



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عمار تليجي الأغواط

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير

تخصص: ادارة مالية

تحت عنوان:



أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي دراسة حالة بريد الجزائر فرع الوئام - الأغواط -

الأستاذة المشرفة:

د. نور الدين هناء

من إعداد الطالبتين:

- أسماء بوعزارة
- حبيبة دحماني

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ	أ.د. سعيداني
مقررا	أستاذ محاضر	د. هناء نور الدين
ممتحنا	أستاذ	أ.د. بوداود فاطمة الزهراء

السنة الجامعية 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه

الحمد لله المعين الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل المتواضع نتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى أستاذتنا الفاضلة **هناء نور الدين** لتفضلها الاشراف على هذا العمل وعلى ما أسدته من نصح وتوجيه وإرشاد خلال إعداد هذه الدراسة كما نتقدم بجزيل الشكر وجميل العرفان للدكتورة كيرد ربیعة التي كان لها فضل كثير علينا

إلى مؤسسة بريد الجزائر - فرع الوئام - الأغواط -

نخص بالذكر مكتب الخدمات المصرفية الإلكترونية والمالية والبريدية والعاملين فيه ليندا بومدين، بشير سوفي، المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة بن بارش كوثر.

كما لا ننسى المبدعة خديجة شنافي

وكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالأغواط نخص بالذكر الأستاذ الفاضل أحمد بوجلal

نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو بعيد ونسأل الله أن يجعلها في ميزان حسناتهم إنه لسمیع مجیب

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا على البدء والختام

(وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين)

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا لا الطريق كان محفوقا بالتسهيلات لكنني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه

أهدي تخرجي الى من أحمل اسمه بكل فخر الذي كان دوما بقلبي رغم مرضه الا أنه دائما بجانبني وسندي بلا حدود الى من علمني أن الدنيا صراع وسلاحها العلم والمعرفة والذي حمزة قرياص حفظه الله

الى المرأة التي جعلت مني فتاة طموحة وسهلت على الصعاب بدعائها الخفي الى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمة أمي خيرة دحماني حفظها الله

الى خيرة ايامي وصفوتها وكانوا لي سندا وداعمين ومشجعين دائما أزاحوا عن طريقي المتاعب ممهدين الطريق زارعين الثقة والإصرار بداخلي سندي وكتفي الذي استند عليه دائما الى الذين غمروني بالحب والتوجيه وامدوني بالقوة الى الذين لطالما كانوا الظل لهذا النجاح وإخوتي إبراهيم دحماني وناصر دحماني حفظهم الله

الى صديقتي في هذا العمل الغالية الطيبة أسماء بوعزارة وإلى أصدقاء السنين وأصحاب الشدائد وملهمي نجاحي إلى من رسمو بسمتي وقت الصعاب " بشرى بومقواس، إيمان بوخاري، سعاد سمحات، سعاد غريبي " شكرا لأنكم جزء من هذا النجاح

إلى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير الأغواط، كما أتوج بخالص شكري وتقديري إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل

دحماني حبيبة

الإهداء

الحمد لله الذي أنشأ وبرى وخلق الماء والثرى الرحمن على العرش استوى والصلاة والسلام على النبي المصطفى و بعد أهدي عملي المتواضع هذا الى من وضعني في الأمام و رباني و علمني الصواب الى من زين إسمي بأجمل الألقاب صاحب الوجه الطيب سندي في هذه الحياة من أكن له مشاعر التقدير و الاحترام و العرفان أبي الغالي الحنون.

الى قررة عيني من ضحت من أجلي وأهدتني نور الحياة من جعل العليم الجنة تحت أقدامها أمي الغالية الطيبة أطال الله في عمرهما وأمدهما بالصحة والعافية.

إلى أختي وأخواتي الأعزاء عبد المجيد، حسين، منال، عبد الرحمان، أحمد وإسلام إلى رفيقتي في هذا العمل الجميلة حبيبة دحماني

وأخيرا الى كل من ساندني وكان سببا في ظهور ابتسامتي سائلة المولى عزوجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة.

ثم الى كل طالب سعى بعلمه ليفيد الإسلام والمسلمين بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة.

أسماء بوعزارة

ملخص الدراسة

****الملخص****

هدفت هذه الدراسة الى تبيان أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) حيث تعتبر وسائل الدفع الالكتروني أداة فعالة و تقنية جديدة تسمح باختصار الوقت و التكلفة و تحقق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها و قد تعرفنا في هذه الدراسة على الأداء المالي و أهم مؤشرات و لتحقيق أهداف الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي و المنهج التحليلي و كذلك اعتمدنا في الدراسة التطبيقية على الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع 38 استبيان على عمال المؤسسة و قد تم التوصل الى أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الالكتروني – بطاقة الكترونية – تحويلات مالية الكترونية – أداء مالي – بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

****Summary****

This study aimed to illustrate the impact of electronic payment methods on the financial performance of Algeria Post (El Weam branch in Laghouat). Electronic payment methods are considered an effective tool and a new technology that allows for saving time and cost, achieving benefits that traditional payment methods could not. In this study, we explored financial performance and its key indicators. To achieve the study's objectives, we adopted the descriptive and analytical methodologies. Additionally, in the practical study, we used a questionnaire as a data collection tool, distributing 38 questionnaires to the institution's employees. The study concluded that there is a statistically significant impact of electronic payment methods on the financial performance of Algeria Post (El Weam branch in Laghouat).

****Keywords:**** Electronic Payment Methods – Electronic Card – Electronic Money Transfers – Financial Performance – Algeria Post (El Weam Branch - Laghou)

فهرس المحتويات

الفهرس

الصفحة	العنوان
I	شكر وتقدير
II	الاهداء
IV	الملخص
VI	الفهرس
X	قائمة الاشكال
XII	قائمة الجداول
أ- ي	مقدمة
11	الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الالكتروني والاداء المالي
12	تمهيد
14	المبحث الأول: وسائل الدفع الالكتروني
14	المطلب الأول: تعريف واهمية وسائل الدفع الالكتروني
17	المطلب الثاني: انواع وسائل الدفع الالكتروني
21	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني
34	المطلب الرابع: العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر والعقبات التي تواجهها

38	المبحث الثاني: ماهية الاداء المالي
38	المطلب الأول: تعريف الاداء المالي وتقييمه
43	المطلب الثاني: اهمية واهداف الاداء المالي
44	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على الاداء المالي
46	المطلب الرابع :مؤشرات الاداء المالي
53	خلاصة الفصل
54	الفصل 2: دراسة حالة بريد الجزائر(فرع الوئام بالاغواط)
55	تمهيد
56	المبحث الأول: تقديم بريد الجزائر (فرع الوئام بالاغواط)
57	المطلب الأول: نشأة و تعريف بريد الجزائر
58	المطلب الثاني: تعريف بريد الجزائر(فرع الوئام بالاغواط)
59	المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية ومعوقاتها بريد الجزائر(فرع الوئام بالاغواط)
60	المطلب الرابع: تطبيق بريدي موب
62	المبحث الثاني: اداة ونتائج الدراسة

62	المطلب الاول: اداة الدراسة
63	المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
67	المطلب الثالث: عرض خصائص عينة الدراسة
75	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
77	خلاصة الفصل
78	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

قائمة الأشكال

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
الشكل 1	تقسيم حسب العلاقة التعاقدية للبطاقات البنكية	22
الشكل 2	تقسيم البطاقات الائتمانية حسب جهة الإصدار	24
الشكل 3	تصوير إيضاحي لتقييم الأداء المالي	42
الشكل 4	الهيكل التنظيمي لقطاع بريد الجزائر	57
الشكل 5	الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)	58
الشكل 6	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	67
الشكل 7	توزيع افراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	
الشكل 8	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	69
الشكل 9	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	70
الشكل 10	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	71

قائمة الجداول

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول 1	توزيع درجات عبارات المحاور وفقا لسلم ليكارت الخماسي	63
الجدول 2	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	64
الجدول 3	معاملات الارتباط بين أبعاد وسائل الدفع الالكترونية والعبارات المكونة لها	65
الجدول 4	معاملات الارتباط بين وسائل الدفع الالكترونية وأبعاده	65
الجدول 5	معاملات الارتباط بين متغير الأداء المالي وعباراته	66
الجدول 6	نتائج الفا كرونباخ	66
الجدول 7	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	67
الجدول 8	توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	68
الجدول 9	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة	69
الجدول 10	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	70

71	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	الجدول 11
72	اتجاه إجابات افراد العينة على عبارات وسائل الدفع الالكتروني	الجدول 12
73	اتجاه إجابات افراد العينة على عبارات الاداء المالي	الجدول 13
74	معامل الارتباط للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع	الجدول 14
75	نتائج التحليل الخطي المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع	الجدول 15

مقدمة

مقدمة

في عصر التكنولوجيا الرقمية الذي نعيشه اليوم، أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني جزءًا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، مع التطور السريع للإنترنت وزيادة الاعتماد على الأجهزة الذكية، أصبحت المعاملات المالية عبر الإنترنت أكثر شيوعًا وسهولة من أي وقت مضى. وسائل الدفع الإلكتروني لا تقتصر على توفير الراحة فقط، بل تعزز أيضًا الأمان والسرعة في إجراء العمليات المالية، مما يجعلها الخيار المثالي للأفراد والمؤسسات على حد سواء.

لقد شكلت وسائل الدفع الإلكتروني ثورة في عالم الخدمات المالية، حيث جاءت كنتيجة للتطور التكنولوجي المتسارع وتوسع استخدام الإنترنت والأجهزة الذكية في حياة الناس. بدأت هذه الوسائل في الظهور نتيجة التطور التكنولوجي المتسارع في العقد الأخير، ومع توسع التجارة الإلكترونية، أصبح من الضروري توفير وسائل دفع آمنة وسهلة للعملاء لإتمام المعاملات عبر الإنترنت.

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني ذات أهمية بالغة في قطاع المصارف، حيث تقدم مزايا عديدة تعود بالفائدة على العملاء والمؤسسات المالية على حد سواء. توفر هذه الوسائل راحة كبيرة للعملاء، إذ يمكنهم إجراء المعاملات المالية من أي مكان وفي أي وقت، دون الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية أو استخدام النقدية.

بالإضافة إلى ذلك، تسهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الأمان والحماية، حيث توفر طبقات إضافية من الأمان للمعاملات المالية، مما يقلل من مخاطر الاحتيال والسرقة. كما تتيح هذه الوسائل للمصارف تقديم خدمات متقدمة مثل التحويلات الفورية والدفعات الآلية، مما يعزز التواصل مع العملاء ويسهل تقديم خدمات مالية مخصصة وفعالة.

ونظرًا للأهمية البالغة التي تكتسبها وسائل الدفع الإلكتروني في وسط المجتمع، ارتأينا أن يكون موضوع دراستنا التطبيقية حول أثر هذه الوسائل على الأداء المالي لبريد الجزائر.

ان موضوع الدفع الإلكتروني وأثره على الأداء المالي يشكل مجالًا مهمًا وحيويًا في البحث الاقتصادي والمالي في العصر الرقمي الحديث. يتناول هذا الموضوع دراسة التأثير الذي تمارسه وسائل الدفع الإلكتروني، مثل البطاقات الائتمانية، والتطبيقات المالية عبر الإنترنت، والتحويلات الإلكترونية، على الهياكل المالية والأداء المالي للمؤسسات. يتطرق الموضوع إلى التحولات الكبيرة التي شهدتها القطاع المالي

نتيجة للتقنيات الحديثة، ويسعى لفهم كيفية تأثير هذه التطورات على الكفاءة والديناميكيات المالية للمؤسسات. تتجلى أهمية هذا الموضوع في قدرته على تحديد استراتيجيات وسائل الدفع المناسبة للشركات والبنوك، وكذلك في فهم آليات النجاح والتحديات التي قد تواجه عمليات التحول الرقمي في القطاع المالي. في هذا السياق، تتعدد الدوافع والتحديات التي تحيط بهذا الموضوع، مما يجعله محط اهتمام الباحثين والمختصين في مجالات الاقتصاد والمالية وتكنولوجيا المعلومات.

الأداء المالي يشير إلى قدرة المؤسسات والشركات على تحقيق الأهداف المالية المحددة وتحقيق العوائد المناسبة للمساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين. يتأثر الأداء المالي بعدة عوامل، بما في ذلك الإيرادات، التكاليف، الربحية، وإدارة رأس المال. علاوة على ذلك، تُعد وسائل الدفع الإلكتروني جزءًا أساسيًا من العمليات المالية والتجارية الحديثة، حيث تسهم في تيسير العمليات التجارية وتحسين كفاءة التدفقات النقدية وتقليل التكاليف المتعلقة بالمعاملات المالية التقليدية.

هناك علاقة وثيقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي، حيث يمكن أن تؤثر استخدامات الدفع الإلكتروني على عدة جوانب مالية. على سبيل المثال، يمكن أن تؤدي توفر وسائل دفع إلكترونية سهلة وآمنة إلى زيادة الإيرادات عبر زيادة عدد العملاء وتحسين تجربة العملاء. كما يمكن أن تسهم تلك الوسائل في تقليل التكاليف الناتجة عن معاملات الدفع التقليدية، مثل الشيكات والنقد، وبالتالي تحسين هامش الربح والأرباح. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لاعتماد وسائل الدفع الإلكتروني أن يعزز الكفاءة في إدارة التدفقات النقدية ويسهم في تحسين السيولة المالية للشركات.

بالتالي، يتبنى الباحثون والمحللون الاقتصاديون دراسة عميقة لتفاعل وسائل الدفع الإلكتروني مع الأداء المالي، وذلك لفهم كيفية تحسين الأداء المالي من خلال تبني استراتيجيات الدفع الإلكتروني الفعالة والمناسبة. هذا التحليل يساعد في فهم الديناميات المالية الحديثة وتقديم الإرشادات العملية للمؤسسات والشركات في تحسين أدائها المالي وتحقيق أهدافها المالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية في البيئة الاقتصادية المعاصرة.

من هنا نطرح الإشكالية التالية:

اولا اشكالية الدراسة:

ما هو اثر وسائل الدفع الالكتروني على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)؟

وللإجابة على هذه الاشكالية نطرح الاسئلة التالية:

- هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبطاقة الإلكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.
- هل يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتحويلات المالية الالكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

ثانيا فرضيات الدراسة:

تتمثل فرضيات الدراسة فيما يلي:

- **الفرضية الرئيسية:**
 - يوجد اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الالكتروني على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عند مستوى دلالة 0.05.
- **الفرضيات الفرعية:**
 - لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبطاقة الإلكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.
 - يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتحويلات الالكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

ثالثا: أهمية الدراسة:

- التعرف على واقع تطبيق واستعمال وسائل الدفع الالكتروني.
- تعزيز الفهم لأثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي.
- التشجيع على تحسين استراتيجيات الدفع الإلكترونية.
- التأكيد على تطوير النظم المالية والتجارية الحديثة.

رابعاً أهداف الدراسة:

إن الهدف من هذه الدراسة يمكن توضيحه من خلال النقاط الآتية:

- التعرف على أهم معوقات ومزايا خدمات وسائل الدفع الإلكتروني والمخاطر التي يمكن مواجهتها عند استخدامها.
- تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي.
- تحديد العوامل المؤثرة في علاقة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي.
- اقتراح توجيهات وتوصيات للمؤسسات/الشركات/البنوك لتحسين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بما يعزز من أداءها المالي.

خامساً حدود الدراسة:

حدود الدراسة تحدد نطاق البحث والتحليل وتوضح ما الذي سيتم التركيز عليه وما الذي سيُستبعد.

- **حدود المكانية:** قمنا باختيار إحدى المؤسسات الخدمية وهي مؤسسة بريد الجزائر فرع الوئام لولاية الاغواط، أين قمنا بإسقاط الدراسة النظرية عليها.
- **الحدود الزمنية:** أما الفترة الزمنية الخاصة بالدراسة التطبيقية فقد امتدت من فيفري الى جوان 2024، أين تم جمع المعلومات حول مؤسسة بريد الجزائر بالإضافة إلى توزيع الاستبيان وتحليله .

سادساً دوافع اختيار الموضوع:

الموضوعية: التطورات الحاصلة التي يشهدها النظام المصرفي في مجال المعاملات الإلكترونية والمخاطر المترتبة عنها، حداثة موضوع الخدمات الإلكترونية.

ارتفاع أهمية الدفع الإلكتروني في النظم المالية الحديثة.

تزايد استخدام التقنيات الرقمية في البنوك والشركات.

الذاتية:

- الميول الشخصي إلى دراسة هذه المواضيع كونها مواضيع حديثة.
- الحاجة إلى فهم أفضل لتأثير التكنولوجيا على الأداء المالي.

سابعا ادوات الدراسة:

لدراسة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر، يمكن استخدام مجموعة متنوعة من الأدوات النظرية والتطبيقية. وبعض الأدوات التي تم استخدامها في هذا السياق:

الأدوات النظرية:

- **المراجعة الأدبية:** يتضمن استعراض الأبحاث السابقة والدراسات المنشورة حول تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي، وذلك لفهم النتائج السابقة والنظريات المستخدمة.
- **النماذج النظرية:** يمكن استخدام نماذج نظرية مثل نموذج تأثير التبني التكنولوجي (Technology Acceptance Model) أو نموذج تأثير الجودة والرضا على المستخدم (SERVQUAL) لتحليل تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على سلوك العملاء والموظفين.

الأدوات التطبيقية:

- **استبيانات:** يمكن إعداد استبيانات لجمع آراء العملاء والموظفين حول استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، بما في ذلك مستوى الرضا، وسهولة الاستخدام، والثقة في النظام، وأثرها على سلوكهم المالي.
- **مقابلات شخصية:** تم إجراء مقابلات مع مسؤولين في مؤسسة بريد الجزائر لفهم تجربتهم في تبني وتطبيق وسائل الدفع الإلكتروني، والتحديات التي واجهوها، والنتائج التي حققوها.
- **تحليل البيانات:** تم استخدام تقنيات التحليل الإحصائي لتحليل البيانات المجمعة من الاستبيانات والمقابلات، مثل التحليل الكمي والتحليل النوعي، لفهم العلاقات بين متغيرات الدراسة وتحديد الأنماط والاتجاهات.

باستخدام هذه الأدوات النظرية والتطبيقية بشكل متكامل، يمكن الحصول على رؤى عميقة حول تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر وتوجيه القرارات المستقبلية بشكل أفضل.

ثامنا المنهج المتبع:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي من أجل استعراض مختلف المفاهيم المتعلقة بخدمات وسائل الدفع الإلكتروني ولقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي من أجل تحليل البيانات وتنظيمها وتبويبها.

تاسعا هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار الفرضيات تم تقسيمها إلى ما يلي:

تناولنا في الفصل الأول: أساسيات حول وسائل الدفع الإلكتروني وماهية الاداء المالي وتقييمه.

تناولنا في الفصل الثاني: دراسة حالة بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط).

عاشرا الدراسات السابقة:

1_ لي وشو "تحقيق تجريبي لمحددات قبول المستخدم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت"، مجلة المحاسبة والتجارة الالكترونية، سنة 2003

هذه الدراسة تهدف إلى استكشاف محددات قبول المستخدم لخدمات البنوك عبر الإنترنت. تم تنفيذ الدراسة باستخدام منهجية تحقيق تجريبي، حيث تم جمع البيانات من عينة من المستخدمين للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. استخدمت الدراسة نموذجًا نظريًا متكاملًا لفهم عوامل الثقة وتبني التكنولوجيا في التسوق عبر الإنترنت.

الفرضيات:

1. يؤثر مستوى الثقة في أمان وسرية البيانات على قبول المستخدم لخدمات البنوك عبر الإنترنت.
2. يؤثر سهولة الاستخدام والتنفيذ على قبول المستخدم لخدمات البنوك عبر الإنترنت.
3. يؤثر الإدراك الملائم للمميزات والفوائد على قبول المستخدم لخدمات البنوك عبر الإنترنت.

النتائج:

- أظهرت الدراسة أن مستوى الثقة في أمان وسرية البيانات كان له تأثير مباشر وإيجابي على قبول المستخدم لخدمات البنوك عبر الإنترنت.
 - كما أظهرت الدراسة أن سهولة الاستخدام والتنفيذ والادراك الملائم للمميزات والفوائد كانت لها تأثير إيجابي ومباشر على قبول المستخدم لخدمات البنوك عبر الإنترنت.
- توفر هذه الدراسة إضاءة قيمة حول العوامل التي تؤثر على قبول المستخدم لخدمات البنوك عبر الإنترنت، وتسلط الضوء على أهمية الثقة وسهولة الاستخدام والادراك الملائم للمميزات في تعزيز هذا القبول.
- 2_ شين وهو، "الدفع الإلكتروني والأداء المالي، والسيطرة على المخاطر في البنوك التجارية"، المجلة الدولية للاقتصاد والتجارة وإدارة الأعمال سنة 2018.**
- تهدف هذه الدراسة إلى فهم العلاقة بين الدفع الإلكتروني والأداء المالي وسيطرة المخاطر في البنوك التجارية. تم جمع البيانات من عينة من البنوك التجارية وتحليلها لفهم كيفية تأثير الدفع الإلكتروني على أداء البنوك وسيطرتها على المخاطر.

الفرضيات:

- الدفع الإلكتروني يؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي للبنوك التجارية.
- الدفع الإلكتروني يؤثر بشكل إيجابي على سيطرة البنوك التجارية على المخاطر.

النتائج:

- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين الدفع الإلكتروني والأداء المالي للبنوك التجارية حيث يسهم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي وزيادة الربحية.
 - كما أظهرت الدراسة أن البنوك التجارية التي تعتمد أنظمة دفع إلكترونية أكثر تطوراً تمتلك مستويات أعلى من سيطرة المخاطر، مما يعزز استقرارها وموثوقيتها في السوق المالية.
- 3_ ياو واخرون، "الدفع الإلكتروني ومخاطر السيولة وأداء البنوك التجارية أدلة من الصين" مجلة الأبحاث المالية سنة 2019.**

تهدف هذه الدراسة إلى فهم تأثير الدفع الإلكتروني ومخاطر السيولة على أداء البنوك التجارية في الصين. تم جمع البيانات من مجموعة متنوعة من البنوك التجارية في الصين وتحليلها لتقدير كيفية تأثير الدفع الإلكتروني ومخاطر السيولة على أداء هذه البنوك.

الفرضيات:

- الدفع الإلكتروني يسهم في تحسين أداء البنوك التجارية في الصين.
- مخاطر السيولة تؤثر سلبًا على أداء البنوك التجارية في الصين.
- يمكن أن يعمل الدفع الإلكتروني كآلية للتخفيف من مخاطر السيولة في البنوك التجارية.

النتائج:

- أظهرت الدراسة أن الدفع الإلكتروني يلعب دورًا إيجابيًا في تحسين أداء البنوك التجارية في الصين، حيث يسهم في زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف.
- وجدت الدراسة أيضًا أن مخاطر السيولة تؤثر سلبًا على أداء البنوك التجارية في الصين، وهذا يبرز أهمية تبني إجراءات للتخفيف من هذه المخاطر.
- تشير النتائج أيضًا إلى أن الدفع الإلكتروني يمكن أن يكون وسيلة فعالة للتخفيف من مخاطر السيولة في البنوك التجارية من خلال تحسين إدارة التدفقات النقدية وتعزيز الكفاءة في إدارة الأصول والخصوم.

التعقيب على الدراسات السابقة: (أوجه التشابه وأوجه الاختلاف)

• من حيث مجتمع الدراسة

اختلفت دراساتنا عن الدراسات السابقة في الحدود المكانية حيث استهدفت دراساتنا مؤسسة بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) التي تعد المؤسسة المسؤولة عن توفير خدمات البريد والتوزيع في جميع أنحاء البلاد، وتشمل هذه الخدمات توصيل الرسائل والطرود، وتوفير خدمات التوفير والتحويل المالي، وتقديم الخدمات البريدية للمؤسسات والافراد.

• من حيث الهدف ونموذج الدراسة

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث اعتماد وسائل الدفع الإلكترونية كمتغير مستقل بأبعادها (البطاقة الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية) والاداء المالي كمتغير تابع.

• من حيث العينة المستهدفة:

اختلفت دراستنا عن الدراسات السابقة في استهدافها 40 عامل بمؤسسة بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) لدراسة اثر وسائل الدفع الإلكترونية للاداء المالي لديهم.

• من حيث الاساليب والادوات ومنهج الدراسة:

تشابهت دراستنا مع الدراسات السابقة في الاعتماد على المنهج التحليلي واستخدام الاستبيان كأداة لجمع المعلومات.

الفصل الأول:
الإطار النظري لوسائل
الدفع الإلكتروني والاداء
المالي

تمهيد:

لقد كان ظهور وسائل الدفع الإلكتروني نتيجة التحديات المالية بفعل التجارة الإلكترونية، إذ اعتبرت وسائل الدفع الإلكتروني كل أداة أو وسيلة وفاء بدين أو دفع فعالة وسريعة تتيح للأطراف التبادل الإلكتروني بدلا من التبادل المادي التقليدي.

وعلى ضوء التطور التكنولوجي الحاصل في العقود القليلة الماضية و انتشار التجارة الإلكترونية في مختلف أرجاء العالم على نطاق واسع ، و الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لاستعمال شبكة الأنترنت و في ظل هذه المعاملات التجارية الحديثة أضحت طرق الدفع التقليدية لا تتماشى مع طبيعة هذه المعاملات الافتراضية ، مما جعل صعوبة في الطرق الوفاء و الدفع وهذا ما جعلها ير أهل بالثقة و تسبب مشكلات جمة بالنسبة للعديد من مستخدمي التجارة الإلكترونية حيث ادت التجارة الإلكترونية الى ضرورة تطور أنظمة و وسائل الدفع لتصبح اكثر ملائمة مع متطلبات هذه التجارة اذ تتم كل عملياتها وتسييرها عبر الأنترنت و اجهزة الكترونية حيث تشمل في طياتها جميع الوسائل الوفاء التي تستخدم فيها التكنولوجيا إذ نجد كل وسيلة تلائم خدمة أو معاملة إلكترونية معينة.

الأداء المالي يعد مفهوماً أساسياً في مجال إدارة الأعمال والاقتصاد، حيث يقيس قدرة الشركات والمؤسسات على تحقيق أهدافها المالية وتحقيق العوائد المرتقبة على رأس المال المستثمر. يمثل الأداء المالي عبارة عن تقييم شامل للنشاط التجاري، يركز على عدة عناصر من بينها الربحية، والنمو، والكفاءة في استخدام الموارد.

تبدو الوسائل الإلكترونية للدفع كعامل حاسم لتحسين الأداء المالي للأفراد والشركات على حد سواء. من خلال توفير وسائل فعالة وسهلة لإجراء المعاملات المالية، يمكن للأفراد والمؤسسات تحقيق مزايا تنافسية وزيادة الكفاءة في إدارة الأموال. وبالتالي، يمكن القول إن تبني واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساهم بشكل كبير في تعزيز الأداء المالي وتعزيز النمو الاقتصادي

بفضل اعتماد تلك الوسائل، يتم تعزيز كفاءة العمليات المالية وتحسين إدارة التدفقات النقدية، مما ينعكس إيجاباً على الأداء المالي الشامل. بالإضافة إلى ذلك، تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين سرعة التداول وتقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات المالية، مما يساهم في تحقيق مزايا تنافسية وزيادة

الكفاءة التشغيلية للشركة. ومن خلال تحسين تنبؤات التدفقات النقدية وتقليل الفوائد، يمكن لوسائل الدفع الإلكتروني أن تساهم في تعزيز استقرار الشركة المالي وتحسين فرصها للاستثمار والنمو في السوق.

لذلك سنتطرق في هذا الفصل إلى المبحثين التاليين:

المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكتروني

المبحث الثاني: ماهية الاداء المالي

المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكتروني

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الفرد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها. وقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمن تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية. بحيث تعود نشأة وسائل الدفع الإلكتروني إلى بداية الثمانينات تزامناً مع ظهور النقد الإلكتروني¹، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية. وفي عام 1958 أصدرت American Express أول بطاقة بلاستيكية لتنتشر على نطاق واسع، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة "Bank Americard" عام 1968 لتتحول إلى شبكة Visa العالمية، كما تم إصدار في نفس العام البطاقة الزرقاء "Carte Bleue" من طرف ستة بنوك فرنسية. وفي عام 1986 قامت اتصالات فرنسا "France Telecom" بتزويد الهواتف العمومية بأجهزة قارئة للبطاقات الذاكرة (Cartes à mémoire) لتصبح عام 1992 كل البطاقات المصرفية بطاقات برغوثة Cartes à puce) تحمل بيانات شخصية لحاملها، وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف وأهمية وسائل الدفع الإلكتروني

قبل التطرق لتعريف وسائل الدفع الإلكتروني نعرف بعض المصطلحات التي لها علاقة بهذا المفهوم النظام: هو مجموعة العناصر المتفاعلة فيما بينها من أجل تحقيق هدف معين وهذه العناصر تمثل مدخلات النظام يتم المزج فيما بينها على أساس مجموعة من الموارد والإجراءات قصد تحقيق نتائج مرغوبة الأهداف تسمى مخرجات النظام.²

¹ - قانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية عدد 28.

² - علي محمد احمد ابو العز، التجارة الإلكترونية وإحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 10،

الدفع:

تدل كلمة الدفع على إطفاء دين أو تسوية التزام بين طرفين.

التسوية:

آخر مرحلة في عملية الدفع تمثل انتهاء تحويل الأموال من حساب المدين إلى حساب الدائن. ومنه فأنظمة الدفع لا يفرضها القانون بل تنتج عن مميزات ثقافية، اجتماعية، تاريخية واقتصادية لأي بلد وكذا التطورات التكنولوجية فمن هذه المميزات تحدد أشكال وطرق استعمال وسائل الدفع.

اولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

لوسائل الدفع الإلكتروني نجد عدة تعريفات مختلفة بعضها تأخذ بالمفهوم الواسع وبعض الآخر بالمفهوم الضيق نذكر اهمها:

الأصل بالإنجليزية (electronic payment) و تختصر (e- payment) و هي عبارة عن جيل جديد من طرق الدفع التي تقوم على التكنولوجيا الأنترنت والاتصال من ناحية والأنظمة الذكية المرتبطة معاً للبنوك وشركات الأموال المختصة من ناحية اخرى¹.

تعرف وسائل الدفع الإلكترونية: على أنها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدماً بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما.²

وتعرف كذلك على انها مجموعة من الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية:

وتتضمن عملية الدفع اربعة أطراف المتعامل {الدافع او المشتري} المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع {البائع} شبكة البطاقات ؛ الدفع الإلكتروني يقابل كل دفع لقيمة مالية بالرجوع الى آليات الكترونية.

¹ - 10 - <https://www.alrab7on.com/electronic-payment/> اطلع عليه : 08-02-2024 15:23 د.
² - أمينة بن مبارك، وآخرون، دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مذكرة ماستر، أحمد دراية، أدرار، 2014/2015، ص28.

فالدفع الإلكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك ولتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العالقة المباشرة بين المدين والدائن¹. و بالنسبة للتشريع الوطني فيعتبر الأمر 03-11 المتعلق بالنقد و القرض أول قانون جزائري يتضمن التعامل الإلكتروني الحديث في القطاع المصرفي و يتضح ذلك من خلال المادة 69 منه التي تنص : "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل"².

ويبين من خلال هذه المادة نية المشرع الجزائري في استعمال وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة حيث عرفها المشرع الجزائري في المادة 6 من القانون 05-18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بأنها: " كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب او عن بعد عبر منظومة الكترونية "

وتتجلى أهمية الدفع الإلكتروني في تسهيل التعاملات التجارية الإلكترونية التي تتم عن بعد، حيث تتوارى المعاملات الورقية العادية والتي يكون دورها غير فعال وغير مساندة لتطورات التجارة الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت اذ لا يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة في التعاقد بين غائبين بالطرق العادية وعليه جاءت وسائل الدفع الإلكتروني لتواكب هذه التطورات، حيث تؤثر هذه الوسائل المتطورة على الأطراف المتعاملة بالتجارة الإلكترونية بشكل كبير سواء بطريقة إيجابية أو سلبية. بحيث قسمنا هذا المطلب الى فرعين الأول بعنوان أهمية وسائل الدفع الإلكتروني بالنسبة للأطراف والفرع الثاني سيكون بعنوان تأثيرات وسائل الدفع الإلكتروني.

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني يترجم أهميتها البالغة في مجال التجارة الإلكترونية سواء على الصعيد العام أو على الأطراف المتعاملين بها. ولهذا سنشرع في الفرع التالي الى تبيان الأهمية العامة لوسائل الدفع الإلكتروني وأهميتها بالنسبة لكل طرف من أطراف المعاملة الإلكترونية.

¹ - محمد الأمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص 127
² - الأمر 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثاني عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2023، المتعلق بالنقد و القرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 52.

ثانيا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

1- الأهمية العامة

تتمثل الأهمية العامة لوسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي:

- تتمحور أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في أنها أداة وفاء مقبولة كوسيلة دفع دولية في شتى أرجاء العالم بدلا من مخاطر حمل النقود، كما انها أداة وفاء شخصية مما يوفر لها عنصر الامان حيث لا يمكن لأحد استخدامها سوى صاحبها الموقع عليها والذي يمكنه إيقاف التعامل بها فورا والغائها في حالة ضياعها.
- تعتبر ايضا وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة واتمام الصفقات التجارية الصغيرة اثناء السفر بالخارج، مما يشجع على زيادة حركة السياحة والتجارة بين مختلف البلدان، وهذا ما يجعلها وسيلة سهلة وعلى درجة عالية من الدقة في تسوية المعاملات واجراء المقاصة بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن اماكن تواجدها والمعاملات المستخدمة في تلك المعاملات.¹

2- الأهمية بالنسبة للأطراف:

لقت وسائل الدفع الإلكتروني رواجاً هائلاً نظراً لأهميتها البالغة بالنسبة لكل طرف من الأطراف المتعاملين بها إذ أنها تسهل المعاملات التجارية التي تتم عن بعد وهذا ما جعلها محل أمان وثقة بالنسبة لهم.

1.2 بالنسبة حامل البطاقة

- **الشعور بالأمان والخصوصية:** تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة دفع جاهزة توفر على المستهلك حمل النقود وما يترتب على ذلك من مخاطر ضياعها أو سرقتها.
- **الاستغناء عن حمل دفتر الشيكات:** ان التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني يفضل بالنسبة لحاملها على التعامل بالشيكات اذ تجنبه حمل دفتر الشيكات قد يعرضه ضياعه او سرقة لمخاطر جسيمة،

¹ - محمد فخري مكي، نظم التشغيل الإلكتروني في البنوك، منشورات معهد الدراسات المصرفية، القاهرة 1990، ص 17

وهذا فضلا عن أن كثير من التجار والمحال ترفض قبول الشيكات اضع الى ذلك انه في خارج موطن المستهلك لن يكون لدفتر شيكاته فائدة تذكر.¹

- الاستفادة من الفارق بين قيمتها المعروضة والقيمة المخزنة: قد يقوم المصدر ببيع هذه الوسائل بقيمة تقل عن القيمة المخزنة وذلك من شأنه أن يشجع المستهلك على التعامل بهذه الوسائل. اما المنفعة التي يجنيها المصدر في هذه الحالة فتكون من خلال استثمار القيمة التي تم دفعها مسبقا.
- السهولة في الاستعمال: تظهر هذه الميزة من خلال ما توفره وسائل الدفع الالكترونية للمستهلك من وسيلة تخوله للوفاء بالتزاماته بطريقة سهلة بعيدة عن التعقيد فيقوم بتسديد ما يترتب عليه بشكل مباشر عبر ابراز بطاقته المسبقة الدفع وتميرها في الجهاز الخاص الموجود لدى التاجر لاستقبال البطاقة، وفي حالة الدفع عبر شبكة الانترنت يكفي ان يقوم المستهلك بإعطاء امر بالدفع من النقود المخزنة على الكمبيوتر الخاص به حتى تتم العملية.²

2.2 بالنسبة للتجار:

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني من الوسائل التي تعيد التجار بشكل كبير وخاصة في عملية المبادلات التجاري الالكتروني إذ أن هذه الوسائل ذو اهمية بالغة بالنسبة لهم التجارة الالكتروني إذ أن لهذه الوسائل اهمية بالغة بالنسبة لهم:

وذلك بضمان الدفع حيث يعلم التجار أن القيمة الالكتروني التي قام المستهلك بدفعها لهم قابلة للتحويل الى نقود عادية بدون ادنى شك وذلك بضمان المؤسسة التي قامت بإصدارها، فلا مجال للدعاء بعد كفاية الحساب المصرفي للمستهلك او عدم وجود ائتمان خاص به كما تعمل على استقطاب عملاء جدد وذلك من خلال الاستفادة من الحملات الدعائية التي يوظفها مصدر النقود لاسيما بالنسبة للمؤسسات التي تقدم الخدمات.³

¹- نواف عبد الله احمد باتوباره منافع و التزامات و مخاطر بطاقة الانتماء المجلة العربية للدراسات الامنية و التدريب . سنة 2013، المجلد 13، العدد 25 افريل 1998 ص 193 و 195

²- بيار ايميل طوبيا، بطاقة الاعتماد و العلاقات التعاقدية المنشئة عنها دراسة تحليلية مقارنة على ضوء احدث قرارات النقض الصادرة عن المحكمة الفرنسية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان- 2000 ص19

³³- عطية سالم عطية، بطاقات الدفع الالكتروني و اهميتها في عصرنا الحديث، منشورات معهد الدراسات المصرفية، القاهرة - مصر - 1998 ص 121

توفير الحماية الإضافية للمال وهذا من إنقاص حجم النقود السائلة لدى التجار، والتقليل من الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متاجرهم، فضلا عن تفادي الأخطاء الواردة اثناء عملية عد النقود لكون عملياتها آلية بالكامل.

3.2 بالنسبة لمصدر البطاقة:

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني مصدرا لتوليد مداخيل إضافية أخرى تتمثل في الاستغلال المسبق للأموال التي تمثل قيمة هذه البطاقة من قبل مؤسسة الإصدار يغطي جزء منها تكاليف الإصدار والجزء الآخر يغطي تكاليف إعادة الشحن.¹

كما يوفر الحصول على الدخل وذلك من خلال استيفاء رسوم اصدار البطاقة وتجديدها وتختلف هذه الرسوم من مصدر الى اخر وحينما يكون مستوى المنافسة عاليا بين المصدرين قد تنخفض تلك الرسوم كثيرا وربما يكون الإصدار مجانا ويكفي برسوم التجديد وقد يلغى الاثنان معا وبالتالي يقلل باب هذه المنفعة، كما تتحصل المؤسسة المصدرة على عائدات ناتجة عن الاستثمارات والاسهم المشغلة في اصدار وسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

يُعد اختيار النوع الصحيح من وسائل الدفع الإلكتروني أمراً ضرورياً ومهمة حاسمة للتجارة الإلكترونية... أثناء إنشاء متجر إلكتروني أو موقع ويب للتجارة الإلكترونية، يجب التأكد من أن متجرك على الانترنت يتمتع باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني المتعددة.

هناك أنواع مختلفة من وسائل الدفع الإلكتروني وهي تختلف من شركة إلى أخرى وتختلف حسب نوع العمل ومن اهم وسائل الدفع الإلكتروني ما يلي:

أولاً- البطاقات البنكية الإلكترونية

1- تعريف البطاقات البنكية الإلكترونية: بطاقات خاصة يصدرها المصرف لعميله، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمها لهذه البطاقة، ومقابل توقيعه على إيصال

¹ - طارق محمد حمزة النقود الإلكترونية كإحدى وسائل الدفع تنظيمها القانوني و المسائل الناشئة عن استعمالها ،منشورات زين الحقوقية ، الطبعة الأولى ،بيروت ، لبنان 2011 ، ص94.

بقيمة التزاماته، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع.¹

2- أنواع البطاقات البنكية الإلكترونية

إن للبطاقة البنكية أنواع عديدة تبعا لكيفية التعامل بها ويمكن حصرها كما يلي:

أ. التقسيم حسب العلاقة التعاقدية: وتقسم كالآتي:²

1. البطاقات الائتمانية (القرضية): وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، وهي التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان فعال، ومن أمثلتها: بطاقة فيزا والماستر كارد وأمريكان إكسبريس.

ويمكن تقسيم هذا النوع من البطاقات إلى قسمين وذلك استنادا حسب أسلوب المحاسبة وتسديد الفاتورة إلى بطاقة الائتمان المتجددة وأخرى غير متجددة.

1.1 بطاقة الائتمان المتجددة "Revolving Credit card":

ويعد هذه النوع من البطاقات الأكثر انتشارا في العالم، كونها أداة قرض ووفاء معا وهي عبارة عن قرض يستطيع المستهلك استعماله كيفما شاء، وله أن يؤخر سداد هذا القرض مقابل الدين الثابت بذمته، فحامل هذه البطاقة غير مطالب بسداد القرض فورا، بل خلال أجل معين يكون متفق عليه. وأشهر الأمثلة على هذا النوع من البطاقات: فيزا وماستر كارد

2.1 بطاقة الخصم الشهري "Charge Card":

هي بطاقة تمكن حاملها من استخدامها في عمليات الشراء المختلفة، وتلقي خدمات في شتى أنحاء العالم، إضافة إلى عمليات السحب النقدي من خلال الأجهزة التابعة للبنوك المصدرة في جميع دول العالم، ويستخدم هذا النوع من البطاقات كأداة وفاء وائتمان في فترة زمنية محددة ومتفق عليها من قبل البنك والعميل، ومن البطاقات المشهورة لهذا النوع أمريكيان إكسبريس.

¹ عمر سليمان الأشقر، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 20.
² رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999، ص 50.

2. البطاقات غير الائتمانية:

وتستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة. وهناك أنواع عديدة من البطاقات غير الائتمانية نذكر منها:¹

1.2. بطاقة الصراف الآلي: وهي عبارة عن أداة داخلية مكونة من بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريط

مغنط، يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري بالإضافة إلى رقم سري يستخدم عند التعامل مع جهاز الصراف الآلي، ومن مميزات هذه البطاقة أنها تصدر فقط لمن له رصيد لدى البنك، ويتم الخصم فور استخدامها.

2.2. بطاقة الشيك: وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشيكات المضمونة التي تصدرها البنوك،

ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة، وتستخدم هذه البطاقة لسحب النقود ولضمان الشيكات المستخدمة بدلا من النقود في عملية شراء السلع والخدمات.

3.2. بطاقة الدفع مقدما: هي بطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ، كما يمكن الدخول في البطاقة

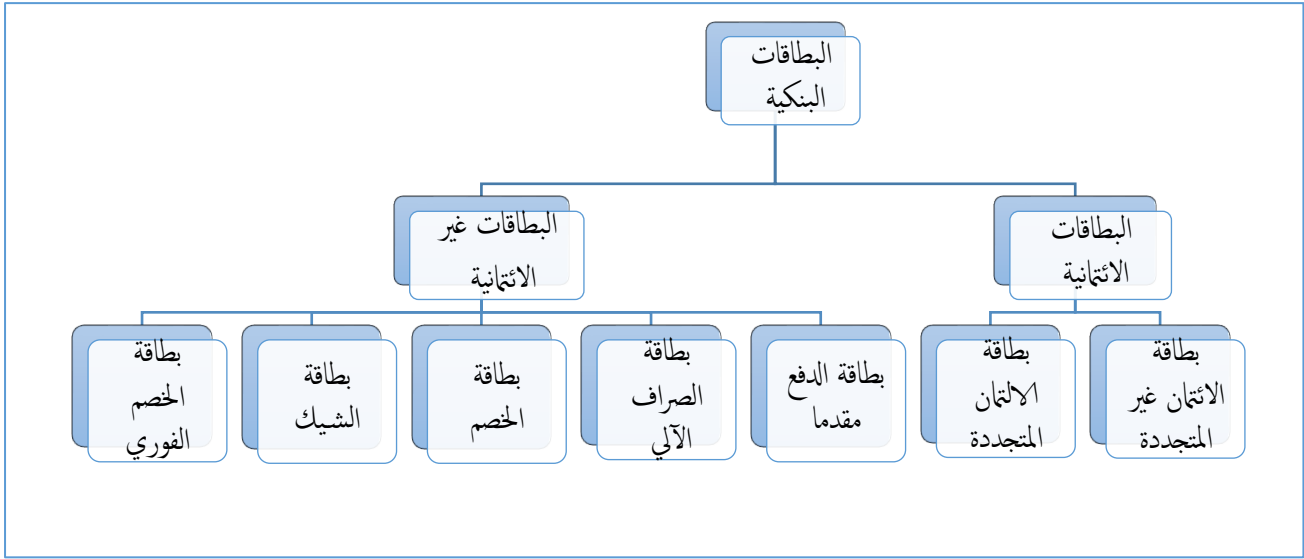
بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.

4.2. البطاقات المدينة: هي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة

حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة لحامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته ويتم السحب في البنك مباشرة على عكس البطاقة الائتمانية.

¹ نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006. ص 20.

الشكل رقم (1): التقسيم حسب العلاقة التعاقدية للبطاقات البنكية



المصدر: نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص26.

ب - التقسيم حسب المزايا التي يتمتع بها حامل البطاقة

1. البطاقات الفضية (Classic Cards):

وتسمى كذلك بالبطاقة العادية، وهي أكثر البطاقات استخداما في العالم، لأنها تصدر بشروط ميسرة ومصاريف منخفضة تتناسب مع أغلب العملاء، وتعتبر البطاقات الفضية وسيلة دفع وأداة ائتمان، كما أنها تقدم كافة الخدمات المقررة كالسحب النقدي، وشراء السلع والخدمات، وخدمات التأمين ضد الحوادث والوفاة.¹

2. البطاقات الذهبية (Gold Cards):

تمنح هذه البطاقة إلى كبار العملاء المليئين الذين تكون حدود دخلهم أعلى من معدل الدخل القومي، ويمتازون بدرجة مخاطر منخفضة، وفي هذا النوع من البطاقات يتمتع حاملها بسقف ائتماني أعلى من ذلك المتوفر في البطاقات العادية فهي تصدر بمبالغ أكبر من المبالغ التي تصدر بها البطاقات العادية

¹ عمر سليمان الأشقر، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص21.

وكذلك يعطي هذا النوع من البطاقات حامله وضع مميز وخدمات إضافية وسرعة إتمام العمليات الخاصة به.¹

3. البطاقات الماسية أو البلاينية (Platine Card) :

وهي بطاقة تصدر لكبار العملاء ذوي القدرات المالية العالية، وتتميز بعدم وجود حدود ائتمانية وتعطي لحاملها نفس مزايا البطاقات الذهبية، وتصدر هذه البطاقات عن طريق بعض المؤسسات المالية مثل : أمريكيان إكسبريس وهذا النوع لا يختلف عن النوع السابق إلا في الاشتراك السنوي الذي يتغير تبعاً لمستوى البطاقة ، ويتمتع حاملها بائتمان غير محدد بسقف معين².

ج. التقسيم على حسب جهة الإصدار :

ويوجد ثلاث أنواع من البطاقات حسب جهة الإصدار وهي:³

1. البطاقات الصادرة من خلال رعاية المنظمة العالمية:

وذلك عن طريق التفويض للبنوك التجارية بإصدار البطاقة، ومساعدتها على إدارة خدماتها ومن أمثلة هذه البطاقات "الفيزا والماستر كارد".

2. البطاقات الصادرة عن المؤسسات المصرفية العالمية:

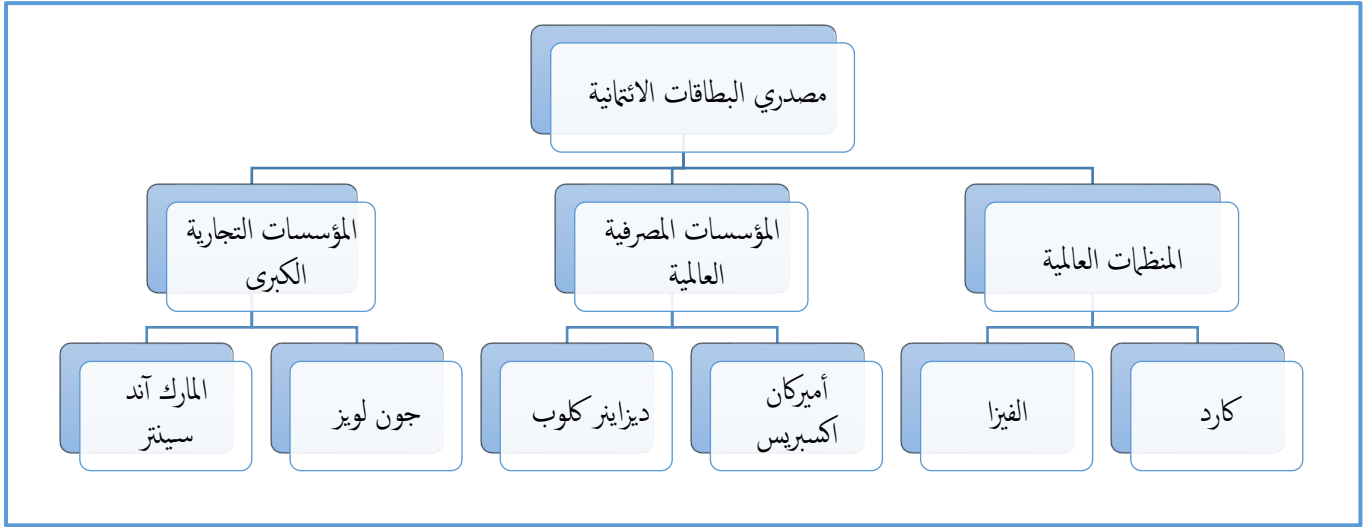
حيث تشرف هذه المؤسسات على إصدار البطاقات وتشرف عليها، مع عدم منح التراخيص أو أي تفويضات للمؤسسات أو بنوك أخرى ومن أمثلتها بطاقة الأمريكيان إكسبريس".

3. البطاقات الصادرة عن المؤسسات التجارية الكبرى:

هذا النوع من البطاقات تصدرها المحلات التجارية أو الفنادق أو المطاعم، أو محطات البنزين، من أشهرها: "مارك أند سينتر" و "جون لويز"، وهي منتشرة في مختلف أنحاء إنجلترا. والشكل التالي يوضح التقسيم حسب جهة الإصدار.

¹نسرين دبة، تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة ورقلة، 2009/ 2010، ص17.
²نادر شعبان إبراهيم السواح، مرجع سبق ذكره، ص23.
³مرجع نفسه، ص 26.

الشكل رقم (2): تقسيم البطاقات الائتمانية حسب جهة الإصدار



المصدر: نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006، ص 27.

3- مزايا وعيوب البطاقات البنكية:

بالرغم من توفر العديد من الإيجابيات في البطاقات البنكية وذلك لحدتها وسهولة التعامل بها إلا أنها تتميز في نفس الوقت ببعض العيوب تظهر عادة عند استخدامها.

3-1- مزايا البطاقة البنكية: تختص البطاقة البنكية بعدة مزايا تميزها عن باقي وسائل الدفع

الأخرى، وذلك بالنسبة لكل الأطراف من أهمها¹:

- بالنسبة لحاملها تمنح البطاقة لحاملها العديد من المزايا من بينها:
 - إمكانية استخدام البطاقة 24/سا و 7 أيام /7؛
 - إمكانية استخدامها في أي مكان يتم فيه قبول هذه البطاقات؛
 - سهولة ومرونة وسرعة التعامل بالبطاقة البنكية؛

¹هاجر أميرة بورايو ، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، العدد 18، جوان 2018، ص 371-372.

- الأمان في التعامل بالبطاقة وهذا راجع لارتباط البطاقة برمز سري خاص بها يتم إدخاله في كل عملية يتم القيام بها، ولا يمكن إجراء أي عملية سحب أو دفع من دونه؛
- الحد من التعامل بالنقود والتقليل من حجم الأموال التي يحملها الأفراد معهم لتسديد قيم مشترياتهم؛
- تقادي مشكل التصريح بالعملات عند السفر إلى الخارج، حيث أن حامل البطاقة يمكنه استعمال بطاقته في حدود رصيده البنكي دون الحاجة إلى نقل السيولة معه عند السفر؛
- إمكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف أو الأنترنت مباشرة عن طريق تقاسم معلومات حول البطاقة دون التنقل إلى موقع العملية.
- **بالنسبة للتاجر:** تسعى غالبية المحلات التجارية لتقديم الخدمات باستعمال البطاقة لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة مبيعاتها ومن أمثلتها الصيدليات، المطاعم، الفنادق، بالإضافة إلى أن المحلات التجارية تستطيع تحقيق مزايا البيع الأجل مع الحصول على قيمة مبيعاتها نقدا وفور تقديم ما يثبت البيع إلى أقرب فرع من فروع البنك، ومن ناحية أخرى فإن أسعار هذه العمولة تقل عن أسعار الخصم إذا رغب ببيع بضاعته بالتقسيط وخصم الكمبيالات لدى المصرف التحصيل قيمتها نقدا، كما أن التاجر لا يتحمل مخاطر الائتمان في حالة البيع بالبطاقة عندما يرفض حاملها دفع ما عليه إذ أن الذي يتحملها هو المصرف.
- **بالنسبة للجهة المصدرة:** بالنسبة للهيئة المصدرة للبطاقة البنكية وغالبا ما تكون بنك، فإن أهم مزايا هذه البطاقة بالنسبة له كما يلي:
 - وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة أوتوماتكية عن طريق نقل المعلومات آليا؛
 - التقليل من تكاليف نقل النقود وعدها وتداولها، حيث أنها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها؛
 - إمكانية الخطأ ضئيلة؛
 - إمكانية تتبع كل العمليات التي تمت حيث أن التعامل بالبطاقة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي مكان وزمان وقيمة المعاملة؛
 - زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقة وكذا التعامل بها؛

- التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبائيك الوكالات البنكية وبالتالي تفرغ الموظفين لوظائف أخرى؛
- فتح مجالات الشراكة بين البنوك والمؤسسات من خلال تسيير حساباتها سوءاً الخاصة بالموظفين بتزويدهم بالبطاقات البنكية من خلال تخفيض في أسعار المنتجات التي تم اقتناؤها بواسطة البطاقة عن طريق التخفيض في العمولة المفروضة من قبل البنك؛
- اكتسابها عوائد إضافية من خلال تمرير ومضات إخبارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات.

3-2- عيوب البطاقة البنكية:

هناك جانب سلبية عديدة لبطاقات الائتمان تختلف باختلاف أطراف البطاقة يمكن ترتيبها على النحو التالي¹:

- بالنسبة لحامل البطاقة العميل:
 - ارتفاع نسبة الفوائد على القروض الممنوحة من خلال البطاقة وخاصة عند التأخير؛
 - إن حامل البطاقة ملزم بسداد قيمة ما اشترى بها حتى لو كانت ضائعة أو مسروقة منه؛
 - يمكن أن يخسر حامل البطاقة قيمة مشتريات اشتراها عبر الإنترنت بسبب عملية نصب على موقع إلكتروني لتاجر أو مقدم الخدمة.
- بالنسبة للتاجر:
 - إن عدم تدقيق التاجر والتأكد من صلاحية البطاقة ومطابقة توقيعه أو عدم موافقة الجهة المصدرة على تجاوز العميل الحد الأقصى المسموح له بوقع العميل في خسارة مالية؛
 - عجز البنوك عن الوفاء بديون مستخدمي البطاقات ولو لمدة قصيرة سيعرض أهم المحلات التجارية التي تقبل البطاقة للإفلاس، ذلك أن المحلات التجارية تجري أعمال الشراء الخاصة بها وتسيير

¹ زهير بشق، العمليات المالية مصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2006، ص 225.

أمورها بناء على تسديدات الزبائن التي تصلها من البنوك، فلو توقفت هذه ولو لمدة قصيرة فإن ذلك سيؤدي لنشوء مشكلة سيولة خطيرة توقف كثيرا من المنشآت الاقتصادية عندها.

• بالنسبة للبنك المصدر:

- أدت السياسة المتراخية في إصدار البطاقات إلى زيادة الديون المعدومة التي تغرمها الجهات المصدرة للبطاقات كل سنة، وبما أن حملة البطاقات قد لا يستخدمونها لمدة طويلة، فإن ذلك يجعل من البطاقات الراكدة سبب في زيادة تكاليف البنك؛
- يولد التعامل بالبطاقة خطرا على سيولة المصرف نظرا لكبر هذا التعامل، كما أن حجم القروض المأخوذة من قبل حملة البطاقات يدعو المصرف إلى تخفيض استثماراته في المجالات الأخرى، كذلك قد تسوء صورة المصرف أمام العملاء الذين يعتقدون أن استعمال البطاقات سبب من أسباب الغلاء.

ثانيا- الشيك الإلكتروني: E- Checking

1- تعريف الشيك الإلكتروني:

هي وثيقة إلكترونية تحمل التزاما قانونيا وهو ذات الالتزام في الشيك الورقي، ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة إلكترونية كحاسب أو المساعد الرقمي الشخصي، أو المحمول، ويتم التوقيع إلكترونيا. ولقد تم إصدارها من قبل البنوك والمؤسسات المالية والبنكية من أجل استخدامها في تسديد المعاملات في التجارة الإلكترونية.¹

كما يمكن تعريفه على أنه عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.²

¹ سمية، أحمد ميلي أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة)، مجلة التنمية واقتصاد التطبيق، المجلد 05، العدد 01، 2021، جامعة المسيلة، ص 124.
² عبد الرحيم وهيب، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص 41.

2- خصائص ومميزات الشيك الإلكتروني:

تتميز هذه الشيكات بالمزايا التالية:¹

- أنه محرر معالج إلكتروني بصفة كلية أو جزئية، وهي الخاصية التي استخلصت من خلال التعاريف المختلفة له؛
- تخفيض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل كلفة المواد الورقية والطباعة؛
- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
- تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحساب؛
- الصرف الفوري للشيك والتخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك المرتجع وإعادة المطالبة وتقليص عدد الشيكات المرتجعة التي تستخدم بشكل أساسي في نموذج منظمات الأعمال المنظمات الأعمال؛
- ويحتوي الشيك الإلكتروني على المعلومات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، قيمة الشيك، وحدة العملة التي ستدفع، تاريخ الصلاحية و التوقيع الإلكتروني للدافع.²

3- فوائد الشيكات الإلكترونية: تتمثل فيما يلي

- خفض تكاليف المصروفات الإدارية وتقليل كلف المواد الورقية والطباعة؛
- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
- تزويد الزبون بمعلومات وتفصيل أكثر لكشف الحساب؛
- الصرف الفوري للشيك والتخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك التقليدي؛

¹ أحمد ميلي سمية، مرجع سبق ذكره، ص124.

² النظام رقم 03/97 المؤرخ في 17 نوفمبر 1997 يتعلق بغرفة المقاصة، الجريدة الرسمية العدد 17.

- ملائمة الشيكات الإلكترونية للأفراد الذين لا يملكون بطاقات الائتمان؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرف المقاصة.

ثالثاً- النقود الإلكترونية:

1- تعريف النقود الإلكترونية: تعرف بأنها بطاقة تصدر من البنوك والمؤسسات المالية الكبيرة يسمح لحاملها بسحب أو تحويل نقود من حسابه. ويمكن استخدامه على المستوى الداخلي فقط وقد تمتد إلى المستوى الدولي بحسب نطاق التحديد في العقد المبرم مع المؤسسة المصدرة لها.¹

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل الكتروني أو في ذاكرة الكترونية لصالح المستهلك".²

2- خصائص النقود الإلكترونية:

تتميز النقود الإلكترونية بالخصائص التالية:³

- تقظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب بنكي؛
- لا يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كشبكة الانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية؛
- لا يستلزم في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة وتأكيد التبادل؛
- يتناسب مع التعاملات قليلة القيمة؛
- يتميز بالقابلية للانقسام ولكونه متاحاً بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيراً لإجراء المعاملات محدودة القيمة.

¹ أحمد ميلي سمية، مرجع سبق ذكره، ص 124.

² شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية "رؤية مستقبلية"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2012، ص 12.

³ أحمد ميلي سمية، مرجع سبق ذكره، ص 124.

3- مخاطر النقود الإلكترونية:

يترتب عن استعمال النقود الإلكترونية مخاطر متنوعة تحد من انتشارها وازدهارها، نلخصها كالتالي:¹

- ارتكاب الأخطاء: عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير، ومع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك والعميل؛
- انقطاع الخدمات لأسباب فنية: تتوقف تعاملات البنوك الإلكترونية في حالة ما تم انقطاع الخدمة لأسباب فنية، مما يؤدي إلى ضجر العملاء وفقدان الثقة؛
- عدم وجود مستندات مصرفية للمراجعة: يسبب غياب المستندات المصرفية مشاكل للمراقبين والمراجعين من أجل التأكد من صحة المعاملات، باعتبار أن كل المعلومات محفوظة إلكترونياً؛
- خطر السيولة على البنك: وهذا بسبب الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين، فبالتمادي في استعمالها مقابل قلة الإيداعات، مع وجود صعوبة في رفع السعر الخاص من طرف البنك المركزي، يصبح الفرق الموجود في العملة غير مؤثر ويؤدي ذلك إلى وقوع البنك في مشكلة السيولة، خاصة في حالة عدم دفع المستحقات في وقتها؛
- المنافسة الشديدة الموجودة ما بين البنوك والمؤسسات المالية: تتنافس البنوك العارضة للبطاقات وكذا المواقع التي تعرض خدمات هذه البطاقات مما يؤدي إلى مشاكل الفيروسات الإلكترونية؛
- سرقة البطاقات أو ضياعها أو استعمالها من قبل الغير؛
- انعدام الوعي الإلكتروني لدى العملاء: إن الإلمام الإلكتروني لدى العملاء يعتبر من العوامل التي تحد من التعامل إلكترونياً، حيث أن جزءاً لا يستهان به من العملاء ليسوا على دراية كافية بهذا المجال.

¹ طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية: المفاهيم-التجارب-التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 140.

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

1. مفهوم نظام التحويلات المالية الإلكترونية

بعد أن كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناءً على أمر مكتوب وموقع من العميل، أصبح بالإمكان إعطاء الأمر بشكل إلكتروني نظراً لظهور أنظمة آمنة لاستخدامه. ويعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنه "النظام الذي يتيح بطريقة إلكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات".¹

وفي تعريف آخر لنظام التحويلات المالية الإلكترونية، "هي عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين".²

2- إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني:

تتخذ عملية التحويل بتوقيع العميل على نموذج معتمد لصالح الجهة المستفيدة، ويمكن لهذا النموذج أن يحدد القيمة المراد تحويلها من حساب العميل وفقاً لجدول زمني (يوميًا، أسبوعيًا، شهريًا). يختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحية التسديد المتعددة لأكثر من عملية تحويل واحدة. عادةً، يتعامل البنك والعميل مع وسطاء متخصصين في توفير البرمجيات اللازمة لتنفيذ عمليات التحويل. ويمكن تقسيم حالات عملية التحويل المالي الإلكتروني إلى حالتين³:

- **حالة وجود وسيط:** يقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عبر المودم إلى الوسيط، الذي بدوره يقوم بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى المقاصة المالية الآلية. يقوم بنك العميل بمطابقة التحويل المالي مع رصيد العميل، وفي حالة عدم توفر رصيد كافٍ لتغطية قيمة التحويل، يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط، الذي يقوم بإعادة إرسال الإشعار إلى العميل. أما

¹ سلطاني خديجة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR بوكالة بكرة، مذكرة مقدمة لمتطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية نقد، 2013/2012، ص 47 .

² المرجع السابق، ص 74

³ المرجع السابق، ص 98

في حالة توفر رصيد كافٍ لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

- **حالة عدم وجود وسيط:** في حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط، يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر. وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقًا بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر. وعندها لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

3-مزايا وعيوب نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

لنظام التحويلات المالية الإلكترونية عدة مزايا وعيوب نذكرها في:

3-1-مزايا نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

سرعة التحويل: يمكن إجراء التحويلات الإلكترونية على الفور، مما يعني توفير الوقت والجهد في عمليات الدفع والتحويل.

سهولة الاستخدام: يمكن للأفراد إجراء التحويلات الإلكترونية بسهولة من خلال الأجهزة الذكية والحواسيب الشخصية.

توفير التكاليف: تكون رسوم التحويل الإلكتروني غالبًا أقل من رسوم الحوالات التقليدية أو الشيكات.

الأمان: تتمتع عمليات التحويل الإلكتروني بمستوى عالٍ من الأمان والتشفير لحماية المعلومات المالية والشخصية.

3-2- عيوب التحويلات المالية الإلكترونية:

مخاطر الاحتيال: قد يتعرض الأفراد لعمليات احتيال إلكترونية مثل اختراق الحسابات البنكية أو الاحتيال الإلكتروني.

مشاكل التوافق: قد تواجه بعض البنوك والمؤسسات صعوبات في التوافق مع أنظمة التحويل الإلكتروني لبعض البلدان أو المعايير الدولية.

انقطاع الخدمة: قد تتعرض الخدمات الإلكترونية لانقطاع مؤقت أو عطل فني يؤثر على قدرة الأفراد على إجراء التحويلات.

زيادة التبعية عن التكنولوجيا: قد يصبح الأفراد أكثر تبعية عن التكنولوجيا في إجراءات الدفع والتحويل، مما يزيد من التعقيد في حالة وجود مشاكل تقنية أو انقطاع في الخدمة.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

وسائل الدفع الإلكتروني تمثل مجموعة واسعة من التقنيات والخدمات التي تسمح للأفراد والشركات بتبادل الأموال عبر الإنترنت أو عبر أجهزة إلكترونية ولها عدة مزايا وعيوب نذكر منها ما يلي :

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

أهم المزايا التي تتمتع بها وسائل الدفع الإلكترونية¹ :

➤ بالنسبة لحاملها:

- الأمان: فهي توفر الأمن للمستهلك، فالمستهلك محمي أوتوماتيكياً لفترة 30 يوم حيث يستطيع أن يقوم بشراء الفوري أونلاين ببطاقته، كما أن البطاقة تجنب العميل حمل النقود وما ينتج عن ذلك من مخاطر السرقة أو الضياع.
- المرونة: تكسب حاملها في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية وسلع وخدمات من مصادر متنوعة في أي مكان من العالم وفي أي وقت وبأي عملة.
- مكانة مميزة في المجتمع: فالبطاقات تمثل مظهراً من مظاهر التقدم لذلك تعطي لحاملها وضع مميز ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي وثقة كبيرة في معاملاته التي تتم استخدام.

¹ - أعمارة نصيرة، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تطوير نظم الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك جامعة محمد بوضياف المسيلة سنة 2017/2018، ص 15

➤ بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان الحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبئ

متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

➤ بالنسبة لمصدرها:

تعتبر مصدر الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات المالية التي تحققها.

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

نذكر ما يلي¹:

➤ بالنسبة لحاملها

زيادة الافتراض والإنفاق عما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة في الوقت المحدد وهذا ما

يضع حاملها في القائمة السوداء.

➤ بالنسبة للتاجر

إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه

ويجعل اسمه ضمن القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

➤ بالنسبة لمصدرها

أهم خطر يواجهه هو عدم سداد حامل البطاقة للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك لنفقات

ضياعها.

¹- علي بودلال ، اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير رسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان العدد 5، مارس 2018، ص 220.

المطلب الرابع: العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر والعقبات التي تواجهها

سنتناول العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ثم العقبات التي تواجهها

أولاً: العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

تتمثل العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر: هناك العديد من الأسباب نذكر

منها ما يلي¹:

- 1- عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، هناك عدة عوامل أدت إلى ذلك من أهمها:
 - ارتفاع تكلفة استخدام الإنترنت في ظل غياب المنافسة في قطاع الاتصالات الذي لا تزال الدولة تحتكر الجزء الأكبر منه
 - نقص اهتمام المؤسسات الاقتصادية في البلاد هذه التقنية التجارية الحديثة التي يمكن أن تفتح لهم أفاقاً اقتصادية أوسع مما يجعل انتشارها يكون منعدماً.
 - تخلف النظام المصرفي الجزائري من حيث الوسائل وتقنيات الدفع الحديثة.
 - انتشار الأمية أي بالمعنى الحديث أي الأمية المعلوماتية أو يقصد الجهل بأساليب وسائل تعامل في مجال المعلوماتية حيث أن عدد الذين يمتلكون تعليماً مقبولاً لا يصل إلى 5,17 مليون نسمة في الوقت الذي لا يوفق فيه عدد المسؤولين استعمال هذه التقنية.

2- مشاكل البطاقة الائتمانية:

يترتب على البطاقة الائتمانية مشاكل جمة منها ما يلي:

- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية تفقد بين البنك والعميل.

¹ - بن مسعى، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية، 2016/2017، ص 67.

- سرقة البطاقة الائتمانية أو ضياعها من طرف الغير.
- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع بطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة في مدة 55 يوم.
- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين.

ثانياً: العقبات التي تواجه المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية بالرغم من المجهودات المبذولة في إطار المصرفية الإلكترونية إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية و نظيرها من البنوك المصرفية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجرة عثرة دون تحقيق الفقرة المأمولة لعل من أهمها:¹

- عدم وضوح البيئة القانونية والنشر بالعينة المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تعدد المخاطر المترتبة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- مشاكل سوء استعمال وسائل الدفع بالمؤسسة الجزائرية والأفراد يفضلون الدفع النقدي الشيك نتيجة لنقص أو غياب الثقافة المصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي.
- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية فكيف في اقتصاد يرفض الشيك أو وسيلة الدفع أن يقبل بطاقة الدفع.
- غياب الحملات التحسيسية والعمليات الاستثمارية التي تمنح وتعرف بمدة الوسائل الإلكترونية الدفع.
- عدم وجود تنوع كبير في الخدمات والمزايا التي توفرها البطاقات لمستلميها.
- التعطل المتكرر للموزعات الآلية.
- قلة انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني والتجار والباعة يبدون خوفا من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات لوسيلة الدفع .

¹ - عبد العزيز سلامة، واقع عصرنة النظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية وجامعة قسنطينة 2012/2011، ص 129.

فالبنوك الجزائرية لم تتأهل بعد للاستخدام الإلكتروني الجديد الذي ييسر عمليات الإيداع والسحب وتنظيم حركة التعامل مع العملاء مثل الجهاز المصرفي الآلي في ظل متغيرات جديدة وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة والخدمات المالية، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثروة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي للبنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الإلكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي

الأداء المالي هو أحد الأنواع الأساسية للأداء في المؤسسة والذي له أهمية بالغة في تشخيص الوضعية المالية للمؤسسة وذلك من أجل معرفة مدى قدرتها على تحقيق أهدافها، الذي يتم من خلال استخدام المؤشرات والنسب المالية بالإضافة إلى لوحة القيادة والتي تعتبر أداة فعالة في عملية تقييم الأداء الفعلي للمؤسسة، ولأهمية الأداء المالي في المؤسسة سنحاول التطرق من خلال هذا المحور إلى الأداء المالي في المؤسسة من خلال بعض التعاريف وكذلك تحديد أهميته و أهدافه في المؤسسة و كذلك العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: تعريف الأداء المالي وتقييمه

سننتظر في هذا المطلب إلى تعريف الأداء المالي ثم إلى تقييمه.

أولاً: تعريف الأداء المالي

يعرف الأداء المالي على أنه: المفهوم الضيق لأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسة حيث أنه هو الداعم الأساسي للأنشطة المختلفة التي تمارسها المؤسسة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية مختلفة. (1)

كما يعرف على أنه: تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء القيمة المضافة ومجاوبة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانية المالية و جدول حسابات النتائج و كذلك باقي القوائم المالية، ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم يؤخذ الطرف الاقتصادي و القطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدراسة، و على هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة و معدل نمو الأرباح. (2)

محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 01، الأردن، 2010، ص 45
عبد الغني دادن قياس و تقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية حلة بورصتي الجزائر و باريس، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، غير منشورة، 2006-2007، ص 36.

ويعرف أيضاً بأنه: مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها و مصادرها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل و ذات الأجل القصير من أجل تشكيل الثروة.⁽¹⁾

وهناك من يعرف الأداء المالي على أنه استغلال الموارد المالية المتاحة للمؤسسة بطريقة تمكنها من تحقيق أهداف الوظيفة المالية و هذا ما يتوقف على السياسة المالية التي تنتهجها المؤسسة و التي تظهر جليا من خلال:⁽²⁾

- تركيبة ميزانيتها المالية من أصول وخصوم ومدى قدرتها على تمويل استثماراتها، إذ أن عدم قدرتها على تمويل هذه الأخيرة سيؤثر دون شك على أدائها المالي؛
- درجة اعتمادها على الديون قصيرة الأجل ومعدل دوران دورة الاستغلال، ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه مورديها بنسبة كبيرة على الديون قصيرة الأجل في ظل معدل دوران بطيء لدورة الاستغلال سيؤدي في النهاية إلى خلق مشاكل ينتج عنها انخفاض مستوى الأداء المالي؛
- حجم السيولة المتوفرة لديها، فإذا كانت تعاني عجزاً فهذا يؤدي إلى زيادة ديونها مما ينتج عنه انخفاض في الأداء، أما في حالة توفرها على فائض مع قدرتها على استغلاله أحسن استغلال من خلال توظيفه لتحقيق فرص ربح إضافية تسمح برفع مستوى الأداء المالي.

كما يعني الأداء المالي تسليط الضوء و فحص المحاور التالية من خلال عملية التحاكي:⁽³⁾

- العوامل المؤثرة في المردودية المالية؛
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة؛
- مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية وتحقيق فوائض من الأرباح؛
- مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.

محمد نجيب دبابش، طارق قدوري، دور النظام المحاسبي المالي في تقييم الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة تطبيقية لمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، الملتقى الوطني حول واقع آفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، 05-06/05/2013 جامعة الوادي، ص 07.
 قلو رفيق، دراسة أثر التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011، ص 133.

³ عبد الغني دادن، مرجع سبق ذكره، ص 36

من خلال ما تم عرضه من تعاريف يمكن أن نعرف الأداء المالي على أنه يعبر على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة وذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها المالية المتاحة بكفاءة وفعالية.

ثانياً: تعريف تقييم الأداء المالي

للقوف على مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد المالية يجب تقديم الأداء المالي، ولهذا فإننا سنحاول تعريف تقييم الأداء المالي كما يلي:

يعرف تقييم الأداء المالي على أنه: قياس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقاً وتقديم حكماً على إدارة الموارد البشرية والمالية المتاحة للمؤسسة وهذا لخدمة أطراف مختلفة لها علاقة بالمؤسسة. (1)

كما يقصد بتقييم الأداء المالي: استخدام المؤشرات المالية التي يفترض أنها تعكس تحقيق الأهداف الاقتصادية أو ذلك النظام الذي يساعد الإداريين على معرفة مدى التقدم الذي تحرزه المؤسسة في تحقيق أهدافها، و في تحديد بعض مجالات التنفيذ التي تحتاج إلى عناية و اهتمام أكبر. (2)

و يمكن أن نوضح أهم الجوانب التي يتعرض لها تقييم الأداء المالي كما يلي: (3)

- مدى تحقيق الربحية في ظل الإمكانيات المادية والمالية المتاحة؛
- تحديد أفضل مزيج مرغوب فيه من الأصول وذلك يتضمن إقرار حجم ونوع الاستثمار المناسب، وتحديد الحجم المناسب من رأس المال والديون سواء كانت قصيرة أو طويلة الأجل؛
- مدى قدرة المؤسسة على تسديد التزاماتها أي قدرتها المالية، هذا المؤشر ضروري لأي مؤسسة لاكتساب السمعة الجيدة مع الزبائن وبالتالي تحقيق النمو والاستمرارية؛
- مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة؛

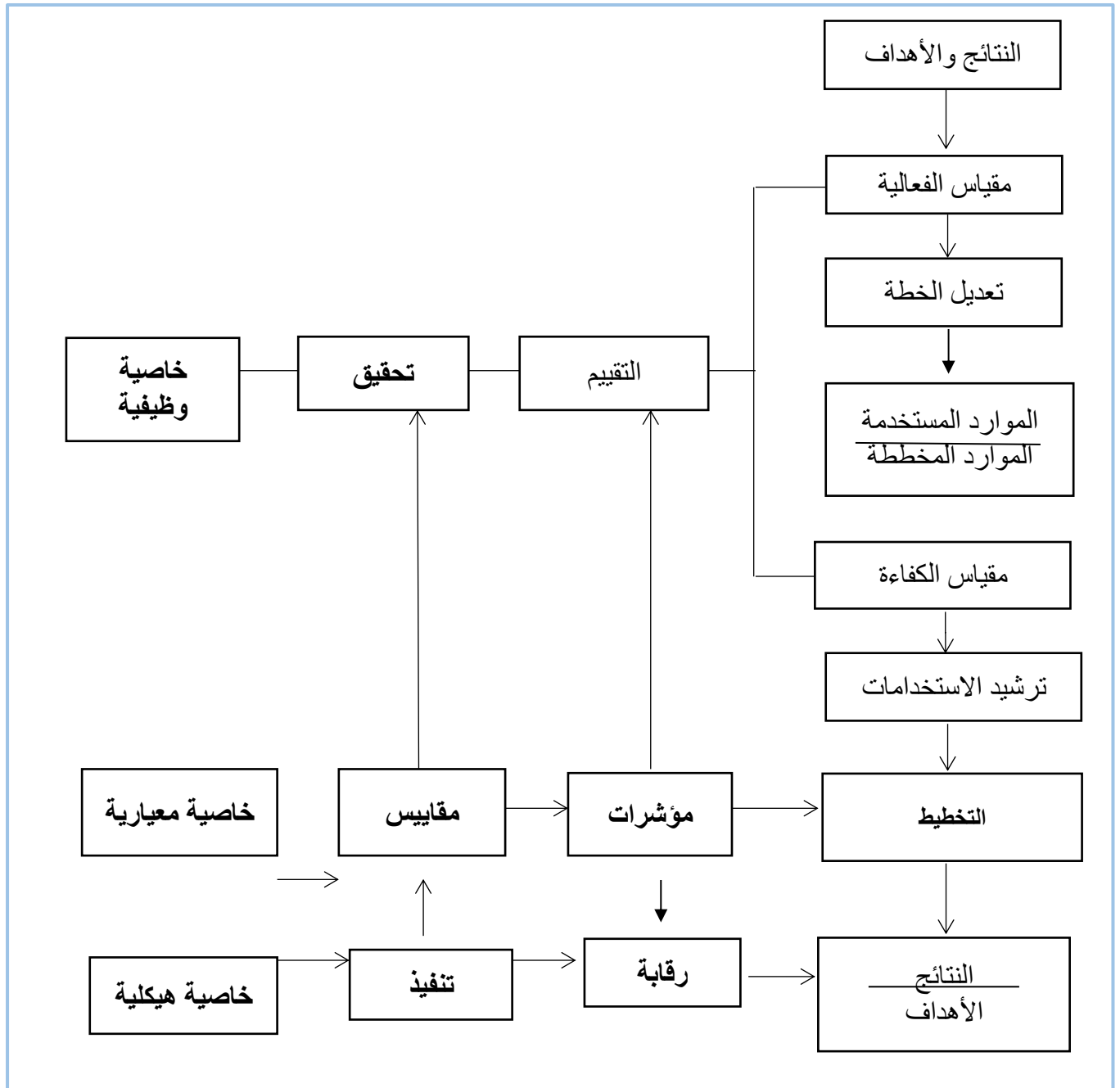
محمد نجيب دبابش، طارق قدوري، مرجع سبق ذكره، ص 07.
 حيزية بنية، أهمية التخطيط المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة بوفال وحدة المسبك بالبرواقية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص الاقتصاد التطبيقي في إدارة الأعمال والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، غير منشورة، 2010-2011، ص 70.
² وضياف سامية، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات خلال 2005-2008، رسالة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، غير منشورة، 2009، ص 62-63.

- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة.

مما سبق ذكره من تعاريف يمكننا أن نعرف تقييم الأداء المالي على أنه عملية تقوم بقياس الأداء المالي الفعلي أو المنجز وذلك من خلال استخدام مؤشرات التوازن المالي والنسب المالية، وذلك على مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

ولتوضيح عملية تقييم الأداء المالي يمكن عرض الشكل الآتي:

الشكل رقم (3): تصوير إيضاحي لتقييم الأداء المالي



المصدر: السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال والتحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص 39.

من خلال الشكل السابق يتضح أن تقييم الأداء المالي هي عملية رقابية يتم من خلالها قياس مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية ومقارنة ما تم تحقيقه مع مكان مخطط له من أهداف هذا من جهة، ومن جهة أخرى فمن خلال عملية تقييم الأداء المالي يمكن الوقوف على الوضعية المالية الحقيقية للمؤسسة.

المطلب الثاني: أهمية واهداف الاداء المالي

يُعتبر الأداء المالي عنصراً أساسياً في نجاح أي مؤسسة أو منظمة، فهو يشكل الركيزة الأساسية التي يقوم عليها تقييم صحة واستدامة الأعمال المالية. يتجلى أهمية الأداء المالي في قدرته على توفير البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة والتحكم في الأوضاع المالية للمؤسسة بشكل فعال. وتتنوع أهداف الأداء المالي من تقييم الأداء الحالي إلى توجيه القرارات المستقبلية، مما يجعله أداة حيوية لتحقيق الاستدامة والنجاح في السوق المالي وبيئة الأعمال بشكل عام.

أولاً: أهمية الاداء المالي

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى: (1)

1. **تقييم أداء المؤسسات:** يساعد الأداء المالي في تقييم أداء المؤسسات من مختلف الزوايا، مما يتيح فهماً شاملاً لوضع المؤسسة المالي وأدائها في السوق.
2. **تحديد القوة والضعف:** يساهم الأداء المالي في تحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة، مما يمكن الإدارة من اتخاذ القرارات الاستراتيجية بشكل أفضل.
3. **ترشيد القرارات المالية:** يوفر الأداء المالي البيانات الضرورية لترشيد القرارات المالية للمستخدمين، سواء كانوا مساهمين أو مديرين أو مستثمرين.
4. **متابعة أعمال المؤسسة:** يسهل الأداء المالي متابعة أعمال المؤسسة، وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها بشكل دوري ومنتظم.
5. **توجيه الأداء:** يساعد الأداء المالي في توجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب، من خلال تحديد المعوقات واقتراح الإجراءات التصحيحية.

¹محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 46-47

6. **المساهمة في اتخاذ القرارات:** يعزز الأداء المالي اتخاذ القرارات السليمة التي تحافظ على استمرارية وبقاء المؤسسة في السوق وتحقيق أهدافها العامة.

ثانياً: أهداف الأداء المالي:

الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية⁽¹⁾:

• **متابعة نشاط المؤسسة:** يمكن للمستثمر متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، مما يساعده على فهم كيفية أداء الشركة في السوق وكيفية تأثير الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بها على أدائها.

• **إجراء التحليل المالي:** يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية، وفهم التفاعل بين هذه البيانات، مما يساعده في اتخاذ القرارات المالية الصائبة واختيار الاستثمارات المناسبة.

بناءً على ذلك، يمكن القول إن الموضوع الأساسي للأداء المالي هو توفير المعلومات الضرورية لأغراض التحليل المناسبة، مما يساعد المستثمرين في اتخاذ القرارات المالية الصحيحة واختيار السهم الأفضل بناءً على مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

هناك عدة عوامل داخلية إدارية وفنية مؤثرة على الأداء المالي، الهيكل التنظيمي، المناخ التنظيمي، التكنولوجيا والحجم والتي سنلخصها فيما يلي:⁽¹⁾

أولاً: الهيكل التنظيمي

هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالشركات وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، حيث يتضمن الهيكل التنظيمي في الكثافة الإدارية هي الوظائف الإدارية في المؤسسات والتمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية في المؤسسة وأما التمايز الأفقي فهو عدد المهام التي نتجت عن تقييم العمل والاستثمار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين.

¹ نفس مرجع، ص 47
¹ زبيدي البشير، دور التقارير المالية في تحسين الأداء للمؤسسة دراسة ميدانية في مجمع صيدال، رسالة ماجستير تخصص محاسبة وتدقيق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم وعلوم التسيير، جامعة البليدة، غير منشورة، أكتوبر 2011، ص 72.

ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن ثم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الأدوار للأفراد في المؤسسة والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل لإدارة المؤسسة اتخاذ القرارات بأكثر فعالية وكفاءة. (2)

ثانياً: المناخ التنظيمي

هو شفافية التنظيم و اتخاذ القرار بأسلوب الإدارة و توجيه الأداء و تنمية العنصر البشري، أي إدراك العاملين أهداف المؤسسة و مهامها و نشاطاتها مع ارتباطها بالأداء، و يجب أن يكون اتخاذ القرار بطريقة عقلانية و على الإدارة أن تشجع الموظفين على المبادرة الذاتية أثناء الأداء، حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء بصورة إيجابية و كفاءته من الناحيتين الإدارية و المالية، وتقديم معلومات لمتخذي القرارات لتحديد صورة للأداء و التعرف على مدى تطبيق الإداريين للمعايير الأداء عند التصرف في أموال المؤسسة. (3)

ثالثاً: التكنولوجيا

هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، و يندمج تحت التكنولوجيا عدد من الأنواع مثل تكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب، والتي تكون وفقاً للموصفات التي يطلبها المستهلك. وتكنولوجيا الإنتاج المستمر والتي تلتزم بمبدأ الاستمرارية، وتكنولوجيا الدفعات الكبيرة.

و على المؤسسة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها و المنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات و التي لا بد لهذه المؤسسات من التكيف معها و استيعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف الموازنة بين التقنية و الأداء، و تعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية و خفض التكاليف و المخاطر بالإضافة إلى زيادة الأرباح و الحصة السوقية. (1)

² محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 48-49.

³ زبيدي البشير، مرجع سبق ذكره، ص 73.

1 محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 50.
نفس المرجع، ص 51.

رابعاً: الحجم

يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات إلى مؤسسات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث يوجد عدة مقاييس لتصنيف أو قياس حجم المؤسسة منها:

إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع، إجمالي المبيعات، إجمالي القيمة المضافة.

ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء للمؤسسات، فقد يشكل الحجم عائقاً على أداء المؤسسة فزيادة الحجم فإن عملية إدارة المؤسسة تصبح أكثر تعقيداً ومنه يصبح أداؤها أقل فعالية، وبشكل إيجابي من حيث أنه كلما زاد حجم المؤسسة يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالمؤسسة وأن سعر المعلومة للوحدة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزيادة حجم المؤسسة، وقد أجريت عدة دراسات حول علاقة الحجم بأداء المؤسسات تبين من خلالها أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية.

المطلب الرابع: مؤشرات الاداء المالي

أولاً: مؤشرات الاداء والتدفقات المالية:

تزايدت أهمية المؤشرات المالية خلال العقدين الأخيرين من القرن العشرين بعد أن أثبتت أن النسب المالية المستخرجة من القوائم المالية التقليدية لا تستطيع الإجابة عن التساؤلات التي يضعها مستخدمي القوائم المالية مثل ما هو حجم النقدية التي ولدتها الشركة من خلال عملياتها؟ وهل المؤسسة في توازن مالي أم لا؟ وهل تستطيع المؤسسة دفع حصص الأرباح للمساهمين عندما تتعرض للخسارة؟ ومتى تستطيع المؤسسة استرداد المبالغ النقدية التي أنفقتها وغيرها من الأسئلة المرتبطة بالوضع المالية للمؤسسة فقد ظهرت هذه المؤشرات للإجابة عن هذه الأسئلة.

1- مؤشر رأس المال العامل (FRNG): يعرف على أنه الفائض المالي الناتج عن تمويل الاحتياجات المالية الدائمة (الاستخدامات المستقرة) باستخدام الموارد المالية الدائمة (الموارد الدائمة).

2- مؤشر الاحتياج في رأس المال العامل (BFR): يتولد الاحتياج المالي للاستغلال عندما لا تستطيع المؤسسة مواجهة ديونها المترتبة عن النشاط بواسطة حقوقها لدى المتعاملين ومخزوناتا؛ إذ يعتبر المؤشر الأساسي الذي يحدد احتياجات دورة الاستغلال.

3- مؤشر الخزينة (TNG): تتشكل الخزينة الصافية الإجمالية عندما يستخدم رأس المال العامل الصافي الإجمالي في تمويل العجز في تمويل احتياجات دورة الاستغلال وغيرها فهي على درجة كبيرة من الأهمية في المؤسسة لأنها تعبر عن وجود أو عدم وجود توازن مالي.

ثانياً: المؤشرات المتعلقة بالتدفقات المالية

الهدف من مؤشرات جدول تدفقات الخزينة هو إعطاء مستعملي الكشوف المالية أساساً لتقييم مدى قدرة المؤسسة على توليد الأموال وكذلك المعلومات بشأن استخدام هذه السيولة المالية، وتتمثل أهم مؤشرات التدفقات المالية فيما يلي:

1- مؤشر القدرة على التمويل الذاتي (CAF) : يعتبر من أهم الموارد الدائمة التي تعتمد عليها المؤسسة في تمويل احتياجاتها المالية، في حالة تحقيق المؤسسة مستوى تمويل ذاتي مرتفع تضمن المؤسسة استقرار تمويلها، أما في حالة ضعف التمويل الذاتي يعني أن المؤسسة تلجأ إلى الاستدانة أو فتح رأس المال.

2- مؤشر فائض خزينة الاستغلال (ETE) : مؤشر يرتبط أساساً بالخزينة أي لا يتأثر بالتدفقات المالية غير النقدية، نحصل عليه من خلال الفرق بين تحصيلات الاستغلال ونفقات الاستغلال والذي يترجم نشاطات المؤسسة إلى تدفقات مالية موجبة، وتدفقات مالية سالبة، حيث مجموع هذين التدفقين يؤدي إلى تشكيل فائض خزينة الاستغلال.

3- مؤشر تدفق الخزينة المتاح قبل الضريبة (FTD) : مؤشر على قدرة المؤسسة على تمويل استثمارها اعتماداً على السيولة النقدية المتولدة أساساً من ممارسة النشاط الرئيسي.

ثالثاً: مؤشرات الربحية والمردودية وأثر الرافعة المالية

سنقوم في هذا الفرع إلى التطرق للمؤشرات الربحية ومؤشرات المردودية بنوعها المالية والاقتصادية ثم التطرق إلى أثر الرافعة المالية.

1- مؤشرات الربحية

تعد الربحية من الأهداف الأساسية التي تصبو أي مؤسسة اقتصادية إلى تحقيقها وبغية قياس وتحليل هذه الربحية نستخدم المؤشرين التاليين:¹

- **مؤشر ربحية الاستغلال:** تقيس هذه النسبة ربح المنشأة على أساس النشاطات المؤسسة التشغيلية التي تقوم بها هذه المؤسسة وتحسب بنسبة النتيجة العملياتية إلى رقم الأعمال.
- **مؤشر الربحية الإجمالية:** هذه النسبة تمثل العائد على المبيعات كما تبين قدرة المؤسسة على تحقيق ربح نتيجة للمبيعات.

2- مؤشرات المردودية:

- **مؤشر المردودية الاقتصادية: (Re)** تهتم المردودية الاقتصادية بالنشاط الرئيسي حيث تستبعد الأنشطة الثانوية وتلك ذات الطابع الاستثنائي وتدعى كذلك بمر دودية الاستغلال فهي تقيس قدرة المؤسسة على تحقيق مردودية انطلاقا من نشاطها الأساسي فقط، لذلك نسمي أحيانا بمعدل المر دودية الجزئية لأنها تأخذ بعين الاعتبار الأنشطة المالية والاستثنائية، حيث تقيس المردودية مدى مساهمة الأصول الاقتصادية الاستثمارات الصافية + الاحتياج في رأس المال العامل في تكوين نتيجة الاستغلال وتقاس بالعلاقة التالية:

المردودية الاقتصادية = (نتيجة الاستغلال بعد الضريبة / الأصول الاقتصادية) x 100.

$$Re = [RE (1-IS)] / AE \times 100$$

حيث:

- Re: المردودية الاقتصادية
- RE: نتيجة الاستغلال
- IS: معدل الضريبة على الأرباح
- AE: الأصول الاقتصادية

¹-حنان غلاني، دراسة العوامل المتكيفة في تحقيق الربحية باستخدام الأرصدة الوسيطة للتسيير وفق النظام المحاسبي المالي مذكرة مقدمة ضمن استكمال شهادة الماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر 2011، ص 15

• **مؤشر المردودية المالية: (Rf)** تهتم المردودية المالية بإجمالي أنشطة المؤسسة وتدخل في مكونات كافة العناصر والتدفقات المالية، وتدعى كذلك بمردودية الأموال الخاصة، وتسمى أحيانا بمعدل المردودية المالية والمتمثل في نسبة النتيجة الصافية إلى الأموال الخاصة كالتالي:

$$\text{مردودية المالية} = (\text{النتيجة الصافية} / \text{الأموال الخاصة}) \times 100$$

$$Rf = RCP = (Rnet/CP) \times 100$$

حيث:

- Rf: المردودية المالية

- Rcp : مردودية الأموال الخاصة

- Rnet : النتيجة الصافية

- Cp : الأموال الخاصة.

3- مؤشر أثر الرافعة المالية:

الرافعة المالية هي نسبة الديون (الاستدانة الصافية) إلى الأموال الخاصة وهي نسبة تقيس حاجة المؤسسة إلى التمويل الخارجي اعتمادا على الاستدانة وتدعى أحيانا نسبة الهيكل المالي. يقوم مبدأ أثر الرافعة المالية على مبدأ بسيط، فهي نتيجة المرونة المكافئة المخصصة لرأس المال الخارجي عن المؤسسة (اي الديون)، فإذا كانت مردودية الأصول تتجاوز التكاليف المالية المدفوعة للمقرض يكون هذا الفائض في فائدة المساهمين، حيث تكون أمام حالة أثر رافعة مالية إيجابي، أما في الحالة العكسية أي التكاليف تتخفف مردودية المساهمين ويصبح أثر الرافعة المالي سالبة، ويمكن حسابها بالفرق بين المردودية المالية والمردودية الاقتصادية.¹

يقاس أثر الرافعة المالية من خلال ربط المردودية الاقتصادية بالمردودية المالية، يقارن بين المردودية الاقتصادية للأصول وتكلفة الاستدانة، يجب إذا كانت هذه الأخيرة أقل من المردودية الاقتصادية فتحدث هنا عن أثر رافعة تمويلية إيجابي، أي أثر إيجابي للاستدانة، وفي الحالة المعاكسة نتحدث عن أثر سلبي.

¹ - رانيا بابا حنيني، تقييم الأداء المالي وفق معايير البيئية للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر غير منشورة، جامعة ورقلة الجزائر، 2010 / 2011، ص 127

يفسر أثر الرافعة كيف يمكننا أن تحقق مردودية مالية أكبر من المردودية الاقتصادية، ويمكن للمؤسسة أن تحقق أرباح إضافية من خلال رفع الاستدانة، وبالتالي رفع المردودية المالية مقارنة بالمردودية الاقتصادية ونتحدث هنا عن أثر إيجابي لرفع الاستدانة، وفي الحالة العكسية نتحدث عن أثر سلبي.

من ناحية أخرى يكون الأثر الايجابي للاستدانة إذا استثمرت المؤسسة أموال الاستدانة وتحققت من خلالها نتائج متزايدة (ارتفاع معدل Re بحيث تصبح أكبر من تكلفة الاستدانة)، ويتمثل الفرق بين الارتفاع في المردودية الاقتصادية ومعدل تكلفة الاستدانة في الأثر الايجابي للاستدانة وفي الحالة العكسية نتكلم عن أثر سلبي للاستدانة.

إذاً حتى يكون الأثر إيجابي لرفع الاستدانة لا بد أن تكون المردودية الاقتصادية أكبر من تكلفة الاستدانة أو المردودية المالية أكبر من المردودية الاقتصادية.

$$RF = Re + (Re-i) Dnet/CP$$

أثر الرافعة = (الرافعة المالية X فرق الرافعة)

تسمى العلاقة (Re-i) بفرق الرافعة.

تسمى العلاقة Dnet/CP تسمى بالرافعة المالية.

(Re-i) X D/CP أثر الرافعة حيث i هو تكلفة الاستدانة.

المردودية المالية (مردودية الأموال الخاصة) = المردودية الاقتصادية + أثر الرافعة

- يكون أثر الرافعة موجبا إذا كان: $(Re-i) < 0$ إذاً للاستدانة أثر إيجابي وتتحقق هذه الحالة إذا كان $Re > i$ أي أن المردودية الاقتصادية أكبر من تكلفة الاستدانة، وتؤدي زيادة الاستدانة في هذه الحالة إلى زيادة المردودية المالية بسبب انخفاض تكلفة الاستدانة.
- يكون أثر الرافعة معدوماً إذا كانت الاستدانة معدومة في المؤسسة.

- يكون أثر الرافعة سلبياً إذا كان $(Re-i) > 0$ إذاً للاستدانة أثر سلبي وتتحقق هذه الحالة إذا كان $i < Re$ أي أن المردودية الاقتصادية أقل من تكلفة الاستدانة.

خلاصة الفصل

تترك وسائل الدفع الإلكتروني بصمتها العميقة على الأداء المالي للشركات والمؤسسات، حيث تجسد هذه الوسائل تحولاً جذرياً في كيفية إدارة الأموال وتبادل القيمة. فعلى الرغم من أنها تبدو وسيلة بسيطة لإتمام المعاملات المالية، إلا أن تأثيرها يتعدى ذلك بكثير.

باعتقاد وسائل الدفع الإلكتروني، يتم تعزيز فعالية وكفاءة العمليات المالية، حيث يتم تقليل الوقت اللازم لإتمام المعاملات وتحصيل الأموال، وبالتالي تقليل التكاليف وزيادة الربحية. كما يساعد التحول إلى الدفع الإلكتروني في تقليل المخاطر المتعلقة بالمعاملات النقدية، مثل السرقة والفساد، مما يحسن من مستوى الثقة بين الأطراف المتعاملة ويزيد من فعالية العمليات التجارية.

علاوة على ذلك، تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز التنبؤ بالتدفقات النقدية، حيث يتم تسجيل جميع المعاملات بدقة وبسهولة، مما يمكن الشركات من التخطيط بشكل أفضل لإدارة الموارد المالية واتخاذ القرارات الاستثمارية الصحيحة.

كما أن تبني وسائل الدفع الإلكتروني يمثل خطوة حاسمة نحو تحسين الأداء المالي، حيث تزيد من الكفاءة والكفاءة في إدارة الأموال وتساهم في تحقيق الاستقرار المالي والنمو المستدام للشركات والمؤسسات.

الفصل الثاني:
دراسة حالة بريد الجزائر
فرع الوئام بالأغواط

تمهيد:

يسعى بريد الجزائر إلى توفير العديد من الخدمات المتنوعة في ظل الانفتاح الذي يشهده قطاع البريد، ويعتمد بريد الجزائر على الابتكار وطرح منتجات جديدة للاستجابة لتطلعات العملاء وتلبية متطلباتهم المتغيرة وتحسين مستوى الاداء المالي.

بعدما تم التطرق في الفصل الأول إلى أهم المفاهيم حول وسائل الدفع الإلكترونية والاداء المالي، وكذلك أهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، سنقوم في هذا الفصل بإسقاط الجانب النظري على الواقع وذلك من خلال الدراسة التي أجريناها على مستوى مؤسسة بريد الجزائر (Algérie poste) فرع الوئام ولاية الاغواط، بحيث يتميز هذا الفرع بتقديم خدمات إلكترونية مميزة.

المبحث الأول: تقديم بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

المبحث الثاني: منهجية نتائج الدراسة التطبيقية

المبحث الاول: تقديم بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

يعتبر بريد الجزائر أحد أهم المؤسسات الحكومية في الجزائر، وقد تأسس عندما كانت البلاد تحت الاحتلال الفرنسي. تمثل نشأة بريد الجزائر جزءاً من تاريخ الجزائر الحديث، حيث شهدت عملية تأسيسه مراحل متعددة وتطوراً مستمراً على مر السنين.

كما يعد بريد الجزائر المؤسسة المسؤولة عن توفير خدمات البريد والتوزيع في جميع أنحاء البلاد، وتشمل هذه الخدمات توصيل الرسائل والطرود، وتوفير خدمات التوفير والتحويل المالي، وتقديم الخدمات البريدية للمؤسسات والافراد.

يعتبر بريد الجزائر جزءاً أساسياً من البنية التحتية الاقتصادية والاجتماعية في البلاد، حيث يلعب دوراً حيوياً في ربط الافراد والمؤسسات ببعضهم البعض، وتسهيل التواصل والتبادلات التجارية والاجتماعية. وبمرور الوقت، تطورت خدمات بريد الجزائر لتتكيف مع التطورات التكنولوجية، مما جعلها تقدم خدمات متنوعة ومبتكرة للمواطنين والشركات على حد سواء. ويظل بريد الجزائر ركيزة أساسية في البنية التحتية للدولة، مساهماً بشكل كبير في تعزيز التواصل الاقتصادي والاجتماعي في البلاد.

مؤسسة البريد فرع الوئام بالأغواط هي جزء من نظام بريد الجزائر، وتعد أحد الفروع المهمة التي توفر خدمات البريد والتوزيع في منطقة الأغواط بالجزائر. يهدف هذا الفرع إلى تلبية احتياجات ومتطلبات السكان والشركات في المنطقة، وتقديم خدمات البريد بجودة عالية وبفاعلية.

المطلب الاول: نشأة وتعريف بريد الجزائر

سنتناول في هذا المطلب نشأة بريد الجزائر ثم تعريفه

اولاً: نشأة بريد الجزائر

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 وأكملته سنة 1913 وأطلقت عليه آنذاك تسمية "البريد الجديد" قبل أن تغيرها الجزائر المستقلة إلى البريد المركزي بعد استعادة سيادتها في 1962.¹ أثناء الاستعمار الفرنسي للبلاد، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات للصحف واليوميات، بيع طوابع البريد، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وأيضاً دفع رواتب عمال البلدية و عمال

1- وثائق المؤسسة

الإدارات العمومية.

وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بـ (PTT) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف"، و "الهاتف"، وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال.

في سنة 1962 وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد بالبلاد، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق 800 مكتب بريد.

وجاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي الجزائري بتاريخ 14 جانفي 2002 وعقب الإصلاحات التي شهدها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

أسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 43/02 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوايح) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات النقدية عبر الشبائيك البريدية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال).

ثانيا: تعريف بريد الجزائر

إن مؤسسة «بريد الجزائر» ذات طابع صناعي واقتصادي وهي مؤسسة موضوعة تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، بحيث يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) المكلف للبريد أو الممثل (ة) عنه (ها)، كما يسيرها مدير عام، معين بموجب مرسوم رئاسي. محددة بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010 رقم (002/أخ/ و.ب.م.س.ل.ت.ر). و مؤطر من قبل لجننتين تنفيذية و تجارية و كذا مكلفة بالتسويق، يتمحور نشاط مؤسسة « بريد الجزائر » ذات الطابع الصناعي و الاقتصادي حول المهن البريدية الكلاسيكية ، و هذا على ثلاث أصعدة (مركزي ، جهوي، و محلي)¹.

يقع مقر المديرية العامة ل «بريد الجزائر» ومصالحها المركزية بباب الزوار 16311، بالحصة العقارية رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال الجزائر، في مبنى ذي اثني عشرة 12 طابقا.

¹ www.poste.dz 26/03/2024 15:00

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لقطاع بريد الجزائر:

الشكل رقم (4): الهيكل التنظيمي لقطاع بريد الجزائر



المصدر: مارية فلاح، دراسة تحليلية وتقييمية لنظام الأجور في المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري، حالة قطاع البريد مذكرة لنيل شهادة الدراسات العليا جامعة قسنطينة. يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وفي نفس الوقت الاتصال بين مختلف مستويات الهيكل.

المطلب الثاني: تعريف بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

يلعب مكتب البريد فرع الوئام بالأغواط دورًا هامًا في دعم التواصل والتواصل الاقتصادي والاجتماعي في المنطقة، ويساهم في تعزيز التنمية المحلية والتواصل بين مختلف الشرائح في المجتمع.

نشأت مؤسسة بريد الجزائر فرع الوئام بولاية الأغواط بموجب مرسوم تنفيذي رقم 02/ 43 المؤرخ ب 14/ 01/ 2019 وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي، يقع مقرها في حي الوئام بولاية الأغواط، تعد مؤسسة بريد الجزائر فرع الوئام إحدى المكاتب الهامة التابعة للمديرية الولائية بالأغواط، حيث تضم 3 مكاتب.

وتوظف مديرية بريد الجزائر فرع الوئام بولاية الأغواط 31 عاملا منهم 21 عاملا دائمون و 10 عمال في إطار عقد العمل المدعم موزعون حسب احتياجات المكاتب كما تضم المؤسسة أعوان في إطار الإدماج

المهني وعددهم 4 اعوان.

تتضمن خدمات فرع بريد الوئام بالأغواط إرسال واستلام الرسائل والطرود، وتوفير خدمات التوفير والتحويل المالي، وتقديم الخدمات البريدية الأخرى التي قد يحتاج إليها السكان والشركات في المنطقة. كما يوفر الفرع أيضاً خدمات إدارية متعددة تتعلق بالبريد والشحن والتوزيع.

يعمل مكتب بريد فرع الوئام بالأغواط بجهد كبير لضمان تقديم خدمات موثوقة وسريعة للعملاء، ويسعى باستمرار لتحسين جودة الخدمات وتلبية تطلعات المجتمع المحلي. وبفضل التطور التكنولوجي، فإن الفرع يعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا الحديثة لتحسين كفاءة العمليات وتوفير خدمات أفضل للعملاء.

ويتكون الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) مما يلي:

1. **المدير العام أو المدير التنفيذي:** يتولى المسؤولية العامة في إدارة الفرع برمته، ويضطلع بتطوير

الاستراتيجيات واتخاذ القرارات الرئيسية.

2. **الإدارة الإدارية والمالية:** تتضمن قسم الموارد البشرية والمالية والإدارية، ويكون لهذه الإدارة دور

هام في إدارة الموارد البشرية والمالية وضمان استمرارية العمليات اليومية.

3. **الإدارة البريدية:** تشمل قسم البريد الرئيسي والفرعي، حيث يتم تنظيم عمليات توزيع البريد وتقديم

الخدمات البريدية للعملاء.

4. **الإدارة التقنية والتكنولوجية:** تهتم بإدارة وصيانة الأنظمة والتكنولوجيا المستخدمة في الفرع، بما في

ذلك الأجهزة البريدية والشبكات والبرمجيات.

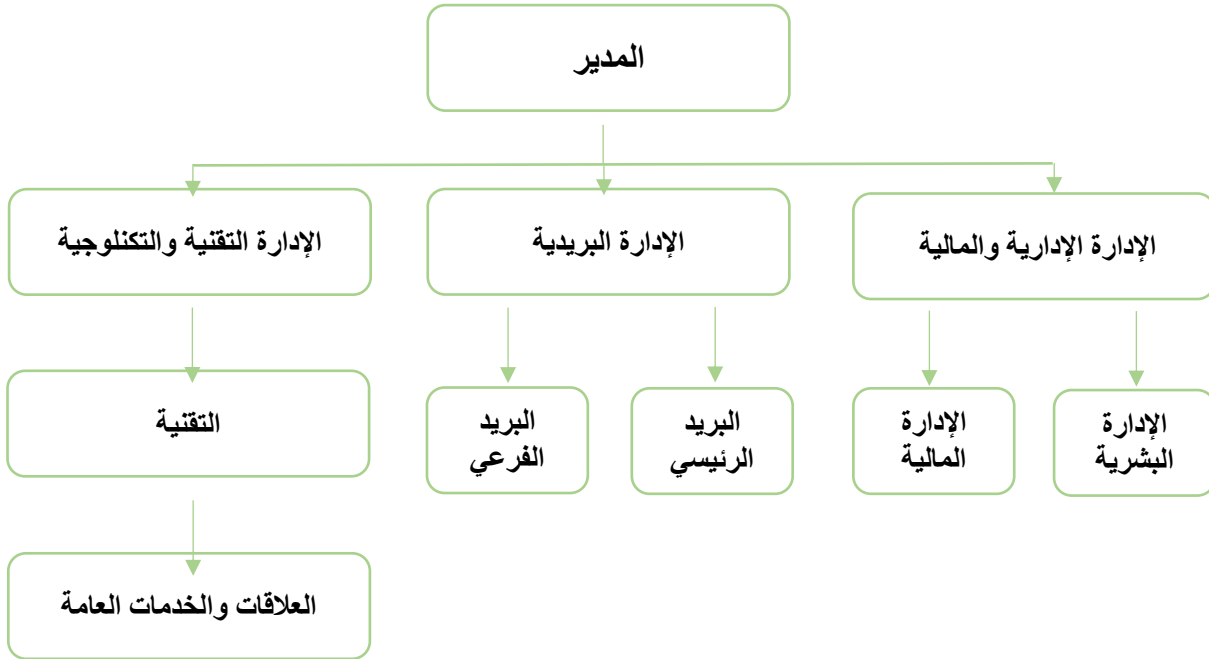
5. **العلاقات العامة وخدمة العملاء:** تقوم بتعزيز صورة المؤسسة والتواصل مع الجمهور، بالإضافة

إلى استقبال الشكاوى والاستفسارات وضمان رضا العملاء.

وفيما يلي الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)، ويمكن أن يتغير بناءً على الظروف المحلية

واحتياجات الفرع الخاصة.

الشكل رقم (5): الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)



المصدر: وثائق المؤسسة

المطلب الثالث: الخدمات الإلكترونية ومعوقاتها بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

أولاً: الخدمات المتوفرة إلكترونياً بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

تستخدم مؤسسة بريد الجزائر فرع الوئام بولاية الأغواط جملة من الخدمات والتي تستعمل تكنو لوجيا المعلومات في تحسين تقديم الخدمات ونذكر منها:

1- الشبكة الإلكترونية:

يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بسحب الأوراق النقدية آلياً.

2- بطاقة السحب الإلكتروني:

يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي توجد مع وجود الشبكة الإلكترونية إذ عن طريقها يتمكن الزبون من سحب النقود من أي شبك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر كامل القطر الوطني، ويقوم باستخدام السحب الإلكتروني بالبطاقة التي من مميزات الأمن والسرعة

3- خدمة السحب:

إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الأموال للمواطنين والتي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر.

4- خدمات الاطلاع على الرصيد:

إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب .

5- خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية:

والتي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملأ الاستمارة الالكترونية والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

- خدمات عمومية عن طريق شبكة الانترنت:
- خدمات الاطلاع على الرصيد: توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل أفراد المتعاملين مع بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الاطلاع على رصيد الحساب البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بشكليه انطلاقا من رقم الحساب .
- خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: وذلك عن طريق ملأ كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شاكلة استمارة الكترونية.
- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

ثانيا: معوقات الخدمات الالكترونية بريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط)

تتمثل هذه المعوقات فيما يلي:

- نقص عدد المستخدمين للانترنت.
- ضعف سرعة التدفق مع ارتفاع سعر الاشتراك يؤدي إلى نقص إقبال الأفراد للاشتراك في الخدمة.
- ارتفاع أسعار الحواسيب والهواتف النقالة التي ترتبط بشبكة الانترنت وعدم قدرة الأفراد على اكتسابها.
- انخفاض المستوى المعيشي.
- نقص الوعي بالخدمات المتاحة في شبكة الانترنت بالإضافة إلى حداثة الوعي التكنولوجي لدى الأفراد وهذا ما يدفعنا للقول بأن الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر فرع الوئام بولاية الاغواط لا يتم استغلالها بصفة فعالة من طرف الزبائن وهذا ما يؤثر على سير الخدمة العمومية وبالتالي زيادة الضغط على الخدمات التقليدية.

- وجود انقطاعات مستمرة داخل شبكات البريد، بالرغم من أن مؤسسة بريد الجزائر تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام مما يؤدي إلى خلق استياء من الخدمة المقدمة.
- نقص المعرفة لدى العملاء بكيفية استخدام التكنولوجيا مما يصعب من الاستفادة من الخدمات المتاحة على مستوى بريد الجزائر.
- التخوف من التكنولوجيات الحديثة خاصة بالنسبة للعمليات المالية بسبب بعض الحوادث التي تعرض لها الزبائن أنتج ثقافة سلبية اتجاه هذه الأساليب مما جعلهم يحبذون الخدمات المالية التقليدية والتي تولد اكتظاظ في مكاتب البريد.

المطلب الرابع: تطبيق بريدي موب

يقدم بريد الجزائر تطبيق بريدي موب لجميع المتعاملين معه.

أولاً: تعريف تطبيق بريدي موب

هو عملية تطبيقه على الهاتف النقال توضع تحت تصرف الزبائن للخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الكفاء للوقت، والتسيير الاحسن للحساب البريدي الجاري للمعاملات المالية كيفما وحيثما شاء الزبون.

ثانياً: شروط الاستفادة من خدمات تطبيق بريدي موب

لكي يستفيد زبائن بريد الجزائر من خدمات هذا التطبيق يجب توفر مجموع من الشروط نذكر منها:

- ان يكون للزبون حساب بريدي جاري.
- ان يستفيد الزبون من البطاقة الذهبية وتكون صالحه للاستعمال.
- ان يكون بجوزته رقم الهاتف الذي طلب به البطاقة الذهبية.
- ان يمتلك مستعمل تطبيق هاتف ذكي بنظام الاندرويد.
- ان تتوفر في الهاتف شبكه الانترنت.
- ان يكون الهاتف الذكي مزودا بكاميرا لكي يتم قراءة رمز الاستجابة السريع (QR).

ثالثاً: خصائص ومميزات تطبيق بريدي موب

يتميز هذه التطبيق بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

تطبيق خاص بمؤسسة بريد الجزائر

يعالج معاملات مالية كتحويل الأموال وتخليص الفواتير وكذا يقوم بعمليات تتعلق بمتابعة البطاقة الذهبية وتسجيل الشكاوى والاحتجاجات

يمكن تحميله بسهولة من خلال جوجل بلاي

يعمل بنظام الاندرويد

رابعاً: الخدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب

- خدمة تحويل المبالغ المالية من حساب الى اخر.
- خدمة الاطلاع على الرصيد وكشف العمليات الاخيرة المصغرة.
- خدمه تعبئة رصيد الهاتف النقال (موبيليس جيزي وأريديو).
- خدمة تعبئة رصيد الانترنت.
- خدمة سحب المبالغ المالية من الصراف الآلي دون إظهار البطاقة الإلكترونية.

المبحث الثاني: أداة ونتائج الدراسة

سنعرض من خلال هذه الدراسة اهم الخطوات والاجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة التطبيقية والاساليب المتبعة في تحليل مختلف البيانات.

المطلب الاول: أداة الدراسة

نظرا لعدم القدرة على الحصول على الميزانية الخاصة بالأداء المالي للبريد بسبب تحفظه ومسؤوليته كان من الضروري اعتماد الاستبيان لجمع البيانات التي تساعد على معرفة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال تصميم استبيان موجه لموظفي البريد (فرع الوئام بالأغواط).

وكان هدفنا من تصميم هذا الاستبيان هو معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) وذلك من اجل الإحاطة بالنقاط التالية:

- التعرف على أثر بطاقة الدفع الإلكتروني على الاداء المالي محل الدراسة.
- التعرف على أثر التحويلات المالية الإلكترونية على الاداء المالي للمؤسسة محل الدراسة.

اولا: تحديد مجتمع الدراسة واخيار العينة

تم في هذه الدراسة اختيار بريد الجزائر (فرع الوئام الاغواط) كميدان لدراسة الحالة، حيث تم اخذ عينة عددها 40 عامل من الموظفين بهذه المؤسسة. وقمنا بتوزيع 40 استمارة، وتم استرداد نسبة 95 % منها.

ثانيا: المعالجة الاحصائية والادوات المستعملة

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستبيان المقدم إلى الموظفين باستخدام برمجية (SPSS) الذي يعتبر من أكثر البرامج الإحصائية استخداما في العديد من الابحاث العلمية ، وكذلك الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة، والوصول إلى نتائج لتوضيح أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام الاغواط).

ثالثا: تصميم الاستبيان

يتكون الاستبيان من قسمين:

القسم الاول:

تتاول البيانات الشخصية لعينة الدراسة، الجنس، الفئة العمرية، سنوات الخدمة، المسمى الوظيفي، المستوى الدراسي.

القسم الثاني:

المحور الأول: وسائل الدفع الإلكتروني: اشتمل على 14 عبارة موزعة على بعدين وهما:

البعد الأول: ويضم 7 عبارات خاصة بالبطاقة الإلكترونية.

البعد الثاني: ويضم 7 عبارات خاصة بالتحويلات المالية الإلكترونية.

المحور الثاني: الأداء المالي: اشتمل على 10 عبارات مرتبطة بالأداء المالي.

بعد تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وادخالها للحاسوب باستعمال برنامج كانت كل فقرة من أبعاد الدراسة وفق أسلوب ليكارت الخماسي كما يلي:

الجدول رقم (1): توزيع درجات عبارات المحاور وفقا لسلم ليكارت الخماسي

اتجاه مقياس ليكارت	الوزن	المتوسط الحسابي المرجح
غير موافق بشدة	1	[1.80-1.00]
غير موافق	2	[2.60-1.81]
محايد	3	[3.40-2.61]
موافق	4	[4.20-3.41]
موافق بشدة	5	[5.00-4.21]

المصدر: من اعداد الطالبتين

رابعا: أدوات التحليل الإحصائي للبيانات والمعلومات

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، تم استخدام البيانات الإحصائية الوصفية، والأساليب الإحصائية الاستدلالية

• **مقاييس الإحصاء الوصفي:** استخدمنا منها

التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية، ومن خلاله يمكن الحصول على مختلف الأشكال البيانية

_الوسط الحسابي : من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة.

_الانحراف المعياري : من أجل معرفة تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن الوسط الحسابي.

_تحليل الانحدار المتعدد و البسيط لمعرفة العالقة و التأثير بين متغيرات الدراسة .

• **أساليب الإحصاء الاستدلالي:** استخدمنا اختبار α كرونباخ (ALFA CRONBACHS)، من

أجل معرفة صدق وثبات البيانات.

المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

سيتم من خلال هذا العنصر تناول الصدق الظاهري والصدق البنائي للدراسة، ثم التحقق من ثباتها وإمكانية تعميم نتائجها من اختبار نتائج ألفا كرونباخ، وقبل كل ذلك سيتم التعرف أولاً على طبيعة توزيع بياناتها (توزيع طبيعي أو غير طبيعي) من خلال إجراء اختبار كومورلوف سميرولف على النحو التالي:

الجدول رقم (2): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	القيمة الإحصائية	القيمة الاحتمالية	ملاحظة
وسائل الدفع الإلكترونية	0.107	0.200	توزيع طبيعي
الأداء المالي	0.118	0.200	توزيع طبيعي

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

يتضح من الجدول أعلاه أن القيمة الاحتمالية لكل من وسائل الدفع الإلكترونية والأداء المالي قد جاءت أقل من القيمة المعنوية 0.05، إذن كلا المتغيرين يتبعان توزيع طبيعي الذي يقابله اختبارات معلمية. أولاً: صدق أداة الدراسة: وتعد أول مرحلة لا يمكن تجاهلها فهي من تبين ما إذا كانت هذه الأداة وسيلة جيدة لقياس ما تم تحديده من فرضيات، لذا سيتم التأكد من الصدق الظاهري والبنائي لها.

1- الصدق الظاهري: للتحقق من الصدق الظاهري للاستبيان تم عرضه على مجموعة من المحكمين تألفت من 03 أساتذة متخصصين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، وأسماء هؤلاء المحكمين المذكورة في

وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين وإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء الاقتراحات المقدمة وبذلك خرج الاستبيان بصورته النهائية. (انظر الملحق رقم (10)).

2- الصدق البنائي:

للتأكد من الاتساق الداخلي لعبارات الدراسة تم إجراء اختبار معاملات الارتباط بين كل عبارة وبعدها كما هو موضح في الجداول التالية:

- الاتساق الداخلي لعبارات محور وسائل الدفع الالكتروني

الجدول رقم (3): معاملات الارتباط بين أبعاد وسائل الدفع الالكترونية والعبارات المكونة لها

التحويلات الالكترونية		البطاقة الالكترونية	
معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.559**	Q8	0.676**	Q1
0.597**	Q9	0.636**	Q2
0.642**	Q10	0.717**	Q3
0.759**	Q11	0.583**	Q4
0.692**	Q12	0.555**	Q5
0.781**	Q13	0.641**	Q6
0.652**	Q14	0.458**	Q7
دلالة احصائية عند مستوى المغنوية (0.05)			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

من الجدول السابق نلاحظ ان قيم معامل الارتباط موجبة مع محورها ودالة احصائيا عند مستوى دلالة 0.05 مما يدل على صدق اتساقها مع محورها.

- الاتساق الداخلي لإبعاد محور وسائل الدفع الالكتروني

الجدول رقم (4): معاملات الارتباط بين وسائل الدفع الالكترونية وأبعاده

الرقم	أبعاد ومتغيرات الدراسة	عدد العبارات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
1	البطاقة الالكترونية	07	0.896**	0.00
2	التحويلات المالية الالكترونية	07	0.980**	0.00
	وسائل الدفع الالكترونية	14	0.938**	0.01

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

- الاتساق الداخلي لعبارات محور الأداء المالي

الجدول رقم (5): معاملات الارتباط بين متغير الأداء المالي وعباراته

الأداء المالي			
رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط
Q15	0.184	Q20	0.476**
Q16	0.192	Q21	0.378*
Q17	0.273	Q22	0.402*
Q18	0.453**	Q23	0.295
Q19	0.421**	Q24	0.478**
دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05)			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

ثانيا: معامل ثبات اداة الدراسة

وللتحقق من مدى صحة ثبات أداة الدراسة تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ في عملية تقدير الثبات

كما هو موضح في الآتي:

الجدول رقم (6): نتائج الفا كرونباخ

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات
المتغير المستقل: وسائل الدفع الالكتروني	14 عبارة	0.922
المتغير التابع: الاداء المالي	6 عبارات	0.806

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

حسب النتائج المبينة في الجدول اعلاه تتضح قيمة الثبات للمتغير المستقل 0.922، وللمتغير التابع 0.806 وهي قيم مرتفعة، تشير الى ثبات جيد على مستوى متغير الدراسة. اذ يمكن القول ان اداة الدراسة تتمتع بثبات ممتاز ما يشير الى احتمال ثبات النتائج وامكانية اعتمادها في اجراءات الدراسة وبنيتها التحليلية، كما يمكن ان نتحصل على نتائج مقارنة لو تم اعادة استعمال هذا الاستبيان على نفس مجتمع الدراسة مستقبلا.

المطلب الثالث: عرض خصائص عينة الدراسة

لتوظيف عينة الدراسة سيتم عرض وتحليل الخصائص الشخصية والوظيفية من حيث (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفة، سنوات العمل).

أولاً: تحليل البيانات حسب متغير الجنس

من خلال الجدول رقم (7) سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث الجنس (ذكر او انثى)

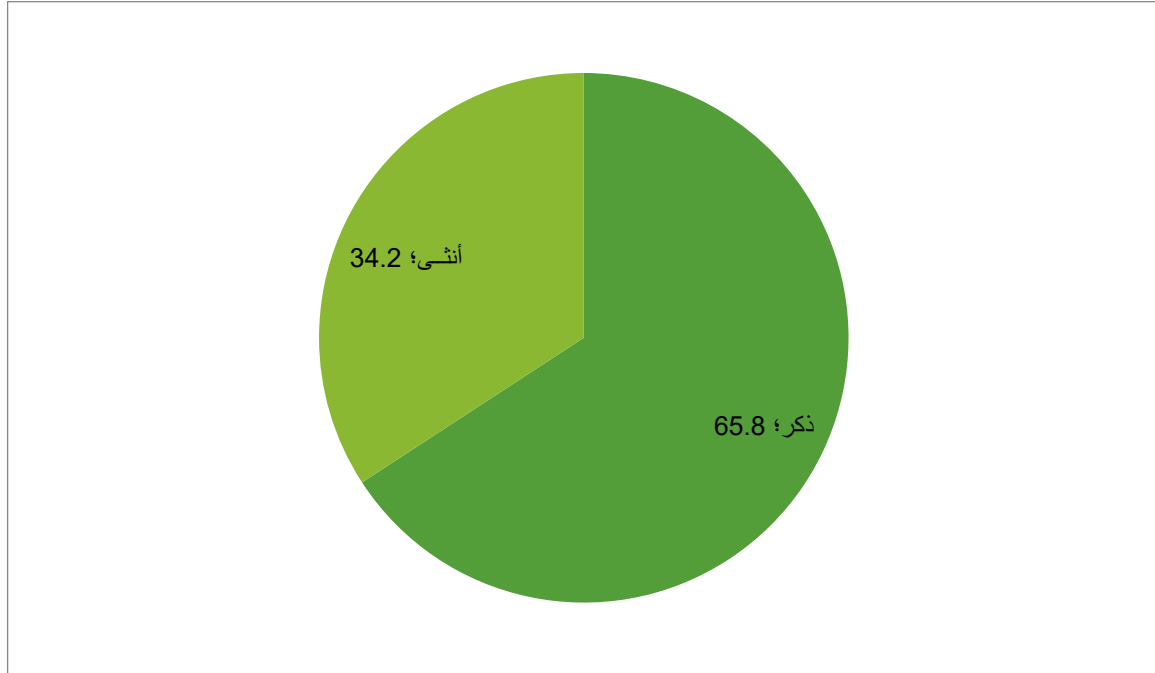
الجدول رقم (7): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية %
ذكر	25	65.8%
أنثى	13	34.2%
المجموع	38	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

يتضح من خلال الجدول رقم (7) الفئة الغالبة هي فئة الذكور 65.8% بينما تمثل الإناث نسبة 34.2% من عينة الدراسة، وذلك راجع لطبيعة العمل في المؤسسة والشكل التالي يوضح ما سبق.

الشكل رقم (6): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

ثانيا: تحليل البيانات حسب متغير الفئة العمرية

من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث الفئة العمرية

الجدول رقم (8): توزيع أفراد الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرارات	الفئة العمرية
2.6%	1	اقل من 30 سنة
47.4%	18	من 30 الى 40 سنة
50%	19	اكثر من 40 سنة
100%	38	المجموع

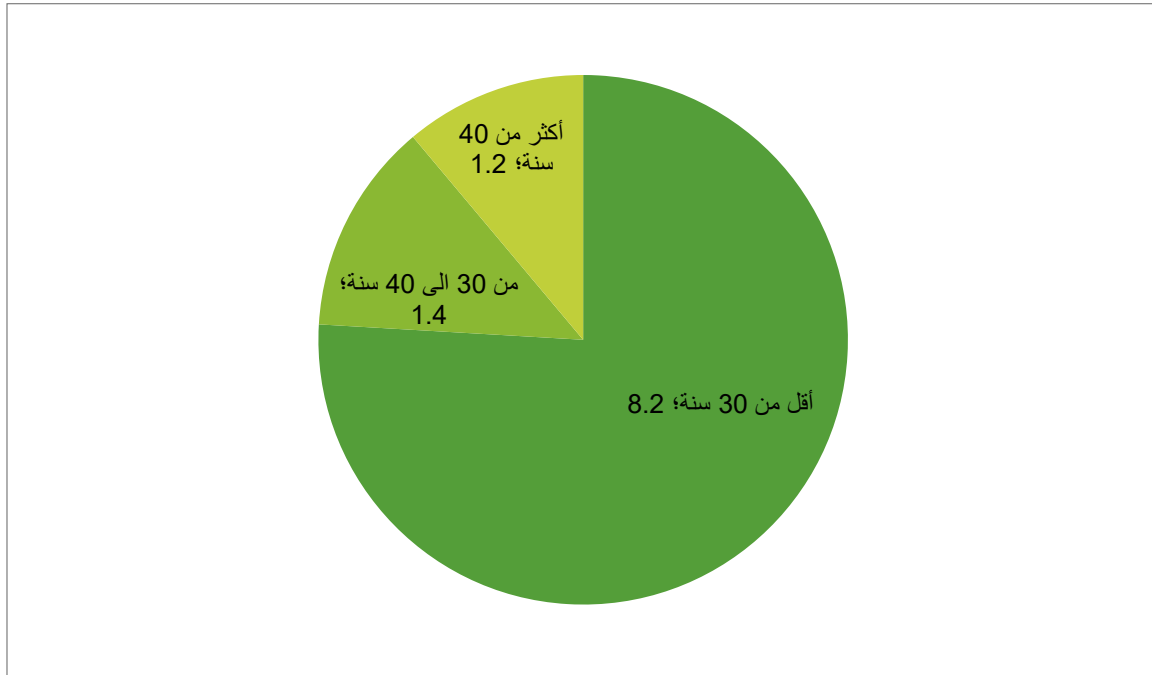
المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

يتضح من خلال الجدول رقم (8) أن الفئة العمرية (أكثر من 40 سنة) كانت أعلى النسب ومثلت 50%، تليها الفئة العمرية (بين 30 و 40 سنة) بنسبة 47.4% وهي مقاربة لها، بينما نجد الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) بنسبة مئوية بلغت 2.6% من عينة الدراسة.

والملاحظ من خلال هذه النسب أن الأفراد العاملين بالمؤسسة تغلب عليهم فئة الكهول، ويمكن عزو ذلك إلى تفضيل المؤسسة الفئات التي تتمتع بالخبرة والمؤهلات المطلوبة في العمل والشكل الموالي يوضح

النسب السابقة.

شكل رقم (7): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج الـ SPSS

ثالثا: تحليل البيانات حسب سنوات الخدمة

من خلال الجدول رقم (9) سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث سنوات الخدمة

جدول رقم (9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرارات	النسب المئوية %
اقل من 5 سنوات	03	7.9%
من 5 إلى 10 سنوات	06	15.8%
اكثر من 10 سنوات	29	76.3%
المجموع	38	100%

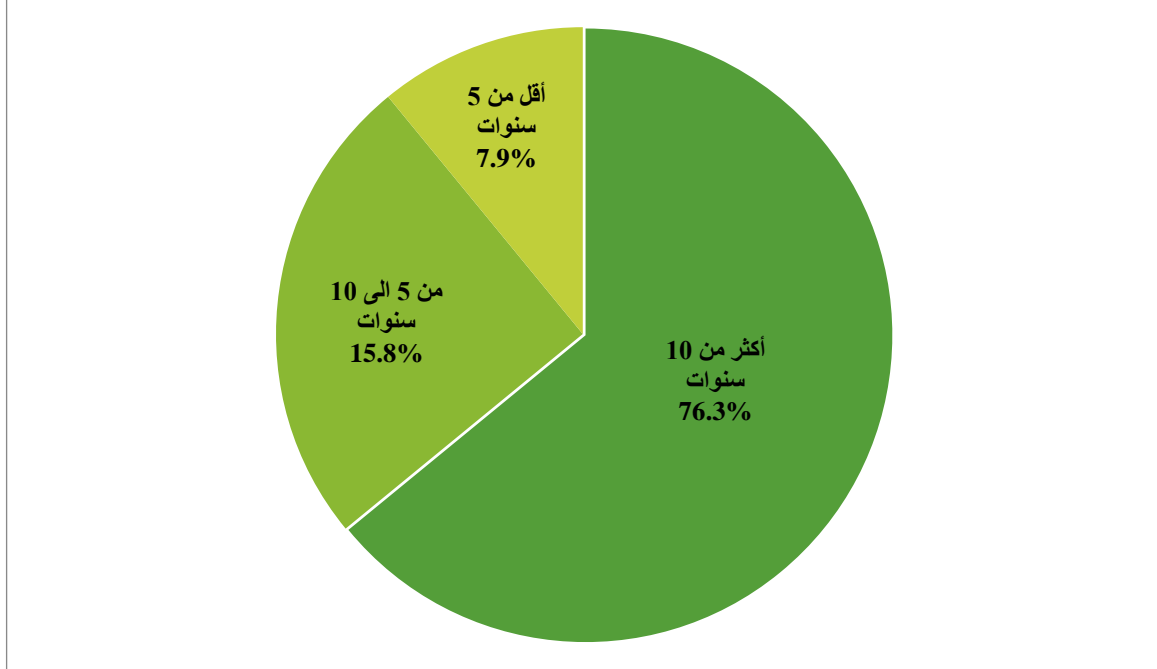
المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان الافراد الاكثر من 10 سنوات خدمة يشكلون الفئة الاكبر بنسبة

مقدرة ب 76.3% ثم تليها فئة من 05 إلى 10 سنوات خدمة بنسبة 15.8% وفي المرتبة الاخيرة الفئة

الاقل من 05 سنوات خدمة بنسبة 7.9%.

وهو ما يفسر كون اغلب الافراد العاملين بالمؤسسة من ذوي الخبرة لأنهم يسعون الى ايجاد سياسة أكثر فعالية في جميع المجالات. والشكل التالي يوضح النسب السابقة.
الشكل رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

رابعا: تحليل البيانات حسب المسمى

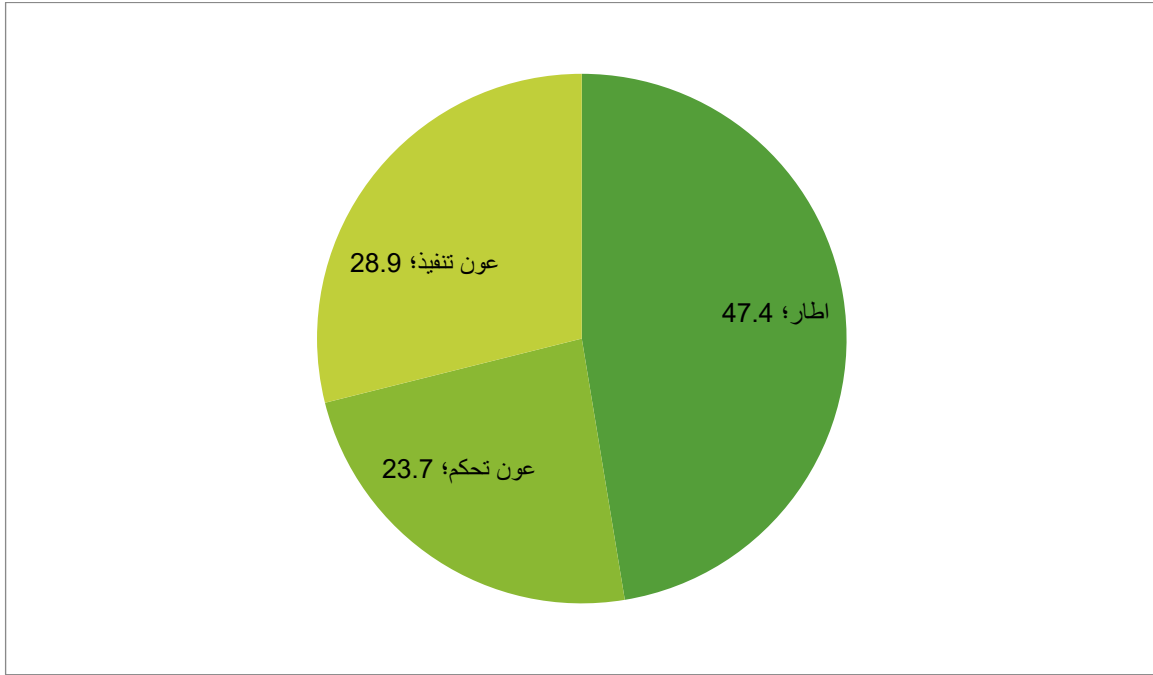
جدول رقم (10) توزيع افراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرارات الوظيفي	النسب
إطار	18	47.4%
عون تحكم	09	23.7%
عون تنفيذ	11	28.9%
المجموع	38	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

يتضح من خلال الجدول رقم (10) ان الفئة التي تشغل وظيفة إطار احتلت المرتبة الاولى بنسبة 47.4% تليها فئة عون تنفيذ بنسبة 28.9% اما فئة وظيفة عون تحكم وقدرت نسبتها ب 23.7%. وهذا راجع لطبيعة الاعمال بالمؤسسة والشكل التالي يوضح ما سبق.

الشكل رقم (9): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

خامسا: تحليل البيانات حسب المستوى الدراسي

جدول رقم (11): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرارات	النسب المئوية %
ثانوي فما اقل	11	28.9%
جامعي	21	55.3%
دراسات عليا	05	13.2%
أخرى	01	2.6%
المجموع	38	100%

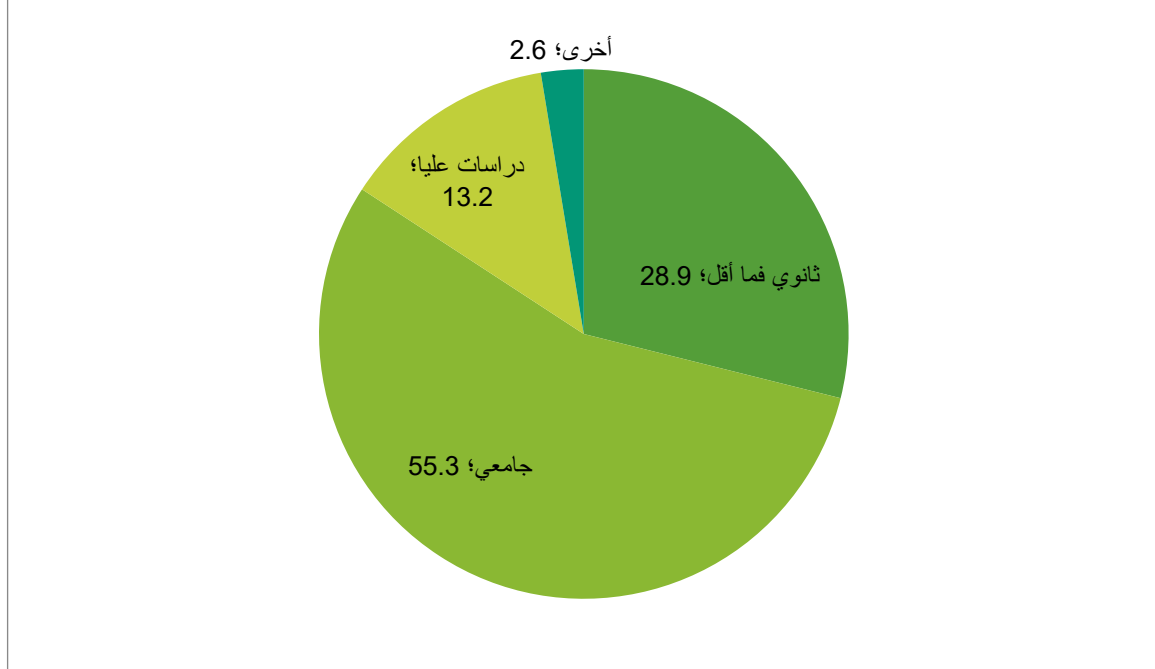
المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

يتضح من خلال الجدول (11)، أن المستوى الدراسي جامعي احتل المرتبة الأولى بنسبة 55.3%، يليه المستوى الثانوي فما اقل في المرتبة الثانية بنسبة 28.9%، أما المستوى الدراسي دراسات عليا فقد احتل المرتبة الثالثة بنسبة 13.2%، وأخيرا جاء في المرتبة الأخيرة من لديهم مستوى دراسي آخر وبأدنى نسبة 2.6% من عينة الدراسة.

ويمكن تفسير ذلك إلى الجهد الذي تبذله المؤسسة محل الدراسة لتوظيف أفراد من مستويات تعليمية

جامعية ذوي مهارات وقدرات تسمح لهم شغل الوظائف المطلوبة، بهدف إنجاز مهامهم على أحسن وجه والشكل التالي يوضح ما سبق.

الشكل رقم (10): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

الجدول رقم (12): اتجاه إجابات افراد العينة على عبارات وسائل الدفع الالكتروني

لاختبار مدى موافقة عمال بريد الجزائر فرع الوئام بالأغواط على محاور الاستبيان ثم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

الاتجاه	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات
موافق بشدة	0.090	.0431	4.76	01 تساعد البطاقة الالكترونية في تحسين سرعة و كفاءة المعاملات المالية.
موافق بشدة	0.105	.0489	4.63	02 تساعد البطاقة الالكترونية في زيادة رضا مستوى العملاء.
موافق بشدة	0.167	.0760	4.55	03 تساعد البطاقة الالكترونية في تسديد الفواتير و المدفوعات بسهولة.
موافق	0.179	.0793	4.42	04 تسمح البطاقة الالكترونية بخفض

بشدة				تكاليف المصاريف الادارية.	
موافق بشدة	0.134	.0627	4.66	تساعد بطاقة الدفع الإلكترونية في الحصول على خدمات من أماكن مختلفة.	05
موافق بشدة	0.134	.0604	4.50	تتميز بطاقة الدفع الإلكترونية بدرجة كبيرة من الموثوقية.	06
موافق بشدة	0.138	.0638	4.61	تسرع بطاقة الدفع الإلكترونية عمليات الدفع.	07
موافق بشدة	0.090	.0414	4.57	بطاقة الدفع الالكتروني	
موافق بشدة	0.209	.0909	4.34	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في تسهيل و تسريع عمليات التحويل الداخلية والخارجية.	08
موافق بشدة	0.208	.0883	4.24	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في تحسين كفاءة عمليات التحويل.	09
موافق بشدة	0.186	.0795	4.26	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في رفع درجة الامان و المصداقية.	10
موافق	0.010	.0044	4.13	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في رفع درجة رضا العملاء.	11
موافق	0.244	.0997	4.08	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في تخفيض التكاليف .	12
موافق	0.163	.0718	4.39	يضمن نظام التحويلات المالية	13

بشدة				الإلكترونية دقة المعاملات المالية.	
موافق	0.010	.0047	4.34	يوفر نظام التحويلات المالية الإلكترونية	14
بشدة				الوقت والجهد.	
موافق	0.293	.0926	3.16	التحويلات المالية الإلكترونية	

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

يتضح من الجدول السابق ان اتجاه افراد العينة نحو جميع عبارات محور بطاقة الدفع الإلكتروني جاءت ضمن فئة موافق بشدة فجاء المتوسط الحسابي للعبارات مساويا ل 4.57 وبانحراف معياري 0.414 معامل اختلاف 0.090. ونلاحظ ان المتوسط الحسابي الإجمالي لعبارات محور التحويلات المالية الإلكترونية جاء مساويا ل 3.16 وبانحراف معياري 0.926 ومعامل اختلاف 0.293 وهو ضمن فئة موافق مما يعني ان جميع الإجابات منسجمة.

الجدول رقم (13): اتجاه إجابات افراد العينة على عبارات الاداء المالي

الاتجاه	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارات	
موافق بشدة	0.186	.0802	4.29	تقدم المؤسسة وضعية الخزينة المالية أمام مجلس الإدارة خلال فترات منتظمة.	18
موافق بشدة	0.169	.0762	4.50	تسجل المؤسسة كل أعمالها في سجلات مالية.	19
موافق بشدة	0.154	.0669	4.34	تسعى المؤسسة لاستغلال مواردها المتاحة لبلوغ اهدافها بأقل تكاليف.	20
موافق بشدة	0.169	.0762	4.50	للمؤسسة القدرة على توليد الارباح.	21
موافق بشدة	0.187	.0815	4.34	تحتفظ المؤسسة في كل مرحلة على هامش أرباح يحقق توازنها المالي.	22
موافق بشدة	0.229	.0971	4.24	تعتمد في تمويل استثماراتها على مواردها المالية الذاتية.	24
موافق بشدة	0.267	1.251	4.53	الاداء المالي	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

نلاحظ من الجدول السابق ان المتوسط الإجابات على محور المتغير التابع وهو الأداء المالي جاءت ضمن فئة موافق بشدة، حيث جاء المتوسط الإجمالي للعبارات مساويا ل 4.53 وانحراف معياري مساويا ل 1.251 ومعامل اختلاف 0.267 مما يدل على تحقيق أداء مالي لبريد الجزائر (بفرع الوئام بالأغواط).

الجدول رقم (14): معامل الارتباط للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

التحويلات المالية الالكترونية	البطاقة الالكترونية	
0.366	0.289	الاداء المالي

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

يتضح من الجدول ان معاملات الارتباط كلها ذات دلالة عند مستوى معنوية 0.05 بحث جاءت كلها موجبة دلالة على وجود علاقة بين المتغيرات لكنها ضعيفة حيث بلغت 28.9% بين البطاقة الالكترونية والأداء المالي، وبلغت 36.6% بين التحويلات المالية الالكترونية والأداء المالي.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة:

يبين الجدول التالي نتائج اختبار أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي لدى عينة الدراسة

بواسطة اختبار الانحدار الخطي المتعدد:

الجدول رقم (15): نتائج التحليل الخطي المتعدد للمتغيرات المستقلة والمتغير التابع

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	اختبار T		معامل الارتباط	معامل F	اختبار F	المعنوية
		قيمة T	المعنوية				
الثابت	1.467	2.306	0.027				
البطاقة الالكترونية	0.873	1.810	0.079				
التحويلات المالية الالكترونية	0.495	2.361	0.024				
				0.359 ^a	5.317	0.027 ^b	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج مخرجات (SPSS)

نلاحظ ان معامل الارتباط بين وسائل الدفع الالكتروني والأداء المالي كان مساويا ل 0.359 وهذا ما يدل على وجود علاقة طردية موجبة بين المتغيرين أي كلما زاد المتغير التابع (الأداء المالي) نتج عنه زيادة المتغير المستقل (وسائل الدفع الالكتروني، التحويلات المالية الالكترونية) إضافة الى معامل التحديد بقيمة 0.129 وهذا ما يفسر ان التغير الحادث في الأداء المالي سببه التغير في وسائل الدفع الالكتروني بنسبة 12.9.

اولا: الفرضية الرئيسية

•الفرضية الصفرية : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

•الفرضية البديلة : يوجد اثر ذو دلالة احصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

ثانيا: الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الاولى:

•الفرضية الصفرية : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبطاقة الالكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

•الفرضية البديلة : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للبطاقة الالكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

الفرضية الفرعية الثانية:

•الفرضية الصفرية : لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتحويلات الالكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

•الفرضية البديلة : يوجد اثر ذو دلالة احصائية للتحويلات الالكترونية على الاداء المالي لبريد الجزائر (فرع الوئام بالأغواط) عن مستوى دلالة 0.05.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا تطبيق الجانب الذي تطرقنا له في الفصل النظري كما حاولنا تحديد أثر وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في مؤسسة بريد الجزائر على ادائها المالي وقبل ذلك قمنا بتقديم صورة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر ونشاته وهيكله التنظيمي والخدمات التي يقدمها ومعوقاتها من خلال جملة من المعطيات التي تم تقديمها من طرف المؤسسة. ثم التطرق الى الاجراءات المنهجية وخصائص عينة الدراسة حيث تم التعرف على مجتمع وعينة الدراسة كما قمنا بالمعالجة الاحصائية

لبيانات الاستبيان باستخدام برمجية (SPSS) والادوات الاحصائية اللازمة المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل الاختلاف... اذ اتضح من خلالها ان لوسائل الدفع الالكتروني علاقة طردية بالأداء المالي.

الخاتمة

خاتمة:

كانت مؤسسة بريد الجزائر تعتمد في تقديم خدماتها على وسائل الدفع التقليدية، لكن التطورات التكنولوجية التي مست القطاع الاقتصادي ألزمتها على الانتقال من الأدوات التقليدية إلى أدوات دفع تتأقلم مع التطور التكنولوجي، والتي تأخذ عدة أشكال تتلاءم مع طبيعة المعاملات المالية والخدمات المقدمة ويشمل ذلك الدفع عبر البطاقات الالكترونية والتحويلات الالكترونية عبر الانترنت.

وتأثير هذه الوسائل على الاداء المالي يظهر بوضوح في عدة جوانب من خلال تقليل تكاليف المعاملات وتحسين سرعة التحويل والتحصيل. ومن خلال الاهمية البالغة لوسائل الدفع الالكتروني تم الاعتماد في هذه الدراسة على دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد الجزائر (فرع الونام بالأغواط) لمعرفة اثر وسائل الدفع الالكتروني على الاداء المالي للمؤسسة.

نتائج الدراسة

: من خلال هذه الدراسة يمكن استخلاص بعض النتائج الآتية

- _ العلاقة ايجابية بين تبني وسائل الدفع الالكتروني والاداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر
- _ تساعد وسائل الدفع الالكتروني في تحسين سرعة وكفاءة المعاملات المالية
- _ وسائل الدفع الالكتروني تعمل على خفض تكاليف المصاريف الادارية
- _ تسمح باختصار الوقت وتوفير الجهد
- _ اهم وسائل الدفع الالكتروني لدى مؤسسة بريد الجزائر البطاقات الالكترونية والتحويلات الالكترونية

اقتراحات الدراسة:

على ضوء النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة، يمكن تقديم جملة من الاقتراحات

نلخصها في النقاط الآتية:

- _ على المؤسسة توسيع نطاق الخدمات التي يمكن تقديمها عبر الوسائل الالكترونية
- _ توفير اجراءات امنية قوية وحماية بيانات العملاء لضمان سلامة المعاملات المالية عبر الانترنت
- _ الترويج والتوعية العامة بفوائد وسائل الدفع الالكتروني لاستقطاب مزيد من العملاء
- _ العمل على تنويع وسائل الدفع الالكتروني بالمؤسسة
- _ معالجة مشكلة عدم وجود ثقافة الدفع الالكتروني لدى المواطنين

أفاق الدراسة:

من خلال هذه الدراسة تم الوقوف على وسائل الدفع الإلكتروني وإبراز أثرها على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر، ما يفتح آفاق جديدة لدراسات مستقبلية نذكر منها:

-الوسائط المالية لوسائل الدفع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر

-تاميم وسائل الدفع الإلكتروني

-الجرائم الإلكترونية لوسائل الدفع

قائمة المصادر

و

المراجع

قائمة المراجع والمصادر:

أ-الكتب:

رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 1999

زهير بشق، العمليات المالية مصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2006.

شريف محمد غانم، محفظة النقود الإلكترونية "رؤية مستقبلية"، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2012.

طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية: المفاهيم-التجارب-التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.

طارق محمد حمزة، النقود الإلكترونية كإحدى وسائل الدفع، تنظيمها القانوني و المسائل الناشئة عن استعمالها، منشورات زين الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان 2011.

علي محمد احمد ابو العز، التجارة الإلكترونية وإحكامها في الفقه الإسلامي، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

عمر سليمان الأشقر، دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

محمود الكالي، الموسوعة التجارية و المصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والإلكترونية –دراسة مقارنة، دار الثقافة لنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2007.

محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010.

منير شاكر وآخرون، التحليل المالي بمدخل صناعة القرار، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان -الأردن، 2008.

نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة في البنوك، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2006.

نواف عبد الله احمد باتوباره منافع و التزامات و مخاطر بطاقة الائتمان المجلة العربية للدراسات الامنية و التدريب سنة 2013، المجلد 13، العدد 25 افريل 1998.

أعمار نصيرة، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تطوير نظم الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك جامعة محمد بوضياف المسيلة سنة 2017/2018.

أمينة بن مبارك، وآخرون، دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مذكرة ماستر، أحمد دراية، أدرار، 2014/2015.

ب-المذكرات والاطروحات:

بن مسعى، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر بسكرة، السنة الجامعية، 2016/2017.

حنان غلاني، دراسة العوامل المتحركة في تحقيق الربحية باستخدام الأرصدة الوسطية للتسيير وفق النظام المحاسبي المالي مذكرة مقدمة ضمن استكمال شهادة الماستر، غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر 2011.

حيزية بنية ، أهمية التخطيط المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة بوفال وحدة المسبك بالبرواقية ، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص الاقتصاد التطبيقي في إدارة الأعمال و المالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011 ، ص 70.

رانيا بابا حنيني، تقييم الأداء المالي وفق معايير البيئية للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر غير منشورة، جامعة ورقلة الجزائر، 2010 / 2011.

زبيدي البشير، دور التقارير المالية في تحسين الأداء للمؤسسة دراسة ميدانية في مجمع صيدال، رسالة ماجستير تخصص محاسبة و تدقيق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم علوم التسيير، جامعة البليدة، غير منشورة، أكتوبر 2011

سلطاني خديجة، احلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الإلكترونية، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR بوكالة بسكرة، مذكرة مقدمة لمتطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية نقود، 2012/2013.

سماح شعبور ،مصباح مرابطي ،وسائل الدفع في الجزائر -واقعا وتحديات-،مذكرة لنيل شهادة ماستر اكايمي ،جامعة عربي تبسي تبسة 2019.

عبد الرحيم وهبية، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006.

عبد العزيز سلامة، واقع عصرنة النظام المصرفي الجزائري، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية جامعة قسنطينة 2011/2012.

عبد الغني دادن قياس و تقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية حلة بورصتي الجزائر و باريس، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، غير منشورة، 2006-2007.

قلو رفيق، دراسة أثر التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة و مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011.

نسرين دبة، تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في المعاملات البنكية الجزائرية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة ورقلة، 2009 / 2010.

وضياف سامية، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات خلال 2005-2008، رسالة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، غير منشورة، 2009.

ج-المطبوعات:

محمد الأمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت، المطبوعات الجامعية، مصر، 2004.

د- المجلات والمنشورات:

بيار ايميل طوبيا، بطاقة الاعتماد والعلاقات التعاقدية المنشئة عنها دراسة تحليلية مقارنة على ضوء أحدث قرارات النقض الصادرة عن المحكمة الفرنسية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت لبنان- 2000.

سمية، أحمد ميلي أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة)، مجلة التنمية واقتصاد التطبيق، المجلد 05، العدد 01، 2021.

عطية سالم عطية، بطاقات الدفع الالكترونية واهميتها في عصرنا الحديث، منشورات معهد الدراسات المصرفية، القاهرة - مصر - 1998.

علي بودلال، اعتماد وسائل الدفع الالكترونية كآلية للتقليل من الكتلة النقدية غير رسمية المتداولة في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة أبي بكر بلقايد تلمسان العدد 5، مارس 2018.

محمد فخري مكي، نظم التشغيل الإلكتروني في البنوك، منشورات معهد الدراسات المصرفية، القاهرة 1990.

هاجر أميرة بورايو، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر - دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية الجزائرية، مجلة الأبحاث الاقتصادية لجامعة البليدة 2، العدد 18، جوان 2018

ه-الجريدة الرسمية:

الأمر 03-11 المؤرخ في 27 جمادي الثاني عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2023، المتعلق بالنقد و القرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 52.

قانون رقم 05-18 المؤرخ في 24 شعبان عام 1439 الموافق 10 مايو سنة 2018، يتعلق بالتجارة الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 28

محمد نجيب دبابش، طارق قدوري، دور النظام المحاسبي المالي في تقييم الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة تطبيقية لمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، الملتقى الوطني حول واقع آفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، 05-06/05/2013 جامعة الوادي، ص 07.

و-المواقع الإلكترونية:

قائمة الملاحق





الملحق رقم 08



الملحق رقم 09





وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الاغواط



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

إستبيان البحث

الموضوع : وسائل الدفع الالكتروني و أثرها على الاداء المالي

يندرج هذا الاستبيان في اطار دراسة تطبيقية للحصول على شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية، و يناقش موضوع أثر وسائل الدفع الالكتروني على الاداء المالي لبريد الجزائر

يشرفنا ان تشاركوا في هذه الدراسة من خلال إجاباتكم الجادة والصادقة على هذه الأسئلة ، علما أن كافة المعلومات التي سيتم الإدلاء بها ستستخدم لغرض البحث العلمي وسيتم التعامل معها بسرية تامة

الرجاء إبداء رأيكم بوضع علامة داخل المربع المناسب لكل عبارة من عبارات وسائل الدفع الإلكتروني التي يقدمها البريد وكذا الأداء المالي

ومن المؤكد أن إجاباتكم ستكون مفيدة جدا لهذا البحث العلمي

البيانات الشخصية الجنس : ذكر انثى

الفئة العمرية : اقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة اكثر من 40 سنة

سنوات الخدمة : اقل من 5 سنوات من 05 الى 10 سنوات اكثر من 10 سنوات

المسمى الوظيفي : إطار عون تحكم عون تنفيذ

المستوى الدراسي: ثانوي فما أقل جامعي دراسات عليا أخرى

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	موافق نوعا ما	غير موافق بشدة
البطاقة الالكترونية						
01	تساعد البطاقة الالكترونية في تحسين سرعة و كفاءة المعاملات المالية					
02	تساعد البطاقة الالكترونية في زيادة رضا مستوى العملاء					
03	تساعد البطاقة الالكترونية في تسديد الفواتير و المدفوعات بسهولة					
04	تسمح البطاقة الالكترونية بخفض تكاليف المصاريف الادارية					
05	تساعد بطاقة الدفع الإلكترونية في الحصول على خدمات من أماكن مختلفة					
06	تتميز بطاقة الدفع الإلكترونية بدرجة كبيرة من الموثوقية					
07	تسرع بطاقة الدفع الإلكترونية عمليات الدفع					
التحويلات المالية الالكترونية						
08	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في تسهيل و تسريع عمليات التحويل الداخلية والخارجية					
09	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في تحسين كفاءة عمليات التحويل					
10	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في رفع درجة الامان و المصادقية					
11	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في رفع درجة رضا العملاء					
12	يساعد نظام التحويلات المالية الالكترونية في تخفيض التكاليف					
13	يضمن نظام التحويلات المالية الإلكترونية دقة المعاملات المالية					
14	يوفر نظام التحويلات المالية الإلكترونية الوقت والجهد					
الاداء المالي						
15	تستعين المؤسسة بمؤشرات مالية لإبراز توازنها المالي في الأجل القصير والطويل					
16	تقوم المؤسسة بمراقبة ومتابعة مستوى الأداء المالي باستمرار					
17	يرتكز الأداء المالي للمؤسسة على قوانين ولوائح مضبوطة وواضحة ومكتوبة					
18	تقدم المؤسسة وضعية الخزينة المالية أمام مجلس الإدارة خلال فترات منتظمة					
19	تسجل المؤسسة كل أعمالها في سجلات مالية					
20	تسعى المؤسسة لإستغلال مواردها المتاحة لبلوغ اهدافها بأقل تكاليف					
21	للمؤسسة القدرة على توليد الارباح					

					22	تحتفظ المؤسسة في كل مرحلة على هامش أرباح يحقق توازنها المالي
					23	تتمتع المؤسسة بالقدرة على الوفاء بديونها في الأجل المحددة
					24	تعتمد في تمويل إستثماراتها على مواردها المالية الذاتية

الملحق رقم 10: قائمة أسماء الأساتذة محكمي الاستبيان

الرقم	الاسم و اللقب	الرتبة	التخصص	الجامعة
01	بعاج الهاشمي	أستاذ تعليم عالي	تسيير	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير-الأغواط
02	بعداش ظاهر	أستاذ تعليم عالي	تسيير	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير-الأغواط
03	دوة محمد	أستاذ تعليم عالي	تسيير	كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير-الأغواط

الملحق رقم 10

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	25	65,8	65,8	65,8
انثى	13	34,2	34,2	100,0
Total	38	100,0	100,0	

الملحق رقم 11

العمرية_الفئة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة 30 من اقل	1	2,6	2,6	2,6
سنة 40 الى 30 من	18	47,4	47,4	50,0
سنة 40 من اكثر	19	50,0	50,0	100,0
Total	38	100,0	100,0	

الملحق رقم 12

الخدمة_سنوات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات خمسة من اقل	3	7,9	7,9	7,9
سنوات 10 الى 5 من	6	15,8	15,8	23,7
سنوات 10 من اكثر	29	76,3	76,3	100,0
Total	38	100,0	100,0	

الملحق رقم 13

الوظيفي_المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide اطار	18	47,4	47,4	47,4
تحكم عون	9	23,7	23,7	71,1
تنفيذ عون	11	28,9	28,9	100,0
Total	38	100,0	100,0	

الملحق رقم 14

الدراسي_المستوى

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide				
فوق فما ثانوي	11	28,9	28,9	28,9
جلمعي	21	55,3	55,3	84,2
عليا دراسات	5	13,2	13,2	97,4
اخرى	1	2,6	2,6	100,0
Total	38	100,0	100,0	

الملحق رقم 15

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Q1	38	4	5	4,76	,431
Q2	38	4	5	4,63	,489
Q3	38	1	5	4,55	,760
Q4	38	2	5	4,42	,793
Q5	38	2	5	4,66	,627
Q6	38	3	5	4,50	,604
Q7	38	2	5	4,61	,638
x1	38	3,57	5,00	4,5752	,41416
N valide (liste)	38				

الملحق رقم 16

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Q8	38	2	5	4,34	,909
Q9	38	2	5	4,24	,883
Q10	38	2	5	4,26	,795
Q11	38	2	5	4,13	1,044
Q12	38	2	5	4,08	,997
Q13	38	2	5	4,39	,718
Q14	38	2	5	4,34	1,047
x2	38	1,00	5,00	4,1654	,92673
N valide (liste)	38				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Q15	38	2	5	4,42	,826
Q16	38	3	5	4,50	,558
Q17	38	2	5	4,26	1,057
Q18	38	2	5	4,29	,802
Q19	38	1	5	4,50	,762

	Sig. (bilatérale)		,067	,429	,001		,421	,086	,920	,000
	N		38	38	38	38	38	38	38	38
Q5	Corrélation Pearson de		,392*	,371*	,010	,134	1	,392*	,261	,555**
	Sig. (bilatérale)		,015	,022	,950	,421		,015	,113	,000
	N		38	38	38	38	38	38	38	38
Q6	Corrélation Pearson de		,363*	,366*	,324*	,282	,392*	1	,175	,641**
	Sig. (bilatérale)		,025	,024	,047	,086	,015		,293	,000
	N		38	38	38	38	38	38	38	38
Q7	Corrélation Pearson de		,142	,214	,406*	,017	,261	,175	1	,458**
	Sig. (bilatérale)		,394	,197	,011	,920	,113	,293		,004
	N		38	38	38	38	38	38	38	38
x1	Corrélation Pearson de		,676**	,636**	,717**	,583**	,555**	,641**	,458**	1
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,004	
	N		38	38	38	38	38	38	38	38

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

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

الملحق رقم 19

Corrélations

		Q8	Q9	Q10	Q11	Q12	Q13	Q14	x2
Q8	Corrélation Pearson de	1	,704**	,471**	,578**	,536**	,657**	,555**	,559**
	Sig. (bilatérale)		,000	,003	,000	,001	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
Q9	Corrélation Pearson de	,704**	1	,679**	,669**	,592**	,658**	,582**	,597**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
Q10	Corrélation Pearson de	,471**	,679**	1	,609**	,451**	,760**	,474**	,642**
	Sig. (bilatérale)	,003	,000		,000	,005	,000	,003	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
Q11	Corrélation Pearson de	,578**	,669**	,609**	1	,743**	,722**	,897**	,759**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
Q12	Corrélation Pearson de	,536**	,592**	,451**	,743**	1	,710**	,750**	,692**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000	,005	,000		,000	,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
Q13	Corrélation Pearson de	,657**	,658**	,760**	,722**	,710**	1	,714**	,781**

	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
Q14	Corrélation Pearson de	,555**	,582**	,474**	,897**	,750**	,714**	1	,652**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003	,000	,000	,000		,000
	N	38	38	38	38	38	38	38	38
x2	Corrélation Pearson de	,559**	,597**	,642**	,759**	,692**	,781**	,652**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	38	38	38	38	38	38	38	38

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

الملحق رقم 20

Corrélations

	x1	x2	X
x1	Corrélation Pearson de	1	,790**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	38	38
x2	Corrélation Pearson de	,790**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	38	38
X	Corrélation Pearson de	,896**	,980**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000
	N	38	38

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

الملحق رقم 21

Corrélations

	Q15	Q16	Q17	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q23	Q24	Y
Q15	Corrélation Pearson de	1	,411*	,055	,097	,215	,270	,172	-,019	,527**	,310
	Sig. (bilatérale)		,010	,741	,564	,196	,101	,303	,910	,001	,058
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q16	Corrélation Pearson de	,411*	1	,183	,272	,413**	,399*	,159	,089	,443**	,325*
	Sig. (bilatérale)	,010		,270	,099	,010	,013	,340	,594	,005	,047
	N	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q17	Corrélation Pearson de	,055	,183	1	,513**	,469**	,366*	,268	,081	,269	,649**

	Sig. (bilatérale)		,741	,270		,001	,003	,024	,103	,629	,102	,000	,097
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q18	Corrélation Pearson	de	,097	,272	,513**	1	,376*	,264	,243	,093	,263	,430**	,453**
	Sig. (bilatérale)		,564	,099	,001		,020	,110	,141	,581	,111	,007	,004
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q19	Corrélation Pearson	de	,215	,413**	,469**	,376*	1	,504**	,070	,022	,411*	,530**	,421**
	Sig. (bilatérale)		,196	,010	,003	,020		,001	,677	,897	,010	,001	,009
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q20	Corrélation Pearson	de	,270	,399*	,366*	,264	,504**	1	,345*	,127	,489**	,371*	,476**
	Sig. (bilatérale)		,101	,013	,024	,110	,001		,034	,449	,002	,022	,002
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q21	Corrélation Pearson	de	,172	,159	,268	,243	,070	,345*	1	,326*	,368*	,383*	,378*
	Sig. (bilatérale)		,303	,340	,103	,141	,677	,034		,045	,023	,017	,019
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q22	Corrélation Pearson	de	-,019	,089	,081	,093	,022	,127	,326*	1	,199	-,003	-,402*
	Sig. (bilatérale)		,910	,594	,629	,581	,897	,449	,045		,231	,987	,012
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q23	Corrélation Pearson	de	,527**	,443**	,269	,263	,411*	,489**	,368*	,199	1	,301	,295
	Sig. (bilatérale)		,001	,005	,102	,111	,010	,002	,023	,231		,066	,072
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Q24	Corrélation Pearson	de	,310	,325*	,649**	,430**	,530**	,371*	,383*	-,003	,301	1	,478**
	Sig. (bilatérale)		,058	,047	,000	,007	,001	,022	,017	,987	,066		,002
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38
Y	Corrélation Pearson	de	,184	,192	,273	,453**	,421**	,476**	,378*	-,402*	,295	,478**	1
	Sig. (bilatérale)		,268	,249	,097	,004	,009	,002	,019	,012	,072	,002	
	N		38	38	38	38	38	38	38	38	38	38	38

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

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

الملحق رقم 22

Corrélations

	Q18	Q19	Q20	Q21	Q22	Q24	Y
Q18	1	,376*	,264	,243	,093	,430**	,453**
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)		,020	,110	,141	,581	,007	,004
N	38	38	38	38	38	38	38
Q19	,376*	1	,504**	,070	,022	,530**	,421**
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,020		,001	,677	,897	,001	,009
N	38	38	38	38	38	38	38
Q20	,264	,504**	1	,345*	,127	,371*	,476**
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,110	,001		,034	,449	,022	,002
N	38	38	38	38	38	38	38
Q21	,243	,070	,345*	1	,326*	,383*	,378*
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,141	,677	,034		,045	,017	,019
N	38	38	38	38	38	38	38
Q22	,093	,022	,127	,326*	1	-,003	-,402*
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,581	,897	,449	,045		,987	,012
N	38	38	38	38	38	38	38
Q24	,430**	,530**	,371*	,383*	-,003	1	,478**
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,007	,001	,022	,017	,987		,002
N	38	38	38	38	38	38	38
Y	,453**	,421**	,476**	,378*	-,402*	,478**	1
Corrélation de Pearson							
Sig. (bilatérale)	,004	,009	,002	,019	,012	,002	
N	38	38	38	38	38	38	38

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

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

الملحق رقم 23

Corrélations

		x1	x2	Y
x1	Corrélation de Pearson	1	,790**	,289
	Sig. (bilatérale)		,000	,079
	N	38	38	38
x2	Corrélation de Pearson	,790**	1	,366*
	Sig. (bilatérale)	,000		,024
	N	38	38	38
Y	Corrélation de Pearson	,289	,366*	1
	Sig. (bilatérale)	,079	,024	
	N	38	38	38

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

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

الملحق رقم 24

Corrélations

		x1	x2	Y	X
x1	Corrélation de Pearson	1	,790**	,289	,896**
	Sig. (bilatérale)		,000	,079	,000
	N	38	38	38	38
x2	Corrélation de Pearson	,790**	1	,366*	,980**
	Sig. (bilatérale)	,000		,024	,000
	N	38	38	38	38
Y	Corrélation de Pearson	,289	,366*	1	,359*
	Sig. (bilatérale)	,079	,024		,027
	N	38	38	38	38
X	Corrélation de Pearson	,896**	,980**	,359*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,027	
	N	38	38	38	38

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

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

الملحق رقم 25

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	X ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

الملحق رقم 26

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,359 ^a	,129	,104	1,18426

a. Prédicteurs : (Constante), X

الملحق رقم 27

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	7,457	1	7,457	5,317	,027 ^b
Résidus	50,489	36	1,402		
Total	57,946	37			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X

الملحق رقم 28

Coefficients^a

Modèle	Coefficients standardisés		Coefficients non standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,467	1,344		1,092	,282
X	,702	,304	,359	2,306	,027

a. Variable dépendante : Y

الملحق رقم 29

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	x2 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

الملحق رقم 30

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,366 ^a	,134	,110	1,18057

a. Prédicteurs : (Constante), x2

الملحق رقم 31

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	7,770	1	7,770	5,575	,024 ^b
Résidus	50,175	36	1,394		
Total	57,946	37			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x2

الملحق رقم 31

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,474	,893		2,770	,009
x2	,495	,209	,366	2,361	,024

a. Variable dépendante : Y

الملحق رقم 32

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	x1 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

الملحق رقم 33

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,289 ^a	,083	,058	1,21464

a. Prédicteurs : (Constante), x1

الملحق رقم 34

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,833	1	4,833	3,275	,079 ^b
Résidus	53,113	36	1,475		
Total	57,946	37			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), x1

الملحق رقم 35

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,542	2,215		,245	,808
x1	,873	,482	,289	1,810	,079

a. Variable dépendante : Y

الملحق رقم 36

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

	X	Y	Z
N	38	38	38
Paramètres normaux ^{a,b}			
Moyenne	4,3703	4,5342	4,4386
Ecart type	,63971	1,25144	,74212
Différences les plus extrêmes			
Absolue	,194	,302	,172
Positif	,162	,302	,172
Négatif	-,194	-,175	-,119
Statistiques de test	,194	,302	,172
Sig. asymptotique (bilatérale)	,001 ^c	,000 ^c	,006 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.