



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير البيضا

معهد علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي

التخصص: "ادارة مالية"

بغنوان:

تأثير جائحة كورونا في تحديث وسائل الدفع الالكتروني

دراسة حالة لوكالة بريد الجزائر بوقطب

تحت إشراف:

د. نوارى خيرة

إعداد الطلبة:

○ مقدم جواهر

○ مالطي اشرف

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
حشروف فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر قسم أ	مركز جامعي نور البشير البيضا	رئيسا
نوارى خيرة	أستاذ محاضر قسم أ	مركز جامعي نور البشير البيضا	مشرفا ومقررا
امير صفية	أستاذ محاضر قسم أ	مركز جامعي نور البشير البيضا	مناقشا

السنة الجامعية: 2022-2023 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَى
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَوْتِ
وَيُدْخِلُ الْمَوْتَ فِي الْحَيِّ
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ
الَّذِي يُخْرِجُ الْحَيَّ مِنَ الْمَوْتِ
وَيُدْخِلُ الْمَوْتَ فِي الْحَيِّ
إِنَّ رَبَّهُ لَسَدِيدٌ
إِلَىٰ عَرْشِهِ الرَّحِيمُ

اهداء

بسم الله ابدء كلامي الذي بفضلله وصلت لمقامي، الحمد لله والشكر على ماأنتي.

اذكر جيدا اول يوم استقيظت فيه باكرا، وكلي حماسا وفرحا، واولى خطواتي معك نحو المدرسة، حينها كنتي اول من علمني الحروف واول من اعطاني العلم ، كثيرا ماكنت

اخطا وانت بجانبني وفي كل مرة تشجعيني على الاستمرار وعدم الخوف ، منذ ولادتي وانت ذلك السند الدائم الذي لا يكل ولا يمل اشهد انك لم تبخلي على بشئ كنت دائما حرصة على كل تفاصيلي، انت جوهره حياتي والنور الذي يضوي طريقي، لاوفيك حقك مهما فعلت ولكنني احاول انتقاء اجود مازرعت لاكتب لك هذه الكلمات البسيطة في هذا اليوم المشهود، وها قد كبرت تلك الطفلة الصغيرة وستغادر مقاعد الدراسة، ولكن ليس بالايدي فارغة بل بشهادة اعتر بها والتي ستغير مجرى حياتي، وكل هذا بفضلك يانبع الحنان.

اليك امي اهدي ثمرة جهدي ومذكرة تخرجي، دمت لي سندا.....

الى صاحب السيرة العطرة، والفكر المستنير فلقد كان له لفضل الاول في بلوغي التعليم العالي والذي رحمه الله تعالى.....

اخي العزيز لقد كان لك الفضل في كل شئ، كنت رمزا للصبرورفيقا، كنت دائما تشجعني وغرست في قلبي حب التحدي.

اهدي ثمرة جهدي الى كل اساتذتي الكرام وخاصة استاذتي المشرفة على مساعدتها في

مد يد العون لي.

اهدي لكم بحثي هذا، فجزاكم الله عنا خير جزاء.

مقدم جواهر

اهداء

بدأنا باكثُر من يد وقاسينا اكثر من هم وعانينا الكثير من الصعوبات وها نحن اليوم
الحمد لله

نطوي سهر الليالي وتعب الايام وخلاصة مشوارنا بين دفتي هذا العمل المتواضع.الى
منارة العلم

والامام المصطفى الى الامي الذي علم المتعلمين الى سيد الخلق سيدنا محمد صلى الله
عليه وسلم.

الى صاحب القلب الكبير ونور ايامي، صاحب الوجه الطيب والافعال الحسنة
(ابي العزيز).

الى اعز واغلى انسانة في حياتي.التي أنارت دربي بنصائحها وكانت بحرا صافيا يجري
بفيض الحب والبسمة. الى من زينت حياتي بضياء البدر،وشموع الفرحة الى من منحتني القوة
والعزيمة لمواصلة دراستي الى من علمتني الصبر والاجتهاد.الى الغالية على قلبي

(امي الحبيبة)

الى اخوتي واصدقائي،فلقد كانوا بمثابة العضد والسند في سبيل استكمال بحثي.
ولا ينبغي ان انسى اساتذتي الكرام ممن كان لهم الفضل والدور الاكبر في مسانذتي
ومدي بالمعلومات القيمة.

اهدي لكم بحث تخرجي.داعيا المولى عزوجل ان يطيل في اعماركم.

مالطي اشرف

شكر والتقدير

اللهم انا نشكرك على نعمتك ونحمدك عليه.....اللهم انا نشكرك

على كل طريق صعب يسرته لنا، والحمد لله الذي وفقنا لانجاز هذا العمل والصلاة
والسلام على سيدنا محمد سيد المرسلين وخاتم الانبياء.

ان واجب الوفاء والاخلاص يدعوننا ان نتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الى كل من ساعدنا
في هذا العمل ونخص بالذكر:

الى من افنينا حياتهما وكل غايتهما سماع كلمة نجاح رب ارحمهما كما ربياني صغيرا ثم
نتقدم بجزيل الشكر والعرفان وخالص الدعاء للاستاذة المشرفة "نوازي خيرة" لما بذلته معنا من
وقت وجهد خلال اشرافها كما انها لم تبخل علينا بنصائحها ومعلوماتها علينا أعانها الله في
كل درب سلكته.

كما لاننسى موظفي بريد الجزائر وكالة بوقطب لما بذلوه من جهد وتخصيص جزء من
وقتهم الثمين لاجراء المقابلات.

وان قلت شكرا فشكري لن يوفيكم حق ماسعيتم،فكان السعي مشكورا ان جف حبري عن
التعبير يكتبكم قلب به صفاء الحب تعبيراً.

جواهر ، اشرف.

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد اثر جائحة كورونا في تحديث وسائل الدفع الالكترونية

في بريد الجزائر وكالة بوقطب. ولتحقيق أهداف المرجوة اجريت هذه الدراسة على عينة قوامها 89 زبونا من مقر الوكالة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ودراسة حالة، كما تم الاعتماد على اداة الاستبانة والتي شملت 20 عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد القيام بتحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss).

وتوصلت الدراسة الى جملة من نتائج أهمها أن لجائحة كورونا تأثير ايجابي على عمليات الدفع الالكتروني التي عرفت ارتفاعا في ظل هاته الجائحة مقارنة بفترات السابقة، حيث ساهمت في توجيه العملاء نحو الدفع الالكتروني لأنه يساهم في الحد من تداول الأوراق النقدية والعملات المعدنية التي قد تكون موبوءة، أي التقليل من خطر العدوى من جهة، كما يساهم في التقليل من التنقل والاحتكاك بين أفراد مما يخفض من خطر العدوى بينهم من جهة أخرى.

الكلمات المفتاحية: الدفع الالكتروني، وسائل الدفع الحديثة، جائحة كورونا.

Abstract :

The study aimed to determine the impact of the COVID-19 pandemic on the adoption payment méthodes at the Algeria post and the agency. To achieve the desired goals, this study was

conducted on a sample of (89) clients from the agency's headquarters. The study used the descriptive and analytical approach and a case study, The questionnaire was used, which included (20) statements as a means of collecting the necessary data for this study, and after analyzing the data and testing hypotheses using the statistical package for social science (spss) program.

After addressing the research problem and selecting the study's hypotheses, the study found several results. One of the most significant finding was that the COVID-19 pandemic had a positive effect on electronic payment transactions, which experienced an increase compared to previous periods. This was due to the pandemic's role in directing customers towards electronic payments, as it helps reduce the circulation of potentially contaminated cash and coins, thus minimizing the risk of infection. Additionally, electronic payments contribute to reducing mobility and interpersonal contact, thereby lowering the risk of transmission between individuals.

Keywords : electronic payment, modern payment methods, COVID-19 pandemic.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
3	الإهداء.....
4	شكر وتقدير.....
5	الفهرس.....
9	قائمة الجداول.....
10	قائمة الاشكال.....
11	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....

الفصل الأول: قراءة مفاهيمية لجائحة كورونا ووسائل الدفع الالكترونية

2	تمهيد.....
2	المطلب الأول : ماهية جائحة كورونا.....
4	المطلب الأول: تعريف بجائحة فيروس كورونا.....

5	المطلب الثاني: طرق انتشار فيروس كورونا.....
8	المطلب الثالث: طرق الحد من انتشار فيروس كورونا.....
10	المطلب الرابع: آثار جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي.....
14	المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكتروني.....
15	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية.....
16	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية.....
20	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني.....
25	خلاصة الفصل الأول.....

الفصل الثاني الاطار التطبيقي لتاثير جائحة كورونا على تحديث وسائل الدفع

الالكتروني

(دراسة حالة لبريد الجزائر-وكالة بوقطب.)

28	تمهيد.....
29	المبحث الأول: الدراسات السابقة.....
29	المطلب الأول: الدراسات المتعلقة بالموضوع.....
35	المطلب الثاني: اوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة.....

37	المطلب الثالث: الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية.....
38	المبحث الثاني: تعريف بمؤسسة بريد الجزائر
39	المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر-وكالة بوقطب-.....
40	المطلب الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر.....
	المطلب الثالث: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر-بوقطب-قبل وفي ظل جائحة فيروس
42	كورونا.....
46	المبحث الثالث: منهجية الدراسة الميدانية.....
46	المطلب الأول: عرض المجتمع وعينة الدراسة.....
47	المطلب الثاني : أدوات المستخدمة في الدراسة.....
49	المطلب الثالث: الدراسة التحليلية واختبار الفرضيات.....
68	خلاصة الفصل الثاني
69	خاتمة
73	قائمة المراجع
77	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
	الجدول رقم (1-2) التدابير الوقائية ضد فيروس كورونا بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة بوقطب -
40-39	الجدول رقم (2-2) نتائج ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.....
43	الجدول رقم (2-3) التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية.....
44	الجدول رقم (2-4) توزيع أفراد العينة حسب الجنس.....
45	

الجدول رقم (2-5) توزيع أفراد العينة حسب العمر..... 46

الجدول رقم (2-6) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي..... 48

الجدول رقم (2-7) توزيع أفراد العينة حسب المهنة..... 49

الجدول رقم (2-8) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور المعاملات. 51

الجدول رقم (2-9) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور علاقة الأولى

52

الجدول رقم (2-10) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور علاقة الثانية

54

الجدول رقم (2-11) نتائج اختبارات الطبيعة tests de normalite 56

الجدول رقم (2-12) نتائج اختبار مان - وتني Mann- Whitney 57

الجدول رقم (2-13) نتائج اختبار كروسكال - والاس Wallis- Kruskall 58

الجدول رقم (2-14) نتائج اختبار كروسكال - والاس Wallis-Kruskall 59

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل
10	الشكل رقم (1-1) مؤشرات أسعار السلع الشهرية.
10	الشكل رقم (2-1) تغيرات أسعار السلع الشهرية منذ شهر جانفي 2020.....
16	الشكل رقم (3-1) أشكال بطاقات الدفع الالكتروني.
35	الشكل رقم (1-2) الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي... ..
36	الشكل رقم (2-2) الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر - وكالة بوقطب-.....
46	الشكل رقم (3-2) توزيع العينة حسب الجنس.
47	الشكل رقم (4-2) توزيع العينة حسب العمر.
49	الشكل رقم (5-2) توزيع العينة حسب المستوى التعليمي.
50	الشكل رقم (6-2) توزيع العينة حسب المهنة.

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق
	الملحق رقم (01) استبيان حول تأثير جائحة كورونا في تحديث وسائل
72-68	الدفع الالكترونية موجه لزيائن بريد الجزائر
73	الملحق رقم (02) الأساتذة المحكمين للاستبيان
74	الملحق رقم (03) نتائج ألفا كرونباخ Alpha de Cronbach
74	الملحق رقم (04) نتائج اختبارات الطبيعة Tests de normalité
75	الملحق رقم (05) نتائج اختبار مان- وتني Mann- Whitney
76	الملحق رقم (06) نتائج اختبار كروس كال- والاس Wallis- Krus all
78-77	الملحق رقم (07) نتائج اختبار كروسكال- والاس Wallis- Kruskall

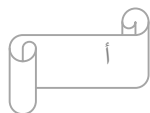
مقدمة

مقدمة:

مع نهاية عام 2019 وبداية سنة 2020 شهد العالم بأسره تحولات جذرية تمثلت في انخفاض رهيب في النشاط الاقتصادي اثر ظهور فيروس كورونا covid19 بسرعة كبيرة وعدم معرفة أسبابه ولا اكتشاف علاج له. مما دفع جميع دول العالم للجوء للحجر الصحي وإتباع سياسة التباعد كآلية وقائية. هذا الأمر الذي انجر عنه توقف شبه تام لكل أنشطة اقتصادية ما احدث آثار جسيمة على اقتصاد العالمي و الوطني ووجهه نحو الركود.

في ظل هذه التحولات و الركود الاقتصادي أصبحت حركة النقود بين الأفراد أبطأ و اقل مما خلق أزمات سيولة اقتصادية. والجزائر كغيرها من الدول التي عاشت في هذه الفترة أزمة حادة تمثلت في نقص السيولة النقدية على مستوى كل من مكاتب البريد و البنوك مما أدى إلى تشكيل المواطنين لصفوف طويلة أمام تلك المكاتب والوكالات بعد أن تحولت إلى أزمة مزمنة خصوصا في ظل معاشة الجزائر لمشكلة سيولة قبل الأزمة الصحية كورونا .

وما يميز هذه الأزمة عن غيرها هو تزامنها مع جائحة كورونا covid19 الأمر الذي كان كفيلا بتعطيل النشاط الاقتصادي ومنه اجبر الكثير على البطالة خاصة أصحاب المهن اليدوية و اليومية. مما خلق شحا للسيولة في المؤسسات المالية. أدى إلى تشكل طوابير طويلة من المواطنين أمام مكاتب البريد بشكل خاص قصد سحب الرواتب(العمال) والمعاشات(متقاعدين) أو حتى بعض المنح ،وفي ظل هذه الظروف كان الدفع الالكتروني الحل الأسرع والأمثل للتقيد



بالإجراءات احترازية على اعتبار أن الأفراد لن يضطر والى التعامل مع بعضهم البعض. وكذا التقليل من استخدامهم للنقود التي قد تكون حاملة للفيروس.

من خلال ماسبق يمكن طرح اشكالية التالية:

*** كيف أسهمت جائحة كورونا في انتشار وسائل الدفع الالكترونية؟**

للإجابة على الإشكالية أعلاه يمكننا صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

1- ماهية جائحة كورونا covid19؟

2- ماهي المزايا التي تحققها وسائل الدفع الالكتروني؟

3- هل ازداد تعامل الأفراد بوسائل الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا؟

4- هل لجائحة كورونا دور في تطوير معاملات الدفع الالكتروني؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات ارتأينا وضع بعض فرضيات وهي كمايلي:

✓ وسائل الدفع الالكتروني تسمح بمعالجة كم هائل من معاملات دفع بسرعة فائقة وبأقل

جهد ووقت وتكلفة.

✓ يساهم استخدام عمليات الدفع الالكتروني في الوقاية من جائحة(كوفيد19).

أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهميتها في كونها تعالج موضوعا حديثا يتمثل في جائحة كورونا وأثرها على عمليات الدفع الالكتروني. التي ورغم الفوائد التي تنطوي عليها. لازال العملاء في الكثير من الدول-كما هو الحال في الجزائر-يفضلون الدفع النقدي والنقود الملموسة بدلا من الدفع الالكتروني. لكن في ظل هذه الجائحة اختلف الوضع. حيث أثرت مخاوف غير مسبوقة بشأن احتمال انتقال فيروس كورونا عن طريق أوراق النقدية وعمليات المعدنية. كما أن إجراءات التقييدية التي تنطوي عليها عمليات الحد من انتشار الفيروس تنص على تقليل الاحتكاك بين الأفراد. مما يظهر أهمية الدفع الالكتروني في ظل الجائحة.

أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذه الدراسة إلى:

1. -التعريف بجائحة كورونا واهم أثارها الاقتصادية.
2. محاولة إحاطة بما يتعلق نظريا بوسائل الدفع الالكتروني.
3. -الوقوف على واقع عمليات الدفع الالكتروني في الجزائر في ظل جائحة كورونا بالاستناد على إحصائيات متاحة عند إعداد هذه الدراسة.
4. -إبراز دور جائحة كورونا في تطوير معاملات الدفع الالكتروني. مع إشارة إلى حالة الجزائر.

منهج الدراسة:

بالنظر إلى طبيعة الموضوع محل الدراسة. ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة. تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي ودراسة حالة . حيث يتم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي في عرض ووصف مختلف المعلومات المتعلقة بجائحة كورونا وتحليل أثارها لاسيما على عمليات الدفع الالكتروني ومن ثم استخلاص جملة من النتائج .

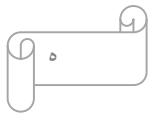
تقسيمات البحث:

تبعاً للأهداف المتوخاة من الموضوع وللإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية ولإختبار الفرضيات تم تقسيم مذكرتنا إلى فصلين تسبقهم مقدمة وتعقبهم خاتمة. بالإضافة إلى مخلص الدراسة وطرح توصيات. ثم عرض النتائج المتوصل إليها، وفقاً للتقسيم التالي:

تم التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري لمتغيرات الدراسة تحت عنوان قراءة مفاهيمية لجائحة كورونا ووسائل الدفع الالكترونية تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، تضمن المبحث الأول ماهية جائحة كورونا والذي تضمن تعريف جائحة كورونا وأسبابها وطرق الحد من انتشار فيروس كورونا وأثارها الاقتصادية.

والمبحث الثاني ماهية وسائل الدفع الالكتروني وأهم أنواعه ومزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها. ثم في المبحث الأخير تطرقنا للدراسات السابقة حيث تم التعرض للدراسات السابقة المتشابهة و المماثل والفروق بينها وبين الدراسة الحالية. ثم تم التطرق في الفصل الثاني

إلى دراسة اثر جائحة كورونا في تطوير وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، فالمبحث الأول عرض عام لووكالة البريد-بوقطب- في محورين تم فيهما تعريف بالبريد والهيكل التنظيمي له، أما المبحث الثاني فتناول منهجية الدراسة الميدانية من خلال محورينتم فيهما عرض مجتمع وعينة الدراسة بإضافة لأدوات المستخدمة في الدراسة.وفي المبحث الأخير تطرقنا لتحليل نتائج الدراسة.



**الفصل الأول : قراءة مفاهيمية
لجائحة كورونا ووسائل الدفع
الالكترونية.**

تمهيد:

يواجه العالم أزمة صحية خطيرة ناجمة عن التفشي السريع لفيروس كورونا المستجد أطلق عليها جائحة كورونا. الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود للحد من انتشارها والسيطرة عليها وعلى تداعياتها، حيث تتخطى أثارها السلبية الخسائر البشرية المتمثلة في الإعداد المتزايدة من إصابات و الوفيات. لتمتد وتشمل العديد من الآثار الاقتصادية الوخيمة.

سنحاول في هذا الفصل التعرف على جملة مفاهيم متعلقة بجائحة كورونا ووسائل الدفع الالكترونية وتوضيح إسهام جائحة كورونا في تحديث وسائل الدفع الالكترونية. مع الإشارة لبعض الدراسات السابقة. وهذا من خلال تقسيمنا للفصل إلى ثلاث مباحث كالآتي :

المبحث الأول: ماهية جائحة كورونا.**المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكترونية.**

المبحث الأول: ماهية جائحة فيروس كورونا.

أطلقت المنظمة العالمية للصحة اسم كوفيد 19. الفيروس المسبب لمرض التهاب الرئوي الحاد والمعروف باسم كورونا. وهو مرض قاتل يؤثر على جميع الناس بشكل مختلف ومتفاوت بين الأفراد.

وفي ضوء المتغيرات التي مر بها العالم من خلال انتشار هذا الفيروس في جميع الدول. مما أدى إلى إغلاق كلي وشامل لجميع المؤسسات. لأخذ التدابير الوقائية وعزل الناس عن بعضهم البعض تفاديا لخطورته. وقد دخل العالم بهذا الوباء في أزمة اقتصادية ومالية واجتماعية، وزادت نتائجها الوخيمة سواء في الاقتصاد العالمي، وتأثيره على التجارة والمعاملات المالية. وهذا أدى إلى انخفاض معدلات النمو الاقتصادي. وأصبح العالم في دائرة مغلقة يعيش وضعاً غير مألوف، وأزمة اقتصادية عالمية غير متوقعة.

سنحاول في ما يلي التعريف بهذه جائحة. ثم التطرق إلى إجراءات الحد من انتشار هذا الفيروس. وكذا أثارها الاقتصادية.

1-1 : التعريف بجائحة كورونا.

سنحاول فيما يلي التعريف بجائحة كورونا.

* مرض فيروس كورونا 2019 بالانجليزية: (coronaviris disease 2019)، او كوفيد-

19 (covid-19) باختصار، ويعرف أيضا باسم المرض التنفسي الحاد المرتبط بفيروس كورونا

المستجد 2019، وهو مرض تنفسي حيواني المنشأ، يشبه فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة

التنفسية الحادة الشديدة (سارس كوف2)، هذا الفيروس قريب جدا من فيروس سارس، اكتشف الفيروس المستجد لأول مرة في مدينة ووهان الصينية عام 2019، وانتشر حول العالم منذ ذلك الوقت مسببا جائحة فيروس كورونا العالمية تم الإبلاغ عن أكثر من 616,739,476 مليون إصابة بفيروس كورونا في كافة دول العالم، مما أدى إلى أكثر من 6,542,336 مليون حالة وفاة. وتقدر نسبة عدد الوفيات إلى عدد الإصابات المشخصة بنحو 3,4% لكنها تختلف تبعا للعمر ووجود أمراض أخرى¹.

كما يعرف فيروس كورونا: إن فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات التي تتسبب للحيوان والإنسان بأمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية(ميرس) و المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (سارس)، ويسبب فيروس كورونا المكتشف مؤخرا مرض كوفيد-19 (منظمة الصحة العالمية،2020)².

يعد فيروس كورونا احد الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي العلوي، والجيوب الأنفية، والتهابات الحلق. وفي معظم الحالات لا تكون الإصابة به خطيرة باستثناء الإصابة بنوعيه المعروفين بمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية(MERS) الذي ظهر في 2012

¹مرض فيروس كورونا - <https://ar.wikipedia.org/wiki/2019>

² بولعراس صلاح الدين، اقتصاد جزائري في ظل تداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الاستجابة الآنية والمواكبة البعدية. مجلة علوم اقتصادية وعلوم التسيير، المجلد20، العددالخاص، سبتمبر2020، ص 165.

والمتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة (SARS) الذي ظهر في 2003 بالإضافة إلى النوع المستجد الذي ظهر في الصين في نهاية 2019.³

وحسب منظمة الصحة العالمية فيروسات كورونا هي " فصيلة فيروسات واسعة الانتشار يعرف أنها تسبب امراضا تتراوح من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة. وفيروس كورونا المستجد هو سلالة جديدة من الفيروس لم يسبق اكتشافها لدى البشر وفيروسات كورونا حيوانية المنشأ. اي انها تنتقل بين الحيوانات و البشر. وقد خلصت التحريات المفصلة الى إن فيروس كورونا المسبب لمرض سارس قد انتقل من قطط إلى البشر وان فيروس كورونا المسبب لمتلازمة الشرق الأوسط التنفسية قد انتقل من الإبل إلى البشر، وتشمل علامات العدوى الشائعة: الأعراض التنفسية والحمى والسعال وضيق النفس وصعوبات التنفس. وفي الحالات الأشد وطأة قد تسبب العدوى الالتهاب الرئوي و المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة والفشل الكلوي وحتى الوفاة⁴

1-2 : طرق انتشار فيروس كورونا.

أظهرت الدراسات والأبحاث إن فيروس كورونا سريع الانتشار وهنا تكمن خطورته، فبينما احتاج هذا الفيروس ثلاثة أشهر لإصابة أول مئة ألف شخص حول العالم ، فقد احتاج إلى 12 يوم فقط لإصابة مئة ألف أخرى، وهو ما جعل العديد من الدول تتخذ إجراءات غير مسبوقة

³(<https://www.moh.gov.sa/awarenessplatform/varioustopics/page/covid-19.aspx>)

⁴ نعيم بوعموشة، فيروس كورونا (كوفيد19) في الجزائر، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص 125.

كإغلاق الحدود و المطارات وكذا فرض حظر التجول في بعض المدن، وذلك في محاولة للحد من انتشار هذا الفيروس ((world health organization .2020).

و ينتشر هذا الفيروس بشكل أساسي من فرد إلى فرد آخر عن طريق الرذاذ أو القطرات الصغيرة التي يفرزها الفرد المصاب بهذا الفيروس من انفه أو فمه عندما يسعل أو يعطس أو يتكلم، وتعد هذه القطيرات ذات وزن ثقيل نسبيا، فهي لا تنتقل إلى مكان بعيد وإنما تسقط سريعا على الأرض أو تحط على الأشياء و الأسطح المحيطة بالفرد، مثل الطاولات ومقابض الأبواب و السلالم، ويمكن إن يصاب الأفراد بمرض كوفيد-19 في الحالات التالية: (منظمة الصحة العالمية، 2020)

-إذا تنفسوا القطيرات الصادرة عن شخص مصاب بهذا الفيروس.

-عند ملامستهم للأسطح التي سقط عليها الفيروس ثم لمس أعينهم أو أنوفهم أو أفواههم، لذلك

من المهم المواظبة على غسل اليدين بالماء والصابون أو تنظيفهما بمطهر كحولي لفرك اليدين.

وتجدر الإشارة إلى أن الدراسات والأبحاث لا تزال قائمة للكشف عن طرق انتقال هذا الفيروس.

وفي الواقع، فقد انتشر فيروس كورونا في عدة دول ليست في المحيط الإقليمي للدولة التي

ظهر فيها الفيروس أول مرة فحسب، ولكن في مختلف القارات كنتيجة لزيادة حركة السفر والتجارة

العالمية بشكل غير مسبوق ،وعلى ما يبدو فان الإنسانية بكل تقدمها العلمي والتكنولوجي في جميع المجالات لاتزال غير جاهزة للتعامل مع هذا النوع من الأزمات⁵

* غالبا تنتشر الأمراض المعدية بطريقتين هما:

الطريقة المباشرة: وهي تنتقل من شخص إلى آخر مباشرة بواسطة احد الأمور التالية:

-الملامسة الشخصية للمريض.

-الرذاذ الصادر من المصاب بواسطة السعال أو العطس أو البصق.

الطريقة غير المباشرة: والذي يحتاج إلى وسيط آخر لنقل المرض من شخص إلى آخر مثل:

-الوسائط الحية أي الكائنات الحية الموجودة في الطبيعة مثل القوارض و الحشرات و

الحيوانات الأخرى وخير مثال عليه مرض الطاعون وأنفلونزا الطيور.

-الوسائط غير الحية الموجودة في الطبيعة مثل الماء والتربة والهواء والحليب و الأغذية مثل

التسمم الغذائي و الجفاف و التهابات الأمعاء.

وبما أن فيروس كورونا(كوفيد19) من بين الأمراض المعدية فان طريقة انتقاله أيضا تتم

بطريقتين مباشرة وغير مباشرة. وقد اثبتت اغلب الدراسات و الأبحاث حول طريقة انتشار فيروس

كورونا " طريقة الانتقال الرئيسية هي من إنسان إلى إنسان عن طريق المبرزات التنفسية (مثل

كرغلي اسماء، بلوناس عبد الله. اثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الالكترونية- مع الاشارة الى حالة

⁵الجزائر-،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد17، العدد25،سنة2021، ص368.

السعال أو العطاس). لهذا يجب أن تكون المسافة بين الأشخاص 1.5 متر على الأقل حتى لا تنتقل العدوى إذ عطس شخص مصاب.

1-3 طرق الحد من انتشار فيروس كورونا:

نظرا لسرعة انتشار فيروس كورونا، وفي ظل عدم توفر علاج أو لقاح مؤكد لهذا الفيروس، أوصت منظمة الصحة العالمية (2020) بتوحيد الجهود لمواجهة جائحة كورونا بكل صرامة بفرض مجموعة من الإجراءات التقييدية والتدابير الوقائية أهمها العزل الذاتي، التباعد الاجتماعي وكذا الحجر الصحي، نتعرف عليها فيما يلي⁶:

1-العزل الذاتي: يعد العزل الذاتي مهم يطبقه الأفراد الذين تظهر عليهم أعراض كوفيد-19-

لتجنب نقل العدوى للآخرين، ويقصد بالعزل الذاتي التزام الشخص المصاب بيته وامتناعه عن الخروج لاسيما الأماكن العامة.

2-التباعد الجسدي: يعني التباعد الجسدي التباعد عن الآخرين جسديا، ذلك لأنه عندما

يسعل شخص أو يعطس، فإنه يفرز من انفه أو فمه قطيرات سائلة صغيرة قد تحتوي على الفيروس، فإذا كان الأفراد متقاربين جسديا يمكن أن يتنفسوا هذه القطيرات، بما في ذلك فيروس كورونا إذا كان ذلك الشخص مصابا به، لذا توصي منظمة الصحة العالمية بالابتعاد عن الآخرين مسافة متر واحد على الأقل.

⁶ كرغلي اسماء، بلوناس عبد الله، مرجع سبق ذكره ، ص368-369.

3- الحجر الصحي: يعد الحجر الصحي إجراء يتبعه الأفراد الذين خالطو فردا مصابا بمرض

كوفيد-19 رغم عدم ظهور اي اعراض عليهم، وذلك بعزل انفسهم عن الاخرين لفترة زمنية تحدد وفقا لفترة حضانة المرض. مع مراقبة انفسهم لرصد اي اعراض قد تظهر عليهم اثناء فترة الحجر الصحي.

وفي الواقع، فقد كان للحجر الصحي دورا كبيرا في التصدي للعديد من الامراض التي حصدت ارواح الملايين على مر الزمن. وكشفت الدراسات ان الحجر الصحي يؤدي دورا حيويا في التحكم في انتشار مرض كوفيد-19، مقارنة باي تدابير وقائية اخرى.

وبالاضافة الى الاجراءات السابقة، اوصت منظمة الصحة العالمية(2020) باتباع التوصيات التالية:

1- النظافة: المواظبة على تنظيف اليدين جيدا بغسلهما بالماء والصابون أو فركهما بمطهر كحولي، للتخلص من الفيروسات التي قد تكون على اليدين.

2- تجنب الاماكن المزدحمة: لانه عندما يحتشد الناس في اماكن مكتظة تزداد احتمالات مخالطة فرد مصاب بمرض كوفيد-19، ويصعب الحفاظ على مسافة متر واحد.

3- تجنب لمس العينين، الانف و الفم: ذلك لان اليد تلامس العديد من الاسطح ويمكنها النقاط الفيروسات ونقلها الى العينين أو الانف أو الفم، التي تعتبر منافذ يمكن للفيروس ان يدخل منها للجسم.

4-وضع الكمامة عند التوجه الى مرفق الرعاية الصحية، مع تجنب لمس الاسطح المحيطة.

4-1 : آثار جائحة كورونا على الاقتصاد العالمي

تسببت جائحة كورونا في اثار وخيمة على الاقتصاد العالمي حيث قدر بنك التنمية الاسيوي كلفة تداعيات تفشي فيروس كورونا على الاقتصاد العالمي وفق اخر تحديث له ما بين 5.8 تريليون دولار و 8.8 تريليون دولار من الخسائر، اي ما يعادل 6.4 % الى 9.7% من الناتج المحلي الاجمالي العالمي. كما قدرت خسائر جمهورية الصين الشعبية بين 1.1 تريليون دولار و 1.6 تريليون دولار. وبما ان تداعيات الجائحة امتدت لكثير من مناحي الحياة الاقتصادية في العالم. سنحاول ان نجمل اهم التداعيات في مايلي ⁷ :

1- اثار الجائحة على التجارة العالمية: يشير البنك الاسيوي في اخر تحديث له حول الاثار

الاقتصادية في العالم لتفشي وباء كوفيد-19 انه في ظل التدابير المتخذة من قبل الدول. بفرض القيود على السفر وتدابير الاغلاق الزامية لوقف انتشار الوباء، من المرجح ان تنخفض التجارة العالمية بمقدار 1.7 تريليون دولار الى 2.6 تريليون دولار، كما قدرت الامم المتحدة ان قطاع التصدير العالمي قد تكبد خسائر نتيجة وباء كورونا قدرت ب 50 مليار دولار (تقرير الامم المتحدة للتجارة و التنمية، 2020).

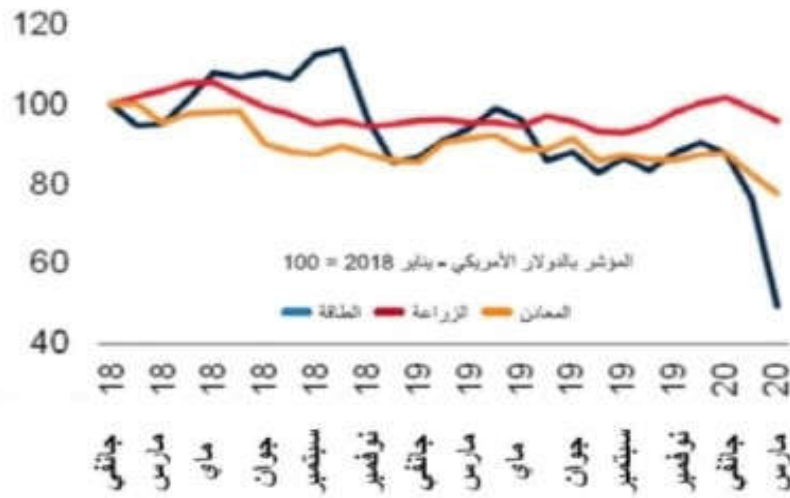
2- اثار الجائحة على اسعار السلع الاولية وخطوط التوريد في العالم: لقد تراجعت اسعار

السلع الاولية في العالم كثيرا، حيث اثرت الجائحة بشكل مباشر على العرض والطلب من السلع

⁷ بولعراس صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص 165-167-169.

الاولية، ويرجع السبب في ذلك الى تدابير الاغلاق الكلي و الجزئي لاماكن العمل التي انتهجتها 187 دولة، وكذلك بسبب تعطل سلاسل التوريد التي تنقل تلك السلع من المنتجين الى المستهلكين في انحاء العالم، كما تفاقم هذا الاثر جراء تراجع النمو الاقتصادي. وفي هذا الصدد توقع البنك الدولي ان تؤدي الجائحة الى تغيرات دائمة في الطلب والمعروض من السلع الاولية، لاسيما على مستوى اقتصاديات الاسواق الناشئة والبلدان النامية التي تعتمد على السلع الاولية، فقد اعتبرها البنك الدولي من بين اشد البلدان عرضة للاثار الاقتصادية للجائحة. ويمكننا توضيح تاثر اسعار السلع الاولية من خلال الشكلين المواليين:

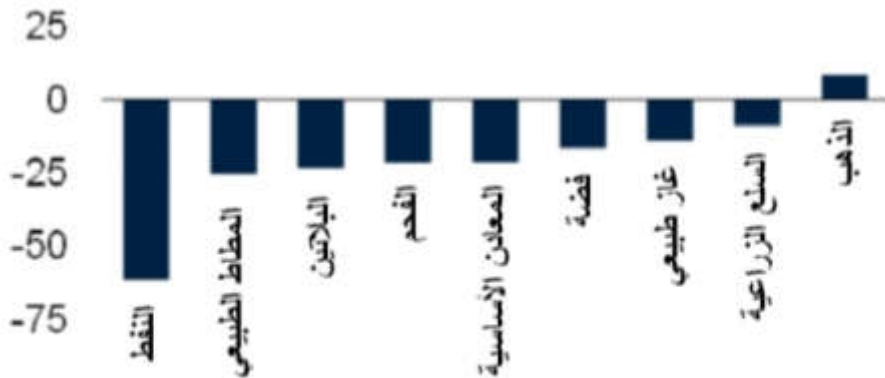
الشكل(1-1): مؤشرات اسعار السلع الشهرية



Source : world Bank, (april 2020), commodity Markets Outlook

Implication of covid-19 of commodities, p10.

الشكل (1-2): تغيرات اسعار السلع الشهرية منذ شهر جانفي 2020.



Source : MWorld Bank, (april2020), commodity Markrts outlook

Implications of covid -19of commodities, p10.

تعليقا على الشكلين اعلاه وبما ان الشكلين مكملين لبعضهما سنحاول تقديم قراءة مشتركة لهما، وحتى نتضح معالم التأثير بشكل اكبر سنجزء تحليل تاثير الجائحة الى ثلاث انواع اساسية من السلع على التوالي: السلع المعدنية، الطاقوية، الزراعية:

-**السلع المعدنية:** نلاحظ من خلال الشكلين اعلاه تراجع اسعار المعادن خلال شهر مارس ويرجع سبب ذلك الى توقف الانشطة الاقتصادية مما تسبب في انخفاض الطلب على السلع الاولية الصناعية مثل النحاس و الزنك. ومن ناحية اخرى نلاحظ ارتفاع اسعار الذهب، ويرجع سبب في ذلك الى كون الذهب من المعادن النفيسة، التي طالما كانت اداة تحوط وتأمين من تقلبات الاسواق المالية.

-السلع الطاقوية: نلاحظ من خلال الشكلين اعلاه انخفاض اسعار السلع الطاقوية بشكل كبير خلال شهر مارس. كما نلاحظ ان النفط تاجر كثيرا وانخفض بشكل واضح ويعزى ذلك الى توقف حركة النقل والانتاج العالميين. مما ادى الى تدهور شديد في الطلب العالمي للنفط في مقابل عرض اكبر، افضى بدوره الى تراجع اسعار النفط عالميا، نلاحظ من الشكلين ايضا ان اسعار الغاز الطبيعي قد سجلت انخفاضا كبيرا. على عكس اسعار الفحم التي كانت اقل تائرا، بسبب ان الطلب على الكهرباء كان اقل تائرا بالتدابير الزامية الى الحد من تقشي الجائحة، وفي هذا الصدد اشار تقرير الامم المتحدة للتجارة والتنمية(الاونكتاد) ان ضرر انخفاض اسعار النفط سيكون كبيرا بالنسبة لاقتصاديات الدول النامية التي تعتمد على بيع المواد الخام(تقرير مؤتمر الامم المتحدة للتجارة والتنمية).

-السلع الزراعية: نلاحظ من خلال الشكلين ان اسعار السلع الزراعية كانت اقل تائرا. وهذا مايعكس تاثيره غير المباشر على النمو الاقتصادي.

3-اثر الجائحة على العمالة العالمية: قدرت المنظمة الدولية للعمل عدد الذين تاترو جراء الإغلاق الكلي أو الجزئي لاماكن العمل بازيد من أربعة أخماس (81 بالمائة) من القوى العاملة العالمية والبالغ عددها 3,3 مليار شخص إلى غاية 7 افريل، إلا أن هذه النسبة انخفضت إلى 61 بالمائة بسبب الرفع التدريجي لتدابير الغلق خلال الأسبوعين الثاني و الثالث لشهر افريل.

4-اثر الجائحة على البطالة العالمية: جاء في تقرير منظمة العمل الدولية أن في بداية العام وقبل ان يتفشى كوفيد-19 كان في العالم 190 مليون شخص يعانون من شبح البطالة، إلا أن

تفشي فيروس كورونا احدث صدمة أخرى في عالم التوظيف. ماجعل التوظيف يعاني من تراجع غير مسبق بسبب تأثير جائحة كورونا . وقد انخفض العالمي في التوظيف ما بين 158 مليون و 242 مليون وظيفة. كما قدر انخفاض دخل العمالة حول العالم بمقدار 1,2 تريليون دولار الى 1,8 تريليون دولار. وبناءا على التقديرات الأولية التي قامت بها منظمة العمل الدولية توقعت الزيادة في البطالة العالمية مع نهاية عام 2020 ب 25 مليون عاطل عن العمل.

5- اثر الجائحة على أسعار النفط العالمية: لقد تراجعت أسعار النفط العالمي بشكل ملحوظ، حيث أشارت منظمة الأوبك في تقريرها الشهري الصادر في مارس 2020 إلى أن أسواق المنتجات النفطية في الولايات المتحدة والاتحاد الأوروبي تأثرت سلبا بتفشي الوباء. ويرجع ذلك إلى تراجع الطلب على المنتجات النفطية لا سيما وقود الطائرات الذي انخفض نتيجة للاضطرابات التي لحقت بقطاع النقل الجوي بعد تقييد الحركة العالمية.

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الالكترونية

لقد أدى التطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية و التجارية إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين، لتتخذ أشكالا عديدة على مر الزمن، بدءا بالنقود التقليدية مرورا بالشيكات إلى أن وصلت في الوقت الحالي بفضل التطور التكنولوجي إلى ما يعرف بوسائل الدفع الالكترونية وسنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى مفهوم وسائل الدفع الالكتروني واهم أنواعها.

1-2 : مفهوم وسائل الدفع الالكتروني

هناك عدة تعريفات لوسائل الدفع الالكتروني يمكن تلخيص أهمها فيما يلي⁸:

*-هي الدورة الالكترونية المأمونة و السريعة لنقا الأموال من المشتري إلى البائع عبر

المؤسسات المالية وبأقل التكاليف الممكنة

*-كما تعرف بأنها: عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية للدفع التقليدي والتي نستعملها

في حياتنا اليومية.الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا. ولا وجود للجولات ولا للقطع النقدية.

*-ويرى كل من الباحثين أنها: وسيلة الكترونية بها قيمة نقدية مخزونة بطريقة الكترونية

كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر. مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية و الورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.

ومن خلال التعريفات السابقة تعرف وسائل الدفع الالكترونية: هي عبارة عن الأدوات التي تقوم

المؤسسات المالية والبنوك بإصدارها للعملاء بحيث تضمن انتقال الأموال التي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة، من طرف إلى طرف آخر بشكل الكتروني، باستخدام التقنيات الحديثة المعدة من طرف مصدر هذه الأدوات.

⁸ عبد العزيز صحراوي، فائزة لعرف، فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، جامعة المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 2020، 03، ص 111 covid

2-2 : أنواع وسائل الدفع الالكترونية

نتيجة التقدم التكنولوجي الذي أصبح يميز العمل البنكي، حولت اغلب البنوك اغلب وسائل الدفع الالكترونية، وقد تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات على الانترنت نذكر أهمها فيما يلي⁹ :

1- البطاقات البنكية: وتسمى أيضا البطاقات البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقة

مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر الضياع أو السرقة أو الإتلاف. وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى نوعي رئيسيين هما البطاقات الائتمانية و غير الائتمانية:

1-2- البطاقات الائتمانية: وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة،

تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع اجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر، وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها¹⁰ :

■ بطاقة فيزا (visacard): هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا العالمية، وهي بطاقة متجددة

بإمكان صاحبها إن يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح، ا وان يسدد جزء من الالتزامات

بوخاري فاطنة، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الالكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا، جامعة

⁹ سيدي بلعباس، الجزائر، مجلة جديد الاقتصاد، المجلد 16، العدد 1، سنة 2021، ص 187.

¹⁰ بوخاري فاطنة، مرجع نفسه، ص 188.

البطاقة خلال هذه المدة ويسدد البقية بعد ذلك، وهي من أكثر البطاقات الائتمانية انتشار على الإطلاق وتتعامل مع الملايين من المؤسسات و المحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

▪ **بطاقة الماستر كارد (Master card) :** تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا من حيث درجة

انتشارها، لها عدة أشكال مثل: كارد ذهبية، وماستر كارد الفضية، وماستر كارد لرجال الأعمال.

▪ **بطاقة أمريكيان اكسبريس (American express) :** تصدر عن بنك أمريكيان اكسبريس،

وهي مؤسسة مالية كبيرة تزاول أنشطة بنكية ويوجد ثلاث أنواع هي : بطاقة أمريكا اكسبريس الخضراء، الذهبية، الماسية.

▪ **بطاقة دينرز كليب (Diners club card) :** يشترط لاستمرارها خلال مدة سماح جديدة

تسديد التزاماتها خلال مدة السماح، حملة هذه البطاقة بالملايين لكنهم اقل من حملة البطاقات السابقة، هذه البطاقة لم تلقى الانتشار كبقية البطاقات المنافسة، حظيت بالقبول في المكان الأول بين المسافرين رجال الأعمال وذلك نظرا للعدد الهائل للصالونات في كل مطارات العالم.

2-البطاقات غير الائتمانية: وهي بطاقات لاتمنح لصاحبها بعملية الدفع او التسوية

لمستحقاته الا اذا توفر فعليا على الاموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لاتمنح اي ائتمان او قرض وتنقسم الى قسمين¹¹:

حميد فشيث، بناولة حكيم ، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر،مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد03 ،ماي

¹¹2011 ، ص 205-206.

■ **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس (دائنا) لا تتم عملية التسوية، فعملية التسوية تتطلب رسيدا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

■ **بطاقة الدفع المسبق:** يقوم صاحب هذه البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي معين وعند إتمام إي معاملة تجارية، يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة. ولاعادة استخدامها يجب اعادة شحنها وهكذا. وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة اهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة او النقالة.

■ **بطاقة الحسم:** هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك، تستخدم من طرف صاحبها لخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعة للتاجر، يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك حيث يقوم البنك باصدار البطاقة للعميل وربطها بحركة الحساب، ولاستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات الشراء من أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائنا¹².

¹² بوخاري فاطنة، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الالكترونية لاداء البنوك في ظل جائحة كورونا، مرجع

سبق ذكره، ص189.

الشكل (1-3): أشكال بطاقات الدفع الالكتروني



المصدر : [https:// d3m-shabab.yoo7.com / t5205-topic](https://d3m-shabab.yoo7.com/t5205-topic)

2- النقود الالكترونية : وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقة الائتمان، وتعني أن

المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان احدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الالكترونية، فإذا أراد الوفاء بمقابل سلعة أو خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة إلى حساب التاجر البائع، ليقوم هذا الأخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صلاحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه¹³.

3- الشيكات والتحويلات الالكترونية: يعرف الشيك على انه محور ثلاثي الأطراف معالج

الالكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن امرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بان يدفع مبلغا من النقود لأذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر

¹³ بوخاري فاطنة، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الالكترونية لاداء البنوك في ظل جائحة كورونا، مرجع

نفسه، ص189.

الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية. أما عن التحويلات الالكترونية للأموال فهي مجموعة القواعد والإجراءات المتعمدة في تحويل الأموال عبر بنوك الكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق حاسوب ومن خصائصها، ضمان الأمان وأكثر مصداقية للمتعاملين¹⁴.

2-3 : مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية:

أولاً: المزايا:

أن الانتشار الواسع لأنظمة الدفع الالكترونية يترجم المزايا التي توفرها للعملاء، فهذه الأنظمة ايجابيات يمكن تلخيص مزايا النقود الالكترونية أهم المزايا التي تميز وسيلة الدفع هذه كمايلي:

1-تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت أو الشيكات الأخرى ارخص

كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

2-بسيطة وسهلة الاستخدام: فهي تسهل التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن

ملء الاستثمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.

3-تسرع عملية الدفع: تجري حركات التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة

بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة الى اي وساطة، مما يعني تسريع هذه العملية.

¹⁴ حميد فشير، بناولة حكيم ، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 209-210.

4- لا تخضع للحدود: يمكن تحول النقود الالكترونية من اي مكان وفي أي وقت كونها تعتمد

على شبكة الانترنت التي لا تعترف بالحدود الجغرافية والسياسية، وذلك دون أن تؤثر في التكلفة.

- **مزايا الشيكات الالكترونية:** ويمتاز بالعديد من المزايا نلخصها في الآتي :

✓ يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50% من رسوم التشغيل، مما يساهم في

تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات، كما أن عملية الدفع بالشيكات الالكترونية منخفضة التكاليف مقارنة بالشيك العادي.

✓ يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الالكترونية في 48 ساعة فقط مقارنة

بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة.

✓ يتيح التعامل بالشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات

العادية التي يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع أو التأخير.....الخ.

بالنسبة لحاملها تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر

الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها

فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد

ذكر رقم البطاقة.

بالنسبة للتاجر تعد اقوي ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء

متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

بالنسبة لمصدرها تعتبر الفوائد والرسوم و الغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف و

المؤسسات المالية.

ثانيا: العيوب

• **مخاطر التشغيل:** تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم وما قد يقومون به من

زرع الفيروسات وما الى ذلك مما قد يوقف تلك البرمجيات الاساسية في امكانية اتصال العملاء

بالبنك الالكتروني المتعاملين معه.

• **مخاطر السمعة:** تنشأ في حالة توافر راي عام سلبي تجاه البنك و الذي قد ينشأ في عدم

توافر وسائل الحماية الكافية و المؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك و الخاصة بعملائه أو وقوع

بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك.

• **المخاطر القانونية:** تحدث هذه المخاطر عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية و التشريعات

المنصوص عليها خاصة المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال.

• **المخاطر الفجائية ومخاطر التكنولوجيا:** قد تؤدي المخاطر الفجائية إلى مشاكل في السيولة

وفي سياسة القروض المصرفية، اما المخاطر التكنولوجية فهي ترتبط بالتغيرات التكنولوجية

السريعة، وان عدم إمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور

في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح.

4-2 : أهمية وسائل الدفع الالكترونية

بعد ما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود و الشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الالكترونية أصبحت تلك الوسائل المادية لا تصلح في تسهيل المعاملات التي تتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث أصبح الأمر يحتاج إلى وسيلة جديدة للدفع تتلاءم مع متطلبات التجارة الالكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الالكتروني، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي، حيث يستطيع العميل من خلال هذه البيانات اقتطاع الثمن من حساب العميل .

وتظهر مزايا هذه البطاقات من خلال العوامل التالية¹⁵ :

1- انخفاض تكاليف البطاقة: حيث يؤدي استخدامها إلى خفض النفقات وذلك عن طريق الاستخدام و الاقتصاد في الورق. وفي الأيدي العاملة في المصارف فالعمليات التي كانت مسندة لموظفي المصرف يوكل إلى التجار للقيام بجزء منها جراء التعامل بالبطاقة ويسند الجزء الآخر إلى الآلات التي تقوم بمعالجة العمليات البطاقة، كما يمثل مردود العمل بهذا النظام مصدر دخل

¹⁵ منصورى أية، مشاركة أسماء، تعزيز التعامل ببطاقات الدفع الالكتروني كالية علاجية لتفانم أزمة السيولة

في الجزائر جراء جائحة كورونا، نفس المرجع، ص 12-13.

مالي إيراد قليل الكلفة بالنسبة للمصرف بشكل يحقق ربحا كبيرا يفوق ما يتحمله من نفقات إصدار و تنظيم هذه العملية.

2- الحصول على الدخل : وذلك استيفاء رسوم إصدار البطاقة و تجديدها وتختلف هذه الرسوم من مصدر إلى آخر، وحينها يكون مستوى المنافسة عاليا بين المصدريين قد تنخفض تلك الرسوم كثيرا وربما يكون الإصدار مجانيا ويكتفي برسوم التجديد وقد يلغي الاثنان معا.

3- الرسوم التي تحصل عليها المصرف: وهي عبارة عن رسوم انتساب يدفعه العميل مرة واحدة وهي رسوم سنوية متفاوتة حسب العمولة يدفعها التاجر للمصرف ومنتق عليها مسبقا.

4- تمكين البنك من تتبع كل العمليات التي تتم على مستواه: حيث أن التعامل بالبطاقة يمكن البنك من معرفة أطراف التعامل ومكان وزمان وقيمة المعاملة.

5- فتح مجالات الشراكات بين البنوك و المؤسسات المالية : من خلال تسيير حساباتها عن طريق تزويد الموظفين بالبطاقات البنكية التي تقدم خدمات إضافية مجانية أو تخفيض في أسعار المنتجات المفروضة من قبل البنك.

خلاصة الفصل الاول :

من خلال استقراءنا للمباحث الثلاثة في هذا الفصل نستخلص من عملنا مايلي:

في المبحث الاول درسنا ماهية جائحة كورونا تطرقنا الى مفهومها، طرق انتشارها، مبرزين طرق الحد من انتشار فيروس كورونا واثار جائحة على اقتصاد عالمي وخلصنا الى ان :
جائحة فيروس كورونا هي ليست ازمة صحية فحسب،حيث تتخطى اثارها سلبية انظمة صحية وسلامة الافراد ، لتمتد وتشمل العديد من الاثار الاقتصادية الوخيمة. لكن بالمقابل ادت ازمة الى بعض ايجابيات فيما يتعلق باستخدام الخدمات الرقمية، ففي ظا اجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي اصبح الحل هو التقارب التكنولوجي فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكتروني .

في المبحث الثاني عملنا على ابراز ماهية وسائل الدفع الالكتروني مفهومها وانواعها واهم مزاياها وعيوبها وخلصنا الى ان :

وسائل الدفع الالكتروني هي وسيلة لتحويل الاموال وفق تقنية الكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة امنة وباقل تكاليف دون الحاجة للنقود السائلة.وتوسعها ادى لظهورها بشكل جديد وبوجود مزايا وعيوب لها في نفس الوقت .

اما في المبحث الثالث حاولنا استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بوضوح دراستنا مبرزين اهم اوجه التشابه والاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية التي كان اهمها: ان دراستنا

تناولت في المبحث الثالث حاولنا استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع

دراستنا مبرزين اهم اوجه التشابه و الاختلاف بينها وبين دراستنا الحالية التي كان اهمها :

ان دراستنا تناولت في المبحث الثاني وسائل الدفع الالكتروني واستخدمت البطاقة الذهبية

كعينة دراسة بذلك اتفقت مع بعض الدراسات السابقة من حيث عينة دراسة.وتطرقت في مبحث

والأول إلى دراسة جائحة فيروس كورونا COVID-19 لتتفق بذلك مع بعض الدراسات التي

تناولت هذا الموضوع لكن دراستنا اختلفت على بعض الدراسات السابقة من حيث المنهج

المستخدم لجمع البيانات واختل مع البعض الآخر في أداة مستخدمة وغيرها من نقاط اتفاق و

اختلاف التي تناولها المبحث الثالث لدراستنا الحالية.

الفصل الثاني: الاطار التطبيقي لتأثير

جائحة فيروس كورونا ووسائل الدفع

الالكتروني دراسة حالة لبريد الجزائر

"وكالة لبريد بوقطب"

تمهيد :

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني احدى وسائل الحديثة الأكثر انتشارا في السوق العالمية، الا ان استخدامها في الجزائر يعتبر محدودا جدا مقارنة بالدول الاخرى، يرجع ذلك لعدة اسباب اهمها ضعف الثقة والوعي الاجتماعي في اجراء المعاملات التجارية بواسطتها.

يبحث هذا الفصل في مدى مساهمة جائحة فيروس كورونا في تحديث وسائل الدفع الالكتروني ، بعد لجوء الافراد لها بسبب جائحة، وذلك من خلال ثلاث مباحث كانا تحت عنوان :

المبحث الاول : الدراسات السابقة.

المبحث الثاني: تعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

المبحث الثالث: الدراسة التحليلية واختبار الفرضيات.

المبحث الاول: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع اثر جائحة كورونا على تحديث وسائل الدفع الالكتروني. وتناولته من زوايا مختلفة. وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية و الاجنبية. وسوف نستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفاضة منها مع الاشارة الى ابرز ملامحها. مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق و الاختلاف، وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية.

هذا وقد تم تصنيف هذه الدراسات حسب المتغيرات الرئيسية للدراسة وحسب كونها دراسات عربية و اجنبية الى تصنيفين هما: الدراسات العربية التي تناولت محور بطاقة الدفع الالكتروني و الدراسات الاجنبية التي تناولت محور بطاقة الدفع الالكتروني. وفيما يلي نقدم عرضا لهذه الدراسات. ثم نبين جوانب الاتفاق و الاختلاف بينهما. ثم نوضح الفجوة العلمية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

1-1 : الدراسات المتعلقة بموضوع الدراسة (استعراض الدراسات السابقة)

اولا : الدراسات العربية

الدراسات العربية التي تناولت محور بطاقة الدفع الالكتروني في جائحة كورونا:

الدراسة الاولى:

دراسة د.رشا مقدم و ط.د احلام مقدم، سنة 2021 بعنوان تحديات استخدام بطاقة الدفع

الالكتروني في ظل جائحة الكوفيد19- البطاقة الذهبية في الجزائر¹.

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على اهم التحديات المحيطة باستخدام البطاقة الذهبية في مجال المعاملات التجارية. وتمثلت عينتها في البطاقة الذهبية واستخدمت اداة لمقارنة لجمع البيانات وفق ادوات المنهج التحليلي وكان من ابرز نتائجها قصور القوانين الحالية عن استيعاب البطاقة الذهبية على اعتبارها بطاقة دفع الكتروني، نظرا لاختلاف الواضح بينها وبين وسائل الدفع التقليدية. ونقص الثقة و الوعي لدى الافراد في التعامل بالبطاقة الذهبية . وضرورة سد الفراغ التشريعي الحاصل وجود تعامل مالي الكتروني في الواقع وغياب شبه تام للقوانين، الامر الذي شكل فجوة تشريعية بين الواقع و القانون. لذلك يتوجب تقديم الحماية و التسهيلات الضرورية للتاجر و الموردين و الالكترونيين من اجل توسيع دائرة التعامل بالبطاقة الذهبية .

الدراسة الثانية:

دراسة علاوي نواري ، سنة 2020 بعنوان مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول

المالي والوقاية الدفع من جائحة كورونا في الجزائر¹

رشا مقدم ، وآخرون، تحديات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني في ظل جائحة الكوفيد19- البطاقة الذهبية في ¹

¹الجزائر، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية، العدد 06، 2021، ص62.

هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على مفهوم الدفع الالكتروني ووسائله وتبيان دور الدفع الالكتروني باستخدام البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي وتوضيح مساهمة الدفع الالكتروني في بريد الجزائر بواسطة البطاقة الذهبية في تجسيد التباعد الجسدي للوقاية من انتشار فيروس كورونا ، وتمثلت عينتها في مؤسسة بريد الجزائر استخدمت أداة دراسة حالة البريد لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من ابرز نتائجها أثرت جائحة كورونا ايجابيا على الدفع الالكتروني من خلال تسريع وتيرة التحول نحوه وتوفر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر العديد من المزايا لحاملها زيادة على ذلك إمكانية استعمالها في الشبكة البنكية و بالتالي الاستفادة من خدمات الصراف الآلي للبنك ، مما يعزز فرص الحصول على الأموال في أي مكان، وتساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال المزايا التي تقدمها في كسب زبائن جدد، وتساهم البطاقة الذهبية أيضا في إجراء العديد من المعاملات مما يعزز العمل عن بعد في ظل هذه الظروف الاستثنائية التي تقتضي ذلك.

الدراسة الثالثة:

¹علاوي نواري، وحماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية و القانون ، العدد2020،12، ص42،56.

دراسة رابع شليق سنة 2021 بعنوان وسائل الدفع الالكترونية كالية للحد من ازمة السيولة

الراهنة في الجزائر¹.

هدفت الدراسة الى التعرف على وسائل الدفع الالكتروني المتعامل بها حاليا، وتسلط الضوء على واقع استخدامات وسائل الدفع في الجزائر ومعرفة اهمية وسائل الدفع الالكتروني في معالجة ازمة السيولة الراهنة في الجزائر. وتمثلت عينتها في مراكز البريد و الموصلات واستخدمت اداة بطاقات البنكية لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من ابرز نتائجها تقف وراء ازمة السيولة العديد من الاسباب ومن ابرزها غياب استعمال وسائل الدفع الالكترونية، وازمة السيولة التي تعيشها الجزائر اثرت كثيرا وبالسلب على الاقتصاد الوطني، رغم الجهود التي بذلت من طرف السلطات الا ان استخدام وسائل الدفع الالكتروني تحتل موقعا ضعيفا و لاتزال تعاني تاخر كبير وذلك لعدم امتلاك الفرد الجزائري لثقافة التعاملات الالكترونية وكذا الثقة في استخدام وسائل الدفع الالكتروني، كما ان وسائل الدفع الالكتروني تساهم في الغاء الحدود الجغرافية وتعتبر شرطا ضروريا في نمو وتطور التجارة الالكترونية وحلا مثاليا في الحد من ازمة السيولة و اكتناز الاموال خارج المؤسسات المالية.

ثانيا: الدراسات الاجنبية

الدراسات الاجنبية التي تناولت محور بطاقة الدفع الالكتروني جائحة كورونا 2019

رابع شليق، وسائل الدفع الالكترونية كالية للحد من ازمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال و الدراسات

¹الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2021، ص 441-465.

الدراسة الرابعة:

دراسة hadjira Ghanem، salaheddine cheriet ، سنة 2018 بعنوان **the role of electronic payment systems in the developement of the Algérien Banking system**¹

هدفت الى ابراز مفهوم اهمية انظمة الدفع الالكتروني وفهم واقع انظمة الدفع الالكتروني واستخدامها في النظام المصرفي الجزائري. وتمثلت عينتها في الشركة الجزائرية للبنوك و الخدمات المصرفية الالكترونية (SATIM) والبنك المركزي ومجموعة من البنوك التجارية الجزائرية واستخدمت اداة تحليل محتوى لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وكان من ابرز نتائجها ليس للصيرفة الالكترونية وجود مهم في النظام المصرفي الجزائري. من اجل تحديث النظام المصرفي الجزائري، تم اعتماد نظامين: نظام التسوية الاجمالية الفورية و المقاصة عن بعد. فيما يتعلق بطرق الدفع الالكتروني، هناك جهود من قبل السلطات لاصدار بعض البطاقات المصرفية الالكترونية. دخلت الجزائر عالم البنوك عبر الانترنت من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية. لايزال الاقتصاد الجزائري يعاني وسيظل يعاني مادام النظام المصرفي بعيدا عن الفائدة وبعيدا عن كل ما يتم تطويره ومالم يعطيه اهمية ودورا في هذا الاقتصاد

¹ Ghanem Hadjira, Salaheddine Cheriet, The role of El ectronic payment systems in the development of the Algerian Banking system, Roalkyissadia Review, Issn 2253-0088 08(02)/2018 ,p214.

الدراسة الخامسة:

دراسة **BELKAID Brahim, Boussof Azzeddine**، سنة 2021، بعنوان

L'évolution du paiement électronique en Algérie pendant la pandémie du

COVID-19¹

و التي هدفت إلى دراسة تأثير الازمة الصحية لـ covid-19، التي عطل العالم .على استخدام الالكترونية المدفوعات في الجزائر وتمثلت عينتها في اتصالات الجزائر، استخدمت اداة تحليل محتوى لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي، وكان من ابرز نتائجها هي زيادة كبيرة في استخدام طرق الدفع الالكترونية من قبل الاسر الجزائرية بحيث مؤشرات الدفع الالكتروني لم تتخفف حتى بعد الاحتواء الجزئي برغم من ان الاسر لم يعودوا مضطرين إلى استخدامه.

الدراسة السادسة

دراسة **Hakim Bendjeroua, Walid Ziadi** سنة 2020 بعنوان

Evaluating the performance of public services in light of the new epidemic

Corona(covid-19) the case of Algeria post –Unit Ouargla–²

¹ BOUSSOUF Azzeddine , BELKAID Brahim , L'évolution du paiement électronique en Algérie pendant la pandémie du COVID-19 , Finance and Markets Review , vol 08 , N° 02 , p150-165.

² Walid Ziadi, Hakim Bendjeroua, Evaluating the performance of public services In light of the new epidemic corona (covid19) the case of Algeria

هدفت الدراسة إلى محاولة تقييم أداء الخدمات العمومية في ظل تفشي فيروس كورونا، وقد تم ربط الدراسة بخدمات بريد الجزائر-وحدة ورقلة-من خلال مراجعة التدابير المتخذة تجاه المواطنين خلال الفترة مابين 17-22 افريل المتزامنة مع فترة صب الأجور، وتمثلت عينتها في بريد الجزائر وحدة ورقلة لجمع البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي ودراسة حالة وكان من ابرز نتائجها تميزت الخدمات العمومية المقدمة على مستوى بريد الجزائر بأنها خدمات متنوعة الهدف منها السهر على راحة المواطن ومواكبة الوضع الراهن بعد تفشي وباء كورونا المستجد حرص بريد الجزائر كغيره من المؤسسات ذات التوجه الخدمي العمومي الموجه للمواطن بتقريب الإدارة من المواطن والحرص على صحة الإجراءات و التدابير المستخدمة لمواجهة وباء كورونا المستجد من طرف بريد الجزائر . عموما كانت فعالة جدا لما لها الأثر النفسي و الصحي على راحة المواطن.

2-2 : اوجه الاختلاف و التشابه بين الدراسة الحالية و الدراسة السابقة

اولا : الدراسات العربية

1-اوجه التشابه:

اتفقت الدراسات على هدف مشترك وهو ابراز اهمية وسائل الدفع الالكتروني خاصة البطاقة الذهبية ومنها دراسات تخصصت في جائحة فيروس كورونا الى باستثناء دراسة وسائل الدفع الالكتروني كالية للحد من ازمة السيولة و الاكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري والتي

هدفت إلى تقليل من استخدام النقد والتحول التعاملات الالكترونية في مختلف اروقة الدولة و اقتصادها. والتخفيف من ازمة السيولة التي يعاني منها اقتصاد منذ سنوات.

اتفقت الدراسات السابقة في تطبيق عينتها على مؤسسة البريد الجزائر ومنها مكاتب البريد ومنها بطاقة الذهبية.

استخدمت الدراسات السابقة اداة دراسة حالة لجمع البيانات ومنها تحليل محتوى.

وظفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي. باستثناء دراسة مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر والتي استخدمت المنهج دراسة حالة ودراسة الدفع الالكتروني كالية للحد من ازمة السيولة و اكتناز النقود في اقتصاد الجزائري. التي استخدمت المنهج الاستقرائي ودراسة.

2- اوجه الاختلاف :

اختلفت دراسة تحديات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني في ظل جائحة كوفيد-19 البطاقة الذهبية، عن بقية الدراسات في كونها تناولت مشكلة الدراسة من جانب نظري مستخدمة منهج تحليل محتوى.

ثانيا : الدراسات الاجنبية:

1- اوجه التشابه :

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك وهو ابراز تاثير جائحة كورونا باستثناء

دراسة the role of El ectronic payment Systems in the development of the

Algerian Banking system والتي هدفت الى ابراز انظمة الدفع الالكتروني .

اتفقت الدراسات السابقة في تطبيق عينتها على مجموعة من البنوك المختلفة كل حسب

البلد الذي اجريت فيه الدراسة.

وظفت الدراسات السابقة المنهج الوصفي.

2- اوجه الاختلاف:

اختلقت دراسة L'evolution du paiementelectronique en Algerie pendant

la pandémie du COVID-19 عن بقية دراسات في انها تناولت مشكلة دراسة من جانب

نظري مستخدمة منهج تحليلي.

3-1 : الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية

من خلال استعراض اوجه الاتفاق و الاختلاف بين الدراسات السابقة نشير ان الدراسة

الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها رئيسي وهدفها عام الا انها تختلف عنها في عدة

جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي :

- تضمنت هذه الدراسة ربط للمشكلة البحثية بالمتغيرات المعاصرة.

● استخدمت هذه الدراسة مدخلين بحثيين (المدخل الكمي، المدخل الكيفي) وذلك لتكوين فكرة دقيقة عم مشكلة الدراسة. تتوعا في منهج الدراسة لتشمل المنهج الوصفي و المنهج التحليلي ودراسة حالة.

● لم تقتصر هذه الدراسة على عينة واحدة فقط من فئات المجتمع حسب المستوى الوظيفي وانما تضمنت عينة عشوائية لعدة فئات وظيفية مختلفة لضمان تشخيص الواقع بدقة.

● تعددت ادوات هذه الدراسة حيث شملت الادوات الاحصائية و الاستبيان وبرنامج المستخدم في معالجة المعطيات ذلك من اجل جمع بيانات بدقة اكبر.

من العرض السابق يتضح ان هذه الدراسة عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع تاثير جائحة كورونا على تحديث وسائل الدفع الالكتروني. وشمول عينتها لاسلوب مباشر عن طريق جمع استبيان حول وسائل الدفع الالكتروني وتعدد ادواتها بين ادوات اجصائية واستبيان و البرنامج المستخدم في معالجة معطيات و استخدام المنهج الوصفي التحليلي

المبحث الثاني: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

تعد مؤسسة بريد الجزائر من كبرى المؤسسات الناشطة في السوق الجزائرية. بمختلف اصنافها خدماتها ومنتجاتها، تأسست بموجب القرار 2/43 في 14 جانفي 2002، واعلن رسميا عن انشائها كمؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي حسب المادة 12 من القانون 03-2000 في 15 اكتوبر 2002 . ومايميز مؤسسة بريد الجزائر انها احد مؤسسات الخدمة العمومية و التي لها حماية شبه كلية من الدولة.

1-2 : تعريف بمؤسسة بريد الجزائر وكالة "بوقطب" .

بريد الجزائر -وكالو بوقطب - درجة 02 هو مؤسسة عمومية ذات صبغة صناعية وتجارية وخدمات بريدية ومالية وتوزيع البريد. تأسست في 24 اكتوبر 1994. يغطي كثافة سكانية 38000 نسمة.

2-2 : البنية هيكلية لبريد الجزائر.

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

-المديرية العامة والهيكل المركزية وتسهر على الاشراف العام وتسير المؤسسة على المستوى

المركزي.

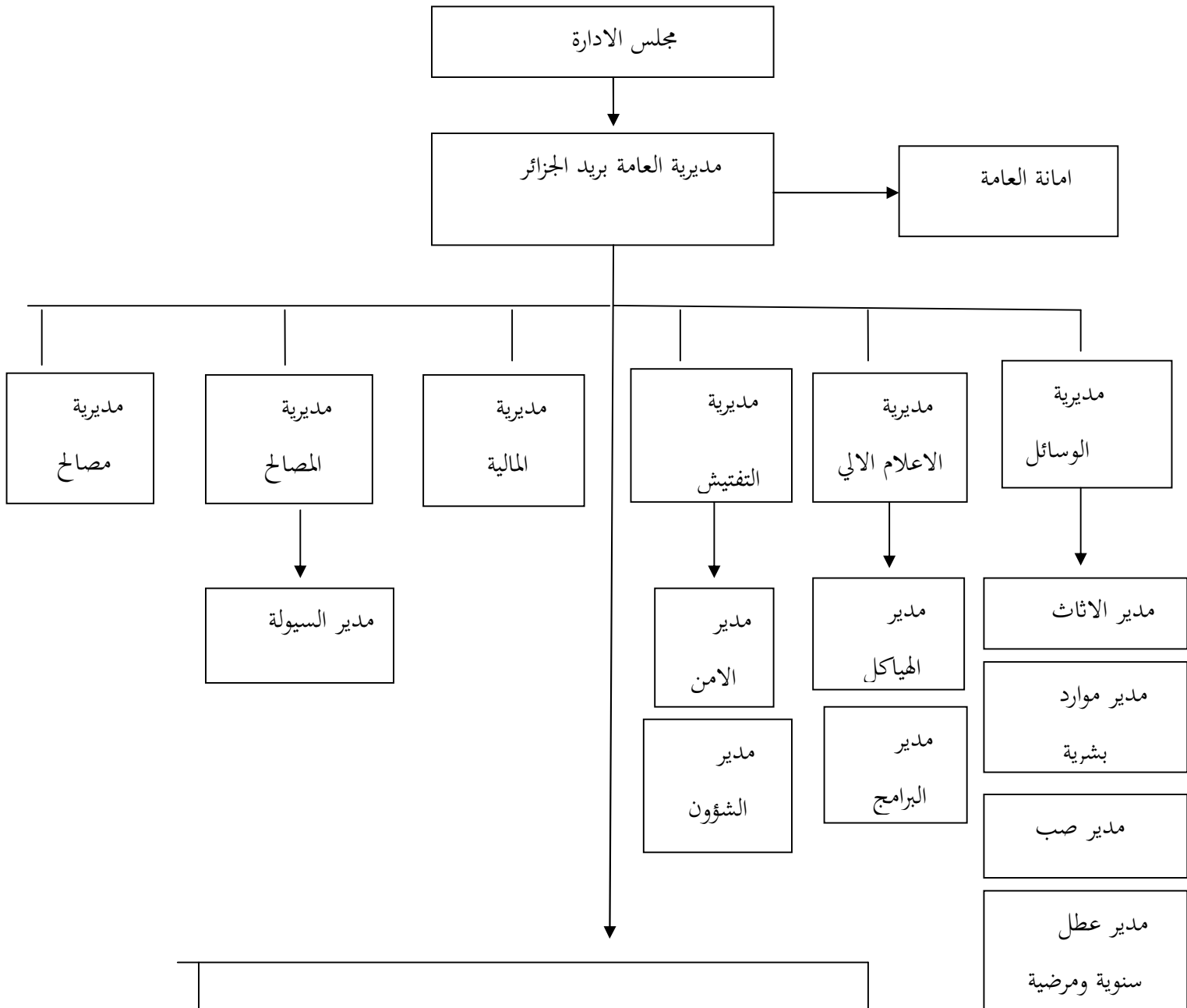
-المديرية الاقليمية والتي تسهر على تسير المؤسسة على مستوى جهوي.

-الوحدات الولائية وتطلع بمهام استغلال على المستوى الولائي.

اولا: المديرية العامة

شكل رقم (1-2) : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى

المركزي.



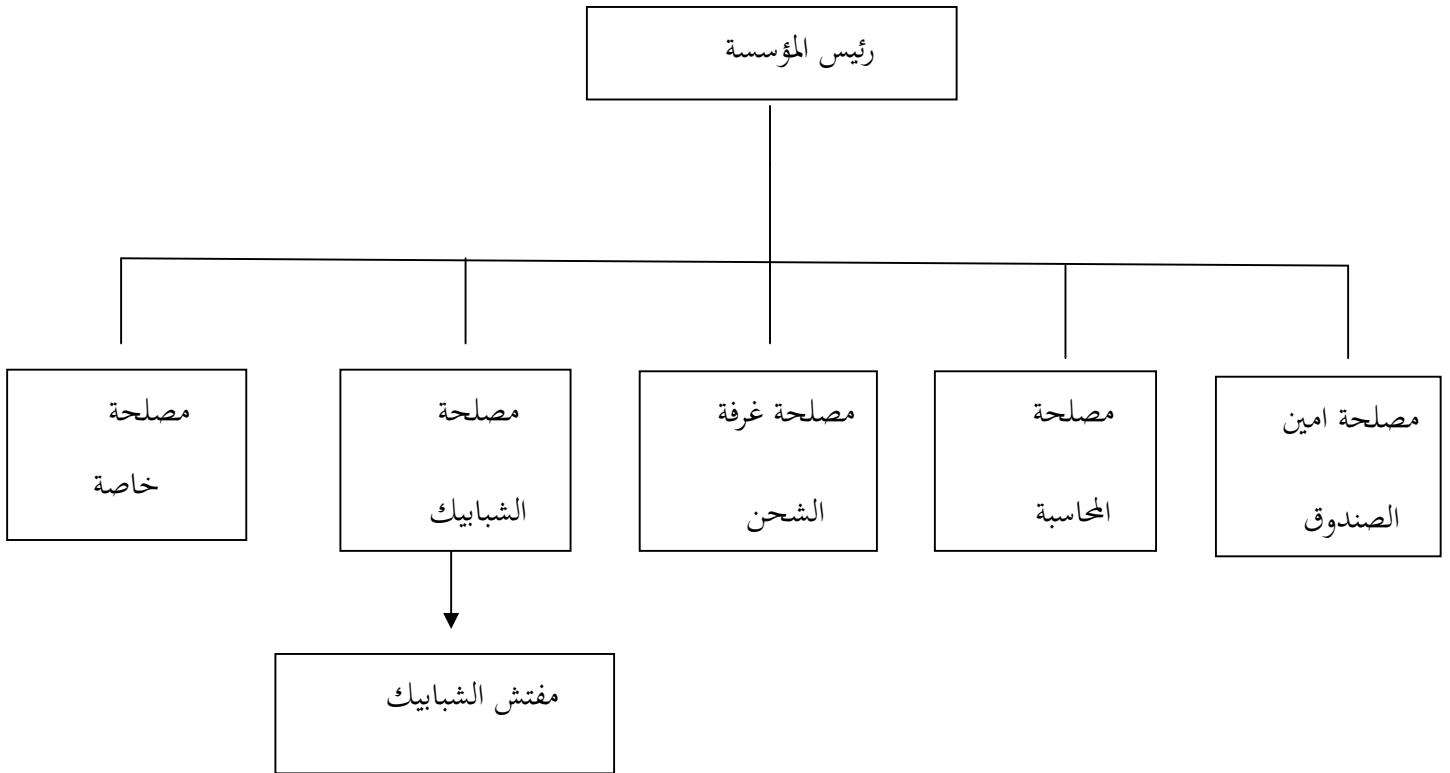
مديرية الاقليمية للبريد رقم 02

مديرية الاقليمية للبريد رقم 01

المصدر: من اعداد الطلبة، بالاعتماد على الوثائق المسلمة من طرف مديرية العامة لبريد الجزائر.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر-وكالة بوقطب-

الشكل (2-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر -وكالة بوقطب-



شباك 01
شباك 02
شباك 03
شباك 04

شباك موحد
يقوم بجميع
المعاملات المالية

المصدر : وثائق مقدمة من مؤسسة بريد الجزائر -وكالة بوقطب-

2-3 : الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر-بوقطب-قبل وفي ظل جائحة كورونا.

أولاً: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر-بوقطب-

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها الى :

1-الخدمات المالية:

أ-خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp):

وهي اكثر الخدمات اقبالا واهمية لدى الزبون بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة البريد،حيث انه لايمكن لاي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية ان يتخلى عن هذه الخدمة،فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده او الاستعلام عنه في اي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني.

ب-خدمات التوفير:

توفير بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع

مكاتب البريد العمليات التالية:

1. فتح حساب التوفير مع التسليم الدفتر.
2. دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المركز البريدية.
3. سحب الاموال انيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب
4. سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد.

ج-خدمة الحولات: وهي عدة انواع

1-الحولات الالكترونية(الاستلام السريع للاموال):

بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي، اما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 وتسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الاموال الصادرة اكثر من 190 بلد عر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في الاجل القريب.

2-الحولات البطاقية:

ويسمح هذا النوع من الحولات للزبون بالارسال الى شخص اخر مبلغ معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.

3-الحولات التيلغرافية: وهذا النوع اصبح نادر الاستعمال.

4-الحولات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية:

وهي تسمح لزبون بتزويد حسابه الجاري البريدي او حساب شخص اخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد ومنها ترسل عن طريق الدفع السريع.

2-الخدمات البريدية: وهي خدمات متنوعة تتكون من:

-خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية

تبادل الطرود عبر التراب الوطني والبلاد الاجنبية.وكذلك بيع لكل انواع طوابع بريدية،
تغريمية،جبائية.

ثانيا: التدابير الوقائية التي استخدمتها مؤسسة بريد الجزائر لمكافحة فيروس كورونا.

في اطار التدابير الوقائية من قبل مؤسسة بريد الجزائر لتفادي انتشار فيروس كورونا covid 19 وحفاظا على سلامة موظفيها وزبائنها ولتقليل التوافد الكبير للزبائن على مستوى المكاتب البريدية. وبالتالي الحد من خطر انتقال العدوى.قامت المؤسسة باتخاذ مجموعة من اجراءات و التدابير يمكن اجمالها في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): التدابير الوقائية ضد فيروس كورونا بمؤسسة بريد الجزائر.

الاجراءات الوقائية المتخذة	الوصف
<p>-تحسيس المواطنين بعدم التوجه الى مكاتب البريد الا في حالة الضرورة القصوى، مع احترام تعليمات الوقائية.</p> <p>-طالبت المؤسسة بضرورة ارتداء الكمامات داخل المكاتب البريدية سواء للموظفين او الزبائن واحترام التباعد الاجتماعي.</p> <p>-رسم مخطط سير العملاء داخل المكاتب، ووضع خطوط الوقوف في الطوابير تفصل بين كل عميل واخر مسافة امان 1,5م.</p> <p>-التعقيم الدوري للمكاتب والصرافات الالية.</p>	<p>مكاتب مؤسسة بريد الجزائر</p>
<p>ل سحب اجور المستخدمين في احسن الظروف وتفادي التوافد الكبير للزبائن قامت المؤسسة ب:</p> <p>-ارسال موظف بمؤسسة البريد لانجاز عمليات الدفع الى المؤسسات والادارات العمومية.</p> <p>-يستخدم لسحب الاجور جهاز الدفع الالكتروني TPE للموظفين المالكين للبطاقة الذهبية.</p>	<p>اجور الموظفين</p>

<p>لتقليل تنقل الاشخاص المسنين وحفاظا على صحتهم وسلامتهم باعتبارهم الفئة التي يشكل الفيروس خطرا عليها، قامت المؤسسة ب:</p> <p>-توفير امكانية سحب معاشاتهم بالتوكيل الاستثنائي، حيث يمكن لأي مسن تفويض شخص اخر بالنيابة ليقوم بسحب المعاش. -تحديد رزنامة لدفع معاشات المتقاعدين.</p>	<p>معاشات المسنين والمتقاعدين</p>
<p>قامت مؤسسة البريد بزيادة عدد مكاتب البريد المتنقل، حيث تضمن هذه المكاتب لكل من:</p> <p>-السكان القاطنين في مناطق الظل سحب اموالهم باريحية خاصة في ظل توقف حركة النقل. -ولمصالح الصحة وافراد الامن المجندين خلال هذه الجائحة سحب اموالهم من خلال مقرات عملهم دون عناء التنقل للمكاتب.</p>	<p>البريد المتنقل</p>

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المعلومات المتخذة من مؤسسة البريد.

بالاضافة الى ماسبق ذكره، وفيما يخص الخدمات المالية الالكترونية قامت مؤسسة البريد
الجزائر في ظل جائحة كورونا باطلاق عدة خدمات مالية الكترونية جديدة وسعت بها الخدمات
المتوفرة سابقا، حيث في نهاية شهر اوت 2020، اطلقت خدمة جديدة للدفع عبر الهاتف المحمول
باستخدام تقنية رمز الاستجابة السريع QR code. لتسهيل دفع المشتريات عند المحلات التجارية
و الصيدليات عن طريق تطبيق "بريدي موب" التي قامت بتحديثه تزامنا مع اطلاق الخدمة فعليا.

ومع بداية انتشار فيروس كورونا، قامت مؤسسة البريد بتوسيع عمليات توزيع اجهزة الدفع
الالكتروني TPE لتجار والمحلات التجارية مع مرافقتهم بجملة من الاجراءات التحفيزية، وذلك للحد

من انتشار فيروس كورونا. ودعت زبائنها حاملي البطاقة الذهبية الى استخدام الدفع الالكتروني بدل السداد النقدي وقامت بعدة حملات تحسيسية وتوعوية لتشجيع استخدام الدفع الالكتروني.

المبحث الثالث: منهجية الدراسة الميدانية

3-1 : عرض المجتمع وعينة الدراسة.

أ- **مجتمع الدراسة:** تستهدف هذه الدراسة زبائن مؤسسة بريد الجزائر.

ب- **عينة الدراسة:** نظرا لطبيعة الدراسة من جهة وخصائص المجتمع غير متجانسة من جهة

اخرى قمنا باختيار عينة عشوائية من الزبائن مؤسسة بريد الجزائر، حيث تم توزيع استبيان على مجموعة من الزبائن الموجودة في بريد الجزائر. تم تجميع 95 رد على الاستبيان جاء من طرف زبائن المؤسسة.

3-2 : ادوات المستخدمة في الدراسة.

3-2-1 **اداة الدراسة:** لغرض جمع البيانات وتحليلها. تم تصميم استبيان يتناسب مضمونه مع

اسئلة الدراسة وفرضياتها، وتضمن في شكله النهائي 20 سؤالا. وتوزع على اربعة محاور.

المحور الاول: يتضمن الاسئلة المتعلقة بالمعلومات الشخصية للمستجوبين وهي: الجنس،

العمر، المستوى التعليمي، مهنة.

المحور الثاني: المعاملات الالكترونية التي تم انجازها في فترة الحظر.

المحور الثالث: العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومساهمة في تطبيق اجراءات

التباعد الاجتماعي.

المحور الرابع: العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني والمساهمة في تجنب ملامسة

الوسائل الناقلة لفيروس كورونا.

وقد تم الاعتماد في تقييم اجابات الافراد على مقياس ليكرت الخماسي (غير موافق

بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

3-2-2 الاسلوب الاحصائي المستخدم في الدراسة: تم استخدام عدة اساليب واختبارات

احصائية بالاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS-v22 من اجل

تحليل بيانات استبيانات كمايلي :

1. التكرارات، والنسب المئوية للمتغيرات التنظيمية الموجودة في الاستمارة لوصف

عينة الدراسة وفقا لكل مما يلي: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمهنة.

2. اختبار الثبات والصدق الداخلي لاداة البحث (للاستمارة) من خلال حساب

معامل الفا كرونباخ Cronbach's Alpha .

3. تم اجراء اختبار Kolmogorv-Smirnov لاختبار التوزيع الطبيعي للعينة

(89) فرد.

4. تم اجراء الاختبارات اللامعلمية واستخدام اختبار (Whitney- Mann) لدلالة

الفروق في استجابات افراد عينة الدراسة عند متغير الجنس (عينتين مستقلتين).

5. تم استخدام اختبار (Wallis- Kruskal) لدلالة الفروق في استجابات افراد

العينة عند متغير العمر (مجموع عينات مستقلة).

3-2-3 قياس صدق وثبات بيانات الاستمارة:

لقد تم استخدام معادلة الفا كرونباخ (Alpha cronnbach's) للتأكد من صدق وثبات

الاستمارة، حيث تم حساب معامل الثبات بين اسئلة كل محور على حدى، حيث تم الحصول على

نتائج ايجابية، فيبلغ معامل الصدق للاستمارة (0.864) وهي نسبة جيدة تدل على ان العبارات

تتمتع بالمصدقية والثبات والتي تؤهلها للاعتماد عليها في جمع البيانات الاولية واجراء التحليل

الاحصائي لها.

كما هو مبين في الجدول رقم (2-2)

الجدول (2-2): نتائج الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة.

عناصر العينة	قيمة الفا كرونباخ
16	0,864

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات SPSS-v22

اتضح من نتائج الجدول ان قيمة الفا كرونباخ كانت عالية وقدرت ب 0,864 بالنسبة لمحاور الاستبانة، وهذا يعني ان معامل الثبات مرتفع والتي تعد نسبة عالية كونها تفوق النسبة المقبولة (0,80) مما يدل على وجود ثبات في عبارات المحاور كما يدل ايضا وجود اتساق وثبات بين العبارات.

3-3: الدراسة التحليلية واختبار الفرضيات.

يتضمن هذا المبحث عرض نتائج التحليل الاحصائي الوصفي للمقاييس وذلك من خلال التكرارات والنسب المئوية للخصائص الديمغرافية للعينة،

3-3-1- التوصيف الديمغرافي لعينة الدراسة.

- سيتم عرض خصائص مبحوثي عينة الدراسة

تتضمن المعلومات العامة حول افراد عينة الدراسة، من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في : الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة.

يوضح الجدول ادناه الخصائص العامة للمستخدمين الذين شملتهم الدراسة وتجاوبوا مع

الاستبيان، وجاءت نتائج كالتالي:

الجدول رقم (2-3): التكرارات والنسب المئوية للبيانات الشخصية.

المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة مئوية
الجنس	ذكر	27	30,3

69,7	62	انثى	
30,3	27	من 18 الى 28	العمر
7,9	7	من 29 الى 30	
29,2	26	من 31 الى 40	
32,6	29	اكثر من 40	
00	00	ابتدائي	
4,5	4	متوسط	
42,7	38	ثانوي	
52,8	47	جامعي	
65,2	58	موظف(ة)	المهنة
9,0	8	طالب(ة)	
7,9	7	عمل حر	
18,0	16	بدون عمل	

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الاستبانة باستخدام

.SPSS

1-تحليل خصائص الجنس لافراد مبحوثي عينة الدراسة توزعت كما هو موضح في الجدول

التالي :

الجدول رقم (2-4): توزيع افراد العينة حسب الجنس.

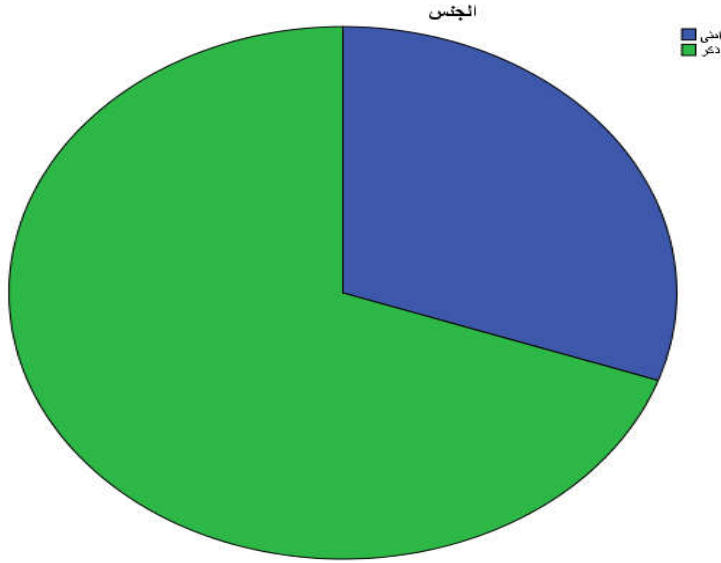
النوع	الفئات	التكرارات	النسب المئوية
الجنس	ذكر	62	69,72%
	انثى	27	30,3%
المجموع		89	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج -spss

v22.

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان النسبة الاكبر لافراد مستجوبين هم من فئة ذكور 69,72 %، وتليها نسبة الاناث 30,3% ومايمكن ملاحظته ان نسبة ذكور اكبر من نسبة اناث من الحجم الاجمالي لمبحوثي افراد عينة الدراسة. ويمكن القول انهما نسبتين متقاربتين نوعا ما وهذا راجع بالدرجة الاولى الى ان مخرجات البحث العلمي للجامعات اغلبها فئة الذكور من ناحية، وان عملية التوظيف بالمؤسسة تحدد على اساس كفاءة في اداء الاعمال.

شكل (2-3): توزيع العينة حسب الجنس



2-تحليل خصائص العمر لافراد عينة الدراسة :ان خصائص العمر لمبحوثي

عينة الدراسة تتوزعت:

الجدول (2 - 5): توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر .

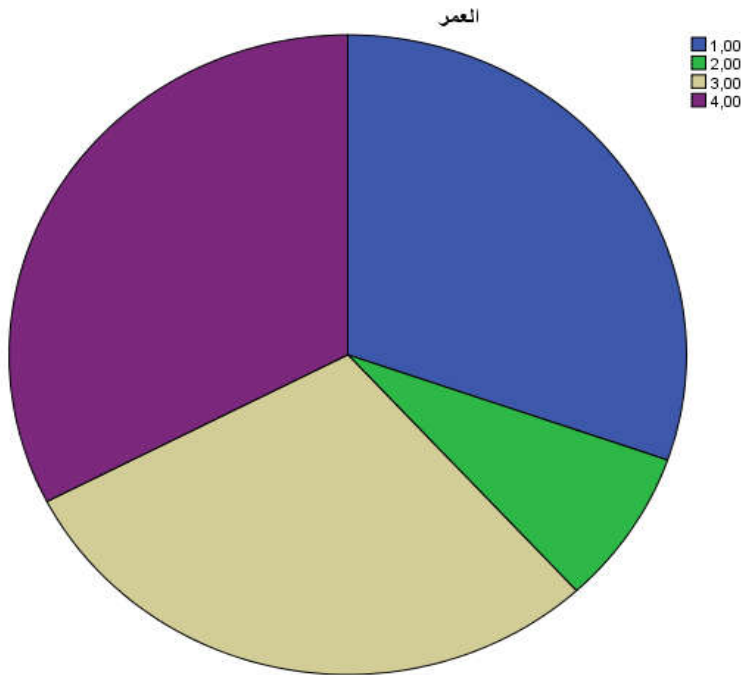
المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
العمر	من 18 الى 28	27	30,3%
	من 29 الى 30	07	7,9%
	من 31 الى 40	26	29,2%
	اكثر من 40	29	32,6%
المجموع		89	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج -spss

. v22

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هناك مزيج واضح من مختلف فئات العمرية في اغلبية افراد عينة، الا ان الفئة الغالبة متمركزة في الفئة العمرية اكثر من 40 سنة بنسبة 32,6% و البالغ عددهم 29 فرد. ثم تليها الفئة العمرية من 18 الى 28 سنة بنسبة 30,3% بعدد 27 فرد. ومن ثم تليها الفئة العمرية من 31 الى 40 سنة بنسبة 29,2% بعدد 26 فرد. وسجل في فئة العمرية من 29 الى 30 سنة بنسبة 7,9% بعدد 07 افراد. ومن هنا يمكن القول ان اغلبية افراد المستجوبين من الاطارات الشابة.

الشكل (2-4): توزيع عينة حسب العمر



3- تحليل خصائص المستوى التعليمي لافراد عينة الدراسة

الجدول (2-6): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

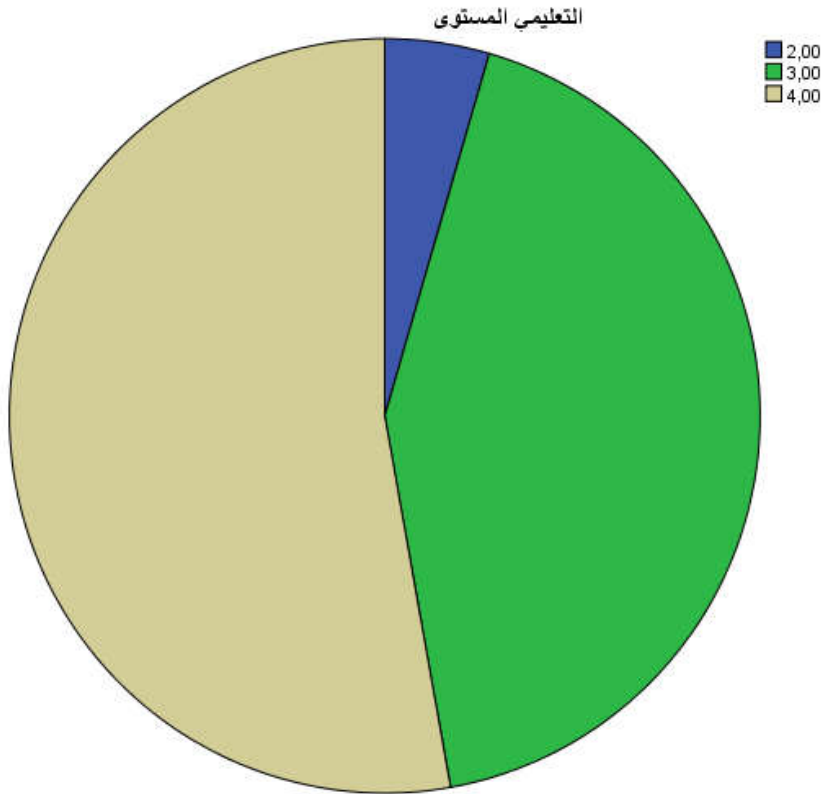
المتغير	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	ابتدائي	00	%00
	متوسط	4	%4,5
	ثانوي	38	%42,7
	جامعي	47	%52,8
المجموع		89	%100

المصدر : من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج

. spss-v22

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هناك مزيج من مختلف فئات التعلمية في اغلبية افراد عينة الدراسة، اذ ان نسبة الاكبر كانت لذوي المستوى التعليمي (جامعي) بنسبة %52,8 والبالغ عددهم 47 فرد. ثم تليها فئة التعلمية (ثانوي) بنسبة %42,7 والبالغ عددهم 38 فرد. وقد سجل في فئة تعليمية (متوسط) بنسبة %4,5 بعدد 4 افراد . ولم يسجل في الفئة التعليمية (ابتدائي) . اذ تدل هذه النسب على نوعية الموارد البشرية متاحة في مؤسسة البريد، حيث تتمتع بمستوى علمي مما يدل على وجود كوادر علمية والتي من شأنها مساهمة في تحقيق ميزة تنافسية.

شكل (2-5): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.



4-تحليل خصائص المهنة لافراد عينة الدراسة

الجدول رقم (2-7): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المهنة

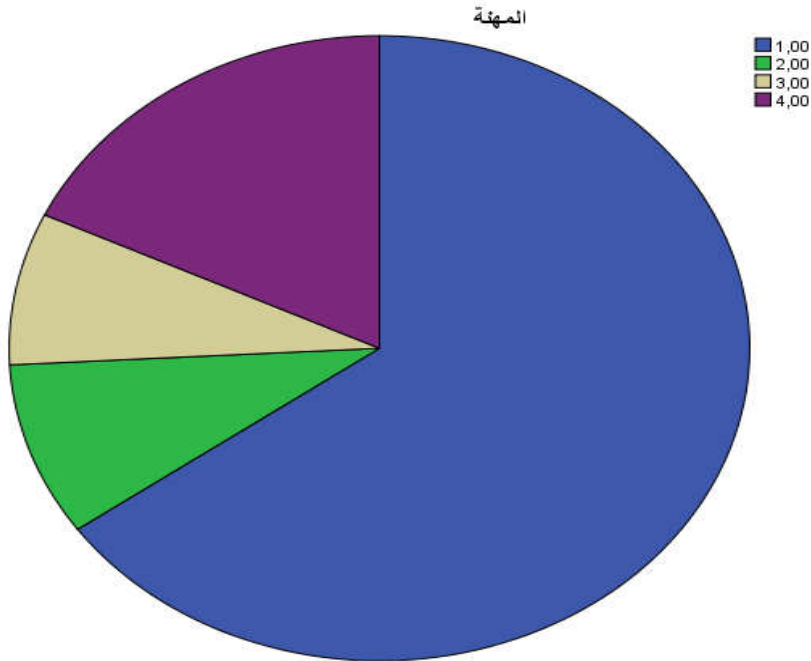
المتغير	الفئات	تكرارات	النسبة المئوية
المهنة	موظف (ة)	58	65,2%
	طالب (ة)	8	9%
	عمل حر	7	7,9%
	بدون عمل	16	18%
المجموع		89	100%

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج تحليل الاستمارة من خلال برنامج

. spss-v22

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان هناك مزيج واضح بين مختلف فئات الوظيفة في اغلبية افراد عينة الدراسة. الا ان فئات وظيفة غالبية تتمثل في فئة (موظفين) بنسبة 65,2% بالغ عددهم 58 فرد. ثم تليها فئة (بدون عمل) بنسبة 18% بالغ عددهم 16 فرد. لتليها فئة (طلبة) بنسبة 9% بالغ عددهم 8 افراد. وسجل في فئة (عمل حر) بنسبة 7,9% بالغ عددهم 7 افراد. ومن ثم فان اغلبية الافراد المستجوبين هم موظفين بالدرجة الاولى، لتليهم فئة افراد بدون عمل وذلك راجع للوضع الراهن.

شكل (2-6): توزيع عينة حسب المهنة



3-3-2- التحليل الوصفي لاجابات عينة الدراسة واختبار الفرضيات.

سنقوم بالتحليل الوصفي لاجابات العينة المدروسة بالاضافة الى اختبار الفرضيات، كما يلي :

1- التحليل الوصفي لبيانات المحاور كاملا:

سنحاول تحليل المتغيرات ومعرفة اتجاه اجابات الافراد المستجوبين من خلال المتوسط

الحسابي والانحراف المعياري وبذلك معرفة درجة التوفر والاهمية التي يوليها افراد العينة للبعد.

-محور المعاملات:

يمثل الجدول ادناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

-الجدول رقم (2 - 8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للبعد المعاملات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
1,00877	3,6742	دفع فواتير الخدمات باستخدام موقع بريدي نت.	1
0,96518	3,7191	تحويل الاموال الكترونيا باستخدام تطبيق بريدي موب.	2
0,87774	3,8427	شحن رصيد الهاتف عن طريق تطبيق FLEXY.	3
1,08193	3,6180	دفع المشتريات عبر الانترنت باستخدام البطاقة الذهبية.	4

0,81842	4,2135	سحب الاموال من خلال الصراف الالي الخاص بمؤسسة بريد الجزائر.	5
1,15045	3,8315	استخدام البطاقة الذهبية عبر الصرافات الالية الخاصة بالبنوك.	6
5,9024 9	22,899	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

.v22

يظهر من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي العام للعبارات البعد المعاملات داخل

المؤسسة بلغ (22,899) اما الانحراف المعياري قدر ب (5,90249) .

وقد احتلت العبارة (5) "سحب الاموال من خلال الصراف الالي الخاص بمؤسسة بريد

الجزائر" المرتبة الاولى لانها تمتلك اكبر متوسط حسابي قدر ب (4,2135) وانحراف

المعياري بقيمة (0,81842) .

في حين ان العبارة (4) "دفع المشتريات عبر الانترنت باستخدام البطاقة الذهبية" احتلت

المرتبة الاخيرة لانها تمتلك اقل متوسط حسابي بقيمة (3,6180) وانحراف المعياري

بلغ (1,08193).

-محور العلاقة الاولى:

يمثل الجدول ادناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

-الجدول (2 -9): المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
0,79916	4,3483	اجراء المعاملات المالية عبر ماكينات الصراف الالي يساهم في تجنب الاكتظاظ داخل مكاتب لبريد.	7
0,78595	4,2022	ادى ربط بطاقة الذهبية بجميع ماكينات الصراف الالي الخاصة بالبنوك الى تقليل طوابير الانتظار خاصة بمؤسسة بريد الجزائر.	8
0,72652	4,0787	يساهم اجراء التحويلات المالية الكترونيا عبر تطبيق بريدي موب في تقادي الاختلاط داخل مكاتب البريد.	9
0,77680	4,1461	يساهم دفع الفواتير لمؤسسات) سونلغاز،جزائرية للمياه....) عن طريق موقع بريدي نت في تقليل احتكاك داخل هذه المؤسسات.	10
0,83250	3,9888	يساعد الشراء الالكتروني لتذاكر السفر في تجنب اكتظاظ داخل مكاتب الخطوط الجوية.	11

0,92905	3,9775	يساعد الدفع الالكتروني للمشتريات في تقليل مشكل ندرة السيولة.	12
4,84998	24,7416	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

.v22

يظهر من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي العام للعبارات البعد علاقة 1

بلغ (24,7416) اما الانحراف المعياري قدر ب (4,84998).

وقد احتلت العبارة (7) " يساعد الشراء الالكتروني لتذاكر السفر في تجنب اكتظاظ داخل مكاتب

الخطوط الجوية" المرتبة الاولى لانها تمتلك اكبر متوسط حسابي قدر ب

(4,3483) وانحراف معياري بقيمة (0,79916).

في حين ان العبارة (12) " يساعد الدفع الالكتروني للمشتريات في تقليل مشكل ندرة السيولة"

احتلت المرتبة الاخيرة لانها تمتلك اقل متوسط حسابي بقيمة (3,9775) وانحراف معياري بلغ

(0,92905).

-محورالعلاقة الثانية:

الجدول رقم (2 - 10): يمثل الجدول ادناه المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية .

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	رقم العبارة
0,75918	3,9438	يساهم الدفع الالكتروني للمشتريات في محلات التجارية عن طريق جهاز الدفع الالكتروني في الوقاية من مخاطر تداول النقود المعدنية والورقية.	13
0,89188	4,0000	يؤدي اجراء التحويلات المالية الكترونيا الى تقليل من مخاطر تداول النقود الورقية والمعدنية التي قد تكون موبوءة.	14
0,81153	4,0225	يساعد دفع الفواتير لمؤسسات (سونلغاز،جزائرية للمياه....) عن طريق موقع بريدي نت في تجنب مخاطر تداول النقود.	15
0,94742	4,0112	يساعد استخدام البطاقة الذهبية عن طريق الانترنت على تقادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة.	16
3,41001	15,9775	المجموع	

المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على نتائج تحليل الاستبيان من خلال برنامج spss

يظهر من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي العام لعبارات البعد علاقة 2 بلغ (15,9775) اما الانحراف المعياري قدر ب (3,41001).

وقد احتلت العبارة (15) " يساعد دفع الفواتير لمؤسسات (سونلغاز، جزائرية للمياه.....) عن طريق موقع بريدي نت في تجنب مخاطر تداول النقود" المرتبة الاولى لانها تمتلك اكبر متوسط حسابي قدر ب (4,0225) وانحراف معياري بقيمة (0,81153).

في حين العبارة (13) " يساهم الدفع الالكتروني للمشتريات في محلات التجارية عن طريق جهاز الدفع الالكتروني في الوقاية من مخاطر تداول النقود المعدنية والورقية." احتلت المرتبة الاخيرة لانها تمتلك اقل متوسط حسابي بقيمة (3,9438) وانحراف معياري بلغ (0,75918).

2- اختبار التاكيد من طبيعة توزيع بيانات العينة:

قبل اجراء اي اختبار على البيانات التي تم تفرغها في برنامج spss تقوم بالتاكيد من ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك من اجل اتباع اسلوب الاختبارات (المعلمية واللامعلمية) حيث تم اجراء اختبار Kolmogorv-Smirnov عند مستوى معنوية 5% لان القيمة المدروسة اكبر من ($50 >$) ولاجراء الاختبارات تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الصفرية: تخضع بيانات عينة الدراسة للتوزيع الطبيعي.

الفرضية البديلة: لاتخضع بيانات عينة الدراسة للتوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج التالية:

الجدول (2-11): نتائج اختبارات الطبيعية Tests de normalite

Kolmogorv – Smirnov			
كلموغروف – سمير نوف			
	احصائي لاختبار	درجة الحرية	مستوى الدلالة
محور 1	0,389	89	0,000
محور 2	0,287	89	0,000
محور 3	0,319	89	0,000

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss-v22 .

3-3-3 اختبار الفرضيات:

يسعى هذا الفرع لاختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية بقياس اثر المتغير المستقل في

المتغير التابع بابعاده المختلفة.

الفرضية الاولى الرئيسية:

✓

H0: لا توجد مساهمة لجائحة كورونا اثناء الحظر في تجديد وسائل الدفع تعزى للمتغير الجنس

H1: توجد مساهمة لجائحة كورونا اثناء الحظر في تجديد وسائل الدفع تعزى للمتغير الجنس.

اختبار الفرضية الاولى الرئيسية:

ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام اختبار مان -وتني والذي يستخدم عادة للمقارنة بين مجموعتين مستقلتين فاكثر والتي تكون بياناتها في صورة رتبية وهو ايضا من الاختبارات اللامعلمية - للمتغيرات (الجنس) وذلك من اجل الوقوف على معنوية الفروق الخاصة بكل متغير

الجدول (2 -12): نتائج اختبار مان -وتني Mann -Whitney:

الاحتمال (P.value)	احصائي الاختبار Z	متوسط الرتب	
		العينة 2 انثى	العينة 1 ذكر
0,216	-1,236	39,91	47,22

المصدر: من اعداد الباحثان باستخدام برنامج spss-v22 للتحليل الاحصائي.

بين الجدول ان Z والتي جاءت قيمتها مقدرة ب -1,236 وهي غير دالة احصائيا بمستوى دلالة قدره 0,216 وهي اكبر من 0,05. رفض الفرضية البديلة قبول الفرضية العديمة القائلة بان لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين افراد العينة فيما يتعلق مساهمة لجائحة كورونا اثناء الحظر في تجديد وسائل الدفع تعزى للمتغير الجنس.

مما يعني استقرار نتائج الدراسة وعدم تاثرها او اختلافها نتيجة لمتغير الجنس، ويرجع ذلك الى تقارب وجهات نظر مستويات افراد العينة مما يؤدي الى تجانس وتشابه الاراء حتى ولو اختلف متغير الجنس.

الفرضية الثانية الرئيسية:

✓

H0: لا توجد علاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومساهمة في تطبيق اجراءات التباعد

الاجتماعي تعزى للمتغير العمر.

H1: توجد علاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومساهمة في تطبيق اجراءات التباعد

الاجتماعي تعزى للمتغير العمر.

اختبار الفرضية الثانية الرئيسية:

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار كروسكال والاس Wallis -Kruskall والذي يستخدم

عادة للمقارنة بين ثلاث مجموعات مستقلة فاكثر والتي تكون بياناتها في صورة رتيبة وهو ايضا

من الاختبارات اللامعلمية - للمتغير (العمر) وذلك من اجل الوقوف على معنوية الفروق الخاصة

بكل متغير.

الجدول (2 - 13): نتائج اختبار كروسكال -الاس Wallis -Kruskall

الاحتمال (p.value)	احصائي الاختبار Khi -deux	متوسط الرتب			
		العينة 4 (اكثر من 40)	العينة 3 (31-40)	العينة 2 (29-30)	العينة 1 (18-28)
0,001	15,996	45,53	59,33	42,50	31,28

المصدر: من اعداد الباحثان باستخدام برنامج spss-v22 للتحليل الاحصائي.

ويلاحظ من نتائج هذا الاختبار ان قيمة P.Value تساوي 0.001 اي (0.1%) وهي اقل من مستوى المعنوية 5%. وبالتالي فاننا نرفض فرضية العدم وتقبل الفرضية البديلة القائلة بانه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين افراد عينة فيما يتعلق بمساهمة استخدام وسائل الدفع في تطبيق اجراءات التباعد الاجتماعي تعزى للمتغير العمر.

اي هذا يعني ان درجة الموافقة حول هذا المجال كانت لدى افراد العينة ذات الفئة العمرية العاملة واكثر حركية في ممارسة مهنتها بالاضافة لمشاركتها في العمل السياسي والجمعوي، لان اغلبية العينة هم من اطارات العاملة والكاهلة الذين يهتمون بنتائج مستوى تحسين وتجديد وسائل الدفع الالكترونية داخل المؤسسة.

الفرضية الثالثة الرئيسية:

✓

H0: لا توجد علاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا.

H1: توجد علاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني في تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا.

اختبار الفرضية الثالثة الرئيسية:

✓

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار كروسكال والاس Wallis –Kruskall والذي يستخدم عادة للمقارنة بين ثلاث مجموعات مستقلة فاكثر والتي تكون بياناتها في صورة رتيبة وهو ايضا

من الاختبارات اللامعلمية - للمتغيرات (المهنة) وذلك من اجل الوقوف على معنوية الفروق الخاصة بكل متغير.

الجدول (2- 14): نتائج اختبار كروسكال والاس Wallis -Kruskall

الاحتمال (P.value)	احصائي الاختبار Khi -deux	متوسط الرتب			
		العينة 4 بدون عمل	العينة 3 عمل حر	العينة 2 طالب (ة)	العينة 1 موظف (ة)
0,756	1,189	42,72	45,57	37,19	46,64

المصدر : من اعداد الباحثان باستخدام برنامج spss-v22 للتحليل الاحصائي.

ويلاحظ من نتائج هذا الاختبار ان قيمة P.Value تساوي 0,756 اي (75,6%) وهي اكبر من مستوى المعنوية 5%. وبالتالي فاننا نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية العدم قائمة لوجود فروق ذات دلالة احصائية بين افراد العينة فيما يتعلق بمساهمة استخدام وسائل الدفع الالكتروني في تجنب الوسائل الناقلة لفيروس كورونا تعزى للمتغير المهنة.

مما يعني استقرار نتائج الدراسة وعدم تاثرها او اختلافها نتيجة للمتغير المهنة، ويرجع ذلك الى تقارب وجهات نظر مستويات افراد العينة مما يؤدي الى تجانس وتشابه الاراء حتى ولو اختلف متغير المهنة.

خلاصة الفصل الثاني:

تبعاً لما جاء في الفصل الثاني، كان الهدف الرئيسي من الدراسة التعرف على اثر جائحة كورونا في تحسين وسائل الدفع الالكترونية للمؤسسة محل الدراسة وذلك من خلال اجابات زبائن المؤسسة على اسئلة الاستبيان المعد لغرض الربط بين متغيرات الدراسة، كما استخدمنا الاساليب الاحصائية لاجل ذلك.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها:

✓ توجد علاقة ايجابية بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني والمساهمة في تطبيق

اجراءات التباعد الاجتماعي.

✓ لاتوجد علاقة ايجابية بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني والمساهمة في

تجنب ملامسة الوسائل الناقلة لفيروس كورونا.

الخاتمة:

اثرت جائحة كورونا سلبا على العديد من القطاعات كالتجارة، السياحة والنقل، بسبب اجراءات الغلق التي اتخذتها معظم الدول في العالم، من غلق الحدود. لكن بالمقابل ادت الازمة الى ايجابيات فيما يتعلق باستخدام الخدمات الرقمية. اصبح الحل هو التقارب التكنولوجي في جميع المجالات وفي مايتعلق بوسائل الدفع الالكترونية، عرفت ارتفاعا في ظل هاته الجائحة حيث ساهمت هذه الجائحة في توجيه العملاء نحو الدفع الالكتروني.

والذي يمثل نقطة تحول في مجال الدفع الالكتروني، لان الخوف من العدوى دفع العملاء الى تجربة هذه العمليات، وزاد الوعي باهمية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة.

حفزت جائحة فيروس كورونا مؤسسة بريد لتسريع التحول باتجاه تكنولوجية الدفع الالكتروني، حيث عززت وطرحت خدمات جديدة مرتبطة ببطاقة الدفع الالكتروني من جهة، ولمواجهة انتشار فيروس كورونا من جهة اخرى.

ولقد توصلت هذه الدراسة لنتائج التالية:

-ازمة جائحة كورونا خلقت وعيا لدى العملاء باهمية وسائل الدفع الالكترونية الحديثة التي لم تعد اختيارا. حيث اصبحو مضطرين للتعامل من خلالها في ظل قرارات حظر التجول.

-يساهم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تطبيق اجراءات التباعد الاجتماعي واجتنبات

الاختلاط مع الناس.

-يعتبر الدفع الالكتروني اداة فعالة في امتصاص ازمة الندرة لسيولة. وماينجر عنها من طوابير انتظار واكتظاظ داخل مكاتب البريد وعلى اجهزة الصرافات الالية. وهذا ما يخالف الاجراءات الوقائية من فيروس كورونا.

-تساهم وسائل الدفع الالكتروني بصفة عامة في استقطاب الكتلة النقدية الموجودة خارج عجلة التنمية.

-لايزال استخدام بطاقة الدفع الالكتروني خاصة الذهبية في عملية سحب الاموال يطغى على عملية الدفع الالكتروني، واغلب عمليات الدفع الالكتروني محصورة في دفع الخدمات كفواتير الغاز والكهرباء، الماء، وضعف عملية الشراء الالكتروني بسبب عدم اعتماد التجارة الالكترونية.

-يساهم استخدام الخدمات الالكترونية التي توفرها وسائل الدفع، كالدفع الالكتروني للمشتريات وفواتير الخدمات في تقليل مخاطر تداول النقود التي قد تكون موبوءة.

وانطلاقا من النتائج السابقة يمكن تأكيد الفرضية التي انطلقنا منها: يساهم استخدام عمليات الدفع الالكتروني في الوقاية من جائحة فيروس كورونا covid-19.

ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات والاقتراحات
نجل اهمها:

- ضرورة القيام بحملات تحسيسية وتوعوية مستمرة للتعريف بعمليات الدفع الالكتروني المتاحة في الجزائر، طرق الاستفادة منها وكذا المزايا التي تنطوي عليها مقارنة بالدفع التقليدي لاسيما

خلال فترات انتشار الأمراض والأوبئة، كما هو الحال في جائحة كورونا التي اظهرت الاهمية البالغة للدفع الالكتروني في التقليل من تداول النقود وبالتالي لتقليل من انتشار الفيروس.

- ضرورة دعم وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر حتى تتطور وسائل الدفع الالكترونية.

- تحفيز المواطنين على استخدام وسائل الدفع الالكتروني من خلال الغاء بعض الرسوم

كرسوم اصدار البطاقة، ورسوم استخدام تطبيق بريدي موب.....الخ.

- نوصي بتكوين الموظفين، مما يسمح لهم بالتجاوب السريع مع الزبائن ومعالجة الاخطاء

التي قد تحدث اثناء الدفع الالكتروني، واصلاح اجهزة الدفع الالكتروني في حالة تعطلها.

- نوصي بانشاء خلية اصغاء تهتم باستقبال شكاوى الزبائن في حالة حدوث اخطاء اثناء الدفع

الالكتروني للفواتير عبر الانترنت، وتاخذ شكاوى الزبائن في هذا الخصوص محمل الجد وتقوم

بحلها دون مماطلة، لانه عدم الاستجابة وحل المشاكل سيفقد الثقة في الدفع الالكتروني التي

اكتسبت بصعوبة.

افاق الدراسة:

ان انهاء الباحث للدراسة عند هذا الحد لايعني ابداء نهاية البحث وتتممة الموضوع بل بالعكس

هو انطلاقة جديدة دافع قوي لدراسات مستقبلية اكثر عمقا ونفعا وبالتالي نامل مواصلة هذا

الموضوع من خلال معرفة:

- وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساتها على الوطن العربي والجزائر خاصة؟.

- مدى مساهمة وسائل الدفع في تحسين وتسهيل المعاملات النقدية؟.

- الدراسة الدقيقة لمستقبل البطاقة الذهبية في البيض وماستؤول اليه خلال السنوات العديدة

المقبلة؟.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

أ. البحوث الجامعية (دكتوراه وماجستير):

1. منصوري آية، مشاركة أسماء، تعزيز التعامل ببطاقات الدفع الإلكتروني كآلية علاجية لتفاقم أزمة السيولة في الجزائر جراء جائحة كورونا، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الوادي، الجزائر، 2021.

ب. المقالات:

1. بولعراس صلاح الدين، اقتصاد جزائري في ظل تداعيات العالمية لجائحة كورونا بين الإستجابة الآنية والمواكبة البعيدة، مجلة علوم إقتصادية وعلوم التسير، المجلد 20، العدد الخاص، سبتمبر 2020.
2. نعيم بوعموشة، فيروس كورونا (كوفيد19) في الجزائر، مجلة التمكين الإجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020.
3. كرغلي أسماء، بلوناس عبد الله، أثر جائحة كورونا علي عمليات الدفع الإلكتروني مع الإشارة إلي حالة الجزائر، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، 2021.

قائمة المراجع

4. عبد الله العزيز صحراوي، فائزة لعرف، فعالية إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid19، جامعة المسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13، العدد 03، 2020.
5. بوخاري فاطنة، تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكتروني لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، مجلة جديد الإقتصاد، المجلد 16، العدد 1، 2020.
6. رشا مقدم، وآخرون، تحديات استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني في ظل جائحة الكوفيد19 - البطاقة الذهبية في الجزائر، مجلة العلوم الانسانية والاجتماعية، العدد 06، 2021.
7. علاوي نوارى، وحماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية و القانون ، العدد 12، 2020.

قائمة المراجع

8. رابح شيلق، وسائل الدفع الالكترونية كالية للحد من ازمة السيولة الراهنة في الجزائر، مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 01، 2021.

9. حميد فشير، بناولة حكيم، واقع وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، ماي 2011.

أولا: المراجع باللغة الأجنبية

ت. المقالات:

1. World Bank, **commodity Markets Outlook Implication of covid.19 OF Commodities**, april, 2020.
2. Ghanem Hadjira, Salaheddine Cheriet, **The role of El ectronic Payment Systems in the development of the Algerian Banking system**, Roalktissadia Review, ISSN 2253-0088 08 (02) / 2018.
3. BOUSSOUF Azzeddine, BELKAID Brahim, **L'evolution du paiement electronique en Algerie pendant la pandemie du COVID-19**, Finance and Markets Review, vol 08, N° 02.
4. Walid Ziadi, Hakim Bendjeroua, **Evaluating the performance of public serices in light of the new epidemic Corona (covid-19)**

قائمة المراجع

the case of Algeria post–Unit Ouargla, Social Empowerment Magazine , Volume 02, Issue 02 June 2020.

ث. المواقع الإلكترونية:

1. <https://ar.m.Wikipedia.Org/wiki2019>
2. <http:WWW.moh.gov.Sa/awarenessplateFom/Varioustopics/page/cover.19.aspx>.
3. <http://d3m.Shabab.yoo7.com/t5205.top>

قائمة الملاحق

الاستبيان

إلى السادة: زبائن بريد الجزائر.

وبعد/

تمثل استمارة الاستبيان التي بين أيديكم مشروع لحالة دراسية بعنوان "تأثير جائحة كورونا على تحديث وسائل الدفع الالكتروني".

تعد هذه الاستمارة مقياسا اعتمد عليه لأغراض البحث العلمي، لذا يرجى منكم التقاضل بالإجابة المناسبة عن جميع أسئلة الاستبيان بعد قراءتها بتمعن، وذلك بوضع علامة (✓) للخيار المناسب لإجابتكم، كما يرجى أن تكون الإجابة على أساس الواقع الموجود وليس على ماترونه مناسب وذلك للأهمية، علما أن المعلومات التي سيتم جمعها موضع سرية تامة وغير مطلوب ذكر الاسم، ولا تستخدم هذه النتائج إلا للدراسة العلمية فقط .

شاكرين حسن تعاونكم

قائمة الملاحق

البيانات الشخصية

1-الجنس: أنثى ذكر

2-العمر: من 18 إلى 28 من 29 إلى 30 من 31 إلى 40 أكثر من 40

3-المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

4- المهنة: موظف (ة) طالب (ة) عمل حر بدون عمل

1 -المعاملات الالكترونية التي تم انجازها خلال فترة الحظر

الرقم	يرجى وضع علامة (✓) في خانة مناسبة	غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	غير موافق بشدة
05	دفع فواتير الخدمات باستخدام موقع بريدي نت.					
06	تحويل الأموال الكترونيا باستخدام تطبيق بريدي موب.					
07	شحن رصيد الهاتف عن طريق					

قائمة الملاحق

					تطبيق FLEXY	
					دفع المشتريات عبر الانترنت باستخدام البطاقة الذهبية	08
					سحب الأموال من خلال الصراف الآلي الخاص بمؤسسة بريد الجزائر.	09
					استخدام البطاقة الذهبية عبر الصرافات الآلية الخاصة بالبنوك	10

2-العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني ومساهمة في تطبيق إجراءات التباعد الاجتماعي .

الرقم	يرجى وضع علامة (✓) في خانة المناسبة.	غير موافق	غير موافق بشدة	محايد	موافق	موافق بشدة
11	إجراء المعاملات المالية عبر ماكينات الصراف الآلي يساهم في تجنب الاكتظاظ داخل مكاتب البريد.					
12	أدى ربط بطاقة ذهبية بجميع ماكينات الصراف الآلي الخاصة بالبنوك إلى تقليل طوابير انتظار					

قائمة الملاحق

					خاصة بمؤسسة بريد الجزائر.	
					يساهم إجراء التحويلات المالية الكترونيا عبر تطبيق بريدي موب في تفادي الاختلاط داخل مكاتب البريد	13
					يساهم دفع الفواتير لمؤسسات (سونلغاز، جزائرية للمياه،...) عن طريق موقع بريدي نت في تقليل احتكاك داخل هذه المؤسسات.	14
					يساعد الشراء الالكتروني لتذاكر السفر في تجنب اكتظاظ داخل مكاتب الخطوط الجوية.	15
					يساعد الدفع الالكتروني للمشتريات في تقليل مشكل ندرة السيولة.	16

3- العلاقة بين استخدام وسائل الدفع الالكتروني و تجنب ملامسة الوسائل الناقلة

لفيروس كورونا

الرقم	يجز موافق	يجز موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
					يرجى وضع علامة (✓) في حانة المناسبة.
17					يساهم الدفع الالكتروني للمشتريات في محلات التجارية عن طريق جهاز الدفع الالكتروني في

قائمة الملاحق

					الوقاية من مخاطر تداول النقود المعدنية والورقية.	
					يؤدي إجراء التحويلات المالية الكترونيا إلى تقليل من مخاطر تداول النقود الورقية و المعدنية التي قد تكون موبوءة.	18
					يساعد دفع الفواتير لمؤسسات (سونلغاز، جزائرية للمياه،...) عن طريق موقع بريدي نت في تجنب مخاطر تداول النقود.	19
					يساعد استخدام البطاقة الذهبية عن طريق الانترنت على تفادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة.	20

قائمة الملاحق

الاساتذة المحكمين للاستبيان:

الاسم واللقب	التخصص	الجامعة
د.نواري خيرة	ادارة اعمال دولية	مركز جامعي نور البشير - البيض.
د.امير صفية	مالية وتجارة دولية	مركز جامعي نور البشير - البيض.
د.شعبان قصابي	طرق كمية في التسيير	مركز جامعي نور البشير - البيض.
د.زرادنة محمد	ادارة اعمال دولية	مركز جامعي نور البشير - البيض.

قائمة الملاحق

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	16

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
معاملات	,389	89	,000	,714	89	,000
العلاقة 1	,287	89	,000	,800	89	,000
العلاقة 2	,319	89	,000	,820	89	,000

Test de Mann-Whitne

Rangs

الجنس	N	Rang moyen :	Somme des rangs
انثى	27	39,91	1077,50
ذكر	62	47,22	2927,50

قائمة الملاحق

Total	89		
-------	----	--	--

Tests statistiques^a

	معاملات
U de Mann-Whitney	699,500
W de Wilcoxon	1077,500
Z	
Sig. asymptotique (bilatérale)	-1,236 ,216

قائمة الملاحق

Test de Kruskal–Wallis

Rangs

	العمر	N	Rang moyen :
1علاقة	الى 18 من	27	31,28
	28		
	الى 29 من	7	42,50
	30		
	الى 31 من	26	59,33
40			
	40 من أكثر	29	45,53
	Total	89	
معاملات	الى 18 من	27	38,56
	28		
	الى 29 من	7	47,07
	30		
	الى 31 من	26	54,42
40			
	40 من أكثر	29	42,05
	Total	89	

قائمة الملاحق

Tests statistiques^{a, b}

	علاقة 1	معاملات
Khi-deux	15,996	5,646
Ddl	3	3
Sig. Asymptotique	,001	,130

Test de Kruskal-Wallis

Rangs

	المهنة	N	Rang moyen :
معاملات	موظف	58	47,71
	طالب	8	38,63
	عمل	7	50,21
	حر		
	بدون	16	36,09
	عمل		
	Total	89	
علاقة 2	موظف	58	46,64

قائمة الملاحق

طالب	8	37,19
عمل	7	45,57
حر		
بدون	16	42,72
عمل		
Total	89	

Tests statistiques^{a, b}

	معاملات	علاقة 2
Khi-deux	3,361	1,189
Ddl	3	3
Sig.		
Asymptotiqu	,339	,756
e		