

اثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية على كفاءة الاداء المالي في المؤسسات التعليمية- دراسة حالة في وزارة التربية

زيدون فريق عبد العبادي

وزارة التربية /المديرية العامة لاعداد المعلمين والتدريب والتطوير التربوي

الموبايل(07704057267/07901638470)

الايميل Zedoon_75@yahoo.com/

المستخلص

هدف الدراسة تحليل الآثار المترتبة على استخدام وسائل الدفع الالكترونية في المؤسسات التعليمية ومدى تقبل العملاء(الموظفين) لها لكونها وسيلة تكنولوجية حديثة في عصر تسوده العولمة، حيث اهتمت المصارف التجارية اهتماما كبيرا بتعميق الانتفاع من تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية الحديثة لغرض تسهيل التعامل مع المصارف ومع الافراد انفسهم ، وتقليص الوقت والجهد، ان مشكلة البحث قد ظهرت في الآثار المترتبة على صعوبة الانتقال من التعامل النقدي (الورقي) الى الانتقال للتعامل بوسائل الدفع الالكترونية وأجهزة الصراف الآلي وعدم التوعية بالخدمات التي تقدمها هذه البطاقات مثل القدرة على تسديد الفواتير والتحويل من حساب إلى آخر ،كذلك المشاكل التي ترافق استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومنها ضعف شبكة الانترنت في آلات الصراف الآلي والخوف من استخدامها والتعامل بها لكونها وسائل الكترونية حديثة غير معتاد عليها من بعض العملاء وقد توصل الباحث إلى أهم استنتاج وهو أن وسائل الدفع الإلكترونية هي أداة حيوية لتحسين الأداء المالي للمؤسسات التعليمية ولأجل ذلك فعلى المصارف والمؤسسات التعليمية مسؤولية القيام بالتوعية باستخدام وسائل الدفع الالكترونية .

الكلمات المفتاحية :- وسائل الدفع الإلكترونية , جهاز الصراف الآلي ، النقود الالكترونية

The Impact Of Using Electronic Payment Methods On The Efficiency Of Financial Performance In Educational Institutions -A Case Study in the

Ministry of Education

Ziadoon fareeq Abed Al-Abedi

Position Lecturer

Employed at: Ministry of Education

Mobile(07704057267 / 07901638470)

Email/ Zedoon_75@yahoo.com

Abstract:

This study aims to analyze the impact of using electronic payment methods in educational institutions and the extent to which clients (employees) accept them, as they represent a modern technological tool in an era dominated by globalization. Commercial banks have given significant attention to enhancing the use of information and communication technologies, and modern computing systems, to facilitate interactions with both banks and individuals, thereby saving time and effort. The problem of this research emerged from the challenges related to the transition from cash (paper-based) transactions to the use of electronic payment methods and ATMs, as well as the lack of awareness regarding the services provided by these cards, such as bill payments and

transfers between accounts. Additionally, there are issues related to using electronic payment methods, including weak internet connections at ATMs and customers' fear of using them, as these are modern electronic tools that some clients are not accustomed to. The researcher concluded with the most important finding: electronic payment methods are a vital tool for enhancing the financial performance of educational institutions. Therefore, banks and academic institutions bear the responsibility of raising awareness about the use of electronic payment methods.

Keyword:- Electronic Payment Methods, ATM (Automated Teller Machine)
Electronic Mone

"المقدمة"

يعتبر التقدم التكنولوجي أحد الأسباب الهامة التي ساهمت في إحداث تحول كبير في أشكال العمل المصرفي في عصر تسوده العولمة، حيث اهتمت المصارف التجارية اهتماما كبيرا بتعميق الانتفاع من تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية الحديثة، وتطويرها من أجل الحصول على خدمات مصرفية مستحدثة بحيث تتوافق مع متطلبات العصر المتزايدة لمختلف العملاء من ناحية، وتسمح للبنك بتحقيق الزيادة في حجم معاملاته وأرباحه من ناحية أخرى.

قد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، و كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية. وبعد ظهور هذه الوسائل بدأت الآراء تتضارب حول إمكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية، بحيث تجرد الوسائل من طابعها المادي أو الورقي و الاعتماد على الالكترونيات، فبدأت التوقعات باختفاء النقود الورقية لتحل محلها النقود الالكترونية واختفاء الشيكات ليحل مكانها الشيكات الالكترونية و تعوض السفينة بمثيلتها الالكترونية ، أما التحويلات فيكفي إرسال أوامرها عبر أجهزة الكمبيوتر و شبكة الانترنت، دون ضرورة كتابة الأوامر على الأوراق.

ولغرض تعزيز العمل بانظمة الدفع الالكترونية في العراق بدء العمل بتقييم وجاهزية نظام المدفوعات العراقي بما يتلائم مع المعايير الدولية للبنك الدولي والتي تعنى بانظمة الدفع الالكتروني في العراق واصلاح الية دفع رواتب موظفي المؤسسات ودوائر الدولة عن طريق توظيف رواتبهم بحسابات مصرفية وتحويل نظام دفع الرواتب الى الموظفين المدنيين بضمنها المخصصات والمنافع الى نظام الكتروني وتم البدء بالعمل على توظيف رواتب موظفي البنك ليمتد بعد ذلك التعميم على باقي الوزارات ودوائر الدولة خلال عام 2017.

وقد تم تقسيم البحث إلى أربعة مباحث أولاً منهجية البحث والدراسات السابقة ثانياً الجانب النظري تم التطرق فيه إلى مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية ونشأته ومزاياها وعيوبها وأنواعها والفوائد المرجوة من استخدامها والمبحث الثالث الجانب العملي تحليل الاستقصاء لمعرفة مدى استقبال العاملين في المؤسسات التعليمية لهذه الخدمات وتأثيراتها لتحسين الاداء المالي على المؤسسات التعليمية، أما المبحث الرابع فقد تم التطرق فيه إلى أبرز النتائج والتوصيات التي خلصت إليها الدراسة.

المبحث الاول/منهجية البحث

اولاً:- منهجية البحث :- تعد منهجية البحث الخطوة الأولى التي توضح المسار العلمي الذي اختاره الباحث، إذ سيتم من خلالها تناول مشكلة البحث وتحديد إبعادها كما سيتضمن أهمية البحث واستعراض الفرضية التي تم بناؤها وصولاً للهدف المطلوب تحقيقه ومن ثم تحديد أسلوب وعينة البحث مع بيان المدة التي يقع ضمنها البحث ووسائل جمع البيانات و المعلومات التي ستستخدم في إعدادة.

1-1- مشكلة البحث:-

مدى ملائمة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين كفاءة الاداء المالي للمؤسسات التعليمية وتسهيل الاجراءات الادارية مقارنة بالاعمال اليدوية السائدة خصوصاً في ضوء الاستخدام الواسع لانظمة الدفع الالكترونية وكيفية تقبل العملاء/الموظفين لها.

1-2- هدف البحث:-

1- هو دراسة و تحليل الآثار المترتبة على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المؤسسات التعليمية (وزارة التربية) وتأثيراتها على تسهيل الاجراءات الادارية خصوصاً المالية منها ومدى تقبل العملاء(الموظفين /المراجعين) لاستخدام آلات الصراف الآلي ومدى ملائمة هذه الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف.

2- التعرف على العقبات التي تواجه استخدام وسائل الدفع الإلكترونية .

3- ابراز أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في المؤسسات التعليمية وتأثيراتها

4- التعرف على مزايا وعيوب استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية.

1-3- فرضية البحث:-

ان استخدام وسائل الدفع الإلكترونية تحسن من كفاءة الاداء المالي للمؤسسات التعليمية مما يتيح لها القيام بانجازكم هائل من المعاملات في وقت قصير ودقة عالية.

1-4- اهمية البحث:-

سعي العديد من المؤسسات الحكومية ومن ضمنها المؤسسات التعليمية ضمن سياسة الحكومة الالكترونية إلى تفعيل خيارات الدفع الإلكتروني في مجموعة خدماتها لغرض التحسين في كفاءة الداء المالي وسرعة الخدمات المقدمة للعملاء ، وبالتالي تقييم دور هذه التجربة للمستخدمين بشكل تجريبي ، ومعرفة مدى ثقتهم وموقفهم العام في أمان الدفع الإلكتروني وكذلك للأهمية الكبيرة لوسائل الدفع الإلكترونية في عصرنا الحالي والرغبة في التعرف أكثر على وسائل الدفع الإلكترونية.

ثانياً:- الدراسات السابقة:-

يهدف هذا المبحث إلى تقديم عرض موجز لمضمون ونتائج عينة من الدراسات التي تناولت الموضوع بشكله العام.

الدراسات السابقة:-

1- ابراهيم محمد شوشة (بطاقة الانتماء حقيقتها وتكييفها الشرعي) مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية(2011) حيث هدفت الدراسة إلقاء الضوء على بطاقة الانتماء من الناحية الشرعية وفق إحكام الفقه الإسلامي وتوصل الباحث إلى انه لا يوجد مانع شرعاً من إصدار بطاقة الحسم الفوري.

2- سيف الدين فريجات(بطاقات الانتماء وتطبيقاتها المصرفية في بنك البركة الجزائري) 2018 وقد كان هدف الباحث تقديم معلومات كافية حول بطاقة الانتماء يستفيد منها المتعاملون بها وقد توصل الباحث إن بطاقة الانتماء عبارة عن وسيلة دفع وسداد لدين ناشئ عن معاوضة مالية في معناها الخاص وأداة قبض نقود من أجهزة الصراف في معناها العام.

3- زهراء هادي (تفعيل القطاع المصرفي في ظل استخدام انظمة الدفع الالكتروني في العراق)2019 وقد كان الهدف من الدراسة توعية القطاع المصرفي في العراق بالتحديات التي تواجهه كما ركزت على اثار انظمة المدفوعات في الشمول المالي والخدمات المصرفية وقد توصلت الدراسة الى ان حل الوسائل الالكترونية محل الوسائل التقليدية سيحد من العملة في التداول والذي ينتج بدوره زيادات في حجم الودائع والاحتياجات لدى المصارف وحجم الانتماء الممنوح للأفراد والشركات وتحريك عجلة النشاط الاقتصادي.

المبحث الثاني/الجانب النظري

1-2- مفهوم وسائل الدفع الالكتروني وأهميتها :-

تعرف وسائل الدفع الالكترونية بانها عملية تحويل الاموال على اساس ثمن سلعة او خدمة بطريقة الكترونية او ورقية مهما كانت الركيزة او الاجراء المستعمل (صالح، فريدة، 2007: ص9). وتعرف وسائل الدفع الالكترونية على انها الوسيلة الالكترونية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية الفرق الاساسي بين الوسيطتين هوان وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها عن طريق التسديد الالكتروني ولاوجود للقطع النقدية (عبد الفتاح، 2002: ص2) وعرفت ايضا على انها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية او مغناطيسية او ضوئية او الكترومغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها (الكيلاني، 2008: ص33) وتعرف على انها تسوية المعاملات المالية الكترونيا بحيث ان الدفع الالكتروني يعني استخدام اجهزة الحواسيب او شبكات الانترنت كذلك استخدام تقنيات الاتصالات الحديثة كوسائل جوهريّة في تنفيذ عمليات الدفع (سفر، 2008: ص20). كما أن الدفع الالكتروني نظام تقدمه المؤسسات المالية، والمصرفية لجعل عملية الدفع الإلكتروني آمنة وسهلة، وتمتاز هذه المنظومة بخضوعها للقوانين، التي تجعل جميع الحركات المالية تتم في سرية تامة، لضمان الحماية والأمان للمستخدم، حيث إن نظام الدفع الإلكتروني قد ظهر وتطور بالتزامن مع ظهور وتطور التجارة الإلكترونية، لذلك تعد ذات علاقة وثيقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تكمل اجراءاتها الإلكترونية من بيع وشراء. على الرغم من التقدم التكنولوجي في المؤسسات التعليمية، لا تزال العديد من المؤسسات التعليمية تعتمد بشكل كبير على العمليات اليدوية الورقية، التي تتسم بعدم الكفاءة وكثرة المهام الروتينية. وفقاً لتقرير (Formstack's 2018)، فإن 55% من مديري المؤسسات التعليمية يقضون يوم عمل كامل أسبوعياً على المهام اليدوية المتكررة (تقرير عن حالة أتمتة سير العمل في التعليم). تُعد هذه العمليات صعبة ومستهلكة للوقت و غرضة للأخطاء البشرية. (Allison, 2010) يواجه الموظفون إرهاقاً يمنعهم من الاستجابة السريعة لاحتياجات المراجعين المعلمين والطلاب، مما يؤثر إيجاباً المراجعين بسبب التأخير في تواصل الموظفين وتقديم الخدمات اليهم.

2-2- نشأة وسائل الدفع الالكترونية:-

عندما أخذ المجتمع الانساني في التطور كان الافراد ينتجون سلعاً بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى مباشرة دون استخدام أي وسيط (قريص، عقاد، 1983: ص13)، فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل وهو ما يعرف بالمقايضة (بوعترس، 2003: ص2)، غير أن هذا الاخير كان عاجزاً عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الافراد بسبب فائض في الانتاج المعدل (عطوان، 1989: ص9).

وقد ظهرت بعض الصعوبات خاصة صعوبة التوافق بين رغبات المتعاملين وتقدير نسبة المقايضة وعدم قابلية السلع للتجزئة. فبسبب محدودية هذا النظام كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية و ثم اللجوء إلى استخدام المعادن كنفود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الاخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها. غير أن العالم قد شهد بداية النصف الثاني من القرن السابع عشر الميلادي ظهور أنواع جديدة من السندات يصدرها الصيارفة للتجارة، تثبت ملكية التاجر مبلغ ما في ذمة الصيرفي (عيسى، 1993: ص21) وتعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبباً في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية (مدني، 2000: ص22). فقيام النقود بوظيفتها كمقياس للقيمة يدل على صعوبة تقدير النسب كما أن استخدامها كوسيط للتبادل قضى على الصعوبات التي تصاحب تحقيق التوافق بين رغبات المتعاملين، لم تعد مشكلة عدم قابلية بعض السلع للتجزئة تعترض عقد صفقات البيع والشراء (قريصة، عقاد، 1983: ص13) أما في العصر الحديث ومع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال فقد ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية الحديثة التي سادت معها ظاهرة المعلوماتية التي تأثر بها الناس نظراً لمزاياها من ناحية السرعة أو التكلفة حيث أصبح من السهل على أي شخص في أي مكان أن يحصل على جميع المعلومات التي قد يحتاج إليها في أي مجال من مجالات مختلفة عن طريق شبكة الانترنت (مطر، 2009: ص7) التي ارتبطت بتكنولوجيا

الالكترونيات والحواسيب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخرا استخدامها على نطاق واسع في الاغراض التجارية كانت نتيجته التحول إلى ممارسة التجارة الالكترونية التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة الانترنت مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في شكل التجارة العالمية أثرت على أسلوب الحياة بأكملها لذلك سعت المصارف للتكيف والتعامل مع المستجدات المصرفية الالكترونية بكل فعالية وانفتاح وكفاءة، لان التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والارقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات امر مسلم به على القطاع المصرفي والمالي باعتباره أكثر تأثرا خاصة في المعاملات المالية المتداولة إذ أملى على المصارف تدني إستراتيجية مفادها تطوير بنيتها التكنولوجية وأنظمتها المعلوماتية لمواكبة هذا التطور، وبالتالي القدرة على المنافسة (ابو العز، 2008: ص1) وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع لوسائل الدفع الالكترونية مما يقلل من استخدام النقود بشكل كامل .

هذه الجهود التعاونية أتت بثمارها، فقد نما بفضلها استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني في الأعوام الماضية وتحديداً في العام 2020 الذي تأثر بالمتطلبات الجديدة التي فرضتها جائحة كورونا. وخلال فترة أزمة كورونا، اكتسبت رقمنة صناعة المدفوعات أهمية كبيرة من مختلف الحلقات المعنية مع نشاط كبير من قبل الشركات العاملة في مجال الدفع الإلكتروني خاصة في قطاع التجزئة، كما تسارع التوجه نحو الخيارات الرقمية وارتفع الطلب بشكل غير مسبوق على المدفوعات غير النقدية، وسط توقعات مع استمرار هذا التوجه بوتيرة تصاعدية في دلالة على حتمية تحول خدمات المدفوعات الرقمية لخدمات أساسية لا غنى عنها مستقبلاً حتى في عالم ما بعد كورونا . تطورت الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات في المؤسسات التعليمية العليا بمرور الوقت. كانت الخدمات تُقدّم في السابق باستخدام الطريقة التقليدية التي تتسم بعملية بيروقراطية معقدة تتطلب الكثير من الأوراق والإجراءات الطويلة. أدى هذا الأسلوب إلى تأخير في تقديم الخدمات، وجودة خدمات متدنية، وغياب الشفافية، بالإضافة إلى خلق فرص عديدة للفساد. (Arkes, 2015; Amukugo and Peters, 2016)

تسعى معظم المؤسسات التعليمية إلى التحول من النموذج التقليدي الورقي إلى خدمات رقمية عبر الإنترنت تعزز نوعاً جديداً من التفاعل بين الإدارة والمراجعين. يبدو أن تقديم الخدمات الإلكترونية في المؤسسات التعليمية أصبح أكثر انتشاراً استجابة لمطالب الموظفين والمراجعين (الطلاب وأولياء الأمور) للحصول على خدمات أسرع وأكثر شفافية.

2-3- مزايا وسائل الدفع الالكترونية :-

- 1- يتسم الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص تتمثل أساس في
- 1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم
- 2- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونياً.
- 3- تعد السرعة في إجراء المعاملات من أبرز مزايا الدفع الإلكتروني، حيث يمكن إتمام عملية الدفع في وقت قياسي دون الحاجة للانتظار.
- 4- الدفع الإلكتروني يقلل من زمن المعاملات مقارنة بالطرق التقليدية مثل الدفع نقداً أو باستخدام الشيكات.
- 5- تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية استثمار للشركات التي تصدرها وبالتالي يمكن للدولة التي تحتضن هذه الشركات أن تنقسمها الأرباح، بالإضافة إلى تخفيض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية كما أن الشركات المصدرة تكون بذلك قد اقتسمت مع البنك المركزي مسؤولية حماية النقود من التزوير.
- 6- باستخدام أنظمة الدفع الإلكترونية، يمكن للمؤسسات التعليمية تقليل التكاليف التشغيلية، مثل تلك المرتبطة بمعالجة المدفوعات يدوياً أو إدارة الحسابات التقليدية.
- 7- كما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات التعليمية من خلال تبسيط العمليات المالية وتقليل الأخطاء البشرية.

- 8- كما يتيح للأفراد إجراء المعاملات في أي وقت وأي مكان، دون الحاجة إلى التواجد في الأماكن المخصصة للبنوك أو مكاتب البريد، مما يعزز من الراحة ويزيد من مرونة العمليات
- 9- توثيق كل عملية دفع إلكترونيًا ينتج للمؤسسات تقديم تقارير مالية دقيقة وشفافة.

2-4- عيوب وسائل الدفع الإلكترونية:-

- 1- من أهم التحديات القانونية التي قد تواجهها هذه الوسائل: حماية الخصوصية، وتنظيم أسواق الدفع الرقمي، وضمان أمان المعاملات المالية عبر الإنترنت.
- 2- صعوبة تعدد العملات وحلول الدفع ان اغلب المتعاملين على مستوى العالم يواجهون مشاكل في كيفية توفير بوابة دفع إلكترونية يوجد بها خاصية تعدد العملات.
- 3- صعوبة توجيه العميل (المراجعين) للسداد لوجود صعوبات في كيفية توفير طريقة سداد آمنة إلى العملاء بسهولة وبدون أي معوقات لقلة التوعية والتعريف بهذه الوسائل.
- 4- عدم وجود بنية تحتية تقنية قوية في بعض الدوائر التابعة للمؤسسات التعليمية قد يُعد أحد أكبر التحديات. بعض المدارس أو الجامعات قد تواجه صعوبة في تطبيق نظم الدفع الإلكتروني بسبب ضعف الاتصال بالإنترنت أو الأجهزة غير المتوافقة أو عدم توفرها لكونها في مناطق نائية خارج اطار المؤسسات التعليمية.
- 5- التحدي في دمج وسائل الدفع الإلكتروني مع أنظمة إدارة التعليم أو أنظمة الحسابات المالية التي تستخدمها المؤسسة.
- 6- هناك قلق متزايد بشأن الأمان الرقمي والرقابة الحكومية، حيث أن المؤسسات التعليمية تحتاج إلى ضمان أن أنظمة الدفع الإلكتروني محمية ضد الهجمات الإلكترونية وسرقة البيانات وقد تواجه المؤسسات التعليمية تحديات في تطبيق الدفع الإلكتروني بسبب قوانين تتعلق بالتحويلات المالية أو الحاجة للامتثال لسياسات الحكومة في الدفع الإلكتروني.
- 7- بعض المؤسسات التعليمية قد تواجه صعوبة في تمويل تطبيق نظم الدفع الإلكتروني بسبب التكاليف المرتبطة بشراء البرمجيات والتدريب والصيانة.
- 8- تحتاج المؤسسات التعليمية إلى تدريب موظفيها على كيفية التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني وتقديم الدعم الفني اليهم.

2-5- انواع وسائل الدفع الإلكترونية:-

- أولاً :- النقود الإلكترونية:** تعتبر النقود الإلكترونية من بين أهم وسائل الدفع الإلكتروني وقد حضت بمجموعة من التعاريف منها انها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة " ويعرفها صندوق النقد الدولي على " قيمة نقدية في شكل وحدات انتمائية مخزنة في شكل إلكتروني أو في الذاكرة إلكترونية لصالح المستهلك"
- ثانياً: محفظة النقود الإلكترونية:-** المحفظة الإلكترونية هي وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر أي عبارة عن وحدات رقمية إلكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص الى شخص اخر، ويتم الوفاء بطريقتين الأولى تخزين فيها الوحدات الإلكترونية على القرص الصلب بالكمبيوتر الشخصي للعميل من خلال برنامج تسلمه اليه الشركة مصدرة هذه اللوحات بواسطة البنك، وثانيهما ان تخزين النقود الإلكترونية في ذاكرة كمبيوتر صغير مثبت على بطاقة يحملها المستهلك بحيث يستخدمها في الوفاء عن طريق هذه البطاقة .
- ثالثاً: الصك الإلكتروني:-** الصك الإلكتروني هو " وثيقة إلكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الصك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع واسم البنك، اسم المستفيد) ، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير الإلكتروني للصك.

او ان الصك الإلكتروني " هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك (حامله) عبر الأنترنت ويحتفظ بحساب مصرفي ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل على الأنترنت ليقوم البنك بتحويل قيمة الصك إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الصك وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الصك (حامله).

رابعاً: نظام التحويلات المالية الإلكترونية: EFT – Electronic Funds Transfer

مفهوم نظام التحويلات المالية الإلكترونية بعد أن كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناءً على أمر مكتوب وموقع من العميل أصبح بالإمكان إعطاء الأمر بشكل إلكتروني نظراً لظهور أنظمة أمنة لاستخدامه.

ويعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنه " النظام الذي يتيح بطريقة إلكترونية أمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة هذه التحويلات."

خامساً :- بطاقات الدفع الإلكترونية (البطاقات البنكية): - هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية بإبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلاً من حمل النقود (الشبيبي، 2008: ص 36) واهمها

بطاقات الائتمان:- يعرفه (Pierce, 2001) على أنه بطاقة بلاستيكية تؤكد للبائع أن الشخص الذي يستخدمها يتمتع بتصنيف ائتماني مُرضٍ وأن المُصدر سوف يتأكد من أن البائع يتلقى مدفوعات مقابل البضائع المسلمة او الخدمة، يمكن لحامل البطاقة الذهاب إلى الموقع الإلكتروني التي تقدم الخدمات سواء التابعة للجهات الحكومية او غيرها في الشراء وتسديد الفواتير من خلالها بطاقات الائتمان (Credit Cards) تُعد من أشهر وسائل الدفع الحديثة، وتتوفر بعدة أنواع لتلبية احتياجات مختلفة. يمكن تصنيفها بناءً على وظائفها، مزاياها، أو الجهة المُصدرة.

فيما يلي أبرز أنواع بطاقات الائتمان

أ حسب الجهة المصدرة

بطاقات فيزا (Visa) تُعد من أكثر البطاقات استخداماً عالمياً وتقدم خدمات شراء وسحب من جميع أنحاء العالم.

بطاقات ماستركارد (MasterCard) تشبه بطاقات فيزا، وتُستخدم عالمياً أيضاً
بطاقات أمريكان إكسبريس (American Express) تقدم عادةً لمستخدمين مميزين وتوفر برامج مكافآت فريدة.

بطاقات ديسكفر (Discover) شائعة في الولايات المتحدة وتقدم رسوماً أقل على العمليات.

ب حسب المزايا والخدمات المقدمة

بطاقات المكافآت (Rewards Credit Cards) توفر نقاط أو مكافآت على عمليات الشراء. ويمكن استبدال النقاط بالسفر، المنتجات، أو الخصومات.

بطاقات السفر (Travel Credit Cards) تقدم مزايا متعلقة بالسفر، مثل أميال الطيران أو الوصول إلى صالات المطارات.

بطاقات الكاش باك (Cashback Credit Cards) تُعيد نسبة معينة من المال على كل عملية شراء.
بطاقات الخصومات (Discount Credit Cards) تقدم خصومات فورية على منتجات معينة أو خدمات شركاء مُحددin.

ج حسب الاستخدام المالي

بطاقات تحويل الرصيد (Balance Transfer Cards) تُستخدم لنقل ديون من بطاقة أخرى بفائدة منخفضة أو معدومة لفترة محددة.

بطاقات الفائدة المنخفضة (Low-Interest Credit Cards) تُقدم معدل فائدة منخفض، مفيدة للأشخاص الذين يحملون أرصدة.

بطاقات حد ائتماني مرتفع (High Credit Limit Cards) توفر حدًا ماليًا أكبر للشراء أو السحب.

د-حسب نوع العميل

البطاقات القياسية (Standard Credit Cards) مناسبة للعملاء العاديين بدون ميزات إضافية.
البطاقات الذهبية (Gold Credit Cards) توفر حدود ائتمانية أعلى ومزايا إضافية مثل التأمين.
البطاقات البلاتينية (Platinum Credit Cards) تُقدم ميزات مميزة مثل خدمات العملاء الخاصة والمكافآت الفاخرة.

البطاقات السوداء (Black Credit Cards) مخصصة للعملاء ذوي الإنفاق المرتفع، وغالبًا تتطلب دعوة خاصة للحصول عليها.

ه-حسب الضمان المالي

البطاقات المضمونة (Secured Credit Cards) تطلب ودیعة مالية كضمان. مناسبة للأشخاص الذين يبدؤون بناء سجل ائتماني أو لديهم سجل ضعيف.

البطاقات غير المضمونة (Unsecured Credit Cards) لا تتطلب ودیعة مالية وتمنح بناءً على تقييم الجدارة الائتمانية.

و-بطاقات مخصصة للاستخدامات المحددة

بطاقات الأعمال (Business Credit Cards) موجهة للشركات لتغطية نفقات الأعمال.

بطاقات الطلاب (Student Credit Cards) مخصصة للطلاب مع ميزات بسيطة وحدود ائتمانية منخفضة.

بطاقات المتاجر (Store Credit Cards) تصدر من متاجر معينة وتستخدم لشراء منتجاتها.

2-6- أنواع وسائط الدفع الالكترونية:-

أولاً:- ماكينات الصرف الآلي (ATM):- هو مزيج من محطة كمبيوتر ، مع قبول نقدي يسمح لعملاء البنك بالوصول إلى أموالهم عن طريق إدخال رقم تعريف شخصي

(Humphrey et al, 2001) تقع معظم أجهزة الصراف الآلي خارج البنك وفي الأماكن العامة البعيدة من مكاتب البنوك المحلية التي تقدم خدمات مصرفية للأفراد للعملاء. في قاعات البنوك.

ثانياً:- قارئ الشريط المغناطيسي (Magnetic Stripe Reader):- يعتمد على قراءة المعلومات المخزنة في الشريط المغناطيسي الموجود على ظهر البطاقة شائع الاستخدام في نقاط البيع (POS) القديمة يتطلب تمرير البطاقة داخل القارئ.

أجهزة نقاط البيع (POS):- حيث يتم تمرير بطاقات الصراف الآلي ويمكن للعميل الوصول إلى أمواله بعد ثقب الدبوس. يقوم العملاء بإيداع الودائع ، وعرض مصغرة كشوف الحساب ، ودفع فواتيرهم عبر أجهزة نقاط البيع (Abor 2004)

ثالثاً:- قارئ الشرائح (Chip Reader):- يستخدم لقراءة البيانات من الشريحة الذكية (EMV) المدمجة

في البطاقة أكثر أماناً من الشريط المغناطيسي لأنه يدعم التشفير الديناميكي للبيانات يتطلب إدخال البطاقة في الجهاز وتركها حتى يتم الانتهاء من المعاملة.

رابعاً:- البنوك المنزلية :- هي خدمة مصرفية تتيح للعملاء إجراء معظم المعاملات البنكية من منازلهم عبر الاتصال بالإنترنت، باستخدام جهاز الكمبيوتر أو الأجهزة الذكية.

خامساً:- الهاتف المصرفي:- هو خدمة تتيح للعملاء إجراء المعاملات البنكية عبر الهاتف المحمول أو الثابت، دون الحاجة إلى التواجد في البنك .

2-7- فوائد استخدام وسائل الدفع الالكترونية:-

1- تقدم عملية الدفع الإلكتروني الكثير من المزايا والفوائد لكل أطراف المعادلة من شركات ومؤسسات وبنوك ومؤسسات حكومية وتجار ، فضلا عما تقدمه من فوائد كبيرة للمستخدمين والناس كونها

تتيح إجراءات مدفوعات غير نقدية للسلع والخدمات من خلال البطاقات أو الهواتف المحمولة أو الإنترنت.

2- توفر الجهد والكلفة المرتبطة بعملية الدفع التقليدية مثل النقد أو الشيكات، لأنه يتيح الدفع مقابل السلع أو الخدمات عبر القنوات الالكترونية المختلفة في أي وقت من النهار أو الليل، في أي مكان في العالم.

3- يوفر الوقت ويسهم في زيادة المبيعات وانخفاض تكاليف المعاملات، وضمان حقوق التجار والجهات المتعاملة.

4- يتجاوز المخاطر الأمنية التي تأتي مع التعامل مع الأموال النقدية باليد.

5- تنسجم عملية الدفع الالكتروني مع استراتيجيات التحول الرقمي في كافة المؤسسات الحكومية ومن ضمنها المؤسسات التعليمية وتغير سلوكيات الأفراد الشرائية نحو مزيد من الشراء الالكتروني والتسوق الالكتروني التي تعد عمليات الدفع الالكتروني عماداً رئيسياً لها.

المبحث الثالث / الجانب العملي

3-1- تحليل النتائج

الهدف الرئيس من هذا المبحث هو معرفة مدى تقبل العملاء (الموظفين/المراجعين) للوسائل الحديثة للدفع الالكتروني(البطاقات البنكية) في المؤسسات التعليمية (وزارة التربية) وتأثيراتها على تسهيل الاجراءات الادارية خصوصاً المالية منها والتعرف على الخدمات المطلوب إضافتها ومزايا عملها .
عن طريق الاستقصاء الذي تم باستمارة احتوت على العديد من الأسئلة للعملاء(الموظفين/المراجعين) لغرض الإجابة عليها لنتمكن من حصر الإجابات والوصول الى النتائج المرجوة من هذا البحث لغرض رفض أو قبول الفرضيات التي وضعها الباحث ، ولهذا فقد تم توزيع 100 استمارة وكان عدد الاستمارات المعادة 80 استمارة وذلك بمعدل 80%.

3-2- سمات العينة:-

أولاً:- الفئات العمرية للعينة

العمر	المجموع
21 – 25 سنة	5
26 - 30 سنة	16
31 – 40 سنة	18
41 - 50 سنة	31
أكبر من 50 سنة	10
المجموع	80

ثانياً :- الفئات التعليمية في المجتمع

التحصيل الدراسي	المجموع
ابتدائي	10
ثانوي	30
بكالوريوس	22
ماجستير	12
دكتوراه	6
المجموع	80

وتتنوع الخلفيات العلمية لأفراد العينة والغالبية تحمل ثانوية عامة مع توفر خلفيات علمية جامعية وأعلى وتوفر خلفية متنوعة علمية لفئات العينة يجعلها تعكس الفئات التعليمية في المجتمع.

ثالثاً:- الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	المجموع
عدم الإجابة	4
متزوج	66
أعزب	10
المجموع	80

بالنسبة للحالة الاجتماعية الملاحظ أن غالبية أفراد العينة متزوجين وحوالي الربع من العزاب. وبالتالي تنعكس الحالة الاجتماعية في العينة علماً بأن مطلق أو أرمل داخل من ضمن العزاب في العينة.

السمات الخاصة بالتعامل بأنواع الدفع الالكترونية:-
أولاً:- سهولة الاستخدام

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بنعم	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بلا	النسبة
الاستخدام يتأثر بوجود قارئ البطاقات البنكية	68	%85	12	%15
استخدام البطاقة في تسديد الرسوم الحكومية بدلاً من النقد في المؤسسات التعليمية	65	%81,25	15	%18,75
السرعة في انجاز المعاملات مقارنة بالطرق التقليدية للدفع	75	%93,75	5	%6,25
يتيح للأفراد إجراء المعاملات في أي وقت وأي مكان، دون الحاجة إلى التواجد في الأماكن المخصصة للبنوك أو مكاتب البريد	70	%87,5	10	%12,5
الشعور بالأمان	63	%78.75	17	%21.25
كفاية الخدمات المقدمة في بطاقات الدفع الالكترونية	62	%77.5	18	%22,5
توثيق عمليات الدفع إلكترونياً يتيح للمؤسسات تقديم تقارير مالية دقيقة وشفافة.	72	%90	8	%10

من الجدول اعلاه يتبين ان السرعة في انجاز المعاملات مقارنة بالطرق التقليدية بالدفع يعد مهم في تقبل العملاء لها من عدمه والملاحظ أن 93,75 % تعتبرها اسرع وفي المقابل هناك 5% يعتبرها غير مهمة والنتائج واضحة ولا حاجة لاختبار الفرضية هنا كون الغالبية تراها سهلة. كما ان توثيق عمليات الدفع الكترونياً حصل على 90% من الاجابات وهي نسبة عالية تبين اهمية وسائل الدفع الالكترونية في تقديم تقارير مالية موثوقة وشفافة، أما عن الأمان فان نسبة 78.75% يشعر بالأمان في استخدام هذه البطاقات بدلاً من حمل النقود او الاحتفاظ بها و21.25% لا يشعر بالأمان وذلك قلة الوعي ، كما ان غالبية

العلاء لديهم الرغبة في استخدام البطاقة في تسديد الرسوم الحكومية بدلاً من النقد في المؤسسات التعليمية ، وان 15% منهم يفضلون التسديد نقداً والأسباب كثيرة أهمها عدم وجود رصيد كافٍ داخل البطاقات وعدم وجود إمكانية شحن الرصيد من خلال أجهزة معينة غير متوفرة في معظم المؤسسات التعليمية.

ثانياً:- للتعرف على الخدمات المطلوب إضافتها

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بنعم	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بلا	النسبة
هل ترغب بتسديد الفواتير والتحويل من حساب إلى آخر	66	82.5%	14	17.5%
هل ترغب بتسديد الاجور الدراسية والكتب	71	88.75%	9	11.25%
هل ترغب بتحويل حساب التوطين إلى حساب توفير .	80	100%	0	0%
هل ترغب بتنوع نقدي في بطاقتك الائتمانية(عملة محلية، عملات اجنبية)	75	93.75%	5	6.25%
بعض وسائل الدفع الإلكتروني غير متاحة أو غير مناسبة لبعض الطلاب الذين يعيشون في مناطق نائية	69	86.25%	11	13.75%
توفر التشريعات القانونية التي تلزم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في المؤسسات الحكومية	72	90%	8	10%

من خلال الأسئلة التي تم طرحها على العينة وحسب الجدول أعلاه يتبين لنا ان كافة المعنيين بالاستبيان اكدوا رغبتهم بتحويل حساباتهم في البطاقات البنكية الى حسابات توفير لما لها من اثار اقتصادية تؤدي الى تشجيع الموظفين في المؤسسات التعليمية على وجه الخصوص للاحتفاظ برواتبهم وعدم سحبها وبالتالي زيادة عمليات استخدام هذه البطاقات في عمليات الدفع الالكتروني. الحاجة إلى توفير خدمات إضافية متنوعة في بطاقات الائتمان وأهمها تنوع نقدي في البطاقات الائتمانية(عملات محلية واجنبية) تسديد لمختلف الفواتير والتحويل من حساب إلى آخر وتحويل الاموال ،وان وجود تشريعات قانونية تلزم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في المؤسسات التعليمية له الاثر الواضح في التوجه نحو زيادة التعامل بوسائل الدفع الالكتروني.

أهم المعوقات والصعوبات التي تواجهه العميل في الوسائط البنكية الالكترونية

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت ب (نعم)	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت ب (لا)	النسبة
ضعف شبكة الانترنت وعدم اتصال الجهاز بمراكز الانترنت مما يؤدي إلى عدم السحب وتوقف الجهاز عن تقديم الخدمات	76	95%	4	5%

قيام بعض المؤسسات التعليمية بالتعاقد مع جهة معينة لتوفير أجهزة قارئ البطاقات لنوع معين من البطاقات	75	%93,75	5	%6,25
قلة أجهزة شحن الارصدة في المؤسسات الحكومية	69	%86.25	11	%13.75

وبحسب الجدول أعلاه نلاحظ إن الغالبية ونسبتها 95% تشكو بالدرجة الرئيسية من ضعف شبكة الانترنت وتأتي التذمر من بعض المؤسسات التعليمية بالتعاقد مع جهة معينة بتوفير أجهزة قارئ البطاقات لنوع معين من البطاقات في المركز الثاني ونسبة 93,75% وهي نسبة عالية تأتي من وجود عراقيل أثناء قيام المراجعين بتسديد الرسوم لكونهم يحملون بطاقات غير البطاقات التي تعتمدها المؤسسة نتيجة تعاقدتها مع جهة لا تسمح لها أجهزتها بقراءة بطاقات معينة، اما قلة أجهزة شحن الارصدة في المؤسسات الحكومية فتأتي بالمرتبة الثالثة .

أهم الخدمات المطلوب توفيرها الوسائط البنكية الالكترونية

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (نعم)	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (لا)	النسبة
ارتباطها جميعاً بشبكة انترنت قوية	80	%100	صفر	صفر%
إضافة المزيد في كافة المؤسسات الحكومية	80	%100	صفر	صفر%
استخدام التقنيات المتطورة في الدفع ومنها تقنيات الدفع عبر الهواتف المحمولة	80	%100	صفر	صفر%
توفير أجهزة متطورة قادرة على قراءة كافة البطاقات المتنوعة ولا تقتصر على نوع معين	80	%100	صفر	صفر%
توفير أجهزة لشحن البطاقات البنكية التي تحتاج الى ارصدة اضافية	80	%100	صفر	صفر%
تقليل رسوم السحب أثناء الاستخدام	80	%100	صفر	صفر%

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا إن اغلب العملاء يؤيدون توفير عدد من الخدمات في الوسائط البنكية الالكترونية وكان أهمها ارتباطها جميعاً بشبكة انترنت قوية و زيادة اعدادها في المؤسسات الحكومية كما يجب توفير أجهزة متطورة قادرة على قراءة كافة البطاقات المتنوعة وتوفير أجهزة لشحن البطاقات البنكية بالأرصدة التي يرغب بها العملاء و تقليل رسوم السحب أثناء الاستخدام .

أهم المعوقات والصعوبات التي تواجه العميل /الموظف عند استخدام انظمة الدفع الالكترونية في المؤسسات الحكومية

الأسئلة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (نعم)	النسبة	عدد الإجابات التي أجابت بـ (لا)	النسبة
يتم سحب الراتب كاملاً	70	%87.5	10	%12.5
خلو البطاقة من الاموال	76	%95	4	%5

عدم توفر خدمة تعبئة الرصيد(شحن البطاقة)	71	%88.75	9	%11.25
صعوبة القيام بالدفع الالكتروني في المؤسسة التي تكون اجهزتها معدة لنوع معين من البطاقات تقدم خدمات لنوع معين من البطاقات	71	%88.75	9	%11.25
عدم وجود تنوع نقدي في البطاقة(عملات مختلفة)	56	%70	24	%30

وبحسب الإجابات أعلاه نلاحظ إن النسبة الاعلى وهي 95% يشكو بالدرجة الرئيسية من خلو البطاقات من الاموال نتيجة قيام اغلب المتعاملين واغلبهم موظفي الدوائر الحكومية من سحب رواتبهم بداية كل شهر لقلة الوعي وعدم التعريف بمميزات الاحتفاظ بالاموال في هذه البطاقات والخدمات التي توفرها اضافة الى قلة اماكن شحن هذه البطاقات بالاموال التي يرغب العميل بشحنها في حال الحاجة اليها ووجودها في اماكن متفرقة وخارج نطاق المؤسسات الحكومية التي تتعامل بأنظمة الدفع الالكتروني.

المبحث الرابع/الاستنتاجات والتوصيات

4-1- الاستنتاجات :-

هذه الدراسة تظهر دور تقنية المعلومات و التكنولوجيا في تغيير أشكال وطرق الدفع النقدية الالكترونية المقدمة ودورها في تحسين كفاءة وسرعة الخدمات المقدمة للعملاء هذا فضلا عن ما أظهرته الدراسة من تقبل العملاء لكل ما يساعد في سرعة العمليات وكفاءتها ودقتها أن العملاء تقبلوا استخدام وسائل الدفع الالكتروني لما تساهم فيه من توفير الوقت والجهد وبالرغم من ذلك فهناك العديد من نقاط الضعف التي تم تسليط الضوء عليها من خلال الاستقصاء والتي أهمها:-

عيوب استخدام أنظمة الدفع الالكترونية(البطاقات البنكية):-

- 1- عدم امكانية تسديد بعض انواع الرسوم المطلوبة في المؤسسات المالية لعدم وجود قوانين تبين كيفية الاستقطاع الالكتروني ومقدار الرسوم والتحويل من حساب إلى آخر.
- 2- عدم امكانية تسديد بعض الاجور مثل(شراء الكتب، خدمات الاشتراك في الدورات التدريبية،خدمات استقطاع حصول اخطاء الصرف المالية ومعالجتها الكترونياً)
- 3- قيام اغلب الموظفين العاملين في المؤسسات التعليمية بسحب رواتبهم كاملة وبالتالي عدم وجود ارصدة في بطاقتهم البنكية.
- 4- عدم امكانية تحويل حساب التوطين إلى حساب توفير .
- 5- عدم وجود تنوع نقدي في بطاقتك الائتمانية(عملة محلية، عملات اجنبية)
- 6- بعض وسائل الدفع الإلكتروني غير متاحة أو غير مناسبة لبعض الطلاب الذين يعيشون في مناطق نائية
- 7- عدم وجود التشريعات القانونية التي تلزم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في المؤسسات الحكومية.

عيوب استخدام أنظمة الدفع الالكترونية(الوسائط البنكية الالكترونية):-

- 1- عدم ارتباطها جميعاً بشبكة انترنت قوية .
- 2-إضافة المزيد في كافة المؤسسات الحكومية .
- 3- عدم استخدام التقنيات المتطورة في الدفع ومنها تقنيات الدفع عبر الهواتف المحمولة.
- 4- توفير اجهزة متطورة قادرة على قراءة كافة البطاقات المتنوعة.
- 5- توفير اجهزة لشحن البطاقات البنكية التي تحتاج الى ارصدة اضافية.
- 6- تقليل رسوم السحب اثناء الاستخدام .

4-2- التوصيات:-

لغرض تطوير الخدمات المقدمة والتوصل إلى معالجة نقاط الخلل في النتائج أعلاه ينبغي على المؤسسات الحكومية وعلى وجه الخصوص المؤسسات التعليمية تقديم بعض الخدمات التي من شأنها تطوير استخدام وسائل الدفع الالكترونية ومنها:-

- 1- إضافة خدمة تسديد انواع مختلفة للرسوم المطلوبة في المؤسسات المالية والتحويل من حساب إلى آخر.
- 2- قيام المؤسسات التعليمية وبالتعاون مع البنك المركزي بتقديم اقتراح تحويل حساب التوطين إلى حساب توفير لما له من أثر اقتصادية متمثلة برغبة العملاء بالحصول على فوائد التوفير وبالتالي دفع العاملين في هذه المؤسسات الى الاحتفاظ برواتبهم في بطاقتهم البنكية .
- 3- تفعيل امكانية تحويل بعض العمليات المحاسبية مثل القيود المحاسبية (اثناء تصحيح الاخطاء المحاسبية) عن طريق وسائل الدفع الالكترونية.
- 4- قيام المؤسسات التعليمية بالتعاقد مع جهات قادرة على توفير اجهزة قارئ البطاقات لكافة انواع البطاقات وعدم اقتصارها على انواع محددة.
- 5- محاولة الدفع نحو توفير تنوع نقدي في بطاقات الدفع الالكترونية (عملة محلية، عملات اجنبية)
- 6- توفير وسائل الدفع الإلكتروني في كافة المؤسسات الحكومية .
- 7- توجه حكومي حثيث لغرض وضع قاعدة من التشريعات القانونية التي تلزم استخدام وسائل الدفع الالكترونية في المؤسسات الحكومية والسعي نحو تقليل الرسوم التي يتم استقطاعها من العملاء عند استخدامهم لوسائل الدفع الالكترونية.
- 8- ارتباط جميع أجهزة الصراف الآلي بشبكة انترنت قوية لتلافي المشاكل التي تحصل نتيجة عطل أو ضعف الشبكة.
- 9- استخدام التقنيات المتطورة في الدفع واستحداث تقنيات دفع جديدة ومنها الدفع عبر الهواتف المحمولة.
- 10- قيام المؤسسات الحكومية بتوفير اجهزة لشحن البطاقات البنكية التي قد يحتاج اليها العملاء لغرض التقليل من فرص استخدام النقد عند تسديد الرسوم.

المصادر والمراجع:-

- 1- احمد سفر، أنظمة الدفع الالكترونية، الطبعة الاولى، منشورات الحلبي الحقوقية الفرع الاول، لبنان 2008، ص 20.
- 2- حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2002، ص 2.
- 3- حرفوش مدني: الكامل في الاقتصاد، دار الأفاق، ألبيار، الجزائر العاصمة، 2000، ص 22
- 4- صبحي تادرس قريصة، مدحت دمحم عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 13، ص 1983
- 5- عبد الحق بوعتروس: مدخل لاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003، ص
- 6- عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009، ص 7.
- 7- علي دمحم أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 1
- 8- فؤاد قاسم مساعد قاسم الشيبعي: المقاصة في المعاملات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2008، ص 36.



9- محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية: وعمليات بين البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2008، ص33.

- 10- مروان عطون: النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة، 1989، ص 9
- 11- مفتاح صالح ومعاريفي فريدة، نحو مناخ استثماري واعمال مصرفية الكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الادارية والمالية، عمان، الاردن، 2007، ص9.
- 12- موسى آدم عيسى: آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الاسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث، قسم الدراسات والبحوث الشرعية، جدة، 1993، ص 21.

المصادر الأجنبية:-

- 1- Amukugo & Peter (2016). The evolution of e-government among municipalities: Rhetorics or Reality. Public administration review. Vol. 62. No 4, 424-433
- 2- Abor, J. (2004). Technological innovation and banking in Ghana. Accra: Ghana Universities Press.
- 3- Allison (2010). Evaluating the impact of information technology: Accessed online 30th of June 2013
- 4- Arkes,h.(2015).bureaucracy ,the marshal plan and the national interest : Princeton university press Ayoade, O. B. (2017). Impact of information and communication technology (ICT) on the public service delivery in three weal government councils in Oyo township , Oyo state ,Nigeria proceeding of 4th government university conference on e-government in Nigeria (CUCEN,2017) 15-38 Bassey
- 5- Humphrey, D. B., Kim M. and J. Vesala (2001) “Realizing the Gains from Electronic Payments: Costs, Pricing, and Payment Choice”, Journal of Money, Credit, and Banking, 33 (2), 216-234.
- 6- Pierce, Jon L., Tatiana Kostova, and Kurt T. Dirks (2001), “Toward a Theory of Psychological Ownership in Organizations,” Academy of Management Review, 26 (2), 298–310.
- 7- sector accountability and transparency. European journal of accounts and financial research. 5 (8), 33-49.