



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



المرجع :/2022

المهيدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة بعنوان:

دور أدوات الدفع الإلكتروني على رفع الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر دراسة حالة مديرية بريد الجزائر - ولاية ميلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص "إدارة مالية"

إشراف الأستاذ(ة):

رزاق بارة كريمة

إعداد الطلبة:

- جوامي سمية

- مراكشي كريمة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ليبيض ليندة
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رزاق بارة كريمة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	عيساوي سهام

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

لك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة

العلم، ويسرت لنا سبله، ومن يعيننا على تحصيله سواك،
وعلمتنا ما لم نعلم، الحمد لله الذي تتم بنعمته الصالحات، ثم
الصلاة والسلام على خير العالمين محمد سيد الخلق وعلى
آله وصحبه أجمعين، نتوجه بالشكر الجزيل والإمتنان الكبير
لأستاذتنا القديرة "رزاق بارة كريمة" على إشرافها على هذه
الرسالة، كما لا ننسى تقديم الشكر لأستاذنا القدير "زيد جابر"
على توجيهاته ونصائحه القيمة، نسأل الله أن يجزيه خير
الجزاء وأن يجعل جهده في ميزان حسناته.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إجراء هذا العمل

جزاكم الله خيرا.



الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أعز إنسانين في الحياة الوالدين
"حفظهما الله"

إلى روح جدتي الغالية رحمها الله وأسكنها فسيح جناته
إلى أختي وإخوتي إلى كل العائلة الكريمة، إلى خطيبي،
إلى جميع الأصدقاء والأحباب في الله
إلى كل من ساعدني ودعمني من قريب أو بعيد لإتمام
هذا العمل

سمية



الإهداء

تبارك الذي أهدانا نعمة العقل وأنار سبيلنا بنور العلم ومهد لنا
طريق النجاح

أهدي ثمرة جهدي هذا إلى معنى الحب والحنان ... إلى بسمة
الحياة وسر الوجود "أمي الحبيبة"

وإلى "أبي" العزيز، إلى اخوتي وكل اقاربي إلى كل الاصدقاء

وفي الختام

أسأل الله لعلني القدير أن يتقبل منا هذا العمل ويجعله خالصا
لوجهه الكريم

كريمة

الخلاصة

الملخص:

يعد تحديث نظام الدفع أولوية هامة لجميع الإقتصاديات مدام أن وسائل الدفع التقليدية أصبحت أقل قابلية في معالجة المعاملات لاسيما بظهور المصارف الإلكترونية، فالتطور التكنولوجي ساعد كثيرا في إنجاز وسائل دفع جديدة كبطاقات الإئتمان، الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية والتي من شأنها تسهيل مهمة تسوية المعاملات المالية. فقد شهد بريد الجزائر تطورات تتماشى مع هذه التكنولوجيا الحديثة فكان لا بد لها من الإرتقاء بنظامها إلى مستوى تلك التطورات وبالتالي تحديث نظام الدفع وذلك لتحسين الأداء المالي والخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر عن طريق إصدار وسائل دفع حديثة.

وتم التوصل إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تعمل على إدراج التكنولوجيا في تقديم الخدمات مما يؤدي إلى تحسين الأداء البريدي.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، الأداء المالي، نظام الدفع الإلكتروني، بريد الجزائر.

Résumé:

La modernisation du système de paiement est une priorité importante pour toutes les économies tant que les moyens de paiement traditionnels sont devenus moins efficaces dans le traitement des transactions, notamment avec l'émersion des banques électroniques.

La poste d'alger a connu des évolutions en phase avec cette technologie moderne , elle a donc du mettre son système au niveau de ces évolutions et ainsi mettre à jour le système de paiement afin d'améliorer les performances financières et les services financiers fournis par la poste d'alger en émettant des moyens de paiement modernes.

Il a été conclu que les méthodes de paiement électronique s'efforcent d'inclure la technologie dans la fourniture de services, ce qui conduit à l'amélioration des performances postales

Mots-clés: moyens de paiement électroniques, performance financière, système de paiement électronique, poste algérienne.

قائمة

فهرس المحتوى

الفهرس:

الصفحة	فهرس المحتوى	الرقم
I-II	الشكر	01
III	الإهداء	02
V	المخلص	03
VII-X	الفهرس	04
XII	قائمة الجداول	05
XIV	قائمة الأشكال	06
XVI	قائمة الملاحق	07
أ- و	مقدمة عامة	08
43-8	الفصل الأول: الاطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي	09
8	تمهيد	10
23-9	المبحث01: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني	11
14-9	المطلب 01: نشأة وسائل الدفع الإلكتروني	12
9	أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني	13
10-9	ثانياً: التطور التاريخي لوسائل الدفع الإلكتروني	14
14-10	ثالثاً: أشكال وسائل الدفع الإلكتروني	15
18-14	المطلب 02: التحول إلى وسائل الدفع الإلكتروني	16
16-14	أولاً: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني	17
17-16	ثانياً: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	18
18-17	ثالثاً: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني	19
23-18	المطلب 03: العوامل المعرقله لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني	20
19-18	أولاً: الأبعاد الاقتصادية لنظام الدفع الإلكتروني	21
21-19	ثانياً: تحديات وسائل الدفع الإلكترونية	22
23-21	ثالثاً: سبل الرقابة والحماية لوسائل الدفع الإلكتروني	23
33-23	المبحث02: ماهية الأداء المالي	24
26-23	المطلب 01: عموميات حول الأداء المالي	25
24-23	أولاً: مفهوم الأداء المالي	26

25-24	ثانيا: أهمية الأداء المالي	27
29-26	ثالثا: معايير ومقاييس الأداء المالي	28
26-25	المطلب 02: تقييم الأداء المالي	29
28-27	أولا: مفهوم تقييم الأداء المالي وأهميته	30
28	ثانيا: الشروط الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء المالي	31
29-28	ثالثا: القواعد الأساسية لتقييم الأداء المالي	32
33-30	المطلب 03: مراحل تقييم الاداء المالي ومصادر معلومات ومعوقات عملية التقييم	33
31-30	أولا: مصادر تقييم الأداء المالي	34
32-31	ثانيا: مراحل تقييم الأداء المالي	35
33-32	ثالثا: معوقات عملية تقييم الأداء المالي	36
36-33	المبحث 03: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكترونية والأداء المالي	37
36-33	المطلب 01: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الاداء المالي	38
35-33	أولا: دور الشيكات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية في تحسين الأداء المالي	39
36-35	ثانيا: دور البطاقة الإلكترونية والتحويل المصرفي في تحسين الاداء المالي	40
36	ثالثا: دور النقود الإلكترونية في تحسين الأداء المالي	41
40-37	المطلب 02: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي	42
38-37	أولا: الجرائم الإلكترونية الناتجة عن وسائل الدفع	43
39-38	ثانيا: جرائم البطاقات البنكية	44
40-39	ثالثا: مخاطر النقود الإلكترونية	45
42-41	المطلب 03: مقارنة بين الخدمة التقليدية والخدمة الإلكترونية	46
41	أولا: مقارنة بين استعمال الشيك والبطاقة الإلكترونية	47
42-41	ثانيا: مقارنة بين البطاقة المغناطيسية والبطاقة الذهبية	48
42	ثالثا: مقارنة بين البطاقة الإلكترونية والنقود الإلكترونية	49
43	الخلاصة	50
86-45	الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع والأداء المالي في مؤسسة مديرية بريد الجزائر-ولاية ميلة-	51
45	تمهيد	52
62-46	المبحث 01:لمحة عامة عن مؤسسة البريد-ولاية ميلة-	53

52-46	المطلب 01: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر	54
47-46	أولاً: نشأة بريد الجزائر	55
48-47	ثانياً: تعريف مؤسسة البريد	56
52-48	ثالثاً: البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر	57
59-52	المطلب 02: التعريف بمؤسسة مديرية وحدة البريد-ولاية ميله-	58
54-52	أولاً: تقديم وحدة البريد الولائية	59
55	ثانياً: مهام المديرية الولائية للبريد	60
59-55	ثالثاً: البنية الهيكلية لمديرية وحدة البريد لولاية ميله	61
62-59	المطلب 03: الخدمات التي تقدمها مديرية البريد لولاية ميله	62
60-59	أولاً: الخدمات المالية	63
61	ثانياً: الخدمات البريدية	64
62-61	ثالثاً: خدمات مؤدية لفائدة الغير والخدمة عن بعد	65
78-62	المبحث 02: أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي	66
65-62	المطلب 01: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية	67
63-62	أولاً: أداة جمع البيانات	68
65-63	ثانياً: المعالجة الإحصائية والأدوات المستعملة	69
69-65	المطلب 02: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين لأبعاد وسائل الدفع الإلكتروني	70
66-65	أولاً: الجنس	71
67-66	ثانياً: الفئة العمرية	72
68-67	ثالثاً: المستوى التعليمي	73
69-68	رابعاً: مدة العمل في مجال البريد	74
78-69	المطلب 03: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة لفقرات وأبعاد الاستبيان	75
76-69	أولاً: تحليل فقرات المحور الأول من الاستبانة	76
78-76	ثانياً: تحليل فقرات المحور الثاني من الاستبانة المتعلقة بالأداء المالي	77
85-79	المبحث 03: اختبار الفرضيات عرض النتائج وتحليلها	78
83-79	المطلب 01: اختبار الفرضيات الفرعية	79
80-79	أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى	80
81-80	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية	81

82-81	ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	82
83-82	رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	83
83	خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة	84
85-84	المطلب 02: اختبار الفرضية الرئيسية	85
86	الخلاصة	86
89-88	خاتمة	87
94-91	قائمة المراجع	88
115-96	الملاحق	89

قائمة

المجاهدين

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
54-53	الكثافة البريدية لبلديات ولاية-ميلة-	01
65	معامل صدق وثبات الاستثمار	02
65	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	03
66	توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية	04
67	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي	05
68	توزيع مفردات العينة حسب متغير مدة العمل في مجال البريد	06
70-69	إجابات الأسئلة ودلالاتها	07
70	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأول الشيك الإلكتروني	08
71	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني النقود الإلكترونية	09
73-72	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث التحويلات الإلكترونية	10
75-74	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرابع بطاقات الدفع الإلكتروني	11
76-75	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخامس المحافظ الإلكترونية	12
78-77	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني الأداء المالي	12
79	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لوسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي	14
84	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي	15

قائمة

الأشكال

قائمة الأشكال :

الصفحة	الشكل	الرقم
29	قواعد تقييم الأداء المالي	01
31	مصادر معلومات تقييم الأداء المالي	02
56	الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر	03
66	الدائرة النسبية للجنس	04
67	الدائرة النسبية للفئة العمرية	05
68	الدائرة النسبية للمستوى التعليمي	06
69	الدائرة النسبية لمدة العمل في مجال البريد	07

قائمة

الملاحق

قائمة الملاحق :

الصفحة	الملاحق	الرقم
96-100	نموذج الاستبيان	01
101-115	مخرجات SPSS	02

هتقك هتق

إطار الدراسة:

على مر العصور والتعاملات المالية في المبادلات التجارية وحتى اليومية تستحوذ فيها النقود على حصة الأسد من مجمل العمليات، فقيم الأشياء يعبر عنها تعبيراً نقدياً، ومعظم ما يدور داخل المجتمع من معاملات يتم تسويته بالنقود، لكن ومع التطور الزمني أصبح يتم يومياً إجراء ملايين المعاملات والصفقات والقروض باستخدام النقود، مما أدى إلى ظهور عدة مشاكل أهمها العمليات الحسابية المعقدة، حوادث السرقة والضياع، ثقل حمل النقود عند إجراء صفقات ضخمة... إلخ، ولحل مثل هذه المشكلات حصل اتفاق بين المجتمعات في أزمنة وأمكنة مختلفة على اتخاذ شكل معين يتصف بالقبول العام وله قيمة معروفة تسمح بقيام مقام النقود، ويطلق عليها عموماً باسم وسيلة الدفع، غير أن التطور الإقتصادي لم يسمح لوسائل الدفع بالإستقرار على شكل معين، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالاً معروفة لأزمنة معينة، أصبحت تعرف بوسائل ونظم الدفع التقليدية وفرض التطور التكنولوجي في الوقت الحاضر وزيادة تطبيقه في جميع مناحي الحياة استخدام وسائل دفع تختلف عن تلك التقليدية والتي تعرف بوسائل الدفع الإلكترونية، التي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية والتي أصبحت بالغة الأهمية في الحياة الإقتصادية .

ونظراً لإرتباط مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني بالمفاهيم المالية أي التكاليف والأرباح فإنه لا يفوتنا في هذا الإطار أن نشير إلى دور الأداء المالي في البريد وذلك من خلال معرفة قدرته على بلوغ الأهداف أو لا ؟ وهل حققتها بالوسائل المعقولة؟

وهل بحاجة إلى قياس وتقييم النتائج أو بالأحرى إلى تقييم الأداء .

❖ الإشكالية:

إلى أي مدى يمكن أن تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبريد ؟

❖ الاسئلة الفرعية :

وقد ينبثق عن التسائل الرئيسي الأسئلة التالية:

- 1- ما مدى العلاقة بين الشيك الإلكتروني والأداء المالي في مديرية البريد-ولاية ميله-؟
- 2- ما مدى العلاقة بين النقود الإلكترونية والأداء المالي في مديرية البريد-ولاية ميله-؟
- 3- ما مدى العلاقة بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي في مديرية البريد-ولاية ميله-؟
- 4- ما مدى العلاقة بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مديرية البريد -لولاية ميله-؟
- 5- ما مدى العلاقة بين المحافظ الإلكترونية والأداء المالي في مديرية البريد-لولاية ميله-؟

❖ فرضيات الدراسة :

• الفرضية الرئيسية:

هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميلة-.

• الفرضيات الفرعية:

- ✓ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الشيك الإلكتروني والأداء المالي في مديرية البريد -ولاية ميلة-.
- ✓ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين النقود الإلكترونية والأداء المالي في مديرية البريد -ولاية ميلة-.
- ✓ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي في مديرية البريد -ولاية ميلة-.
- ✓ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مديرية البريد -ولاية ميلة-.
- ✓ هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المحافظ الإلكترونية والأداء المالي في مديرية البريد -ولاية ميلة-.

❖ أسباب اختيار الدراسة :

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع نذكر منها :

- ✓ الميول والرغبة في الدراسة .
- ✓ إن اختيار وسائل الدفع وكل مايتعلق بها حول أثرها على الأداء المالي إضافة جديدة للمكتبة الجامعية ولتكوين الباحث .
- ✓ حداثة الموضوع في الدراسات الإقتصادية .
- ✓ الكشف عن أهمية نظم الدفع الإلكتروني .
- ✓ التعرف على وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر .

❖ أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أنها تقوم على استقراء وتشخيص الواقع الحالي لوسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على زيادة الأداء المالي للبريد، ولذلك فإن هذه الدراسات تكتسب أهميتها من خلال النظر في العبارات التالية :

- ✓ إن الدراسة ستشكل مجالا خاصا لدراسات لاحقة وتوفر قاعدة معلومات وبيانات حول واقع وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على الأداء المالي للبريد.
- ✓ إمكانية الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول موضوع وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على الأداء المالي للبريد وإمكانية تعميمها.
- ✓ إبراز أهمية وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر (مديرية البريد لولاية ميله).

❖ أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- ✓ التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكترونية على الأداء المالي للبريد.
 - ✓ التعرف على أنواع البطاقات الإلكترونية ومعرفة أهم مميزاتها وعيوبها .
 - ✓ التعرف على مؤسسة بريد الجزائر وأبرز أهم الخدمات التي يقدمها .
 - ✓ التعرف على الأداء المالي وطريقة تقييمه.
 - ✓ استقصاء آراء الموظفين لتحديد الجوانب الإيجابية المساعدة على زيادة الأداء المالي للبريد والوقوف على سلبياتها.
 - ✓ الوصول إلى نتائج ذات دلالات إحصائية حول أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبريد.

❖ منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

قصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة وإثبات صحة الفرضيات المعتمدة استخدامنا المنهج الاستكشافي (الاستطلاعي)، وهو عبارة عن اكتشاف أو تعميق نشاط معين لتحقيق هدفين هما التفسير والفهم، حيث ينطلق من الخاص إلى العام بهدف جعل نتائج البحث معممة.

❖ حدود الدراسة :

يمكن تحديد مجال وحدود الدراسة من خلال:

أ- الإطار المكاني:

اخترنا لدراسة الموضوع الجزائر نظرا لانتمائنا لها وتحديدنا في مديرية البريد لولاية ميله.

ب- الإطار الزمني :

تحديد الإطار الزمني المعتمد على المعلومات ما بين الفترة من مارس 2022 إلى جوان 2022 حسب المعلومات المتوفرة لدينا.

❖ صعوبات الدراسة :

- ✓ افتقار المكتبة الجامعية للمراجع المتخصصة في موضوع البحث .
- ✓ اتساع الموضوع وكثرة معطياته وأبعاده مما سبب لنا صعوبة التحكم بمعلوماته والإلمام بكل جوانبه.
- ✓ عدم توفر المراجع.
- ✓ صعوبة الحصول على المعلومات المطلوبة والكافية الخاصة بالموضوع.

❖ الدراسات السابقة:

- (1) الدراسة التي قامت بها الباحثة (قرمات لمياء) تحت عنوان " دور وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية " دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة - ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي ميلة ، الجزائر ، 2014، وقد توصلت الباحثة إلى نتائج نذكر منها:
 - إن ظهور وسائل الدفع الحديثة شجع على قيام خدمات مصرفية إلكترونية تتلائم مع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي توفرها.
 - تعتبر بطاقة الدفع مابين البنوك، وبطاقة السحب وبطاقة التوفير من أهم وسائل الدفع الحديثة التي تستعملها الوكالة ،حيث أن هذه الوسائل تقدم لأي شخص لديه حساب بنكي لدى الوكالة.
 - تحديث نظام الدفع مرهون بتقبل المجتمع للتعامل بوسائل الدفع الحديثة.
 - لا يمكن الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية في الجزائر وتعويضها بالحديثة، لتأخر النظام المصرفي الجزائري ولكثرة المشاكل التي تعاني منها.
- (2) الدراسة التي قامت بها الباحثة (زيق سارة) بعنوان " دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية " دراسة حالة بنك خليج الجزائر (وكالة بسكرة)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة ، الجزائر ، 2015، وقد توصلت الباحثة إلى نتائج أهمها :
 - وسائل الدفع الإلكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق إلكترونية، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البريد.
 - وسائل الدفع الإلكترونية تقدم خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية وهي توفر الجهد والوقت .
 - لا توجد علاقة بين وسائل الدفع الإلكترونية وتحسين جودة الخدمات المصرفية .
 - يواجه بنك خليج الجزائر صعوبة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وذلك بسبب نقص الوعي الثقافي والإجتماعي والمصرفي لدى الجمهور الجزائري وتعلقه بالوسائل التقليدية .
- (3) الدراسة التي قامت بها الباحثة (بشرى مذكور) بعنوان " أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك" دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة أم البواقي 324- الجزائر، مذكرة

مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - الجزائر، 2017، وقد توصلت الباحثة إلى نتائج أهمها:

- تحقق وسائل الدفع الإلكتروني التي يستخدمها بنك BADR مزايا عديدة للعملاء كالسرعة والأمان فهي أداة جيدة، إضافة إلى أنها تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف.
- تؤثر وسائل الدفع الإلكترونية على زيادة الربحية للبنك من خلال التأخر في السداد وغرامة ضياع البطاقة.
- تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على خفض تكاليف البنك كتكلفة معالجة الشيكات وتكلفة المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة.
- (4) الدراسة التي قامت بها الباحثة (حنان التجاني) تحت عنوان "دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية" دراسة حالة بريد الجزائر - وكالة الوادي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، جامعة شهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، 2019، وقد توصلت الباحثة إلى نتائج أهمها :
- كانت وسائل الدفع الإلكتروني الحل الأمثل للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية، إذ كانت في مستوى التوقعات، حيث خلقت مزايا كسهولة الاستعمال وربحية الوقت وقضاء مختلف الخدمات بسهولة.
- بظهور البطاقة الإلكترونية أصبح الفرد بحاجة إلا للبطاقة لتسديد مشترياته أو الحجز في الفنادق عند السفر وبهذا يكون غير معرض للسرقة أو الضياع.
- مزال هناك تحفظ من طرف بعض الزبائن من مدى تأمين هذه الوسائل نظرا لبعض الأخطاء السابقة.
- مزال هناك ضعف في الدعاية والإعلان بخصوص البطاقة الذهبية واقتصر ذلك على المطبوعات والملصقات التي توضع داخل مقرات البريد.

❖ محتويات الدراسة :

بغية الإجابة عن الإشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعية من خلالها وتحقيق أهداف الدراسة، تم تقسيم الموضوع إلى فصلين تتصدرهم مقدمة.

في الفصل الأول تطرقنا إلى ماهية وسائل الدفع الإلكتروني وذلك من تعريف وأنواع وتحديات وتطرقنا كذلك إلى ماهية الأداء المالي والعلاقة مابين وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي بشكل عام.

أما الفصل الثاني فقمنا بدراسة حالة بريد الجزائر (مديرية البريد لولاية ميلة) حيث حاولنا تعريف البريد ونشأته ثم انتقلنا إلى مديرية البريد لولاية ميلة وإبراز أهم الخدمات التي تقدمها .

وتطرقنا كذلك إلى أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي من خلال إجراء إستقصاء وجه للموظفين بمديرية البريد لولاية ميلة.

الفصل الأول:

الإطار النظري لوسائل الدفع

الإلكتروني والأداء المالي

تمهيد:

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، ولقد شهد العالم في نهاية القرن العشرين تحولات كبيرة في كل مناحي الحياة، الإقتصادية منها والسياسية، الثقافية والاجتماعية، لا بل وحتى الجوانب الأخلاقية شهدت الكثير من التحولات في اتجاه الانحلال والتفسخ، وتعزز هذا الانحلال بسبب الثورة التكنولوجية في ميدان الاتصال والمعلومات والمواصلات التي جعلت من العالم المترامي الأطراف قرية صغيرة أضحت من الصعب على أثرها أن تقفل الدول حدودها أمام المنتجات والأفكار والقيم الأخرى، لأن هذه المنتجات وهذه الأفكار دخلت البيوت دون إذن عن طريق القنوات الفضائية والأقمار الصناعية وشبكات الانترنت.....، وتعتبر البطاقات الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة نظرا لما توفره من سرعة وسهولة في التعامل بها، وساهمت هذه البطاقات بشكل كبير في تحسين الأداء المالي والرفع من مستواه وذلك لأن المعاملات أصبحت تتم بسرعة وسهولة أكبر وكذلك توفير قدر أكبر من الأمان وتكلفة أقل وغيرها، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل عبر ثلاث مراحل وهي:

المبحث الأول : ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي.

المبحث الثالث: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي.

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكتروني.

إن نظام الدفع يتركز أساسا على النقد، باعتباره أداة لتبادل السلع والخدمات بين الأفراد وتسوية التزاماتهم فيما بينهم، ولقد تطورت وسائل الدفع على مر الزمن مع تطور الحياة الإقتصادية للأفراد وتغير حاجاتهم لذلك سوف نتطرق إلى نشأة وسائل الدفع وتحولها إلى وسائل إلكترونية والعوامل المعرقة لنجاحها.

المطلب الأول: نشأة وسائل الدفع.

أولاً: تعريف وسائل الدفع.

لوسائل الدفع العديد من التعاريف يمكن أن نوجز أهمها فمالي:

" تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال".¹

كما عرفت على أنها: "وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع، إلى جانب النقود القانونية تلك السندات التجارية والسندات القرض التي يدخلها حاملها في التداول عندما يؤديون أعمالهم".²

وتعرف كذلك على: " أنها وسائل تسمح بتحويل أموال أي شخص مهما كانت طبيعة السند المستخدم(السند البنكي كالشيكات الخاصة، بطاقات الدفع، سند الأمر، تحويلات بنكية) ودور البنك هو الإشراف خاصة في إصدار الشيكات وأيضا بإصدار وتحويل الأوراق التجارية الأخرى باسم إلى حساب العميل".³

مما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع بأنها أداة تحل محل النقود من حيث تأدية الوظائف بشرط أن تحظى بالقبول العام من طرف الأفراد وتسهل هذه الأداة تبادل السلع والخدمات وكذا تسديد الديون والالتزامات.

ثانياً: التطور التاريخي لوسائل الدفع.⁴

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المنتجات البدائية برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلعة مقابل سلعة، وهو ما يعرف

¹لوصيف عمار: إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإثارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، سنة جامعية 2008-2009، ص 11.

²الطاهر لطرش: تقنية البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010، ص 31.

³ زيقم سارة: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 4.

⁴ زيقم سارة، نفس المرجع السابق، ص 4.

بالمقايضة، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية ، وتم ذلك باللجوء إلى استخدام المعادن كالنقود واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تليها في الترتيب المعادن الأخرى مثل: الحديد والنحاس والقصدير وغيرها .

ولقد تم اختيار المعادن الثمينة للقيام بدور النقود انطلاقا لما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود فالمعادن النفيسة تمتاز بالخصائص الآتية :

- بأنها غير قابلة للتلف، وقابلة للتجزئة إلى قطع متماثلة يلاءم حجمها مختلف حاجات التداول.

- نظرا لكونها نادرة نسبيا فهي مرتفعة الثمن.

- الثبات النسبي في قيمتها بالمقارنة مع غيرها من السلع.

وتعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وهي كالتطور في أشكال النقود المتداولة وكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبب في وجود النقود الورقية فان إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية، فعوضا أن يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من بنك فيستطيع أن يحرر شيك بقيمة المعاملة وفي حدود مادية في البنك دون إخراج النقود.

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني، والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبرزت التجارة الإلكترونية وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى الكترونيات حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر، والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحويل الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات الصغيرة القيمة وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لنتشر بعد ذلك إلى أوروبا، ثم حول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكتروني.¹

ثالثا: أشكال وسائل الدفع .

عرف النشاط الإقتصادي عدة وسائل دفع، تمكن من إجراء الصفقات بسهولة حضت بالقبول الإجتماعي بالإضافة إلى أن النقود وسيلة الدفع الوحيدة والتامة، عرف الإنسان عدة وسائل أخرى كالشيك بأنواعه وأوراق مثل الكمبيالة، سند الرهن وكل هذه الوسائل يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات.

¹زيغم سارة، نفس المرجع السابق، ص 5.

1- النقود :

هي كل شيء يقبل قبولاً بين الناس كوسيط للتبادل أو لإبرام الديون يسمى نقوداً، ويعني هذا التعريف المبسط للنقود أن قبول الناس أو الأفراد لأي شيء قبولاً عاماً كوسيط للتبادل وأداة لتسوية الديون وإبرام الذمم لهذا الشيء صفة النقود.¹

يمكن تقسيم أنواع النقود حسب تطورها التاريخي إلى ثلاثة أنواع هي:

1-1- النقود السلعية:

تعتبر النقود السلعية أقدم أنواع النقود التي عرفت المجتمعات البشرية حيث لجأ الناس للتخلص من مشاكل المقايضة وصعوباتها المختلفة وقد شملت هذه السلع القمح والشاي والماشية... وقد كان لها صفتين صفتها كسلعة وصفتها كنقد.²

1-2- النقود المعدنية :

انتشر استعمال المعادن كنقوداً بعد أن ظهر تفوقها على غيرها من السلع لسهولة صياغتها وصكها في شكل معين وبقسمة محددة، أو أنواع النقود المعدنية التي شاع استعمالها كانت النقود النحاسية والبرونزية وعند إتباع نظام حجم التبادل التجاري استخدمت الفضة في التبادل، ثم استخدم الذهب ثم استعملت النقود الفضية والذهبية معاً.³

1-3- النقود الائتمانية:

عبارة عن ديون في ذمة البنك قابلة للدفع عند الطلب ويمكن تحويلها من فرد لآخر بواسطة الشيكات يطلق عليها أيضاً بالنقود المصرفية أو نقود الودائع يمكن استخدامها كوسيلة للدفع عن طريق الشيكات غير أن استخدامها يتوقف عند موافقة الدائن إذ لا تتمتع بقوة الإبرام بحكم القانون وهكذا نجد أن النقود الائتمانية ليس لها كيان مادي ملموس إنما توجد في صورة حساب بدفاتر البنوك.⁴

¹ بشرى منكور: أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ام البواقي 324 ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الاقتصادية ، مالية وبنوك ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، الجزائر ، 2016-2017 ، ص 5.

² بشرى منكور ، نفس المرجع السابق ، ص 6 .

³ محمد زهير ، شامية : النقود و المصاريف الشركة العربية للتسويق و التوريدات، دار الفكر للنشر ، الإسكندرية ،مصر، 2013 ، ص 23 .

⁴ محمد إبراهيم عبد الرحمان ، إقتصاديات النقود والبنوك ، دار التعليم الجامعي ، الإسكندرية ،مصر، 2014 ، ص 57 .

2-الحساب:

وهو عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق والديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود في حساب تتفاصيل فيما بينهما، بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحدة دينا مستحق الأداء، ومن مزايه أنه أداة ائتمان وضمان بفضل المقاصة الإجمالية عند قفل الحساب وما تؤدي إليه من إعفاء كل طرف من الوفاء بديون في الحدود التي يكون دائن فيها فيدراً بذلك خطر إفلاس الطرف الآخر.¹

3-الشيك:

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 خصيصاً من قبل أصحاب الحسابات البريدية والخزينة.²

ومن أنواعه نذكر مايلي:³

3-1- الشيك المسطر:

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

3-2- الشيك المعتمد:

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

3-3- الشيك المعد للقيد في الحساب :

ميزة الشيك المعد للقيد في الحساب كما يدل عليه اسمه أنه لا يجوز وفاؤه نقدا وإنما عن طريق قيده في حساب حامله لدى المصرف المسحوب عليه أو أي مصرف آخر، كما يجوز لساحب الشيك ولحامله أن يمنحا وفائه نقدا بوضع العبارة الآتية (القيد على الحساب)، على ظهر الشيك أو أي عبارة أخرى مماثلة و في هذه الحالة لا يمكن أن يجرى تسديد الشيك من قبل المسحوب عليه إلا بطرق القيد في السجلات يقوم مقام الوفاء.

¹ لوصيف عمار، مرجع سبق ذكره ، ص 16 .

² وهيبة عبد الرحيم :وسائل الدفع التقليدية في الجزائر ، الوضعية والأفاق ، مجلة الباحث ، العدد 9 ، المركز الجامعي تلمسان ، الجزائر ، 2011 ، ص 38 .

³ أكرم ياملكي: الأوراق التجارية والعمليات المصرفية ، دار ثقافة، عمان ، 2008 ، ص 226 .

3-4- الشيك السياحي:

عبارة عن أوامر تسجيلها المؤسسة على فروعها في جهات مختلفة في العالم ويقصد بها السائحين من الحضور على النقود اللازمة لهم في البلاد التي يقومون بزيارتها حيث يستطيع حامل الشيك التوقيع عليه لدى البنك في الخارج .

3-5- الشيك البريدي :

هو أمر بالدفع لدى الإطلاع عليه، بمقتضاه يتمكن الساحب من قبض كل أمر بعض النقود القائمة والمعتبرة لحسابه لمصلحة البريد أو دفع هذه النقود إلى شخص آخر يعنيه¹.

4- أوراق الدفع :

4-1- الكمبيالة: هي ورقة تجارية تظهر ثلاثة أشخاص في آن واحد يجب أن تتوافر فيه شروط موضوعية وأخرى شكلية حيث تخضع الشروط الموضوعية اللازمة لصحة الإلتزام الناشئ عن الكمبيالة لقواعد القانون المدني ، فضلا عن الشروط الموضوعية خاصة مرادها أن الصك يثبت التزاما تجاريا شديد الوطأة على المدين .

4-2- السند لأمر: ورقة تجارية لا يتضمن سوى طرفين هما المحرر والمستفيد ، بحيث يكون الطرف الأول محرر مدينا و الطرف الثاني مستفيد فيحرر لأمر سندا يتعهد فيه بدفع قيمة الدفع في تاريخ معين لاحق هو تاريخ الإستحقاق للدائن .

4-3- سند الرهن : الأصل في سند الإيداع أنه بيان ملكية البضاعة و يمكن بيع هذه البضاعة بتقديم سند الإيداع و الوصل المرفق به غير أنه يمكن أن يتحول إلى وسيلة دفع إذ تم تطهيره لشخص آخر وهذا التطهير لا يدل على إنتقال ملكية البضاعة إنما يدل على رهن هذه البضاعة².

4-4- سند الصندوق: هو عبارة عن إلتزام مكتوب من طرف هذا البريد بدفع المبلغ المذكور في السند في تاريخ معين هو تاريخ الإستحقاق وقد يكون هذا السند محرر بإسم هذا الشخص أو لأمره أي لحامل السند ويحدث هذا عندما يقوم شخص ما بإقراض بنك أموالا قصيرة لأجل مقابل الحصول على فائدة .

¹فريدة قفلول: أهمية نظام الدفع الإلكتروني في المصاريف ، دراسة حالة BADR، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن المهدي ، أم البواقي ، الجزائر ، 2013 ، ص 34 .

² محمد كمال طه: الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكتروني الحديث ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، مصر، 2005 ، ص 37 .

4-5- سند النقل: 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 و يمكن تداول سند النقل عن طريق التظهير حتى وإن كان السند اسمياً أو صادر لشخص مسمى¹.

4-6- السندات العمومية القصيرة الأجل: تحتاج الخزينة إلى نوعين من الأموال طويلة الأجل لتمويل عملياتها الخاصة بالتجهيز والأموال 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 تحميل الإيرادات الضريبية².

المطلب الثاني: التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية

أولاً : مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكترونية.

1- مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية.

يوجد العديد من التعاريف لوسائل الدفع الإلكترونية نلخص أهمها فمإيلي:

" هي مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصاريف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية"³.

وتعرف على أنها: " وسائل الدفع المتطورة وهي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع والتي نستعملها في حياتنا اليومية ، والفرق الأساسي بينهما هي أن وسائل الدفع الإلكتروني تتم كل عملياتها وتسير الكترونياً ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية"⁴.

¹ الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره ، ص 35 .

² زهير الزواش : دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية ،جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ،الجزائر، 2011 ، ص 7 .

³ منصور الزين : وسائل وأنظمة الدفع والسداد إلكتروني (عوامل الانتشار و شروط النجاح) ، مداخل مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية) ، المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر ، يومي : 26- 27 أبريل 2011 ، ص 2.

⁴ صلاح إلياس :مستقبل وسائل الدفع الإلكترونية في ظل وجود الوسائل الحديثة ، مداخل مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك التجارية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر (عرض تجارب دولية) ،المركز الجامعي خميس مليانة ، الجزائر ، يومي 26-27 أبريل 2011 ، ص 9 .

وتعرف أيضا: " على أنها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدما بذلك الحاسوب عن طريق إرسال بيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما ".¹

وتعرف على أنها : "وسيلة دفع تتم جميع عملياتها إلكترونيا ، ولا وجود للحوالات ولا للقطع النقدية ".²

ولها تعريف آخر: " أنها أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح الإلكتروني : يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكترومغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها ".

من خلال التعريف السابقة سنحاول إعطاء تعريف شامل لنظام الدفع الإلكتروني نظام الدفع الإلكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن.

2- خصائص وسائل الدفع الإلكترونية :

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية:³

- يتسم نظام الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول ، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم .

- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية ، وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل .

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.

- يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية معاملات أخرى بغير الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

¹ إين مبارك يمينة وآخرون : دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر ، أحمد دراية ، أدرار ، الجزائر ، 2014 -2015 ، ص 28 .

² نعيمة مولفوعة : إحلل وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية ، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية ، تيارت، الجزائر، العدد 13 ، 6 سبتمبر 2016 ، ص 480 .

³ محمود الكيلاني : الموسوعة التجارية ، عمليات لبن البنوك ، المجلد الرابع ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص 44 .

- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كشيك لتسوية أي معاملات مالية.
- يلزم تواجد نظام مصرفي معدلا تمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأفراد وتوفير الثقة فيما بينهم وتتولى البنوك صفة أساسية عبء القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم إنشاؤها خصيصا لهذا الغرض يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:
- النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد ، و يفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
- النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.¹

ثانيا: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية:

1- بطاقة الائتمان: credit card:

وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات أو سلع.

2-البطاقات الذكية: smart cart:

وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحامله، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وغيرها.

3-النقد الإلكتروني: E.cash:

وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية، وتأخذ هذه النقود شكل وحدات إلكترونية تخزن في جهاز حاسب الخاص بالبائع والمشتري، في صيغة برمجية للخدمات المالية.

4-الشبكات الإلكترونية: E.checking:

تستخدم هذه الطريقة للدفعات المالية الكبيرة، إذ تعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية التلخيص، المتمثلة في جهة التلخيص (البنك)، الذي يشترك لديه البائع والمشتري.

¹محمد حسين منصور : المسؤولية الإلكترونية ، دار الجامعة الجديدة لنشر ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 ، ص 120،ص122.

5-الاعتماد البنكي الإلكتروني : E.letter of credit:

وهي اتفاقية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري، وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك.

6-عملة : Bitcoin المشفرة :

هي عملة افتراضية إلكترونية تشفيرية تعتمد على الانترنت بشكل كامل، كما أنها تختلف عن العملات التقليدية في عدم وجود سلطة مركزية أو بنك مركزي يقوم بإصدارها.¹

ثالثا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

1-مزايا وسائل الدفع الإلكترونية.

هناك العديد من المزايا لوسائل الدفع الإلكترونية نذكر أهمها كالآتي:²

1-1-بالنسبة لحاملها:

- سهولة الاستخدام من خلال إجراء استعلامات بنكية عبر الهاتف والاستغناء عن ملء الاستمارات.
- توفير الأمان و تفادي السرقة والضياع من خلال الاستغناء عن حمل النقود الورقية.
- تمنح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة.
- تمكن حاملها من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- تكلفة تداولها زهيدة، حيث أن تحويل النقود الإلكترونية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

1-2-بالنسبة لمصدرها:

- تحقيق أرباح للبنوك والمؤسسات المالية من خلال الفوائد والرسوم والغرامات.
- سهولة إدارتها مصرفياً، بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.

¹مرزوقي حورية ، حيدة عائشة مباركة : وسائل الدفع الإلكتروني و دورها في رفع إيرادات البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة ادرار مذكرة ماستر، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتسيير و العلوم التجارية ، جامعة أحمد دراية ، أدرار، الجزائر، 2018-2019 ، ص 11، ص 12.

²زيغم سارة ، مرجع سبق ذكره ، ص 20 ، ص 21 .

1-3- بالنسبة للتاجر:

- تضمن حقوق البائع .
- تساهم في زيادة المبيعات.
- تمكن من متابعة الزبائن طالما أن العبء يبقى على عاتق البنك والشركات المصدرة.

2-عيوب وسائل الدفع الإلكترونية :

1-2-بالنسبة لحاملها: من مخاطر استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .

2-2-بالنسبة للتاجر: بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء .

2-3-بالنسبة لمصدرها: من أهم الأخطار التي يواجهها مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل المصدر نفقات ضياعها .¹

المطلب 03 : العوامل المعرّقة لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني .

أولا : الأبعاد الاقتصادية لنظام الدفع الإلكتروني .²

إن الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية كأداة للدفع بدل النقود القانونية سواء في التعاملات المالية في عمليات الشراء أو البيع عبر الانترنت يخلق أبعادا تنعكس على الاقتصاد ككل وكذا على كل المؤسسات المصدرة وعلى مستوى المنشآت التجارية والخدمية .

1- على مستوى البنوك :

- تساهم بشكل فعال في تقليص عمليات الصندوق وتخفيض كلفة التسيير .
- تحسين نوعية الخدمات الإنتاجية والمصرفية.
- تنويع المنتجات المصرفية وتأمين وفاء العملاء.
- تطوير خدمات الاستشارة لصالح العملاء.

2- على مستوى العملاء:

- تحسين التصرف في الموارد بالنسبة للخواص والمنشآت التجارية على حد سواء.
- تعزيز التدابير الأمنية وبالتالي تحسين استعمال الموارد.

¹مرزوقي حورية ، حيدة عائشة مباركة ، مرجع سبق ذكره ، ص 12 .

²صالح مفتاح ، فريدة معافي : " البنوك الإلكترونية " المؤتمر العلمي الخامس ، كلية العلوم المالية و الإدارية ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، السنة

- توفير سيولة دائمة .

3- على مستوى المنشآت التجارية والخدمية :

- تأمين الصفقات من جراء التأمين البنكي المتصل بالبطاقة .
- تخفيض الرصيد لدى التجار مما يعزز التدابير الأمنية .
- تنمية حجم المعاملات .
- إرساء الثقة وتأمين الوفاء بين المتعاملين .

ثانيا: تحديات وسائل الدفع الإلكترونية .

لا يمكن لأي بنك في العالم أن يدير فعالية وتحويل عمله كاملا عن طريق الانترنت ، فالبنوك الإلكترونية ما هي إلا الانتقال من تقديم بعض الخدمات العامة والمعلومات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني عبر الانترنت وتجسيد فكرتها على أرض الواقع يحقق فوائد كبيرة على المستوى الإقتصادي والإجتماعي فضلا عن إدارة وسائل الدفع الإلكتروني بطريقة فعالة من قبل المؤسسات المصرفية والتي تسعى إلى تسهيل عملية تبادل المعلومات ولترقية هذه البنوك يستدعي تحديات من شأنها أن تولد التنافسية بين البنوك وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المطلب .

1- تحديات التعاقدات المصرفية الإلكترونية ومشكلات الإثبات :

تقوم العقود بوجه عام من حيث أركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق إرادتي المتعاقدين والسبب المشروع، وقد أثارت وسائل الاتصال الحديثة التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطتها كما في التلكس والفاكس وتثار في الوقت الحاضر مسألة انعقاد بواسطة نظم الكمبيوتر وشبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد، والحقيقة أن وسائل الاتصال التقنية تثير عددا من المسائل أهمها مسألة إثبات الانعقاد ومسائل التعاقد وقد اتجهت المواقف القانونية إلى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في إثبات الواقعة وصلاحيه الدليل محل الاحتجاج وتحقيق فوق ذلك وظيفتين: إيمان حفظ المعلومات لغايات المراجعة عند التنازع والتوسط في الإثبات عن طريق جهات الموثوقية الوسيطة أو سلطات الشهادات التعاقدية¹.

2- أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية :

- الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي.
- الحماية المادية للتجهيزات التقنية.
- الحماية الأدائية لإستراتيجيات رقابة العمل والموظفين.

¹ بشرى منكور . مرجع سبق ذكره ، ص 26.

■ الحماية التقنية الداخلية والحماية التقنية من المخاطر الخارجية وإذا أردنا الوقوف في حدود مساحة العرض المتاحة على ملخص الاتجاهات الأمنية في حقل حماية البيانات في البيئة المصرفية والتي تتخذ أهمية بالغة بالنسبة للمصاريف التي تتمثل في الحقيقة أموالاً رقمية وتمثل حقوق رقمية وتمثل حقوقاً مالية وعناصر رئيسية للائتمان .

نجد أن المطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأن المعلومات تتناول نظام المصارف وموقعه الافتراضي وتتناول نظم الحماية الداخلية من الأنشطة إساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل البنك وتحديد الجهات المعنية بالوصول إلى نظام الحكم والمعالجة المبرمجين.

3-تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير والإشرافية:

تثير مسائل الإشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة أهمها تحدي المعايير التي تضع البنك ضمن بيئة تتلاءم مع تشريعات و تعليمات جهات الإشراف و في الواقع تعليمات جهات الإشراف في حقل البنوك الإلكترونية أما أنها غائبة في هذا الوقت أو غير واضحة المعالم كما أن الكثير من البنوك غير مهيئة في الوقت الحالي للتعامل بالمعايير التي تحددها الجهات المكلفة بالإشراف ومراقبة عمل هذه البنوك .

4- تحديات وسائل الدفع:

تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها، فإذا كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجاً و مقبولة عالية فإنها لآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقل الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها، وإذا كان مقبولاً فيما سبق الارتكان لل عقود المبرمة بين أطراف علاقات البطاقات الائتمانية لتنظيم مسائلها فإنه ليس مقبولاً التعامل بذات الوسيلة مع تحديات المفهوم الجديد للمال ووسائل الوفاء به بعد أن بدأ الاتجاه نحو المال الرقمي أو الإلكتروني كبديل عن المال الورقي، فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئاً فشيئاً وهكذا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية التي تبني تشريعات متلائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية، كما تظهر الأهمية إلى تهيئة بناء قانوني لإدراك البنوك القانونية يتيح لها التعامل مع تحديات البنوك الإلكترونية إن اختارت دخول هذا الميدان.¹

5-التحديات الضريبية :

إن السؤال الذي يطرح نفسه هل يتعين فرض ضرائب على النشاطين المالي والتجاري الإلكتروني غير الضرائب القائمة أن الأعمال الإلكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر نشاط إضافي لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص كما أن

¹بشرى مذكور ، مرجع سابق ، ص 27.

الأعمال الإلكترونية من حيث الجهات المنشئة لها قد تنتقل نحو الدول ذات النظم الضريبية الأسهل والأكثر تشجيعاً، إن فرض الضرائب على هذا النمط الجديد يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع والأهم تعاوناً وتنسيقاً إقليمياً ودولياً، إن اتجاه منظمة التجارة العالمية في هذا الحقل عبر عنه التصريح الوزاري الصادر في أفريل 1998 عن مجلس منظمة التجارة العالمية الذي طلب من المجلس العام للمنظمة إجراء دراسة شاملة وبناء برنامج بحثي لمعالجة هذه المسألة كانت نتيجة توجيهات المجلس العام ونشاطه للاتفاق على أن لا تفرض رسوم جمركية على التبادل الإلكتروني.¹

ثالثاً : سبل الرقابة والحماية لوسائل الدفع الإلكتروني.

يعتبر تأمين معاملات الدفع الإلكتروني ذو أهمية بالغة وألوية حتمية في مجال التجارة الإلكترونية وذلك لحجم المعاملات الهائلة، وقصد تأمين الدفع الإلكتروني ظهرت آليات تأخذ أشكالاً مختلفة تتمثل فيما يلي:²

1-الرقم السري أو الكلمات السرية:

تعتبر الحماية بواسطة الرقم السري الإجراء الآمن الأكثر استعمالاً في المجال الرقمي في عصرنا الحالي، وأول ما ظهر لحماية المعاملات البنكية من خلال أجهزة الصرف الآلية، حيث تقوم فكرة الرقم السري الخاص بالبطاقة والعميل الذي يجري التعريفات به بمجرد إدخال الرقم أو الكلمة السرية والسماح له بالقيام بالعمليات البنكية.

2- التوقيع الإلكتروني:

هو عبارة عن ملف صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز الإلكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكومياً ودولياً ويطلق عليها اسم الشهادات الرقمية، تخزن في هذا الملف جميع المعلومات وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها وللتوقيع الإلكتروني أنواع نذكر منها:

1-2-التوقيع المحصى:

وهنا يتم تزويد الوثيقة الإلكترونية بتوقيع رقمي مشفر تقوم بتشخيص المستخدم الموقع الذي قام بالتوقيع وقت التوقيع ومعلومات الشخص نفسه.

2-2-التوقيع البيومتري:

يعتمد التوقيع على الخواص الذاتية المميزة للإنسان كال بصمة الصوتية، بصمة شبكة العين و بصمة الإصبع، كما يقوم على مميزات الشخصية في المظهر الخارجي لأداء، كتحديد خط الإنسان بالاستناد إلى درجة

¹ بشري مذكور ، نفس المرجع،ص 28.

² جلال عايد الشورة : وسائل الدفع الإلكتروني ،دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر ، 2008، ص 98.

سيلان القلم، والضبط على القلم والاهتزازات الصادرة عن اليد أثناء الكتابة حيث يقوم الموقع في حالة استخدامه التوقيع قلم إلكتروني يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر ويبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم مما يسمح بتسجيل نمط حركات يد الشخص وأصابعه الذي تختلف من شخص لآخر.

3-التشفير :¹

يقصد بالتشفير القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها دون معرفة طريقة التشفير المتبعة والمفتاح السري المستخدم في ذلك وهذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين طرفي عملية التراسل (المرسل والمستقبل) ويستخدمه كل طرف من أجل تغيير شكل البيانات الحقيقية عند الإرسال، ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي من أجل تغيير بإزالة البيانات الوهمية عند الاستلام وهو ما يعرف بفك التشفير .

أ-القسم الأول: التشفير عن طريق مفتاح واحد (التشفير المتناظر) وهو استخدام مفتاح معين لعملية التشفير واستخدام نفس المفتاح لفك التشفير Symmetnic key.

ب- القسم الثاني: وهو التشفير بمفتاح وفك التشفير بمفتاح آخر (التشفير غير المتناظر) هذا القسم يطلق عليه asymmetric Key.

4-البرتوكولات المؤمنة للبيانات:

ومن البرامج والبرتوكولات المؤمنة للبيانات مايلي :

4-1- برتوكول الطبقات الأمنية:

هو برنامج تشفير متخصص لنقل البيانات والمعلومات المشفرة بين جهازين عبر شبكة الانترنت بطريقة آمنة بحيث لا يمكن لأي شخص قراءتها عبر المرسل والمستقبل، وفي نفس الوقت يكون التشفير فيها قوية ويصعب فكها.

4-2- برتوكول الحركات المالية الآمنة:

الغاية من هذا البرتوكول ضمان الحفاظ على أمن البيانات خصوصياتها وسلامتها والتحقق من وصولها إلى الجهة المطلوبة أثناء إجراء الحركات المالية عبر شبكة مفتوحة مثل الانترنت، يستخدم برتوكول الحركات

¹محمد إبراهيم أبو الهيجاء : عقود التجارة الإلكترونية ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 128 .

المالية الأمنية برمجيات تدعى برمجيات المحفظة الإلكترونية، تحتوي على رقم حامل البطاقة والشهادة الرقمية التابعة له، أما التاجر فتكون الحركات المالية عبر الانترنت.¹

4-3- نظام الحماية 3DS:

يشكل نظام الحماية " 5 VISA 3 DS " الذي قامت مؤسسة " فيزا " بتطويره و المصادق على استخدامه من قبلها، برتوكولا مبتكرا لتعزيز عمليات الدفع الإلكتروني باستخدام البطاقات الائتمانية عبر الانترنت، كما يعتبر هذا النظام تقنية متطورة تسمح بالتحقق من هو المستخدم من خلال نظم التشفير أس . أل (S S L) ومأخذ مير شانت سيرفري لتميرير المعلومات والتأكد من هوية حامل البطاقة خلال عمليات الشراء التي تتم عبر الانترنت ويضمن هذا النظام الذي يعتمد على نموذج ثلاثي النطاق للحماية الكاملة للمعلومات خلال عمليات الدفع.

ويجمع نظام الدفع الذي يتبنى تقنية الحماية 3 دي . أس بين سهولة ومرونة التطبيق ويوفر الانتقال الآمن لتأصيل الحساب وتخفيض نسبة الأخطاء له مزايا بينها زيادة ثقة العملاء وحجم المبيعات وقبول بطاقات الدفع على نحو واسع من خلال تعزيز ثقة التجار بالتعاملات الدولية، وتسهيل عملية الاستيراد وتخفيض تكلفة المعاملات ما يساهم في اعتماد المشابهة في كافة القطاعات.²

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي.

يعد الأداء المالي من أكثر المفاهيم الإدارية سعة وشمولا إذ ينطوي على العديد من المواضيع الجوهرية المتعلقة بنجاح أو فشل أي مصرف وهو من أكثر ميادين الأداء استخداما وقدا لقياس أداء البريد، لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويساهم في توجيه البريد نحو المسار الأفضل والصحيح، حيث أن غاية البريد في تحقيق الربحية والبقاء متعلق برفع الأداء المحقق من قبله والذي كان يترجم في شكل دلالات مالية فقط، ومن هذا المنطلق سنحاول التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الأداء المالي.

المطلب الأول: عموميات حول الأداء المالي.

أولاً: مفهوم الأداء المالي.

- "يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء الشركات حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي

¹ محمد إبراهيم أبو الهيجاء ، مرجع سبق ذكره، ص 132.

² سعداوي خديجة: وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة وتأثيرها على السياسة النقدية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة مسيلة ، الجزائر ، 2015 ، ص 48-49.

- تمارسها الشركة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصانع وتحقيق أهدافهم¹.
- كما يعرف الأداء المالي على أنه: " هو المعبر عن أداء الأعمال باستخدام مؤشرات مالية كالربحية، ويمثل الركيزة الأساسية لما تقوم به المنظمات من أنشطة مختلفة " .²
 - يمكن تعريفه أيضا على أنه: " يكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة " .³
 - " هو ما تحققه الشركة من عائدات يلخصها سجل حسابي يستند الى قياس السياسات والعمليات المرتبطة بالإطار المالي لشركة ضمن فترة زمنية معينة، وبالمقارنة مع شركات أخرى مشابهة " .⁴
 - " يعرف بأنه مدى مساهمة الأنشطة في خلق قيمة أو فعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية وبأقل تكاليف مالية " .⁵
- من خلال التعاريف السابقة يمكن تلخيص معنى الأداء المالي على أنه النتائج التي يحاول البريد تحقيقها من المنظور المالي وهو بذلك يمثل الأهداف التي يمكن استخدامها كمعايير لقياس كفاءة الخطة المالية، والخطة المالية الناجحة هي التي يكون لنتائجها تأثير ايجابيا في قيمة البريد.

ثانيا: أهمية الأداء المالي.

تكمن أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء البريد من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في لبنك.⁶

(أ)- أهمية الأداء المالي بالنسبة للمتعاملين مع البريد:

- يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط البريد وطبيعته.
- يساعد على معرفة الظروف الإقتصادية والمالية المحيطة وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومديونية وتوزيعات على سعر الأسهم .
- يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات المالية لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع البريد.

¹ محمد محمود الخطيب: الأداء المالي على عوائد اسهم الشركات المساهمة ، الطبعة الاولى 1431 ،الأردن، 2010 ، ص 45 .

² علاء فرحان طالب ، إيمان شيخان المشهداني :الحكومة المؤسسة والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف ،دار صفاء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2011 ،ص 63.

³ Martory Bernardk: **Control de Gestion Sociale**, liborainewilber, Paris, 1999, p 43.

⁴ أنس مصلح ذياب الطراونة: العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية ، رسالة ماستر ، قسم المحاسبة و التمويل ، كلية الأعمال ، جامعة الشرق الأوسط ، 2015 ، ص 12 .

⁵ أحمد طرطار :الترشيد الإقتصادي للطاقة الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2007 ، ص 35 .

⁶ محمد محمود الخطيب ، مرجع سبق ذكره ، ص 47 .

(ب)-أهمية الأداء المالي بالنسبة للبريد:

- تقييم ربحية وسيولة البريد.
- متابعة ومعرفة نشاط البريد.
- المساعدة في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتقييم البيانات المالية.
- المساعدة في فهم التفاعل بين البيانات المالية.

ثالثا:معايير ومقاييس الأداء المالي.

(1)-معايير الأداء المالي :

تعرف المعايير بأنها أسس تعد لغرض القياس والمقارنة أو التصرف، وتوضع عن طريق سلطة معينة أو قبول عام أو عرف كأساس لما يجب أن يقتدي به سلوك أو إجراء معين، ويعد استخدام المعايير أسلوبا سليما مناسبا لقياس الأداء.¹

هناك أربعة معايير رئيسية للأداء المالي وهي:²

(1-1)-المعايير التاريخية:

تكون 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، كما يمكن أن يستفيد منها المحلل المالي الخارجي.

(2-1)-المعايير القطاعية:

تمثل هذه المعايير أساسا جيدا لمقارنة أداء البريد ومتابعتها دوريا، خاصة أنها تتشابه في العديد من الخصائص مع النشاط الذي تقارن به.

(3-1)-المعايير التنافسية:

وتعد هذه المعايير لغرض مقارنة الأداء المتحقق مع الأداء المالي المتحقق لوحد 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 .

¹فلاح حسن الحسيني ، مؤيد عبد الرحمن الدوري : إدارة البنوك مدخل كمي والإستراتيجي معاصر ، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى ، 2000، ص 247.

²مبيد حميد علي:دور تقويم الأداء في الحد من الفساد الإداري و المالي ، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية ، العدد 2014، ص 315 .

1-4)- المعايير المستهدفة:

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

(2)- مقاييس الأداء المالي:¹

تعد المعلومات المالية من أكثر مصادر المعلومات توفرا في البريد، وأن توفر هذه المعلومات يعد من الشروط الواردة في القوانين التي تضعها الحكومة، والتي تؤكد إلى ضرورة كشف البريد عن معلومات مالية معينة بشكل سنوي، خصوصا تلك المعلومات التي تظهر في حساب الأرباح والخسائر، الميزانية العمومية كشف تدفق الأموال، وأن هذه المعلومات تمثل الأساس عند التفكير في قياس الأداء في البريد ومن بين مقاييس الأداء المالي نذكر:

- معدل النمو المتحقق للبريد في حجم التسهيلات المصرفية والودائع والقروض والموجودات وحقوق الملكية والاستثمارات وغيرها .
- معدل الانخفاض في حجم التكاليف للعمليات المالية والبريدية.
- تعدد وتنوع الخدمات البريدية وحجم الاستثمارات.
- عدد الفروع التي تعود للبريد وحجم الانتشار جغرافيا، وأنواع الخدمات المصرفية التي تقدمها تلك الفروع .
- معدل العائد على الاستثمار، ومعدل العائد على حق الملكية، معدل توظيف الودائع ويستخرج بقسمة مجموع بنود الاستثمار والأوراق التجارية المخصصة.
- معدل الإقراض.
- معدلات النمو المتحققة في مجال الربحية وسوق الاوراق المالية.²

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي.

نتيجة التطورات الإقتصادية المعاصرة ازدادت أهمية الحسابات الختامية والميزانيات وازداد معها الاهتمام بدراسة وتحليل الأرقام والبيانات الواردة في هذه الحسابات بغية التعرف على نقاط القوة والضعف، وتحديد أسباب النجاح والفشل وبالتالي تقييم الأداء المالي وهذا ما سنحاول التعرض له.

¹بشرى مذكور ، مرجع سبق ذكره ، ص 39.

²فلاح حسن الحسيني ، مؤيد عبد الرحمن الدوري، مرجع سبق ذكره ، ص 245.

أولاً: مفهوم تقييم الاداء المالي وأهميته.

(1) - مفهوم تقييم الأداء المالي:

- يعرف تقييم الأداء المالي على أنه: "تقديم حكم ذو قيمة على إدارة الموارد الطبيعية، المادية والمالية المتاحة لإدارة البريد كطريقة لإشباع رغبات أطرافها المختلفة".¹
- كما يعرف تقييم الأداء المالي على أنه: "مجموعة من الإجراءات التي تقارن النتائج المحققة، للنشاط مع أهدافه المخطط لها، بهدف تبيان مدى انسجام تلك النتائج مع أهدافه المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء كما يقارن عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته للتأكد من أن الأداء قد تم بدرجة عالية من الكفاءة".²
- كما يعرف على أنه: "تشخيص للمشاكل التي يواجهها البريد والحكم على كفاءتها في قيامها بأعمالها".³
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن تقييم الأداء المالي هو أحد المقومات الرئيسية للعملية الرقابية إذ تتم مقارنة الأداء الفعلي لكل نشاط من أنشطة البريد بمؤشرات محددة مقدما وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف، وتحديد المراكز المسؤولة عنها، وذلك للحكم على كفاءة التشغيل سواء على مستوى الوحدة أو على مستوى الأنشطة الداخلية .

(2) - أهمية تقييم الأداء المالي:

- لاشك أن أهداف تقييم الأداء تختلف حسب توقعات المستفيدين من تقارير الأداء، إذ يركز المودعون مثلاً على إدارة السيولة ومدى ضمانها لودائعهم، في حين يهتم المساهمون بمؤشرات الربحية، بينما تهتم إدارة البريد بالقدرة على توفير الخدمات للمتعاملين دون تعريض أموال المودعين للأخطار.⁴
- يمكن توضيح أهمية تقييم الأداء المالي بصفة عامة في النقاط التالية:⁵

- تعتبر عملية تقييم الأداء المالي أهم الركائز التي تبنى عليها عملية الرقابة والضبط.
- مساعدة الإدارة العليا في توجيه إشرافها على أساس الأقسام التي تكون في حاجة لها، ووضع الخطط المستقبلية على أساس كفاءة أكبر.

¹فلاح حسن الحسيني ، مؤيد عبد الرحمن الدوري ، نفس المرجع ، ص 245.

²زهرة حسن العامري ، علي خلف الركابي : أهمية النسب المالية في تقييم الأداء ، مجلة الإدارة والاقتصاد ، العدد 2007 ، 63 ، ص 125.

³محمد حسن الشريف محمد : الاندماج وأثره على الأداء المالي للمصاريف التجارية ،دراسة تطبيقية على عينة من المصارف السودانية ، رسالة دكتوراه، قسم التسيير ، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم و التكنولوجيا ، السودان ، 2015 ، ص 13.

⁴مجيد الكرخي :تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، مصر، 2010،ص37.

⁵محمد جمعي قريشي :تقييم أداء المؤسسات المصرفية ،دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 2000/1994 ،مجلة الباحث عدد 3، جامعة ورقلة ، الجزائر ،2004،ص89.

- تحديد الاختلافات الجوهرية بين النتائج الفعلية المحددة لها بهدف تطوير مراحل العمل.
- الوقوف على مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة بطريقة رشيدة تحقق عائد أكبر بتكاليف أقل بنوعية جيدة.
- تحقيق تقييم شامل للأداء على مستوى الإقتصاد الوطني وذلك بالاعتماد على نتائج التقييم الأدائي لكل مشروع.
- تصحيح الموازنة التخطيطية ووضع مؤشراتنا في المسار الصحيح بما يوازن بين الطموح والإمكانات المتاحة، حيث تشكل نتائج التقييم قاعدة معلوماتية كبيرة في رسم السياسات والخطط العملية البعيدة عن المزاجية عن الميزانية والتقديرات غير واقعية .
- يساعد تقييم الأداء المستمر في الكشف على الاختلالات بصورة سريعة عند بدايتها ويؤدي ذلك في اتخاذ خطوات علاجية من أجل تحديد الانحرافات التي تحدث وتوجيه العمل نحو المسار الصحيح.
- الوقوف على العلاقات التي تربط بين الموارد المتاحة وبين كفاءة استخدامها وكيفية تطوير هذه العلاقات خلال مدة زمنية معينة من خلال مقارنة ما هو متحقق مع ما تم التخطيط له مسبقا.
- يقوم بتشخيص المشاكل مع تبيان نقاط القوة والضعف.

ثانيا: الشروط الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء المالي.

- تتطلب عملية تقييم الأداء المالي بعض الشروط الأساسية التي من شأنها الارتقاء بدرجة التقييم إلى مستوى من الدقة الذي يساعد على اتخاذ القرارات السليمة في تصحيح الانحرافات وتحديد المسؤوليات والارتقاء بالنتائج إلى المستويات المرغوبة ومن هذه الشروط نذكر مايلي:¹
- أن يكون الهيكل التنظيمي واضحا تتعدد فيه المسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف بدون اي تحفظ.
 - أن يتوفر نظاما متكاملًا وفعالًا للمعلومات والبيانات والتقارير اللازمة لتقييم الأداء المالي.
 - تحديد معدلات الأداء المالي للبريد المرغوب من أجل تسهيل عملية المقارنة يجب على البريد تحديد مسؤولية الانحرافات الموجهة والمالية، ومن الأفضل أن تحدد هذه المعدلات بمشاركة العاملين لمسيريهم من خلال تحفيزهم من أجل بلوغهما.
 - استمرارية عملية التقييم ويعني ذلك عدم الاقتصار على فترة زمنية معينة، بل يجب أن تمارس على طوال حياة البريد وعلى فترات دورية قد تقصر وقد تطول.²

ثالثا: القواعد الأساسية لتقييم الأداء المالي.

تستند عملية تقييم الأداء المالي على عدة قواعد أساسية يمكن تلخيصها فيما يلي:

¹مجيد الكرفي ، مرجع سبق ذكره ، ص 42.

²صلاح الدين محمد عبد الباقي: السلوك التنظيمي مدخل تطبيق معاصر ، الدار الجامعية الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2003، ص 20.

(1)-تحديد الأهداف:

إن إجراء تقييم أداء أي بريد يقتضي التعرف على الأهداف التي يريد تحقيقها والتي يتعين تحديدها بشكل واضح دقيق، مستعين بالأرقام والنسب الملائمة كالربحية والقيمة المضافة المطلوب تحقيقها، فالبريد لا يتوقف دوره عند رسم السياسات على الهدف العام لنشاط بل يجب أن يتوسع ليشمل جميع الأهداف التفصيلية له والتي يمكن تصنيفها إلى أهداف قصيرة الأمد وبعيدة الأمد، وأهداف رئيسية وأهداف فرعية لتغطي كل قسم، ويجب الإشارة هنا إلى ضرورة أن تكون هذه الأهداف معروفة ومفهومة للعاملين في البنك.¹

(2)-وضع الخطة التفصيلية:²

بعد استكمال تحديد الأهداف، لابد من وضع خطة متكاملة لإنجاز تلك الأهداف توضح فيها الموارد المالية والبشرية المتاحة للبريد، وتحديد مصادره وكيفية الحصول عليها، أيضا الأساليب الفنية والإدارية والتنظيمية التي تتبعها الإدارة، وقد يتطلب ذلك وضع خطط مساندة للخطة العامة، كل منها تمثل نشاط فرعي في البريد، على أن يجري إعدادها في ضوء الأهداف العامة مع مراعاة درجة عالية من التنسيق والتكامل بينها.

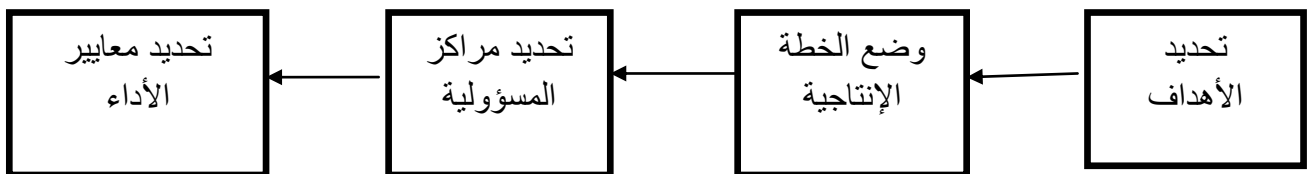
(3)- تحديد مراكز المسؤولية:

حيث يتم وضع لكل قسم من أقسام البريد مسؤول خاص من أجل الرقابة والإشراف في عملية تقييم الأداء هنا تتطلب إيضاح اختصاصات كل من مركز مسؤولية، وكذلك تبيان العلاقات التنظيمية التي تربط هذه المراكز بعضها البعض، ومدى تأثير كل مركز على أنشطة المراكز الأخرى، كما يسهل ركن تحديد مراكز المسؤولية في عملية الكشف عن الانحرافات وتفسيرها بغرض التعرف على أسبابها والمراكز المسؤولة عنها.

(4)-تحديد معايير الأداء:

تتطلب إجراءات تقييم الأداء وضع معايير لهذا الغرض وهي مجموعة من المقاييس والنسب والأسس التي تقاس بها الإنجازات التي حققها البريد.

شكل رقم 01 : قواعد تقييم الأداء المالي.



المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على المعلومات السابقة.

¹ علي فاضل جابر: التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير للعلوم المحاسبية، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2006، ص14.

² محمد جموعي قريشي، مرجع سبق ذكره، ص 90.

المطلب الثالث: مراحل تقييم الأداء المالي ومصادر معلومات ومعوقات عملية التقييم.

أولاً: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي.

وتتقسم مصادر معلومات تقييم الأداء المالي إلى مصادر خارجية ومصادر داخلية:

(1) - المصادر الخارجية:

يتم الحصول عليها عن طريق المحيط الخارجي ونصنفها فيما يلي:

(1-1) -المعلومات العامة:

تتعلق هذه المعلومات بالظرف الإقتصادي حيث تبين الوضعية العامة للإقتصاد في فترة زمنية معينة والسبب في الاهتمام بهذا النوع من المعلومات هو تأثر نتائجها بطبيعة الحالة الإقتصادية للمحيط كالتضخم، وتساعد هذه المعلومات على تفسير نتائجها والوقوف على تحقيقها.¹

(1-2) -المعلومات القطاعية:

تقوم بعض المنظمات المتخصصة بجمع المعلومات الخاصة بالقطاع ونشرها لتستفيد منها المؤسسات في إجراء مختلف الدراسات المالية والإقتصادية.

(2) -المصادر الداخلية:

تمثل المعلومات الداخلية المستعملة في عملية تقييم الأداء المالي عموماً في المعلومات التي تقدمها مصلحة المحاسبة.²

(1-2) -الميزانية:

هي وثيقة محاسبية تمكننا عند تاريخ وضعها من الحصول على صورة شاملة حول وضعية الذمة المالية للبريد أي الخصوم التي تشمل مجموع الالتزامات المكونة لموارد البريد والأصول التي تشمل مجموع الحقوق المكونة للاستثمارات البريدية.³

¹ناصر دادي عدون ، نواصر محمد فتحي : دراسة الحالات المالية ، دار الافاق ، الجزائر ، 1991،ص11.

²مفلح محمد عقل:مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، دار المستقبل الطبعة الثانية ، عمان ، 2000، ص30.

³مداني بن بلغيث: إنعكاسات تطبيق النظام المحاسبي المالي على التشخيص المالي للمؤسسة ،دراسة حالة مطاحن الوحدات ،الملتقى الدولي حول النظام المحاسبي المالي في مواجهة المعايير الدولية المحاسبية التحدي : IAS و المعايير الدولية للمراجعة IFRS ، يومي 14/13 ديسمبر

2011 بورقلة ، ص 17 .

2-2-جدول حسابات النتائج :

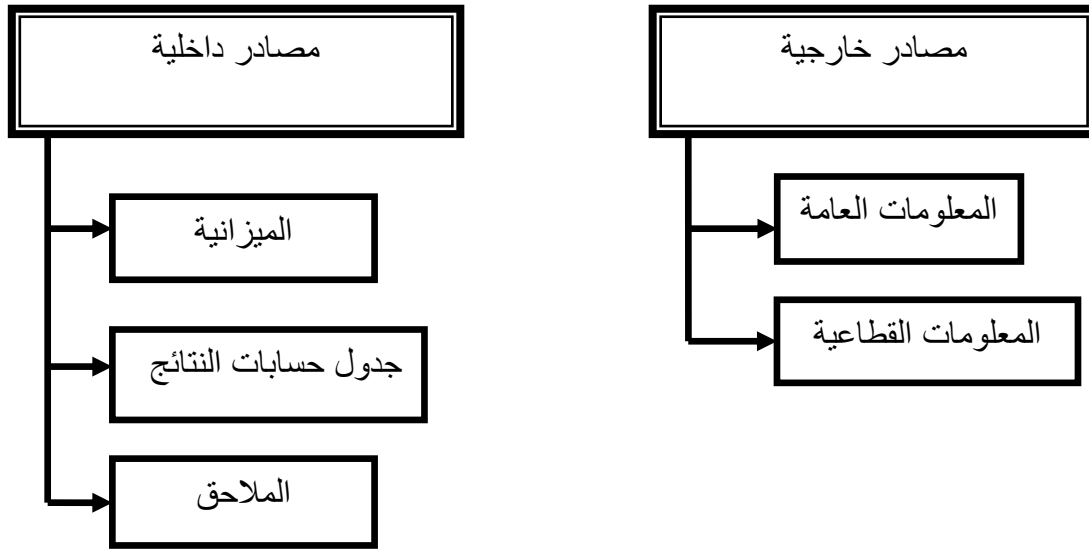
يعد جدول حسابات النتائج وثيقة محاسبية نهائية تلخص نشاط المؤسسة دوريا ويتمثل في جدول يجمع مختلف عناصر التكاليف والإيرادات التي تساهم في تحقيق نتيجة نشاط المؤسسة في دورة معينة.

2-3-الملاحق:

وثيقة شاملة تعدها المؤسسة المالية، وهدفها الأساسي يتمثل في تكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج فهي يمكن أن تقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول النتائج بأسلوب آخر، تقدم كذلك هذه الملاحق نوعين من المعلومات المكملة أو الرقمية الموجهة لتكملة وتفصيل بعض عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج.

يمكن توضيح مصادر معلومات تقييم الأداء المالي في الشكل الموالي:

الشكل رقم 02 : مصادر معلومات تقييم الأداء المالي.



المصدر: من إعداد الطالبتان ، بالاعتماد على مصادر معلومات تقييم الأداء المالي .

ثانيا: مراحل تقييم الأداء المالي.

تعد عملية تقييم الأداء المالي واحدة من العمليات الأساسية في مجال الإدارة حيث أن البريد في حالة تغيير مستمر فإن الإدارة تواجه قضية أساسية وهي تعديل خياراتها الإستراتيجية بصورة دائمة، إذ أن تقييم الأداء المالي يساعد في وضع العلاج اللازم للانحرافات قبل أن تتعد الأمور نتيجة الاستمرار في التنفيذ الخاطيء، وتتم عملية تقييم الأداء المالي للبريد بخطوات أو مراحل كما يلي:

(1)- جمع المعلومات الضرورية:

تعتبر المعلومات شيء ضروري وموردا أساسيا في عملية تقييم الأداء المالي حيث تتم عملية جمع المعلومات من خلال الملاحظات الشخصية، التقارير الشفوية، التقارير الكتابية، إذ لا يمكن اتخاذ القرارات دون توفر المعلومات الكافية وبالجودة العالية وفي الوقت المناسب.¹

(2)- قياس الأداء الفعلي:

هي المرحلة الثانية في عملية التقييم، حيث تمكن هذه المرحلة البريد من قياس كفاءته وفعاليتته وذلك من خلال اختياره لمجموعة من المؤشرات والمعايير، وعليه فإن قياس الأداء يهدف إلى التشخيص ويمكن أن يتبنى من خلاله الانحرافات إن وجدت.²

(3)- اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم:

في كون أن نشاط البريد المنفذ كان ضمن الأهداف المخططة وأن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصرت جميعها وأن الحلول اللازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت وأن الخطط قد وضعت لسير بنشاط البريد نحو الأفضل في المستقبل.

(4)- مرحلة تصحيح الانحرافات:

أي تصحيح الانحرافات التي حدثت في الخطة الإنتاجية و تغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم وتزويد الإدارات التخطيطية عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي نتجت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة.

ثالثا: معوقات عملية تقييم الأداء المالي.

يمكن ذكر المعوقات التي تحد من التقييم الفعال فيما يلي:³

- صعوبة تحديد المعايير المساهمة في الأداء الفعال وغير الفعال.
- صعوبة تحديد أداء الفرد ومدى مسؤوليته من هذا الأداء.
- صعوبة تحديد الأداء الفعلي للفرد، الميل إلى إعطاء تقديرات متوسطة تهربا من الانتقادات.

¹ مجيد الكرخي : مرجع سبق ذكره ، ص 39.

² إدريس ثابت عبد الرحمان ، المرسي جمال الدين محمد : الإدارة الإستراتيجية مفاهيم و نماذج تطبيقية ، دار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، 2006 ، ص 48.

³ عادل عشي: الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل، ببسكرة، الجزائر ، ص 25.

- أثر الهالة: يتمثل في الميل إلى تقديم لجميع جوانب الأداء ملاحظة إيجابية أو سلبية ناتجة عن ملاحظة أو تقييم جانب أو بعض جوانب الأداء فقط، يعني هذا أن الفرد يحصل على تقييم كلي من خلال تقييم جانب معين فقط كالحكم على الأداء الجيد لرجل البيع من خلال قدرته على التفاوض مع العملاء وإغفال بعض جوانب الأداء الأخرى الضرورية .
- التشابه: ويقصد به التشابه القائم بالتقييم والمقوم في مجموعة من العناصر أو الخصائص، وقد بينت العديد من الدراسات أن القائمين بالتقييم يصدرن أحكاما إيجابية في صالح الأشخاص المشتركين معهم في بعض الخصائص كالانتماء إلى نفس المنطقة الإجتماعية، الدراسة في نفس الجامعة ، نفس الآراء والأفكار، نفس المصالح، القرابة، الجنس.....، فمثل هذا التشابه قد يعرقل التقييم الجيد.¹
- أثر التعارض: يتمثل هذا الأثر في الميل إلى تقييم فرد ما من خلال مقارنة أدائه بأداء زملائه المحيطين به بدل من تقييمه على أساس متطلبات عمله ولتوضيح ذلك نعطي المثال التالي: موظفين لهما نفس الأداء و بدرجة متوسطة ، الأول يقارن أداءه بأداء زملائه المتحصلين على درجة عالية والثاني يقارن أداءه بأداء زملائه المتحصلين على درجة ضعيفة فالأول يعتبر أداءه ضعيف مقارنة بأداء الثاني، وهذا غير صحيح لأنهما لهما نفس الدرجة.
- الأولوية والحدثة: الأولوية تعني الأخذ الأولي للفرد كمقياس لأدائه خلال فترة طويلة دون الأخذ بعين الاعتبار التطورات اللاحقة بعد أو لعملية تقييم، أما الحدثة تتمثل في الأخذ بالأداء الملاحظ حديثا للحكم على مستوى الأداء وإهمال الأداء السابق، وفي كلتا الحالتين تعتبر عملية تقييم الأداء غير دقيقة.²

المبحث الثالث: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكترونية والأداء المالي.

المطلب الأول: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي.

أولاً: دور الشبكات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية في تحسين الأداء المالي.

للشبكات الإلكترونية والمحفظ الإلكترونية دور كبير في تحسين الأداء المالي و سنتاولها فيما يلي:

(1)- الشبكات الإلكترونية:

من أبرز وسائل الدفع الإلكترونية ما يعرف بالشبكات الإلكترونية والتي تعد أداة جيدة للدفع الإلكتروني وأحد نتائج الثورة التكنولوجية وكوسيلة لتسوية المعاملات المالية وإبرام الصفقات عبر الانترنت هذه الوسيلة قد تكون فعالة للكثير من المنازعات والمخاطر التي تحيط باستخدام الشبك المكتوب يدويا الذي يعتبر أداة دفع

¹الطبيب حامد إدريس موسى: أثر القياس المرجعي على تقويم الأداء المالي في المصارف التجارية السودانية ، مجلة جامعة بحث الرضا العلمية، العدد 14، جامعة أم درمان الاسلامية ، السودان ، مارس 2015، ص 25.

²بشرى منكور ، مرجع سبق ذكره ،ص 50.

تواجه العديد من الإشكالات إذ أن الشيك الإلكتروني يقوم بدور فعال في تحسين الأداء المالي ونبرز ذلك في النقاط التالية:¹

(1-1)-إعادة الثقة للشيكات الورقية:

تقوم الشيكات الإلكترونية بإعادة الثقة للشيكات الورقية التي فقدت مصداقيتها نتيجة عدم إمكانية التأكد من وجود مؤونة من عدمه وقت التعامل بالشيك، كما أن الشيك الإلكتروني يتوافق مع مفهوم الشيك باعتباره أداة دفع وليس أداة ائتمان تحل محل النقود في الدفع.

(2-1)-التقليل من عملية النصب والاحتيال:

يؤدي الشيك الإلكتروني إلى التقليل من عملية النصب والاحتيال اتجاه البنوك والمستفيدين وغيرهم من خلال التأكد من كافة بيانات الشيك لدى نقاط التعامل به، ويحمي الأطراف من التحايل باستخدام شيكات مزورة أو بدون مؤونة أو عدم كفاية مؤونتها، كما يوفر الشيك الإلكتروني السرعة والسهولة في التعامل والاستمرارية على مدار الساعة.

(3-1)-تعزيز ثقة المتعاملين به:

إن استخدام الشيكات الإلكترونية يعزز الثقة بين المتعاملين من خلال تضمين هذه الشيكات للبيانات الأساسية التي تبعث الاطمئنان لدى المتعاملين.

(4-1)-دفتر شيكات دفتر آمنة:

يتميز دفتر الشيكات الإلكترونية بالأمان مقارنة بدفتر الشيكات العادية ولا يختلف كلاهما عن الآخر إذ أنهما يحققان الهدف نفسه، الشيك الإلكتروني يمكن المرسل أن يحمي نفسه من الغش بتشفير رقم حسابه بالمفتاح العام للبريد، ومن ثم لا يكشف رقم حسابه للتاجر ويمكن استعمال الشهادات الرقمية في التصديق وتوثيق العميل والبريد.

(5-1)-انخفاض تكلفة التعامل بالشيكات الإلكترونية:

التعامل بالشيكات الإلكترونية يخفض تكاليف المصروفات الإدارية ويقلل كلفة الموارد الورقية والطباعة بالنسبة للبريد، كما أنه يحل أيضا المشاكل المتعلقة بالشيكات الورقية كالتزوير والنقل والطبع، ويسرع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.

¹ جعفر حسن جاسم: الإقتصاد الرقمي ، دار البداية ، عمان ، 2009 ، ص 258 .

1-6) مبالغ التعامل بالشيك الإلكتروني كبيرة:

تصل مبالغ التعامل بالشيك الإلكتروني إلى الملايين لأن كل شيك له رقم مستقل وبالتالي يمكن استخدامه إلا مرة واحدة في التعامل.¹

2) المحفظة الإلكترونية:

تعد المحفظة الإلكترونية مفيدة كوسيلة دفع وتوفر قدرا من الوقت والسرية، وفي ظل الاستخدام اليومي لعمليات الشراء المحلية والعالمية أصبحت الحاجة ملحة لاستخدام تلك التقنية لئلاها من سهولة التواصل عبر الشبكات الانترنت وما يترتب عليها من تسهيل عمليات الشراء التي تحتوي في مضمونها تحويلات نقدية صغيرة أو كبيرة، وسرعة وصولها للطرف الآخر في ظل التكنولوجيا المتقدمة.²

ثانيا: دور البطاقة الإلكترونية والتحويل المصرفي في تحسين الأداء المالي.

1) البطاقة البنكية:³

تستخدم البطاقات البنكية (الإلكترونية) في السحب النقدي من آلات الصراف الآلي في شراء السلع والحصول على خدمات حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من المرونة في السداد وقد أكبر في الأمان وتكلفة أقل في إتمام المعاملات وبسرعة أكبر في التسويات المالية، كما أن البطاقات البنكية تنجز بواسطتها المعاملات الدائنة أو المدينة بشكل أكثر أمانا وقادر على مواجهة احتمالات التزوير والغش، كما أن البطاقات البنكية تمكن مستخدميها من الحصول على الخدمة دون اللجوء إلى طوابير الانتظار، وتمكنهم من سحب المبالغ حتى في أيام العطل، أي الخدمة بالبطاقة البنكية متوفرة 24 ساعة على 24 ساعة . وكذلك تكون الأموال متوفرة في الصراف الآلي عند استخدام العميل البطاقات البنكية، وبالتالي فإن هذه الأخيرة تعتبر أداة مميزة وتسهل للعميل والبريد أداء معاملاتهم.

2) التحويل الإلكتروني:

يهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك بما يكفل تقديم خدمات ذات جودة عالية وأفضل للعملاء، كما تعطي البنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية، إذ تنتج لها إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنوك المركزية وتوفير دفع

¹بختي إبراهيم: دور الأنترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر ، 2002-2003 ، ص 143 .

²فريدة قفلول ، مرجع سبق ذكره ، ص 63 .

³معطي سيد أحمد: واقع تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية ، مذكرة ماجستير تخصص حوكمة الشركات ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2011-2012 ، ص 70 .

فوري للعملاء، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.¹

ثالثا: دور النقود الإلكترونية في تحسين الأداء المالي.

للقود الإلكترونية دور مهم في تحسين الأداء المالي إلى حد كبير ويمكن إدراج دورها في النقاط التالية:²

(1)-تكلفة تناولها زهيدة:

أي أن تحويل النقود الإلكترونية عبر شبكة الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية التي تعد ذات تكلفة عالية .

(2)-انتشارها في العالم:

يمكن تحويل النقود الإلكترونية في كل زمان ومكان في العالم وذلك لاعتمادها على الانترنت التي لا تعرف الحدود الجغرافية ولا السياسية، لأن التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساعد كثيرا النقود الإلكترونية في الانتشار والتوسع عبر العالم.

(3) - السرعة في الأداء:

تسارع عمليات الدفع، حيث يتم تبادل المعلومات والتنسيق الخاصة بها في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى وسائط مما يعني تسريع هذه العملية.

(4)-الأمان والسرية:

تتميز النقود الإلكترونية بالسرية والأمان إذ أنها توفر درجة أمان كبيرة أثناء تحويلها، بحيث أن البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية تستخدم أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركة المالية، كما تستخدم مستعرضات شبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية، مما يجعل دفع النقود أكثر أمانا.

¹ بلودي محمد: مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، علوم إقتصادية و علوم تجارية و علوم التسيير ، تخصص نقود و بنوك ، جامعة تلمسان ، الجزائر ، 2010-2011 ، ص 26 .

² بن جدال جوهر: دور الانترنت و التجارة الإلكترونية ، دراسة حالة إسترداد الكتاب في جامعة سعد دحلب البليدة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير ، علوم إقتصادية و علوم تجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2001-2002 ، ص 88 .

المطلب الثاني: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي.

أولاً: الجرائم الإلكترونية الناتجة عن وسائل الدفع.

تعرف الجرائم على أنها: "هي كل فعل أو سلوك غير مشروع من خلال استعمال الوسائط الإلكترونية مثل الحواسيب، أجهزة النقل، شبكات الاتصالات الهاتفية، شبكات نقل المعلومات، شبكة الانترنت، حيث تتسبب في تحميل أو إمكانية تحميل المجني عليه خسارة، وحصول أو إمكانية حصول مرتكبه على أي مكسب وتهدف هذه الجرائم إلى الوصول غير المشروع لبيانات سرية غير مسموح بالإطلاع عليها ونقلها ونسخها أو حذفها أو تهديد أو ابتزاز الأشخاص والجهات المعينة بتلك المعلومات، أو تدمير بيانات وحواسيب الغير بواسطة فيروسات تتمثل فيما يلي:¹

(1)-انتحال شخصية الفرد:

يتم عندما يستغل اللصوص بيانات وتاريخ ميلاد شخص ما على شبكة إلكترونية من أجل الحصول على بطاقة بنكية ائتمانية حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبك لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت من خلال هيئات أمنية صارمة عبر الشبكة.

(2)-جرائم السطو على أرقام البطاقات:

اتاحت الثورة الرسمية لقراصنة المعلوماتية إمكانية تخليق أرقام البطاقات الائتمانية بواسطة برامج تشغيل، تتيح إمكانية تخليق أرقام بطاقات بنك معين من خلال تزويد الحاسب بالرقم الخاص بالبنك مصدر البطاقة علاوة على إمكانية النقاط هذه الأرقام عبر قنوات الانترنت المفتوحة واستخدامها بطرق غير مشروع في عمليات التسويق عبر الشبكة.²

(3)-غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:

غسيل الأموال يعني التصرف بالنقود بطريقة تخفي مصدرها الحقيقي، وهي عملية يلجأ إليها تجار ومهروبو المخدرات لإخفاء وجود دخل أو إخفاء مصدر غير مشروع أو استخدام الدخل المشروع في وجه غير مشروع ثم يقومون بادخار ذلك في الدخل المشروع ليبدو كأنه تحقق مصدر مشروع، ويمكن استخدام هذه

¹فاطمة الزهراء خباري: جرائم الدفع الإلكتروني و سبل مكافحتها ، ملتقى آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري ، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة الجيلالي بونعامة ، خميس مليانة ، يوم 29 مارس 2017 ، ص 22 .
²زهير زواش ، مرجع سبق ذكره ، 91 .

البطاقات في غسيل الأموال غير المشروعة ويتم تغطية السحوبات النقدية أو البضاعة من حساباتهم لدى أحد البنوك في دولة أخرى وهي أموال أصلها غير مشروع.¹

(4) - السحب بالقوة الإلكترونية:

حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب التحايل لاختلاف دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها وذلك عن طريق اختلاف مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدي عليه فإنه يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.²

ثانياً: جرائم البطاقات البنكية.³

رغم المزايا التي تحققها وسائل الدفع الإلكتروني في المعاملات المصرفية إلا أنها غير مثالية حيث تعددت الجرائم التي ترتكب بواسطتها، خاصة مع ازدياد استعمالها على وجه الخصوص في المعاملات المصرفية حيث تعددت وسائل الاحتيال وتنوعت صورها، ويمكن تقسيم الجرائم المرتكبة باستخدام البطاقات البنكية إلى جرائم يرتكبها حامل البطاقة وجرائم يرتكبها الغير.

(1) - جرائم يرتكبها حامل البطاقة:

ويمكنه التلاعب في البطاقة بطريقتين:

الأولى: أن العقد المبرم بين البنك والعميل حامل البطاقة أوجب على هذا الأخير إعادة البطاقة عند انتهاء مدتها إلى البنك ومع ذلك يفكر في استخدامها رغم انتهاء مدتها.

الثانية: أن يقوم صاحب البطاقة باستعمالها رغم إلغائها من قبل البنك وقد يقوم حامل البطاقة بتصرفات أخرى تعد تحايلاً منها:

- تجاوز حد السحب المتفق عليه مع البريد وذلك بالتواطؤ مع موظف البريد أو التاجر.
- التحايل على نقاط البيع العامة خارج الخط.
- استخدام نقاط البيع الإلكتروني في إيداع شيكات بدون رصيد بحيث تضاف قيمة الشيك إلى قيمة الحساب الأصلي، ثم يلجأ العميل لتحصيل قيمة هذه الشيكات بواسطة نقطة البيع الإلكتروني وذلك قبل إتمام المناقصة بين البريد وبعضها البعض.

¹العوارم وهيبة: دور وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات تبييض الأموال ، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 25 ، بجاية ، 2015/3/7 ، ص 35 .

²قشقوش هدى: جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريع المقارن ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، 1992 ، ص 105 .

³محمد عبده حافظ: التسويق عبر الأنترنت ، دار الفجر للنشر ، القاهرة ، مصر ، 2009 ، ص 180 .

(2)-الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة استعمال البطاقة من قبل الغير :

ويقصد بالغير هنا أي شخص غير تاجر والذي يتعامل معه حامل البطاقة أو موظفي البريد المصدر للبطاقة، ولذلك بعرف الغير في هذا الخصوص بأنه شخص يسئ استخدام البطاقة غير التاجر وغير موظف البريد.

وقد تظهر مشكلة الغير فيما لو فقدت البطاقة أو سرقت وكذلك في حال ضياع أو سرقة الرقم السري الخاص بها وذلك أن العميل لا يمكنه استخدام البطاقة دون الرقم السري تستخدمها البطاقة بموجبه، وهذا الرقم السري هو صورة من صور التوقيع الإلكتروني.

ويجب على العميل بمجرد فقد البطاقة ورقمها السري إبلاغ البريد المصدر لها حتى لا يتحمل مسؤولية المبالغ التي يسحبها الغير من رصيده، فإذا تغاضى عن الإبلاغ بفقد الرقم السري واكتفى عن الإبلاغ بفقد البطاقة فإن ذلك قد يترتب الزامه بالمبالغ التي سحبت من رصيده بمعرفة الغير، وقد لا يسأل البريد عنها.¹

ثالثا: مخاطر النقود الإلكترونية.

للقود الإلكترونية مخاطر أمنية وقانونية وأخرى مالية نوجزها فيمايلي:

(1)-المخاطر الأمنية :

قد يحدث الخرق الأمني للقود الإلكترونية إما كنتيجة لعمل إجرامي عمدي مثل التزوير والتزييف ، وإما كنتيجة لعمل غير عمدي مثل محو أو تخزين موقع من مواقع الانترنت، وإما الإخلال بتصميمات الأنظمة الإلكترونية والقرصنة الإلكترونية، و من شأن هذه التصرفات والتهديدات السابقة أن تؤدي إلى آثار قانونية وأمنية ومالية خطيرة، لذلك من المهم أن تتأكد الجهة المصدرة للقود الإلكترونية من توافق كافة الضمانات الأمنية سواء بالنسبة للمستهلك أو بالنسبة للتاجر سواء كان متعلق بالقود الإلكترونية التي تأخذ شكل البطاقة البلاستيكية أو تلك التي يتم التعامل بها عبر الانترنت.

(2)-المخاطر القانونية :

علاوة على المخاطر الأمنية من المتوقع أيضا أن تثير النقود الإلكترونية بعض المخاطر القانونية منها:

- انتهاك القوانين واللوائح مثل غسيل الأموال.
- كشف أسرار العميل وانتهاك السرية.

¹ محمد عبده حافظ ، نفس المرجع السابق ،ص 181 .

- انتشار النقد الإلكتروني يؤدي إلى زيادة التهرب الضريبي.¹

(3)-المخاطر المالية:

وتتمثل المخاطر المالية للمعاملات الإلكترونية في:

- انخفاض عرض النقد من قبل البنك المركزي :

تؤدي المبالغة في استعمال النقد الرقمي إلى تقليص ميزانيات البنوك المركزية بالإضافة إلى أن مجموع الودائع تحت الطلب التي تحتاجها أو يرغب بها الأفراد تتخفف فيؤدي إلى خفض عرض النقد من طرف البنك المركزي.

- انخفاض عائدات إصدار النقد :

تأثيرات انخفاض الطلب على النقد المصدر من قبل البنك المركزي هو أنه خلال عائدات إصدار النقد تجني البنوك المركزية في الوقت الحاضر أرباحاً طائلة عبر إصدار الأوراق النقدية التي تشكل مطلوبات البنك المركزي التي لا يترتب عليها فوائد.²

- تقليص دور البنك المركزي كمسير للسياسة النقدية :

قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الأخير للمؤسسات المالية الكبيرة لكن الحاجة إليه قد تتخفف بسبب طلبات البنوك التجارية للسيولة من البنك المركزي .

- الحد من قدرة البنك المركزي على إجراء عمليات السوق المفتوحة :

إن التوسع في استعمال المعاملات الإلكترونية يؤدي إلى تقليص ميزانية البنوك بشكل ظاهر، وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقليص قدرة البنوك المركزية على إجراء عمليات السوق المفتوحة.³

¹ إبراهيم العساوي: التجارة الإلكترونية ، طبعة 1 ، المكتبة الأكاديمية ، مصر ، 2003 ، ص 92 .

² أحمد سفر: أنظمة الدفع الإلكترونية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، بيروت ، 2008 ، ص 57- 58 .

³ توفيق شنبور: أدوات الدفع الإلكترونية ، بطاقات الوفاء ، الجديد في اعمار المصارف ، الجزء الأول ، الجديد في التقنيات المصرفية ، لبنان ،

المطلب الثالث: مقارنة بين الخدمة التقليدية والخدمة الإلكترونية .

أولاً: مقارنة بين استعمال الشيك والبطاقة الإلكترونية¹:

يعتبر الشيك أكثر وسيلة دفع تقليدية مستعملة في الجزائر وسنحاول تبيان الفرق بين الشيك والبطاقة الذهبية كمايلي:

- استعمال الطرق اليدوية على مستوى البريد يؤدي إلى طوابير انتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقنية ووسائل الإعلام الآلي أما استخدام البطاقة مريح للوقت والجهد وسهولة الاستخدام .
- مشاكل في تسليم دفاتر الشيكات أما البطاقة الذهبية فبرسالة نصية في هاتف العميل يستطيع معرفة وصول البطاقة والتوجه إلى البريد للحصول عليها.
- قد يستغرق الحصول دفتر الشيكات 14 يوما على الأكثر اما البطاقة الذهبية لا تستغرق وقتا طويلا جدا وهذا ما يجعل الزبون في حالة استياء.
- الشيك قابل للاستعمال من حامله ويستعمل حتى مع البنوك أما البطاقة الخاصة بالبريد وشخصية.
- يمكن استخدام البطاقة حتى خارج وقت العمل أما الشيك يستعمل إلا في أوقات العمل، البطاقة الذهبية تمكن صاحبها من تحويل الأموال أما بالشيك وهذه العملية غير موجودة.
- البطاقة تمكن الزبون بالقيام بالعديد من العمليات كالسحب والدفع وتسديد فواتير وتحويل الأموال أما الشيك فعملياته محدودة جدا.

ثانيا: مقارنة بين البطاقة المغناطيسية والبطاقة الذهبية.

لكل مستخدم لصك الحساب البريدي الجاري له الحق في بطاقة السحب وتسلم له على مستوى مكتب بريد محل إقامته، وهناك نوعان من هذه البطاقات: الذهبية والكلاسيكية، وسنحاول هنا تبيان الفرق بين هاتين البطاقتين كمايلي:

- من حيث المبلغ المسحوب فالمبلغ المسحوب من الذهبية عبر الصراف الآلي يقدر ب: 50000.00 دج أما المبلغ المسحوب ومن الشباك يقدر ب 200000.00 دج، أما الكلاسيكية فالمبلغ المسحوب من الصراف الآلي يقدر ب 20000.00 دج ومن الشيك 20000.00 دج، أما حاليا فالبطاقة الكلاسيكية لا تعمل في الصراف الآلي.
- ومن حيث طلب البطاقة الذهبية يتم الطلب عليها فرديا عبر الانترنت، أما الكلاسيكية يتم طلبها عبر مركز البريد.

¹حنان تجاني ، مرجع سبق ذكره ، ص 64 .

- البطاقة الكلاسيكية يستطيع صاحبها تغيير الرقم السري وفي حالة ضياعها يتم تحديد الرقم السري في ظرف شهري، أما بالنسبة للبطاقة الذهبية وفي حالة ضياعها يتم تجديد البطاقة كليا.
- يستطيع صاحب البطاقة الذهبية القيام بمدفوعات من دول أخرى، حيث نلاحظ أنه يوجد ثلاثة أرقام موجودة في الوجه الخلفي للبطاقة، عند الدخول إلى مواقع عالمية للقيام بعمليات الشراء يتم طلب هاته الأرقام الثلاثة أما الكلاسيكية فلا يمكن القيام بهذه العملية عن طريقها.¹

ثالثا: المقارنة بين البطاقة الإلكترونية والنقود الإلكترونية.²

رغم التشابه بين بطاقة الائتمان والنقود الإلكترونية المخزنة على البطاقات الذكية سواء من حيث الشكل: إذ أنهما يتميزان بأنهما لهما نفس الحجم مع الفرق في أن الأخيرة تكون مزودة بكمبيوتر صغير أو معالج إلكتروني "Micro-processeur" به ذاكرة تسمح بتخزين بيانات .
أو من حيث الاستعمال: إذ أنهما تستعملان على السواء في العالم المادي، أي في نقاط البيع (POS)، وفي العالم الافتراضي، أي عبر شبكة الانترنت، مع الاختلاف في كيفية استخدامها لإتمام عملية الدفع. إلا أنهما يختلفان في عدة أمور لعل أهمها:

- 1- ترتبط الدفع ببطاقات الائتمان بحساب مصرفي لإتمام عملية الدفع عكس الدفع بالنقود الإلكترونية التي لا ترتبط بحساب مصرفي، ولا تتطلب تدخل المصدر لإتمام عملية الدفع.
- 2- يتم الاحتفاظ بوحدات النقد الإلكتروني باعتبارها قيمة نقدية غير ملموسة على البطاقة الذكية التي تمثل الوسيط لتلك الوحدات الشكل المادي الملموس، بحيث تندمج تلك الوحدات في البطاقة، وتصبح الأخيرة الأداة التي تسمح بتداولها ونقلها، أما بطاقات الائتمان فلا تحمل بالقيم النقدية، ولا تخرج عن كونها مجرد أداة يوفرها البنك بإجراء تسوية لهذه المدفوعات مع التاجر فيما بعد.
- 3- يمكن استخدام النقود الإلكترونية من قبل الكافة، ويستطيع كل من يدفع قيمتها مقدما للحصول عليها واستعمالها، ولا يمكن استعمال بطاقات الائتمان إلا من قبل الأشخاص المرخص لهم في ذلك، وفي حدود سقف الائتمان الممنوح لهم.
- 4- تبرأ ذمة المدين بمجرد تحويل وحدات النقد الإلكتروني إلى الدائن، أما في حالة الدفع ببطاقات الائتمان فلا تبرأ ذمة المدين إلا بقيام البنك بإجراء تسوية لاحقة للمعاملات التي تمت باستخدام البطاقة، وقيد المبلغ في الجانب الدائن من حساب التاجر.
- 5- في الدفع بالنقود الإلكترونية هناك اعتماد على نظام تشفير معقد وهذه الوسيلة أنشئت خصيصا لتسوية المعاملات التجارية الإلكترونية، وهي أكثر أمانا إذا ما قارناها ببطاقات الائتمان التي بشكل غي مشفر مما يجعلها عرضة للسرقة عبر شبكة الانترنت.

¹ حنان تجاني، نفس المرجع السابق، ص 65 .

² حوالف عبد الصمد: النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أوبوكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2014-2016، ص 161، 160.

خلاصة الفصل الأول:

إن وسائل الدفع هي تلك الوسيلة التي تحظى بالقبول العام من طرف أفراد المجتمع، وذلك من أجل تسهيل المعاملات التي تخص تبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، وكان السبب في ظهورها ما هو إلا مرحلة أفرزتها المشاكل التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها وأشكالها، حيث جاءت وسائل الدفع كبديل عنها.

هذا ومع التطور التكنولوجي الحاصل وظهر الشبكة العنكبوتية جاءت بالحل البديل حيث أفرزت وسائل الدفع الإلكترونية والبنوك الإلكترونية وقد تعددت أنواعها مثل تلك التقليدية فمنها: البطاقات البنكية الشيكات الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية إلخ، وبالرغم من إيجابياتها إلا أنها أفرزت عدة مشاكل وعيوب ومخاطر كالجرائم الإلكترونية، جرائم البطاقة البنكية.... إلخ، وتعتبر البطاقات الإلكترونية إحدى الإستخدامات الإلكترونية التي ساهمت بشكل كبير في الرفع من الأداء المالي، وتحسين مستواه وزيادة الرواج وتقليل الخطر.

الفصل الثاني:

دراسة حالة وسائل الدفع

الإلكتروني والأداء المالي في

مؤسسة مديرية البريد

- ولاية ميلّة -

تمهيد:

القيام بالدراسة الميدانية أمر ضروري للاتصال المباشر بين البحث الميداني والواقعي الملموس، بهدف التمكن من تدعيم المعلومات النظرية التي تخص موضوع البحث، ومن أجل بلوغ هذا الهدف ولتوضيح وإظهار المعلومات أكثر، تم أخذ العمال المكلفين بالزبائن، كمجتمع لدراسة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على رفع الأداء المالي للبريد ، وذلك بتربص تطبيقي لدراسة مدى تطابق موضوع البحث مع الواقع، حيث تم توجيه استبيان إلى العاملين بغرض التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على رفع الأداء المالي وقصد الوصول إلى الأهداف المسطرة تم تقسيم الفصل الثاني كما يلي:

المبحث الأول: لمحة عن مديرية بريد الجزائر لولاية ميله

المبحث الثاني: أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج وتحليلها.

المبحث الأول: لمحة عامة عن مؤسسة البريد-ولاية ميله-.

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الإقتصادي والإجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى بريد الجزائر، وفي هذا المبحث سنتطرق لتعريف هذه المؤسسة اعتمادا على الوثائق المحصل عليها من المؤسسة.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر.

أولاً: نشأة مؤسسة بريد الجزائر.¹

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذلك القانون، ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقطة بصدور القانون رقم 2000.03 المؤرخ في 5 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسكية والذي يهدف إلى:

- تطور وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي مع خدمات المصلحة العامة.
- تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين.
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسكية.
- التحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.

ولتنفيذ محتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

¹ معلومات مقدمة من طرف مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميله-.

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيمايلي:

(أ)-المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001:

ويهدف إلى منح ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى " اتصالات الجزائر " كشركة مساهمة من أجل إقامة واستغلال شبكات عمومية للموصلات السلوكية واللاسلكية.

(ب)-المرسوم التنفيذي رقم 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001:

ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد، فموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحوالات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية وكل علامات التخليص (regime d'exclusivite)، أما استغلال أو توفير الخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (regime d'exclusivite)، وأخيرا خضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

(ج)-المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 :

والمتضمن إنشاء مؤسسة " بريد الجزائر " تقع مؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار على بعد 20 كيلو متر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي "هوارى بومدين " .

ثانيا: تعريف مؤسسة البريد.¹

بريد الجزائر مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وضعت المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها في مدينة الجزائر كما تتولى المؤسسة مهمة الخدمة العمومية وفق لترتيبات دفتر الشروط (المكلف بالمالية العامة)الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية وتكلف المؤسسة بضمان تنفيذ السياسة الوطنية لتطور الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كامل التراب الوطني من خلال التكفل بنشاطات تسيير الأداء وتجديد المنشآت الأساسية المتصلة بذلك وتطويرها وتسيير المؤسسة مجلس إدارة يدعى المجلس ويديرها مدير عام يعين بمرسوم بناءا على اقتراح من الوزير المكلف بالبريد و تنهي مهامه بالأشكال نفسها ويساعد المدير العام مديرون يعينون بقرار من الوزير المكلف بالبريد بناءا على اقتراح من المدير العام بعد استشارة المجلس وتنتهى أيضا مهامها بنفس الطريقة وتتمتع المؤسسة بذمة مالية خاصة بها تتكون من الأملاك المحولة إليها أو المخصصة لها وكذلك المساهمات التي تمنحها

¹ معلومات مقدمة من طرف مؤسسة مديرية البريد -ولاية ميلة-.

الدولة كما تتمتع المؤسسة علاوة على ذلك بحق الانتفاع بجميع الأملاك العمومية الوطنية غير المدرجة في الأملاك والمخصصة لها لأغراض تنفيذ مهامها.

ثالثا: البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر.

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:¹

- المديرية العامة والهيكل المركزية وتعمل على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.
- المديرية الإقليمية والتي تعمل على تسيير المؤسسة على المستوى الجهوي.
- الوحدات الولائية تتولى مهام الاستغلال على المستوى الولائي.

(1) - الهياكل المركزية:

(1-1) - المديرية العامة:

يرأسها المدير العام يعمل على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين بمرسوم، يحور المدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب:

- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة.
- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الإدارية المعمول بها.
- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.
- يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي، الخاص بحقوق وديون المؤسسة، كما يقترح على مجلس الإدارة، البرامج العامة للاستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجور ومشاريع توسيع النشاط تتقسم المديرية العامة إلى قسمين: مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

¹ معلومات مقدمة من طرف مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة.

أ)- مديرية الدراسات:

1-مديرية الدراسات لتحسين النوعية:

ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون ولبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بمايلي:

- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون.
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.
- تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في الميدان.
- زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية.
- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.
- تحسين مستوى الاستقبال.

2- مديرية الدراسات الاستراتيجية، التخطيط والتنظيم:

تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

3- مديرية الدراسات في مجال الإتصال:

تهدف هذه المديرية إلى ترقية الإتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم ب:

- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.
- توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.
- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة وإستراتيجياتها.
- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة .

4- مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والإشراف الداخلي:

تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة كما تساعدها أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات وتنكفل هذه المديرية بمايلي:

- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
- المشاركة في تحديد المؤشرات (الانتاج، النوعية).
- المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.

- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال.
- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

5- مديرية الدراسات لشؤون الدولية، التعاون والشؤون القضائية:

تكمن مهامها في تمثل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب:

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحادات الجهوية.
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.
- إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.

6- مديرية الدراسات المكلفة بالامتلاكات:

تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والامتلاكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتمثل مهام هذه المديرية أيضا ب:

- الإثبات والتحقق من مختلف الامتلاكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم امتلاكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.
- صياغة القواعد القانونية لجرد الامتلاكات ومتابعة استهلاكاتها.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر.
- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (التنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحصيرة بسبب التقادم).

(ب)-المديرية المركزية:

1- مديرية المصالح البريدية:

تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن أداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقاتها مع الخارج.

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.

- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.
- تتشكل هذه المديرية من أربع مديريات فرعية وخليّة مكلفة بالبريد السريع:
 - 1-1- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية .
 - 1-2- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جميع الطابع.
 - 1-3- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.
 - 1-4- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
 - 1-5- الخليّة المكلفة بالبريد السريع.

2-مديرية المصالح المالية:

- تتكفل هذه المديرية ب:
- التنظيم والسهر على حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها(مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
 - العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.
 - تأمين الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.
 - معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

3-مديرية المالية والمحاسبية:

- وتتكفل هذه المديرية ب:
- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
 - تأطير مختلف الهياكل والميدان الحسابي والمالي.
 - توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبي للمؤسسة.
 - توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.
 - متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

4-مديرية الوسائل العامة:

- وتتكفل هذه المديرية ب:
- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن.

5-مديرية الموارد البشرية:

وتتكفل المديرية ب:

- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الاجتماعية.
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11).
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

6-المديرية التجارية:

تقوم هذه المديرية بمايلي:

- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية والخدمات والمصالح المالية.
- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

7-مديرية الإعلام الآلي:

تتكفل هذه المديرية بمايلي:

- إعداد برامج التجهيز والنظام الاعلامي.
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
- إنجاز برامج الاستغلال وصياغة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.
- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

المطلب الثاني: التعريف بمؤسسة مديرية وحدة البريد -ولاية ميله-.

أولا:تقديم وحدة البريد الولائية.¹

(1) -مفهوم وحدة البريد الولائية:

بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري ممثلة على مستوى ولاية ميله بمديرية الوحدة الولائية للبريد.

¹ معلومات مقدمة من طرف مؤسسة مديرية البريد -ولاية ميله-.

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

حيث أنه على غرار باقي الوحدات الولائية الخمسين المتواجدة عبر التراب الوطني، أصبحت مديرية وحدة البريد لولاية ميلة تابعة مباشرة للمديرية العامة لبريد الجزائر، وهذا منذ الغاء المديرية الإقليمية من الهيكل التنظيمي للمؤسسة، توظف 371 عامل موزعين على (68) مكتب بريدي منتشرة عبر إقليم الولاية، يشرف عليها مدير يتمتع بسلطة هرمية على كامل الهياكل البريدية المتواجدة على مستوى الولاية.

(2) مؤشرات عن مؤسسة بريد الجزائر بولاية ميلة:

- عدد مكاتب البريد يقدر ب66 مكتب بريد، وشباكين ملحقين، واحد على مستوى المركز الجامعي والآخر بالتكنة العسكرية بالتلازمة.
- عدد الحسابات البريدية الجارية CCP: 23897 حساب.
- عدد حسابات الادخار CNEP: 30980 حساب .
- عدد البطاقات المغناطيسية المسلمة يقدر ب: 112256 اي ان 47 % من أصحاب الحسابات الجارية يملكون بطاقات مغناطيسية.

(3) الكثافة البريدية:

تتواجد مؤسسة بريد الجزائر على مستوى ولاية ميلة خلال 8 نقطة (66) (مكتب بريد زائد شباكين ملحقين)، تقوم بتقديم خدماتها لتعداد سكاني يقدر ب 850233 نسمة موزعين عبر 32 بلدية.

تقدر الكثافة البريدية على مستوى الولاية ب12500 أي أن كل مكتب بريد يقدم خدماته ل12500 نسمة، أما فيما يخص الكثافة حسب الشبايك فالمؤسسة تحصي 250 شباك بريدي منها، 150 فقط مستغلة، أي أن كل شباك بريدي يخدم 56.68 نسمة وهو ما يمثل الكثافة البريدية حسب الشبايك على مستوى الولاية.

والجدول الموالي يعطينا صورة لحالة وعرض الخدمات البريدية عبر جميع بلديات الولاية:

جدول رقم (01): الكثافة البريدية لبلديات ولاية ميلة.

البلدية	تعداد السكان	عدد مكاتب البريد	عدد الشبايك	الشبايك المستغلة	الكثافة البريدية	كثافة الشبايك
ميلة	73986	5	31	21	14797	3523
شलगوم العيد	96329	6	23	19	15605	4928
تجانانت	62051	3	14	8	20680	7756
فرجيو	54276	4	23	14	13569	3877
التلازمة	54132	3	8	7	18044	7733
القرارم	45939	2	8	6	22970	7657

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

5690	11381	8	11	4	45523	وادي العثمانية
7372	14744	4	7	2	29488	الرواشد
6445	12891	4	4	2	25781	سيدي مروان
8569	12853	3	7	2	25706	ترعى باينان
8193	12290	3	4	2	24580	مينار زارزة
11293	22585	2	3	1	22585	عين البيضاء
5591	7461	4	7	3	22384	بوحاتم
4323	10808	5	7	2	21615	وادي النجاء
7002	10503	3	7	2	21006	عميرة آراس
9706	19411	2	3	1	19411	زغاية
9252	18504	2	4	1	18504	تسدان حدادة
5914	8871	3	3	2	17741	أحمد راشدي
8597	17193	2	4	1	17193	تسالة
8084	16168	2	2	1	16168	شيفارة
5287	7931	3	3	2	15861	عين الملوك
5038	7558	3	6	2	15115	وادي سقان
4910	7366	3	3	2	14731	المشيرة
6615	13230	2	2	1	13230	بني قشة
13104	13104	1	2	1	13104	أولاد أخلوف
4081	6122	3	4	2	12244	حمالة
11463	11463	1	1	1	11463	دراجي بوصلاح
11232	11232	1	2	1	11232	يحي عبد
3434	5151	3	5	2	10301	تبيرقنت
2945	4418	3	7	2	8835	عين تين
7053	7053	1	2	1	7053	عياضي برباس
2678	2678	2	3	2	5356	سيدي خليفة
5745	12503	148	220	68	850223	مجموع الولاية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتمادا على وثائق المؤسسة.

ثانيا: مهام المديرية الولائية للبريد.

تتمثل مهام مؤسسة مديرية بريد الجزائر لولاية ميله فيمايلي:¹

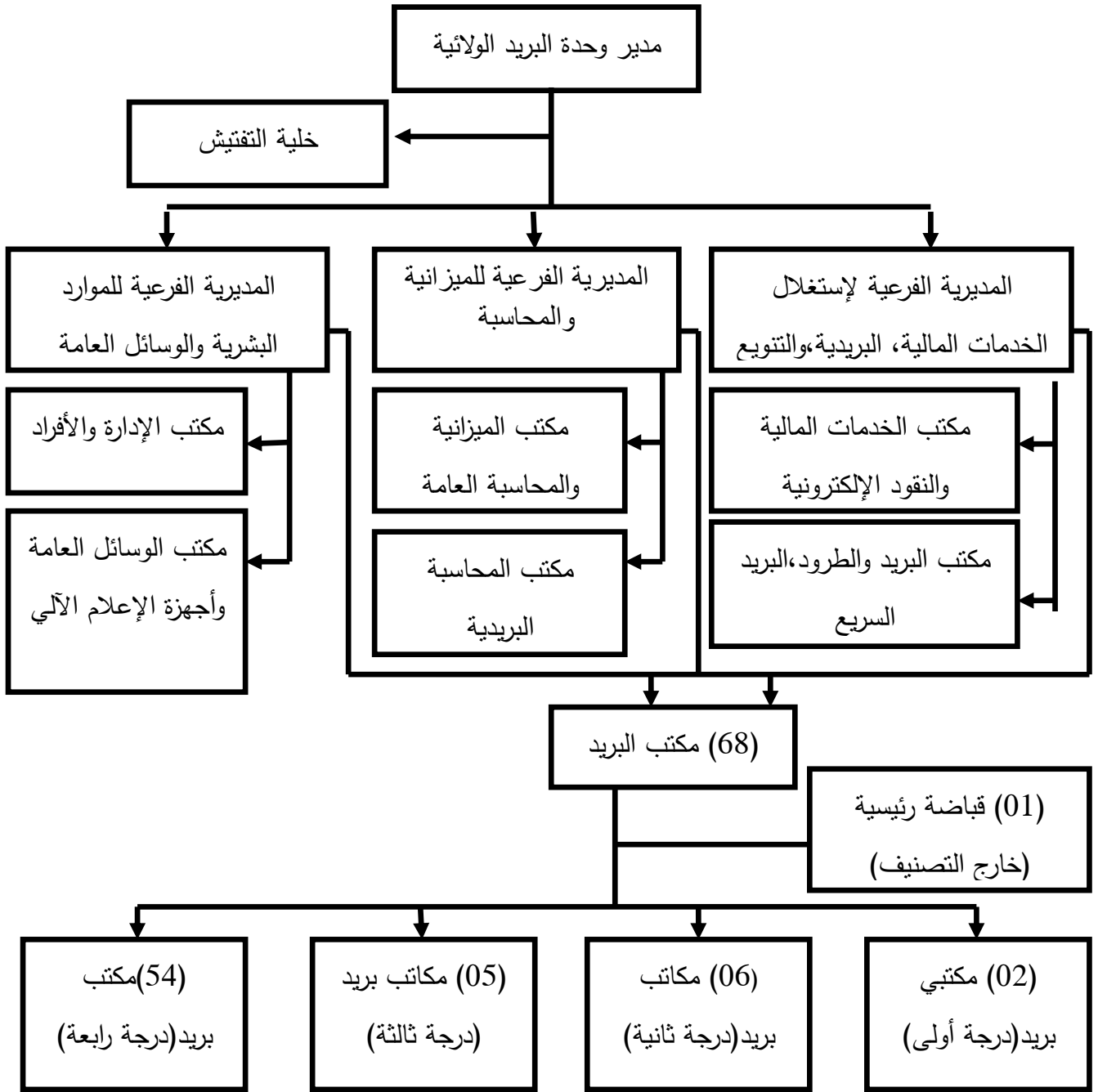
- السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالبريد.
- التأكد من السير العادي لشبكات البريد والمواصلات والسهر على شروط دوامها واستمراريتها وأمنها وكذا احترام المقاييس المقررة في هذا المجال.
- السهر على تقديم الخدمات العامة للبريد وفق الترتيبات القانونية والتنظيمية.
- السهر على التأدية الحسنة للخدمات العمومية.
- قيام أعوانها المؤهلين قانونا بإجراء المراقبة والتفتيش وفق القوانين والتنظيمات المعمول بها في هذا المجال.
- تحديد المناطق غير الموصولة أو ضعيفة الوصل بشبكات البريد وإبداء الرأي في برامج بناء مكاتب بريدية جديدة بهدف ضمان أحسن تغطية على إقليم الولاية.
- القيام بدراسات السوق في إطار تطوير شبكات البريد والسعي لتعريف وتمكين الزبائن من الخدمات الجديدة.
- جمع المعطيات الإحصائية حول البريد.
- تحديد واقتراح أي مبادرة وإجراء يساهمان في تحسين الخدمة.
- معالجة الشكاوي الموجهة إليها.

ثالثا: البنية الهيكلية لمديرية وحدة البريد لولاية ميله.

مؤسسة بريد الجزائر ممثلة على مستوى ولاية ميله من خلال مجموعة من هياكل المنتشرة عبر كامل إقليم الولاية وفقا لهيكل تنظيمي موضح في الشكل رقم (03) الموالي:

¹ معلومات مقدمة من طرف مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميله-.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر-ولاية ميله-.

ويبرز الهيكل التنظيمي السابق أن مديرية وحدة بريد الجزائر لولاية ميله مشكلة من:¹

1- مديرية الوحدة:

تشرف مديرية الوحدة على جميع مكاتب البريد المتواجدة على مستوى الولاية، يديرها منسق ولائي له السلطة الهرمية على كامل المستخدمين، تتكفل بمايلي:

- ضمان إدارة الحسابات المالية لمديرية الوحدة الولائية.
- ضمان تنظيم وتنسيق استثمار المؤسسات البريدية التابعة لسلطتها.
- السهر على احترام وتطبيق برامج العمل المحددة من طرف مديريات الأقسام والمديريات المركزية.
- السهر على المراقبة المستمرة ومعاينة المكاتب البريدية.
- الترويج لخدمات المؤسسة على مستوى الولاية.
- ترقية وتنشيط السياسات التجارية حول منتوجات المؤسسة ولأداء هذه المهام تتشكل وحدة البريد من خلية تفتيش وثلاث مديريات فرعية.

➤ خلية التفتيش:

مكلفة بالمحافظة على وسائل المؤسسة والسهر على تقديم خدمات نوعية وبصورة دائمة على مستوى كافة مكاتب بريد الولاية من خلال زيارات تفتيش ومراقبة نشاطاتها.

➤ المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات المالية، البريدية والتنوع:

مكلفة بتنفيذ برنامج العمل المنبثق عن مديريات أقسام المهن من خلال مايلي:

- تنفيذ السياسة التجارية للمؤسسة على مستوى مكاتب بريد الولاية وحسب كل منتج.
- متابعة وتنفيذ الإستراتيجية التسويقية.
- نشر وسائل الإعلام الموجهة للزبائن.
- ضمان ومراقبة تنفيذ مخطط تحسين الجودة.
- نشر الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمات وتأمين التطبيقات المعلوماتية.
- السهر على تقديم الخدمة على مستوى مكاتب البريد.
- إنشاء نظام احصائي كمي لمؤشرات نشاط هياكل المؤسسة يساعد على إثراء لوحة القيادة.

¹ بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر-ولاية ميله.

➤ المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة:

تتمثل مهامها فيمايلي:

- إعداد وتنفيذ ميزانية الاستثمار والاستغلال على مستوى وحدة البريد الولائية.
- تسيير المحاسبة للهياكل التابعة لوحدة البريد لولاية.
- تنفيذ الإجراءات وطرق التسيير المالي والمحاسبي المرتبطة بمكاتب البريد.
- ضمان مسك دفاتر المحاسبة.
- ضمان تسيير ومتابعة الخزينة.
- متابعة ومعالجة القضايا القانونية.

➤ المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة:

مكلفة بمايلي:

- تنفيذ ومتابعة برنامج التجهيز المتعلق بالهياكل التابعة لوحدة البريد الولائية(الوسائل المادية، التجهيزات، وسائل النقل، المطبوعات اللازمة لاستغلال الخدمات).
- تنفيذ البرامج المتعلقة بالبناء وإعادة التهيئة لمكاتب البريد.
- تسيير الموارد البشرية.

أما فيما يخص نشاطات وحدة البريد الولائية المرتبطة بالمعلوماتية فهي موكلة لمكتب الوسائل العامة وأجهزة الإعلام الآلي التابع لسلطة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة، يشرف عليه فردان:مهندس وتقني سامي في الإعلام الآلي ،هذا المكتب مكلف ب:

- ضمان استمرار استغلال أجهزة الإعلام الآلي لجميع مكاتب بريد الولاية.
- التكفل بصيانة مكاتب البريد في مجال الموارد المعلوماتية.
- التكفل بتصويب التطبيقات الجديدة على مستوى كامل الهياكل التابعة لوحدة البريد الولائية.
- التكفل بتكوين الأفراد في مجال استخدام الأجهزة والتطبيقات الجديدة.
- تزويد مكاتب البريد بوسائل استغلال المعلوماتية.

2- مكاتب البريد:

تمثل تلك المنشآت التي تتم فيها كل العمليات البريدية والمكان الذي تستقبل فيه بريد الجزائر زبائنها من أجل خدمتهم، يسيرها قابض بريد وتخضع لتصنيف يستند إلى معيار حجم الرواج وعدد العمليات المنجزة بحيث يمكن أن نجد نسخة أصناف مختلفة:

- مكتب بريد، خارج السلسلة (Hons Serie).
- مكتب بريد، قسم استثنائي (classe Exceptionnel).
- مكتب بريد، خارج القسم (Hom classe).
- مكتب بريد، قسم 01.
- مكتب بريد، قسم 02.
- مكتب بريد، قسم 03.
- مكتب بريد، قسم 04.

فيما يخص مكاتب بريد الجزائر بولاية ميلة والمقدر عددها ب68 مكتب مصنفة كمايلي:

- القباضة الرئيسية: تأخذ التصنيف خارج القسم، متواجدة على مستوى مقر الولاية، تمثل جميع الهياكل التابعة لمديرية وحدة البريد أمام المالية المحلية (البنك المركزي، الخزينة العمومية)، كما تعتبر القابض الرئيسي للأموال بالنسبة لكافة مكاتب بريد الولاية:
- (02) مكتب بريد، لها تصنيف قسم 1.
- (06) مكاتب بريد، مصنفة في قسم 2.
- (05) مكاتب بريد، مصنفة في قسم 3.
- (54) مكاتب بريد، مصنفة في قسم 4.

المطلب الثالث: الخدمات التي تقدمها مديرية البريد لولاية ميلة.

يمكن تصنيف هذه الخدمات إلى:¹

أولاً: خدمات مالية.

1- خدمة الحساب البريدي الجاري (CCP):

وهي أكثر الخدمات إقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث أنه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يمتلك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود شبكة واسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

¹ بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر - ولاية ميلة.

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 5000.00 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب.
 - يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 30000.00 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب وفي كلتا الحالتين يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء CH25 الذي فتح به الحساب لأول مرة.
 - إذا كان قيمة السحب أكثر من 30000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء CH25 وهذه العملية تسمى بالسحب على منظور، بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة أكثر سرية وحداثة وهي استعمال الشبايك الآتية باستخدام بطاقة CCP وهذا لتوفير الوقت والجهد.
- 2- الحوالات: وهي عدة أنواع:

2-1- الحوالات البطاقية: تحمل الرقم (1406): ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال

إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.

2-2- الحوالات التبليغرافية: تحمل الرقم (1412): وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال، حيث يمكن الزبون من إرسال أموال بطريقة التلغراف .

2-3- الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية: تحمل رقم (1418): وهي تسمح للزبون

بتزويد حسابه الجاري البريدي أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد، ومنها ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى (VAS).

2-4- الحوالات الإلكترونية (الاستلام السريع للأموال): بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001

على مستوى 46 مكتب بريدي، تسمح هذه الخدمة لزيائن البريد تحصيل الأموال الصادرة في أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية. لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

3- خدمات التوفير:

توفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
- سحب الأموال أنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب.
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد.
- تسوية الفائدة.

وبالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 01 لفائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 01 مكرر بالنسبة للأطفال ثم تحديد نوع الدفتر LEB أو LEL يسلم له

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة فيه على 5000.00 دج، ويتحصل على فوائد بنسبة 2%، أما دفتر LEP هو الذي لا تقل مبلغ الدفعة الأولى 10000.00 دج ويتحصل على فوائد بنسبة 2,5%.

ثانيا: الخدمات البريدية.

وهي عبارة عن خدمات متنوعة وتتكون من:

- 1- خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية.
- 2- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 1000.00 دج أما المؤسسات 2400.00 دج.

ثالثا: خدمات مؤدية لفائدة الغير والخدمة عن بعد.

- 1- الخدمات المؤدية لفائدة الغير: تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.
 - 1-1 وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية ودفع الطوابع الضريبية، الجبائية، التعريفية، وبيع قسيمة السيارات.
 - 1-2 تحصيل لفائدة الزبائن الكبار: تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل: أوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، بنك البركة... .
 - 1-3 خدمة racimo: هي عبارة عن تحصيل إلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الأتوماتيكية.
 - 1-4 خدمة أرسلني: توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.
- 2- الخدمة عن بعد :

1-2 الموزع الصوتي "1530": إن هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر

الهاتف على الرقم "1530" ل:

- الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري.
- طلب مساعدة العاملة لاستفسار عن الخدمات النقدية.

2-2- الموزع الصوتي "9030": تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع

لموبيليس أو حساب آخر من حسابكم الجاري CCP بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت.

تصل الزبون رسالة قصيرة (sms) لتأكد له عضوية الانضمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي، الثمن للتحميل هو 100 دج والثمن الأعلى هو 2000 دج يوميا، ويخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

2-3- خدمة الانترنت: موقع الانترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر ب:

- الإطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الصكوك.
- طلب الرقم السري أو تغييره.
- طلب بيان على الحساب.
- طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرقة.
- الاستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجودة.

المبحث الثاني: أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي.

إن وسائل الدفع الإلكتروني قد سهلت عملية الإيصال الفوري للمعلومات سواء بالنسبة لزبون أو للعامل في الوقت الحالي أي قي الوقت والمكان المحددين من قبلهم، إضافة إلى استخدامها للتطورات الحاصلة في تكنولوجيا قواعد البيانات والتنقيب عن البيانات، أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني تزود العملاء بنظم ذاتية ذات استجابة فورية من خلال تفاعل بعيد، فوسائل الدفع الإلكتروني إذا موجهة للعميل بدرجة الأولى فهي تؤثر مباشرة على الأداء المالي وبالتالي تحقيق أكبر عائد لأقل تكاليف وبالتالي هناك علاقة مباشرة بينهما.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

نستعرض من خلال هذه الدراسة أهم الخطوات والإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها من خلال توضيح: مجتمع الدراسة، عينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

أولاً: أداة جمع البيانات.

من أجل جمع البيانات اللازمة للدراسة كان من الضروري اعتماد أسلوب الاستبيان من خلال تصميم استبيان موجه للموظفين للإجابة عليه.

✓ الهدف من الاستبيان:

كان هدفنا من تصميم الاستبيان هو معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبريد محل الدراسة وذلك من أجل الإحاطة بالنقاط التالية:

- التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبريد محل الدراسة.
 - التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة ربحية البريد محل الدراسة.
 - التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على خفض تكاليف البريد محل الدراسة.
- ✓ تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة:

1- تحديد مجتمع الدراسة:

بما أن الهدف من الاستقصاء هو التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبريد حيث شمل مجتمع الدراسة مجموع الموظفين لمديرية البريد لولاية ميلة عام 2022.

2- اختيار نوع وحجم العينة:

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 31 موظف (حجم العينة هو 31 مفردة).

ثانيا: المعالجة الإحصائية والأدوات المستعملة.

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستبيان المقدم إلى الموظفين باستخدام برمجية SPSS¹ الذي يعتبر من أكثر البرامج الإحصائية استخداما في مجالات عديدة منها البحث العلمي، وكذلك الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة والوصول إلى نتائج لتوضيح أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميلة أهمها.

1- تصميم الاستبانة:

تكونت من جزئين:

الجزء الأول: من الاستبانة لقد احتوى على المعلومات الخاصة بالموظفين كالجنس ، الفئة العمرية، والمستوى التعليمي، ومدة العمل في مجال البريد.

¹ برمجية (Spss Statistical Package for the Social Sciences) : ويقصد به الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية، وهو عبارة عن حزم حاسوبية متكاملة لإدخال البيانات وتحليلها، يعتبر البرنامج من أكثر البرامج استخداما لتحليل المعلومات الإحصائية في علم الاجتماع، يستخدم اليوم بكثرة من قبل الباحثين في مجالات الاقتصاد، التسويق ، المال والحكومة والتربية ويستخدم أيضا لتحليل الاستبيانات (les questionnaires) وفي إدارة المعلومات وتوثيق المعلومات وفي دراسة الأسواق.

الجزء الثاني: من الاستبانة اشتمل على محورين:

المحور الأول: اشتمل على 21 عبارة موزعة على 5 إبعاد وهي:

- البعد الأول: الشيك الإلكتروني ويظم الأسئلة: 1+2+3.
- البعد الثاني: النقود الإلكترونية ويظم الأسئلة: 4+5+6+7+8.
- البعد الثالث: التحويلات الإلكترونية ويظم الأسئلة: 9+10+11+12.
- البعد الرابع: بطاقات الدفع الإلكتروني ويظم الأسئلة: 13+14+15+16+17.
- البعد الخامس: المحافظ الإلكترونية ويظم الأسئلة: 18+19+20+21.

المحور الثاني: اشتمل على 9 عبارات مرتبطة بالأداء المالي.

بعد تفريغ الاستمارة وترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برمجية SPSS كانت كل فقرة من أبعاد الدراسة وفق أسلوب ليكارت الخماسي كمايلي:

- (1) تشير إلى غير موافق بشدة.
- (2) تشير إلى غير موافق.
- (3) تشير إلى محايد.
- (4) تشير إلى موافق.
- (5) تشير إلى موافق بشدة.

2- أدوات التحليل الإحصائي للبيانات والمعلومات:

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفريغ بيانات الاستبيان من خلال برمجية SPSS حيث تم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية المتمثلة في :

(أ) - مقاييس الإحصاء الوصفية: استخدمنا منها:

- ✓ التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية، ومن خلاله يمكن الحصول على مختلف الأشكال البيانية (الدوائر النسبية، الاهرمات، المضلعات التكرارية...الخ) التي تساعدنا في التعرف على خصائص العينة المدروسة.
- ✓ الوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة.
- ✓ الانحراف المعياري: من أجل معرفة تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي.
- ✓ معامل الاختلاف: لتحديد مدى الانسجام بين إجابات المبحوثين وهو نسبة مئوية.

(ب) - أساليب الإحصاء الاستدلالي: استخدمنا مايلي:

✓ اختبار α كرونباخ Cronbachs Alpha: من أجل معرفة صدق وثبات البيانات.

عنوان الجدول رقم(02): معامل صدق وثبات الاستمارة

عدد العبارات	آلفا كرونباخ
30	0.874

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

والجدول رقم(02) ، يوضح نتائج الاختبار، إذ ومن خلال الجدول رقم(02) نلاحظ أن كل نسب الثبات لفقرات الاستبيان هي عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة ب60%، وبما أن معامل آلفا كرونباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي إلى 0.874، هذا مايدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين لأبعاد وسائل الدفع الإلكتروني.

من خلال الإجابات المقدمة من قبل الموظفين ، فإن العينة المدروسة تتميز بالخصائص التالية:

أولاً: الجنس.

من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقاً للجنس (ذكر، انثى).

عنوان الجدول رقم (03): توزيع مفردات العينة حسب الجنس.

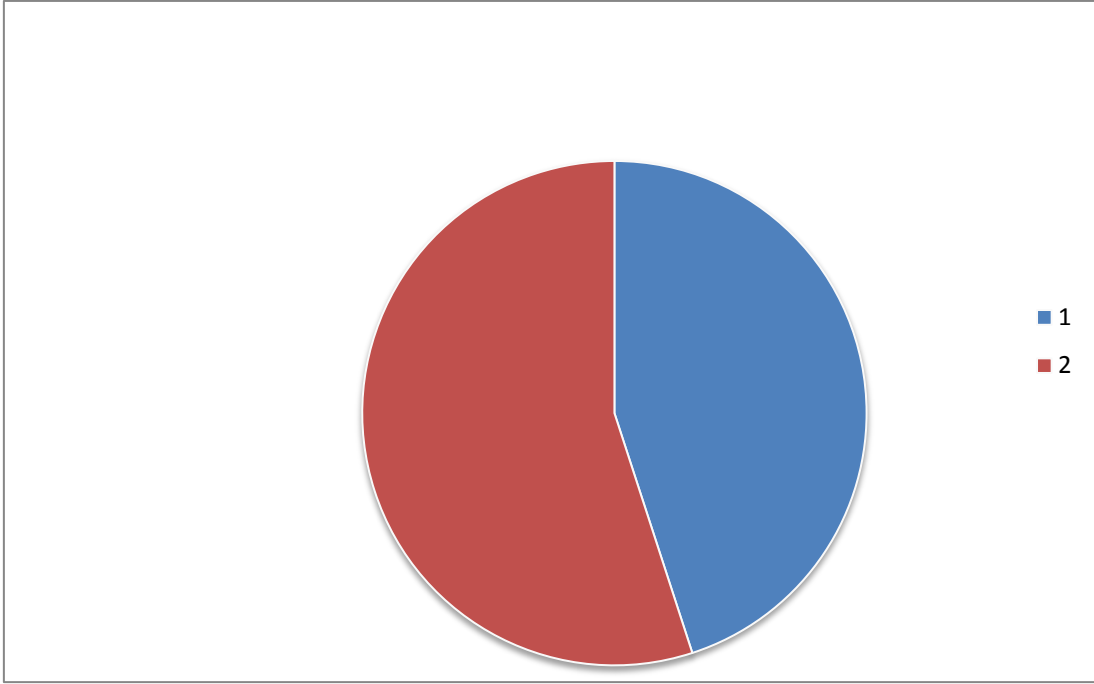
الجنس	ذكر	انثى	المجموع
التكرارات	13	18	31
النسبة %	41.9%	58.1%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول (03) أن أغلبية العملاء إناث بنسبة 58.1% أما الذكور فبنسبة 41.9% من مفردات العينة، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الإناث عادة هم القوى العاملة الأكثر في مجال البريد مقارنة مع الذكور.

ونبين ذلك في الشكل الموالي:

الشكل رقم(04): الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثانيا: الفئة العمرية.

من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية:

عنوان الجدول رقم(04): توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية.

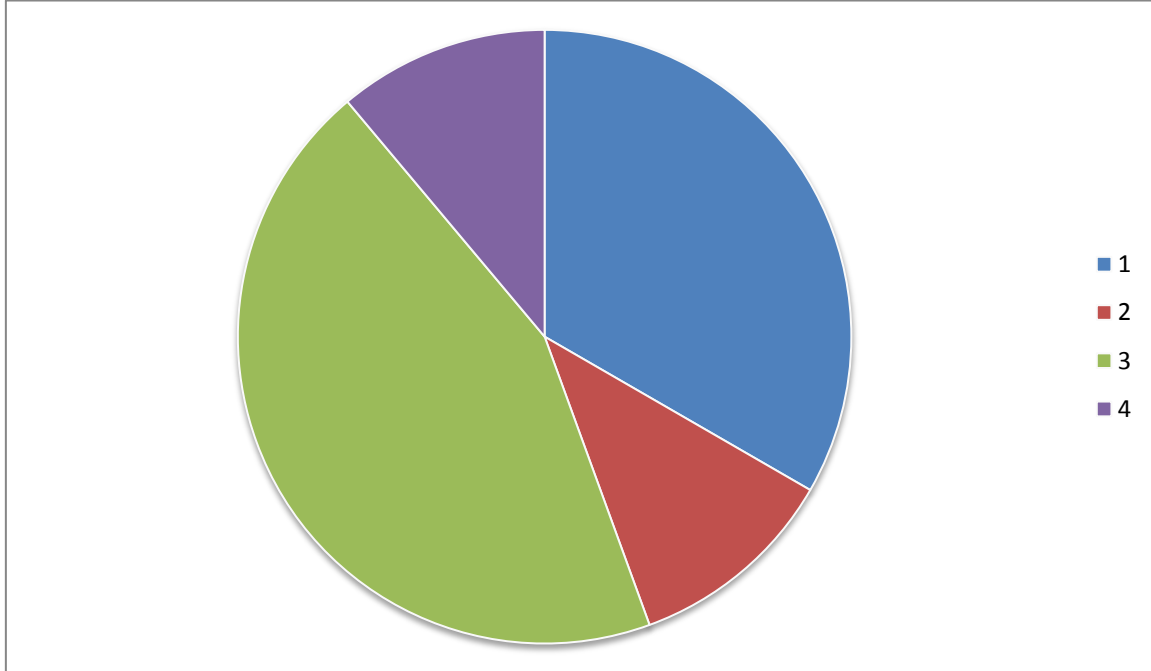
الفئة العمرية	التكرارات	النسبة %
من 18 إلى 30 سنة	9	29.0%
من 31 إلى 40 سنة	6	19.4%
من 41 إلى 50 سنة	10	32.3%
أكثر من 50 سنة	6	19.4%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان و تشغيل برامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 سنة يملكون أكبر نسبة والمقدرة ب 32.3% ثم تليها الفئة من 18 إلى 30 سنة بنسبة تقدر ب 29.0% أما أقل النسب فتتوزع بين الفئة الأكثر من 50 سنة والفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة 19.4%، وهذا معناه أن مديرية البريد تعتمد على فئة الكهول في المعاملات أكثر من باقي الفئات وهذا أمر مهم لمستقبل مديرية البريد.

ونوضح هذا في الشكل المقابل:

الشكل رقم(05): الفئة العمرية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثالثا: المستوى التعليمي.

من خلال الجدول يمكن التعرف على المستوى التعليمي للموظفين:

عنوان الجدول رقم (05): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة %
الثانوي	11	35.5 %
جامعي	16	51.6%
دراسات عليا	4	12.9%
المجموع	31	100%

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20.

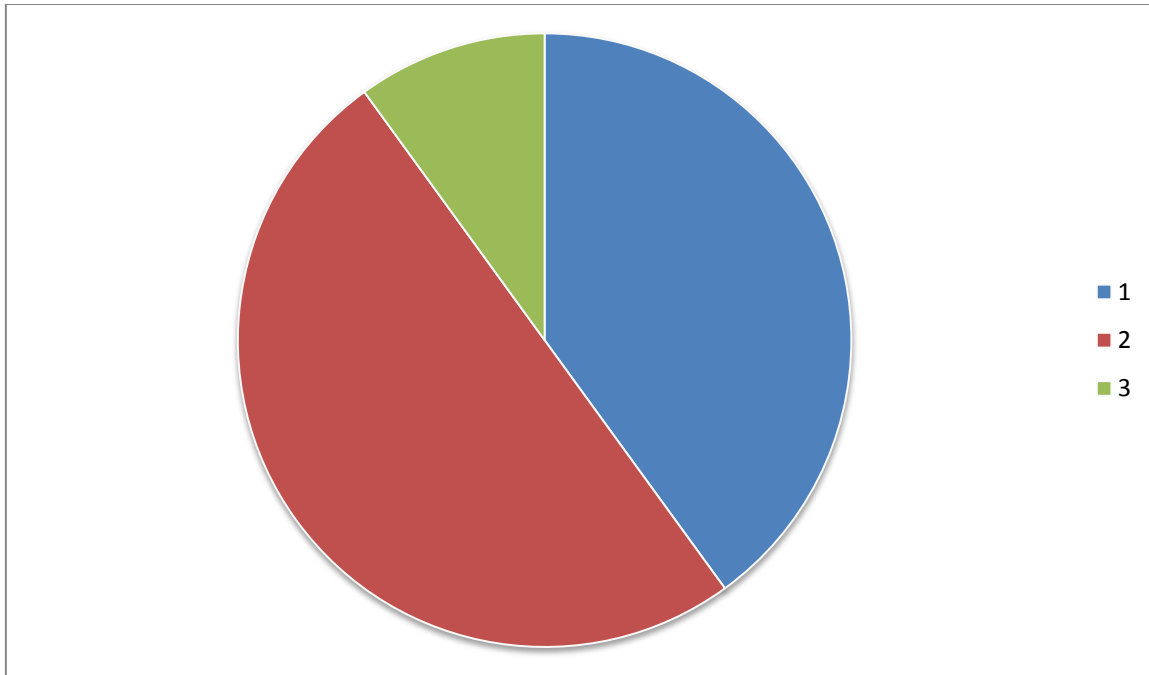
نلاحظ من خلال الجدول (05) أن أغلبية العملاء مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 51.6% تليها فئة مستواهم ثانوي بنسبة 35.5% ثم تليهم الفئة ذات الدراسات العليا بنسبة 12.9% وهذا ما يدل على أن

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

مديرية البريد تعتمد على الفئة الذين مستواهم جامعي وهذا يعني أن العمل في مجال البريد يتطلب مستوى جامعي لأنه أصبح يعتمد على الانترنت ووسائل تكنولوجيا متقدمة.

ونوضح ذلك في الشكل الموالي :

الشكل رقم(06): المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

رابعا: مدة العمل في مجال البريد.

من خلال الجدول الموالي سوف نتعرف على عدد سنوات الموظف في البريد:

عنوان الجدول رقم(06): توزيع مفردات العينة حسب متغير مدة العمل في مجال البريد.

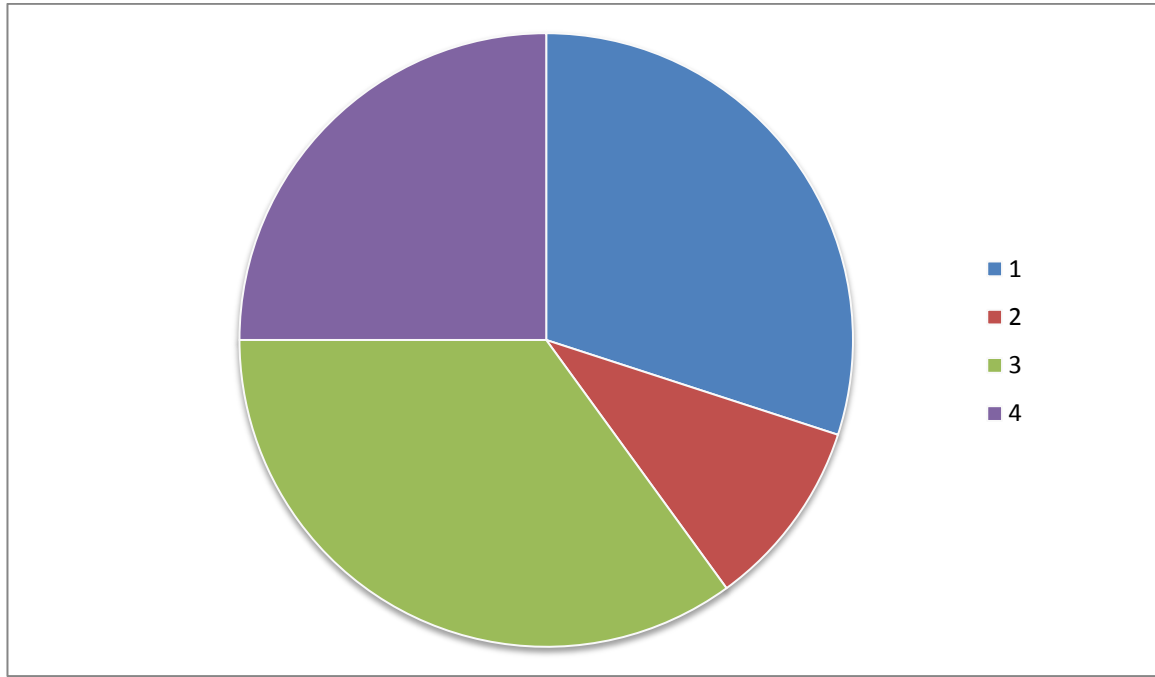
سنوات العمل	التكرارات	النسبة %
أقل من 5 سنوات	9	29.0%
من 6 سنوات إلى 11 سنة	4	12.9%
من 12 إلى 20 سنة	10	32.3%
أكثر من 20 سنة	8	25.8%
المجموع	31	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20.

نلاحظ من خلال الجدول أن أكبر نسبة من الموظفين تتراوح مدة نشاطهم في مجال البريد من 12 إلى 20 سنة بنسبة 32.3% تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم في البريد أقل من 5 سنوات بنسبة 29.0% ثم تليها نسبة الموظفين الذين تتراوح مدة نشاطهم، في البريد أكثر من 20 سنة بنسبة 25.8% أما أقل نسبة تعود للموظفين الذين تتراوح مدة عملهم من 6 سنوات إلى 11 سنة بنسبة 12.9%.

ونوضح ذلك في الشكل الآتي:

الشكل رقم (07): مدة العمل في مجال البريد



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

المطلب الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة لفقرات وأبعاد الاستبيان.

سوف يتم التعرف على درجة تأثير كل متغير من متغيرات الاستبيان وذلك من خلال معرفة الوسط الحسابي والانحراف المعياري والاتجاه لكل متغير ولكل بعد وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) هو متغير ترتيبي.

عنوان الجدول رقم (07): يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها.

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	المستوى
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

3	من 2.60 إلى 3.39	محايد
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين.

أولاً: تحليل فقرات المحور الأول من الإستبانة.

✓ تحليل فقرات البعد الأول المتعلقة بالشبكة الإلكترونية :

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الأول الشبكة الإلكترونية في الجدول الموالي:

عنوان الجدول رقم(08): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الأول الشبكة الإلكترونية.

الرقم	عبارات البعد الأول(الشبكة الإلكترونية)	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	يساهم في زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع	13	17	1	0	0	4.39	0.558	موافق بشدة
2	يسمح بخفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية	12	18	0	0	1	4.32	0.653	موافق بشدة
3	يقوم بتسريع عمليات الدفع والمحاسبة التي يقوم بها العميل	16	14	1	0	0	4.52	0.570	موافق بشدة
المجموع	الشبكة الإلكترونية						4.41	0.593	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20

يوضح الجدول رقم(08) الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والمستوى وذلك بالنسبة لكل عبارة من العبارات الثلاثة التي تعكس بعد الشبكة الإلكترونية، حيث أن أعلى متوسط حسابي قدر ب(4.52) كان لعبارة تقوم

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

بتسريع عمليات الدفع والمحاسبة التي يقوم بها العميل بانحراف معياري مقداره (0.570) ثم العبارة يساهم في زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع بمتوسط حسابي قدر ب(4.39) وانحراف معياري قدر (0.558) اما العبارة الاخيرة يسمح بخفض تكاليف المصروفات الادارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة، قدرت بمتوسط حسابي (4.32) عند مستوى موافق بشدة، وتدل هذه النتائج على غالبية أفراد العينة توافق بمستوى موافق بشدة على الشيك الإلكتروني وهذا ما يعكسه المعدل العام للمتوسطات الحسابية قدر ب(4.41) وبانحراف معياري قدر ب(0.593).

✓ تحليل فقرات البعد الثاني النقود الإلكترونية:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثاني النقود الإلكترونية في الجدول الموالي.

عنوان الجدول رقم(09): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثاني النقود الإلكترونية.

الرقم	عبارات البعد الثاني (النقود الإلكترونية)	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	تعمل على تشجيع عمليات الدفع الآمنة	16	14	1	0	0	4.48	0.570	موافق بشدة
2	تكلفة تداول النقود الإلكترونية منخفضة	12	11	6	1	1	4.03	1.016	موافق
3	تسمح بتسريع عملية الدفع	16	11	0	0	1	4.55	0.675	موافق بشدة
4	تقوم بتسهيل التعاملات البريدية	17	13	1	0	0	4.52	0.570	موافق بشدة
5	لا تعترف بالحدود الجغرافية والسياسية دون أن يؤثر ذلك على تكلفتها	13	12	6	0	0	4.23	0.762	موافق بشدة
المجموع	النقود الإلكترونية						4.362	0.7126	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20.

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

يوضح الجدول رقم(09) الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والمستوى وذلك لكل عبارة من العبارات الخمسة التي تعكس بعد النقود الإلكترونية، حيث أن أعلى متوسط حسابي قدر ب(4.55) كان لعبارة تسمح بتسريع عمليات الدفع بانحراف معياري قدر ب(0.675)، ثم تليها في المرتبة الثانية عبارة تقوم بتسهيل التعاملات البريدية بمتوسط حسابي قدر ب(4.52) وانحراف معياري قدر ب(0.570)، ثم تليها عبارة تعمل على تشجيع عمليات الدفع الآمنة بمتوسط حسابي قدر ب(4.48) وانحراف معياري(0.570)، ثم تليها في المرتبة الرابعة لا تعترف بالحدود الجغرافية والسياسية دون أن يؤثر ذلك على تكلفتها بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري قدر ب(0.762)، وفي المرتبة الأخيرة تأتي عبارة تكلفة تداول النقود الإلكترونية منخفضة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري قدر ب(1.06) عند مستوى موافق، وعموما فإن البعد الخاص بالنقود الإلكترونية له متوسط حسابي مقداره (4.362) وانحراف معياري(0.7186) وهذا يدل على أن غالبية أفراد العينة توافق بمستوى موافق بشدة على النقود الإلكترونية.

✓ تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق ببعد التحويلات الإلكترونية:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات بعد التحويلات الإلكترونية في الجدول الموالي:

الجدول رقم(10): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث التحويلات الإلكترونية.

الرقم	عبارات البعد الثالث (التحويلات الإلكترونية)	التكرارات					متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	تسمح بموثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد	10	14	6	0	1	4.06	0.814	موافق
2	تقليل من الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية	21	9	1	0	0	4.65	0.551	موافق بشدة

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

3	تسمح بالإقتصاد في عدد التعاملات البريدية	10	15	6	0	0	4.13	0.718	موافق
4	سرعتها وانخفاض تكلفتها يكفل تحقيق لرضا العملاء	16	13	2	0	0	4.45	0.627	موافق بشدة
المجموع	التحويلات الإلكترونية						4.32	0.6775	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20.

من خلال الجدول رقم(10) وبالاعتماد على الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد التحويلات الإلكترونية نجد العبارة رقم (2) تأتي في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب(4.65) وانحراف معياري يقدر ب(0.55)، هذا ما يجعلنا نستنتج أن العملاء يفضلون التحويلات الإلكترونية لأنها تقلل من الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية، ثم في المرتبة الثانية العبارة رقم (4) بمتوسط حسابي مقداره (4.45) وانحراف معياري يقدر ب(0.627)، ثم تليها في المرتبة الثالثة العبارة رقم (3) عند مستوى موافق، بمتوسط حسابي يقدر ب(4.13) وانحراف معياري يقدر ب(0.718)، وفي المرتبة الأخيرة تأتي العبارة رقم (1) عند مستوى موافق بمتوسط حسابي يقدر ب(4.06) وانحراف معياري (0.814).

عموما فإن مؤشر التحويلات الإلكترونية له متوسط حسابي يقدر ب(4.32) وانحراف معياري يقدر ب(0.6775)، وإذا تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المؤشر بالقيم الموجودة في الجدول رقم(07) نجدها عند مستوى موافق بشدة، هذا ما يجعلنا نقول أن الموظفين في مديرية البريد محل الدراسة تقر بأن التحويلات الإلكترونية تقلل من الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

✓ تحليل فقرات البعد الرابع المتعلقة ببطاقات الدفع الإلكتروني:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الرابع ببطاقات الدفع الإلكتروني في الجدول الموالي:

عنوان جدول رقم(11): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرابع بطاقات الدفع الإلكتروني.

الرقم	عبارات البعد الرابع (بطاقات الدفع الإلكتروني)	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	تعتبر أداة جيدة من أدوات الإعلان عن البريد	16	11	3	1	0	4.35	0.798	موافق بشدة
2	ضمان جزء كبير من الأفراد المستفيدين من البطاقة كمتعاملين دائمين مع البريد	15	14	2	0	0	4.42	0.620	موافق بشدة
3	تزيد من إيرادات البريد لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات	11	15	5	0	0	4.19	0.703	موافق
4	تسمح للبريد بتحقيق ربح من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة	14	7	7	0	3	4.03	1.048	موافق
5	تسمح بخفض تكاليف المصاريف الإدارية وكتابة الشيكات	16	10	4	0	1	4.32	0.832	موافق بشدة

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

المجموع	بطاقات الدفع الإلكتروني	4.26	0.8002	موافق بشدة
---------	-------------------------	------	--------	------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20.

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي قدر ب(4.42) كان لعبارة البطاقات الإلكترونية تضمن جزء كبير من الأفراد المستفيدين من البطاقة كمتعاملين دائمين مع البريد بانحراف معياري مقداره (0.620)، وقد جاءت في المرتبة الثانية عبارة تعتبر أداء جيدة من أدوات الإعلان عن البريد بمتوسط حسابي قدر ب(4.35) وانحراف معياري قدر ب(0.798)، أما العبارة التي جاءت في المرتبة الثالثة تسمح بخفض تكاليف المصاريف الإدارية وكتابة الشيكات وكانت فيه درجة موافقة أفراد العينة عليه موافق بشدة قدر فيه المتوسط الحسابي(4.32) والانحراف المعياري(0.832) ثم تليها في المرتبة الرابعة عبارة تزيد من إجراءات البريد لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات بمتوسط حسابي قدر ب(4.19) وانحراف معياري قدر ب(0.709)، أما أقل متوسط حسابي كان لعبارة تسمح للبريد بتحقيق ربح من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة والذي قدر ب(4.03) وانحراف معياري قدر ب(1.048)، وعموما فإن مؤشر بطاقات الدفع الإلكتروني له متوسط حسابي يقدر ب(4.26) وانحراف معياري مساوي إلى(0.8002) وبالرجوع إلى الجدول رقم(07) نجد أن هذه القيمة المقابلة لمستوى موفق بشدة وحسب هذا المؤشر فإن الموظفين راضون على استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني كونها تضمن جزء كبير من المستفيدين.

✓ تحليل فقرات البعد الخامس المتعلق بالمحافظ الإلكترونية:

حيث يعكس هذا البعد مدى أهمية المحافظ الإلكترونية في وسائل الدفع الإلكترونية والجدول الموالي يوضح التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات البعد المتعلقة بالمحافظ الإلكترونية.

عنوان الجدول رقم(12): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الخامس المحافظ

الإلكترونية.

الرقم	عبارات البعد الخامس (المحافظ الإلكترونية)	التكرارات				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		موافق بشدة	موافق	محايد	موافق بشدة			
1	تسمح بتوفير الوقت والجهد	19	10	1	0	1	0.724	موافق بشدة

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

2	تعتبر وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية نظرا لسرعتها	16	10	5	0	0	4.35	0.755	موافق بشدة
3	تسمح بالدفع بمبالغ صغيرة وبالتالي التخلص من تكلفة معالجة الشيكات	15	12	4	0	0	4.35	0.709	موافق بشدة
4	تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة	17	9	3	0	2	4.32	0.909	موافق بشدة
المجموع	المحافظ الإلكترونية						4.385	0.774	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برامج SPSS20.

من خلال الجدول رقم(12) وبالإعتماد على الترتيب على أساس المتوسط الحسابي لفقرات بعد المحافظ الإلكترونية نجد أن العبارة رقم(1) حصلت على أعلى متوسط حسابي قدر ب(4.52) وانحراف معياري قدر ب(0.724)، ثم تليها العبارة رقم(2) والعبارة(3) بمتوسط حسابي متساوي قدره(4.35) عند مستوى موافق بشدة، مع انحراف معياري قدر ب(0.755) و(0.709) على التوالي، و في المرتبة الأخيرة تأتي العبارة(4) بمتوسط حسابي مقداره (4.32) وانحراف معياري(0.909)، وعموما فإن البعد المتعلق بالمحافظ الإلكترونية له متوسط حسابي قدر ب(4.385) وانحراف معياري مساوي(0.7742)، والمقابل لمستوى موافق بشدة، مما يدل على أن المحافظ الإلكترونية تسمح بتوفير الجهد والوقت وأن الموظفون راضون على أن المحافظ الإلكترونية تسمح بالدفع بمبالغ صغيرة وتعتبر وسيلة ملائمة تمام لصفقات التجارية.

ثانيا: تحليل فقرات المحور الثاني من الاستمارة المتعلقة بالأداء المالي.

حيث يعكس هذا المحور مدى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي والجدول الموالي يوضح التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور المتعلقة بالأداء المالي.

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

عنوان الجدول رقم(13): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني الأداء المالي.

الرقم	عبارات المحور الثاني الأداء المالي	التكرارات					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
1	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر السيولة	14	11	6	0	0	4.26	0.773	موافق بشدة
2	تعتبر نظم الدفع الإلكتروني وسيلة ملائمة تماما لإجراء الصفقات التجارية	8	17	4	0	2	4	0.816	موافق
3	تقوم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الاحتيال والتزوير	15	11	3	0	2	4.26	0.893	موافق بشدة
4	تعمل نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل	11	12	5	0	3	4	0.966	موافق
5	تهدف نظم الدفع الإلكتروني إلى زيادة أرباح البريد	10	13	7	0	1	4.03	0.836	موافق
6	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراء العمليات	14	9	6	0	2	4.13	0.957	موافق
7	تعمل نظم الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة	17	11	2	0	1	4.42	0.765	موافق بشدة

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميلة-

موافق	0.854	3.94	0	2	6	15	8	تقوم نظم الدفع الإلكتروني بتخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها	8
موافق	0.727	4.06	0	0	7	19	9	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات	9
موافق	0.843	4.12						الأداء المالي	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان وتشغيل برنامج SPSS20.

يشير الجدول أعلاه أن أعلى متوسط حسابي قدر ب(4.42) كان للعبارة رقم (7) بانحراف معياري قدر ب(0.765)، وفي المرتبة الثانية تأتي العبارة رقم(1) ورقم (3) بمتوسط حسابي متساوي قدر ب(4.26) وانحراف معياري قدر ب(0.773) و(0.893) على التوالي وعند مستوى موافق بشدة، وفي المرتبة الثالثة جاءت عبارة تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراء العمليات بانحراف معياري قدر ب(0.957) ومتوسط حسابي عند مستوى موافق قدر ب(4.13)، ثم تليها العبارة رقم(6) بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري قدر ب(0.727)، ثم تليها العبارة رقم(5) بمتوسط حسابي قدر ب(4.03) وانحراف معياري قدر ب(0.836)، ثم تليها العبارة رقم(2) ورقم(4) بمتوسط حسابي متساوي قدر ب(4) عند مستوى موافق وانحراف معياري قدر ب(0.816) و(0.966) على التوالي، وفي الأخير تأتي العبارة رقم(8) تقوم نظم الدفع الإلكتروني بتخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها بمتوسط حسابي قدر ب(3.94) وانحراف معياري قدر ب(0.854) عند مستوى موافق.

وعموما فإن المحور الثاني من الاستمارة المتعلق بالأداء المالي تحصل على متوسط حسابي قدر ب(4.12) وانحراف معياري قدر ب(0.843)، والمقابل لمستوى موافق، وهذا يدل على أن الموظفون راضون على أن لوسائل الدفع الإلكتروني دور في تحسين الأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميلة.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات عرض النتائج وتحليلها.

المطلب الأول:اختبار الفرضيات الفرعية.

عنوان الجدول رقم(14):ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لوسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي .

المتغير	B	الخطأ المعياري	Beta	المحسوبة T	مستوى الدلالة sig
الشيك الإلكتروني	0.363	0.192	0.331	1.890	0.049
النقود الإلكترونية	0.317	0.201	0.280	1.573	0.026
التحويلات الإلكترونية	0.742	0.202	0.564	3.678	0.001
بطاقات الدفع الإلكترونية	0.352	0.143	0.417	2.469	0.020
المحافظ الإلكترونية	0.546	0.117	0.654	4.652	0.000

(مستوى الدلالة $\alpha = 0.05$)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (14) تم الاعتماد على المعادلة التالية:

$$(y = a + bx_1 + bx_2 + bx_3 + bx_4 + bx_5)$$

والتي يمكن من خلالها اختبار الفرضيات الفرعية.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

لقد تم وضع مجموعة من الفرضيات من أجل اختبارها، وسوف يتم تأكيد أو نفي الفرضيات اعتماداً على تحليل الجدول الموالي:

القائلة بأنه توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية H_0 عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين الشيك الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميله حيث أن:

$H_0 =$ لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين الشيك الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

$H_1 =$ توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين الشيك الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد-ولاية ميله-

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام "أسلوب الانحدار المتعدد" بالاعتماد على الدراسات السابقة، وذلك لتحديد ما إذا كان هناك علاقة إيجابية بين الأداء المالي لمديرية البريد أم لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم(14).

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم(14) أعلاه كمايلي : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الشيك الإلكتروني) والمتغير التابع (الأداء المالي) استناد إلى قيمة T المحسوبة ($T=1.890$) ، وتشير قيمة $Beta$ إلى التغير في وحدة واحدة من المتغير المستقل يؤدي إلى التغير ب(33.1) % في المتغير التابع (الأداء المالي) كما أن مستوى الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0.05$)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) إذن توجد علاقة موجبة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد الشيك الإلكتروني والأداء المالي، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 التي نصت على أنه: لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين الشيك الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميله وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين الشيك الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميله-.

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

القائلة بأنه هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين النقود الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

H_0 : لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين النقود الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

H_1 : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين النقود الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام "أسلوب الانحدار المتعدد" بالاعتماد على الدراسات السابقة وذلك لتحديد ما إذا كان هناك علاقة إيجابية مع الأداء المالي لمديرية البريد أم لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم(14) .

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (14) أعلاه كمايلي:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (النقود الإلكترونية) والمتغير التابع (الأداء المالي) استناد إلى قيمة T المحسوبة ($T=1.573$)، وتشير قيمة Beta إلى التغير في وحدة واحدة من المتغير المستقل يؤدي إلى التغير بـ(28%)، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية ($\text{sig}=0.026$) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، إذن توجد علاقة موجبة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) بين بعد النقود الإلكترونية والأداء المالي، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 التي نصت على أنه: لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين النقود الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميله- وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين النقود الإلكترونية والإداء المالي لمديرية البريد لولاية ميله-.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

القائلة بأنه هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

H_0 : لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

H_1 : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب الانحدار المتعدد " بالاعتماد على الدراسات السابقة وذلك لتحديد ما إذا كان هناك علاقة إيجابية مع الأداء المالي لمديرية البريد أم لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج " SPSS " تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (14).

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (14) أعلاه كما يلي:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (التحويلات الإلكترونية) في المتغير التابع (الأداء المالي) استنادا إلى قيمة T المحسوبة ($T=3.678$) ، وتشير قيمة Beta إلى التغير في وحدة واحدة من المتغير المستقل يؤدي إلى التغير بـ(56.4%) في المتغير التابع (الأداء المالي) ، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية ($\text{Sig}=0.001$)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، توجد علاقة موجبة

الفصل الثاني: دراسة حالة وسائل الدفع الإلكتروني والأداء المالي في مؤسسة مديرية البريد -ولاية ميله-

طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد التحويلات الإلكترونية والأداء المالي، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 التي نصت على أنه لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله- وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

القائلة بأنه هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-، حيث أن:

H_0 : لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

H_1 : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب الانحدار المتعدد " بالاعتماد على الدراسات السابقة وذلك لتحديد ما إذا كان هناك علاقة إيجابية مع الأداء المالي لمديرية البريد أم لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج " SPSS " تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (14).

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (14) أعلاه كما يلي:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (بطاقات الدفع الإلكتروني) في المتغير التابع (الأداء المالي) استناداً إلى قيمة T المحسوبة ($T=2.469$) ، وتشير قيمة Beta إلى التغير في وحدة واحدة من المتغير المستقل يؤدي إلى التغير ب(41.7%) في المتغير التابع (الأداء المالي) ، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية ($Sig=0.020$)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، ومنه توجد علاقة موجبة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 التي نصت على أنه:

لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله- وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة.

القائلة بأنه هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين المحافظ الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

H_0 : لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين المحافظ الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

H_1 : توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين المحافظ الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب الانحدار المتعدد " بالاعتماد على الدراسات السابقة وذلك لتحديد ما إذا كان هناك علاقة إيجابية مع الأداء المالي لمديرية البريد أم لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج " SPSS " تم الحصول على النتائج كما هو موضح في الجدول رقم (14).

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم (14) أعلاه كما يلي:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (المحافظ الإلكترونية) والمتغير التابع (الأداء المالي) استنادا إلى قيمة T المحسوبة ($T=4.652$) ، وتشير قيمة Beta إلى التغير في وحدة واحدة من المتغير المستقل يؤدي إلى التغير ب(65.4%) في المتغير التابع (الأداء المالي) ، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية ($Sig=0.000$)، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$)، إذن توجد علاقة موجبة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين بعد المحافظ الإلكترونية والأداء المالي، مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 التي نصت على أنه لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين المحافظ الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميله- وقبول الفرضية البديلة H_1 القائلة بأنه:

توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين التحويلات الإلكترونية والأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية.

حيث تنص الفرضية الرئيسية بأنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميلة-.

H_0 : لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميلة-.

H_1 : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمديرية البريد لولاية ميلة-.

ولغرض اختبار هذه الفرضية تم استخدام " أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط " (بالاعتماد على الدراسات السابقة)، وذلك لتحديد ما إذا كان هناك أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي أم لا، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج " SPSS " ، تم الحصول على نتائج كما هو موضح في الجدول رقم(15).

عنوان الجدول رقم (15): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي.

المعاملات	معامل الارتباط	معامل التحديد " R^2 "	قيمة F محسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية (Sig)
القيم	الثنائي " R "	deux	7.773	0.000
ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$)				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

التعليق: يتضح من خلال نتائج التحليل الإحصائي الواردة في الجدول رقم(15) أعلاه مايلي:

- توجد علاقة موجبة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين متغير وسائل الدفع الإلكتروني ومتغير الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط ($R=0.780$) بين المتغيرين، وتشير قيمة هذا الارتباط إلى أن التغير في قيمة المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني) بوحدة واحدة يقابله التغير بنسبة(78.0%) في المتغير التابع (الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر).
- تشير قيمة معامل التحديد والبالغة ($R^2=0.387$) بأن متغير وسائل الدفع الإلكتروني يفسر ما نسبته (60.9%) من التغيرات التي تطرأ في متغير الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر.

- تقدر قيمة F المحسوبة ($F=7.773$) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) ، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية ($Sig=0.000$) للاختبار، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) مما يقتضي رفض الفرضية الصفرية H_0 التي نصت على أنه: لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمديرية البريد لولاية-ميله- ، وقبول الفرضة البديلة H_1 القائلة بأنه:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميله-.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي في مديرية البريد لولاية سميلة-، حيث قمنا بالاعتماد على أسلوب الاستبيان، هذا الأخير تم من خلال وضع مجموعة من الأسئلة وأبعاد دور وسائل الدفع الإلكترونية على عينة شملت 31 مفردة.

وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان بالاعتماد على برمجية SPSS واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة وجدنا أن عملاء المديرية موافقين على أنه هناك أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبريد، وذلك من خلال تسهيل المعاملات، توفير السرية والأمان، توفير الوقت والجهد....الخ.

خاتمة

يعرف الإقتصاد العالمي تحولات تفرزها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة فيما يتعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد ، حيث ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية غير مكلفة ومجردة من المادة، لكن من جهة فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيماً قانونياً ودرجة أمان عالية، وهي بدورها اتخذت أشكالاً متعددة منها: البطاقة البنكية، الشيكات الإلكترونية، النقود الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية، حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية.

وفي ظل هذه التحولات وجدت الجزائر نفسها مجبرة على إصلاح نظام الدفع لمواجهة التحديات التكنولوجية في العالم، الأمر الذي جعل بريد الجزائر يقوم بإتباع أساليب جديدة ووسائل دفع حديثة للإرتقاء والرفع من أدائه المالي، وكل هذا يتم عن طريق وسائل الدفع الإلكترونية الجديدة التي اجتاحت العالم المعاصر، والتي كان لها أثر كبير وواضح على الأداء المالي، من توفير وقت وجهد، وتسريع المعاملات المختلفة، وخفض التكاليف وزيادة الربحية...إلخ.

❖ نتائج الدراسة:

بعد قيامنا بهذه الدراسة تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية:

- وسائل الدفع الإلكترونية تساهم وبشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها، دون الحاجة إلى التنقل إلى مقر البريد.
- تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني الحل المثالي للمشاكل المطروحة من الوسائل التقليدية، كما تقدم خدمات متميزة عنها كتوفير الوقت والجهد.
- رغم ما توفره وسائل الدفع الإلكترونية من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق حماية إلكترونية كالنشفير، البصمة الإلكترونية، التوقيع الإلكتروني... إلخ.
- هناك أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على رفع وتحسين الأداء المالي لمديرية البريد -ولاية ميلة-.

❖ الاقتراحات والتوصيات:

بناء على النتائج السابقة يتم اقتراح مايلي:

- لابد من إجراء الكثير من الدراسات من أجل الاستفادة من التجارب السابقة وتجارب الدول المتقدمة منها والسائرة في طريق النمو في مجال تحديث وسائل الدفع.
 - نشر الوعي الثقافي والاجتماعي والمصرفي لدى الجمهور بصفة عامة ولدى عملاء البريد بصفة خاصة.
 - تقديم الخدمات للعملاء حسب رغباتهم وبالكفاءة والسرعة اللازميتين.
 - توضيح المفهوم العام لمؤسسة بريد الجزائر وعلى مختلف المستويات، مستوى الفرد الموظف وعلى مستوى المجتمع ككل.
 - وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل إدارة البريد، من شأنها إدخال ثقافة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.
 - ضرورة القيام بالدعم المادي والبشري لتتمكن المؤسسة من القيام بالمهام والخدمات.
- ❖ آفاق الدراسة:

إن إنهاء الدراسة عند هذا الحد لا يعني أبدا نهاية البحث بل هو انطلاقة جديدة ودافع قوي لدراسات مستقبلية أكثر عمقا ونفعا وبالتالي نأمل مواصلة هذا الموضوع من خلال معرفة:

- وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على الجزائر.
- دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحقيق رضا العميل .
- دور البطاقة الإلكترونية البنكية في تحسين المعاملات التجارية.

قائمة

المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب باللغة العربية.

- 1- أحمد طرطار، الترشيد الإقتصادي للطاقة الإنتاجية في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
- 2- أكرم ياملكي، الأوراق التجارية والعمليات المصرفية، دار الثقافة، عمان، 2008.
- 3- إبراهيم العساوي، التجارة الإلكترونية، طبعة 01، المكتبة الأكاديمية، مصر، 2003.
- 4- إدريس ثابت عبد الرحمان والمرسي جمال الدين محمد، الإدارة الإستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- 5- الطاهر لطرش، تقنية البنوك ديوان المطبوعات الجزائرية، الطبعة السابعة، الجزائر، 2010.
- 6- جعفر حسن جاسم، الإقتصاد الرقمي، دار البداية، عمان، 2009.
- 7- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008.
- 8- صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي، مدخل تطبيق معاصر، الدار الجامعية الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2003.
- 9- علاء فرحان طالب، إيمان الشبخان المشهداني، الحكومة المؤسسة والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
- 10- فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمان الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجي المعاصر، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2000.
- 11- مفلح محمد عقل، مقدمة في الادارة المالية والتحليل المالي، دار المستقبل، الطبعة الثانية، عمان، 2000.
- 12- قشقوش هدى، جرائم الحاسب الإلكتروني في التشريح المقارن، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1992.
- 13- مجيد الكرخي، تقويم الأداء في الوحدات الإقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، مصر، 2010.
- 14- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي على عوائد أسهم الشركات المساهمة، الطبعة الأولى، 1431، 2010.
- 15- محمد إبراهيم أبو الهيجاء، عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2011.
- 16- محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003.

- 17- محمد كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكتروني الحديث، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005.
- 18- محمد ابراهيم عبد الرحمان، اقتصاديات النقود و البنوك، دار التعليم الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2013.
- 19- محمد زهير شامية، النقود والمصاريف الشركة العربية للتسويق والتوريدات، دار الفكر للنشر، الاسكندرية، مصر، 2013.

ثانيا: الكتب باللغة الفرنسية.

- 20- Martory lemar,control de gestion sosiole,Libirainewilber,paris, 1999 ,
Dhoir loupretre.

ثالثا:المذكرات والرسائل.

- 1- ابن مبارك يمينه وآخرون، دراسة لأنظمة الدفع الحديثة، مذكرة ماستر، أحمد دارية، أدرار، الجزائر، 2014-2015.
- 2- أنس مصلح دياب الطراونة، العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية، رسالة ماستر، قسم المحاسبة والتمويل، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، مصر، 2015.
- 3- بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الإقتصادية، مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهدي ، أم البواقي، الجزائر، 2016-2017.
- 4- بختى إبراهيم، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، دراسة حالة الجزائر، اطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، 2003.
- 5- بلودي محمد، مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في النظام المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علوم إقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة تلمسان، الجزائر، 2011.
- 6- بن جدال جوهر، دور الانترنت والتجارة الإلكترونية، دراسة حالة استراد الكتاب في جامعة سعد دحلب البليدة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، علوم إقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- 7- حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أوبكر بالقايد، تلمسان، الجزائر، 2016.
- 8- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية: قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، جامعة بسكرة، الجزائر.

- 9- علي فاضل جابر، التحليل المالي لأغراض تقويم الأداء، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير للعلوم المحاسبية، الأكاديمية العربية المفتوحة، الدنمارك، 2006.
- 10- زيقم سارة، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2015.
- 11- زهير الزواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011.
- 12- سعداوي خديجة، وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة وتأثيرها على السياسة النقدية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مسيلة، الجزائر، 2015.
- 13- فريدة قلقول، أهمية نظام الدفع الإلكتروني في المصاريف، دراسة حالة BADR، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2013.
- 14- لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإثارة الى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، سنة جامعية 2008-2009.
- 15- مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أدرار، مذكرة لنيل شهادة الماستر، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2018-2019.
- 16- محمد حسن الشريف محمد، الاندماج و أثره على الأداء المالي للمصاريف التجارية، دراسة تطبيقية على عينة من المصارف السودانية، رسالة دكتوراه، قسم التسيير، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، 2015.
- 17- معطي سيد أحمد، واقع تأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة ماجستير تخصص حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، الجزائر، 2012.

رابعا: الجرائد والمجلات.

- 1- الطيب حامد إدريس موسى، أثر القياس المرجعي على تقويم الأداء المالي في المصارف التجارية السودانية، مجلة جامعة بحث الرضا العلمية، العدد 14، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، مارس 2015.
- 2- زهرة حسن العامري، علي خلف الركابي، أهمية النسب المالية في تقويم الأداء، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 2007.

- 3- لعوارم وهبية، دور وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات تبييض الأموال، مجلة دراسات وأبحاث، العدد 25، بجاية، الجزائر، 2015/3/7.
- 4- محمد جمعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال 2000/1994، مجلة الباحث، العدد 03، جامعة ورقلة، الجزائر، 2004.
- 5- ميعاد حميد علي، دور تقويم الأداء في الحد من الفساد الإداري والمالي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 2014.
- 6- محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية، عمليات لبن البنوك، المجلد الرابع، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 7- نعيمة مولفوعة، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، تيارت، العدد 13، 6 سبتمبر 2016.
- 8- وهبية عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر، الوضعية والآفاق، مجلة الباحث، العدد 9، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2011.

خامسا: الملتقيات والأيام الدراسية.

- 1- فاطمة الزهراء خباري، جرائم الدفع الإلكتروني وسبل مكافحتها، ملتقى آليات مكافحة الجرائم الإلكترونية في التشريع الجزائري، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، يوم 19 مارس 2017.
- 2- صلاح مفتاح، فريدة معافي، " البنوك الإلكترونية " المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم المالية والإدارية، جامعة بسكرة، الجزائر، سنة 2004.
- 3- صلاح إلياس، مستقبل وسائل الدفع الإلكترونية في ظل وجود الوسائل الحديثة، مداخلة مقدمة الى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك التجارية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-27 أبريل 2011.
- 4- منصور الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني (عوامل الانتشار وشروط النجاح) ، مداخلة مقدمة إلى الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، يومي 26-26 أبريل 2011.
- 5- مداني بلغيث، انعكاسات تطبيق النظام المحاسبي المالي على التشخيص المالي للمؤسسة، دراسة حالة مطاحن الوحدات ، الملتقى الدولي حول النظام المحاسبي المالي في مواجهة المعايير الدولية المحاسبية التحدي: IAS، والمعايير الدولية للمراجعة: IFRS، ورقلة، الجزائر، يومي 13/14 ديسمبر 2011.

قائمة

الملاحق

الملحق رقم (01): نموذج الاستبيان.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي - ميلّة -

إستبيان موجه للعاملين بمديرية البريد لولاية ميلّة حول أثر وسائل الدفع الإلكتروني على رفع الأداء المالي للبريد

يندرج هذا الإستبيان في إطار دراسة ميدانية للحصول على شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية تخصص إدارة مالية، و يناقش موضوع أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبريد.

يشرفنا أن تشاركوا في هذه الدراسة من خلال إجاباتكم الجادة والصادقة على هذه الأسئلة، لن تأخذ من وقتكم الكثير، علما أن كافة المعلومات التي سيتم الإدلاء بها تستخدم لغرض البحث العلمي فقط وسيتم التعامل معها بسرية تامة، الرجاء إبداء رأيكم بوضع إشارة (x) داخل المربع المناسب لكل عبارة من عبارات وسائل الدفع الإلكتروني التي يقدمها البريد وكذا الأداء المالي الذي يهدف إليه، وإختيار إجابة واحدة فقط لبيان درجة موافقتكم عليها، علما أن إجاباتكم ستكون مفيدة جدا لهذا البحث العلمي.

الأستاذ(ة) المشرف(ة) :

رزاق بارة كريمة

إعداد الطالبتين :

- جوامبي سمية .

- مراكشي كريمة .

السنة الجامعية: 2022/2021.

الجزء الأول: بيانات وصفية.

(1)-الجنس:

ذكر أنثى

(2)-الفئة العمرية:

30-18 40-31 50-41 اكثر من 50

(3)-المستوى التعليمي:

ثانوي جامعي دراسات عليا

(4)-مدة العمل في مجال البريد:

اقل من 5 سنوات من 6 سنوات الى 11 سنة
من 12 الى 20 سنة اكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: محاور الإستبانة.

المحور الأول: وسائل الدفع الإلكتروني.

الرجاء إختيار الإجابة المناسبة ووضع إشارة (X) امام كل عبارة من العبارات الآتية:

العدد	الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الشيك الإلكتروني	1	يساهم في زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع					
	2	يسمح بخفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة					
	3	يقوم بتسريع عمليات الدفع والمحاسبة التي يقوم بها العميل					
النقود الإلكترونية	4	تعمل على تشجيع عمليات الدفع الآمنة					
	5	تكلفة تداول النقود الإلكترونية منخفضة					
	6	تسمح بتسريع عملية الدفع					
	7	تقوم بتسهيل التعاملات البريدية					
	8	لا تعترف بالحدود الجغرافية والسياسية دون أن يؤثر ذلك على تكلفتها					
التحويلات الإلكترونية	9	تسمح بموثوقية التدفق النقدي وسرعة تناقل النقد					
	10	تقليل من الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية					

					11	تسمح بالإقتصاد في عدد التعاملات البريدية	
					12	سرعتها وانخفاض تكلفتها يكفل تحقيق رضا العملاء	
					13	تعتبر أداة جيدة من أدوات الإعلان عن البريد	بطاقات الدفع الإلكتروني
					14	ضمان جزء كبير من الأفراد المستفيدين من البطاقة كمتعاملين دائمين مع البريد	
					15	تزيد من إيرادات البريد لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات	
					16	تسمح للبريد بتحقيق ربح من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بالبطاقة	
					17	تسمح بخفض تكاليف المصاريف الإدارية وكتابة الشيكات	
					18	تسمح بتوفير الوقت والجهد	
					19	تعتبر وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية نظرا لسرعتها	المحافظ الإلكترونية
					20	تسمح بالدفع بمبالغ صغيرة و بالتالي التخلص من تكلفة معالجة الشيكات	
					21	تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة	

المحور الثاني: الأداء المالي.

الرجاء إختيار الإجابة المناسبة ووضع إشارة (X) أمام كل عبارة من العبارات الآتية:

الرقم	الأداء المالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تقليل مخاطر سيولة					
2	تعتبر نظم الدفع الإلكتروني وسيلة ملائمة تماما لإجراء الصفقات التجارية					
3	تقوم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض مخاطر الإحتيال والتزوير					
4	تعمل نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الصيغ المستخدمة في التمويل					
5	تهدف نظم الدفع الإلكتروني إلى زيادة أرباح البريد					
6	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف إجراء العمليات					
7	تعمل نظم الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة					
8	تقوم نظم الدفع الإلكتروني بتخفيض التكاليف التشغيلية مثل تكاليف الدعاية وغيرها					
9	تساعد نظم الدفع الإلكتروني في تنويع الإيرادات					

الملحق رقم (02): مخرجات SPSS.

VAR00001

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	13	41,9	41,9	41,9
	أنثى	18	58,1	58,1	100,0
Total		31	100,0	100,0	

VAR00002

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-30	9	29,0	29,0	29,0
	31-40	6	19,4	19,4	48,4
	41-50	10	32,3	32,3	80,6
	50 من أكثر	6	19,4	19,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

VAR00003

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	11	35,5	35,5	35,5
	جامعي	16	51,6	51,6	87,1
	عليا دراسات	4	12,9	12,9	100,0
Total		31	100,0	100,0	

VAR00004

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من أقل	9	29,0	29,0	29,0
	سنة 11 الى سنوات 6 من	4	12,9	12,9	41,9
	سنة 20 الى 12 من	10	32,3	32,3	74,2
	سنة 20 من أكثر	8	25,8	25,8	100,0

Total	31	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

والودائع الحسابات عمليات إنجاز كفاءة زيادة في يساهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	3,2	3,2	3,2
	موافق	17	54,8	54,8	58,1
	بشدة موافق	13	41,9	41,9	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

المواد تكلفة وتقليل السرعة زيادة خلال من الإدارية المصروفات تكاليف بخفض يسمح والطباعة الورقية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	موافق	18	58,1	58,1	61,3
	بشدة موافق	12	38,7	38,7	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

العميل بها يقوم التي والمحاسبة الدفع عمليات بتسريع يقوم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	3,2	3,2	3,2
	موافق	13	41,9	41,9	45,2
	بشدة موافق	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الأمينة الدفع عمليات تشجيع على تعمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	1	3,2	3,2	3,2
	موافق	14	45,2	45,2	48,4
	بشدة موافق	16	51,6	51,6	100,0

Total	31	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

منخفضة الإلكترونية النقود تداول تكلفة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
موافق غير	1	3,2	3,2	6,5
محايد	6	19,4	19,4	25,8
موافق	11	35,5	35,5	61,3
بشدة موافق	12	38,7	38,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الدفع عملية بتسريع تسمح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
موافق	11	35,5	35,5	38,7
بشدة موافق	19	61,3	61,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

البريدية التعاملات بتسهيل تقوم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	1	3,2	3,2	3,2
موافق	13	41,9	41,9	45,2
بشدة موافق	17	54,8	54,8	100,0
Total	31	100,0	100,0	

تكلفتها على ذلك يؤثر أن دون والسياسية الجغرافية بالحدود تعترف لا

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	6	19,4	19,4	19,4
موافق	12	38,7	38,7	58,1

بشدة موافق	13	41,9	41,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

النقد تناقل وسرعة النقدي التدفق بموثوقية تسمح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
محايد	6	19,4	19,4	22,6
موافق	14	45,2	45,2	67,7
بشدة موافق	10	32,3	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الورقية المعاملات من غيرها التقليدية والشيكات الورقية النماذج على الإعتماد من تقليل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	1	3,2	3,2	3,2
موافق	9	29,0	29,0	32,3
بشدة موافق	21	67,7	67,7	100,0
Total	31	100,0	100,0	

البريدية التعاملات عدد في بالإقتصاد تسمح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	6	19,4	19,4	19,4
موافق	15	48,4	48,4	67,7
بشدة موافق	10	32,3	32,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

العملاء رضا تحقيق يكفل تكلفتها وإنخفاض سرعتها

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,5	6,5	6,5
موافق	13	41,9	41,9	48,4

بشدة موافق	16	51,6	51,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

البريد عن الإعلان أدوات من جيدة أداة تعتبر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
محايد	3	9,7	9,7	12,9
موافق	11	35,5	35,5	48,4
بشدة موافق	16	51,6	51,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

البريد مع دانمين كمتعاملين البطاقة من المستفيدين الأفراد من كبير جزء ضمان

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	2	6,5	6,5	6,5
موافق	14	45,2	45,2	51,6
بشدة موافق	15	48,4	48,4	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الخدمات مقابل رسوم من عليه يحصل لما البريد إيرادات من تزيد

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	5	16,1	16,1	16,1
موافق	15	48,4	48,4	64,5
بشدة موافق	11	35,5	35,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

بالبطاقة الخاصة الجارية الودائع أموال تشغيل من ربح بتحقيق للبريد تسمح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	3	9,7	9,7	9,7
محايد	7	22,6	22,6	32,3

موافق	7	22,6	22,6	54,8
بشدة موافق	14	45,2	45,2	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الشيكات وكتابة الإدارية المصاريف تكاليف بخفض تسمح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
محايد	4	12,9	12,9	16,1
موافق	10	32,3	32,3	48,4
بشدة موافق	16	51,6	51,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

والجهد الوقت بتوفير تسمح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
محايد	1	3,2	3,2	6,5
موافق	10	32,3	32,3	38,7
بشدة موافق	19	61,3	61,3	100,0
Total	31	100,0	100,0	

لسرعتها نظرا التجارية للصفقات تماما ملائمة وسيلة تعتبر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	5	16,1	16,1	16,1
موافق	10	32,3	32,3	48,4
بشدة موافق	16	51,6	51,6	100,0
Total	31	100,0	100,0	

الشيكات معالجة تكلفة من التخلص بالتالي و صغيرة بمبالغ بالدفع تسمح

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	محايد	4	12,9	12,9	12,9
	موافق	12	38,7	38,7	51,6
	بشدة موافق	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

بالنقود الدفع عمليات بتخفيض تسمح

المعالجة تكاليف من التخلص وبالتالي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	3	9,7	9,7	16,1
	موافق	9	29,0	29,0	45,2
	بشدة موافق	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

سيولة مخاطر تقليل في الإلكتروني الدفع نظم تساهم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	6	19,4	19,4	19,4
	موافق	11	35,5	35,5	54,8
	بشدة موافق	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

التجارية الصفقات لإجراء تماما ملائمة وسيلة الإلكتروني الدفع نظم تعتبر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	4	12,9	12,9	19,4
	موافق	17	54,8	54,8	74,2
	بشدة موافق	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

والتزوير الاحتمال مخاطر تخفيض في الإلكتروني الدفع نظم تقوم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	3	9,7	9,7	16,1
	موافق	11	35,5	35,5	51,6
	بشدة موافق	15	48,4	48,4	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

التمويل في المستخدمة الصيغ تنويع في الإلكتروني الدفع نظم تعمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	3	9,7	9,7	9,7
	محايد	5	16,1	16,1	25,8
	موافق	12	38,7	38,7	64,5
	بشدة موافق	11	35,5	35,5	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

البريد أرباح زيادة إلى الإلكتروني الدفع نظم تهدف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	7	22,6	22,6	25,8
	موافق	13	41,9	41,9	67,7
	بشدة موافق	10	32,3	32,3	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

العمليات إجراء تكاليف تقليل في الإلكتروني الدفع نظم تساعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	6	19,4	19,4	25,8
	موافق	9	29,0	29,0	54,8
	بشدة موافق	14	45,2	45,2	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

السيولة إدارة في الإلكتروني الدفع نظم تعمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	1	3,2	3,2	3,2
	محايد	2	6,5	6,5	9,7
	موافق	11	35,5	35,5	45,2
	بشدة موافق	17	54,8	54,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

وغيرها الدعاية تكاليف مثل التشغيلية التكاليف بتخفيض الإلكتروني الدفع نظم تقوم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق غير	2	6,5	6,5	6,5
	محايد	6	19,4	19,4	25,8
	موافق	15	48,4	48,4	74,2
	بشدة موافق	8	25,8	25,8	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

الإيرادات تنوع في الإلكتروني الدفع نظم تساعد

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	7	22,6	22,6	22,6
	موافق	15	48,4	48,4	71,0
	بشدة موافق	9	29,0	29,0	100,0
	Total	31	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
xxxx	31	4,4086	,45305
yyyy	31	4,3613	,43945
zzzz	31	4,3226	,37746
rrrrr	31	4,2645	,58739
aaaa	31	4,3871	,59455
tttt	31	4,1219	,49637
عمليات إنجاز كفاءة زيادة في يساهم والودائع الحسابات	31	4,39	,558
المصروفات تكاليف بخفض يسمح وتقليل السرعة زيادة خلال من الإدارية والطباعة الورقية المواد تكلفة	31	4,32	,653
والمحاسبة الدفع عمليات بتسريع يقوم العميل بها يقوم التي	31	4,52	,570
الدفع عمليات تشجيع على تعمل الأمنة	31	4,48	,570
الإلكترونية النقود تداول تكلفة منخفضة	31	4,03	1,016
الدفع عملية بتسريع تسمح	31	4,55	,675
البريدية التعاملات بتسهيل تقوم	31	4,52	,570
والسياسية الجغرافية بالحدود تعترف لا تكلفتها على ذلك يؤثر أن دون	31	4,23	,762
وسرعة النقدي التدفق بموثوقية تسمح النقد تنقل	31	4,06	,814
الورقية النماذج على الإعتماد من تقليل من غيرها التقليدية والشبكات الورقية المعاملات	31	4,65	,551
التعاملات عدد في بالإقتصاد تسمح البريدية	31	4,13	,718

تحقيق يكفل تكلفتها وانخفاض سرعتها العملاء رضا	31	4,45	,624
عن الإعلان أدوات من جيدة أداة تعتبر البريد	31	4,35	,798
المستفيدين الأفراد من كبير جزء ضمان البريد مع دائمين كمتعاملين البطاقة من	31	4,42	,620
عليه يحصل لما البريد إيرادات من تزيد الخدمات مقابل رسوم من	31	4,19	,703
تشغيل من ربح بتحقيق للبريد تسمح بالبطاقة الخاصة الجارية الودائع أموال	31	4,03	1,048
الإدارية المصاريف تكاليف بخفض تسمح الشيكات وكتابة	31	4,32	,832
والجهد الوقت بتوفير تسمح للصفقات تماما ملائمة وسيلة تعتبر لسرعتها نظرا التجارية	31	4,52	,724
بالتالي و صغيرة بمبالغ بالدفع تسمح الشيكات معالجة تكلفة من التخلص	31	4,35	,755
بالتالي و صغيرة بمبالغ بالدفع تسمح الشيكات معالجة تكلفة من التخلص	31	4,35	,709
بالتالي و صغيرة بمبالغ بالدفع تسمح الشيكات معالجة تكلفة من التخلص	31	4,32	,909
تقليل في الإلكتروني الدفع نظم تساهم سيولة مخاطر	31	4,26	,773
ملائمة وسيلة الإلكتروني الدفع نظم تعتبر التجارية الصفقات لإجراء تماما	31	4,00	,816
تخفيض في الإلكتروني الدفع نظم تقوم والتزوير الإحتيال مخاطر	31	4,26	,893
تنوع في الإلكتروني الدفع نظم تعمل التمويل في المستخدمة الصيغ	31	4,00	,966
زيادة إلى الإلكتروني الدفع نظم تهدف البريد أرباح	31	4,03	,836
تقليل في الإلكتروني الدفع نظم تساعد العمليات إجراء تكاليف	31	4,13	,957
إدارة في الإلكتروني الدفع نظم تعمل السيولة	31	4,42	,765
بتخفيض الإلكتروني الدفع نظم تقوم الدعاية تكاليف مثل التشغيلية التكاليف وغيرها	31	3,94	,854
تنوع في الإلكتروني الدفع نظم تساعد الإيرادات	31	4,06	,727
Valid N (listwise)	31		

Reliability Statistics

Cronbach's	
Alpha	N of Items
,874	30

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,331 ^a	,110	,079	,47637

a. Predictors: (Constant), xxxx

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,811	1	,811	3,572	,069 ^b
	Residual	6,581	29	,227		
	Total	7,391	30			

a. Dependent Variable: tttt

b. Predictors: (Constant), xxxx

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,522	,851		2,965	,006
	xxxx	,363	,192	,331	1,890	,069

a. Dependent Variable: tttt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
-------	---	----------	-------------------	----------------------------

1	,280 ^a	,079	,047	,48460
---	-------------------	------	------	--------

a. Predictors: (Constant), yyyy

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	,581	1	,581	2,475	,126 ^b
	Residual	6,810	29	,235		
	Total	7,391	30			

a. Dependent Variable: tttt

b. Predictors: (Constant), yyyy

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	2,740	,882		3,106	,004
	yyyy	,317	,201	,280	1,573	,126

a. Dependent Variable: tttt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,564 ^a	,318	,295	,41689

a. Predictors: (Constant), zzzz

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,351	1	2,351	13,530	,001 ^b
	Residual	5,040	29	,174		
	Total	7,391	30			

a. Dependent Variable: tttt

b. Predictors: (Constant), zzzz

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	,916	,875		1,047	,304
	zzzz	,742	,202	,564	3,678	,001

a. Dependent Variable: tttt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,417 ^a	,174	,145	,45893

a. Predictors: (Constant), rrrrr

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,284	1	1,284	6,095	,020 ^b
	Residual	6,108	29	,211		
	Total	7,391	30			

a. Dependent Variable: tttt

b. Predictors: (Constant), rrrrr

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	2,620	,614		4,268	,000
	rrrrr	,352	,143	,417	2,469	,020

a. Dependent Variable: tttt

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,654 ^a	,427	,408	,38205

a. Predictors: (Constant), aaaa

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,159	1	3,159	21,640	,000 ^b
	Residual	4,233	29	,146		
	Total	7,391	30			

a. Dependent Variable: tttt

b. Predictors: (Constant), aaaa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,728	,519		3,327	,002
	aaaa	,546	,117	,654	4,652	,000

a. Dependent Variable: tttt