جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان : علوم اقتصادية, علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة : علوم تسيير

التخصص : إدارة أعمال

من إعداد الطالبين:

- عبد الكريم خليف

- محمد إسحاق حاجي

بعنوان:

دور وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة المالية

"دراسة حالة عينة من مستعملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بورقلة"

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2022/06/11

أمام اللجنة المكونة من السادة :

الدكتور/ تلي سعيدة (أستاذة محاضرة "أ "- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئسا

الدكتور/ محمد الهلة (استاذ محاضر قسم "أ"- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا ومقررا

الدكتور/ عوني بوجمعة(أستاذ- جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية :2022/2021

الإهداء

1- "رب أوزعني أن اشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن اعمل صالحا ترضاه و أصلح لي في ذريتي إني تبت إليك و إني من المسلمين "

إلى من كانا سببا في وجودي ، إلى روح أبي رحمه الله وأمي بارك الله في عمرها إلى الزوجة الكريمة و أبنائي وكل أهلي و أصدقائي وعشيرتي وكل من ساندنا و وقف إلى جانبنا نهدي هذا العمل سائلين الله عز وجل أن يتقبله منا و ينفع به غيرنا ويكتبه صدقة جارية لنا و لوالدينا.

- خليف عبد الكريم

2- إلى روح والدتي الكريمة رحمها الله والى والدي أطال الله في عمره وبارك له فيه إلى عائلتي الصغيرة ممثلة في الزوجة الكريمة والأبناء وكل عائلتي الكبيرة إلى كل من ساندنا و وقف معنا من بعيد أو من قريب إليكم اهدي هذا العمل.

- حاجي محمد إسحاق

شكر و عرفان

الشكر لله أولا وهو القائل في كتابه العزيز "...لئن شكرتم لأزيدنكم.".

نتقدم بالشكر الجزيل لاستاذنا الفاضل الدكتور محمد الهلة على وقوفه الدائم معنا و مساندته ودعمه لنا كما نشكر الدكتور ذو الأخلاق الرفيعة الأستاذ خامرة الطاهر الذي ساعدنا و فتح لنا قلبه ، إلى كل من ساعد و وقف إلى جانبنا في هذا العمل ولو بالنصيحة والكلمة الطيبة، إلى كل الأصدقاء و خاصة أولائك الذين شجعونا و مدوا لنا يد العون إلى أساتذتنا الكرام بجامعة قاصدي مرباح ، أعاننا الله وإياكم وسدد خطاكم.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة في ولاية ورقلة, ولتحقيق الغاية من الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العيينة العشوائية البسيطة لمستخدمي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بولاية ورقلة باستعمال برنامج الحزمة الإحصائي، خلصت الدراسة إلى نتائج عدة تمثلت أهمها في وجود مستوى قبول مرتفع لاستخدام البطاقة الذهبية بالنسبة لمالكيها وكذلك تسهيلها للإجراءات المالية بالإضافة إلى المساهمة في التخفيف من أزمة السيولة.

الكلمات المفتاحية: وسائل دفع الكتروني, سيولة, أزمة, تخفيف, استخدام,بريد, ورقلة .

Abstract :

The study aimed to know the role of electronic payment methods in alleviating the liquidity crisis in the state of OUARGLA .using the statistical package program, the study concluded several results ,the most important of which was the presence of a high level of acceptance for the use of the golden card for its owners, as well as its facilitation of financial procedures, in addition to contributing to alleviating the liquidity crisis. keywords: electric payment methods ,liquidity, crisis, mitigation, use ,Poste, OUARGLA.

قائمة المحتويات

العنوان	الرقم
الإهداء	III
التشكرات	V
الملخص	VI
قائمة المحتويات	VII
قائمة الجداول	IX
قائمة الإشكال	X
قائمة الملاحق	XII
مقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لمفاهيم وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بأزمة السيولة	
المبحث الأول : الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بأزمة السيولة	3
المطلب الأول : ماهية وسائل الدفع الالكتروني	3
المطلب الثاني : ماهية أزمة السيولة	15
المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة	22
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بازمة السيولة	23
المطلب الأول : الأبحاث و الدراسات السابق	23
المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	27
الفصل الثاني: دراسة حالة عيينة من حاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر	
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة	32
المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية	33
المطلب الثاني:المنهج ومجتمع الدراسة	34
المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج والاستنتاجات	43
المطلب الاول: عرض و تحليل النتائج	43
المطلب الثاني: تحليل الفرضيات وتحليل معادلة جط الانحدار	48
الخاتمة	55
قائمة المراجع	58
الملاحق	62
الفهرس	67

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
2-1	توزيع المبحوثين حسب الجنس	33
2-2	توزيع المبحوثين حس المستوى التعليمي	35
2-3	توزيع المبحوثين حسب السن	36
2-4	توزيع المبحوثين حسب تردد الاستخدام للبطاقة	37
2-5	توزيع المستخدمين حسب صفة المستخدم	38
2-6	الثبات لمجالات الدراسة و الدرجة الكلية للإدارة حسب معادلة كرونباخ الفا	39
2-7	تحديد مستويات الموافقة	40
2-8	نتائج تحليل إجابات أفراد العيينة على مستوى استخدام وسائل الدفع الالكتروني	44
2-9	نتائج تحليل إجابات أفراد العيينة على مستوى تقييم وسائل الدفع الالكتروني	44
2-10	نتائج تحليل إجابات العيينة على استخدام البطاقة الذهبية في تقليص ازمة السيولة	45
2-11	الفروق في استخدام و تقييم يعزى لمتغير تردد الاستخدام	47
2-12	الفروق في استخدام و تقييم يعزى لمتغير صفة المستخدم	48
2-13	الفروق في استخدام و.د.ا في التقليص من أزمة السيولة (تردد استخدام)	49
2-14	الفروق في استخدام و.د.ا في التقليص من أزمة السيولة (صفة الاستخدام)	50
2-15	نتائج معامل الانحدار الخطي للخصائص النوعية للمعلومات	51
2-16	جدول الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	52

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
2-1	التوزيع حسب الجنس	35
2-2	التوزيع حسب المستوى التعليمي	36
2-3	التوزيع حسب العمر	37
2-4	التوزيع حسب تردد الاستخدام	38
2-5	التوزيع حسب صفة المستخدم	39

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1-2	استبانه الدراسة	**61**
2-2	قائمة المحكمين	**63**
3-2	البطاقة الذهبية	**64**
4-2	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	**65**

المقدمة

ا- توطئة:

برزت للوجود في مختلف مراكز بريد الجزائر وكالات البنوك التجارية عبر الوطن ظاهرة أزمة السيولة النقدية إذ أن مشكل نقص السيولة يجده المتتبع لكرونولوجيا الأحداث الاقتصادية المعاصرة في بلادنا بدأت منذ 2010 وشرع يتفاقم منذ ذلك الحين رغم وعود السلطات المسؤولة كل سنة باجاد حل لها. إن لهذا الوضع إفرازات على النظام المصرفي والمالي خاصة وعلى الاقتصاد الجزائري عامة في غياب آلية لتطوير وتشغيل أنظمة الدفع الحديثة وعدم تفعيل تسريع التعامل بالدفع الالكتروني على مستوى المعاملات الاقتصادية ويزيد من حدة الأزمة في الوقت الراهن نظرا للتطور الحاصل في هذا الميدان .عمدت الحكومات المتعاقبة في بعض الإجراءات للتخفيف من أزمة السيولة والتي تعتبر أنصاف حلول منها:

- اللجوء إلى الاكتتاب والادخار العلني من خلال وضع سندات للخزينة من اجل امتصاص الأموال الموجودة خارج الدورة الاقتصادية؛

-اللجوء إلى تعديل قانون النقد والعرض من اجل السماح بتمويل عجز الموازنة لاسيما بعد انهيار أسعار البترول وانحصار مدا خيل البلد؛

عمدت الحكومة منذ 2005 على اعتماد آلية الدفع الالكتروني وإدخالها إلى النظام المالي الجزائري من مصارف ومؤسسات مالية والغرض من ذلك عصرنة القطاع الآلي والنهوض به على غرار الدول العربية والمتقدمة . حيث وضعت الجزائر (SATIM) الشركة النقدية للعلاقات التلقائية مابين البنوك وهي التي تتكفل بتطوير المعاملات البنكية من خلال تحديث وسائل الدفع بالجزائر وتطويرها, تسهيلا لعملية ولوج الجزائر لخدمات الدفع الالكتروني. 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.

ب- إشكالية الدراسة:

إنطلاقا مما سبق سنحاول الإجابة على الإشكالية التالية :

-هل هناك تأثير لدور وسائل الدفع الالكترونية (البطاقة الذهبية) في التخفيف من أزمة السيولة المالية من طرف مستعمليها بولاية ورقلة؟

هذه الإشكالية تقودنا إلى القبول بفرضية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تردد استخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة المالية.

وعلى ضوء هذا وللإجابة عن الإشكالية نستعين بطرح مجموعة الأسئلة الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية :

- ماهو مستوى قبول استخدام وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية) من طرف مستعمليها بولاية ورقلة؟

- هل هناك علاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) والتخفيف من أزمة السيولة لدى مستعملي البطاقة الذهبية ؟

- هل هناك أثر لإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية)على التخفيف من أزمة السيولة لدى مستعملي البطاقة الذهبية ؟

ت- الفرضيات :

للإجابة عن التساؤلاتالفرعية نطرح الفرضيات التالية :

- **الأولى**: وجود مستوى استخدام وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية) مقبول لدى مستعملي البطاقة الذهبية بولاية ورقلة

بولاية ورقلة - **الثانية**: ساهمت وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية) في تسهيل إجراءات المعاملات المالية

- **الثالثة**: يساهم استخدام وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية) في التخفيف من أزمة السيولة

ث- مبررات اختيار الموضوع :

أهم مبررات ودوافع اختيارنا للبحث تمثلت فيما يلي:

-الرغبة في دراسة موضوع يواكب الاوضاع السائدة ويساير معطيات التطورات التكنولوجية؛

-النهضة التكنولوجية وعلاقتها بوسائل الدفع؛

--اظهار سلبيات واجابيات وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية)؛

-محاولة الاسهام في ايجاد مخرج من الازمة التي سايرت البلاد لمدة طويلة؛

ج- أهداف الدراسة وأهميتها : تتمثل أهداف وأهمية الدراسة في مايلي :

1 الأهداف :

- معرفة مدى استخدام العملاء لوسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية)؛

- الوقوف على مدى مساهمة وسائل الدفع الالكترونية (البطاقة الذهبية) في التخفيف من أزمة السيولة المالية؛

- الاستفادة من التقنيات التكنولوجية واستخدامها في مصلحة المجتمع؛

- تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية؛

2 الأهمية :

- يعد موضوعنا من الدراسات الحديثة التي تطرقت إلى هذه الدراسة خاصة وان تطبيقها على ارض الواقع هو حديث عهد بالجزائر؛

- نظام الدفع الالكتروني يشكل عاملا مهما في تطوير الاقتصاد في وقتنا الراهن؛

- التكيف مع بيئة حديثة ذات طابع تنافسي يلزم التعامل بوسائل دفع عصرية تواكب المتغيرات الدولية؛

ح - حدود البحث:

المجال المكاني للدراسة: أجريت هذه الدراسة على مستوى ولاية ورقلة
المجال البشري: يتمثل المجال البشري للبحث في مجموعة من مستخدمي البطاقات الذهبية لبريد الجزائر .

المجال الزماني للدراسة: أنجزت الدراسة في الفترة الزمنية مابين شهري افريل وماي من العام 2022.
فترة الدراسة: حددت فترة الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2021-2022.

الحدود الموضوعية: كان موضوع بحثنا يدور حول موضوع "دور وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة" حيث كان دور وسائل الدفع الالكتروني ببعديه (الاستخدام والتقييم) عبارة عن متغير مستقل بينما أزمة السيولة متغير تابع.

خ - مرجعية البحث :

من اجل اثراء البحث اكثر اعتمدنا في بحثنا على تنويع المراجع وتمثلت أساسا في :

-كتب ومقالات علمية؛

-مذكرات؛

-مواقع الانترنت؛

أما في الشق التطبيقي فاعتمدنا على جمع المعلومات ميدانيا عن طريق ملء استمارات الاستبيان.

د - **صعوبات البحث :**

أهم الصعوبات التي واجهتنا في بحثنا نذكرها فيما يلي:

-نقص المراجع المتعلقة بالموضوع بحكم حداثته؛

-امتناع بعض العناصر من الأفراد عن الإجابة عن العيينة؛

ذ - هيكل الدراسة :

لأجل معالجة الموضوع قمنا باتباع طريقة إمراد في منهجية العمل حيث قسمنا البحث إلى فصلين' الأول بعنوان الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفاهيم وسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بأزمة السيولة وقمنا بتقسيم هذا الأخير إلى مبحثين,مبحث أول عنون بالأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بازمة السيولة ومبحث ثاني بالأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني. أما الفصل الثاني فخصص للجانب التطبيقي بدراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر وتم تقسيمه إلى مبحثين , الأول منهج الدراسة الاستطلاعية والثاني عرض وتحليل النتائج والاستنتاجات.

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية لمفاهيم وسائل الدفع الإلكتروني و علاقتها بأزمة السيولة

تمهيد:

في هذا الفصل سنحاول التطرق إلى الأدبيات النظرية و التطبيقية لمفاهيم وسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بأزمة السيولة حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين :

- **الأول** : حول الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بأزمة السيولة
- **الثاني** : إلى الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بأزمة السيولة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وعلاقتها بأزمة السيولة

سنتطرق في هذا المبحث إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع بمختلف أنواعها ومراحل تطورها عبر الزمن وكذا مفهوم أزمة السيولة وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الأول : ماهية وسائل الدفع الإلكتروني :

لا يمكن تصور تسوية التزامات الأفراد أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها دون وسائل الدفع التي تعتبر الطريقة المثلى لتسويتها. وقد تطورت هذه على مر الزمان وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية. وظروف السوق والثورة التكنولوجية الحاصلة وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها.فقد بدأت بنظام المقايضة فالنقود السلعية مثل الملح الفضة والذهب والتي استبدلت سريعا بالمعدنية، ونظرا لمحدودية هذا النظام ظهرت النقود الورقية التي تستمد قوتها من القانون.

ومع التطورات غير المسبوقة في تكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل الدفع الحديثة والتي تعكس الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية وهي متواجدة على أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة العمليات والصفقات الإلكترونية.

سنتناول في هذا المطلب ماهية وسائل الدفع وأهم مراحل تطورها وصولا إلى وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الأول : مفهوم نشأة وتطور وسائل الدفع الإلكتروني :

في هذا الفرع نتطرق إلى مفهوم وسائل الدفع الالكتروني وتطوره عبر التاريخ وصولا إلى ما هو عليه

01: مفهوم وسائل الدفع الالكتروني : حسب المشرع الجزائري عرف وسائل الدفع كما يلي" تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند والأسلوب التقني المستعمل"[1] . وفي العموم تطلق وسيلة دفع على كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا لتأدية هذا الدور وعلى هذا الأساس فإن وسيلة الدفع هي " تلك الإدارة 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 حاملها في التداول عندما يؤدون أعمالهم.[2].

إذا كانت التعاريف السابقة تخص وسائل الدفع بصفة عامة فان وسائل الدفع الالكتروني نجدها تعرف على النحو التالي:

هي وسائل دفع حديثة تنفذ فيها المعاملات بنظام دفع الكتروني ويعني بها : " تلك وسائل الدفع الالكتروني التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الالكترونية والشيكات الالكترونية "[3].

---

[1] -المادة (69) عن الأمر رقم 03/11 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بقانون النقد والقرض للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية- الجريدة الرسمية - العدد 52 الصادر بتاريخ 27 أوت 2003 ص 11 .

[2]- الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية - الطبعة السادسة, بن عكنون - الجزائر, 2007 ص31.

[3]-مفتاح صالح، فريد معارفي، **البنوك الإلكترونية مدى موجة للإدارة الأعمال**, بسكرة, الجزائر, 2010, ص 08.

ويعرفها أيمن قديح على أنها "عملية تحويل الأموال في الأساس كثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تيليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات "[1] وتعرف أيضا " التعامل بوحدات رقمية إلكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص إلى شخص أخر هذه الوحدات ما أن تحين بذاكرة كمبيوتر صغيرة ملتصق يحملها المستهلك، حيث يستعملها في الوفاء مخزن أو بذاكرة الكومبيوتر الشخصي للمستهلك ويستخدمها عن طريق هذا الكومبيوتر, ومصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يحمل في طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء مثل التحويلات الإلكترونية للأموال الشيك الإلكتروني والدفع بالنقود. الإلكترونية.[2] وتتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف :

- **المتعامل** : الدافع أو المشتري .
- **الجهة المصدرة لوسيلة الدفع** : مصرف - مؤسسة مالية.
- **المستفيد من الدفع** : البائع .
- **شبكة البطاقات.**

مما سبق يتضح لنا أن وسيلة الدفع الإلكتروني هي وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية الكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وقليلة التكلفة.

- 2/ نشأة وتطور وسائل الدفع الإلكتروني :

2 – 1/ **النشأة** : يعتبر ظهور وسائل الدفع الحديثة كنتيجة للتجديدات المالية بفعل الصيرفة الإلكترونية أو مصارف الأنترنت ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فإن عالم الوساطة المالية عرف تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات الأخيرة. وكان ذلك

نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد. وأصدرت مجموعة مكونة من ثمانية مصارف بطاقة لتحول بعد مدة الى شبكة عالمية كما تم طرح في ذات الفترة البطاقة الزرقاء من قبل مصارف فرنسية.

حيث أنه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بشرائح مغناطيسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها أنها تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع[3]، وتعددت وسائل الدفع العصرية من خلال السحب أو الدفع أو التعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف ويرجع استخدام النقد الالكتروني لبداية الثمانينات حيث برز مفهوم النقد الإلكتروني ومع بداية التسعينات أصبحت كل بطاقات الدفع برغوتية فهي تسمح بالتعريف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها وهو ما يعد دعما كبيرا لأمن وسلامة العمليات.

---

[1]-موقع الدفع الالكتروني : http / net ammal sar , 06/12/2020

[2]- عبد الفتاح البيومي الحجازي، **مقدمة في التجارة الالكترونية العربية** - دار الفكر الجامعي الإسكندرية, مصر, 2004 ص 25.

[3]-عمار لوصيف, **إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون** ,2009, ص 33

2 - 2 **التطور التاريخي لها** : وسائل الدفع بصفة عامة التقليدية تبلورت لتصبح وسائل دفع حديثة (الكترونية) ومن أهم المراحل التي مرت بهذا نجد :[1]

- المرحلة الأولى : من خلال تاريخ النقود نجد أنه استعملت في أول الأمر بعض السلع التجارية التي تمثل قيما أساسية كنقود فعالة للتبادل. حيث أنها أستعملت كمقياس للعملية لبعض السلع الأخرى والخدمات القابلة للقياس والتقييم على أساسها وتمثلت في بادئ الأمر في السلع ذات الاستهلاك الواسع كالشاي والملح ... الخ ثم بعد ذلك تلتها السلع التزينية أو الزخرفية (الحلي، أللآلئ الأحجار الكريمة) وأخيرا تم اللجوء إلى رؤوس الماشية .

أما باقي الوحدات التقييمية لم تكن مستعملة بشكل واسع مثل الوحدات التي تمت الإشارة لها لأنها لم تكن ملائمة للاستعمال اليومي والمتكرر، وهذا ما أدى تدريجيا للبحث عن طريقة بديلة ومن هنا استبدلت تدريجيا بالنقود المعدنية (غالبا معادن ثمينة).

- المرحلة الثانية : النقود السلعية لم تعمر طويلا وأستبدلت سريعا بالنقود المعدنية والتي تعرف على أنها تحقق أكبر فعالية حيث أن استعمالها كان في حوالي 556 ق .م.

إن أولى القطع النقدية تمثلت في قطع من معدن الالكتروم (خليط بين الذهب والفضة) والتي كانت تستخرج من نهر الباكتول (Fleuve du poctole) في ليبيا وأسيا الصغرى وفي القرن السابع قبل الميلاد قام الليديون بتحويل هذه القطع في شكل حبات فاصوليا ذات وزن وشكل معين وتم تأثيرها برمز رسمي والقطع التي وجدت في هذه الحقبة سميت بالنقود الإغريقية. منذ أن أستطاع العمال أو الحرفيين في المعادن من إيجاد وسيلة للفصل بين المعنيين (الذهب والفضة)، قام الملك Crésus [2] أول نظام ثنائي المعدن Bimetalliste [3]حيث قام بصك قطع فضية تزن 10.89 غ. حيث كل عشر قطع منها، تعادل قطعة ذهبية تزن 8.17 غ، كما تم جعل الهيئة الحاكمة هي الوحيدة المخول لها إصدار وصلك هذه النقود وتحديد قيمتها. وفي 550 قبل الميلاد تم استعمال هذه النقود في المدن الكبرى التجارية وكانت النقود الاغريقية مزخرفة بصورة الالهة أما في الفترة الممتدة من القرن الأول قبل الميلاد إلى غاية القرن الخامس ميلادي أسس الرومان أول ورشة لسك القطع النقدية في الكابيتول capital[4]بالقرب من معبد الالهة Junan [5] والتي تدعى أيضا Manéta junon وهو ما يعني الالهة المحذرة، وكلمة Moneta تمثل إنتاج الورشة الذي كان يتم تحت رعاية وحماية الآلهة Junل ومن هنا جاء اللفظ Monnaie أي النقود وتحدد قيمة هذه النقود من خلال وزنها، وبعد ذلك وسبب إضافة الوقت في عمليات التبادل بهذه الصيغة، تم التوجه إلى النقود الورقية أو على شكل أخر هو أسطوانات معدنية صغيرة تصنع من معادن غير ثمينة لتجنب التزوير بحيث سكها تحت ضمان النظام.

---

[1]- عصار لوصيف, مرجع سابق, ص 35.

[2]Crésus : (560-546 Avant je) dernier roi de la lydie.

[3]**Bimetalliste : « Système Monétaire Etablie sur un double Etalon (or - Argent).**

[4]Capitole : l'une des sept collines de Rome.

[5]-**Junon Monéta : Mythologie Grec, Epouse de Jupiter, Protectrice des femmes.**

-المرحلة الثالثة : في هذه المرحلة تم التوجه من وسائل الدفع المادية إلى وسائل الدفع العينية حيث تم التحول من القطع العينية إلى الأوراق المالية ثم الحسابات البنكية. لقد تمثل الشكل البدائي للنقود الورقية في الأوراق التمثيلية " للقطع النقدية (Certificat de Metal) هذه الورقة تمثل تماما القطع المودعة لزمن معين وعدد الأوراق يمثل عدد القطع المعدنية ويساويها، ومن بعد ذلك وجد مصدروا الأوراق أن المودعين أو الأفراد المتعاملين معهم بهذه الطريقة يثقون بهم بصفة متزايدة مما يعني باللاتينية Fiduciaومنه اشتقت الكلمة Fiducaire وبالتالي سميت Fiducaire Monnaire أي النقود الائتمانية، وأصبح هؤلاء الأفراد لا يطلبون أموالهم المعدنية مما دفع بالمصدريين إلى القيام بإصدار المزيد من الأوراق، أو النقود الورقية مما جعلها تتجاوز قيمة المسكوكات المودعة[1].

إن إصدار النقود الائتمانية بدأ عن طريق الخواص ثم بعد ذلك أصبح يتم عن طريق البنوك، وبسرعة

بعد ذلك أصبح يتداول حتى خارج حدود الدولة مما جعل الدول تكلف البنوك المركزية بالقيام بهذه العملية . وفي الأخير أصبحت هذه الأوراق قابلة للتحويل إلى قطع نقدية معدنية ومقبولة لدى الجميع.

-المرحلة الرابعة : التطور من الأوراق المالية إلى الحسابات البنكية ثم بنفس الطريقة التي تم بها التطور من النقود المعدنية إلى النقود الورقية. فعملية إيداع النقود الورقية أدت إلى ظهور الحسابات من خلال هذه الإيداعات والتي استعملت لتسديد الزبائن أو العملاء عن طريق كتابات محاسبية، وبازدياد الثقة أصبحت عمليات السحب للأوراق المالية لا تتم بصفة متكررة من قبل كل المودعين أو أصحاب الحسابات، ومن هنا قامت البنوك بخلق ما يعرف بالنقود القيدية، هذه الحسابات يتم تمويلها من خلال القروض الممنوحة، ومن هنا جاءت المقولة المشهورة : Les) (Crédits font les dépôtsوقد كانت السفتجة أقدم هذه الوسائل على الإطلاق حيث تطورت من سند قابل للتحويل لا يصلح إلا لتسوية واحدة من المعاملات فقط، إلى سند قابل للتظهير، نظرا لاحتياجات التجار في تسوية أكثر من معاملة بسند واحد. ثم ظهر في البيئة التجارية الذي يعتبر وبحق بداية حقيقية لتطوير وسائل الوفاء الدفع في تلك الفترة[2] . كما انتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات التجارية أو السندات الأمر لتأخذ مكانة لأبأس بها بين وسائل الدفع ، فالبنوك بدورها لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية، حيث بإمكان البنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية [3].

-المرحلة الخامسة : في العصر الحديث ظهرت وسائل دفع بالية جديدة، وهي وسائل الدفع الإلكتروني والتي تولدت عن التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية، وكذا تطور شبكة الأنترنيت وبروز التجارة الإلكترونية. وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر. والشيكات الرقمية، فتع باب واسع أمام تحول الأموال وتحولها الى الكترونيات، حيث نتج عن هذا الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشيكات الرقمية فتح باب أوسع أمام الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية"[4] .

---

[1]-جرفوش المدني, الكامل في لاقتصاد دار الافاق الجزائر .2000 ص 33 .

[2]-صلاح الياس ,**مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة** , مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عصرنة تجارية دولية , جامعة خميس مليانة , ص 4.

[3]- رضوان قايز, **نعيم بطاقات الوفاء**, مكتبة الجلاء الجديدة, مصر, 1990, صد 4.

[4]- شبكة النيا المعلوماتية, **وسائل الدفع الالكترونية بدأت تحل محل الأوراق النقدية** , الموقع الالكتروني:

WWW.Annaba.org13/12/2020

وفي عام 1972 ظهرت أول ماكينة صرف نقود آلية و ATM تعمل من خلال شبكة اتصال" Online " باستخدام البطاقات البلاستيكية ذات الشريط الممغنط[1].

وفي عام 1973 شهدت صناعة بطاقات الدفع الالكتروني طفرة كبيرة حين قامت مؤسسة أميركا رد التي أصبحت مؤسسة فيزا العالمية Visa international فيما بعد بتأسيس أول نظام اليكتروني لتشغيل بطاقات الدفع وأدى هذا النظام فور ابتكاره إلي تقليل الوقت اللازم لإجراء معاملة البطاقة من 05 دقائق إلى 56 ثانية، إضافة الى خفض معدلات السرقة والاحتيال. فبفضل هذا النظام أستطاع البنك في العام الموالي توفير 30 مليار دولار أمريكي وكان Jepenny أول متجر داخل الولايات المتحدة الأمريكية يقبل التعامل ببطاقات الدفع. وأدت زيادة المبيعات التي حققها هذا المتجر الى تشجيع العديد من المحلات التجارية الأخرى وأقبالها على التعامل بالبطاقات. وفي عام تحول بنك امريكارد إلى مؤسسة فيزا الدولية وصدرت أول بطاقة تحمل شعار فيزا.

وفي عام 1979 صدرت بطاقة دفع ماستر Master charge ماستر كارد وفي عام 1984 سعت مؤسسة الدفع لتحقيق القبول العالمي لبطاقات الدفع عن طريق توسيع شبكة بنوكها وتجارها في جميع أنحاء العالم. وأدى هذا إلى ميلاد جيل جديد من البطاقات مثل بطاقة الخصم - ماكينة الصرف الآلي - بطاقة المكافآت كان هذا خلال الثمانينات والتسعينات [2] .

وفي الوقت الراهن ومع انتشار جائحة كورونا ظهرت بطاقات الدفع اللاتلامسية لتحل محل بطاقات

الدفع التلامسية وشهدت انتشارا وقبولا واسعا خصوصا في ظرف جائحة كورونا.

الفرع الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني

لقد أدى التطور الاقتصادي وزيادة حجم المعاملات المالية والتجارية إلى تطور وسائل الدفع وعدم استقرارها على شكل معين لتتخذ أشكالا عديدة على مر الزمن بدأها بالنقود التقليدية مرورا بالشيكات وصولا في الوقت الحالي بفضل الثورة التكنولوجية العارمة إلى ما يعرف بوسائل الدفع الإلكترونية .

فيفضل التقدم التكنولوجي أضحى يميز العمل البنكي أن أغلب وسائل الدفع تحولت إلى وسائل دفع الكترونية. إذ أنها تعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا مع طبيعة المعاملات عبر الانترنيت ومن أهمها نذكر ما يلي :

1 : البطاقات الائتمانية :

ظهرت البطاقة الائتمانية كنتاج للتطور الذي من النقود وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها. وتوقيع حاملها ويشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، وأسم حامله ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحياتها. وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها :[3]

---

[1]- نجاح محمد فوزي, **وعي الوطن العربي تجاه جرائم الاحتيال , بطاقات الدفع الالكتروني نموذجا** , جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض, السعودية, 2007 , ص , 55.

[2] - نجاح محمد فوزي, مرجع سابق , ص 56.

[3]- سمية عبابسة, **وسائل الدفع الالكتروني الوقائع والعتبات والأفاق في النظام البنكي الجزائري**, جامعة العربي بن مهيدي, أم البواقي الجزائر (مجلة العلوم الانسانية العدد 6 ديسمبر 2016), ص 346.

1-1- بطاقة فيزا : Visa card [1] :

هي بطاقة تصدر عن شركة فيزا العالمية ، هذه البطاقة متجددة بإمكان صاحبها أن يسدد كل التزامات البطاقة خلال مدة السماح، وان يسدد جزء من الالتزامات خلال هذه المدة وتسديد البقية بعد ذلك. تعتبر هذه البطاقة من أكثر البطاقات انتشارا على الإطلاق حيث تتعامل مع ملايين المنشآت والمحلات التجارية وأجهزة الصرف الآلي.

1-2-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 معين من الزبائن المستفيدين .

2 - البطاقات غير الائتمانية : هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (قرض) وتنقسم بدورها إلى:

2-1 **البطاقة المدنية** :

يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يقترض فيه أن يكون حسابه مدينا.

2-2- بطاقة الدفع المسبق :

يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة. ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا.

2-3- بطاقة الحسم :

هي تلك البطاقة التي يصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة، تستخدم من طرف صاحبها تخصم مبلغ من حسابه الجاري مباشرة لدفعه الى التاجر، يمكن الحصول عليها بعد فتح حساب لدى البنك حيث يقوم البنك بإصدار البطاقة العميل وربطها بحركة الحساب، ولا يستطيع العميل استخدامها سواء في عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو في عمليات شراء من أجهزة نقاط البيع إلا إذا كان رصيد الحساب دائنا.

3-البطاقات الذكية :هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة تحتوي على رقاقة الكترونية تعمل حاسب ألي حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.

---

[1] – سمية عبابسة, مرجع سابق, ص 347.

04 -النقود الالكترونية : تعرف النقود الالكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعلا محل تبادل العملات التقليدية وبعبارة أخرى فان النقود الالكترونية هي المكافئ الالكتروني للنقود التقليدية التي أعتدنا تداولها غير أن هذه النقود تتميز عن التقليدية بمجموعة من الخصائص أهمها انخفاض تكلفة تداولها كون تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت أو الشيكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية كما أنها لا تخضع للحدود حيث يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلي أخر في العالم.

05 -الشبكات الالكترونية : يعتبر الشيك الالكتروني المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها وهو عبارة عن رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلي مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه قد تم صرفه فعلا ويمكن لمستلمه أن يتأكد أنه تم فعلا تحويل المبلغ لحسابه .

06 - التحويل المالي الالكتروني : هو عملية يتم بموجبها منح الصلاحية للبنك للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي أخر . أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا عن استخدام الأوراق فهو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى أخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم بنكين مختلفين .[1]

1- تصنيف وسائل الدفع إلى حديثة ومتطورة :

أ - الحديثة :

هي وسائل تغيرت طريقة معالجتها وتداولها حيث أدى التطور التكنولوجي واحتياجات التجارة الالكترونية إلى اختراع وسائل جديدة فظهر ما يعرف ببطاقات الدفع الالكترونية . والنقود الالكترونية.

ب - المتطورة :

هي وسائل دفع لا تختلف عن الوسائل التقليدية سوى أنه يتم معالجتها إلكترونيا فبدل أن كانت تعالج بالدعائم الورقية أصبحت تعالج الكترونيا ومن أهمها الأوراق التجارية الالكترونية (الكمبيالة الالكترونية - السند لأمر الالكتروني - الشيك الالكتروني ... الخ) [2].

2- **تصنيف وسائل الدفع إلى تلامسية ولا تلامسية** وأهمها :

أ - البطاقات التلامسية :

هي بطاقات يمكن إدخالها في جهاز لقرائها لتوفر قطعة ذهبية مساحتها واحد أنش في البطاقة ، والتي تحدث اتصالا الكترونيا وتسمح للمعلومات بالانتقال للشريحة.

---

[1] - عبد العزيز صحراوي وفايزة أعراف ، دراسة بعنوان **فعالية استخدام وسائل الدفع الالكتروني الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covie 19**، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المجلد 13 العدد 03-2020, ص 108.

[2]- عبد العزيز صحراوي و فائزة لعراف، مرجع سابق, ص 108.

ب ـ البطاقات اللاتلامسية :

جاءت كبديل لوسائل الدفع التقليدية وفي أخر دراسة أجرتها شركة ماستر كارد (عيشو 2020) حول تغيير سلوك المستهلكين في 19 دولة تم التركيز على إقبال المستهلكين المتزايد على استخدام تقنيات الدفع اللاتلامسية حيث أكد 70% من المشاركين في الدراسة في الشرق الأوسط وأفريقيا أنهم يستخدمون أساليب الدفع اللاتلامسية لأسباب تتعلق بالأمان والنظافة نظرا لتفشي فيروس كورونا [1] .

ـ تعريف الدفع اللاتلامسي : عرفه كل من Kiline et Vaudenny نظام الدفع اللاتلامسي بأنه طريقة دفع تستخدم فيها بطاقة أو جهاز يسمح للمستخدمين بتنفيذ عملية الدفع عن طريق جهاز الدفع الالكتروني بدون أي تفاعل (على سبيل المثال أدخال الرقم السري أو التوقيع) وتتم العملية من خلال تقريب البطاقة أو الجهاز من جهاز الدفع الالكتروني اللاتلامسي .

وجاء في تعريف أخر بأنها (Koyon) طريقة أمنة للمستهلكين لشراء المنتجات أو الخدمات باستخدام بطاقة الخصم أو الائتمان أو البطاقة الذكية أو أي جهاز دفع أخر مزود بتقنية تحديد التردد اللاسلكي (RFID) أو الاتصال قريب المدى (NFC) بتقريبها من جهاز دفع الالكتروني مجهز بتقنية الدفع بدون تلامس.

3-أشكال الدفع اللاتلامسي :

مع التطورات التكنولوجية في مجال الإعلام والاتصال اتخذت وسائل الدفع اللاتلامسي عدة أشكال منها:[1]

أ ـ بطاقات الدفع اللاتلامسية : هي وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني ووجه تطور للبطاقات التقليدية التلامسية سواء دفع أو ائتمان أو ذكية لكن هذه الفئة مزودة بخاصية جديدة مضافة لها تمكن العملاء من انجاز معاملاتهم اليومية بطريقة سهلة وسريعة وآمنة. عن طريق تمرير البطاقة بالقرب من جهاز الدفع الإلكتروني دون الحاجة إلى إدخالها للجهاز أو كتابة الرقم السري في حالة المبالغ التي لا تتجاوز السقف المحدد من قبل البنوك أو الدول وتتم العملية من خلال ظهور ضوء أخضر أو سماع إشارة صوتية من جهاز الدفع الإلكتروني.

ب ـ الدفع اللاتلامسي عن طريق الهاتف الذكي : قامت شركات صناعة الهواتف الذكية بإطلاق هواتف مزودة بأداة دفع لا تلامسية تعتمد على تقنية الاتصال قريب المدى. والتي تعتبر تقنية مدمجة داخل الهواتف الذكية تسمع بالدفع اللاتلامسي عن طريق الحساب البنكي وتعمل بنفس الآلية السابقة أي تقريب الهاتف النقال من جهاز الدفع الالكتروني اللاتلامسي. . لإشارة يستخدم هذا النظام في مواجهة فيروس كورونا المستجد للتقليل من الاحتكاك.

---

[1]- عبد العزيز صحراوي, فايزة لعراف, مرجع سابق, ص 113 .

ج - الدفع اللاتلامسي عن طريق السوار الذكي : يعتبر السوار الذكي أحد أحدث الوسائل المعتمدة في الدفع اللاتلامسي ويلقى رواجا لاسيما بين الشباب . حيث يواكب تطلعات هذا الجيل الذي يعتبر التكنولوجيا جزءا من حياته وفي الدول العربية تم طرح خدمة السوار الذكي بالتعاون مع شركة فيزا العالمية مع بنك قطر الوطني الأهلي في مصر. هذا السوار الذي يتيح للعميل تسديد قيمة مشترياته باستخدام نقاط البيع الالكترونية بمجرد قراءة بيانات السوار الذكي عن بعد دون الحاجة للتماس المباشر مع البائع أو جهاز الدفع الالكتروني وهو ما يجعله وسيلة دفع أمنة وفعالة في مواجهة فيروس كورونا (كوفيد19) . ويمكن تعبئة السوار من خلال خدمة الهاتف المحمول أو الخدمة المصرفية عبر الانترنت.[1]

الفرع الثالث: مزايا و سلبيات الدفع الالكتروني.

إن الانتشار الواسع الأنظمة الدفع الالكترونية يترجم المزايا التي توفرها للعملاء، فلهذه الأنظمة ايجابيات وسلبيات وخصائص تميزها عن الأنظمة التقليدية وتجعل البعض يفضلها عنها، كما ان الواقع الحالي فرض علينا التعامل بهذا النوع من النقود لاسيما الأشخاص أو المؤسسات التي يرتبط نشاطها بهذا المجال كما لا يخفى على الجميع أن المنافسة الشرسة في مختلف اقتصاديات العالم بين مختلف المتعاملين فرض وجود التعامل بهذه النقود وتقبلها كما هي بسلبياتها وايجابياتها والتي يمكن تلخيصها كما يلي:

أولا - مزايا الدفع الالكتروني: تتميز النقود الالكترونية عن غيرها من الأنواع الأخرى من النقود , واهم ما يميزها كونها نقود حديثة والتعامل بها قد يضفي على المؤسسات أو الهيئات ميزة قد تكسبها التنافس أكثر في مجال اختصاصها وهذا ما قد يساهم في التشجيع لكثير من الأشخاص والمؤسسات للتعامل بها وفيما يلي نذكر أهم هذه المزايا :

1- بطاقات الدفع الالكترونية تقوم على علاقة ثلاثية الأطراف: لا يحتاج الوفاء بالوسائل التقليدية إلا إلى طرفين، فمنذ أن بادر الإنسان في حلق وسيلة للوفاء و هي المبادلة، و يتم هذا الوفاء بتدخل شخصين فقط. كذلك الدفع بالنقود لا يتدخل فيها إلا شخصان: هما المدين و الدائن ففي الحقيقة أن النقود لا تكون إلا مقابل القيمة الحقيقية للأشياء المباعة و يمكن أن تكون مقابل نقد آخر (دولار مقابل دينار أو غير ذلك)، و لا يمكن اعتبار البنك المركزي الذي يصدر هذه النقود طرفا ثالثا في عملية الدفع (الوفاء) حيث يقتصر دوره على توفير ضمان قبول هذه النقود في الوفاء و يتدخل بطريقة غير مباشرة، حتى بالنسبة للدفع بطريق الوسائل التقليدية ففي الظاهر يتصور وجود علاقة ثلاثية الأطراف سواء في الكمبيالة (السفتجة أو في الشيك، و لكن في الحقيقة إن الدفع بهذه الوسائل لا يخرج عن كونه من الوسائل التقليدية التي تقوم على علاقة ثنائية: أما الطرف الثالث فيقتصر دوره على تنفيذ الأمر الصادر إليه من الساحب للمستفيد أي يقوم بدور الوكيل عن المدين في الدفع. و عكس ذلك فان الدفع عن طريق استخدام بطاقات الدفع الالكترونية يستوجب ثلاثة أشخاص : مصدر البطاقة - حامل البطاقة - التاجر، وكل طرف من هذه الأطراف يترتب له حقوق وعليه التزامات ويرتبط مع الآخرين بعقود مستقلة .[2]

---

[1] . عبد العزيز صحراوي, فايزة لعراف, مرجع سابق , ص114

[2] عبد الرحيم وهيبة، أحلال **وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مذكرة ماجستير ، جامعة الجزائر ،**2005-2006** ، ص **37**.

2- بطاقات الدفع الالكترونية ترتب التزامات حقيقية في ذمة أطرافها: كما سبق وذكرنا بعض وسائل الدفع التقليدية تدخل فيها ثلاثة أطراف، إلا أنها لا ترتب التزامات حقيقية إلا في ذمة طرفين فقط وهما الدائن والمدين، أما الطرف الثالث المتمثل في البنك فإن دوره يقتصر على اعتباره وكيلا عن المدين في الوفاء للدائن، بل أن بعض وسائل الدفع التقليدية أصبح دور البنك فيها هامشيا للغاية حيث يتم نقل الأموال من حساب المدين إلى حسب الدائن الكترونيا باستخدام التكنولوجيا الحديثة كعملية تحويل الأموال . أما في مجال بطاقات الوفاء فصدور البطاقة بالرغم من عدم التحديد الواضح لهذا الدور في العقود المختلفة التي يتم الاطلاع عليها، فإنه يعد أكثر وضوحا من دور البنك في وسائل الدفع التقليدية، لأن البنك مصدر البطاقة يلتزم الوفاء بقيمة الشيك أو قيمة البضاعة إلى القرع أو إلى التاجر، حيث لا يوجد تسخير لأحد أطراف البطاقة لمصلحة الآخرين فكل طرف من أطراف بطاقات الدفع الالكترونية يرتبط بالآخرين بعقود مستقلة ترتب عليها التزامات في ذمة أطرافها .[1]

3- تنظيم العلاقة بين أطراف بطاقات الدفع الالكترونية : بما أن هناك عقود مستقلة تربط بين أطراف البطاقات فهذا يعني وجود عقد يربط بين مصدر البطاقة و التاجر، و عقد آخر يربط بين مصدر البطاقة و حاملها، و عقد ثالث يربط بين حامل البطاقة و التاجر، و عليه عكس وسائل الدفع التقليدية كالشيك و التحويلات المصرفية، فلا نجد عقد يربط بين البنك و الدائنين، و لكن البنك يقوم بدوره كوكيل عن المدين في الدفع أو الوفاء أما في حالة البطاقات فإن العلاقة الثلاثية تهدف إلى قيام أحد الأطراف بالوفاء بدلا من تسخيره في الوفاء نيابة عن طرف آخر و بوجه خاص تهدف إلى قيام مصدر البطاقة بالوفاء للتاجر بقيمة المشتريات التي نفذها حامل البطاقة، و هذا ما يميز البطاقات عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى فهي من طبيعة مختلفة ولا تدخل تحت أي نوع من وسائل الدفع التقليدية .[2]

4- عدم قابلية البطاقات الانتقال عن طريق التظهير : فعكس وسائل الدفع التقليدية (السفتجة، الشيك، السند الأمر) فالبطاقات لا يمكن تداولها إلا من خلال حاملها الشرعي .[3]

5- عدم خضوع البطاقات للتنظيم القانوني الخاص بوسائل الدفع التقليدية: لم يتدخل المشرع لوضع نصوص تشريعية بشأن البطاقات المصرفية، من أجل ذلك تخضع البطاقات للقواعد العامة المطبقة على النقود. كوسيلة للوفاء، وكذلك القواعد العامة في النظام المصرفي و القواعد العامة في العقود، و هذا عكس السفتجة و الشيك على سبيل المثال التي تميزت بتدخل المشرع الذي نظمها بنصوص قانونية آمرة من الصعب مخالفتها و بذلك فان غياب نصوص تشريعية لتنظيم البطاقات البنكية سيعرضها للكثير من المشاكل القانونية و هو ما بدأت بالفعل تشهده الساحة المصرفية بخصوص هذه الوسائل حديثة النشأة [4].

1- عمار لوصيف ، مرجع سبق ذكره، ص: 69.

2- هاجر حمدي باشا، **عصرنة وسائل الدفع في البنوك التجارية و آفاق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر**، منكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر, 2013-2014، ص17.

3- عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 38 .

4- هاجر محمدي با شما، مرجع سبق ذكره ، ص 38 .

أما عن مزايا وسائل الدفع الالكترونية، فيمكن ذكر أهمها فيما يلي:

ا- البطاقات البنكية[1] : يمكن النظر لها من زاويتين وهما :

1-بالنسبة لحاملها:

سهولة ويسر الإستخدام ، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الإئتمان امتحاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة .

2- بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنات والشركات المصدرة. بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية .

ب- النقود الإلكترونية[2] : وتمتلك جملة من المزايا نذكر أهمها فيما يلي :

1-الكفاءة:

حيث أن تكلفة تداولها في تحويل النقود الإلكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية، و هذا ما يشجع على زيادة أنشطة الأعمال، علما أن تحويل النقد الإلكتروني يكلف أقل من إجراءات عمليات بطاقات الائتمان، لأن التحويل يتم عبر بنية أساسية متواجدة وهي الانترنت، ومن خلال نظم الكمبيوتر الموجودة لذلك فإن التكلفة الثابتة للعناصر المادية للقيام بعملية التقد الإلكتروني تكاد تكون صفرا و لأن الانترنت ذات محال عالمي فإن المسافة التي على العملية الإلكترونية قطعها لا تؤثر في التكلفة ' .

2 - سهولة الحيازة:

يستطيع كل فرد استخدام النقود الإلكترونية، فهي لا تستلزم أن يكون لدى العميل ترخيص خاص مثلما يلزم في الصفقات التي تتم بطاقات الائتمان'.

3- لا تخضع للحدود:

يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان وإلى أي مكان في العالم وفي أي وقت.

4- بسيطة وسهلة الاستخدام ؛

5- توفر السرعة في إتمام المعاملات؛

6- تشجع عمليات الدفع الآمنة؛

تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الأمنية، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية، مما يجعل استخدام النقود الإلكترونية أكثر أمانا '.

---

[1]-بالهايش ميادة، مرجع سابق ،ص 32.

[2]-طارق عبد العال حماد، مرجع سبق ذكره ، ص 110 .

ج- مزايا التحويلات المالية الالكترونية : في القديم كانت عملية تحويل الأموال جد مرهقة لتطلبها وقتا كبيرا و إجراءات بنكية لا حدود لها خاصة فيما يتعلق بالعمليات الدولية، لكن مع التطور التكنولوجي أصبحت عملية تحويل الأموال تتم الكترونيا لذلك فهي تتميز بما يلي:[1]

1- تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة بتجميع الشبكات،
2- تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدني نتيجة عدم استخدام الشبكات الورقية، و تستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستقل و تنخفض حجم العمالة
3- - تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد، بما أن إدخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشبكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة الشركة أخرى ومن الشركة إلى العملاء، و نقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشف في تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.

4 - توفير النقدية بصورة فورية: يؤدي هذا النظام إلى تحسين التدفق النقدي و كذا تسريع دورة النقد.

د- الشيكات الالكترونية :

يمتاز الشيك الالكتروني بالعديد من المزايا، يمكن تلخيصها فيما يلي :[2]

1- يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة مع بطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشبكات، كما أن عملية الدفع بالشيكات الالكترونية منخفضة التكاليف بالمقارنة مع الشيك العادي، حيث أوضحت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن البنوك تستخدم سنويا أكثر من 500 مليون شيك ورقي وتكلف إجراءات تشغيلها حوالي 79 سنتا للشياك وتتزايد أعداد الشيكات بنسبة 3% سنويا وأكدت الدراسة أن استخدام الشبكات الالكترونية يمكن أن يخفض التكلفة إلى 25 سنتا
2- لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية التي تتم عن طريق الانترنيت بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات الورقية.
3- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشبكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة، والبنوك تعمل جاهدة على تقليص هذه المدة . يتيح التعامل بالشيكات الالكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد مثل الضياع، التأخر ... الخ.

بالرغم من المزايا العديدة التي يحققها التعامل بالشيك الالكتروني إلا أن التعاملات به ما زالت محدودة وهذا لكونه وسيلة حديثة لم يدرك المتعاملين أهميتها بالإضافة إلى التخوف من المخاطر التي تنتج عنه.

---

[1] - عبد الحيم وهيبة ، مرجع سبق ذكره ، ص 41.

[2] - عمار توصيف ، مرجع سبق ذكره، ص ص: 78-79.

ثانيا - عيوب الدفع الالكتروني

تتمثل عيوب وسائل الدفع الالكتروني فيما يلي[1] :

1- بالنسبة لحاملها :

من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل رغبة حامل البطاقة لزيادة الاقتراض مرتفعة والاتفاق بما يفوق مقدرته المالية وان كانت الفائدة ، إلا أنه يقدم على ذلك مما يجعله غير قادر على سداد ما أنفقه من زيادة لأنها تفوق مقدرته المالية، وكذلك الفوائد التي ينشئها القرض وارتفاع نسبتها يولد أكبر عيوب بطاقات الائتمان ومخاطرها كما قد يؤثر على الأسرة المستديمة عن طريق استخدام بطاقة الائتمان مما يجعل الأسرة تحت وطأة هذه الديون الكبيرة و بالتالي فعلى حامل البطاقة الالتزام لسداد ما تم شرائه عن طريق استخدام هذه البطاقة حتى لو سرقت منه.

2-بالنسبة للتاجر : يحقق التاجر الذي يقبل بالبطاقات حدا كي أر من الأمان وحماية قوية للحصول على حقوقه من الشركات المصدرة لهذه البطاقات وفي الوقت نفسه لا يملك البت حق الرجوع إلى التاجر إذا تأخر حامل البطاقة في السداد، بالإضافة إلى أن استخدام بطاقات الائتمان قد ينشط التجارة ويعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التاجر وذلك لأن حامل البطاقة لا يشعر بما أنفقه من خلال البطاقة على عكس ما قد يشعر به عندما يشتري السلع بالنقود الورقية، كما أن هذه الطريقة قد وفرت ميزة كبيرة لتجار التجزئة وتحميه من السرقات التي تحدث أحيانا من قبل موظفي المحاسبة لديهم.

3- بالنسبة لمصدرها [2]:تتمثل أهم العيوب المرتبطة بمصدر البطاقة فيما يلي:

- ازدياد عدد حاملي بطاقات الائتمان وأخذهم فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم يؤدي إلى 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، أو الاحتيال،أو التزوير فيها فإن مصدر البطاقة (البنك) هو الذي يتحمل النفقات؛

المطلب الثاني : ماهية أزمة السيولة .

لقد تطرق الكثير من الكتاب والمختصين لموضوع السيولة وما تعلق بأزماتها خصوصا مع ظهور النقود الحديثة ودورها في المساهمة في معالجة المشكلة و سنتطرق في هذا المطلب باختصار إلى هذا الموضوع من حيث مفهوم السيولة ومختلف مظاهرها وكذا الإشكال التي تأخذها و أنواعها وطرق الحد من أزماتها في ثلاث فروع أساسية حاولنا خلالهم التطرق إلى ما هو أهم بشكل عام .

---

[1]سماح شعبور، مصباح مرابطي، **وسائل الدفع الالكتروني- واقع و تحديات** – مذكرة ماستر , كلية العلوم الاقتصادية , جامعة العربي التبسي تبسة , الجزائر 2015-2016 ، ص ص 38-39 .

[2]سماح شعبور ، مصباح مرايتي, ص: 39.

الفرع الأول : مفهوم أزمة السيولة ومظاهرها :

أولا: لغة واصطلاحا معنى السيولة وأزمتها:[1]

أ- أزمة : هي اسم وجمعها أزمات وتعني شدة أو ضيق ، مشكلة فيقال أزمة مالية أو أزمات سياسية أو أزمة دولية .

في الاصطلاح :

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 او تبديد أموال الشركة.

ب- السيولة :

في اللغة : سيل المادة : أساسها ، ذوبها ، حولها من الحالة الجامدة ال (الصلبة) الي الحالة السائلة.

في الاصطلاح :

- **سيولة نقدية** : سيولة مصرفية : تعني في لغة العرب مبالغ من المال متوفرة لدى المصرف تمكنه من تسديد التزاماته لأجل قصير أو متوسط بالنقد المتوفر لديه.

- في معجم المعاني الجامع (معجم عربي عربي):

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

2- **السيولة :** تعني السيولة النسبية لتحويل المستثمرين الأوراقهم المالية إلى نقود أي درجة المرونة التي تحول بها أصول معينة إلى نقود (مالية) ونعني بالانجليزية LIQUIDITY

<u>أزمة سيولة:</u>

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 .

[1]-موقع معجم اللغة العربية - معجم المعاني , نقلا عن : http//www.almaany.com/ar/ar , 25-12-2020

3 - مظاهر ازمة السيولة : توجد عدة نماذج توضح أزمة السيولة نتطرق لها باختصار فيما يلي :

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

ب - 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 كتعويضعن هذا الخطر ولذلك ينص نموذج الأصول الرأسمالية CAMP المعدل وفقا للسيولة على أنه عندما يرتفع خطر السيولة لأصول السوق يرتفع العائد المطلوب منها.

ج - أزمة السيولة والهروب إلى السيولة : من الظواهر الشائعة خلال أزمات السيولة الهروب الى السيولة اذا هرب المستثمرون من الاستثمارات غير المادية ويتوجهون إلى 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.

د- أزمة السيولة في الأسواق الناشئة : يرى بعض متخصصي 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 الأزمات 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 الى 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 .

ه- آليات التضخم :قد تنجم أزمة السيولة بسبب الشك المرتبط بأنشطة السوق يقفز المشاركون من السوق على عربة الابتكار المالي. قبل أن يفهموا المخاطر المرتبطة بالأصول المالية الجديدة غاليا. وقد يؤدي السلوك غير المتوقع إلى ابتعاد المشاركين في السوق في الأخطار التي لا يفهمونها، والاستثمار أكثر في الأصول السائلة أو المعرفة يمكن وصف ذلك بآلية تضخيم المعلومات في أزمة الرهون العقارية لعبت المصادقة السريعة والتخلي اللاحق عن المنتجات المالية معقدة التركيب كالتزامات الديون المضمونة والسندات المالية بالرهن العقاري وغيرها دورا بالغ الأهمية في تضخيم أثار أسعار العقارات.

1-نقلا عن موقع وكيبيديا أزمة السيولة - http//www.arwikibedia.org/wiki ;25-12-2020

الفرع الثاني : أنواع أزمات السيولة :

تنقسم أزمات السيولة إلى نوعين هما :[1]

1- أزمات طويلة الأجل : وتحدث عندما تعجز الدولة عن تمويل نفقاتها العامة أو تكون طموحاتها ومشروعاتها أكبر من القدرة الإستعجالية 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 إلى وقت طويل حتى تدر عائدات . 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. وقد تتنوع الأزمة أي أزمة السيولة باعتبارها أنها عامة أو خاصة إلى:

أ – أزمة سيولة كأزمة اقتصادية (عامة):| يصف نوريل روبيني أزمة أغسطس (أوت) 2007 على أنها أزمة ائتمان وليست مجرد أزمة سيولة. وأزمة الائتمان هي زيادة حادة في أسعار الفائدة وانخفاض قوي في تخصيص الإعتمادات .

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.قرار ما إذا كان الكيان التجاري يعاني من أزمة سيولة أو إعلان إفلاس تماما ربما يكون أكثر صعوبة من أي قرار يمكن أن يواجه كبار رجال الأعمال .

الفرع الثالث : طرق الحد من أزمة السيولة :[2]

وقعت العديد من الدول في أزمة السيولة وانعكست هذه الأزمة في الغالب في ظهور حالة ركود 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 معدلات البطالة وانكمشت الصادرات، وهذا ما جعل البنك الدولي وبعض دول العالم تتحرك للتغلب على هذه المشكلة حتى لا تضر بالاقتصاد العالمي ككل.

1-التجارب الدولية والطرق التقليدية لحل أزمة السيولة؛

ومن الطرق التقليدية المقدمة كحلول لأزمة السيولة نذكر الأتي :

- تنشيط الدورة الاقتصادية والأسواق من خلال الصادرات وفتح أسواق جديدة وتنشيط الحركة السياحية؛
- زيادة وخلق فرص العمل للتغلب على البطالة ولخلق دخول للعاطلين حتى يقبلون على الاستهلاك؛
- ضبط تدفقات رأس المال بين الاقتصاد والعالم الخارجي؛

1- موسوعة ويكيبيديا – ازمة سيولة , مرجع سابق.

2- ازمة سيولة -المعرفة : الموقع ازمة سيولة www.moreff.org.28-12-2021

- إتباع سياسة توسعية من خلال سعر الفائدة لتشجيع الاقتراض والإنفاق الاستهلاكي.

- وضع سياسة لتحقيق مزيد من العدالة في توزيع الدخول لمنع الازدواج في الاقتصاد وتنشيط الطلب الفعال .

2 - أزمة السيولة في الشركات

تعرض أنس ميور في كتابه إدارة السيولة في الشركات إلى أزمة السيولة ووصفها بأنها حالة تصل اليها الشركات عندما تزيد المدفوعات الواجبة عليها عن الإجراءات المستحقة لها خلال فترة زمنية محددة. وإذ تعجز الشركة عن الوفاء بالمدفوعات المستحقة عليها أوقات السداد المتعاقد عليها مسبقا تواجه عددا من المخاطر والمشكلات ليس اقلها اهتزاز مصداقيتها لدى الموردين والعاملين وربماالعملاء

ا **- المركز المالي** : ويتمثل في :

1- الاستخدامات (الأصول): وهي تتكون من :

- **أصول متداولة** : مثل السيولة النقدية وحساب المدينين والمخزون.

- **أصول ثابتة** : مثل الأراضي والمباني.

2-الخصوم (المصادر) : وهي تتكون من:

- **خصوم متداولة**: مثل القروض القصيرة الأجل الضراتب وكمبيالات الدفع وحسابات الدائنين والموردين والتزامات الضرائب .

- **خصوم ثابتة**: مثل الأسهم وحقوق المساهمين والأرباح المحتجزة من الأعوام المالية المنصرمة.

ب - رأس المال العامل :[1] يقصد به جميع الأصول المتداولة التي تمتلكها الشركة من نقدية بالخزينة وأوراق مالية وحسابات مدينة ومخزون بالمستودعات. اما صافي رأس المال العامل فهو ذلك الجزء المتبقي من الأصول المتداولة بعد اقتراض سداد كل الخصوم المتداولة (الحسابات الدائنة، الموردين، أوراق الدفع، والكمبيالات، مستحقات الغير ضرائب) فإذا كانت 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.

ج - الائتمان التجاري : يقوم على التعامل في كثير من الأسواق التجارية على أساس الائتمان التجاري قصير الأجل، ولذا تلجأ العديد من الشركات إلى عملية شراء مؤجلة السداد. إذا ما تعذر عليها توفير السيولة النقدية للشراء نقدا. وهذا يعني إمكانية كثير من الشركات تحقيق هوامش أرباح مرتفعة حتى لو لم يكن لديها أصول جارية أو سيولة نقدية كافية لمواجهة نفقات التشغيل الجارية . فهل يعني هذا انه لازم لإدارة السيولة النقدية ، طالما أمكن التعامل بالائتمان ؟ والحقيقة هي أن العكس هو الصحيح ففي حالات التعامل بالائتمان يحتاج المدير المالي إلى التنبؤ بالاحتياجات المالية والتدفقات النقدية بدقة أكثر مما يفعل المدير المالي الذي يعمل في شركة تعتمد على مصادرها الداخلية للتمويل .

---

[1] أزمة السيولة تجبر الشركات على اكتشاف طرق جديدة للعمل مرجع سابق : logospwww.cella.cern.Ruest

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

ه- الميزانية النقدية التقديرية : تهدف إلى تمكين الشركة من التعرف على احتياجاتها النقدية في الأجل القصير فإذا تبين من هذه الميزانية انه يمكن تحقيق فائض يدفع الشركة إلى التفكير في وسيلة لسد هذا العجز المتوقع قبل حدوثه فعلا.[1]

و- اختلاف الموازنات باختلاف الأمزجة : هناك المدير المتفائل الذي يفضل الخطة المالية الطموحة، بناءا على أرقام مبيعات متفائلة ويرى أن ذلك يحفز الموظفين على الإنجاز بإزالة القيود عن الموارد. هناك المدير المتشائم الذي يفضل الميزانيات المتقشفة ويتوقع الأسوأ من تدني أرقام المبيعات وتسرب العملاء ويعتقد أن هذا يدفع الموظفين إلى تحقيق أفضل انجاز بأقل موارد

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

ز - مفارقات التخطيط والأداء المالي : تسرف معظم الشركات في التفاؤل عند تقدير أرقام المبيعات وكميات الإنتاج العام 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 لا بد أن يؤدي إلى نقص مبيعات شركة أخرى أو ينتج عن نمو حقيقي في السوق, وبذلك تقوم الشركات بوضع خطط وموازنات مالية متفائلة فرقم المبيعات المتزايد يتطلب زيادة أعداد مندوبي المبيعات والموارد التي تخصص لقسم المبيعات كذلك يتطلب زيادة الإنتاج وهو ما يعني شراء كميات أكبر من المواد الخام، وتشغيل المزيد من العاملين لساعات إضافية. وهكذا يتسابق مدير كل قسم بدوره، ولكن قد ينسى العملاء القيام بدورهم وهو شراء منتجات الشركة نتيجة تغير ظروف السوق مثلا.

ولكي نتجنب الوقوع في مصيدة مفارقات التخطيط والأداء المالي علينا أن نعرف أنه لا غبار على التفكير في الأجل الطويل لكن بشرط أن نتصرف طبقا لاعتبارات الأجل القصير. واعتبارات الأجل القصير هي اعتبارات المحافظة على السيولة وتأمين التدفقات النقدية المستقبلية.[2]

ج- درجة السيولة : يحدث الإعسار المالي والإفلاس نتيجة سوء إدارة الحسابات الجارية والتي تتضمن الأصول المتداولة والخصوم المتداولة فلا بد من توافر حد أدنى معين من النقدية لزوم مواجهة الالتزامات واجبة السداد الفوري وإلا وقعت الشركة فريسة الإعسار المالي والإفلاس. وتقاس درجة السيولة بمدى قدرة الشركة على سداد التزاماتها التي يحل أجل سدادها، ويمكن قياس هذه المقدرة بحجم الأموال السائلة التي يمكن للشركة تدبيرها وقت الحاجة والتي يدل عليها مؤشر نسبة السيولة السريعة ونسبة المخزون من صافي رأس المال العامل.

1- مرجع سابق : www.mareff./org

2- مرجع سابق : www.mareff./org

ط- درجة المخاطر: تقاس درجة المخاطرة باحتمالات توقف الشركة او 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 السيولة بالشركة أعلى حد لها.

ق- نقطة التعادل : على المدير المالي أن يحدد مستوى الإنتاج والمبيعات الذي يمكن أن يحقق للشركة ربحا مناسبا ويغطي كافة التكاليف وهو يبدأ بدراسة نقطة التعادل وهي تلك النقطة التي تتعادل عندها إيرادات المبيعات مع التكاليف الكلية أي أنها النقطة التي لا تحقق عندها الشركة أية خسارة أو ريح، ولكي تحقق الشركة أرباحا عليها أن تزيد مبيعاتها إلى الحد الذي يعلوا على مبيعات نقطة التعادل وعندما تصل الشركة إلي هذه النقطة تستطيع القول أنها وصلت إلى نقطة كفاءة التشغيل، وعند هذه النقطة تظهر الأرباح وتزداد بزيادة المبيعات فتظهر العلاقة التالية :

كفاءة التشغيل = التغير في الربح / التغير في المبيعات.

ل-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 وتصبح نقطة التعادل النقدي للتخطيط قصير الأجل فقط لمدة لا تزيد عن عام. ذلك أنه من الصعب تتصنعه مصروفات نقدية مثل بنود البحوث والتطوير والتي تتطلب في كثير من الأحيان انقضاء عدد من السنوات قبل ظهور اثرها على المبيعات.

م -المؤشرات المالية : تقيد المؤشرات والنسب المالية في تحليل البيانات المالية للشركة وتلقي الضوء على المشكلات والاختلافات التي يحتمل وجودها والتي تؤثر على المركز المالي للشركة ولا توجد نسب مالية في تحليل البيانات المالية محددة لقياس أداء الشركة 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 المؤشرات المالية :

ن- نسبة السيولة السريعة : وهي مؤشر لمدى تغطيت الأصول المتداولة سريعة التحول الى نقدية (فورا) للالتزامات واجبة السداد (فورا).

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

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

- العلاقة بين السيولة والمخزون : يعتبر صافي رأس المال العامل حجر الأساس في توفير السيولة اللازمة للشركة، ولكن المخزون يقتطع الجزء الأكبر من صافي رأس المال العامل وهو أصل يصعب أن يتحول إلى نقدية فورية بسهولة، فلا يجب إذن أن يقع المدير المالي في مصيدة تكديس المخازن بالبضائع بل عليه الا يحتفظ بالحد الأدنى من المخزون بم يخدم خطط البيع والتسويق وتوسط الأجل ومن هنا فإن الخطوة الأولى للتخلص من الأزمات النقدية هي التخلص من المخزون الفائض وتحويله الى نقدية.[1]

---

[1]- مرجع سابق : guest.com.oclid.www osp.log

المطلب الثالث : مساهمة وسائل الدفع الالكتروني من الحد من أزمة السيولة:

تظهر أهمية ومكانة وسائل الدفع الالكتروني في واقعنا اليومي يوما بعد يوم نظرا للتطورات الحاصلة في جميع الميادين خصوصا أن بروز ما يسمى بالتجارة الالكترونية واكتساحها للمعاملات اليومية وتبوئها لمكانة مرموقة في واقعنا الاقتصادي زاد من أهمية ومكانة وسائل الدفع الالكتروني في واقعنا المعاش ككل .

انطلاقا مما سبق سنحاول التطرق في هذا المطلب إلى إبراز أهمية وإبعاد وسائل الدفع الالكتروني للتقليل من أزمة السيولة .

الفرع الأول : الأبعاد الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني:

من الطبيعي 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- عدم خضوع وسائل الدفع الإلكتروني للحدود: يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان لأخر في العالم ، وفي أي زمان كان (طبعا مع اشتراط وجود التجهيزات المناسبة بين الأطراف)، وذلك لاعتماده على الانترنت او 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 فان وسائل الدفع الالكترونية عبر شبكة الانترنت يسهل انطلاقة التجارة الالكترونية التي أحدثت تحولا هاما في قواعد لعبة المنافسة واستمرارية التواجد في السوق العالمية وبالمقابل فان عالم التجارة الالكترونية يفتح أسواق جديدة الكامل فجراء المدفوعات عبر أنظمة مفتوحة مثل شبكة الانترنت، فوسائل الدفع الالكترونية ذات البرمجيات مصممة لأن تكون الوسيلة الفضلى بالنسبة لهذه المدفوعات.

3- تخفيض نفقات البنك المركزي:

ويتجلى 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 الشرى النقدي خارج النظام البنكي مما يعني أن السلطات تستطيع التحكم في المتغيرات النقدية. وقدرة البنوك التجارية على تقديم قروض أكبر وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية التوسعية.

القرع الثاني : أهمية وسائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة :[1]

في أزمة السيولة التي تتميز بالارتفاع المضطر لنسبة الطلب على النقود تعود أهمية إنشاء أنظمة دفع الالكترونية في القطاع المالي والمصرفي إلى إرساء أسس منظومة مصرفية ومالية الكترونية وطنية تتميز بالحداثة 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 لتسير إجراءاتها وقواعدها، كذلك التنسيق مع وزارة

[1] – محمد شايب , **الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري** ,مجلة اقتصاديات المال والإعمال, 2017، ص 220

المالية بهدف تطبيق أنظمة الدفع لديها ولدي الجهات الحكومية ذات العلاقة وإنشاء الإدارات اللازمة ضمن هيكلة البنك لمزاولة الأنشطة المالية والمصرفية في بيئة إلكترونية، والاشتراك في الهيئات والمؤسسات ذات الصلة بأنظمة الدفع ووضع نظام مقاصة إلي يلبي التطورات التقنية في النشاط المصرفي والمالي ويرفع 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 للدفع 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 في تسير حسن لتسوية المعاملات من خلال الثقة في وسائل الدفع الموضوعة على ذمة المتعاملين الاقتصاديين وبما تؤمنه من استقرار نقدي ضامن لسلامة المعاملات المالية .

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بأزمة السيولة

لاشك أن بحثنا هذا ما هو إلا عيينة أو جزء من مجموعة البحوث والدراسات التي سبقتنا متناولة الموضوع من جوانب وزوايا أخرى سنحاول عرض بعض منها أو ما نراه جدير بالذكر لنوضح موضع بحثنا من هذه البحوث و الدراسات

المطلب الأول : الأبحاث و الدراسات السابقة

حاولنا في هذا المطلب من بحثنا ان نقوم باختيار أهم الدراسات التي سبقتنا حيث بعد جمعها قمنا بتقسيمها إلى فرعين , الأول نتناول فيه دراسات متعلقة بخدمة الدفع الالكتروني والثاني خاص بالسيولة و أزماتها .

الفرع الأول : عرض الدراسات السابقة (على المستوى المحلي):

فيما يلي سنذكر بعض الدراسات التي تطرقت إلى موضوع الدفع الالكتروني وهي كالأتي:

1. دراسة عبد العزيز صحراوي، وفايزة لعراف لعام 2020. فعالية استخدام وسائل الدفع الالكتروني(بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا)في الوقاية من جائحة كورونا 19 , وكانت الإشكالية مامدى مساهمة بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية)التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر في الوقاية من جائحة كورونا , هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا حيث توصلت الدراسة الى أهم النتائج التالية:

- استخدام وسائل الدفع المعاصرة يسهم في تجنب الاحتكاك والطوابير داخل مكاتب البريد – يشجع الناس على المكوث في المنازل بإجراء المعاملات عن بعد كدفع الفواتير وتحويل الأموال. ويقلل من خطر تداول العملات النقدية .[1]

[1]- دراسة عبد العزيز صحراوي و فايزة لعراف, **فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الوقاية من جائحة كورونا19 بطاقة الدفع الإلكتروني** (الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا. المجلد 13، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية العدد 3) لعام 2020 جامعة محمد بوضياف العسيلة الجزائر.

2- دراسة العلاوي نواري و حماني عبد الرؤوف 2020 ,مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية أنموذجا , وطرح إشكالية إلى أي مدى يساهم الدفع الالكتروني من خلال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي والحد من انتشار جائحة كورونا ,هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية والمساهمة في تعزيز الشمول المالي والوقاية من تفشي جائحة كورونا والحفاظ على البروتوكول الصحي والتباعد الجسدي عن طريق إجراء العمليات المالية عن بعد وعدم الاضطرار إلى التنقل إلى مكاتب البريد .

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- أن البطاقة الذهبية لبريد الجزائر تساهم فعلا في تعزيز الشمول المالي من خلال جلب زبائن جدد. نظرا لمزاياها المتعددة وسرعة الحصول عليها؛

- ربط الشبكتين البريدية والبنكية؛

- تساهم في الوقاية من جائحة كورونا من خلال التباعد الجسدي ، وإجراء بعض العمليات من المنزل بدون احتكاك مع الغير ؛[1]

3- دراسة للعايب وليد, 2018, هدف هذا البحث جاء لتقييم نظام الدفع في الاقتصاد الجزائري ومقارنته بنظيره الأوروبي بغية الاستفادة من تجربة هذا الأخير في هذا المجال.

وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية :

- أن هناك جملة من التحديات الداخلية والتي تمثل أهم أوجه القصور والضعف التي تميز البنوك الجزائرية والتي يجب مواجهتها والقضاء عليها،

- تتمثل هذه التحديات في هذا المجال في التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع وضعف استخدام الصيرفة الالكترونية بالإضافة إلى ضعف التأهيل البشري.[2]

---

[1]- لعلاوي تواري وحماني عبد الرؤوف , **مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا بالجزائر البطاقة الذهبية أنموذجا**, مجلة المشكلة في الإقتصاد والقانون والتنمية المجلد 05 العدد 12 سنة 2020 جامعة يحي فارس – المدية, الجزائر.

[2]-العايب وليد عقال, **تقييم تجربة نظام الدفع الإلكتروني عجلة أبحاث ودراسات التنمية,** المجلد (4) العدد 02 جوان 2018 - جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعريريج, الجزائر.

4-دراسة لمغاني أمال ونصيري عائشة مباركة تدخل ضمن نيل شهادة ماستر اكاديمي بعنوان الوسائط التكنولوجية ودورها في تحسين الخدمات البريدية لولاية ورقلة (البطاقة الذهبية انموذجا)2018-2017 حيث تم طرح اشكالية كيف يمكن لبطاقة السحب الالكترونية (البطاقة الذهبية) أن تساهم في تحسين الخدمات البريدية للمواطن في ولاية ورقلة , هدفت الدراسة إلى معرف دور البطاقةالذهبية من خلال وجهة نظر مواطني ورقلة ومدى استخدامها ومساهمتها في تسهيل الخدمات المالية وقد خلصت الدراسة الى النتائج التالية :

-معظم العملاء يستخدمون البطاقة بشكل دائم لما تمتاز به من تسهيلات.

-اضافت بعض المميزات للخدمات البريدية.

-وجوب النظر إلى مشكل نقص الماكنات.[1]

5- دراسة سمية عبابسة ديسمبر 2016. من خلال هذه الورقة البحثية تم تسليط الضوء على وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية وآفاقها المستقبلية التي لجأت اليها البنوك من اجل تحسين أداءها تجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة وجني عملاء جدد نتيجة للمزايا التي تحققها هذه الوسائل.[2]

6- مذكرة لوصيف عمار لعام 2008/2009,هدفت الدراسة إلى محاولة تطوير نظام المدفوعات الجزائري الحاالي للوفاء بمتطلبات العملاء وذلك في ظل الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية.[3]

الفرع الثاني : الدراسات السابقة على المستوى العربي والأجنبي.

في هذا الفرع سنحاول ذكر بعض الدراسات التي تقاسمنا بعض أفكار مواضيعها في بحثنا على مستوى العالم العربي والأجنبي.

1- يونس عمر عبيد الله, مشرف علي احمد الامين, تكلم المقال عن دور أنظمة الدفع الالكتروني في تخفيف حدة أزمة السيولة النقدية ببعض المصارف السودانية حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة أنظمة الدفع الالكتروني على جذب السيولة للنظام المصرفي والتعرف على المشاكل التي تواجهه ثم خلصت الدراسة الى النتائج التالية :

-لأنظمة الدفع الالكتروني دور في معالجة أزمة السيولة النقدية للجهاز المصرفي؛

-أنظمة الدفع الالكتروني عمات على جذب السيولة للجهاز المصرفي؛

-الأمية التقنية للعملاء تؤثر على اقبالهم نحو استخدام أنظمة الدفع الالكتروني.[4]

---

[1]- امال مغاني, عائشة مباركة نصيري,**الوسائط التكنولوجية ودورها في تحسين الخدمات البريدية لولاية ورقلة**(البطاقة الذهبية انموذجا)2018-2017 ,مذكرةماستر ,جامعة قاصدي مرباح ورقلة ,الجزائر.

[2]-سمية عبابسة دراسة, **الدفع وسائل الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعيقات والآفاق المستقبلية** مجلة العلوم الإنسانية العدد 6 ديسمبر 2016 جامعة أم البواقي الجزائر

[3]- ل عمار لوصيف مذكرة ماجيستير, **إستراتيجية نظام المدفوعات القرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية** , 2008 -2009 جامعة منتوري – قسنطينة, الجزائر.

[4]-URI : http://ripository.sustech.edu/handle ,11-05-2021

2 - موضوع حوار " أزمة السيولة تجبر الشركات على اكتشاف طرق جديدة للعمل حيث تطرق الى أنواع أزمات السيولة - والتجارة الدولية والحلول التقليدية الأزمات السيولة على المستوى الجزئي أو الكلي الاقتصاد. مأخوذة من كتاب أنس ميور" إدارة السيولة في الشركات" تعرض فيه لأزمات السيولة والمخاطر والمشكلات الناجمة عنها .[1]

3 –نضال رؤوف احمد ,دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي مع بيان أثرها على كفاية راس المال في القطاع المصرفي هدف هذا البحث إلى تحليل مخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي وتحديد مدى تأثيره على كفاية رأس المال وتقديم دراسة في مصرف الرافدين تطبيقية.[2]

4- دراسة : Fairence scialon et Michel aglietta

بعنوان: Les risques de la monnaie électronique

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم النقاشات التي تثيرها التطورات الاقتصادية، وتأثير انتقال المعلومات والاتصالات الحديثة على هيكلة وتشغيل وتنظيم الاقتصاد. ومن أهم نتائج هذه الدراسة :

-النقود الالكترونية ستؤثر بشكل عميق تنظيم المدفوعات التي يتم بناؤها تدريجيا على أساس النقود المصرفية؛

- جميع أدوات الدفع قابلة للتحويل إلى بعضها البعض؛

- ستؤدي النقود الالكترونية إلى تقدم كبير على الطريقة لتسوية معاملات الصرف الأجنبي.[3]

5- دراسة ristien CSHULZC .2011 بعنوان : payement Liquidity requirements and. participont type dependentpreference delays

هدفت الى تقديم تحليلا للمفاضلات بين المشاركين في مختلف الأنواع بين تأخير الدفع ومتطلبات السيولة على أساس ا لبيانات ثم إنشاؤها صناعيا , حيث تم وصف ومعايرة إنشاء مجموعة بيانات المعاملات البسيطة باستخدام RTGS التركيبة لنظام معلمات العالم الحقيقي وتوصلت هذه الدراسة إلى زيادة السيولة في النظام سيقلل من تأخيرات السداد وبالتالي مخاطر السيولة والائتمان .[4]

---

[1] -نقلا عن موقع أراء ومشاركات أكواليد : WWW.oclid.corn_gustlog.osg -[2] نضال رؤوف احمد, **دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي مع بيان أثرها على كفاية رأس المال في القطاع المصرفي**-دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين –مجلة كلية العلوم الاقتصادية بغداد ,العدد 36, 2013.

[3]Fairence scialon et Michel aglietta , **Les risques de la monnaie électronique** 2002/2 n. 14. Article disponible en line Adresse: http/www corn.info rawel. Econome politique

[4]- Cristien Schuls , **liquidity requirements and payement delays participont type dependentpreference european** central bank , n°1291/fabruary, 2011.

المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

سنحاول في هذا المطلب اجراء مقارنة بين مواضيع الدراسات السابقة وموضوعنا محل الدراسة نتطرق من خلالها الى ستخراج اهم نقاط التشابه في الفرع الاول من هذا المطلب ونقاط الختلاف ثم في المطلب الثاني نعرج على الدراسة التي قمنا بها لنوضح اهم يميزها عن غيرها من باقي الدراسات .

الفرع الأول : أوجه التشابه والاختلاف

سنتطرق في هذا الفرع إلى أهم أوجه التشابه والاختلاف.

أولا : أوجه التشابه

لمسنا أوجه ونقاط تشابه عديدة في مواضيع الدراسات السابقة وموضوعنا محل الدراسة وأهم نقطة تشابه اجتمعت فيها جميع المواضيع هي كونهم يدرسون ظاهرة لها علاقة مباشرة بالسيولة الا ن كل واحد ينظر لها من زاوية بحث تختلف عن الأخر في بعض حيثيات الدراسة كذلك التقينا مع بعض المواضيع في الإشارة إلى وسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بالسيولة من حيث التأثير من جوانب عدة وهو ما ذهبت إليه جل الدراسات وهناك من سار معنا في نفس وسيلة الدفع الالكترونية مستعملا البطاقة الذهبية الخاصة ببريد الجزائر مثل ما كان الأمر معنا وفيما يلي سنحاول اختصار أوجه التشابه في النقاط التالية:

1- جل المواضيع تطرقت إلى دراسة لها علاقة بالسيولة؛

2- قامت الدراسات على علاقة وسائل الدفع الالكتروني بالسيولة ؛

3- وسائل الدفع الالكتروني كان لها دور في التأثير على بعض الظواهر؛

4- إن وسائل الدفع الالكتروني قدمت حقا بعض التسهيلات لمستخدميها؛

5- إن وسائل الدفع الالكتروني أضافت بعض المميزات على مستوى خدمات السيولة؛

6- كل الدراسات أضافت قيمة بحيث أسهمت كل واحدة في إعطاء إضافة من وجهة نظر معينة؛

ثانيا: أوجه الاختلاف

وكما اشتركنا في نقاط تشابه فكذلك اختلفنا في نقاط أخرى سواء مجتمعين أو متفرقين وتبرز أهم الاختلافات في ما يلي:

1- الاختلاف في منهج وأسلوب الدراسة؛

2- الاختلاف في زوايا الدراسة؛

3- الاختلاف المكاني والزماني بين بعض الدراسات والأخرى؛

4- الاختلاف في طبيعة تأثير العلاقة بين المتغيرات؛

5- الاختلاف في بعض الأماكن التي تم إجراء العمل التطبيقي فيها؛

6- الاختلاف بين الدراسات سواء من حيث الأهداف أو درجة الأهمية لكل واحدة؛

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

في هذا الفرع من الدراسة نتحدث عن أهم ما ميز بحثنا عن باقي الدراسات السابقة الأخرى وأول ما يجدر ذكره هو كون أن دراستنا هي الأحدث من بين كل الدراسات السابقة,كذلك أن دراستنا تميزت عن جل غيرها كونها أكاديمية تدخل في إطار مواصلة الدراسة الجامعية بينما كانت الدراسات الأخرى عبارة عن بحوث في مستويات أعلى لدكاترة وباحثين هذا من بعد ي الزمان و المستوى أما من ناحية المحتوى فموضوعنا المعنون ب "دور وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة " كان أهم ما تطرق إليه هو محاولة معرفة مدى أهمية وسائل الدفع الالكتروني في المساهمة في التخفيف من أزمة السيولة والتي عايشناها في السنوات الأخيرة في الجزائر التي كانت ولاية ورقلة جزء منها والتي أخذت منها عيينة دراستنا ,وكذلك ما يثار في موضوعنا محاولة معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكتروني- ممثلة في البطاقة الذهبية لبريد الجزائر- في تقليص أزمة السيولة والتي اعتمدناها في دراستنا التطبيقية .

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل الجانب النظري من موضوع بحثنا, حيث عرفنا وسائل الدفع مفهوما ونشأة وتطورا وأيضا أنواعها واهم مزاياها وسلبياتها كما تطرقنا إلى مفهوم أزمة السيولة وأنواعها وطرق الحد منها والابعاد الاقتصادية لوسائل الدفع الالكتروني وكذا أهمية وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة .كل هذا كان في المبحث الأول وفي المبحث الثاني الخاص بالأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني وعلاقتها بأزمة السيولة تعرضنا إلى الأبحاث و الدراسات السابقة على المستويات المحلية والعربية والأجنبية ثم المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة من حيث أوجه التشابه والاختلاف وأخيرا عرضنا ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : دراسة حالة عيينة من مستخدمي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بولاية ورقلة

تمهيد:

في الشق التطبيقي لبحثنا هذا سنتناول البطاقة الذهبية لبريد الجزائر كوسيلة من وسائل الدفع الالكتروني, سنجري بحثا ميدانيا نعتمد فيه على دراسة عيينة قصدية لمستخدمي البطاقة الذهبية على مستوى ولاية ورقلة ونعالجها باستعمال مجموعة من الأدوات الإحصائية اعتمادا على برنامج spss.

قمنا بتقسيم الفصل إلى مبحثين وهما :

- الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

- الثاني : عرض و تحليل النتائج والإستنتاجات

المبحث الاول: الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية

الفرع الاول : نبذة عن بريد الجزائر والبطاقة الذهبية :[1]

1- **بريد الجزائر:** قام الاستعمار الفرنسي بتأسيسه سنة 1913 باسم البريد الجديد ، وفي عام 1962 بعد استقلال الجزائر تم تغيير إسمه إلى البريد المركزي .

اقتصر دور البريد أثناء الاستعمار في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، بيع الطوابع البريدية، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع رواتب العمال، وقد كان البريد يعرف آنذاك باسم PTT (**البريد، التلغراف، الهاتف**).

في 2002/01/14 تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 02/43 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما؛ الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية.

– البنية الهيكلية لبريد الجزائر:

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

-المديرية العامة والهياكل المركزية * ؛

-المديرية الإقليمية؛

-الوحدات الولائية ؛

2– البطاقة الذهبية :

– بطاقة فنية للبطاقة الذهبية : أصدرت مؤسسة بريد الجزائر البطاقة الذهبية سنة 2016 وهي بطاقة مغناطيسية الكترونية أضافت مميزات أخرى على غرار البطاقة القديمة ومن بين أهم ما تقدمه البطاقة من خدمات نذكر مايلي:

-الاطلاع على الحساب البريدي الجاري؛

-تحويل الأموال من حساب إلى أخر؛

-سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك؛

-دفع الفواتير عبر الانترنت وتعبئة الهاتف؛

-تعبئة الحساب من البنك؛

---

[1]- نقلا عن موقع بريد الجزائر بتصرف : dz.poste.www, 13/05/2022

* انظر الملحق رقم 4.

جدول رقم: 01 يوضح تكاليف خدمات البطاقة الذهبية :

الخدمات	التكلفة
تكلفة البطاقة وتجديدها	350
تغيير كود PIN	200
السحب من ماكنات بريد الجزائر	30
السحب من ماكنات البنوك	35
الدفع عبر الانترنت	مجاني
تعبئة الرصيد	10

المصدر : من إعداد الطلبة

الفرع الثاني:طريقة ومنهج الدراسة

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة لمعرفة مجتمع الدراسة، والصعوبات التي يمكن أن تواجهنا في تطبيق أدوات الدراسة، وتساعد في اختيار العيينة، ولأن دراستنا تخص العملاء المستخدمين لبطاقات الدفع، وذلك من أجل دراستها بعد الاستطلاع الذي قمنا به حيث كان الهدف معرفة دور وسائل الدفع الإلكتروني في التخفيف من أزمة السيولة

وقبل الشروع في طبع استمارة الاستبانة وتوزيعها قمنا بإجراء دراسة استطلاعية على عيينة من مستخدمي بطاقات الدفع الإلكتروني(البطاقة الذهبية لبريد الجزائر) والبالغ عددهم 43 استبانة مسترجعة من اصل63 تم توزيعها

الفرع الثالث : الغرض من الدراسة الاستطلاعية:

من أجل الوصول لأفضل طريقة لإجراء الاختبار التي تؤدي بدورها إلى الحصول على نتائج صحيحة ومضبوطة وكذلك تطبيقا للطرق العلمية المتبعة كان لابد علينا تنفيذ الاختبار وهذا للأغراض التالية:

- التوصل إلى أفضل طريقة لإجراء البحث؛
- معرفة مدى وضوح الأسئلة وفهمها من العينة المختبرة؛
- معرفة مدى التفهم اللغوي لبنود الاختبار من طرف العيينة؛
- معرفة الوقت الكافي والأنسب لإجراء الاختبار؛
- اختبار الأسلوب الأنسب لشرح مراحل الاختبار.

المجال الزماني للدراسة: امتدت الدراسة الاستطلاعية من أول يوم أشعرنا به بموضوع البحث وطرحه أما إجراءاته الميدانية كانت يوم 2020/04/10 إلى 2020/04/26 وكان الهدف هو التعرف على المجتمع الأصلي للدراسة واختيار العيينة.

المجال المكاني للدراسة: أجريت هذه الدراسة على مستوى ولاية ورقلة 2021-2022

المجال البشري: يتمثل المجال البشري للبحث في مجموعة من مستخدمي البطاقات الذهبية لبريد الجزائر

المطلب الثاني : المنهج ومجتمع الدراسة:

الفرع الاول :المنهج المتبع: *يعتبر المنهج المستخدم في أي دراسة علمية من الأساسيات التي يعتمد عليها الباحث في بحثه عن الحقيقة فاختيار المنهج المناسب للدراسة مرتبطة بطبيعة الموضوع الذي يتناوله الباحث.*

ونظرا لطبيعة موضوعنا ومن أجل تشخيص الظاهرة وكشف جوانبها، وتحديد دور وسائل الدفع الإلكتروني في التخفيف من أزمة السيولة، تبين أنه من المناسب استخدام المنهج الوصفي وذلك لتماشيه مع هدف الدراسة، فالدراسة الوصفية تهدف إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين بالاعتماد على جمع وتفسيرها وتحليلها، واستخلاص دلالاتها فهي إذا كما يعرفها "مصطفى حسن باهي"....يعتبر المنهج الوصفي من أكثر مناهج البحث استخداما وخاصة في مجال البحوث التربوية والنفسية والاجتماعية والرياضية، حيث يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة ووصف الوضع الراهن وتفسيره، كما يهدف إلى دراسة العلاقة القائمة بين الظواهر المختلفة، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات وتبويبها، وإنما يمتد إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، لذا يجب على الباحث تصنيف البيانات والحقائق، وتحليلها تحليلا دقيقا وكافيا للوصول إلى تعميمات بشأن موضوع الدراسة.."[1]

الفرع الثاني: مجتمع وعيينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة: يواجه الباحث عند شروعه القيام ببحثه مشكلة تحديد نطاق العمل، أي اختيار مجتمع البحث والعيينة، ومن المعروف أن أحد أهداف البحث العلمي هو إمكانية إقامة تعميمات على الظاهرة موضوع الدراسة إلى غيرها من الظواهر، والذي يعتمد على درجة كفاية العيينة المستخدمة في البحث، فالعيينة إذا هي ذلك الجزء من المجتمع يتم اختيارها وفق قواعد وطرق علمية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا[2]، وعلى هذا الأساس يتكون مجتمع بحثنا من مستخدمي بطاقات الدفع الإلكترونية.

02- عيينة الدراسة:يعتبر اختيار العيينة من أهم العمليات التي يقوم عليها البحث العلمي وذلك باعتبارها جزء من المجتمع الأصلي بمعنى أنها تأخذ مجموعة من أفراد المجتمع على أن تكون مماثلة له، وهي بذلك تسمح بالحصول في حالات كثيرة على المعلومات المطلوبة مع اقتصاد الموارد الاقتصادية والبشرية وفي الجهد والوقت دون الابتعاد عن الواقع المراد معرفته، حيث شملت عيينة الدراسة 43 عيينة من مستخدمي بطاقات الدفع الإلكتروني

[1]- مصطفى حسن باهي، الحصاء وقياس العقل البشري، مركز الكتاب للنشر، مصر، 2000، ص 83.

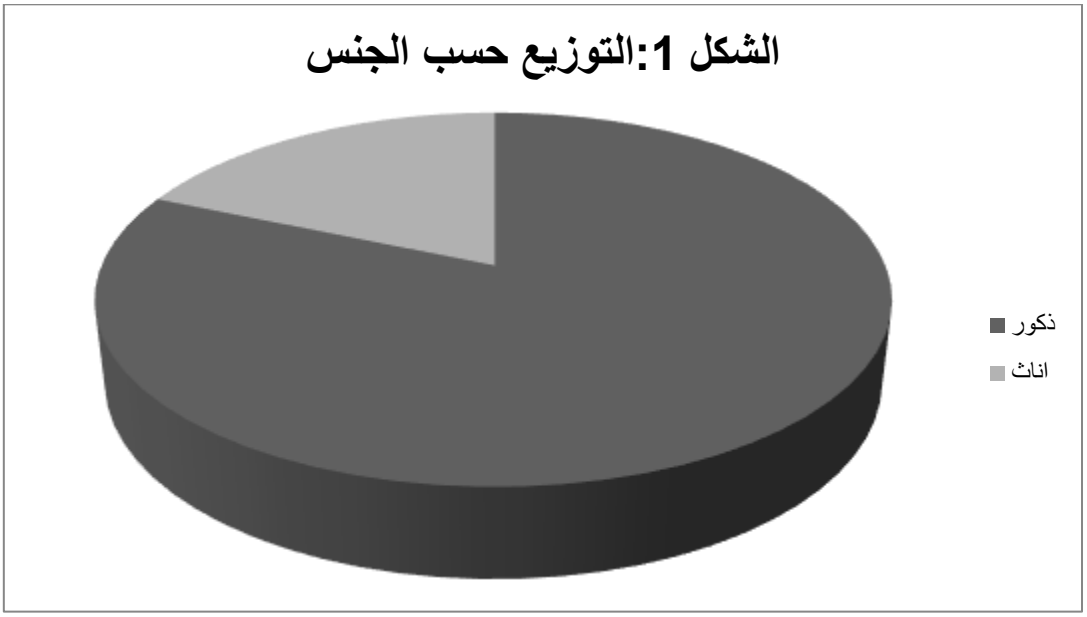
[2]- كامل محمد المغربي، **أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والإجتماعية**، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002، ص139.

الجدول رقم 2 يوضح توزيع المبحوثين حسب الجنس

	العيينة	التكرارات	النسبة المؤوية
الإجابة	**ذكر**	**35**	**%81.4**
	أنثى	**08**	**%18.6**
	المجموع	**43**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبين

حيث تم الاعتماد في اختيارانا على عيينة الدراسة على العينة العشوائية البسيطة لأنها الأنسب لموضوع الدراسة، واخترنا 43عيينة من مستخدمي البطاقة الذهبية ومن خلال الجدول نلاحظ أن عيينة الدراسة من حيث متغير الجنس متباينة أي نجد نسبة الذكور (**81.4%**) مقابل نسبة الإناث (**18.6**%)



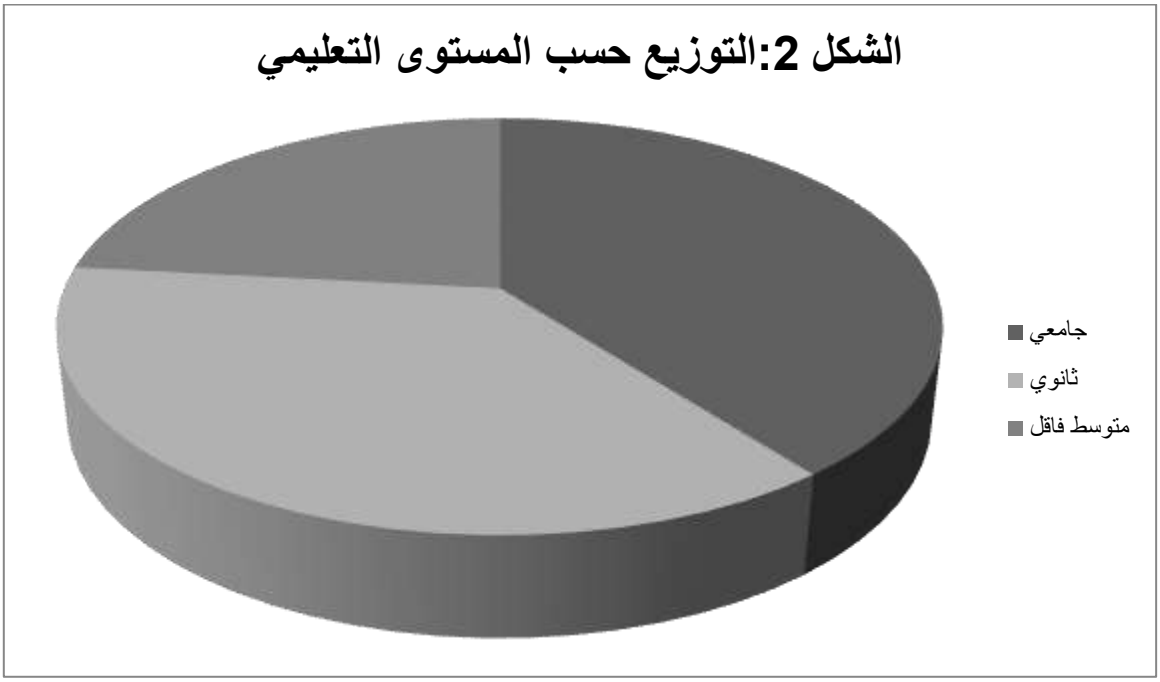
المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم 3 يوضح توزيع المبحوثين حسب متغير المستوى التعليمي

	العينة	التكرارات	النسبة المؤوية
الإجابة	**متوسط فأقل**	**10**	**%23.3**
	ثانوي	**16**	**%37.2**
	جامعي	**17**	**%39.5**
	المجموع	**43**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبين

نلاحظ ان نسبة الجامعيين هي الاكثر ارتفاعا مقارنة بغيرها حيث بلغت 39,5بالمئة تليها الثانوي ب37,5بالمئة ثم المتوسط فاقل ب23,3بالمئة وهذاما قد يعطي مصداقية اكثر لتفسير البيانات حسب صفة المستخدم ادناه حيث نلاحظ ان اغلب مستخدمي البطاقة الذهبية هم موظفون و هو مايتناسسب مع النتائج المذكورة



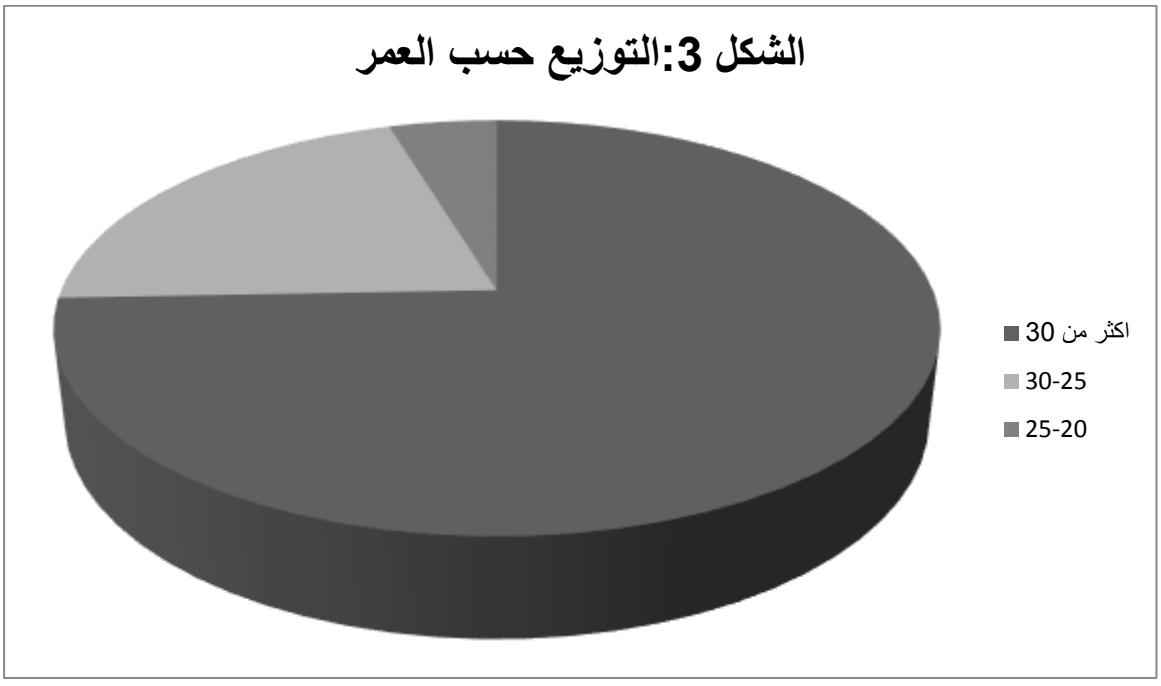
المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم 4 يوضح توزيع المبحوثين حسب السن

	العينة	التكرارات	النسبة المؤوية
	25-20	**2**	**%4.7**
الإجابة	30-25	**09**	**%20.9**
	أكثر من 30	**32**	**%74.4**
	المجموع	**43**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبين

الملاحظ ان اغلب تكرارات العيينة هم ممن يفوقون الثلاثون سنة بنسبة 74بالمئة ثم يليها الذين هم بين 25 و30ب 20,9 وياتي ثالثا الذين هم بين 20 و 25 ب 4,7بالمئة



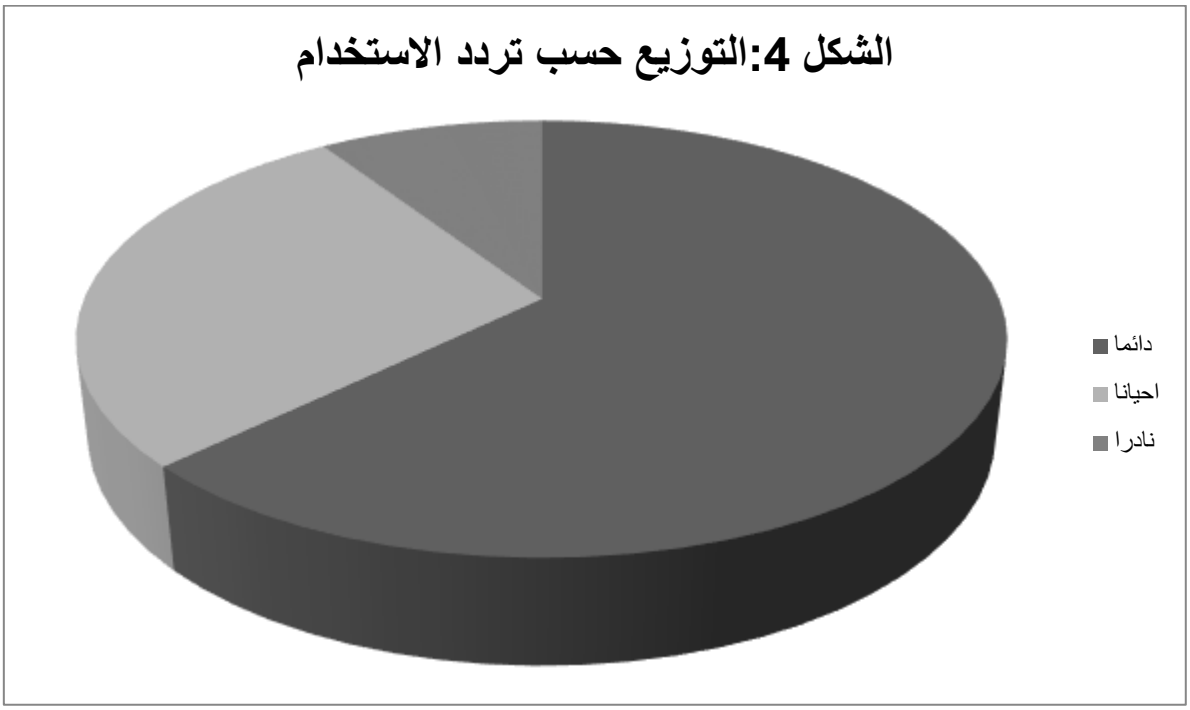
المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم 5 يوضح توزيع المبحوثين حسب تردد الاستخدام للبطاقة الذهبية

	العيينة	التكرارات	النسبة المئوية
الإجابة	**أحيانا**	**12**	**%27.9**
	دائما	**27**	**%62.8**
	نادرا	**07**	**%9.3**
	المجموع	**43**	**%100**

المصدر: من إعداد الطالبين

يوضح توزيع المبحوثين حسب تردد الاستخدام للبطاقة الذهبية ان اغلب مستخدمي البطاقة الذهبية يستعملونها بكثرة وهذا لما تتوفر عليه البطاقة من مميزات وخصائص , فقد لقيت قبولا بصفة كبيرة بين مستعمليها والنسبة تعبر عن ذلك حيث بلغت 62,8 بالمئة.



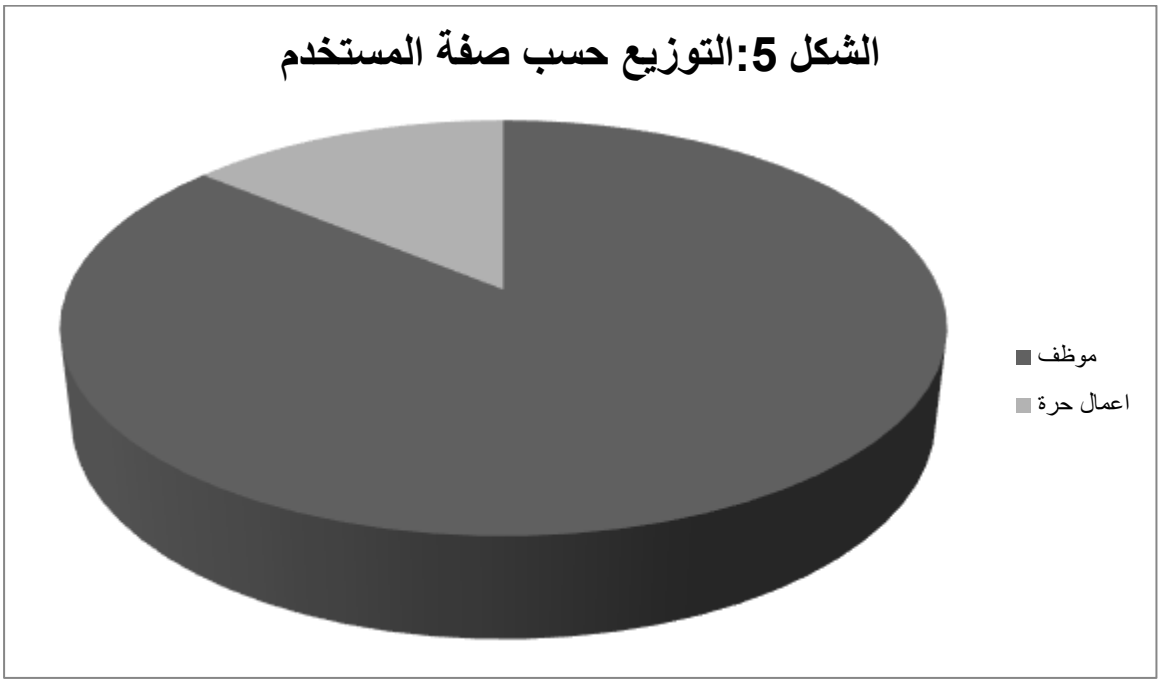
المصدر: من إعداد الطالبين

الجدول رقم 6 يوضح توزيع المبحوثين حسب صفة المستخدم لبطاقة الدفع

	العيينة	التكرارات	النسبة المئوية
	موظف	37	%86
الإجابة	أعمال حرة	06	% 14
	المجموع	43	%100

المصدر : من اعداد الطلبة

نلاحظ أن اغلب عناصر العيينة متكونة من الأشخاص حسب صفة المستخدم هم موظفون بنسبة 86% وذلك يعود لكون أن العيينة تم اختيار اغلبها في داخل مراكز البريد والمؤسسات كما نلاحظ أن نسبة أصحاب الأعمال الحرة هي الأدنى حيث بلغت 14% وهذا منطقي لكون أصحاب هذه المهنة لا يترددون كثيرا عن البريد مقارنة بالموظفين .أما الملفت للانتباه فهو خلو المتقاعدون تماما من العيينة وهذا قد يعود لعدم مصادفتنا لتاريخ استلامهم لرواتبهم اثنا توزيعنا للعيينة



المصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثالث: أدوات الدراسة

استخدمنا الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات وقد تم بناء وتصميم أداة الدراسة وفق للخطوات التالية:

- مراجعة الدراسات والبحوث العلمية التي اهتمت بدراسة المحاسبية ومجال اتخاذ القرار؛
- تحديد مجالات الاستبانة والفقرات بصورتها الأولية وذلك بعد مراجعة الأدوات البحثية في دراسة السابقة وقد وصل عدد الفقرات إلى (19) فقرة؛

- عرض الاستبانة على هيئة محكمين من حملة درجة الدكتوراه في مجال الاختصاص، للتأكد من مناسبة الفقرات لمجالات الدراسة ودقة صياغتها ووضوحها وحذف أو تعديل بعض الفقرات وفق ما يناسب؛

- أجريت التعديلات كما رأى المحكمون ثم أثبتت الاستبانة بصورتها النهائية بعد حذف (02) فقرات لكي تصبح بصورتها النهائية (19) فقرة؛

- تكون سلم الاستجابة على فقرات الاستبانة من (03) استجابات حسب تدرج ليكارت الثلاثي وهي: (موافق) أعطيت (03) درجات- (محايد) أعطيت (02) درجتين- (غير موافق) أعطيت درجة واحدة؛

- بعد اختيار عينة الدراسة سلمت ووزعت الأداة على أفراد عيينة الدراسة؛

- تم تبويب البيانات وترميزها ومعالجتها إحصائيا؛

ثبات الأداة: لتحديد ثبات الأداة تم إيجاد معاملات الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية باستخدام معامل كرونباخ ألفا حيث وصلت درجت الثبات الكلي (0.873) وهو معامل ثبات يفي بأغراض الدراسة والجدول (7) يبين ذلك:

الجدول رقم 7 الثبات لمجالات الدراسة والدرجة الكلية للأداة حسب معامل كرونباخ ألفا

المحاور	الرقم	المجال	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا	النتيجة
استخدام وتقييم وسائل الدفع الالكتروني	01	الاستخدام	05	0.755	ثابت
	02	**التقييم**	05	0.715	ثابت
المحور الأول استخدام وتقييم وسائل الدفع الالكتروني			10	0.963	ثابت
المحور الثاني **استخدام البطاقة الذهبية في التقليص من أزمة السيولة**			09	0.867	ثابت
المحورين مع بعض			19	0.873	ثابت

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كورنباخ لكل محاور الاستبيان هي معاملات ثابتة، وكذلك معامل ألفا لجميع عبارات الاستبيان معا بلغ 0,873 وهذا يدل على أداة الدراسة ذات ثبات كبير مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختيار فرضيتها.

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ، تتراوح بين (0-1)، وكلما أقترب من الواحد؛ دل على وجود ثبات عال، وكل ما أقترب من الصفر؛ دل على عدم وجود ثبات ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS v26) وتم الاعتماد على بعض الاختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية كذلك الأشكال البيانية كما يلي:

الأساليب الإحصائية الوصفية التالية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، من أجل وصف المتغيرات العامة ومتغيرات البحث.

المتوسط الحسابي: وهو متوسط مجموعة من القيم أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الحسابي الفرضي المقدر بـ(03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (03) وهو يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط

الانحراف المعياري: ذلك من أجل التعرف على مدى إنحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو بعد، والتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات وعدم تشتتها، وبالتالي تكون النتائج أكثر مصداقية وجودة، كما أنه يفيد ترتيب العبارات أو الفقرات لصالح الأقل تشتتا عند تساوي المتوسط الحسابي المرجح بينها.

اختبار تحليل التباين (Anova à facteur): يستعمل هذا الاختبار عند التعامل مع فرضية لعدة عينات مستقلة بياناتها كمية، أي يدرس الفروق في متغير كمي بين ثلاث عينات فأكثر.

معامل الارتباط بيروسن: للكشف عن العلاقة بين المتغيرين وهل الارتباط (قوي–متوسط–ضعيف) ويبين أيضا اتجاه العلاقة بين المتغيرين هل هي موجبة (طردية) أو سالبة (عكسية).

معادلة انحدار الخطي البسيط:تستعمل هذه القائمة لحساب معاملات الانحدار المختلفة (البسيط، المتعدد...) بين متغيرين أو أكثر ويستعمل عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية مهما كانت نوع بياناتها من أجل معرفة تأثير متغير مستقل أو أكثر على متغير تابع أو أكثر وبالضبط تحديد طبيعة التأثير (طردي أو عكسي) ودرجة قوة التأثير (قوية جدا..متوسط..ضعيفة جدا)، ولعل أهم المعاملات الانحدار الأكثر استخداما نجد معامل الانحدار الخطي البسيط (*Linéaire*) والذي يشمل هذا الاختبار عندما نتعامل مع فرضيات تأثيرية بعينة واحدة بياناتها كمية، وهو يدرس للتوزيع المشترك لمتغيرين أحدهما متغير يقاس دون خطأ ويسمى متغير مستقل ويرمز له بالرمز (X) والآخر يأخذ قيما تعتمد على قيمة المتغير المستقل ويسمى التابع ويرمز له بالرمز (Y)، والهدف من دراسة الانحدار هو إيجاد دالة العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع والتي تساعد في تفسير التغير الذي قد يرطأ على المتغير التابع (Y) تبعا لتغير في فيم المتغير المستقل (X)، وفق هذه المعادلة ($y=a+b*x$) [3].

اختبار الصدق والثبات: بالاستعانة بمعامل كرونباخ ألفا لقياس الثبات ومعامل الارتباط بيرسون

مستويات الدلالة الإحصائية (Level of Significance): إن القرار الذى يتخذه الباحث فيما يتعلق بالفرض الصفرى الذى يود اختباره أو التحقق من صحته يتطلب وجود قاعدة يستند إليها فى هذا الشأن ،فالباحثيحاول التوصل إلى أدلة من البيانات التى قام بجمعها تمكنه من رفض الفرض الصفرى وقبول أو تأييد الفرض البحثى الذى يشتق من إطار نظرى يتبناه ويرى انه يفسر الظاهرة تفسيراً منطقياً ، لذلك ينبغى أن يحدد الباحث قبل عملية جمع البيانات قيمة احتمالية معينة تبين مقدار الخطأ الذى يقبل أن يقع فيه نتيجة رفضه للفرض الصفرى ،وبعبارة أخرى إذا قرر الباحث على أساس البيانات التجريبية التى حصل عليها رفض الفرض الصفرى ، فإن احتمال خطأ هذا القرار يكون أقل من أو مساوياً هذه القيمة التى يطلق عليها مستوى الدلالة الإحصائية أو ألفا.

[3]- يعلي فاروق، **اختبار الفرضيات**،مطبوعة حول مقياس إعلام آلي، جامعة سطيف (02)، ب.س، ص 55

وطبقاً لإجراءات اختبار الفرض الصفرى فإننا نرفض الفرض إذا كانت إحصاءة العينة " كالفرق بين المتوسطات ، أو معامل الارتباط " أكبر أو أصغر مما يمكن توقعه طبقاً لعوامل الصدفة وحدها ، ونستخلص أن هناك فرقاً دالاً أو علاقة دالة بين المتغيرات ، إلا أن هناك خطأ شائعاً هو الخلط بين الدلالة الإحصائية والفائدة العملية للنتائج ، فالنتائج الدالة إحصائياً لا تنطوى بالضرورة على قيمة عملية أو نظرية.

ومن الأخطاء الشائعة أيضاً الخلط بين الدلالة الإحصائية والدلالة النفسية أو التربوية ، إن الدلالة النفسية أو التربوية تعنى القدر الذى يمكن لنتيجة ما أن تضيف للمعرفة ، وتتضمن الدلالة النفسية أو التربوية ثلاثة عناصر

01. قيمة الفروض التى وضعها الباحث والأفكار النظرية التى استمدت منها هذه الفروض ، وقدرتها على تفسير البيانات التى يحصل عليها الباحث.

02. كفاية الدراسة كاختبار للفروض ، بما فى ذلك مدى جودة تصميمها ، واستخدام أدوات حديثة صادقة فى جمع البيانات.

03. وضوح نتائج الدراسة ،فالنتيجة الدالة إحصائياً لا تضيف دائماً لفهمنا للسلوك الإنسانى ، ومع ذلك فقد يكون لدى البعض نزعة للتركيز على الدلالة الإحصائية ، رغم ما قد يكون بالنتائج من ضعف ، لا يساعد على تفسير سليم له معنى لهذه النتائج.

ومن المتفق عليه استخدام مستويات الدلالة التالية فى البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية:

- مستويات الدلالة" الشك فى القرار " 0.01 -0.02- 0.03- 0.04- 0.05؛

- مستوى الثقة فى القرار أو النتائج 0.99 -0.98- 0.97 -0.96- 0.95؛

كما يستخدم مستويات الدلالة (0.001 - 0.002 - 0.003 - 0.004 -0.005) أو (0.000) وذلك لتقليل الخطأ فى رفض الفرض الصفرى الصحيح ، فكلما صغرت قيمة مستوى الدلالة كلما زاد خطأ النوع الثانى " بيتا "

ويكتفى الباحثون دائماً بمستويى الدلالة (0.05-0.01)وهو أمر متفق عليه وليس له دليل علمى أو منطقى[4].

المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج والاستنتاجات

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج

سنحاول في هذا المطلب عرض مختلف النتائج محل الدراسة لنقوم فيما بعد بتحليلها ومناقشتها .

4- عمارد جسين عبيد المرشدي، مستوى الدلالة الاحصائية، جامعة بابل، العراق، 2011.

الفرع الأول :عرض الادوات الاحصائية 03 02 01 **المستخدمة في التحليل**

قبل اختبار الفرضيات نحاول معرفة آراء واتجاهات أفراد العيينة من خلال تحليل عبارات كل أداة من أدوات الاستبيان، حيث ارتبطت الفقرات بمقياس ليكارت الثلاثي والذي يعبر من خلاله أفراد العينة عن مدى موافقتهم (اتجاه ورأي إيجابي لأفراد العيينة) أو عدم موافقتهم (اتجاه ورأي سلبي لأفراد العينة) لكل عبارة من عبارات الاستبيان ضمن ثلاث درجات كما يلي:

ولتحديد مستويات الموافقة استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

– المتوسط الحسابي بغية التعرف على متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات الاستبيان ومقارنتها؛

– الانحراف المعياري ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر فهذا يعني تركز الإجابات حول درجة المتوسط الحسابي وعدم تشتتها؛

- المدى لتحديد طول الفئة = (أعلى درجة (موافق بشدة) – أدنى درجة (غير موافق بشدة)/ عدد المستويات، وهذا لتحديد اتجاهاتهم نحو كل عبارة هل هم: موافقون ، أم محايدين أو غير موافقين؛
- تحديد طول الفئة باستخدام المدى حيث: (3-1)/3=0.66 حيث نحصل على مجالات كما يلي؛

الجدول رقم 8 يبين تحديد مستويات الموافقة

مجال المتوسط الحسابي	مقياس لكارت	درجة الموافقة
من 01 إلى 1.66 درجة	غير موافق	درجة منخفضة
من 1.67 إلى 2.33 درجة	محايد	درجة متوسطة
من 2.34 إلى 3 درجة	موافق	مرتفعة

من إعدادالطالبين وفقا لمخطط ليكارت الثلاثي

ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

الفرع الثاني: عرض وتحليل إجابات العيينة على استخدام وتقييم وسائل الدفع الإلكتروني

نحاول في هذا المطلب تحليل اجابات العينة نحو إجاباتهم على العبارات المتعلقة بمحور استخدام وتقييم وسائل الدفع الإلكتروني.

01. مستوى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني:

الجدول رقم 9 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على مستوى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

الرقم	العبارات	المتوسط	الانحراف	مستوى	ترتيب العبارات

		الحسابي	المعياري	الموافقة	
01	هل تستخدم البطاقة الذهبية	2.93	0.338	مرتفعة	01
02	استعمال البطاقة الذهبية في عملية الدفع أكثر سهولة من الطريقة التقيلدية	2.91	0.366	مرتفعة	02
03	استعمال البطاقة الذهبية في عملية السحب أكثر سهولة من الطرق التقليدية	2.91	0.366	مرتفعو	02
04	تحويل الأموال بالبطاقة الذهبية جعل المهمة أكثر سهولة	2.74	0.539	مرتفعة	03
05	مميزات البطاقة الذهبية ساهمت في تذليل بعض صعوبات الإجراءات المالية	2.65	0.686	مرتفعة	04
الكلي		2.82	0.339	درجة مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال النتائج الإحصائية المتحصل عليها على محور الاستخدام والتقيم في بعده الأول (الاستخدام) لقد حضيت على مستوى الموافقة درجة (مرتفع) بمتوسط حسابي قدره (2.82) وانحراف معياري قدره (0.339)، وهذه النتيجة من خلال الفقرات الخمس المكونة لهذا البعد حيث نجد أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للفقرة (الأولى) بمتوسط حسابي قدره (2.93) وانحراف معياري (0.338) وهو يدل على أن العينة تستخدم البطاقة الذهبية في تعاملاتها، كما سجل الاستطلاع أدنى قيمة بدرجة مرتفة حسب مخطط ليكارت الثلاثي للفقرة (الخامسة) بمتوسط حسابي قدره (2.65) وانحراف معياري قدره (0.686) والنتيجة تشير على أن العينة تدلي بأن البطاقة الذهبية ساهمت في تذليل الصعوبات المالية، وبخصوص النتائج الباقية فهي في المجال حسب مخطط ليكارات الثلاثي (من 2.34 إلى 3 درجة)، وهو مجال يفهم منه الموافقة على جل الفقرات.

02. مستوى تقييم وسائل الدفع الإلكتروني:

الجدول رقم 10 يبين نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على مستوى تقييم وسائل الدفع الالكتروني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	هل واجهتك مشاكل أثناء استعمال البطاقة الذهبية	1.98	0.938	مرتفعة	03
02	هل واجهتك صعوبة في	1.60	0.849	متوسط	04

	طلب البطاقة الذهبية الكترونيا				
03	يمكن استرجاع البطاقة الذهبية في حالة السرقة وأو الضياع	2.40	0.728	مرتفعة	02
04	هل ترى نقصا في عدد الموزعات الآلية المنتشرة عبر تراب الولاية	2.51	0.827	مرتفعة	01
05	هل صادفك أعطال في الموزعات الآلية أثناء استعمالك للبطاقة الذهبية	2.51	0.798	مرتفعة	01
الكلي		2.79	1.205	درجة مرتفعة	

المصدر : من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS25)

مستوى تقييم وسائل الدفع الالكتروني نجده مستوى مرتفع وذلك من خلال المتوسط الحسابي المقدر بـ(2.79) الذي يقابله الانحراف الميعاري (1.205)، إلا أن هناك بعض المشاكل التي واجهت العيينة أثناء استخدام البطاقة الذهبية وهذا حسب ما عبر عنه بعض العيينة ودليل ذلك المتوسط الحسابي للفقرة الاولى البالغ (1.98) وبانحراف معياري (0.938)، وأيضا هناك من وجد صعوبة في طلب البطاقة الذهبية ومنهم أيضا من لم يتحصل عليها وهذا ماعبر عنه بمتوسط حسابي (1.60) وانحراف معياري (0.849) وهو للفقرة الثانية من بعد التقييم، أما باقي النتائج فهي جد مرضية بالنسبة للبطاقة الذهبية والتي حضيت بمستوى الموافقة مرتفع حسب مخطط ليكارت الثلاثي.

الفرع الثالث: عرض وتحليل إجابات استخدام البطاقة الذهبية في التقليص من أزمة السيولة المالية

نحاول في هذا المطلب تحليل إجابات العيينة نحو إجاباتهم على العبارات المتعلقة باستخدام البطاقة الذهبية في التقليص من أزمة السيولة المالية.

الجدول رقم 11 يبين نتائج تحليل إجابات العيينة على استخدام البطاقة الذهبية في التقليص من أزمة السيولة المالية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة	ترتيب العبارات
01	استعمال البطاقة الذهبية ساهم في تسهيل الإجراءات المالية أوقات المناسبات	2.88	0.391	مرتفعة	01
02	أدى استعمال البطاقة الذهبية	2.86	0.413	مرتفعة	02

	إلى تسريع أكثر للعمليات المالية				
03	استخدم البطاقة الذهبية خفف من مشاهد الاكتظاظ في مكاتب البريد	2.81	0.546	مرتفعة	03
04	توفير السيولة في الموزعات الآلية يخفف من عناء التقيد بالزمن والمكان	2.86	0.467	مرتفعة	02
05	السحب بالبطاقة الذهبية أكثر اقتصادا بخصوص خصثم العمولة مقارنة بالشيك	2.60	0.660	مرتفعة	06
06	ظهور عملية الشراء عبر مواقع الانترنت ساهم في الرغبة في امتلاك البطاقة الذهبية	2.53	0.767	مرتفعة	07
07	تعامل بعض المحلات بالدفع الالكتروني أسهم في إيجاد بديل أفضل عن التعاملات التقليدية	2.67	0.680	مرتفعة	05
08	تسديد بعض النفقات والفواتير عبر الأنترنت أسهم في توفير الوقت	2.72	0.630	مرتفعة	04
09	تعد البطاقة الذهبية بمثابة أداة أمان للسيولة من مختلف المخاطر	2.72	0.591	مرتفعة	04
الكلي		2.74	0.406	درجة مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

من خلال النتائج المطلع عليها المستخلصة من الاستطلاع الذي شمل دراستنا على عينة قوامها 43 عينة نجد أن استخدام البطاقة الذهبية قلص من أزمة السيولة المالية وذلك حسب رأي العينة والممثل في متوسط ايجاباتهم البالغ (2.74) وانحراف معياري قدره (0.406)، كما أن جل الفقرات وقعت في مجال ليكارت الثلاثي (من 2.34 إلى 3 درجة) وهو عند مستوى القبول (مرتفع).

المطلب الثاني : تحليل الفرضيات ومعادلة خط الانحدار

الفرع الأول : الفرضيات الفرعية :

- **الفرضية الفرعية الأولى (H_1)**:توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وتقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير (تردد الاستخدام)

- H_0= لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وتقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير (تردد الاستخدام)

- H_1= توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وتقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير (تردد الاستخدام)

- **الجدول رقم 12 يوضح الفروق في استخدام وتقييم يعزى لمتغير (تردد الاستخدام)**

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	القرار
تردد الاستخدام	بين المجموعات	0,293	2	0.146	1.126	0.304	غير دال (لا توجد فروق)
	داخل المجموعات	4.779	40	0.119			
	المجموع	5.072	42				

المصدر من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة استخدام وتقييم وسائل الدفع الإلكتروني حسب متغير تردد الاستخدام تقدر (1.126) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (4.779) وبين المجموعات (0,293) بمستوى دلالة قدره (0.304)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تردد الاستخدام لبطاقة الدفع الإلكترونية بالنسبة لاسخدام وتقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومنه نستنتج ان إجابات العينة لا تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H_0)التي تأكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ما يخص استخدام وتقييم وسائل الدفع تعزى لمتغير تردد الاتستخدام لبطاقات الدفع الإلكترونية.

- **الفرضية الفرعية الثانية (H_1)**:توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وتقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير (صفة المستخدم)
- H_0= لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وتقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير (صفة المستخدم)
- H_1= توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وتقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية تعزى لمتغير
- (تردد الاستخدام–صفة المستخدم)

الجدول رقم 13 يوضح الفروق في استخدام وتقييم يعزى لمتغير (صفة المستخدم)

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	القرار
صفة المستخدم	بين المجموعات	0.052	2	0.052	0.442	0.520	غير دال (لا توجد فروق)
	داخل	5.5020	40	0.122			

	المجموعات						
	المجموع	5.072	42				

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة استخدام وتقييم وسائل الدفع الإلكتروني حسب متغير صفة المستخدم تقدر (0.442) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (5.5020) وبين المجموعات (0.052) بمستوى دلالة قدره (0.520)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير صفة المستخدم لبطاقة الدفع الإلكترونية بالنسبة لاتسخدام وتقييم وسال الدفع الإلكترونية ومنه نستنتج ان إجابات العينة لا تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H_0) التي تأكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مايخص استخدام وتقييم وسائل الدفع تعزى لمتغير صفة المستخدم لبطاقات

الدفع الإلكترونية.

- **الفرضية الفرعية الثالثة (H_1)**:توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة تعزى لمتغير (تردد الاستخدام)
- H_0= لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة تعزى لمتغير (تردد الاستخدام) .
- H_1= توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في تقليص من أزمة السيولة تعزى لمتغير (تردد الاستخدام) .

الجدول رقم 14 يوضح الفروق في استخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة يعزى لمتغير (تردد الاستخدام)

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	القرار
تردد الاستخدام	بين المجموعات	1.306	2	0.653	4.643	0.01	دال (توجد فروق)
	داخل	5.625	40	0.141			

	المجموعات						
	المجموع	6.931	42				

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة استخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة حسب متغير تردد الاستخدام تقدر (4.643) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (5.625) وبين المجموعات (1.306) بمستوى دلالة قدره (0,01)، وهذا ما يعني أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تردد الاستخدام لبطاقة الدفع الإلكترونية بالنسبة لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة ومنه نستنتج ان إجابات العيينة تختلف. ومنه نقبل الفرضية (H_1) التي تؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في ما يخص استخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولةتعزى لمتغير تردد الاستخدام لبطاقات الدفع الإلكترونية

- **الفرضية الفرعية الرابعة (H_1)**:توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة تعزى لمتغير (صفة المستخدم)
- H_0= لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة تعزى لمتغير (صفة المستخدم)
- H_1= توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة تعزى لمتغير (صفة المستخدم) .

الجدول رقم 15 يوضح الفروق في استخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة يعزى لمتغير (صفة المستخدم)

		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة	القرار
صفة المستخدم	بين المجموعات	0.059	2	0.059	0.350	0,557	غير دال (لا توجد فروق)
	داخل	6.687	40	0.468			

	المجموعات						
	المجموع	6.931	42				

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

يبين هذا الجدول أن قيمة (ف) قيمة استخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة حسب متغير صفة المستخدم تقدر (0.350) وهي دالة عند درجة الحرية داخل المجموعة (6.687) وبين المجموعات (0.059) بمستوى دلالة قدره (0,557)، وهذا ما يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير صفة المستخدم لبطاقة الدفع الإلكترونية بالنسبة لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولة ومنه نستنتج ان إجابات العينة متطابقة. ومنه نقبل الفرضية (H_0) التي تؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مايخص استخدام وسائل الدفع الالكترونية في التقليص من أزمة السيولةتعزى لمتغير صفة المستخدم لبطاقات الدفع الإلكترونية

الفرع الثاني : تحليل معادلة خط الانحدار :

الفرضية الرئيسة (H_1): هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (α=0.05) بين تردد استخدام البطاقات الذهبية في التقليص من أزمة السيولة المالية

- **x= تردد الاستخدام y= تقليص أزمة السيولة**

معادلة الانحدار الخطي البسيط $y = 2.500 * x + 0.250$

– معامل الارتباط بين تردد الاستخدام وتقليص أزمة السيولة =0.173 وهو يدل على وجود ارتباط موجب بينهما (sig=0.000<∝=0.05).

– معامل التحديد (R^2=0.030)، ومعامل التحديد المعدل =0006، الخطا المعياري للتقدير =0.586، وتفسر قيمة معامل التحديد بـ 0.30% من تغير قيمة تقليص أزمة السيولة (المتغير التابع) يمكن أن يفسر باستخدام العلاقة الخطية بين تردد الاستخدام وتقليص أزمة السيولة والنسبة المتبقية 99.7% ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على تقليص أزمة السيولة .

F=1.263، Sig=0.000، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية بين تردد الاستخدام وتقليص أزمة السيولة وأن نموذج الانحدار السابق جيد.

T=4.053، Sig=0.000 وهذا يدل على أن تردد الاستخدام متغير مؤثر ضعيف في تقدير تقليص أزمة السيولة ويجب أن يكون ضمن نموذج خط الإنحدار والجدول أدناه يوضح النتائج المتحصل عليها

الجدول رقم16نتائج معامل الانحدار الخطي للخصائص النوعية للمعلومات

	معادلة الانحدار		اختبار (F)		اختبار (T)		معامل التحديد (R^2)

	المعاملات (B)	الخطأ المعياري	قيمة (F)	مستوى الدلالة	قيمة (T)	مستوى الدلالة	0.030
الثابت (باقي العوامل الأخرى)	2.500	0.617	1.263	0.000	4.053	0.00	
السيولة	0.250	0.223			0.268	0.268	

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لبرنامج (SPSS26)

نلاحظ من خلال الجدول أن نتائج هذا الجدول مقبولة إحصائيا حيث بلغت قيمة "ف" (1.263) وهي دالة بمستوى الدلالة قدره (0.00)، وهذا يؤكد وجود دلالة إحصائية لتأثير المتغير المستقل تردد الاستخدام على المتغير التابع تقليص أزمة السيولة, كما بلغت قيمة "ت" المحسوبة (4.053) وهي دالة بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما تشير إليه قيمة (B) التي تعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (تردد الاستخدام) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار (0.250)في المتغير التابع (تقليص أزمة السيولة)، وهذا المتغير المستقل يفسر حسب معامل التحديد (R^2) المقدر بـ (0.30) من التباين في المتغير التابع أي أن (0.30%) من التغيرات الحاصلة على مستوى تقليص أزمة السيولة سببها تغيرات على مستوى تردد الاستخدام، مقابل دلالة قيمة "ت" لباقي العوامل الأخر بمستوى دلالة قدره (0.00)، وهو ما يؤكد وجود عوامل أخرى تؤثر أيضا على تقليص أزمة السيولة، وعليه يمكن القول أن تردد

الاستخدام تساهم في تغيير تقليص أزمة السيولة.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل كانت دراستنا ميدانية بحتة حيث قمنا بجمع عيينة من عملاء بريد الجزائر تمثلت في توزيع 62 استمارة استبيان على مجموعة من الأفراد ، تحصلنا منها على 43 بعد التصفية.

قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين , الأول تطرقنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة والثاني عرض وتحليل النتائج، أهم ما يمكن الإشارة إليه في هذا الفصل هو الإجابة على الفرضيات التي كنا قد طرحناها حيث تم قبولهم بعد تحليل مخرجات ادوات الدراسة. و قد اثبت التحليل الإحصائي أن البطاقة الذهبية تعرف مستوى قبول مرتفع لدى مستخدميها كما استطاعت أن تساهم في تسهيل الإجراءات المالية, وقد كان لها تأثير ايجابي بخصوص التخفيف من أزمة السيولة, إلا أن هناك بعض المشاكل التي تعترض مستعمليها و كذا صعوبة طلبها.

الخاتمة

الخاتمة:

حاولنا من خلال دراستنا لهذا الموضوع التعرف على دور وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة وذلك من خلال طرح الإشكالية, هل هناك تأثير لدور وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة المالية ؟

لمعالجة هذه الإشكالية والإجابة عليها قمنا بوضع خطة للبحث تمثلت في فصلين, القصل الاول ويخص الجانب النظري والثاني للجانب التطبيقي الذي كان ميدانيا .

اهم مايمكن ملاحظته هو رغم حداثة تطبيق العمل بالوسائل الالكترونية قي بلدنا مقارنة على الاقل بالدول العربية ناهيك عن الدول الاكثر تقدما فاننا التمسنا رغبة في قبول العمل بها واقرارهم بمساهمتها في تسهيل المهام اكثر و كذا مساهمتها في تخفيف الازمات المالية.

1-اختبار الفرضيات:

من خلال ما تحصلنا عليه من نتائج للموضوع بجانبيه النظري والتطبيقي كان اختبار الفرضيات كالتالي:

- **الأولى:** وجود مستوى استخدام وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية) مقبول لدى مستعملي البطاقة الذهبية بولاية ورقلة.

و بعد تسجيل مستوى قبول مرتفع بخصوص استخدام البطاقة الالكترونية فإننا **نقبل الفرضية**.

- **الثانية:** ساهمت وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية) في تسهيل إجراءات المعاملات المالية بولاية ورقلة.لاحظنا تسجيل مستوى قبول مرتفع بخصوص موافقة الغالبية على وجود تسهيلات إجراءات المعاملات المالية وفرتها البطاقة الذهبية لمستخدميها وعليه **نقبل بهذه الفرضية** .

- **الثالثة:** يساهم استخدام وسائل الدفع الالكترونية(البطاقة الذهبية) في التخفيف من أزمة السيولة في ولاية ورقلة.

سجلنا مستوى موافقة مقبول بخصوص مساهمة استخدام البطاقة الذهبية في التخفيف من أزمة السيولة بولاية ورقلة وعليه **نقبل بالفرضية**.

2- نتائج الدراسة:

تلخصت نتائج الدراسة المتحصل عليها في النقاط التالية:

- اتضح ان مستوى استخدام البطاقة الذهبية مقبول بشكل كبير حسب ما عبرت عنه النتائج

- تبين ان غالبية الذين يستخدمون البطاقة الذهبية في العمليات الرئسية كالتحويل, والسحب والدفع راضون بالتسهيلات التي وجدوها خلال استخدامهم للبطاقة.

- مميزات البطاقة الذهبية وفرت كثير من التسهيلات لحامليها.

- وسائل الدفع الالكتروني تقوم بدور ايجابي في التخفيف من أزمة السيولة.

- غالبية مستخدمي البطاقة هم موظفون

3- التوصيات:

أهم التوصيات التي يمكن تقديمها تتمثل في:

- يجب الاخذ بعين الاعتبار المشاكل التي تواجه مستعمل البطاقة الذهبية المتمثلة في المشاكل التقنية

- مراعاة توفير الموزعات الآلية وكذا توفير النقود بها.

- يجب على الجهات التي تصدر البطاقة الذهبية أن تولي اهتماما اكبر لعملية استخراج البطاقة الذهبية الكترونيا وذلك بتسهيلها والتشهير لها اكثر.

4- آفاق البحث :

ختاما وفي أخر هذه الدراسة بعد وصولنا إلى النتائج السالفة الذكر يمكن على ضوئها فتح أفاقا جديدة لمواصلة البحث فيها ومنها:

- دور وسائل الدفع الالكتروني في المساهمة في التنمية الاقتصادية

- الآثار الاجابية والسلبية للتعامل بنظام الدفع الالكتروني

- نظام الدفع الالكتروني كبديل لنظام الدفع التقليدي

- دور وسائل الدفع الالكتروني في تنشيط العمليات التجارية

المراجع

I- المراجع باللغة العربية :

I-1- الكتب :

1- الطاهر لطرش, تقنيات البنوك ديوان المطبوعات الجامعية,ديوان المطبوعات الجامعية,الطبعة (6) بن عكنون الجزائر 2007.

2- جرفوش المدني، الكامل في الاقتصاد دار الآفاق الجزائر، 2000.

3- جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة, عمان، 2008.

4- رضوان فايز منعم، بطاقات الوفاء، مكتبة الجلاء الجديدة، مصر، 1990.

5 -كامل محمد المغربي، أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية والاجتماعية، ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2000.

6- مصطفى حسن باهي، الحصاء وقياس العقل البشري، مركز الكتاب للنشر، مصر، 2000

7- نجاح محمد فوزي، وعي المواطن العربي تجاه جرائم الاحتيال 'بطاقات الدفع انموذجا'، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية عمان،2007.

8- عبد الفتاح البيومي الحجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر 2004

9- عمار حسين عبيد المرشدي، مستوى الدلالة الاحصائية، جامعة بابل، العراق، 2011.

I-2 البحوث الجامعية :

I-2-1- رسائل الماجستير :

10- عمار لوصيف، مذكرة ماجستير: إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة للتجربة الجزائرية، جامعة منتوري، قسنطينة,الجزائر، 2009/2008

11- وهاب محمد، مذكرة ماجستير: تقييم صورة المؤسسة وأثرها على المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، جامعة الجزائر الجزائر, 2006/2005.

I-2-2- أطروحات الدكتوراه :

12- حوالف عبد الصمد، أطروحة دكتوراه: النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر, 2015/20014.

I-3- المجلات العلمية :

13- العايب وليد, تقييم تجربة نظام الدفع الالكتروني, جامعة محمد البشير الإبراهيمي, برج بوعريريج, مجلة أبحاث التنمية, المجلد 04, العدد 02, جوان 2018

14- لعلاوي نواري, حماني عبد الرؤوف, دراسة بعنوان: مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا بالجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا, جامعة يحي فارس المدية- مجلة المشكلة في الاقتصاد والقانون والتنمية, المجلد 05, العدد 12, 2020.

15- عبد العزيز صحراوي وفايزة لعراف, فعالية استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الوقاية من جائحة كورونا كوفيد 2019 بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر انموجا, جامعة المسيلة, مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية, المجلد3, العدد03, 2020.

16- محمد شايب, مقال : الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري, جامعة سطيف, مجلة اقتصاديات المال والأعمال, ديسمبر 2017.

17- نضال رؤوف, دراسة تحليلية لمخاطر السيولة باستخدام كشف التدفق النقدي من بيان أثرها على كفاية رأس المال في القطاع المصرفي, دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين, جامعة بغداد, مجلة كلية العلوم الاقتصادية, بغداد العدد 36, 2013.

18- سمية عبابسة, دراسة بعنوان: وسائل الدفع الالكتروني والعقبات والآفاق في النظام البنكي الجزائري-جامعة ام البواقي, مجلة العلوم الإنسانية, العدد 06, ديسمبر 2016.

I-4- ألاليام الدراسية والملتقيات :

19- صلاح اليأس, مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة, مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عصرنة تجارية دولية, جامعة خميس مليانة خنشلة.

I-5- القوانين والمراسيم :

20- الجريدة الرسميةالعد 2 المؤرة في 27 اوت 2003 الامر رقم 11/03 المؤرخ في 26 اوت 2003 المتعلق بقانون النقد والقرض للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية.

II- المراجع باللغة الاجنبية:

II-1 المراجع باللغة الإنجليزية :

21- Cristien Schuls, Liqiditéy requirements and payement delays participont typedependent preference, European central bank, n° 1291 , fabruary 2011.

II -2 المراجع باللغة االفرنسية :

22- Bimetalliste:"(argent-or)"systeme monetaire etablie sur un double etalon.

23-Capitole: l'une des sept collines de Rome.

24-Cesus:(560-546 avant je) dernier roi de la lydie.

25- Fairence scialon et Michel aglieeta , les risques de la monnaie électronique 2002- n° 14 Article disponible en line adresse : http/www.corn.info rawel, Economique politique.

26- Junone Mneta : Mythologie Gree , Epouse de Jupiter, protectrice des femmes.

III- المواقع الالكترونية:

27- موسوعة وكيبيديا أزمة سيولة: wiki/org.arwikipedia.www

28- موقع بريد الجزائر-ويكيبيديا: wiki/org.arwikipedia.www

29- موقع أراء ومشاركات اكو اليد: osp.gustlog.com.oclid.www

30- موقع الدفع الالكتروني: ser.netommal//http

31- موقع شبكة النبأ المعلوماتية, وسائل الدفع تحل محل الأوراق النقدية , الموقع الالكتروني:

org.annaba.www.

32- موقع بريد الجزائر : zd.etsop.www3

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استمارة استبيان

سيدي الفاضل, سيدتي الفاضلة :

انه لمن كرم سيادتكم تلبية طلبنا بملء هذه الاستمارة لاستعمالها في مجال الدراسة

تحضيرا لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال, بجامعة قاصدي مرباح ورقلة و في إطار القيام بالدراسة التطبيقية حول موضوع "**دور وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة المالية**" دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بورقلة أنموذجا وأحيطكم علما أن الدراسة تستعمل لغرض البحث العلمي فقط .

الرجاء وضع علامة (x) أمام الإجابة التي تراها مناسبة

إعداد الطالبين : **تحت إشراف:**

-خليف عبد الكريم. **– د/ الهلة محمد.**

-حاجي محمد إسحاق.

معلومات إضافية :

وسائل الدفع الالكتروني **:** هي مختلف الوسائل التي يتم بها معالجة العمليات المالية الكترونيا مثل البطاقة الذهبية , البطاقة الذكية ...الخ.

السيولة المالية **:** هي الاتاحات المالية الجاهزة للتصرف في أي وقت.

البطاقة الذهبية **:** هي بطاقة لبريد الجزائر تسمح بإجراء مختلف عمليات السحب والدفع والتحويل الالكتروني عبر الانترنت أو الشبابيك النقدية .

القسم الاول : المعلومات العامة ملحق :02

الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

العمر : من 20 الى اقل من25 ☐ من 25 الى اقل من 30 ☐ من 30 فما فوق ☐

المستوى التعليمي : متوسط فاقل ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐

تستخدمون البطاقة الذهبية : احيانا ☐ دائما ☐ نادرا ☐

تتعاملون بالبطاقة الذهبية بصفتكم : موظفون ☐ متقاعدون ☐ اعمال حرة ☐

القسم الثاني : محاور الاستبيان

المحور الاول :استخدام وتقييم وسائل الدفع الالكترونية (البطاقة الذهبية) .

البعد	الرقم	العبارة	درجة الموافقة		
			غير موافق	محايد	موافق
الاستخدام	1	هل تستخدم البطاقة الذهبية			
	2	استعمال البطاقة الذهبية في عملية الدفع اكثر سهولة من الطريقة التقليدية			
	3	استعمال البطاقة الذهبية في عملية السحب اكثر سهولة من الطرق الاخرى			
	4	تحويل الاموال بالبطاقة الذهبية جعل المهمة اكثر سهولة			
	5	مميزات البطاقة الذهبية ساهمت في تذليل بعض صعوبات الاجراءات المالية			
التقييم	6	هل واجهتك مشاكل اثناء استعمال البطاقة الذهبية			
	7	هل واجهتك صعوبة في طلب البطاقة الذهبية الكترونيا			
	8	يمكن استرجاع البطاقة الذهبية في حالة السرقة او الضياع			
	9	هل ترى نقصا في عدد الموزعات الالية المنتشرة عبر تراب الولاية			
	10	هل صادفتك اعطال في الموزعات الالية اثناء استعمالك للبطاقة الذهبية			

المحور الثاني :استخدام البطاقة الذهبية في التقليص من ازمة السيولة المالية .

الرقم	العبارة	درجة الموافقة		
		غير موافق	محايد	موافق
1	استعمال البطاقة ساهم في تسهيل الاجراءات المالية اوقات المناسبات			
2	ادى استعمال البطاقة الذهبية الى تسريع اكثر للعمليات المالية			
3	استخدام البطاقة الذهبية خفف من مشاهد الاكتظاظ في مكاتب البريد			
4	توفير السيولة في الموزعات الالية يخفف من عناء التقيد بالزمان والمكان			
5	السحب بالبطاقة الذهبية اكثر اقتصادا بخصوص خصم اقتطاع العمولة مقارنة بالشيك			
6	ظهور عملية الشراء عبر مواقع الانترنت ساهم في الرغبة في امتلاك البطاقة الذهبية			
7	تعامل بعض المحلات بالدفع الالكتروني اسهم في ايجاد بديل افضل عن التعاملات التقليدية			
8	تسديد بعض النفقات والفواتير (الكهرباء , تعبئة الجوال ...الخ) عبر الانترنت اسهم في توفير الوقت			
9	تعد البطاقة الذهبية بمثابة اداة امان للسيولة من مختلف المخاطر (كالسرقة وغيرها ...)			

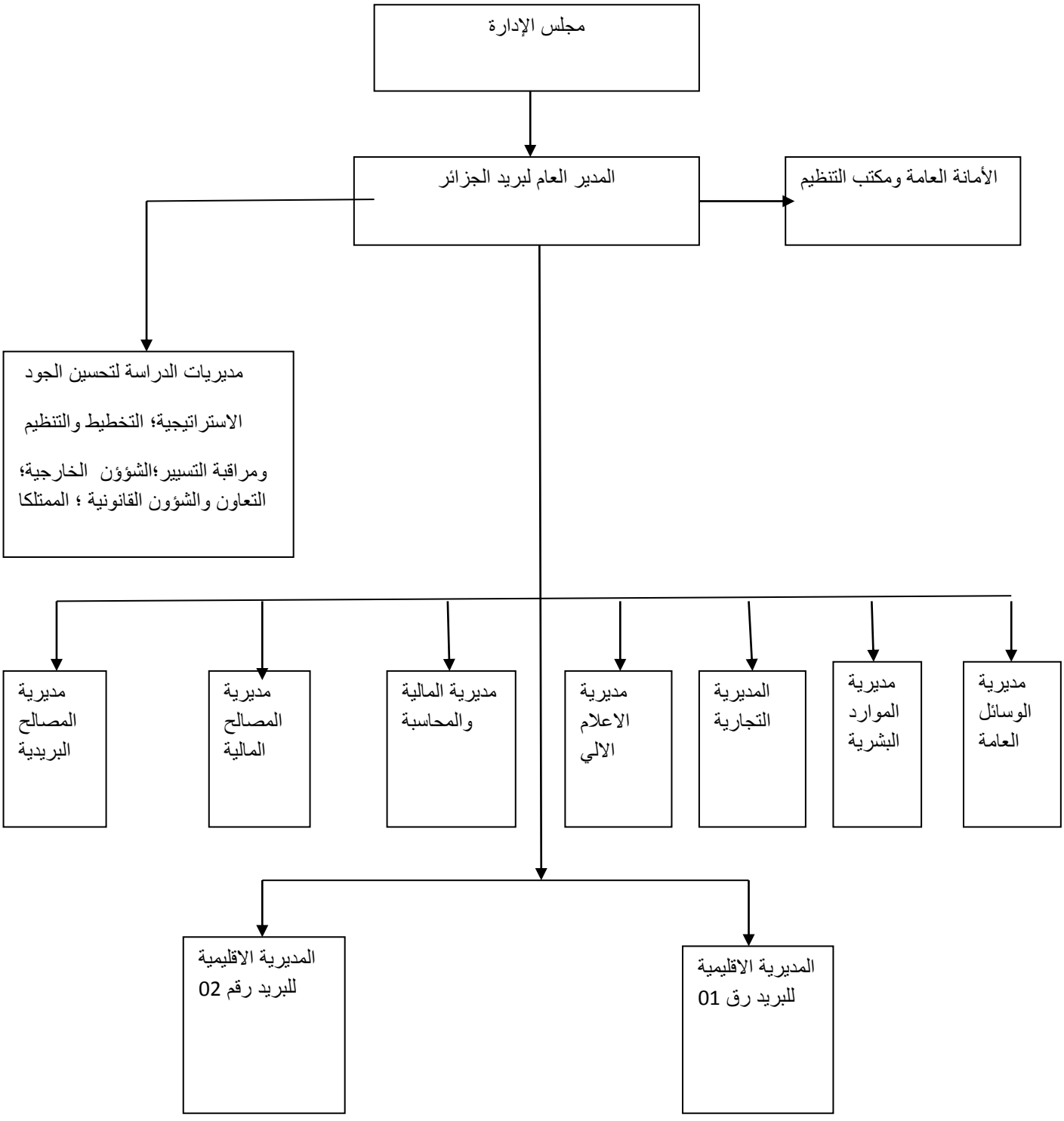
شكرا لكم

الملحق رقم 3: قائمة المحكمين لإستبانة الدراسة

الرقم	اللقب والاسم	الوظيفة	الدرجة العلمية	مؤسسة الانتماء	الدولة
1	الهلة محمد	أستاذ	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الجزائر
2	خامرة الطاهر	أستاذ	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الجزائر
3	قواميد بوبكر	أستاذ	أستاذ مساعد	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الجزائر
4	عرابة الحاج	أستاذ	أستاذ محاضر "أ"	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	الجزائر
5	معاكني كريم	أستاذ	أستاذ مساعد "أ"	جامعة التكوين المتواصل ورقلة	الجزائر

الملحق رقم : 04

الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



[1]- وهاب محمد؛ مرجع سبق ذكره؛ ص 107

الفهرس

قائمة الفهرس	الرقم
الإهداء	III
التشكرات	V
الملخص	VI
قائمة المحتويات	VII
قائمة الجداول	IX
قائمة الإشكال	X
قائمة الملاحق	XII
مقدمة	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية و التطبيقية لمفاهيم وسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بأزمة السيولة	
تمهيد	2
المبحث الأول : الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بأزمة السيولة	3
المطلب الأول : ماهية وسائل الدفع الالكتروني	3
الفرع الأول : مفهوم و تطور وسائل الدفع	3
الفرع الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكتروني	7
الفرع الثالث: عيوب و مزايا الدفع الالكتروني	11
المطلب الثاني : ماهية أزمة السيولة	15
الفرع الأول: مفهوم أزمة السيولة و مظاهرها	16
الفرع الثاني: أنواع أزمات السيولة	18
الفرع الثالث: طرق الحد من أزمة السيولة	18
المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من أزمة السيولة	22
الفرع الأول: الأبعاد الاقتصادية لوسائل الدفع الالكتروني	22
الفرع الثاني: أهمية و سائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة	22
المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني و علاقتها بازمة السيولة	23
المطلب الأول : الأبحاث و الدراسات السابق	23
الفرع الأول: عرض الدراسات السابقة على المستوى المحلي	23
الفرع الثاني: عرض الدراسات السابقة على المستوى العربي والأجنبي	25
المطلب الثاني : المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	27
الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف	27
الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	28
خلاصة الفصل	29
الفصل الثاني: دراسة حالة عينة من حاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بورقلة	
تمهيد	31
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية	32
المطلب الأول: الدراسة الاستطلاعية	32
الفرع الأول: نبذة عن بريد الجزائر والبطاقة الذهبية	32
الفرع الثاني:طرقة ومنهج الدراسة	33
لفرع الثالث: الغرض من الدراسة الاستطلاعيةا	33

الفرع الاول: المنهج المتبع	34
الفرع الثاني: مجتمع وعيينة الدراسة	34
الفرع الثالث: ادوات الدراسة	39
المبحث الثاني: عرض وتحليل النتائج والاستنتاجات	43
المطلب الاول: عرض وتحليل النتائج	43
الفرع الاول: عرض الادوات الاحصائية المستخدمة في التحليل	43
الفرع الثاني: عرض وتحليل اجابات العيينة على استخدام وتقييم وسائل الدفع الالكتروني	44
الفرع الثالث: عرض وتحليل اجابات استخدام البطاقة الذهبية في التقليص من ازمة السيولة المالية	46
المطلب الثاني: تحليل الفرضيات ومعادلة خط الانحدار	48
الفرع الاول: تحليل الفرضيات الفرعية	48
الفرع الثاني: تحليل معادلة خط الانحدار	51
خلاصة الفصل	53
الخاتمة	55
المراجع	58
الملاحق	62
الفهرس	68