جـــامعة غـــرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتّجارية وعلوم التّسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

بعنوان

دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة في البنوك التجارية

دراسة ميدانية ببنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية خلال الفترة من ٠١ أفريل ٢٠٢١ إلى ٢٠ أوت ٢٠٢١.

من إعداد الطالب:

- النايلي مروان

تحت إشراف:

أ.د. بوعبدلي أحلام

السنة الجامعية: ٢٠٢٠/٢٠٢١

تشكرات

من باب العمل بقوله صلى الله عليه وسلم: (من صنع لكم معروفا فكافئوه)

الشكرُ أولا وأخيرا ودائما وأبدا لله سبحانه وتعالى المعين على كل خير والموفق لإنجاز هذا العمل، فاللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت.

فإنني أتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان النابعة من القلب

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل ويخص بالذكر الأستاذة الدكتورة المشرفة **بوعبدلي أحلام** على رعايتها لنا ولهذا العمل وتحملها لي طيلة فترة البحث وجهدها المبذول معي، وتوجيهاتها وإرشاداتها القيمة التي ساعدتني بها في سبيل إنجاز هدا البحث.

وإلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ومد لي العون والمساعدة

وإلى كل من أجادني بفكره ووقته وإلى جميع أساتذة قسم العلوم الاقتصادية.

والشكر موصول لكل من تصفح مذكرتي من بعدي.

وصلى اللهم وسلم على سيدنا محمد وعلى أله وأصحابه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

إهداء

اهدي ثمرة هذا العمل...

إلى من كانت الجنة تحت أقدامها.

إلى من سيرت وربت وكبرت.

إلى منبع الحنان أمي الغالية دحمان فاطيمة.

إلى من شقي وتعب من أجل راحتي ومتطلباتي أبي الغالي سعيد النايلي أطال الله في عمرهما.

إلى عمي عبد الوهاب الذي لا فرق بينه وبين والدي.

الى خالي دحمان علال الذي أنفق وصرف من دون ملل.

إلى إخوتي نصر الدين وابراهيم رعاهم الله وحفظهم من كل شر.

الى أخي وأختي محمد ومريم رحمهم الله وأسكنهم فسيح جنانه.

الى كل عائلتي الكريمة

إلى كل أصدقائي من الطفولة حتى الان.

إلى كل من وسعه قلبي ولم تسعه سطور مذكرتي.

أهدي هذا العمل المتواضع.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف و توضيح دور أدوات الدفع الالكتروني الحديثة في القضاء على أزمة السيولة في البنوك التجارية، ومن أجل ذلك وجب اجراء دراسة ميدانية في بنك الجزائر الخارجي خلال الفترة من ٠١ أفريل ٢٠٢١ إلى ٢٠ أوت ٢٠٢١، باستخدام الوسائل الاحصائية.

تم التعرف في هذه الدراسة على عدة أساليب و حلول لمواجهة أزمة السيولة في البنوك التجارية التي من بينها استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها:

- أن أفراد العينة على اطلاع ودراية بأهمية وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على ازمة السيولة؛

- أزمة السيولة لها عدة وسائل للقضاء عليها او التخفيف منها و من بينها وسائل الدفع الإلكتروني؛

- وسائل الدفع الالكتروني لا تؤثر على أزمة السيولة بشكل كبير و انما بنسبة قريبة من المتوسط أي بنسبة ٢٩% حسب الدراسة الميدانية على بنك BEA.

الكلمات المفتاحية:

وسائل الدفع الالكتروني – أزمة السيولة – البنوك التجارية– بنك الجزائر الخارجي.

ABSTRACT:

The purpose of this study is to identify and clarify the role of modern electronic payment tools in eliminating the liquidity crisis in commercial banks. To that end, a field study should be conducted at the Foreign Bank of Algeria from 01 Avril 2021 to 20 AOUT 2021, using statistical means.

Several methods and solutions have been identified in this study to address the liquidity crisis in commercial banks, including the use of electronic means of payment.

The main findings of the study were:

- The sample members are aware of the importance of electronic means of payment in eliminating the liquidity crisis;

- The liquidity crisis has several means of elimination or mitigation, including electronic payment;

- Electronic means of payment do not significantly affect the liquidity crisis, but are close to the average of 29%, according to the BEA bank field study.

Keywords:

Electronic means of payment - liquidity crisis - commercial banks

فهرس المحتويات

العنـــــوان	الصفحة
تشكرات	-
الإهداء	-
الملخص	-
فهرس المحتويات	-
قائمة الجداول	-
قائمة الأشكال	-
قائمة الملاحق	-
مقدمة	أ – د
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة	
تمهيد:	٢
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكتروني و أزمة السيولة في البنوك التجارية.	٣
المطلب الأول: وسائل الدفع الالكتروني .	٣
المطلب الثاني: أزمة السيولة في البنوك التجارية.	٨
المطلب الثالث: الدفع الالكتروني كآلية للتقليل من أزمة السيولة.	١٤
المبحث الثاني: الدراسات السابقة.	١٧
المطلب الأول: الدراسات المحلية.	١٧
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية.	١٩

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.	٢٠
خلاصة الفصل	٢٣
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لوكالة BEA لوكالة غرداية	
تمهيد:	٢٥
المبحث الأول: منهجية الدراسة	٢٦
المطلب الأول: المنهج المستخدم وعينة الدراسة	٢٦
المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات و الوسائل الإحصائية المستخدمة	٢٧
المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الاستبيان.	٢٩
المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة	٢٩
المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة و تحليل محاور الاستبيان	٣١
خلاصة الفصل	٤٤
خاتمة.	٤٦
قائمة المراجع.	٥٠
الملاحق.	٥٥

قائمة الجداول

الرقم	العنـــــوان	الصفحة
١-١	يوضح أوجه الاختلاف بين متغيري الدراسة	٢٣
١-٢	الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان	٢٧
٢-٢	مقياس ليكارث الخماسي	٢٩
٣-٢	يبين ثبات الاستبيان معامل ألفا كرو نباخ	٣٠
٤-٢	يبين معامل الفا كرونباخ لكل محور	٣٠
٥-٢	يبين العلاقة بين كل محور و الاستبيان ككل يبين الاتساق الداخلي	٣١
٦-٢	عدد أفراد العينة من المسمى الوظيفي	٣٢
٧-٢	توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي	٣٢
٨-٢	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	٣٣
٩-٢	يمثل معايير تحديد الاتجاه	٣٤
١٠-٢	يمثل متوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة	٣٤
١١-٢	يمثل متوسطات و انحرافات اجابات العينة للمحور الثاني	٣٥
١٢-٢	يمثل متوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول المحور الثالث	٣٦-٣٧
١٣-٢	يبين الفرق بين المتوسطات	٣٨
١٤-٢	يوضح نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين عناصر وسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة	٣٩
١٥-٢	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي	٤٠
١٦-٢	يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر المسمى الوظيفي على وسائل الدفع الالكترونية	٤١
١٧-٢	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير التخصص العلمي	٤١-٤٢
١٨-٢	يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر التخصص العلمي على التحليل الائتماني	٤٢
١٩-٢	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول ازمة السيولة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي	٤٣
٢٠-٢	يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر المسمى الوظيفي على تعثر القروض	٤٣
٢١-٢	يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول أزمة السيولة تبعا لمتغير التخصص العلمي	٤٤
٢٢-٢	يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر التخصص العلمي على أزمة السيولة	٤٤

قائمة الأشكال

الرقم	العنـــــــــوان	الصفحة
٠١	نموذج فرضي يربط بين متغيري الدراسة	د
٠٢	خطوات عملية السحب من جهاز الصراف الآلي	١٦

قائمة الملاحق

الرقم	العنـــــــــوان
٠١	إستمارة الإستبيان
٠٢	قائمة المحكمين
٠٣	مخرجات نظام SPSS
٠٤	بطاقة الماستر كارد.
٠٥	بطاقة CIB الذهبية و الكلاسيكية.
٠٦	جهاز الصراف الآلي DAB
٠٧	جهاز السكانير.
٠٨	عقد طلب البطاقة.
٠٩	الشيك الالكتروني.
١٠	طلب التحويل.

المقدمة

مقدمة:

لقد عرف الاقتصاد عدة فترات انتقالية، تميزت كل فترة عن الأخرى بوسائل وأساليب وأفكار جديدة أدت إلى تمييزها عن سابقتها فكانت مرحلة الزراعة، ثم مرحلة الصناعة، أما الآن فمرحلة المعرفة بمختلف مصادرها وتوجهاتها، سواء ظهرت في الأفكار أو في التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى عالم كل شيء رقمي فظهر اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف أركانه ولم يكن العمل المصرفي في منأى عن هذه التغيرات حيث توجه هو الآخر إلى الرقمنة فظهرت الصيرفة الإلكترونية التي لم تعرف الحدود واعتمدتها مختلف الأنظمة المصرفية والمالية على مستوى العالم، أما في الجزائر فالنظام المصرفي يبحث من خلال برامج الاصلاح عن ذاته، فالخدمة المصرفية التي يطرحها النظام المصرفي الجزائري خدمة تقليدية لا تتناسب مع ما هو حاصل في الدول المتقدمة، لذلك بدأ التفكير في تحديث الخدمة المصرفية في الجزائر وذلك بجعلها عصرية، ومن بين أهم عناصر التحديث للخدمة المصرفية هي تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع الكترونية.

برزت في مختلف مراكز بريد الجزائر ووكالات البنوك التجارية عبر الوطن ظاهرة أزمة السيولة النقدية. ومشكل نقص السيولة بدأ يتفاقم منذ أوت ٢٠١٠ ،بالرغم من وعود السلطات المسؤولة ككل سنة بالتوصل إلى حل نهائي لهذا المشكل منذ سنوات، على اعتبار أن القضية عمرت كثيرا، على الرغم من الاجتهادات التي باءت بالفشل من طرف السلطات النقدية والمالية.

إن لهذا الوضع خطرا كبيرا على النظام المصرفي والمالي خاصة، وعلى الاقتصاد الجزائري عامة، وفي غياب تطوير وتشغيل فعلي لأنظمة الدفع وعدم تفعيل التعامل بالشيك على مستوى المعاملات الاقتصادية، ظهرت مشكلة الاكتناز للأموال في الاقتصاد الجزائري.

و الجزائر على غرار بقية دول العالم فقد باشرت مجموعة من الإجراءات من أجل تطوير و تحديث المنظومة المالية والبنكية و جعلها في مستوى يضاهي نظرائها في البلدان الأخرى في جانب وسائل الدفع الالكترونية ومحاربة مشكلة أزمة السيولة، حيث عززت البنية التحتية التكنولوجية للبنوك ، و قامت بإصدار قوانين تتوافق مع التعامل بهذا الشكل الجديد من وسائل الدفع.

مما سبق تتجلى لنا ملامح إشكالية الدراسة والتي يمكن صياغتها من خلال التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في الحد من أزمة السيولة في بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية في الفترة من ٠١ أفريل ٢٠٢١ إلى ٢٠ أوت ٢٠٢١ ؟؟؟؟

و يندرج تحت هذه الإشكالية تساؤلات فرعية:

- هل لوسائل الدفع الالكتروني علاقة بأزمة السيولة ؟
- ما هو تأثير وسائل الدفع الالكتروني على أزمة السيولة ؟

– هل هناك فروق بين اجابات أفراد عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني و دورها في الحد من أزمة السيولة في البنوك التجارية ؟

٢ – الفرضيات:

للإجابة على هذه الأسئلة ومن أجل دراسة وتحليل الموضوع بصفة دقيقة، قمت بصياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى : لوسائل الدفع الالكتروني دور كبير في الحد من أزمة السيولة؛

الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة في البنوك التجارية؛

الفرضية الثالثة : هناك فروق بين اجابات أفراد العينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني و دورها في الحد من أزمة السيولة في البنوك التجارية تعزى لمتغيرات الشخصية(الجنس– المسمى الوظيفي).

٣ – أسباب اختيار الموضوع:

– تماشي الموضوع مع تخصص النقود والبنوك والذي نزاول فيه دراستنا؛

– الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية الجزائرية في مجال استخدامها لوسائل الدفع الحديثة؛

– الدراية بالطرق التي تنهي أو تخفض من حجم أزمة السيولة؛

– أهم الأسباب المؤدية لأزمة السيولة؛

– محاولة إضافة الجديد إلى الدراسات السابقة.

٤ – أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

– التعرف على الوسائل التكنولوجية المستعملة لتسوية المعاملات الحديثة؛

– معرفة واقع المعاملات الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي الذي يرجع تميزه من بين المؤسسات البنكية إلى أرباحه ونجاحاته الاقتصادية.

– معرفة ما مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية على أزمة السيولة في بنك BEA.

٥ – المنهج المستخدم:

من أجل دراسة الإشكالية و الإجابة عن الأسئلة المطروحة، اعتمدنا على المنهج الوصفي من أجل فهم الموضوع و إبراز المفاهيم المرتبطة به فيما يخص الجانب النظري، كذلك اعتمدنا على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

٦ – الإطار المكاني و الزماني للدراسة:

من أجل الإحاطة بالموضوع والإجابة على إشكالية البحث والإلمام بمختلف جوانبه، حددت مجال بحثي في ما يلي:

المجال الزماني: من أجل الإلمام بمختلف الجوانب العلمية والعملية للبحث، فضلت اختيار الفترة الزمنية للدراسة وهي تمتد من ٠١ أفريل ٢٠٢١ إلى ٢٠ أوت ٢٠٢١.

المجال المكاني: من أجل تسليط الضوء على حيثيات الموضوع خاصة في جانبه التطبيقي، قمت بإجراء دراسة الحالة في بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية.

٧- صعوبات البحث:

خلال فترة إعداد هذه الدراسة صادفتني بعض الصعوبات و العراقيل منها عدم توفر المعلومات الكافية المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة، وكذلك عدم توفر المراجع المتخصصة و المرتبطة مباشرة بالموضوع وقلة الدراسات التي تعالج هذا الموضوع بالإضافة إلى عدم إرجاع عدد معتبر من الاستبيانات المقدمة لهم.

٨- هيكل الدراسة:

من أجل الوصول إلى الإجابة على التساؤلات المطروحة والإحاطة بجميع جوانب البحث تم الاعتماد خطة هيكلها مكون من:

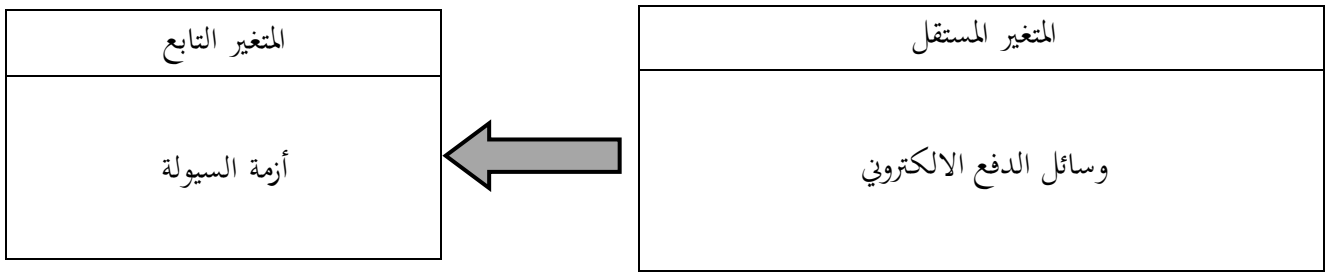
مقدمة، فصلين وخاتمة

حيث تناولنا في الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة في البنوك التجارية وقسم هدا الفصل إلى مبحثين ، في المبحث الأول قمنا بتناول الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة، أما في المبحث الثاني، تناولنا الأدبيات التطبيقية (الدراسات السابقة) والتي ترتكز حول موضوع الدراسة بشكل مباشر وغير مباشر بإعطاء لمحة مختصرة بما جاءت به الدراسة.

وفيما يخص الفصل الثاني قمنا بدراسة ميدانية حيث تم فيه تفصيل الدراسة الميدانية والذي قسم بدوره إلى مبحثين هما المبحث الأول: منهجية الدراسة، والمبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الاستبيان.

و اخيرا تأتي الخاتمة العامة للإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار الفرضيات للوصول إلى النتائج و الاقتراحات من خلال البحث.

للإجابة عن نموذج الدراسة صممنا نموذج فرضي يربط بين متغيري الدراسة وفقا لما يوضحه الشكل التالي:



المصدر: من إعداد الطالب

الفصل الأول:

الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني وأزمة السيولة في البنوك التجارية

تمهيد:

تعبر وسائل الدفع الالكترونية عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يريدون الحصول عليها، وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال.

وضمن هاته التعاملات التي يقوم بها الأفراد وتوفرها البنوك توجد العديد من المخاطر والإشكاليات التي وجب تسليط الضوء عليها ومن بينها مشكلة أزمة السيولة وهو ما دفعنا الى البحث في هاته المشكلة من أجل تجنبها والتقليل منها.

وسوف يتم تناول موضوع وسائل الدفع الالكتروني ومشكلة أزمة السيولة ، من خلال النقاط

التالية :

- **المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الدفع الإلكتروني و أزمة السيولة.**
- **المبحث الثاني: الدراسات السابقة.**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الدفع الإلكتروني و أزمة السيولة.

سنتطرق في هد المبحث الى مفهوم كل من الدفع الإلكتروني و استعراض اهم خصائصه و مزاياه و عيوبه و أهم وسائله واستعراض مفاهيم خاصة بأزمة السيولة.

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني.

لقد أدى التطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية 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 الإلكترونية وسنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى مفهوم وسائل الدفع الالكتروني وأهم خصائصه.

الفرع الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني:

تعريف الدفع الإلكتروني : هي عملية تحويل أموال هي في الأساس تمثل ثمنا لسلع أو خدمات بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وذلك عبر خط تليفوني أو شبكة أو عن طريق وسيلة أخرى من وسائل نقل البيانات، فعلى سبيل المثال عملية نقل الأموال بين البنوك أو عملية دفع اشتراك في قنوات Showtime بشكل أوتوماتيكي هما مثلان شائعان لما يعرف بالدفع الإلكتروني ونحن بالفعل نمارسها في حياتنا اليومية.[1]

– وسائل الدفع المتطورة في الأنترنت هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتسير الكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية.

– عرفها التشريع الجزائري على أنها: تعتبر وسائل الدفع كالأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.[2]

[1] – صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة وهران، ٢٠١٤، ص ٥٨

[2] – المادة ٦٩ من الأمر رقم ٠٣ / ١١ مؤرخ في ٢٦ أوت ٢٠٠٣ يتعلق بالنقد والقرض – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية – الجريدة الرسمية العدد ٥٢ الصادرة بتاريخ ٢٧ أوت ٢٠٠٣ ،ص ١١.

– وسيلة الدفع الإلكترونية، هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع الى جانب النقود القانونية تلك السندات القانونية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم.[1]

ومن خلال ما سبق نستنتج أن وسائل الدفع الإلكتروني ماهي الا وسيلة تتم من خلالها اتمام المعاملات بين المؤسسات المصرفية و زبائنها مما يجنبها التعامل بالنقود الملموسة.

الفرع الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني:

– يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليميا و دوليا، و بذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع و النقل.[2]

– يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

– يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

– يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

*من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما.

[1] – أ. حوالف عبد الصمد، **محاضرات في وسائل الدفع البنكية**، ص٢.

[2] – رشاتو، **تحديث وسائل الدفع و انعكاساته على النشاط البنكي في الجزائر**، مذكرة ماجستير، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، ٢٠٠٦،.ص ص ، ٢١ ٢٢.

*من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث ال توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

– يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم.

– يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

*شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

* شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

الفرع الثالث: وسائل نظام الدفع الإلكتروني:

أولا: التسديد نقدا عند الاستلام: يعتبر هذا الأسلوب المستخدم في عملية الدفع من الأساليب الأولى التي اعتمدت في بداية ظهور التجارة الإلكترونية، وقد سميت هذه الفترة بالمرحلة البدائية للتجارة الإلكترونية، حيث كان الموقع التجاري يظهر كل المعلومات الخاصة بالسلع المعروضة للبيع، وما كان على الزبون إلا اختيار السلعة أو السلع المراد اقتنائها مباشرة عن طريق الإنترنت، وأما تسديد قيمة السلع المشتراة فكان يتم نقدا عند الاستلام.[1]

ثانيا: الدفع باستخدام البطاقات البنكية: وتسمى كذلك بالنقود البلاستيكية ويستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات عبر الإنترنت أو من المحلات التقليدية، وتنقسم البطاقات البنكية إلى ثلاثة أنواع هي[2]:

– بطاقات الدفع: تعتمد على وجود أرصدة فعلية للزبون لدى البنك.

[1] – د. هادف حيزية، **نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية**، مجلة المنتدى للدراسة والابحاث الاقتصادية، جامعة المدية، ٢٠١٧، ص٤.

[2] – د. هادف حيزية، **مرجع سبق ذكره**، ص ٥.

– **بطاقات الائتمان:** تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، ولا يتم إصدارها إلا بعد دراسة جيدة للحالة المالية للزبون.

– **بطاقات الصرف:** تختلف عن بطاقات الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل الزبون للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب التجاري الموقع للتشفير.

وهناك أنواع أخري مثل، بطاقة الدفع الشهري ، بطاقة ائتمان مسبقة الدفع، وأشهر الشركات الموظفة لهذه البطاقات خصوصا في الشرق الأوسط هي:

– **فيزا VISA**: وهي الأشهر على الإطلاق، والأكثر قبولا في العالم، ولديها أكبر شبكة للبطاقات في العالم، وتستحوذ وحدها على حوالي ٤٤ %من سوق بطاقات الائتمان في الولايات المتحدة الأمريكية.

– **ماستر كارد Card Master**: وتعتبر في المرتبة الثانية في الانتشار بعد فيزا، ولكنها تتفوق على فيزا بالتقنيات العالية، مثل تقنية Pay Pass وهي تقنية جديدة تسمح لحامل البطاقة بوضع بطاقته المغناطيسية فوق جهاز الشراء ويتم قبول الدفع فورا.

ثالثا: الدفع من خلال استخدام البطاقات الذكية: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف.

و تشبه هذه البطاقات الكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي فعال على سجل بالبيانات وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة وحدود المصروفات المالية التي يقوم بها فضال عن بياناته الشخصية والرقم السري.

وقد بلغ عدد البطاقات الذكية في العالم بداية سنة ٢٠٠٣ إلى ما يقرب من ٨٠٠ مليون بطاقة يتم التعامل بها في عمليات الدفع الإلكتروني، وساعد على ذلك اتساع وتداخل العمليات والخدمات في جميع أنحاء العالم في ظل انتشار خدم الشركات متعددة الجنسية، وأهم وظيفة يمكن أن تقوم بها هذه البطاقات هي تأمين إجراء التحويلات المالية داخل شبكة الشبكات نظرا لاعتمادها على تكنولوجيا شديدة التعقيد والتخصص تجعل عملية تزويرها أو التلاعب فيها أمرا مستحيلا.

رابعا: الدفع باستخدام الشيكات الإلكترونية: وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني، من البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الإلكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك وأهم نظامين يتم اعتمادهما حاليا للشيكات الإلكترونية هما:

– نظام FSTC: هو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي لمجموعة كبيرة من البنوك و الهيئات المصرفية الأمريكية، وهو يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية وآلات الصرف الذاتي(ATM) وذلك باستعمال نفس دفتر الشيكات الإلكتروني الذي يرصد كل المعاملات على مستوى نفس الحساب البنكي.

– نظام Cyber Cash: هو عبارة عن نظام دفع يعتمد على الشيكات الإلكترونية لشركة Cyber Cash الأمريكية، تتعامل به مجموعة من البنوك والمؤسسات التجارية المشتركة بهذا النظام، من سلبيات هذا النظام أنه لا يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية كالنظام الأول.

خامسا: الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية : يعتمد نظام النقد الإلكتروني على البروتوكول الذي طورته شركة Digi Cash والذي سمي بـ cash-E.

الفرع الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني:[1]

٣-١ – مزايا وسائل الدفع الإلكتروني:

– بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني 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 فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.

– بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ متابعة ديون الزبائن طالما أن العبئ يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

[1] – ياسين سعد غالب، بشير عباس العلاق: **الأعمال الإلكترونية** ، دار المناهج للنشر والتوزيع ، الأردن، ٢٠٠٦ص ص ٥٢ ٥٣.

– **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية.

٣–٢– عيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

– **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

– **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

– **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعه.

المطلب الثاني: ازمة السيولة في البنوك التجارية.

ممكن أن تكتشف أزمة السيولة استجابة لصدمة اقتصادية محددة أو كميزة لدورة عمل عادية. على سبيل المثال، خلال الأزمة المالية للركود العظيم، كان لدى العديد من البنوك والمؤسسات غير المصرفية أجزاء كبيرة من الأموال التي تم الحصول عليها من أموال قصيرة الأجل تم وضعها لتمويل القروض العقارية طويلة الأجل. عندما ارتفعت أسعار الفائدة قصيرة الأجل وانهارت أسعار العقارات ، فرضت مثل هذه الترتيبات أزمة سيولة.

عدم تطابق الاستحقاق، بين الأصول والخصوم، وكذلك النقص الناتج عن التدفق النقدي في الوقت المناسب، عادة ما يكون السبب الجذري لأزمة السيولة. يمكن أن تحدث مشكلات السيولة في مؤسسة واحدة، لكن أزمة السيولة الحقيقية عادة ما تشير إلى نقص السيولة في وقت واحد عبر العديد من المؤسسات أو النظام المالي بأكمله.

الفرع الاول: تعريف ازمة السيولة.

هنالك عدة تعاريف لأزمة السيولة فكل باحث أو كاتب عرفها حسب نوع الدراسة التي يقوم بإجرائها و فيما يلي أهم ما تطرقنا اليه من تعاريف في دراستنا الحالية.

بعض التعاريف لأزمة السيولة :

التعريف الاول: يقصد بأزمة السيولة في الاقتصاد عدم القدرة على سداد الالتزامات في اوقاتها المطلوبة وعلى توفير متطلبات العمل المطلوب.[1]

التعريف الثاني: يقصد بأزمة السيولة في المؤسسات المالية عدم قدرتها على السداد في وقته وعدم الوفاء بالتزاماتها وعلى متطلبات السير حسب الخطة المرسومة والموازنة المرصودة.[2]

التعريف الثالث: هي وضع مالي سلبي يتسم بعجز التدفق النقدي بالنسبة الى عمل تجاري واحد تحدث أزمة السيولة عندما لا يكون لدى العمل التجاري الموسر الاصول السائلة (اي النقدية) اللازمة للوفاء بالتزاماته قصيرة الجل ، مثل سداد القروض وتسديد الفواتير ودفع أجور الموظفين.[3]

مما سبق نستنتج أن ازمة السيولة ما هي الا وضع مالي يمر به العملاء و الزبائن ويضعهم في بعض الاحيان في مأزق مما يجعلهم ينزعون ثقتهم من الجهة المصرفية التي يتعاملون معها.

الفرع الثاني : انواع ازمة السيولة

وتنقسم أزمات السيولة إلى نوعين هما:[4]

١ – ازمات طويلة الاجل :

– ازمات مستدامة للدولة ،او المؤسسة المالية ،فهذه تحدث عند الازمات المالية العالمية او عندما تدخل في مشروعات تكون اكبر من قدرتها الاستيعابية او تستدين اكثر من قدرتها على توفير مستلزمات الوفاء وهكذا.....

هذا النوع ايضا على درجات تبدأ بأزمة السيولة الاكثر من عام ،وقد ترتفع كلما طال اجلها حيث تشمل ازمات السيولة قصيرة الاجل وازمات متوسطة الاجل وازمات طويلة الاجل.

---

[1] – **تعريف ازمة السيولة**، دليل التجارة العالمية ٢٠٢١، ص٣.

[2] – – لانس ميور، **كتاب ازمة السيولة وادارة التدفقات النقدية**، الناشر شركة ادارة الكوم، اصدار الشركة العربية للإعلام العلمي، ٢٠٢١، ص ١٢.

[3] – حسن شحاتة ، **ازمة السيولة** ، بحث منشور على مواقع دار المشورة، ص ٢.

[4] – مجلة الباحث ، **مداخلة بعنوان ازمة السيولة النقدية في الجزائر اسباب وحلول** ،جامعة ورقلة بتاريخ ١٣افريل ٢٠١١، ص ٠٧.

٢ – ازمات مؤقتة :

– وهي تحدث بسبب معدلات النمو العالية والسريعة في الاستثمارات التي تمتص السيولة من الأسواق، وخاصة إذا كانت هذه الاستثمارات في مشروعات تحتاج إلى وقت طويل حتى تدر عائدًا؛

– تحدث ايضا بسبب سياسات اقتصادية غير ملائمة او نحو ذلك ومن البديهي ان الحالة العادية لسيولة السوق او الدولة ، تتحقق اذا كان اجمالي السيولة او النقود في الاقتصاد القومي معادلا للسلع والخدمات ،اي ان اجمالي السيولة المحلية يعادل الناتج المحلي الاجمالي حتى لايكون في الاقتصاد قوى شرائية او نقود لايقابلها سلع لان ذلك يؤدي الى زيادة الاسعار ، وارتفاع معدلات التضخم وبالمقابل لا ينبغي ان يكون سلع وخدمات في الاقتصاد القومي لا تقابلها قوة شرائية حتى لا يقل الطلب بسبب نقص السيولة ،وحينئذ تنخفض الاسعار ويتحقق الانكماش .

الفرع الثالث : اسباب ازمة السيولة

و من أهم الأسباب المؤدية لأزمة السيولة:[١]

١ – عدم وجود سياسات اقتصادية وإدارية، وضريبية، ونقدية، ومصرفية، أو وجودها بشكل خاطئ ، وبعبارة موجزة سوء الادارة والتخطيط المالي؛

٢ – عدم رعاية فقه الأولويات والموازنات المطلوبة للإقراض والتمويل والائتمان، والتحصيل، والإنفاق والموارد؛

٣ – عدم وجود سياسة استراتيجية واضحة المعالم والخطوات العملية للدولة او المؤسسة ؛

٤ – الاقراض بالفائدة ولا سيما بالفائدة الكبيرة التي هي عبئ على الانتاج والمستهلك ، بدل المشاركات في الغرم والغنم، بالإضافة الى التوسع في الإقراض ولو كان بدون فائدة، أو في زيادة أعباء الديون ولو كانت عن طريق تمويل مشروع؛

٥ – انتشار الفساد المالي والاداري و السياسي بسبب ضعف الوازع الدينى والأخلاقي بين رجال الاعمال و المقترضين؛

[١] – د علي بن أحمد علي السالوس، **كتاب ادارة السيولة في المصارف الاسلامية، دراسة فقهية اقتصادية**، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٠، ص ١٤.

٦- سياسات الإغراق والاحتكار من قبل الدول والشركات الأجنبية؛

٧- هروب الأموال النقدية الى الخارج لأي سبب كان ، ولاسيما من المقترضين ، او المتمولين الذين قد يهربون معها ايضا الى الخارج؛

٨- التضخم للعملة مما يقود الى ارتفاع الاسعار فوق العادة مما يقلل من الطلب عليها؛

٩- ارتفاع أسعار بعض المواد الغذائية الأساسية ذات الاستهلاك الواسع مثل الزيت والسكر، مما جعل المواطن بين نارين، ارتفاع هذه الأسعار من جهة مما أضر كثيرًا بقدرته الشرائية، والنقص الحاد في السيولة النقدية في مكاتب البريد والوكالات البنكية من جهة أخرى، مما جعله غير قاد على الوفاء بمتطلبات أسرته المعيشية، أي بعبارة أخرى أصبح المواطن بين مطرقة غلاء الأسعار وسندان نقص السيولة النقدية؛

١٠- انهيار الثقة في المؤسسات المالية والبريد لدى المواطن ؛

١١- وقد تحدث أزمات السيولة بصفة عامة بسبب سياسات اقتصادية غير ملائمة، مثل السياسات الانكماشية الجائرة التي تمتص السيولة من الأسواق بحجة تحقيق التوازن المالي والنقدي وتخفيض معدلات التضخم وعجز الموازن.

الفرع الرابع :الحلول المعتمدة للحد من ازمة السيولة

وفيما يلي نتطرق الى بعض الحلول المتبعة من أجل تخفيض ازمة السيولة أو القضاء عليها ان أمكن:

اولا: التجارب الدولية والحلول التقليدية لأزمة السيولة

في الغالب ومن واقع التجارب الدولية ومن النظرية الاقتصادية فإن هناك حلولاً قد تكون تقليدية للخروج من مشكلة السيولة هي:[١]

- تنشيط الدورة الاقتصادية والأسواق من خلال زيادة الصادرات وفتح أسواق جديدة وتنشيط الحركة السياحية؛

- اتباع سياسة توسعية من خلال خفض سعر الفائدة لتشجيع الاقتراض والإنفاق الاستهلاكي؛

[١]- رايس حدة، **دور البنك المركزي في اعادة تجديد السيولة في البنوك الإسلامية**، إتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٩، ص ص ٥١، ٥٢.

– وضع سياسات لتحقيق مزيد من العدالة في توزيع الدخول لمنع الازدواج في الاقتصاد وتنشيط الطلب الفعال؛

– زيادة وخلق فرص للعمل للتغلب على البطالة ولتحقيق دخول للمتعطلين حتى يقبلون على الاستهلاك؛

– ضبط تدفُّقات رأس المال بين الاقتصاد والعالم الخارجي.

ثانيا: الحلول المعتمدة للحد من أزمة السيولة في البنوك وبريد الجزائر

بدل تكريس وتعميم الدفع الإلكتروني وآلية المقاصة اعتمدت السلطات النقدية والمالية في الاقتصاد الجزائري عديدا من الحلول من أجل تجاوز هذه الأزمة:

١ – زيادة الإصدار النقدي؛

٢ – إلغاء الرسوم على كافة عمليات التحويلات التي تقوم بها البنوك والهيئات والمؤسسات العمومية للحد من الأزمة؛

٣ – اتخاذ قرار بتحديد وتسقيف قيمة الأموال الممكن سحبها من بعض الموزعات؛

٤ – قيام عديد من المراكز بتزويد مراكز أخرى بالسيولة، فبالنسبة للعاصمة مثلا: فهي تزود تيبازة وبومرداس، كما تزود البليدة، عين الدفلى والمدية وتزود قسنطينة، مدينة ميلة وغيرها أيضا؛

٥ – يجب أن نعتمد على الأموال بصورتها النمطية أي المعدنية والورقية، إذ يجب الاعتماد على ما يعرف بـ (النقود النائبة) أي ما ينوب عنها، وهو الشيك وبطاقات الدفع.

ثالثا: **الخطوات العملية لعلاج أزمة السيولة**[١]

١ – طبع كميات هائلة من النقود وهذا لتغطية أزمة السيولة لكن هذا الحل يؤدي الى زيادة في حجم الكتلة النقدية لذلك نعتبره حل خاص بأزمة السيولة فقط؛

[١] – سيرين سميح أبو رحمة، **السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة، ٢٠٠٩ ، ٢٥.

٢ – اعادة النظر في خطة التطوير والتنويع في ضوء موقف السيولة حيث ان انقاذ البنوك من مشاكل التعثر او عدم الوفاء بالتزاماتها في وقتها افضل بكثير من التوسع المشوب بالمخاطر التي قد تقود الى التوقف والافلاس؛

٣ – التنبؤ بالاحتياجات المالية؛

٤ – التخطيط المسبق للتدفق النقدي واللجوء إلى الخبراء فيه؛

٥ – اللجوء إلى المتخصصين في إدارة المخاطر؛

الفرع الخامس : مظاهر ازمة السيولة

وفي مايلي أبرز مظاهر أزمة السيولة:[١]

١ – انهيار قيمة العملة المحلية بحيث تعجز النقود عن شراء السلع والخدمات المعروضة في الأسواق المحلية والعالمية، بما يؤدى إلى فقدان الثقة في تلك العملة والمسارعة نحو الجودة مجددا من قبل المستهلكين هذه المرة، بحيث يتم التعجيل بشراء السلع غير المطلوبة الآن، واقتناص كل فرصة لفترات الخصومات والتخفيضات لشراء سلع غير مطلوبة بشكل ملحّ، بغرض تخزين القيمة فيها، والمسارعة إلى تحويل أي فائض من المدخرات إلى أوعية آمنة مثل الذهب والعقار والعملات الصعبة (باعتبارهم مستثمرين لهذا الفائض) ؛

٢ – تسجيل اكتظاظا كبيرا وطوابير أمام الشبابيك في عدد من الولايات في الوطن منها، ووقوع في كثير من الأحيان مشادات وفوضى على مستوى هذه المكاتب البريدية والبنكي؛

٣ – التذمر الكبير في أوساط زبائن البنوك والمؤسسات المالية، مما تسبب في شل عديد من المراكز البريدية الفرعية، خاصة في الولايات الحدودية أو الولايات التي تحوي مناطق عسكرية؛

٤ – اضطرار الزبائن إلى الاصطفاف منذ الساعة السادسة والنصف صباحا أمام هذه المكاتب حتى يتمكنوا من استخراج بعض أموالهم من في مختلف القطاعات: الصحة، التربية، البريد والمواصلات، المتقاعدين، الجماعات المحلية، التكوين المهني، التعليم العالي؛

[١] – د علي بن أحمد علي السالوس، مرجع سبق ذكره، ص ٢٧.

٥ – أزمة حادة في السيولة النقدية لدرجة أن أجور العمال والموظفين لا يستطيعون سحبها، وفي أحسن الأحوال يسمح لهم بسحب مبالغ بسيطة؛

٦ – في كثير من الأحيان الموزعات الآلية للنقود معطلة، وفي أحسن الظروف فارغة من الأموال، وتم تقنين سحب الأموال من بعض الموزعات ب ٥٠٠٠ دج فقط.

المطلب الثالث: الدفع الالكتروني كآلية للتقليل من أزمة السيولة.

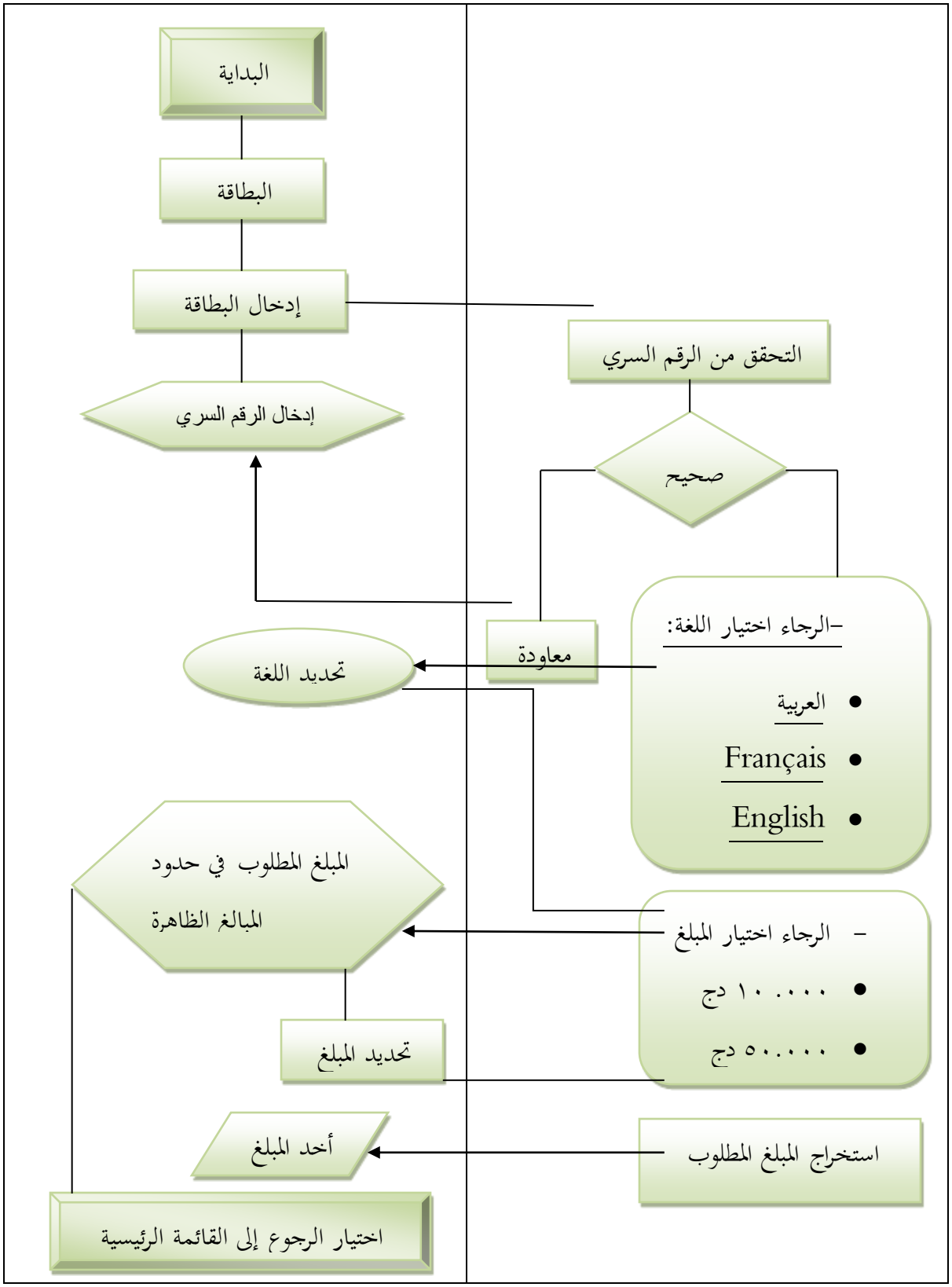
تكثيف وفرض التعامل بالصكوك البريدية والبنكية والبطاقات البريدية المصرفية لما له من فائدة من الناحية الأمنية قبل تعميم الدفع الالكتروني بالبطاقة البنكية، وتكثيف عمليات المقاصة اللحظية مستقبلا.

١ – إجبارية الدفع الالي باستعمال الصكوك: بعد انخفاض السيولة في النظام الرسمي أكدت وزارة المالية في عديد من المرات أنه بداية من الفاتح من جويلية ٢٠١٥ سيقوم المتعامل الاقتصادي بالدفع الالي باستعمال الصكوك في إطار التعاملات المالية، وهي تخص العقارات التي تزيد عن ٥ ملايين دينار والسيارات التي تفوق مليون دينار جزائري، كما يلزم القانون استعمال الوسائل البنكية في التعاملات التي تفوق قيمتها مليون دينار فيما يخص بيع وشراء الجواهر والتحف القديمة والأعمال الفنية والأثاث القديم والمبيعات والمعروضات للمزاد العلني، بالإضافة لتسديد الديون والمستحقات المالية، كما يلزم الإدارات العمومية والهيئات الرسمية والمؤسسات العمومية والخاصة بقبول وسائل الدفع البنكية، إضافة إلى الأمر من وزارة المالية للبنوك الذي يقر بقبول كل الأموال خارج المنظومة، إضافة الى إطلاق الحكومة للقرض المستندي الذي أطلقت عليه وزارة المالية اسم "القرض الوطني للنمو الاقتصادي" لاستعادة الأموال والسيولة التي تستغل خارج القطاع الرسمي وإعطائها الصفة القانونية.

٢ – تعميم استخدام البطاقة البنكية والبريدية: إن عمليات تداول السيولة خارج البنوك ماتزال مستمرة خلال هاته السنوات وبوتيرة متزايدة، ما يتسبب في تراجع سرعة تداول النقود في السوق المالي والنقدي، حيث تتأخر المبالغ التي يتم سحبها من طرف البنوك والمؤسسات المالية في العودة إليها، ويبقى الحل الذي نراه نحن هو ضرورة تبني أنظمة دفع الكترونية مع تعميم استخدام البطاقة البنكية في الدفع الإلكتروني وجعل بطاقات السحب البريدية بطاقات دفع في الأجل القصير بمختلف أشكاله وأنواعه والياته ومختلف وسائل الدفع الالكترونية التي

تعمل على التقليل من حرجة الأموال وسرعة دوران النقود بين الأفراد والمؤسسات المالية والاقتصادية في الاقتصاد الوطني.

وفيما يلي الشكل التالي يوضح خطوات عملية السحب من جهاز الصراف الآلي باستخدام البطاقة البنكية في سحب الأموال :



الشكل رقم ٢: يوضح خطوات عملية السحب من جهاز الصراف الآلي باستخدام البطاقة البنكية

المصدر: من إعداد لطالب بناءا على معلومات مقدمة من البنك BEA

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

في المبحث الثاني من هذا الفصل، حاولت التطرق إلى بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع بهدف توسيع المعارف ومحاولة الإلمام بمختلف جوانب البحث.

المطلب الأول: دراسات محلية

وفي هذا المطلب سيتم التطرق الى بعض الدراسات المحلية التي لها صلة بموضوع البحث.

الفرع الأول: دراسة أ. سمية عبابسة، بعنوان:

وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري – الواقع و المعيقات والآفاق المستقبلية– مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي العدد ٢ سنة ٢٠١٦.

حيث سلطت هاته الدراسة الضوء على التطور التكنولوجي الذي أصبحت تشهده الساحة المصرفية، وما ترتب عليه من استخدام واسع للأدوات والقنوات المصرفية الحديثة في مختلف أنحاء العالم خاصة في الدول المتقدمة، هذا إضافة إلى الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكتروني في تطوير اقتصادات العالم من خلال المساهمة في تسهيل المعاملات المالية والتجارية، مما دفع بالدول النامية ومنها العربية والجزائر خاصة إلى العمل الجاد للتحول إلى ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية من خلال وسائل الدفع الالكتروني، بغية المحافظة على حظوظها في المنافسة والاستمرار مستقبلا.

و من أهم النتائج المتوصل لها من خلال الدراسة:

– فرض تطور علم الاقتصاد العديد من التغيرات التي لم يكن القطاع المصرفي في منأى عنها من خلال التوجه إلى رقمنة أنشطته باعتماد الصيرفة الالكترونية؛

– تفتح وسائل الدفع الالكتروني آفاقا واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان؛

– هناك العديد من العوامل التي تحول دون تطور التعامل باستخدام البطاقات البنكية في الجزائر منها ما هو تقني ومنها ماهو بشري، لكن يمكن ارجاع السبب الرئيسي إلى نقص الوعي والثقافة اللازمة لاعتماد مثل هذه الوسائل .

الفرع الثاني: دراسة د:مرسلي نزيهة و أ.د. بوعبدلي أحلام بعنوان:

ادارة مخاطر السيولة ودورها في تحسين ربحية البنوك التجارية العمومية الجزائرية للفترة ٢٠٠٦-٢٠١٥، دراسة حالة الجزائر من ١٩٦٢-٢٠١٥- ورقة بحثية منشورة بمجلة معارف، العدد ١، سنة ٢٠١٩.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على ادارة مخاطر السيولة و دورها في تحسين لربحية البنوك التجارية العمومية الجزائرية خلال الفترة ٢٠٠٦-٢٠١٥ و تنبع أهمية هذه الدراسة من الهدف الأساسي للبنوك التجارية التي تسعى لتحقيقه المتمثل في تحقيق الربحية فمن خلال الوظائف التي تقوم بها تتعرض للمخاطر.

و في ما يلي أهم النتائج المتوصل لها من خلال هذه الدراسة:

-أنه وفق مسبة قياس مخاطر السيولة النقد و الأرصدة النقدية لدى البنك على اجمالي الموجودات أن البنوك التجارية الجزائرية تتمتع بأرصدة نقدية مقبولة؛

-وفق نسبة اجمالي القروض على اجمالي الموجودات نجد مقبولة ليست مرتفعة كثيرا و ليست منخفضة، وهذا دليل على انخفاض مخاطر السيولة في البنوك العمومية الجزائرية؛

- من خلال نسب الربحية البنوك العمومية الجزائرية عموما تحقق أرباحا، كونها تتقارب مع نتائج البنوك العربية و الأجنبية مما يدل أن هذه البنوك لها قدرة على تحقيق الأرباح من توظيف ودائعها و أموالها المتاحة.

الفرع الثالث: دراسة د. علي بودلال بعنوان:

اعتماد وسائل الدفع الالكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري ، ورقة بحثية منشورة بمجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة المجلد ٣ العدد ١، سنة ٢٠١٨.

تتطرق الورقة في البداية إلى سرد مختصر لوسائل الدفع الالكتروني بالجزائر وما تحقق فيه من إنجازات، كما تبرز الورقة أهم التحديات المستقبلية التي ستقلل من حجم الكتلة النقدية المتداولة خارج الإطار الرسمي، والتوصيات المقترحة للتعامل مع هذا الإجراء وذلك من خلال المحاور التالية:

وتوصلت الدراسة الى أهم النتائج التالية:

- ضرورة قيام البنك بدور توعوي أكبر للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية؛

- قيام الحكومة و المؤسسات المالية بتوفير بنية تحتية مناسبة؛

- تسهيل الاجراءات الادارية لإدماج القطاع الغير الرسمي الى الجانب الرسمي؛

- توفير الجو الملائم لدراسة المشاريع التي بإمكانها تسهيل عملية الدفع الالكتروني.

- المطلب الثاني: دراسات أجنبية.

الفرع الأول: دراسة لـ أيمن أحمد محمد شاهين، مقومات العمل المصرفي الالكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية، مذكرة ماجستير، كلية التجارة وقسم المحاسبة والتمويل ،جامعة الاسلامية، غزة، سنة ٢٠١٣.

حيث تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الفلسطينية والتعرف على أنظمة الدفع الالكترونية وعلى اشكال التجارة الالكترونية ومزاياها وعيوبها والتعرف على دور المصارف الفلسطينية في تعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الالكترونية واقتراح التوصيات اللازمة التي تعزز من دور نظم الدفع الالكترونية في تسهيل المعاملات حيث توصلت هذه الدراسة إلى:

-أنه تتوفر بعض التشريعات المتعلقة بنظم العمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية

-لا يتوافر الوعي والثقافة المجتمعية الكافية للعمليات المصرفية الالكترونية في المصارف الفلسطينية مما يستلزم المتابعة من قبل المصرف لاستكمال الضوابط اللازمة في اطار الخدمات والمنتجات الالكترونية التي يقدمها لغرض تسهيل

-لا يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الالكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل بالإضافة إلى عدم توافر بيئة تشريعية كافية في فلسطين لاحتضان العمل الالكتروني وتعزيزه في الميدان المصرفي المالي.

الفرع الثاني: دراسة الباحث: مصطفى محمد إبراهيم، نظام المدفوعات الالكتروني في العراق والتحديات التي تواجهه دراسة تطبيقية في البنك المركزي العراقي، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية ، جامعة بغداد، مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ١٧، العدد٣، للسنة ٢٠١٥.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى ابراز أهمية قسم المدفوعات الالكتروني يعمل كفريق واحد لمواجهة التحديات التي يتعرض لها النظام وتحديث نظام المدفوعات الإلكتروني العراقي لما له من دور مهم في التعامل.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن نظام المدفوعات والتسوية يرتبط ارتباطا وثيقا بالوظيفة الرئيسية للسلطات النقدية وهو تحقيق الاستقرار المالي، حيث يتعرض نظام المدفوعات الالكتروني لبعض المخاطر التي من الممكن التخفيض منها باتخاذ مجموعة من الاجراءات اللازمة .حيث يساهم نظام المدفوعات الالكتروني في توفي الكشوفات والاحصائيات المهمة الخاصة بالسيولة المالية لذوي القرار.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

في هذا المطلب سوف نتطرق الى أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة الأجنبية والعربية المتعلقة بالموضوع التي تم استعراضها في المطلبين السابقين.

أولا– أوجه التشابه:

١ – بين الدراسة الحالية و الدراسات المحلية:

– أجريت الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية السابقة في نفس البلد و هي الجزائر؛

– تتشابه **دراسة د. علي بودلال مع الدراسة الحالية** في كونهما استخدما وسائل الدفع الالكترونية لعلاج الاشكالية محل الدراسة ؛

– تتشابه **دراسة د:مرسلي نزيهة و أ.د. بوعبدلي أحلام مع الدراسة الحالية** في معالجة مشكل السيولة داخل البنوك فقط؛

– من أهم النتائج التي توصلت اليها أ. **سمية عبابسة** من خلال دراستها اللجوء الى استخدام وسائل الدفع الالكتروني وهو المتغير الأساسي للدراسة الحالية ؛

– جميع الدراسات أنجزت بالغة العربية.

٢ – بين الدراسة الحالية و الدراسات الأجنبية:

– **الدراسة الحالية** تشير بدقة الى العمل المصرفي الإلكتروني الذي هو موضوع محل الدراسة بالنسبة **لـ أيمن أحمد محمد شاهين** و أشارت الى العمل المصرفي من خلال وسائل الدفع الإلكترونية؛

– تتشابه **الدراسة الحالية مع دراسة الباحث: مصطفى محمد إبراهيم** الذي يهدف للوصول الى الاستقرار المالي من خلال استخدام الدفع الالكتروني الذي أستخدمه في دراستي الحالية للحد من أزمة السيولة؛

– جميع الدراسات أنجزت بالغة العربية.

ثانيا– أوجه الاختلاف:

هناك العديد من أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث المكان والزمان وحجم العينة ونوع المتغيرات والقطاع، والجدول الموالي يوضح أوجه الاختلاف بينهما:

الجدول رقم (١-١): أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
من حيث المكان والزمان	أجريت الدراسة في الجزائر في وكالة بنك الجزائر الخارجي ولاية غرداية في سنة ٢٠٢١	الاختلاف الأساسي بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة المحلية يكمن في تواريخ اجراء الدراسات و الأهداف المراد الوصول اليها مما يؤدي ال تغير في بعض المتغيرات أما بالنسبة للدراسات الأجنبية يكمن الاختلاف في تواريخ اجراء هذه الدراسات و البلدان التي أجريت فيها بالإضافة الى تغير بعض المتغيرات.
من حيث العينة	تناولت الدراسة عينة من موظفي وزبائن وكالة بنك الجزائر الخارجي لولاية غرداية	تناولت الدراسات السابقة عينات مختلفة منها أكثر ومنها أقل من الدراسات الحالية.
من حيث النتائج المتوصل إليها	توصلت من خلال دراستي الى أن وسائل الدفع الالكتروني لا تأثر على أزمة السيولة بشكل كبير و انما بنسبة قريبة من المتوسط أي بنسبة ٢٩%	تم استخلاص أهم النتائج كالتالي: -تفتح وسائل الدفع الالكتروني آفاقا واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان؛ -تسهيل الاجراءات الادارية لإدماج القطاع الغير الرسمي الى الجانب الرسمي؛ - لا يتم معالجة القضايا المالية والمصرفية المتعلقة بأعمال الصيرفة الالكترونية من خلال نظام القضاء بشكل فاعل.
من حيث نوع المتغيرات	هدفت المتغيرات إلى توضيح الأثر التي تحدثه أدوات الدفع الالكترونية في الحد من أزمة السيولة واستخدمت برمجية SPSS	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة عن الدراسة الحالية، مثل التجارة الالكترونية، السيولة المصرفية، وسائل الدفع البنكية واستخدمت برمجيات أخرى

المصدر: من إعداد الطالب

خلاصة الفصل:

تناولنا من خلال هذا الفصل تحديد المفاهيم الأساسية لكل من وسائل الدفع الالكتروني والسيولة المصرفية، بداية بتحديد المفاهيم الدقيقة المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني ثم خصائصه ومزايا وعيوب استخدام الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى مشكلة السيولة وحلول الدفع الالكتروني وتأثيرها على أزمة السيولة والحد منها.

ومن خلال ما سبق تبين لنا أن لوسائل الدفع الالكتروني أثر على تغيير وضعية المؤسسات المالية بصفة عامة، ولذلك قمت بإجراء دراسة ميدانية حول هذه الظاهرة ووقعت دراستي على أحد البنوك التجارية بغرداية و هو بنك الجزائر الخارجي.

الفصل الثاني

دراسة مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة في بنك الجزائر الخارجي

BEA

وكالة غرداية

تمهيد:

تناولنا في الفصل السابق الاطار النظري لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة، وتم ابراز مدى أهمية التحليل الائتماني ومختلف عناصره، وما توصل اليه الباحثون من دراسات ترتبط بهذا الموضوع ، وانطلاقا من هذا فان الهدف من الدراسة هو التعرف على حقائق ثابتة وعلمية يمكن من خلالها التحقق عن الأدلة التي لها علاقة بالدراسة مستقبلا، وعليه فان كل دراسة تحتاج الى اطار منهجي يتوافق مع طبيعة الموضوع الذي يتبناه الطالب والغايات التي يسعى للوصول اليها.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة ،سنتناول فيه منهج البحث المستخدم ،وحدود الدراسة ، والتعريف بمجتمع الدراسة المتمثلة في موظفي البنوك التجارية، اضافة الى ذلك الادوات التي تم استخدامها في جمع البيانات، كما سيتم عرض مفصل لكيفية بناء أدوات الدراسة (استبيان) ، والاجراءات التي تم اتباعها لتتحقق من صدق وثبات الاستبيان ، و تم استخدام برنامج SPSS 25 لإجراء التحليل الإحصائي المناسب لاختبار فرضيات الدراسة، للتوصل إلى النتائج التي تم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة، و بالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إليها، و نتناول خلال هذا الفصل مبحثين هما:

- **المبحث الأول: منهجية الدراسة.**
- **المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الاستبيان**

المبحث الأول: منهجية الدراسة

ترتكز الدراسة الحالية بشكل أساسي على دراسة و تحليل دور وسائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة، التي نسعى لدراستها بالاعتماد على الإجابات الواردة في الاستبيان الموزع على عينة الدراسة.

المطلب الأول: المنهج المستخدم وعينة الدراسة

من خلال هد المطلب سنتطرق الى المنهج المستخدم و عينة الدراسة و خصائصها

الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة

يعرف المنهج على أنه " الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته لاكتشاف الحقيقة و لإجابة على الأسئلة و الاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث"[1]، و بالتالي اعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على المنهج الوصفي الذي يعرف على أنه: "مجموعة من الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتمادا على جمع الحقائق و البيانات و تصنيفها و معالجتها و تحليلها تحليلا كافيا و دقيقا لاستخلاص دلالتها و الوصول إلى نتائج عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة"[2].و قد اعتمدنا على هذا المنهج لوصف تحليل دور وسائل الدفع الالكترونية في الحد من ازمة السيولة بولاية غرداية.

الفرع الثاني: عينة الدراسة و خصائصها :

أولا: مجتمع الدراسة الميدانية:

تم اختيار الدراسة الميدانية من الموظفين و مدراء البنوك التجارية الجزائرية.

عينة الدراسة:

لم يتم تحديد حجم عينة الدراسة بشكل مسبق قبل توزيع الاستبيان، حيث قمنا بتوزيع حوالي ٧٠استبيان وقد اعتمدنا طريقة التسليم و الاستلام المباشر لمفردات العينة.

بعد عملية الفرز و التبويب و التنظيم اسئلة الاستبيان، تقرر الإبقاء على ٦٠ استبيان من مجموع ٧٠ استبيان تمثل عينة الدراسة، بعدما قمنا باستبعاد ٧ استمارات لعدم الاجابة عليها من طرف بعض مفردات الدراسة و ٣ استمارات لم تسترجع، الجدول التالي يبين الاحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان الموزعة بالتفصيل.

---

[1] محمد شقيق، البحث العلمي، **الخطوات المنهجية لإعداد البحوث**، المكتب الجامعي الحديث،مصر،١٩٩٠،ص٣٠.

[2] بشير صالح الرشيدي، **مناهج البحث التربوي** – رؤية تطبيقية مبسطة–، دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٠، ص٥٩.

جدول رقم (٢-١) الإحصائية الخاصة باستمارات الاستبيان

البيان	الاستبيان	
	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستمارات الموزعة	٧٠	١٠٠ %
عدد الاستمارات غير المجاب عليها	٠٧	١٠%
عدد الاستمارات المفقودة	٠٣	٤.٢٩%
عدد الاستمارات الصالحة	٦٠	٨٥.٧١%

المصدر: من اعداد الطالب

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٢-١) أن عدد الاستمارات الموزعة بلغت ٧٠ استمارة، كما تم الغاء ١٠ استمارات منها ما لم يسترجع و بسبب نقص المعلومات فيها، تم الابقاء على ٦٠ استمارة صالحة للتحليل لتمثل عينة الدراسة أي ما يعادل ٨٥.٧١% .

المطلب الثاني: أدوات جمع المعلومات و الوسائل الإحصائية المستخدمة

يتطلب أي بحث الاستعانة بمجموعة من الأدوات لجمع البيانات و كذا الوسائل الإحصائية للدراسة و تتمثل الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات و كذا الوسائل الإحصائية المستخدمة في دراستنا في:

الفرع الأول: أداة الدراسة

اعتمدنا في جمع المعلومات حول موضوع الدراسة على استمارة الاستبيان كأداة لاستقصاء و جمع آراء و إجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول دور وسائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة ، و تعرف الاستمارة على أنها " عبارة عن مجموعة من الأسئلة التي توجه إلى المبحوثين في موقف مقابلة شخصية"[١].

تضمن الاستبيان ٢٩ سؤالا مقسمة إلى ثلاثة أجزاء حيث يشمل الجزء الأول على البيانات الشخصية و الذي يحتوي على ٥ أسئلة، أما الجزء الثاني فيحتوي على٢٤ سؤال موزعة على ثلاث محاور هما:

المحور الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

المحور الثاني: أزمة السيولة

المحور الثالث: أثر وسائل الدفع الإلكترونية في القضاء على ازمه السيولة

[١] عبد الله عبد الرحمان، علي بدون، **مناهج البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، مصر، ٢٠٠٢، ص١٨٠.

الفرع الثاني: الوسائل الإحصائية المستخدمة

لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة تم استخدام الوسائل الإحصائية التالية:[1]

– **ثبات أداة الدراسة:** يعني أن هذا الاستبيان يعطي نفس النتيجة حتى لو تم اعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الشروط والظروف ويكون ذلك من خلال حساب معامل الارتباط ألفا كرو نباخ.

– **معامل ألفا كرو نباخ:** يتسم معامل ألفا كرو نباخ بدرجة عالية من الدقة من حيث قدرته على قياس التوافق والاتساق فيما بين المحتويات المتعددة للمقياس المستخدم.

التوزيعات التكرارية: تهدف إلى التعرف على تكرار الإجابات عند أفراد العينة.

المتوسط الحسابي: و ذلك لمعرفة اتجاه آراء المستجوبين حول كل عبارات الاستمارة، وهو يمثل مقياس من مقاييس النزعة المركزية، ويعتبر الأكثر استخداما، والمتوسط الحسابي للعينة يستخدم في الغالب كمقياس لتقدير المتوسط الحسابي لمجتمع الدراسة.

الانحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت ويستخدم لقياس وبيان تشتت اجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي ويكون هناك اتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا انحرافها المعياري قليل.

– **معامل الارتباط بيرسون:** و ذلك لمعرفة هل هناك علاقة بين محاور، و قوة العلاقة حيث يكون الارتباط قويا عند اقتراب قيمته من الواحد الصحيح، و ضعيفا عند اقترابه من الصفر، و تكون قيمته موجب عندما يكون الارتباط طردي، و الارتباط العكسي عندما تكون القيمة سالبة.

و قد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس ليكارث الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات، و هذا من أجل إبراز آراء أفراد العينة في مختلف الأسئلة الموجودة في الاستبيان من أجل تسهيل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (٢–٢) مقياس ليكارث الخماسي

التصنيف	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	٥	٤	٣	٢	١

المصدر : عز عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي و الاستدلالي باستخدام SPSS

[1] عبد الله عبد الرحمان، علي بدون، **مناهج البحث الاجتماعي**، المرجع السابق، ص١٨٣.

المبحث الثاني: تحليل وتفسير نتائج الاستبيان.

في هذا المبحث نتعرض الى صدق و ثبات الاستبيان عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة و إجراء تحليل و تفسيرها بهدف اختبار صحة فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

قبل عرض الاستبيان تم طرحه على مجموعة من الاداريين و الأساتذة من جامعة غرداية المتخصصين من أجل التأكد من صحة العبارات و طريقة صياغتها و كذلك منهجية و شكل الاستبيان، و بعد الأخذ بعين الاعتبار مختلف النصائح و التوصيات قمنا بإعداد الشكل النهائي للاستبيان.

أولا/ ثبات الاستبانة: يقصد بثبات الاستبانة أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط و يكون ذلك من خلال حساب معامل الارتباط ألفا كرونباخ.

ثانيا/ معامل ألفا كرونباخ: إن معامل الارتباط ألفا من بين الطرق السهلة المستخدمة لتقييم الثقة و الثبات في القياس و تتسم بدرجة عالية من الدقة من حيث قدرتها على قياس درجة التوافق أو الاتساق فيما بين المحتويات المتعددة للمقياس المستخدم.

الجدول رقم (٢-٣) يبين ثبات الاستبيان معامل ألفا كرو نباخ

عدد الأسئلة	٣٥
معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل	0,774

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

من الجدول رقم (٢-٣) نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يصل ٠,٧٧٤ اي أكثر من ٧٧% حيث يعتبر ذو مستوى جيد جدا مقبول من الثقة و الثبات و هذا يعني هناك استقرار بدرجة كبيرة في نتائج الاستبيان و عدم تغيرها بشكل كبير في حين لو تم إعادة توزيع هذا الاستبيان على نفس العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة

الجدول رقم (٢-٤) يبين معامل الفا كرونباخ لكل محور

	المحور الأول	المحور الثاني	المحور الثالث
عدد الأسئلة	08	06	10
معامل ألفا كرونباخ	٠.671	0.844	0.507

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج برنامج spss

نلاحظ من الجدول رقم (٢-٤) معامل الفا كرونباخ في محاور الاستبيان:

المحور الأول و المتعلق بـ وسائل الدفع الالكترونية و الذي يضم ٠٨ أسئلة فقد تميز بدرجة جيدة من الصدق و الثبات بحيث بلغ معامل الفاكرونباخ٠,٦٧١ .

المحور الثاني والذي يضم٠٦ أسئلة حول أزمة السيولة فقد تميز بدرجة ثبات و ثقة ترجمها معامل الفا كرونباخ لـ ٠,٨٤٤ و هي درجة عالية من الصدق و الثبات.

المحور الثالث و الذي يضم ١٠ أسئلة حول أثر وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على أزمة السيولة فقد تميز بدرجة ثبات و ثقة ترجمها معامل الفا كرونباخ الى ٠.٥٠٧ و هي درجة متوسطة أيضا .

ثالثاً/ معامل الارتباط بيرسون

الجدول رقم (٢-٥) يبين العلاقة بين كل محور و الاستبيان ككل يبين الاتساق الداخلي:

المحاور	معامل بيرسون	مستوى دلالة
المحور الاول	٠.587	٠.٠٠٠
المحور الثاني	0.936	٠.٠٠٠
المحور الثالث	0.427	0.001

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (٢-٥) أن العلاقة بين المحاور و الاستبيان ذو علاقة طردية و ذلك بالاعتماد على نتائج تحليل ارتباط معامل " بيرسون" ، حيث بلغ في المحور الأول ٠.٥٨٧ و مستوى دلالة ٠،٠٠٠ و هدا يدل على ان محاور الدراسة متسقة داخليا.

و نلاحظ ايضا ان المحور الثاني بلغ معامل الارتباط بيرسون٠.٩٣٦ و مستوى دلالة ٠،٠٠٠ و هي علاقة طردية ايضا

في حين ان المحور الثالث والمتعلق أثر وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على ازمة السيولة بلغ ٠.٤٢٧ ومستوى دلالة ٠.٠٠١ وهي علاقة طردية متوسطة وعليه يمكننا القول ان هناك اتساق بين محاور الاستبيان الثلاثة والاستبيان ككل.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة و تحليل محاور الاستبيان

سوف نقوم في هذا المطلب من الدراسة بعرض المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة وتحليلها و اختبار لفرضيات البحث.

الفرع الاول: تحليل عرض خصائص عينة الدراسة

تتمثل البيانات الشخصية في المسمى الوظيفي، التخصص العلمي، الخبرة المهنية

أولا: متغير المسمى الوظيفي

الجدول رقم(٢-٦) عدد أفراد العينة من المسمى الوظيفي

	التكرار	النسبة المئوية
مدير	٠١	١.٧
رئيس مصلحة	١٤	٢٣.٣
موظف	٤٥	٧٥.٠
المجموع	٦٠	100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (٢-٦) و الخاص بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي نلاحظ أن نسبة موظفي مرتفعة مقارنة بنسبة للمدراء و رئيس المصلحة، حيث بلغت نسبة موظفين ٧٥% أما النسبة الباقية فتمثل رئيس المصلحة ب ٢٣.٣%. و نسبة المدراء ب ١.٧%و هدا يدل على ان العينة المدروسة اغلبها من فئة الموظفين.

ثانياً: متغير التخصص العلمي

الجدول رقم (٢-٧) توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي

	التكرار	النسبة المئوية
إقتصاد	٠١	١.٧
محاسبة	١٣	٢١.٧
إدارة	٤٥	٧٥
غير ذلك	٠١	١.٧
المجموع	٦٠	100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق ان متغير **التخصص العلمي** لدى عينة الدراسة في أغلبها من تخصص الادارة بـ ٤٥ فرد بنسبة ٧٥% اما بالنسبة للمحاسبة فقد بلغ نسبة ٢١.٧% بـ ١٣ فرد أما فيما يتعلق بالاقتصاد قد بلغ فرد واحد بنسبة ١.٧% مناصفة مع اختصاصات اخرى غير مذكورة. إذ نلاحظ أن العينة المدروسة اغلبها تخصص ادارة.

ثالثاً: متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية جدول رقم (٢-٨):توزيع أفراد العينة حسب متغير		
	التكرار	النسبة المئوية
من ٠١ الى ٠٥ سنوات	٢٣	٣٨.٣
من٠٦ الى ١٠ سنوات	٢٢	٣٦.٧
أكثر من ١٠ سنوات	١٥	٢٥
المجموع	٦٠	100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج spss

نجد في هذا المتغير ان سنوات الأقدمية لعينة الدراسة مرتفع وهذا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم(٢-٨) أي أن اغلبية أفراد العينة لديهم أقدمية ، حيث ان نسبة الذين تتراوح مدة عملهم من ١ الى ٠٥ سنوات بلغ نسبة ٣٨.٣% أي ما يعادل ٢٣ فردا وهم أكبر نسبة تليهم نسبة الذين تتراوح فترة عملهم من ٠٦ الى ١٠ سنوات بـ ٣٦.٧% بـ ٢٢ أفراد و تليها الذين تفوق خبرتهم ١٠ سنوات بـ٢٥% بعدد١٥ فرد

الفرع الثاني: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الاستبيان

من خلال هذا العنصر سنحاول تحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل محور من محاور الدراسة، ثم استنتاج اتجاه العينة لكل سؤال من أسئلة الدراسة و هذا بالاعتماد على الأوزان المرجحة لمقياس ليكارت الخماسي، حيث قمنا بحساب طول الفئة و الذي يساوي حاصل قسمة عدد المسافات و التي هي ٤ مسافات على عدد الخيارات المتاحة أمام المستجوبين و التي هي (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) و عليه يساوي طول الفئة ٤/٥=٠،٨

طول الفئة = الحد الأعلى للبديل _ الحد الأدنى للبديل
عدد المستويات

و بهذا يصبح توزيع الإجابات حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (٢-٩) يمثل معايير تحديد الاتجاه

الرأي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المتوسط المرجح	من١ الى ١.٨٠	من١.٨١الى ٢.٦٠	من٢.٦١الى ٣.٤٠	من ٣.٤١ الى ٤.٢٠	من ٤.٢١ الى ٥

المصدر: عز عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي الاستدلالي باستخدام spss،الجزء الثالث، ص ٥٣٨.

الجدول رقم(٢-١٠) يمثل متوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة حول المحور الأول

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة
تتعتبر البطاقات البنكية من اهم التعاملات المصرفية الاليكترونية.	3,95	٠,811	موافق
عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الالة بحجز البطاقة تلقائيا.	3,77	٠,465	موافق تماما
في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به، في هذه الحالة حامل البطاقة يطلب من البنك تسليمه بطاقة جديدة.	3,65	٠,732	محايد
يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن و السلامة.	4,25	٠,728	موافق بشدة
تقوم الادارة بمتابعة و فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.	4,13	٠,343	موافق
تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.	4,58	٠,497	موافق بشدة
يتم احاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	3,88	٠,846	موافق
لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة.	3,90	٠,969	موافق
المجموع العام للمحور	٤.١٥	٠.٢٢٨	موافق

المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (٢-١٢) نلاحظ أن إجابات افراد العينة المدروسة لعبارات المحور الأول و المتعلقة بمحور وسائل الدفع الإلكتروني بلغت متوسط حسابي قدر ب ٤.١٥ بإنحراف معياري ٠.٢٢٨ اي أن افراد العينة على دراية بوسائل الدفع الإلكترونية، حيث لاحظنا أن العبارة الأكثر موافقة من طرف العينة المدروسة كانت عبارة " **تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية** " بمتوسط ٤.٥٨ تليها العبارة " **يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن و السلامة** " بمتوسط قدره ٤.٢٥ تليها العبارة " **تقوم الادارة بمتابعة و فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.**" بمتوسط ٤.٢٣ و بإنحراف معياري كان على التوالي٠.٤٩٧ - ٠.٧٢٨ - ٠.٣٤٣ ، نلاحظ من خلال المتوسطات للاجابات تفوق ٣.٥٠ بين العبارات وهدا يدل على انه يوجد اتفاق على مضمون الفقرات

الجدول رقم(٢-١١) يمثل متوسطات و انحرافات اجابات العينة للمحور الثاني

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية يدفع بالعملاء الى الاحتفاظ بالسيولة خارج البنك.	2,32	1,214	غير موافق
عدم شعور متعاملو البنك بالأمان عند استخدامهم وسائل الدفع الالكتروني يدفعهم الى الاحتفاظ بالسيولة خارج البنك.	3,00	,991	محايد
لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية من الأسباب المؤدية لأزمة السيولة.	4,02	,624	موافق
وضع سقف مؤقت لعمليات سحب النقود للتخفيف من أزمة السيولة.	4,20	,4034	موافق
نقص السيولة راجع الى نقص الودائع، وارتفاع وتيرة سحب الأموال.	4,02	,596	موافق
نقص السيولة النقدية على مستوى مكاتب البريد و البنوك ما هو الا أزمة مدبرة لإثارة غضب الشارع الجزائري.	2,63	,991	محايد
التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية يدفع بالعملاء الى الاحتفاظ بالسيولة خارج البنك.	2,32	1,214	غير موافق
عدم شعور متعاملو البنك بالأمان عند استخدامهم وسائل الدفع الالكتروني يدفعهم الى الاحتفاظ بالسيولة خارج البنك.	3,00	,991	محايد
المجموع العام للمحور	٣.٤٣	٠.٦٤١	موافق

المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (٢-١٢) نلاحظ أن إجابات افراد العينة المدروسة لعبارات المحور الثاني و المتعلقة ب محور أزمة السيولة بلغت متوسط حسابي قدر ب ٣.٤٣ بإنحراف معياري قدره ٠.٦٤١ أي أن أفراد العينة على إطلاع ودراية بأزمة السيولة ، حيث لاحظنا أن العبارة الأكثر موافقة من طرف العينة المدروسة كانت عبارة " **وضع سقف مؤقت لعمليات سحب النقود للتخفيف من أزمة السيولة** " بمتوسط قدره ٤.٢٠ وانحراف معياري قدره ٠.٤٠٣٤ ، تليها العبارة " **نقص السيولة راجع الى نقص الودائع، وارتفاع وتيرة سحب الأموال** " و عبارة " لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية من الأسباب المؤدية لأزمة السيولة" بمتوسط قدره ٤.٠٢ ، وانحراف معياري قدره ٠.٥٩٦ و ٠.٦٢٤، نلاحظ من خلال الانحراف المعياري أن الإجابات متقاربة بين العبارات وهدا يدل على انه لا يوجد اختلاف كبير في الإجابات المتعلقة بهما على عكس العبارة " **التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية يدفع بالعملاء الى الاحتفاظ بالسيولة خارج البنك** " إذ نلاحظ أن الانحراف الخاص بها بلغ ١.٢١٤ وهو مرتفع نوعا ما مقارنة بالعبارات الأخرى و هد يدل على تباين اجابات افراد العينة .

الجدول رقم(٢-١٢) يمثل متوسطات الحسابية و انحرافات المعيارية لاجابات عينة الدراسة حول المحور الثالث

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة
غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاشهارية التي تقدم وتعرف بوسائل الدفع الالكترونية من دوافع تفضيل العملاء للاحتفاظ بالسيولة.	4,00	,319	موافق
يفضل متعاملي البنك تسديد قيمة مشترياتهم باستخدام الوسائل الحديثة للدفع على التسديد نقدا.	4,22	,415	موافق بشدة
لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر وتعويضها بالإلكترونية لعدم وجود بنية تحتية الكترونية.	3,57	,998	موافق
إن تحديث نظام الدفع ، يمكن من التغلب على النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية.	4,20	,403	موافق
يمكن استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها كآلية لتحقيق التعامل الالكتروني و تخفيف أزمة السيولة.	3,15	,917	محايد
تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تسهيل تسوية المعاملات التجارية.	3,45	,872	موافق

الدفع الالكتروني يسهل التعاملات البنكية فهو يغني عن ملئ الاستمارات واجراء الاستعلامات البنكية.	4,02	,129	موافق
حسب رأيك عدم المعرفة باليات الشراء عبر وسائل الدفع الالكتروني هو العائق الوحيد المؤدي الى تفضيل استعمال طرق الدفع التقليدية.	3,17	,942	محايد
إن ظهور وسائل الدفع الالكترونية يتطلب بيئة تشريعية وقانونية لتنظيمها.	4,43	,673	موافق بشدة
إن وسائل الدفع الالكترونية أكثر استعمالا من وسائل الدفع التقليدية في البنك حسب الاحصائيات المتواجدة عندكم.	4,38	,490	موافق بشدة
المجموع العام للمحور	٤.١٠	٠.٢١١	موافق

المصدر: مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم(٢-١٣) يتبين لنا اجابات افراد العينة المدروسة على المحور الثالث و المتعلق بـ أثر وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على أزمة السيولة ، حيث نلاحظ أن اجابات معظم أفراد العينة كانت بين "موافق" و "موافق بشدة"، بحيث ترجمها المتوسط الحسابي الذي يفوق ٣ درجة الحياد قدر ب ٤.١٠ و انحراف معياري قدر ب ٠.٢١١ ، و هذا ما يدل على أن أفراد العينة على اطلاع ودراية بأهمية وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على ازمة السيولة.حيث نلاحظ أن العبارة الأكثر توافقا هي العبارة " **إن ظهور وسائل الدفع الالكترونية يتطلب بيئة تشريعية وقانونية لتنظيمها** "

بمتوسط قدره ٤.٤٣ و انحراف معياري قدر ب ٠.٦٧٣، تليها العبارة " **إن وسائل الدفع الالكترونية أكثر استعمالا من وسائل الدفع التقليدية في البنك حسب الاحصائيات المتواجدة عندكم** " بمتوسط قدره ٤.٣٨و انحراف معياري قدر ب ٠.٤٩١

نلاحظ من خلال الانحراف المعياري للمحور أن الإجابات متقاربة بين العبارات وهذا يدل على انه لا يوجد اختلاف كبير في الإجابات المتعلقة بهذا المحور.

و عليه يمكننا القول ان أزمة السيولة لها عدة وسائل للقضاء عليها او التخفيف منها و من بينها وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الثالث: اختبار فرضيات الدراسة وتحليل وتفسير النتائج

الفرضية الأولى: دور وسائل الدفع الالكترونية كبير في لحد من أزمة السيولة

أبعاد المحاور	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي المفترض	الفرق بين المتوسطات
المحور الاول وسائل الدفع الالكترونية	٤.١٥	٣	١.١٥
المحور الثاني أزمة السيولة	٣.٣٤	٣	٠.٣٤
المحور الثالث أثر وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على أزمة السيولة	٤.١٠	٣	١.١٠
المحور الكلي	٣.٨٦	٣	٠.٨٦

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

يبين الجدول الموضح أعلاه المقارنة بين المتوسطات الحسابية لجميع محاور الدراسة التي بعنوان مدى دور وسائل الدفع الالكتروني في الحد من ازمة السيولة و المتمثلة في كل من : وسائل الدفع الالكترونية، ازمة السيولة، أثر وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على أزمة السيولة و بين المتوسط الحسابي المفترض للنقطة الحيادية والذي تم إعطاءه قيمة (٣) التي ترمز لدرجة إجابات المبحوثين بالحيادية ، حيث يتضح لنا أن جميع الفروقات بين المحاور كانت موجبة باعتبار أنها أكبر من الوسط الحسابي المفترض ، وهذا ما نلاحظه من خلال المحور الاول الذي له اكثر فرق بقيمة تساوي (١.١٥) ، بينما اقل فرق بين أبعاد محور كان لدى المحور الثاني الذي بلغ ٠.٣٤ ، أما قيمة الفرق لعبارات المحور الكلي مجتمعة بلغت (٠.٨٦) وهو ما يؤكد لنا وجود مساهمة فعالة لوسائل الدفع الالكتروني في الحد من ازمة السيولة.

اختبار الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية و أزمة السيولة في البنوك .

الجدول رقم(٢-١٤): يوضح نتائج تحليل اختبار الانحدار البسيط بين عناصر وسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة

	المتغير المستقل: وسائل الدفع الالكتروني			
المتغير التابع: أزمة السيولة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل الانحدار B	مستوى الدلالة SIG
	٠.٢٩٨	٠.٠٨٩	٠.٨٣٩	٠.٠٢١

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

بناء على النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول أعلاه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند **مستوى الدلالة α= ٠.٠٥**، نلاحظ أن **معامل الارتباط R = ٠.٢٩٨** و هذا يدل على وجود علاقة غير قوية بين أزمة السيولة وسائل الدفع الالكترونية لأن قيمة معامل الارتباط أقل من ٠.٥ ، كما بلغ **معامل التحديد R^2= ٠.٠٨٩** ما يعني أن ٠.٨% من التغير في أزمة السيولة يعود إلى التغير في وسائل الدفع الالكترونية كما يوضحه **معامل الإنحدار B= ٠.٨٣٩** إلى وجود علاقة طردية بين أزمة السيولة و وسائل الدفع الالكترونية، أي أن الزيادة في استعمال وسائل الدفع الالكترونية بوحدة واحدة يؤدي الى تغير عكسي في ازمة السيولة، أي أن الزيادة في استخدام وسائل الدفع الالكترونية يؤدي الى انخفاض أزمة السيولة.

و بما أن **مستوى الدلالة SIG=٠.٠٢١٠.٠٠** هو أقل من ٠.٠٥ مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، و منه نرفض الفرضية H0 ، و نقبل الفرضية H1 ، أي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الالكترونية و أزمة السيولة في البنوك محل الدراسة.

اختبار الفرضية الثالثة: هناك فروق بين إجابات أفراد عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكترونية و دوره في الحد من أزمة السيولة في البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس و المسمى الوظيفي و التخصص العلمي)

اختبار تحليل التباين Anova:

و منه نقسم الفرضية إلى فرضيات فرعية التي تمس جانب المتغيرات المسمى الوظيفي.

الفرضيات المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكترونية تعزى للتخصص العلمي

الفرضيات المتعلقة بأزمة السيولة:

١. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

٢. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى للتخصص العلمي

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الإلكترونية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

الجدول رقم (٢-١٥)يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدير	١	٤.٢٥	-
رئيس مصلحة	١٤	٤.٢٤	٠.٠٧٧
موظف	٤٥	٤.١١	٠.٣٨
المجموع	٦٠	٤.١٥	٠.٢٩

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

الجدول رقم (٢-١٦) يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر المسمى الوظيفي على وسائل الدفع الالكترونية

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	٠.١٨٤	٢	٠.٠٩٢	١.٨١٦	٠.١٧٢
داخل المجموعات	٢.٨٨٤	٥٧	٠.٠٥١		
المجموع	٣.٠٦٨	٥٩			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

من خلال الجدول يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على وسائل الدفع الالكترونية، حيث بلغت قيمة f ١.٨١٦

و بما أن **مستوى الدلالة SIG= ٠.١٧٢** هو أكبر من ٠.٠٥ مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، و منه نقبل الفرضية H0 ، ونرفض الفرضية H1 ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

نقول نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني تعزى للتخصص العلمي

الجدول رقم (٢-١٧) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكترونية تبعا لمتغير التخصص العلمي

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اقتصاد	١	٤.٢٥	-
محاسبة	١٣	٤.٢٤	٠.٨٠
ادارة	٤٥	٤.١١	٠.٢٥٣
غير ذلك	١	٤.٢٥	-
المجموع	٦٠	٤.١٥	٠.٢٢٨

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

الجدول رقم (٢-١٨) يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر التخصص العلمي على وسائل الفع الالكتروني

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	٠.١٨٤	٣	٠.٦١	١.١٩٠	٠.٣٢٢
داخل المجموعات	٢.٨٨٤	٥٦	٠.٥١		
المجموع	٣.٠٦٨	٥٩			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

من خلال الجدول يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ تعزى لمتغير التخصص العلمي على وسائل الدفع الالكترونية، حيث بلغت قيمة f ١.١٩٠

و بما أن **مستوى الدلالة SIG= ٠.٣٢٢** هو أكبر من ٠.٠٥ مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، و منه نقبل الفرضية H0 ، ونرفض الفرضية H1 ، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني تعزى لمتغير التخصص العلمي.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني تعزى للتخصص العلمي

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول وسائل الدفع الالكتروني تعزى للتخصص العلمي

نقول نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

الفرضيات المتعلقة أزمة السيولة:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

الجدول رقم (٢-١٩) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول ازمة السيولة تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدير	٠١	٤	-
رئيس مصلحة	١٤	٣.٢١	٠.٥٢١
موظف	٤٥	٣.٣٧	٠.٦٧٥
المجموع	٣٠	٣.٣٤	٠.٦١٤

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

الجدول رقم (٢-٢٠) يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر المسمى الوظيفي على أزمة السيولة

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	٠.٦٨٩	٢	٠.٣٣٤	٠.٨٣٣	٠.٤٤٠
داخل المجموعات	٢٣.٥٥٧	٥٧	٠.٤١٣		
المجموع	٢٤.٢٤٦	٥٩			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

من خلال الجدول يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ تعزى لمتغير المسمى الوظيفي على أزمة السيولة، حيث بلغت قيمة f ٠.٨٣٣

و بما أن **مستوى الدلالة SIG= ٠.٤٤٠** هو أكبر من ٠.٠٥ مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، و منه نقبل الفرضية H0، ونرفض الفرضية H1، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

نقول نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى للتخصص العلمي

الجدول رقم (٢-٢١) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات لاستجابة أفراد عينة الدراسة حول أزمة السيولة تبعا لمتغير التخصص العلمي

الفئة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اقتصاد	١	٣.٨٣	-
محاسبة	١٣	٣.١٧	٠.٥٠٩
ادارة	٤٥	٣.٣٧	٠.٦٧٥
غير ذلك	١	٤	-
المجموع	٦٠	٣.٣٤	٠.٦٤١

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

الجدول رقم (٢-٢٢) يمثل تحليل التباين الأحادي لأثر التخصص العلمي على أزمة السيولة

البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	الدلالة الاحصائية
بين المجموعات	١.١٠١	٣	٠.٣٦٧	٠.٨٨٨	٠.٤٥٣
داخل المجموعات	٢٣.١٤٤	٥٦	٠.٤١٣		
المجموع	٢٤.٢٤٦	٥٩			

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات نظام (SPSS25).

من خلال الجدول يتبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ تعزى لمتغير التخصص العلمي على أزمة السيولة، حيث بلغت قيمة f ٠.٨٨٨

و بما أن **مستوى الدلالة SIG= ٠.٤٥٣** هو أكبر من ٠.٠٥ مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة، و منه نقبل الفرضية H0، ونرفض الفرضية H1، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى للتخصص العلمي.

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول أزمة السيولة تعزى للتخصص العلمي

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين متوسطات إجابات عينة الدراسة حول ازمة السيولة تعزى للتخصص العلمي

نقول نقبل الفرض الصفري ونرفض الفرض البديل.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا فيه لعملية إنجاز الدراسة و ذلك بإعداد استبيان، وقد تم معالجة الدراسة الاحصائية باستخدام اختبارات الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي و النسب و التكرارات و الانحدار الخطي البسيط و قمنا بتحليلها بغرض الوصول الى أهداف الدراسة، و خصصنا هذا الفصل الى استعراض نتائج التحليل الاحصائي للبيانات التي تم تجميعها بواسطة الاستبيان من عينة الدراسة، و المكونة من موظفي بنك BEA بغرداية و من خلال دراستنا وجدنا ان وسائل الدفع الالكترونية تحد بشكل نسبي من أزمة السيولة ، اي أن القضاء على أزمة السيولة يرتبط بعدة وسائل من بينها وسائل الدفع الالكتروني .

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال إعدادنا لهذا البحث لمسنا في دراستنا أنه أصبح من الضروري أن تنهض الجزائر باقتصادها وترفع التحدي لتساير ركب الدول السارية إلى التقدم والدخول إلى التجارة الإلكترونية واستعمال وسائل الدفع الالكترونية لما لها من ايجابيات وسرعة في أداء المعاملات، ويكون هذا باتباع أساليب حديثة بما يتلاءم مع الأوضاع والمتغيرات الجديدة للاقتصاد الجزائري في ظل تهاوي أسعار المحروقات ومحاولة استقطاب أكثر للكتلة النقدية الضخمة المتداولة خارج البنوك والمؤسسات المالية وكذلك على القائمين على تسيير الشؤون الاقتصادية خصوصا المصرفية منها على فتح افاق واسعة أمام الأعوان والمؤسسات الاقتصادية الجزائرية إلى اختراق الأسواق العالمية ومنح تسهيلات بنكية وفق الأطر الحديثة، وتحديث المؤسسات المصرفية خاصة فيما يتعلق بأساليب الدفع الإلكترونية.

فلا بد على السلطات النقدية والمالية تبني المصالحة الاقتصادية من خلال القضاء على السيولة خارج البنك وتشجيع أصحاب الأموال من أجل إيداع أموالهم في البنوك لاستثمارها في مشاريع منتجة.
و من خلال الفصلين النظري و التطبيقي وانطلاقا من الفرضيات الأساسية، نعرض نتائج اختبار الفرضيات، نتائج هذه الدراسة، الاقتراحات المقدمة وآفاق الدراسة كما يلي:

إختبار الفرضيات:

بعد استعراضنا لمختلف جوانب الموضوع ومن خلال الدراسة التفصيلية التي تطرقنا إليها في الفصلين توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى النتائج التالية:

الفرضية الأولى: لوسائل الدفع الالكتروني دور كبير في الحد من أزمة السيولة؛

تبين لنا أن من خلال النتائج والمقارنة بين المتوسطات الحسابية لجميع محاور الدراسة التي تدور حول مدى مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في الحد من أزمة ، و بين المتوسط الحسابي المفترض للنقطة الحيادية والذي تم إعطاءه قيمة (٣) التي ترمز لدرجة إجابات المبحوثين بالحيادية ، حيث يتضح لنا أن جميع الفروقات بين المحاور كانت موجبة باعتبار أنها أكبر من الوسط الحسابي المفترض ، وهذا ما نلاحظه من خلال المحور الأول وسائل الدفع الالكتروني الذي له أكبر فرق بقيمة تساوي (١.١٥) ، بينما أقل فرق بين أبعاد محور كان لدى المحور الثاني الخاص أزمة السيولة ٠.٣٤، و في المحور الثالث أثر وسائل الدفع الالكترونية في حد من ازمة سيولة كان

الفرق ١.١٠أما قيمة الفرق لعبارات المحور الكلي مجتمعة بلغت (١.٨٦) وهو ما يؤكد لنا وجود مساهمة لوسائل الدفع الالكتروني في الحد من ازمة السيولة.

الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة في البنوك التجارية.

تبين لنا أن من خلال النتائج المتحصل عليها تؤكد ان هناك علاقة بين وسائل الدفع الالكتروني و أزمة السيولة بنسبة متوسطة ترجمها معامل الارتباط البالغ ٠.٢٩ و مستوى دلالة ٠.٠٢١

الفرضية الثالثة: هناك فروق بين إجابات أفراد العينة حول وسائل الدفع الالكترونية و ازمة السيولة.

يتبين ان من خلال النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمتغيرات الشخصية ما المسمى الوظيفي و التخصص العلمي

نتائج الدراسة :

يمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط التالية:

– أفراد العينة على اطلاع ودراية بأهمية وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على ازمة السيولة؛

– أزمة السيولة لها عدة وسائل للقضاء عليها او التخفيف منها و من بينها وسائل الدفع الإلكتروني؛

– وسائل الدفع الالكتروني لا تؤثر على أزمة السيولة بشكل كبير و انما بنسبة قريبة من المتوسط أي بنسبة ٢٩% حسب الدراية الميدانية على بنك BEA.

التوصيات والاقتراحات:

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا أن نقدم بعض الاقتراحات التي نراها مناسبة:

– تحديد حجم الكتلة النقدية المتداولة خارج البنوك كأول خطوة في الحل، حيث أن البنك المركزي يملك من الإمكانيات ما يؤهله لحساب وتحديد مبلغ هذه الكتلة بدرجة تقترب كثيرا من حجمها الحقيقي، وذلك بالتعاون مع البنوك وأيضا مع مصالح أخرى كمصلحة الضرائب؛

-إلغاء نسبة الضريبة المفروضة على الأموال المطلوب إعادتها إلى الدائرة البنكية في إطار ما يعرف بالتصريح التطوعي، إذ لم يعد لهذه الضريبة معنى بعد بدء العمل بالقرض السندي والذي يدعو الى استقطاب الأموال مقابل عائد وليس ضريبة؛

-تفعيل القوانين التي تجبر المتعاملين على التعامل بالشيك ووسائل الدفع الالكتروني للتقليل من التعامل الكبير بالسيولة خاصة في السوق الموازية؛

-تفعيل دور البنك كمؤسسة مالية تلعب دور الوسيط المالي بين المتعاملين الاقتصادين في عملية تحصيل القيم النقدية والتجارية؛

-دعم الحماية القانونية لوسائل الدفع الكتابية والإلكترونية بقوانين ردعية، في استعمالها؛

- إعادة النظر في القانون التجاري الذي ينظم كيفية تسوية المعاملات التجارية بين الأفراد خلال عمليات الدفع مع الحد من الافراط في استعمال السيولة النقدية.

قائمة المراجع

أ- الكتب:

١. بشير صالح الرشيدي، **مناهج البحث التربوي** – رؤية تطبيقية مبسطة-، دار الكتاب الحديث، ٢٠٠٠.

٢. رايس حدة، **دور البنك المركزي في اعادة تجديد السيولة في البنوك الإسلامية**، إتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، ٢٠٠٩.

٣. عبد الله عبد الرحمان، علي بدون، **مناهج البحث الاجتماعي**، دار المعرفة الجامعية، مصر، ٢٠٠٢.

٤. علي بن أحمد علي السالوس، **كتاب ادارة السيولة في المصارف الاسلامية**، دراسة فقهية اقتصادية، دار وائل للنشر، عمان، ٢٠٠٠.

٥. لانس ميور، **كتاب ازمة السيولة وادارة التدفقات النقدية**، الناشر شركة ادارة الكوم، اصدار الشركة العربية للإعلام العلمي، ٢٠٢١.

٦. محمد شقيق، البحث العلمي، **الخطوات المنهجية لإعداد البحوث**، المكتب الجامعي الحديث،مصر،١٩٩٠.

٧. ياسين سعد غالب، بشير عباس العلاق: **الأعمال الإلكترونية** ، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ٢٠٠٦.

ب– المذكرات والبحوث الجامعية:

١. حسن شحاتة ، **ازمة السيولة** ، بحث منشور على مواقع دار المشورة،٢٠١٨.

٢. رشاتو، **تحديث وسائل الدفع و انعكاساته على النشاط البنكي في الجزائر**، مذكرة ماجستير، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، ٢٠٠٦.

٣. سيرين سميح أبو رحمة، **السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير كلية التجارة قسم ادارة الاعمال، الجامعة الاسلامية غزة، ٢٠٠٩.

٤. صراع كريمة، **واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة وهران، ٢٠١٤.

ج– المجلات و الجرائد:

١. دراسة أ. سمية عبابسة، بعنوان: **وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري – الواقع و المعيقات والآفاق المستقبلية**

٢. دراسة الدكتور: بحيح عبدالقادر جامعة سيدي بلعباس بعنوان: **دور وسائل الدفع البنكية في تنظيم دورة السيولة النقدية في المعاملات التجارية**، دراسة حالة الجزائر من ١٩٦٢-٢٠١٥

٣. دراسة د. علي بودلال بعنوان: **اعتماد وسائل الدفع الالكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير الرسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري**

٤. المادة ٦٩ من الأمر رقم ٠٣ / ١١ مؤرخ في ٢٦ أوت ٢٠٠٣ يتعلق بالنقد والقرض – الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية – الجريدة الرسمية العدد ٥٢ الصادرة بتاريخ ٢٧ أوت ٢٠٠٣.

٥. مجلة الباحث ، **مداخلة بعنوان ازمة السيولة النقدية في الجزائر اسباب وحلول** ،جامعة ورقلة بتاريخ ١٣افريل ٢٠١١.

٦. هادف حيزية، **نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية،** مجلة المنتدى للدراسة والابحاث الاقتصادية، جامعة المدية، ٢٠١٧.

٧. وهو مقال منشور بالمجلة الجزائرية للاقتصاد والإدارة Revue algérienne d'économie et gestion العدد ٣، سنة ٢٠١٥.

٨. وهي عبارة عن ورقة بحثية منشورة بمجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة المجلد ٣ العدد ١، سنة ٢٠١٨.

٩. وهي مقال منشور في مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي العدد ٢ سنة ٢٠١٦.

د- مصادر من الانترنت:

١. تعريف ازمة السيولة، دليل التجارة العالمية ٢٠٢١.

٢. حوالف عبد الصمد، محاضرات في وسائل الدفع البنكية .

الملاحق

الملحق (٠١)

بسم الله الرحمن الرحيم

استمارة استبيان

جامعـــة غردايـــــة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قســـــم العلوم الاقتصادية

السلام عليكم ورحمة الله و بركاته:

يسعى الطالب من خلال هذا الاستبيان إلى بيان مدى دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة ، وهو عنوان لإعداد مذكرة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي و بنكي.

و حيث أننا وجدنا فيكم خير مصدر للوصول إلى المعلومات الدقيقة، كونكم أهل الخبرة والاختصاص، و أنكم خير عون للباحثين ، لذا توجهنا إليكم آملين من الله أن يوفقكم في الإجابة على أسئلة فقرات الاستبيان.

وآمل أن تكون إجابتكم دقيقة وموضوعية ، علما بأن حرصكم على تقديم المعلومات الدقيقة يؤدي إلى تقييم أفضل لموضوع الدراسة، الأمرِ الذي يعود بالنفع على مؤسسات وطننا.

فالرجاء تعبئة هذا الاستبيان بدقة، مع العلم أن البيانات الواردة فيه هي لأغراض البحث العلمي لا غير.

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الطالب: – النايلي مروان

أخي الفاضـــل أختي الفاضلة: أجب عن الأسئـلة التـــالية بوضع علامـــة (×) فـــي المكـــان المنـــاسب:

أولا: معلومات شخصية و مهنية:

١- المســـــــمى الوظـــــــــيفي: مدير ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐

٢- التخصص العلمـــي: اقتصاد ☐ محـــــــاسبة ☐ إدارة ☐ غير ذلك ☐

٣- الخبرة المهنية بالسنوات: من٠١-٠٥ سنوات ☐ من٠٦-١٠ سنوات ☐ أكثر من ١٠ سنوات ☐

٤- الجنـــــــــس: ذكر ☐ أنثى ☐

٥- السن: اقل من ٢٥ ☐ من ٢٦الى ٣٥ ☐ من ٣٦ الى ٤٥ ☐ من ٤٥ الى ٥٥ ☐ اكثر من ٥٥ ☐

١- وسائل الدفع الإلكتروني:

السؤال	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
تعتبر البطاقات البنكية من اهم التعاملات المصرفية الاليكترونية.					
عند اعطاء الرمز السري للمرة الثالثة بشكل خاطئ تقوم الالة بحجز البطاقة تلقائيا.					
في حالة نسيان حامل البطاقة لرمزه السري فليس بوسع البنك تذكيره به، في هذه الحالة حامل البطاقة يطلب من البنك تسليمه بطاقة جديدة.					
يتم اجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن و السلامة.					
تقوم الادارة بمتابعة و فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.					
تتوفر كفاءات و خبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.					
يتم احاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.					
لا يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة.					

٢- أزمة السيولة:

السؤال	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية يدفع بالعملاء الى الاحتفاظ بالسيولة خارج البنك.					
عدم شعور متعاملو البنك بالأمان عند استخدامهم وسائل الدفع الالكتروني يدفعهم الى الاحتفاظ بالسيولة خارج البنك.					
لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية كشبكات الاتصال الرقمية من الأسباب المؤدية لأزمة السيولة.					
وضع سقف مؤقت لعمليات سحب النقود للتخفيف من أزمة السيولة.					
نقص السيولة راجع الى نقص الودائع، وارتفاع وتيرة سحب الأموال.					
نقص السيولة النقدية على مستوى مكاتب البريد و البنوك ما هو الا أزمة مدبرة لإثارة غضب الشارع الجزائري.					

٣- أثر وسائل الدفع الالكترونية في القضاء على أزمة السيولة:

السؤال	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاشهارية التي تقدم وتعرف بوسائل الدفع الالكترونية من دوافع تفضيل العملاء للاحتفاظ بالسيولة.					
يفضل متعاملي البنك تسديد قيمة مشترياتهم باستخدام الوسائل الحديثة للدفع على التسديد نقدا.					
لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر وتعويضها بالإلكترونية لعدم وجود بنية تحتية الكترونية.					
إن تحديث نظام الدفع ، يمكن من التغلب على النقائص التي واجهتها وسائل الدفع التقليدية.					
يمكن استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها كآلية لتحقيق التعامل الالكتروني و تخفيف أزمة السيولة.					
تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تسهيل تسوية المعاملات التجارية.					
الدفع الالكتروني يسهل التعاملات البنكية فهو يغني عن ملئ الاستمارات واجراء الاستعلامات البنكية.					
حسب رأيك عدم المعرفة باليات الشراء عبر وسائل الدفع الالكتروني هو العائق الوحيد المؤدي الى تفضيل استعمال طرق الدفع التقليدية.					
إن ظهور وسائل الدفع الالكترونية يتطلب بيئة تشريعية وقانونية لتنظيمها.					
إن وسائل الدفع الالكترونية أكثر استعمالا من وسائل الدفع التقليدية في البنك حسب الاحصائيات المتواجدة عندكم.					

الملحق (٠٢)

قائمة المحكمين

الرقم	الإسم واللقب	الدرجة العلمية
٠١	بوهريرة عباس	أستاذ محاضر أ – جامعة غرداية
٠٢	بن قايد الشيخ	أستاذ محاضر أ – جامعة غرداية
٠٣	بن ساحة علي	أستاذ محاضر ب – جامعة غرداية

الملحق (٠٣)

مخرجات نظام SpSS

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,774	24

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,671	8

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,844	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,507	10

Corrélations

		الاول_المحور	الثاني_المحور	الثالث_المحور	الكلي_المحور
الاول_المحور	Corrélation de Pearson	1	,298*	,346**	,587**
	Sig. (bilatérale)		,021	,007	,000
	N	60	60	60	60
الثاني_المحور	Corrélation de Pearson	,298*	1	,212	,936**
	Sig. (bilatérale)	,021		,104	,000
	N	60	60	60	60
الثالث_المحور	Corrélation de Pearson	,346**	,212	1	,427**

	Sig. (bilatérale)	,007	,104		,001
	N	60	60	60	60
الكلي_المحور	Corrélation de Pearson	,587**	,936**	,427**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,001	
	N	60	60	60	60

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Statistiques

		الاول_المحور	الثاني_المحور	الثالث_المحور	الكلي_المحور
N	Valide	60	60	60	60
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		4,15	3,34	4,10	3,86
Ecart type		,228	,641	,121	,262

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,298[a]	,089	,073	,617

a. Prédicteurs : (Constante), الاول_المحور

Coefficients[a]

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	-,135	1,463		-,093	,927
	الاول_المحور	,839	,352	,298	2,380	,021

a. Variable dépendante : الثاني_المحور

Descriptives

الاول_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne	Minimum	Maxim

					Borne inférieure	Borne supérieure		
مدير	1	4,25	.	.	.	.	4	
مصلحة رئيس	14	4,24	,077	,021	4,20	4,29	4	
موظف	45	4,11	,253	,038	4,04	4,19	4	
Total	60	4,15	,228	,029	4,09	4,20	4	

ANOVA

الاول_المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,184	2	,092	1,816	,172
Intragroupes	2,884	57	,051		
Total	3,068	59			

Descriptives

الاول_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
اقتصاد	1	4,25	.	.	.	.	4	4
محاسبة	13	4,24	,080	,022	4,19	4,29	4	4
ادارة	45	4,11	,253	,038	4,04	4,19	4	4
ذلك غير	1	4,25	.	.	.	.	4	4
Total	60	4,15	,228	,029	4,09	4,20	4	4

ANOVA

الاول_المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,184	3	,061	1,190	,322
Intragroupes	2,884	56	,051		
Total	3,068	59			

Descriptives

الثاني_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maxim
					Borne inférieure	Borne supérieure		
مدير	1	4,00	.	.	.	.	4	
مصلحة رئيس	14	3,21	,521	,139	2,91	3,51	3	
موظف	45	3,37	,675	,101	3,16	3,57	3	
Total	60	3,34	,641	,083	3,18	3,51	3	

ANOVA

الثاني_المحور

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,689	2	,344	,833	,440
Intragroupes	23,557	57	,413		
Total	24,246	59			

Descriptives

الثاني_المحور

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
اقتصاد	1	3,83	.	.	.	.	4	4
محاسبة	13	3,17	,509	,141	2,86	3,47	3	4
ادارة	45	3,37	,675	,101	3,16	3,57	3	4
ذلك غير	1	4,00	.	.	.	.	4	4
Total	60	3,34	,641	,083	3,18	3,51	3	4

الملحق(٠٤): بطاقة الماستر كارد.

الملحق(٠٥): بطاقة CIB الذهبية و الكلاسيكية.

الملحق(٠٦): جهاز الصراف الآلي DAB.

الملحق(٠٧): جهاز السكانير

الملحق(٠٨): عقد طلب البطاقة.

بنـــك الجـزائـــر الخـارجـــي

Banque Extérieure d'Algérie

CONTRAT
CARTE INTERBANCAIRE DE RETRAIT ET DE PAIEMENT

Agence : _____ **Code :** _____

N° du contrat _____ **Date** _____

Type de carte :

Personne physique (particulier) **Classique** ☐

Gold ☐

Personne morale (Société) **Corporate** ☐

Titulaire du Compte

Je soussigné Mr, Mme, Melle (1) ; Nom _____ et prénom (s) _____
Raison sociale : _____
Adresse du domicile : _____
Code postal : _____ Ville _____ Tél _____

Compte n° ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Nature du compte : **Particulier** ☐ **Société** ☐

Date d'ouverture : _____

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve.

A mon nom ☐ Au nom du porteur ci-après désigné ☐

et accepte l'utilisation de la carte CIB pour les opérations de paiement via un site Web Marchand ☐

Titulaire de la carte

Particulier :

Mr, Mme, Melle (1) : Nom _____ et prénoms _____
Date et lieu de naissance : _____ à _____ Wilaya _____
Profession : _____
Adresse : _____
Revenu mensuel : _____ (DA) à la date de signature du contrat

N° de Carte ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

Date d'expiration : _____

Société :

Raison sociale : _____ N° du Registre de Commerce : _____
Adresse : _____
Plafond hebdomadaire mensuel de paiement _____

N° de Carte ☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐☐

(1) Rayer la mention inutile

الملحق(٠٩): الشيك الالكتروني.

الملحق(١٠): طلب التحويل.