



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي



كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي  
ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية  
التخصص: محاسبة

## وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي

إشراف الأستاذ الدكتور:  
الحاج احمد فوزي

إعداد الطلبة:

دشري حنان  
محبوي ابتسام  
رحال إلهام

### لجنة التقييم:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عيشوش محمد الحافظ	أستاذ محاضر أ	جامعة الوادي	رئيساً
الحاج احمد فوزي	أستاذ محاضر ب	جامعة الوادي	مشرفاً ومقرراً
الزين يونس	أستاذ تعليم عالي	جامعة الوادي	مناقشاً

الموسم الجامعي: 2022 / 2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

A decorative floral element consisting of a central flower with several petals and leaves, positioned at the top left of the calligraphic text.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ

دَرَجَاتٍ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ

سورة المجادلة الآية (11)

## إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

لك الحمد والشكر ربي على عظيم فضلك وكثير عطائك، فسبحانك لم تبخل علي بأي شيء سالتك فيه فكنت انت المجيب، فالحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لول ان هدانا الله، ثم الصلاة والسلام على اعظم استاذ في الحياة وخير موجه للبشر إمام الانبياء والمرسلين وسيد العلماء محمد صلى الله عليه وسلم.

اهدي ثمرة جهدي الى اغلى إنسانة في الوجود امي التي افضت علي بدعواتها وبركاتهما اللهم بارك في عمرها، الى روح ابي اهدي هذا النجاح

الى من شد الله بهم عضدي الى اختي انتصار وزوجها محمد اللذان كان لي خير السند وبنائهما طه وإدريس الى خالتي العزيزة لطيفة وابنها عمار

الى العزيز الى من ربطتني به اواصر الاخوة والوفاء الى من كان ولا يزال سندي في السراء والضراء الى اخي الذي لم تلده امي (س . م)

الى رفيقاتي: ابتسام إلهام

الى جميع الاهل والاقارب

الى زملائي في الدراسة

الى كل باحث وطالب علم يتبغي به وجه الله جل وعلا

اليهم جميعا اهدي ثمرة جهدي

"حنان"

## إهداء

(أقرأ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ (1) خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ (2) أَقْرَأُ  
وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ (3) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ (4) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ (5))

إلهي لا يطيب إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك. . . ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك. . . ولا تطيب الآخرة  
إلا بعفوك. . . ولا تطيب الجنة إلا برويتك. . .

إلى من بلغ الرسالة، وأدى الأمانة، ونصح الأمة، وجاهد في الله حق جهاده حتى أتاه اليقين، صلى الله عليه وسلم  
وعلى آله وصحبه ومن تبعهم وعنا معهم بإحسان إلى يوم الدين، سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله  
وصحبه أجمعين.

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من أحمل اسمه بكل افتخار واعتزاز. . . أرجو من الله أن يرحمك وستبقى كلماتك نجوم  
أهدي بها اليوم وإلى الأبد.  
إلى روح والدي العزيز رحمه الله.

إلى من زينت حياتي بضياء البدر، وشموع الفرح، إلى من منحني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب، وكانت سببا في  
مواصلة دراستي إلى نبع الحنان، إلى الغالية ومصدر البسمة على قلوبنا. "أمي الغالية"  
إلى إخوتي (لمين، يوسف، كمال، الحسين، نصر الدين وزوجاتهم وأولادهم) وأخواتي (فاطمة، نادية، مباركة، مريم  
وأزواجهم وأولادهم) فردا فرد وإلى كل العائلة الكريمة، وزملاء الدراسة متمنية لهم التوفيق والسداد.

إلى من اقتسمت معهم هذا العمل "حنان" "الهام"

إلى من ساعدنا من قريب أو بعيد.

## إهداء

بسمك الله ابتداءً لكلامي وعلى نبينا وسيدنا محمد عليه الصلاة والسلام. فالحمد لله واشكره بعدد

قطرات المطر وعدد حبات الرمل واحمد الله واشكره على ما عطاني وعلى ما هداني فلولا فضل الله

ماكنت بينكم هنا بين رواد العلم والمعرفة وماكنت لأصل الى هذه المرحلة الدراسية والعلمية.

ومن بعد فضل الله الذي أكرمني بهذا العلم فلم يبخل عليا من رزقه أيضا فقد أكرمني ورزقني بالدين

جعلهما تاجا فوق رأسي ورضاهما طريقي ونهجي فلا طالما كان سندا لي في مشواري الدراسي فكانت

دعواتهم وكلماتهم الطيبة بلسما لقلبي وغذاء لعقلي فهما قلت فيهما ومهما شكرتهما لن اوفيهما حقهما

فرزقني يا رب رضاهما ورحمهما كما ربياني صغيرا .

الى منبع قوتي والهامي الى الامل الذي لا ينتهي الى من تقسمت معهم ادق تفاصيل الحياة حلوها ومرها

اخوتي واخواتي الغالين على قلبي ومنازة دربي كلن باسمه (عزالدين ؛جمال ؛ عنتر ؛عبد الناصر ؛بدرالدين

؛امل ؛بشيرة ؛لطيفة ؛نورة ) .

الى زوج اخوتي كل كلمة شكر فيه لا تكفي على ما قدمه لي من عون ومساندة طيلة مشواري الجامعي

ودون انتظار اللهم احفظه واطل عمره "لظفي" .


الى من جمعني به القدر وكان خير سندا لي طيلة هذا العمل خطيبي الغالي "عبد السلام"

الى من زرعت فيا التناول لي في اصعب اللحظات مني الى من ساندتني في حلمي الى من تقاسمت معها

عناء الدراسة لمدة خمس سنوات رفيقة عمري وصديقتي واخوتي "حنان دشري"

الى رفيقة الدرب والمقابل التي من كانت لي العون والسند طيلة هذا المشوار صديقتي العزيزة "ابتسام

."



ولكن بعد إهدائي لكل من احبه قلبي وساندي طيلة هذه الخمس سنوات اود ان اختص بذكر اخي  
الأصغر قرة عيني وتاج راسي فلطالما كان أكبر دعم وسند لي في هذه الحياة كلمت اخ لا تكفيك ولا توفيك  
حقك فانت كنت حقا أبا وحتى اما فانت الكف الذي ابكيه حين احزن وانت الحزن الذي ازكيه حين  
افرح فانت مبدئي ومرجعي فكلما الشكر لا لن توفيك حقك.

حين افكر بشكرك تضيع مني كلماتي وتستحي حروفي لأنها مهما تجمعت وتشكلت لن تقدر عظمة  
وجودك في حياتي فانت بسمتي التي عند ما اراها انسى همومي واحزاني وانت النصيحة عندما تنقذت  
افكاري والامل حين تخيب آمالي وانت السند حين تضعف وصالي اخي ادامك الله لي سنداً يا فرحتي في  
الحياة وحفظك الله بحفظه ورعايته.

وفي اخر إهدائي الى كل اقاربي وأصدقائي اللذين شاركوني فرحتي حت بدعاء والى كل من سعته  
ذاكرتي ولم تسعه مذكرتي.

"الهام"



# شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

يقول عز وجل في محكم تنزيله (ولئن شكرتم لازدناكم)

فشكر لله عز وجل الذي رزقنا من هذا العلم ما لم نكن نعلم، واعطانا من القوة والمقدرة للوصول الى هذا المستوى، على ما فيه من ضعف البشر وقصر النظر، فما كنا فيه صواب فهو من محض فضله سبحانه وتعالى ومنته علينا، فله الحمد والشكر ونسأل الله العفو والغفران ونصلي ونسلم على رسوله الكريم وبعد عرفاناً منا بالجميل لا يسعنا إلا ان تقدم بجزيل الشكر الى الاستاذ المشرف "الحاج احمد فوزي" على الجهود التي بذلها في الاشراف على هذه المذكرة.

كما توجه بالشكر الجزيل الى "الاستاذ نصيرة بلال" الذي لم يبخل علينا بالمساعدة وكان لنا نعم المرشد وتحمل عبء توجيهنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

وتقدم بجزيل الشكر الى الاستاذ "قديري سعد" الذي طالما شجعنا على اتمام هذا العمل المتواضع.

كما تقدم بالشكر الى اعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم لمناقشة هذا العمل المتواضع.

كما تقدم بالشكر الخاص الى كل اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير بجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

اليكم كلكم اخلص الت شكرات .

المُلخَص

### الملخص

ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني كنتيجة للتطور التكنولوجي وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وبدأت الآراء تتضارب حول إمكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية، بحيث تجردت الوسائل من طابعها المادي أو الورقي والاعتماد على الإلكترونيات وبالمقابل كانت هناك آراء أخرى ترجح عدم اختفاء وسائل الدفع التقليدية في ظل ظهور تلك الحديثة التي لم تكتسب بعد الثقة الكاملة نظرا لحدائتها.

والجزائر هي الأخرى مدركة تماما لهذه الضرورة فقامت في سنة 2005 بمشروع تحديث نظام الدفع، وقد تضمن المشروع البطاقات البنكية كوسيلة دفع إلكتروني، ونظام الدفع الفوري لمبالغ كبيرة، كما شمل نظام المقاصة الإلكترونية، ولقد كان الهدف من وراء ذلك هو عصنة نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، لكن هذا التحدي لا يمكن رفعه لوحده، بل يجب على جميع القطاعات المساهمة في هذا المجال.

تم التوصل إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تعمل على إدراج التكنولوجيا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى تعظيم حجم الأرباح وخفض حجم التكاليف والذي بدوره يحسن من الأداء المالي للبنوك.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل الدفع الإلكتروني، أداء مالي، نظام الدفع الإلكتروني.

### Résumé

Emergé et les moyens de paiement électronique en raison du développement technologique ; et comme une solution aux problèmes et aux obstacles créés par les moyens de paiement traditionnels ; et déjà réussi à des moyens modernes de se propager rapidement et commence à vue en désaccord au sujet de la possibilité de remplacer les moyens traditionnels; de sorte que la bande au moyen de la nature du matériau ou du papier et de compter sur l'électronique en revanche ; il y avait d'autres vues suggèrent de ne pas la disparition des moyens de paiement traditionnels; à la lumière de l'émergence de la modernité ; qui n'ont pas encore acquis la pleine confiance en raison de la nouveauté.

L'Algérie ' au même titre que le reste du monde ' a voulu s'adapter à ces changements, en introduisant dès 2005, un projet de modernisation des moyens de paiement électroniques afin de faciliter le transfert d'argent.

Ceci impose la participation de tous les secteurs concernés afin de généraliser le recours à ces moyens modernes.

Mesure de ses opérations et bénéfiques de l'autre côté moyens de paiement électronique et la performance bancaire.

**Les mots clés:** les moyens de paiement électroniques, performance financière 'système de paiement électroniques.

الفهارس

فهرس المحتويات

إهداء	.....
شكر وتقدير	.....
I الملخص	.....
II فهرس المحتويات	.....
V فهرس الجداول	.....
VI فهرس الأشكال	.....
أ. مقدمة	.....
<b>الفصل الأول: التأصيل النظري لوسائل الدفع الإلكتروني.</b>	

8	تمهيد:.....
9	المبحث الأول: نشأة وسائل الدفع ..... 9
9	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع..... 9
9	المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع ..... 9
11	المطلب الثالث: الأشكال التقليدية لوسائل الدفع ..... 11
20	المبحث الثاني: التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية. .... 20
20	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني. .... 20
20	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني. .... 20
33	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني: ..... 33
35	المبحث الثالث: إشكالات تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية..... 35
35	المطلب الاول: مخاطر الدفع الإلكتروني ..... 35
36	المطلب الثاني: ضمانات مواجهة مخاطر الدفع الإلكتروني. .... 36
38	خلاصة الفصل: ..... 38

الفصل الثاني: الإطار النظري للأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

39	تمهيد:
40	المبحث الأول: ماهية الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
40	المطلب الأول: تعريف الأداء المالي ومعاييره.
42	المطلب الثاني: أهمية الأداء المالي ومقاييسه.
43	المبحث الثاني: أساسيات الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.
43	المطلب الأول: مؤشرات الأداء المالي.
47	المطلب الثاني: مصادر معلومات تقييم الأداء.
50	المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي.
52	المبحث الثالث: طرق قياس الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.
52	المطلب الأول: طرق القياس التقليدية للأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.
56	المطلب الثاني: طرق القياس الحديثة للأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.
59	المبحث الرابع: واقع وافاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.
59	المطلب الأول: واقع استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.
60	المطلب الثاني: آفاق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية.
61	المطلب الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المقدمة من طرف البنك.
62	خلاصة الفصل:

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة الوادي.

63	تمهيد:
64	المبحث الأول: مدخل عام حول مجمع بنك القرض الشعبي.
64	المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري.
68	المطلب الثاني: مهام وأهداف القرض الشعبي الجزائري.
69	المطلب الثالث: وكالة القرض الشعبي الجزائري بالوادي.
71	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

71	المطلب الأول: بيانات الدراسة الميدانية .....
71	المطلب الثاني: قائمة الاستبيان .....
74	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية وحدودها .....
75	المطلب الرابع: فحص صدق وثبات أداة الاستبيان .....
80	المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية .....
80	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة .....
85	المطلب الثاني: وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حسب متغير وسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي بالمؤسسة.....
90	المطلب الثالث: اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة .....
92	خلاصة الفصل: .....
93	الخاتمة .....
97	قائمة المراجع .....
102	الملاحق .....

## فهرس الجداول

- الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي ..... 73
- الجدول رقم (02): المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي مع مستوياته ..... 73
- الجدول رقم (03): احصائيات خاصة باستمارات الاستبيان ..... 74
- الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين درجات فقرات المحور الأول مع الدرجة الكلية لهذا المحور ..... 75
- الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين درجات فقرات المحور الثاني مع الدرجة الكلية لهذا المحور ..... 76
- الجدول رقم (06): معاملات الارتباط بين درجات فقرات المحور ثالث مع الدرجة الكلية لهذا المحور ..... 76
- الجدول رقم (07): معاملات الثبات لمحاو الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ ..... 78
- الجدول رقم (08): معامل ثبات كل فقرة من فقرات الدراسة ..... 79
- الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي ..... 80
- الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية ..... 81
- الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي ..... 82
- الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية ..... 83
- الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة ..... 84
- الجدول رقم (14): التحليل الإحصائي لمحور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنك cpa ..... 85
- الجدول رقم (15): التحليل الإحصائي لمحور أهمية الأداء المالي ..... 87
- الجدول رقم (16): التحليل الإحصائي محور مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي ..... 88
- جدول رقم (17): قيم الارتباط لمعامل (pearson) بين المحاور ..... 90

فهرس الأشكال

- 21 ..... الشكل رقم (01): نموذج على البطاقة البنكية
- 22 ..... الشكل رقم (02): مخطط يوضح عملية استخدام البطاقة الائتمانية:
- 26 ..... الشكل رقم (03): مخطط يوضح الشيك الإلكتروني
- 28 ..... الشكل رقم (04): نموذج على شكل المحفظة الإلكترونية
- 31 ..... الشكل رقم (05): البطاقة الافتراضية
- 32 ..... الشكل رقم (06): بطاقة فيزا
- 33 ..... الشكل رقم (07): بايسيرا
- 46 ..... الشكل رقم (08): مستويات مؤشرات الأداء
- 51 ..... الشكل رقم (09): خطوات تقييم الأداء المالي
- 58 ..... الشكل رقم (10): بطاقة الأداء المتوازن (التصميم الأساسي)
- 66 ..... الشكل رقم (11): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري
- 69 ..... الشكل رقم (12): الهيكل التنظيمي للوكالة المستقبلية
- 80 ..... الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي
- 81 ..... الشكل رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية
- 82 ..... الشكل رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي
- 83 ..... الشكل رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية
- 84 ..... الشكل رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب الدورات الوظيفية

# مقدمة

## مقدمة

يعد التقدم التكنولوجي من اهم المتغيرات التي ساهمت في احداث تحول جذري في انماط العمل المصرفي في عصر العولمة، حيث اهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير اساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك الى العميل بدقة وسهولة ويسر، الامر الذي يتماشى من المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء من ناحية، ويحقق للبنك نموا في حجم عملياته وارباحه من ناحية اخرى. إذ لجأت البنوك الى الاعتماد على وسائل ونظم دفع حديثة اثناء رسم استراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن، كما ان البنوك وجدت فيها اجوبة وحلولا للمشاكل التي كانت تواجهها وعلى راسها جودة الخدمات بحيث ساهمة بحيث ساهمت هذه الوسائل في تحسين نوعية الخدمات المقدمة لزبائنها، فبالرغم من وجود مجموعة من الدول شرعت في استعمال الوسائل الحديثة، غير ان هناك بعض الدول لم تشرع بعد في استعمال واستخدام هذه الوسائل وان استخدمتها فبشكل ضعيف، ونخص بذكر الجزائر. حيث يعتبر تحديث وعصرنة انظمة المعلومات والدفع وعصرنة المعاملات المالية والمصرفية وطرق معالجة المعلومات، مجالا ذو اولوية بالنسبة لها في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، ومن جهة اخرى لاستكمال مسار الاصلاحات المصرفية، وارساء اسس منظومة مصرفية تتميز بالحداثة والعصرنة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات التي تشهدها البيئة المصرفية والمالية على المستوى العالمي.

## ثانيا: إشكاليات الدراسة

إن الغرض من هذه الدراسة هو معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي من خلال دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA ولاية الوادي ويمكن تحقيق الغرض من هذه الدراسة بطرح الاشكالية التالية:

الى أي مدى يمكن ان تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي؟

الى أي مدى يمكن ان تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية مع

الإشارة الى بنك القرض الشعبي الجزائري؟

## ثالثا: الاسئلة الفرعية

- ما هو أثر وسائل الدفع على الاداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري؟

- ما مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة الارباح؟

- ما مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على خفض التكاليف؟

رابعاً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

- يوجد أثر لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري

الفرضيات الفرعية:

كإجابة مبدئية محتملة لمشكلة البحث، اعتمدنا مجموعة من الفرضيات المستخلصة من مزاولة بيئة وسائل الدفع الإلكترونية بالجزائر، ومن النتائج التي توصلت اليها الدراسات السابقة، بهدف اختبارها لتأكيد صحتها كلها، بعضها او نفيها، وهي كالتالي:

- يوجد أثر لوسائل الدفع الإلكتروني على زيادة الربحية،
- يوجد أثر لوسائل الدفع على خفض التكاليف،
- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني على خفض التكاليف.

خامساً اسباب اختيار الدراسة:

هناك عدة اسباب دفعتنا لاختيار الموضوع نذكر منها

- ميول ورغبة الباحثات في الدراسة
- ان اختيار وسائل الدفع الإلكتروني وكل ما يتعلق بها حول أثرها على الاداء المالي إضافة جديدة للمكتبة الجامعية ولتكوين الطالب
- مساهمة في النقاش الجزائري الدائري حول تحديث وسائل الدفع الإلكتروني والزيادة في الاداء المالي

سادساً: أهمية الدراسة:

- تتبع أهمية هذه الدراسة من انما تقوم على استقرار وتشخيص الواقع الحالي لوسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على زيادة الاداء المالي لذلك فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من خلال النظر الى الاعتبارات التالية:
- ان الدراسة ستشكل مجالا خاصا لدراسات لاحقة وتوفر قاعدة معلومات وبيانات حول واقع وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على الاداء المالي.
- امكانية الوصول الى نتائج ذات دلالات احصائية حول موضوع وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على الاداء المالي وامكانية تعميمها.

**سابعاً: اهداف الدراسة:**

من بين الاهداف التي تسعى لها الدراسة

- التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي.
- استقصاء اراء الموظفين لتحديد الجوانب الايجابية المساعدة على زيادة الاداء المالي والوقوف على السلبيات التي تحدد كفاءة الأداء.
- الوصول الى نتائج ذات دلالات احصائية حول أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي. مع تقديم التوصيات المناسبة التي تحقق الغرض والهدف من اجراء الدراسة.

**ثامناً: منهج الدراسة والادوات المستخدمة:**

لتحقيق اهداف البحث، تم بناء نموذج لاختيار مدى صحة الفرضيات، وذلك بالاعتماد على منهجين مستخدمين في الدراسات الاقتصادية عموماً.

**الاستنباطي:** من خلال الاسلوب الوصفي في بعض اجزاء البحث بتكوين القاعدة النظرية المستقاة من مختلف المراجع، يعتبر الاسلوب الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق والتعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع.

**الاستقرائي:** من خلال الاسلوب التحليلي لواقع وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة لدى البنك، في إطار دراسة الحالة المتعلقة اساساً بتحليل مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي واستخلاص النتائج التي تخدم اغراض البحث.

**تاسعاً: هيكل الدراسة:**

بغية الاجابة عن الاشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعية من خلالها وتحقيق اهداف الدراسة. تم تقسيم الموضوع الى ثلاث فصول تتصدرهم:

مقدمة

**الفصل الاول:** التأصيل النظري لوسائل الدفع الإلكتروني

**الفصل الثاني:** ماهية الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية

**الفصل الثالث:** دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة الوادي

**عاشراً: صعوبات البحث:**

- خلال فترة قيامنا بإعداد هذه الدراسة صادفتنا بعض الصعوبات والعراقيل منها
- عدم توفر المعلومات الكافية بخصوص هذا الموضوع
- ضيق الوقت

- سرية بعض المعلومات المتعلقة بأسرار المهنة.

الحادي عشر: دراسات سابقة

**1 دراسة (لعلوي احمد خير الدين 2022) بعنوان: واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر -دراسة تحليلية للفترة 2016 -2021، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة يحي فارس بالمدينة، المجلد 2، العدد2، الجزائر.**

تهدف هذه الدراسة الى القاء نظرة تحليلية على واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في استعراض مختلف جوانب البحث، وخلصت الدراسة بان التجربة الجزائرية من اجل النهوض بقطاع الدفع الإلكتروني دون المأمول، مما يوجب مجابهة التحديات التي تواجهها من خلال تطوير البنى التحتية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير أنظمة حماية البيانات وشبكات المعلومات واعتمادها في تسوية المعاملات التجارية لمختلف القطاعات، ومن دوافع هذه الدراسة:

- التعريف والتبيان بماهية وسائل الدفع الإلكتروني في التجارة الالكترونية.  
- تقديم نظرية تحليلية على واقع أنظمة الدفع الإلكتروني في الجزائر وابرز مختلف العمليات التي تتم في هذا القطاع.

**2 دراسة (بوخاري فاطمة 2021) بعنوان: تحديات وضرورة تحسين وسائل الدفع الإلكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا -دراسة حالة الجزائر، مجلة جديد الاقتصاد، جامعة الجيلاني ليايس سيدي بلعباس، المجلد 16، العدد1، الجزائر.**

هدفت هذه الدراسة لمعرفة الى أي مدى ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين اداء النظام البنكي الجزائري في ظل جائحة كورونا، من خلال تحليل وتشخيص لواقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إبراز اهم التحديات التي تواجهها البنوك الجزائرية في ظل الظروف الحالية لمجابهة جائحة كورونا، اذ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لعرض المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، المنهج التحليلي من خلال البيانات الاولية المتمثلة في الاحصائيات والارقام وقراءة البيانات، توصلت الدراسة الى ان المعاملات الإلكترونية المصرفية " وسائل الدفع الإلكترونية "خلال جائحة كورونا وفرت عدد من المزايا للعملاء وفرص جديدة للبنوك من خلال تحقيق ميزة تنافسية وربحية وتوزيع واسع الانتشار في ظل ازمة صحية عالمية، وذلك باستحداث بطاقات دفع جديدة ملائمة لطبيعة ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني، ولكن رغم الجهود المبذولة الا ان البنوك الجزائرية لا تزال تواجه العديد

المعوقات التي شكلت حجرة عثر دون تحقيق القفزة المأمولة وبالتالي لابد الاستفادة من تجربة بعض الدول الاوربية في مجال تطبيق نظام الدفع الإلكتروني بالتجزئة والمبالغ الكبيرة مع الاخذ بخصوصية النظام المصرفي الجزائري من اجل تحسين اداء البنوك.

ومن دوافع هذه الدراسة:

التعريف بماهية واهمية الدفع الإلكتروني في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التحليل وتشخيص لواقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني في القطاع البنكي الجزائري في ظل جائحة كورونا.

**3 دراسة (لحسن عطا الله 2020) بعنوان: تحديد اهم معوقات التجارة الإلكترونية باستخدام طريقة المكونات الاساسية pca-دراسة حالة الجزائر مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة مولاي الطاهر سعيدة، المجلد 10، العدد 5، الجزائر.**

تهدف هذه الدراسة الى دراسة اهم معوقات التجارة الإلكترونية في الجزائر وقد شمل هذا البحث عينة تتكون من 125 فرد وتم معالجة بيانات الدراسة باستعمال التحليل العاملي وقد توصل هذا البحث الى اهم معوقات التجارة الإلكترونية في الجزائر تتمثل فيما يلي: اولا غياب الضمانات المرتبطة بالمنتجات ثانيا صعوبة التعامل مع المواقع الإلكترونية للشركات ثالثا غياب البنية التحتية رابعا عدم الثقة في التجارة الإلكترونية، ومن دوافع هذه الدراسة:

- التعريف بالتجارة الالكترونية ومزاياها.
- تقييم واقع التجارة الالكترونية في الجزائر وتحدياتها.
- التعرف على اهم معوقات التجارة الالكترونية في الجزائر.

**4 دراسة (حاضر صباح شعير، احمد خضير احمد، محمد فخري محمد 2017) بعنوان: اثر النظم الخبيرة في تحسين الاداء المالي للشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق المالي -دراسة حالة، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 4، العدد 40، العراق**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على اثر النظم الخبيرة في تحسين الاداء المالي للشركات الصناعية العراقية، ولتحقيق اهداف الدراسة تم اتباع المنهجين الوصفي والتحليلي، حيث تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة المكونة من 129 محاسبا ومدققا داخليا ومبرمجا يعملون في الشركات الصناعية العراقية المساهمة المشمولة بالدراسة والتي خضعت للتحليل، وبعد اجراء التحليل الاحصائي تبين وجود اثر ذو دلالة احصائية للنظم الخبيرة في تحسين الاداء المالي للشركات الصناعية العراقية.

ومن دوافع هذه الدراسة:

التعرف على دور مكونات النظم الخبيرة في تحسين الاداء المالي للشركات الصناعية العراقية.

التعرف على دور متطلبات النظم الخبيرة في تحسين الاداء المالي للشركات الصناعية العراقية.

### جوانب الاستفادة من الدراسات السابقة

◀ اثراء الجانب النظري

◀ التعرف على مختلف الاختلافات والتداخلات بين اراء الباحثين وتوارد افكارهم

◀ اتباع الخطوات المنهجية اللازمة للتحليل واجراء المقارنة بين النتائج

### ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة

◀ التركيز على أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي

◀ تطبيق الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي.

# الفصل الأول

## التأصيل النظري لوسائل الدفع الإلكتروني

- المبحث الأول: نشأة وسائل الدفع.
- المبحث الثاني: التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية.
- المبحث الثالث: إشكالات تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية.

## تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبرا لعصور، وذلك تباعا لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات فتكنولوجيا المعلوماتية تمخضت عنها وسائل دفع الكترونية والتي تمثل الصورة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي توجد بأشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة الصفقات وهذا ما سنتطرق له في هذا الفصل حيث سوف نستعرض نشأة وسائل الدفع الإلكتروني في المبحث الأول، التحول إلى وسائل دفع الإلكتروني في المبحث الثاني أما في المبحث الثالث فسنعالج إشكالات تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني.

## المبحث الأول: نشأة وسائل الدفع

شهد العالم مجموعة من التطورات ولاسيما في مجال الاقتصاد والبنوك من ضمنها وسائل الدفع الإلكتروني التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة المعلومات آن يحدث لقاء مباشر فيما بينها

### المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع

#### التعريف الأول:

يمكن تعريف وسائل الدفع بأنها إمكانيات وجدت قصد تبادل المنتجات والخدمات بأبسط الطرق، توفر عنصر الأمان حسب المبلغ المعني والصرامة المطلوبة فيما يخص احترام الآجال، وكل وسيلة دفع تتميز بخاصية الاستعمالات التي توفرها لكل ثنائية شركاء: الدافع، المستفيد<sup>1</sup>.

#### التعريف الثاني:

تعرف وسائل الدفع أيضا على أنها أداة من أدوات الدفع تسمح لأي كان بتحويل الأموال مهما كانت الركيزة أو الإجراء التقني المستعمل.<sup>2</sup>

#### التعريف الثالث:

هيكل الوسائل والأدوات التي تسمح للأشخاص بتحويل الأموال بغض النظر عن الوسيلة المستخدمة سواء كانت الدعامة المستعملة ورقية كالشيك والسند لأمر وغيرها أو قيديه كالتحويل أو الإلكتروني كالبطاقات البنكية من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن وسائل الدفع هي أداة وساطة تحضها بقبول اجتماعي وتقوم بتسهيل التداول والمعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون.

### المطلب الثاني: التطور التاريخي لوسائل الدفع

لقد شهد العالم منذ القدم أطوارا في نظام الدفع بدءا بالمقايضة، فباعتماد المقايضة كوسيلة للدفع كان الإنسان يلجأ إلى إشباع حاجاته عبر المقايضة أو مبادلة سلعة بسلعة شخص آخر مباشرة دون استخدام أي وسيط، غير ان هذا النظام كان عاجزا عن مسايرة التطور الاقتصادي الذي استند في أساسه إلى ظهور التخصص

<sup>1</sup> محمد بن سعود العصيمي، البطاقات الدائنة تأخذها وأنواعها، بدون تاريخ، درا صفاء للتوزيع والنشر، عمان، ص55.

<sup>2</sup> عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، وهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص 20.

وتقسيم العمل، وما رافق ذلك من اتساع في عمليات المبادلة بين الأفراد بسبب فائض في الإنتاج المعد للتبادل. حيث واجهته عدة صعوبات منها عدم التوافق بين رغبات الأفراد المتعاملين، وعدم قابلية بعض السلع للتجزئة.<sup>1</sup> ثم بعدئذ عمد الناس إلى القضاء حاجاتهم بواسطة النظام المعدني، حيث استخدمت المعادن النفيسة مثل الذهب والفضة كوسيلة أساسية لتسوية المدفوعات على نحو كانت تمثل فيه الشكل الرئيسي للنقود، هذا وأطلق على النقود التي يتم صنعها من المعادن النفيسة وغيرها من الأموال ذات القيمة العالية وكانت ذات وزن ثقيل يصعب تداولها ونقلها بسهولة.

تلا وسيلة استخدام المعادن النفيسة لتسوية المدفوعات تطورات ظهرت عندما بدأ التعامل بالعملات الورقية، وتم استخدامها كوسيط في المبادلات، حيث كانت بادئ الأمر قابلة للتحويل إلى عملات معدنية "نظام المسكوكات" أو إلى كمية من المعدن النفيس "نظام السبائك" حيث بقي الأمر إلى أن أوقفت الحكومات تحويل النقود الورقية إلى سبائك ومسكوكات، وفرضت سعرا إلزاميا للعملة الورقية بقوة القانون أصبحت تتمتع بالثقة والقبول العام من قبل أفراد المجتمع في وقت كان فيه أمر تزويرها أو تقليدها صعبا لأنها تصدر وفق ترتيبات قانونية وإجراءات سرية

وبسبب الصعوبات التي بدأت تظهر في استخدام النقود الورقية كوسيلة لتسوية المدفوعات-ومن هذه الصعوبات ارتفاع نفقات نقلها وخطورة نقلها بحد ذاتها-تراجعت بصورة واسعة في الاستخدام.

وتم مواجهة هذه المشكلة باستخدام وسيلة من وسائل تسوية المدفوعات على نحو عبرت فيه هذه الوسيلة عن مرحلة جديدة من مراحل تطور نظام المدفوعات، وهذه المرحلة ابتدعتها المصرفية والمؤسسات المالية عندما تم اختراع الشيكات وتم استخدامها في عقد الصفقات الكبيرة دون الحاجة إلى حمل النقود ونقلها من مكان إلى آخر.

ولقد ظهرت هذه الوسيلة كاختراع لتحسين وظيفة نظام المدفوعات وتقوية كفاءته، ولم يكن لنظام المدفوعات أن يتجاوز مشكلة نقل النقود وصعوبة حملها والمخاطر الناتجة عن ذلك لو لم يتم اختراع الشيكات التي ساعدت هذا النظام على استمراره حتى الآن.

وبسبب ما واجه نظام المدفوعات من صعوبات نتيجة استخدامه الشيكات كوسيلة لنقل النقود وتحويلها المتمثلة في أن نقل هذه الشيكات يحتاج إلى وقت، وخاصة عندما يكون الدفع لشخص يقيم في مناطق متباعدة

<sup>1</sup> زهير زاوش، دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهدي، ام البواقي، السنة الجامعية 2010/2011، ص 3.

بينه وبين الساحب "المدين" وأيضاً صعوبة الحصول على قيمة الشيكات التي تودع برسم التحصيل فوراً، إذا كان المستفيد بحاجة إلى تلك النقود. وبسبب مزيد من الصعوبات مثل تكلفة الشيكات بدا التفكير في إيجاد وسيلة تساعد:

-على الحد من الكلفة العالية لتوفير هذه الأوراق.

-على توفير الوقت الذي يستغرقه نقل الشيكات إلى البنك المسحوبة إليه.<sup>1</sup>

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية.

وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى الكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية.

ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية<sup>2</sup> التي سوف نتطرق إليها في هذا الفصل.

### المطلب الثالث: الأشكال التقليدية لوسائل الدفع.

عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل دفع، تمكن من إجراء الصفقات بسهولة حظيت بالقبول الاجتماعي بالإضافة إلى النقود وسيلة الدفع الوحيدة التامة والوسيلة، عرف الإنسان عدة وسائل أخرى كالشيك بأنواعه وأوراق الدفع مثل الكمبيالة، سند الرهن... الخ، وكل هذه الوسائل يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات.

#### أولاً: النقود

هي كل شيء يلقي قبولاً بين الناس كوسيط للتبادل أولاً براء الديون يسمى نقوداً. ويعني هذا التعريف المبسط للنقود إن قبول الناس أو الأفراد لأي شيء قبولاً عاماً كوسيط للتبادل وأداة لتسوية الديون وإبرام الذمم يعطي لهذا الشيء صفة النقود.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والإلكترونية "دراسة مقارنة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان (الأردن)، 2007، ص 474.

<sup>2</sup> صلاح الياس، وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة، يومي 26-27 أفريل 2011.

<sup>3</sup> محب خلة توفيق، الاقتصاد النقدي والمصرفي دراسة تحليلية للمؤسسات والنظريات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2015، ص 27.

## أنواع النقود:

يمكن تقسيم أنواع النقود حسب تطورها التاريخي إلى ثلاث أنواع وهي:

## - النقود السلعية:

تعتبر النقود السلعية أقدم أنواع النقود التي عرفتھا المجتمعات البشرية حيث لجأ إليها الناس للتخلص من مشاكل المقايضة وصعوباتھا المختلفة وقد شملت هذه السلع القمح والشاي والماشية... الخ وقد كان لها صفتين صفتھا كسلعة وصفتها كنقد.<sup>1</sup>

- النقود المعدنية:<sup>2</sup>

انتشر استعمال المعادن نقودا بعد أن ظهر تفوقھا على غيرها من السلع إذ تسهل صياغتها وصلكھا في شكل معين، وبقيمة محددة، أول أنواع النقود المعدنية التي شاع استعمالھا كانت النقود النحاسية والبرونزية وعند اتساع نطاق حجم التبادل التجاري استخدمت الفضة في التبادل، ثم استخدم الذهب ثم استعملت النقود الفضية والذهبية معا.

## - النقود الائتمانية:

عبارة عن ديون في ذمة البنك قابلة للدفع عند الطلب ويمكن تحويلھا من فرد لآخر بواسطة الشكات يطلق عليها أيضا بالنقود المصرفية أو نقود الودائع يمكن استخدامها كوسيلة للدفع عن طريق الشيكات غير أن استخدامها يتوقف عند موافقة الدائن إذا لا تتمتع بقوة الإبرام بحكم القانون وهكذا نجد أن النقود الائتمانية ليس لها كيان مادي ملموس إنما توجد في صورة حساب بدفاتر المؤسسة الاقتصادية.<sup>3</sup>

## - النقود الإلكترونية:

فقد عرفھا البنك المركزي الاوروي على انها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمعهدین غير من اصداھا دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة

<sup>1</sup> سعيد سامي الحلاق، النقود والبنوك والمصارف المركزية، دار اليازوري، عمان، 2010، ص22.

<sup>2</sup> بن رجدةل جوهر، الانترنت والتجارة الالكترونية، رسالة ماجستير قسم العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 2002 ص 83

<sup>3</sup> محمد إبراهيم عبد الرحيم، اقتصاديات النقود والبنوك، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014، ص 57.

وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما. وبعد هذا التعريف هو الاقرب الى الصحة نظرا لدقته وشموله لصور النقود الإلكترونية واستبعاده الظواهر الأخرى التي يمكن ان تتشابه معها<sup>1</sup>.

والنقود الإلكترونية او الرقمية هي المرادف الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها ولها عدة اشكال منها:

**1) البطاقات البلاستيكية الممغنطة:** بطاقات مدفوعة سلفا تكون القيمة المالية مخزنة فيها، ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الانترنت وغيرها من الشبكات، كما يمكن استخدامها للدفع في نقاط البيع التقليدية وتتلخص آلية عمل البطاقات البلاستيكية فيما يلي: يقوم المستخدم سلفا بدفع مقدار من النقود التي يتم تمثيلها بصيغة إلكترونية رقمية على البطاقات الذكية. وعندما يقوم المستخدم بعملية شراء سواء كان ذلك عبر الانترنت ام في متجر تقليدي يتم حسم قيمة المشتريات، وهناك العديد من منتجات النقود الإلكترونية التي يمكن إعادة تحميلها بقيمة مالية عن طريق إيداع نقود في البنك او عن طريق اي حركة مالية اخرى ملائمة وهناك أنظمة برمجية تتيح مكافئا الكترونيا لا يحتاج الى بطاقة بلاستيكية، في أنظمة تعتمد بالكامل على برمجيات مخصصة لدفع النقود عبر الانترنت<sup>2</sup>.

**2) النقود الإلكترونية المبرمجة:** قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي او تكون قرصا مرنا يتم ادخاله في الكمبيوتر الشخصي لنقل القيمة المالية عبر الانترنت

**3) المحفظة الإلكترونية:** هي واحدة من الاتجاهات القادمة التي تقدم تجربة تسوق جديدة تماما. أصبح استخدام المحافظ الإلكترونية شائعا بشكل كبير.

وتتطلب المحافظ الإلكترونية تسجيلا من التجار وكذلك العملاء. بعد إنشاء حساب المحفظة الإلكترونية وربطه بالحساب المصرفي يمكنهم سحب او ايداع الاموال.

كما ان الاجراء بأكمله باستخدام المحفظة الإلكترونية سهل وسريع. تعتبر وسيلة دفع رقمية متقدمة وفورية ويمكن دمج المحافظ الإلكترونية مع محافظ الهاتف المحمول باستخدام وظائف متقدمة.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، التجارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق 2010، ص 100.

<sup>2</sup> طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية : المفاهيم-التجارب-التحديات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003، ص 140.

وتخزن حسابات المحفظة الإلكترونية مسبقاً الدفع معلومات العملاء وبطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المتعددة والحسابات المصرفية. تحتاج إلى التسجيل مرة واحدة ولا حاجة إلى إعادة إدخال المعلومات في كل مرة أثناء إجراء المدفوعات<sup>1</sup>.

### - النقود الافتراضية:

لا يوجد اتفاق بين الاقتصاديين حول تعريف محدد للنقود الرقمية ويرجع ذلك أساساً إلى تنوع صور التقنيات التي يتضمنها تحويل الأرصدة رقمياً والتطور المتلاحق فيها، وتعرف بأنها تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الإلكترونية<sup>2</sup>. وكما تعرف بأنها النقود التي تستخدم في تسوية قيمة المشتريات التي تتم خلال شبكة الإنترنت<sup>3</sup> أو بأنها منتجات مخزونة القيمة أو مدفوعة مقدماً، تكون فيها القيمة المسجلة والمتاحة للمستهلك مخزنة على جهاز إلكتروني في حيازته، تلك القيمة يشتريها المستهلك كما يشتري السندات المدفوعة مقدماً، وتنخفض هذه القيمة كلما استخدم المستهلك الجهاز الإلكتروني في عمل مشترياته<sup>4</sup>، أو بأنها قيمة نقدية مخزنة على دعامة إلكترونية مثل البطاقة ذات الذاكرة أو على ذاكرة الكمبيوتر، وتكون مقبولة كوسيلة دفع بواسطة أفراد أو مشروعات غير المؤسسة التي أصدرتها لكي تكون في متناول المستهلكين، وتحل الإلكتروني محل النقود الورقية والمكتوبة<sup>5</sup>، كما تعرف النقود الرقمية بأنها قيمة نقدية يتم شراؤها من قبل مصدرها، ويتم تخزينها في مخزن إلكتروني خاص لحساب المستهلك وتمتع بقبول عام لدى الجميع والتزام تام على مصدرها.

### • خصائص النقود الافتراضية:

<sup>1</sup> أمينة زربوط، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى تجربة الجزائر، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، 2019، ص 56.

<sup>2</sup> أ. د. محمد سعدو الجرف، أثر استخدام النقود الإلكترونية على طلب السلع والخدمات، بحث مقدم لمؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد 1، 2003، ص 192.

<sup>3</sup> صالح محمد حسني الحملاوي، دراسة تحليلية لدور النقود الإلكترونية، بحث مقدم لمؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد 1، 2003، ص 245.

<sup>4</sup> د. خالد ممدوح إبراهيم، إبرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 189.

<sup>5</sup> د. شريف محمد غنام: محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية، دار الجامعة الجديدة، 2007، ص 32.

تعد الخصائص التي تتميز بها عملة البتكوين عن العملة التقليدية هي محور الابتكار في البتكوين كذلك النظام المميز لآلية عملها القائم على نظام رياضي خوارزمي يضمن أمنها ويعزز من ثقة المستخدمين والمتعاملين به كنظام نقدي بديل. ومن خصائص النقود الافتراضية

○ **نظام الاصدار:** تختلف عملية اصدار العملة الافتراضية نهائياً عن النقود القانونية او النقود الإلكترونية التي يتم اصدارها من طرف البنوك المركزية والتي تستمد سلطة اصدارها من سيادة الدولة التي تخضع لها. في حالة اصدار عملة البتكوين (الافتراضية) تتطلب برامج خاصة لإصدارها وتتم هذه العملية بقيام المعدنين (الافراد او الشركات) باستخدام برامج التعدين الخاص بعملة البتكوين المتوفرة للعامة عبر اجهزة الحاسب الآلي المرتبطة بشبكة الانترنت<sup>1</sup>.

○ **ضوابط الاصدار:** وضع مؤسسو عملة البتكوين ضوابط لا اصدارها للحفاظ على قيمتها والصعوبة في اصدارها ولتكون عملة نادرة يصعب الحصول عليها في المستقبل بعد الانتهاء من تعدين اخر عملة للبتكوين وعدم التعرض لمخاطر التضخم فقيمة وحجم عملة البتكوين زادت مع الوقت بشكل متزايد وذلك بسبب نشأة البداية بين الفكرة الاقتصادية والقيمة النقدية للبتكوين فخطر تعرض العملة للتضخم غير قابلة او متوقعة وفقاً لضوابط الاصدار، وهذا بخلاف العملات القانونية حيث تستطيع البنوك المركزية اصدارها عبر طباعة عدد من النقود الورقية دون ان يكون لها غطاء نقدي مما يزيد من ضعف المعاملات بسبب الافراط وإساءة استخدام السلطة<sup>2</sup>.

○ **سلامة المعلومات وقوة البراء:** ما يجذب المهتمين الى تداول العملات الرقمية الافتراضية هي السرية فالبتكوين تتميز بقدرة عالية من السرية حيث تتم العمليات من قبل المستخدمين بشكل سري دون الكشف عن هوياتهم وكل ما يتطلب المستخدم للتداول العنوان البريدي للبتكوين فقط وعلى الرغم من هذه السرية يستطيع العامة معرفة عدد عملات البتكوين التي تمت خلال كل عملية تداول بحكم تسجيل جميع العمليات التي تتم بشكل يومي دون الكشف عن هوية مالكيها وعادة ما يلجأ المتعاملون لاستخدام عناوين مختلفة للحفاظ قدر الامكان على سرية المعاملات وذلك بسبب العمليات الضخمة التي تتم في عمليات التداول ومع ذلك وفي ظل تطور الاجهزة التقنية تستطيع بعض الشركات المصدرة للعملات الافتراضية بالتعاون تتبع العمليات، ليس هذا

<sup>1</sup> محمد ديب، معاملات العملة الافتراضية، المجلة المصرية للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 10، جانفي 2018، ص 52.

<sup>2</sup> د. عبد الستار ابو غدة، النقود الرقمية الرؤية الشرعية والاثار الاقتصادية، مؤتمر الدوحة الرابع للمال الاسلامي المستجدات المالية المعاصرة والبناء المعرفي، الدوحة، 2018، ص 18.

فقط بل يستطيعون تتبع العملات المسروقة من خلال تقنية (بلوك تشين) ومعرفة المحفظة الإلكترونية التي تم تخزين العملات المسروقة بها وهذا خلاف العملات القانونية التي يصعب معرفة سارقها<sup>1</sup>.

• مخاطر الاستثمار بالنقود الافتراضية:

- تقلب الاسعار والتلاعب بها
- عدم وجود لوائح
- الامن والحضانة وحقوق المستهلك
- الخروج عن السوق.<sup>2</sup>

• الاتجاهات القانونية لتعامل بالنقود الافتراضية في الجزائر:

منع قانون المالية الجزائري لسنة 2018 في المادة (117) شراء العملة الافتراضية وبيعها واستعمالها وحيزتها كما عرف العملة الافتراضية بأنها تلك يستعملها مستخدمو الانترنت عبر شبكة الانترنت وهي تتميز بغياب الدعامة المادية كالقطع والاوراق النقدية وعمليات الدفع بالصك او البطاقة البنكية، الا ان المشرع لم ينص على عقوبة معينة لمخالفة نص المادة رقم 117 من قانون المالية الجزائري، بل نص على معاقبة كل من خالف احكام طبق للقوانين والتنظيمات المعمول بها<sup>3</sup>.

ثانيا: الحساب

هو عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق والديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود في الحساب تقاص فيما بينهما، بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحقا الأداء. ومن مزاياه انه أداة ائتمان و ضمان بفضل المقاصة الإجمالية عند قفل الحساب وما تؤدي إليه من إعفاء كل طرف من الوفاء بديونه في الحدود التي يكون دائنا فيها فيدرا بذلك خطر إفلاس الطرف الآخر.<sup>4</sup>

ثالثا: الشيك

<sup>1</sup> محمد ديب، عاملات العملة الافتراضية، مرجع سابق، ص 461.

<sup>2</sup> محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية، 26.

<sup>3</sup> منشور بالجريدة الرسمية الجزائرية بتاريخ 27 ديسمبر 2018، العدد 76، ص 54.

<sup>4</sup> لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009، ص 16.

الشيك أمر مكتوب يتمكن بموجبه الساحب أو شخص آخر معين أو حامله من قبض كل النقود أو بعضها المقيدة لذمته في حساب لدى المسحوب عليه عند الطلب واستعمال الشيك كوسيلة دفع يتم خصيصا من قبل أصحاب الحسابات البريدية والخزينة.<sup>1</sup>

ومن أنواعه نذكر ما يلي:<sup>2</sup>

#### - الشيك المسطر:

يقصد بالتسطير وضع خطين متوازيان بينهما فراغ على وجه الشيك من الأعلى إلى الأسفل حتى يعلم المسحوب عليه بمجرد النظر إليه.

#### - الشيك المعتمد:

وهو الشيك الذي يطلب من المسحوب عليه اعتماده ويتم ذلك بتوقيع المحسوب عليه على صدر الشيك، واعتماد الشيك قرينه على أن محسوب عليه الرصيد الكافي للوفاء بقيمة الشيك.

#### - الشيك المعد للقيد في الحساب:

ميزة الشيك المعد للقيد في الحساب كما يدل عليه اسمه انه لا يجوز وفائه نقدا وإنما عن طريق قيده في حساب حامله لدى المصرف المحسوب عليه أو أي مصرف آخر. كما يجوز لساحب الشيك والحامله أن يمنعا وفائه نقدا بوضع العبارة الآتية (القيد في الحساب) على ظهر الشيك أو أي عبارة أخرى مماثلة وفي هذه الحالة لا يمكن أن يجرى تسديد الشيك من قبل المسحوب عليه إلا بطرق القيد في السجلات يقوم مقام الوفاء.<sup>3</sup>

#### - الشيك السياحي:

عبارة عن أوامر تسحبها مؤسسة على فروعها في جهات مختلفة في العالم ويقصد بها تمكين السائح من الحصول على النقود اللازمة لهم في البلاد التي يقومون بزيارتها، حيث يستطيع حامل الشيك التوقيع عليه لدى البنك في الخارج.

#### - الشيك البريدي:

<sup>1</sup> وهيبة عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر: الوضعية والافاق، مجلة الباحث، العدد9، المركز الجامعي تلمسان، 2011، ص38.

<sup>2</sup> شبايكي سعدان، " المحاسبة العامة"، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة، 1993، ص195.

<sup>3</sup> أكرم ياملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان 2008، ص226.

هو أمر بالدفع لدى الاطلاع عليه، بمقتضاه يتمكن الساحب من قبض كل أو بعض النقود القائمة والمعتبرة لحسابه لدى مصلحة البريد أو دفع هذه النقود إلى شخص آخر يعنيه.<sup>1</sup>

#### رابعا: أوراق الدفع

##### - الكمبيالة:

هي ورقة تجارية تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد يجب أن تتوفر فيها شروط موضوعية وأخرى شكلية حيث تخضع الشروط الموضوعية اللازمة لصحة الالتزام الناشئ عن الكمبيالة لقواعد القانون المدني، فضلا عن شروط موضوعية خاصة مردها أن الصك يثبت التزاما تجاريا شديدا الوطأة على المدين.<sup>2</sup>

##### - السند لأمر:<sup>3</sup>

ورقة تجارية لا يتضمن سوى طرفين هما المحرر والمستفيد. بحيث يكون الطرف الأول محررا مدينا والطرف الثاني مستفيد فيحرر لأمره سندا يتعهد فيه بدفع قيمة الدين في تاريخ معين لاحق هو تاريخ الاستحقاق للدائن.

##### - سند الرهن:

الأصل في سند الإيداع انه يباع ملكية البضاعة ويمكن بيع هذه البضاعة بتقديم سند الإيداع والوصل المرفق به غير انه يمكن أن يتحول إلى وسيلة دفع إذا تم تظهيره لشخص آخر وهذا التظهير لا يدل على انتقال ملكية البضاعة وإنما يدل على رهن هذه البضاعة.

##### - سند الصندوق:<sup>4</sup>

- هو عبارة عن التزام مكتوب من طرف هذا البنك بدفع المبلغ المذكور في السند في تاريخ معين هو تاريخ الاستحقاق وقد يكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص أو لأمره أي لحامل السند ويحدث هذا عندما يقوم شخص ما بإقراض بنك أموالا قصيرة الأجل مقابل الحصول على فائدة.

##### - سند النقل:

<sup>1</sup> فريد قلقول، أهمية نظام الدفع الالكتروني في المصارف دراسة حالة بنك **badr**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، الجزائر، 2013، ص34.

<sup>2</sup> محمد كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2005، ص37.

<sup>3</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان مطبوعات جزائرية، ط1، الجزائر، 2005، ص35.

<sup>4</sup> زهير زاوش، مرجع سبق ذكره، ص19.

وثيقة تمنح من الناقل يثبت ملكية البضاعة سواء كانت في الطريق أو وصلت إلى الجهة المقصودة ويصبح هذا السند ورقة تجارية إذا تم إصداره أو تظهيره لحامله ويمكن تداول سند النقل عن طريق التظهير حتى وإن كان السند اسمياً أي صادر لشخص مسمى.

#### - السندات العمومية قصيرة الأجل:

تحتاج الخزينة إلى نوعين من الأموال طويلة الأجل لتمويل عملياتها الخاصة بالتجهيز وأموال قصيرة الأجل لتمويل نفقاتها العادية أو الجارية وتلجأ الخزينة إلى إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات السلطات العمومية فيما يخص نفقاتها الجارية وذلك عندما يتأخر تحصيل إيرادات الضريبة.

## المبحث الثاني: التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية.

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من أكثر موضوعات عصر المعلوماتية إثارة للجدل في وقتنا الحاضر، وبتساءل معا لماذا هذا الجدل وما سر الاهتمام بها؟ إن الإجابة على هذا التساؤل تكمن في تعريف وتحليل أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وكذا معرفة مزايا وعيوب هذه الأخيرة.

### المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني.

يمكن النظر إلى وسائل الدفع الإلكتروني من ثلاث زوايا أساسية فهي أداة وساطة مهمتها تسهيل التداول وتمكين إجراء الصفقات بسهولة، وهذا ينطبق بالأساس على النقود في شكلها المعاصر، وبصفة أقل على الأوراق التجارية عندما تكون محل تداول بين فئة التجار. ومن جهة أخرى، فتمثل أدوات للدفع العاجل، عندما تكون محل تداول فئة التجار. وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات بدرجة أقل. وأخيرا هي أدوات تمكن من نقل الإنفاق في الزمن، حيث أن امتلاكها يسمح للأفراد إما بإنفاقها حاليا أو انتظار فرصة أفضل في المستقبل، وانطلاقا من هذا المبدأ، فإن وسيلة الدفع إنما تمثل وسيلة قرض حيث تسمح بتحويل قوة شرائية حاليا وإعادة استرجاعها في المستقبل.<sup>1</sup>

ويعرفها البنك المركزي الأوروبي أيضا: "بأنها كل عملية دفع صدرت وعلجت بطريقة إلكترونية".

وتعرف أيضا على أنها: "الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات للأطراف المعنية بصفقات تجارية إلكترونية".<sup>2</sup>

ومن خلال هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف شامل عن وسائل الدفع الإلكتروني ونقول بأنها: (عبارة عن تلك الوسائل والتقنيات الحديثة التي بواسطتها تقوم بجميع العمليات التحويلات الكترونيا، ونقل المعلومات لحسابات الأطراف المعنية بالصفقة الكترونيا).

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

نتيجة التطورات التي حدثت في مجال التجارة الإلكترونية، التي تمخض عنها وسائل دفع إلكترونية حديثة يتم بواسطتها تسوية المدفوعات في التجارة الإلكترونية بشكل عام وتسوية المعاملات المصرفية بشكل خاص والتي تتميز بطابعها الإلكتروني مسايرة بذلك التطور الاقتصادي في هذا العصر الرقمي، وتعددت هذه الوسائل

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 31.

<sup>2</sup> فريدة قلقول، مرجع سبق ذكره، ص 38.

الإلكترونية واتخذت أشكال مختلفة تتلاءم مع طبيعة المعاملات تسوية المدفوعات حيث كان أول ظهور لها في شكل بطاقات بنكية ومع التطور في مجال تكنولوجيا الاتصالات أخذت أشكالاً جديدة ومتطورة ومتنوعة.<sup>1</sup>

### أولاً-البطاقات البنكية:

تعد البطاقات البنكية في وقتنا المعاصر من أهم وسائل الدفع وأكثرها استعمالاً والبديل العصري للنقود، حيث يشجع استعمالها على نطاق واسع من العالم، حيث أنها لم تنشأ نشأة مصرفية كما قد يتصور البعض، فقد نشأت في الوم.أ في عام 1914 على يد شركات البترول، التي أصدرت هذه البطاقات لعملائها لشراء ما يحتاجون له من منافذ التوزيع التابعة لها، وتسوية الحساب في نهاية كل مدة زمنية، ثم تطورت هذه البطاقات واستخدمتها المحلات التجارية والفنادق.<sup>2</sup>



الشكل رقم (01): نموذج على البطاقة البنكية

### 1-تعريف البطاقات البنكية:

تعرف البطاقات البنكية على أنها: "عبارة عن بطاقة مغناطيسية تصدرها البنوك والمؤسسات المالية، والتي تسمح لحاملها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب أموال من الماكينات الإلكترونية"<sup>3</sup>. كما عرفت المادة 543 مكرر 23 تجاري جزائري بطاقة الدفع بنصها: "تعتبر بطاقة الدفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانوناً وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل الأموال". حيث تركز فكرة البطاقة البنكية على أن يقوم البنك المصدر لهذه البطاقة بضمان سداد قيمة مشتريات حاملي البطاقات للتجار مقابل الحصول من هؤلاء التجار على إيصالات بقيمة تلك المشتريات من حاملي البطاقات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> زهير زواش، مرجع سبق ذكره، ص 25.

<sup>2</sup> مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 303.

<sup>3</sup> لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره، ص 39.

## أنواع البطاقات البنكية:

تعددت أنواع وأشكال البطاقات البنكية ومن أهمها:

### 1-البطاقة الائتمانية credit card:

لدى الرجوع إلى معنى الكلمة (credit) في المعجم الانجليزي نجدها أن معناها لغة: هي قدرة الشخص على الحصول على حاجياته قبل دفع الثمن بناء على الثقة بوفائه بالدفع. ورصيده في البنك مم هو تحت تصرفه. أما كلمة (card) فلها معان عديدة، ومنها المعنى المعروف المتداول "البطاقة" تكون من ورق سميك مسطح، أو بلاستيكي يصدرها بنك، أو غيره لحاملها، وعليها بعض البيانات الخاصة بحاملها فإذا كانت من قبيل (credit) فإنها تصدر بقصد الحصول على نقد، أو دين.

كما ورد معناها، المركب credit card في قاموس أكسفورد كالتالي: "البطاقة الصادرة من بنك، أو غيره تخول حاملها الحصول على حاجياته من البضائع دينا".<sup>2</sup>

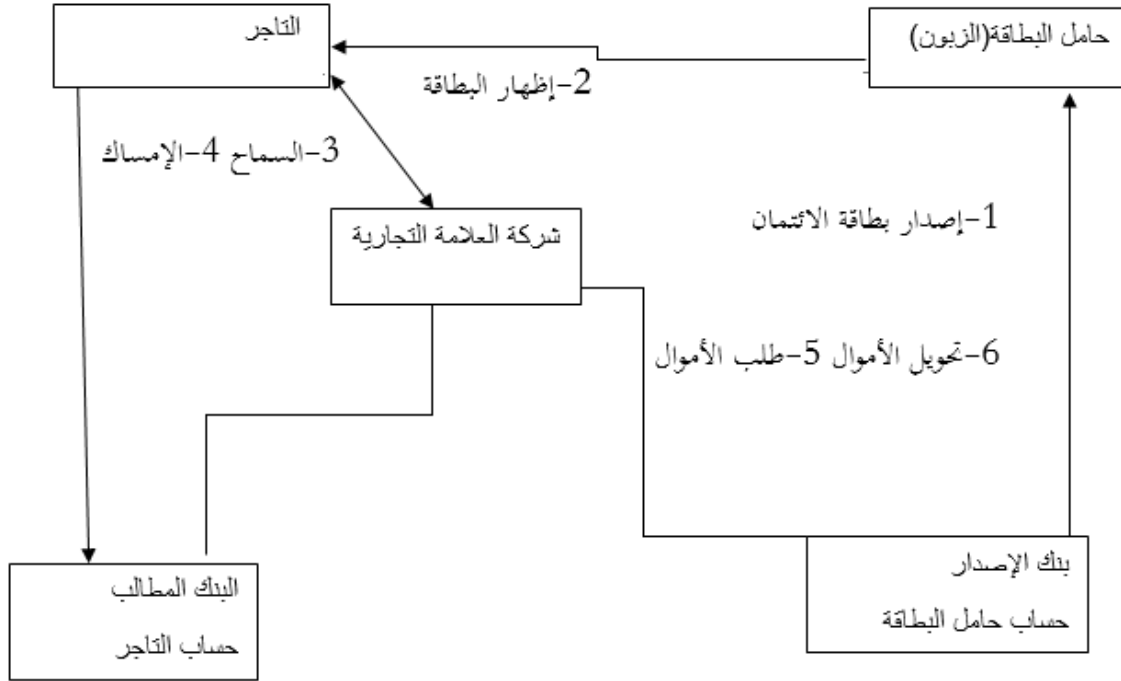
ولقد رفت بطاقة الائتمان بأنها: "عبارة عن وسيلة حديثة للوفاء بالتزامات أبرزها البيئة التجارية، وطورتها التكنولوجيا الحديثة، وهي تتيح لحاملها استعمال الائتمان الممنوح له من البنك الذي أصدرها أو من غيره، حيث يمنح البنك لحامل هذه البطاقة اعتمادا ماليا متفق على مقداره، يسمح له بشراء احتياجاته في حدوده".<sup>3</sup>

### الشكل رقم (02): مخطط يوضح عملية استخدام البطاقة الائتمانية:

<sup>1</sup> بن وارث حكيمة، دور وأهمية التجارة الالكترونية في اقتصاد المعرفة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2007/2008، ص59.

<sup>2</sup> عبد الوهاب أبو سليمان، البطاقات البنكية، دار القلم للنشر، الطبعة الثانية، دمشق، 2003، ص19-20.

<sup>3</sup> عبد الحكيم احمد محمد عثمان، أحكام البطاقة الائتمانية في القانون والآراء الفقهية الإسلامية، دار الفكر الجامعي للنشر، ط1، الإسكندرية، 2007، ص26.



المصدر: بن وارث حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص60.

من خلال الشكل نلاحظ أن عملية استخدام بطاقة الائتمان تبدأ من إصدارها من طرف البنك المخول لذلك، وحتى يحصل عليها الزبون يشترط أن يكون له حساب في هذا البنك، وبعد ذلك يمكنه إظهارها للتاجر لقاء ما يحصل عليه من سلع وخدمات، وعندئذ يصل التاجر بالشركة صاحبة العلامة التجارية للحصول على موافقتها ثم يبيع كشف المبيعات التي قدمها للمستهلك لبنكه مقابل تسديد بعض الرسوم، وهذا البنك يلجأ بدوره إلى شركة العلامة التجارية لسوية حقوقه، هذه الشركة التي طلب من البنك القائم بالإصدار تحويل الأموال لصالحها.<sup>1</sup>

## أنواع بطاقات الائتمان:<sup>2</sup>

تنقسم بطاقات الائتمان بصفة رئيسية إلى ثلاث أنواع وهي:

### أ- بطاقة الخصم أو بطاقة الدفع الفوري: CEBIT CARD

هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية في صورة حسابات جارية للعميل لدى البنوك لمواجهة السحوبات المتوقعة، فعندما يقوم حامل البطاقة بشراء أي خدمة من التجار يقوم التاجر بإرسال مستندات الشراء

<sup>1</sup> جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان (الأردن)، 2008، ص23.

<sup>2</sup> علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد12، العدد الأول، 2010.

إلى البنك الذي يقوم بدوره بالخصم من حساب العميل مباشرة بالقيمة المستحقة عليه كما يمكن الخصم أيضا بقيمة المسحوبات النقدية من آلات سحب النقود.

### ب- بطاقة الخصم الشهري أو الدفع الشهري: CHARGE CARD

هذا النوع من البطاقات لا يتطلب إصدارها قيام حاملها بالدفع المسبق للبنك المصدر في صورة حساب جاري وإنما تتم المحاسبة معه شهريا عن طريق إرسال البنك المصدر كشف حساب يتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة على حامل البطاقة نتيجة مشترياته من السلع والخدمات من التجار وكذا سحباته النقدية من آلات السحب النقدي أو البنوك على أن يكون ذلك في حد البطاقة الأقصى.

### ج- بطاقة الائتمان المتجدد: CREDIT CARD

هي بطاقة تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة وتتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع الدفع الآجل لقيمتها ولا يستلزم ذلك بالضرورة وجود مبالغ مالية بحساب العميل حال استخدامه للبطاقة المصدرة. ومن أشهر بطاقات الائتمان المتجدد بطاقة الفيزا وبطاقة ماستر كارت وهذه البطاقات لها ثلاث أنواع:

- ✓ بطاقة فضية أو عادية: وهي لا تتجاوز فيها القرض الممنوح لحاملها حداً على عشرة آلاف ديناراً مثلاً؛
- ✓ بطاقة ذهبية أو ممتازة: وهي لا تتجاوز فيه القرض الممنوح لحاملها الحد السابق وقد لا يحدد فيها مبلغ معين مثل بطاقة أمريكيان اكسبريس والتي تمنح عادة للأثرياء مقابل دفع رسوم باهظة.<sup>1</sup>
- ✓ البطاقة البلاستينية: وهي ذات مواصفات ومزايا إضافية بحسب كفاءة العميل المالية ومدى ثقة المصرف

به.

### 2- البطاقة الذكية: SMART CART

واحدة من التكنولوجيا الداعمة لعمليات الدفع الإلكتروني هي البطاقات الذكية. هي بطاقات دفع بلاستيكية، ولكنها تختلف عن غيرها بوجود شريحة دقيقة مثبتة في البطاقة، قد تكون هذه الشريحة مشغل حاسوبي صغير بذاكرة أو مجرد شريحة ذاكرة.

وتستخدم البطاقة الذكية للتدقيق والترخيص وإجراء العمليات الحاسوبية.

<sup>1</sup> سعيد بريكة، فوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لأم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد2، جامعة البواقي، ديسمبر 2014، ص39.

### أنواع البطاقات الذكية:

#### أ- بطاقة اتصال مباشر:

يحتوي هذا النوع على صفيحة معدنية ذهبية قطرها أنش تقع في المقدمة عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال الكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص.

#### ب- بطاقة اتصال غير مباشر:

إضافة إلى وجود قرص محفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضا عليها والمعلومات تمرر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو أي أداة أخرى.<sup>1</sup>

### ثانيا: الشيكات الإلكترونية والتحويلات الإلكترونية:

#### 1- الشيك الإلكتروني:

لجأت العديد من الدول إلى إصدار نوع جديد من الشيكات يعرف باسم الشيكات الإلكترونية وذلك من أجل استخدامه كأداة من أدوات الدفع الإلكتروني أثناء القيام بالعمليات التجارية.

والشيك الإلكتروني هو عبارة عن وثيقة إلكترونية تحتوي على البيانات التالية:

رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع. ويتم تحرير الشيكات الإلكترونية وتبادلها عبر شبكة المعلومات الدولية، وعملية التحرير هذه تعتبر الفارق الأساسي بين الشيكات الإلكترونية والشيكات العادية.

الشيك الإلكتروني يتيح من خلال موقعه الإلكتروني فرصة كبيرة للعميل للتحكم في دفتر شيكاته الخاص به والحصول على تقارير إلكترونية فورية عن حركة حسابه على شبكة المعلومات الدولية. ولقد بدأت فكرة التحول إلى الشيكات الإلكترونية بعد الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة والتي أوضحت أن البنوك تستخدم أكثر من 500 مليون شيك عادي تكلف إجراءات إعداد وصرف كل واحد منها حوالي 79 سنت.

<sup>1</sup> السعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص 34.

Your name as it appears on your check John Doe	Your phone number (253) 555-1212	Check number 1011
Your address as it appears on your check 1234 Any Street	08/21/2001 11:11:14 AM	
Your city, state & zip code Any Town WA 98000	Secure. Accurate. Reliable.	
Pay To The Order Of: Test Transactions Only		\$195.99
One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents		US Dollars
Memo PayByCheck Demo	Type your full name here: Signature John Doe	
Bank Routing Code and Bank Account Number 123456789 1234567891234		Help

الشكل رقم (03): مخطط يوضح الشيك الإلكتروني

## 2-التحويلات الإلكترونية:

هي عملية تتم بين حسابين لدى بنك آخر، فيقوم البنك بخصم مبلغ الحوالة من حساب الأمر وإضافته إلى حساب المستفيد فهي عملية بسيطة تتم في لحظة واحدة بدون فارق زمني بين عملية الخصم والإضافة عند استخدام القيد عن طريق الحاسوب.

أما بالنسبة للتحويل البنكي الإلكتروني فإنه لا يختلف عما سبق ذكره إلا في كون الأمر الذي يصدره العميل يكون وسيلة إلكترونية مثل الانترنت. وقد يأتي ذلك إما بواسطة أمر بسيط صادر عن العميل بتحويل مبلغ معين من حسابه إلى حساب آخر، وإما نتيجة إحدى التعاملات الإلكترونية لإجراء عملية التحويل بشكل آمن حيث يقوم التاجر بتوكيل الوسيط وهذا الأخير بإرسال النموذج لدار المقاصة الآلية، إذا كانت البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية. والتي تقوم بدورها بإرسال النموذج لبنك العميل الذي يتأكد من كفاية الرصيد لإجراء عملية التحويل أما إذا لم تكن لبنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية فإن الوسيط يرسل النموذج للبنك مباشرة، وقد أدى تنظيم هذه العملية سواء من طرف بعض التشريعات أو بعض البنوك المركزية إلى الاستغناء عن محاولة تطويع القواعد العامة حتى يمكن الاعتراف بقانونيتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عبد الحق بو عتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة المتوري، قسنطينة، 2003، ص 02.

### الآثار الناجمة عن التحويل الإلكتروني:

من أهم الآثار الناتجة عن تنفيذ أمر التحويل في إخراج النقود من الذمة المالية للأمر والتسجيل في الجانب المدين في حسابه بمجرد تنفيذ أمر التحويل وفي هذا الإطار فإن آثار التحويل الإلكتروني يختلف بحسب العلاقة بين أطراف التحويل المصرفي.

يرى البعض أن أمر التحويل بحد ذاته لا يؤدي إلى إخراج النقود من ذمة الأمر وبالتالي فإن الوقت الذي يتم فيه التسجيل في حساب المدين هو الوقت المعتاد فيه قيام الأمر بالتخلي عن النقود موضوع النقل بشكل حاسم، ووفقاً لهذا الرأي فإن مجرد إرسال رسالة المعلومات لا تؤدي بحد ذاتها إلى إخراج النقود من الذمة المالية للأمر بالرغم من دخولها تحت سيطرة البنك، إلا أنه يمكن أن يتم الرجوع عن أمر التحويل حتى لو أرسلت الرسالة طالما أن البنك لا يكون مسؤولاً عن أي قيد على حسابه بواسطة تحويل إلكتروني للأموال تم بعد أن قام بإعلام البنك عن احتمال دخول الغير إلى حسابه أو فقدانه لرمزه السري.<sup>1</sup>

من كل ذلك يستنتج أنه يمكن دائماً الرجوع عن أمر التحويل طالما لم يتم بعد التقييد في الحساب، من جهة أخرى وكما هو معروف يعتبر الالتزام بالسرية المصرفية أحد أهم الالتزامات الملقاة على عاتق البنوك. يمكن في البداية تعريف السر البنكي بأنه كل واقعة أو عمل تصل إلى علم البنك بمناسبة نشاطه سواء أفضى العميل نفيه إلى البنك بهذا الأمر أو أفضى به أحد من الغير ويكون للعميل مصلحة في كتمانها، ويعتبر من قبيل الأسرار البنكية التي يجب على البنوك عدم الإفشاء بها مقدار حساب العميل وحركة هذا الحساب بل إن وجود أو عدم وجود حساب للعميل لدى البنك يعتبر سرا مصرفياً يجب أن لا يفشى به البنك ولو انتهت العلاقات بينه وبين العميل فطبقاً لذلك يرى البعض أن هناك تعارضاً بين هذا الالتزام ونظام التحويلات البنكية.

### ثالثاً: النقود والمحافظ الإلكترونية:

#### 1) المحفظة الإلكترونية:<sup>2</sup>

لتسهيل عمليات الطلبات والمعالجة لبطاقات الاعتماد قامت العديد من الشركات بتقديم خدمة المحفظة الإلكترونية حيث تعمل المحفظة الإلكترونية على توفير الوقت والجهد بحفظ كل المعلومات عن بطاقة اعتماد معينة بحيث بنقرة واحدة يتم إدراج كل هذه المعلومات بدون عناء طباعتها مرة أخرى باستخدام لوحة المفاتيح والمحفظة

<sup>1</sup> محمود مجد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، 2012، ص50.

<sup>2</sup> خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص138.

الإلكترونية قادرة على حفظ معلومات عن العديد من بطاقات الاعتماد وعمليات الشحن والفواتير وغيرها ولكن هناك العديد من بطاقات الاعتماد والعمليات مقبولة من العديد من التجار عبر الانترنت لذا قامت شركة فيزا ماستر كارت ومجموعة من تجار المحافظ الإلكترونية بعملية وضع معايير قياسية لهذه التقنية وذلك ليتم عملها بتقنية تسمى لغة النمذجة للتجارة الإلكترونية حيث تم قبول هذا المقياس في عام 1999 ومنذ ذلك الوقت قام العديد من التجار عبر الانترنت بتبني هذه الطريقة.



الشكل رقم (04): نموذج على شكل المحفظة الإلكترونية

## (2) - النقود الإلكترونية:<sup>1</sup>

نظرا لحداثة النقود الإلكترونية مقارنة بعمر البشرية فإن هناك اختلافات حول تعريف هذه النقود ومن ثم تم تقديم تعريفات متعددة للنقود الإلكترونية منها:

<sup>1</sup> حسين محمد سمحان، اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء، الطبعة الأولى، 2011، ص26.

هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل الكتروني أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك.<sup>1</sup>

أو هي: معالجة رقمية للمدفوعات عبر الانترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية وتتم باستخدام الحوسبة والرقمية بأشكالها المختلفة، من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية.<sup>2</sup>

نستنتج إذا أن النقود الإلكترونية عبارة عن سلسلة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تصدرها البنوك التقليدية أو الافتراضية لمودعيها ويحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على كارت ذكي أو على القرص الصلب.

### أشكال النقود الإلكترونية:<sup>3</sup>

تختلف صورة النقود الإلكترونية وأشكالها تبعاً للوسيلة التي يتم من خلالها تخزين القيمة النقدية، وكذلك وفقاً لحجم القيمة النقدية المخزونة على تلك الوسيلة التكنولوجية.

معيار الوسيلة: نستطيع أن نقسم النقود الإلكترونية وفقاً للوسيلة المستخدمة لتخزين القيمة النقدية عليها إلى بطاقة سابقة الدفع، والقرص الصلب وأخيراً الوسيلة المختلطة.

معيار القيمة النقدية: هناك تصنيف آخر للنقود الإلكترونية يتركز على معيار حجم القيمة النقدية المخزنة على الوسيلة الإلكترونية ونستطيع التمييز بينها من خلال شكلين:

(أ) **بطاقات ذات قيمة نقدية ضعيفة** وهي صالحة للوفاء لقيمة السلع والخدمات والتي لا يتجاوز قيمتها الدولار الواحد.

(ب) **بطاقات ذات قيمة متوسطة**: وهي صالحة للوفاء لقيمة السلع والخدمات والتي تزيد قيمتها عن الدولار الواحد.

### خصائص النقود الإلكترونية:<sup>4</sup>

وتتمتع النقود الإلكترونية بخصائص تكون بشكلين:

<sup>1</sup> نبيل مهدي زوين، (محاضرة حول النقود الإلكترونية دراسة قانونية)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص34.

<sup>2</sup> بسام أحمد الزلي، دور النقود الإلكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد26، العدد1، 2010.

<sup>3</sup> السيد متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر، ط1، عمان، 2010، ص30.

<sup>4</sup> السعيد بركة، واقع عمليات الصرفية وفاق تطورها في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر 2011، ص 140.

**(أ) خصائص متعلقة بالاستخدام:**

- يتميز النقد الإلكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي:
- يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي؛
- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية؛
- يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كالإنترنت أو الشبكات اللاسلكية؛
- لا يستلزم وجود طرف ثالث لإشهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل؛
- يتميز بالقابلية للانقسام وبتاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تسييرا لإجراء المعاملات محدودة القيمة؛
- مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل النقد الأخرى.

**(ب) خصائص متعلقة باحتياط الأمن:** لتحقيق أكبر قدر ممكن من الأمن يتعين توفر عدة خصائص في

صبيغ النقد الإلكتروني المقترحة أبرزها:

- أن تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القرصنة والمحتالين؛
- أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الإلكتروني.

**رابعا البطاقات الافتراضية:**

**1) تعريف البطاقة الافتراضية:**

وهي التي يتم إصدارها من طرف جهة معينة تقوم بالخدمات البنكية عبر الإنترنت وتكون خدمة الإصدار في غالب الأحيان بصفة مجانية، ويمكن لصاحب البطاقة إجراء أي عملية شراء أو بيع عبر الإنترنت، تماما مثل أي بطاقة مصرفية.

البطاقة الافتراضية هي النسخة الغير مرئية من بطاقات الخصم والائتمان على عكس البطاقات البلاستيكية فإنه لا يتطلب أي تمثيل مادي. كل ما في الأمر أنك سوف تحصل على أرقام البطاقة فقط، ولكن يمكن ان تقوم بأي عملية شراء عبر الإنترنت.



الشكل رقم (05): البطاقة الافتراضية

## (2) مزايا البطاقة الافتراضية:

- آمنة: بحيث لا يمكن تتبع هذا الرقم المؤقت للحصول على تفاصيل البطاقة وبالتالي فهي أكثر اماناً من البلاستيكية
- سريعة: لوحظ ان استخدام البطاقة الافتراضية أسرع بكثير مقارنة بالبطاقات الاخرى وايضا يمكن الحصول عليها في دقائق على عكس البطاقات الاخرى التي ربما تحتاج الى اسبوع او أكثر
- موثوقة: لاحتوائها على قدر عالي جداً من السرية

## (3) عيوب البطاقة الافتراضية:

- الحد اليومي: يتم تخصيص البطاقة الافتراضية مع الحد الادنى والاقصى لكل معاملة في كل يوم وهذا شيء سلبي للغاية.
- صالحة لفترة محدودة: البطاقة الافتراضية صالحة لفترة زمنية محدودة فقط ويقوم بتجديد مدة الصلاحية مصدر البطاقة فقط.
- معاملة واحدة فقط في كل مرة: يمكن للعملاء اجراء معاملة واحدة فقط باستخدام بطاقة افتراضية واحدة وهذا امر سلبي للغاية.

- تصدر حامل البطاقة الاساسي فقط: أي تصدر لحامل البطاقة الاساسي وليس لحامل البطاقة الثانوية<sup>1</sup>.

#### (4) افضل ثلاث بطاقات افتراضية في الجزائر:

نحن في الجزائر نعاني من مشاكل في الحصول علي البطاقة الافتراضية وهذا نتيجة الشروط التعجيزية التي تضعها البنوك الجزائرية التي لا يستطيع المواطن البسيط تحقيقها، ومن بين افضل ثلاث بطاقات افتراضية في الجزائر هي.

✓ **ادفكاش:** يعد من اقوى البنوك الإلكترونية في هذا الوقت وهذا لما يقدمه من مزايا في هذا الموقع الممتاز فهو يقدم الكثير من الخدمات بأثمان زهيدة وفي متناول الجميع فهي بطاقة مقبولة في ازيد من 200 دولة حول العالم التي تتمكنك من تحويل امالك بين البنوك الإلكترونية.

✓ **بطاقة فيزا من بنك دوكاسكوي:** يقدم بنك دوكاسكوي لمستخدميه خدمة فتح حسابات بعملات متعددة وبهذا تحصل على حساب بنكي في سويسرا. وهو متاح من خلال تطبيقات الويب للهواتف الذكية تتم عملية فتح الحساب بالكامل عبر الانترنت ومتاحة في جميع انحاء العالم.



الشكل رقم (06): بطاقة فيزا

✓ **بايسيرا:** يتم اصدار افضل بطاقة فيزا في الجزائر بواسطة موقع بايسيرا لما فيها من مميزات وسهولة للحصول عليها مباشرة بعد فتحك للحساب<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حوحو للمعلومات، ماهي البطاقة الافتراضية ولماذا يتم استخدامها وفوائدها وعيوبها وكيف تحصل عليها، بتاريخ 17 مارس 2023، سا:22.25، [http://www.igli5.com/2020/12/blog-post\\_28.html](http://www.igli5.com/2020/12/blog-post_28.html).

<sup>2</sup> نيوتشني، افضل 3 بطاقات افتراضية في الجزائر والدول العربية 2020، 17 مارس 2023، سا:22.25، <https://www.newtechni.com/2020/05/How-to-Get-a-Visa-card.html>.



الشكل رقم (07): بايسيرا

### المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني:

يترتب على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية مجموعة من المزايا تقابلها مجموعة من العيوب.

#### أ)-المزايا:

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بعدة مزايا:<sup>1</sup>

#### ❖ بالنسبة لحاملها:

- سهولة ويسر الاستخدام؛
- الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع
- توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة؛
- إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

#### ❖ بالنسبة للتاجر:

- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع؛
- تساهم في زيادة المبيعات؛
- نقل عبء متابعة ديون الزبائن إلى عاتق لبنك والشركات المصدرة.

#### ❖ بالنسبة لمصدرها:

- تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات.

#### ب)-العيوب:

وبما أن لوسائل الدفع مزايا وإيجابيات فهي أيضاً لها بعض العيوب والسلبيات التي تعييبها وهي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010، ص 185 .

❖ بالنسبة لحاملها:

- زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية؛
- عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

❖ بالنسبة للتاجر:

- قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.

❖ بالنسبة لمصدرها:

- خطر تعثر سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم؛
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

<sup>1</sup> محمد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص 185.

### المبحث الثالث: إشكالات تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية

أدى الانتشار للتكنولوجيا الإلكترونية الحديثة، منها الحاسب الآلي والانترنت الى ازدهار التجارة الإلكترونية التي اعتمدت هذه الوسائل الى حد كبير، مما أدى الى ظهور وسائل دفع جديدة لمواكبة هذا النوع من التجارة ن إلا انه هذه الوسائل ظهرت فيها عدة إشكالات ومخاطر من خلال إمكانية إصابة البيئة الافتراضية بعدة اختلالات جراء استعمالهم هذه الوسائل جراء تدخلاتهم بتحويلها عن الاهداف المرسومة لها وهذه التدخلات تلحق عدة مخاطر مما يؤدي الى عدم إمكانية استمرار هذه الوسائل والثقة المطلوب توفرها لإقناع المستهلكين باستعمالها.

#### المطلب الاول: مخاطر الدفع الإلكتروني

أدى استخدام وسائل الدفع في المجال الإلكتروني رغم كل الإيجابيات الى وجود عدة مخاطر يتعرض لها العميل اثناء استعماله لهذه الوسائل منها ما هو امني ومنها ما هو قانوني كما هو موضح في النقاط التالية.

#### ❖ المخاطر الامنية:

الدفع الإلكتروني يتم من خلال اجهزة الحواسيب المتصلة ما بين المستهلك والتاجر والبنوك الإلكترونية وهذه الاخيرة تتصل فيما بينها، لذلك أي خلل في النظام المعلوماتي لهذه الاجهزة سيكون خطر يواجه سلامة المعاملات المصرفية الإلكترونية. بالإضافة الى ما يطلق عليهم قرصنة الانترنت والذين يستخدمون كل الاساليب الفنية من اجل السطو وسرقة الاموال<sup>1</sup>.

ومن اهم هذه الاساليب نذكر منها ما يلي:

- محاكاة الموقع
- تقنية تفجير الموقع المستهدف
- تبديل المحتوى
- تخليق ارقام البطاقات
- مخاطر تزوير البطاقات الإلكترونية
- سرقة الحوافظ الإلكترونية
- استخدام البنوك الإلكترونية في غسل الأموال.

<sup>1</sup> نائل عبد الرحمان صالح، جرائم الحاسوب في التشريع الأردني، مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة يومي 1-3 ماي 2000، ص4.

## ❖ المخاطر القانونية:

اضافة الى المخاطر الفنية هناك مخاطر قانونية وذلك للإشكالات القانونية التي يثيرها الدفع الإلكتروني وهذا ناتج عن طبيعة هذا النوع من الدفع حيث يتم في بيئة الكترونية ونطاق عالمي فتثار التساؤلات عن مدى كفاية القواعد القانونية الحالية لتنظيم هذه الآلية الحديثة في الوفاء، ومدى الحاجة الى اصدار قواعد قانونية خاصة تحكمها<sup>1</sup> سواء كانت هذه القواعد التشريعية على المستوى المحلي او على المستوى الدولي خصوصا لمواجهة القرصنة وإمكانية ملاحقتهم وعقابهم.

ومن ضمن الإشكاليات القانونية التي تثيرها استخدام هذه الوسائل في الدفع الحماية المدنية والجزائية للأطراف المتعاملين بها وكذلك إشكالية عدم تمتع بعض وسائل الدفع الإلكتروني بقبول عام، وتعد مشكلة امان الدفع الإلكتروني من اهم المسائل التي يثيرها هذا النظام الجديد في الدفع واكثرها تأثيرا على سعة انتشارها وقبولها لدى الجمهور<sup>2</sup>.

كما يثور الاشكال في امكانية فقد العميل المستهلك المفتاح الخاص الذي لا بد منه لإتمام توقيعه الإلكتروني على عملية الدفع ويمكن ان يتم السطو على الرقم بسرقة الحاسوب الشخصي للعميل، وكذلك كيفية مواجهة جرائم غسيل الاموال، وافشاء اسرار المستهلك يعد من اهم المخاطر القانونية وكذلك امكانية حدوث تهرب ضريبي لصعوبة فرض الضريبة على الصفقات التي تتم على الانترنت<sup>3</sup>.

**المطلب الثاني: ضمانات مواجهة مخاطر الدفع الإلكتروني.**

من اجل تفادي المخاطر الناجمة على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وجب وضع ضمانات وعوامل لإنجاحها وحماية المستخدمين، من اجل جذب المتعاملين او المستهلكين والتجار لاستخدام احد وسائل الدفع الإلكتروني ومن بين اهم العوامل التي تؤدي الى نشر ثقافة استخدام هذه الوسائل هي:

**الاستقلالية:** حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب اعداد برامج خاصة من اجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني من قبل التاجر والمستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج الى اعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.

<sup>1</sup> احمد سفر، انظمة الدفع الالكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، 2008، ص ص 25-26

<sup>2</sup> عدنان ابراهيم سرحان، الوفاء الالكتروني، مجلة الحقوق، كلية الحقوق جامعة البحرين، يناير، 2006، ص ص 255-258.

<sup>3</sup> محمد ابراهيم محمود الشافعي، النقود الالكترونية، مجلة الامن والقانون، اكااديمية شرطة دبي، جانفي، 2004، ص163.

**التطابقية:** ان من المهم في عملية الدفع الإلكتروني ان يتم تنفيذها من مختلف انظمة التشغيل ومختلف انواع الحسابات التي تتطلب انظمة تشغيل معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.

**الامن والحماية:** مدى الامن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث انه اذا كانت المخاطر للمشتري او البائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي الى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

**الرسوم والتكلفة:** حيث كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي الى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي الى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.

**سهولة الاستخدام:** ان طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل الاطراف

**مدى انتشارها:** حتى تكون طريقة الدفع الإلكتروني ناجحة لابد من استخدامها من قبل عدد كبير من التجار والمستهلكين على حد سواء<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان 2009، ص ص 141-142.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستخلص أن وسيلة الدفع هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع جديدة غير مكلفة حظيت بقبول واسع فتعدد وسائل الدفع الإلكترونية وتنوعها راجع أساسا إلى تعدد أشكال المعاملات التجارية وأيضا تمثل أمان وسيلة الدفع عاملا أساسيا في اختيارها من جهة أخرى.

حيث أضحي نظام المدفوعات يتميز بالسرعة الفائقة في تلبية مختلف احتياجات الفرد من سلع وخدمات حيث تسعى الجزائر كغيرها من الدول المعمورة في إحداث والقيام بإصلاحات ما سوف يخفف العبء على مستخدمي المؤسسات المالية والبنكية على حد سواء في مجتمع وصف بمجتمع المعلومات وهذا بالموازاة مع ذلك تسعى الجزائر إلى تحقيق هدفها المرجو والمتمثل في تعميم الدفع الإلكتروني عبر كافة ربوع الوطن.

# الفصل الثاني

## الإطار النظري للأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية

- المبحث الأول: ماهية الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
- المبحث الثاني: أساسيات الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.
- المبحث الثالث: طرق قياس الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.
- المبحث الرابع: واقع وافاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

## تمهيد:

يعتبر مصطلح الأداء بصفة عامة والأداء المالي بصفة خاصة الصورة التي تعكس وضعية المؤسسة الحقيقية، فهما بمثابة ترجمة لأهدافها وغاياتها.

وبما أن هدف المؤسسة الأساسي يتمثل في تحقيق الربحية والاستمرارية والتطور، فقد أصبح لزاما على المؤسسات مهما كانت طبيعتها تعمل على تحسين أدائها، هذا ما جعل موضوع الأداء وخاصة المالي من المواضيع التي حظيت باهتمام الباحثين والمفكرين.

وعليه سيخصص هذا الفصل للتطرق إلى ماهية الأداء المالي، أساسيات الأداء المالي، طرق قياس الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية وواقع وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

### المبحث الأول: ماهية الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

يعتبر الأداء المالي من أكثر ميادين الأداء استخداما وقدا لقياس أداء المصرف، لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويساهم في توجيه المصارف نحو المسار الأفضل والصحيح، حيث صار تحقيق الربحية والبقاء والتطور، غاية لكل بنك مهما كانت طبيعته أو اختلف مجال عمله، وقد تعلق تحقيق هذه الغاية برفع الأداء المحقق من قبله، والذي كان يترجم في شكل دلالات مالية فقط. ومن هذا المنطلق سنحاول التطرق إلى مفهوم الأداء المالي.<sup>1</sup>

#### المطلب الأول: تعريف الأداء المالي ومعايره.

يعد مفهوم الأداء المالي من أكثر المفاهيم الإدارية سعة وشمولا إذ ينطوي على العديد من المواضيع الجوهرية المتعلقة بنجاح أو فشل أي بنك لأنه يرتبط بجوانب مهمة من مسيرة حياة المؤسسات المصرفية. وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

#### (1)- مفهوم الأداء المالي:

يعرف الأداء المالي على أنه "مدى مساهمة الأنشطة في خلق قيمة أو فعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل تكاليف مالية".<sup>2</sup>

كما يعرف الأداء المالي على أنه "هو المعبر عن أداء الأعمال باستخدام مؤشرات مالية كالربحية مثلا. ويمثل الركيزة الأساسية لما تقوم به المنظمات من أنشطة مختلفة".<sup>3</sup>

وأیضا يمكن تعريف الأداء المالي على أنه يمكن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.<sup>4</sup>

من خلال ما سبق يمكن تلخيص معنى الأداء المالي على أنه: النتائج التي يحاول البنك تحقيقها من المنظور المالي وهو بذلك يمثل الأهداف التي يمكن استخدامها كمعايير لقياس كفاءة الخطة المالية، والخطة المالية الناجحة هي التي يكون لنتائجها تأثيرا إيجابيا في قيمة البنك.

<sup>1</sup> محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 2000/1994، مجلة الباحث، عدد3، جامعة ورقلة، 2004، ص89.

<sup>2</sup> أحمد طرطار، مرجع سبق ذكره، ص35.

<sup>3</sup> علاء فرحان طالب، إيمان شبحان المشهداني، الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص63.

<sup>4</sup> Martorybernard، control de gestion sociale، libarainewilber، paris، 1999، p43.

## (2)-معايير الأداء المالي:<sup>1</sup>

تعرف المعايير بأنها أسس تعد لغرض القياس أو المقارنة أو التصرف توضع المعايير عن طريق سلطة معينة أو قبول عام أو عرف كأساس لما يجب أن يقتدي به سلوك أو إجراء معين، ويعد استخدام المعايير أسلوباً سليماً مناسباً لقياس الأداء.

هناك أربعة معايير رئيسية للأداء المالي وهي:<sup>2</sup>

### ✓ المعايير التاريخية:

وتكون مستمدة من فعاليات البنوك ذاتها، إذ تمكن المحلل المالي الداخلي فيها من حساب النسب المالية من الكشوفات المالية للسنوات السابقة لغرض رقابة الأداء من قبل الإدارة العليا والمالية، وكذلك يمكن أن يستفيد منها المحلل المالي الخارجي.

### ✓ المعايير القطاعية:

تمثل هذه المعايير أساساً جيداً لمقارنة أداء البنوك ومتابعتها دورياً، خاصة وأن البنوك تتشابه في العديد من خصائصها مع النشاط الذي تقارن به.

### ✓ المعايير التنافسية:

وتعد هذه المعايير لغرض مقارنة الأداء المتحقق مع الأداء المالي المتحقق لواحد أو أكثر من منافسيها وميزتها أنها تربط أداء الوحدة بصورة مباشرة مع قدرتها التنافسية في مجال أعمالها أو خدماتها وتكون هذه المعايير أكثر فائدة لتحسين الأداء المالي.<sup>3</sup>

### ✓ المعايير المستهدفة:

وهي نسب تستهدف إدارة البنوك تحقيقها من خلال تنفيذ الموازنة أو الخطة، بالتالي فإن مقارنة النسب المتحققة بالفعل بتلك المستهدفة تبرز وجه الانحرافات بين الأداء الفعلي والمخطط للبنوك، وبالتالي اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

<sup>1</sup> فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، ط1، 2000، ص247.

<sup>2</sup> ميعاد حميد علي، دور تقويم الأداء في الحد من الفساد الإداري والمالي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد39، 2014، ص315.

<sup>3</sup> رجاء رشيد عبد الستار، تقويم الأداء لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، الرصافة، العدد31، 2012، ص121.

المطلب الثاني: أهمية الأداء المالي ومقاييسه.

### 1- أهمية الأداء المالي:

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء البريد الإلكتروني من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في البريد. وتتبع أهمية الأداء المالي أيضا وبشكل خاص في عملية متابعة البريد وتفحص سلوكها وتقييم مستويات أدائها.

#### أ- أهمية الأداء المالي بالنسبة للمتعاملين مع المؤسسة الاقتصادية:<sup>1</sup>

- يساعد على معرفة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومدى وتوزيعات على سعر السهم؛  
- يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع البنوك.

#### ب- أهمية الأداء المالي بالنسبة للمؤسسة الاقتصادية:

- متابعة ومعرفة بنشاط المؤسسة وطبيعتها؛  
- المساعدة في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتقييم البيانات المالية؛  
- المساعدة في فهم التفاعل بين البيانات المالية.

### 2- مقاييس الأداء المالي:

تعد المعلومات المالية من أكثر مصادر المعلومات توفرا في البريد الإلكتروني، وأن توفر هذه المعلومات يعد من الشروط الواردة في القوانين التي تضعها الحكومة، والتي تؤكد على ضرورة كشف البنوك عن معلومات مالية معينة بشكل سنوي، ومن بين مقاييس الأداء المالي نذكر ما يلي:

- معدل الانخفاض في حجم التكاليف للعمليات المالية،
- عدد الفروع التي تعود للبريد وحجم انتشار الجغرافيا وأنواع الخدمات البريدية التي تقدمها تلك الفروع،
- معدلات النمو المتحققة في مجال الربحية وسوق الأوراق المالية.

<sup>1</sup> محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 47.

## المبحث الثاني: أساسيات الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

سنتطرق فيما يلي إلى مفهوم مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة ومستوياته.

### المطلب الأول: مؤشرات الأداء المالي.

#### الفرع الأول: مفهوم مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

لمؤشرات الأداء تعريفات عديدة الباحثين، حيث عرفت على أنها العامل الأكثر أهمية في تحديد مستوى أداء الشركة والعاملين والذي جرى تحقيقه في المنظور المالي والقيمة الإجمالية للأداء في الماضي والحاضر والمستقبل، كما عرفت بأنها الأدوات الحديثة التي تساعد في الحفاظ على مستوى أداء عال في الإنتاج وإمكانية اكتشاف الاختناقات وفهمها، وإتاحة الفرصة للتقييم كفاءة العاملين والآلات. كذلك بأنها إجراءات كمية ونوعية تستعمل، المراجعة تحسين أداء الشركة مقابل أهدافها، ويمكن تقسيمها وتحديد أهداف يجري تحقيقها من قبل الإدارات والأفراد.<sup>1</sup>

#### الفرع الثاني: مستويات مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

إن قياس الأداء هو عمل متمم للتقويم وضمان الجودة وضبطها سواء كان على مستوى الفرد أو الوحدة التنظيمية أو على مستوى المؤسسة، والأداء العام للمؤسسة هو المحصلة المتكاملة لنتائج أعمال المؤسسة وتفاعلها مع بيئتها الداخلية والخارجية ويضم كل من المستويات الآتية:<sup>2</sup>

#### أولاً: قياس الأداء الفردي:

يتكون الأداء الفردي من الأنشطة التي يمارسها الفرد للقيام بمهامه المكلف بها أو مسؤولياته التي يقوم بها في الوحدة التنظيمية، للإسهام في تحقيق أهدافها، ويقاس أداء الفرد بمجموعة متنوعة من مؤشرات الأداء التي تعكس أدائه ومدى تحقق المستهدف من عمله أو وظيفته من حيث الكم أو الجودة المنشودة. وغالبا ما يقوم الرئيس المباشر بتقييم أداء الفرد باستخدام مؤشرات عديدة مثل: مقدار الأعمال المنجزة مقارنة بالأهداف المعيارية المستهدفة، والوقت المستنفذ في القيام بهذه الأعمال مقارنة بالوقت المعياري، والتكلفة المستغرقة في إنجاز العمل مقارنة بالتكلفة المعيارية، ودرجة التعاون مع الرؤساء والزلاء والمراجعين كما تعكسه مؤشرات الرضى عن مناخ العمل ورضى المراجعين، ومدى الانتظام والانضباط في العمل، وإطاعة الأوامر الرئاسية والاستعداد لبذل الجهد

<sup>1</sup> علي أحمد فارس، إباد طارق ظاهر، تأثير صافي التدفقات النقدية في مؤشرات الأداء-دراسة تطبيقية لمجموعة من الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة من 2005-2016، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 17، العدد 68، 2021، ص 212.

<sup>2</sup> دليل مؤشرات الأداء الرئيسية والمقارنة المرجعية لجامعة الباحة، جامعة الباحة، وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية، 2020-2021، ص 3-4.

الزائد في المواقف التي تتطلب ذلك وتحمل المسؤولية والمبادرة بحل مشكلات العمل، والولاء والانتماء للمؤسسة التي يعمل بها.

### ثانيا: قياس أداء الوحدات التنظيمية:

يمكن القول بأن أداء الوحدات التنظيمية هو الجهود التي تقوم بها الوحدة التنظيمية للقيام بدورها الذي يحدد لها في المؤسسة، لتحقيق الأهداف المحددة لها، والمنبثقة عادة من الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة وسياساتها العامة.

وعادة ما تتولى الإدارة العليا في المؤسسة وعمادة الجودة تقويم أداء الوحدات التنظيمية، ويغلب في هذا التقويم استخدام مؤشرات الفعالية والكفاءة الإدارية مثل: مدى تحقق الأهداف التشغيلية للوحدة وترابطها مع الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، ومعايير ضمان الجودة المؤسسية والبرامجية، ودرجة التخصص ووضوح تقسيم العمل لمنح الازدواجية والتضارب، ودرجة استخدام التقنيات الحديثة في التدريس والاتصالات وفي العمل بصفة عامة، ووضوح الصلاحيات ودرجة التفويض، ومدى التعاون في فرقة العمل واللجان المشكلة لإنجاز المهام الطارئة والخاصة، ومدى استخدام قدرات الأفراد في الوحدات التنظيمية، ومدى الالتزام بالتكاليف والموازنات المعيارية الموضوعة.

### ثالثا: قياس الأداء المالي للمؤسسة كاملة:

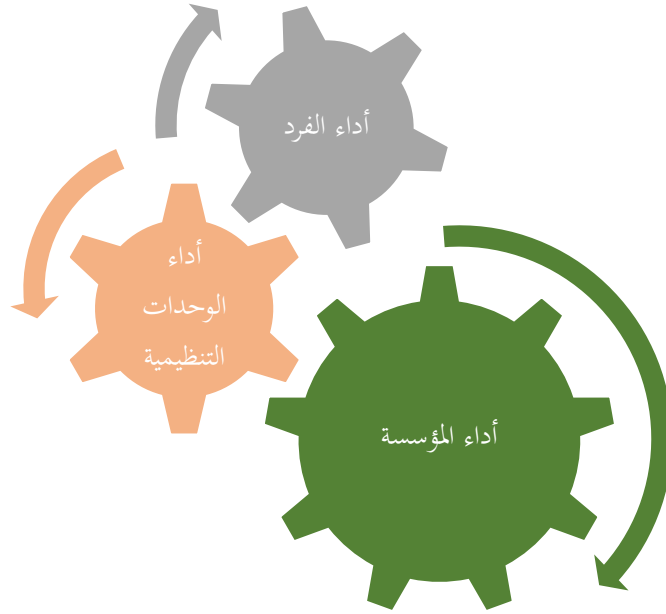
يعكس الأداء المالي للمؤسسة مدى استجابة أداء المنظمة بفعالية لظروف ومتغيرات البيئة الخارجية والداخلية، وكذلك التوقعات الأطراف ذات العلاقة المستفيدين (Stakeholders). فهناك العديد من الأطراف التي تؤثر في تحديد رؤية المؤسسة ورسالتها وأهدافها، وتؤثر أيضا في تحديد سياساتها العامة وما هو المقبول أو غير المقبول في أساليب الأداء لتحقيق هذه الأهداف.

ومن أهم الأدوات التقويم أداء المؤسسات هو استخدام مؤشرات الأداء الخاصة بمعايير ضمان الجودة المؤسسية، وكذلك استخدام أنواع المقارنات المناسبة في هذا المجال. وعادة ما تقوم أجهزة رقابة خارجية مثل الهيئة الوطنية للتقويم والاعتماد الأكاديمي بمهام الرقابة على أداء المؤسسات والبرامج في التعليم فوق الثانوي اعتمادا على مقاييس تعكس درجة جودة أداء هذه المؤسسات بالإضافة إلى مؤشرات الأداء لخططها الإستراتيجية.

إن مؤشرات تقويم الأداء الفردي لا تكفي لكي تعكس مستوى الأداء المؤسسي للمؤسسة وذلك لأن الأنشطة كثيرة ومتعددة. ومنها ما لا يمكن قياسه بوحدة كمية أو يصعب قياسه، ولذلك تعتمد مؤشرات خاصة للأداء المالي للمؤسسي.



الشكل رقم (08): مستويات مؤشرات الأداء



المصدر: دليل مؤشرات الأداء الرئيسية والمقارنة المرجعية لجامعة الباحة، جامعة الباحة، وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية، 2020-2021، ص03.

### المطلب الثاني: مصادر معلومات تقييم الأداء.

إن أول مرحلة في عملية التقييم هي مرحلة جمع المعلومات، فجمع المعلومات هي نقطة الانطلاق، فيشترط للمعلومات أن تكون بالجودة وفي الوقت المناسب، تقسيم مصادر المعلومات يختلف حسب كل باحث، فمنهم من يقسمها إلى مصادر داخلية وخارجية ويقسمها باحث آخر إلى المعلومات العامة، المعلومات القطاعية، المعلومات الخاصة بالمؤسسة... الخ التقسيم الذي سيتم انتهاجه في هذا البحث هو: مصادر خارجية وتنظم المعلومات العامة والمعلومات القطاعية ومصادر داخلية تنظم المعلومات التي تتعلق بنشاط المؤسسة.

#### الفرع الأول: المصادر الخارجية.

تتحصل المؤسسة على هذا النوع من المعلومات من محيطها الخارجي وهذه المعلومات يمكن تصنيفها إلى نوعين من المعلومات.

##### 1-المعلومات العامة:

تتعلق هذه المعلومات بالظرف الاقتصادي حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة معينة وسبب اهتمام المؤسسة بهذا النوع من المعلومات هو تأثر نتائجها بطبيعة الحالة الاقتصادية للمحيط كالتضخم والتدهور، حيث تساعد هذه المعلومات على تفسير نتائجها والوقوف على حقيقتها.<sup>1</sup>

##### 2-المعلومات القطاعية:

تقوم بعض المنظمات المتخصصة بجمع المعلومات الخاصة بالقطاع ونشرها لتستفيد منها المؤسسات في إجراء مختلف الدراسات المالية والاقتصادية، فمثلا يجمع مركز الميزانيات لبنك فرنسا مختلف الحسابات السنوية التي تنشرها المؤسسات ثم يضعها في حسابات مجمعة وبعدها يستخلص منها نسب ومعلومات قطاعية تساعد المؤسسات في تقييم وضعيتها المالية بالمقارنة مع هذه النسب.

فهذا النوع من المعلومات عموما تتحصل عليه المؤسسة من إحدى الأطراف التالية:

النقابات المهنية، النشرات الاقتصادية، المجالات المتخصصة، بعض المواقع على الانترنت... الخ.

لكن هذا النوع من المعلومات يضل غائبا في معظم الدول النامية كالجائر، وبالتالي القيام بدراسة اقتصادية

أو مالية وافية تعد عملية صعبة جدا.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصاريف والمؤسسات المالية، دار الوسام للطبع والنشر، لبنان، 1998، ص200.

<sup>2</sup> الياس بن ساسي، التسيير المالي والإدارة المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص50.

### الفرع الثاني: المصادر الداخلية:

تتمثل المعلومات الداخلية المستعملة في عملية تقييم الأداء المالي عموماً في المعلومات التي تقدمها مصلحة المحاسبة وتتمثل هذه المعلومات في الميزانية، جدول حسابات النتائج والملاحق.

#### 1- الميزانية:

تقدم مصلحة المحاسبة العامة إلى المسيرين المكلفين بإجراء عملية تقييم الأداء المالي وثيقة محاسبية ختامية هي الميزانية المحاسبية ومجموعة من المعلومات التي تمكنهم من إعداد الميزانية المالية التي يمكن الاعتماد عليها كمعلومات مالية مساعدة على تقييم الأداء.

تعتبر الميزانية عن مجموعة مصادر أموال المؤسسة وتدعى بالخصوم، وأوجه استخدامات هذه الأموال وتسمى بالأصول، وذلك بزمن تاريخي معين عادة ما يكون في نهاية السنة.<sup>1</sup>

ترتب الأصول المحاسبية تبعاً لمدة استعمالها، فنجد على رأس عناصر الأصول الاستثمارات بنوعها المعنوية والمالية وتليها المخزونات والبضائع، مواد أولية، منتجات تامة. وفي أسفل الأصول نجد الحقوق القابلة للتحقيق كالعملاء، أوراق القبض، سندات المساهمة والأموال الجاهزة كالبنك والصندوق.

أما الخصوم فتشكل مجموعة من العناصر يكون ترتيبها تنازلياً حسب درجة استحقاقها، أي ابتداءً من الأموال التي تستغرق مدة طويلة جداً لإعادتها إلى أصحابها إلى غاية الأموال التي تعاد إلى أصحابها في أدنى الآجال، فنجد الأموال الخاصة ثم الديون الطويلة والمتوسطة الأجل ثم الديون الأقصر مدة بوجودها في المؤسسة. وتكمن قيمة الميزانية المحاسبية في اعتبارها وسيلة كمية وقانونية تظهر التزامات المؤسسة نحو الغير من جهة، واستعمالات مواردها المالية وحقوقها على الغير من جهة أخرى.

النظر إلى الميزانية على أنها موارد واستخدامات يشكل نظرة أو قراءة اقتصادية يمكن أن تكمل بدراستين قانونية ومالية.<sup>2</sup>

#### 2- جدول حسابات النتائج:

يعد جدول حسابات النتائج وثيقة محاسبية نهائية تلخص نشاط المؤسسة دورياً ويتمثل في جدول يجمع مختلف عناصر التكاليف والإيرادات التي تساهم في تحقيق نتيجة نشاط المؤسسة في دورة معينة، دون تحديد تواريخ تسجيل لها، أي يعبر عن مختلف التدفقات التي تسبب في تكوين نتيجة المؤسسة خلال فترة معينة، فهو يعد

<sup>1</sup> مجيد الكرخي، تقويم الأداء، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص48.

<sup>2</sup> ناصر دادي عدون، نواصر محمد فتحي، دراسة الحالات المالية، دار الآفاق، الجزائر، 1991، ص20.

وسيلة جد مهمة للمسيرين لدراسة وتحليل نشاط المؤسسة من جهة ولتحديد مجاميع المحاسبة الوطنية من جهة أخرى، لقد وضع الجدول ليعطي النتائج على خمس مستويات.

• الهامش الإجمالي:

يعتبر عنصر مهم في تحليل نشاط المؤسسات التجارية وينتج عن الفرق بين العنصرين الأساسيين في هذا النشاط وهما: مبيعات البضائع وتكلفة البضاعة المباعة.

• القيمة المضافة:<sup>1</sup>

تعد مفهوما اقتصاديا أكثر منه محاسبيا، يعني القيمة التي تم إنتاجها بواسطة مختلف عوامل الإنتاج خلال العملية الإنتاجية ويمكن النظر إليها من زاويتين مختلفتين فهي الفرق بين ما تم إنتاجه والاستهلاك الوسيط من جهة وأنها تمثل مجموعة عوائد عوامل الإنتاج من جهة أخرى ويتم حسابها محاسبيا بموجب العلاقة التالية:

القيمة المضافة = الهامش الإجمالي + إنتاج الدورة - (مواد ولوازم مستهلكة + خدمات) - نتيجة الاستغلال

تتمثل في الربح الناتج عن نشاط الاستغلال الذي قامت به المؤسسة ويمكن حسابه بالعلاقة التالية:

نتيجة الاستغلال = القيمة المضافة + نواتج مختلفة وتحويل تكاليف الاستغلال - (مصاريف المستخدمين + ضرائب ورسوم + مصاريف مالية + مصاريف مختلفة + مخصصات الاهتلاكات والمؤونات).

• نتيجة خارج الاستغلال:

تنتج عن الفرق بين نواتج خارج الاستغلال ومصاريف خارج الاستغلال.

• نتيجة الدورة:

هي نتيجة الجمع الجبري بين نتيجة الاستغلال ونتيجة خارج الاستغلال.

3- الملاحق:

الملحق هو وثيقة شاملة تنشئها المؤسسة، هدفه الأساسي هو تكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج، فهو يمكن أن يقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول حسابات النتائج بأسلوب آخر. يجب على الملاحق أن تمكن الأطراف الموجهة إليها الميزانية وجدول النتائج من الفهم الجيد لها، وتقدم هذه الملاحق نوعين من المعلومات: المعلومات المكتملة أو الرقمية الموجهة لتكملة وتفصيل بعض عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج، المعلومات غير المرقمة تتمثل في التعليقات الموجهة لتسهيل وتوضيح فهم المعلومات المرقمة.

<sup>1</sup> الياس بن ساسي، مرجع سبق ذكره، ص 59.

**المطلب الثالث: خطوات تقييم الأداء المالي.<sup>1</sup>**

لا يوجد اتفاق على خطوات محددة لعملية تقييم الأداء، لكن هناك منهج وطريق لا بد وأن يمر بها المقيم والذي يشمل:

**أولاً: جمع المعلومات:** تتمثل الخطوة الأولى في مع كل المعلومات المتاحة عن الشركة والمنتجات والأسواق ومنافسيها، سواء من البيانات العامة (البيانات المالية المنشورة، التقارير الادارية، أو المقالات الصحفية...) أو من خلال (دراسات القطاع وملاحظات المحللين الماليين)، وعادة ما يتم استكمال هذه المرحلة من المعرفة العامة بالمؤسسة بإجراء مقابلات مع الادارة العليا والادارة التنفيذية، وكذلك زيارات ميدانية على أرض الواقع.

**ثانياً: إجراء تشخيص اقتصادي:**

يتم استخدام التحليل المالي الاقتصادي في المقام الأول بهدف فهم نموذج الأعمال للشركة أو المجموعة من نقطة بعد استراتيجي ومالي، ويتيح التحليل الاستراتيجي القاء نظرة على الوضع التنافسي للشركة، والفرص المتاحة في السوق، وتميز نقاط قوتها وضعفها، والتحليل المالي للتعرف على محددات الأداء الاقتصادي والمالي للشركة على المدى الطويل وتحليل هيكل التمويل وتقييم قوته المالية.

**ثالثاً: اختيار طريقة التقييم الصحيحة:**

يتم خلال هذه المرحلة تحديد الطريقة التي سيتم استخدامها في تقييم الأداء، ويتوقف اختيار أسلوب معين على عدة عوامل: خصائص الشركة، وأهداف المشترين وأفق الاستثمار، كما يعتمد هذا الخيار أيضا على البيانات أو ظروف السوق في وقت التقييم.

**رابعاً: وضع خطة عمل:**

من الناحية النظرية، فإن أسلوب الاكتوارية عادة ما يكون هو الأنسب لأنه يفترض أن قيمة الشركة تساوي القيمة الحالية للتدفقات النقدية الناتجة عن أنشطتها، ولكن هذا الأسلوب يتطلب خطة عمل لتطوير وتقييم كمية من إمكانيات التفاعل في حالة من الاندماج مع مجموعة أخرى، وتستند خطة العمل على عدد من الافتراضات المتعلقة بالتغيرات في التدفق النقدي، زيادة احتياجات رأس المال العامل أو الانفاق الاستثماري.

<sup>1</sup> العمري بشرى وحنان ماني، دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص مالية ومؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2018، ص51.

**خامسا: تحديد الافتراضات ومحددات التقييم:**

يتم خلال هذه المرحلة وضع الافتراضات أو المعايير التي يتم على أساسها تقييم الأداء وتتوقف هذه المعايير حسب نوع الأداء المقيم.

**سادسا: بناء مجموعة والتقييم وحصر القيمة:**

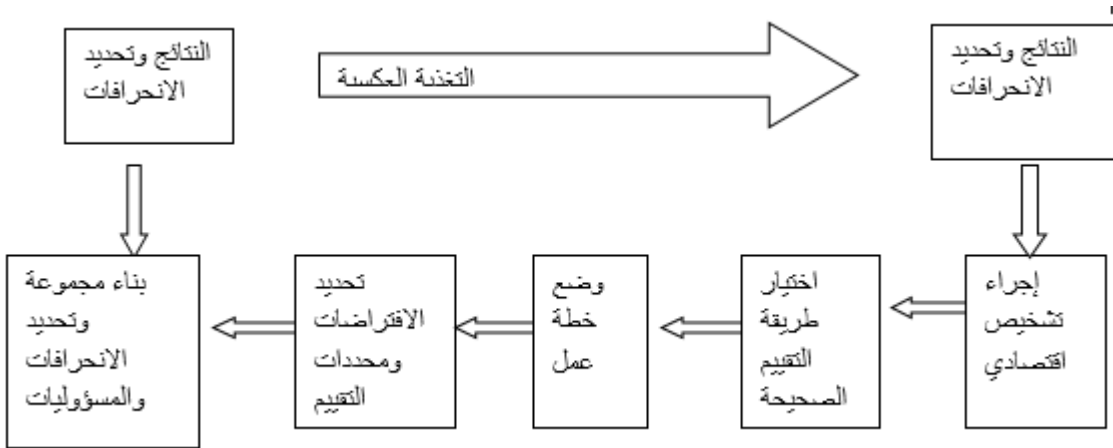
خلال هذه المرحلة يسعى المقيم أو المحلل لبناء مجموعة من القيم من خلال تحديد قيم الحد الأقصى للعنصر المراد تقييمه.

**سابعا: النتائج وتحديد الانحرافات والمسؤوليات:**

بعد القيام بعملية تحديد القيم وحصرها يبقى معرفة القيم التي لا تتوافق والمعايير الموضوعية وتحديد حجم انحرافها عن المعيار وتحديد المسؤول عن وقوع هذه الانحرافات.

يمكن تلخيص عملية تقييم الأداء المالي وفق المخطط الموالي:

الشكل رقم (09): خطوات تقييم الأداء المالي.



**المصدر:** بشرى العمري وحنان ماني، دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة نيل شهادة الماجستير، تخصص مالية ومؤسسة، قسم المحاسبة والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، 2018، ص52.

### المبحث الثالث: طرق قياس الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.<sup>1</sup>

في هذا المبحث سنحاول التطرق إلى مختلف طرق قياس الأداء المالي بنوعيتها التقليدية والحديثة.

#### المطلب الأول: طرق القياس التقليدية للأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

1- قياس الأداء المالي باستخدام النسب المالية.

يعتمد هذا الأسلوب على الأساليب والقوانين والمبادئ الرياضية والاقتصادية والإحصائية والمالية في التعرف على مستوى أداء النشاط العام أو الخاص للمنظمة.

تتمثل أهم هذه النسب المالية فيما يلي:<sup>2</sup>

1-1- نسب السيولة: وهي تلك النسب التي تقيس مقدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها الجارية باستخدام

مجموعة الأصول المتداولة.

تهدف إلى معرفة قدرة المنظمة على مواجهة التزاماتها المالية تجاه الغير.

تتضمن النسب التالية:

❖ نسبة التداول:

نسبة التداول = الأصول المتداولة / الخصوم المتداولة

تعبّر عن العلاقة بين الأصول المتداولة والخصوم المتداولة.

❖ نسبة السيولة السريعة:

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

تعبّر عن نفس العلاقة غير أنها تستبعد المخزون.

❖ نسبة الجاهزية النقدية:

نسبة الجاهزية النقدية = النقديات (صندوق + بنك) / الخصوم المتداولة

هذه النسبة تركز على الأصول المتداولة ذات السيولة المالية.

<sup>1</sup> بغو محمد الصغير، أثر الحوكمة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة -GPL أم البواقي-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2018-2019، ص39.

<sup>2</sup> بغو محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص39-40.

1-2- نسب النشاط: تقيس هذه النسب مدى كفاءة إدارة المؤسسة في توزيع مواردها توزيعاً مناسباً على مختلف أنواع الأصول، كما تقيس مدى كفاءتها في استخدام أصولها لإنتاج أكبر قدر ممكن من السلع والخدمات، وتحقيق أكبر حجم ممكن من المبيعات وبالتالي أعلى ربح ممكن.

تهدف إلى معرفة مدى قوة أسهم المنظمة في سوق الأسهم ومن خلال معدلات العائد على السهم أو معدل الربحية.

تتضمن النسب التالية: <sup>1</sup>

❖ معدل دوران الأصول:

$$\text{معدل دوران الأصول} = \frac{\text{المبيعات}}{\text{مجموع الأصول}}$$

تشير هذه النسبة إلى مدى كفاءة الإدارة في استعمال جميع الموجودات لتحقيق هدفها في المبيعات.

❖ معدل دوران الأصول المتداولة:

$$\text{معدل دوران الأصول المتداولة} = \frac{\text{المبيعات}}{\text{الأصول المتداولة}}$$

تعبّر عن مدى استخدام الأصول المتداولة لتوليد المبيعات.

❖ معدل دوران الأصول الثابتة:

$$\text{معدل دوران الأصول الثابتة} = \frac{\text{المبيعات}}{\text{الأصول الثابتة}}$$

تعبّر عن مدى اعتماد المؤسسة على الأصول الثابتة لتوليد المبيعات.

❖ معدل دوران المخزون:

$$\text{معدل دوران المخزون} = \frac{\text{المبيعات}}{\text{متوسط المخزون}}$$

تبين هذه النسبة عدد مرات دوران المخزون خلال الدورة المحاسبية.

1-3- نسب الربحية: تشير هذه النسب إلى التأثير المتبادل لعناصر السيولة وإدارة القروض (الدفع المالي)

وإدارة الأصول (قياس الكفاءة) على الأرباح التي تحققها المنشأة في النهاية.

تهدف إلى معرفة قدرة المنظمة على تحقيق الأرباح من عملياتها الإنتاجية أو الاستثمارية.

<sup>1</sup> بغو محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 40-41.

تتضمن النسب التالية:

$$\text{نسبة الربح الإجمالي} = \frac{\text{الربح الإجمالي}}{\text{المبيعات}}$$

❖ نسبة الربح الإجمالي:

تعبّر عن العلاقة الطردية بين الربح الإجمالي والمبيعات.

❖ نسبة الربح الصافي: <sup>1</sup>

$$\text{نسبة الربح الصافي} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{المبيعات}}$$

تعبّر عن الربح الصافي الناتج عن عمليات البيع.

❖ نسبة العائد إلى الأصول:

$$\text{نسبة العائد إلى الأصول} = \frac{\text{الربح الصافي}}{\text{الأصول}}$$

تعبّر هذه النسبة على قدرة الشركة على استخدام أصولها في تحقيق الأرباح.

1-4- نسب المديونية: تقيس هذه المجموعة مدى اعتماد المنشأة على أموال الغير في تمويل احتياجاتها،

يهتم الملاك والمقرضون بهذه المجموعة نظراً لأن زيادة الاعتماد على أموال الاقتراض قد تؤدي إلى تحقيق المشروع

لحجم كبير من الإيرادات إلا أنها في نفس الوقت تؤدي إلى زيادة درجة الخطر التي قد تتعرض لها المنشأة.

تتضمن النسب التالية:

$$\text{نسبة الاقتراض} = \frac{\text{مجموع الخصوم}}{\text{مجموع الأصول}}$$

❖ نسبة الاقتراض:

تعبّر عن مدى اعتماد المؤسسة على الديون في تمويل احتياجاتها.

$$\text{نسبة المديونية طويلة الأجل} = \frac{\text{خصوم طويلة الأجل}}{\text{مجموع الأصول}}$$

❖ نسب المديونية طويلة الأجل:

تعبّر عن مدى اعتماد المؤسسة على الديون طويلة الأجل.

2- قياس الأداء المالي باستخدام مؤشرات التوازن المالي: <sup>2</sup>

هناك عدة مؤشرات يستند عليها المحلل المالي لقياس الأداء المالي للمؤسسة من أهمها رأس المال العامل،

احتياجات رأس المال العامل والخزينة.

<sup>1</sup> بغو محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 41-42.

<sup>2</sup> بغو محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 42.

2-1- رأس المال العامل **fr**: عبارة عن هامش سيولة، يسمح للمؤسسة بمتابعة نشاطها بصورة طبيعية دون صعوبات أو ضغوطات مالية على مستوى الخزينة، فتحقق رأس مال عامل موجب داخل المؤسسة يؤكد امتلاكها لهامش أمان يساعدها على مواجهة الصعوبات، وضمان استمرار توازن هيكلها المالي.

هناك أربعة (04) أنواع من رأس المال العامل وهي:

أ- رأس المال العامل الصافي: يعرف على أنه ذلك الجزء من الموارد المالية الدائمة المخصص لتمويل الأصول المتداولة، كما يعرف أيضا على أنه ذلك الفائض المالي الناتج عن تمويل الاحتياجات المالية الدائمة باستخدام الموارد المالية الدائمة، ويتم حسابه بطريقتين هما:

❖ طريقة أعلى الميزانية: رأس المال العامل الصافي = الأموال الدائمة - الأصول الثابتة

❖ طريقة أسفل الميزانية: رأس المال العامل الصافي = الأصول المتداولة - الديون قصيرة الأجل

ب- رأس المال العامل الخاص: يبين مدى تغطية الأموال الخاصة المتكونة من حقوق الملكية للمساهمين للأصول الثابتة، دون الاستعانة بالجزء المتبقي من الأموال الدائمة والمتمثلة في القروض طويلة الأجل، أو مدى اكتفاء المؤسسة بالأموال الخاصة من دون الاستعانة بالموارد المالية الأجنبية، يتم حسابه وفق العلاقة التالية:

رأس المال العامل الخاص = الأموال الخاصة - الأصول الثابتة

يعتبر رأس المال العامل الخاص أداة للحكم على مدى الاستقلالية المالية للمؤسسة.

ت- رأس المال العامل الأجنبي: <sup>1</sup>

يبين قيمة الموارد المالية الأجنبية في المؤسسة، والمتمثلة في إجمالي الديون، وهنا لا ينظر للديون بالمفهوم السليبي لها، بل كموارد ضرورية لتنشيط عملية الاستغلال، حيث أصبح من الضروري على المؤسسات أن تؤمن

لنفسها موارد مالية متاحة عند الضرورة، يتم حسابه وفق العلاقة

رأس المال العامل الأجنبي = مجموع الديون

د - رأس المال العامل الإجمالي: يقصد به مجموع عناصر الأصول التي تستغرق سرعة دورانها سنة أو أقل،

والتي تشمل كل من قيم الاستغلال، القيم الغير محققة والقيم الجاهزة، يمكن حسابه وفق العلاقة التالية:

رأس المال العامل الإجمالي = مجموع الأصول المتداولة

<sup>1</sup> بغو محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 43.

## 2-2- احتياج رأس المال العامل BFR: تعرف بأنها رأس المال العامل الذي تحتاج إليه المؤسسة فعلا

لمواجهة احتياجات السيولة عند مواعيد استحقاق الديون قصيرة الأجل، يتم حسابه وفق العلاقة التالية:

$$\text{احتياجات رأس المال العامل} = (\text{الأصول المتداولة} - \text{القيم الجاهزة}) - (\text{الديون قصيرة الأجل} - \text{القروض المصرفية})$$

## 2-3- الخزينة TR: هي مجموع الأموال التي تكون تحت تصرفها خلال دورة الاستغلال، وتشمل صافي

القيم الجاهزة أي ما تستطيع التصرف فيه فعلا من مبالغ سائلة، تحسب الخزينة بإحدى العلاقتين التاليتين:

$$\text{الخزينة} = \text{رأس المال العامل} - \text{احتياجات رأس المال العامل}$$

أو

$$\text{الخزينة} = \text{القيم الجاهزة} - \text{القروض المصرفية}$$

فمفهوم الخزينة يختلف عن مفهوم القيم الجاهزة، إذ أن القيم الجاهزة تشمل الخزينة مضافا إليها القروض المصرفية، ويمكن للخزينة أن تساوي القيم الجاهزة وهذا في حالة أن المؤسسة لا تحتاج إلى القروض المصرفية للحفاظ على توازنها المالي.

## المطلب الثاني: طرق القياس الحديثة للأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.<sup>1</sup>

نتيجة لضعف طرق قياس الأداء المالي التقليدية ظهرت عدة طرق حديثة من أجل قياس الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، وفيما يلي أهم هذه الطرق:

### 1- القيمة الاقتصادية المضافة:

ازداد الاهتمام بالقيمة الاقتصادية المضافة كأداة قياس كونها تركز على الجانب الاقتصادي والنظرة إلى الأمام، وهي تعتبر مقياسا شموليا للربحية وإدارة المخاطر معا، حيث تستند على تعظيم الثروة التي يجب أن تعود على المنظمات بعوائد أكبر من كلفة الدين والملكية، حيث أن هذا المقياس مرتبط بتعظيم ثروة المساهمين على مدى الوقت، ودليل قد يساعد الإدارة في صنع القرارات التي من شأنها تحسين جو العمل للجميع في المنظمة.

عموما القيمة الاقتصادية المضافة هي صافي الأرباح التشغيلية بعد الضرائب مطروحا منها تكلفة رأس المال والذي يشمل حقوق الملكية والديون، والمتبقي من عملية الطرح هذه يشكل أرباحا تتجاوز أو تقل عن تكلفة رأس

<sup>1</sup> بغو محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص44.

المال المستثمر، وهذا المتبقي هو ما يشير إليه الاقتصاديون بالدخل المتبقي أو الربح الاقتصادي، يتم حسابها وفق الطريقة الآتية:

$$\text{القيمة الاقتصادية المضافة} = \text{صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب} - \text{المعدل المتوسط لتكلفة رأس المال}$$

## 2- القيمة السوقية المضافة:

تعرف القيمة السوقية المضافة على أنها الفرق بين القيمة السوقية للشركة ورأس المال المستثمر، يتم حسابها

وفق الطريقة الآتية: القيمة السوقية المضافة = القيمة السوقية لإجمالي حقوق الملكية - القيمة الدفترية لإجمالي حقوق الملكية

يستخدم هذا المقياس لمقارنة أداء المنظمة منذ إنشائها إلى تاريخ المعلومات التي يتم تحليلها، ويمكن استخدام هذا المقياس لمقارنة أداء المنظمات في قطاعات اقتصادية مختلفة. تعتبر القيمة السوقية المضافة وفقا للشركة المسوقة إحدى الأدوات المهمة في خلق القيمة لثروة المساهمين، وذلك فإن معيار مقياس أداء جيد للشركات الناجحة يمكن في تحقيق قيمة سوقية مضافة موجبة، كونها مقياس جوهري يلخص الأداء الإداري والتشغيلي للشركة وقدرتها على إدارة مواردها بهدف تعظيم ثروة المساهمين.

## 3- بطاقة الأداء المتوازن:<sup>1</sup>

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من بين أهم الأدوات الحديثة التي يستعملها المحللون الماليون في عملية قياس الأداء المالي للشركات. تعرف بطاقة الأداء المتوازن على أنها نظام إداري إستراتيجي يتيح للمؤسسات توضيح رؤياها وإستراتيجيتها وترجمتها إلى أفعال.

يمكن توضيح عملية بطاقة الأداء المتوازن من خلال العملية التالية:

$$\text{بطاقة الأداء المتوازن} = \text{الإستراتيجية} + \text{العمليات} + \text{التغيير.}$$

حيث:

- الإستراتيجية: فعل الأمور الصحيحة.
- العمليات: فعل الأمور على نحو صحيح.
- التغيير: فعل الأمور على شكل مختلف.

<sup>1</sup> بغو محمد الصغير، مرجع سبق ذكره، ص 45.

يتمثل الهدف المطلق من بطاقة الأداء المتوازن في التغيير الإداري من خلال:

- التغيير من إستراتيجية مبهممة إلى إستراتيجية واضحة،

- التغيير من مدراء يعملون بمفردهم إلى مدراء يعملون ضمن فريق،

- التغيير من مراجعة العديد من المقاييس غير المهمة إلى مراجعة مقاييس أقل أو أكثر أهمية لتحقيق نجاح

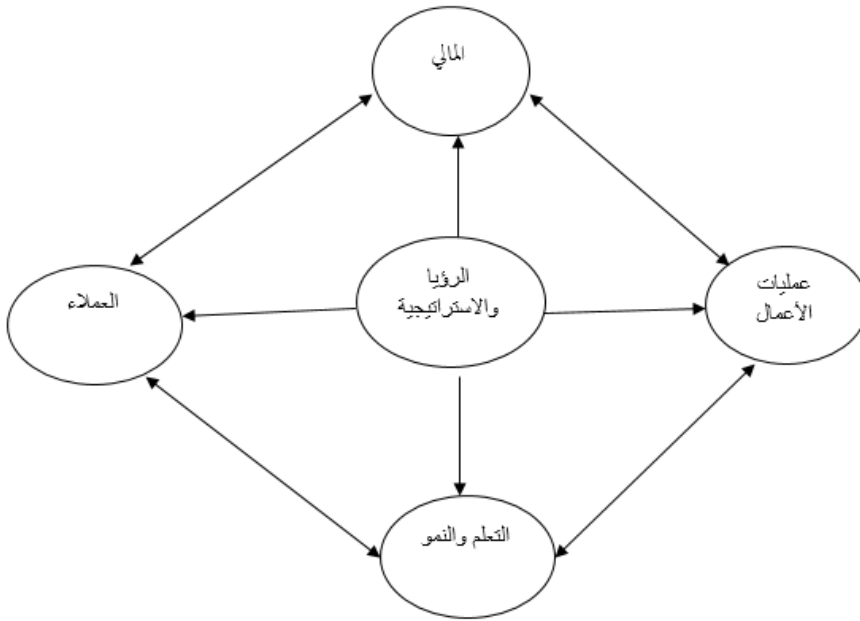
إستراتيجي،

- التغيير من مدراء مسؤولين عن وحدتهم (وظيقتهم) إلى مدراء مسؤولين عن إستراتيجية مشتركة،

- التغيير من مدراء يناقشون الإستراتيجية مرة في العام إلى مدراء يناقشون تنفيذ الإستراتيجية مرة في الشهر.

والشكل التالي يوضح المناظير الأربعة (04) لبطاقة الأداء المتوازن:

الشكل رقم (10): بطاقة الأداء المتوازن (التصميم الأساسي)



المصدر: إبراهيم شريفات، إدارة التحليل المالي، دار وائل للنشر، عمان، 2001، ص 17.

## المبحث الرابع: واقع وافاق وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

### المطلب الاول: واقع استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

يعتبر وضع نظام دفع إلكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية، لاعتبار جزء من أدوات عصنة النظام البنكي، لذلك تم إنشاء تجمع النقد الآلي في جوان 2014، ليدعم النهج الاستراتيجي لتحديد مهام وصلاحيات فاعلي هذا النظام. كما انه مكلف بضمان العلاقة ما بين البنوك والشبكات النقدية المحلية او الدولية يتكون تجمع النقد الآلي من 19 عضوا منخرطا، منهم 18 بنك و بريد الجزائر، يساهم فيه بنك الجزائر كعضو غير منخرط مهمته التأكد من مدى تطابق المنظومات، وسائل الدفع والمعايير المطبقة في هذا المجال؛ طبقا للتنظيم ساري المفعول، من اجل تجسيد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية، تجسيد الشفافية في تحديد معايير وقواعد النشاط النقدي بطريقة تسمح بتحرير مبادرات الاستثمار في الصناعة النقدية، لتحقيق هدف ترقية النقد الآلي عن طريق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني. يشرف تجمع النقد الآلي على قيادة نظام النقد الآلي من خلال الوظائف الأساسية التالية:

- إدارة الموصفات، الخصائص والمعايير في مجال النقد الآلي.
- تعريف المنتجات النقدية البنكية وقواعد تطبيقها العملية.
- تسيير الأرضية التقنية للتوجيه.
- المصادقة.
- تسيير الامن.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سمية احمد ميلي، اهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الاشارة الى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 5، العدد 1، جامعة المسيلة، ص 125.

المطلب الثاني: آفاق وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية.

أولاً: التحسين التدريجي لعمليات السحب والدفع.

على الرغم من النقائص إلا أننا نشير إلى أن<sup>1</sup>:

✓ عملية استخدام الموزعات الآلية ونهايات نقاط البيع بدأت تتحسن بصفة تدريجية حيث بدأت

تقل الأخطاء التي كانت موجودة في السابق.

✓ أهمية التعامل بالبطاقة البنكية مقارنة بالصك البنكي من حيث سهولة سحب الأموال خاصة

المناسبات كالأعياد وأيام العطل وحتى في الليل.

✓ إمكانية مضاعفة عمليات السحب من الموزعات الآلية من خلال الإدراج الجاري للورقة النقدية

2000 دج ولما لا 5000 دج مستقبلاً.

ثانياً: خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية والهاتف النقال.

من المؤكد أنه سيصبح من الممكن تسديد بعض الفواتير باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية في

المستقبل القريب، كون شركات الهاتف وتوزيع المياه مهتمة بدفع فواتيرها من خلال الموزعات الآلية للأوراق

النقدية، ناهيك عن وجود إمكانية للدفع عبر شبكة الانترنت والتي دخلت التنفيذ سنة 2013<sup>2</sup>.

ثالثاً: إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر.

أوكلت مهمة مراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر التي كانت تقوم بها شركة ساتيم إلى مجموعة منفعة

اقتصادية (هيئة مستقلة غير ربحية) يضم مجلس إدارتها بنك الجزائر و21 بنكاً عمومياً وخصوصاً ينشطون في الجزائر.

حيث اعتبرت جمعية البنوك والمؤسسات المالية أنه مع ارتفاع عدد المتدخلين في المجال المالي والتجاري. اضحى من

الضروري الفصل المهمة التجارية للخدمات البنكية الإلكترونية، ومهمة المراقبة حيث ستسمح هذه المجموعة

بالإشراف على استراتيجية تطوير النظام النقدي قصد تعميم استعمال وسائل الدفع التقليدية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> سمية عباسية، وسائل الدفع الإلكتروني في ظل النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية، مجلة العلوم الانسانية، العدد6،

جامعة العربي بن مهيدي، ام الوافي، ديسمبر2016، ص357.

<sup>2</sup> نفس المرجع، ص358.

<sup>3</sup> نفس المرجع، ص359.

## رابعاً: تطوير التسويق البنكي.

يعد تبني مفهوم التسويق الحديث امراً في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ونلاحظ في الوقت الراهن ان البنوك الجزائرية أصبحت تبدي اهتماماً ملحوظاً برغبات العملاء واحتياجاتهم وهذا يعد مؤشراً جيداً للنهوض بهذا القطاع.<sup>1</sup>

## المطلب الثالث: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الخدمات المقدمة من طرف البنك.

من بين التحسينات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك ما يلي:

- تقديم أحسن الخدمات بتكاليف منخفضة وجهد أقل.
- سهولة إستعمالها وعدم إرتباطها بساعات العمل داخل المؤسسة 7/7 و 24/24.
- تغيير نظرة المجتمع تجاه إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني خاصة بعد جائحة كورونا.
- تسهيل وتسريع العمليات البنكية وزيادة الأرباح.
- تخفيف الضغط على البنك خاصة في المناسبات الوطنية والدينية.
- مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تشجيع التجارة الإلكترونية داخل الجزائر.

<sup>1</sup> جهيدة العياطي ومحمد بن عزة، تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، تحليل احصائي حديث لواقع وافاق تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، جامعة ابو بكر بالقائد، تلمسان، ص11.

## خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن الأداء المالي يعد ضروريا لأي مؤسسة اقتصادية لأنه يعكس مدى نجاحها أو فشلها، وهذا لارتباطها بالجانب المالي الذي يعتبر من أكثر الجوانب التي تهتم بها. كما أنه يمثل محورا أساسيا وفعالا للنمو والاستمرارية.

كما أن عملية تقييم الأداء في المؤسسة تقوم بمقارنة الأداء الفعلي بما هو مخطط وكشف الانحرافات ومن ثم اتخاذ الاجراءات التصحيحية المناسبة فقد تلجأ المؤسسة إلى مجموعة الأساليب المختصة في تقييم الأداء الشامل منها ما هو تقليدي ومنها ما هو حديث (معاصر)، مما يجعل المؤسسة تلجأ إلى النظام الحديث في تقييم الأداء باعتبارها نظام دقيق وفعال ويعطي نظرة صحيحة مما يجري في المؤسسة

ولحسن الحظ ادركت البنوك الجزائرية حتمية تحسين خدماتها لاسيما وسائل الدفع، حيث لا تحتل وسائل الدفع الإلكتروني مكانة في الجزائر بنفس الأهمية التي تحتلها في الدول المتقدمة ولا حتى نفسها في بعض البلدان العربية التي قطعت اشواطاً متقدمة في مجال الدفع الإلكتروني. ولقد انطلقت الجزائر في تنفيذ في تنفيذ عدة مشاريع في اطار تحسين وسائل الدفع في الجزائر للنهوض بهذا المجال والالتحاق بقطار النهوض الاقتصادي.

# الفصل الثالث

## دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة الوادي

- المبحث الأول: مدخل عام حول مجمع بنك القرض الشعبي.
- المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

**تمهيد:**

بعد ما تم التطرق في الفصل الأول للإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء المالي والدراسات السابقة، سيتم تشخيص دور الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء بمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، وهي كالآتي:

**المبحث الأول: مدخل عام حول مجمع بنك القرض الشعبي؛**

**المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة؛**

**المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.**

## المبحث الأول: مدخل عام حول مجمع بنك القرض الشعبي<sup>1</sup>

بعد الاستقلال مباشرة قامت الجزائري بإنشاء مؤسسات إئتمانية متخصصة في مجال القروض، نظرا للأهمية البالغة التي تلعبها على مستوى الدولة عامة وعلى مستوى الريف خاصة، ومن بين هذه المؤسسات القرض الشعبي الجزائري.

### المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري.

سنقوم أولا بالتعرض إلى نشأة القرض الشعبي الجزائري، ومن ثم نقوم بالتطرق إلى تعريفه.

### الفرع الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري.

أنشئ القرض الشعبي الجزائري بالقرار رقم 336/66 المؤرخ في 1966/12/26 برأس مال يقدر بـ 15 مليون د ج، وتم تحديد قوانينه بالأمر رقم 78/67 بتاريخ 1967/5/11، وأنشئ على أساس الهياكل البنكية التي كانت موجودة في عهد الاستعمار، وهو عبارة عن إدماج البنوك التالية:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر BPCIA

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لوهران BPCIO

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لقسنطينة BPCIC

- البنك الشعبي التجاري والصناعي لعنابة BPCIA

- البنك الشعبي التجاري والصناعي للجزائر العاصمة BPCIA

بالإضافة إلى هذه البنوك الخمسة تم إدماج ثلاثة بنوك أجنبية منذ عام 1967م وهي:

- شركة مارسيليا للإقراض SMC في 1968م

- الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك SFCR في 1972م

- بن الجزائر المختلط: الجزائر - مصر في 1968م

وفي عام 1975 أنظم البنك الشعبي المركزي إلى القرض الشعبي الجزائري.

ولقد عرف القرض الشعبي الجزائري عدة تطورات من أجل تحسين نوعية عروضه للزبائن، بعدما كان في الستينات والسبعينات محدود النشاط والمتمثل في المحروقات والصيد البحري والسكن والأشغال العمومية، وقد مر بعدة مراحل باعتباره مرتبط بالاقتصاد الوطني ابتداء من مرحلة التركيز مرورا إلى التخصيص ثم إلى استقلالية المؤسسات، وكذا الإصلاحات الاقتصادية التي أحدثت عدة تغيرات على المستويين الإداري والهيكلية للبنوك.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي.

وقد اتخذ القرض الشعبي الجزائري شكل مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم تملكها الدولة كليا بعد إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات في 1989، وفي 1997/04/07 بعد استفتاء الشروط المطلوبة من قانون النقد والقرض 10/90 حصل على ترخيص من البنك الجزائري يسمح له بمزاولة عمله المصرفي.

### الفرع الثاني: تعريف القرض الشعبي الجزائري.<sup>1</sup>

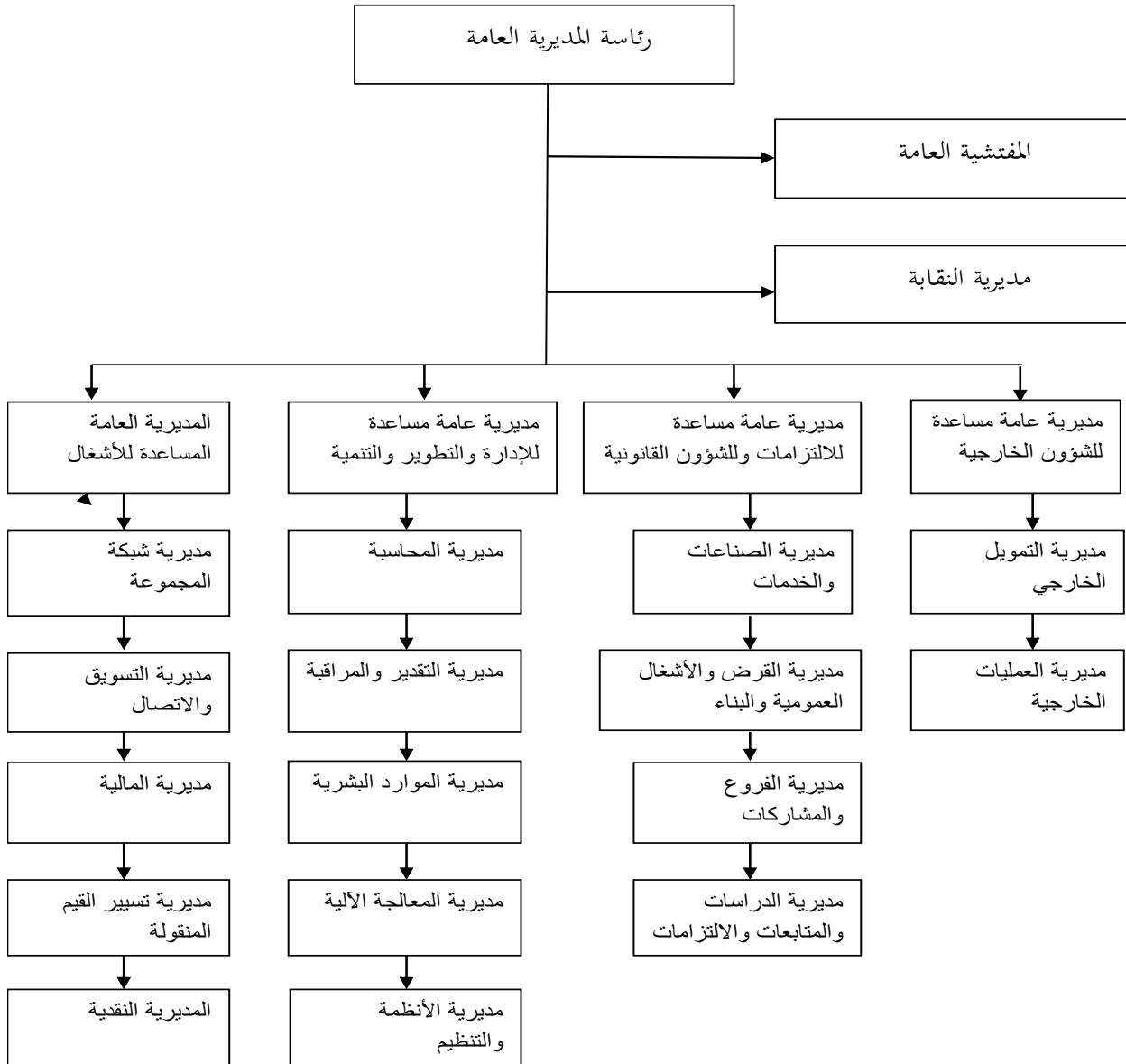
هو منشأة مالية مهمتها الإقراض والاقتراض، بمعنى أنها تقوم بجمع النقود الفائضة عن حاجة الجمهور ومنشآت الأعمال أو الدولة لغرض إقراضها للغير، وفق أسس معينة. يتواجد مقره ب 2 نهج عميروش بالجزائر العاصمة ويشمل على 15 مديرية و134 وكالة موزعة على ثلاثة مجموعات (الشرق، الوسط، الغرب)، ويحتل المرتبة الخامسة على المستوى الوطني حسب عدد الوكالات والمرتبة الثالثة حسب الموارد الإجمالية، وأنشئ لغرض ترقية وتطوير الصناعة الحرفية والسياحية وكذلك منح القروض للتجارة الخارجية وتمويل المشاريع الاستثمارية .

### الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري.

من أجل أن يحقق القرض الشعبي الجزائري جميع ما يطمح إليه كان لازما عليه أن يجمد جميع الموارد البشرية والمالية مع تنظيم الهيكل الملائم، ويمثل الشكل التالي الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري:

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي.

الشكل رقم (11): الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري.



المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على وثائق من القرض الشعبي الجزائري.

### أولاً: رئاسة المديرية العامة.<sup>1</sup>

تتكون من مدير عام. ورئاسة المديرية العامة هي العضو المركزي في المديرية، بحيث تقوم بعدة أدوار تتمثل في القيادة، الربط والرقابة، وفي هذا الإطار فإنها تعمل على تطبيق إستراتيجية المؤسسة وكذا مخططات العمل، ورئاسة المديرية العامة تتضمن المديرية العامة المساعدة الآتية:

-المديرية العامة المساعدة للاستغلال؛

- المديرية العامة المساعدة للإدارة والتنمية؛

- المديرية العامة المساعدة للالتزامات والأعمال القانونية؛

- المديرية العامة المساعدة للأعمال الدولية.

### ثانياً: تنظيم ومهام المديرية العامة المساعدة.

إن المديرية العامة وعلى اختلافها لها مهام مختلفة، كل على حسب الوظيفة التي وجدت من أجلها.

1-المديرية العامة المساعدة للإدارة والتنمية: هذه المديرية مكلفة بتحسين التنظيم ونمط تشغيل هياكل

المؤسسات المصرفية، وتمثل مهامها في:

-دراسة الميزانيات ومراقبة نشاط البنك؛

-تطوير قواعد تسيير الأرشيف في البنك؛

-تسيير الإجراءات المحاسبية البنكية؛

-المشاركة في تحضير سياسة المصادر البشرية.

2-المديرية العامة المساعدة للاستغلال: إن المهام الرئيسية التي تتكفل بها هذه المديرية تكمن من النشاط

التجاري، وهذا لضمان تنشيط ومراقبة تسيير شبكة الاستغلال، أي الفروع والوكالات وتسهم في:

-المشاركة في إعطاء ميزانية الاستغلال للبنك؛

-وضع التنبؤات المالية للبنك؛

-المشاركة في تحديد الأهداف التجارية للشبكة.

3-المديرية العامة المساعدة للالتزامات والأعمال القانونية: تقوم هذه المديرية بالتمويل القانوني للمؤسسات

الوطنية بدون اللجوء إلى هياكل، وتساعد في ذلك مديرية القرض من أجل ضمان تسيير أفضل.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي.

- 4-المديرية العامة المساعدة للأعمال الدولية: تتمثل مهمتها في تطوير وتطبيق سياسة صارمة في إطار التمويل الخارجي، وتسيير وتعديل الصرف، وتساهم في:
- المشاركة في تنمية العلاقات مع المنظمات المالية الخارجية؛
  - المشاركة في ترقية الصادرات في العمليات الاقتصادية الجزائرية؛
  - المفاوضات وتسيير الضمانات البنكية الدولية.

### المطلب الثاني: مهام وأهداف القرض الشعبي الجزائري.<sup>1</sup>

لقد أنشئ القرض الشعبي الجزائري من أجل تسهيل العمليات الإقراضية من أصحاب الفوائض إلى أصحاب العجز.

#### الفرع الأول: مهام القرض الشعبي الجزائري.

- للقرض الشعبي الجزائري عدة مهام نذكر أهمها فيما يلي:
- منح قروض طويلة ومتوسطة الأجل لمن يريد الحياة على سكن؛
  - منح قروض قصيرة الأجل والتي تسمى بالقروض الاستهلاكية لقدماء المجاهدين وهذا من أجل بناء مسكن، شراء سيارة للانتقال بها بين البلديات.
  - منح قروض للحرفيين، الفنادق، القطاعات السياحية، الصيد، التعاونيات الغير الفلاحية المنخفضة الإنتاج والتوزيع والتجارة، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم وأصحاب المهن الحرة؛
  - يلعب دور الوساطة بين الإدارة الحكومية والإدارة المحلية في العمليات المالية المسماة بالسندات العامة من حيث الإصدار والفوائد.

#### الفرع الثاني: أهداف القرض الشعبي الجزائري.

- لا مركزية القرار ولا مركزية التسيير؛
- تقوية المراقبة، تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة؛
- التطوير التجاري وذلك بإدخال تقنيات جديدة في ميدان التسيير وكذا التسويق؛
- التوسع عن طريق خلق فروع جديدة للتقرب من الزبائن؛
- التسيير المحكم للموارد البشرية وتقديم الوسائل المادية والتقنية حسب الاحتياجات؛
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك؛

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي.

-التحكم في القروض وكذا التسيير المحكم للمديونية الخارجية؛

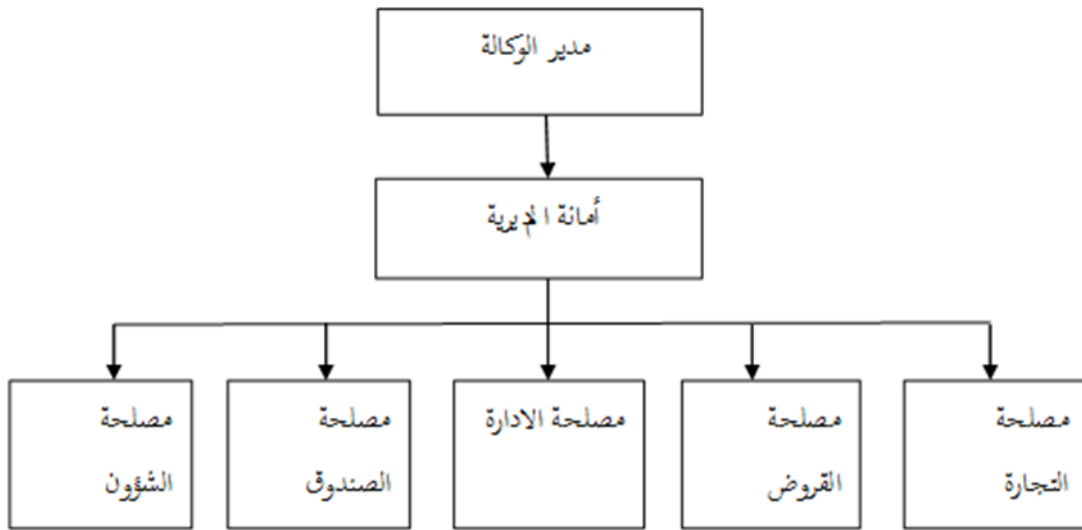
-تقوية التقديرات ومراقبة التسيير على مستوى مختلف المراكز .

المطلب الثالث: وكالة القرض الشعبي الجزائري بالوادي<sup>1</sup>

وكالة القرض الشعبي الجزائري بالوادي هي إحدى الوكالات التابعة لمجموعة استغلال باتنة وتضم 6 وكالات محلية تم انشاؤها 20 جويلية 1981.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للوكالة المستقبلية.

الشكل رقم (12): الهيكل التنظيمي للوكالة المستقبلية.



المصدر: من إعداد الطالبات اعتماد على وثائق من القرض الشعبي الجزائري.

كل قسم من أقسام الوكالة يختلف عن الآخر وذلك للمهام الموكلة لكل قسم:

1-مديرية الوكالة: تهتم بمراقبة كل العمليات.

2-أمانة المديرية: يمثلها موظف يقوم بتحمل مسؤولية تسجيل البريد الذي يصل إلى الوكالة وتحرير البريد

المرسل.

3-مصلحة التجارة الخارجية: يهتم هذا القسم بعمليات الصرف والعمليات الخارجية التصدير والاستيراد،

فتح الحسابات بالعملة الأجنبية، وتنقسم إلى قسمين قسم التوظيف والتحويلات وقسم الاعتمادات المستندية والتسليمات المستندية.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي.

- 4- مصلحة القروض: مهمة الموظفين في هذا القسم دراسة وتقدير المخاطر البنكية، تحديد ومتابعة طرق الإقراض المسموحة، ضمان تغطية الديون المتنازع عليها. وتنقسم هذه المصلحة إلى قسم الدراسات والتحليل، وقسم إدارة القرض.
- 5- مصلحة الإدارة: رئيس هذه المصلحة مكلف بتسيير ملفات الموظفين، سجل العطل، سجل الموظفين والانجازات الخاصة بالميزانية.
- 6- مصلحة الصندوق: تعتبر العمود الفقري للبنك إذ تهتم هذه المصلحة بالعمليات التي لها علاقة بحركة الأموال التي يتعاملون بها مع الزبائن مباشرة وتنقسم إلى: قسم الحافظة، قسم الإيداع، صندوق السحب، قسم التحويلات، قسم تأشيرة الشيكات، قسم الودائع والسحب والتحويل بالعملة الصعبة، قسم إداري خاص بالصندوق.
- 7- مصلحة الشؤون القانونية: تهتم بالمنازعات المصرفية أثناء قيام البنك بوظائفه المختلفة الخاضعة للقانون التجاري نتيجة العمل المصرفي، والمحدد في القانون 10/90 الخاص بقانون النقد والقرض.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الوادي

## المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تقوم الدراسة الميدانية أساسا على دراسة وتحليل دور تطبيق مبادئ وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي، وذلك من وجهة نظر العاملين والمسؤولين بالمؤسسة محل الدراسة.

### المطلب الأول: بيانات الدراسة الميدانية

من أجل تحقيق أهداف الدراسة الميدانية تم القيام باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي وذلك تماشيا مع متطلبات البحث، باعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث، وذلك لأنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق، حيث اعتمدت الدراسة على نوعين أساسيين من البيانات:

#### أ. البيانات الثانوية:

واعتمدت على مراجعة الكتب والدوريات والمنشورات والاطلاع على الدراسات السابقة في هذا المجال.

#### ب. البيانات الأولية:

هي البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع قوائم الاستبيان على عينة من مجتمع الدراسة والمتمثل في العاملين بمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي، والتي تشمل مجموعة من الأسئلة اللازمة لحصر وتجميع البيانات ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج Statistique Package for Social Sciences والذي اختصاره SPSS.

### المطلب الثاني: قائمة الاستبيان

سيترك هذا المطلب لكيفية إعداد الاستبيان، وهيكل الاستبيان وطرق معالجته.

#### أولاً: إعداد قائمة الاستبيان

##### 1. بناء أداة الاستبيان:

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع في البحث، والوقت والامكانيات المتاحة، تم التركيز على الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة ألا وهي "الاستبيان"، بغية الإجابة على الإشكالية والتساؤلات المطروحة، والتي صممت على شكل عبارات تعالج مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

##### 2. تصميم الاستبيان:

اعتمدت دراستنا الميدانية على استمارة استبيان وهي عبارة عن مجموعة من الأسئلة تهدف لجمع البيانات اللازمة لاختبار فرضيات البحث، والمساعدة في تقييم وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي، حيث تم تصميم وتعديل وتطوير هاته الاستبيان بمراحل، حتى نتأكد من صلاحيتها وقدرتها على تحقيق المطلوب. وتضمنت هاته الاستبيان ما يلي:

#### • موضوع الاستبيان: والذي تم توضيحه في مقدمة الاستبيان.

- غرض الاستبيان: تم توضيحه كذلك في مقدمة الاستبيان.
- شرح طريقة الإجابة: وذلك من خلال وضع علامة (X) في الخانة المناسبة للإجابة.
- نوع الأسئلة: أسئلة مغلقة، وهي الأسئلة التي تضمنت عددا محددًا من الإجابات التي يختار الباحث واحدا منها.
- مكونات الاستبيان: قسم الاستبيان إلى جزأين كما يلي:
  - الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية والوظيفة).
  - الجزء الثاني: يتكون من 32 عبارة تم من خلالها كشف أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي، وقد قسمت إلى ثلاث محاور:
    - ✓ المحور الأول: عالج وسائل الدفع الإلكتروني من جهة نظر موظفي المؤسسة، وقد خصص له 10 فقرات.
    - ✓ المحور الثاني: عالج الأداء المالي، وقد خصص له 6 فقرات.
    - ✓ المحور الثالث: وقد عالج وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي، وخصصت له 16 فقرة.
- 3. تطبيق أداة الاستبيان:
  - بعد تعديل الاستبيان وفقا لآراء واقتراحات الأستاذ المشرف، والتأكد من مدى صدق وثبات الاستبيان أصبحت جاهزة للتطبيق الميداني، وتم ذلك وفق الخطوات التالية:
    - ✓ قمنا بعرض نموذج الاستبيان النهائي على الأستاذ المشرف، والذي أعطى موافقته على تطبيق أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة.
    - ✓ قمنا بالاتصال بمؤسسة بنك الجزائر محل الدراسة لعرض فكرة الموضوع من أجل الحصول على الموافقة المبدئية على توزيع استمارة الاستبيان على عينة من الأفراد العاملين بها، حيث قمنا بإجراء مقابلات مع المدير، تمكنا من خلالها من الحصول على الموافقة على توزيع الاستمارات الورقية والإلكترونية.
    - ✓ قمنا بالدراسة الميدانية بتاريخ 2023/05/07 حيث تم تقديم الاستمارة على عدد من الموظفين بمؤسسة القرض الشعبي بالوادي، وتم استرجاعها بتاريخ 2023/05/12.
- أما فيما يتعلق بأسئلة الاستبيان قد تم إعدادها على أسس مقياس ليكارت الخماسي LIKERT الذي يحتوي على خمسة إجابات، وهذا حتى يتسنى لنا تحديد آراء أفراد العينة حول موضوع البحث، كما هو مبين في الجدول:

الجدول رقم (01): مقياس ليكارت الخماسي

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

المصدر: عصام الدين أمين أبو عفلة، المعلومات والبحوث التسويقية، طيبة للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2000، ص 200.

حيث تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي الدنيا والعليا كما يلي:

• حساب المدى  $1=4-5$

• طول الخلية  $0.8=4/5$

• الحد الأعلى للخلية = طول الخلية + أقل قيمة في المقياس

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي مع مستوياته

الاتجاه	المستوى على سلم ليكارت	قيمة المتوسط الحسابي
ضعيف جدا	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80
ضعيف	غير موافق	من 1.81 إلى 2.60
متوسط	محايد	من 2.61 إلى 3.40
جيد	موافق	من 3.41 إلى 4.20
جيد جدا	موافق بشدة	من 4.21 إلى 5

المصدر: عصام الدين أمين أبو عفلة، مرجع سبق ذكره، ص 201

ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط

الحسابي بين عبارتين فإنه يؤخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

ثانيا: معالجة الاستبيان

وهي عملية فرز وتحليل الإجابات التي تتضمنها استمارة الاستبيان وهذا تمهيدا لبناء قاعدة تحتوي على المعطيات

المستخلصة من استمارات الاستبيان.

وبعد أن تم تحصيل العدد النهائي من الاستبيانات، تم الاعتماد في عرض وتحليل المعطيات على برنامج

SPSS لمعالجة المعطيات التي تكون في شكل جداول ليترجمها إلى معطيات ونتائج وكذا رسومات بيانية، لتسهيل

عملية الملاحظة وتحليل البيانات التي في حوزتنا.

كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية من أجل توظيف البيانات التي تم جمعها لتحقيق أغراض الدراسة، حيث تم الاعتماد على الأساليب التالية:

• اختبار ألفا كرونباخ: وذلك للحكم على دقة القياس من خلال تحديد ثبات أداة القياس المتمثلة في الاستبيان.

• الوسط الحسابي: يتم استخدامه باعتباره أحد المؤشرات التي تساعد في قراءة وترتيب البنود والنتائج حسب أهميتها.

• الانحراف المعياري: ويستعمل لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.

• معامل الارتباط بيرسون.

• اختبار T – test.

**المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية وحدودها**

**أولاً: مجتمع الدراسة**

حددنا في اختيار مجتمع الدراسة أن يكون أفرادها من بين الأشخاص الذين تتوفر لديهم الخبرة العلمية والعملية والدراية بوسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي. ويتكون مجتمع الدراسة من الموظفين بمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي.

**ثانياً: عينة الدراسة**

تم توزيع الاستبيان على 40 فرد من أفراد مجتمع الدراسة، وتم استرجاع 31 استبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

**الجدول رقم (03): احصائيات خاصة باستمارات الاستبيان**

النسبة	العدد	البيان
100%	40	عدد الاستمارات الموزعة
12.5%	5	عدد الاستمارات الملقاة
10%	4	عدد الاستمارات المفقودة
77.5%	31	عدد الاستمارات الواردة

المصدر: من إعداد الطالبات.

**ثالثاً: حدود الدراسة**

تتمثل حدود هذه الدراسة في ما يلي:

✓ **الحدود المكانية:** تمت هذه الدراسة بمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي، حيث تم دراسة دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

✓ **الحدود الزمانية:** يرتبط مضمون ونتائج الدراسة الميدانية بالزمن الذي أجريت فيه، حيث تم اجرائها خلال شهر ماي.

✓ **الحدود البشرية:** تستند هذه الدراسة لآراء وإجابات موظفي مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي، باختلاف مراكزهم.

✓ **الحدود الموضوعية:** اهتمت هذه الدراسة بالمواضيع المرتبطة أساسا بمبادئ وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

### المطلب الرابع: فحص صدق وثبات أداة الاستبيان

أولا: صدق أداة الاستبيان.

يقصد بصدق أداة الاستبيان أن هذه الأداة صالحة لقياس ما أعدت لأجله، كما يعرف صدق أداة الدراسة على انه شمول الاستمارة على كل عنصر من العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفردتها من ناحية أخرى، حيث يجب أن تكون مفهومة.

#### 1- الصدق الظاهري:

للتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف، وقد أخذنا بعين الاعتبار كل الملاحظات التي قدمها لنا، ومن خلال توصياته ومقترحاته قمنا بالتعديلات اللازمة، ليكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو موضح في الملحق.

#### 2- الصدق الذاتي (الاتساق الداخلي):

يقوم هذا الاختبار على حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة مع فقرات كل محور والدرجة الكلية لجميع فقرات كل محور. والجدول أدناه يوضح النتائج المتحصل عليها.

الجدول رقم (04): معاملات الارتباط بين درجات فقرات المحور الأول مع الدرجة الكلية لهذا المحور

وسائل الدفع الإلكتروني									
الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط
1	0.712	3	0.587	5	0.599	7	0.486	9	0.624
2	0.592	4	0.439	6	0.542	8	0.054	10	0.455

دالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha \leq 0.05$  )

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول الموضح أعلاه يتضح أن معامل الارتباط بين درجة كل فقرة مع فقرات كل محور والدرجة الكلية لجميع فقرات كل المحور الخاص بوسائل الدفع الإلكتروني موجبة، وتتراوح بين 0.054 (حدها الأدنى في الفقرة رقم 6) و 0.712 (حدها الأعلى في الفقرة رقم 1)، وكانت معظم الفقرات دالة إحصائية عند مستوى

معنوية (  $\alpha \leq 0.05$  )، وبذلك يمكن القول بأنها صادقة بالقياسات الموضوعية أي أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات والمحاور. خاصة خلال الثلاث السنوات الاخيرة (جائحة كورونا) حيث زاد الاقبال على استعمال وسائل الدفع الإلكتروني نظرا لظروف الاقتصادية والصحية.

الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين درجات فقرات المحور الثاني مع الدرجة الكلية لهذا المحور

الاداء المالي			
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.336	4	0.631	1
0.392	5	0.647	2
0.548	6	0.709	3
دالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )			

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

انطلاقا من الجدول الموضح أعلاه يتضح أن معامل الارتباط بين درجة كل فقرة مع فقرات كل محور والدرجة الكلية لجميع فقرات كل المحور الخاص الاداء المالي موجبة، وتتراوح بين 0.336 (حدها الأدنى في الفقرة رقم 4) و 0.709 (حدها الأعلى في الفقرة رقم 3)، وكانت معظم الفقرات دالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha \leq 0.05$  )، وبذلك يمكن القول بأنها صادقة بالقياسات الموضوعية أي أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات والمحاور. ونظرا لأهمية الاداء المالي في البنوك، يستلزم القيام بعملية تقييمها، وذلك عن طريق الاعتماد على القوائم المالية للبنك لحساب مختلف المؤشرات المالية، بغرض الكشف عن نقاط القوة ونقاط الضعف لاتخاذ القرارات الصائبة من اجل الرقي بمستوى ادائه المالي.

الجدول رقم (06): معاملات الارتباط بين درجات فقرات المحور ثالث مع الدرجة الكلية لهذا المحور

وسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي							
معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة
0.254	13	0.327	9	0.569	5	0.557	1
0.195	14	0.713	10	0.577	6	0.579	2
0.312	15	0.424	11	0.161	7	0.557	3
0.638	16	0.645	12	0.529	8	0.046	4
دالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )							

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

الجدول الموضح أعلاه يوضح أن معامل الارتباط بين درجة كل فقرة مع فقرات كل محور والدرجة الكلية لجميع فقرات كل المحور الخاص بوسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي موجبة، وتتراوح بين 0.046 (حدها الأدنى)

في الفقرة رقم 4) و0.713 (حدها الأعلى في الفقرة رقم 10)، وكانت معظم الفقرات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبذلك يمكن القول بأنها صادقة بالقياسات الموضوعية أي أن هناك اتساق داخلي بين الفقرات والمحاور. لقد ساهم اعتماد البنوك الجزائرية لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الاداء المالي وزيادة الربحية وهذا راجع الى عدة عوامل اهمها سهولة وسرعة استعمال وسائل الدفع الإلكتروني يسمح بتسريع الوتيرة الاقتصادية وبالتالي مضاعفة حجم الارباح.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

وتعني أن ثبات أداة البحث (الاستبيان) تعطي نفس الإجابة اذا تكرر تطبيقها على نفس الأشخاص ويتم قياسها بثلاث طرق:

- الاختبار وإعادة الاختبار.
  - الثبات عن طريق التجزئة النصفية.
  - الثبات عن طريق معامل ألفا كرونباخ.
- ويعتبر معامل ألفا كرونباخ أفضل الطرق الممكنة للدلالة على الثبات

1- حساب معامل الثبات:

تم احتساب أداة الدراسة ككل ولكل متغير على حدا ومن ثم احتسابه لكل بعد من أبعاده

الجدول رقم (07): معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

محاور الدراسة	عدد العبارات	ثبات المحور
وسائل الدفع	10	0.714
الاداء المالي	6	0.721
وسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي	16	0.851
معامل الثبات العام	32	0.845

المصدر: من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

يتضح من الجدول أعلاه بأن معامل ثبات المحور الأول ككل " وسائل الدفع " بلغت قيمته " 0.714 " حيث أن  $(0.7 \leq \alpha < 0.8)$  وتعتبر قيمة جيدة.

كما ويتضح أيضا بأن معامل ثبات المحور الثاني ككل " الاداء المالي " بلغت قيمته " 0.721 " حيث أن  $(0.7 \leq \alpha < 0.8)$  وتعتبر قيمة جيدة أيضا.

ويتضح أيضا بأن معامل ثبات المحور الثالث ككل " وسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي " بلغت قيمته " 0.845 " وتعتبر قيمة جيدة جدا.

أما عن معامل الثبات العام ككل فقد بلغت قيمته " 0.845 " حيث أن  $(0.8 \leq \alpha < 0.9)$  وتعتبر قيمة جيدة جدا.

ويوضع الجدول أدناه قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (08): معامل ثبات كل فقرة من فقرات الدراسة

رقم الفقرة	معامل الثبات	رقم الفقرة	معامل الثبات	رقم الفقرة	معامل الثبات	رقم الفقرة	معامل الثبات
1	0.837	9	0.823	17	0.834	25	0.836
2	0.832	10	0.883	18	0.837	26	0.840
3	0.834	11	0.847	19	0.834	27	0.838
4	0.835	12	0.844	20	0.847	28	0.829
5	0.840	13	0.850	21	0.840	29	0.841
6	0.841	14	0.843	22	0.829	30	0.850
7	0.844	15	0.845	23	0.845	31	0.851
8	0.843	16	0.845	24	0.836	32	0.835

من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول نلاحظ أن قيمة الثبات لفقرات الاستبيان تتراوح بين ( 0.829 - 0.883 ) وهذا يدل على أن أغلب فقرات الاستبيان مهمة ومؤثرة كذلك في تحديد قيمة الثبات وأن حذف أي منها يؤدي إلى انخفاض قيمة الثبات الإجمالي، وأيضا نلاحظ أنه هناك فقرات اذا تم حذفها ترتفع قيمة معدل الثبات الإجمالي، لذا يمكننا الاحتفاظ بها مع باقي الفقرات ليتم بناء التحليل العام على أساسها نظرا لكون معامل الثبات العام لهذه الدراسة ممتاز.

### المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية

يهدف هذا المطلب إلى تشخيص النتائج التي تم التوصل إليها مع القيام بتحليلها وذلك بالتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة، ومن ثم عرض وتحليل ووصف مستوى إدراك متغيرات الدراسة لدى العمال، من خلال عرض نتائج كل من وسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي.

#### المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة

يعرض هذا المطلب ويشخص النتائج التي تم الوصول إليها من خلال القيام بتحليل نتائج المعلومات الشخصية لعينة الدراسة، وذلك بعد التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة. والهدف منه هو الامام بجميع جوانب الدراسة الخاصة بالخصائص الشخصية والوظيفية لدى العاملين بمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي.

#### أولاً: توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي (الجنس)

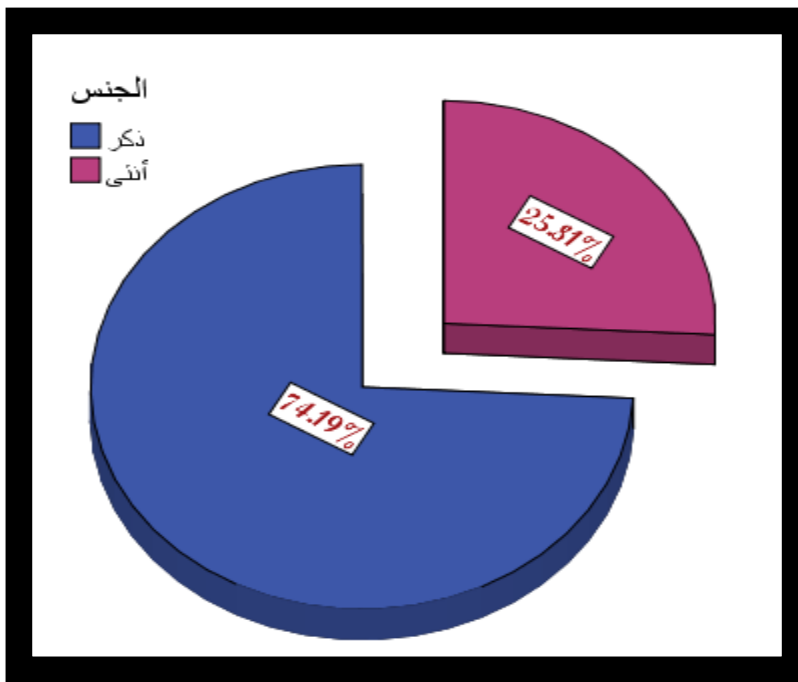
يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب النوع الاجتماعي (الجنس)

#### الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي

النسبة المئوية	التكرار	النوع الاجتماعي
76.76 %	23	ذكر
23.91 %	8	انثى
100 %	31	المجموع

من إعدادا الطالبات اعتمادا على نتائج spss

#### الشكل رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب النوع الاجتماعي



من إعدادا الطالبات اعتمادا على نتائج **spss** من خلال الجدول والشكل اتضح أن عينة الدراسة كانت اغلبها ذكور (74.19 %) أما نسبة الاناث فقد بلغت ( 25.81 %) ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل داخل المؤسسة.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

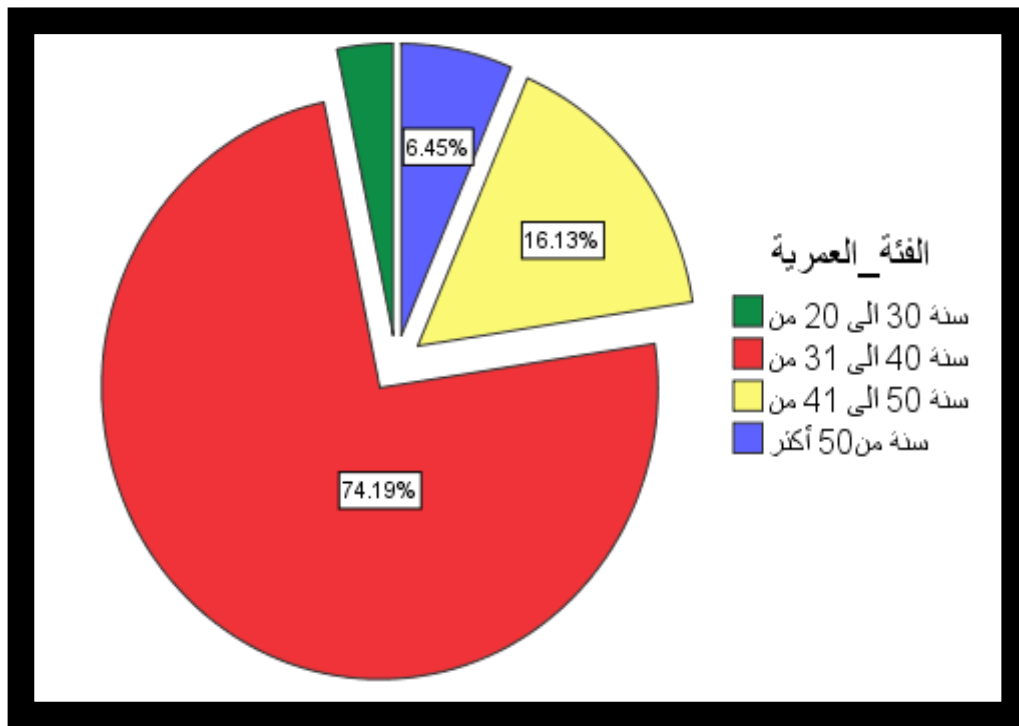
يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب الفئة العمرية

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
% 3.23	1	من 20 إلى 30 سنة
% 47.19	23	من 31 إلى 40 سن
%16.13	5	من 41 إلى 50 سنة
% 6.45	2	أكثر من 50 سنة
% 100	31	المجموع

من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج **spss**

الشكل رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج **spss**

يتضح من النتائج أعلاه أن الفئة العمرية الغالبة هي (من 31 إلى 40 سنة) حيث بلغت نسبتها المئوية 47.19 %، تليها الفئتين العمريتين (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة بلغت 16.13 % والفئة (أكثر من 50

سنة) فقد بلغت نسبتها 6.45%، أما النسبة الأضعف فقد كانت من نصيب الفئة العمرية ( من 20 إلى 30 سنة) حيث بلغت 3.23%.

ويمكن تفسير هذه النسب مع الأخذ بالحسبان تاريخ نشأة المؤسسة وكذا حساسية القطاع وصعوبته، حيث يستقطب غالبا فئات الشباب ذو المستويات العالية من التعليم.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

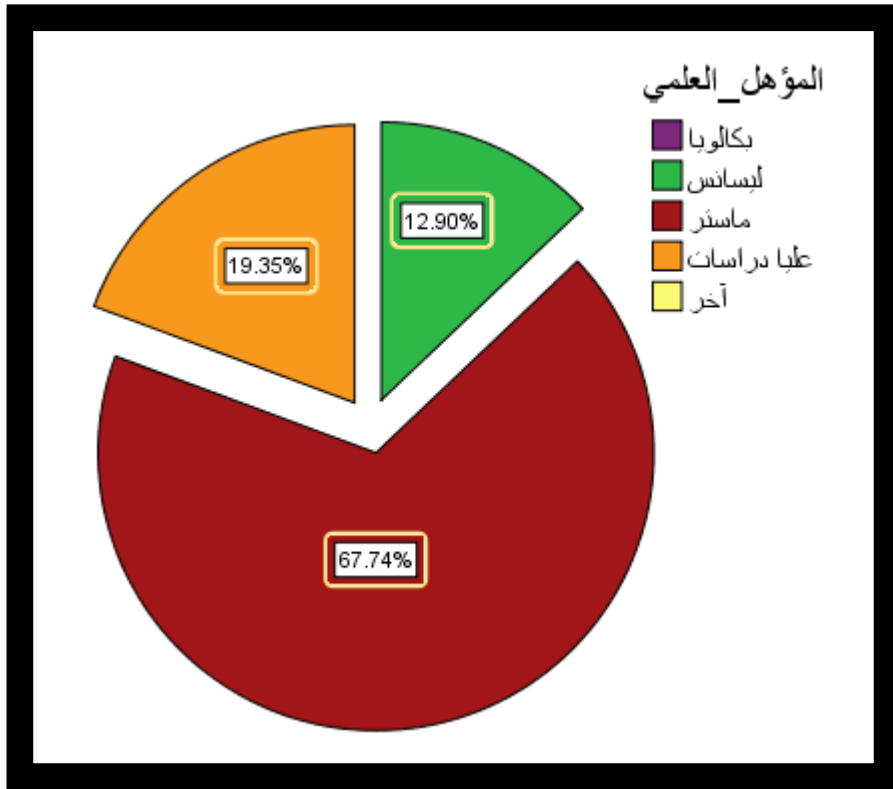
يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب المستوى التعليمي

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
0%	0	بكالوريا
12.90%	4	ليسانس
67.74%	21	ماستر
19.35%	6	دراسات عليا
0%	0	آخر
100%	31	المجموع

من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

الشكل رقم (15): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

من خلال ما يلي يتضح أن المستوى التعليمي الغالب هو ماستر حيث بلغت نسبته على الترتيب 67.74 % يليه مستوى دراسات عليا بنسبة بلغت 19.35 % ثم مستوى ليسانس بنسبة 12.90 %، أما عن النسبة الأقل فقد كانت للمستويين باكالوريا ومستوى آخر التي بلغت نسبتهما 0% وهذا يدل على أن نسبة عالية من أفراد مجتمع الدراسة مؤهلين أكثر وبالتالي فهو مؤشر واضح وصريح على كفاءتهم العالية والقدرة على انجاز الاعمال، كما ويمكنهم أيضا فهم وادراك متغيرات الدراسة والاجابة عنها بالكفاءة المطلوبة.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

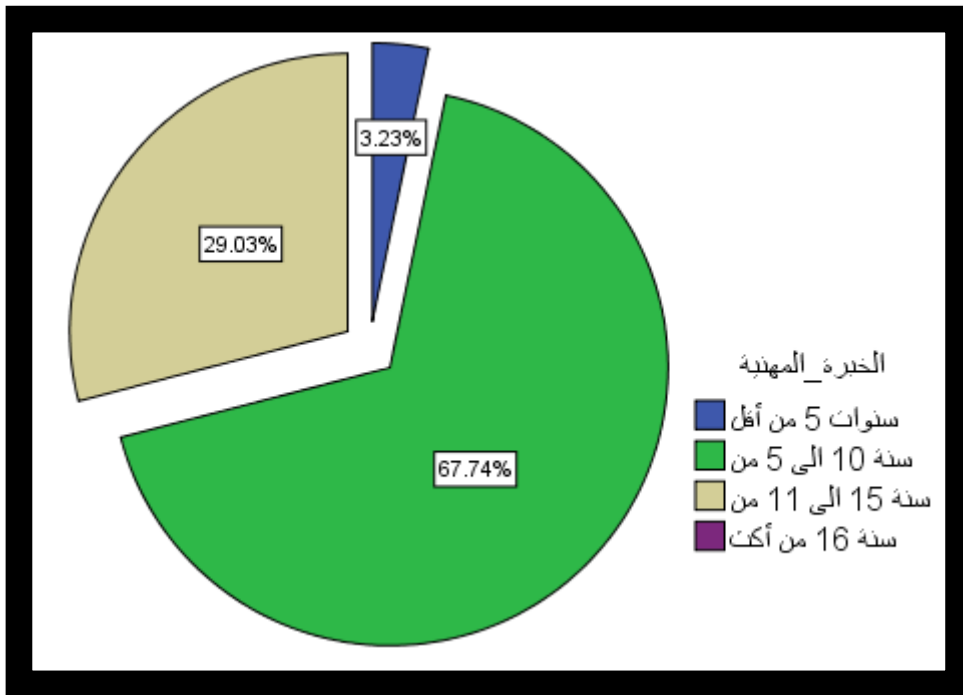
يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب الخبرة المهنية.

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
3.23%	1	أقل من 5 سنوات
67.74%	21	من 5 إلى 10 سن
29.03%	9	من 11 إلى 15 سنة
0%	0	أكثر من 16 سنة
100%	45	المجموع

من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

الشكل رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

من خلال الدراسة السابقة يتضح أن فئة (من 5 إلى 10 سنوات) هي الأكثر نسبة حيث بلغت 67.74 % تليها فئة ( من 11 إلى 15 سنة) بنسبة 29.03 % تليهما الفئتين بالترتيب ( أقل من 5 سنوات ) و(أكثر من 16 سنة) بنسبة 3.23 % و0% ويعود ذلك إلى وجوب توفر الخبرة والتجربة اللازمين نظرا لاعتبار المؤسسة وجودة خدماتها وحساسية عملها.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

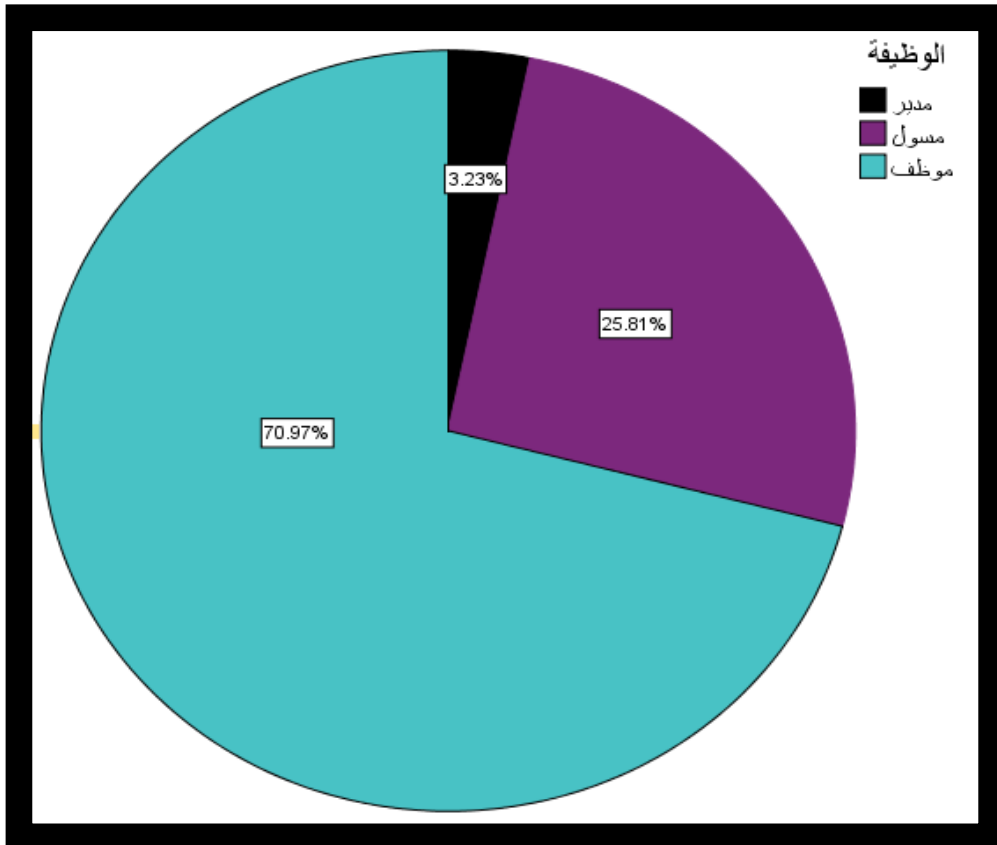
يظهر الجدول والشكل البياني التاليين النتائج المتحصل عليها حسب الوظيفة.

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
مدير	1	3.23 %
مسؤول	8	25.81 %
موظف	22	70.79 %
المجموع	32	100 %

من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

الشكل رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب الدورات الوظيفة



من إعداد الطالبات اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن نسب المستوى الوظيفي متباينة بدرجة كبيرة، حيث 70.97% من عينة الموظفين، تليها فئة المسؤولين بنسبة 25.81% ففئة المدراء بنسبة بلغت 2.23%. وهذا أمر طبيعي لطبيعة تدرج المهرم الوظيفي داخل المؤسسة.

**المطلب الثاني: وصف وتشخيص آراء عينة الدراسة حسب متغير وسائل الدفع الإلكتروني والاداء المالي بالمؤسسة**

سيتم القيام في هذا المطلب بعرض النتائج التي توصلت اليها الدراسة الميدانية محورا بمحور، وهذا من خلال تشخيص ووصف مستوى ادراك متغيرات الدراسة لدى العاملين بمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي وتحليلها وتفسيرها.

**أولا: عرض النتائج الخاصة بوسائل الدفع الإلكتروني**

يحتوي هذا المحور على 10 فقرات في الاستبيان، ونقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل تحليلها، بهدف معرفة درجة أهمية هذا المحور داخل المؤسسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

**الجدول رقم (14): التحليل الإحصائي لمحور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنك cpa**

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	يستعمل البنك وسائل الدفع الإلكترونية	4.24	0.502	جيد جدا
2	يشمل البنك على جميع وسائل الدفع الإلكترونية المتواجدة في السوق النقدي الجزائري	3.58	0.720	جيد
3	يقوم البنك بإصدار وسائل الدفع الإلكترونية بناء على احتياجات السوق	4.26	0.855	جيد
4	هل حققت وسائل الدفع الإلكتروني الاهداف المنشودة	2.71	0.529	متوسط
5	هل غزت وسائل الدفع الإلكتروني السوق الجزائري	4.16	1.068	جيد
6	ان حجم المعاملات الإلكترونية في تزايد مستمر مقارنة مع الطرق التقليدية	4.13	0.718	جيد
7	تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحقيق أهداف البنك	3.87	0.763	جيد
8	تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بسهولة استخدامها	4.23	0.669	متوسط
9	يواجه البنك عراقيل إدارية وقانونية تخص وسائل الدفع الإلكترونية	4.39	0.919	جيد جدا
10	لا يوجد اهتمام من قبل الجمهور بوسائل الدفع الإلكترونية	3.55	1.929	جيد
	المجموع العام	3.91	0.867	جيد

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بـ "وسائل الدفع الإلكتروني" (من متوسط إلى جيد جدا) وهذا ما أظهره المتوسط الحسابي العام حيث بلغ (3.91) والذي يقع

- بين (3.41-4.20) وهذا المتوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهذه الفئة تشير إلى درجة "جيد" مما يؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول "وسائل الدفع الإلكتروني"، وهذا ما يظهره الانحراف المعياري بنسبة جيدة جدا، حيث قدرت بـ (0.867) حيث أظهر نسبة التقارب في الأجوبة.
- وانطلاقا من النتائج يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة، موافقين على تفعيل كل فقرات هذا المحور، والتي يمكن ترتيبها تنازليا من الأقوى إلا الأضعف بناء على المتوسط الحسابي كالتالي:
- الفقرة (10) بلغ متوسط حسابها (3.91) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أنه لا يوجد اهتمام من قبل الجمهور بوسائل الدفع الإلكترونية.
- الفقرة (9) بلغ متوسط حسابها (4.39) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن البنك يواجه عراقيل إدارية وقانونية تخص وسائل الدفع الإلكترونية.
- الفقرة (3) بلغ متوسط حسابها (4.26) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن البنك يقوم بإصدار وسائل الدفع الإلكترونية بناء على احتياجات السوق.
- الفقرة (1) بلغ متوسط حسابها (4.24) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن يستعمل البنك وسائل الدفع الإلكترونية.
- الفقرة (8) بلغ متوسط حسابها (4.23) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بسهولة استخدامها.
- الفقرة (5) بلغ متوسط حسابها (4.16) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن عدد وسائل الدفع الإلكترونية الموزعة على: الأفراد الشركات (كميا).
- الفقرة (6) بلغ متوسط حسابها (4.13) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن حجم المعاملات الإلكترونية في تزايد مستمر مقارنة مع الطرق التقليدية.
- الفقرة (7) بلغ متوسط حسابها (3.87) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن وسائل الدفع الإلكترونية تساهم في تحقيق أهداف البنك.
- الفقرة (2) بلغ متوسط حسابها (3.58) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن البنك يشمل على جميع وسائل الدفع الإلكترونية المتواجدة في السوق النقدي الجزائري.
- الفقرة (9) بلغ متوسط حسابها (3.55) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أنه لا يوجد اهتمام من قبل الجمهور بوسائل الدفع الإلكترونية.
- الفقرة (4) بلغ متوسط حسابها (2.71) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن المؤسسة لها اهدافها المنشودة من وسائل الدفع الإلكترونية.

2- نتائج محور أهمية الأداء المالي:

يحتوي هذا البعد على 6 فقرات موزعة في الاستبيان، ونقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل تحليلها، بهدف معرفة درجة أهمية هذا المحور داخل المؤسسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (15): التحليل الإحصائي لمحور أهمية الأداء المالي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تقوم الإدارة المالية بالبنك بعملية التحليل المالي	3.90	0.396	جيد
2	يساهم تقييم الأداء المالي في تحسين المردودية والفاعلية في البنك،	4.10	0.473	جيد
3	يساهم تقييم الأداء المالي في توضيح نقاط القوة والضعف في البنك ويساعد على تحليل النتائج المتوصل إليها	4.26	0.445	جيد جدا
4	يسعى تقييم الأداء المالي إلى تحسين وتقوية النشاط البنكي	4.42	0.502	جيد جدا
5	يساهم تقييم الأداء المالي في فحص الوضعية المالية للبنوك	4.45	0.506	جيد جدا
6	يساهم تقييم الأداء المالي في تحديد العراقيل	4.55	0.506	جيد جدا
	المجموع	4.25	0.471	جيد جدا

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بـ "محور الأداء المالي" (جيد جدا) وهذا ما أظهره المتوسط الحسابي العام حيث بلغ ( 4.25 ) والذي يقع بين (4.21-5) وهذا المتوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات ليكارت الخماسي، وهذه الفئة تشير إلى درجة "جيد جدا" مما يؤكد رضا وموافقة وتأکید أغلبية أفراد العينة حول "محور الأداء المالي"، وهذا ما يظهره الانحراف المعياري بنسبة جيدة، حيث قدرت بـ (0.471) وهذا يظهر نسبة التقارب في الأجوبة.

وانطلاقا من النتائج يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة، موافقين وبشدة على تفعيل كل فقرات هذا المحور، والتي يمكن ترتيبها تنازليا من الأقوى إلا الأضعف بناء على المتوسط الحسابي كالاتي :

-الفقرة (6) بلغ متوسط حسابها (4.55) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تقييم الأداء المالي يساهم في تحديد العراقيل.

- الفقرة (5) بلغ متوسط حسابها (4.45) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تقييم الأداء المالي يساهم في فحص الوضعية المالية للبنوك.

- الفقرة (4) بلغ متوسط حسابها (4.42) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تقييم الأداء المالي يسعى إلى تحسين وتقوية النشاط البنكي.

-الفقرة (3) بلغ متوسط حسابها (4.26) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تقييم الأداء المالي يساهم في توضيح نقاط القوة والضعف في البنك ويساعد على تحليل النتائج المتوصل إليها.

-الفقرة (2) بلغ متوسط حسابها (4.10) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن يساهم تقييم الأداء المالي يساهم في تحسين المردودية والفاعلية في البنك.

-الفقرة (1) بلغ متوسط حسابها (3.90) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن الإدارة المالية بالبنك تقوم بعملية التحليل المالي.

### 3- نتائج محور مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي:

يحتوي هذا البعد على 16 فقرات موزعة في الاستبيان، نقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل تحليلها، بهدف معرفة درجة أهمية هذا المحور داخل المؤسسة، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (16): التحليل الإحصائي محور مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
1	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات	4.74	0.631	جيد جدا
2	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير	4.87	0.428	جيد جدا
3	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في التقليل من تكاليف اجراء العمليات	4.74	0.631	جيد جدا
4	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في ادارة السيولة	3.87	0.428	جيد
5	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها	4.29	0.529	جيد جدا
6	تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني وسيلة ملائمة لا جراء الصفقات التجارية	4.45	0.768	جيد جدا
7	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر السيولة	4.77	0.425	جيد جدا
8	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل	4.35	0.755	جيد جدا
9	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة ارباح البنك	4.03	0.795	جيد
10	تسمح وسائل الدفع الإلكتروني بخفض تكاليف المصاريف الادارية وكتابة الشيكات	4.29	0.783	جيد جدا
11	تزيد وسائل الدفع من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات او فوائد مقابل التأخر في السداد	4.23	0.845	جيد جدا
12	تسمح وسائل الدفع الإلكتروني بتحقيق من تشغيل اموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة	4.35	0.915	جيد جدا
13	تكلفة تداول وسائل الدفع الإلكتروني تعتبر منخفضة	4.29	0.693	جيد جدا
14	تسمح وسائل الدفع الإلكتروني بتسريع عمليات الدفع	4.32	0.748	جيد جدا
15	تسهل وسائل الدفع الإلكتروني التعاملات البنكية بالاستغناء عن ملاء الاستثمارات	4.65	0.486	جيد جدا
16	تسمح وسائل الدفع الإلكتروني بموثوقية التدفق النقدي	4.77	0.617	جيد جدا
	المجموع العام	4.44	0.654	جيد جدا

المصدر : من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول يتضح أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بـ " محور وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي " (جيد جدا) وهذا ما أظهره المتوسط الحسابي العام حيث بلغ ( 4.44) والذي يقع بين (4.21-5) وهذا المتوسط يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات ليكارت الخماسي، وهذه الفئة تشير إلى درجة "جيد جدا" مما يؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول " وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي "، وهذا ما يظهره الانحراف المعياري بنسبة جيدة، حيث قدرت بـ (0.654) حيث أظهر نسبة التقارب في الأجوبة وانطلاقا من النتائج يمكن القول أن أفراد عينة الدراسة، موافقين على تفعيل كل فقرات هذا المحور، والتي يمكن ترتيبها تنازليا من الأقوى إلا الأضعف بناء على المتوسط الحسابي كآآتي :

- الفقرتين (2) و(4) بلغ متوسط حسابهما (4.87) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير، وتساهم أيضا في ادارة السيولة.

-الفقرتين (7) و(16) الذي بلغ متوسط حسابها (4.77) يدل على أن عينة الدراسة ترى أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تقليل مخاطر السيولة وتسمح بموثوقية التدفق النقدي.

-الفقرتين (1) و(3) بلغ متوسط حسابها (4.74) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تنويع الإيرادات وفي تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير.

-الفقرة (15) بلغ متوسط حسابها (4.65) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن التعاملات البنكية تسهل من الاستغناء عن ملاء الاستثمارات.

-الفقرة (6) بلغ متوسط حسابها (4.45) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تعتبر وسيلة ملائمة لا جراء الصفقات التجارية.

-الفقرات (8) و(10) بلغ متوسط حسابها (4.35) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تنويع الصبغ المستخدمة في التمويل وتسمح بتحقيق من تشغيل اموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة.

-الفقرة (14) بلغ متوسط حسابها (4.32) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن تسمح بتسريع عمليات الدفع.

-الفقرات (5) و(10) و(13) بلغ متوسط حسابها (4.29) وهذا يدل على أن عينة الدراسة ترى أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها، وتسمح بخفض تكاليف المصاريف الادارية وكتابة الشيكات، وأن تكلفة تداولها منخفضة.

-الفقرة (11) بلغ متوسط حسابها (4.23) وهذا يدل على أنها عينة الدراسة ترى أن تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات او فوائد مقابل التأخر في السداد.

-الفقرة (9) بلغ متوسط حسابها (4.03) وهذا يدل على أنها عينة الدراسة ترى أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في زيادة ارباح البنك.

المطلب الثالث: اختبار علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية التحليلية، وذلك لاختبار الفرضيات المتعلقة بعلاقات الارتباط، كما ويهدف هذا المطلب إلى توظيف الأساليب الإحصائية التحليلية لقياس أثر المتغيرات الرئيسية والفرعية في المتغير التابع.

أولاً: اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة

سيتم تحديد علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية بتوظيف الأساليب الإحصائية التحليلية المتمثلة بمعامل ارتباط الرتب لـ "بيرسون" (pearson) وذلك لتوافقه مع الاختبارات المعلمية غرض اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

1- اختبار علاقات الارتباط لعينة الدراسة:

من أجل اختبار فرضيات الدراسة سنعتمد على حساب معامل ارتباط (pearson) للتعرف على طبيعة الارتباطات فيما بين المتغيرات الفرعية، وتحديد مدى تجاذبها وتقاربها من تنافرها وتباعدها، ومن ثم بيان دقة اختبار هذه المكونات وانتمائها لمجتمع واحد.

والجداول التالية توضح ذلك

جدول رقم (17): قيم الارتباط لمعامل (pearson) بين المحاور

محور مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي		محور اهمية الأداء المالي		محور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنك cpa		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	
0.017	0.427	0.01	0.457			محور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في البنك cpa
0.062	0.194			0.010	0.457	محور اهمية الأداء المالي
		0.062	0.194	0.017	0.427	محور مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في دعم الأداء المالي
دالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )						

المصدر: من إعداد الطالبات اعتماداً على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول أن معامل الارتباط بين المحاور كلها كانت دالة إحصائية عند مستوى الدلالة (  $\alpha \leq 0.05$  )

ومن هذه النتائج يمكن القول انه توجد علاقة ارتباط موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (  $\alpha \leq 0.05$  ) بين المحاور الدراسة بمؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي.

ومنه هناك مبرر قوي لقبول الفرضية الرئيسية "يوجد أثر ذو دلالة احصائية لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري من خلال محاوره عند مستوى دلالة (0.05)  $\alpha \leq$

## خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم عرض عموميات حول مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري، حيث تم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة "مؤسسة بنك القرض الشعبي الجزائري بالوادي"، وذلك من خلال تقديمها وعرض أهم المعلومات الخاصة بها، ثم تطرقنا بعد ذلك للجانب المنهجي للدراسة الميدانية وتحليل ومناقشة نتائج الاستبيان، وبناء على المعلومات المستخرجة منه وطبقا لآراء العينة المستهدفة تمت معالجة الدراسة إحصائيا باستعمال برنامج SPSS وتحليل النتائج للوصول إلى تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة، وقد خلصت هذه الدراسة إلى ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط موجبة منخفضة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المتغير

المستقل "وسائل الدفع الإلكتروني والمتغير التابع "الأداء المالي".

هناك علاقة بين المحاور بعضها البعض بالمؤسسة محل الدراسة

الخاتمة

## أولاً: خلاصة

شهد نظام الدفع على مستوى جميع مكوناته حركية تتجلى من خلال التكيف التدريجي وربما البطيء للسياسة الجديدة والمجهودات المحسوسة التي تقوم بها السلطات المعنية للرقى الى المستوى المطلوب.

وقد صاحب تطور انظمة الدفع عدة تغيرات منذ نشأتها، امتدت هذه التطورات الى الجهاز المصرفي الذي استغلها كبداية فتحت المجال الواسع لابتكار انظمة دفع الكترونية. وهو ما جعل مختلف دول العالم تدرك بأن تطوير وتحديث وسائل الدفع من الاولويات لأنها أصبحت مدركة بأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، حيث سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع الكتروني غير مكلفة ومجردة من المادة.

وبالتالي فالعصرنة وتطور وسائل الدفع الإلكتروني ضرورة حتمية لا بد من إعادة النظر فيها في الاقتصاد الجزائري، بإعطاء أهمية كبيرة لها لتطوير نظام الدفع في الجزائر الذي يتطلب استخدام آليات حديثة ذات تكنولوجيا عالية بما تتلاءم مع التطورات العالمية.

وبنك القرض الشعبي الوطني أحد البنوك الجزائرية الذي عمل جاهدا لمواكبة هذه التطورات من خلال محاولة الامام بمختلف انظمة ووسائل الدفع الإلكتروني من اجل رفع ادائه وبالتالي تعظيم ارباحه واحتلاله أكبر حصة سوقية.

وبعد وضعنا لمجموعة من الفرضيات التي اعتمدنا عليها في البحث توصلنا الى:

من الفرضية الاولى أثبتنا ان وسائل الدفع الإلكتروني تزيد من ربحية البنك محل الدراسة وذلك ان وسائل الدفع الإلكتروني تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات او من فوائد مقابل التأخر في السداد وكذلك فهي تسمح للبنك بتحقيق ربح من تشغيل اموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقات البنكية الخاصة، ولكن العمل المتناسق لها يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة امن عالية.

ومما سبق نستنتج ان وسائل الدفع الإلكتروني تؤثر على الاداء المالي للبنك من خلال خفض التكاليف وزيادة الارباح.

## ثانياً: اختبار الفرضيات

- من خلال طريقة معالجتنا لموضوع الدراسة توصلنا اثناء اختبار الفرضيات الى ما يلي:
- يوجد أثر لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية الاولى
- يوجد أثر لوسائل الدفع الإلكتروني على زيادة الربحية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الاولى
- يوجد أثر لوسائل الدفع على خفض التكاليف، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية
- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني على خفض التكاليف، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة

### ثالثا: نتائج البحث

- ❖ تحقيق وسائل الدفع الإلكتروني التي يستخدمها بنك القرض الشعبي الوطني مزايا عديدة كسرعة والامان فهي من الادوات الجيدة للبنك إذ تغني عن ملاء الاستثمارات واجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.
- ❖ تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على ربحية البنك بالزيادة نتيجة لمرونة استعمالها والخدمات المقدمة.
- ❖ تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة ربحية البنك من خلال خفض تكاليف البنك كتكلفة معالجة الشيكات وتكلفة المصروفات الادارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة الموارد الورقية والطباعة.
- ❖ تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاداء المالي للبنك بزيادة الارباح وخفض التكاليف.

### رابعا: التوصيات

بناء على ما تقدم من نتائج يمكن استخلاص التوصيات التالية:

- لا يجب ان يكون اعتماد نظام الدفع الإلكتروني مشروع من منظور جزئي أي من منظور مصرف واحد او مجموعة محدودة، بل يجب ان تطبق الفكرة على مستوى النظام المصرفي في الجزائر ككل.
- الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بتدريب الاطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم المصرفية.
- تخصيص اغلفة مالية معتبرة لتشجيع البحث العلمي وإرساء البنى التحتية اللازمة لخلق محيط إلكتروني متفاعل ومتطور.
- توفير البنية التحتية الداعمة للتجارة الإلكترونية لكي يتم تداول وسائل الدفع الإلكتروني بصورة كبيرة في الجزائر.
- على الجزائر ان تأخذ بتجارب الدول المتقدمة والدول النامية وتستفيد منها من اجل التفوق والاستمرار في تحديث وعصرنة نظام الدفع.

### خامسا: اقتراحات وآفاق الدراسة:

بناء على النتائج السابقة نرى ان:

- كتوصيات واقتراحات بعد قيامنا بمختلف الدراسات والتحليلات في هذا الموضوع نرى انه على مختلف البنوك التي تبني هذا النظام ان تقوم بتطبيق ما تفق عليه وما قرر بحذافيره أي لا يتم الاتفاق على شيء والمصادقة عليه وعند الوصول الى التطبيق الميداني يقومون بحرق القواعد
- العمل على نشر الوعي المصرفي بين العملاء لأنه يلعب دور كبير في تفعيل دور وسائل الدفع الإلكتروني ونقترح ايضا ان يتم توزيع المهام المتعلقة بمختلف المراحل الآلية، بحيث كل فرد يقوم بعمله ليس كما هو جاري التنفيذ حاليا، حيث يقوم بفرد واحد بالقيام بأعمال مختلفة، وهذا ما يؤدي به مع مرور الوقت الى ارتكاب

الاطفاء، هذه الاخيرة تكون سببا في تعطيل المعاملات وتراكم الاعمال وهذا يعود سلبا على الارباح المحققة ومنه على الاداء المالي للبنك.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

أولاً: الكتب:

- 1) احمد سفر، انظمة الدفع الإلكترونية، ط1، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2008،
- 2) اكرم ياملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان 2008
- 3) الياس بن ساسي، التسيير المالي والإدارة المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2006
- 4) جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان(الأردن)، 2008
- 5) حسين محمد سمحان، اقتصاديات النقود والمصارف، دار صفاء، الطبعة الأولى، 2011
- 6) خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية، ط1، دار حامد للنشر والتوزيع والطباعة، عمان 2009
- 7) خضر مصباح الطيطي، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2008
- 8) د. خالد ممدوح ابراهيم ي، ابرام العقد الإلكتروني، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006
- 9) د. شريف محمد غنام :محفظة النقود الإلكترونية رؤية مستقبلية، دار الجامعة الجديدة، 2007،
- 10) سعيد سامي الحلاق، النقود والبنوك والمصارف المركزية، دار اليازوري، عمان، 2010
- 11) السيد متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر، ط1، عمان، 2010
- 12) صلاح الدين حسن السيسى، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصاريف والمؤسسات المالية، دار الوسام للطبع والنشر، لبنان، 1998
- 13) طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية : المفاهيم-التجارب -التحديات، الدار الجامعية، الاسكندرية، 2003
- 14) الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان مطبوعات جزائرية، ط1، الجزائر، 2005
- 15) عبد الحكيم احمد محمد عثمان، أحكام البطاقة الائتمانية في القانون والآراء الفقهية الإسلامية، دار الفكر الجامعي للنشر، ط1، الإسكندرية، 2007
- 16) عبد الوهاب أبو سليمان، البطاقات البنكية، دار القلم للنشر، الطبعة الثانية، دمشق، 2003
- 17) علاء فرحان طالب، إيمان شيهان المشهداني، الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011
- 18) عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، وهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان
- 19) فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، ط1، 2000
- 20) مجيد الكرخي، تقويم الأداء، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007
- 21) محب خلة توفيق، الاقتصاد النقدي والمصرفي دراسة تحليلية للمؤسسات والنظريات دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2015

- (22) محمد إبراهيم عبد الرحيم، اقتصاديات النقود والبنوك، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، 2014
- (23) محمد الطائي، التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2010
- (24) محمد بن سعود العصيمي، البطاقات الدائنة تأخذها وأنواعها، بدون تاريخ، درأ صفاء للتوزيع والنشر، عمان
- (25) محمد زكي شافعي: مقدمة في النقود والبنوك، دار النهضة العربية
- (26) محمد كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية 2005
- (27) محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية المجلد الثاني التشريعات التجارية والإلكترونية "دراسة مقارنة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان (الأردن)، 2007
- (28) محمود مجد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، 2012
- (29) مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005
- (30) مصطفى يوسف كافي، التجارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق 2010
- (31) منشور بالجريدة الرسمية الجزائرية بتاريخ 27 ديسمبر 2018، العدد 76
- (32) ناصر دادى عدون، نواصر محمد فتحي، دراسة الحالات المالية، دار الآفاق، الجزائر، 1991
- ثانيا الرسائل الجامعية (دكتوراه، ماجستير وماستر):
- (1) محمد سعدو الجرف: اثر استخدام النقود الإلكترونية على طلب السلع والخدمات، بحث مقدم لمؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، المجلد 1، 2003.
- (2) السعيد بريكة، واقع عمليات المصرفية وافاق تطورها في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر
- (3) العمري بشرى وحنان ماني، دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة نيل شهادة الماستر، تخصص مالية ومؤسسة، قسم المحاسبة والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة آكلي محند أولحاج، البويرة، 2018
- (4) بغو محمد الصغير، أثر الحوكمة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة نفضال وحدة - GPL أم البواقي-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة، قسم العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيبي، أم البواقي، 2018-
- 2019
- (5) بن رجدال جوهر، الانترنت والتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير قسم العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 2002

- (6) بن وارث حكيمة، دور وأهمية التجارة الإلكترونية في اقتصاد المعرفة، مذكرة ماجستير، جامعة أم البواقي، 2008/2007
- (7) زهير زاوش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهدي، ام البواقي، السنة الجامعية 2011/2010
- (8) صالح محمد حسنى الحملاوي: دراسة تحليلية لدور النقود الإلكترونية، بحث مقدم لمؤتمر الاعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، المجلد 1، 2003
- (9) فريد قلقول، أهمية نظام الدفع الإلكتروني في المصارف دراسة حالة badr، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهدي ام البواقي، الجزائر، 2013
- (10) لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009،
- ثالثا: المقالات الجامعية:**
- (1) امينة زربوط، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة الى تجربة الجزائر، مجلة اراء للدراسات الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، 2019، ص56.
- (2) بسام أحمد الزلي، دور النقود الإلكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26، العدد 1، 2010
- (3) جهيدة العياطي ومحمد بن عزة، تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، تحليل احصائي حديث لواقع وافاق تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، جامعة ابو بكر بالقايد، تلمسان
- (4) د. عبد الستار ابو غدة : النقود الرقمية الرؤية الشرعية والاثار الاقتصادية، مؤتمر الدوحة الرابع للمال الاسلامي المستجدات المالية المعاصرة والبناء المعرفي، الدوحة
- (5) دليل مؤشرات الأداء الرئيسية والمقارنة المرجعية لجامعة الباحة، جامعة الباحة، وزارة التعليم، المملكة العربية السعودية، 1441هـ-1442هـ
- (6) رجاء رشيد عبد الستار، تقويم الأداء لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، معهد الإدارة، الرصافة، العدد 31، 2012
- (7) سعيد بريك، فوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لأم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد 2، جامعة البواقي، ديسمبر 2014
- (8) سمية احمد ميلي، أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية (مع الإشارة الى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمسيلة )، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، المجلد 5، العدد 1، جامعة المسيلة
- (9) سمية عباس، وسائل الدفع الإلكتروني في ظل النظام البنكي الجزائري -الواقع والمعوقات والافاق المستقبلية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 6، جامعة العربي بن مهدي، ام البواقي، ديسمبر 2016
- (10) شبايكي سعدان " المحاسبة العامة "، ديوان المطبوعات الجامعية، قسنطينة

- 11) صلاح الياس، وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي بخميس مليانة، يومي 26-27 فؤيل 2011.
- 12) عبد الحق بو عتروس، مدخل للاقتصاد النقدي والمصرفي، مطبوعات جامعة المنتوري، قسنطينة، 2003
- 13) عدنان ابراهيم سرحان، الوفاء الإلكتروني، مجلة الحقوق، كلية الحقوق جامعة البحرين، يناير، 2006
- 14) علي أحمد فارس، إباد طارق ظاهر، تأثير صافي التدفقات النقدية في مؤشرات الأداء-دراسة تطبيقية لمجموعة من الشركات المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية للمدة من 2005-2016، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 17، العدد 68، 2021
- 15) علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، المجلد 12، العدد الأول، 2010
- 16) محمد ابراهيم محمود الشافعي، النقود الإلكترونية، مجلة الامن والقانون، اكاديمية شرطة دبي، جانفي، 2004
- 17) محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 2000/1994، مجلة الباحث، عدد 3، جامعة ورقلة، 2004
- 18) محمد ديب : تعاملات العملة الافتراضية، الجلة المصرية للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 10، جانفي 2018
- 19) ميعاد حميد علي، دور تقويم الأداء في الحد من الفساد الإداري والمالي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 39، 2014
- 20) نائل عبد الرحمان صالح، جرائم الحاسوب في التشريع الأردني، مؤتمر القانون والكمبيوتر والأنترنت، كلية الشريعة والقانون، جامعة الامارات العربية المتحدة يومي 1-3 ماي 2000، ص 4 وما بعدها .
- 21) نبيل مهدي زوين، (محاضرة حول النقود الإلكترونية دراسة قانونية)، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012
- وهيبة عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر : الوضعية والافاق، مجلة الباحث، العدد 9، المركز الجامعي تمنراست.

#### رابعا: المراجع الأجنبية:

22) Martorybemarad, control degestion sociale, libarainewilber, paris 1999

#### خامسا: المواقع الالكترونية:

- 23) حوحو للمعلومات، ماهي البطاقة الافتراضية ولماذا يتم استخدامها وفوائدها وعيوبها وكيف تحصل عليها، بتاريخ 17 مارس 2023، سا: 22.25، [http://www.igli5.com/2020/12/blog-post\\_28.html](http://www.igli5.com/2020/12/blog-post_28.html).
- 24) نيوتشني، افضل 3 بطاقات افتراضية في الجزائر والدول العربية 2020، 17 مارس 2023، سا: 22.25، <https://www.newtechni.com/2020/05/How-to-Get-a-Visa-card.html>.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان

## جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبية

تحية طيبة وبعد

نحن طالبة سنة ثانية ماستر محاسبة في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر بعنوان " وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية" نرجوا منكم الاجابة على اسئلة الاستبيان وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة علما انه لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، صحيحة حينما تعبر عن حقيقة ما تشعر به تجاه المعنى الذي تتضمن العبارة، ونحيطكم علما ان نتائج الاستبيان تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

بيانات عامة:

- 1-الجنس ذكر  أنثى
- 2-العمر 30-20  40-31  50-41  50 فما فوق
- 3-الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات  من 5 إلى 10 سن  من 11 إلى 15
- سنة
- أكثر من 16 سنة
- 4-المستوى التعليمي: باكالوريا  ليسانس  ماستر  دراسات عليا آخر
- 4-الوظيفة: مدير  مسؤول  موظف

## محور وسائل الدفع الإلكتروني

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يستعمل البنك وسائل الدفع الإلكترونية					
2	يشمل البنك على جميع وسائل الدفع الإلكترونية المتواجدة في السوق النقدي الجزائري					
3	يقوم البنك بإصدار وسائل الدفع الإلكترونية بناء على احتياجات السوق					
4	هل حققت وسائل الدفع الإلكتروني الاهداف المنشودة؟					
5	هل غزت وسائل الدفع الإلكتروني السوق الجزائري ؟					
6	ان حجم المعاملات الإلكترونية في تزايد مستمر مقارنة مع الطرق التقليدية					
7	تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تحقيق أهداف البنك					
8	تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بسهولة استخدامها					
9	يواجه البنك عراقيل إدارية وقانونية تخص وسائل الدفع الإلكترونية					
10	لا يوجد اهتمام من قبل الجمهور بوسائل الدفع الإلكترونية					

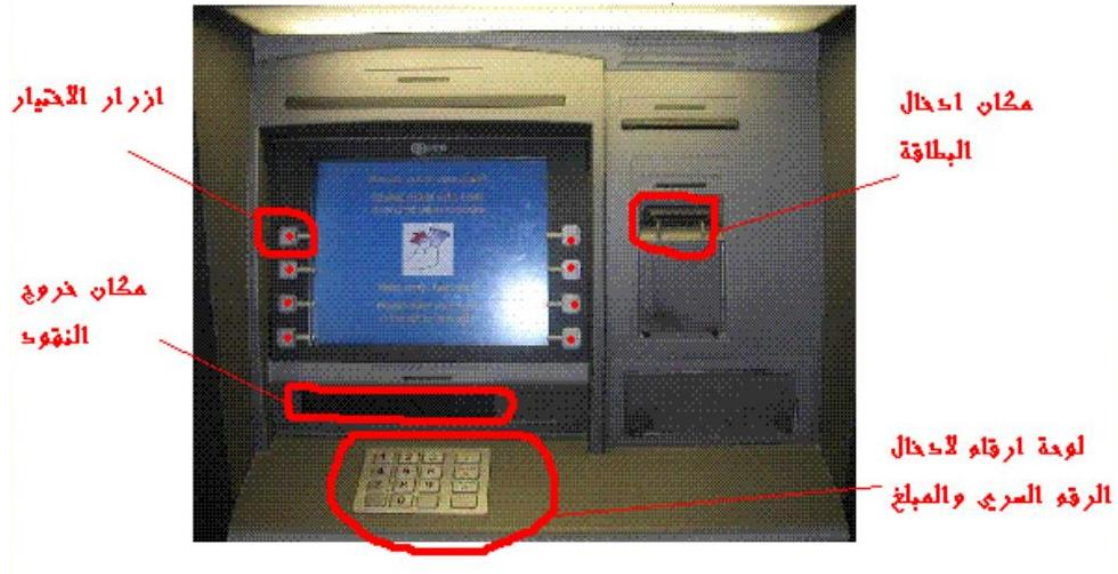
## محور الأداء المالي

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تقوم الإدارة المالية بالبنك بعملية التحليل المالي					
2	يساهم تقييم الأداء المالي في تحسين المردودية والفاعلية في البنك،					
3	يساهم تقييم الأداء المالي في توضيح نقاط القوة والضعف في البنك ويساعد على تحليل النتائج المتوصل إليها					
4	يسعى تقييم الأداء المالي إلى تحسين وتقوية النشاط البنكي					
5	يساهم تقييم الأداء المالي في فحص الوضعية المالية للبنوك					
6	يساهم تقييم الأداء المالي في تحديد العراقيل والأسباب التي تحول دون تحقيق أهداف البنك					

## محور وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي

الرقم	الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات					
2	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير					
3	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في التقليل من تكاليف اجراء العمليات					
4	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في ادارة السيولة					
5	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها					
6	تعتبر وسيلة ملائمة لا جراء الصفقات التجارية					
7	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر السيولة					
8	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل					
9	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في زيادة ارباح البنك					
10	تسمح بخفض تكاليف المصاريف الادارية وكتابة الشيكات					
11	تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات او فوائد مقابل التأخر في السداد					
12	تسمح بتحقيق من تشغيل اموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة					
13	تكلفة تداولها منخفضة					
14	تسمح بتسريع عمليات الدفع					
15	تسهل التعاملات البنكية بالاستغناء عن ملاء الاستثمارات					
16	تسمح بموثوقية التدفق النقدي					

الملحق رقم 02: وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية:



الموزع الألي للأرور النقدية



جهاز TPE

الملحق رقم 03: مستخرجات SPSS

**Correlations**

رقم سؤال	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات	الافتراضات الافتراضات الافتراضات
1	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1 .712** 31	.592** .000 31	.587** .001 31	.439 .013 31	.599** .000 31	.542** .002 31	.486** .006 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.712** .000 31	1 .368* 31	.112 .547 31	.299 .102 31	.400* .026 31	.564** .001 31	.283 .123 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.592** .000 31	.368* .041 31	1 .183 31	-.051- .784 31	.189 .309 31	.296 .105 31	.380* .035 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.587** .001 31	.112 .547 31	.246 .183 31	1 .201 31	.236 .002 31	.526** .057 31	.171 .358 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.439* .013 31	.299 .102 31	-.051- .784 31	.236 .201 31	1 .000 31	.737** .524 31	-.154- .408 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.599** .000 31	.400* .026 31	.189 .309 31	.526** .002 31	.737** .000 31	1 .256 31	-.038- .840 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.542** .002 31	.564** .001 31	.296 .105 31	.345 .057 31	-.119- .524 31	.210 .256 31	.211 .254 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.486** .006 31	.283 .123 31	.380* .035 31	.171 .358 31	-.154- .408 31	-.038- .840 31	.211 .254 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.054 .772 31	.128 .491 31	-.171- .358 31	-.176- .344 31	.429* .016 31	.141 .448 31	-.227- .220 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.624** .000 31	.323 .076 31	.246 .182 31	.435* .014 31	.753** .000 31	.633** .540 31	-.115- .174 31	
الافتراضات الافتراضات الافتراضات	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.455* .010 31	.395* .028 31	.372* .040 31	.034 .856 31	-.296- .107 31	-.241- .191 31	.465** .008 31	

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations								
		مجم	المالية الإدارة تقوم بالتك مملية التظيل المالي	الأداء تقييم يساهم المالي في تحسن المرودية والفا علية في البنك،	الإداء تقييم يساهم المالي في توضيح نظام القوة والضعف في البنك وساعد على تحيل النتائج المتوصل إليها	الأداء تقييم يساهم المالي إلى تحسن وتعوية النشاط البنكي	الإداء تقييم يساهم المالي في فحص الوضعية المالية للتوك	الإداء تقييم يساهم المالي في تحيد الرافل والأسباب التي تحول دون تحقي أهداف البنك
مجم	Pearson Correlation	1	.631**	.647**	.709**	.336	.392*	.548**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.065	.029	.001
	N	31	31	31	31	31	31	31
معملية بالبنك المالية الإدارة تقوم التظيل المالي	Pearson Correlation	.631**	1	.579**	.232	-.128-	-.083-	-.053-
	Sig. (2-tailed)	.000		.001	.209	.493	.659	.776
	N	31	31	31	31	31	31	31
تحسين في المالي الأداء تقييم يساهم المرودية والفا علية في البنك،	Pearson Correlation	.647**	.579**	1	.392*	-.168-	-.212-	.062
	Sig. (2-tailed)	.000	.001		.029	.366	.253	.739
	N	31	31	31	31	31	31	31
توضيح في المالي الأداء تقييم يساهم نظام القوة والضعف في البنك وساعد على تحيل النتائج المتوصل إليها	Pearson Correlation	.709**	.232	.392*	1	.021	.527**	.304
	Sig. (2-tailed)	.000	.209	.029		.909	.002	.096
	N	31	31	31	31	31	31	31
تحسين إلى المالي الأداء تقييم يساهم وتعوية النشاط البنكي	Pearson Correlation	.336	-.128-	-.168-	.021	1	.226	.630**
	Sig. (2-tailed)	.065	.493	.366	.909		.221	.000
	N	31	31	31	31	31	31	31
فحص في المالي الأداء تقييم يساهم الوضعية المالية للتوك	Pearson Correlation	.392*	-.083-	-.212-	.527**	.226	1	.300
	Sig. (2-tailed)	.029	.659	.253	.002	.221		.102
	N	31	31	31	31	31	31	31
تحيد في المالي الأداء تقييم يساهم الرافل والأسباب التي تحول دون تحقي أهداف البنك	Pearson Correlation	.548**	-.053-	.062	.304	.630**	.300	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.776	.739	.096	.000	.102	
	N	31	31	31	31	31	31	31

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).  
\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.714	10

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.721	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.851	16

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.845	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الالكترونية الدفع وسائل البنك يستعمل	133.58	91.252	.601	.837
الدفع وسائل جمع على البنك يشمل	134.42	87.652	.675	.832
الالكترونية المتواجدة في السوق النقدي الجزائري	133.74	87.665	.554	.834
الدفع وسائل بإصدار البنك يقوم	133.29	90.213	.674	.835
الالكترونية بناء على احتياجات السوق ثم هرتين في الأهداف بعض نضع	133.84	87.806	.416	.840
نضيف المزايا في هرتين ما هي الأهداف المتوسطة من وسائل الدفع الإلكتروني؟	133.87	91.649	.371	.841
الالكترونية الدفع وسائل عدد هو ما الموزعة على: الأفراد والشركات (كميا)	134.13	93.116	.242	.844
في الالكترونية المعاملات حجم ان تزايد مستمر مقارنة مع الطرق التقليدية	133.77	93.314	.271	.843
في الالكترونية الدفع وسائل ساهم تحقيق أهداف البنك	133.61	82.445	.837	.823
سهولة الإلكتروني الدفع وسائل تتميز استخدامها	134.45	95.456	-.051-	.883
فانونية و إدارية عراقيل البنك يواجه تخصص وسائل الدفع الإلكتروني	134.10	96.890	.028	.847
الجمهور قبل من اهتمام يوجد لا بوسائل الدفع الإلكتروني	133.90	95.090	.212	.844
بمعالجة بالبنك المالية الإدارة تقوم التحليل المالي	133.74	98.198	-.128-	.850
تحسن في المالي الأداء تقييم ساهم المردودية والفا عالية في البنك.	133.58	94.452	.263	.843
توضيح في المالي الأداء تقييم ساهم نقاط القوة والضعف في البنك وساعد	133.55	95.323	.171	.845
على تحليل النتائج المتوصل إليها تحسن إلى المالي الأداء تقييم يسعى	133.45	95.456	.157	.845
وتقوية النشاط البنكي فحص في المالي الأداء تقييم ساهم	133.26	89.065	.656	.834
الوضعية المالية للبنوك تحديد في المالي الأداء تقييم ساهم	133.13	91.516	.681	.837
العراقيل والأسباب التي تحول دون تحقيق أهداف البنك	133.26	89.065	.656	.834
تنوع في الإلكتروني الدفع نظم ساهم الإيرادات	134.13	96.516	.068	.847
في الإلكتروني الدفع نظم ساهم تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير	133.71	92.413	.450	.840
الظفل في الإلكتروني الدفع نظم ساهم من تكاليف اجراء العمليات	133.55	86.256	.731	.829
ادارة في الإلكتروني الدفع نظم ساهم السيوولة	133.23	95.514	.189	.845
في الإلكتروني الدفع نظم ساهم تخفيض التكاليف التشغيلية مثل	133.65	89.170	.528	.836
تكاليف الاعابة وغيرها المصنفات جراه لا مائمة وسيلة تختبر	133.97	88.899	.516	.836
التجارية نظل في الإلكتروني الدفع نظم ساهم مخاطر السيوولة	133.71	91.013	.378	.840
تنوع في الإلكتروني الدفع نظم ساهم السيخ المستخدمة في التمويل	133.77	89.314	.453	.838
زيادة في الإلكتروني الدفع نظم ساهم ارباح البنك	133.65	84.770	.692	.829
المصاريف تكاليف تخفض تسمح الادارية وكتابة الشيكات	133.71	91.880	.370	.841
عليه يحصل لما البنك ايرادات من تزيد من رسوم مقابل الخدمات او فوائد	133.68	96.092	.042	.850
مقابل التاجر في السداد الودائع اموال تسجل من بتحقق تسمح	133.35	98.437	-.146-	.851
الجارية الخاصة بالبطاقة منخفضة تداولها تكلفة	133.23	89.714	.614	.835
الدفع عمليات بتسرع تسمح عن بالاستغناء البنكية التعاملات سهل				
ماء الاستثمارات النقدي التدفق بموثوقية تسمح				

Frequencies

Statistics										
		على البنك يتم جمع وسائل الدفع الإلكترونية المتواجدة في السوق التقدي المرشحي	إصدار البنك بغير وسائل الدفع الإلكترونية بناء على احتياجات السوق	الإهداف بصن تسمح في هذين تر تصنيف المراسل في هذين ماهي الإهداف المنتودة من وسائل الدفع الإلكتروني؟	وسائل عدد هو ما الدفع الإلكتروني الموزعة على الأفراد والشركات (كميا)	الشعامت حجم ان الإلكتروني في تزايد مستمر مقارنة مع الطرق التقليدية	الدفع وسائل تساهم الإلكتروني في تحقيق أهداف البنك	الدفع وسائل تتميز الإلكتروني سهولة استخدامها	عراقل البنك بواجه إدارية وقانونية تضمن وسائل الدفع الإلكتروني	من اهتمام بوجد لا قبل الجمهور بوسائل الدفع الإلكتروني
N	Valid	31	31	31	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.42	3.58	4.26	4.71	4.16	4.13	3.87	4.23	4.39
Median		4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
Std. Deviation		.502	.720	.855	.529	1.068	.718	.763	.669	.919
Sum		137	111	132	146	129	128	120	131	136

Statistics

		المالية الإدارة تقوم بالبنك بمعملية التحليل المالي	الإداء تقييم يساهم المالي في تحسين المرودية والفاعلية في البنك،	الإداء تقييم يساهم المالي في توضيح نقاط القوة والضعف في البنك وساعد على تحليل النتائج المتوصل إليها	الإداء تقييم يساهم المالي في تحسين وتقوية النشاط البنكي	الإداء تقييم يساهم المالي في فحص الوضعية المالية للبنوك	الإداء تقييم يساهم المالي في تحديد العراقل والأسباب التي تحول دون تحقيق أهداف البنك
N	Valid	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3.90	4.10	4.26	4.42	4.45	4.55
Median		4.00	4.00	4.00	4.00	4.00	5.00
Std. Deviation		.396	.473	.445	.502	.506	.506
Sum		121	127	132	137	138	141

→ Frequencies

Statistics

		الدفع نظم تساهم الإلكتروني في أنواع الإيرادات	الدفع نظم تساهم الإلكتروني في تخفيض مخاطر الائتمان والتزوير	الدفع نظم تساهم الإلكتروني في التقليل من تكاليف اجراء العمليات	الدفع نظم تساهم الإلكتروني في إدارة السهولة	الدفع نظم تساهم الإلكتروني في تخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الاعابة وغيرها	ملائمة وسيلة تعتبر لا اجراء الصفقات التجارية	الدفع نظم تساهم الإلكتروني في نظل مخاطر السهولة	الدفع نظم تساهم الإلكتروني في نوع الصبح المستخدمة في التمويل
N	Valid	31	31	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.74	4.87	4.74	3.87	4.29	4.45	4.77	4.35
Median		5.00	5.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00	4.00
Std. Deviation		.631	.428	.631	.428	.529	.768	.425	.755
Sum		147	151	147	120	133	138	148	135

Statistics

		الدفع نظم تساهم الإلكتروني في زيادة ارباح البنك	تكاليف خفض تسمح المصاريف الإدارية وكتابة الشيكات	ايرادات من تزيد البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات او فوائد مقابل الأخر في السداد	من تخفيض تسمح تشغيل اموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة	تداولها تكلفة منخفضة	بشروع تسمح عمليات الدفع	الشعامت شهول البنوك بالاستعناء عن مائه الاستثمارات	موتوقية تسمح التدفق التقدي
N	Valid	31	31	31	31	31	31	31	31
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.03	4.29	4.23	4.35	4.29	4.32	4.65	4.77
Median		4.00	4.00	4.00	5.00	4.00	4.00	5.00	5.00
Std. Deviation		.795	.783	.845	.915	.693	.748	.486	.617
Sum		125	133	131	135	133	134	144	148