

تمهيد

سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية ،حيث كانت أربعة بنوك محلا لها وهي : الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP - القرض الشعبي الجزائري CPA- البنك الوطني الجزائري BNA والبنك الخارجي الجزائري BEA ، لمعرفة الدور الذي تلعبه بطاقة الانتماء في التقليل من بعض المخاطر البنكية ، حيث تعد هذه البنوك من أهم البنوك الرائدة والتي تلعب دورا هاما في دفع عجلة التنمية الاقتصادية و تطوير الاقتصاد و يرجع هذا لنوعية الخدمات التي تقدمها والتي تؤثر بطريقة مباشرة او غير مباشرة على المتغيرات الاقتصادية التي تندرج ضمن التنمية الاقتصادية غير أنهم يتعرضون كغيرهم من البنوك إلى جملة من المخاطر في تعاملاتهم، لذا وجب عليهم إيجاد آلية تكون فعالة و ناجحة لإدارة هذه المخاطر.

1- منهجية البحث وإجراءات الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية على دراسة استقصائية حول " دور بطاقة الائتمان في التقليل من بعض المخاطر البنكية"، حيث استخدمنا استبيان (الملحق رقم 1) الذي تم تقسيمه إلى محورين: الأول مدى استخدام بطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة ، والثاني حول : مدى تأثير بطاقة الائتمان في التقليل من المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة ،علما أننا تتبعنا إجابات الموظفين بالشرح والتوضيح قصد فك الغموض الذي قد ينتاب المسير أثناء الإجابة. بالإضافة إلى المحورين الرئيسيين اعتمدنا محورا للبيانات العامة المرتبطة بالمستجوبين شمل: الجنس، السن، المستوى التعليمي والخبرة المهنية. عادة يستخدم في الدراسة الميدانية المنهج العلمي ،وهذا ما سنتبعه في بحثنا هذا ثم نقوم بشرح الادوات البحثية المستعملة في جمع البيانات ،وفي الاخير سنتعرف على عينة الدراسة المختارة.

1-1- منهجية البحث

لإثبات فرضيات البحث لابد من اتباع منهج علمي يخلق انسجام بين فرضيات البحث وعملية اثباتها ميدانيا ، حيث اعتمدنا في بحثنا على ثلاث أساليب رئيسية هي الأسلوب الوصفي، أسلوب المقارنة وأسلوب دراسة حالة ،نظرا لطبيعة البحث المتميزة بالامتداد النظري إلى ميادين متعددة بالإضافة إلى تنوع الدراسة وتباين المؤسسات محل الدراسة و وفيما يلي شرح مختصر لهذه الأساليب :

1-1-1- الأسلوب الوصفي

يتميز الأسلوب الوصفي "بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة عن ظاهرة، أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة، وبناءا على منطلقات هذا المنهج، قمنا كمرحلة أولى بجمع بيانات كافية ودقيقة عن الموضوع في ميدان الدراسة بالاعتماد على طرق جمع البيانات المستخدمة في البحث كالأستبيان والمقابلة والملاحظة ثم قمنا بتسجيلها و ترتيبها بعدها بتحليل ما تم جمعه من بيانات بطريقة موضوعية كخطوة ثانية ثم استنتاج دور بطاقة الائتمان في التقليل من بعض المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة اعتمادا على توجهات عينة البحث.

1-1-2- أسلوب المقارنة

استخدمنا في بحثنا هذا أسلوب المقارنة على اعتبار أننا بصدد دراسة ظاهرة و المتمثلة في دور بطاقة الائتمان في التقليل من بعض المخاطر البنكية، في أربعة بنوك عامة، بالإضافة إلى اختلاف هذه البنوك من جواب عدة على غرار عدد الموظفين،... إلخ.

1-1-3- منهج دراسة حالة

اعتمدنا على هذا المنهج لأهميته في الدراسات الميدانية، حيث قمنا بجمع المعلومات و البيانات و الحقائق و الآراء المختلفة التي من شأنها أن تعطينا وصفا شاملا للظاهرة من حيث متغيراتها و كذلك مسبباتها، و فروض حلها و استخدام الأدوات المناسبة لغرض تحليل البيانات .

1-2- أدوات جمع البيانات

اعتمدنا على كل من :الاستبيان والمقابلة والملاحظة لجمع القدر الكافي لتحليل دور بطاقة الائتمان في التقليل من بعض المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة و فيما يلي شرح لهذه الأدوات :

1-2-1- الاستبيان (الاستمارة)

يعتبر الاستبيان من التقنيات التي تم الاعتماد عليها في جمع المعلومات عن موضوع ميدان الدراسة، إذ يمثل الاستبيان مجموعة الأسئلة المكتوبة، التي تعد بقصد الحصول على البيانات . قبل التطرق لتصميم الاستبيان (الاستمارة)، سنتناول الأهداف المتوخاة من خلال الأسئلة المطروحة في هذا الاستبيان :

من أهداف إعداد هذا الاستبيان هو تحليل دور بطاقة الائتمان في التقليل من بعض المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة عن طريق:

تصميم الاستبيان (الملحق رقم 1) تم ذلك عن طريق جمع بيانات هذا البحث أي استخدام الاستبيان كأداة بحثية رئيسية، و قد اعتمدنا في تصميم هذا الاستبيان على سلم ليكارت خماسي الأبعاد كمقياس للإجابة عن فقرات الاستبيان المندرجة تحت ثلاث محاور ، محور للبيانات العامة ومحورين أساسيين كالآتي :

المحور الأول : البيانات العامة

محور للبيانات العامة المرتبطة بالمستجوبين شمل :

- الجنس

- السن

- المستوى التعليمي

- الخبرة المهنية

- الخبرة المهنية .

الهدف الأساسي من اعتماد هذا محور البيانات العامة بمكوناته هو دراسة تأثير هذه الأخيرة على

إجابات مفردات العينة على مختلف الفقرات الواردة في محاور الاستبيان الأساسية.

المحور الثاني : مدى استخدام بطاقة الانتماء في البنك محل الدراسة

عدد العبارات: 12 عبارة (من العبارة 1 إلى العبارة 12)

المحور الثالث : مدى تأثير بطاقة الانتماء في التقليل من المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة

عدد العبارات: 11 عبارة (من العبارة 13 إلى العبارة 23)

أولاً: مسطرة القياس

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة موظفي البنوك محل الدراسة الناشطة بولاية المسيلة على محتوى فقرات الاستبيان حيث يوجد أمام كل عبارة خمس خيارات بحيث يمثل الخيار الخامس (5) درجات، وهو أعلى درجة للموافقة مع مضمون العبارة والخيار الأول (1) درجة واحدة ويمثل عدم الموافقة إطلاقاً مع مضمون العبارة، كما يوضحه الجدول رقم (01):

جدول رقم (01): درجات مقياس ليكرت المستخدم

البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مقياس ليكرت

كما تم استخدام درجة معنوية (5%) فأقل للحكم على فرضيات الدراسة.

ثانيا : صدق أداة الدراسة

للتأكد من صدق أداة الدراسة التي تمت عليها، تم عرض الاستبيان على محكمين (الملحق رقم 2) ، حيث أخذت بعين الاعتبار الملاحظات والتعديلات المناسبة بشأن الصياغة اللغوية واستبدال بعض العبارات بعبارات أخرى، حتى أصبح مجموع الفقرات النهائية 23 فقرة.

ثالثا : ثبات أداة الدراسة

تم التأكد من ثبات أداة الدراسة عن طريق الاتساق الداخلي بحساب معامل الثبات ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ، حيث بلغت قيمته على المجال الكلي (0.808) (الملحق رقم 4) وهي نسبة عالية وتبين مدى ثبات المقياس كأداة للتحليل الاحصائي اي أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ملائمة من الثبات ما يتناسب مع هذا النوع من الدراسات ، والجدول رقم (2) يوضح ذلك:

جدول رقم (2): معامل Cronbach's Alpha لقياس ثبات أداة الدراسة

المحور	عدد العبارات	Cronbach's Alpha معاملالثبات ألفات كرونباخ
المحور الأول	12	0.801
المحور الثاني	11	0.500
الاستبيان ككل	23	0.808

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

1-2-2- المقابلة

اعتمدنا في بحثنا هذا أسلوب المقابلة غير المهيكلة مع موظفي البنوك محل الدراسة ، حيث كان الهدف الأساسي منها هو الحصول على أكبر حجم من المعلومات الدقيقة و كذا الاستفسار عن بعض الاحصاءات المتعلقة بمختلف ادارت البنوك و التي من شأنها أن تساعدنا في تفسير الإجابات المتعلقة بعبارات الاستبيان ، قصد إعطاء تفسيرات حقيقية ومنطقية لهذه الإجابات.

1-2-3- الملاحظة

تلعب الملاحظة في دراستنا دورا مكملا لدور المنوط بالاستمارة والملاحظة ،حيث أنه أثناء تجولنا في البنوك محل الدراسة ومقابلتنا لأفردنا كنا نسجل أهم ما نلاحظه حيث اعتمدنا بشكل أكبر على الملاحظة المهيكلة ،أي قمنا بتحديد مسبق لأهم المحاور التي يجب التركيز عليها وملاحظتها أثناء زيارتنا الميدانية.فقمنا بتسجيل وكتابة جميع الملاحظات حتى يتسنى لنا استحضارها و الاعتماد عليها كتفسير إضافي لبعض النتائج .

1-3- المعالجة الإحصائية

لغرض المعالجة الإحصائية للبيانات المحصل عليها من الاستبيان تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS (إصدار 19)، كما تم استخدام الأساليب التالية لمعالجة البيانات: (الملحق رقم 4)

- اختبار الثبات (Reliability Test): الذي استخدم بهدف التأكد من مقدار الاتساق الداخلي لأداة القياس عن طريق احتساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للأداة ككل.
- الأساليب الإحصائية الوصفية: استخدمت الأساليب الإحصائية الوصفية لوصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حيث تضمنت الأساليب الإحصائية: التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية.
- الانحدار الخطي البسيط ومعامل الانحدار
- اختبار one-way-Anova لاختبار الفروق في متوسطات إجابات أفراد العينة وفقاً لمتغيرات (السن، الجنس، المستوى التعليمي، الخبرة).

1-4- صعوبات البحث

لا تخلو أي دراسة من عقبات، فحاولت الباحثة التغلب عليها قدر الإمكان أو على الأقل التقليل من آثارها على الدراسة بهدف التوصل إلى نتائج ذات دلالة، حيث واجهت الباحثة صعوبات منها: عدم استجابة أفراد العينة مباشرة، وتأخر الكثيرين منهم بل وامتنع البعض منهم عن الإجابة أحياناً، مما حدا بالباحثة للاتصال بهم أكثر من مرة، وإعادة توزيع استبيانات عليهم مرة أخرى بسبب ضياع الاستبيانات الموزعة سابقاً.

1-5- مجتمع وعينة البحث

مجتمع البحث: يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي لـ أر بعة بنوك ناشطة بولاية المسيلة والمتعاونة معنا (الملحق رقم 3). الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP -القرض الشعبي الجزائري CPA- البنك الوطني الجزائري BNA و البنك الخارجي الجزائري BEA

عينة البحث: نظراً لعدم استجابة الموظفين لنا تم توزيع الاستبيان عشوائياً، ولذلك تم جمع 38 استبيان من بين 80 استبيان موزع.

2- عرض وتحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات

بعدما تطرقنا لمنهجية الدراسة المتبعة في الجانب التطبيقي قمنا بتحليل محاور الاستبيان، بغرض التأكد من صحة الفرضيات التي تجيب في مجموعها على الإشكالية الرئيسية للبحث.

2-1- وصف الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

سنحاول تحليل معطيات البيانات العامة للعينة المدروسة ، وذلك من خلال عرض النسب المئوية والتكرارات لتوزيع مفردات العينة، وهذا وفقا للمتغيرات الموضوعة في هذا المحور والمتمثلة في الجنس ، السن،المستوى التعليمي والخبرة المهنية.

2-1-1- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

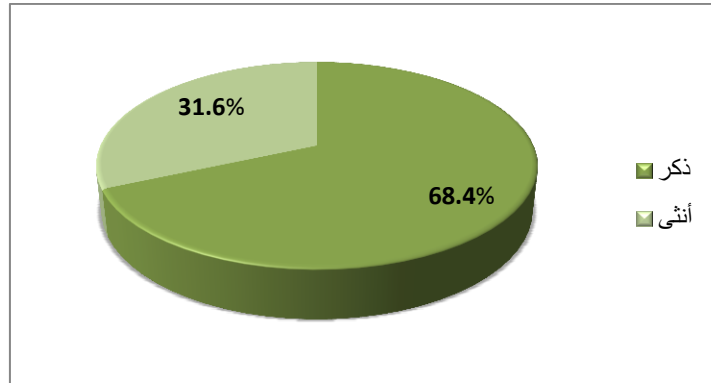
جدول رقم(3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	26	68.4
ذكر	12	31.6
أنثى	38	100
المجموع		

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

يتبين من الجدول رقم (3) أن نسبة كبيرة من أفراد عينة البحث حسب متغير الجنسهم من الذكور حيث بلغ عددهم 26 فردا بنسبة 68.4% ، في حين بلغ عدد الإناث 12 وبنسبة 31.6% وهذا راجع لطبيعة الوظيفة وأيضا لعادات وتقاليد المنطقة،والشكل رقم (1) يوضح الرسم البياني لذلك.

شكل رقم (1) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Excel

2-1-2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

جدول رقم(4): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير السن

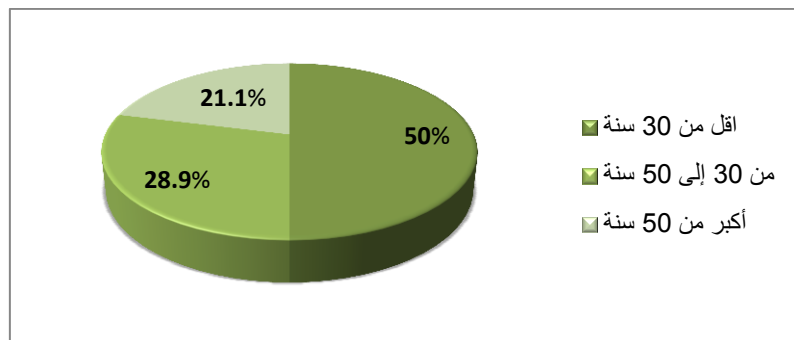
المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
السن	اقل من 30 سنة	50
	من 30 إلى 50 سنة	28.9
	أكبر من 50 سنة	21.1
المجموع	38	100

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات

الاستبيان

يتبين من الجدول رقم (4) حسب متغير السن أن 50% من أفراد عينة الدراسة نقل أعمارهم عن 30 سنة وهذا راجع لخروج بعض الموظفين للتقاعد ونظرا للامتيازات التي تمنحها الدولة في اطار ادماج العقود المدعمة ، و 28.9% من افراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 و 50 سنة وبنسبة 21.1% من افراد العينة أكبر من 50 سنة، والشكل رقم (2) يوضح الرسم البياني لذلك.

شكل رقم (2) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير السن



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Excel

2-1-3- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول رقم(5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
متوسط	12	31.6
ثانوي	22	57.9
جامعي	4	10.5
المجموع	38	100

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

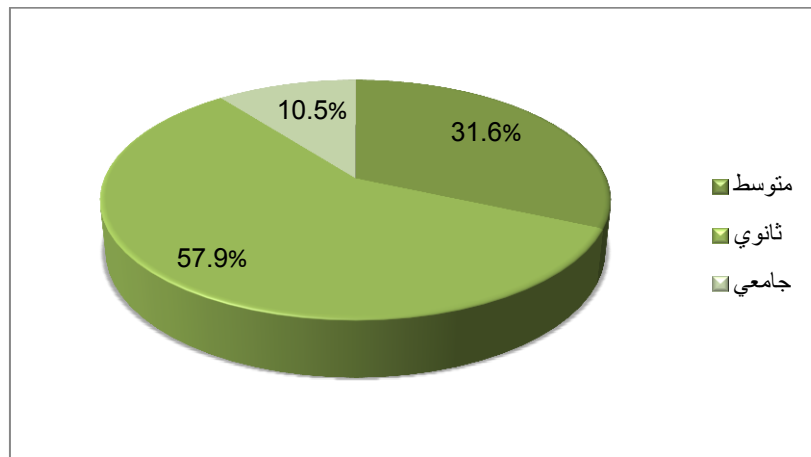
يتبين من الجدول رقم (5) حسب متغير المستوى التعليمي أن 57.9% من أفراد عينة الدراسة

مستواهم ثانوي

وأن نسبة 31.6% من مستوى متوسط وأن ما نسبته 10.5% مستواهم جامعي وهذا راجع أن أغلبية

الوظائف لا تتطلب مستوى تعليمي عال، والشكل رقم (3) يوضح الرسم البياني لذلك.

شكل رقم (3) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Excel

2-1-4- توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

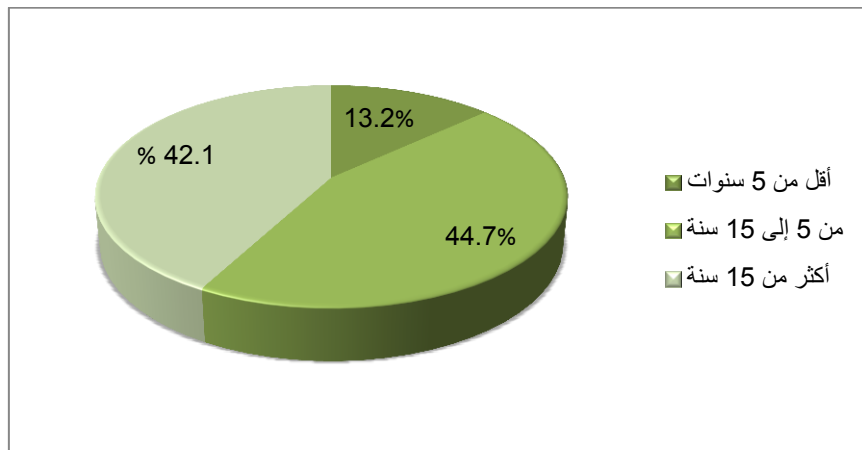
جدول رقم(6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية %
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	13.2
	من 5 إلى 15 سنة	44.7
	أكثر من 15 سنة	42.1
المجموع	38	100

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

يتبين من الجدول رقم (6) حسب متغير الخبرة المهنية أن أغلبية أفراد عينة الدراسة أن خبرتهم أكثر من 5 سنوات بنسبة أكثر من 86 %، لأن هذه البنوك تعتمد على الخبرة المهنية للموظف ، حيث نجد 44.7% من أفراد العينة خبرتهم ما بين 5 و15 سنة، و 42.1% لهم خبرة اكبر من 15 سنة، في حين نجد ما نسبته 13.2% من أفراد عينة الدراسة تقل خبرتهم عن 5 سنوات، والشكل رقم (4) يوضح الرسم البياني لذلك.

شكل رقم (4) : تمثيل عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على برنامج Excel

2-2- تحليل فرضيات الدراسة

سنحاول تحليل فرضيات الدراسة ومن ثم الاجابة على الاشكالية كالاتي:

- **الفرضية الأولى :** تستخدم البنوك الجزائرية بطاقة الائتمان بدرجة متوسطة.

للإجابة على هذه الفرضية ، قمنا بتحديد مستوى الاستخدام لبطاقة الائتمان، وذلك عن طريق حساب المتوسط الحسابي لكل عبارة ولكل محور ثم لكل الاستبيان ككل.

حيث تم تحديد المدى لمعرفة طول الفئة $0.8 = 5/(1-5)$ وبنفس الطريقة نحصل على المجالات التالية كما يوضحه الجدول رقم (7):

جدول رقم (7): درجة استخدام بطاقة الائتمان حسب مجال المتوسط الحسابي

5 - 4.20	-	3.40	-	2.60	-	1.80	1.80 - 1	المتوسط	مجال
		4.20		3.40		2.60			الحسابي
		عالية		متوسطة		ضعيفة	ضعيفة جدا		درجة الاستخدام

المصدر : من إعداد الطالبة اعتمادا على مقياس ليكارت

لتحليل و مناقشة الفرضية الأولى ،قمنا بحساب الوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمعرفة درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة كما هي مبينة في الجدول رقم (8).

جدول رقم(8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة على كل أسئلة

الاستبيان

الرقم	العبارات	T	مستوى الدلالة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاستددام
1	استخدام بطاقة الائتمان اجباري في بنكم	27.07	.000	0.899	3.94	عالية
		1			7	
2	يدرك الزبون كيفية استخدام بطاقة الائتمان	18.90	.000	1.133	3.47	عالية
		4			4	
3	يكلف الحصول على بطاقة الائتمان مبلغا كبيرا	24.70	.000	0.985	3.94	عالية

	7			5		
4	4.07	0.912	.000	27.57	يحتاج الفرد إلى بطاقة الائتمان في تعاملاته مع البنك	
	9			6		
5	3.29	1.354	.000	14.97	يستخدم الزبون بطاقة الائتمان في مصاريف البنوك المختلفة	
	0			8		
6	3.84	0.945	.000	25.05	تستخدم بطاقة الائتمان كمفتاح للدخول إلى خدمات شبكة الانترنت	
	2			9		
7	3.97	0.885	.000	27.68	تحقق بطاقة الائتمان مزايا شخصية الزبون	
	4			1		
8	3.71	0.984	.000	23.24	يقدر الزبون قيمة البطاقة للائتمان والخدمة التي تقدمها	
	1			8		
9	3.73	1.201	.000	19.18	بطاقة الائتمان تقلل من تداول الكاش في السوق	
	7			0		
1	3.50	1.133	.000	19.04	معطيات بطاقة الائتمان تختلف من بنك لآخر	
	0			2		0
1	4.00	0.870	.000	28.34	إجراءات الحسم الشهري تختلف من بنك لآخر	
	0			5		1
1	3.84	1.027	.000	23.05	يستطيع الشخص أن يمتلك أكثر من بطاقة ائتمان واحدة.	
	2			3		2
1	3.65	1.169	.000	19.29	بطاقة الائتمان لها دور في تقليل المخاطر	
	8			1		3
1	3.71	1.113	.000	20.55	تكشف بطاقة الائتمان عن وجود أفراد بشكل غير قانوني	
	1			5		4
1	3.89	0.924	.000	25.98	تقلل بطاقة الائتمان من عملية التزوير	
	5			8		5

1	تقلل بطاقة الائتمان من عملية السرقة	28.87	.000	0.831	3.89	عالية
6		5			5	
1	البنك له عناية خاصة لحماية حقوق الزبون	17.89	.000	1.224	3.55	عالية
7	الحامل بطاقة الائتمان	8			3	
1	تقلل بطاقة الائتمان من عامل الازدحام	13.80	.000	1.469	3.29	متوسط
8		6			0	ة
1	تقلل بطاقة الائتمان من عامل الوقت	14.37	.000	1.331	3.10	متوسط
9		8			5	ة
2	تقلل بطاقة الائتمان من عامل الجهد	19.19	.000	1.133	3.52	عالية
0		1			6	
2	تكشف بطاقة الائتمان عن هوية الشخص	34.58	.000	0.760	4.26	عالية
1	الطبيعي	1			3	جدا
2	يمكن أن تتعرض بطاقة الائتمان للتلف	33.56	.000	0.749	4.07	عالية
2		6			9	
2	يدرك الزبون أن بطاقة الائتمان آمنة والمعلومات	33.06	.000	0.795	4.26	عالية
3	التي فيها موثقة بشكل صحيح	8			3	جدا
	المحور الأول	40.09	.000	0.581	3.77	عالية
		0			85	
	المحور الثاني	52.82	.000	0.437	3.74	عالية
		3			8	
	الاستبيان ككل	50.37	.000	0.461	3.76	عالية
		4			4	

قدرت T الجدولية بـ 1.687 عند مستوى الدلالة 5 % ودرجة حرية 37.

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

نلاحظ من الجدول رقم(8) أن أغلبية عبارات المحور الأول أي العبارات من 1 إلى العبارة 12 متوسطها الحسابي محصور بين 3.40 و4.20 ، أي درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية ، ماعدا العبارة رقم 5 التي تنص على أن : " يستخدم الزبون بطاقة الائتمان في مصاريف البنوك المختلفة " فكانت درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة متوسطة حيث تبين أن الزبون لا يستخدم بطاقة الائتمان في جميع مصاريف البنوك المختلفة بل في أهمها ، كما احتلت العبارة رقم 4 التي تنص : "يحتاج الفرد إلى بطاقة الائتمان في تعاملاته مع البنك" المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.079 وبانحراف معياري 0.912 وبلغت قيمة T المحسوبة 27.576 وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي بلغت 1.687 وهذا يعني أن العبارة رقم 4 ذات دلالة احصائية واثباتية ، أي أن فعلا يحتاج الفرد إلى بطاقة الائتمان في تعاملاته مع البنك ، أما المتوسط الحسابي للمحور الأول فكانت 3.778 بانحراف معياري 0.581 ، كما أن بلغت قيمة T المحسوبة 40.090 وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي بلغت 1.687 وهذا يعني أن عبارات المحور الأول ذات دلالة احصائية واثباتية ، أي أن درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية.

كما نلاحظ من الجدول رقم(8) أن أغلبية عبارات المحور الثاني أي العبارات من 13 إلى العبارة 23 متوسطها الحسابي محصور بين 3.40 و4.20 ، أي درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية، ماعدا العبارة رقم 18 التي تنص على أن : " تقلل بطاقة الائتمان من عامل الازدحام والعبارة رقم 19 التي تنص على أن : " تقلل بطاقة الائتمان من عامل الوقت " ، فكانت درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة متوسطة حيث تبين أن بطاقة الائتمان تقلل من عامل الازدحام والوقت بدرجة متوسطة ، أما العبارة رقم 21 التي تنص على أن : " تكشف بطاقة الائتمان عن هوية الشخص الطبيعي "والعبارة رقم 23 التي تنص على أن : " يدرك الزبون أن بطاقة الائتمان آمنة والمعلومات التي فيها موثقة بشكل صحيح " فكانت درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية جدا، حيث تبين أن بطاقة الائتمان فعلا تكشف عن هوية الشخص الطبيعي وأن الزبون يدرك أن بطاقة الائتمان آمنة والمعلومات التي فيها موثقة بشكل صحيح ، كما احتلت هاتين العبارتين أي 21 و23 المرتبة الأولى في هذا المحور بمتوسط حسابي متساو قدر بـ 4.263 وبانحراف معياري 0.760 و0.795 على التوالي، في حين بلغت قيمة T المحسوبة 34.581 للعبارة 21 و33.068 للعبارة 23 وهما أكبر من قيمة T الجدولية والتي بلغت 1.687 وهذا يعني أن العبارتين ذات دلالة احصائية واثباتية ، أما المتوسط الحسابي للمحور الثاني فكانت 3.748 بانحراف معياري 0.437، كما أن بلغت

قيمة T المحسوبة 52.823 وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي بلغت 1.687 وهذا يعني أن عبارات المحور الثاني ذات دلالة احصائية وإيجابية، أي أن درجة الاستخدام لبطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية.

كما بلغ المتوسط الحسابي للاستبيان ككل 3.764 بانحراف معياري بلغ 0.461 ، أي أن أفراد العينة يؤكدون على أن درجة استخدام بطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية، أي أن أفراد العينة يؤكدون على أن درجة استخدام بطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية.

وعليه يتم رفض الفرضية الأولى التي تنص على أن: " تستخدم البنوك الجزائرية بطاقة الائتمان بدرجة متوسطة "، حيث تبين أن درجة استخدام بطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة عالية.

• **الفرضية الثانية:** يؤدي استخدام البنوك الجزائرية لبطاقة الائتمان إلى التقليل من بعض المخاطر البنكية.

لاختبار العلاقة بين استخدام بطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة والتقليل من بعض المخاطر البنكية ، باعتبار ان استخدام بطاقة الائتمان يؤثر في التقليل من بعض المخاطر البنكية ، لا بد من ايجاد قوة الارتباط بين هذين المتغيرين ومن ثم ايجاد نموذج لمعادلة الانحدار البسيط يعبر عن هذه العلاقة، وقبل ذلك لا بد من تحديد المتغيرات ورموزها كالآتي:

المتغير التابع: التقليل من بعض المخاطر البنكية RB، المتغير المستقل: استخدام بطاقة الائتمان X
معامل الانحدار: β ، الثابت: α

ومنه الشكل العام لنموذج معادلة الانحدار الخطي البسيط يكون كالآتي: $RB_i = \alpha + \beta x_i$

و بواسطة البرنامج الاحصائي SPSS يمكن استخراج قيم: α و β .

لكن رجوعا للواقع ، فمن البديهي أن لا تقع النقاط تماما على خط الانحدار و بالتالي فإن العلاقة الخطية ($RB_i = \alpha + \beta x_i$) ، يجب أن تعدل لكي تضم خطأ عشوائي يرمز له بالرمز e_i ، حيث يمثل انحراف القيم التقديرية عن القيم الحقيقية ، ويفترض في متغير الخطأ العشوائي أنه موزع طبيعيا ، قيمته المتوقعة مساوية للصفر و تباينه ثابت و أن الأخطاء غير مترابطة ببعضها البعض ، فتصبح المعادلة بالشكل التالي:

$$RB_i = \alpha + \beta x_i + e_i$$

هناك عدة طرق لتحديد أفضل خط مستقيم لعينة المشاهدات ، من بينها طريقة المربعات الصغرى التي تتضمن تصغير مجموع المربعات لانحراف النقاط الرأسية عن الخط إلى أدنى حد ممكن، وبعد الاشتقاق

الجزئي بالنسبة لـ α و β نحصل على مقديهما على التوالي : α و β ومنه الشكل العام لمعادلة الانحدار الخطي البسيط المدرج أعلاه هو :

$$RB_i = \alpha + \beta x_i$$

و بواسطة البرنامج الاحصائي SPSS يمكن استخراج قيم α و β طبقا لمخرجات SPSS لبيانات الاستبيان؛

وعلى العموم هذا هو المبدأ الأساسي لجميع النماذج معادلات الانحدار الخطي البسيط التي سنستخرجها من البرنامج الاحصائي SPSS .

لإيجاد نموذج معادلة الانحدار البسيط ينبغي تحديد معامل الارتباط بين استخدام بطاقة الائتمان x والتقليل من بعض المخاطر البنكية RB وهذا ما يبينه الجدول رقم (9):

جدول رقم (9): قيمة معامل الارتباط بين استخدام بطاقة الائتمان والتقليل من بعض المخاطر البنكية

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	الخطأ المعياري للتقدير e _i
1	0.603	0.364	0.3537

المصدر من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

يتضح من الجدول رقم (9) أن قوة الارتباط بين استخدام بطاقة الائتمان والتقليل من بعض المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة قوية حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بـ 0.603 ، مما يعني أن هذه العلاقة طردية وقوية. في حين كانت قيمة معامل التحديد 0.364 وهي قيمة تدل ما نسبته 36.4% من المخاطر البنكية تقل عند استخدام بطاقة الائتمان في البنوك محل الدراسة ،أي أن استخدام بطاقة الائتمان يؤدي إلى التقليل من بعض المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة ،وأن نموذج هذه العلاقة صالح للتنبؤ.

ولتأكد من معنوية هذا النموذج نستخدم اختبار "ANOVA" تحليل التباين الاحادي من خلال الجدول رقم (10):

جدول رقم (10): اختبار "ANOVA" بين استخدام بطاقة الائتمان والتقليل من بعض المخاطر

البنكية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى المعنوية
الانحدار	2.577	1	2.577	20.616	0.000
البواقي	4.504	36	0.125		
المجموع	7.081	37			

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

نلاحظ من الجدول رقم (7) أعلاه أن قيمة مستوي الدلالة تساوي 0.000 وهي قيمة أقل من 0.05، مما يدل على وجود قيم معنوية ودالة، وبالتالي يمكن ايجاد نموذج لمعادلة الانحدار البسيط بين استخدام بطاقة الائتمان والتقليل من بعض المخاطر البنكية، ومن الجدول رقم (11) يمكن استخلاص هذه المعادلة.

جدول رقم (11): قيمة معالم الانحدار

النموذج	معامل الانحدار	t	مستوى المعنوية
1	الثابت α	2.032	0.000
	معامل β	0.454	0.000

المصدر: من اعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات SPSS لبيانات الاستبيان

يمكن استخلاص نموذج لمعادلة الانحدار الخطي البسيط بالشكل التالي:

$$RB_i = 2.032 + 0.454 x_i$$

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن معاملات النموذج المقدر α ، β معنوية، كما أن قيمة معامل الانحدار تساوي 0.454 وهي قيمة موجبة ومعنوية، حيث قدرت الاحصاء t بـ 5.313، وهي أعلى من 2، مما يدل على أن معامل الانحدار معنوي، وهو ما أثبتته قيمة المعنوية في الجدول والتي بلغت 0.000 (أقل من 0.05)، مما يعني وجود علاقة طردية معنوية بين استخدام بطاقة الائتمان والتقليل من بعض المخاطر البنكية ، كما يوضح هذا النموذج لمعادلة للانحدار الخطي البسيط أن استخدام بطاقة الائتمان

يؤثر بنسبة 45.4 % في التقليل من بعض المخاطر البنكية. محل الدراسة ، وأن النسبة الباقية تعود لعوامل أخرى.

خلاصة الفصل

مما سبق نستنتج أن استخدام بطاقة الائتمان يؤدي إلى التقليل من بعض المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة.

وعليه يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على أن: " يؤدي استخدام البنوك الجزائرية لبطاقة الائتمان إلى التقليل من بعض المخاطر البنكية "، حيث تبين وجود ارتباط قوي بين استخدام البنوك الجزائرية لبطاقة الائتمان والتقليل من بعض المخاطر البنكية في البنوك محل الدراسة.