وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الدكتور مولاي الطاهر بسعيدة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة بنكية

بعنوان:

إستراتيجية الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة

دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري لولاية سعيدة 2023

من إعداد الطالبة:
بلهاشمي سهام

تحت إشراف الأستاذ :
أ .د بلعربي عبد القادر

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ :

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور عمر بلخير جواد	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
الدكتور بلعربي عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
الدكتور بوريش لحسن	أستاذ التعليم العالي	مناقشا
الدكتور بن حميدة محمد	أستاذ التعليم العالي	مناقشا

السنة الجامعية : 2023/2022

بسم الله الرحمن الرحيم

شكر

" لئن شكرتم لأزيدنكم "

ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين .

أشكر الله العلي القدير وأحمده سبحانه وتعالى توفيقه لي في إنجاز هذا العمل وأسأله عز وجل أن يجعله خالصا لوجهه الكريم وأن يوفقني لما فيه الخير وما يحبه ويرضاه

أتقدم بالشكر إلى الأستاذ المشرف "د. بلعربي عبد القادر"

الذي كان لي نعم الموجه والذي لم يبخل ولو ثانية على نصحي وإرشادي

أتقدم بالشكر إلى كل أساتذة الملحق الجامعي دون استثناء

وكل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد.

إهـــــداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضعة إلى رفيقي و سندي بالحياة أبي أطال الله في عمره

وإلى من سهرت الليالي معنا لترانا مستقبلا وفدا تفتخر به أمي الغالية و إلى حبيبتي جدتي .

إلى مصدر سعادتي بالحياة إخوتي حفظهم الله

" أمال ، نور الهدى ، علي "

إلى من كانت ذرعا حاميا لي طيلة هذه السنوات صديقتي

" س. سهام"

و إلى كل رفقاء الدراسة تخصص إدارة بنكية .

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفه مدى إسهام وسائل الدفع الالكترونية في الحد من أزمة السيولة ومساعدة شتى المتعاملين الاقتصاديين في تسهيل معاملتهم البنكية مع السعي الحثيث في تطوير ونشر ثقافة التعامل بها.

الكلمات الدالة: وسائل الدفع الإلكترونية، الدفع الإلكتروني، أزمة السيولة

Abstract :

The flow of the electronic scientific field in various fields and specializations, as it made it easy to deal with all exchanges in short time and cost, and to try to eliminate the problem of liquidity. And the spread of the culture of dealing with it.

Keywords: electronic payment methods, electronic payment, liquidity crisis

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العناوين

الشكر..... /

الإهداء ..... /

فهرس المحتويات...../

فهرس الجداول ..... /

فهرس الأشكال...../

فهرس الملاحق...../

المقدمة العامة .....أ

الفصل الأول : مفاهيم نظرية حول خدمات الدفع الالكتروني وأزمة السيولة.....01

تمهيد.....02

المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.....03

المطلب الأول :تطور وسائل الدفع الإلكتروني ومفهومها 03

المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وخصائصها 05

المطلب الثالث : مزايا ومشاكل وسائل الدفع الإلكتروني 09

المبحث الثاني :عموميات حول ازمة السيولة **.....**12

المطلب الأول : مفهوم أزمة السيولة ومظاهرها 12

المطلب الثاني :أنواع أزمات السيولة 16

المطلب الثالث :طرق الحد والتخفيف من ازمة السيولة **.....**17

المبحث الثالث : مبادرة وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من ازمة السيولة 22

المطلب الأول : الأبعاد الاقتصادية لوسائل الدفع الالكتروني 22

المطلب الثاني : أهمية وسائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة **.....**23

خلاصة الفصل 25

الفصل الثاني : الدراسات السابقة الخاضعة لنفس الموضوع **.....**26

تمهيد 27
المبحث الأول : دراسات خاصة بوسائل الدفع الالكتروني (عربية وإنجليزية).....28
المبحث الثاني : دراسات متعلقة بأزمة السيولة (عربية وإنجليزية) 29
المبحث الثالث : موقع دراستنا من الدراسات السابقة **.....**31
خلاصة الفصل.....32
الفصل الثالث : دراسة تطبيقية:استراتيجية الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة 33
تمهيد.....34
المبحث الأول : تقديم القرض الشعبي الجزائري **.....**35
المطلب الأول : نشأة القرض الشعبي الجزائري وتطوره **.....**35
المطلب الثاني : تطور رأس مال القرض الشعبي الجزائري **.....**36
المطلب الثالث : مهام القرض الشعبي الجزائري و هيكله التنظيمي.....38
المبحث الثاني :خدمات الدفع الالكتروني بالقرض الشعبي الجزائري**.....**47
المطلب الأول : البطاقات المتعامل بها داخل البنك و مميزاتها **.....**47
المطلب الثاني : خدمة الدفع الالكتروني e-CP@ **.....**51
المطلب الثالث : آفاق ومستقبل الدفع الالكتروني بالبنك 52
المبحث الثالث : استراتيجية الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة القرض الشعبي الجزائري نموذجا**.....**53
المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة **.....**53
المطلب الثاني : تحليل وتبويب بيانات الدراسة **.....**56
المطلب الثالث : عرض وتحليل نتائج الإستبانة 59
خلاصة الفصل 66
الخاتمة العامة.....68
المراجع.....71

فهرس الجداول و الأشكال

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	ص
01	جدول بيانات توزيع المشاريع على القطاعات	37
02	درجات مقياس لكارت الخماسي	55
03	معامل آلفا كروبانخ	56
04	معامل الصدق والثبات لعينة الدراسة	56
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات البيانات الشخصية	57
06	تحليل إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان	59
07	اتجاهات إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان	60
08	نتائج الفرضية الأولى	62
09	نتائج الفرضية الثانية	63
10	نتائج الفرضية الثالثة	64
11	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لإستراتيجية الدفع على أزمة السيولة	64

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الأشكال	ص
01	منحنى بياني لتطوير رأس المال	37
02	منحنى بياني لتوزيع المشاريع على قطاعات الأنشطة على المستوى الوطني	38
03	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة	41
04	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية	44
05	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري لولاية سعيدة	46
06	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغيرات الجنس والعمر	58
07	توزيع افراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	58
08	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	59

فهرس الملاحق

الرقم	عنوان الجدول	ص
01	أسئلة الاستبيان	71
02	درجات مقياس لكارت الخماسي	74
03	معامل آلفا كروبانخ	74
04	معامل الصدق والثبات لعينة الدراسة	74
05	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغيرات البيانات الشخصية	75

06	تحليل إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان	**75**
07	اتجاهات إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان	**76**
08	نتائج الفرضية الأولى	**78**
09	نتائج الفرضية الثانية	**78**
10	نتائج الفرضية الثالثة	**78**
11	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لإستراتيجية الدفع على أزمة السيولة	**79**

المقدمة العامة

تعتبر أنظمة الدفع مجموعة مؤسسات وتنظيمات وقواعد وأدوات يتم من خلالها الدفع ما بين الوحدات الاقتصادية من أجل تسوية التزاماتهم في التعاملات المالية والمبادلات التجارية، غير أن التطورات الاقتصادية لم تسمح لأنظمة الدفع بالاستقرار بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالا معروفة لأزمنة معينه بدأت بنظام المقايضة ثم نظام المعدنين الذهب والفضة، وبسبب محدودية هذين النظامين كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى، فبدأ المجتمع في استعمال النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون وبإيداع هذه الأخيرة لدى الصيارفة ظهر نوع جديد من النقود الكتابية.

أصبحت تعرف هذه الأشكال بنظم الدفع التقليدية، ومع التطورات التكنولوجية وزيادة تطبيقها تم استخدام أنظمة دفع حديثة تختلف عن سابقتها والتي تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية التي ظهرت بظهور التجارة الإلكترونية، وتلعب وسائل الدفع الالكترونية دورا هاما وبارزا أدى إلى نهوض المؤسسات وكافة القطاعات إلى مواكبة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية مما أدى إلى تحسين وتطوير كافة الخدمات المصرفية حيث أصبح كل بنك يسعى جاهدا لتقديم أفضل خدمة ممكنة وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتعتبر الخدمات المصرفية من المواضيع التي تعتمد على الجودة في تقديمها شيئا أساسيا وجوهريا للمنافسة والبقاء في البيئة المصرفية.

كما عاشت الجزائر خلال السنوات الماضية أزمة حادة تمثلت في نقص السيولة بمكاتب البريد، وعلى مستوى الوكالات البنكية مما أدى لتشكيل المواطنين لصفوف طويلة أمام تلك المكاتب والوكالات بعد أن تحولت إلى أزمة مزمنة، وقد كانت تلك الظاهرة بالتبعية على حساب الاقتصاد الوطني إذ أن أغلبية المواطنين كانوا يشكلون تلك الصفوف في أغلب الأوقات أثناء زمن العمل مما يعني أن الاقتصاد الوطني يتكبد خسائر جسيمة جراء تلك الظاهرة مما زاد من وطأة تلك الأزمة الارتفاع المفاجئ في أسعار بعض المواد الأساسية ذات الاستهلاك الواسع، حاليا ورغم اعتماد الحكومة آلية سياسة التقشف للتخفيف من فاتورة الواردات في ظل تهاوي مداخيل البلد من العملة الصعبة. لم يفلح هذا في كبح الخسائر المالية للبلد. كل ذلك استدعى جهود البحث عن سبل الخروج من الأزمة عبر تشخيصا حقيقيا لأسبابها، فكان لزاما ترك الحلول التقليدية لمعالجة أزمة السيولة والذهاب نحو الحلول المعاصرة، فكانت وسائل الدفع الالكتروني إحداها.

إشكالية الدراسة:

مما تم ذكره سابقا نطرح الإشكالية التالية :

- ما مدى إسهام إستراتيجية الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة ؟

الإشكاليات الفرعية :

يمكن إدراجها في :

- ما المقصود بوسائل الدفع الإلكتروني وما هي أزمة السيولة ؟
- ما العلاقة التي تربط بين وسائل الدفع الإلكتروني وأزمة السيولة ؟
- هل تطوير خدمات الدفع بالقرض الشعبي الجزائري لقى نتائج إيجابية بالخروج من أزمة السيولة في البلد ؟

الفرضيات :

للإجابة عن التساؤلات المطروحة نضع الفرضيات التالية:

- الفرضية الأولى :"لأنظمة الدفع الإلكترونية دور في ظهور وسائل الدفع الإلكترونية ".
- الفرضية الثانية : "هناك علاقة كبيرة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وأزمة السيولة".
- الفرضية الثالثة: "نعم تجديد خدمات والدفع وتطويرها في القرض الشعبي الجزائري قادر على الخروج في ما يسمى أزمة السيولة " .

أهداف الدراسة :

إن الهدف من هذه الدراسة :

- الوقوف على أزمة السيولة ومعرفة مدى إسهام وسائل الدفع الالكترونية في التخفيف من عبئها كآلية حديثة معتمدة عوض استخدام الطرق الكلاسيكية المستعملة في حل أزمة السيولة.
- إبراز سلبيات وإيجابيات وسائل الدفع الإلكتروني ومعرفة واقع وآفاق هذه الوسيلة في الجزائر.
- تطوير الفكر الإنساني عن مدى قدرة هذه الآلية في تغيير زمام الأمور للأحسن.

أهمية البحث :

تكمن أهمية البحث على أنه :

- موضوع واقعي ويمكن حدوث هذه الأزمات وبفترات صعبة و في أي لحظة كما حدث تماما خلال الأزمة الصحية ظاهرة كرونا مصاحبة لأزمة مالية .
- كون وسائل الدفع الإلكترونية حلت محل وسائل الدفع التقليدية في عصرنا الحالي وتعتبر وسيلة مستعملة بكثرة فمعرفة ما إذا كانت وسيلة مساعدة وفعالة على الأقل من المخاطر المهددة كالتزوير والاحتيال والسرقة أمر ضروري .

دوافع اختيار الموضوع :

قمت باختيار هذا الموضوع نظرا ل:

- كونها أزمة تحدث في مختلف البلدان و قد عاشتها الجزائر أيضا وذلك إسهاما في إيجاد حل .
- محاولة الالتحاق بالدول المتقدمة التي واكبت استعمال وسائل الدفع الإلكتروني .
- الوقوف على مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية ومخاوفها .
- معرفة مدى استحقاق وسائل الدفع الإلكترونية لثقة ورضا المجتمع .
- ندرة الدراسات المتطرقة لهذا الموضوع .

حدود الدراسة:

إن العينة التي وقعت عليها هذه الدراسة هو العامل الجزائري ، حيث اتخذت من الموظفين ببنك القرض الشعبي الجزائري بسعيدة عينة أساسية ومعيار لمعرفة مدى دور وسائل الدفع الالكتروني في مجابهة أزمة السيولة او كيف ساعدت هذه الآليات في الخروج من الأزمة السابقة، والتخفيف منها وتجنبها قدر المستطاع .

منهجية البحث :

تبعا للإشكال المطروح في الدراسة فإنني لاحظت أنه من الأنسب اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال الإلمام بالجانب النظري والتطبيقي للموضوع حيث يظهر المنهج التحليلي من خلال التطرق الى الجانب النظري لوسائل الدفع الإلكترونية وواقعها بالجزائر، وبالتطرق للسيولة وأزمتها ، أما منهج دراسة حالة فقد اتبعت المنهج الوصفي التحليلي في

تحليل الإحصائيات مستعرضة واقع وتحديات وآفاق وإسهام وسائل الدفع الإلكترونية في حل بل التخفيف من أزمة السيولة متخذة من بنك القرض الشعبي الجزائري نموذجا.

الصعوبات :

واجهتني مجموعة من الصعاب أبرزها :

- قلة المراجع خصوصا في الجانب المتعلق بأزمة السيولة .
- توفر معلومات على المستوى الجزئي لكن قليلة على المستوى الكلي .
- الوتيرة البطيئة التي تعرفها وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر مقارنة بالدول الأخرى.
- صعوبة الدراسة حيث تكمن في كونها متخذة من الموظفون نموذجا وهذا بسبب أقلية عددهم داخل المؤسسة البنكية .

تصميم الموضوع :

جاءت هذه الدراسة مقسمة إلى جانبين نظري وعملي :

فقد تطرق الجانب النظري إلى المفاهيم العامة والعلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وأزمة السيولة، ثم الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية. أما الجانب التطبيقي ألم المعلومات التالية وهي نشأة القرض الشعبي الجزائري ،وهيكله التنظيمي ومهامه والطرق المستخدمة فيه ضمن وسائل الدفع الإلكتروني، ومدى قابلية خدمات الدفع الإلكتروني للحد والتخفيف من أزمة السيولة بالقرض الشعبي الجزائري ومن ثم التوصيات والنتائج .

الفصل الأول :

مفاهيم نظرية حول خدمات الدفع الالكتروني وأزمة السيولة

تمهيد :

من خلال هذا الفصل سيتم التعرف على خدمات الدفع الإلكتروني وأزمة السيولة وتبيان العلاقة التي تربط بينهما ولتسليط الضوء أكثر بالموضوع وضبط متغيرات الدراسة مررنا في هذا الفصل بثلاث مباحث جاءت على النحو التالي:

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثاني: عموميات حول أزمة السيولة.

المبحث الثالث: مبادرة وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول: تطور وسائل الدفع الإلكتروني ومفهومها :

تعبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلنا عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبدأت بنظام المقايضة ثم بعد ذلك نظام المعدنين، وبسبب محدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية الإلزامية التي تستمد قوتها من القانون، ومع التطورات غير مسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية والتي أسفلت عنها وسائل دفع

إلكترونية والتي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة الصفقات.

أولا : التطور التاريخي لنظام الدفع ومفهومه

"عندما أخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الأفراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم إليها، ومن ثم يبادلون فائض هذه السلع بسلع أخرى"[1] "مباشرة دون استخدام أي وسيط، فهي الصورة الطبيعية والبسيطة للتبادل[2] وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذا الأخير كان عاجزا عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل.[3]

إذ اكتفى بثلاث صعوبات رئيسية، 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 وثم اللجوء إلى استخدام المعادن كنقود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية ثم تلتها في الترتيب المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس والقصدير وغيرها، ولقد تم اختيار المعادن النفيسة لأنها تمتاز بالخصائص التالية:

- غير قابلة للتلف وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول.
- نظرا لكونها نادرة فهي مرتفعة الثمن.
- الثبات النسبي في قيمتها مقارنة مع غيرها من السلع.

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[4] و تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود المتداولة فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سببا في وجود النقود الورقية فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية[5]. 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.[6]

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 نظرا 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[7]، التي ارتبطت بتكنولوجيا الالكترونيات والحواسب فكان لها دور كبير، فتم تفاعلها مع كافة القطاعات والمؤسسات، حيث فتحت المجال لتقديم المعلومات كما شاع مؤخراً استخدامها على نطاق واسع في الأغراض التجارية كانت نتيجته التحول

[1] صبحي تادرس قريصة مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للنشر، بيروت،لبنان 13.ص، 1983

[2] عبد الحق بوعتروس: مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة، 2003 ،ص 2.

[3] مروان عطون: النظريات النقدية، دار البعث للطباعة والنشر، قسنطينة 1989 ص ص 9-1

[4] موسى آدم عيسى: آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث ، قسم الدراسات والبحوث الشرعية جدة، 1993 ،ص 21

[5] حرفوش مدني : الكامل في الاقتصاد، دار الأفاق الأبيار ، الجزائر العاصمة، 2000 ،ص 33. صبحي تادرس قريصة، مرجع سابق، ص 22.

[6] عصام عبد الفتاح مطر : التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009ص 7.

[7] علي محمد أحمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ،ص 1

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 التي يجري فيها الانتقال من اقتصاد الموجودات إلى اقتصاد المعلومات والأرقام ومن الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الالكترونية بات أمرا مسلماً 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 وعليه نجد أن العالم يتجه نحو تطبيق واسع لنظام المدفوعات بوسائل دفع الكترونية مما يقلل من استخدام النقود بشكل كامل.

ثانيا : مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:

1. تعريفها: هي تلك الوسائل والأدوات التي يمكن من خلالها الاستغناء عن الأموال والنقود المعدنية وبالتالي استبدالها بالنقود الإلكترونية غير مادية موجودة في الحسابات البنكية والمحافظ الرقمية وغيرها حيث يمكن استخدامها في القيام بعمليات البيع والشراء والدفع رقميا.[1]

2. وسيلة الدفع: هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية، تلك السندات التجارية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم.

من خلال هذه التعريفات فإن وسائل الدفع هي تلك الأداة التي تحظى بالقبول العام وتلعب دورا هاما في تسهيل تبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون والالتزامات.[2]

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكترونية وخصائصها

نتيجة للتقدم التكنولوجي الذي أضحى يميز العمل البنكي، حولت البنوك اغلب وسائل الدفع الإلكتروني تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر الانترنت من أهمها تذكر ما يلي:

1. **بطاقات الخصم**: هي عبارة عن بطاقات دافع تستخدم كأداة وفاء فقط يحصل حاملها بمقتضاها على احتياجاته من السلع والخدمات فور تقديمها، ويتم خصم قيمة استخدامات عامل البطاقة فورا من حسابه دون الانتظار حتى صدور كشف الحساب نهاية المشي وهذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقتل من مخاطر الديون الرديئة أو المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات.[3]

[1] الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط7، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010، ص 31.1

[2] سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012، ص 18

[3] عبد العزيز صحراوي ، فايزة لعراف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، العدد 3 ديسمبر 2020، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة محمد بوضياف ، ص 112.

2.بطاقات الائتمان: وهي من أقدم طرق الدفع بل هي أيضا المصنفة كنموذج دفع للشراء الآن والدفع لاحقا، الزبون هو يسمح بشراء السلع والخدمات حتى مبلغ الاتفاق الذي يتم منحه من قبل البنك أو مزود خدمة بطاقة الائتمان.[1]

3. البطاقات الصرف البنكي: تختلف عن بطاقات الائتمان في أن السداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال فترة شهر السحب ففترة ائتمان هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر.[2]

رغم مزايا البطاقات البلاستيكية فإنها غير منتشرة بقدر كاف بسبب انخفاض المستوى الثقافي ومستويات الدخل ومحدودية المدخرات الشخصية، وعدم معرفة أصحاب الودائع الصغيرة لمزايا البطاقات وأساليب استخدامها، كما تركز المصارف الدعاية و الإعلان من على فئات الدخل المرتفع في المجتمع.

4. البطاقات الذكية: تزداد شعبية البطاقات الذكية بسرعة لأن المستخدمين تعودوا استخدام بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع المسبق، ويمكن أن تستخدم البطاقات الذكية للمدين أو الدائن أو كطريقة الحفظ النقود الالكترونية، ويمكن أن تتضمن معلومات شخصية للتعريف الشخصي الأمن أو بيانات التعرف البيولوجي وبيانات الرعاية الصحية الخاصة بالمستخدم، كما تستخدم الخيارات المفصلة عند الشراء وغيرها من المعلومات.

5. الشبكات الالكترونية: لتلبية رغبات الشراء ودفع قيمة المشتريات بشيك الكترونية بدلا من بطاقة الائتمان وتحويل الشبكات عبر حسابات مختلفة وإصدار الفواتير واتمام عملية البيع مباشرة تعتبر خدمة الشيك الالكتروني البديل المناسب لبطاقات الائتمان،وتتبنى عدة بنوك عالمية بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية وتوسيع استخدامها في المعاملات المختلفة.[3]

6. الاعتماد البنكي الالكتروني: وهي اتفاقيات مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري في حالات الشراء المتكرر، كشراء المواد الأولية من الموردين الدائمين، وتسمح هذه الاتفاقيات للبك بتحويل مبالغ من المال من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه لوثائق تسمح بذلك، مما يوفر درجة عالية من الأمان والثقة لدى الطرفين، وتتضمن هذه الطريقة عدة مراحل يمكن إجراؤها الكترونيا.

7. التحويل المالي الالكتروني:وهي عملية يتم بموجبها منح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق.[4]

8. بطاقة فيزا : Visa card :

هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا العالمية ، هذه البطاقة متجددة بإمكان صاحبها أن يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح، وأن يسدد جزء من الالتزامات خلال هذه المدة وتسديد البقية بعد ذلك. تعتبر هذه البطاقة

[1] يا سيدي عائشة ، باحمان مريم، تطور وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساته على السيولة ، مذكرة تخرج ماستر أكاديمي جامعة أدرار، 2020، ص 8.
[2] المرجع نفسه، ص 8.
[3] ياسيدي عائشة ، باحمان مريم، مرجع سابق، ص 9.
[4] سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري ، العدد 6، ديسمبر 2016 ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة أم البواقي، الجزائر، ص 05.

من أكثر البطاقات انتشارا على الإطلاق حيث تتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

9. بطاقة ماستر كارد : Master card :

تأتي هذه البطاقة في المرتبة الثانية بعد بطاقة فيزا من حيث درجة انتشارها تتعامل أيضا مع عدة منشآت ومحلات تجارية لها، عدة أشكال أهمها: ماستر كارد الذهبية ماستر كارد الفضية - ماستر كارد رجال الأعمال.

تجديد هذه البطاقة لمدة جديدة ، وهي أنواع الخضراء، الذهبية، والماسية حيث يمنح كل نوع لقطاع من الزبائن المستفيدين .

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الالكترونية

تتمثل خصا نص وسائل الدفع الالكترونية فيما يلي:

أولا: يتسم الدفع الالكتروني 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.

ثانيا: يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

ثالثا: يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث ابرام العقد بين أطراف متباعدين مكانيا، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد". ويتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ومن ثمة إن 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.

الأسلوب الثاني:من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد المبالغ المخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قليلة السحب عليها بوسائل أخرى كالشيك التسوية أية معاملات مالية، ولا بد أن توفر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.[1]

المطلب الثالث : مزايا و مشاكل وسائل الدفع الإلكتروني:

أولا : مزايا وسائل الدفع الإلكتروني الإلكترونية:

تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها:

[1]مجلة القانون والتنمية المحلية ، أدرار، مجلد 01 ، العدد 02، 2019، ص 126

- سهولة ويسر الاستخدام ، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع
- فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة ، كذلك تمكن حاملها من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع
- تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

بما أن لوسائل الدفع مزايا وإيجابيات فهي أيضا لها بعض السلبيات والمخاطر التي تعيبها وهي:

أ. المخاطر العملية : وتتجلى من خلال حرص البنوك على الاتصال بالعملاء والمحافظة عليهم، ومن هذا المنطق يتعين على المتصفح دراسة ما يحتاج إليه البنك في حالة دخول أعمال مصرفية إلكترونية، وما يحتاج إليه مثل هذا النظام من استثمارات كبيرة ، فيما يتعلق بالنظامين المعلوماتي و الإتصالاتي . كما يحتاج إلى تطوير وسائل الاتصال والأمان وتوفير الحماية وضمان جميع سرية جميع العمليات البنكية ومن هذه المخاطر:

1/ ظهور مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم والضرائب المفروضة على كل تبادل تجاري من خلال الخدمة الالكترونية المقدمة من قبل البنوك.

2/ المخاطر الكبيرة الناجمة عن استخدام شبكة الانترنت بشكل سيء يتعين على البنوك إيجاد الطريقة المثلى للتصدي لمثل هذه الاستخدامات.

3/ فشل الخدمات التي يتوقعها البنك من مورد الخدمة نتيجة لقصور النظام المستخدم.

4/ من المخاطر المحتملة التغيرات التكنولوجية السريعة والمتصلة في هذا المضمار مما ينجم عنه إرباكا في العمل لعدم معرفة الموظفين بالتكنولوجيا الحديثة.

5/ من المخاطر ما قد ينتج عن الموظفين في المصارف منها جرائم الاحتلال.

6/ القراصنة الإلكترونيون وهم أكثر ما يهدد البنوك ويعرضها للخطر مسببين لها خسائر مالية في ظل غياب رادع قانوني.

ب. المخاطر التي تتعلق بسمعة البنك : عند عجز البنك عن إدارة أنظمته المستخدمة تبدأ سمعته في الانحطاط مما يولد عند الزبون القناعة الكافية أن هذا البنك لا يستطيع أن يوفر الحد الأدنى من الأمان المطلوب.

ج. مخاطر قانونية: تظهر المخاطر القانونية وتبرز إلى الوجود في الوقت الذي لا يلتزم فيه البنك بالقواعد القانونية ولا يعرف بالأعراف البنكية والتجارية أو في حالة عدم توفر قواعد قانونية منظمة بطريقة دقيقة وواضحة ومتعلقة بعمليات مصرفية جديدة.

د. مخاطر تلقائية: تماشيا مع ما نتج عن المعاملات الالكترونية من التزامات تبادلية بين الأطراف المتعاملة، فإن تقصير أحد الأطراف بالقيام بما أوكل اليه من التزامات ينعكس سلبا على أداء الطرف الآخر مما يؤدي

إلى زعزعة الثقة بين الطرفين وعدم الاستقرار المالي في السوق. إضافة إلى مخاطر السيولة يؤثر على السياسة المتبعة في البنك للإقراض.

ب. المخاطر الخاصة ببطاقة الائتمان:

بالنسبة لأطرافها : وتتمثل في :

أ. بالنسبة لحاملها (البطاقة): أن صاحبها يتولد عنه شعورا وهميا أنه صاحب أموال فتشجعه على القيام بالاقتراض حتى يتفاجأ بأنه غير قادر على سداد ما تم اقتراضه في الوقت المحدد مما يؤدي الى وضع اسمه على القائمة السوداء لذوي الائتمانات غير المقبولة مما يكسب صاحب البطاقة شعورا بالإرباك.

ب. بالنسبة لمصدر البطاقة : يكتسب مصدر البطاقة مزايا عديدة إلا أن هناك مخاطر تتعلق به وهي كما يلي:

- ازدياد عدد حاملي البطاقة الائتمانية وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي الى ارتفاع نسبة الديون المعدومة لدى مصدر البطاقة.
- عدم القدرة على توفير السيولة الكافية لتغطية احتياجات السحب النقدي والاقتراض على بطاقات الائتمان مما يولد مخاطر على سيولة البنك.
- في حالة ضياع البطاقة أو سرقتها او الاحتيال او التزوير فإن مصدر البطاقة (البنك) يتحمل النفقات.

ج. المخاطر بالنسبة للتاجر:عند قبول التاجر للتعامل بهذه البطاقة بعرضه لبعض المخاطر منها : خضوعه لشروط يمليها البنك على التاجر وبمجرد حدوث مخالفة من قبل التاجر يتعرض للمساءلة من قبل البنك. بل قد يلجأ البنك الى وضع التاجر على القائمة السوداء مما يجعل التاجر غير قادر على ممارسة نشاطه، ناهيك عن مخاطر التزوير، السرقة الاحتيال والنصب.

د. بالنسبة للمجتمع: تعتبر بطاقات الائتمان استثمارا كبيرا لمصدرها وبذلك أصبح مرحبا بها في عديد الدول. ومع ذلك بها مخاطر تنعكس على المجتمع منها :

- احتمال الغش والتزوير كحيازة بطاقة الائتمان من قبل شخص غير صاحبها الأصلي بحصوله عليها من خلال السرقة أو ضياعها.
- ارتفاع الأسعار الناجم عن استخدام البطاقة الائتمانية وذلك راجع للرسوم المفروضة عليه من قبل مصدر البطاقة.
- زيادة الثقة المفرطة للبنك على العميل مما يجعله يقرضه بدون ضمانات مقدمة أو رهون سوى الثقة بينهما ، فإذا أخل العميل بوعود السداد في الوقت المحدد يؤثر على البنك إلى درجة يمكن أن يعلن افلاسه أو اعساره.

المبحث الثاني: عموميات حول أزمة السيولة

المطلب الأول: مفهوم أزمة السيولة و مظاهرها

أولا: لغة واصطلاحا معنى السيولة وأزمتها :

أ. أزمة: هي اسم وجمعها أزمات وتعلي شدة أو ضيق، مشكلة فيقال أزمة مالية أو أزمات سياسية أو أزمة دولية .[1]

ثانيا: اصطلاحا

في الاقتصاد: أزمة اقتصادية اضطراب فجائي يطرأ على التوازن الاقتصادي وينشأ عن اختلال التوازن بين الإنتاج والاستهلاك مما يتسبب الغلاء والإفلاس فيقال أزمة مالية أو ضائقة اقتصادية، فهي أزمة اقتصادية وسياسية. أو قل هي أحداث تشمل وتسبق الإفلاس من بينها مخالفة اتفاقيات العروض أو تبديد أموال الشركة.[2]

ب. السيولة :

- **في اللغة:** سيل المادة : أساسها ، ذوبها ، حولها من الحالة الجامدة (الصلبة) الى الحالة السائلة.
- **في الاصطلاح** : **سيولة نقدية:** سيولة مصرفية : تعلي في لغة العرب مبالغ من المال متوفرة لدى المصرف تمكنه من تسديد التزاماته لأجل قصير أو متوسط بالنقد المتوفر لديه.
- **في معجم المعاني الجامع :**

1- السيولة الكاملة: إمكانية تحويل أصول بسرعة وبدون خسارة إلى نقود (مالية) وتعني بالإنجليزية REVERSIBILITY

2- السيولة: تعني السيولة النسبية لتحويل المستثمرين لأوراقهم المالية إلى نقود أي درجة المرونة التي تحول بها أصول معينة إلى نقود (مالية) ونعني بالإنجليزيةLIQUIDITY.

أزمة سيولة:

فبوجه عام تعني أزمة سيولة : الجفاف أو النقص الحاد في السيولة.

أزمة سيولة: تعني الإفراط النقدي من إصدار السيولة مما يتسبب في تضخم . فتبدأ أزمة السيولة إذا زادت أو انخفضت السيولة المتداولة عن المستوى المطلوب. فإذا زادت في الاقتصاد يصطلح عليها الإفراط النقدي مما يتسبب في زيادة الأسعار وارتفاع معدلات التضخم وإذا انخفضت السيولة أو قلت على سير الأوراق فيجد الفرد نفسه عاجزا عن شراء مستلزماته وتشير أزمة السيولة إلى:

- شعور عام من عدم الثقة في النظام المصرفي مما يؤدي إلى اختفاء مؤقت للائتمان.
- نقص للسيولة المالية قد تعاني منها واحدة من الأعمال التجارية الخاصة.
- هذا المصطلح يستخدم أحيانا كمرادف لأزمة الائتمان.[3]
- **ثانيا : مظاهر ازمة السيولة :**

[1] موقع معجم اللغة العربية معجم المعاني، http//www.almaany.com/ar/ar 24-04-2023

[2] المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

[3] عبد الكريم خليف، محمد إسحاق حاجي، دور وسائل الدفع الإلكتروني في التخفيف من أزمة السيولة المالية، مذكرة شهادة ماستر أكاديمي، ورقلة ، الجزائر، 2022، ص 29.

1/ - نموذج عن أزمة السيولة : يعد نموذج دايموند ديفيبغا في عام 1983 لأزمة السيولة والذعر المصرفي (السحب غير الاعتيادي للودائع) أحد أقدم النماذج وأكثرها تأثيرا. يوضح نموذج دايموند ديفيبغا كيف أن الوساطة المالية للبنوك عبر قبول الأصول التي يمكن تحويلها الى سيولة وتؤدي الى التزامات تتطلب سيولة أكثر بكثير(أي تقديم نمط أكثر سلامة لإرجاع الأصول). يمكن ان يعرض البنك للذعر المصرفي وبالتأكيد على الدور الذي تلعبه ودائع الطلب في توفير السيولة وتقاسم المخاطر بين الناس بصورة أفضل. يرى النموذج ان عقد إيداع طلب كهذا قد ينطوي على توازن غير مرغوب.

اذ يخاف جميع المودعين ويسحبون ودائعهم فورا. يؤدي هذا الى إثارة حالات ذعر لدى المودعين وتظهر عمليات سحب المودعين الذين كانوا يفضلون ترك ودائعهم لو لم يكونوا قلقين من فشل البنك. يؤدي هذا الى العجز حتى في البنوك " الصحية " وانكماش كبير للسيولة في النهاية مؤديا حالة أزمة مالية شاملة.

يوضح دايموند و ديفيبغا أننا قد نحصل على توازن متعدد عندما تقدم البنوك عقود ودائع تحت الطلب، عند الحفاظ على مستوى معين من الثقة، قد تحسن هذه العقود نتائج السوق التنافسية، وتؤمن تقاسما افضل للمخاطر، وبوجد مثل هذا التوازن سينسحب المودع عندما يكون ذلك مناسبا له في ظل المشاركة المثلى للمخاطر. ولكن في حال خوف العملاء ستختفي حوافزهم، وضمن هذا التوازن سيسحب المودعون ودائعهم وبما ان الأصول المصفاة ستباع بخسارة ، سيحول البنك أصوله إلي سيولة إذا سحب كل المودعين أموالهم.[1]

السبب الكامن لسحب المودعين أموالهم في نموذج دايموند ديفيبغا هو تغيير التوقعات وبدلا من ذلك، قد يحدث الذعر المصرفي لأن أصول البنك السائلة المعرضة للخطر قد تغطي الديون الثابتة اسميا (الودائع تحت الطلب) ولذلك ينسحب المودعون بسرعة للتقليل من الخسائر المحتملة.

2 - أزمة السيولة وأسعار الأصول: تنخفض أسعار العديد من الأصول بشكل ملحوظ خلال أزمة السيولة بالتالي تصبح أسعار الأصول عرضة لمخاطر السيولة وبطبيعة الحال يطلب المستثمرون المتجنبون للمخاطر عائدا متوقعا أعلى كتعويض عن هذا الخطر ولذلك ينص نموذج الأصول الرأسمالية CAMP المعدل وفقا للسيولة على انه عندما يرتفع خطر السيولة لأصول السوق يرتفع العائد المطلوب منها.

أدت أزمات السيولة كالأزمة العالمية 2007-2008 وأزمة صندوق إدارة رؤوس الأموال الطويلة الأجل لعام 1998 إلى انحرافات عن قانون التسعير الموحد أي أن الأوراق المالية المتطابقة يقربنا تقايض بأسعار مختلفة. يحدث هذا عندما يفيد المستثمرون ماليا وتؤثر دوامات السيولة على من الأوراق المالية التي يصعب اقتراضها، وبالتالي يمكن ان تؤثر الحاجة لهامش أمان على قيمتها.

- **أزمة السيولة والهروب الى السيولة :** من الظواهر الشائعة خلال أزمات السيولة الهروب الى السيولة اذ يهرب المستثمرون من الاستثمارات غير المادية ويتوجهون الى الأسواق الثانوية مستخدمين الأصول السائلة وشبه السائلة. تشير الدلائل التجريبية الى تزايد فروق الأسعار بين الأصول المتشابهة، والتي تختلف من حيث سيولة الأصول على سبيل المثال، تكون معدلات هوامش السيولة كبيرة (أحيانا تصل من 10-15 %) في أسعار سندات الخزينة.

[1] موسوعة ويكيبيديا أزمة سيولة www.arwikipedia.org/wiki

حدث ذلك خلال الازمة المالية الروسية عام 1998 عندما ارتفعت سندات الخزينة بحدة بالنسبة للدين الأقل سيولة، أدى ذلك الى اتساع هوامش الائتمان وخسائر كبيرة في إدارة رؤوس الأموال طويلة الاجل والعديد من صناديق الموازنة.

- **أزمة السيولة في الأسواق الناشئة :**

يرى بعض المتخصصين في علم الاقتصاد ان التحرير المالي والتدفقات المتزايدة لرؤوس الأموال الأجنبية، وخاصة قصيرة الأمد، قد تفاقم فقدان السيولة في البنوك وتزيد من عجزها وفي هذا السياق يشير ضعف السيولة العالمي الى الموقف الذي نتجاوز فيه الازمات المالية قصيرة الأمد بالعملة الأجنبية الصعبة لدولة معينة ما تستطيع الحصول عليه من العملة الصعبة خلال مدة قصيرة تكشف الأدلة التجريبية ان الأساسيات الضعيفة لوحدها ليست السبب الوحيد في تدفق رأس المال الأجنبي إلى خارج الدولة، وخاصة في الأسواق الناشئة. تقدم امتدادات الاقتصاد المفتوح لنموذج دايموند وديفيبغ والذي تتفاعل فيه اتجاهات الودائع المحلية مع حالات ذعر الدائنين الأجانب(اعتمادا على تاريخ استحقاق الدين الخارجي وإمكانية التخلف في المدفوعات الدولية) تفسيرا معقولا للأزمات المالية التي حدثت في المكسيك، شرق أسيا، روسيا وغيرها توكد هذه النماذج أن العوامل الدولية قد تلعب دورا مهما جدا في زيادة الضعف المالي المحلي، واحتمال حدوث أزمة سيولة. قد يكون لتدفق رؤوس الأموال الى الخارج نتائج مزعزعة لاستقرار الأسواق الناشئة، خلافا لبنوك الدول ذات الاقتصاد المتطور، والتي تحوي عادة عددا من المستثمرين المحتملين في أسواق رأس المال العالمية، تشير الاحتكاكات المعلوماتية الى ان المستثمرين في الأسواق الناشئة لن يكونوا "الصديق وقت الضيق" وهذا يفسران حالات الذعر المتوقعة التي تشبه ما نراه خلال الذعر المصرفي. تحدث أكثر في هذه الأنظمة المصرفية، علاوة على ذلك تؤدي المشكلات السياسية في هذه الدول الى تضخيم أثار الصدمة الاقتصادية سبب محدودية وصول الأسواق الناشئة الى أسواق رأس المال العالمية.

المطلب الثاني: أنواع أزمات السيولة

تنقسم أزمات السيولة الى نوعين هما :[1]

1 / أزمات طويلة الأجل: وتحدث عندما تعجز الدولة عن تمويل نفقاتها العامة أو تكون طموحاتها ومشروعاتها أكبر من القدرة الاستعجالية على تمويل هذه الطموحات والمشروعات، وفي الغالب تضطر الدولة إلى الاقتراض من الخارج وهو ما يجعلها تقع في مصيدة الديون.

2/ أزمات مؤقتة: وهي تحدث بسبب معدلات النمو العالية والسريعة في الاستثمارات التي تمتص السيولة من الأسواق، وخاصة اذا كانت هذه الاستثمارات في مشروعات تحتاج الى وقت طويل حتى تدر عائدا.

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

[1] موسوعة موقع ويكيبيديا نقلا أزمة السيولة .http//ar..wikipediq.org/wiki.24-04-2023 17h24

وقد تتنوع الأزمة أي أزمة السيولة باعتبارها أنها عامة أو خاصة الى:

أ/ أزمة سيولة كأزمة اقتصادية (عامة) :

يصف نوريلر وبيني أزمة أغسطس (أوت) 2007 على أنها أزمة ائتمان وليست مجرد أزمة سيولة.

وأزمة الائتمان هي زيادة حادة في أسعار الفائدة وانخفاض قوي في تخصيص الاعتمادات.

ب / أزمة سيولة في قطاع الأعمال(خاصة) :

تحدث أزمة السيولة في قطاع الأعمال عندما يحدث نقص في السيولة النقدية اللازمة لنمو الأعمال التجارية والدفع للمعاملات اليومية، أو الالتزام بالوفاء في مواعيد محددة. وعندما يستخدم مصطلح أزمة السيولة للحديث عن الأعمال التجارية بصفة عامة فإن ذلك يعني أن أزمة السيولة يكون لها تأثيرا على العوامل الرئيسية في الاقتصاد مما ينتج عنه تناقص توافر الائتمان.

المطلب الثالث : طرق الحد والتخفيف من أزمة السيولة

وقعت دول كثيرة في مشكلة السيولة وانعكست هذه الأزمة في الغالب في ظهور حالة من الركود في الاقتصاد، ومن هذه الدول دول جنوب شرق آسيا ودول أمريكا اللاتينية وروسيا والولايات المتحدة الأمريكية نفسها، وقد أدت هذه الأزمة إلى زيادة العجز في موازين المدفوعات والموازين التجارية في هذه الدول وارتفعت مبادلات البطالة وانكمشت الصادرات. وهذا جعل البنك الدولي وبعض دول العالم تتحرك للتغلب على هذه المشكلة حتى لا تضر بالاقتصاد العالمي ككل[1].

❖ **طرق الخروج من أزمة السيولة:**

- تنشيط الدورة الاقتصادية والأسواق من خلال زيادة الصادرات وفتح أسواق جديدة وتنشيط الحركة السياحية.
- إتباع سياسة توسعية من خلال خلف سعر القادة لتشجيع الاقتراض والاتفاق الاستهلاكي.
- 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 تدفقات رأس المال بين الاقتصاد والعالم الخارجي.

❖ **أزمة السيولة في الشركات :**

تعرض لانسميور في كتابه "إدارة السيولة في الشركات" إلى أزمة السيولة ووصفها بأنها حالة تصل إليها الشركة عندما تزيد المدفوعات الواجبة عليها عن الإيرادات المستحقة لها، خلال فترة زمنية محددة وإذ تعجز الشركة عن الوفاء بالمدفوعات المستحقة عليها في أوقات السداد المتعاقد عليها مسبقا، تواجه عددا من المخاطر والمشكلات ليس أقلها اهتزاز مصداقيتها لدى الموردين والعاملين وربما العملاء.

❖ **المركز المالي:**

[1] موقع http//www.acolid.com 24/04/2023 19h43

الاستخدامات (الأصول) وهي تتكون من:

- أصول متداولة مثل السيولة النقدية وحسابات المدينين والمخزون.
- أصول ثابتة، مثل الأراضي والمباني.
- المصادر (الخصوم) وهي تتكون من:

1. خصوم متداولة، مثل القروض قصيرة الأجل. وكمبيالات الدفع وحسابات الدائنين والموردين والتزامات الضرائب.
2. خصوم ثابتة مثل الأسهم وحقوق المساهمين والأرباح المحتجزة من الأعوام المالية المنصرمة.

❖ **رأس المال العامل :**يقصد برأس مال العامل جميع الأصول المتداولة التي تمتلكها الشركة من نقدية الخزينة وأوراق مالية وحسابات مدينة ومخزون بالمستودعات أما صافي رأس مال العامل فهو ذلك الجزء المتبقي من الأصول المتداولة بعد افتراض سداد كل الخصوم المتداولة

(الحسابات الدائنة، الموردين، أوراق الدفع والكمبيالات، مستحقات للغير، ضرائب)، فإذا كانت قيمة صافي رأس المال العامل سالبة فهذا يعني أن الإدارة قد استخدمت أموال القروض التي ترتب عليها التزامات قصيرة الأجل في تمويل أصول ثابتة لا يظهر أثره على الخصوم المتداولة إلا بعد فترة طويلة الأجل.

❖ **مصادر السيولة:**

- إيرادات المبيعات والمدفوعات المقدمة للتعاقد.
- التمويل الخارجي سواء كان على عينة قروض أو إعانات من بنوك أو هيئات القرار.
- طرح أسهم جديدة.

❖ **الائتمان التجاري :**

❖ يقوم التعامل في كثير من الأسواق التجارية على أساس الائتمان التجاري قصير الأجل. ولذا تلجأ العديد من الشركات لعمليات شراء مؤجلة السداد إذا ما تعذر عليها توفير السيولة النقدية للشراء نقدا، وهذا يعني انه بإمكان كثير من الشركات تحقيق هوامش ربح مرتفعة حتى لو لم يكن لديها أصول جارية أو سيولة نقدية كافية لمواجهة نفقات التشغيل الجارية.

فهل يعني هذا أنه لا لزوم لإدارة السيولة النقدية طالما أمكن تأجيل السداد، وطالما أمكن التعامل بالائتمان؟

والحقيقة هي أن العكس هو الصحيح. ففي حالات التعامل بالائتمان يحتاج المدير المالي إلى التنبؤ بالاحتياجات المالية تدفقات النقدية بدقة أكثر مما يقال المدير المالي الذي يعمل في شركة تعتمد على مصادرها الداخلية للتمويل.

❖ **طريقة التنبؤ بالاحتياجات النقدية:**

يبدأ التنبؤ من الخلف إلى الأمام أي من رقم المبيعات المتوقع ثم يمضي ليحدد كمية الإنتاج والمواد الخام والمشتريات. ويتم ذلك بعد دراسة كميات المخزون، ومن واقع خطة الإنتاج يتم وضع ميزانية الأجور ويتم تقدير تكاليف التشغيل ومواقيتها. كذلك يتم إعداد الميزانية النقدية التقديرية والتي توضح المدفوعات والمحصلات الشهرية أو ربع السنوية المتوقعة.

❖ **الميزانية النقدية التقديرية :**

تهدف الميزانية النقدية التقديرية إلى تمكين الشركة من التعرف على احتياجاتها النقدية في الأجل القصير،فإذا تبين من هذه الميزانية أنه يمكن تحقيق فائض أو زيادة في السيولة عن الاحتياجات، يتم اقتراح وسيلة جديدة للاستثمار في الأجل القصير.أما إذا ظهر احتمال وجود عجز في النقدية المطلوبة، فإن هذا يدفع الشركة إلى التفكير في وسيلة لسد هذا العجز المتوقع قبل حدوثه فعلا.

❖ **اختلاف الموازنات باختلاف الأمزجة :**

هناك المدير المتفائل الذي يفضل الخطة المالية الطموحة بناء على أرقام مبيعات متفائلة، ويرى أن ذلك يحفز الموظفين على الانجاز بإزالة القيود عن الموارد.

هناك المدير المتشائم الذي يفضل الميزانيات المتقشفة ويتوقع الأسوأ من تدني أرقام المبيعات وتسرب العملاء، ويعتقد أن هذا يدفع إلى تحقيق أفضل إنجاز بأقل موارد.

هناك المدير المتذبذب الذي لا يكف عن استعراض سيناريوهات المستقبل ووضع الخطط والموازنات البديلة مع قياس اتجاه التطورات وإدخال التعديلات والتغييرات بصفة مستمرة. وقد يبدو أن هذا هو أفضل مديري المالية لولا عيب واحد. وهو تضارب قراراته وعدم تجانسها.

❖ **مفارقات التخطيط والأداء المالي :**

تسرف معظم الشركات في التفاؤل عند تقدير أرقام المبيعات وكميات الإنتاج للعام المالي الجديد. كذلك يعتقد المديرون أن الموازنة المالية يجب أن تكون متفائلة وإيجابية،فمن يجرؤ على التنبؤ بانخفاض المبيعات للعام الجديد؟

هكذا تميل معظم الشركات إلى توقع زيادة مبيعاتها وأرباحها، كل عام جديد رغم أن زيادة مبيعات شركة لابد أن يؤدي إلى نقص مبيعات شركة أخرى، أو ينتج عن نمو حقيقي في السوق.

وبذلك تقوم الشركات بوضع خطط وموازنات مالية متفائلة، فرقم المبيعات المتزايدة يتطلب زيادة أعداد مندوبي المبيعات والموارد التي تخصص لقسم المبيعات. كذلك يتطلب زيادة الإنتاج وهو ما يعنى شراء كميات أكبر من المواد الخام وتشغيل المزيد من العاملين لساعات إضافية. وهكذا يتسابق مدير كل قسم في القيام بدوره المحدد في الخطة الجديدة وهو إنفاق كل المخصصات المتاحة للقسم في الأوجه المحددة لإنفاقها. وتكون النتيجة أن كل فرد في الشركة يقوم بدوره. ولكن قد ينسى العملاء القيام بدورهم وهو شراء منتجات الشركة نتيجة تغير ظروف السوق مثلا.

ولكي تتجنب الوقوع في مصيدة مفارقات التخطيط والأداء المالي، علينا أن نعرف أنه لا غبار على التفكير في الأجل الطويل لكن بشرط أن تتصرف طبقا لاعتبارات الأجل القصير، واعتبارات الأجل القصير هي اعتبارات المحافظة على السيولة الحالية وتأمين التدفقات النقدية المستقبلية.

❖ **درجة السيولة:**

يحدث الإعسار المالي والإفلاس نتيجة سوء إدارة الحسابات الجارية والتي تتضمن الأصول المتداولة والخصوم المتداولة. فلابد من توافر حد أدنى معين من النقدية لزوم مواجهة الالتزامات واجبة السداد الفوري، وإلا وقعت الشركة فريسة الإفلاس.

وتقاس درجة السيولة بمدى قدرة الشركة على سداد التزاماتها التي يحل أول سدادها.

❖ **درجة المخاطر :**

نفس درجة المخاطرة باحتمالات توقف الشركة أو عجزها عن سداد التزاماتها في مواقيت السداد، أي عندما تصل إلى حالة الإعسار وهذا يعني أن درجة المخاطرة تقل كلما زادت درجة السيولة بالشركة، فهناك علاقة عكسية بين المخاطر والسيولة ولكي تنخفض درجة المخاطرة إلى أدنى حد لها يجب أن تصل درجة الدولة بالشركة إلى أعلى حد لها.

❖ **نقطة التعادل:**

على المدير المالي أن يحدد مستوى الإنتاج والمبيعات الذي يمكن أن يحقق للشركة ربحاً مناسبا ويغطي كافة عناصر التكاليف، وهو يبدأ بدراسةنقطة التعادل، وهي تلك النقطة التي تتعادل عندها إيرادات المبيعات مع التكاليف الكلية، أي أنها النقطة التي لا تحقق عندها الشركة أية خسارة أو ربح. ولكي تحقق الشركة أرباحا عليها أن تزيد مبيعاتها إلى الحد الذي يعلو على مبيعات نقطة التعادل أو أن تقلل تكاليفها الكلية عن الحد الذي قل عن التكاليف الكلية عند نقطة التعادل. وعندما تصل الشركة إلى هذه النقطة تستطيع أن نقول إنها وصلت إلى نقطة كفاءة التشغيل. وعند هذه النقطة تظهر الأرباح وتزداد، بزيادة المبيعات، فتظهر العلاقة التالية:

كفاءة التشغيل = التغير في الربح / التغير في المبيعات.

❖ **نقطة التعادل النقدي:**

هي تلك النقطة التي يتم عندها التعادل بين المصروفات والإيرادات النقدية في فترة معينة عند حجم محدد للمبيعات، ويهتم المدير المالي بقياس نقطة التعادل النقدي ليتعرف على حجم المبيعات الذي يغطي كافة المصروفات النقدية التي ستدفع للغير.وتصلح نقطة التعامل النقدي للتخطيط قصير الأجل فقط لمدة لا تزيد عن عام ذلك أنه من الصعب تضمينه مصروفات نقدية مثل بنود البحوث والتطور والتي تتطلب في كثير من الأحيان انقضاء عدد من السنوات قبل ظهور أثرها على المبيعات.

❖ **المؤشرات المالية:**

تفيد المؤشرات أو النسب المالية في تحليل البيانات المالية للشركة وتلقي الضوء على المشكلات والاختناقات التي يحتمل وجودها والتي تؤثر على المركز المالي للشركة. ولا توجد نسب مالية محددة لقياس أداء الشركات ولكن يمكن للمدير المالي أن يقارن أي بندين من بنود البيانات المالية ليدرس علاقة التأثير المتبادل بينهما. ولذلك تتغير النسب المالية تبعا لمهارة المدير المالي للشركة ومدى حاجته لتحليل أداء الشركة. وفيما يلي بعض أهم هذه المؤشرات المالية:

نسبة السيولة السريعة:

وهي مؤشر لمدى تغطية الأصول المتداولة سريعة التحول إلى نقدية (فوراً) للالتزامات واجبة السداد (فوراً).

نسبة السيولة السريعة = (الأصول المتداولة - المخزون)/ الخصوم المتداولة.

نسبة السيولة السريعة = (النقدية + مدفوعات مقدمة للتعاقد + الأوراق المالي + المدينون + المخزون - المخزون)

(قروض البنوك قصيرة الأجل لمدة عام + أوراق الدفع والكمبيالات + الموردين + مستحقات الضرائب).

وتعتبر نسبة واحد صحيح مناسبة لأنها تعني أن الشركة يمكنها مواجهة التزاماتها سريعة السداد فوراً. أما إذا زادت نسبة السيولة السريعة عن الواحد الصحيح, فهذا معناه زيادة درجة السيولة بالشركة.

المبحث الثالث : مبادرة وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة

زادت أهمية ومكانة ومساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في واقعها المعاش ونظرا كون أزمة السيولة مرحلة يمر بها اقتصاد معين وفي فترة معينة قد تطول أو تقتصر، فلابد من أن تبادر وسائل الدفع الإلكترونية فيها للحد من أزمة السيولة بشكل أو بآخر.

المطلب الأول: الأبعاد الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني

لابد من أن يؤثر ظهور وسائل الدفع الالكتروني على الاقتصاد بشكل عام والتجارة الالكترونية بشكل خاص خصوصا وأن هذه الوسائل يتم تداولها الكترونيا وبالتالي من شأنها أن تحدث تغيرا في الواقع التجاري لا سيما في الأمور التالية :[1]

1/ عدم خضوع وسائل الدفع الالكتروني للحدود:

يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان لأخر في العالم، وأن أي زمان كان (طبعا مع اشتراط وجود التجهيزات المناسبة بين الأطراف)، وتلك لاعتماده على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية.

2/ تسهيل تسويق المنتجات عبر الانترنت:

باعتبار أن تسهيل الدفع من خلال الشبكة المفتوحة يعد عنصرا مكملا لتطور التجارة الالكترونية فإن وسائل الدفع الالكترونية عبر شبكة الانترنت يسهل انطلاقة التجارة الالكترونية التي أحدثت تحولا هاما في قواعد لعبة المنافسة واستمرارية التواجد في السوق العالمية وبالمقابل فإن عالم التجارة الالكترونية يفتح أسواقا جديدة .

الكامل فجراء المدفوعات عبر أنظمة مفتوحة مثل شبكة الانترنت فوسائل الدفع الإلكترونية بالنسبة لهذه المدفوعات.

3/ تخفيض نفقات البنك المركزي :

يتجلى هذا التخفيض في طباعة النقود الورقية، كما أن مراقبة التزوير انتقلت إلى الشركات المصدرة لهذه الطاقات، بحيث اتسمت مسؤولية الحماية والمراقبة معه فضلا عن ذلك، استخدام هذه البطاقة يقلل من الشري النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية، وقدرة البنوك التجارية على تقديم عروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية.

[1] عبيس العيد، باكا محمد، فعالية خدمات الدفع الإلكتروني للحد من أزمة سيولة، مذكرة ماستر، أدرار، 2021، ص 39-40.

المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة

في أزمة السيولة التي تتميز بالارتفاع المضطر لنسبة الطلب على المقود تعود أهمية إنشاء أنظمة الدفع الالكترونية في القطاع المالي والمصرفي إلى إرساء أسس منظومة مصرفية ومالية الكترونية وطنية تتميز بالعدالة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات على المستوى العالمي، وتسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في إجراء المدفوعات والتشجيع على استخدامها في النظام المالي والمصرفي بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام، والحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي، وتعزيز دور البنك في إدارة وتحديد أنظمة الدفع والإشراف والرقابة عليها سعيا لتسيير إجراءاتها وقواعدها، كذلك التنسيق مع وزارة المالية تطبيق أنظمة الدافع لديها ولدى الجهات الحكومية ذات العلاقة وإنشاء الإدارات اللازمة ضمن هيكلة البنك لمزاولة الأنشطة المالية والمصرفية في بيئة الكترونية والاشتراك في الهيئات والمؤسسات ذات الصلة بأنظمة الدفع ووضع نظام مقاصة آلي يلبي التطورات التقنية في النشاط المصرفي والمالي وترفع كفاءته التشغيلية.

إن المعروض النقدي في الاقتصاد لا يقتصر على النقد فقط بل يتعداه إلى جميع وسائل الدفع ولم يعد في الاقتصاد الحديث يستغني عن التعاملات بالوسائل الحديثة للنافع مثل بطاقة الائتمان، البطاقات الذكية والنقود الرقمية والتسهيلات البنكية وتخضع هذه الوسائل لتنظيم البنوك المركزية باعتبارها جزء من معروض النقود في الاقتصاد بقدر نجاعتها ودرجة سلامتها ومتانتها بقدر توفقها تسيير حسين لتسوية المعاملات من خلال الثقة في وسائل الدفع الموضوعة على ذمة الاقتصاديين وبما تؤمنه من استقرار نقدي ضامن لسلامة المعاملات المالية.

خلاصة الفصل:

من خلال امتدادنا للمفاهيم النظرية في مباحث الفصل الثلاثة، تمثل عملنا في هذا الفصل في:

في المبحث الأول: درست ماهية وسائل الدفع الإلكترونية وأهم خصائصها مبرزة أهم العيوب والمشاكل التي تعرضها.

في المبحث الثاني : تطرقت لماهية أزمة السيولة وأنواعها وطرق التقليص أو الحد منها.

في المبحث الثالث: أظهرت مساهمة دور وسائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة من خلال أبعادها الاقتصادية وأهميتها.

الفصل الثاني:

الدراسات السابقة

تمهيد:

سنستعرض في هذا الفصل الدراسات السابقة حسب تسلسلها الزمني من الأحدث إلى الأقدم وذلك للاستفادة منها بغية تبيان القيمة المضافة التي جاءت بها وتحليل النتائج المتوصل إليها حيث يعتبر هذا الجزء أهم عنصر يميز الموضوع.

حيث ستكون على الشكل التالي :

المبحث الأول :_دراسات خاصة بوسائل الدفع الإلكتروني

المبحث الثاني :_دراسات متعلقة بأزمة السيولة

المبحث الثالث :_موقع دراسة من الدراسات السابقة

المبحث الأول: دراسات خاصة بوسائل الدفع الإلكتروني .

الدراسات السابقة باللغة العربية :

1. دراسة الباحثة إيمان بعلول **"بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا" 2022**هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى دور بطاقات البنكية في تسهيل التعاملات المالية في زمن الأزمات الصحية ماهية المعاملة المصرفية الإلكترونية التي استخدمت فيها بطاقات الدفع الإلكتروني بكثافة خلال جائحة كورونا وقد توصلت أنه يوجد ارتباط إيجابي بين استخدام بطاقة البنكية وجودة الخدمة الإلكترونية بأبعادها.
2. دراسة الباحثان عبيس العيد وبالي أحمد**"فعالية خدمات الدفع الإلكتروني للحد من أزمة السيولة"2021** حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى وقدرة وسائل الدفع الإلكتروني في التخفيف والحد من أزمة السيولة وقد تم التوصل من خلالها أن هناك علاقة وطيدة بين وسائل الدفع الإلكتروني والسيولة.
3. دراسة الباحثتين شيماء بن محسن ، عفاف هباز **"دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية" ،2020/2019**حيث توصلت هذه الأخيرة إلى أن توجد علاقة بين البطاقات الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية حيث وضحت أن أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم على أداء البنوك التجارية وذلك من خلال زيادة ربحية البنك وتخفيض التكاليف.
4. دراسة الباحث العايب وليد عقال **"تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني مجلة الأبحاث ودراسات التنمية " 2019/2018** تمثل هذا البحث في تقييم نظام الدفع الالكتروني في الاقتصاد الجزائري ومقارنته بنظيره الأوروبي بغية الاستفادة من تجربة هذا الأخير في هذا المجال وقد تم التوصل من خلاله إلى أن هناك جملة من التحديات الداخلية والتي تمثل أهم أوجه القصور والضعف التي تميز البنوك الجزائرية والتي يجب مواجهتها والقضاء عليها .
5. دراسة الباحثين مرزوقي حورية ،وحيدة عائشة مباركة **"وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية"،2018** تم التوصل من خلال هذه الدراسة أن وسائل الدفع الإلكتروني تزيد من الإيرادات وتخفض من التكاليف وهذا راجع للسحب الآلي كما أن وسائل الدفع الإلكتروني لها مساهمة كبري في زيادة الأرباح المصرفية والسماح باختصار الوقت والكثير من الميزات القيمة.
6. بوعافية الرشيد، **دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية،المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية 2014**،حيث توصلا باحث أن تطوير وسائل الدفع الإلكترونية بمختلف أنواعها،إلى النقود الإلكترونية والشيك الإلكتروني،المحفظة الإلكترونية ،مما زاد أهمية استعمال هذه التكنولوجيات المصرفية فأصبحت هذه التكنولوجيا من سمات أي نظام مصرفي في أي بلد وذلك من حيث استعماله لهذه التكنولوجيا المصرفية.

الدراسات باللغة الأجنبية :

7. دراسة الباحثين ikrem dachten , jeem korler تحت عنوان **"العوامل المؤثرة في تبني أنظمة الدفع الإلكتروني عبر الموبايل" 2016** حيث اختبرت الدراسة العوامل التي تسهم في تبني الدفع عبر الهاتف من قبل المستهلكين مثل الثقة وتعزيز الأمان والسرية وسرعة الإجراءات وسمعة الشركة والمخاطر البيئية.

8. دراسة الباحث **Latko bezhovski" نظام الدفع الإلكتروني مستقبل الدفع بواسطة الهاتف المتحرك" 2015** توصل الباحث في دراسة أن السلوك المتغير للمستهلكين الذين يقومون بالتحول من طرق الدفع التقليدية لأنظمة الدفع عبر الأنترنت الأكثر تقدما و وضوحا في الخدمات المصرفية.
9. دراسة **Abdallah elhirtsi Hamid** عنوان" **مخاطر الدفع الإلكترونية تعني الدفع عبر الأنترنت من خلال دراسة حالة معاملات eBay"2012**حيث توصل الباحث أن أنظمة الدفع الإلكتروني مميزة بناء على ماهيتها وذلك باعتبارها ميزة فعالة وتنافسية لتسهيل الأعمال وتقليص الوقت والتكلفة .

المبحث الثاني : دراسات متعلقة بأزمة السيولة

تمثلت الدراسات السابقة المتعلقة بأزمة السيولة في ما يلي :

10. دراسة الباحثتين مشري صبرينة و بن زطة كنزة **"التناول الإعلامي لأزمة السيولة في مراكز البريد الجزائري في ظل انتشار فيروس كوفيد 19 دراسة مسيحية على عينة من إعداد جريدة الشروق الإلكترونية" 2020، 2021** هدفت هذه الدراسة لمعرفة حجم اهتمام في جريدة الشروق اليوم لأزمة السيولة والقوالب الصحفية التي تستخدمها لتغطيتها و للمشاكل الصحية ومعرفة التي تتخذها الجريدة في معالجتها لهذه الأزمة .
11. دراسة الباحث يوسف علي**" وسائل الدفع الحديثة ودورها في تسيير أزمة السيولة دراسة حالة الجزائر" 2020**ثم توصل من خلاله أن السبب راجع لغياب ثقافة الدفع الإلكتروني في المجتمع الجزائري وعدم تشجيع أصحاب الأموال من أجل إيداع أموالهم في البنوك استثمارها في مشاريع منتجة حيث كانت مصدر تفاقم للأزمات خصوصا مؤسسات البريد والوكالات البنكية.
12. دراسة الباحث سليمان ناصر**" أزمة السيولة النقدية في الجزائر وأسباب وحلول مجلة الباحث " 2011** وقد توصل من خلال الدراسة أنه لابد من تطبيق حلول علمية واقتصادية كتعامل بوسائل الدفع الحديثة غير النقود وكذا تشجيع التعامل بها من أجل اللحاق بالبلدان الأخرى.
13. موضوع حوار أزمة السيولة تشبه الشركات على اكتشاف طرق جديدة للعمل حيث تطرقت إلى أنواع أزمات السيولة والحلول المقدمة التقليدية لأزمات السيولة على المستوى الجزئي والكلي كتاب أنس ميور إدارة السيولة في الشركات.

الدراسات باللغة الأجنبية :

14. دراسة cristian Schulz بعنوان " Liquidity requirements and paymentsdelays participants type dependentpreference 2011 حيث هدفت إلى تقديم التحليل المفاضلات بين المشاركين في مختلف الأنواع بين تأخير الدفع ومتطلبات السيولة على أساس البيانات تم إنشائها صناعيا حيث تم وصف ومعايرة إنشاء مجموعة بيانات المعاملات البسيطة باستخدامRTGSحيث توصلت الدراسة إلى زيادة السيولة في النظام سيقلل من تأخيرات السداد وبالتالي مخاطر السيولة والائتمان .
15. دراسة Nasreddine ennemr بعنوان **"فاعلية بنك الجزائر في السيطرة على السيولة الفائضة" 2015**توصل من خلال الدراسة إن الاحتياطات النقدية الأجنبية المتاحة في البنك الجزائر من بين

العوامل الرئيسية التي تؤثر فائض السيولة والتضخم كما تشكل موردا ماليا للحكومة الجزائرية لتمويل نفقاتها العامة في المستقبل القريب .

المبحث الثالث : موقع دراسة من الدراسات السابقة

مقارنة الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية من حيث أوجه تشابه الاختلاف :

من حيث المنهج :اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي وهذا مشابه للعديد من الدراسات منها دراسة "إيمان بعلول" و "عبيس العيد وبالي أحمد " و "العايب وليد عقال "

من حيث الأسلوب :اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان كأداة للقياس وهذا مشابه لدراسة" عبيس العيد و بالي أحمد" و"ايمان بعلول" بينما الآخرون فقد اعتمدوا دراسة ميدانية واستخدام طرق وبرامج أخرى من اجل الجانب العملي .

من حيث المجتمع:حيث طبقت الدراسة الحالية في الجزائر وهذا ما تتوافق فيه عدة الدراسات منها "بوعافية رشيد" و "سليمان ناصر" ، "يوسف علي" و " مرزوقي حورية وحيدة عائشة مباركة ".

من حيث هدف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى توضيح مدى تطور وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساته على السيولة لدى البنوك التجارية وهذا ما اتفقت عليه معظم الدراسات السابقة ك:"مشري صبرينة و بن زطة كنزة"، "يوسف علي" وغيرهم .

مساهمة الدراسة :تأتي هذه الدراسة للبحث في الإستراتيجية التي تلعبها وسائل الدفع الإلكترونية في الحد من أزمة السيولة وذلك بدراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري بسعيدة CPA

هدفت دراستي و معظم الدراسات السابقة لمعالجة سبب واحد وواضح وهو تفشي أزمات السيولة بشتى أنواعها ، ومحاولة تطوير البعد العلمي للبنوك ، وتطوير المعاملات البنكية بتقديم حلول سهلة وسريعة تمثلت في وسائل الدفع الإلكترونية التي تنال اهتمام واضح من طرف البلدان الأخرى .

خلاصة الفصل :

- لقد تطرقت من خلال المبحث الأول إلى أهم الدراسات المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني مستعرضة أبرزها وأهم الأهداف التي تهدف إليها باللغتين العربية والانجليزية .

- أما المبحث الثاني فتطرق إلى أهم الدراسات المتعلقة بالسيولة وأزمتها وكيفية الحد منها باللغتين العربية والانجليزية .

-أما المبحث الأخير فجاء كمقارنة بين ما تطرقت له الدراسات السابقة والدراسة الحالية مضيفة مدى الانسجام بين آلية الدفع الإلكتروني ومساهمتها في الحد والتخفيف من أزمة السيولة .

الفصل الثالث الدراسة التطبيقية:

إستراتيجية الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة

-القرض الشعبي الجزائري-

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

استراتيجية الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة -القرض الشعبي الجزائري-

تمهيد :

بعدما عرفنا من خلال الفصول السابقة أن إستراتجية الدفع الالكتروني تلعب دورا فعالا في الحد من أزمة السيولة التي تشكل تهديدا على مختلف البنوك

و كصراع تقوم البنوك الجزائرية بعمليات و خدمات متنوعة مساهمة بذلك في تطوير الاقتصاد الوطني خاصة في خضم التحديات و الرهانات التي على الجزائر كسبها للدخول في مصف الدول المتقدمة.

و لتدعيم الدراسة النظرية قمت بدراسة تطبيقية في القرض الشعبي الجزائري كبنك يقوم بتقديم القروض الاستثمارية محل الدراسة.

و لتحقيق تطلعات هذا الفصل، سأتطرق في المبحث الأول إلى تقديم القرض الشعبي الجزائري (CPA) من خلال نشأته و تطوره، و دراسة الهيكل التنظيمي له.

المبحث الأول: تقديم القرض الشعبي الجزائري .

سنقوم في هذا المبحث بتقديم القرض الشعبي الجزائري من خلال نشأته وتطوره، و دراسة الهيكل التنظيمي له بالإضافة على مجموعة الوسائل المعلوماتية والإلكترونية المستخدمة في التحويلات المصرفية.

المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري و تطوره.

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري في 14 ماي 1966 برأس مال ابتدائي يقدر بـ : 15 مليون دينار جزائري، و هي ثاني بنك تجاري يتم تأسيسه في الجزائر و قد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر و وهران و قسنطينة و عنابة و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه بعد ذلك ثلاث بنوك أجنبية أخرى وهي:

شركة مارسيليا للقرض، و المؤسسة الفرنسية للقرض و البنك (CFCB) وأخيرا البنك المختلط الجزائر مصر .

و القرض الشعبي الجزائري مثل البنك الوطني الجزائري يقوم بجمع الودائع باعتباره بنكا تجاريا يقوم بمنح القروض القصيرة.

و ابتداء من سنة 1971 أصبح يمنح القروض المتوسطة الأجل أيضا، و تبعا لمبدأ التخصص البنكي فقد تكفل القرض الشعبي الجزائري بمنح القروض للقطاع الحرفي والفنادق و القطاع السياحي بصفة عامة و كذلك قطاع الصيد و التعاونيات غير الفلاحية و المهن الحرة[1].

و في سنة 1985 إنبثق منه بنك التنمية المحلية بالتنازل عن 40 وكالة وتحويل 550 موظف وإطار و 89000 حساب زبون.

و بما أن النظام الأساسي كبنك شامل (عام) فإن للقرض الشعبي الجزائري هدفا متمثلا في ترقية وتنمية PTPH[2] و القطاعات الصحية و قطاع الأدوية و التجارة والتوزيع و الفندقة و السياحة ووسائل الإعلام، PME-PMI[3] ، و الصناعة التقليدية.

تبعا للتنظيم المتبع بالجزائر فإن القرض الشعبي الجزائري يعالج عمليات القروض المصرفية، يمكنه استقبال إيداعات، منح قروض بمختلف الأنواع و المشاركة في رأس مال كل المؤسسات (بالسفتجة، بالاعتماد Mobilisés des credit) يعبأ لحساب الغير كل القروض الممنوحة من طرف مؤسسات أخرى بعد نشر القانون المتعلق بالتسيير الذاتي للمؤسسات.

و في سنة 1988 أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم، حيث تعود الملكية المطلقة لرأس المال إلى الدولة[4].

و بعد توافر الشروط المؤهلة للإنتخاب المنصوص عليها في نصوص قانون القرض و النقد (قانون 10/90 أفريل 1990)، تحصل القرض الشعبي الجزائري يوم 07 أفريل 1997 على الاعتماد من مجلس القرض و النقد و أصبح بالتالي ثاني بنك معتمد في الجزائر .

المطلب الثاني: تطور رأس مال القرض الشعبي الجزائري[5].

منذ 1966، بمقتضى المرسوم المتعلق بتسيير رؤوس الأموال التجارية للدولة أصبحت البنوك العمومية تحت وصاية وزارة المالية.

أما فيما يخص رأس المال الاجتماعي لهذا البنك حدد ابتداءا من (15000000دج) خمسة عشر مليون دينار جزائري و تطور فيما بعد ذلك كالتالي:

- سنة 1966: 15 مليون دج (15000000دج)
- سنة 1983: 200 مليون دج (200000000دج)
- سنة 1992: 5.6 مليار دج (5.600.000.000دج)

---

[1] طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، سنة 2001، ص 189.

[2] PTPH:

[3] PME: المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
PMI : الصناعات الصغيرة و المتوسطة.

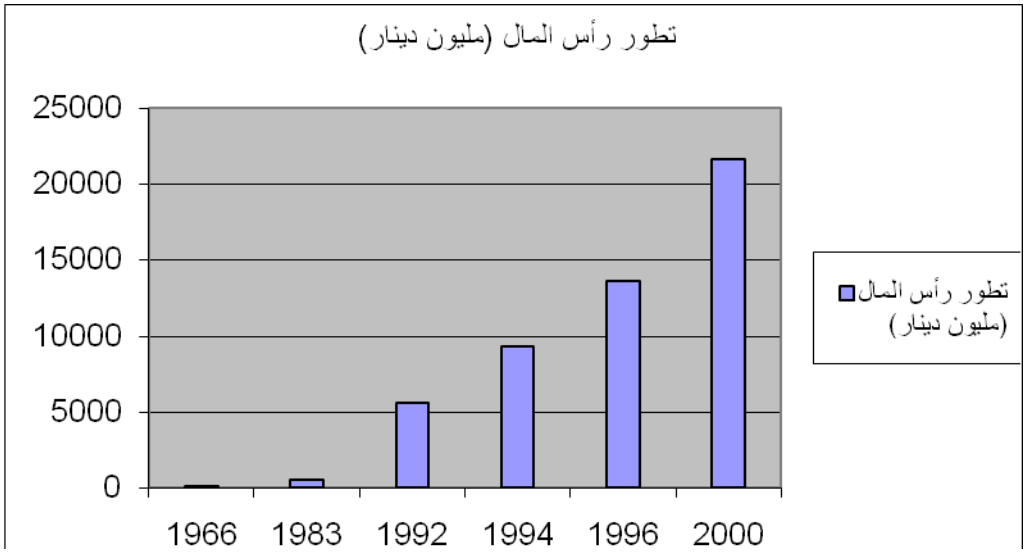
[4] مجلة داخلية ثلاثية ، صادرة عن القرض الشعبي الجزائري، العدد 1، أكتوبر 2002 ، ص 07.

[5] معلومات من تقريرات مقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري.

- سنة 1994: 9.31مليار دج (9.310.000.000دج)
- سنة 1996: 13.6 مليار دج (000.13.600.000دج)
- سنة 2000: 21.6 مليار دج (21.600.000.000دج)

و في ما يلي سنعرض المنحنى البياني لتطور رأس المال الأساسي للقرض الشعبي الجزائري.

الشكل رقم 1: منحنى بياني لتطور رأس المال.



المصدر: مجلة القرض الشعبي الجزائري، العدد 1، أكتوبر 2002.ص07.

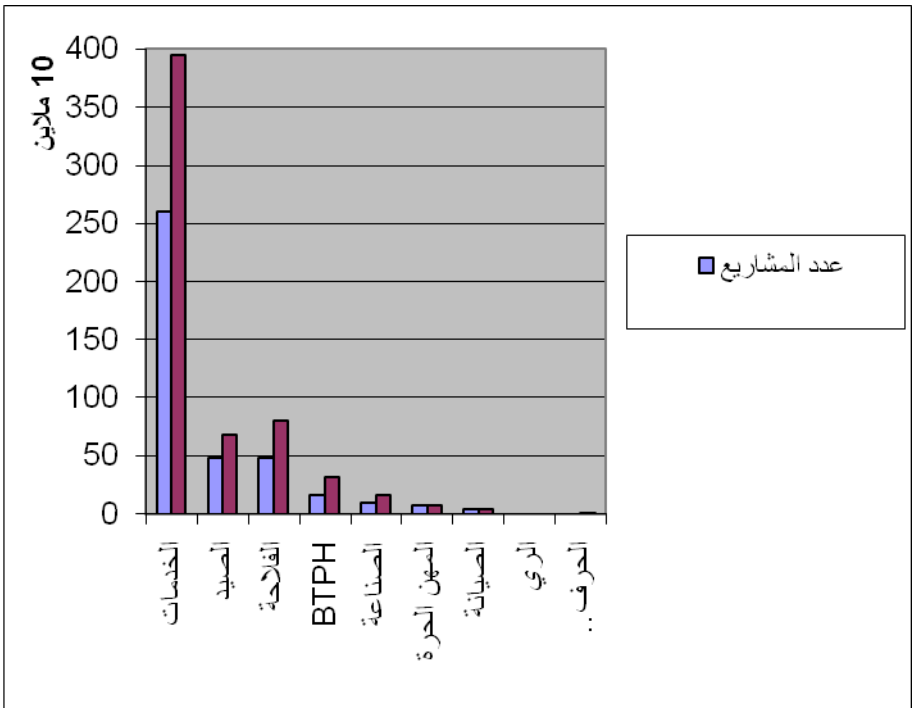
و فيما يلي سنعرض توزيع المشاريع على قطاعات الأنشطة على المستوى الوطني في الجدول التالي:

الجدول رقم 1: جدول بيانات توزيع المشاريع على القطاعات .

قطاع النشاط	عدد المشاريع	تكلفة الاستثمار و=1 مليون دج
الخدمات	26051	39500
الصيد	4799	3800
الفلاحة	4882	8000
BTPH	1674	3150
الصناعة	943	1600
المهن الحرة	761	720
الصيانة	390	417
الري	48	111

الحرف التقليدية	40	97.8
المجموع	39588	60395.8

الشكل رقم 2: منحى البياني لتوزيع المشاريع على قطاعات الأنشطة على المستوى الوطني



المطلب الثالث: مهام وأنشطة القرض الشعبي الجزائري وهيكله التنظيمي .

أ. مهام القرض الشعبي الجزائري:

للقرض الشعبي الجزائري مهام رئيسية تتمثل فيما يلي:

- إقراض الحرفيين والفنادق وقطاعات السياحة والصيد والتعاونيات غير الزراعية في ميادين الإنتاج والتوزيع والمتاجر ، وعموما للمنشأة الصغيرة والمتوسطة أيا كان نوعها، وكذلك إقراض أصحاب المهن الحرة، تجهيز عيادة طبيب الأسنان مثلا و إقراض قطاع المياه والري.
- دور الوسيط للعمليات المالية للإدارة الحكومية من حيث إصدار الفوائد لقاء سندات إلى الإدارة المحلية وتمويل مشتريات الدولة والولاية والبلدية والشركات الوطنية.
- تسليف قدماء المجاهدين بقصد توفير مصدر الرزق لهم أو بناء السكن أو شراء سيارة خاصة.
- تمويل تعاونيات تشغيل الشباب، تمويل وتشجيع الاستثمارات.
- بناء وتشييد (قروض متوسطة وطويلة الأجل).

ب. نشاط القرض الشعبي الجزائري:

أ- النشاط التجاري:

مع اتجاه الجزائر نحو اقتصاد السوق مع تغيرات متطلبات الزبائن، الأمر الذي استوجب من العمل التجاري في إطار المنافسة أن يكون أكثر ثباتا، الأمر الذي أجبر القرض الشعبي الجزائري على

التغيير العميق و السريع في تحسين الخدمات بالنظر إلى الصعود القوي لمنافسة بنكية والصراع من أجل حصة في السوق الذي أصبح حقيقة واضحة للمتعاملين مع البنوك التجارية، وعلى هذا الأساس اعتمد النشاط على ثلاثة محاور وهي كالتالي:

- ترقية المحفظة التجارية للزبائن الذين لديهم ادخار إجمالي أكثر.
- مردودية المنتوجات البنكية المتوفرة وكذا منتوجات الادخار والتوظيف.
- تحسين الاستقبال ونوعية الخدمات المرتبطة مع أحسن إنتاجية.

إن العمل التجاري مرتبط بالمحافظة على الزبائن وتحسين الخدمات للزبائن.

أ. النشاط الدولي:

يعتبر تحرير التجارة الدولية التي تمت سنة 1994 عاملا أساسيا في تضعيف عدد العمليات في الخارج والتي عالجها (ق.ش.ج) والتي تزامنت تلك المعالجة مع إجراءات إعادة جدولة المديونية الخارجية، وكذا اتفاقيات التمويل الموسعة مع صندوق النقد الدولي، إلا أن هذه الإجراءات والإمكانيات الجديدة التي جاءت من أجل الدفع بالاقتصاد الوطني نحو النمو والتقدم، حيث واجهتها ظروف وعراقيل من بينها التدهور المستمر لقيمة العملة الوطنية، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن (ق.ش.ج) قد قام بعدة صفقات خلال سنة 1995 مما أدى إلى ارتفاع رقم الأعمال بتحقيق 1.412 مليون دولار موجهة أساسا إلى قطاع الأدوية، تجهيزات الصغيرة وقطاع الغيار.

إن (ق.ش.ج) لا زال يواصل دعم محفظة المساهمات بالنسبة لسنة 1995، سجل (ق.ش.ج) من البنك العربي الأمريكي وقد شارك في إنشاء ثلاثة مؤسسات جزائرية جديدة.

السمعة التي يحظى بها البنك على المستوى الدّولي:

- ❖ يساهم بنك القرض الشعبي الجزائري في تمويل العمليات الخارجية.
- ❖ يضمن البنك مساعدته للمستوردين في تسيير أخطار عدم التسديد فيما يتعلّق بصادراتهم و يضمن للممونين تسديد مبالغ بضائعهم.
- ❖ يعرض بنك القرض الشعبي الجزائري على عملاءه ثلاثة (03) كيفيات للتسديد على المستوى الدّولي.

- القرض المستندي .
- تسديد مبلغ القرض المستندي.
- التحويل الحر.

2/ الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري.

يسير القرض الشعبي الجزائري من طرف مجلس مكون من 10 أعضاء، رئيس محلي للإدارة المعين من طرف زملائه هو أيضا رئيس المدير العام للبنك (PDG) بالنسبة للمديرية العامة للبنك فهي مهيكلة كما يلي:

- مديرية عامة مساعدة مكلفة بالاستغلال.
- مديرية عامة مساعدة مكلفة بالالتزامات و الأعمال القانونية.
- مديرية عامة مساعدة مكلفة بالإدارة و التنمية.
- فرع الأعمال الدولية.
- المفتشية العامة.

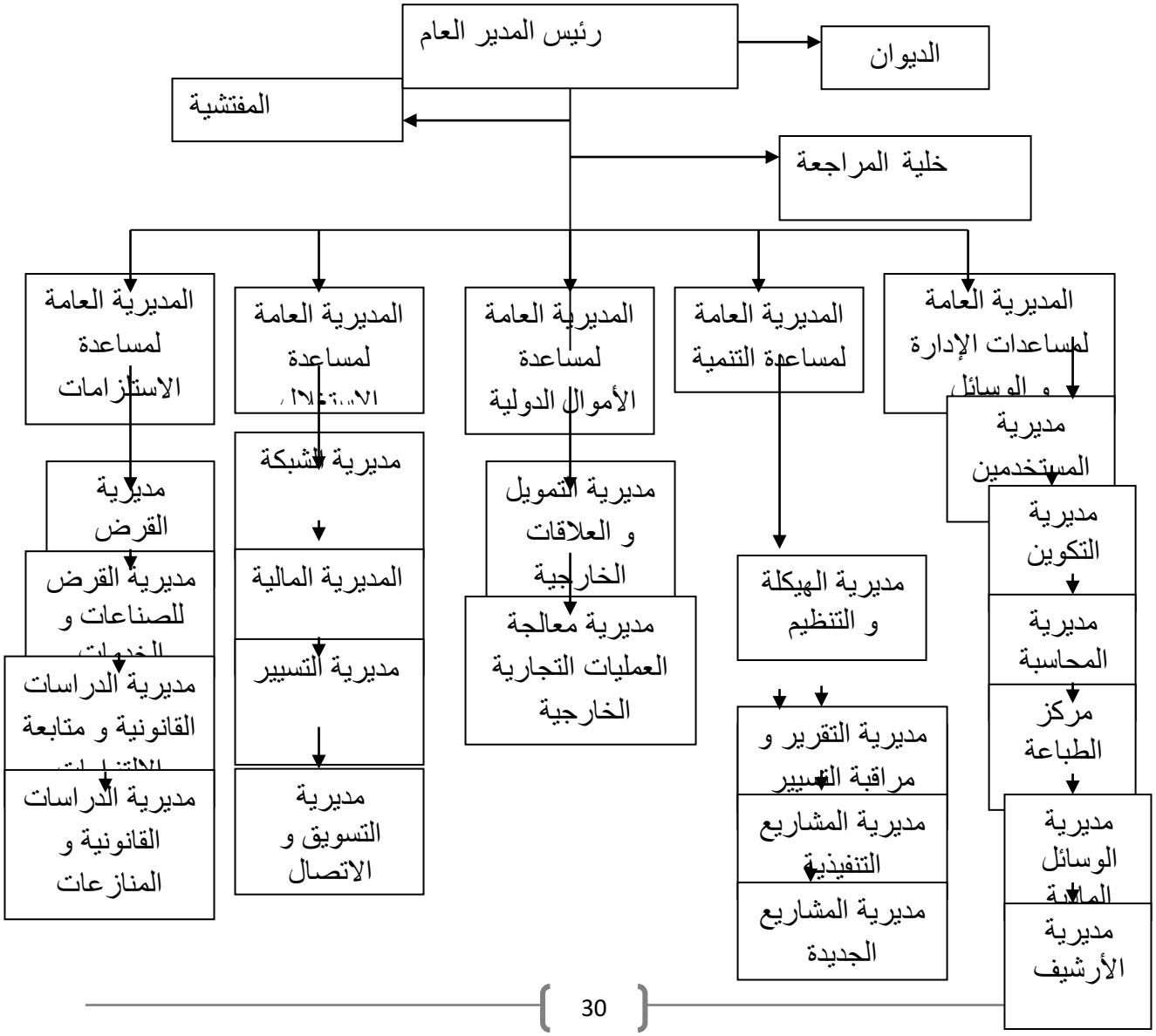
هذه الهياكل تؤطر مديريات مركزية عملياتية (Oppérationnel) هذه المنظمات تضم أيضا:

- ديوان رئيس مدير عام (PDG).
- مديرية فحص الحسابات التجارية (L'audit).
- خلية التنظيم و الترتيب .

شبكة الاستغلال مكونة من 121 وكالة يؤطرها 15 مجمع استغلال، يبلغ عدد مستخدمي البنك (تعداد العمال)4293 عون حيث 1013 حاصلين عل شهادات من التعليم العالي و كبريات المعاهد موزعين كالآتي:

- الإطارات العليا : 390 عون.
- إطارات متوسطة : 941 عون.
- رؤساء الأجهزة: 2288 عون.
- المنفذون: 1571 عون.

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة.



المصدر: معلومات مقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري.

رئاسة المديرية العامة:

إن رئاسة المديرية العامة هي العضو المركزي في المديرية بحيث تقوم بعدة أدوار في القيادة، الربط و المراقبة و هي تعمل على تطبيق استراتيجية البنك و كذلك مخططات العمل وهي تظم الأجهزة الثلاثة التالية:

1. الديوان: و هو عبارة عن الهيئة الاستشارية يعمل لدى الرئيس المدير العام.
2. خلية المراجعة: تهتم هذه الخلية بتطوير طرق قياس درجة الفعالية والأمن في دوائر معالجة المعلومات و العمليات و القرارات .
3. المفتشية العامة: تكمن أهمية المفتشية العامة في المراقبة الداخلية اتجاه هياكل البنك و مراعاة الاحترام للإجراءات و الأوامر، كما انه من مهامها تقييم مختلف عمليات المراقبة الهرمية والوظيفية المتبعة من طرف مختلف مراكز المسؤولية.

إن رئاسة المديرية العامة تحتوي أيضا على خمسة مديريات مساعدة، و هي تطبق سياسة تصحيحية و هرمية بالنيابة على رئاسة المديرية العامة، يمكن حصر مهام وتنظيم المديريات العامة المساعدة فيما يلي:

أ. المديرية العامة المساعدة للأعمال الدولية:

مهمة هذه المديرية تتمثل في تطوير و تطبيق سياسة صارمة في إطار عملية التمويل الخارجي كما أنها تضمن :

- مشاركة في تنمية العلاقات بالمنظمة المالية و الخارجية.
- المشاركة في ترقية الصادرات بعمليات اقتصادية جزائرية.
- تنفيذ الدفع و ضمانات التحويلات للمراسلين الأجانب.
- التدخل في السوق الصافي لتلبية الحاجات المخططة.
- المفاوضة و تسيير ضمانات بنكية و دولية .

ب. المديرية العامة المساعدة بالتعهد (للالتزامات):

تقوم هذه المديرية بتمويل قانوني للمؤسسات بدون اللجوء إلى هياكل قانونية و تساعدها في ذلك مديرية القرض حتى تضمن أفضل تسيير و تقوم مديرية القرض بالمشاركة في تحضير سياسة القرض للمؤسسة .

و من المديريات المساعدة لها أيضا:

- مديرية القرض لصناعة الخدمات.
- مديرية الدراسات القانونية و متابعة الالتزامات .
- مديرية الدراسات القانونية و المنازعات.

ج).المديرية العامة المساعدة للتنمية :

وهي مكلفة بتحسين التنظيم و نمط التشغيل و عمل هياكل المؤسسة المصرفية تتمثل مهامها فيما يلي:

- دراسات و مشاركة في إعداد مخططات نمو البنك .
- دراسة ميزانيات و مراقبة نشاطات البنك.
- دراسة التنظيم و تنمية نظام المعلومات و الصيانة.
- تسيير مراكز الإعلام الآلي .
- الدراسات و تنمية المشاريع الجديدة.
- تحضير الإمكانيات للفروع أو (المقاولين) لنشاطات البنك.
- المديرية العامة المساعدة للإدارة و الوسائل :

تتكفل هذه المديرية المادية و البشرية من أجل تحقيق الأهداف و تقوم بالمشاركة في تحضير سياسة المصادر البشرية، لتحضير مخطط التشغيل و تكوين المستخدمين و ضمان التنفيذ، و تقوم أيضا بتنفيذ سياسة الهيكلة و ضمان الإمداد بالوسائل المادية والبشرية و النقدية التجهيزية.

و هي مكلفة بوضع مخطط لصيانة التجهيزات و التقنيات و الهياكل وتطوير قواعد تسيير الأرشيف للبنك و تسيير إجراءات المحاسبة البنكية .

تطبق هذه المديرية مهامها استنادا على المديريات :

- مديرية المستخدمين .
- مديرية التكوين.
- مديرية المحاسبة .
- مركز الطباعة.
- مديرية الوسائل المادية.
- مركز الأرشيف.

- المديرية العامة المساعدة للاستغلال: من مهام هذه المديرية :
  - تطوير النشاط التجاري.
  - ضمان تنشيط الربط و مراقبة تسيير شبكة الاستغلال .

وهي تساهم في :

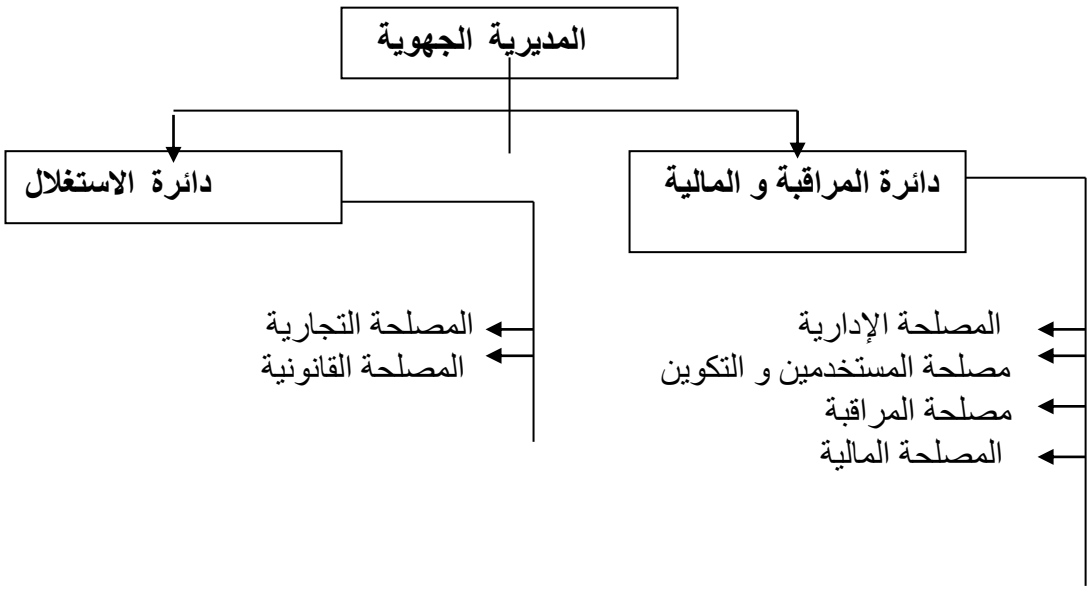
- المشاركة في إعداد مخططات التنمية لشبكات الاستغلال.
- إعداد دراسة السوق و تطوير المنتجات الجديدة .
- المشاركة في تحديد الأهداف التجارية للشبكة.
- تطوير عملية وضع مخطط اتصال و مخطط معلوماتية للبنك و ذلك بإجراءات مستهدفة.
- الحضور و الربط و مراقبة تسيير الشبكة(الفروع و الوكالات).
- المساعدة في إعداد ميزانيات الاستغلال للبنك.

و يساعدها في تطبيق هذه المهام المديريات التالية:

- مديرية الشبكة.
- مديرية المالية.
- مديرية تسيير القيم.

مديرية التسويق و الاتصال.

الشكل رقم 4 :الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية .



المديرية الجهوية:

و هي التي تقوم بتنشيط الأعمال و مهام الوكالات الجهوية التابعة لها، و هي وسيط بين المديرية العامة و الوكالات، كما تقوم أيضا بمساعدة الوكالات و مراقبتها، وهي تضم دائرتين: دائرة الإدارة و دائرة الاستغلال.

أ. دائرة الإدارة و المراقبة:

تقوم بتنسيق ومراقبة لنشاطات كل من المديرية الجهوية و الوكالات التابعة لها و تضم أربعة مصالح و هي :

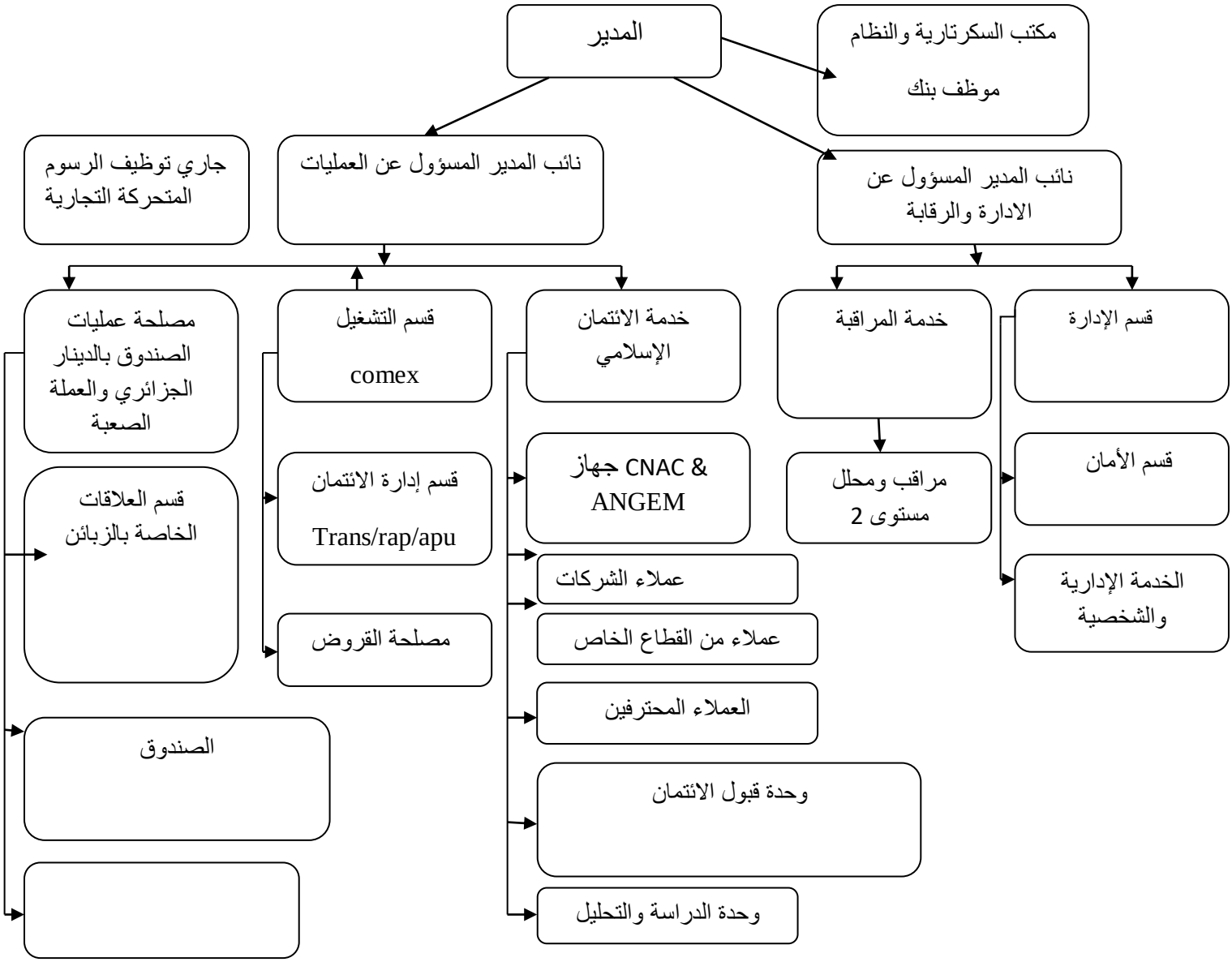
- مصلحة الإدارة .
- مصلحة المستخدمين و التكوين.
- مصلحة المراقبة.
- مصلحة المالية.

ب .دائرة الاستغلال: وتضم مصلحتين و هما :

- المصلحة التجارية.
- المصلحة القانونية .

- أما الآن سأستعرض الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري الخاص بولاية سعيدة

الشكل (5) الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري لولاية سعيدة



المصدر : وكالة CPA بسعيدة

المبحث الثاني : خدمات الدفع الالكتروني ببنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول : البطاقات المتعامل بها داخل البنك :

➢ بطاقة الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية

مميزاتها :

- سهلة الاستخدام.
- حد أقصى مرن.
- تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.
- تسمح لك بإجراء الدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني .
- تسمح لك بالدفع عبر شبكة الإنترنيت .
- خدمة المساعدة متوفرة .
- تضمن تأمين معزز /بطاقة مزودة برقاقة إلكترونية/
- متوفرة على مستوى جميع وكالاتنا.

➢ بطاقة الدفع ما بين البنوك (الذهبية)

مميزاتها :

- بطاقة ذات حد أقصى مميز
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنيت*e*-CPA
- تسمح بدفع مقتنياتكم عن طريق البطاقات لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني

- سهلة الاستخدام
- تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة
- تضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة بشريحة إلكترونية
- خدمة المساعدة متوفرة
- متوفرة على مستوى جميع وكالاتنا

➢ بطاقة المؤسسات "كوربورايت"

مميزاتها :

- الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية
- أموال متاحة 24 ساعة
- بطاقة آمنة
- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد
- تسمح بطاقة المؤسسات "كوربورايت" بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة.
- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني .
- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي اختياري
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الأنترنت .

➢ بطاقة المؤسسات "كوربورايت"+

مميزاتها :

- بطاقة ذات حد أقصى مميز
- الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية

- تسمح بطاقة المؤسسات + "كوربورايت +" بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة.
- أموال متاحة 24 ساعة
- بطاقة آمنة
- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد
- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني
- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي اختياري
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنيت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الأنترنت .

➢ بطاقة فيزا الكلاسيكية

مميزاتها :

- تسعيرة العمولات بالدينار.
- مدفوعات بسيطة لمشترياتك لدى التجار المعتمدين من طرف "فيزا" في الخارج,
- تسمح لك بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت ،حجز ودفع تكاليف إقامتك في الخارج،حجز تذاكر الطائرة أو شرائها.
- تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار"فيزا" في الخارج.
- خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف، متوفرة كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وحتى في الخارج.

➢ بطاقة فيزا "الذهبية

مميزاتها :

- تسعيرة العمولات بالدينار.
- مدفوعات بسيطة لمقتنياتك لدى التجار المعتمدين من طرف " فيزا " في الخارج.
- تسمح لك بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، و حجز و دفع تكاليف إقامتك بالفندق في الخارج، وحجز تذاكر الطائرة أو شرائها.
- تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار"فيزا"في الخارج.
- بطاقة ذات حد أقصى مميز.
- خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف ، متوفرة كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة وحتى في الخارج.

حيث زاد الطلب على البطاقات الالكترونية بعد ظاهرة الكرونا أي في السنوات الأخيرة بنسبة 80%

المطلب الثاني : خدمة الدفع الالكتروني @e-CP :

@e-CPهي خدمة دفع إلكتروني مرتبطة ببطاقة الدفع CPA CIB ، تتيح لكم القيام عن بعد، عبر الإنترنت وبأمان تام، بعملية شراء السلع والخدمات من مواقع التجار الإلكترونيين الجزائريين، التي تقبل الدفع عبر الإنترنت عن طريق بطاقات الدفع البنكية.CIB

هذه الخدمة متاحة لك 24 ساعة على 24 وطيلة أيام في الأسبوع.

- **كيف تنخرط في الخدمات الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائري الـ @e-CP ؟**

إذا لم تكن زبونا لدى القرض الشعبي الجزائري؟

1. تقرب من إحدى الوكالات التابعة للقرض الشعبي الجزائري وقم بفتح حساب.

إذا كنت زبونا لدى القرض الشعبي الجزائري؟

1. الإقتراب من وكالة البنك الماسكة لحسابك.
2. تقديم طلب للحصول على بطاقة الدفع البنكية CIB Classic :أو Gold أو كوربورايت Corporateأو كوربورايت بلوسCorporate+ ،
3. توقيع عقد الانخراط على مستوى الوكالة المتواجد بها حسابك.
4. ستتلقى ظرفاً (مختوما) يحتوي على : اسم المستخدم وكلمة السر اللتان تسمحان لك بالتسجيل على الموقع الإلكتروني / www.cpa-bank.dz : فضاء البطاقات.

أثناء إجراء عملية تجارة إلكترونية على موقع تاجر إلكتروني جزائري وبعد التسجيل في «فضاء البطاقات» على الموقع www.cpa-bank.dz وإدخال جميع المعلومات المطلوبة (رقم البطاقة، تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة، .CVV2 ..)على موقع الويب الخاص بالتاجر الإلكتروني الجزائري، يتم إرسال رسالة نصية قصيرة خاصة إلى حاملها، صالحة فقط لإتمام عملية الدفع الإلكتروني الحالية .

بروتوكول OTP :

بروتوكول OTP أو تي بي ، بالإنجليزية (وان تايم باسوورد) أو كلمة السر لمرة واحدة، هي كلمة سر ديناميكية تستعمل مرة واحدة تهدف إلى تأمين المعاملات عبر الإنترنت التي يجريها حاملو بطاقة الدفع البنكية (الكلاسيكية / غولد) و(كوربورايت / كوربورايت بلوس)، صالحة لعملية واحدة.

سيتلقى حامل البطاقة كلمة سر جديدة لأي عملية دفع إلكتروني جديدة.

المطلب الثالث : آفاق ومستقبل الدفع الإلكتروني بالبنك

1) آفاق الدفع الالكتروني

- راحة المستخدم بسبب سهولة عملية الاستخدام التي لا تقارن بطرق الدفع التقليدية.
- جميع عمليات الإنفاق مسجلة وبالتالي يمكن تتبعها بسهولة.
- كسر الحدود الجغرافية ، حيث يمكن إجراء أي عملية تجارية دون النظر لموقع الطرف الأخر.
- انخفاض قيمة التداول المصرفي.
- توفير الوقت.

2) **مستقبل الدفع الإلكتروني**

بسبب التقدم الكبير لتقنيات الذكاء الاصطناعي يتم العمل على استخدام وربط تلك التقنيات بوسائل الدفع على سبيل المثال كالتعرف على صورة الوجه ونبرة الصوت من أجل تأكيد واستمرار عملية الدفع. وكذلك استخدام بصمات الأصابع عوضا عن كلمات المرور التي يمكن نسيانها. أما بالنسبة لمستخدمي المساعد الافتراضي فسوف تتاح له القدرة على القيام بعمليات الشراء والدفع.

المبحث الثالث : استراتيجية الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة القرض الشعبي الجزائري

المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة

أولا: تحديد مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري المقدر بثمانية وعشرين موظفا لصغر حجم المجتمع المدروس سوف يتم الاعتماد على المسح الشامل حيث تم توزيع عشرين (28) نسخة من الاستبيان، وذلك قصد أخذ أراءهم في عنوان "استراتيجية الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة" في البنك القرض الشعبي الجزائري.

ثانيا: إجراء تطبيق دراسة حالة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري بسعيدة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة ارتأينا القيام بها وفق الخطوات التالية:

أخذنا اتفاقية التربص من جامعة الدكتور مولاي الطاهر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وقدمناها لبنك القرض الشعبي الجزائري بسعيدة، مع اعداد أداة الاستبيان وإخضاعها للتحكيم، مع الحصر الشامل لمجتمع الدراسة والذي يتمثل في جميع عمال البنك ثم توزيع الاستبانة تم جمعها ومعالجتها إحصائيا بالاستعانة ببرنامج SPSS. V121.

ثالثا: الإطار المنهجي للدراسة:

من أجل توفير المعلومات والبيانات التي نحتاجها والتي تساعدنا في اتخاذ القرار المناسب والمبني على أساس سليم، اعتمدنا على الحصر الشامل لمجتمع الدراسة الذي يتمثل في موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة والسبب هو صغر حجم المجتمع الإحصائي المدروس.

رابعا: الأدوات الإحصائية المستعملة:

بعد القيام بجمع المعلومات من الاستبيانات الموزعة ومعالجتها من خلال برنامج Spss الإصدار 21 الذي يعتبر من أهم البرامج الإحصائية المستعملة في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها عن طريق استخدام المعالجات الإحصائية والتي كانت كالتالي:

- معامل الثبات كرونباخ ألفا النسب المئوية والتكرارات.
- المتوسطات الحسابية.
- الانحرافات المعيارية.
- معامل الارتباط بيرسون.
- االبيانات وتحليلها.

خامسا: مصادر المعلومات:

اتجهنا في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بموضوع البحث، وكذا بالاطلاع على المذكرات والبحث في المواقع المختلفة شبكة الانترنيت، ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأنا إلى جمع البيانات الأولية من المقابلة مدير الوكالة، ومن خلال الاستبيان والمقابلة الشخصية كأداة رئيسية للاستقصاء صممت خصيصا لهذا الغرض.

سادسا: أدوات جمع البيانات:

أداة عاملة للحصول على معلومات من خلال مصادرها البشرية، وهي تتكون:

المقابلة الشخصية:

هي في أبسط صورها من مجموعة من الأسئلة أو البنود التي يقوم الباحث بإعدادها وطرحها على الشخص موضوع الباحث بعد تسجيل البيانات المرغوبة.

الاستبيان:

هو عبارة عن مجموعة من الفقرات والأسئلة والعبارات التي يقوم الباحث بإعدادها من أجل الحصول على البيانات التي تحتاج إليها من أجل الوصول إلى النتائج التي من خلالها تحقق أهداف كتابة البحث العلمي،

حيث تتميز الأسئلة والفقرات في الاستبيان بأنها مترابطة مع بعضها البعض بحيث يتمكن الباحث من خلالها الحصول على البيانات التي يحتاج إليها، حيث تم تقسيم العبارات إلى محورين كالتالي:

محور البيانات الشخصية: وهو محور يضم 04 أسئلة متعلقة بـ: الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفة.

المحور الثاني : تضمن17 سؤال.

استخدمنا في بحثنا هذا المقياس الكيفي المتمثل في الاستبيان والمقابلة الشخصية كأداة لقياس أراء موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري بسعيدة فيما يخص استراتيجية الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة، وذلك بالاعتماد على سلم لكارت الثلاثي إذ تم اعداد ثلاث (03) درجات تنحصر بين نعم ولا وإلى حد ما، وذلك لتحديد درجة الموافقة والاختلاف في أراء المستوجبين، حيث تم اختيار مقياس لكارت الثلاثي لأنه يعتبر من أكثر المقاييس استخداما وكذا لسهولة فهمه وتوازن درجاته، وقد كان على النحو التالي:

جدول رقم (2) درجات مقياس لكارت الخماسي

المقياس	نعم	لا	إلى حد ما
الدرجة	1	2	3

[1] خياري رضوان، خبير معتمد لدى IBM SPSS، التحليل الاحصائي للاستبيان ببرنامج SPSS، ص 16

للتأكد من فرضيات الدراسة ومعالجة بيانات الاستمارة تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية إصدار SPSS vr21 لأنه الأكثر ملائمة لمعالجة موضوعنا والحصول على نتائج أكثر عمق وأكثر دقة حيث تم اعتماد مقياس لكرت الخماسي وهو كالتالي:

- حساب الوسيط الفرضي: 1+2+3= 6/3 = 02.
- الوسيط الفرضيهو02.
- إذا كان الوسيط الفرضي للعبارة أكبر من 02 فالعبارة مقبولة، وإذا كان أصغر من 02 فالعبارة مرفوضة.

سابعا: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

يمكن عرض نتائج الدراسة ومناقشتها كما يأتي:

الصدق والثبات:

بعد اختبار أداة الدراسة سيتم من خلالها معرفة مدى صدق وثبات البيانات التي توفرها لذلك فإن صدق وثبات الأداة يؤدي بالضرورة إلى صحة وسلامة نتائج الدراسة بأكملها، وعدم صحة وسلامة النتائج تجعل البحث بلا قيمة.

لذلك حرصنا على اختيار الأداة ذات الصدق والثبات العاليين، ومن هذا المنطق يجب علينا معرفة صحة وثبات أداة الدراسة.

بعد التحقق من ثبات الاستبيان بالاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ والذي يستعمل لقياس مدى ثبات أداة القياس من ناحية الاتساق قد كانت النتائج كتالي :

جدول رقم (3)معامل ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

[1] خياري رضوان، خبير معتمد لدى IBM SPSS، التحليل الاحصائي للاستبيان ببرنامج SPSS، ص 16.

18	,752

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS vr21

بلغت قيمة الثبات75.20 %مما يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة وثبات عالية ومرتفع جيد، بحيث تزايدت هذه النسبة عن النسبة المقبولة اقتصاديا 60%، مما يؤكد وجود علاقة ترابط واتصال بين عبارات الاستبيان.

جدول رقم (4) معامل الصدق والثبات لعينة الدراسة.

المحور الثاني	الصدق	الثبات
عبارات الاستبيان	**0.891**	**0.846**

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS vr21

يتبين من خلال الجدول أعلاه حساب صدق الاتساق الداخلي وعرضه أين توصلنا إلى أن عبارات الاستبيان صادقة ودالة إحصائيا عند 0.01، وهي صادقة وتؤكد على صلاحيتها.

المطلب الثاني: تحليل وتبويب بيانات الدراسة

إن استخدام الطرق الإحصائية ضرورية في مختلف مجالات المعرفة، وذلك للدور الكبير الذي تلعبه في تطويرها ومن الطرق الشائعة لدراسة الظواهر الاجتماعية المسح الاجتماعي[1]" وهو ما يناسب هذه الدراسة، حيث تضمن الجزء الأول من الاستبانة للبيانات الأساسية وهي البيانات الأولية المتعلقة بالخصائص الشخصية والوظيفية المجتمع الدراسة.

أولا : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات البيانات الشخصية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	**ذكر**	15	55.6
	أنثى	12	44.4
الوظيفة	**عون تنفيذ**	7	25.9
	عون تحكم	9	33.3
	مكلف بالدراسات	9	33.3

[1] علي فلاح الزغبي، مناهج وأساليب البحث العلمي في ميدان التسويق، الطبعة 02، دار المسيرة، عمان، 2016، ص 281.

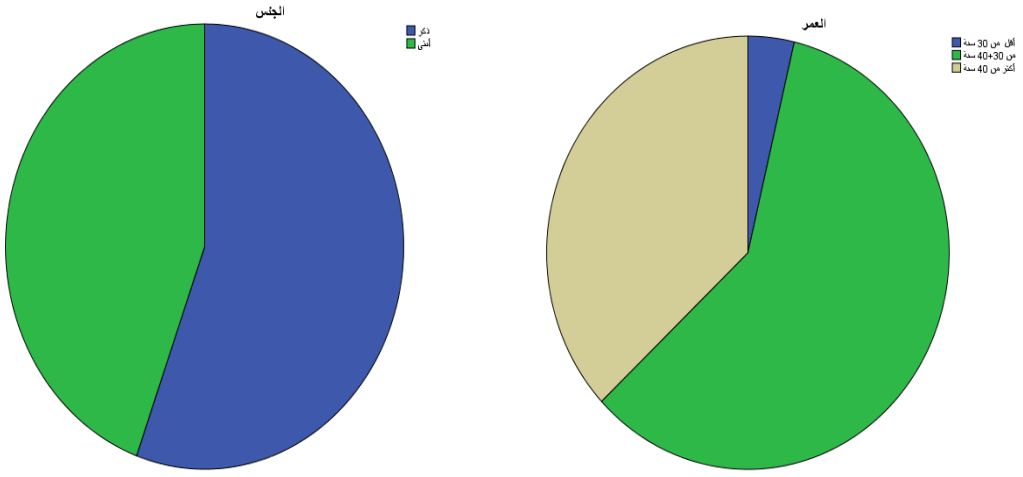
	اطار	2	7.4
المؤهل	ثانوي	2	7.4
	جامعي	23	85.2
	أخرى	2	7.4
العمر	أقل من 30 سنة	1	3.7
	من 30-40 سنة	16	59.3
	أكثر من 40 سنة	10	37

من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن محور البيانات الشخصية والوظيفية كان لها الأثر الكبير في فهم أفراد عينة الدراسة والإجابة عنها بموضوعية كالأتي:

متغير الجنس والعمر: من خلال الإحصائية المبينة في الجدول يتضح لنا أن معظم أفراد العينة ببنك القرض الشعبي الجزائري سعيدة من الذكور بتكرار 15 ونسبة 55.6% في حين الإناث بتكرار 12 ونسبة قدرها 44.4%، في حين أن من تتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة بنسبة تقدر بـ59.3 % وهي أعلى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى، كما سجلنا ثاني أعلى فئة عمرية للموظفين لفئة الأكثر من 40 سنة بنسبة37% ثم تليها فئة الأقل من 30 سنة بنسبة 3.7%.

شكل رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الجنس والعمر

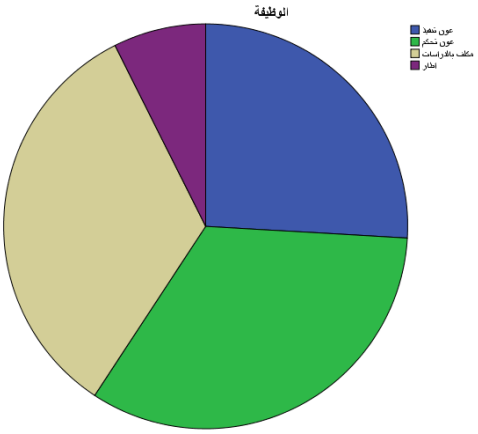


المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS vr21

متغير الوظيفة

يتبين لنا أن الإطار العمالي لدى الأشخاص في هذه المؤسسة هم مستخدمو التحكم والمكلف بالدراسات بنسبة متساوية قدرها 33.3%، ويليها بـ 25.9%عون تنفيذ، في حين أصحاب الوظيفة المسماة بالإطار جاء بنسبة7.4%.

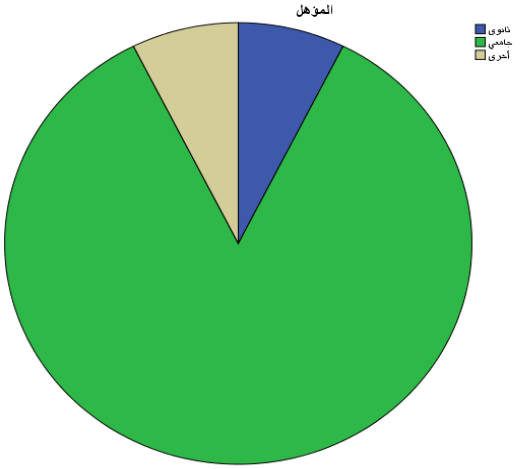
شكل لرقم (7) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

متغير المؤهل العلمي: أظهرت نتائج الدراسة أن معظم أفراد عينة الدراسة من حملة الشهادات الجامعية وبنسبة85.2%، وأن7.4%مستواهم العلمي من ثانوي وشهادات أخرى.

شكل رقم (8) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الإستبانة.

أولا: تحليل العبارات الخاصة بعبارات الاستبيان.

جدول رقم(6) يوضح تحليل اجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان

عبارات الاستبيان	المقياس	نعم	لا	إلى حد ما
هل تجد صعوبة في إقناع الزبون بالتعامل بالبطاقات الالكترونية	النسبة	37	48.1	14.8
تساعد البطاقات الالكترونية في تعزيز رضا الزبون من حيث الدرجة العالية من الكفاءة	النسبة	44.4	33.3	22.2
خدمات الدفع الالكتروني تساعد في تسهيل العمليات بالنسبة للعملاء والزبون ايضا	النسبة	51.9	29.6	18.5
تجد ان وسائل الدفع الالكترونية افضل من التقليدية	النسبة	63	18.5	18.5

تقدم أنظمة الصراف الآلي مساعدة للعميل من حيث تسهيل العمليات وتسريعها	النسبة	77.8	3.7	18.5
منعت أنظمة الدفع الإلكتروني ما يسمى بظاهرة الاكتظاظ والتزاحم داخل البنك	النسبة	70.4	14.8	14.8
يستخدم البنك حواسيب متطورة في تقديم الخدمات	النسبة	70.4	12.8	16.8
يحقق البنك ميزة تنافسية عن البنوك الأخرى وهذا راجع للأساليب الحديثة والمتطورة بالدقة والسرعة	النسبة	74.1	11.1	14.8
يتمتع العميل بحد ذاته باللباقة وحسن المعاملة مع الزبائن	النسبة	77.8	7.4	14.8
أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية ميزة مهمة ولا يمكن الاستغناء عنها	النسبة	70.4	22.2	7.4
توفير السيولة في الموزعات الآلية يخفف من عناء التقيد بالزمان والمكان	النسبة	74.1	14.8	11.1
استعمال البطاقات الالكترونية في عملية الدفع والسحب أكثر سهولة من الطريقة التقليدية	النسبة	88.9	11.1	00
ساعدت هذه الآليات في التخفيف من أزمة السيولة	النسبة	88.9	7.4	3.7
تعد البطاقات الالكترونية بأنواعها بمثابة اداة امان للسيولة من مختلف المخاطر (كالسرقة وغيرها ...)	النسبة	92.6	7.4	00
يملك بنككم موقع الكتروني يحتوي على كامل المعلومات التي تسهل خدمة الزبون دون الانتقال الى البنك	النسبة	66.7	14.8	18.5
تعتبر البطاقات البنكية أداة حقيقية للحصول على القرض	النسبة	59.3	18.5	22.2
تساهم البطاقات البنكية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت	النسبة	81.5	11.1	7.4

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن جل إجابات الموظفين المستجوبين كانت إجابتهم بدرجة نعم فيما يخص اهتمام البنك باستراتيجية الدفع الالكتروني وذلك عن طريق توفير خدمات الدفع الالكتروني لتسهيل عمليات الشراء والبيع عبر الانترنت وتوفير الصراف الآلي وذلك ليمنع الاكتظاظ والتزاحم الزبائن في حين استعمال بطاقات الالكترونية أفضل من النظام التقليدي.

اتجاهات إجابات أفراد العينة:

جدول رقم(7) يوضح اتجاهات اجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان

عبارات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
هل تجد صعوبة في اقناع الزبون بالتعامل بالبطاقات الالكترونية	1,66	,733	لا
تساعد البطاقات الالكترونية في تعزيز رضا الزبون من حيث الدرجة العالية من الكفاءة	1,77	,800	نعم
خدمات الدفع الالكتروني تساعد في تسهيل العمليات بالنسبة للعملاء والزبون ايضا	1,66	,784	نعم

تجد ان وسائل الدفع الالكترونية افضل من التقليدية	1,55	,800	نعم
تقدم أنظمة الصراف الآلي مساعدة للعميل من حيث تسهيل العمليات وتسريعها	1,40	,797	نعم
منعت أنظمة الدفع الإلكتروني ما يسمى بظاهرة الاكتظاظ والتزاحم داخل البنك	1,44	,751	نعم
يستخدم البنك حواسيب متطورة في تقديم الخدمات	1,44	,751	نعم
يحقق البنك ميزة تنافسية عن البنوك الأخرى وهذا راجع للأساليب الحديثة والمتطورة بالدقة والسرعة	1,40	,747	نعم
يتمتع العميل بحد ذاته باللباقة وحسن المعاملة مع الزبائن	1,37	,741	نعم
أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية ميزة مهمة ولا يمكن الاستغناء عنها	1,37	,629	نعم
توفير السيولة في الموزعات الآلية يخفف من عناء التقيد بالزمان والمكان	1,37	,687	نعم
استعمال البطاقات الالكترونية في عملية الدفع والسحب أكثر سهولة من الطريقة التقليدية	1,11	,320	نعم
ساعدت هذه الآليات في التخفيف من أزمة السيولة	1,14	,456	نعم
تعد البطاقات الالكترونية بأنواعها بمثابة اداة امان للسيولة من مختلف المخاطر (كالسرقة وغيرها ...)	1,07	,266	نعم
يملك بنككم موقع الكتروني يحتوي على كامل المعلومات التي تسهل خدمة الزبون دون الانتقال الى البنك	1,51	,802	نعم
تعتبر البطاقات البنكية أداة حقيقية للحصول على القرض	1,62	,838	نعم
تساهم البطاقات البنكية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت	1,25	,594	نعم
الدرجة الكلية للمحور	**1.41**	**0.676**	**نعم**

المصدر : من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V21

لقد تحصلت عبارات الاستبيان في البنك على متوسط حسابي قدره بـ 1.41وبانحراف معياري قدّر بـ 0.676

الفرع الرابع: اختبار الفرضيات

بعد ان قمنا بتحليل وعرض نتائج الدراسة سنقوم في هذا الجزء باختبار فرضيات الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة بين المتغيرات

وقد استعملنا لهذا الغرض معامل الارتباط برسون (Pearson) والذي يقيس مقدار قوة الارتباط بين متغيرات.

فرضيات الدراسة:

- لأنظمة الدفع التقليدية دور في ظل ظهور وسائل الدفع الالكتروني.
- هناك علاقة كبيرة بين بين أنظمة الدفع الالكتروني وأزمة السيولة.

- تجديد خدمات الدفع وتطورها في بنك القرض الشعبي الجزائري قادر على الخروج بما يسمى أزمة السيولة.

الفرضية الأولى: لأنظمة الدفع التقليدية دور في ظل ظهور وسائل الدفع الالكتروني.

جدول رقم(8) يوضح نتائج الفرضية الأولى

Corrélations

		الكلي_البعد	الدفع_استراتيجية
الكلي_البعد	Corrélation de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	27	27
الدفع_استراتيجية	Corrélation de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	27	27

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

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط برسون0.830 (83%) الذي كان مستوى دلالته 0 % (Sig=.000) أي انها أقل من (0.05) وهذا يعني أنه دال من الناحية الإحصائية مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين.

ومنه نستنتج ان هنالك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استراتيجية الدفع والبعد الكلي في بنك القرض الشعبي الجزائري، وهذا ما يدل على ان أنظمة الدفع التقليدية أدت إلى ظهور وسائل الدف الالكترونية الحديثة.

الفرضية الثانية: هناك علاقة كبيرة بين بين أنظمة الدفع الالكتروني وأزمة السيولة.

جدول رقم(9) يوضح نتائج الفرضية الثانية

Corrélations

		الكلي_البعد	السيولة_من_الحد
الكلي_البعد	Corrélation de Pearson	1	,831**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	27	27
السيولة_من_الحد	Corrélation de Pearson	,831**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	27	27

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

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط برسون 0.831(83.10%) الذي كان مستوى دلالته 0 % (Sig=.000) أي انها أقل من (0.05) وهذا يعني أنه دال من الناحية الإحصائية مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين.

ومنه نستنتج ان هنالك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الحد من السيولة والبعد الكلي في بنك القرض الشعبي الجزائري، وهذا ما يدل على ان هناك علاقة بين أنظمة الدفع الالكتروني وأزمة السيولة.

الفرضية الثالثة:تجديد خدمات الدفع وتطورها في بنك القرض الشعبي الجزائري قادر على الخروج بما يسمى أزمة السيولة.

جدول رقم(10) يوضح نتائج الفرضية الثالثة

Corrélations

		الكلي_البعد	الدفع_استراتيجية	السيولة_من_الحد
البعد الكلي	Corrélation de Pearson	1	,830**	,831**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	27	27	27
استراتجية الدفع	Corrélation de Pearson	,830**	1	,780
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	27	27	27
الحد من السيول	Corrélation de Pearson	,831**	,780	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	27	27	27

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

حسب الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط برسون0.780(78%) الذي كان مستوى دلالته 0 % (Sig=.000) أي انها أقل من (0.05) وهذا يعني أنه دال من الناحية الإحصائية مما يدل على وجود علاقة بين المتغيرين.

ومنه نستنتج ان هنالك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين استراتيجية الدفع والحد من السيولة في بنك القرض الشعبي الجزائري، وهذا ما يدل على ان استراتيجيات الدفع الالكتروني تساعد في الحد من السيولة.

اختبار الفرضية يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأثر استراتيجية الدفع الالكتروني على أزمة السيولة

جدول رقم(11) يوضح نتائج اختبار الانحدار المتعدد لاستراتيجية الدفع على أزمة السيولة

Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.791[a]	.577	.553	.37831

من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V 21

من خلال الجدول (11) نلاحظ ان:

قيمة معامل الارتباط تساوي 0.791 (.791R=0) وهي قيمة عالية جدا، وهذا انما يدل على ان هنالك علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين استراتيجية الدفع الالكتروني على حد من أزمة السيولة.

خلاصة الفصل :

تم التطرق في المبحث الأول إلى لمحة عامة عن القرض الشعبي الجزائري CPA ومن ثم تعرفنا على الهيكل التنظيمي له الخاص بولاية سعيدة ، ومهامه والآليات الالكترونية المستخدمة فيه وأهم مميزاتها ، ومن ثم تم تحديد مجتمع الدراسة واختبار العينة للقرض الشعبي الجزائري ولاية سعيدة CPA .

كما لاحظت ان التحدي الحقيقي في التطور المصرفي وبالخصوص تطوير وسائل الدفع هو إيجاد مجموعة من الخدمات تلبي احتياجات نطاق عريض من العملاء باعتبارهم نقطة البدء في العمل المصرفي ، و ساعد على ذلك التطور التكنولوجي الذي حققته نظم المعلومات المصرفية في الفترة الأخيرة ، حيث اتجهت المصارف إلى استحداث خدمات جديدة و ابتكار وسائل الكترونية مصرفية توفر انسياب خدمات الدفع المصرفية من المصرف إلى العميل بسهولة و يسر و كفاءة بما يلائم الاحتياجات و المتطلبات المعاصرة للعملاء من ناحية و يحقق الربح من ناحية أنوى.

الخاتمة العامة

كنتيجة حتمية لتبني اقتصاد السوق ، يشهد نظام الدفع على مستوى جميع مكوناته حركية تتجلى من خلال التكيف التدريجي و ربما البطيء للسياسة الجديدة، والمجهودات المحسوسة التي تقوم بها السلطات المعنية للرقي إلى المستوى المطلوب.
فقد تطلب التكيف مع هذا التطور الاستفادة و استعمال الثروة المعلوماتية التي تشهدها اليوم المؤسسات المالية و المصرفية في الدول المتقدمة ، حيث تستخدمها على نطاق واسع إذ أصبح الحاسوب الآلي و شبكة الأنترنت تمثل العمود الفقري لأداء المؤسسات المصرفية لوظائفها المختلفة ، زيادة على استعمال وسيلة جديدة من وسائل الدفع و هي الدفع الآلي .
و ظهرت أنظمة الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي ،وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة ،وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف المصارف لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل وبهذا يكونوا قد جسدوا مفهوم المصارف الإلكترونية، كما أن وسائل الدفع الإلكترونية حققت مزايا لم تتمكن التقليدية من تحقيقها ، حيث خفضت التكاليف وقللت من معاناة العملاء وأعطت للوقت قيمة، بل إنها شجعت المصارف على تقديم خدمات جديدة تصب كلها في المصلحة العامة سواء للمصارف أو للعملاء.
و من خلال الدراسة التي قمت بها والمتعلقة بإبراز إستراتيجية ودور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة حيث اتضح لي وجود علاقة متينة و دور كبير في استخدام وسائل الدفع الإلكترونية ، واعتبارها كوسيلة يمكن من خلالها إعطاء حل لأزمة السيولة التي عاشتها وقد تعيشها الجزائر علما إن المواطن الجزائري ما زال يعاني من مشكلة منح الثقة التامة لخدمات الدفع الإلكتروني وقوتها في تطوير البلد، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن إيجازها فيما يلي:

نتائج دراسة :

- انخفاض نسبة استخدام وسائل الدفع التقليدية وهذا راجع إلى ظهور وسائل الدفع الإلكترونية.
- نالت وسائل الدفع الإلكتروني الاهتمام وهذا بسبب الخدمات التي تقدمها من حيث السرعة والفعالية.
- انعكست وسائل الدفع الإلكتروني على السيولة انعكاس إيجابي من خلال حل مشكلة عدم كفاية السيولة في البنك.
- لم تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية الحل المثالي والبديل للمشاكل المطروحة وهذا راجع لاختلاقها مشاكل جديدة فيما يخص الجرائم الإلكترونية.
- ساعدت وسائل الدفع الإلكتروني في محاربة ظاهرة الاكتظاظ داخل البنوك.

التوصيات :

من خلال نتائج الدراسة يمكن اقتراح توصيات كما يلي :

- ✓ تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية حتى يتمكن البنك من جذب عملاء كثر ونيل رضا وثقة الزبون
- ✓ تشجيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية وذلك للالتحاق بعصرنة البلدان المتطورة .
- ✓ الحد من المشاكل والجرائم الالكترونية حتى تعتبر في نظر الزبون نظام آمن وفعال .

الآفاق :

من خلال هذه الدراسة تم الوقوف على دور وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية وتطورها في البنوك وماذا فعاليتها وإستراتيجيتها على تخفيف من أزمة السيولة ما يفتح آفاقا جديدة بدراسات مستقبلية نذكر منها :

- دور وسائل الدفع الالكتروني في نيل ثقة الزبون.
- أساليب حماية بطاقات الدفع الالكتروني .
- آليات مواجهة التحديات والمخاطر التي تعيق انتشار وتطور وسائل الدفع الإلكترونية .

المراجع والمصادر

قائمة المراجع

1. صبحي تادرس قريصة مدحت محمد عقاد: النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت،لبنان 1983
2. عبد الحق بوعتروس مدخل للاقتصاد النقدي و المصرفي، مطبوعات جامعة منتوري، قسنطينة ، 2003.
3. مروان عطون النظريات النقدية ، دار البعث للطباعة و النشر، قسنطينة 1989
4. موسى آدم عيسى آثار التغيرات في قيمة النقود وكيفية معالجتها في الاقتصاد الإسلامي، مجموعة دله البركة إدارة التطوير والبحوث ، قسم الدراسات والبحوث، 1993
5. حرفوش مدني الكامل في الاقتصاد، دار الأفاق الأبيار ، الجزائر العاصمة، 2000.
6. عصام عبد الفتاح مطر التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2009.
7. علي محمد أحمد أبو العز التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008
8. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط7، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2010،
9. سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، 2012
10. طاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، سنة 2001، علي فلاح الزغبي، مناهج وأسالي البحث العلمي في ميدان التسويق، الطبعة 02، دار المسيرة، عمان، 2016.

المجلات :

1. عبد العزيز صحراوي ، فايزة لعراف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، العدد 3 ديسمبر 2020، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير، جامعة محمد بوضياف ، ص 112.
2. سمية عبابسة، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري ، العدد 6، ديسمبر 2016 ، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة أم البواقي، الجزائر، ص 05.
3. مجلة القانون والتنمية المحلية ، أدرار، مجلد 01 ، العدد 02، 2019، ص 126
4. مجلة داخلية ثلاثية ، صادرة عن القرض الشعبي الجزائري، العدد 1، أكتوبر 2002 ، ص 07.

المذكرات :

1. يا سيدي عائشة ، باحمان مريم، تطور وسائل الدفع الالكترونية وانعكاساته على السيولة ، مذكرة تخرج ماستر أكاديمي جامعة أدرار، 2020، ص 8.

2. عبد الكريم خليف، محمد إسحاق حاجي، دور وسائل الدفع الإلكتروني في التخفيف من أزمة السيولة المالية، مذكرة شهادة ماستر أكاديمي، ورقلة ، الجزائر، 2022، ص 29.
3. عبيس العيد، باكا محمد، فعالية خدمات الدفع الإلكتروني للحد من أزمة سيولة، مذكرة ماستر، أدرار، 2021، ص 39-40.

المواقع الالكترونية :

1. موقع معجم اللغة العربية معجم المعاني، http//www.almaany.com/ar/ar 24-04-2023
2. موسوعة ويكيبيديا أزمة سيولة www.arwikipedia.org/wiki
3. http//www.acolid.com 24/04/2023 19h43

المصادر :

1. معلومات من تقريرات مقدمة من طرف القرض الشعبي الجزائري
2. خياري رضوان، خبير معتمد لدى IBM SPSS، التحليل الاحصائي للاستبيان ببرنامج SPSS، ص 16.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة د. مولاي الطاهر -سعيدة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة بنكية

استمارة استبيان

سيدي الفاضل, سيدتي الفاضلة :

انه لمن كرم سيادتكم تلبية طلبي بملأ هذه الاستمارة لاستعمالها في مجال الدراسة تحضير النيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة بنكية بجامعة د. مولاي الطاهر سعيدة وفي إطار القيام بالدراسة التطبيقية حول موضوع **" استراتيجية الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة "** ببنك القرض الشعبي الجزائري سعيدة . كما أحيطكم علما أن الدراسة تستعمل لغرض البحث العلمي فقط.

القسم الثاني أسئلة الاستبيان

- ضع أمام الإجابة التي تجدها مناسبة علامة X

#	العبارة	نعم	لا	الي حد ما
1	هل تجد صعوبة في اقناع الزبون بالتعامل بالبطاقات الالكترونية			
2	تساعد البطاقات الالكترونية في تعزيز رضا الزبون من حيث الدرجة العالية من الكفاءة			
3	خدمات الدفع الالكتروني تساعد في تسهيل العمليات بالنسبة للعملاء والزبون ايضا			
4	تجد ان وسائل الدفع الالكترونية افضل من التقليدية			
5	تقدم أنظمة الصراف الآلي مساعدة للعميل من حيث تسهيل العمليات وتسريعها			
6	منعت أنظمة الدفع الإلكتروني ما يسمى بظاهرة الاكتظاظ والتزاحم داخل البنك			
7	يستخدم البنك حواسيب متطورة في تقديم الخدمات			
8	يحقق الموظف ميزة تنافسية عن البنوك الأخرى للأساليب الحديثة والمتطورة بالدقة والسرعة			
9	يتمتع العميل بحد ذاته باللباقة وحسن المعاملة مع الزبائن			

القسم الأول : المعلومات الشخصية

الاسم: ..... (اختياري)

الجنس: ذكر ( ) أنثى ( )

الوظيفة: .....

العمر: أقل من 30 ( ) 30-40 ( ) أكثر من 40 ( )

10	أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية ميزة مهمة ولا يمكن الاستغناء عنها			
11	توفيرالسيولة في الموزعات الآلية يخفف من عناء التقيد بالزمان والمكان			
12	استعمال البطاقات الالكترونية في عملية الدفع والسحب اكثرسهولة من الطريقة التقليدية			
13	ساعدت هذه الآليات في التخفيف من أزمة السيولة			
14	تعد البطاقات الالكترونية بأنواعها بمثابة اداة امان للسيولة من مختلف المخاطر(كالسرقة وغيرها...)			
15	يملك بنككم موقعا الكترونيا يحتوي على كامل المعلومات التي تسهل خدمة الزبون دون الانتقال الى البنك			
16	تعتبر البطاقات البنكية أداة حقيقية للحصول على القرض			
17	تساهم البطاقات البنكية في عملة انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت			

الملحق رقم (02)

المقياس	نعم	لا	إلى حد ما
الدرجة	1	2	3

الملحق رقم (03)

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,752	18

الملحق رقم (04)

المحور الثاني	الصدق	الثبات
عبارات الاستبيان	**0.891**	**0.846**

الملحق رقم(05)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الجنس	**ذكر**	15	55.6
	أنثى	12	44.4
الوظيفة	**عون تنفيذ**	7	25.9
	عون تحكم	9	33.3
	مكلف بالدراسات	9	33.3
	اطار	2	7.4
المؤهل	**ثانوي**	2	7.4
	جامعي	23	85.2
	أخرى	2	7.4
العمر	**أقل من 30 سنة**	1	3.7
	من 30-40 سنة	16	59.3
	أكثر من 40 سنة	10	37

الملحق رقم(06)

عبارات الاستبيان	المقياس	نعم	لا	إلى حد ما
هل تجد صعوبة في إقناع الزبون بالتعامل بالبطاقات الالكترونية	**النسبة**	37	48.1	14.8
تساعد البطاقات الالكترونية في تعزيز رضا الزبون من حيث الدرجة العالية من الكفاءة	**النسبة**	44.4	33.3	22.2

خدمات الدفع الالكتروني تساعد في تسهيل العمليات بالنسبة للعملاء والزبون ايضا	**النسبة**	51.9	29.6	18.5
تجد ان وسائل الدفع الالكترونية افضل من التقليدية	**النسبة**	63	18.5	18.5
تقدم أنظمة الصراف الآلي مساعدة للعميل من حيث تسهيل العمليات وتسريعها	**النسبة**	77.8	3.7	18.5
منعت أنظمة الدفع الإلكتروني ما يسمى بظاهرة الاكتظاظ والتزاحم داخل البنك	**النسبة**	70.4	14.8	14.8
يستخدم البنك حواسيب متطورة في تقديم الخدمات	**النسبة**	70.4	12.8	16.8
يحقق البنك ميزة تنافسية عن البنوك الأخرى وهذا راجع للأساليب الحديثة والمتطورة بالدقة والسرعة	**النسبة**	74.1	11.1	14.8
يتمتع العميل بحد ذاته باللباقة وحسن المعاملة مع الزبائن	**النسبة**	77.8	7.4	14.8
أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية ميزة مهمة ولا يمكن الاستغناء عنها	**النسبة**	70.4	22.2	7.4
توفير السيولة في الموزعات الآلية يخفف من عناء التقيد بالزمان والمكان	**النسبة**	74.1	14.8	11.1
استعمال البطاقات الالكترونية في عملية الدفع والسحب أكثر سهولة من الطريقة التقليدية	**النسبة**	88.9	11.1	00
ساعدت هذه الآليات في التخفيف من أزمة السيولة	**النسبة**	88.9	7.4	3.7
تعد البطاقات الالكترونية بأنواعها بمثابة اداة امان للسيولة من مختلف المخاطر (كالسرقة وغيرها ...)	**النسبة**	92.6	7.4	00
يملك بنككم موقع الكتروني يحتوي على كامل المعلومات التي تسهل خدمة الزبون دون الانتقال الى البنك	**النسبة**	66.7	14.8	18.5
تعتبر البطاقات البنكية أداة حقيقية للحصول على القرض	**النسبة**	59.3	18.5	22.2
تساهم البطاقات البنكية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت	**النسبة**	81.5	11.1	7.4

الملحق رقم(07)

عبارات الاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
هل تجد صعوبة في اقناع الزبون بالتعامل بالبطاقات الالكترونية	1,66	,733	لا
تساعد البطاقات الالكترونية في تعزيز رضا الزبون من حيث الدرجة العالية من الكفاءة	1,77	,800	نعم
خدمات الدفع الالكتروني تساعد في تسهيل العمليات بالنسبة للعملاء والزبون ايضا	1,66	,784	نعم
تجد ان وسائل الدفع الالكترونية افضل من التقليدية	1,55	,800	نعم
تقدم أنظمة الصراف الآلي مساعدة للعميل من حيث تسهيل العمليات وتسريعها	1,40	,797	نعم

منعت أنظمة الدفع الإلكتروني ما يسمى بظاهرة الاكتظاظ والتزاحم داخل البنك	1,44	,751	نعم
يستخدم البنك حواسيب متطورة في تقديم الخدمات	1,44	,751	نعم
يحقق البنك ميزة تنافسية عن البنوك الأخرى وهذا راجع للأساليب الحديثة والمتطورة بالدقة والسرعة	1,40	,747	نعم
يتمتع العميل بحد ذاته باللباقة وحسن المعاملة مع الزبائن	1,37	,741	نعم
أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية ميزة مهمة ولا يمكن الاستغناء عنها	1,37	,629	نعم
توفير السيولة في الموزعات الآلية يخفف من عناء التقيد بالزمان والمكان	1,37	,687	نعم
استعمال البطاقات الالكترونية في عملية الدفع والسحب أكثر سهولة من الطريقة التقليدية	1,11	,320	نعم
ساعدت هذه الآليات في التخفيف من أزمة السيولة	1,14	,456	نعم
تعد البطاقات الالكترونية بأنواعها بمثابة اداة امان للسيولة من مختلف المخاطر (كالسرقة وغيرها ...)	1,07	,266	نعم
يملك بنككم موقع الكتروني يحتوي على كامل المعلومات التي تسهل خدمة الزبون دون الانتقال الى البنك	1,51	,802	نعم
تعتبر البطاقات البنكية أداة حقيقية للحصول على القرض	1,62	,838	نعم
تساهم البطاقات البنكية في عملية انجاز صفقات البيع والشراء عبر شبكة الإنترنت	1,25	,594	نعم
الدرجة الكلية للمحور	**1.41**	**0.676**	**نعم**

الملحق رقم (08)

Corrélations

		الكلي_البعد	الدفع_استراتيجية
الكلي_البعد	Corrélation de Pearson	1	,830**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	27	27
الدفع_استراتيجية	Corrélation de Pearson	,830**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	27	27

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

الملحق رقم(09)

Corrélations

		الكلي_البعد	السيولة_من_الحد
الكلي_البعد	Corrélation de Pearson	1	,831**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	27	27
السيولة_من_الحد	Corrélation de Pearson	,831**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	27	27

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

الملحق رقم (10)

Corrélations

		الكلي_البعد	الدفع_استراتيجية	السيولة_من_الحد
البعد الكلي	Corrélation de Pearson	1	,830**	,831**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	27	27	27
استراتجية الدفع	Corrélation de Pearson	,830**	1	,780
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	27	27	27
الحد من السيول	Corrélation de Pearson	,831**	,780	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	27	27	27

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

الملحق رقم (11)

Récapitulatif du modèle

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.791[a]	.577	.553	.37831

a. Valeurs prédites : (constantes), المادية_الحوافز, المعنوية_الحوافز