



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

مساهمة الدفع الالكتروني في رفع الأداء المالي

دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء -
وكالة ميلة-

المشرف	اعداد الطلبة	
حسينة ساعد بخوش	فنوش منار	1
	رملي ذكرى	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	زيد جابر
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حسينة ساعد بخوش
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حمزة خوازم

السنة الجامعية: 2025/2024



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

مساهمة الدفع الالكتروني في رفع الأداء المالي

دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء وكالة
-ميلة-

المشرف	اعداد الطلبة	
حسينة ساعد بخوش	فنوش منار	1
	رملي ذكرى	2

السنة الجامعية: 2025/2024



شكرو عرفان

الحمد لله تعالى كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الذي ألهمنا الصبر والاصرار وسدد خطانا، ووفقنا لإنهاء هذه الرسالة، ومنّ علينا بختمها ونفع بها الآخرين، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم بالشكر إلى الأستاذة المشرفة "حسيّنة ساعد بخوش" المحترمة الذي شرفتنا بعلمها وتوجيهها، ولم تبخل علينا بملاحظاتھا القيمة التي أسهمت في إثراء هذه الرسالة

كما نشكر كل الأساتذة الذين أفادونا من أطروحاتهم، وبالأخص الأستاذ عاشوري إبراهيم وخوالد مولود، والتي كان لنا خير معين في مراحل إعداد هذا العمل

كما نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة قسم علوم التسيير، وإلى كل من ساندنا

في إتمام هذا العمل

إهداء

﴿وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

الحمد لله حبا وشكراً وامتناناً على البدئ والختام

لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفا بالتسهيلات، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه، الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوقيفه أتممت هذه المرحلة الهامة من مسيرتي الدراسية في كلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لمشرفتي الفاضلة [حسينة ساعد بخوش] على ما قدمته لي من دعم وتوجيهات ثمينة طيلة فترة إعداد هذا البحث، ولكل أساتذتي الكرام في الكلية، على ما بذلوه من جهد وعلم طوال سنوات الدراسة.

ولا يسعني في هذا المقام إلا أن أعبر عن محبتي وامتناني العميق لنبض قلبي، أمي الغالية الزهرة، ولرفيق دربي الأول أبي الحبيب معمر، اللذين لولاهما بعد الله، لما كنت على هذا الدرب، فشكراً لكل تضحية ودعاء وصبر.

كما أخص بالشكر والوفاء أخواتي العزيزات: مونية، فتيحة، حنان، مريم، عائشة، حليلة، ندى، وأزواج إخوتي اللذين كانوا أكثر من الإخوة وأستحضر بدمعة وامتنان أختي الراحلة وئام طير من طيور الجنة.

ولا أنسى إخواني الأحبة: أيوب، إسماعيل، هارون، وأيوب، وزوجاتهم الكريمات هبة، هدى، وبالأخص سميرة، التي كانت دوماً سنداً وداعمة لي بكل حب وصدق.

كما أعبر عن شكري ومحبتي لأبناء إخوتي جميعاً، وبالأخص رحاب التي كانت صديقتي قريبة من قلبي دوماً.

ولا يمكن أن أنهي هذا الشكر دون أن أذكر صديقتي ورفيقة دربي نكوى، التي كانت دوماً الأخت والصديقة في كل لحظة من هذا المشوار، فلك مني كل الامتنان.

وأخيراً، نحمد الله الذي وفقنا لنصل إلى مشارف التخرج، لم تكن الرحلة قصيرة ولا سهلة، لكن بعون الله

وتوقيفه ها نحن نمس ختامها.

فالحمد لله رب العالمين.

إهداء

﴿وَأَخِرْ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

الحمد لله حبا وشكراً وامتناناً على البدئ والختام، لم تكن الرحلة قصيرة ولا الطريق محفوفاً بالتسهيلات، فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات بفضلته وكرمه،

اهدي هذا النجاح لنفسي أولاً ثم الى كل من سعى معي لإتمام مسيرتي الجامعية متم لي سنداً لا عمر له وبكل حب اهدي ثمرة نجاحي وتخرجي: الى النور الذي أنار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره ابداً والذي بذل جهد السنين الى من احمل اسمه بكل فخر الى ابي العزيز "عبد الحق".

اهدي تخرجي إلى جنة الله في الأرض: الى من علمتني الاخلاق قبل الحروف الى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي الاشواك والمصاعب التي ضحت بالكثير امي الغالية "ربيعة".

الى أطيب شخص وأقربهم الى قلبي: الى عمتي الجميلة "ياسمينة" دمتي لي ركناً دائماً.

اهدي تخرجي الى سندي الدائم اخوتي: الى أختي رفيقة الحياة مثال المثابرة والنجاح "دارين"، والى أخي الوحيد جميل القلب والقالب "أكرم"، والى براءة البيت وخفيفة الظل أصغرنا "دعاء" حفظكم الله وجعلكم عزوتاً لي.

اهدي تخرجي الى عائلتي الكبيرة: الى جدتاي الجميلتين "فاطمة وحليمة" بركتا البيت والى عمتي الهادئة "سعيدة" وعمتي "وهيبة" وعمي "عبود" شكراً على حبيبكما لنا جزاكما الله خير جزاء.

والى خالاتي خفيفي الظل "لطيفة، زبيدة، سهيلة" والى جميع أولادهم وبالأخص اخاي "رائد وروى" والى صديقة طفولتي "رحمة" والى روح "جدي وعمي منير" الطيبة رحمهما الله.

وأحب ان اختتم الإهداء إلى صاحبة الفضل العظيم صديقة الرحلة والنجاح صديقتي "منار" إلى من وقفت بجانبني طيلة 5 سنوات تشاركناها بكل ما فيها جعلكي الله صديقتنا في الدنيا والاخرة.

والى جميع "أساتذتي" الكرام شكراً على توجيهكم وارشاداتكم التي لولاها ما اكتمل هذا العمل.

وأخيراً ماكنت لأفعل لولا توفيق الله فالحمد لله حمداً كثيراً مباركاً ملئ السماوات والأرض على ما أكرمنا به من إتمام هذه المذكرة أرجوا ان ينال رضاه.

ذكرى

ملخص الدراسة:

تعد الأنظمة المالية الحديثة وتكنولوجيا الدفع الإلكتروني من أبرز الابتكارات التي تساهم بشكل ملحوظ في تحسين الأداء المالي للمؤسسات، حيث توفر وسائل أكثر كفاءة وسرعة في تنفيذ المعاملات المالية و في هذا الإطار، هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الدفع الإلكتروني في تحسين مؤشرات الأداء المالي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بولاية ميله، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من 30 موظفًا من الصندوق، وتم استخدام استبيان كأداة لجمع المعلومات حيث تم تحليل البيانات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، مع تطبيق أساليب إحصائية متنوعة مثل المتوسطات الحسابية ونموذج الانحدار حيث أظهرت نتائج الدراسة وجود دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0,05)$ لمساهمة الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، وسائل الدفع الإلكتروني، الأداء المالي، مؤشرات الأداء المالي.

Abstract:

Modern Financial systems and electronic payment technologies are among the most prominent innovations that significantly contribute to improving the financial performance of institutions, as they provide more efficient and faster means for executing financial transactions. In this context, the study aimed to explore the role of electronic payment in enhancing the financial performance indicators of the National Social Security Fund for Non-Salaried Workers in the Wilaya of Mila.

The study adopted the descriptive-analytical method as the main approach and collected data from a sample of 30 employees of the fund using a questionnaire as the primary data collection tool. The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), applying various statistical methods such as arithmetic means and the regression model. **The study results revealed the following** There is a statistically significant role at a significance level of $(\alpha \leq 0.05)$ for the contribution of electronic payment in enhancing financial performance.

Keywords: Electronic payment, electronic payment methods, financial performance, financial performance indicators.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
البسمة	–
شكر و تقدير	–
إهداء	–
فهرس المحتويات	–
قائمة الجداول والأشكال	–
مقدمة	أ-ج
الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة	
تمهيد الفصل الأول	5
المبحث الأول: الإطار النظري للدفع الالكتروني	6
المطلب الأول: مفهوم الدفع الالكتروني والعوامل المساعدة على ظهوره	6
المطلب الثاني: أنواع الدفع الالكتروني واطرافه	11
المطلب الثالث: مزايا وعيوب الدفع الالكتروني	22
المبحث الثاني: الإطار النظري للأداء المالي وعلاقته بالدفع الالكتروني	23
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهدافه	23
المطلب الثاني: مؤشرات ونسب الأداء المالي	25
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي	40
المطلب الرابع: العلاقة النظرية بين الدفع الالكتروني والأداء المالي	43
المبحث الثالث: مراجعة الدراسات السابقة لموضوع الدراسة	50
المطلب الأول: الدراسات العربية	50
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية	54
المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسة السابقة	56
خلاصة الفصل الأول	57

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
59	تمهيد الفصل الثاني
60	المبحث الأول: تقديم وتعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي-وكالة ميلة-.
60	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الوكالة
61	المطلب الثاني: كيفية الانخراط والالتزامات اتجاه الوكالة
63	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة ومهام كل قسم فيها
65	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية
66	المطلب الأول: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة
69	المطلب الثاني: منهج ومجتمع وعينة الدراسة
72	المطلب الثالث: الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستمارة)
75	المبحث الثالث: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة
75	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج أبعاد تطبيق الدفع الالكتروني في casnos
84	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات محور الاداء المالي
90	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
96	خلاصة الفصل الثاني
98	خاتمة
102	قائمة المصادر والمراجع
-	الملاحق

أولاً/ قائمة الجداول:

الرقم	الجدول	الصفحة
(1-1)	المدلول الاقتصادي لنسب المالية	30
(1-2)	مقياس الإجابات على الفقرات	67
(2-2)	طول فترات القياس	67
(3-2)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	70
(4-2)	توزيع مفردات العينة حسب السن	71
(5-2)	توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي	71
(6-2)	توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة	72
(7-2)	اراء وملاحظات الأساتذة حول الاستبيان	73
(8-2)	الاختبارات الإحصائية لثبات وصدق محور مؤشرات ونسب الأداء المالي	74
(9-2)	معامل الثبات والصدق الإجمالي لمحاور الاستبيان	74
(10-2)	استجابات افراد العينة على العبارات التي تقيس بعد المنصات الالكترونية	74
(11-2)	استجابات افراد العينة على العبارات التي تقيس بعد البطاقات الالكترونية والبنكية	75
(12-2)	استجابات افراد العينة على العبارات التي تقيس بعد أجهزة الدفع الالكترونية	78
(13-2)	استجابات افراد العينة على العبارات التي تقيس محور الاداء المالي	81
(14-2)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير ابعاد الدفع الالكتروني في رفع الأداء المالي	84
(15-2)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير ابعاد الدفع الالكتروني (المنصات الالكترونية) في رفع الأداء المالي	91
(16_2)	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير ابعاد الدفع الالكتروني (البطاقات الالكترونية) في رفع الأداء المالي	92

93	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير ابعاد الدفع الالكتروني (أجهزة الدفع الالكترونية) في رفع الأداء المالي	(17-2)
----	---	--------

ثانيا/ قائمة الأشكال:

الرقم	الأشكال	الصفحة
(1-1)	بطاقة الدفع الالكتروني (بطاقة ائتمانية)	13
(2-1)	بطاقة دفع الالكتروني (بطاقة الذكية)	15
(3-1)	بطاقة الالكترونية (بطاقة موندكس)	17
(4-1)	العلاقة بين أطراف التعامل وحامل البطاقة	22
(5-1)	مؤشرات تقييم الأداء المالي	40

مقدمة

مقدمة:

في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم، أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية في مختلف القطاعات، لا سيما في مجال المعاملات المالية، فقد أدت العولمة والتطور التكنولوجي إلى تغيير جذري في طرق الدفع التقليدية، حيث أصبحت أنظمة الدفع الإلكتروني خيارًا أساسيًا لتحقيق السرعة، الأمان، والفعالية في تنفيذ العمليات المالية، وقد تبنت العديد من المؤسسات المالية والخدمات هذا التحول بهدف تحسين أدائها المالي وضمان استمرارية خدماتها بفعالية أكبر.

في هذا الإطار، يكتسي الدفع الإلكتروني أهمية خاصة في المؤسسات العامة والخدمات، وخصوصًا في قطاع الضمان الاجتماعي، حيث يعتمد استقرار هذه المؤسسات على قدرتها على تحصيل الاشتراكات المالية من المستفيدين بكفاءة، ويعد صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء (CASNOS) نموذجًا لهذا التحدي، حيث يواجه مجموعة من الإشكالات المتعلقة بتحصيل الاشتراكات، تأخر عمليات الدفع، ضعف الامتثال، وارتفاع التكاليف الإدارية المرتبطة بالتحصيل التقليدي، هذه التحديات تؤثر بشكل مباشر على الأداء المالي للصندوق، مما يستدعي البحث عن حلول مبتكرة، يأتي في مقدمتها اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني كوسيلة لتحسين كفاءة التحصيل وتعزيز الاستدامة المالية.

إشكالية الدراسة:

ساعد التطور والاستخدام الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات إلى ضرورة توجه المؤسسات المالية لتبني وسائل دفع حديثة تساهم في تحسين أدائها المالي وترفع من ربحيتها.

وعلى ضوء ما تقدم يمكننا إبراز إشكالية دراستنا في التساؤل الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يساهم الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء بوكالة ميلة؟

هذا السؤال الرئيسي تنبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- ماهي أنواع وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في وكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء؟
- ما مدى اعتماد العملاء او المستخدمين على الدفع الإلكتروني؟
- هل ساهم الدفع الإلكتروني في تقليل التكاليف التشغيلية المتعلقة بالمعاملات المالية؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تبني الدفع الإلكتروني وتحسين مؤشرات الأداء المالي؟

فرضيات الدراسة:

- على ضوء ما تم طرحه من التساؤلات حول موضوع الدراسة، تم وضع مجموعة من فرضيات والتي سيتم إثبات صحتها أو نفيها، من خلال السياق العام لهذه الدراسة، وتتمثل فيما يلي :
- **الفرضية الرئيسية:** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-
 - **الفرضية الفرعية الأولى:** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام منصات الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-
 - **الفرضية الفرعية الثانية:** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-
 - **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-
- أهداف الدراسة:**

يهدف هذا البحث إلى:

- تحليل دور الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة التحصيل المالي داخل صندوق الضمان الاجتماعي.
- دراسة أثر اعتماد أنظمة الدفع الحديثة على تقليل التكاليف التشغيلية والإدارية المرتبطة بالتحصيل اليدوي.
- تقييم مدى تأثير الدفع الإلكتروني على تقليل التأخر في دفع الاشتراكات وتعزيز التدفقات المالية المنتظمة للصندوق.
- رصد التحديات والعقبات التي تواجه تبني الدفع الإلكتروني في المؤسسات العمومية، واقتراح حلول عملية لتجاوزها.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على موضوع حديث وحيوي، حيث أن الدفع الإلكتروني أصبح عنصرًا أساسيًا في تحديث الأنظمة المالية والإدارية، ويكتسي الموضوع أهمية خاصة بالنسبة لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء، نظرًا لدوره الحيوي في تأمين التغطية الاجتماعية لشريحة واسعة من المواطنين، ما يجعل تحقيق الاستقرار المالي أولوية لضمان استمرارية خدماته.

منهجية البحث:

يعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة تأثير الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للصندوق، حيث سيتم:

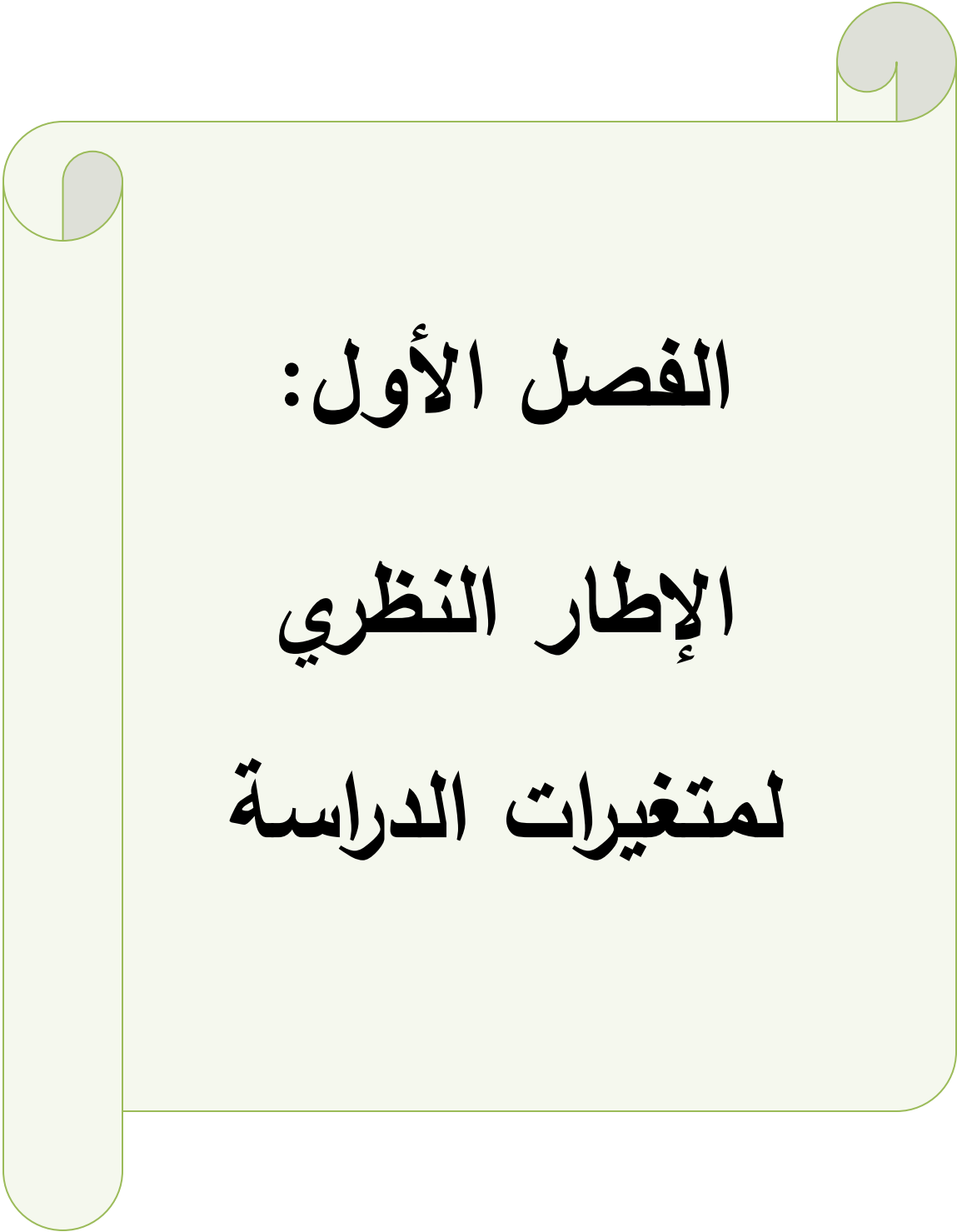
- تحليل المفاهيم النظرية المتعلقة بالدفع الإلكتروني وأثره على المؤسسات المالية.
- دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء من خلال جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة إلى عينة من العاملين في الصندوق.
- تحليل البيانات المستخلصة من الاستبيانات بهدف تحديد تأثير تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني على تحسين مؤشرات الأداء المالي للصندوق

حدود الدراسة:

تقتصر الدراسة على تحليل تجربة صندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء (CASNOS) في اعتماد الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى دراسة العوامل التنظيمية، التقنية، والاقتصادية المؤثرة في نجاح هذه التجربة.

هيكلية الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين، حيث تم التطرق الفصل الأول إلى الإطار النظري للدفع الإلكتروني، من حيث تعريفه، أنواعه، ومزاياه، إضافةً إلى التحديات التي تواجهه، أما الفصل الثاني فقمنا فيه بدراسة ميدانية لصندوق الضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء، عبر استطلاع آراء المختصين حول أثر الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للصندوق، وفي الختام قمنا بتسليط الضوء على أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، مع اقتراح توصيات لتعزيز كفاءة الدفع الإلكتروني في مؤسسات الضمان الاجتماعي.



الفصل الأول:

الإطار النظري

لمتغيرات الدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري لمتغيرات الدراسة.

تمهيد:

يشكل الدفع الإلكتروني واحدًا من أبرز الابتكارات المالية التي أسهمت في إحداث تحول جذري في عالم المعاملات التجارية، فقد سهل هذا النظام بشكل كبير العمليات المالية وقلل من الاعتماد على النقد التقليدي، ليصبح بذلك ضرورة حتمية في العصر الحالي للمؤسسات والأفراد على حد سواء، ومع التطور التكنولوجي السريع بات الدفع الإلكتروني يوفر مزايا عديدة أبرزها السرعة، الأمان، والكفاءة في تنفيذ العمليات المالية.

يهدف الفصل الأول من هذه الدراسة إلى بناء الإطار النظري الشامل للدفع الإلكتروني، حيث يتم تعريفه بالتفصيل واستعراض العوامل التي أدت إلى نشأته، كما يشمل هذا الفصل تحليلًا لأنواعه المختلفة، بالإضافة إلى تقييم مزاياه وعيوبه، وفي نفس السياق يتناول الفصل أيضًا الإطار النظري للأداء المالي وعلاقته الوثيقة بالدفع الإلكتروني، من خلال دراسة مفصلة لمفهوم الأداء المالي، مؤشرات قياسه، والعوامل التي تؤثر فيه.

كما سيعرض الفصل مراجعة شاملة لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة، سواء كانت عربية أو أجنبية، بهدف إبراز الإسهامات العلمية التي سبقت هذه الدراسة، وتحديد موقعها ضمن هذا الإطار البحثي المتكامل.

المبحث الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني.

يُعد الدفع الإلكتروني من الركائز الجوهرية في تطور الأنظمة المالية المعاصرة، لما له من دور فعال في إحداث نقلة نوعية في طبيعة المعاملات الاقتصادية، من خلال الحدّ من الاعتماد على النقد التقليدي وتعزيز كفاءة وسرعة العمليات التجارية، فقد أسهمت التحولات الرقمية المتسارعة في ظهور وسائل دفع حديثة ساعدت على تسهيل عمليات البيع والشراء، الأمر الذي انعكس إيجاباً على النشاط الاقتصادي عبر خفض التكاليف، وتسريع وتيرة التبادل، وتوسيع قاعدة الأسواق، وفي هذا الإطار يهدف هذا المبحث إلى تناول الجزء النظري للدفع الإلكتروني من زاوية اقتصادية، عبر استعراض مفاهيمه الأساسية، و آثاره الاقتصادية، إلى جانب تسليط الضوء على العوامل المؤثرة في تبنّيه وتطوره.

المطلب الأول: الدفع الإلكتروني المفهوم والعوامل المحورية التي ساهمت في ظهوره وانتشاره.

في عصر تزايد الاعتماد على الإنترنت والتقنيات المتقدمة في تنفيذ المعاملات المالية، أصبح الدفع الإلكتروني أحد الحلول الرائدة التي ساعدت في تسهيل عمليات الشراء والتحويل المالي، سواء على المستوى المحلي أو الدولي، يهدف هذا المطلب إلى استكشاف مفهوم الدفع الإلكتروني بشكل شامل، مع تسليط الضوء على العوامل الأساسية التي ساهمت في نشوئه وانتشاره الواسع.

الفرع الأول: تعريف الدفع الإلكتروني:

التعريف الأول: يعد الدفع الإلكتروني وتحويل الأموال بوسائل الدفع الإلكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع، ولا يؤثر هذا التحويل بأي شكل كان على حقوق الأشخاص المقررة بمقتضى التشريعات ذات العلاقة نافذة المفعول فهو يعتبر: " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات"¹.

التعريف الثاني: ويعرّف الدفع الإلكتروني على أنّه: " أنظمة الدفع التي تتم إلكترونياً بدلاً من الورق (النقد، الشيكات) فالشخص يستطيع أن يحاسب فواتيره إلكترونياً أو يقوم بتحويل النقود إلكترونياً عبر حسابه البنكي الخاص"².

¹ - عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2003، ص 25.

² - سناء خلف جونت، محمد نور صالح الجداية، تجارة إلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 231.

تعريف الثالث: عرف الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تنص على "وسائل الدفع تشمل كل أداة تمكن من تحويل أموال مهما كان السند أو الطريقة المستعملة"، ومن خلال النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل دفع كلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة إلكترونية¹.

التعريف الرابع: الدفع الإلكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن، وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن².

إن الدفع الإلكتروني يمثل "مجموعة من الوسائل والأدوات التي تصدرها البنوك الإلكترونية، ومختلف المؤسسات لتسهيل العمليات التي تقوم بها كوسيلة دفع، وهذه الأدوات لها أشكال مختلفة منها بطاقات بنكية، شبكات إلكترونية... الخ."

الفرع ثاني: خصائص الدفع الإلكتروني:

يتميز الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن نظيراتها من الدفع التقليدي، ومن أهم هذه الخصائص نجد:

أولاً: الطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامها بسهولة السيولة في المعاملات التي تتم عبر النقد أو الشيكات الإلكترونية؛ يستخدم في أي أداة لها القبول العام في تحويل الأموال بين الأفراد أو الشركات، وذلك بشرط قبولها لدى أطراف أخرى، كما هو الحال في حال إجراء المعاملات أو ما يسمى بمجلس الدفع، حيث إن وسيلة الدفع الإلكتروني تتيح لهذه العملية التداول، إذ تعد بمثابة التزام مالي يتم عبر شبكة الدفع، حيث يتم الدفع من خلال إعطاء أمر بتحويل قيمة مالية معينة من حساب إلى حساب آخر بمجرد الاتصال بالسيرفر عبر شبكة الإنترنت فقط³.

ثانياً: من حيث الجهة التي تقوم بخدمة الدفع الإلكتروني: يترتب على هذه الطبيعة تواجد نظام مصرفي مسبق لدى طرفي التعامل، يتيح الدفع بهذه الوسيلة، أي توفير أجهزة تقوم بإدارة مثل هذه العمليات التي تتم عن بعد ومن شأنها أن توفر الثقة للمتعاملين بهذه الوسيلة. يرتبط هذا الدور بصفة أصلية بالبنوك، وغيرها من

¹ - لخضر غضبان، الإطار القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص قانون أعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2013-2014، ص11.

² - محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2004، ص127.

³ - فاروق محمد، أحمد الأباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر مصر، 2002، ص110.

المنشآت التي تقوم بهذا الدور، حيث إن إدارة وسائل الدفع في البلاد الأوروبية، عدا فرنسا، غير مقتصر على البنوك بغرض تسهيل تبادل وتقديم هذه الخدمة بين البلدان الأوروبية¹.

ثالثاً: **تسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد**: حيث يتم إبرام العقد بين الأطراف المتباعدين في المكان، يتم عبر شبكة الأنترنت أي من خلال المسافات يتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد².

رابعاً: **يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك**: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد بحيث تتعامل الأطراف وفق اللغة التي يفهمونها، وتترك الإدارة بمثابة أساسية في القيام بهذه المهمة بالإضافة إلى منشآت أخرى يتم تخصيصها لهذا الغرض.

خامساً: **وسائل الأمان التقنية**: يتم الدفع الإلكتروني من خلال فضاء معلوماتي مفتوح، فإن خطر السيطرة على أرقام البطاقات أثناء الدفع الإلكتروني قائم، فزاد هذا الخطر في الدفع عبر الأنترنت عن غيرها من الوسائل الأخرى، حيث يمكن تتبع جميع الأشخاص من جميع البنوك بمختلف تعاملاتهم المالية مما يجعله أكثر حساسية ويستوجب حماية وأماناً صارمين، ولذلك يتم اللجوء إلى رقم الدفع المخصص للأشخاص ويعتمد على طرق وبرامج خاصة مشددة لأجل القروض حيث لا يظهر الرقم البنكي على شبكة الأنترنت (web)، كما يتم عمل أرشيف للمبالغ التي يتم السحب عليها باستخدام هذه الطريقة وتكون من السهل الرجوع إليه³.

الفرع الثالث: أهمية الدفع الإلكتروني:

إن الانتشار الواسع للدفع الإلكتروني يبرهن أهميتها البالغة في مجال التجارة الإلكترونية سواء على الصعيد المحلي أو على الصعيد المتعاملين بها، ولهذا سنتطرق في هذا الفرع إلى بيان الأهمية العامة لوسائل الدفع الإلكتروني وأهميتها بالنسبة لكل طرف من أطراف المعاملة الإلكترونية.

أولاً: **الأهمية العامة**: يعتبر الدفع الإلكتروني في أيدي الأفراد والمؤسسات كوسيلة دفع دولية في شتى أنحاء العالم بدلاً من مخاطر حمل النقود، كما أنها أداة ذات طابع شخصي، مما يوفر لها عنصر الأمان حيث لا يمكن لأي شخص آخر استخدامها سوى صاحبها المشروع عليها، والذي يمكنه التعامل بها قبولاً وأداءً في حالة ضياعها.

¹ - فاروق محمد، أحمد الأباصيري، **نفس المرجع**، ص 100.

² - بارش آسيا، **وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر**، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، 2013، ص 43-44.

³ - محمد فاروق الأباصيري، **عقد الاشتراك في قواعد المعلومات عبر شبكة الأنترنت**، دراسة تطبيقية لعقود التجارة الإلكترونية الدولية، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2002، ص 102.

تعتبر أيضا وسيلة مميزة لتغطية تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة بين التجار بالخارج، مما ينعكس على زيادة حركة السياحة والتبادل بين مختلف البلدان وهذا ما يجعل وسائل الدفع الإلكتروني عاملاً هاماً في تسوية المعاملات ورفع الضمانة بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن تواريخها والعملية المستخدمة في تلك المعاملات¹.

ثانياً: الأهمية بالنسبة للأطراف: كان ولا يزال الدفع الإلكتروني حلاً مثالياً نظراً لأهميته البالغة بالنسبة لكل طرف من الأطراف المتعاملة بها، خاصة المؤسسات التجارية.

➤ بالنسبة لحامل البطاقة:

- **الشعور بالأمان والخصوصية:** تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية وسيلة دفع جاهزة توفر على المستهلك حمل النقود وما يترتب على ذلك من مخاطر ضياعها أو سرقتها.
- **الاستغناء عن حمل دفاتر الشيكات:** إن التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني يفضل بالنسبة لحاملها على التعامل بالشيكات، إذ تجنبه حمل دفاتر الشيكات قد تعرضه ضياعها أو سرقة لحاملها جميعها وهذا يخفف من المخاطر المحتملة.
- **فضلاً عن أن كثير من التجار والمحلات ترفض قبول الشيكات،** أضيف إلى ذلك أنه في خارج موطن المستهلك لن يكون بإمكانه أداء شيكاته نظراً لما يلي:
- **الاستغناء عن النقد من خلال فئاتها المصرفية والقيمة المكتوبة؛** فقد يقوم المصدر ببيع هذه الوسائل بقيمة تقل عن قيمتها المسجلة، وذلك على أن يدفع المستهلك على التعامل بهذه الوسائل، مما يضمنها المنفعة التي يجنيها المصدر في هذه الحالة مكوناً من خلال استثمار القيمة التي تم دفعها مسبقاً.
- **السهولة في الاستعمال:** تظهر هذه الميزة من خلال ما توفره وسائل الدفع الإلكتروني للمستهلك من وسيلة تضمن له الوفاء والالتزام بطريقة سهلة، حيث عند التنفيذ يقوم بتسديد ما يترتب عليه بشكل مباشر عبر إبراز بطاقة السحب الفوري وتميرها في الجهاز الخاص الموجود لدى التاجر لاستقبال البطاقة، وفي حالة الدفع عبر شبكة الإنترنت يكون أن يقوم المستهلك بإعطاء أمر بالدفع من النقود المخزنة على الكمبيوتر الخاص به حتى تتم المعاملة.

¹ - محمد فخري مكي، نظم التشغيل الإلكتروني في البنوك، دون طبعة، منشورات معهد الدراسات المصرفية، القاهرة، 1990، ص17.

➤ بالنسبة للتاجر: تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من الوسائل التي تفيد التاجر بشكل كبير وخاصة في عملية المبادلات التجارية الإلكترونية، إذ أن هذه الوسائل ذو أهمية بالغة بالنسبة لهم¹:

- **الضمان المالي**: حيث يتم التاجر أن الدفع الإلكتروني الذي قام المستهلك بدفعه له قابلية للتحويل إلى أموال حقيقية دون أدنى شك وذلك بفضل ضمان المؤسسة التي قامت بإصداره، مما يحدّ من الاحتمالات السلبية التي قد تواجه التاجر في المستقبل إن كان الدفع بشيك خاص به، كما يمنح على الجانب عملاء جدد.
- **الحماية المالية**: من خلال السلع التي يعتمد عليها التاجر والتي بوضعها مصرفه النقدي، إضافة إلى المؤسسات في تقديم الخدمات لتوفير الحماية المالية لتسهيلها وضمان ثقة العملاء.

➤ **بالنسبة لمصدر البطاقة**: يعتبر الدفع الإلكتروني مصدرًا لتزيد مداخيل إضافية أخرى تمثل في الاستغلال المسبق للأموال التي سجلت في هذه البطاقة من قبل مؤسسة الإصدار؛ ويغطي جزء منها تكاليف الإصدار والجزء الآخر يغطي تكاليف أمان البطاقة، كما يتم الحصول على الدخل بفضل من خلال عمليات سحب ورسوم على المصاريف عن طريق الرسوم البنكية².

فيما يخص الإصدار قد يكون الإصدار مجانيًا وربما يكون بإصدار مدفوع ورسوم منخفضة، وقد يقل الإقبال مما يؤدي إلى تقليل هذه المنفعة، كما قد تمنح المؤسسة المصدرة للمستهلك امتيازات إضافية، مثل الاستشارات والخدمات المصاحبة لإصدار وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الرابع: العوامل المحورية المساعدة على ظهور الدفع الإلكتروني:

رغم حداثة الدفع الإلكتروني إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييمه واستنتاج العوامل المساعدة على نجاحها، كما يمكن ملاحظة العوامل التي تعرقل تقدم وتطور الدفع الإلكتروني وتؤدي إلى تهرب وتخوف الجمهور منها .

أولاً: ظهور البنوك الإلكترونية وخدمات مصرفية جديدة: في ظل وجود شبكة الأنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها واستغلال هذه الشبكة في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني، لم تكتف البنوك بدور المتفرج بل شهدت ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث الآليات، جعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته وقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، وقد قدمت هذه البنوك عدة مزايا ومنافع أهمها، تنظيم الدفعات، تسهيل العمل، السلامة والأمن، تقليل الأعمال الورقية، زيادة رضا العملاء، توفير المصاريف .

¹ - بيار إميل طوبيا، بطاقة الاعتماد والعلاقات التعاقدية المنشئة عنها دراسة تحليلية مقارنة على ضوء أحدث قرارات النقض الصادرة عن المحكمة الفرنسية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2000، ص 19.

² - عبد الباسط أبو الوفاء، سوق النقد الإلكتروني-القرض، المخاطر، الآفاق، الطبعة الأولى، دار الهاني للطباعة والنشر، مصر، 2003، ص 243.

ثانياً: ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات: إن من بين العوامل المساهمة¹ في انتشار وسائل الدفع الإلكترونية، ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الإلكترونية يمكن تقسيمها كما يلي :

➤ **المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات:** المنظمات العالمية لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة ناد، حيث تمتلك كل منظمة العالمية التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص للبنوك بإصدارها.

➤ **المؤسسات المالية العالمية:** وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار ألي لأي مصرف، ومن أشهرها أمريكيان اكسبريس، الدينرز كليب.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني واطرافه:

برزت في التجارة الإلكترونية وسائل دفع إلكترونية متنوعة، انطلقت من البطاقات البنكية التقليدية وتطورت إلى حلول أكثر تقدماً بفضل التقدم في تكنولوجيا الاتصالات.

الفرع الأول: أنواع وسائل الدفع الالكتروني:

أولاً: البطاقات البنكية وأنواعها

تعتبر البطاقات البنكية من أكثر وسائل الدفع الإلكترونية تداولاً نظراً للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها فضلاً عن السهولة التي تتيحها في المعاملات المصرفية الإلكترونية.

1. البطاقات البنكية:

تعرف بأنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلاً من حمل النقود² التي قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف³ وتكون مصنوعة من مادة يصعب العبث بها يذكر عليها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه⁴، حيث يتم صرف هذه الأموال من البنوك من خلال ماكينات الصرف.

¹ - حيزية هادف، **نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية، استعراض بعض تجارب الدول الأوروبية،** مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 8، العدد 2، 2014، ص 256.

² - فؤاد قاسم مساعد قاسم الشيبعي، **المقاصدة في المعاملات المصرفية،** الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ص 2.

³ - رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية،** دون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2011، ص 1.

⁴ - محمد توفيق سعودي، **بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها،** دون طبعة، دار الأمين للنشر، 2011، ص 23.

أنواع البطاقات البنكية: وهناك عدة أصناف لهذه البطاقات من أهمها:

• **البطاقات الائتمانية CREDIT CARD:** وهي "البطاقات التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان¹"، يستطيع المستهلك استعمالها لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً فإذا كان غير راغب في تسديد جميع ما قام باقتراضه (شرائه) في أي شهر فإنه يسمح له بتدوير جزء من المبلغ المقترض إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين، وتنقسم إلى قسمين: بطاقات ائتمان متجددة، وبطاقات ائتمان غير متجددة.

- **بطاقات الائتمان المتجددة:** هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات للبنك المصدر لتلك البطاقة فالائتمان المتولد عن استخدام هذه البطاقة يعد ديناً متجدداً على صاحبها، أي أن صاحب البطاقة غير ملزم بدفع قيمة الفاتورة المرسلة إلى البنك كل شهر بل هو ملزم بدفع جزء منها فقط حسب الاتفاق بينه وبين البنك وهو مخير في الباقي بين أن يقضي في الموعد المحدد أو يدعه معلقاً بذمته، ويكون ملزماً بدفع فوائد شهرية على هذا التأخير في الدفع وتحسب الفوائد بصفة يومية على المبالغ المتبقية²؛ وتلجأ بعض البنوك لمطالبة العميل بمبلغ مالي تبقى رهناً مقابل عمليات البطاقة.

- **بطاقات الائتمان الغير متجددة:** تسمى كذلك بطاقة الخصم الشهري أو بطاقة الوفاء المؤجل أو بطاقة الحساب والفرق الرئيسي بين هذه البطاقة وسابقتها انه لا يمكن أن يكون لدى حاملها حساب لدى البنك المصدر ومن ثم فعندما يقوم الفرد باستخدامها فإنه يحصل آلياً على قرض (الائتمان) مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل عميل حد أعلى للقرض يحدده العقد ويسمى خط الائتمان. ويلتزم حامل البطاقة لشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال فترة لا تزيد غالباً عن 30 يوم من تاريخ استلامه لها. وفي حالة المماطلة يقوم البنك المصدر بإلغاء عضوية حامل البطاقة وسحبها منه³.

¹- نادر شعبان، إبراهيم سواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دون طبعة، الدار الجامعية، مصر، 2006، ص1.

²- علي محمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص234.

³- علي محمد أبو العز، مرجع سابق ذكره، ص 222 ص 224.

الشكل رقم (1-1): بطاقة الدفع الالكتروني (بطاقة ائتمانية).



• **البطاقات الغير الائتمانية:** هذا النوع من البطاقات يعتبر أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي العميل أي ائتمان.¹

- **بطاقات الدفع:** تتطلب هذه البطاقة وجود رصيد فعلي في حساب الزبون، على أن يقوم البنك بخصم قيمة استخدامات حاملها المشتريات من السلع والخدمات من حسابه وتحويلها الى حساب التاجر، وقد اثبتت هذه البطاقات سهولة ويسر في التعامل وسحب الأموال دون عناء مما حفز الزبائن على إيداع أموالهم في البنوك المانحة لها.²

- **بطاقات السحب:** هي تلك البطاقة التي يقتصر استخدامها على سحب الزبون لمبالغ مالية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، باستخدام أجهزة السحب الآلي الصرافات الآلية.³

- **بطاقة الخصم الشهري:** هي بطاقة تمكن حاملها من دفع قيمة مشترياته وحتى إجراء سحبوات نقدية في حدود مبالغ محدودة، على ان تتم المحاسبة بشكل شهري عن طريق إرسال البنك كشف إلى الزبون يتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة عليه والواجبة الدفع خلال الشهر الذي تم فيه السحب، حيث يتحمل الزبون فائدة

¹ - سميحة القيلوني، وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الحديق في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، دون طبعة، الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2012، ص33.

² - سالم حسين، "أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر"، رسالة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2013-2014، ص32.

³ - سالم حسين، مرجع سبق، ص32.

جاء تأخره في عملية التسديد، ومن الجدير بالذكر ان هذه البطاقات لها شأن كبير في التعامل في الولايات المتحدة الأمريكية ودول الاتحاد الأوروبي، ولكنها غير منتشرة في الدول العربية¹.

- **بطاقات الشيكات:** تتضمن هذه البطاقة اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد المسموح له بالسحب بموجبها وعندما يرغب العميل في استخدامها في السحب أو الشراء فإنه يقدم البطاقة ليقوم التاجر بتدوين رقمها على ظهر الشيك الذي يسحبه العميل كما يقوم بمطابقة توقيعه على الشيك مع توقيعه على البطاقة، والتأكد من صالحة البطاقة وبهذه العملية يكون البنك ضامناً دفع قيمة الشيك للمستفيد في حدود المبلغ المحدد بالبطاقة، ومن ثم فإن هذه البطاقة لا تستخدم باستقلال عن الشيك، وإنما تعمل إلى جانبه والسبب في إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائه بإصدار بطاقات الضمان².

- **بطاقة السحب الآلي:** لقد عرفت أجهزة الصرف الآلي تطورا كبيرا للتقليل من عدد المعاملات داخل البنك ومن ثم البحث عن تحقيق ميزة تنافسية حيث تم إنشاء محطات صرف آلي العميل بمقتضاها من سحب مبالغ نقدية من حسابه في حد أقصى متفق عليه وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن أن تتضمن خدمات أخرى منها الطالع على الرصيد، إجراء التحويلات، طلب كشف الحساب، طلب الكشف الحساب وطلب دفتر الشيكات واستلامه³.

ثانياً: البطاقة الذكية Smart card:

- لقد كانت ولادة البطاقة الذكية استجابة لطلبات المستهلكين المتنامية نحو الاستفادة من نظم متقدمة للمدفوعات تؤمن لهم الملائمة في الزمان والمكان والاستعمال والحماية من التزوير والمحافظة على الخصوصية بالإضافة إلى تمكينهم من الدخول إلى نظم المعلومات المالية وإنجاز المدفوعات من خلال استعمال تشكيلة متنوعة من الأدوات الإلكترونية؛ ويرى البعض إدراج البطاقات الذكية تحت بند البطاقات البلاستيكية على أساس أنها عبارة عن جيل جديد من البطاقات بينما يرى البعض الآخر إدراجها ضمن النقود الإلكترونية على

¹ - خالد أمين عبد هلل، حسين سعيد سعيغان، "العمليات المصرفية الإسلامية الطرق المحاسبية الحديثة"، الطبعة الثانية، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن عمان، ص 375.

² - سميحة القليوبي، مرجع سبق ذكره، ص 31.

³ - محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، الجزائر، 2015، ص 3.

اعتبار أنه يمكن تخزين قيم النقود فعليا عليها على عكس البطاقات العادية إلا أنه نظرا للأهمية الفائقة التي اكتسبتها في الآونة الأخيرة، فإننا نعتبرها وسيلة مستقلة للدفع الإلكتروني لا تتبع أي تصنيف¹.

الشكل (1-2): بطاقة دفع الكتروني (بطاقة ذكية).



1- مفهوم البطاقة الذكية:

هي عبارة عن بطاقة ائتمانية تفاعلية تحمل معها استشرافا لمستقبل البطاقات البلاستيكية، غير أنه على الرغم من توافر التكنولوجيا اللازمة لإصدارها واستعمالها فإنها لم تحظ بعد بالإصدار والاستعمال على نطاق واسع، تتضمن البطاقة قطعة دقيقة أو شريط إلكتروني مغناطيسي قابل للقراءة إلكترونيا وبمقدوره التفاعل مع وحدات الصراف الآلي أو أية أليات أخرى للقراءة والتسجيل.

ففي كل مرة يتم بها إجراء معاملة ما يتم تحفيز خط الائتمان المتاح بمقدار المبلغ المتعامل به وذلك من حل ذاكرة البطاقة، على أساس ذلك فإن الحاجة للحصول على الموافقة المسبقة لمصدر البطاقة².

2. مميزات البطاقة الذكية :

يمكن القول إن البطاقة الذكية تتميز عن البطاقات البنكية التي سبق ذكرها بالمميزات التالية :

- تمكن البطاقة الذكية حاملها من اختيار طريقة التعامل بها سواء كان هذا التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري؛

¹ - عصام عبد الفتاح مطر، التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية، طبعة ثانية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2011، ص13.

² - خالد وهيب الراوي، "العمليات المصرفية الخارجية"، دون طبعة، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص352.

- تتسم بسهولة الحصول عليها وذلك من خلال منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف وأجهزة التلفزيون التفاعلي ويعلق البعض قائلاً: " إن هذه البطاقة الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل؛"
- حيث تعكس كل تعاملات العميل المالية ودفعاته¹.
- عبارة عن محفظة تضمن قيما رمزية تعبر عنها بأرقام معينة توجد على شريحة البطاقة؛
- تقلل فرصة التحايل والتلاعب من خلال تضمين البطاقات لبيانات أكثر وأدق تحديداً عن العميل؛
- تمثل قيمة نقدية وهي تشبه النقود الورقية من حيث انها لا تتطلب تسوية نهائية².
- يمكن اعتبارها بطاقة شخصية أو بطاقة صحية أو يمكن استخدامها لتأمين إجراءات التحويلات المالية، داخل شبكة الأنترنت؛
- إمكانية استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري تبعا برغبة الزبون³.

3. أنواع البطاقة الذكية :

- **البطاقات المتصلة:** وهي التي عند استخدامها يجب أن يتم اتصالها مع قارئ للبطاقات الذكي Smart Reader Carde حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية .
- **البطاقات الغير متصلة:** وهي تعتبر مفيدة جدا ادخال كلمة المرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الامان والحماية من السرقة او الاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقراءة فقط او لعدم الوصول اليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها وتخزن المعلومات ايضا بطريقة مشفرة وايضا من الممكن ان تحتوي البطاقة الذكية على صورة حاملها في أحد اوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الامان والتوافق على بطاقات الاعتماد Carte Crédit لمنع السرقات والاحتيال من قبل كلى الطرفين البائع والمشتري.
- ❖ مثال عن البطاقة الذكية "**بطاقة الموندكس:**" هي بطاقة ذات شريحة إلكترونية قادرة على تخزين المعلومات، وتعد بمثابة كمبيوتر صغير تحمله البطاقة مما يعطيها مرونة كبيرة في الاستخدام تجعلها تجمع بين مميزات النقود الورقية وبطاقات الدفع الحديثة مع تلاقي عيوبها.

¹- لسيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، دون طبعة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، القاهرة، 2013، ص 114.

²- كريمة صراع، "واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر"، شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص مجتمع معلومات استراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2014، ص 69.

³- كريمة صراع، المرجع السابق، ص 101.

ولقد دعمت المنظمات الدولية إنتاج هذا النوع من البطاقات، ففي سنة 1997 شاركت منظمة الماستركارد بحصة قدرها 51 % من رأس مال الشركة، بينما 49 % الباقية تقاسمتها 27 شركة أوروبية بنسب متفاوتة .

الشكل (1-3): بطاقة الكترونية (بطاقة موندكس).



مزايا بطاقة الموندكس: وتتمتع البطاقة بالعديد من المزايا نذكر منها :

- ستخدم كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل؛
- سهولة إدارتها مصرفيا، حيث لا يمكن للعميل أن يستعملها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة؛
- وجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية، مما يجعل تزويرها أو التلاعب فيها مستحيلا لاعتمادها على تكنولوجيا شديدة التعقد والتخصص.

ثالثا: النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

نتيجة لتطور الأساليب الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت النقود الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية إذ أصبحت النقود تقبل بشكل متزايد في تسديد المدفوعات عبر شبكة الأنترنت، وكذلك ازدادت الحاجة إلى استعمال المحافظ في المعاملات التجارية اليومية المحلية والعالمية.

1- النقود الإلكترونية

استخدمت الأدبيات الحديثة مصطلحات مختلفة للتعبير عن النقود الإلكترونية فيشار إليها بمسميات مختلفة منها النقود الرقمية أو العملة الرقمية أو النقدية الإلكترونية.

- **تعريف النقود الإلكترونية:** تعرف بأنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتشير النقود الإلكترونية إلى سلسلة الأرقام الإلكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة.

كما تعرف بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.

وتكون النقود الإلكترونية عبارة عن وحدات تمثل نقودا قام الشخص بشرائها ويكون بإمكانه حفظها في البطاقة أو في ذاكرة الكمبيوتر العائد للشخص، وفي الواقع يفتح الشخص لدى المصرف حسابين واحد بالعملة النقدية والثاني بالعملة الإلكترونية، فيقوم بتحويل أمواله من حسابه الأول إلى الثاني وتكون النقود الإلكترونية عبارة عن بيانات جزافية ينتجها أحد البرامج لمرة واحدة، بحيث لا يمكن أن تتطابق الأرقام في الإصدارات اللاحقة ويرسلها ذلك الشخص إلى البنك للمصادقة حيث يتم إضافة بيانات أخرى عليها وتعاد للزبون كوحدة دفع الكترونية يحق للعميل استعمالها الدفع لدى التجار بعد تحققهم من صحتها عبر توقيع البنك الإلكتروني الموضوع عليها¹.

- مزايا النقود الإلكترونية :

- تتمتع النقود الإلكترونية رغم تعدد أشكالها بمزايا تتفوق فيها على النقود التقليدية وهذه المزايا هي :
 - التكلفة الاقتصادية المنخفضة حيث تعتبر عملية استخدام التحويل أو التسديد إلكترونيا أرخص من استخدام الأنظمة المصرفية التقليدية؛
 - البساطة وسهولة الاستخدام حيث لا تتطلب وجود الإجراءات التقليدية في المصارف كملء الاستمارات وغيرها ولا تعترف بالحدود الجغرافية والعوائق أمام حركة الأموال؛
 - السرعة في انجاز الدفع والتي تتم فور الانتهاء من ضغط آخر الأزرار المطلوبة على لوحة المفاتيح في الحاسوب؛
 - الأمان والثقة في التحويلات المالية التي توفرها أجهزة خادمة تدعم بروتوكولات الحركات المالية الآمنة².

- خصائص النقود الإلكترونية:

تتمتع النقود الإلكترونية بخصائص تكون بشكلين :

¹- نادر عبد العزيز شافي، "المصارف والنقود الإلكترونية"، دون طبعة، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2008، ص72.

²- أكرم حداد، مشهور هذلول، "النقود والمصارف"، طبعة ثانية، الأردن، عمان، 2008، ص59.

أ- خصائص عملية متعلقة بالاستخدام: يتميز النقد الإلكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي :

- يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي؛

- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص عن طريق تحويل المعلومات الرقمية؛

- يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كالإنترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية؛

- لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو المراجعة أو تأكيد التبادل.

ب - خصائص متعلقة باحتياجات الأمن: لتحقيق أكبر قدر من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ نقد الكترونية مقترحة أبرزها :

- أن تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة والمحتالين؛

- أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الإلكتروني.

2-المحفظة الإلكترونية:

- تعريف المحفظة الإلكترونية: هي برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الحاسوبي ويخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية وعند التسوق عبر الأنترنت وفي المواقع التي تقبل الحافظة الإلكترونية، يقوم المشتري بالضغط على حافظته الإلكترونية لتقوم بتعبئة النموذج بشكل أوتوماتيكي ومن أهم الشركات للحافظة الإلكترونية شركات فيزا، ماستركارد وغيرها¹.

- خصائص المحفظة الإلكترونية: يمكن استنتاج الخصائص الرئيسية التي تميز للمحافظ الإلكتروني كما يلي:

- المحافظ الإلكترونية تعطي حال متطورا للدفع بمبالغ صغيرة. وعليه يمكن التخلص من اسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية او صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛

- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقد. وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛

- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل؛

-تستعمل للدفع بمبالغ المحفظة الصغيرة².

¹ - محمود نور صالح الجداية، مرجع سبق ذكره، ص243.

² - غنام الشريف محمد، محفظة النقود الإلكترونية، طبعة ثانية، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص12.

رابعاً: تحويلات الكترونية للأموال

التحويلات الإلكترونية للأموال هو جزء بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الأنترنت، وتتيح هذه التحويلات بطريقة الكترونية آمنة نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، وسنتناول في هذا المطلب مختلف المفاهيم المتعلقة بالتحويلات الإلكترونية للأموال .

- **تعريف التحويلات الإلكترونية للأموال:** هي عبارة عن عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين الأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين .

- **كما تعرف أيضا أنها:** مجموعة القواعد والجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر بنوك إلكترونية مرخص لها بالقيام بهذه العملية ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر أو الهاتف المحمول وبفضل تعزيز أنظمة الأمن أصبحت التحويلات الإلكترونية للأموال تحظى بمصداقية أكبر ودرجة أمان أعلى لدى المتعاملين، إضافة إلى ما توفره هذه التحويلات من اختصار للزمن، توفير الجهد والتكلفة وسهولة التعامل¹.

- **إجراءات عملية التحويلات الإلكترونية للأموال:** تنفذ عملية التحويلات الإلكترونية للأموال بتوقيع العميل نموذج معتمد لصالح الجهة المستفيدة وتختلف التحويلات الإلكترونية عن الشيك في صالحيته التي تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة ولإتمام التحويلات الإلكترونية للأموال نميز الحالتين التاليتين²:

➤ **حالة وجود وسيط:** يقوم العميل بإرسال التحويلات الإلكترونية للأموال عن طريق المودم إلى الوسيط وبدون هذا الأخير ال يجمع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة المالية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل و في حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال شعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل، أما إذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي، فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

¹- محمد العربي، لحسن عبد القادر، **أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر**، ملتقى دولي حول عصريّة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 27-23 أبريل 2011، ص1.

²- نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الإلكترونية (واقع وتحديات)**، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 15-13-17 مارس 2014، ص12.

➤ حالة عدم وجود وسيط: وفي حالة تنفيذ التحويلات الإلكترونية للأموال دون المرور بوسيط ويستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، والتي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك الاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها ال حاجة من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

الفرع الثاني: الاطراف المتعاملة في وسائل الدفع الإلكتروني:

تتداخل في هذه العملية في دورتها المتكاملة مجموعة من الأطراف وهي :

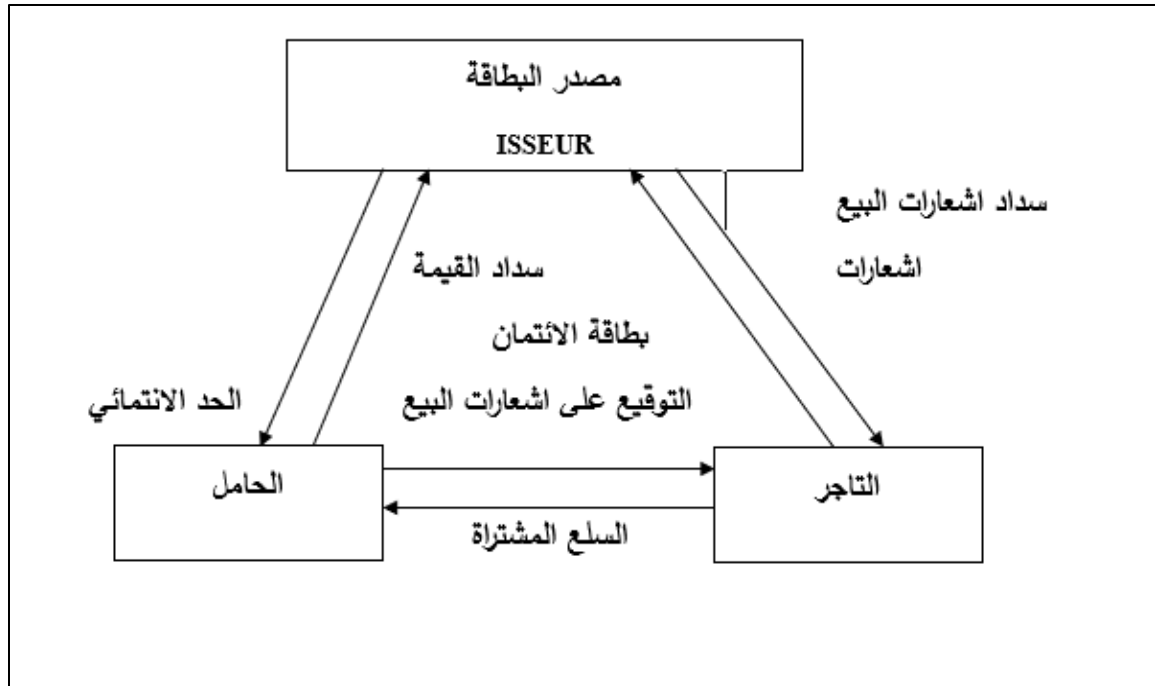
أولاً: المنظم أو المركز العالمي للبطاقة : هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات.

ثانياً: المصدر المحرر: هو البنك أو المؤسسة المالية الكبرى التي لها أدوار عدة، ومنها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات من أجل حصولها على ترخيص يسمح لها بإصدار البطاقات من خلال دخولها في عضوية إصدار البطاقات والتعاقد مع التجار المحليين من أجل قبول هذه البطاقات من عملائها لتسوية عملياتهم من شراء أو تقديم خدمات معينة بالإضافة إلى التعاقد مع عملائهم للتعامل بمثل هذه البطاقات في دفع ما يستحق عليهم للتاجر مقدم السلعة أو الخدمة وحصول التاجر على مقابل ما يقدمه إلى عملائه باستخدام هذه البطاقة.

ثالثاً: التاجر : هو الشركات أو المؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام، ويبرم اتفاق مع صاحب البطاقة لقبول البيع بالبطاقة ومن ثم يرجع إلى مصدر البطاقة للحصول على ثمن السلع.

رابعاً: حامل البطاقة : هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على الطلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحهم إياه لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من الصراف الآلي باستخدام البطاقة الممنوحة.

الشكل (1-4): يبين العلاقة بين أطراف التعامل وحامل البطاقة (إعداد الطلبة).



المطلب الثالث: مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني:

أصبح الدفع الإلكتروني جزءاً مهماً من حياتنا اليومية، لما يوفره من سهولة وسرعة في إنجاز المعاملات المالية، ورغم مزاياه المتعددة إلا أنه لا يخلو من بعض العيوب التي قد تؤثر على المستخدمين، ومن خلال هذا سوف نبرز أهم مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني¹:

أولاً/مزايا الدفع الإلكترونية: يحقق الدفع الإلكتروني عدة مزايا تتمثل في :

«بالنسبة لحاملها: سهولة ويسر الاستخدام بالنسبة لحاملها، وتمتعها بأمان كبير مقارنة بالنقد الورقية، كما يؤدي استخدامها إلى تقليل الفواتير والإيصالات الورقية المختلفة بالإضافة إلى فرصة الحصول على القروض من البنك أو الشركة المصدرة، هذا كما أن حاملها يمكنه أن يتم صفقة فورية عبر الهاتف بمجرد ذكر البطاقة، وإعطاء حق استخدام بطاقة ائتمانية مثلاً لشخص آخر .

«بالنسبة للتاجر: ليس هناك أكثر أماناً وأقوى ضماناً لحقوق البائع من البطاقات البنكية ووسائل الدفع بصفة عامة، ذلك أن الشركة المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين إضافة إلى زيادة المبيعات إلى جانب أنها أزاحت عبئاً على البائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن حيث أصبح يقع على عائق البنوك والشركات المصدرة .

¹ أبويكر بوسالم، قاجة أمانة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني- التجربة المالية نموذجاً-، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 01، العدد 01 - ديسمبر 2016، ص 50 ص 51.

«بالنسبة لمصدرها: حيث تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية .

«بالنسبة للمجتمع: يعتبر الدفع الإلكتروني استثمار للشركات التي تصدرها وبالتالي يمكن للدولة التي تحتضن هذه الشركات أن تتقاسمها الأرباح، بالإضافة إلى تخفيض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية، كما أن الشركات المصدرة تكون بذلك قد اقتسمت مع البنك المركزي مسؤولية حماية النقود من التزوير .

ثانياً: عيوب الدفع الإلكتروني:

بالرغم من المزايا العديدة التي جاء بها الدفع الإلكتروني إلا أنها أيضاً أضافت مخاطر للمتعاملين تتمثل في :

«بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء .

«بالنسبة للتاجر: إن مجرد الحدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يفي تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري .

«بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المشتقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المبحث الثاني: الإطار النظري لأداء المالي وعلاقته بالدفع الإلكتروني

يشكل الأداء المالي حجر الزاوية في قياس قدرة المؤسسات على التكيف والنمو في بيئة الأعمال المعقدة والمتغيرة، فالأداء المالي لا يعد مجرد أداة لتحديد ربحية المؤسسات بل هو المقياس الذي يعكس مدى قدرتها على تحقيق الاستدامة والتوسع، ومن خلال هذا المبحث سنتناول التحليل الشامل للمفاهيم الأساسية المرتبطة بالأداء المالي، ونستعرض الأهداف التي يسعى إليها، بالإضافة إلى المؤشرات والنسب التي تُعتبر مرآة لنجاحه، فضلاً عن العوامل المؤثرة فيه التي تحدد فعاليته وقدرته على التأثير في القرارات الاستراتيجية للمؤسسات.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وأهدافه

يعد الأداء المالي مؤشراً أساسياً لقياس مدى كفاءة المؤسسة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها الاقتصادية، حيث يعكس قدرتها على تحقيق الأرباح والاستدامة المالية.

الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي: هناك تعريفات عديدة للأداء المالي نذكرها منها ما يلي:

التعريف الأول: يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء الشركات حيث انه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة

التي تمارسها الشركة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم¹.

التعريف الثاني: يعرف أنه قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فلأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي توفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها من التزامات وتحقيق معدل مردودية بتكاليف منخفضة².

التعريف الرابع: يعرف أنه مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية³.

التعريف الخامس: يعرف الأداء المالي أنه الأداة التي تستخدم للتعرف على نشاط المشروع بهدف قياس النتائج المحققة ومقارنتها بالأهداف المرسومة بغية الوقوف على الانحرافات وتشخيص مسبباتها مع اتخاذ القرارات الكافية لتجاوز تلك الانحرافات وغالبا ما تكون المقارنة بينما هو متحقق فعال وما هو مستهدف في نهاية فترة زمنية معينة هي سنة في الغالب وهو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المادية والمالية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها المالية كتعظيم الربحية وزيادة العائد على الاستثمار والعائد على حقوق الملكية⁴.

الفرع الثاني: أهداف الأداء المالي:

تعددت أهداف الأداء المالي نظرا لتعدد امتداد اثاره على كامل المؤسسة وعلى جوانب نشاطها ووظائفها ويمكن حصرها فيما يلي:

■ **التوازن المالي:** وهو هدف تسعى الوظيفة المالية لبلوغه لأنه يمس استقرار المؤسسة المالي، في لحظة معينة توازن بين رأس المال الثابت والاموال الدائمة التي تسمح بالاحتفاظ به وعبر الفترة المالية يستوجب ذلك التعادل بين المدفوعات والمتحصلات استخدامات الأموال ومصادرها .

¹ - عقل وحلمي ابراهيم، مرجع سبق ذكره، 2023، ص79.

² - نعمان محصول، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018"، مجلة نماء لاقتصاد والتجارة، المجلد، 03 العدد 02 ديسمبر، 2019، ص123.

³ - عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، "تحليل أداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العالمي التمييزي للفترة، 2006-2011"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 07 العدد 02، 2014، ص24.

⁴ - سباع أحمد صالح، محمد البشير بن عمر، "فعالية مبادئ الحكومة في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، دراسة حالة المجتمع الصناعي صيدال"، مجلة للبحوث في العلوم السياسية والمحاسبة، مجلد، 03 العدد، 01، 2018، ص150.

- **نمو المؤسسة:** يعتبر نمو المؤسسة عامل أساسي من عوامل تعظيم قيمتها ولهذا فإن قرارات النمو تتميز بأنها قرارات استراتيجية، فالنمو وظيفة استراتيجية جد هامة للمؤسسة، وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح ونجاعة استراتيجياتها المتعلقة بجانب التطور، التوسع والاستمرار .
- **الربحية والمردودية:** تمثل الربحية نتائج عدد كبير من السياسات والقرارات، وتقيس مدى كفاءة وفعالية إدارة المؤسسة في توليد الأرباح، فهي تعبر عن العالقة التي تربط الأرباح برقم الأعمال في المؤسسة وتهدف هذه الأخيرة من قياس الربحية تقدير قدرة المشروع على الكسب ومدى كفايته في تحقيق الأرباح الصافية من النشاط العادي الذي تمارسه المؤسسة.
- **السيولة:** تقيس السيولة بالنسبة للمؤسسة قدرتها على مواجهة التزاماتها قصيرة الأجل، أي قدرتها على تحويل الأصول المتداولة المخزونات والقيم القابلة للتحقيق إلى اموال متاحة بسرعة، فنقص السيولة أو عدم كفايتها يقود المؤسسة إلى العجز وعدم قدرتها على الوفاء أو مواجهة التزاماتها وتأدية بعض المدفوعات، ويقاس هذا المتغير قدرة أصول المؤسسة المتداولة على تغطية خصومها المتداولة.
- **توازن الهيكل المالي للمؤسسة:** يعني أن الموارد الدائمة تغطي الاستخدامات الثابتة والأصول المتداولة تغطي الموارد القصيرة الأجل، وذلك من أجل ضمان حقوق المقرضين وعدم وقوع المؤسسة حالة العسر المالي، أي أن التكلفة المالية تلعب دورا مهما في التخصيص الأمثل للموارد المالية¹.

المطلب الثاني: مؤشرات ونسب الأداء المالي

- تعد مؤشرات ونسب الأداء المالي أدوات أساسية لتحليل الوضع المالي للمؤسسات، حيث تساعد في تقييم الكفاءة والربحية والاستقرار المالي، مما يدعم اتخاذ قرارات دقيقة ومدروسة.
- الفرع الأول: مفهوم مؤشرات الأداء المالي:** هناك عدة تعاريف للمؤشر نذكر منها:
- يعرف المؤشر على أنه معلومة بصفة عامة تكون في شكل رقمي، تسم بمتابعة التوقعات التي تنتج عن تسيير المؤسسة².

¹ - صفة يخلف، "أهمية مراقبة التسيير كألية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حكومة المؤسسات"، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كألية لحكومة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة، 02 الجزائر، يوم 25 أفريل 2017، ص 09.

² A, B. P. dictionnaire de gestion. Paris : Editions Foucher. 1995, p.216

- كما يعرف المؤشر أيضا على أن عبارة عن معلومة كمية تقيس فعالية وكفاءة كل أو جزءا مدن عملية أو نظام بالنسبة لمعيار أو مخطط أو هدف محدد، مقبول في إطار استراتيجية المؤسسة¹.

نستنتج ان المؤشرات أداة مرجعية لقياس الأداء يكون في معظم الحالات في شكل رقمي يعبر عن عملية قياس لجانب معين من جوانب الأداء المنجز يسمح للمحلل أو المسير في المؤسسة بمقارنة النتائج المحققة مع المعايير المرجعية المستهدفة، وهنا نشير إلى وجود فرق واضح وجوهري بين المؤشر والمعيار، فالمؤشر هو أداة موضوعية للقياس، أما المعيار فيعني الرقم المستهدف ويمثل أساس مرجعي يسمح بتفسير المؤشر وبالتالي تقييم الأداء.

الفرع الثاني: أنواع المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء المالي: تنقسم مؤشرات تقييم الأداء حسب ظهورها إلى مؤشرات تقليدية (مؤشرات التوازن المالي، والنسب المالية) ومؤشرات حديثة² (القيمة الاقتصادية المضافة، والقيمة السوقية) والتي يمكن توضيحها في العناصر التالية :

أولاً: المؤشرات التقليدية :

➤ **مؤشرات التوازن المالي :**

• **رأس المال العامل الصافي الإجمالي FRng:** يعرف على أنه ذلك الجزء من الموارد المالية الدائمة (الموارد الدائمة) المخصص لتمويل الأصول المتداولة (استخدامات الاستغلال)، ويعرف كذلك على أنه ذلك الفائض الإجمالي المالي الناتج عن تمويل الاحتياجات المالية الدائمة (الاستخدامات المستقرة) باستخدام الموارد المالية الدائمة (الموارد الدائمة)³.

ويحسب بالعلاقة التالية :

راس المال العامل الصافي الإجمالي = الموارد الدائمة - الاستخدامات الدائمة

ويعتبر رأس المال العامل الوظيفي مؤشر هام عن التوازن المالي طويل المدى، وذلك حسب حالاته التي نذكرها كآلاتي :

¹- بربيش السعيد، يحيوي نعيمة، "أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات"، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة وهران، الجزائر، 22-23 نوفمبر 2011، ص ص 22-23.

²- عبد الفتاح سعيد السرطاوي، عادل عيسى حسان، التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء المالي للشركات المساهمة الصناعية في فلسطين، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 04، العدد 03، 2019، ص ص 151-152.

³- الياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي الإدارة المالية دروس وتطبيقات، الطبعة الأولى. دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص 103.

-رأس مال عامل صافي إجمالي موجب : $FRng > 0$

ويشير ذلك إلى أن المؤسسة متوازنة مالية على المدى الطويل .

-رأس مال عامل صافي إجمالي معدوم : $FRng = 0$

يعني ذلك أن المؤسسة في حالة التوازن الأمثل على مدى الطويل .

-رأس مال عامل صافي إجمالي سالب : $FRng < 0$

يشير المؤشر إلى أن المؤسسة عجزت عن تمويل استثماراتها وباقي الاحتياجات المالية الثابتة باستخدام مواردها المالية الدائمة .

• **الاحتياج في رأس المال العامل BFR:** ينتج عن الأنشطة المباشرة للمؤسسة مجموعة من الاحتياجات المالية بسبب التفاعل مع مجموعة من العناصر أهمها المخزونات، حقوق العملاء، حقوق الموردين، الرسم على القيمة المضافة، الديون الاجتماعية والجبائية .

يتولد الاحتياج المالي للاستغلال عندما لا تستطيع المؤسسة مواجهة ديونها المترتبة عن النشاط بواسطة حقوقها لدى المتعاملين ومخزوناتهما، وبالتالي يتوجب البحث عن مصادر أخرى لتمويل هذا العجز، وهو ما يصطلح عليه بالاحتياج في رأس المال العامل¹.

حيث يمكننا تجزئة الاحتياج في رأس المال العامل تبعا لعلاقة عناصره المباشرة بالنشاط أو عدمها :

راس المال العامل الصافي الإجمالي = الموارد الدائمة - الاستخدامات الدائمة

-**الاحتياج في رأس المال العامل للاستغلال BFRex:** ينطبق عليه التعريف السابق ويتميز بانتماء جميع العناصر سواء كانت حقوق أو ديون إلى دورة الاستغلال، ويمكن حسابه من خلال الميزانية الوظيفية حسب العلاقة التالية:

احتياج راس المال العامل للاستغلال = استخدامات الاستغلال - موارد الاستغلال

- **احتياج راس المال العامل خارج الاستغلال BFRhex:**

يعبر عن الاحتياجات المالية الناتجة عن النشاطات غير الرئيسية وتلك التي تتميز بالطابع الاستثنائي ويحسب من الميزانية الوظيفية من خلال العلاقة التالية :

¹ الياس بن ساسي، يوسف قريشي، مرجع سبق ذكره، ص ص 84-85.

احتياج رأس المال العامل خارج الاستغلال = استخدامات خارج الاستغلال - موارد

- الاحتياج في رأس المال العامل الإجمالي $BFRg$: وهو مجموع الرصيدين السابقين ويعبر عن إجمالي الاحتياجات المالية المتولدة عن الأنشطة الرئيسية وغيرها، ويحسب بالعلاقة التالية :

الاحتياج في رأس المال العامل الإجمالي = احتياج رأس المال العامل للاستغلال + رأس المال العامل خارج

• الخزينة الصافية الإجمالية Tng^1 :

تتشكل الخزينة الصافية الإجمالية عندما يستخدم رأس المال العامل الصافي الإجمالي في تمويل العجز في تمويل احتياجات دورة الاستغلال وغيرها وهو ما قصدنا به الاحتياج في رأس المال العامل الإجمالي، وعليه فإذا تمكنت المؤسسة من تغطية هذا الاحتياج تكون الخزينة موجبة وفي حالة الفائض في التمويل، وفي الحالة المعاكسة تكون الخزينة سالبة وهي حالة العجز في التمويل .
تحسب الخزينة الصافية الإجمالية انطلاقاً من الميزانية الوظيفية :

الخزينة الصافية الإجمالية = رأس المال العمل الصافي الإجمالي - الاحتياج في رأس المال

تحسب كذلك من المعادلة التالية :

الخزينة الصافية الإجمالية = استخدامات الخزينة - موارد الخزينة

➤ النسب المالية :

النسب المالية عبارة عن علاقات بين القيم المحاسبية الواردة في الكشوفات المالية مرتبة ومنظمة لتكون دالة لتقييم أداء نشاط معين عند نقطة زمنية معينة، إن الأساس المعتمد في تركيبة القيم النسبية هو أساس الخلط بين القيم المطلقة في الميزانية المالية وحساب النتائج، إلا أن الوقوف عند هذه العلاقة لا يعني شيء للمحلل المالي أو المستفيد منها، إذ لا بد من اعتماد معايير مرجعية على أساسها يتم تقييم الأداء المالي للشركة

¹ الياس بن ساسي، يوسف قرشي، مرجع سبق ذكره، ص 85.

من خلال النسب المالية¹. وتعد المعايير المطلقة والتاريخية ومعيار متوسط الصناعة والمعيار المستهدف هي المؤشرات المرجعية التي يستند إليها المحلل المالي في تقييم الأداء المالي للشركة من خلال النسب المالية وتصنف النسب المالية في خمسة مجاميع رئيسية، وكل مجموعة تؤثر أداء معينا للشركة وفق الاتي² :

-نسب السوق : يطلق عليها اسم نسب الأسهم لأنها تخدم محلي الأسهم عند أداء مهامهم ذات العلاقة بتقييم الأداء، كما تخدم هذه النسب المستثمرين الحاليين والمحتملين في التعرف على اتجاهات الأسعار السوقية للأسهم، وتقيس العائد والمخاطرة؛

-نسب الربحية : تعرف نسب الربحية على أنها النسب التي تقيس مدى كفاءة إدارة المؤسسة في استغلال موارد المؤسسة استغلالاً أمثل لتحقيق الأرباح، وهو مؤشر لتحسين أداء المؤسسة المالي ويؤكد على قدرة المؤسسة على مواكبة النمو والتطور العالمي، وتقيس نسب الربحية بشكل أساسي العائد؛

-نسب السيولة : يمكن تعريف السيولة المالية بشكل عام على أنها القدرة على تحويل الأصول المتداولة إلى سيولة نقدية بغرض الوفاء بالالتزامات المستحقة، وعليه فهي النسب التي من خلالها تحكم على سيولة المؤسسات وقدرتها على سداد الديون قصيرة الأجل وتحديد إلى أي درجة توفر اليسر المالي في الوقت المناسب، وهي مقياس للمخاطرة بشكل أساسي، وعادة ما يلجأ لهذه النسب أصحاب الديون للاطمئنان على قدرة المقترض على سداد الديون والفوائد المترتبة عليها؛

-نسب المديونية أو الرفع المالي : تسمى كذلك نسب هيكل التمويل، بحيث تبين مدى اعتماد المؤسسة على الديون في تمويل إجمالي أصولها، وتحليل السياسة التمويلية للمؤسسة، وتساهم بشكل أساسي في قياس المخاطرة، يلجأ إليها عادة الأطراف الذين يقومون بمنح القروض الطويلة الأجل مثل حملة السندات، كما يهتم المساهمون أيضاً لأجل معرفة أثر القروض على مصالحهم في المؤسسة؛

-نسب النشاط : هي نسب تقيس مدى نجاح المؤسسة في إدارة أصولها والتزاماتها، أي القدرة على تحويل حسابات الميزانية العمومية إلى مبالغ نقدية أو مبيعات لتقييم مدى نجاح المؤسسة في إدارة الموجودات

¹ أرشد فؤاد التميمي، عدنان تايه النعيمي، التحليل والتخطيط المالي - اتجاهات معاصرة، دون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص83.

² قروش عيسى، تمار توفيق، فضيلي سمية، تقييم ومقارنة الأداء المالي لشركات الأدوية في الجزائر باستخدام أدوات التحليل المالي (دراسة حالة شركتي صيدال وبيو فارم خلال الفترة (2015-2019))، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة 25 اوت 1955 سكيكدة، المجلد 9، العدد 2، 2021، صفحة 251.

والمطلوبات، أي أنها تعكس مدى كفاءتها في اقتناء الموجودات ومن ثم مدى قدرتها على الاستخدام الأمثل لهذه الموجودات، ولذلك ثم تسميتها بنسب التشغيل بحيث تحتم بتقييم كفاءة أداء المؤسسة على مختلف الأصعدة التشغيلية كإدارة المخزون، والذمم المدينة والأصول. والجدول الموالي يوضح بالتفصيل أهم النسب المالية:

الجدول رقم (1-1) المدلول الاقتصادي للنسب المالية

النسبة / التصنيف	الصيغة الرياضية	مؤشرات الارتفاع او الانخفاض
نسب السيولة: 1/ نسبة التداول	الأصول المتداولة الالتزامات المتداولة	يكون مؤشر الارتفاع جيدا ويبين قدرة المنشأة على سداد ديونها القصيرة الأجل من أصولها المتداولة
2/ نسبة السيولة السريعة	(الأصول المتداولة - المخزون) الالتزامات المتداولة	يشير ارتفاع النسبة إلى إمكانية سداد الالتزامات المتداولة من الأصول السريعة التحول إلى نقد ودون اللجوء إلى المخزون في ذلك
3/ نسبة النقدية	النقدية وما يعادلها الالتزامات المتداولة	مؤشر الارتفاع غير جيد ويبين عدم قدرة الشركة على خدمة دينها مما يزيد من مخاطر اصحاب القروض والمستثمرين
نسب هيكل التمويل (المديونية): 1/ نسبة المديونية	اجمالي الالتزامات حقوق الملكية	مؤشر الارتفاع غير جيد ويبين عدم قدرة الشركة على خدمة دينها مما يزيد من مخاطر اصحاب القروض والمستثمرين
2/ نسبة اجمالي الديون للموجودات	اجمالي الالتزامات اجمالي الأصول	مؤشر الانخفاض إيجابي من وجهة نظر المقرضون لأن ذلك الانخفاض يتيح لهم هامش أمان أكبر

3/نسبة الديون الطويلة الاجل الى الأصول الثابتة	اجمالي الالتزامات الثابتة اجمالي الاصول الثابتة	مؤشر الارتفاع ببين المساهمة الكبيرة للالتزامات الطويلة الأجل في تمويل امتلاك الأصول الثابتة وهو مؤشر مقلق لأصحاب الصلة وخاصة المقرضين والمستثمرين
4/نسبة تغطية الفوائد	صافي الدخل قبل الفوائد والضريبة مصروف الفائدة السنوية	مؤشر الارتفاع ببين قدرة المنشأة على سداد فوائد التزاماتها وفروضها دون أية ارتباك
نسب الربحية: 1/نسبة مجمل الربح الى المبيعات	مجمل الربح صافي المبيعات	المؤشر العالي بين نجاح المنشأة في تحقيق الأرباح اللازمة من النشاط الرئيسي بعد سيطرتها على عناصر كلفة المبيعات.
2/نسبة مصاريف التشغيل الى المبيعات	مصاريف التشغيل صافي المبيعات	ببين المؤشر المرتفع لهذه النسبة الأداء العام الجيد للمنشأة في مجمل أنشطتها
3/نسبة صافي الربح الى المبيعات	صافي الربح صافي المبيعات	إن الحصول على مؤشر مرتفع لهذه النسبة يبين الكفاءة التشغيلية إدارة المنشأة ونجاحها في استخدام أصولها بكفاءة لتوليد الأرباح.
4/العائد على الأصول	صافي الربح مجموع الأصول	يوضح المؤشر العالي لهذه النسبة قدرة إدارة المنشأة على تعظيم عائد المستثمرين، كما تبين نجاح هذه الإدارة في استخدام حقوق الملكية بشكل مريح.

5/العائد على حقوق الملكية	صافي الربح حقوق الملكية	النسبة العالية لعائد السهم العادي نبين الكمية العالية من الأرباح لكل سهم لذا فإن المؤشر العالي لها يعد مؤشرا إيجابياً.
نسب السوق: 1/عائد السهم العادي	(صافي الدخل -توزيعات الأسهم الممتازة) المتوسط المرجح للأسهم العادية	المؤشر العالي لهذه النسبة يبين المقدار النقدي العالي الذي سيحصل
2/توزيعات السهم العادي	توزيعات حملة الأسهم العادية المتوسط المرجح للأسهم العادية	عليه كل سهم عادي وهو مؤشر إيجابي بالنسبة للمساهمين. ارتفاع هذا المؤشر بشكل ثابت يبين السياسة التي تتبعها المنشأة في توزيع أرباح نقدية جيدة لمساهميها من إجمالي الربح المتحقق.
3/نسبة توزيعات الأرباح	التوزيعات النقدية المعلنة صافي الربح بعد الضريبة	ارتفاع مؤشر هذه النسبة يعتبر مؤشرا إيجابيا للمستثمرين والمساهمين ويقاس توقعاتهم لأداء الشركة الجيد في المستقبل.
4/نسبة سعر السهم الى ربحه	السعر السوقي للسهم العادي عائد السهم	المؤشر المرتفع لهذه النسبة يعد مؤشرا إيجابيا ويدل على أداء الشركة الجيد والنمو المستمر فيها.
5/القيمة الدفترية للسهم	حقوق المساهمين عدد الأسهم العادية	المؤشر العالي لهذه النسبة يعد مؤشرا جيدا ويعكس النظرة الجيدة لمستثمرين تجاه أداء المنشأة.
6/القيمة السوقية الى القيمة	السعر السوقي للسهم القيمة الدفترية للسهم	الزيادة في معدل دوران المخزون تشير إلى كفاءة الإدارة في إدارة مخزونها وسرعتها في تحويل ذلك المخزون إلى نقدية

الدفترية للسهم		
نسب النشاط: 1/معدل دوران المخزون	كلفة المبيعات متوسط المخزون	الزيادة في متوسط فترة التخزين يعتبر مؤشر غير جيد ويشير إلى فشل المنشأة في إدارة مخزونها
2/متوسط فرق التخزين	360 معدل دوران المخزون	معدل الدوران العالي هنا يعتبر مؤشرا إيجابيا ويدل على سرعة حركة الاستثمار في المنشأة
3/معدل دوران الذمم	المبيعات الآجلة متوسط الذمم المدينة	كلما انخفضت فترة التحصيل كلما كان ذلك مؤشرا جيدا على كفاءة المنشأة في تحصيل ذممها المدينة
4/فترة التحصيل	360 معدل دوران الذمم المدينة	يبين المؤشر العالي لمعدل دوران الموجودات أن الإدارة تستغل أصولها بكفاءة وفعالية
5/معدل دوران الموجودات	صافي المبيعات اجمالي الموجودات	يشير المؤشر العالي لهذه النسبة إلى كفاءة الإدارة في استخدام صافي رأس مالها العامل في توليد الإيرادات
6/ معدل دوران صافي راس المال العامل	صافي المبيعات صافي راس المال العامل	يشير المؤشر العالي لهذه النسبة إلى كفاءة الإدارة في استخدام صافي رأس مالها العامل في توليد الإيرادات

المصدر: حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، دون طبعة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 162 ص 165.

ثانياً: المؤشرات الحديثة :

➤ القيمة الاقتصادية المضافة (EVA):

• مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة :

أول من تطرق لمفهوم قيمة المؤسسة هو ألفريد مارشال سنة 1896 حيث قال: " الربح الوحيد الذي يقلل من ربحك هو تكلفة رأس المال ووافقه الرأي بيتر دروكر، كذلك أشار المدير المالي لشركة général Motors سنة 1924 إلى هذا المفهوم حيث قال إن الهدف من التسيير ليس بالضرورة تحقيق أرباح عالية وإنما يجب تحقيق ربح يضمن تغطية كل التكاليف الاقتصادية وبالأخص تكلفة رأس المال المستثمر، ووافق بيتر دروكر ألفريد مارشال الرأي سنة 1954 وكذلك في سنة 1973 .

يعتبر مكتب الاستشارة Joe Stern & G.Bennett Stewart أول من قدم تعريفاً للقيمة الاقتصادية المضافة (EVA) ونموذجاً لحسابها وأول من أدخلها في مجال قياس الأداء في المؤسسة سنة 1991 من خلال عملية الترويج والإشهار لهذا المؤشر ويعرفانها على أنها ذلك الربح الاقتصادي الناتج عن الفرق بين صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب (NOPAT) وتكلفة رأس المال المستثمر التي تحسب عن طريق المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال (الاستدانة ورأس المال) (WACC) ويمكن حسابها بطريقة أخرى وهي الفرق بين العائد على رأس المال المستثمر (ROIC) والمتوسط المرجح لتكلفة رأس المال (WACC) مضروباً في رأس المال وهي أقرب مؤشر من بين مؤشرات قياس الأداء المالي الذي يعكس القيمة الاقتصادية التي تخلقها المؤسسة لحاملي الأسهم من سنة إلى أخرى على غرار المؤشرات التقليدية التي تعتمد على قياس الربح المحاسبي ويتفق الاقتصاديين حول تطابق مفهوم الربح الاقتصادي والقيمة الاقتصادية المضافة لأن الفرق بين الربح الاقتصادي والربح المحاسبي هو تكلفة رأس المال فالأول يأخذها في الحسبان ، يرى كل من S&BS أن القياس مهما كانت دقته في عكس الواقع الاقتصادي للمؤسسة لا يرفع من كفاءة وفعالية عملية التسيير وإنما يعكس نقاط القوة ونقاط الضعف المؤسسة الأمر الذي يقود المسير إلى استدراك الأخطاء والانحرافات غير مرغوب فيها وتفايدها في المستقبل وهذا ما دفع S & BS إلى وضع استراتيجية تساعد المسير في اتخاذ القرار وفق مؤشر (EVA) ونظام تسييري للمؤسسة ككل وأطلق عليه اسم Four Ms¹.

¹ - عمر فاروق زرقون، محمد زرقون، فاعلية مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة في قياس الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية مقارنة بالمؤشرات التقليدية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ensp) للفترة 2012/2009، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 5، العدد 2، 2014، صفحة 35.

المحركات الأربعة Four Ms هي عبارة عن مبادئ أساسية تساعد المدير على تبيني مؤشر (EVA) كنظام يمكنه من التسيير الجيد للمؤسسة وخلق القيمة لحاملي الأسهم وهي :

■ **القياس Mesurément**: وهي أول خطوة قبل حساب (EVA) وتعتبر أساسية وضرورية لضمان صحة مخرجات المؤشر بحيث يجب إعداد القوائم المالية وفق المعايير المحاسبية الدولية المتعارف عليها وترجمة المعاملات التجارية من اللغة المحاسبية إلى اللغة الاقتصادية أي تغليب الواقع الاقتصادي للمؤسسة بعد ذلك إجراء التعديلات المتعلقة بحساب (NOPAT) كشهرة المحل ومصاريف البحث والتطوير؛

■ **التسيير Management**: أي الإدارة وعملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة من تخطيط، تنظيم، وتوزيع المهام وتقسيم الموارد ومراقبة سيرورة العمل والقيام بكل ما يجب لبلوغ الأهداف المسطرة؛

■ **التحفيز Motivation**: أي تشجيع المديرين وتذكيرهم بدورهم في المؤسسة والمهمة المسندة إليهم وهو مسؤولية خلق القيمة لحاملي الأسهم ليجدوا أفضل ما بوسعهم في المرحلة الأولى وفي المرحلة الأخيرة مكافأتهم في حالة خلقهم للقيمة والتحسين المستمر للأداء وهذا ما يزيد من كفاءتهم وفعاليتهم؛

■ **ثقافة المؤسسة Mindset**: وهو توضيح مفهوم خلق القيمة للمستخدمين والعمال والمديرين وتدريبهم على كيفية خلق القيمة لأنها تتطلب الإبداع والابتكار قبل تبني المؤسسة لهذا النظام وهذا لكي يتم فهمه واستيعابه من قبل أفراد المؤسسة ما يضمن نجاحها في عملية تبني نظام القيمة الاقتصادية المسافة .

• خطوات حساب القيمة الاقتصادية المضافة:

لحساب القيمة الاقتصادية المضافة يجب اتباع الخطوات التالية:

حساب نتيجة الاستغلال المحاسبية EBIT: بحيث أنها تساوي الزيادة في الفروق الضريبية + الزيادة في الفائض الناجم عن استخدام قاعدة LIFO + قسط الاهتلاك الشهرة للعام الجاري + قسط الاهتلاك الشهرة للعام الجاري + قسط اهتلاك العناصر الغير ملموسة كمصاريف الأبحاث والتطوير + الزيادة في المؤنات والمخصصات الأخرى + فوائد البيع الإيجاري؛

حساب نتيجة الاستغلال الصافية بعد الضريبة NOPAT: بحيث أنها تساوي نتيجة الاستغلال قبل الضريبة مطروح منها الضرائب على أرباح الشركات $NOPAT = EBIT - IBS$ ؛

- **حساب الأموال المستثمرة CI** : هناك مدخلين مدخل للأصول وآخر للخصوم ويتمثلان فيما يلي :

• **حساب مدخل (الخصوم) CI** : الأموال الخاصة + الفروق الضريبة القيمة المحاسبية للعناصر غير الملموسة + الفائض الناجم عن استخدام قاعدة LIFO + الاهتلاك المتراكم لشهرة المحل + المؤنات والمخصصات

الأخرى + القيمة الحالية لأقساط البيع الإيجاري (مقصومة بتكلفة الاقتراض) - الأموال الخاصة المعدلة + الديون المالية؛

• **حساب مدخل الأصول CI:** (الأصول الثابتة بالقيمة المحاسبية الصافية + الأصول المعنوية بالقيمة المحاسبية الإجمالية + فارق الاندماج (شهرة المحل) + القيمة المحاسبية الصافية لمصاريف الأبحاث والتطوير + احتياجات رأس المال العامل بالقيمة المحاسبية الإجمالية + الاستثمارات المالية .

- **حساب تكلفة الأموال الخاصة Kcp:** تكلفة الأموال الخاصة تساوي النتيجة الصافية / الأموال الخاصة؛

- **حساب تكلفة الديون:** تكلفة الديون النتيجة المالية / الاستدانة الصافية .

الاستدانة الصافية = الخصوم غير الجارية + خزينة الخصوم - التوظيفات المالية - خزينة الأصول .

تكلفة القروض بعد الضريبة = (سعر الفائدة (1-معدل الضريبة)) (1-T) KD= I

- **حساب التكلفة الوسطية المرجحة لرأس المال WACC :**

$$WACC = KD \cdot (D / D + CP) + Kcp \cdot (CP / D + CP)$$

WACC : التكلفة الوسطية المرجحة لرأس المال ، KD : تكلفة الديون ، D : الديون ،

Kcp : تكلفة الأموال الخاصة ، CP : الأموال الخاصة .

- **حساب القيمة الاقتصادية المضافة EVA :**

$$EVA = (ROI - CMPC) \cdot CI$$

ROI: العائد على الاستثمار ، CMPC: تكلفة رأس المال ، CI: رأس المال .

أو من خلال المعادلة التالية :

$$EVA = (ROI - CMPC)$$

NOPAT : صافي الربح بعد الضريبة ، Cost of capital : تكلفة رأس المال ، Capital: رأس المال.

• أهمية ومحددات استخدام القيمة الاقتصادية المضافة¹:

بالنظر الى كون القيمة الاقتصادية المضافة تعد اليوم من الموضوعات الساخنة في الفكر المالي المعاصر لأعراض التقييم الأداء الداخلي والخارجي، فان أهمية هذا المعيار تكمن في الاتي:

- يوضح المعيار التحسن المستمر والفعلي لثروة المساهمين؛
- مقياس حقيقي للأداء التشغيلي والإداري؛
- معيار لنظم الحوافز والتعويضات لمدرء المؤسسات؛
- معيار لقياس النمو الحقيقي لربحية المؤسسة في الأجل الطويل؛
- مؤشر حقيقي لتعظيم سعر السهم في السوق؛
- وسيلة لسد الفجوات التي تحدثها المبادئ المحاسبية المتعارف عليها دوليا؛
- وسيلة للحد من مشكلة الوكالة من خلال تقريب اهتمامات المدرء وحملة الأسهم؛
- أداة للمفاضلة بين الفرص الاستثمارية المتوقعة؛
- أداة للتقييم الشامل لعملية اتخاذ القرارات الإدارية والمالية؛
- معيار ينشئ لغة مشتركة لجميع العاملين في المؤسسة في إطار الرقابة والمتابعة .

وعلى الرغم من هذه الأهمية لمعيار (EVA) فهناك بعض المحددات في استخدامها لتقييم نجاح الشركات، وفق الاتي:

- يعتمد هذا المؤشر في حسابه على بيانات محاسبية وبالتالي تشوه صورة الربح الاقتصادي ويظهر هذا النقص من خلال عدم أخذ عامل التضخم في الحسبان لأنه أهم معيار في التفرقة بينهما؛
- صعوبة حساب المؤشر لأن وضع أكثر من 120 تعديل لبعض العناصر والبيانات المحاسبية ويمكن تطبيق 15 إلى 25 منها إضافة إلى إعداد القوائم المالية وفق معايير المحاسبة الدولية المعارف عليها والتي بدورها تختلف من بلد إلى آخر؛
- يتضح لنا من علاقة حساب المؤشر أنه يعتمد على عامل المبيعات أو العوائد التي يجب أن تغطي كافة تكاليف إنتاجها فكلما ارتفعت أكثر ترتفع القيمة الاقتصادية المضافة وهذا إن دل فإنما يدل على ضرورة التركيز

¹-أرشد فؤاد التميمي، عدنان تايه النعيمي، مرجع سبق ذكره، 2008، ص ص 140-141.

على الاستثمارات والمشاريع التي تحقق عوائد في الأجل القصير وإهمال الأنشطة التي لها عوائد كبيرة في المدى الطويل؛

- نظريا وفق هذا المؤشر يتم اختيار المشاريع أو الاستثمارات التي تحقق قيمة اقتصادية موجبة لكن في الواقع يصعب صناعة القرار وفقه لأنه يعتمد على حجم المبيعات أو العوائد وهي من الصعب التنبؤ بها في المستقبل والتنبؤ يبقى احتمال قد لا يحدث حتى في الحالات التي يمكن لقياسه وما يزيد الأمر تعقيدا احالات التي تتميز بعدم التأكد؛

- لا يعتبر هذا المؤشر شيء جديد كونه يشبه مؤشر الدخل المتبقي (RI) و ذلك من خلال تطابقهما طريقة الحساب نظريا وتجريبيا أثبت هذا التشابه من خلال دراسة (Biddle & al) الانتقادية لهذا المؤشر في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1999 حيث فسر كل من (EVA) و (RI) مقدار 7 % من تغيرات (MVA) وحتى دراسة (Dodd & Chen) سنة 1996 في الولايات المتحدة الأمريكية التي أجراها على نفس بيانات دراسة (Stern Stewart) حيث فسر كل (EVA) و (RI) مقدار 20 % من تغيرات (MVA)؛

- فشل المؤشر في تفسير تغيرات (MVA) بالمقارنة مع (NOPAT) أي أكثر منه دقة في عكس الوضعية الاقتصادية حسب ما أثبتته دراسة (Kramer & Pushner) سنة 1997 حيث الأخير فسر ما مقداره 90% من التغيرات .

➤ القيمة الاقتصادية السوقية (MVA):

• مفهوم القيمة الاقتصادية السوقية (MVA): طور هذا المؤشر من قبل كل G.B & J.M. Stern Stewart سنة 1990 عرف هذا المؤشر على أنه يمثل القيمة الحالية للقيم الاقتصادية المضافة المستقبلية المتوقعة من قبل الأسواق المالية مخصومة بتكلفة رأس المال التي تمثل معدل العائد المطلوب من قبل المستثمرين، كما يمثل الفرق بين القيمة الاقتصادية والسعر السوقي لأسهم المؤسسة.

بمعنى آخر فإن القيمة السوقية (MVA) تعرض كيفية قيام السوق المالي في تقييم أداء الشركة الاعمال من خلال المقارنة بين القيمة السوقية للقروض والقيمة السوقية لحق الملكية مع راس المال المستثمر¹.

• طرق قياس القيمة الاقتصادية المضافة (MVA): يمكن احتساب القيمة السوقية المضافة (MVA) من خلال طريقتين :

¹ - حمزة حمود الزبيدي، الإدارة المالية المتقدمة، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، صفحة 180.

اولا. طريقة الفرق بين القيمة السوقية للأسهم والقيمة الدفترية :

حسب هذه الطريقة القيمة السوقية المضافة تمثل الفرق بين القيمة السوقية للأسهم والقيمة الدفترية مضروبة بعدد الأسهم والبعض الآخر يعرفها على أنها الفرق بين القيمة السوقية للأسهم والقيمة الاسمية للسهم مضروبة بعدد الأسهم. وتحسب بالعلاقة التالية¹:

$$MVA = MVE - BVE$$

حيث ان :

MVA: القيمة السوقية المضافة .

MVE: القيمة السوقية لاسهم الشركة (عدد الأسهم × سعر السهم)

BVE: القيمة الدفترية لحقوق المالكين كما تظهر في ميزانية الشركة .

ثانيا. طريقة خصم القيمة الاقتصادية المضافة المستقبلية للشركة :

وفق هذه الطريقة، فإن القيمة السوقية المضافة ما هي الا القيمة الحالية للقيمة الاقتصادية المضافة للشركة والمتوقعة خلال عمرها الإنتاجي بمعنى آخر هي خصم للتدفق النقدي الناتج عن القيمة الاقتصادية المضافة للشركة خلال الزمن، ومن عيوب هذه الطريقة أنها تعتمد على التوقعات المستقبلية للقيمة الاقتصادية المضافة كما تعتمد على معدل الخصم إيجاد القيمة الحالية. وتحسب بالعلاقة التالية²:

$$(MVA) = \sum_T^n = \frac{EVA_t}{(1-k)^t}$$

حيث :

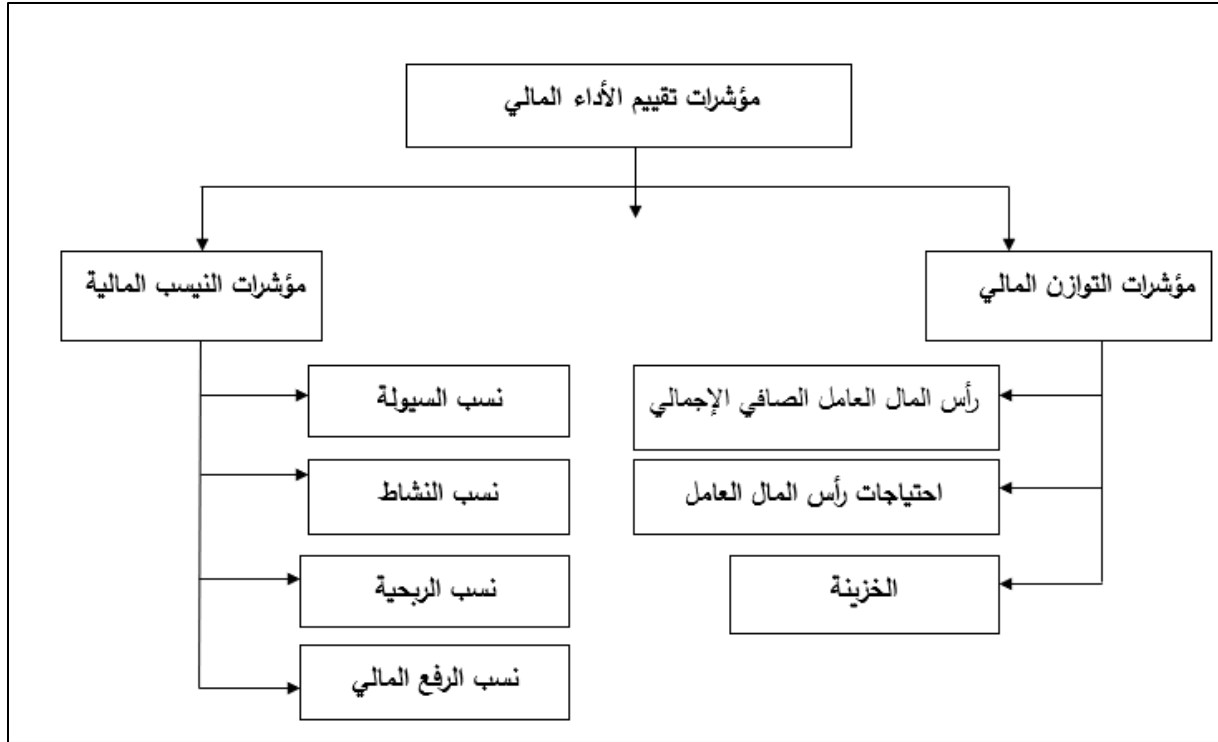
MVA : القيمة السوقية المضافة، k : التكلفة الوسطية المرجحة لرأس المال، t : الفترة .

¹ - أرشد فؤاد التميمي، عدنان تايه النعيمي، مرجع سبق ذكره، صفحة 63.

² - شنين عبد النور، زرقون محمد، دراسة قدرة المؤشرات التقليدية والحديثة على تفسير الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية المسجلة في البورصة -

دراسة حالة بورصة الجزائر للفترة (2000-2013) ، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، المجلد 1، العدد 1، 2015، ص245.

الشكل (1-5): مؤشرات تقييم الأداء المالي.



المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي:

تواجه المؤسسات خلال قيامها بنشاطاتها عدة مشاكل وصعوبات قد تعرقلها في أداء وظائفها، مما يدفع بالمديرين إلى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، وهذا ما تهدف إليه عملية تقييم الأداء المالي حيث تسعى المعرفة أهم المشاكل والبحث عن أسبابها واقتراح قرارات تصحيحية، ومن أهم العوامل التي تؤثر في الأداء المالي نجد:

الفرع الأول: عوامل الأداء المالي:

أولاً: العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي: تتمثل في:

- **الهيكل التنظيمي:** هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالبنوك التجارية وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، ويتمثل الهيكل التنظيمي في الكثافة الإدارية و في الوظائف الإدارية في المؤسسات و يتضمن التمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية في المؤسسة المصرفية و التمايز الأفقي هو عدد المهام التي نتجت عن تقييم العمل والاستثمار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات المصرفية من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات الترتيب القيام بها ومن لم

تخصيص الموارد لها بالإضافة لكنها تحديد الأداء التطوير والماسة والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل الإدارة المؤسسة اتخاذ القرارات بأكثر فعالية وكفاءة.¹

-المناخ التنظيمي: ويقصد به مدى وضوح التنظيم في المؤسسة وإدراك العاملين عالق ة اهداف المؤسسة وعملياتها وانشطتها بالأداء المالية، حيث إذا كان المناخ التنظيمي مستقر فانه منطقيا تضمن سلامة الاداء المالي بصورة ملحوظة وإيجابية، كذلك جودتي المعلومات المالية وسهولة سيلائها بين مختلف الفروع والمصالح وهذا ما يضيفي الصورة الجيدة للنشاط المالي وبالتالي الاداء المالي.²

- التكنولوجيا: هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة المصرفية لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وعلى المؤسسة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها لذلك يجب على المؤسسات التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل أدائها وتطويره التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية بهدف الملاءمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وتقليل المخاطر بإضافة إلى زيادة الأرباح؛

-حجم المؤسسة: قد يؤثر حجم المؤسسة وتصنيفها على الاداء المالي بشكل سلبي فكبر حجم المؤسسة بشكل عائق للأداء المالي لأنه في هذه الحالة تصبح الإدارة أكثر تعقيدا وتشابكا، وقد يؤثر ايجابا من ناحية ان أكبر حجم المؤسسة يتطلب عددا كبيرا من المحليين الماليين مما يساهم في رفع جوده الاداء المالي لها وهذه الحالة المضطربة أكثر واقعية³؛

- السيولة: يقصد بالسيولة قدرة على مواجهة التزاماته بشكل فوري، فالسيولة تساعد على حسب الخسارة التي قد تحدث نتيجة اضطرار إلى تصفية بعض أصول غير السائلة، وبذلك يمكن القول بأن السيولة تمثل عنصر الحماية والأمان مع المحافظة على قدرة الجهاز المصرفي على تلبية طلبات الائتمان.

ثانيا: العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي:

اهم العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي:

-الظروف الاقتصادية وسياسية: تتأثر أداء المؤسسات بمدى استقرار الظروف السياسية والاقتصادية للدول، وهناك العديد من الظروف الاقتصادية والسياسية التي مرت بالجزائر، حيث عانت الجزائر سابقا من سنوات

¹ - بالضيف، شماخي، وبخالد، مرجع سبق ذكره، ص ص 552-553

² - نوبلي نجلاء، "استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين أداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص

محاسبة، جامعة محمد لخضر، بسكرة الجزائر، 2014، ص 151.

³ - نوبلي نجلاء، المرجع السابق، ص 152.

حصار عديدة وشهدت أوضاعا سياسية واقتصادية غير مستقرة تأثرت خلالها البنوك التجارية، فاستهدفت أعمال المصارف وتعطلت عمليات نقل الشيكات والبريد العائد للمصارف، وتقلبات أسعار الصرف الناتجة عن تلاعب العملة وشركات الصرافة، كل ذلك انعكس سلبا على إجمالي موجودات ومطلوبات البنوك التجارية دارتها، مما كان له تأثير واضح فيما يتعلق بتوزيع الموارد المالية المختلفة لتلك المصارف وبالتالي التأثير في ربحتها؛

- **البيئة الاجتماعية:** وهي العادات والتقاليد والمعتقدات التي يؤمن بها الافراد والمستوى الوعي والثقافة التي تؤثر في قرارات الافراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة المصرفية والخدمات التي تقدمها للبنوك؛

- **التشريعات القانونية والضوابط المصرفية:** تؤثر التشريعات القانونية والضوابط المصرفية بدرجة كبيرة في أداء البنوك التجارية بشكل عام، وتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية إلى ضبط الأداء المصرفي للمحافظة على سالمته المالية وحماية أموال المودعين يترتب عليه التزامات إضافية على بعض البنوك، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات والاحتفاظ بقدر أكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيره؛

- **العامل الديني:** يحجم بعض العملاء عن التعامل مع البنوك التجارية كونها ال تعتمد على الشريعة الإسلامية كأساس لعملياتها المصرفية، وبالتالي في حالة وجود البنوك الإسلامية، يفضل هؤلاء التعامل مع هذا النوع من البنوك، ومن هنا فإن تأثير العامل الديني سوف ينعكس سلبا على كل من جانبي الميزانية العامة للبنك التجاري على جانب المطلوبات يحد العامل الديني من قدرة البنوك التجارية في تنمية مواردها المالية وذلك من خلال أحجام هؤلاء العملاء على إيداع أموالهم لدى هذه البنوك؛

- **السوق:** يؤثر السوق في الاداء المالي عن طريق قانوني الغرض والطلب، فان تمييز السوق بالانتعاش وكثرة الطلب سيؤثر على الاداء المالي، اما في الناحية العسكرية نلاحظ تراجع في الاداء المالي؛

- **المنافسة:** تعتبر المنافسة سلاح ذو حدين بالنسبة للاداء المالي في المؤسسة، فنراها قد تعتبر المحفز لتعزيزه عندما تواجه المؤسسة تداعيات فتحاول جاهدة لتحسين صورتها ووضعها المالي عن طريق أدائها المالي لتواكبهذه التداعيات، اما في الحالة العكسية ان لم تكن اهلا لهذه التداعيات فإن ذلك سيؤدي الى تدهور الاداء المالي¹.

¹ - حيدر عباس، "إطار مقترح لتطبيق الموازنة الصفرية لتطوير الاداء المالي"، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، مجلد12، العدد 1، العراق 2017، ص ص 10-11.

المطلب الرابع: العلاقة النظرية بين الدفع الإلكتروني والأداء المالي

الفرع الأول: مميزات الدفع الإلكتروني والأداء المالي:

أولاً: مميزات الدفع الإلكتروني:

كما نعرف جميعاً أن عملية الدفع الإلكتروني يوجد بها ثلاث أطراف وهم حامل البطاقة، والجهة المصرفية، والتاجر، وتوفر عملية الدفع الإلكتروني العديد من المزايا لكل طرف من تلك الأطراف على حداه كما يلي¹:

➤ **حامل البطاقة الإلكترونية:** يتمتع حامل بطاقة الدفع الإلكتروني بالعديد من المزايا وإن اختلفت قليلاً وفقاً لنوع البطاقة التي يحملها، ومن هذه المزايا ما يلي:

-سهولة ويسر كبير جداً في عملية الاستخدام لا تقارن على الإطلاق بالطرق التقليدية في الدفع وتعد خطواتها؛
-درجة عالية من الأمان، وتجنب مخاطر حمل النقود التي قد تتعرض لعمليات السرقة؛
-في حالة البطاقة البنكية الائتمانية يحصل العميل على فترة كبيرة لائتمان، فيمكنه شراء ما يُريده ثم الدفع للبنك فيما بعد؛

-انخفاض تكلفة تداول النقود؛ والتي تقل كثيراً عن الطرق التقليدية في الدفع؛
-تكسير كافة الحدود الجغرافية والمكانية، فإمكانه إجراء أي عملية تجارية بغض النظر عن المكان الموجود به الطرف الآخر؛

-توفير الوقت وخاصة عند استخدام الشيكات الإلكترونية؛
فلا تستغرق تلك الشيكات في كافة الإجراءات الخاصة بها أكثر من 48 ساعة، عكس الشيكات الورقية التي تستغرق الكثير من الوقت؛

- يتمتع حامل البطاقة بالعديد من المميزات الإضافية في حالة كونه يمتلك بطاقة ذكية؛
-فيمكن استخدام البطاقة الذكية في مجالات أخرى مثل تغيير مواعيد السفر وغيرها؛
-تجنب مخاطر تزوير الشيكات الخاصة به أو سرقتها.

❖ **الجهة المختصة (البنك):**

- يستفيد البنك كثيراً من وسائل الدفع الإلكتروني؛
- يقوم بأخذ نسبة ربح معينة مقابل كل عملية مالية يقوم بها؛

¹- https://nub.ly/cc_cat/employees-sharing, 2022-05-19.

- في حالة تأخر حامل البطاقة عن الدفع والسداد يقوم بفرض فوائد عليه؛
 - يقوم بإجبار التاجر على فتح حساب لديه حتى يقوم بتحويل الأموال إليه؛
 - بالتالي يزداد عدد عملاء البنك ومن ثم أرباحه؛
 - ارتفاع حجم السيولة النقدية لدى البنك، وعدم خروج الأموال منه، بل فقط تحول من حساب لآخر؛
 - يتمتع التاجر بدرجة أمان مُرتفعة، فتجاوز كافة المخاطر التي قد يتعرض لها بالطرق القديمة؛
 - أصبح بإمكان البائع إنجاز الكثير من العمليات التجارية؛
 - تجاوز الحدود وإمكانية البيع لأي عميل مهما كان موقعه الجغرافي.
- ثانياً: مميزات الأداء المالي:** من أهم مميزات الأداء المالي¹:

توفير رؤية شاملة: يوفر التحليل المالي ومؤشرات الأداء رؤية شاملة للأداء المالي للشركة. يتم تجميع وتحليل البيانات المالية والإحصائية لتقديم معلومات مفصلة حول الأرباح والخسائر والتدفقات النقدية والموازنة وغيرها من الجوانب المالية. هذا يساعد على فهم الوضع المالي الحالي والصحة المالية العامة للشركة؛

اتخاذ قرارات مستنيرة: يمكن استخدام التحليل المالي ومؤشرات الأداء لاتخاذ قرارات مستنيرة في المجال المالي. من خلال فهم النتائج والتوجهات المالية، يمكن للمديرين الماليين والمستثمرين اتخاذ قرارات تتعلق بالاستثمارات، التمويل، التوسع، وإدارة المخاطر بناءً على معلومات دقيقة وموثوقة؛

تحديد نقاط القوة والضعف: يساعد التحليل المالي ومؤشرات الأداء في تحديد نقاط قوة وضعف الشركة. يمكن تحديد الأنشطة التجارية الأكثر ربحية والمجالات التي تتطلب تحسيناً هذا يمكن أصحاب القرار والإدارة من تحديد استراتيجيات التنمية والتحسين والتركيز على تعزيز النقاط القوية ومعالجة الضعف؛

تقييم العملاء والموردين: يمكن استخدام التحليل المالي لتقييم أداء العملاء والموردين. يمكن تحليل البيانات المالية لتحديد العملاء غير المستحقين للانتماء أو الموردين غير الموثوق بهم واتخاذ الإجراءات المناسبة للحد من المخاطر المالية وتعزيز العلاقات التجارية الناجحة؛

مراقبة الأداء والتحسين المستمر: يوفر التحليل المالي ومؤشرات الأداء وسيلة لمراقبة الأداء المالي وقياس التقدم بمرور الوقت. يمكن تحديد الأهداف المالية وتتبع الأداء بناءً على المؤشرات المالية المحدد يمكن اتخاذ إجراءات تصحيحية وتحسينية لتحقيق الأهداف المالية وتعزيز الأداء المستمر؛

¹- <https://iltizamerp.com/ar/Blog/Tutorials> 04/29/2024 مصطفى السيد

باختصار يعتبر التحليل المالي واستخدام مؤشرات الأداء أداة قوية في البيئة المالية، وله العديد من المميزات بما في ذلك توفير رؤية شاملة للأداء المالي، واتخاذ قرارات مستنيرة، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتقييم العملاء والموردين، ومراقبة الأداء والتحسين المستمر. يساعد التحليل المالي على فهم الوضع المالي الحالي للشركة وتقدير القدرة على التحقق من الأهداف المالية المستقبلية. كما يعطي القدرة على تحليل العديد من الجوانب المالية مثل الأرباح والتدفقات النقدية والموازنة والديون والاستثمارات والتوزيعات الرأسمالية وغيرها، وبالتالي يعزز التحليل المالي اتخاذ القرارات الاستراتيجية ويساهم في تحقيق النجاح والاستدامة المالية للشركة.

الفرع الثاني: مخاطر الدفع الإلكتروني والأداء المالي:

أولاً: مخاطر الدفع الإلكتروني: مع تطور الصناعة المصرفية وزيادة الاعتماد على تكنولوجيا الخدمات المالية أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني محفوظة بالمخاطر هذه الأخيرة يمكن تقسيمها الى فرعين مخاطر تنظيمية ومخاطر قانونية كالتالي :

- **المخاطر التنظيمية أو الأمنية لوسائل الدفع:** قد تتنوع المخاطر المتوقعة على استعمال الدفع الإلكتروني الناتجة ي قصور تشغيل أداة الدفع من اعطال عرضية أو ناتجة عن حالة فقدان أداة الدفع أو في حالة اساءة استعمال هذه الوسائل؛

- **مخاطر ناتجة عن خلل في تشغيل أداة الدفع:** يلحق بالمستعمل أضرار نتيجة القصور الوظيفي الذي قد تعانيه أداة الدفع ومن أمثلة هذه الأضرار خسارة للأرصدة النقدية الإلكترونية المنجزة ومن الأخطاء الشائعة كذلك الناتجة عن القصور الوظيفي نتيجة لتقصير ي الصيانة مما يؤدي الى تعطيل هذه الأنظمة¹.

- **فقد أداة الدفع الإلكتروني:** قد يتم الحصول على أرقام بطاقة الائتمان الخاصة بالغير بسرقة البطاقة ذاتها أو سرقة بياناتها خارج الوسط الإلكتروني أو يتم الحصول على تلك البيانات عبر الوسط الإلكتروني ثم يقوم الجاني باستخدام بيانات البطاقة المملوكة للغير في شراء سلع أو خدمات عبر الانترنت².

لكن في فقد المستهلك أداة الدفع الإلكترونية الخاصة به دون خطأ الغير كاستخدام بطاقة الائتمان في حالة الغائها أو استخدام البطاقة في حالة انتماءها.

¹- نبيل صلاح محمود العربي، الشبك الإلكتروني والنقود الرقمية، دراسة مقارنة بحوث مؤتمر الأعمال الورقية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد 1، عدد 3، 2003، ص145.

²- نبيل صلاح محمود العربي، مرجع سابق ذكره، ص317.

القرصنة الإلكترونية: قد تكمن القرصنة في وسائل الدفع الإلكترونية في التزوير ويمكن تصور وقوع التزوير في هذا النوع من البطاقة باستعمال إحدى طرق التزوير المتمثلة في الاضافة أو الهدف أو اصطناع ألفاظ أو أرقام أو امضاءات أو أختام أو بصمات، ويمكن التزوير في امكانية التزوير الكلي وتقليد بطاقة الدفع الإلكترونية أو تزوير جزئي لها تتم عملية التزوير إما في الاشعارات أو المستندات أو إصدار وسائل دفع صحيحة بمستندات مزورة؛

ب-المخاطر القانونية لوائل الدفع الإلكترونية: إضافة الى المخاطر الأمنية لوسائل الدفع الإلكترونية هناك مخاطر قانونية والتي تتمحور أساسا حول المساس بالخصوصية وغسيل الأموال عبر وسائل الدفع الإلكتروني؛

-المساس بالخصوصية: إن مفهوم الخصوصية ارتبط بمفهوم حماية البيانات، البيانات الاسمية أو الشخصية التي تتعلق بالتعاقد الإلكتروني هي البيانات المتعلقة بالأشخاص أطراف التعاقد ومنهم المستهلكين فيما يخص احترام خصوصية المستعمل في الدفع الإلكتروني إن يستوجب احترام سرية البيانات الخاصة بالعملاء بوصفهم مستهلكي واحترام حقهم في الخصوصية وذلك بعدم نشر أو بث أي بيانا تتعلق بشخصياتهم والبيانات المصرفية الخاصة أو اساءة استخدامها وتوجيههم توجيهها منحرف أو مراقبتهم دون علمهم لأن خصوصية الأفراد وأسرارهم في عالم الانترنت معرضة للاعتداء والتحايل وقد تزداد هذه الاعتداءات كلما ازداد استعمال الدفع الإلكتروني؛

-تبييض الأموال باستعمال وسائل الدفع الإلكتروني : إن التطور الكبير في وسائل التكنولوجيا التي تستخدم في نقل الأموال وتحويلها عبر الحدود ومع تطور أنظمة التحويل المالي واستخدام شبكات الحاسوب في الربط بين كافة الأسواق وسهولة نقل أموال كبيرة، تزايد عمليات غسيل الأموال إضافة الى انتشار التجارة الإلكترونية فقد تزايدت تبعا لذلك¹.

ويشير مصطلح غسيل الأموال الى أن استثمار أو تحويل آخر لتدفق الأموال من مصادر غير قانونية الى قنوات شرعية حيث لا يمكن معه معرفة مصدرها الأصلي كما هو الحال في صفقات المخدرات واحتجاز الرهائن والقمار والاتجار بالبشر وتهريب الكحول والأدوية والتبغ والأسلحة والتهريب الضريبي وغيرها من الأنشطة غير المشروعة².

¹ - حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، اطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، 2015، ص354.

² - سيد أحمد الزملي، دور النقود الإلكترونية في عملية غسيل الأموال، مجلة دمشق، مجلد 07، العدد 01، سوريا 2010، ص588.

ثانياً: **مخاطر الأداء المالي:** تعد المخاطر المالية من أهم المخاطر التي تواجه البنوك خلال ممارستها لنشاطها، ذلك لأن الخسائر التي تحدث نتيجة تحقق هذه المخاطر، هي خسائر مرتبطة بأموال البنك. وتتمثل هذه المخاطر فيما يلي:

أ/ **مخاطر الائتمان:** تتعلق المخاطر الائتمانية دائماً بالسلفيات (القروض) والكشف على الحساب أو أي تسهيلات ائتمانية تقدم للعملاء. وتتجمل المخاطر عادة عندما يمنح المصرف العملاء قروضا واجبة السداد في وقت محدد في المستقبل، ويفشل العميل في الإيفاء بالتزاماته بالدفع في وقت حلول القرض، أو عندما يفتح المصرف خطاب اعتماد مستند بالاستيراد بضائع نيابة عن العميل في توفير المال الكافي لتغطية البضائع حين وصولها .

حيث تعرف المخاطر الائتمانية بأنها: "مخاطرة تراجع المركز الائتماني للطرف المقابل أي أن يتخلف العملاء عن الدفع فيعجزون عن الوفاء بالتزاماتهم عن خدمة الدين، ويتولد عن العجز عن السداد خسارة كلية أو جزئية لأي مبلغ مقرض إلى الطرف المقابل".

لذلك يمكن القول بأن المخاطر الائتمانية هي المخاطر التي تنشأ بسبب عدم السداد بالرامل وفي الموعد

المحدد مما ينتج عنه خسارة مالية. إذن وفق هذا التحديد فإن المخاطر الائتمانية تقسم إلى¹:

- **مخاطر اقرضية مباشرة:** وهي مخاطر تتعلق بعدم سداد القرض وأنواع الائتمان الأخرى .

- **مخاطر اقرضية محتملة:** وهي مخاطر ترتبط بالائتمان غير المباشر مثل الاعتمادات والكفالات والتي يمكن أن تتحول إلى مخاطر اقرضية مباشرة طيلة حياة الاعتماد والكفالات .

- **مخاطر المصدر:** ينشأ هذا النوع من الخطر بسبب تغير وضع المصدر لسندات الدين مما ينتج عنه تغير قيمة السند تؤدي إلى خسارة مالية .

- **مخاطر ما قبل التسويات:** وهي مخاطر تتعلق بعدم قدرة أحد الشركاء التجاريين على تسديد التزاماته .

- **مخاطر التسويات:** تتعلق بالمخاطر التي ينطوي عليها الدفع نيابة عن أحد الشركاء التجاريين وقبل التأكد من أنه نفذ التعهد المطلوب منه .

- **مخاطر التحصيل:** وهي مخاطر تنشأ نتيجة إجراء تحويل بناء على تعليمات أحد العملاء وقبل أن يقوم بالدفع، ومن بين المخاطر الائتمانية والتي أصبحت تشكل تحدي على عاتق كل بنك مشكلة القروض التي يتقرر عدم إضافة العوائد المحتسبة عليها لإيرادات البنك حيث تعرف القروض المتعثرة بأنها: "تلك الديون التي

¹ - الزبيدي حمزة محمود، إدارة الائتمان المصرفي، دون طبعة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002، ص174.

لا تدر عائد بمعنى أنها تلك القروض التي يتقرر عدم إضافة العوائد المحتسبة عليها لإيرادات البنك، كما يعرف العميل المتعثر بأنه العميل الذي يتوقف عن سداد الأقساط أو الفوائد المستحقة عليه في مواعيدها، أو يواجه مشاكل مالية أو إدارية تسويقية يترتب عليها في النهاية تخلفه عن الوفاء بالتزاماته المالية تجاه الدائنين في مواعيده.

ب/مخاطر السيولة : تعبر عن عدم قدرة البنك على مواجهة المسحوبات من الودائع، ومواجهة سداد الالتزامات المستحقة، وكذا مواجهة الطلب على القروض دون تأخيرها، وذلك نتيجة الصعوبة التي تواجه البنك في الحصول على نقدية بتكلفة معقولة سواء من بيع الأصول أو الحصول على قروض أو ودائع جديدة، وتعرف أيضا بالمخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك من جراء تدفق غير متوقع لودائع عملائه للخارج بسبب تغير مفاجئ في سلوك المودعين، ومثل هذا الوضع يمكن أن يفرض على البنك نشاط غير اعتيادي في التمويل القصير الأجل إعادة تمويل الفجوة الناجمة عن نقص السيولة في السوق النقدية بأسعار مرتفعة، أي في حالة إمكانية حدوث سحب مفاجئ وغير متوقع لأرصدة قروض لم تستخدم مما يحد مقدرة البنك على التمويل¹، وتتمثل مخاطر السيولة في عنصرين أساسيين هما :

-الكم المطلوب لتغطية الاحتياجات من السيولة .

-السعر المعروض لتوفير السيولة.

ج/مخاطر معدل الفائدة: يرتبط هذا الخطر بمخاطر تغير معدلات الفائدة وأسعار الصرف، ينتج عن عرض وطلب الأوراق المالية في الأسواق المالية، فهو يعبر عن ألال عارضي وطالبي رؤوس الأموال في السوق على المدى الطويل، فكلما زاد الخطر كلما زادت قيمة العائد المحقق ومنه ارتفاع معدلات الفائدة الاحتمال مواجهة نشاط المؤسسة لمصاعب مالية قد تتسبب بانخفاض القيمة السوقية لأوراقها المالية في الأسواق المالية البورصة. والعكس، فإذا كان احتمال الخطر منخفض فإن معدلات الفائدة سينخفض لينتج عنه ازدهار في نشاط المؤسسة ما يدفع بأسعار أوراقها المالية للارتفاع، وأما على المدى القصير فإن سعر الفائدة يتحدد وفق معدل تدخل البنك المركزي فيسوق ما بين البنوك أين يكون موجهها.

فسعر الفائدة هو المقابل الذي يمنحه البنك للحصول على قرض أو يدفعه البنك لحصوله على ودائع فمعدل الفائدة يكون ثابتا أو متغيرا تبعا لحجم العمليات المصرفية. و" يتحدد خطر سعر الفائدة بالنسبة للبنك عندما يكون هذا الأخير يملك أصولا أو خصوما بمعدلات فائدة ثابتة أو بمعدلات متغيرة، وهذا الخطر له تأثير

¹ - حدوش شرق، إدارة مخاطر السيولة، مذكرة نيل شهادة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة ابو بكر بلقايد- تلمسان، 2019،

بالغ على وضعية المؤسسة المالية وهذا من خلال العلاقة العكسية بين معدلات الفائدة وقيمة الأصل المالي، فعند المقارنة وبين ميزانية المؤسسة ومحفظة الأصول المالية، نجد أن كل أصل مالي تكون له استجابة ايجابية أو سلبية تبعاً لمتغيرات سعر الفائدة¹.

د/المخاطر التشغيلية: تشير مخاطر التشغيل إلى احتمالات التغير في مصاريف التشغيل بصورة كبيرة عما هو متوقع، فهي ترتبط بالأعباء وعدد الأقسام أو الفروع أو عدد الموظفين، وبما أن أداء التشغيل يعتمد على التكنولوجيا التي يستخدمها البنك، فإن نجاح الرقابة على هذا الخطر يعتمد على ما إذا كان نظام البنك في تقديم المنتجات كفء أم لا².

هـ/مخاطر سعر الصرف: يتعلق بمختلف المخاطر النقدية التي تتسبب في تغير قيمة العملة، وبالتالي التأثير على مختلف الأصول المقيمة بهذه العملة، كما أنها تشير إلى مخاطر تحويل العملة الأجنبية إلى العملة المحلية خاصة عندما لا يمكن التنبؤ بأسعار التحويل؛

ففي الاقتصاديات المفتوحة ترتبط القيمة الداخلية للعملة مع قيمتها الخارجية، فعدم استقرار سعر الصرف ينتج عنه عدم اليقين بشأن كل التزامات المستثمر بالعملة الصعبة والتي تختلف حسب وضعية الصرف لكل متعامل. يمكن أن يترجم خطر الصرف كخطر تجاري عندما يرتبط بعمليات الاستيراد والتصدير المحققة بالعملة الصعبة³.

و/ مخاطر السوق: تنشأ مخاطر السوق نتيجة للتغيرات المفاجئة في أحوال السوق حيث تتأثر المصارف بذلك التغير، وتتضمن مخاطر السوق العوامل التالية :

- **مخاطر سعر الفائدة:** ويقصد بخطر سعر الفائدة احتمال تقلبه مستقبلاً، فإذا تعاقد البنك مع الزبون على فائدة معين على القرض، ثم ارتفعت أسعار الفائدة في السوق بصفة عامة وارتفعت معها أسعار الفائدة على القروض فإن هذا يعني أن أموال البنك أصبحت مفرقة في استثمارات يقل عائدها عن العائد السائد في السوق .

- **مخاطر سعر الصرف:** وتمثل الخسائر الناتجة عن تقلبات أسعار العملات الأجنبية والمتعلقة بموجودات والتزامات البنك وتوجد ثلاثة أنواع من مخاطر العملة وهي :

¹ - حمداني الزهرة. إشكالية تدويل الخطر المالي وأثره على الأوراق المالية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية دولية، 2012، ص 32 .

² - بوزايدة عائشة، أثر المخاطر المالية على الأداء المالي، مذكرة تخرج ماستر أكاديمي في علوم التسيير . جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015، ص 15.

³ - حمداني الزهرة، مرجع سابق ذكره، ص 26 .

- **مخاطر الصفقات:** تبدأ مخاطرة الصفقات بالتزام أو نية ما للحصول على دخل بالعملة الأجنبية أو لسداد مبلغ العملة الاجنبية فبتاريخ محدد في المستقبل .
- **مخاطر التحويل:** تنشأ مخاطر التحويل فقط نتيجة متطلبات التقرير المالي للحصول على حسابات مجمعة لمجموعة من الشركات، ولتحويل الوضع المالي الخاص بالفروع الاجنبية التابعة للشركة إلى عملة الشركة الأم.
- **المخاطر الاقتصادية:** تنشأ المخاطر الاقتصادية عندما يكون الوضع التجاري لأحد الأنشطة معرضا لمخاطر التحركات العكسية لأسعار الصرف، وقد تكون مثل هذه المخاطرة إما قصيرة الأجل أو طويلة الأجل .
- **مخاطر التسعير:** تنشأ عن التغيرات في أسعار الأصول وبوجه خاص محفظة الأوراق المالية .
- **مخاطر رأس المال:** يتأثر المركز المالي الكافي للأموال وتوافرها، وفي هذا الخصوص يعتبر رأس المال أحد عناصر السوق والأمان الأساسية للبنك، فتوفر رأس المال الكافي في البنك يعتبر شبكة أمان في مواجهة العديد من المخاطر التي يواجهها البنك، كما أن المال الموجود في البنك يمنع الخسائر ويوفر الأساس لضمان ثقة المودعين فيه.

المبحث الثالث: مراجعة الدراسات السابقة لموضوع الدراسة

شهدت السنوات الأخيرة تطوراً كبيراً في أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث أصبحت هذه الأنظمة تلعب دوراً محورياً في تسهيل المعاملات المالية وتعزيز كفاءة الأداء المالي في المؤسسات، ونظراً لأهمية هذا الموضوع، حظي باهتمام متزايد من قبل الباحثين الذين قدموا العديد من الدراسات التي تناولت الدفع الإلكتروني من جوانب مختلفة، سواء من حيث التقنيات المستخدمة أو تأثيره على الأداء المالي أو التحديات التي تعترض تطبيقه، يهدف هذا المبحث إلى استعراض وتحليل أبرز الدراسات السابقة المتعلقة بـ "الدفع الإلكتروني ودوره في تحسين الأداء المالي"، بهدف تقديم تصور علمي شامل حول ما تم إنجازه في هذا المجال، بالإضافة إلى تحديد أوجه التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات، واكتشاف الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة إلى معالجتها.

المطلب الأول: الدراسات العربية

تناولت العديد من الدراسات العربية موضوع الدفع الإلكتروني وعلاقته بالأداء المالي، وسعت الى توضيح تأثير هذه الوسائل الحديثة في تحسين الكفاءة المالية للمؤسسات.

1- دراسة (محمد الطاهر عبد الله 2015) بعنوان: التأثير المتبادل بين الكتلة النقدية والصيرفة الالكترونية (أطروحة الدكتوراه، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق).

هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الدفع الالكتروني باختلاف مسمياته ومصطلحاته والوقوف على نظم الدفع عالميا وعربيا ومحليا وكيف يمكن للأجهزة المصرفية المركزية التي كانت رائدة في هذا الميدان التخفيف من اثار عملية الدفع الالكتروني على فعالية سياستها النقدية واهم ما توصلت اليه الدراسة هو ان الكتلة النقدية في أي مجتمع هي نتائج تطور اقتصادي ونقدي وبناء على ذلك فقد اختلفت درجة التطور بين مجتمع واخر .

2-دراسة (علي عبد الله شاهين 2009) بعنوان: نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها (مجلة جامعة الازهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية 2010، المجلد 12 العدد 1)

تضمنت هذه الدراسة الوقوف على طبيعة وأنواع وأدوات الدفع الالكتروني المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها، واهم ما توصلت اليه الدراسة ان البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات للدفع الالكتروني أدت للضغط على المصارف لإيجاد اليات جديدة في الاستعمال وتنويع الخدمات المصرفية الالكترونية للمحافظة على عملاء وجذب عملاء جدد، وبذلك ان استعمال أدوات الدفع الالكترونية أصبح يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية. فضلا على ذلك توصلت الدراسة الا انه يجب على البنك مراعاة توفير الضوابط اللازمة على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر ومراجعة السياسات والإجراءات المترابطة بها بشكل منظم.

3-الدراسة التي قام بها مصطفى عوادي ومنير عوادي بعنوان: "مؤشرات ونسب تقييم الأداء المالي"، (مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد، 02 العدد، 01 سنة، 2021)

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مختلف الأساليب التحليلية التقليدية منها والحديثة، والتركيز بشكل خاص على تحليل المعلومات المحاسبية والمالية وبيان دور المساهمات والإضافات المالية الجديدة التي قدمها النظام المحاسبي المالي في هذا المجال لتدعيم عملية التحليل وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تحليل الأداء المالي يتطلب التعرف على مراحل تكون النتائج وفهم كيفية تشكلها، كما يجب الكشف اتجاه تغيرها وتحديد أسباب ذلك وتفسيرها مما يسمح بتحقيق نتائج أفضل في المستقبل من خلال العمل على دعم العوامل الإيجابية وتالفي النقائص وتدارك السلبات وتصحيح الأخطاء وأيضا يمكن تحديد المحاور الأساسية في تحليل الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في أربع محاور أساسية: تحليل النشاط، الربحية، الإنتاجية والمردودية.

4-دراسة (عمار لوصيف، 2009) بعنوان: "استراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية" مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر .

تناولت الدراسة المفهوم والتطور التاريخي لأنظمة الدفع التقليدية وأهم أنواعها، وكذا الانتقال إلى أنظمة الدفع الإلكترونية والإمام بجميع جوانبها من مفهوم وأنواع، بالإضافة إلى مختلف انعكاسات وسائل الدفع الإلكترونية على مستقبل وسائل الدفع التقليدية .

هدفت الدراسة إلى تطوير نظام المدفوعات الجزائري المالي للوفاء بمتطلبات العملاء، وذلك في ظل الإصلاحات الاقتصادية والاجتماعية.

ونجد من بين أهم ما توصلت إليه الدراسة ما يلي :

- تسبب ظهور أنظمة الدفع الإلكترونية في انخفاض محسوس لوسائل الدفع التقليدية، حيث سمح ذلك باختصار الوقت والتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي والبشري .

- غياب الثقافة المصرفية في المجتمع الذي يتعامل كثيرا بالشيك، وهذا يعود إلى صغر الحملة الإعلامية المخصصة للتعريف بنظام الدفع الإلكتروني، وعدم الإقبال الواسع الاستخدام شبكة الأنترنت .

- لم تعتبر أنظمة الدفع الإلكترونية الحل المثالي البديل للمشاكل المطروحة من قبل أنظمة الدفع التقليدية، حيث خلقت هي الأخرى مشاكل جديدة والتي تخص جرائم إلكترونية.

5-دراسة (زهير زاوش، 2011)، بعنوان: " دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية"، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر .

تناولت الدراسة التطور التاريخي لنظام الدفع ودراسة وضعية أنظمة الدفع، وتناولت كذلك العوامل التي ساعدت على نجاح المعاملات المصرفية بأنظمة الدفع الإلكترونية، بالإضافة إلى إشكالية تحديث نظام الدفع في الجزائر .

هدفت هذه الدراسة إلى :

- محاولة تقييم أنظمة الدفع الحديثة إمكانية مقارنتها بأنظمة الدفع التقليدية.

- محاولة رصد التجربة الجزائرية في مجال أنظمة الدفع ومعرفة الحدود التي وصلت إليها .

ونجد من بين أهم ما توصلت إليه الدراسة ما يلي:

- ظهور أنظمة الدفع الإلكترونية يسمح بخلق المؤسسات الرائدة في هذا المجال، ووسع الأفاق أمام التجارة الإلكترونية، حيث أصبحت تحقق أرباحا هائلة من هذه الأنظمة الحديثة.
 - يعاني النظام المصرفي الجزائري من ضعف استخدام التكنولوجيا المصرفية، ومن التأخر في مواكبة الصناعة المصرفية الحديثة
 - إفراز أنظمة الدفع الإلكترونية عيوب وعراقيل لم تأهلها احتلال مكان الأنظمة التقليدية.
- 6-الدراسة (السعيد بريكة، 2011) ، بعنوان : " واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.**
- تناولت الدراسة بالتحليل والمناقشة أهم عمليات الصيرفة، وكذا المدى الذي توصل إليه العالم المتقدم في مجال الصناعات المصرفية
- هدفت الدراسة إلى :
- الوصول لتحقيق مجموعة من الأهداف التي من شأنها أن ترفع من فعالية أعمال الصيرفة الإلكترونية - تحليل ودراسة وضعية أعمال الصيرفة الإلكترونية، وأهم نماذج تقديم الخدمات عن بعد، مع بيان أهمية الدفع الإلكتروني والصيرفة عبر الأنترنت وكذا مخاطرها.
- وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها :
- عمليات الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات المصرفية بين البنك وزبائنه، كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي والاقتصاد الرقمي.
 - تبني البنوك لصيرفة الإلكترونية يعني نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة، لما يحقق سرعة في الأداء وحسن استغلال إمكانيات البنك.
 - التحول إلى الأعمال الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص ضرورة للدخول إلى اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي.
- 7-الدراسة (سمية عابسة، 2016) ، مجلة العلوم الإنسانية، بعنوان "وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، الواقع والمعوقات والأفاق المستقبلية"**
- تناولت الدراسة واقع ومتطلبات استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر في إطار تحديثها وعصرنتها .

تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكتروني في تطوير اقتصاديات العالم من خلال المساهمة في تسهيل المعاملات المالية والتجارية مما دفع بدول النامية ومنها العربية والجزائر خاصة إلى العمل الجاد لتحويل إلى ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني في ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، برزت تحولات هائلة في مجال العمل البنكي الإلكتروني، مما أسفر عن ظهور وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني كنماذج لخدمات الصيرفة الإلكترونية، والتي لجأت البنوك لمواكبتها من أجل تحسين أدائها اتجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة وكسب رضا عملاءها وجذب عملاء جدد نتيجة المزايا التي تحققها هذه الأنظمة، إضافة إلى رفع حصتها السوقية خاصة في ظل حدة المنافسة.

8- دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي : "دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2016-2022"

تناولت هذه الدراسة تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري. أشارت النتائج إلى أن استخدام الموزعات الآلية، الشبائيك الآلية، والبطاقات البنكية ساهم في زيادة ربحية البنك ورفع نسبة السيولة العامة، مع وجود علاقة عكسية بين مؤشر الملاءة وأنظمة الدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

هناك دراسات وأبحاث أجنبية تناولت مواضيع تطرقت فيها نفس متغيرات بحثنا، إلا أنه ما دراستنا عن هذه الدراسات هو الجانب المدروس.

1-دراسة (Rose Nyira Nzabamwita and Jean Bosco Harelimana 2019) بعنوان:

Commercial Banks in The Effect of Electronic Banking on Customer Services Delivery in Rwanda.

تناولت هذه الدراسة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تقديم الخدمات للعملاء في البنوك التجارية في رواندا، ان الهدف من الدراسة هو تقييم مدى تأثير الخدمات المصرفية على البنوك التجارية على قنوات التوصيل للعملاء في البنوك التجارية في رواندا وتقييم فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية وتوصلت الدراسة لا وجود ارتباطا أساسيا بين الخدمات المصرفية الالكترونية وقنوات التوصيل في بنك كيغالي.

2- دراسة (Musiime & Ramadhan, 2011) بعنوان:

Internet banking ، consumer adoption and customer satisfaction

الخدمات المصرفية عبر الانترنت اعتماد المستهلك ورضا العملاء هدفت الدراسة الى التركيز تبني المستهلك ومدى رضا العملاء لدى بنك كمبلا تكنولوجيا القطاع المصرفي وقد اجريت الدراسة لتحديد العوامل التي تؤثر على تبني المستهلك للخدمة المصرفية عبر الانترنت وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

3- دراسة (Benazir Rahman and Shirin Akhtar2018) بعنوان:

**Bangladesh Impact of Introducing Biometric ATM cards for Banking Industry :
Perspective.**

أثر ادخال بطاقات الصراف الآلي البيومترية للصناعة المصرفية. منظور بنغلادش ركزت هذه الدراسة على التبني التكنولوجي لبطاقات الصراف الآلي البيومترية من قبل كل نوع من العملاء المصارف المختلفة وهم المحترفين في الخدمات المصرفية والأمنيين والمزارعين وكبار السن وتوصلت الدراسة إلى أن إدخال بطاقات الصراف الآلي في المصارف التجارية سيكون له تأثيرا إيجابيا كبيرا على جذب المحترفين في الخدمات المصرفية والمزارعين وأمن المعاملات الالكترونية وله تأثيرا أقل على جذب كبار السن والأشخاص غير محترفين.

4- (Saidi atranda mustapha (2018)

تهدف هذه الدراسة الى إبراز دور وسائل الدفع في البنوك التجارية النيجيرية بالاعتماد على دراسة ميدانية، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك لها مساهمة كبرى في الأرباح المصرفية بالإضافة إلى قلة المخاطر فيها وقلة التكاليف .

The Impact of electronic payments on economic

Growth, Mark and others (February, 2016), kanada, Moody's Analytics

قام الباحث بدراسة أثر تغير الدفع الإلكتروني على النمو الاقتصادي وما تحققه من إيرادات على مختلف منتجات وخدمات ولكن عن طريق استثمارها بطريقة إيجابية ومتطورة حيث قام الباحث بتحليل البيانات 70 دولة خلال فترة 2011-2015 وتوصل من خلالها أن استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني بلغ حوالي 0.4% من النمو في الاستهلاك، ليصل المعدل الى 206 مليون نسمة خلال نفس الفترة .

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تهدف هذه الدراسة الى سد الفجوة التي لم تتناولها الدراسات السابقة بشكل كاف، من خلال التركيز على العلاقة بين الدفع الالكتروني والأداء المالي في سياق محدد وجديد.

الفرع الأول: أوجه التشابه

- اتفقت دراستنا الحالية مع دراسة (علي عبد الله شاهين) ودراسة (محمد طاهر عبد الله) على مفهوم الدفع الالكتروني والأدوات المستعملة فيه لإيجاد وتطوير اليات جديدة والارتقاء بمستوى الخدمات، ودراسة (مصطفى عوادي ومنير عوادي) في ضرورة الاهتمام بالتكنولوجيا المالية ومالها من أثر إيجابي على الأداء المالي ودراسة (زهير زواش) في ابراز واقع أنظمة الدفع الالكتروني في الجزائر.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

- اختلفت دراستنا عن معظم الدراسات السابقة من حيث المؤسسة محل الدراسة، حيث اقتصرت أغلب الدراسات الأخرى في دراسة حالة الوكالات البنكية والمصرفية بينما اهتمت دراستنا بحالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية على أدائه المالي.

- كما اختلفت دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث هياكل البحث، بحيث أن هيكل البحث الخاص به وأسلوبه الخاص، اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبيان والذي حلل بواسطة برنامج الحزم الإحصائية SPSS، وأما أغلبية الدراسات السابقة فقد اعتمدت على أساليب أخرى في التحليل.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل، تم التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والأداء المالي، بالإضافة إلى فهم طبيعة التأثير المتبادل بينهما، حيث تم تعريف التكنولوجيا المالية بأنها المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين الخدمات المالية التقليدية، أما الأداء المالي فقد تم تعريفه كتقييم شامل لقدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح، حيث استفاد هذا الأخير بشكل كبير من مزايا التكنولوجيا المالية، وذلك بما تقدمه من خدمات منخفضة التكاليف وبسرعة وكفاءة أعلى.

إن تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات يعزز من قدرتها على التكيف مع التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، مما يساهم في تحسين مستوى الخدمات المالية المقدمة للعملاء، كما أن التطورات في هذا المجال تتيح فرصاً جديدة لزيادة الربحية وتحقيق النمو المستدام للمؤسسات.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

تمهيد:

يلعب الضمان الاجتماعي دورا كبيرا لصالح الأشخاص المنتمين للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وأسرهم والمجتمع ككل فهو يعمل على توفير الحماية الاجتماعية لهم كما يعتبر أداة تستعملها الحكومة لتخفيف الفقر ومنع الاحتياج لبعض فئات المجتمع.

كما يعتبر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء من المرافق العامة ذات الطبيعة الاجتماعية التي تتسير ذاتيا حيث يحكمها المنتسبون لها إداريا تحت وصاية مركزية وهذا ما يميز هذا الصندوق عن غيره من صناديق الضمان الاجتماعي.

المبحث الأول: تقديم وتعريف بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي -وكالة ميلة-

في هذا المبحث سوف نتناول بعض المفاهيم المرتبطة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء وذلك بالتطرق إلى مفهومه ونشأته، وكذا مختلف المهام التي يقوم بها كما نتناول في نفس الإطار الهيكل التنظيمي الخاص به.

المطلب الأول: لمحة تاريخية عن الوكالة

يندرج نشاط الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء في إطار نظام الضمان الاجتماعي لغير الأجراء الذي يتكفل بتغطية فئات العمال الذي يمارسون نشاطا مهنيا غير مأجور من الناحية الاجتماعية ولاسيما التجار الصناعيين الفلاحين.

أولاً- النشأة:

تم إنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء سنة 1992 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92/07 المؤرخ في جانفي 1992، يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي .

وقد أصبح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء عمليا في سنة 1995 بضمان نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الذين كان يتكفل بها .

ثانيا - تعريفها:

وكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء ولاية ميلة والكائن مقره بشارع صالح دهيلى، حيث يعتبر من أفضل المقرات من حيث التهيئة وكذلك نوعية الخدمات حيث استلم المقر الجديد في فيفري 2010، والمكون من طابق أرضي زائد طابقين علويين تعتبر كباقي المؤسسات عبر التراب الوطني، حيث تعمل في إطار نظام الضمان الاجتماعي الذي يتكفل بالتغطية الاجتماعية لفئات العمال الذين يمارسون نشاطا مهنيا غير مأجور لاسيما التجار الحرفيون الصناعيون الفلاحون أعضاء المهن الحرة، وكذا الأشخاص الذين يمارسون نشاطا يدخل في إطار التشريع الخاص بالمهن الحرة .

وفي إطار تقريب الإدارة من المواطن قامت مصالح الإدارة بإنشاء شبك متخصص على مستوى كل من :
-دائرة شلغوم العيد: والكائن مقره بحي 128 مسكن مهمته تتمثل في الأداءات الاجتماعية، الرقابة الطبية وتحصيل الاشتراكات .

- دائرة فرجيوة: مهمته تتمثل في الأداءات والرقابة الطبية فقط، ومن أجل ذلك الإجراءات جارية مع مصالح البلدية من أجل التنازل على المقر حتى يتسنى لنا إعادة تهيئته، أو فتح مقر جديد بالصندوق الأم CNAS , وإمكانية فتح مقرات أخرى في كل من دائرة تاجنانت ودائرة التلازمة بهدف تقريب الخدمات من كافة فئات مجتمع الولاية.

المطلب الثاني: كيفية الانخراط والالتزامات اتجاه الوكالة

نقوم في هذا المطلب بإبراز طريقة الانخراط في المؤسسة والخطوات الواجب اتباعها والاشارة لاهم الوثائق اللازمة ومختلف الالتزامات.

أولاً- كيفية الانخراط :

دراسة حالة CASNOS لوكالة ميلا

للانخراط أو التسجيل في الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وذلك للاستفادة من خدماته يتوجب على الفرد إيداع ملف الانخراط لدى الوكالة الولائية للضمان الاجتماعي لغير الأجراء التابع له في مكان النشاط والذي يحتوي على الوثائق التالية:

- 1 - نسخة مصادق عليها من السجل التجاري أو نسخة من اعتماد المهنة بالنسبة لأعضاء المهن الحرة (القانون الأساسي للشركات :... SARL - SNC)
 - 2- بطاقة أو شهادة التسجيل في الغرفة الوطنية للحرف والمهن بالنسبة للحرفيين .
 - 3-نسخة من قرار الولاية أو عقد الملكية أو شهادة التسجيل في الغرفة الوطنية للفلاحة بالنسبة للفلاحين .
- وبالنسبة لكل النشاطات لكل النشاطات يتوجب إحضار نسخة من سجلات الميلاد الصادرة عن البلدية الأصلية .

ثانياً - الالتزامات اتجاه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء :

بالنسبة لكل شخص يمارس في وقت واحد نشاطاً مأجوراً أو غير مأجور، يجب عليه الانخراط على أساس النشاط غير المأجور، حتى وإن كان ثانوياً وهذا دون المساس بالانخراط على أساس النشاط المأجور . وهذا الأمر يخص أيضاً المتقاعدين الذين يستمرون في نشاطهم، أو الذين استأنفوا نشاطاً مهنيًا غير مأجور يجب الاستجابة لهذين الشرطين:

- 1-الانخراط في الضمان الاجتماعي لغير الأجراء.
- 2-تسديد كل الاشتراكات والزيادات وعقوبات التأخر .

تاريخ استحقاق الاشتراك: يكون الاشتراك المستحق ابتداء من 01 مارس من السنة الجارية .

أجال تسديد الاشتراك: بما أن الاشتراك يحمل ولا يطلب يجب إذا على المنخرط أن يصرح بدخله واستفتاء اشتراكاته في أجل أقصاه 30 أبريل من السنة الجارية .

وقام الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بتطبيق الإجراء الاستثنائي المنصوص عليه في الأمر رقم 15 المؤرخ في 23 يوليو من سنة 2015 المتضمن قانون المالية التكميلي لسنة 2015 حيث نصت المادتين 57 و 58 على تمكين المستخدمين والأشخاص الممارسين لنشاط غير مأجور المدينين باشتراكات الضمان الاجتماعي الاستفادة من الدفع عن طريق التقسيط مع الإعفاء من الزيادات، وعقوبات التأخير عند دفع أجر قسط مستحق (الجريدة الرسمية رقم 40 المؤرخة في 7 شوال 1436 الموافق لـ 23 جويلية 2015).

إن الاستفادة من هذا الإجراء الاستثنائي، والمحدد في الزمن لغاية 31/03/2016، تشترط وفاء المعنيين لاشتراك السنة الجارية وإيداع طلب الدفع بالتقسيط .

ثالثا-خدماته:

إن الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء يمنح الحق في تغطية الأخطار التالية: المرض - الأمومة - العجز - التقاعد الوفاة، والانخراط كذلك تسديد كل الاشتراكات السنوية يسمح للمؤمن ولدويهم الاستفادة من التغطية الاجتماعية طوال حياتهم بعد وفاة المؤمن وتستفيد عائلته بفضل التأمين عن الوفاة من رأس مال يساوي مبلغه الدخل السنوي الخاضع للاشتراك .

✓ **التأمينات على المرض والأمومة:** يعني التأمين لفائدة المؤمن ولفائدة عائلته، وبهذا يتكفل الصندوق بتعويض كل المصاريف الطبية والصيدلانية الناتجة عن المرض والأمومة وبمنح شرط أن يكون طلب التسجيل أو الانخراط قد قدم قبل 16 يوم على الأقل من تاريخ تلقي العلاج .

✓ **التأمين عن العجز:** يكون الحق في معاش العجز للعامل الغير أجبر الذي يصاب بعجز كلي ونهائي يجعله غير قادر على الاستمرار في ممارسة أي مهنة .

✓ **التأمين عن الوفاة:** يساوي مبلغ منحة الوفاة مبلغ الدخل السنوي الخاضع للاشتراك . التقاعد: تعد الاشتراكات التي وفاها المنخرط في 15 سنة من بلوغ السن الذي يعطيه الحق في معاش التقاعد هي 65 سنة بالنسبة للرجال و 60 سنة بالنسبة للنساء .

ويتكون الأساس الذي يعتمد عليه كقاعدة لحساب معاش التقاعد من المعدل المحسوب من عملية جمع السنوات العشر التي تلقى فيها أفضل المداخل السنوية الخاضعة للاشتراك .

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة ومهام كل قسم فيها

يقوم الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بعدة مهام عن طريق مصالح وفروع وخلايا وذلك حسب المادة 8 من المرسوم التنفيذي في إطار القوانين السارية.

1/ مدير الوكالة: وهو المسؤول الأول في المؤسسة حيث يقوم بمهامه الآتية:

- تنسيق وتسيير أنشطة الوكالة الولائية وفروع الصندوق .
- تنفيذ جميع الأسواق، العقود، الاتفاقية والموافقة في إطار التسيير واللوائح الحالية.
- إعداد التقارير البرامج، ميزانية النشاطات وتحويلها للمديرية العامة.
- ضمان الامتثال للوائح الداخلية لحظة إعادة التنظيم وخطة العمل.
- متابعة نتائج الهيكل الداخلي لتحليل لوائح المعلومات والتقارير الدورية المقدمة من قبل طاقمه ورؤساء الفروع .

- مراقبة نشاطات الصندوق إجراء عمليات التدقيق والتأكد من تطبيق التشريعات واللوائح المعمول بها .

- ضمان مراقبة وتنسيق المهام المالية والمحاسبية محليا .

- ضمان إدارة الإحصاءات والمعلومات اللازمة لإجراء الدراسات .

2/ الأمانة: وهي التي تقوم بالمهام التالية :

- ضمان وظائف الأدوات المكتبية والتقنيات الجديدة لإدارة التقييمات والجداول الزمنية .
- إدارة العلاقات الداخلية والخارجية لمدير وكالة الولاية والفرع استقبال وتوجيه مختلف المحاورين العلاقات الهاتفية ويقدم تقريرا إلى التسلسل الهرمي له .

- تطوير شكل وكتابة الرسائل والوثائق ومحاضر الاجتماعات .

- تنسيق وتسيير المواعيد الاجتماعات وتنقلات مدير الوكالة الولائية .

- نشر وحفظ المعلومات اللازمة لمدير الولاية أو فريق العمل (الموظفين) .

- إتقان الإجراءات الداخلية للسجل النقدي ومعرفة قواعد العرض .تنظيم أنشطتها مع مراعاة المواعيد النهائية .

3/ رئيس مصلحة المحاسبة والمالية: وهو المسؤول على قسم المحاسبة والمالية وعلى مراقبة السيولة المالية

ويقوم بالمهام التالية :

- تقديم الوثائق المحاسبية وفق المعايير المعمول بها.

- شرح ونقاش النتائج التي تم الحصول عليها من المدير المباشر.

- توحيد البيانات المحاسبية لفروع الولاية الميزانية، الميزانية العامة (...) لتحليل الحسابات.
- مراقبة دفع المنخرطين الغير أجراء ودفع للموردين.
- تحديد بيانات التقاعد ذات الصلة للتحليل .
- معالجة شكاوى الموردين أو الجهات الخارجية.
- تطوير الميزانية المقدرة.
- تحليل البيانات والوثائق الحسابية من أجل تحديد التوقعات.

4/ رئيس الموارد البشرية:

- دعم نائب مدير وكالة الولاية في تنفيذ استراتيجية الموارد البشرية المقررة على المستوى المركزي.
- مراقبة نوعية المعلومات المسجلة.
- مراقبة الملفات الطبية وتحويلها إلى الضمان الاجتماعي.
- مراقبة الموارد البشرية، والتحليل وإيصال العناصر إلى تسلسلها في الهرم الإداري.
- مراقبة جودة المعلومات المسجلة . ربط وضع الفرد بوضع الإطار الجماعي.
- إجراء تشخيصات الموارد الداخلية على مستوى محلي وكالة ميلة، شبك القريب والفروع وتحديد احتياجات الموارد البشرية وفقا للمبادئ التوجيهية المحددة من قبل الإدارة العامة.

5/ رئيس قسم الوسائل العامة: وتندرج مهامه في المؤسسة على النحو التالي :

- دعم نائب مدير وكالة الولاية في تنفيذ الموارد اللوجستية.
- ضمان الحفاظ على تراث الوكالة المنقول وغير المنقول.
- ضمان الامتثال للوائح الصحة والسلامة والحفاظ على مطفاة الحريق.
- ضمان الامتثال لشروط نقل الموظفين وتنفيذ عقود التأمين.
- رئيس مصلحة التعاقد للترحيب إبلاغ، تقديم المشورة للمؤمن على حقوق التقاعد الخاصة بهم، تسهيل إجراءاتهم وتوجيههم إلى شبك المتقاعدين لاستلام الملف الإداري CASNOS وتحليل ومعالجة الطلب، وضمان اكتمال ودقة الحقوق حتى الدفعة الأولى .
- طلب من الأشخاص المؤمن عليهم أي معلومات ضرورية لتحديث وضعهم، إدارة التغييرات في الموقف والتحقق من انتظام المدفوعات.
- التحقق من صحة ملفات التصفية وإنشاء الوكلاء وتوقيع وثائق الاتصال.
- توفير استحقاقات دفع معاشات التقاعد.

- تعميم لوائح التقاعد وتلقي طلبات التقاعد وفقا للتشريعات الاجتماعية الحالية.
- المدير الفرعي للتحويل والأداءات معالجة ملفات الأعضاء وإدارة حسابات الأعضاء والحسابات الإدارية.
- ضمان الانتعاش، راقبه وتقاضي تحصيل الاشتراكات المخصصة لتمويل الخدمات.
- ترحيب بالأعضاء الجدد للتسجيل واستقبال الأشخاص الخاضعين للضريبة الذين فروا من المخطط وضمان تسجيلهم.

- تنظيم المواقع المحاسبية للأعضاء المسجلين بالفعل.
- تعيين رقم تسجيل للمشارك وجمع وصياغة شهادات الدفع.

6/ المصلحة الطبية :

- معرفة واحترام القواعد المتعلقة بحفظ سجلات المرضى.
- معرفة وتطبيق قواعد التتوين على الأفعال.
- معرفة أساليب العلاج المقترحة والنتائج المتوقعة.
- كما يضمن نصيحة طبية عملية، وفقا للقوانين واللوائح المعمول بها الفحوصات الطبية من خلال تنظيم وتوحيد خدماته.
- تقديم المشورة الطبية لمدير وكالة ولاية لجميع ما يتعلق بالأنشطة المتعلقة بالمجال الطبي والمتعلقة بالحالات التي يقدمها الأشخاص المؤمن عليهم في مقاطعة الوكالة.
- حماية مصالح CASNOS من أي مبالغة مرتبطة بخدمات الرعاية المقدمة للأشخاص المؤمن عليهم اجتماعيا ومعاليتهم بواسطة الخزانات أو هياكل الرعاية وهذا في إطار اللوائح والتشريعات المنصوص عليها في القانون المعمول به.

- المراقبة الطبية لملفات العلاج المقدمة من المؤمن له إلى الوكالة لسداد التكاليف الطبية، إما على أساس مستندي، أو عن طريق فحص الحالة الصحية للمريض المعني بالملف.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

- يتناول هذا المبحث وصفا مفصلا إلى منهج الدراسة المتبع، مجتمع الدراسة وعينتها، وصف المتغيرات الديموغرافية والمهنية لأفراد عينة الدراسة، أدوات الدراسة ومصادر الحصول على معلومات، وكذا المعالجات الإحصائية المستخدمة، بالإضافة إلى فحص صدق أداة الدراسة وثباتها.

المطلب الأول: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة

سننتظر من خلال هذا المطلب الى بيان الأداة الرئيسية التي تم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث، كما سننتظر إلى توضيح أساليب المعالجة الإحصائية للبيانات، وسنختبر إضافة إلى ذلك صدق وثبات أداة الدراسة.

أولاً: اداة الدراسة :

تمثلت أداة الدراسة في الاستمارة باعتبارها الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة، وهي وسيلة لجمع البيانات اللازمة للإجابة على فرضيات البحث، وقد تم تقديمها إلى مجموعة من الموظفين في casnos وكالة-ميلة- للإجابة على الأسئلة التي احتوتها، وعليه فقد قمنا بتصميم الاستمارة بالاعتماد على الدراسات في نفس المجال.

وقد تم تقسيم الاستمارة إلى ثلاث محاور:

❖ **المحور الأول:** ويتضمن هذا المحور البيانات الشخصية والمهنية المرتبطة بأفراد الدراسة، والمتمثلة في: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

❖ **المحور الثاني:** يتناول هذا المحور معرفة مدى تطبيق ابعاد الدفع الالكتروني (المنصات الالكترونية، البطاقات الذهبية والبنكية، أجهزة الدفع الالكتروني) ب casnos وكالة ميلة.

➤ **المجموعة الأولى:** وتتكون من 17 عبارة تتعلق بإجابات افراد العينة حول وسائل الدفع الالكتروني. المالية مقسمة إلى أربعة ابعاد وهي:

- المنصات الالكترونية، يشمل هذا البعد 6 عبارات؛

- البطاقات الذهبية والبنكية، يشمل هذا البعد 5 عبارات؛

- أجهزة الدفع الالكتروني (TPE)، يشمل هذا البعد 6 عبارات.

❖ **المحور الثالث:** يتناول هذا المحور مؤشرات الأداء المالي ومدى تأثيرها على الوكالة.

➤ **المجموعة الثانية:** تتكون من 13 عبارة تتعلق بإجابات افراد العينة حول الأداء المالي مقسمة إلى أربعة أبعاد وهي:

- مؤشرات التوازن المالي، يشمل هذا البعد عبارتين؛

- نسب السيولة، يشمل هذا البعد 3 عبارات؛

- نسب الربحية، يشمل هذا البعد عبارتين؛

- نسب الرفع المالي، يشمل هذا البعد 4 عبارات،
- نسب النشاط، يشمل هذا البعد عبارتين.

ثانياً: اختيار مقياس أداة الدراسة:

لقد تم اختيار مقياس ليكارت (Cole Likert) الخماسي كمقياس لأداة الدراسة، والسبب في ذلك يرجع إلى أنه من أكثر المقاييس استخداماً لقياس آراء المبحوثين لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): مقياس الإجابات على الفقرات.

التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الوزن (الدرجة)	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ومن أجل تحديد فترة مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في الدراسة ثم حساب المدى وهو الفرق بين أعلى قيمة وأقل قيمة بالمقياس ($4=5-1$)، ثم تقسيمه على عدد فترات الخمسة للمقياس للحصول على طول الفترة أي ($0.8=4/5$)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهو الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى، ويتم إضافة (0.8) للحد الأعلى للفترة السابقة للحصول على الحد الأعلى للفترة الموالية كما سيتم توضيحه في الجدول:

الجدول رقم (2-2): طول فترات المقياس

التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
الوزن (الدرجة)	(1.8-1)	(2.6-1.8)	(3.2-2.6)	(4-3.2)	(4.8-4)
مستوى القبول	ضعيف جداً	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جداً

المصدر: إعداد الطالبتين.

ثالثا: اختبار بيانات الدراسة: من أجل اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة تم استخدام مجموعة الاختبارات التالية:

- اختبار التوزيع الطبيعي: وذلك الاختبار اعتدالية التوزيع ومعرفة ما إذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي أم لا؛
- معامل الارتباط بيرسون: يستخدم لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة) ؛
- اختبار الفا كروباخ: يستخدم لقياس ثبات فقرات أداة الدراسة (الاستبيان) .

رابعا: أساليب المعالجة الإحصائية:

تختلف أساليب التحليل الإحصائي، من حيث شموليتها وعمقها وتعقيدها باختلاف الهدف من إجراءاتها، ومن أجل الوصول إلى مؤشرات يكمن الاعتماد عليها وذات دلالات إحصائية، تدعم موضوع الدراسة وتحقق أهدافها وفرضياتها، فقد تم جمع البيانات ثم تحليلها وتبويبها وتفرغها، وجدولتها ليسهل العمل بها، ومعالجة البيانات لغرض اختبار الفرضيات، من أجل الوصول لذلك اعتمدنا على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "science social for package statistical" والذي يرمز له بالرمز "spss v26" وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الاحصاء الوصفي مثل (التكرارات المتوسطة الحسابية والانحرافات المعيارية.....الخ)، وضمن الاحصاء الاستدلالي مثل (معامل الارتباط، التباين الأحادي)، وذلك لتحليل بيانات الاستمارة والحصول على مخرجات لجميع فقراتها ومعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبيان، وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

-معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستمارة؛

-التكرارات والنسب المئوية لكل من الخصائص الشخصية والوظيفية للأفراد عينة الدراسة، وكذلك توجهاتهم لمحاور الدراسة؛

-اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات العينة؛

-المتوسط الحسابي وذلك من أجل تحديد إجابات الأفراد وفق نموذج ليكارت؛

-حساب الانحراف المعياري للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، والاستعانة بقيمة الانحراف المعياري من أجل ترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي في حالة ما إذا تساوى المتوسط الحسابي للعبارات؛

- اختبار تحليل التباين الأحادي، للتعرف على مدى إذا كانت هناك اختلافات ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات عينة الدراسة، باختلاف متغيراتهم الشخصية والوظيفية .

- الارتباط البسيط القياس العلاقة الارتباطية والتأثيرية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

المطلب الثاني: منهج، مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: منهج الدراسة:

استخدمت الباحثتين في الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات، إذا أن هذا المنهج يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، لذلك يعد المنهج الوصفي التحليلي المنهج المناسب للدراسة الحالية.

يعرف المنهج انه المجموعة من القواعد العامة التي يستخدمها الباحث للوصول إلى الحقيقة تكون هذه الحقيقة جديدة او الباحث يرغب بإيصالها للآخرين بلغة يفهمها فالهدف من المنهج هو الكشف عن الحقيقة العلمية¹.

ثانياً: مجتمع الدراسة:

يقصد بمجتمع الدراسة "جميع الأفراد أو الأشخاص والأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من الموظفين العاملين في الصندوق الوطني للعمال غير الأجراء وكالة سميلة،- ونظرا لكون الدراسة تهدف إلى معرفة دور الدفع الالكتروني في رفع الأداء المالي، لذلك يفترض أن يكون لاستخدام أنظمة الدفع الالكتروني تأثير إيجابي على كفاءة أداء الموظفين في الإدارة المالية. وتعرف العينة على أنها ذلك الجزء من مفردات الظاهرة موضوع الدراسة والذي يختاره الباحث وفق شروط معينة لتمثل المجتمع الأصلي فهي عبارة عن مجموعة من المفردات أو العناصر التي يتم سحبها من المجتمع المراد بحثه.

ونظرا لكون أن مجتمع الدراسة يتشكل من مجموع عدد الأفراد العاملين بوكالة casnos محل الدراسة والذين يمثلون منهجيا مجتمع الدراسة والذين يتمثل عددهم 30 موظف على مستوى الوكالة فقد ارتأت الطالبتين إجراء الدراسة على المجتمع ككل، نظرا لصغر حجمه وسهولة دراسته وبالتالي عدم الحاجة الاختيار عينة للدراسة، وتجدر الإشارة أنه تم استرجاع كامل الاستثمارات التي تم توزيعها على جميع الموظفين وكانت كلها صالحة للدراسة.

¹ احمد الرفاعي، منهج البحث العلمي، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص121.

وتعرف الاستمارة على أنها: نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه على الافراد من اجل الحصول على معلومات حول موضوع او مشكلة او موقف او مشكلة او موقف ويتم تنفيذ الاستمارة عن طريق المقابلة الشخصية او ترسل على المبحوثين عن طريق البريد¹، ويجب ان تتسم اسئلته بالوضوح والدقة والابتعاد عن الغموض واللبس.

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة:

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة تم توزيعهم حسب الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة.

➤ **توزيع مفردات العينة حسب الجنس:** يحدد الجدول الآتي توزيع العينة حسب الجنس من خلال التكرارات والنسب المئوية.

جدول رقم (2-3): توزيع افراد العينة حسب الجنس

النسب المئوية	التكرار	الجنس
43,3	13	ذكر
56,7	17	انثى
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

من الجدول (2-3) يتضح ان (43,3) بالمائة من العينة هم ذكور و (56,7) بالمائة هم إناث.

➤ **توزيع مفردات العينة حسب السن:** يشير الجدول التالي إلى توزيع العينة حسب السن من خلال التكرارات والنسب المئوية.

¹ رشيد زرواتي، تدريبات البحث العلمي للعلوم الاجتماعية، دار هومة، عين مليلة، 2007، ص123.

جدول رقم (2-4): توزيع مفردات العينة حسب السن.

السن	التكرار	النسب المئوية
أقل من 30 سنة	4	13,3
من 30 إلى أقل من 40 سنة	9	30
من 40 إلى أقل من 50 سنة	9	30
51 سنة فأكثر	8	26,7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS .

يشير الجدول (2-4) إلى أن أغلب العينة بين (من 30 إلى أقل من 50) بنسبة 60% ثم تليها عينة (أكثر من 51) بنسبة 21,7% ثم عينة (أقل من 30 سنة) بنسبة 13,3%.
 ➤ توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي: يمكن أن نحدد توزيع افراد العينة وفقا لسنوات الخبرة حسب الجدول التالي.

جدول رقم (2-5): توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسب المئوية
مستوى ثانوي	3	10
تقني سامي	6	20
ليسانس	5	16,7
شهادات عليا	16	53,3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS.

يمكن أن نلاحظ أن أغلب العينة تحمل شهادات عليا بنسبة 53,3% ثم تليها تقني سامي بنسبة 20% ثم تليها ليسانس بنسبة 16,7% وأخيرا مستوى الثانوي بنسبة 10%.
 ➤ توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة: يمكن أن نحدد توزيع افراد العينة وفقا لسنوات الخبرة من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (2-6): توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسب المئوية
أقل من 5 سنوات	3	10
من 6 سنوات إلى 10 سنوات	6	20
من 10 سنوات إلى 15 سنة	5	16,7
من 15 سنة فأكثر	16	53,3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (2-6) اعلاه ان 30 من أفراد العينة المبحوثة قدرت نسبتهم 10% من إجمالي العينة يندرجون تحت فئة التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات والمتكونة من 3 أشخاص من أفراد الدراسة ، والتي تمثل أقل نسبة ضمن فئات عينة الدراسة، لتليها فئة التي لديها خبرة من 10 سنوات إلى 15 سنة بنسبة 16,7%، ثم تليها فئة التي لديها الخبرة من 6 سنوات إلى 10 سنوات والمتكونة من 6 أشخاص من أفراد الدراسة ، ثم تليها في المرتبة الأخيرة والتي تعتبر أكبر نسبة وهي فئة التي لديها خبرة لأكثر من 15 سنة بنسبة 53,3%، وعليه نستدل على ان الموظفين الذين تم استجوابهم لهم علاقة مباشرة بإدارة الوكالة محل الدراسة .

ونستنتج ان حوالي 70% من الموظفين العاملين بالوكالة محل الدراسة تتوفر لديهم خبرة طويلة يخول لهم اتخاذ قرارات مالية مناسبة، وكذا قدرتهم على التأقلم مع التغيرات الحاصلة في نظم المعلومات.

المطلب الثالث: الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستمارة)

تم اختبار صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) وفق الخطوات التالية:

أولاً: الصدق الظاهري للاستمارة:

يعد الصدق من الأمور الواجب توفرها في أداة الدراسة وذلك لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، بما يحقق أهداف الدراسة والإجابة على أسئلتها وفرضياتها وللتحقق من صدق الاستمارة الظاهرة ومعرفة مدى صلاحيات استخدامها، قامت الطالبتان بعرض الاستمارة في صورتها الأولية والتي تهدف الى التعرف على دور الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي على الأستاذ المشرف، والذي كان بتوجيهاته دورا كبيرا في إعادة صياغتها وتعديلها في شكلها النهائي.

بعدها تم عرض الاستمارة في شكل نسخ أولية إلكترونية على عدد من المحكمين، ممثلين في أساتذة جامعيين بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف-ميلة- من ذوي الخبرة والاختصاص والمعرفة في مجال البحث العلمي وموضوع الدراسة (أنظر الى الملحق رقم 01) لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح عبارات كل محور من محاور متغيرات الدراسة، وقد تم إجراء أهم التعديلات المطلوبة على ضوء الملاحظات والآراء التي طرحها الأساتذة المحكمين، حيث نلخص هذه الملاحظات في الجدول رقم (2-7).

الجدول رقم (2-7): آراء وملاحظات الأساتذة حول الاستبيان.

الرقم	اسم ولقب الأستاذ	الملاحظات
1	عاشوري إبراهيم	- تصحيح بعض العبارات - حذف بعض العبارات المكررة
2	لطرش جمال	- تصحيح بعض العبارات

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على آراء الأساتذة

وقد استجابة الطالبتان آراء الأساتذة المحكمين في ظل التوجيهات والملاحظات التي أبدوها وقامتوا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في فقرات الاستبيان بشكل دقيق يحدد التوازن بين مضامين الاستمارة وذلك في ضوء مقترحاتهم، وبعد اجراء التعديلات المقترحة تم التوصل إلى الاستمارة في شكلها النهائي.

الفرع الثاني: صدق واتساق الداخلي للاستمارة:

نحاول في هذا الجانب معرفة وثبات المقياس، من خلال استخدام Alpha de Cronbach والذي يقيس ثبات قدرة الاستبيان على إعطاء نفس النتائج في حالة إعادة التوزيع الاستبيان أكثر من مرة وتحت نفس الشروط والظروف، ومجاله (أكبر من 0.9 ممتاز، 0.8 جيد، 0.7 مقبول، أكبر من 0.6 مشكوك فيه، 0.5 ضعيف، أقل من 0.5 غير مقبول).¹

¹ خليل شرقي دور الجودة الشاملة في تحسين أداء مؤسسات التعليم العالي. دراسة لأداء عينة من الأساتذة في كليات الاقتصاد بالجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019، ص 181

أولاً: ثبات وصدق أبعاد تطبيق الدفع الإلكتروني:

بعد الانتهاء من الصياغة الأولية لفقرات الاستبيان، موضوع البحث، من أجل التأكد من صحة ثبات وصدق الاستبيان تم فحصه من خلال مقياس ألفا كرونباخ، الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-8): الاختبارات الإحصائية لثبات محور تطبيق الدفع الإلكتروني.

أبعاد تطبيق الدفع الإلكتروني	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
المجموع	17	0,907

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات spss.

من خلال جدول محور أبعاد تطبيق الدفع الإلكتروني يتضح لنا أن معامل ألفا كرونباخ بلغت قيمته (0,907)، وهو مقياس ممتاز والذي يعكس ثبات نتائج الدراسة ما يعني قبول كل عبارات محور أبعاد تطبيق الدفع الإلكتروني واعتماده في تحليل نتائج الدراسة.

ثانياً: ثبات وصدق أبعاد مؤشرات الأداء المالي:

جدول رقم (2-9): الاختبارات الإحصائية لثبات وصدق محور مؤشرات ونسب الأداء المالي.

تطبيق أبعاد مؤشرات ونسب الأداء المالي	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ للثبات
المجموع	13	0,904

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال جدول محور مؤشرات ونسب الأداء المالي يتضح لنا أن معامل ألفا كرونباخ بلغت قيمته (0,904)، وهو مقياس ممتاز والذي يعكس ثبات نتائج الدراسة ما يعني قبول كل عبارات محور مؤشرات ونسب الأداء المالي واعتماده في تحليل نتائج الدراسة.

ثالثاً: معامل الثبات والصدق الإجمالي لمحاور الاستبيان:

جدول رقم (2-10): معامل الثبات والصدق الإجمالي لمحاور الاستبيان.

المعامل	العبارات	ألفا كرونباخ
الإجمالي	31	0,907

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss

من خلال جدول محاور الاستبيان يتضح لنا أن معامل ألفا كرونباخ بلغت قيمته (0,907)، وهو مقياس ممتاز والذي يعكس ثبات نتائج الدراسة ما يعني قبول كل عبارات محاور الاستبيان واعتماده في تحليل نتائج الدراسة.

المبحث الثاني: تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج أبعاد تطبيق الدفع الإلكتروني في casnos

لمعرفة آراء موظفي casnos وكالة ميلة حول تطبيق أبعاد الدفع الإلكتروني، فإننا في هذا المطلب سنقوم بعرض إجاباتهم المختلفة، ولأجل تحقيق هذا الغرض سنقوم باستخدام التكرارات، والنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، وترتيب إجابات المبحوثين وفقا لدرجة موافقتهم.

أولا: عرض وتحليل بيانات بعد المنصات الإلكترونية:

جدول رقم (2-11): استجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس بعد المنصات الإلكترونية.

درجة الموافقة							العبارات	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما		
0,50855	1,5	0	0	0	15	15	تك	1- تسهم المنصات الإلكترونية في تسهيل تحصيل الاشتراكات دون الحاجة إلى حضور فعلي من المنخرطين.
		0	0	0	50	50	%	
0,65126	1,7	0	0	1	18	11	تك	2- تتيح المنصات الإلكترونية تحديث

		0	0	3,3	60	26,7	%	البيانات المالية للمشاركين بشكل دوري
1,8667	4	0	2	4	12	12	تك	3-تقليل المنصات الإلكترونية من نسبة الأخطاء الناجمة عن الإدخال اليدوي للمعاملات.
		0	6,7	13,3	40	40	%	
1,7	3	0	0	5	11	14	تك	4-استخدام المنصة ساهم في خفض التكاليف المرتبطة بطباعة الوثائق ومعالجة المدفوعات الورقية.
		0	0	16,7	36,7	46,7	%	
1,9	4	0	1	4	16	9	تك	5-ساعدت المنصات الإلكترونية على تقليل مدة تحصيل الاشتراكات
		0	3,3	13,3	53,3	30	%	
2,2333	5	1	2	7	13	7	تك	6-الاستخدام المكثف للمنصة

سأهم في زيادة ربحية المؤسسة.	%	23,3	43,3	23,3	6,7	3,3		
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري مصداقية منصات الدفع الإلكتروني	1,7843	0,49669						

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss

يتضح من الجدول أن إجابات موظفين عينة الدراسة المتعلقة ببعد المصداقية المنصات الدفع الإلكتروني جاءت غير موافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد (1,7843) بانحراف معياري قدره (0,49669)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 1.81 إلى 2.60)، مما يدل على أن المصداقية منصات الدفع الإلكتروني غير مؤثرة وهذا بدرجة منخفضة في المستجوبين من حيث درجة موافقة، وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

جاءت العبارة رقم (6): الاستخدام المكثف للمنصة ساهم في زيادة ربحية المؤسسة، في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (5)، بانحراف معياري قدره (2,2333)، كما كانت نسبة الموافقين: $23,3 + 43,3 = 66,6\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (5): ساعدت المنصات الإلكترونية على تقليل مدة تحصيل الاشتراكات، حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (4)، بانحراف معياري قدره (1,9)، كما كانت نسبة الموافقين: $30 + 53,3 = 83,3\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (3): تقلل المنصات الإلكترونية من نسبة الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للمعاملات، في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (4)، بانحراف معياري قدره (1,8667)، كما كانت نسبة الموافقين: $40 + 40 = 80\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (4): استخدام المنصة ساهم في خفض التكاليف المرتبطة بطباعة الوثائق ومعالجة المدفوعات الورقية، في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (3)، بانحراف معياري قدره (1,7)، كما كانت نسبة الموافقين: $36,7 + 46,7 = 83,4\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (2): تتيح المنصات الإلكترونية تحديث البيانات المالية للمشاركين بشكل دوري، في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (1,7)، بانحراف معياري قدره (0,50855)، كما كانت نسبة الموافقين: $26,7+60 = 86,7\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (1): تسهم المنصات الإلكترونية في تسهيل تحصيل الاشتراكات دون الحاجة إلى حضور فعلي من المنخرطين، في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (1,5)، بانحراف معياري قدره (0,65126)، كما كانت نسبة الموافقين: $50+50 = 100\%$ من مجموع المستجوبين.

وبصفة عامة: يفسر الجدول أن المستجوبين يعطون مصداقية كبيرة للمنصات الإلكترونية في المساهمة في تسهيل معاملات داخل الوكالة.

ثانياً: عرض وتحليل بيانات بعد البطاقات الإلكترونية:

جدول رقم (2-12): استجابات أفراد العينة التي تقيس بعد البطاقات الإلكترونية والبنكية.

درجة الموافقة							العبارات	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
1,7	4	0	1	3	12	14	تلك	1- ساهمت البطاقات الذهبية والبنكية في تسريع عملية تحصيل الاشتراكات مقارنة بالدفع النقدي
		0	3,3	10	40	46,7		
1,8	3	0	0	5	14	11	تلك	2- استخدام هذه البطاقات

		0	0	16,7	46,7	36,6	%	قلل من الأخطاء المرتبطة بتسجيل عمليات الدفع.
1,7667	3	0	0	3	17	10	تك	3- ساعدت المعاملات بهذه البطاقات في تقليل التكاليف المرتبطة بالإجراءات الإدارية
		0	0	10	56,7	33,3	%	
1,9333	4	0	1	3	19	7	تك	4- عمليات الدفع بالبطاقات توفر بيانات رقمية دقيقة تدعم اتخاذ القرار المالي داخل المؤسسة.
		0	3,3	10	63,3	23,3	%	
2,2667	4	0	5	2	19	4	تك	5- الاعتماد على هذه البطاقات عزز من انتظام

الاشتراكات وساهم في تحسين التدفق النقدي الشهري.	%	13,3	63,3	6,7	16,7	0		
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري لقياس بعد البطاقات الإلكترونية والبنكية								
0,54987	1,8118							

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح من الجدول أن إجابات موظفين عينة الدراسة المتعلقة ببعد البطاقات الإلكترونية والبنكية جاءت غير موافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد (1,8118) بانحراف معياري قدره (0,54987)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 1.81 إلى 2.60)، مما يدل على أن البطاقات الإلكترونية والبنكية غير مؤثرة وهذا بدرجة منخفضة في المستجوبين من حيث درجة موافقة، وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

جاءت العبارة رقم (5): الاعتماد على هذه البطاقات عزز من انتظام الاشتراكات وساهم في تحسين التدفق النقدي الشهري في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (4) وانحراف معياري (2,2667)، كما كانت نسبة الموافقين: $63,3 + 13,3 = 76,6\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (4): في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (4)، بانحراف معياري قدره (1,9333)، كما كانت نسبة الموافقين: $22,3 + 63,3 = 86,6\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (1): ساهمت البطاقات الذهبية والبنكية في تسريع عملية تحصيل الاشتراكات مقارنة بالدفع النقدي في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (4)، بانحراف معياري قدره (1,7)، كما كانت نسبة الموافقين: $40 + 46,7 = 86,7\%$ من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (2): استخدام هذه البطاقات قلل من الأخطاء المرتبطة بتسجيل عمليات الدفع في المرتبة الرابعة من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (3)، بانحراف معياري قدره (1,8)، كما كانت نسبة الموافقين: $83,3 = 46,7 + 36,6$ % من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (1): الاعتماد على هذه البطاقات عزز من انتظام الاشتراكات وساهم في تحسين التدفق النقدي الشهري في المرتبة الخامسة من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (3)، بانحراف معياري قدره (1,7667)، كما كانت نسبة الموافقين: $90 = 33,3 + 56,7$ % من مجموع المستجوبين.

وبصفة عامة: يفسر الجدول أن المستجوبين يهتمون بالدفع عن طريق بطاقات الدفع الإلكتروني.

أولاً: عرض وتحليل بيانات بعد أجهزة الدفع الإلكتروني:

جدول رقم (2-13): استجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس بعد أجهزة الدفع الإلكترونية.

درجة الموافقة							العبارات	
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
2,0667	4	0	2	6	14	8	تك	1- ساهمت أجهزة الدفع الإلكتروني في تسريع عملية تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي.
		0	6,7	46,7	20	26,7	%	
2	4	0	3	4	13	10	تك	2- استخدام TPE قلل من التعامل بالنقد داخل الوكالات وساهم
		0	10	13,3	43,3	33,3	%	

							في تعزيز الأمان المالي.
1,8333	4	0	3	1	14	12	تك 3-عمليات الدفع عبر TPE تقلل من الأخطاء الناتجة العد النقدي.
		0	10	3,3	46,7	40	%
1,9	5	0	2	4	13	11	تك 4-توفر الأجهزة بيانات فورية دقيقة تدعم التقارير المالية والتحليل الربحي.
		0	6,7	13,3	43,3	36,7	%
1,7667	5	1	1	1	14	13	تك 5-الاعتماد على TPE ساهم في خفض مخاطر نقل الأموال.
		3,3	3,3	3,3	46,7	43,3	%
2,2333	5	1	2	6	15	6	تك 6-عزز استخدام TPE من كفاءة التحصيل، مما ساهم في تحسين ربحية المؤسسة بشكل غير مباشر.
		3,3	6,7	20	50	20	%
0,63207	1,9314	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري مصداقية عمليات الدفع الإلكتروني					

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات spss.

يتضح من الجدول أن إجابات موظفين عينة الدراسة المتعلقة ببعد المصادقية أجهزة الدفع الإلكتروني جاءت غير موافقة، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا البعد (1,9314) بانحراف معياري قدره (0,63207)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 1.81 إلى 2.60)، مما يدل على أن المصادقية أجهزة الدفع الإلكتروني غير مؤثرة وهذا بدرجة منخفضة في المستجوبين من حيث درجة موافقة، وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

جاءت العبارة رقم (6): 6 عزز استخدام TPE من كفاءة التحصيل، مما ساهم في تحسين ربحية المؤسسة بشكل غير مباشر في المرتبة الأولى من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (5)، بانحراف معياري قدره (2,2333)، كما كانت نسبة الموافقين: 20 = 50 + 70% من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (4): توفر الأجهزة بيانات فورية دقيقة تدعم التقارير المالية والتحليل الربحي في المرتبة الثانية، حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (5)، بانحراف معياري قدره (1,9)، كما كانت نسبة الموافقين: 80 = 43,3 + 36,7% من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (5): تقلل المنصات الإلكترونية من نسبة الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للمعاملات، في المرتبة الثالثة من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (5)، بانحراف معياري قدره (1,7667) كما كانت نسبة الموافقين: 90 = 43,3 + 46,7% من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (4): استخدام المنصة ساهم في خفض التكاليف المرتبطة بطباعة الوثائق ومعالجة المدفوعات الورقية، في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (3)، بانحراف معياري قدره (1,7)، كما كانت نسبة الموافقين: 83,4 = 36,7 + 46,7% من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (1): ساهمت أجهزة الدفع الإلكتروني في تسريع عملية تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (4)، بانحراف معياري قدره (2,0667)، كما كانت نسبة الموافقين: 26,6 + 20 = 46,7% من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (2): 2-استخدام TPE قلل من التعامل بالنقد داخل الوكالات وساهم في تعزيز الأمان المالي، في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (4)، بانحراف معياري قدره (2)، كما كانت نسبة الموافقين: $33,3 + 43,3 = 76,6\%$ من مجموع المستجوبين. وبصفة عامة: يفسر الجدول أن المستجوبين يعطون مصداقية كبيرة لأجهزة الدفع الإلكتروني في المساهمة في تسهيل معاملات داخل الوكالة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات محور الاداء المالي.

جدول رقم(2-14): استجابات أفراد العينة على العبارات التي تقيس محور الأداء المالي.

درجة الموافقة							
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	العبارات
0,88409	2,6667	1	1	12	15	1	1. تسهم الأصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة
		3,3	3,3	40	50	3,3	%
0,91539	2,3000	1	2	6	17	4	2. توفر الموارد المالية الدائمة التغطية الكافية
		3,3	6,7	20	56,7	13,3	%

								لتمويل احتياجات دورة الاستغلال
0.77608	2,5333	1	1	12	15	1	تك	3. تسهم
								الأصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة الاستغلال
		3,3	3.3	40	50	3,3	%	
0,87691	2,3000	1	1	8	16	4	تك	4. يتم تسديد
								الالتزامات قصيرة الأجل خلال فترة قصير
		3,3	3,3	26.7	53,3	13,3	%	
0.91287	2,1667	1	1	6	16	6	تك	5. تتوفر
								المؤسسة على سيولة مالية جاهزة وكافية لتسديد الديون قصيرة
		3,3	3,3	20	53,3	20	%	

الأجل							
6. تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الأموال المتاحة لديها من المساهمين	تلك	0	16	6	7	1	0,93526
	%	0	53,3	20	23,3	3,3	2.7667
7. تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الأموال المتاحة لديها من الديون طويلة الأجل	تلك	1	10	10	8	1	0,94443
	%	3,3	33,3	33,3	26,7	3,3	2,9333
8. تعتمد المؤسسة بشكل كامل على الأموال المقترضة في	تلك	1	11	11	6	1	0,91287
	%	3,3	36,7	36,7	20	3.3	2,8333

تمويل أصولها							
9. تسهم الإيرادات في تغطية الفوائد المستحقة على المشروع بشكل كاف	0,88474	2.9000	2	4	13	11	0
			6,7	13,3	43,3	36,7	0
10. تتميز المؤسسة بقدرتها الكبيرة على تمويل الاستثمار	0,98261	3,0000	3	5	11	11	0
			10	16,7	36,7	36,7	0
11. توجد سهولة كبيرة لدى المؤسسة في الحصول على قروض إضافية	0,84486	3,1000	3	3	18	6	0
			10	10	60	20	0
12. تتمتع المؤسسة	0,89443	2,6000	1	4	8	16	1
			3,3	13,3	26,7	53,3	3,3

بقدرة كبيرة في تحصيل ذممها المالية لدى زبائن							
13. تستفيد المؤسسة من استغلال ديون الموردين في مختلف أنشطتها	تلك	0	14	9	6	1	0.88668
	%	0	46,7	30	20	3,3	2.8000
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري حول محور الأداء المالي							
							0,89624
							2,68459

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات spss.

يتضح من الجدول أن إجابات موظفي عينة الدراسة المتعلقة حول محور الأداء المالي جاءت محايدة، وهذا بدرجة متوسطة، حيث بلغ متوسط الموافقة على بهذا المحور (2.68459) بانحراف معياري قدره (0.89624)، ويدخل هذا المتوسط ضمن الفئة (من 2.61 إلى 3.40)، مما يدل على أن المستجوبين لم يحددوا أي من المؤشرات المالية أهم، وقد تم ترتيب العبارات حسب درجة الموافقة كالتالي:

-جاءت العبارة رقم (11): توجد سهولة كبيرة لدى المؤسسة في الحصول على قروض إضافية في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (3,1000) وانحراف معياري (0,84486)، كما كانت نسبة الموافقين: 20% من مجموع المستجوبين.

-جاءت العبارة رقم (10): تتميز المؤسسة بقدرتها الكبيرة على تمويل الاستثمار في المرتبة الثانية من حيث درجة الموافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (3,0000) وانحراف معياري (0,98261)، كما كانت نسبة الموافقين: 36,7% من مجموع المستجوبين.

-جاءت العبارة رقم (07) : تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الأموال المتاحة لديها من الديون طويلة الأجل في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2,9333) وانحراف معياري (0,94443) ، كما كانت نسبة الموافقين : $36.6\% = (3,3+33,3)$ من مجموع المستجوبين.

-جاءت العبارة رقم (09) : تسهم الإيرادات في تغطية الفوائد المستحقة على المشروع بشكل كافي في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2,9000) وانحراف معياري (0,88474) ، كما كانت نسبة الموافقين : $36,7\%$ من مجموع المستجوبين.

-جاءت العبارة رقم (08) : تعتمد المؤسسة بشكل كامل على الأموال المقترضة في تمويل أصولها في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2,8333) وانحراف معياري (0,91287) ، كما كانت نسبة الموافقين : $40 = (3,3+ 36,7)$ من مجموع المستجوبين.

- جاءت العبارة رقم (13) : تستفيد المؤسسة من استغلال ديون الموردين في مختلف أنشطتها في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2,8000) وانحراف معياري (0.88668) ، كما كانت نسبة الموافقين : $46,7\%$ من مجموع المستجوبين.

-جاءت العبارة رقم (06): تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الأموال المتاحة لديها من المساهمين في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2.7667) وانحراف المعياري (0,93526)، كما كانت نسبة الموافقين: $53,3\%$ من مجموع المستجوبين.

- جاءت العبارة رقم (01): تسهم الأصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة في المرتبة الثامنة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2.6667) وانحراف المعياري (0,88409)، كما كانت نسبة الموافقين: $53.3\% = (50+3.3)$ من مجموع المستجوبين.

- جاءت العبارة رقم (12) : تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحصيل ذممها المالية لدى زبائن في المرتبة التاسعة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2.6000) وانحراف المعياري (0,89443) ، كما كانت نسبة الموافقين : $53.3\% = (50+3.3)$ من مجموع المستجوبين.

- جاءت العبارة رقم (03): تسهم الأصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة الاستغلال في المرتبة العاشرة من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2.5333) وانحراف المعياري (0.77608)، كما كانت نسبة الموافقين: $53.3\% = (50+3.3)$ من مجموع المستجوبين.

- جاءت العبارة رقم (02) : توفر الموارد المالية الدائمة التغطية الكافية لتمويل احتياجات دورة الاستغلال في المرتبة الحادي عشر من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2.3000) وانحراف المعياري (0,91539)، كما كانت نسبة الموافقين : $70\% = (13,3 + 56,7)$ من مجموع المستجوبين.

- جاءت العبارة رقم (04): يتم تسديد الالتزامات قصيرة الأجل خلال فترة قصيرة في المرتبة الثاني عشر من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2.3000) وانحراف المعياري (0,87691)، كما كانت نسبة الموافقين : $66,6\% = (13,3 + 53,3)$ من مجموع المستجوبين.

- جاءت العبارة رقم (05): تتوفر المؤسسة على سيولة مالية جاهزة وكافية لتسديد الديون قصيرة الأجل في المرتبة الثالث عشر من حيث درجة موافقة المستجوبين حيث بلغ متوسط الحسابي درجة الموافقة (2,1667) وانحراف المعياري (0,91287)، كما كانت نسبة الموافقين : $73,3\% = (20 + 53,3)$ من مجموع المستجوبين.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

نتناول في هذا المطلب اختبار الفرضيات الدراسة، والتي تمت صياغتها على ضوء اشكالية الدراسة وأسئلتها الفرعية، حيث تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك للتحقق من قبول فرضيات الدراسة، كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروقات في تصورات المبحوثين للمتغير (وسائل الدفع الالكترونية) فيما يلي:

الفرع الأول/اختبار الفرضية الرئيسية:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة- حيث تم طرح فرضية صفرية وأخرى بديلة كما يلي:

H0 :يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) يوجد أثر الاستخدام الوسائل الالكترونية في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-.

H1 : يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لا يوجد أثر الاستخدام الوسائل الالكترونية في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-.

الجدول رقم (2-15): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أبعاد الدفع الإلكتروني (المنصات الإلكترونية، البطاقات الذهبية والبنكية، أجهزة الدفع الإلكتروني) في رفع الأداء المالي.

المعاملات الأبعاد	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
تأثير وسائل الدفع الإلكترونية في رفع الأداء المالي	0,687	0,471	3,870	0,035
ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (2-13) اعلاه نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أبعاد الدفع الإلكتروني (المنصات الإلكترونية، البطاقات الذهبية والبنكية، أجهزة الدفع الإلكتروني) في رفع الأداء المالي إذا أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكترونية عند مستوى معنوية (0,05) بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء

- إذ بلغ معامل الارتباط R بين المتغيرين ب (0,687) إي كلما تغيرت قيمة المتغير (وسائل الدفع الإلكترونية) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 68,7% من التغيرات التي تطرأ على الأداء المالي.
- أما معامل التحديد بلغت قيمته (0,471) تشير إلى ان المتغير وسائل الدفع الإلكترونية من التغيرات التي تطرأ على متغير الأداء المالي بما قيمته. 47,1%
- قدرت قيمة F المحسوبة F= 3.870 وهي أكبر من القيمة الجدولية عند مستوى المعنوية دلالة (0.05)
- كما ان قيمة Sig قدرت ب 0,035 وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)
- من خلال هذه القيم نتوصل إلى رفض الفرضية البديلة والتي تنفي وجود علاقة بين المتغيرين عند مستوى المعنوية 0.05 وقبول الفرضية الصفرية التي تقضي:

يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) يوجد أثر لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام منصات الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة- حيث تم طرح فرضية صفرية وأخرى بديلة كما يلي:

H0: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لا يوجد أثر الاستخدام المنصات الالكترونية في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-.

H1: يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) يوجد أثر الاستخدام المنصات الالكترونية في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-.

الجدول رقم (2-16): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أبعاد الدفع الإلكتروني (المنصات الالكترونية) في رفع الأداء المالي.

المعاملات الأبعاد	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
تأثير منصات الدفع الالكترونية في رفع الأداء المالي	0,333	0,111	1,868	0,192
ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

بناءً على نتائج الجدول (2-14) المتعلق باختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير منصات الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، يتبين أن التأثير غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.05).

- حيث بلغ معامل الارتباط R بين المتغيرين (0.333)، ما يعني أن التغير في منصات الدفع الإلكتروني يقابله تغير بنسبة 33.3% في الأداء المالي، وهو ارتباط ضعيف نسبياً.

- أما معامل التحديد R² فقد قُدِّرَ بـ (0.111)، مما يدل على أن منصات الدفع الإلكتروني تفسر ما نسبته 11.1% فقط من التغيرات التي تطرأ على الأداء المالي.

- كما بلغت قيمة F المحسوبة (1.868) وهي أقل من القيمة الجدولية عند نفس مستوى الدلالة، بينما كانت قيمة $\text{Sig} = 0.192$ ، وهي أكبر من المستوى المعتمد (0.05).

ووفقاً لهذه النتائج:

- يتم رفض الفرضية البديلة التي تفترض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود علاقة ذات معنوية إحصائية بين استخدام منصات الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء المالي ضمن العينة المدروسة.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة- حيث تم طرح فرضية صفرية وأخرى بديلة كما يلي:

H_0 : يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لا يوجد أثر لاستخدام البطاقات الالكترونية في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-.

H_1 : يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى المعنوية (0.05) يوجد أثر لاستخدام البطاقات الالكترونية في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي غير الاجراء -ميلة-.

الجدول رقم (2-17): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أبعاد الدفع الالكتروني (البطاقات الالكترونية) في رفع الأداء المالي.

المعاملات الأبعاد	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
تأثير بطاقات الدفع الالكترونية في رفع الأداء المالي	0,090	0,008	0,124	0,730
ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

بناءً على نتائج الجدول (2-15) المتعلق باختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير بطاقات الدفع الإلكتروني كأحد أبعاد الدفع الإلكتروني على رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، يتبين أن هذا التأثير غير دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.05).

- حيث بلغ معامل الارتباط R بين المتغيرين (0.090)، ما يشير إلى وجود علاقة ارتباط ضعيفة جداً، بحيث أن كل تغير بوحدة واحدة في بطاقات الدفع الإلكتروني يقابله تغير يُقدَّر بـ 9% فقط في الأداء المالي.

- كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2 0.008)، أي أن بطاقات الدفع الإلكتروني لا تفسر سوى 0.8% من التغيرات التي تحدث في الأداء المالي، وهي نسبة تكاد تكون معدومة.

- وقدرت قيمة F المحسوبة بـ (0.124)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند نفس مستوى الدلالة، كما كانت قيمة $Sig = 0.730$ ، وهي أكبر بكثير من القيمة المعتمدة (0.05)، مما يدل بوضوح على عدم وجود دلالة إحصائية.

ووفقاً لهذه النتائج:

- يتم رفض الفرضية البديلة التي تفترض وجود علاقة معنوية بين بطاقات الدفع الإلكتروني والأداء المالي، وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود هذه العلاقة ضمن العينة محل الدراسة.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء -ميلة- حيث تم طرح فرضية صفرية وأخرى بديلة كما يلي:

H_0 : يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لا يوجد أثر لاستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء -ميلة-.

H_1 : يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) يوجد أثر لاستخدام أجهزة الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء -ميلة-.

الجدول رقم (2-18): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أبعاد الدفع الإلكتروني (الأجهزة الإلكترونية) في رفع الأداء المالي.

المعاملات الأبعاد	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
تأثير أجهزة الدفع الإلكترونية في رفع الأداء المالي	0,415	0,172	3,122	0,098
ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول (2-16) نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير أجهزة الدفع الإلكتروني كأحد أبعاد الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي بوكالة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء، يتبين أن هذا التأثير غير دال إحصائياً عند مستوى المعنوية (0.05)، رغم أنه قريب نسبياً من حدود الدلالة المقبولة. -حيث بلغ معامل الارتباط R بين المتغيرين (0.415)، ما يدل على وجود علاقة ارتباط معتدلة، بحيث أن كل تغير بوحدة واحدة في أجهزة الدفع الإلكتروني يقابله تغير يُقدَّر بـ 41.5% من التغيرات التي تطرأ على الأداء المالي.

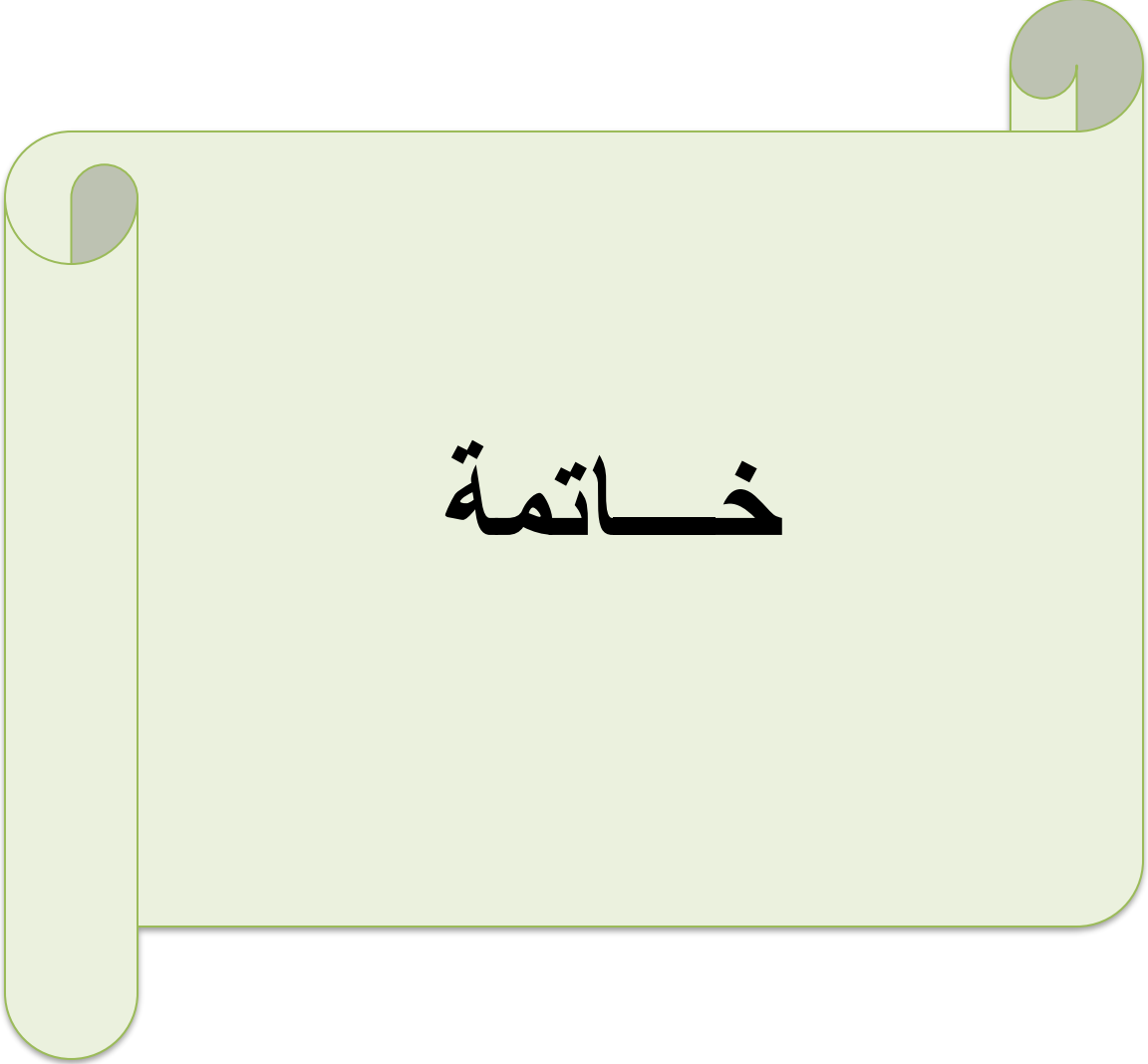
- كما بلغت قيمة معامل التحديد R^2 (0.172)، أي أن أجهزة الدفع الإلكتروني تفسر نحو 17.2% من التغيرات في الأداء المالي، وهي نسبة أفضل من باقي الأبعاد الأخرى. في حين قُدرت قيمة F المحسوبة بـ (3.122)، وهي أقل من القيمة الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05)، أما قيمة Sig فقد بلغت (0.098)، وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) ولكنها قريبة منه، مما قد يشير إلى وجود تأثير عند مستوى دلالة أقل صرامة (0.10).

ووفقاً لهذه النتائج:

- يتم رفض الفرضية البديلة التي تفترض وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05، وقبول الفرضية الصفرية التي تنفي وجود علاقة معنوية إحصائياً بين استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء المالي ضمن عينة الدراسة.

خلاصة الفصل الثاني:

تناول هذا الفصل عرض وتحليل الدراسة الميدانية وذلك باستخدام جملة من الأساليب الإحصائية بالاعتماد على برنامج SPSS V26 ومكنت الدراسة الميدانية من التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني على رفع الأداء المالي من خلال الأبعاد المحددة والمتمثلة في المنصات و البطاقات وأجهزة الدفع الإلكترونية حيث كانت الاجابات تميل لدرجة الموافقة بشكل عام على محور أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني ، ومحور عملية الأداء المالي من خلال المعالجة الإحصائية تم تحديد العلاقة التأثيرية بين أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني على رفع الأداء ، وقد بينت الدراسة وجود علاقة تأثيرية أي أن كلما كانت الابعاد تتسم بالايجابية كلما ساهمت في رفع مؤشرات الأداء المالي.



خاتمة

خاتمة:

لقد ظهرت أنظمة الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف المؤسسات لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل.

وبعد ظهورها بدأت الآراء تتضارب حول إمكانية إحلالها محل الوسائل التقليدية، بحيث تجردت الوسائل من طابعها المادي، فبدأت التوقعات باختفاء الشيك لتحل محله البطاقات والشبكات الإلكترونية، أما التحويلات المالية فيكفي إرسال أوامرها عبر الكمبيوتر وشبكة الأنترنت، دون ضرورة كتابة الأوامر على الأوراق. لكن بالمقابل كانت هناك آراء أخرى ترجح عدم اختفاء وسائل الدفع التقليدية في ظل ظهور تلك الإلكترونية، التي لم تكتسب بعد الثقة الكاملة نظرا لحداتها بالإضافة إلى عدم وجود نظام قانوني محكم ينظم أحكامها.

وفي ظل تلك الآراء هناك حقيقة، وهي أن وسائل الدفع الإلكترونية حققت مزايا لم تتمكن التقليدية من تحقيقها، حيث خفضت التكاليف وقللت من معاناة العملاء وأعطت للوقت قيمة، بل إنها شجعت على تقديم خدمات جديدة تصب كلها في المصلحة العامة سواءاً للمؤسسات الخدمية والمصرفية.

وقد حاولنا من خلال هذا البحث إلقاء الضوء على دور أنظمة الدفع الإلكتروني ومعرفة أثرها في رفع الأداء المالي، وبعد استعراضنا لأهم الأدبيات النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة وطبيعة الأثر بينهما، واسقاط ذلك على موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات.

1/نتائج الدراسة:

أولاً: نتائج الدراسة النظرية

- يُعد الدفع الإلكتروني من الركائز الجوهرية في تطور الأنظمة المالية المعاصرة، لدوره الفعّال في إحداث نقلة نوعية في طبيعة المعاملات الاقتصادية.
- ان الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني ساهم وبشكل كبير في تحسين جودة الخدمات ويظهر ذلك من خلال اتمام معاملاتهم عن بعد من جهة والأمان الذي يغطي وسائل الدفع الإلكتروني من جهة أخرى حيث لم يعد العميل مجبراً على حمل نقود معدنية أو ورقية لإتمام معاملاته اليومية.
- من أهم وسائل وابعاد الدفع الإلكترونية التي تساعد في تحسين المعاملات لدى المؤسسات: البطاقات البنكية والمنصات الإلكترونية وأجهزة الدفع الإلكترونية.

- يعد الأداء المالي مؤشرا أساسيا لقياس مدى كفاءة المؤسسة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها الاقتصادية، حيث يعكس قدرتها على تحقيق الأرباح والاستدامة المالية.

ثانيا: نتائج الدراسة الميدانية :

- بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل (0.907) وهي قيمة عالية تبين القدرة على تحقيق الهدف من الدراسة.

- مستوى أهمية بعد المنصات الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء كان منخفضا بمتوسط حسابي عام (1,7843).

- مستوى أهمية بعد البطاقات الالكترونية والبنكية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء كان منخفضا بمتوسط حسابي عام (1,8118).

- مستوى أهمية بعد أجهزة الدفع الالكترونية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء كان منخفضا بمتوسط حسابي عام (1,9314).

- نفي الفرضية البديلة وتأكيـد الفرضية الصفـرية الاولى التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستخدام المنصات الالكترونية في رفع الأداء المالي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

- نفي الفرضية البديلة وتأكيـد الفرضية الصفـرية الثانية التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستخدام البطاقات الالكترونية في رفع الأداء المالي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

- نفي الفرضية البديلة وتأكيـد الفرضية الصفـرية الثالثة التي تنص على عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للاستخدام الأجهزة الالكترونية في رفع الأداء المالي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$).

2/توصيات الدراسة:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية: يجب على المؤسسات الاستثمار في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني الآمنة والفعالة لتحسين سرعة وكفاءة المعاملات المالية .

- رفع مستوى الوعي والتثقيف: ينبغي القيام بحملات توعية للعملاء حول فوائد الدفع الإلكتروني وكيفية استخدامه بشكل آمن وفعال لتحسين الأداء المالي .

- تحسين الأمان وحماية البيانات: يجب تعزيز إجراءات الأمان باستخدام تقنيات مثل التشفير والتحقق متعدد العوامل لحماية البيانات المالية وتعزيز ثقة العملاء .
- تشجيع الابتكار والتوسع في استخدام الدفع الإلكتروني: من المهم دعم الابتكار في حلول الدفع الإلكتروني ودعم السياسات الحكومية لتوسيع استخدام هذه الأنظمة في القطاعات المختلفة.



قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً-الكتب:

- 1- عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، مصر، 2003.
- 2- سناء خلف جودت، محمد نور صالح الجداية، تجارة إلكترونية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- 4- محمد أمين الرومي، التعاقد الإلكتروني عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2004.
- 5- فاروق محمد، أحمد الأباصيري، عقد الاشتراك في قواعد المعلومات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر مصر، 2002.
- 6- محمد فخري مكي، نظم التشغيل الإلكتروني في البنوك، دون طبعة، منشورات معهد الدراسات المصرفية، القاهرة، 1990.
- 7- بيار ايميل طوبيا، بطاقة الاعتماد والعلاقات التعاقدية المنشئة عنها دراسة تحليلية مقارنة على ضوء أحدث قرارات النقض الصادرة عن المحكمة الفرنسية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2000.
- 8- عبد الباسط أبو الوفاء، سوق النقد الإلكتروني-القرض، المخاطر، الآفاق، الطبعة الأولى، دار الهاني للطباعة والنشر، مصر، 2003.
- 9- فؤاد قاسم مساعد قاسم الشيبعي، المقاصة في المعاملات المصرفية، الطبعة الأولى، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008.
- 10- رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، دون طبعة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، 2011.
- 11- محمد توفيق سعودي، بطاقات الائتمان والأسس القانونية للعلاقات الناشئة عن استخدامها، دون طبعة، دار الأمين للنشر، 2011.
- 12- نادر شعبان، إبراهيم سواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دون طبعة، الدار الجامعية، مصر، 2006.
- 13- علي محمد أبو العز: التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الإسلامي، الطبعة الأولى، دار النفائس للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 14- سميحة القيلوني، وسائل الدفع الحديثة (البطاقات البلاستيكية)، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، دون طبعة، الجديد في التقنيات المصرفية، لبنان، 2012.

- 15- خالد أمين عبد هلل، حسين سعيد سعيان، "العمليات المصرفية الإسلامية الطرق المحاسبية الحديثة"، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن عمان، 2015.
 - 16- عصام عبد الفتاح مطر، "التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية"، طبعة ثانية، دار الجامعية الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2011.
 - 17- خالد وهيب الراوي، "العمليات المصرفية الخارجية"، دون طبعة، دار المناهج لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
 - 18- لسيد أحمد عبد الخالق، "التجارة الإلكترونية والعولمة"، دون طبعة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر الجديدة، القاهرة، 2013.
 - 19- نادر عبد العزيز شافي، "المصارف والنقود الإلكترونية"، دون طبعة، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2008.
 - 20- أكرم حداد، مشهور هذلول، "النقود والمصارف"، طبعة ثانية، الأردن، عمان، 2008.
 - 21- غنام الشريف محمد، "محفظة النقود الإلكترونية"، طبعة ثانية، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
 - 22- الياس بن ساسي، يوسف قريشي، "التسيير المالي الإدارة المالية دروس وتطبيقات"، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006.
 - 23- أرشد فؤاد التميمي، عدنان تايه النعيمي، "التحليل والتخطيط المالي - اتجاهات معاصرة"، دون طبعة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
 - 24- حمزة محمود الزبيدي، "التحليل المالي تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل"، دون طبعة، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
 - 25- حمزة حمود الزبيدي، "الإدارة المالية المتقدمة"، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
 - 26- الزبيدي حمزة محمود، "إدارة الائتمان المصرفي"، دون طبعة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2002.
 - 27- احمد الرفاعي، "منهج البحث العلمي"، دار وائل للنشر، ط1، عمان، الأردن، 2009.
 - 28- رشيد زرواتي، "تدريبات البحث العلمي للعلوم الاجتماعية"، دار هومة، عين مليلة، 2007.
- ثانياً: المقالات:
- 1- حيزية الهادف، نجاح وسائل الدفع الالكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الالكترونية، استعراض بعض تجارب الدول الأوروبية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، 2014.
 - 2- أبوبكر بوسالم، قاجة آمنة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة الماليزية نموذجاً -، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، ديسمبر 2016.

- 3- نعمان محمول، "تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018"، مجلة نماء لاقتصاد والتجارة، المجلد، 03 العدد، 02 ديسمبر، 2019.
 - 4- عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، "تحليل أداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العالمي التمييزي للفترة، 2006-2011"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، 2014.
 - 5- سباع أحمد صالح، محمد البشير بن عمر، "فعالية مبادئ الحكومة في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، دراسة حالة المجتمع الصناعي صيدال"، مجلة للبحوث في العلوم السياسية والمحاسبة، 2018.
 - 6- عبد الفتاح سعيد السرطاوي، عادل عيسى حسان، "التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء المالي للشركات المساهمة الصناعية في فلسطين"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، 2019.
 - 7- قروش عيسى، تمار توفيق، فضيلي سمية، "تقييم ومقارنة الأداء المالي لشركات الأدوية في الجزائر باستخدام أدوات التحليل المالي) دراسة حالة شركتي صيدال وبيو فارم خلال الفترة (2015-2019)، مجلة الباحث الاقتصادي، 2021.
 - 8- عمر فاروق زرقون، محمد زرقون، فاعلية مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة في قياس الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية مقارنة بالموشرات التقليدية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ensp) للفترة 2009/2012، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، 2014.
 - 9- شنين عبد النور، زرقون محمد، دراسة قدرة المؤشرات التقليدية والحديثة على تفسير الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية المسعرة في البورصة -دراسة حالة بورصة الجزائر للفترة (2000-2013)، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، 2015.
 - 10- حيدر عباس، "إطار مقترح لتطبيق الموازنة الصفريّة لتطوير الأداء المالي"، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، 2017.
 - 11- سيد أحمد الزملي، دور النقود الإلكترونية في عملية غسل الأموال، مجلة دمشق، 2010.
- ثالثا: الأبحاث والملتقيات:
- 1- محمد العربي، لحسن عبد القادر، أنظمة الدفع الإلكترونية وأزمة السيولة في الجزائر، ملتقى دولي حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، 27-23 أبريل 2011.
 - 2- نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (واقع وتحديات)، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 15-13-17 مارس 2014.

- 3- صفية يخلف، "أهمية مراقبة التسيير كألية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حكومة المؤسسات"، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كألية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة، 02 الجزائر، يوم 25 أفريل 2017.
- 4- بربيش السعيد، يحيوي نعيمة، "أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات"، ورقة بحثية مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة وهران، الجزائر، 22-23 نوفمبر 2011.
- 5- نبيل صلاح محمود العربي، الشبك الإلكتروني والنقود الرقمية، دراسة مقارنة بحوث مؤتمر الأعمال الورقية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، 2003.
- رابعا: الأطروحات والمذكرات:
- 1- لخضر غضبان، الإطار القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2013-2014.
- 2- بارش آسيا، وسائل الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، 2013.
- 3- سالم حسين، "أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع في الجزائر"، رسالة لنيل شهادة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر، 2013-2014.
- 4- محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع النقود والمالية، الجزائر، 2015.
- 5- كريمة صراع، "واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر"، شهادة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص مجتمع معلومات استراتيجية، جامعة وهران، الجزائر، 2014.
- 6- نويلي نجلاء، "استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين أداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، تخصص محاسبة، جامعة محمد لخضر، بسكرة الجزائر، 2014.
- 7- حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، اطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان، 2015.
- 8- حدوش شروق، إدارة مخاطر السيولة، مذكرة نيل شهادة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة ابو بكر بلقايد- تلمسان، 2019.
- 9- حمداني الزهرة. إشكالية تدويل الخطر المالي وأثره على الأوراق المالية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية دولية، 2012.

10- بوزيدة عائشة، أثر المخاطر المالية على الأداء المالي، مذكرة تخرج ماستر أكاديمي في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2015.

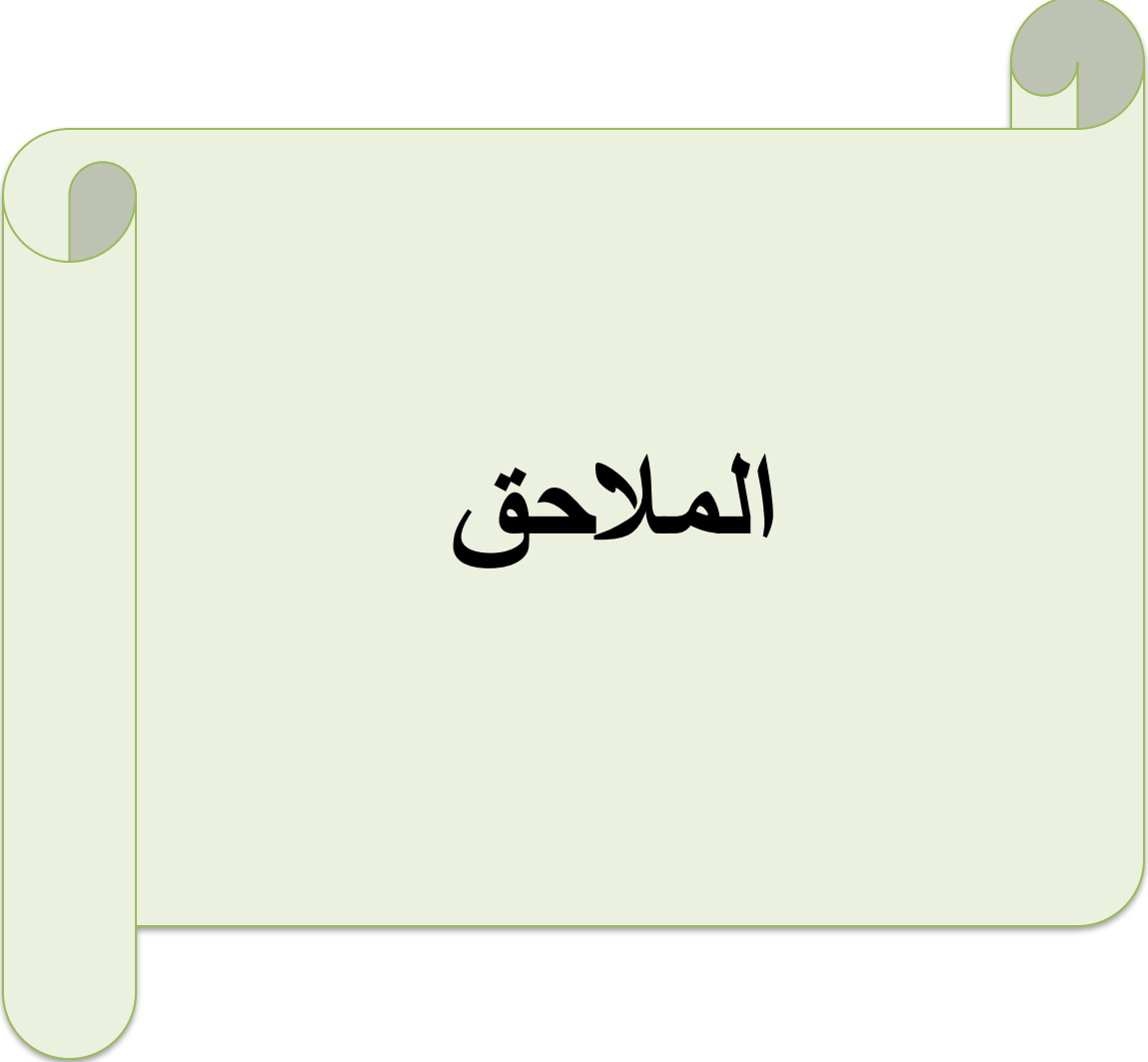
خامسا - المواقع الإلكترونية:

1- https://iltizamerp.com/ar/Blog/Tutorials 04/29/2024 مصطفى السيد

2- https://nub.ly/cc_cat/employees-sharing 2022-05-19

❖ المراجع باللغة الأجنبية:

1-A, B. P. dictionnaire de gestion. Paris : Editions Foucher. 1995, p.216.



الملاحق

ملحق 1: استمارة الدراسة.

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التجارية

تخصص: إدارة مالية

السنة الثانية ماستر

استمارة حول:

تأثير وسائل الدفع الالكتروني على رفع الأداء المالي

دراسة حالة عينة من آراء الموظفين في مؤسسة الضمان الاجتماعي لغير الأجراء

لي عظيم الشرف أن أضع بين أيديكم الكريمة هذه الاستمارة، والتي صممت لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي أقوم بها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر، راجين الإجابة عليها بتمعن وذلك لأجل الحصول على إجابات دقيقة والخروج بالنتائج والاقتراحات المرجوة، علماً أن إجاباتكم ستعامل بشكل سري ولأغراض البحث العلمي فقط.

القسم الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية في مؤسسات اقتصادية بميلة لذا نرجو منكم التكرم بوضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة.

☐ أنثى

☐ الجنس: ذكر

☐ من 30 سنة الى اقل من 40 سنة

☐ العمر: أقل من 30 سنة

☐ 51 سنة فأكثر

☐ من 40 الى أقل من 50 سنة

☐ ليسانس

☐ تقني سامي

☐ المؤهل العلمي: مستوى ثانوي

شهادات دراسات عليا ☐

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 6 سنوات الى أقل من 10 سنوات ☐

من 10 سنوات الى أقل من 15 سنة ☐ من 16 سنة فأكثر ☐

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: وسائل الدفع الالكتروني

يهدف هذا المحور الى معرفة مدى تطبيق ابعاد الدفع الالكتروني (المنصات الالكترونية، البطاقات الذهبية والبنكية، أجهزة الدفع الالكتروني)، لذلك نرجو منكم وضع علامة (x) أمام سلم القياس التي ترونها متناسبة مع العبارة.

الرقم	العبارة	درجات سلم القياس				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	تسهل المنصات الإلكترونية في تسهيل تحصيل الاشتراكات دون الحاجة إلى حضور فعلي من المنخرطين.					
02	تتيح المنصات الإلكترونية تحديث البيانات المالية للمشاركين بشكل دوري					
03	تقلل المنصات الإلكترونية من نسبة الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للمعاملات.					
04	استخدام المنصة ساهم في خفض التكاليف المرتبطة بطباعة الوثائق ومعالجة المدفوعات الورقية.					
05	ساعدت المنصات الإلكترونية على تقليل مدة تحصيل الاشتراكات					
06	الاستخدام المكثف للمنصة ساهم في زيادة ربحية المؤسسة.					

					ساهمت البطاقات الذهبية والبنكية في تسريع عملية تحصيل الاشتراكات مقارنة بالدفع النقدي.		01
					استخدام هذه البطاقات قلل من الأخطاء المرتبطة بتسجيل عمليات الدفع.		02
					ساعدت المعاملات بهذه البطاقات في تقليل التكاليف المرتبطة بالإجراءات الإدارية	البطاقات الذهبية والبنكية	03
					عمليات الدفع بالبطاقات توفر بيانات رقمية دقيقة تدعم اتخاذ القرار المالي داخل المؤسسة.		04
					الاعتماد على هذه البطاقات عزز من انتظام الاشتراكات وساهم في تحسين التدفق النقدي الشهري.		05
					ساهمت أجهزة الدفع الإلكتروني في تسريع عملية تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي.	أجهزة الدفع الإلكتروني	01
					استخدام TPE قلل من التعامل بالنقد داخل الوكالات وساهم في تعزيز الأمان المالي.		02
					عمليات الدفع عبر TPE تقلل من الأخطاء الناتجة عن العد النقدي.	(TPE)	03
					توفر الأجهزة بيانات فورية دقيقة تدعم التقارير المالية والتحليل الربحي.		04
					الاعتماد على TPE ساهم في خفض مخاطر نقل الأموال.		05
					عزز استخدام TPE من كفاءة التحصيل، مما ساهم في تحسين ربحية المؤسسة بشكل غير مباشر.		06

المحور الثاني: الأداء المالي

الرجاء وضع إشارة (x) في الخانة المناسبة وذلك من حيث درجة موافقتكم على هذه العبارات، ذلك بغرض معرفة الأداء التنافسي المتميز.

درجات سلم القياس					مؤشرات المالية	الرقم	العبرة
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما			
					01	تسهم الأصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة	مؤشرات التوازن المالي
					02	توفر الموارد المالية الدائمة التغطية الكافية لتمويل احتياجات دورة الاستغلال	
					01	تسهم الأصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة الاستغلال	نسب السيولة
					02	يتم تسديد الالتزامات قصيرة الأجل خلال فترة قصير	
					03	تتوفر المؤسسة على سيولة مالية جاهزة وكافية لتسديد الديون قصيرة الأجل	
					01	تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الأموال المتاحة لديها من المساهمين	نسب الربحية
					02	تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الأموال المتاحة لديها من الديون طويلة الأجل	
					01	تعتمد المؤسسة بشكل كامل على الأموال المقترضة في تمويل أصولها	

					تسهم الإيرادات في تغطية الفوائد المستحقة على المشروع بشكل كاف	02	نسب الرفع المالي
					تتميز المؤسسة بقدرتها الكبيرة على تمويل الاستثمار	03	
					توجد سهولة كبيرة لدى المؤسسة في الحصول على قروض إضافية	04	
					تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحصيل ذممها المالية لدى زبائن	01	نسب النشاط
					تستفيد المؤسسة من استغلال ديون الموردين في مختلف أنشطتها	02	

شكرا على حسن تعاونكم

الملحق رقم 2: نتائج الاستبيان بعد معالجة في spss

Statistiques

		الجنس	العمر	المؤهل	الخبرة
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	13	43,3	43,3	43,3
	أنثى	17	56,7	56,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	4	13,3	13,3	13,3
	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	9	30,0	30,0	43,3
	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	9	30,0	30,0	73,3
	51 سنة فأكثر	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المؤهل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	مستوى ثانوي	3	10,0	10,0	10,0
	تقني سامي	7	23,3	23,3	33,3
	ليسانس	15	50,0	50,0	83,3
	شهادات دراسات عليا	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	3	10,0	10,0
	من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	6	20,0	30,0
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	5	16,7	46,7
	من 16 سنة فأكثر	16	53,3	100,0
	Total	30	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Maximum	Moyenne
تسهيم المنصات الإلكترونية في تسهيل تحصيل الاشتراكات دون الحاجة إلى حضور فعلي من المنخرطين.	30	2,00	1,5000
تتبع المنصات الإلكترونية تحديث البيانات المالية للمشاركين بشكل دوري	30	4,00	1,7000
تقلل المنصات الإلكترونية من نسبة الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للمعاملات.	30	4,00	1,8667
استخدام المنصة ساهم في خفض التكاليف المرتبطة بطباعة الوثائق ومعالجة المدفوعات الورقية.	30	3,00	1,7000
ساعدت المنصات الإلكترونية على تقليل مدة تحصيل الاشتراكات	30	4,00	1,9000
الاستخدام المكثف للمنصة ساهم في زيادة ربحية المؤسسة.	30	5,00	2,2333
ساهمت البطاقات الذهبية والبنكية في تسريع عملية تحصيل الاشتراكات مقارنة بالدفع النقدي.	30	4,00	1,7000
استخدام هذه البطاقات قلل من الأخطاء المرتبطة بتسجيل عمليات الدفع.	30	3,00	1,8000
ساعدت المعاملات بهذه البطاقات في تقليل التكاليف المرتبطة بالإجراءات الإدارية	30	3,00	1,7667
عمليات الدفع بالبطاقات توفر بيانات رقمية دقيقة تدعم اتخاذ القرار المالي داخل المؤسسة.	30	4,00	1,9333
الاعتماد على هذه البطاقات عزز من انتظام الاشتراكات وساهم في تحسين التدفق النقدي الشهري.	30	4,00	2,2667

ساهمت أجهزة الدفع الإلكتروني في تسريع عملية تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي.	30	4,00	2,0667
استخدام TPE قلل من التعامل بالنقد داخل الوكالات وساهم في تعزيز الأمان المالي.	30	4,00	2,0000
عمليات الدفع عبر TPE تقلل من الأخطاء الناتجة عن النقد.	30	4,00	1,8333
توفر الأجهزة بيانات فورية دقيقة تدعم التقارير المالية والتحليل الربحي.	30	4,00	1,9000
الاعتماد على TPE ساهم في خفض مخاطر نقل الأموال.	30	5,00	1,7667
عزز استخدام TPE من كفاءة التحصيل، مما ساهم في تحسين ربحية المؤسسة بشكل غير مباشر.	30	5,00	2,2333
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تسهل المنصات الإلكترونية في تسهيل تحصيل الاشتراكات دون الحاجة إلى حضور فعلي من المنخرطين.	30	1,5000	,50855
تتيح المنصات الإلكترونية تحديث البيانات المالية للمشاركين بشكل دوري	30	1,7000	,65126
تقلل المنصات الإلكترونية من نسبة الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للمعاملات.	30	1,8667	,89955
استخدام المنصة ساهم في خفض التكاليف المرتبطة بطباعة الوثائق ومعالجة المدفوعات الورقية.	30	1,7000	,74971
ساعدت المنصات الإلكترونية على تقليل مدة تحصيل الاشتراكات	30	1,9000	,75886
الاستخدام المكثف للمنصة ساهم في زيادة ربحية المؤسسة.	30	2,2333	1,00630
ساهمت البطاقات الذهبية والبنكية في تسريع عملية تحصيل الاشتراكات مقارنة بالدفع النقدي.	30	1,7000	,79438
استخدام هذه البطاقات قلل من الأخطاء المرتبطة بتسجيل عمليات الدفع.	30	1,8000	,71438
ساعدت المعاملات بهذه البطاقات في تقليل التكاليف المرتبطة بالإجراءات الإدارية	30	1,7667	,62606

عمليات الدفع بالبطاقات توفر بيانات رقمية دقيقة تدعم اتخاذ القرار المالي داخل المؤسسة.	30	1,9333	,69149
الاعتماد على هذه البطاقات عزز من انتظام الاشتراكات وساهم في تحسين التدفق النقدي الشهري.	30	2,2667	,90719
ساهمت أجهزة الدفع الإلكتروني في تسريع عملية تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي.	30	2,0667	,86834
استخدام TPE قلل من التعامل بالنقد داخل الوكالات وساهم في تعزيز الأمان المالي.	30	2,0000	,94686
عمليات الدفع عبر TPE تقلل من الأخطاء الناتجة عن النقد.	30	1,8333	,91287
توفر الأجهزة بيانات فورية دقيقة تدعم التقارير المالية والتحليل الربحي.	30	1,9000	,88474
الاعتماد على TPE ساهم في خفض مخاطر نقل الأموال.	30	1,7667	,93526
عزز استخدام TPE من كفاءة التحصيل، مما ساهم في تحسين ربحية المؤسسة بشكل غير مباشر.	30	2,2333	,97143
N valide (liste)	30		

تسهم المنصات الإلكترونية في تسهيل الحصول على الاشتراكات دون الحاجة إلى حضور فعلي من المنخرطين.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	15	50,0	50,0	50,0
	موافق	15	50,0	50,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تقلل المنصات الإلكترونية من نسبة الأخطاء الناتجة عن الإدخال اليدوي للمعاملات.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	12	40,0	40,0	40,0
	موافق	12	40,0	40,0	80,0
	محايد	4	13,3	13,3	93,3
	غير موافق	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

استخدام المنصة ساهم في خفض التكاليف المرتبطة بطباعة الوثائق ومعالجة المدفوعات الورقية.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	14	46,7	46,7	46,7
	موافق	11	36,7	36,7	83,3
	محايد	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ساعدت المنصات الإلكترونية على تقليل مدة تحصيل الاشتراكات

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	9	30,0	30,0	30,0
	موافق	16	53,3	53,3	83,3
	محايد	4	13,3	13,3	96,7
	غير موافق	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ساعدت المعاملات بهذه البطاقات في تقليل التكاليف المرتبطة بالإجراءات الإدارية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	10	33,3	33,3	33,3
	موافق	17	56,7	56,7	90,0
	محايد	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

عمليات الدفع بالبطاقات توفر بيانات رقمية دقيقة تدعم اتخاذ القرار المالي داخل المؤسسة.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	7	23,3	23,3	23,3
	موافق	19	63,3	63,3	86,7
	محايد	3	10,0	10,0	96,7
	غير موافق	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الاعتماد على هذه البطاقات عزز من انتظام الاشتراكات وساهم في تحسين التدفق النقدي الشهري.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	4	13,3	13,3	13,3
	موافق	19	63,3	63,3	76,7
	محايد	2	6,7	6,7	83,3
	غير موافق	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

ساهمت أجهزة الدفع الإلكتروني في تسريع عملية تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	8	26,7	26,7	26,7
	موافق	14	46,7	46,7	73,3
	محايد	6	20,0	20,0	93,3
	غير موافق	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

استخدام TPE قلل من التعامل بالنقد داخل الوكالات وساهم في تعزيز الأمان المالي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	10	33,3	33,3	33,3
	موافق	13	43,3	43,3	76,7
	محايد	4	13,3	13,3	90,0
	غير موافق	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تساهم الاصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة واحدة	30	2,6667	,88409
توفر الموارد المالية الدائمة التغطية الكافية لتمويل احتياجات دورة الاستغلال	30	2,3000	,91539
تساهم الاصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة الاستغلال	30	2,5333	,77608
يتم تسديد الالتزامات قصيرة الأجل خلال فترة قصيرة	30	2,3000	,87691

تتوفر المؤسسة على سيولة مالية جاهزة وكافية لتسديد الديون قصيرة الاجل	30	2,1667	,91287
تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الاموال المتاحة لديها من المساهمين	30	2,7667	,93526
تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الاموال المتاحة لديها من الديون طويلة الاجل	30	2,9333	,94443
تعتمد المؤسسة بشكل كامل على الاموال المقترضة في تمويل أصولها	30	2,8333	,91287
تسهم الإيرادات في تغطية الفوائد المستحقة على المشروع بشكل كاف	30	2,9000	,88474
تتميز المؤسسة بقدرتها الكبيرة على تمويل الاستثمار	30	3,0000	,98261
توجد سهولة كبيرة لدى المؤسسة في الحصول على قروض اضافية	30	3,1000	,84486
تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحصيل ذممها المالية لدى زبائن	30	2,6000	,89443
تستفيد المؤسسة من استغلال ديون الموردين في مختلف أنشطتها	30	2,8000	,88668
N valide (liste)	30		

عمليات الدفع عبر TPE تقلل من الأخطاء الناتجة العد النقدي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	12	40,0	40,0	40,0
	موافق	14	46,7	46,7	86,7
	محايد	1	3,3	3,3	90,0
	غير موافق	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توفر الأجهزة بيانات فورية دقيقة تدعم التقارير المالية والتحليل الربحي.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	11	36,7	36,7	36,7
	موافق	13	43,3	43,3	80,0
	محايد	4	13,3	13,3	93,3
	غير موافق	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الاعتماد على TPE ساهم في خفض مخاطر نقل الأموال.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	13	43,3	43,3	43,3
	موافق	14	46,7	46,7	90,0
	محايد	1	3,3	3,3	93,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

عزز استخدام TPE من كفاءة التحصيل، مما ساهم في تحسين ربحية المؤسسة بشكل غير مباشر.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	6	20,0	20,0	20,0
	موافق	15	50,0	50,0	70,0
	محايد	6	20,0	20,0	90,0
	غير موافق	2	6,7	6,7	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تساهم الاصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة واحدة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	11	36,7	36,7	43,3
	محايد	13	43,3	43,3	86,7
	غير موافق	3	10,0	10,0	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توفر الموارد المالية الدائمة التغطية الكافية لتمويل احتياجات دورة الاستغلال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	4	13,3	13,3	13,3
	موافق	17	56,7	56,7	70,0
	محايد	6	20,0	20,0	90,0
	غير موافق	2	6,7	6,7	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تساهم الاصول الجارية في تغطية الخصوم الجارية عدة مرات خلال دورة الاستغلال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	15	50,0	50,0	53,3
	محايد	12	40,0	40,0	93,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يتم تسديد الالتزامات قصيرة الأجل خلال فترة قصير

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	4	13,3	13,3	13,3
	موافق	16	53,3	53,3	66,7
	محايد	8	26,7	26,7	93,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتوفر المؤسسة على سيولة مالية جاهزة وكافية لتسديد الديون قصيرة الاجل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	6	20,0	20,0	20,0
	موافق	16	53,3	53,3	73,3
	محايد	6	20,0	20,0	93,3
	غير موافق	1	3,3	3,3	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الاموال المتاحة لديها من المساهمين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	16	53,3	53,3	53,3
	محايد	6	20,0	20,0	73,3
	غير موافق	7	23,3	23,3	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحقيق عائد على الاموال المتاحة لديها من الديون طويلة الاجل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	10	33,3	33,3	36,7
	محايد	10	33,3	33,3	70,0
	غير موافق	8	26,7	26,7	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تعتمد المؤسسة بشكل كامل على الاموال المقترضة في تمويل أصولها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	11	36,7	36,7	40,0
	محايد	11	36,7	36,7	76,7
	غير موافق	6	20,0	20,0	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

توجد سهولة كبيرة لدى المؤسسة في الحصول على قروض اضافية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	6	20,0	20,0	20,0
	محايد	18	60,0	60,0	80,0
	غير موافق	3	10,0	10,0	90,0
	غير موافق تماما	3	10,0	10,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تتمتع المؤسسة بقدرة كبيرة في تحصيل ذممها المالية لدى زبائن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق تماما	1	3,3	3,3	3,3
	موافق	16	53,3	53,3	56,7
	محايد	8	26,7	26,7	83,3
	غير موافق	4	13,3	13,3	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تستفيد المؤسسة من استغلال ديون الموردين في مختلف أنشطتها

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق	14	46,7	46,7	46,7
	محايد	9	30,0	30,0	76,7
	غير موافق	6	20,0	20,0	96,7
	غير موافق تماما	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المنصات	17	1,7843	,49569
البطاقات	17	1,8118	,54987
الدفع	17	1,9314	,63207
الاداء	17	2,7540	,71493
الوسائل	17	1,8443	,47921
N valide (liste)	17		

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,687 ^a	,472	,350	,57647

a. Prédictors : (Constante), الوسائل, الدفع, البطاقات

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,858	3	1,286	3,870	,035 ^b
	de Student	4,320	13	,332		
	Total	8,178	16			

a. Variable dépendante :

b. Prédictors : (Constante), الوسائل, الدفع, البطاقات

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	2,857	,598		4,779	,000
	البطاقات	,695	,958	,535	,726	,481
	الدفع	1,599	,545	1,414	2,936	,012
	الوسائل	-2,413	1,515	-1,618	-1,593	,135

a. Variable dépendante : الاداء

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,333 ^a	,111	,051	,69629

a. Prédicteurs : (Constante), المنصات

ANOVA^a

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,906	1	,906	1,868	,192 ^b
	de Student	7,272	15	,485		
	Total	8,178	16			

a. Variable dépendante : الاداء

b. Prédicteurs : (Constante), المنصات

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	3,610	,649		5,563	,000
	المنصات	-,480	,351	-,333	-1,367	,192

a. Variable dépendante : الاداء

Variables introduites/éliminées^a

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

a. Variable dépendante : الاداء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites .

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,333 ^a	,111	,051	,69629

a. Prédicteurs : (Constante), المنصات

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,906	1	,906	1,868	,192 ^b
de Student	7,272	15	,485		
Total	8,178	16			

a. Variable dépendante : الاداء

b. Prédicteurs : (Constante), المنصات

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
1 (Constante)	B 3,610	Bêta		
	Erreur standard ,649		5,563	,000
المنصات	-,480	-,333	-1,367	,192

a. Variable dépendante : الاداء

Variables introduites/éliminées^a

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

a. Variable dépendante : الاداء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,090 ^a	,008	-,058	,73535

a. Prédicteurs : (Constante), البطاقات

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,067	1	,067	,124	,730 ^b
	de Student	8,111	15	,541		
	Total	8,178	16			

a. Variable dépendante :

b. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients^a

	Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	
1	(Constante)	2,967	,631		,000
	البطاقات	-,118	,334	-,090	,730

a. Variable dépendante :

Variables introduites/éliminées^a

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

a. Variable dépendante :

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,415 ^a	,172	,117	,67177

a. Prédicteurs : (Constante),

ANOVA^a

	Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,409	1	1,409	3,122	,098 ^b
	de Student	6,769	15	,451		
	Total	8,178	16			

a. Variable dépendante :

b. Prédicteurs : (Constante),

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
Modèle		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,847	,538		3,431	,004
	الدفع	,469	,266	,415	1,767	,098

a. Variable dépendante :