



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم مالية ومحاسبة

التخصص: محاسبة ومالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية
دراسة حالة مديرية بريد الجزائر ميله

المشرف	اعداد الطلبة	
أ.د. بوالريحان فاروق	بن مرارة حواء	1
	بعوطة أشواق	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	د. وادي رقية
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	أ.د. بوالريحان فاروق
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله	د. عاشوري نعيم

السنة الجامعية: 2026/2025





شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله الذي نورنا بنور العقل وهدانا الى طريق المعرفة وذلّل لنا الصعوبات لإتمام هذا العمل المتواضع فله الحمد حيث يرضى وله الحمد والشكر بعد الرضى والصلاة والسلام على خير الودى

نتقدم بجزيل الشكر للاستاذ المشرف "د. بوالرحمان فاروق" الذي لم يخلّ علينا بتوجيهاته ونصائحه ومعلوماته القيمة، ووفائه الثمين رغم انشغالاته، كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من ساعدنا من قريب أو بعيد ولو بكلمة، نسأل الله العليّ القدير أن يتقبل منكم ويجمعها

في ميزان الحسنات

والحمد لله رب العالمين



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

(فَرِحِينَ بِمَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ)

هذه اللحظة لا تورث ولا تشتري، لقد دفعت ثمنها عمري، سهري وخوفي ودموعي، هي لحظة الوصول وفرحة العمر، هذه النهايات السعيدة لبدايات أعظم بإذن الله.

أهدي هذا النجاح لي نفسي أولاً، ثم لي كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة، و متم لي سنداً لا عمر له...
لي رجلي الأول، لي عزي وفوقي لي من يشقى ويتعب وجودك بجانبني كان القوة التي أستهند عليها دائماً إليك أربي.
لي زهرة عمري وحلو السنين، منك بدأت وبك أستمّر لولاك لم أكن، إليك أربي.
والدي الكريمين، مهما سطرت من كلمات ومهما بلغت من عبارات، لن أستطيع أن أفي حقكما العظيم علي. شكرًا لكما على كل تضحية، وكل دعم وكل حب لا يحده حدود. أسأل الله أن يحفظكما لي سنداً وعوناً مدى الحياة.
لي صديقتي ورفيقة ديلي حواء،

شكراً لأنك كنت دائماً السند والرفقة الجميلة في كل خطوة، فوجودك كان من أجمل ما رافق رحلتي.
لي الأصدقاء والرفاق: كنتم خير عون في الطريق، تقاسمنا معاً ضحكات النجاح ودموع التعب، سنبقون في الذكرى جزءاً لا يتجزأ منكم هذه الحكاية.

لي إخوتي الأعزاء، سندي وفوقي في كل خطوة، شكراً لكم على دعمكم المتواصل، ووقوفكم لي جانبي، وتشجيعكم الذي كان دافعاً لي لإتمام هذا العمل. حفظكم الله ودمتم مصدر فخر وسعادة لي.

أهديه لكل من عرف معنى السعي رغم العثرات ولكل من تعلم أن النجاح يأتي من خلال العطاء.

أشواق



إهداء

الحمد لله على لذة الإنجاز والحمد لله عند البدء والثناء وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين) وبكل حب أهدي ثمرة تحريي ونجاحي:
إلى العزيز الذي زين إسمي بأجمل الألقاب إلى من كنهه الله بالهبة والوقار وعلمني العطاء بدون انتظار... إلى من أحمل اسمه بكل فخر
(والدي العزيز) رحمه الله ...

إلى أمي ... يا من كنت الأم والأب والسند والقوة، يا قلبا كان يتعب لأجلي دون أن يشتكى ... هذا النجاح لك، لأنك كنت
السبب بعد الله في كل خطوة وصلت إليها.
وإلى تلك النجوم التي تنير طريقي ووما لي ملهمي النجاح وصناع قوتي وصفوة أيامي الذين كانوا شركاء كل خطوة في مذكرتي إخوتي وعاء.
نجوم. آدم

إلى جميع عائلتي وأقابي، إلى صديفتي نونو، إلى رفيقة مشواري وراسي أشواق، وإلى أصدقائي وزملائي دفعة 2026 ثانية ماستر محاسبة
ومالية

في ختام هذه الحكاية التي بدأت بحلم صغير، وكبرت مع الصبر حتى اكتملت أقولها من أعماق قلبي الحمد لله الذي أتمها علي
بنعمته، وبلغني هذه اللحظة كما تمنيت بل وأجمل والحمد لله بعد الرضا.

صولة



المخلص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية، من خلال دراسة حالة مديرية بريد الجزائر بولاية ميلة، باعتبارها إحدى المؤسسات الخدمية التي تبنت التقنيات الرقمية في تقديم خدماتها المالية. وتأتي هذه الدراسة في ظل التوجه المتزايد نحو رقمنة الخدمات المالية وتحديث أساليب الدفع، لما لذلك من دور في تحسين الأداء، وتسريع إنجاز المعاملات، والارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي. فقد تناول الجانب النظري مختلف المفاهيم المرتبطة بالدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية، مع إبراز أهميتهما في تحسين الأداء المؤسسي. أما الجانب الميداني، فقد تمثل في دراسة تطبيقية على مستوى مديرية بريد الجزائر بولاية ميلة، بهدف تقييم أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات المالية داخل المؤسسة.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اختبار مجموعة من الفرضيات المتعلقة بالعلاقة بين الدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية. وقد أظهرت النتائج وجود أثر إيجابي ذي دلالة للدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية، حيث ساهم في تسريع إنجاز العمليات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وخفض الوقت والجهد المبذولين في معالجة المعاملات، فضلاً عن تحسين مستوى الخدمة وتعزيز رضا الزبائن.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات، من أهمها ضرورة مواصلة تطوير البنية التحتية التكنولوجية، وتوسيع استخدام حلول الدفع الإلكتروني، وتكثيف برامج التكوين والتدريب لفائدة الموظفين، بما يساهم في تعزيز فعالية الأنظمة الرقمية وتحسين كفاءة الأداء المالي واستدامته.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، كفاءة المعاملات المالية، الخدمات المالية الرقمية، بريد الجزائر، الأداء المالي، مديرية بريد الجزائر بولاية ميلة.

Abstract

Abstract

This study aims to analyze the impact of electronic payment on the efficiency of financial transactions through a case study of the Algeria Post Directorate in Mila Province, as one of the service institutions that has adopted digital technologies in the delivery of its financial services. The study is conducted in light of the growing trend toward the digitalization of financial services and the modernization of payment methods, given their role in improving performance, accelerating transaction processing, and enhancing the quality of services provided to citizens.

The study adopted a descriptive-analytical approach by combining both theoretical and empirical perspectives. The theoretical framework addressed the main concepts related to electronic payment and financial transaction efficiency, highlighting their importance in improving organizational performance. The empirical part consisted of a field study conducted at the Algeria Post Directorate in Mila Province, with the objective of evaluating the impact of electronic payment technologies on the efficiency of financial operations within the institution.

To achieve the study objectives, a set of hypotheses concerning the relationship between electronic payment and financial transaction efficiency was tested. The findings revealed a significant positive impact of electronic payment on the efficiency of financial transactions. Electronic payment systems contributed to faster transaction processing, reduced operational errors, lower time and effort requirements, and improved service quality and customer satisfaction.

Based on these findings, the study proposes several recommendations, including the continuous development of technological infrastructure, the expansion of electronic payment solutions, and the strengthening of training programs for employees. These measures would contribute to enhancing the effectiveness of digital systems and improving the sustainability and efficiency of financial performance.

Keywords: Electronic Payment, Financial Transaction Efficiency, Digital Financial Services, Algeria Post, Financial Performance, Algeria Post Directorate of Mila Province.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	البسملة
-	شكر وعرفان
-	الإهداء
-	الملخص
I	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
ب	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية الدفع الإلكتروني وتطوره التاريخي
3	المطلب الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني
4	المطلب الثاني: تطور التاريخي لنظم الدفع الإلكتروني
5	المطلب الثالث: خصائص الدفع الإلكتروني
7	المبحث الثاني: الأهمية والبنية التحتية لنظم الدفع الإلكتروني ووسائله
7	المطلب الأول: أهمية الدفع الإلكتروني
8	المطلب الثاني: البنية التحتية لنظم الدفع الإلكتروني (متطلبات)
11	المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني
20	المبحث الثالث: مخاطر وتحديات الدفع الإلكتروني ودوره في تعزيز كفاءة المعاملات المالية

20	المطلب الأول: مخاطر الدفع الإلكتروني
25	المطلب الثاني: دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المعاملات المالية
27	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تبني وسائل الدفع الإلكترونية
30	خلاصة
الفصل الثاني: كفاءة المعاملات المالية في المؤسسات	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: مفهوم المعاملات المالية وإدارتها
33	المطلب الأول: مفهوم المعاملات المالية وخصائصها
35	المطلب الثاني: أنواع المعاملات المالية
42	المطلب الثالث: إدارة المعاملات المالية
57	المبحث الثاني: الكفاءة المالية ومؤشراتها
57	المطلب الأول: الأساس النظري للكفاءة
59	المطلب الثاني: ماهية الكفاءة المالية
62	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الكفاءة المالية
72	المبحث الثالث: العلاقة النظرية بين الدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية
72	المطلب الأول: أثر اليات الدفع الإلكتروني في تحسين المؤشرات المالية
73	المطلب الثاني: مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز أبعاد كفاءة المعاملات المالية
74	المطلب الثالث: متطلبات ومعوقات العلاقة بين الدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية
76	خلاصة
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية مديرية بريد الجزائر بميلة	
78	تمهيد
79	المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر وخدمات الدفع الإلكتروني فيها
79	المطلب الأول: عموميات حول بريد الجزائر

87	المطلب الثاني: الخدمات الرقمية لبريد الجزائر
94	المطلب الثالث: نشاطات مديرية وحدة البريد لولاية ميلة
99	المبحث الثاني: دراسة وتحليل الاستبيان وعرض النتائج
99	المطلب الأول: منهج ومجتمع الدراسة
102	المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية
115	المطلب الثالث: التحليل الاحصائي لمحاور الاستبيان
122	المبحث الثالث: إختبار الفرضيات
122	المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية
124	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الأولى والثانية
127	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والرابعة
131	خلاصة
133	خاتمة
138	قائمة المراجع
156	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
52	الجدول رقم 1: الفرق بين المقاصة الإلكترونية والمقاصة التقليدية
59	الجدول رقم 2: أوجه الاختلاف بين الكفاءة والفعالية
70	الجدول رقم 3: تحليل علاقة الدفع الإلكتروني بمؤشرات الكفاءة المالية
100	الجدول رقم 4: درجات مقياس ليكارت الخماسي
101	الجدول رقم 5: سلم الاتجاه حسب مقياس ليكارت
1032	الجدول رقم 6: يوضح قائمة الأساتذة المحكمين للإستبيان
103	الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
104	الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية
105	الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
106	الجدول رقم 10: يمثل سنوات الخبرة في المؤسسة
107	الجدول رقم 11: يمثل طبيعة عمل الموظفين في المؤسسة
109	الجدول رقم 12: جدول يمثل معامل ألفا كرو نباخ للصدق والثبات
109	الجدول رقم 13: صدق واتساق الداخلي لعبارات بعد البنية التحتية التكنولوجية
110	الجدول رقم 14: صدق الإتساق الداخلي لعبارات بعد الأمان والموثوقية
111	الجدول رقم 15: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سهولة الاستخدام
111	الجدول رقم 16: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد التكلفة
113	الجدول رقم 17: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد التحديات
113	الجدول رقم 18: صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث
115	الجدول رقم 18: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

119	الجدول رقم 19: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث
123	الجدول رقم 20: نتائج تحليل تباين للانحدار للفرضية الرئيسية
124	الجدول رقم 21: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى
126	الجدول رقم 22: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية
127	الجدول رقم 23: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة البعد الأول
128	الجدول رقم 24: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة البعد الثاني
129	الجدول رقم 25: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	أهم أنواع البطاقات البنكية	14
02	دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز أبعاد الكفاءة المالية	27
03	أنواع المعاملات المالية	56
04	مؤشرات قياس الكفاءة المالية	69
05	دور اليات الدفع الإلكتروني في تحسين مؤشرات الكفاءة المالية	71
06	العوامل المؤثرة على الأداء المالي	72
07	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	86
08	الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر بميلة	98
09	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	104
10	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	105
11	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	106
12	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	107
13	توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل	108



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	رقم الملحق
155	01
160	02
161	03
166	04
167	05
168	06

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم المعاصر تحولا جذريا في طبيعة المعاملات المالية، نتيجة الثورة الرقمية التي مست مختلف القطاعات وعلى رأسها نظم الدفع. حيث لم يعد الاعتماد على وسائل الدفع التقليدية كافيا لتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات إذ أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني ضرورة استراتيجية، تساهم في تسريع المعاملات، تقليص التكاليف وتعزيز أمان البيانات المالية.

و في الجزائر سعى قطاع البريد إلى تبني استراتيجية رقمية شاملة، من خلال تعزيز استقراره وتطوير أداءه وتحديث بنيته التحتية وتوفير حلول دفع رقمية مثل تطبيق - بريدي موب - والبطاقة الذهبية، تهدف إلى تحسين مستوى كفاءة المعاملات المالية وضمان الشمولية في تقديم الخدمات. ومن هذا المنطلق يهدف بحثنا إلى التطرق "أثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية"- دراسة حالة بريد الجزائر - ميلة - لقياس مدى تحسين الكفاءة التشغيلية (من حيث السرعة، التكلفة، الأمان والدقة).

رغم التوجه العام نحو تعميم استخدام دفع الإلكتروني داخل المؤسسات الجزائرية، إلى ان تقييم نجاح هذه المبادرة يتطلب دراسة تحليلية معمقة لمدى مساهمتها في تحسين المعاملات المالية.

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

إلى أي مدى يساهم استخدام الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة المعاملات المالية في مديرية بريد الجزائر -ميلة-؟

هذا السؤال الرئيسي تنبثق عنه الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في مديرية الجزائر بميلة؟
2. كيف يؤثر الدفع الإلكتروني على سرعة تنفيذ المعاملات وتقليص تكلفتها؟
3. هل يعزز الدفع الإلكتروني من دقة العمليات المالية ويحد من الأخطاء؟
4. ماهي أبرز تحديات التي تعيق فعالية الدفع الإلكتروني داخل المؤسسة؟

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظام الدفع الإلكتروني في تحسين كفاءة المعاملات المالية في مديرية بريد الجزائر بميلة.

الفرضيات الفرعية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتوافر البنية التحتية في تعزيز كفاءة المعاملات المالية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني في تقليل التكاليف التشغيلية وتسريع إنجاز المعاملات المالية..
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام الدفع الإلكتروني في رفع دقة العمليات المالية والحد من مخاطر الأخطاء والاحتيال..
4. يوجد أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للتحديات التقنية والأمنية على كفاءة وفعالية نظام الدفع الإلكتروني بالمديرية.

أهداف الدراسة:

نحاول في دراستنا هذه معرفة تأثير الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية، والاستفادة منه من خلال مايتيح من ميزات يتم الاعتماد عليها للرفع من كفاءة المؤسسات الجزائرية وهناك مجموعة من الأهداف الفرعية متمثلة في:

- التعرف على المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية. -
- تشخيص واقع البنية التحتية للدفع الإلكتروني في مديرية بريد الجزائر بميلة.
- تحليل أثر الدفع الإلكتروني على مؤشرات الكفاءة المالية السرعة التكلفة، الدقة، الأمان.
- تقديم توصيات عملية للمؤسسة لتحسين استخدام الدفع الإلكتروني وتعزيز الكفاءة التشغيلية

أهمية الدراسة:

أكاديميا: تساهم في سد فجوة بحثية تربط بين مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) ومجال الكفاءة التشغيلية داخل المؤسسات العمومية.

عمليا: تساعد مسؤولي بريد الجزائر - ميلة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة فيما يتعلق بتطوير نظم الدفع الإلكتروني وتحسين الأداء المالي.

اسباب اختيار الموضوع:

يعود سبب اختيارنا لهذا الموضوع لمجموعة من الاسباب نوجزها فيمايلي:

- علاقة الموضوع بتخصصنا محاسبة و مالية.
- الميول الشخصي و رغبة في دراسة هذا الموضوع.
- قابلية الموضوع للدراسة و البحث فيه منهجيا و معرفيا و نقص الدراسات الجزائرية التي تناولت هذه الزاوية.
- حداثة الموضوع و قيمته في عصرنا.
- الاهتمام المتزايد للمؤسسات بقطاع البريد من أجل تحقيق كفاءة عالية في سوق.

حدود الدراسة:

✓ الحدود المكانية: مديرية بريد الجزائر بميلة

✓ الحدود الزمانية: السنة الجامعية 2025/2026

المنهج المستخدم:

من أجل معالجة موضوع البحث والإجابة على الاشكالية المطروحة، قمنا بتقسيم الدراسة إلى جزئين الأول نظري والثاني تطبيقي، فتبعنا في الاطار النظري المنهج الوصفي التحليلي لعرض المفاهيم وتحليلها. بينما في الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية تم الاعتماد على الاسلوبين الكمي والكيفي، وذلك من خلال توزيع وتحليل نتائج الاستبيان لضمان توافق النتائج الميدانية مع ما تم طرحه نظريا، مع الاستعانة بالبرمجيات الاحصائية المتخصصة لمعالجة هذه المعطيات واستخلاص النتائج النهائية.

أدوات الدراسة :

- الاستبيان المغلق: موجه إلى موظفي المؤسسة حول الدفع الإلكتروني وأثره على كفاءة المعاملات المالية.

الدراسات السابقة:

الباحث/ السنة	عنوان الدراسة	المنهج	أهم النتائج	أوجه الاستفادة	أوجه الاختلاف
مصطفى (2018)	E-payment technology effect on bank performance	وصفي تحليلي باستخدام مؤشرات مالية.	تحسن الكفاءة التشغيلية والربحية مع تطبيق الدفع الإلكتروني.	تدعيم الجانب النظري المتعلق بالدفع الإلكتروني وفهم أثر تكنولوجيا الدفع الإلكتروني على الأداء البنكي.	قياس أثر تكنولوجيا الدفع الإلكتروني على الكفاءة المالية
حسن وآخرون (2020)	An efficient secure electronic payment system for e-commerce	تحليلي تقني	الأنظمة الآمنة تقلل المخاطر وتزيد كفاءة الأداء المالي.	التعرف على خصائص نظام الدفع الإلكتروني الآمن والفعالة الاستفادة منها في تحليل متطلبات التجارة الإلكترونية.	دراسة كفاءة وأمان نظم الدفع الإلكتروني
عوض (2021)	The role of e- payments in enhancing financial performance	المنهج الوصفي التحليلي	وجود أثر إيجابي معنوي للدفع الإلكتروني في سرعة إنجاز المعاملات وخفض	استفدنا من هذه الدراسة في تدعيم الجانب النظري المتعلق بالدفع الإلكتروني وأثره على الأداء المالي والاستفادة من	بيان دور الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي

			التكاليف	منهجية الدراسة في بناء الاستبيان وتحليل أثر الدفع الإلكتروني على الأداء المالي.	
Calderon (2025)	Digital payments and their role in enhancing financial transactions efficiency	وصفي تحليلي	المدفوعات الرقمية تحسن السرعة والدقة وتخفض التكاليف	استفدنا من هذه الدراسة في تدعيم الجانب النظري المتعلق ب كفاءة المعاملات المالية وكذلك استفادة من المنهجية في بناء الاستبيان.	تحليل أثر المدفوعات الرقمية على كفاءة المعاملات

الفجوة البحثية:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بتركيزها على مؤسسة خدماتية عمومية، وهي مديرية بريد الجزائر بميلة، بدلاً من التركيز فقط على البنوك أو المؤسسات المالية التقليدية. كما أنها لا تكفي بدراسة الدفع الإلكتروني من زاوية الاستخدام، بل تربطه بمؤشرات كفاءة المعاملات المالية مثل السرعة، التكلفة، الدقة، والأمان.

تقسيم الدراسة:

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري للدفع الإلكتروني من حيث تعريفه ونشأته ووسائله والمخاطر التي تواجهه، أما في الفصل الثاني تطرقنا إلى الإطار النظري لكفاءة المعاملات المالية من حيث مفهومها وخصائصها وأنوعها. وفي الفصل الثالث قمنا فيه بدراسة ميدانية لمديرية بريد الجزائر بميلة عبر

الاستطلاع على آراء الموظفين حول أثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية في المؤسسة، وفي الختام تم تسليط الضوء على أهم النتائج التي توصلت إليها، مع اقتراح توصيات لتعزيز كفاءة الدفع الإلكتروني في مؤسسات الجزائرية.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدفع
الإلكتروني

تمهيد

شهدت المنظومة المالية والمصرفية العالمية تحولات جذرية نتيجة تطور الهائل في التكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أدى إلى ظهور نماذج اقتصادية حديثة تتجاوز حدود الزمان والمكان تعد أنظمة الدفع الإلكتروني أحد أبرز تجليات هذا التحول الرقمي، حيث انتقلت بالمعاملات المالية من طابعها المادي الملموس القائم على تداول النقود الورقية إلى بيئة افتراضية رقمية تتسم بالسرعة، الدقة، والأمان تكمن أهمية هذا الفصل في كونه حجر الزاوية لدراسة، حيث نسعى من خلاله إلى ضبط المفاهيم الأساسية المرتبطة الدفع الإلكتروني ومساره التاريخي مع تسليط الضوء على الدور المحوري الذي تلعبه لتعزيز كفاءة المعاملات المالية ومواجهة المخاطر الائتمانية وتقنية، كما سيتم تطرق إلى البنى التحتية ومتطلبات تنظيمية اللازمة لنجاح هذه المنظومة، وصولاً إلى أهم عوامل نجاح وعرقلة تبني وسائل الدفع الإلكترونية في البيئة الاقتصادية.

و عليه تم تقسيم هذا الفصل وفق ثلاث مباحث أساسية التالية:

المبحث الأول: يتناول ماهية الدفع الإلكتروني من حيث المفهوم وتطور التاريخي وخصائصه.

المبحث الثاني: يركز على أهمية ومخاطر هذه النظم وأثرها على كفاءة المعاملات المالية.

المبحث الثالث: مخصص لدراسة متطلبات التقنية والبنية التحتية مع عوامل نجاح والعرقلة.

المبحث الأول: ماهية الدفع الإلكتروني وتطوره التاريخي

يهدف هذا المبحث إلى الإحاطة بالإطار المفاهيمي للدفع الإلكتروني من خلال مفهومه الاصطلاحي وتتبع مراحل تطوره التاريخي وإبراز أهم الخصائص التي تميزه عن أنظمة الدفع التقليدية، وذلك لتشكيل رؤية واضحة حول طبيعة هذه الوسائل.

المطلب الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني

يعتبر الدفع الإلكتروني الركيزة الأساسية التي تقوم عليها جل المعاملات المالية المعاصرة، ونظرا لتعدد أبعاده (التقنية، الوظيفية، والإجرائية)، فقد اختلفت وجهات نظر الباحثين في وضع تعريف موحد له، ويمكن إبراز ذلك من خلال الزوايا التالية:

أولاً: الجانب التقني

يركز هذا المنظور على الأدوات المستخدمة، حيث يعرف الدفع الإلكتروني بأنه وسيلة عصرية لإتمام التبادلات المالية بالاعتماد على تقنيات الإعلام والاتصال والأنظمة الممغنطة، مما أدى تدريجياً إلى الاستغناء عن المستندات التقليدية والعملات الورقية في تحويل الأموال (بن شريف و خليفة، 2023).

ثانياً: الجانب الوظيفي

ينظر إليه كأداة فعالة لتخزين القيم المالية في وسائط إلكترونية (كالبطاقات البنكية والمحافظ الرقمية)، حيث أصبحت هذه الوسائط بديلاً مقبولاً لدى الأطراف المتعاملة للقيام بعمليات الدفع بدقة عالية (مصفح و أيت علي، 2022).

ثالثاً: الجانب الإجرائي (آلية التنفيذ)

يعرف من حيث طريقة العمل بأنه آلية تهدف لتغطية تكاليف المشتريات أو الخدمات عبر قنوات الاتصال الرقمية أو الخطوط الهاتفية والتي تعمل كقنوات رئيسية لنقل المعلومات المالية وتسهيل انتقال الأموال (نوري، 2017، صفحة 211).

بناءً على ما سبق يمكن تعريف الدفع الإلكتروني أنه مجموعة من الأدوات الرقمية والتقنيات الحديثة التي تتيح إجراء العمليات المالية بين الأفراد والمؤسسات بطريقة سريعة وآمنة، تضمن التسجيل الدقيق للبيانات المالية في وقتها المحدد مما يؤدي بالضرورة إلى رفع كفاءة النظام المالي وتقليل الأخطاء.

المطلب الثاني: تطور التاريخي لنظم الدفع الإلكتروني

مرت أنظمة الدفع الإلكتروني بعدة محطات تاريخية هامة ساهمت في تحويل المعاملات المالية من شكلها التقليدي إلى صورتها الرقمية الحالية وبناء على هذا سنحاول ابراز أهم المراحل التاريخية التي عرفتھا هذه الأنظمة وهي (Argoz، 2024):

أولاً: مرحلة المدفوعات الإلكترونية (1990-1960)

بدأت الملامح الأولى لهذه الأنظمة بالظهور بين عامي 1960 و1990م، بظهور أجهزة الصراف الآلي التي قدمها بنك "باركليز" عام 1967م وأنظمة التبادل الإلكترونية (EDI)، انتقلت المصارف من العمل اليدوي إلى الآلي. ومع مطلع التسعينات تم ادخال أولى الخدمات المصرفية عبر الأنترنت في دول مثل الولايات المتحدة الأمريكية والمملكة المتحدة مما مهد الطريق للتحويل الرقمي الشامل.

ومنه نستنتج أن ظهور الصراف الآلي والتبادل الإلكتروني يمثل المنعطف الأول نحو تحسين المعاملات المالية وذلك بالسماح للمؤسسات بتقليل الاعتماد على العنصر البشري وهذا ما يؤدي لخفض نسبة الأخطاء المحاسبية وتسريع دورة تدقيق الأموال.

ثانياً: مرحلة الطفرة الرقمية (2000-2010)

شهدت هذه العشرية زيادة في طرق الدفع الرقمية. ذلك بظهور منصات دفع عالمية مثل "PayPal" الذي أحدث ثورة في المعاملات المالية عبر الأنترنت خاصة بعد استحواذ eBay عليه عام 2002م، وفي سنة 2001م أطلقت أمازون مواقعها للهواتف المحمولة وبدأت بالظهور والانتشار بين سنتي 2003 و2004م، وبحلول 2010م أدى الانتشار الواسع للهواتف الذكية إلى ظهور المحافظ الرقمية مثل Apple Pay وGoogle Wallet مما وفر للمستهلكين وسيلة دفع تجمع بين السهولة والأمان.

من خلال ما سبق يتضح لنا أن هذه الطفرة أدت إلى تقليص تكاليف المعاملات المالية بشكل غير مسبوق لعدم ترابط التعامل المالي بالوجود المادي داخل المؤسسات أي القيام بعمليات الدفع في أي وقت ومكان، مما عزز من سيولة التدفقات وإدارتها.

ثالثا: مرحلة التطورات الحديثة والآفاق المستقبلية (عقد 2020م وما بعده)

تعتبر هذه المرحلة الذروة التكنولوجية لأنظمة الدفع. وهذا بإدخال تقنيات حديثة مثل "البلوك تشين" والذكاء الاصطناعي لتأمين العمليات وكشف الاحتيال والمصادقية البيو مترية. كما أصبحت المدفوعات الفورية حجر الزاوية في الاقتصاد الرقمي الحالي، مما يضمن أعلى مستويات الكفاءة والمصادقية في الأداء المالي الحالي.

المطلب الثالث: خصائص الدفع الإلكتروني

يتميز الدفع الإلكتروني بمجموعة من السمات والخصائص التي تمنحها الأفضلية و الفعالية مقارنة بالوسائل التقليدية، يمكن تلخيص أهمها فيما يلي:

➤ **الطابع الدولي:** تجاوز الدفع الإلكتروني الحدود الجغرافية والسياسية، ويتمتع بقبول واسع النطاق في مختلف دول العالم كأداة لتسوية المعاملات المالية بين الأطراف المتعاملة في أنحاء مختلفة، كما ساهمة في تطور التجارة الدولية واتساعها وتسهيل اجراء المعاملات التجارية عبر الحدود (نايلي ، 2024 ، صفحة 22).

➤ **يتم باستخدام نقود إلكترونية:** وهي عبارة عن قيمة مالية مخزنة رقميا إما في بطاقة مزودة بشريحة ذاكرة أو مسجلة ضمن النظام الإلكتروني للمؤسسة (زعرور و جواهره ، 2018 ، صفحة 204).

➤ **التسوية عن بعد:** يسمح الدفع الإلكتروني إبرام العقود وتنفيذ الالتزامات النقدية بين الأطراف دون ضرورة التواجد في مكان واحد بل قد تفصلهم مسافات شاسعة وهذا بالاعتماد على شبكة الانترنت بواسطة الوسائط اللاسلكية، إذ يتم اصدار أوامر الدفع وفق معطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر والفعلية بين الاطراف دون الحاجة للتواجد المادي وهذا بأحد الأسلوبين:

✓ **الأسلوب الأول:** يعتمد على استخدام وحدات نقدية يتم تخصيصها وشحنها مسبقا لهذا الغرض ولا تتم عملية الخصم إلا منا الرصيد المتوفر فعليا، وهو ما يشبه في مضمونه العقود التي يتم دفع ثمنها مقدما.

✓ **الأسلوب الثاني:** يتم عبر بطاقات البنكية التقليدية ولا يشترط وجود مبالغ من الأرصدة القابلة للسحب المتاحة في الحساب البنكي المرتبط بالبطاقة وتسجيله كإلتزام يتم تسويته لاحقا (نايلي ، 2024 ، صفحة 23).

➤ يلتزم تواجد نظام مصرفي معد للإتمام ذلك: يتطلب تطبيق الدفع الإلكتروني توفر بيئة مصرفية رقمية متطورة تدعم هذه العمليات، أي توفر مؤسسات مالية وأنظمة إلكترونية تتولى هذه العملية وهذا ما يعزز ثقة ويسهل تعامل بين الأطراف في المعاملات الإلكترونية ويضمن سلامتها (بارش، 2014، صفحة 44).

➤ يتم الدفع الإلكتروني خلال نوعين من شبكات: (بارش، 2014، صفحة 44) وهي

✓ نوع الأول (شبكة عامة): تسمح بالتعامل بين شريحة واسعة من الأفراد الذين قد لا توجد بينهم أي روابط تعاقدية مسبقا.

✓ نوع الثاني (شبكات خاصة): تقتصر على الأطراف تربطهم علاقات تجارية أو مالية سابقة ومحددة ضمن إطار تنظيمي خاص.

وبناءً على هذه الخصائص، يمكن القول إن قوة نظام الدفع الإلكتروني يمكنه دمج السرعة بالأمان عبر الحدود الجغرافية الواسعة، إن هذه السمات تساهم بشكل مباشر في تعزيز الكفاءة المالية. فقدرة هذا النظام على تخطي العوائق المكانية (عابر للحدود) يضمن تنفيذ العمليات في وقت قياسي، كما أن الاعتماد على الوسائط الرقمية بدلا من السيولة يقلص المصاريف الإدارية، والاستناد على بيئة مصرفية متطورة يقلل من مخاطر المعاملات، مما يجعل الأداء المالي للمؤسسات أكثر استقرارا وفعالية.

إن فهم الخصائص الذاتية والمراحل التاريخية التي مر بها الدفع الإلكتروني لا يكتمل إلا بتقدير قيمته المضافة في الواقع المالي، فالمسألة لا تتوقف عند كونه تطورا تقنيا فحسب بل تمتد لتشمل قدرته الفعالة على تحقيق كفاءة عالية في المعاملات المالية داخل المؤسسات، والوصول إلى الاستخدام الأمثل لهذه النظم يتطلب بالضرورة دراسة أهميته والبنية التحتية الواجب توفرها والوسائل المتاحة للمستخدمين.

المبحث الثاني: الأهمية والبنية التحتية لنظم الدفع الإلكتروني ووسائله

إن التحول من النظم الدفع التقليدية إلى الأنظمة الإلكترونية لا يتوقف عند مجرد تبني فكرة تقنية جديدة، بل يستند إلى منظومة متكاملة من الأدوات والمقومات الأساسية. فلكي تؤدي هذه الأنظمة الدور المرجو منها وتبرز أهميتها الحقيقية في الاقتصاد الحديث لابد من توفر بنية تحتية تكنولوجيا قادرة على استيعاب وتسيير مختلف العمليات، إلى جانب تنوع الوسائل والقنوات المتاحة للمستخدمين لضمان مرونة التعامل. ومن هذا المنطلق نهدف من خلال هذا المبحث إلى تطرق للأهمية التي يكتسبها الدفع الإلكتروني والبنى التحتية الواجب توفرها وأبرز وسائله.

المطلب الأول: أهمية الدفع الإلكتروني

تتجلى أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني في كونها المحرك الأساسي لتعزيز الكفاءة المالية في الاقتصاد المعاصر، ويمكن تقسيم هذه الأهمية إلى ثلاثة مستويات رئيسية وهي كالآتي:

أولاً: بالنسبة للمؤسسات المصرفية والمالية

- تحسين الأداء المالي للبنوك (أبو بكر و قاجة ، 2016، صفحة 45).
- تسهيل الرقابة عليها من قبل البنوك والمؤسسات (أبو بكر و قاجة ، 2016، صفحة 45).
- التميز وتنافسية: يساعد البنك على الانفراد بخدمات متطورة تجذب زبائن جدد وتجعله يتفوق على منافسيه في السوق (زكرياء و ملاح ، 2023، صفحة 365).
- تخفيض التكاليف: يقلل الدفع الإلكتروني من المصاريف الإدارية والورقية التي يتحملها البنك كما يوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة وتوظيف عمالة إضافية، مما يجعل تقديم الخدمة للزبون بأقل تكلفة وأكثر ربحية (العشي و بوراس ، 2018، صفحة 181).

ثانياً: بالنسبة للعملاء

- عصرنة الخدمات البنكية الرقمية: يوفر للزبون خدمات رقمية سريعة تلبي احتياجاته في أي وقت دون الحاجة للتنقل أو الانتظار (زكرياء و ملاح ، 2023، صفحة 365).

• تحسين العلاقة مع الزبائن: تتحسن علاقة البنك بزبائنه من خلال توفير خدمات سريعة ومتاحة على مدار الساعة، مما يوفر على الزبون جهد التنقل والانتظار في الطوابير ويزيد من رضاه وثقته في التعامل مع البنك (العشي و بوراس ، 2018، صفحة 181).

• جذب الاستثمارات عن بعد: يسهل على المستثمرين الأجانب إدارة أموالهم وتحويلها دون اشتراط تواجدهم الشخصي الدائم داخل البلاد (مرسي و موساوي ، 2023، صفحة 525).

ثالثا: بالنسبة للاقتصاد والبيئة

• الأمان والحد من الكاش: يزيد من شفافية المعاملات ويقلل الاعتماد على النقود الورقية مما يحمي من مخاطر التزوير ويخدم توجهات المستقبلية للبيئة (مرسي و موساوي ، 2023، صفحة 525).

المطلب الثاني: البنية التحتية لنظم الدفع الإلكترونية (متطلبات)

يعتمد نجاح انتشار أنظمة الدفع الإلكتروني على توفر بنية تحتية قوية، تتمثل في الأجهزة والوسائل المادية مثل الحواسيب وشبكات الاتصال الحديثة. وتكمن أهمية هذه البنية في قدرتها على تغطية أكبر عدد من المستخدمين وتسهيل تواصل بين الأطراف المعاملة المالية، مما يضمن استمرار الخدمة وتطورها بما يخدم احتياجات الاقتصاد الرقمي (الخليفي، 2016، صفحة 21) و تتفرع هذه المتطلبات الهيكلية إلى الجوانب الأساسية التالية:

الفرع الأول: البنية التحتية التقنية

يتطلب إرساء قواعد الصيرفة الإلكترونية وتفعيل أنظمة الدفع الحديثة إيجاد بنية تحتية تقنية متكاملة تعتمد بشكل اساسي على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهو ما يستوجب توفر مجموعة من المتطلبات الهيكلية والبرمجية لضمان دخول آمن لعصر المعاملات الإلكترونية ويمكن حصر هذه المتطلبات في ما يلي (شايب، 2017، الصفحات 197 - 198):

أولاً: شبكات الاتصال والربط

تعتبر البنية الأساسية لنظام الدفع، وتتطلب:

– توفير شبكات ربط وطنية ومحلية تربط كافة الفروع البنكية والمكاتب البريدية بالدارة العامة.

– الاعتماد على دارات ربط حديثة وعالية السرعة لضمان الانتقال اللحظي للبيانات المالية وتقادي الانقطاعات.

– تطوير جودة الاتصال بالإنترنت لتسهيل وصول المستخدمين لمنصات الدفع في أي وقت.

ثانيا: الأجهزة والمعدات التقنية

هي مكونات مادية لازمة لتشغيل النظام وتشمل:

– تجهيز المؤسسات المالية بأجهزة كومبيوتر حديثة ومعالجات قوية قادرة على التعامل مع ضغط العمليات.

– توفير أجهزة دفع إلكترونية (TPE) متطورة وتوزيعها بشكل واسع.

– تأمين أجهزة الحماية من انقطاع التيار الكهربائي لضمان استمرارية عمل الخوادم والانظمة.

– تركيب أنظمة مراقبة إلكترونية لحماية التجهيزات التقنية.

ثالثا: البرمجيات وقواعد البيانات

وهي المحركات الذكية للنظام وتتمثل في:

– استخدام برمجيات وتطبيقات آمنة مخصصة لمعالجة أوامر الدفع والتحويل المالي.

– بناء قواعد بيانات ضخمة ومنظمة تسمح بأرشفة وتخزين كافة المعاملات والرجوع إليها عند الحاجة

– توفير بروتوكولات حماية وتشفير تضمن خصوصية بيانات الزبائن وتمنع الاختراقات.

الفرع الثاني: البنية التحتية القانونية

تشكل البنية القانونية الضمانة الأساسية لإرساء الثقة بين أطراف التعامل المالي الإلكتروني وقد عمل المشرع الجزائري من خلال القانون رقم (18-05) على وضع إطار تشريعي يضبط هذه المعاملات من خلال الركائز التالية (بن عميور، 2019، الصفحات 106-107):

أولا: نظام التصديق والتوقيع الإلكتروني

يعتبر التوقيع الإلكتروني أداة قانونية تسمح بتأكيد هوية المعاملات المالية، حيث منحه القانون نفس القيمة القانونية والاعتبار الذي يتمتع به التوقيع اليدوي التقليدي. ويتم دعم هذا التوقيع عبر شهادات التصديق الإلكتروني التي تصدرها جهات موثوقة لتأكيد صحة البيانات ومنع التزوير أو تلاعب.

ثانيا: تقنيات الحماية والتشفير

تعتمد البنية القانونية على إلزامية استخدام بروتوكولات تشفير متطورة تضمن سرية المراسلات المالية، وتهدف هذه الإجراءات إلى حماية مضمون الرسالة الإلكترونية من القرصنة أو التغيير أثناء انتقالها عبر الشبكات، مما يضمن وصول الأموال للمستفيد الحقيقي بأمان.

ثالثا: الدور الرقابي

يعني دور الرقابي لهيئة الإدارية المستقلة وهي سلطة ضبط البريد والمواصلات الإلكترونية، أسند إليها المشرع مهمة المتابعة والمراقبة أي تتولى منح تراخيص لمقدمي خدمات التصديق ومراقبة مدى التزامهم بالمعايير التقنية والأمنية. تضمن هذه الرقابة استقرار نظام الدفع الإلكتروني وحماية حقوق المستهلكين من المخاطر السيبرانية.

الفرع الثالث: البنية التحتية البشرية

يعد العنصر البشري المحرك الأساسي لأي نظام دفع إلكتروني، فلا يمكن للبنية التحتية التقنية أن تؤدي مهامها دون وجود كفاءات قادرة على إدارتها. وتتمثل أهم المتطلبات البشرية في (حارش وخوخة، 2021، صفحة 173):

أولاً: تنمية المهارات الرقمية

ضرورة إعادة تأهيل الموظفين وتدريبهم على استخدام التكنولوجيات الحديثة، والانتقال من نمط العمل الإداري تقليدي إلى نمط الإدارة التكنولوجية الذي يتطلب دقة وسرعة في التعامل مع البيانات.

ثانيا: استقطاب الكفاءات المتخصصة

الحرص على توظيف وتعيين خريجين المؤهلين في تخصصات نظم المعلومات والبرمجة والأمن السيبراني لضمان صيانة وتشغيل أنظمة الدفع بأمان.

ثالثا: التمكين والتحفيز الإداري

منح الافراد الفرصة والوسائل اللازمة للتعامل مع المتغيرات التكنولوجية السريعة وتوفير بيئة عمل تشجع غلى الابتكار الرقمي.

رابعاً: نشر الثقافة الرقمية

يتطلب خلق بيئة تنظيمية تدعم الابتكار وتعمل على إزالة الحواجز اتجاه استخدام الوسائل التكنولوجية وذلك من خلال غرس ثقافة الرقمنة داخل المؤسسات المالية كخيار استراتيجي يضمن عصريّة المعاملات المالية وتطوير الأداء الوظيفي.

المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية

تتنوع الأدوات و الوسائل المستخدمة في إتمام عمليات الدفع الإلكتروني لتلبية مختلف الاحتياجات المالية، وبناء على هذا سنقوم في هذا المطلب بالتعرف على أبرز الوسائل المستخدمة وأكثرها انتشاراً:

الفرع الأول: البطاقات البنكية

أولاً: تعريف البطاقات البنكية

البطاقة البنكية هي أداة دفع إلكتروني تصدرها المؤسسات المالية لعملائها وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومستطيلة الشكل، مزودة بشريط مغناطيسي، تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها، وتوقيع ومعلومات حاملها بشكل بارز (هبة مصطفى ، 2017 ، صفحة 141). وتستخدم في تسديد مشتريات و سلع أو خدمات سواء من المحلات التقليدية او من شبكة الأنترنت عبر أجهزة الصراف الآلي (ATM) بطريقة سريعة وآمنة (شارف ، 2020 ، صفحة 92). وكذلك تقلل تكاليف المعاملات وسرعة في إتمام التسويات المالية (حمدي باشا و عبد الرحيم ، صفحة 173).

ومما سبق نجد أن البطاقة البنكية تمثل حلقة وصل بين التكنولوجيا والخدمات المصرفية، فهي وسيلة دفع رقمية تمنح المستخدم مرونة عالية في تنفيذ معاملاته المالية بأمان وسرعة، والاستغناء التدريجي عن التداول المادي للنقود.

ثانياً: أنواع البطاقات البنكية

1- البطاقات الائتمانية Credit Card

البطاقة الائتمانية: تعتبر وسيلة تضمن حقوق الأطراف ضمن مبالغ مالية محددة وتسهم كذلك في تقليل الوقت والجهد وتعد مصدر للإيرادات المصرف عبر الرسوم والفوائد، ويشترط لإصدارها ضمان قدرة العميل على الوفاء بالتزاماته المالية (بوزيان ، 2025 ، صفحة 23) وتنقسم إلى قسمين:

❖ **البطاقات الائتمانية المتجددة:** تجمع بين وظيفتي القرض والوفاء بمنحها للعميل سقفا ائتمانيا مع إمكانية تأجيل السداد مقابل الفوائد (كنة ، 2022 ، صفحة 23) ومن أبرزها: **بطاقة فيزا (Visa card)** والتي تعتبر من أكثر الوسائل الائتمانية قبولا وانتشارا في العالم، وتمنح حاملها خيارات مرنة في سداد التزاماته المالية (مرباح طه، عيسات ، و سيفور ، 2020 ، صفحة 124). و **بطاقة ماستر كارد (Master card)**: تحتل هذه البطاقة المرتبة الثانية عالميا بعد بطاقة فيزا وتحظى هي الأخرى بقبول واسع، وتطرح خيارات متنوعة تتناسب مع احتياجات العملاء (مرباح طه، عيسات ، و سيفور ، 2020). كما توجد بطاقات متخصصة لرجال الأعمال والخدمات الحصرية مثل **بطاقة امريكان اكسبراس (American express)** و **بطاقة دين رز كليب (Diners club card)** (بوخاري ، 2021 ، صفحة 187).

❖ **البطاقات الائتمانية غير متجددة:** تستخدم هذه البطاقة كأداة للوفاء والائتمان في المشتريات والسحب النقدي عبر أجهزة الصراف الآلي شرط أن يلتزم العميل بسداد الرصيد المستغل كاملا خلال فترة زمنية محددة ومتفق عليها مسبقا (كنة ، 2022 ، صفحة 23).

البطاقات غير الائتمانية: هذا النوع من البطاقات يعتبر أكثر البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة للبطاقات ويتميز هذا النوع بأنه لا يعطي للعميل أي ائتمان (سالم مجدي ، 2025 ، صفحة 215). وتنقسم كمالي:

● **بطاقات الدفع:** هي أداة مالية مرتبطة بشكل مباشر بحساب جاري للعميل، وتعتمد آلية عملها على وجود رصيد فعلي مسبق يغطي قيمة المعاملات، ويتم اقتطاع المبالغ فورا من الحساب عند الشراء أو السحب النقدي (رمزي ، 2022 ، صفحة 125).

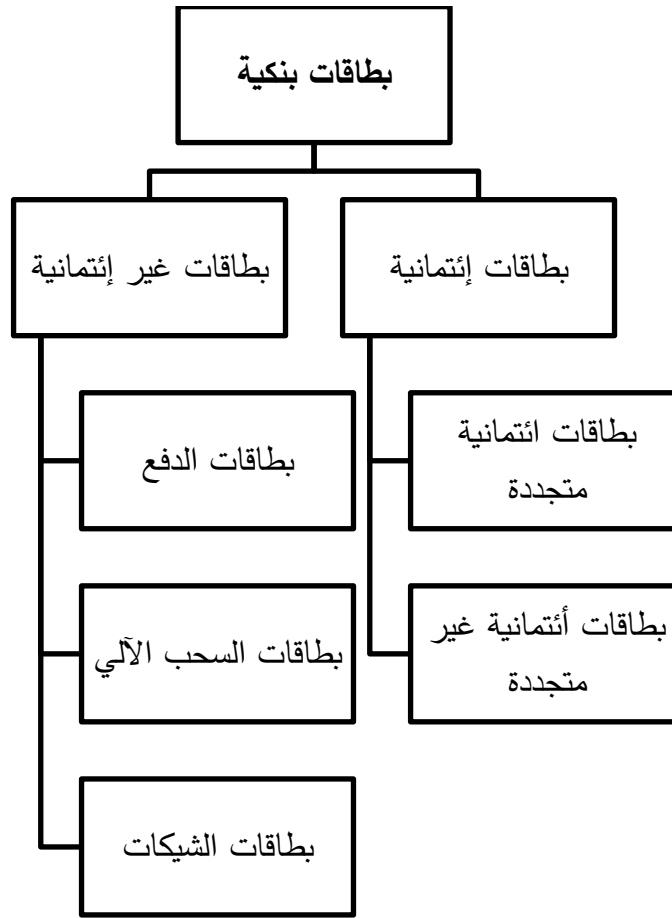
● **بطاقات السحب الآلي:** هي أداة تقنية وفرتها البنوك لعملائها لتمكينهم من الوصول إلى أرصدهم النقدية المودعة في حساباتهم الجارية وإجراء عمليات السحب النقدي عبر أجهزة الصراف الآلي في أي وقت ومن أي مكان (سالم ، 2014 ، صفحة 32). كما تساهم هذه البطاقات في تقليل الازدحام داخل الفروع البنكية وتطوير الخدمات المصرفية لتشمل مهام أخرى مثل طلب كشف الحساب أو تحويل الأموال بين الحسابات (سالم مجدي ، 2025 ، صفحة 217).

● **بطاقات الشيكات:** هي بطاقة يتعهد فيها البنك على سداد الشيكات التي يحررها الزبون بشروط معينة (سالم ، 2014 ، صفحة 33). وتكمن أهميتها في تسهيل قبول الشيكات كوسيلة دفع من خلال طمأننة المستفيدين

بوجود ضمان بنكي لعملية الصرف أي أنها تهدف لتعزيز موثوقية الشيك الورقي وتسهيل عملية صرفه (كنة ، 2022، صفحة 24).

وبناءً على ما سبق ذكره من تقسيمات يمكن تلخيص أهم أنواع البطاقات البنكية وفق معيار الانتماء في الشكل التالي:

الشكل رقم 1: أهم أنواع البطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على ما سبق

يظهر الشكل أعلاه تصنيفاً هيكلياً للبطاقات البنكية المعاصرة، حيث تنقسم إلى نوعين رئيسيين هما: البطاقات الائتمانية والتي تشمل المتجددة و غير متجددة، والبطاقات غير الائتمانية و التي تضم بطاقات الدفع، السحب الآلي، و بطاقات الشيكات. و يعكس هذا التقسيم مدى تنوع الأدوات المتاحة أمام الزبائن لتلبية احتياجاتهم المالية المختلفة حسب طبيعة الرصيد و التعامل.

2- البطاقة الذكية Smart Card

تعد البطاقة الذكية جيلا متطورا يتفوق على البطاقات التقليدية بفضل احتوائها على شريحة إلكترونية دقيقة تسمح بتخزين ومعالجة البيانات بأمان عالي.

أ. مفهوم البطاقة الذكية

تعرف البطاقة الذكية بأنها بطاقة بلاستيكية مضاف إليها شريحة إلكترونية صغيرة تعمل كمخزن رقمي يحمل كل معلومات صاحب البطاقة، تتميز بمرونة عالية تسمح للمستخدم بالاختيار بين الدفع الفوري أو الائتماني (الفتاح ، 2016، صفحة 170). كما تملك هذه البطاقة معالجا دقيقا يسمح بتخزين الأموال وإدارتها من خلال أنظمة أمنية متطورة وهذا ما يعزز كفاءتها في المعاملات المالية ويقلل من نسبة الأخطاء مقارنة بالبطاقات التقليدية (مطر ع.، 2013، صفحة 28). وما يميزها أيضا قدرتها تقنية الفريدة لعدم فرضها على المستخدم الاتصال المباشر والدائم بالمركز الرئيسي للمصرف لإتمام كل عملية، مما يسهل عملية شحنها ونقل القيمة المالية منها وإليها مباشرة عبر الأنترنت (المحمدي ، 2025، صفحة 262). وتتفرع إلى نوعين بطاقات تلامسيه (Contact card) التي تتطلب التماسا مباشرا مع جهاز القارئ، بطاقات التلامس (Contactless) التي تعمل عن بعد عبر موجات الراديو لتسريع المعاملات (الوادي ، الغزاوي ، ابو نحلة ، الغصاونة ، و الوادي ، 2025، صفحة 241). وتعد بطاقة "موندكس" من أبرز نماذج البطاقات الذكية العالمية، حيث صممت كبديل رقمي آمن للنقد بفضل تقنيات العالية في التخزين وتداول الأموال. (الشويرف ، 2013، صفحة 144).

ومما سبق نستخلص تعريف البطاقة الذكية أنها أداة دفع متطورة تتجاوز كونها مجرد بطاقة بلاستيكية فهي تعمل بفضل شريحة إلكترونية ذكية قادرة على تخزين ومعالجة البيانات صاحبها المالية بدقة عالية، وما يميز استقلاليتها التقنية أنها تسمح بإتمام المعاملات ونقل الأموال عبر الحواسيب او الانترنت دون الحاجة إلى التواصل بالبنك مع ضمان أمان وتفوق التقني يجعلها الخيار الأمثل لرفع كفاءة المعاملات المالية مقارنة بالبطاقات التقليدية.

ب. مميزات البطاقة الذكية

- سهولة الاقتناء: تتميز بسرعة الانتشار وتعدد المنافذ الحصول عليها، سواء عبر أجهزة الصراف الآلي، مراكز البيع، أو الوسائط التكنو لوجيا المتطورة ويعلق البعض قائلا: "إن هذه البطاقة الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل " (فنوش و رملي ، 2024 - 2025، صفحة 16).
- تصدرها مؤسسة واحدة او بالتعاون مع عدة مؤسسات وهذا يسهل على المستخدمين قضاء حاجياتهم في أي مكان، كما أنها بطاقة قابلة لشحن أي يمكن صاحبها إعادة شحنها برصيد مالي كلما نفذت (المحمدي ، 2025، صفحة 262).
- تتميز البطاقة الذكية بمنح حاملها حرية الاختيار بين أسلوب الدفع الفوري من الرصيد أو التعامل الائتماني (الفتاح ، 2016، صفحة 171).
- تعتبر البطاقة الذكية بديلا رقميا للنقود الورقية فهي تحمل قيمة نقدية ذاتية وتسمح بإتمام المعاملات المالية فورا دون الحاجة الى إجراءات تسوية نهائية (فنوش و رملي ، 2024 - 2025، صفحة 16).
- رغم أن البطاقات البنكية ساهمت في تسهيل المعاملات المادية إلا أن التوجه الجديد نحو الرقمنة أدى إلى ظهور أدوات دفع أكثر مرونة كبديل رقمي ذكي يتجاوز قيود البطاقات البلاستيكية، وذلك لتعزيز كفاءة المعاملات المالية.

الفرع الثاني: تطبيقات الدفع

يعتبر ظهور تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول نقطة تحول جوهرية في نظم الدفع الحديثة لتسهيل المعاملات المالية.

أولا: تعريف التطبيقات الإلكترونية

تعرف على أنها برامج صممت خصيصا لتعمل على الأجهزة المحمولة الذكية وذلك بتحميلها من المتاجر الإلكترونية المعتمدة، وتحرص الشركات المنتجة لهذه الهواتف على تحديث هذه التطبيقات باستمرار لتتلاءم مع مواكبة تغيرات التكنولوجيا، بهدف تلبية احتياجات المستخدم وتسهيل نشاطاته اليومية في مختلف الجوانب، وتعددت استخدامات هذه التطبيقات لتشمل مجالات كثيرة مثل: التطبيقات الإخبارية، الرياضية، الدينية، والتعليمية بالإضافة إلى الألعاب والخدمات المالية وخدمات تحديد المواقع (GPS) (عقوني و بلخيري، 2021، صفحة 155).

ثانيا: تطبيقات خدمات الدفع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر

تمثل تطبيقات الدفع الإلكتروني الجيل الجديد من وسائل التبادل المالي، حيث تتيح للمستخدمين إتمام معاملاتهم عبر الهواتف الذكية بكل سهولة وأمان (الحاج، 2025، الصفحات 138 -139):

(1) خدمات الدفع عبر تطبيق E-Paiement:

يخصص هذا التطبيق لتسهيل عمليات دفع وتعبئة اشتراكات الانترنت المنزلي، وتتم العملية عبر طريقتين إما باستخدام بطاقات الشحن الخاصة بخدمات idoom 4G أو idoom internet، او من خلال خاصية الدفع الإلكتروني التي تتيح للمستخدم دفع فواتير الهاتف الثابت والمستحقات غير المسددة. كما يمكن من خلال هذا التطبيق تعبئة رصيد الأنترنت مباشرة، واعتماده بشكل مباشر على البطاقة الذهبية لإتمام المعاملات.

(2) خدمات الدفع الإلكتروني لتطبيق My Idoom:

يعد هذا التطبيق نسخة محدثة ومطورة عن تطبيق E-Payment اي بقاء نفس الخدمات مع إضافة جديدة وهي بوابة فضاء الزبون التي تمكن المستخدمين من الاطلاع على تفاصيل استهلاك الانترنت ومعرفة الرصيد المتبقي، كم اضيفت له ميزة جديدة تعرف ب I doom Market وهي خدمة تسمح للزبائن بالتسوق الإلكتروني وشراء المنتجات التي تعرضها مؤسسة بريد الجزائر عن بعد.

(3) خدمات الدفع الإلكتروني لتطبيق ECCP:

يعتبر هذا التطبيق تطبيق لعمليات الدفع عن بعد بواسطة البطاقة الذهبية، وله مجموعة من الخدمات هي:

– تسديد الفواتير وشحن الرصيد: وذلك بتسهيل دفع فواتير استهلاك الكهرباء والغاز وفواتير المياه، بالإضافة إلى تعبئة اشتراكات الهاتف الثابت والانترنت وبتيح كذلك شحن رصيد الهاتف النقال لجميع المتعاملين في الجزائر.

– خدمات التأمين وحجز التذاكر: أضاف التطبيق خيارات جديدة تمكن الزبائن من دفع أقساط التأمين لدى عدة شركات مثل: CAAT، SAA، Alliance إلى جانب حجز تذاكر الطيران إلكترونيا عبر الخطوط الجوية الجزائرية وطيران طاسيلي.

(4) خدمات الدفع الإلكتروني لتطبيق Baridi Mob:

يعد هذا التطبيق من أبرز الوسائل الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر لتسهيل المعاملات المالية حيث يتيح للمستخدمين حزمة متنوعة من الخدمات لتشمل تعبئة أرصدة الهاتف النقال وتسديد مستحقات اتصالات الجزائر وفواتير الاستهلاكات، كما يتميز هذا التطبيق بخاصية التحويلات المالية الفورية بين حسابات البريدية الجارية دون الحاجة للتنقل بالإضافة إلى توفير تقنيات دفع حديثة تعتمد على رمز الاستجابة السريع (baridi pay) عبر المسح الضوئي بالهاتف الذكي، وهي مستخدمة أيضا في خدمة زكاة المال التي تسمح لصاحب الحساب بدفع مقدار من الزكاة المستحق وتوجيهه للجهات المعنية بجمعها بطريقة سريعة وآمنة.

الفرع الثالث: المحفظة الإلكترونية

أولاً: تعريف المحفظة الإلكترونية

تعد المحفظة الإلكترونية جيلا مطورا من تطبيقات الدفع الإلكتروني مخصصة للمدفوعات ذات القيمة الصغيرة، وتعتبر محفظة **Mondex** التي ابتكرها بنك **National – Westminster** عام 1995 أول نظام متكامل للمحفظة الإلكترونية في العالم (هارون و عرابي ، 2022، صفحة 87). وهي عبار عن تطبيق رقمي يثبت على الهواتف الذكية أو الحواسيب، وقد ظهر كحل لمشكلة تكرار إدخال البيانات في كل عملية تسوق، يقوم بتخزين القيمة المالية ونقلها بأمان وسرعة فائقة، مما يوفر الجهد ويضمن كفاءة المعاملات (هبة مصطفى ، 2017، الصفحات 137 - 138). تقوم على تحويل النقود التقليدية إلى النقود الإلكترونية تخزن في رقاقة رقمية داخل المحفظة وتتميز بأنها قابلة لإعادة الشحن مرة أخرى بعد نفاذ الرصيد (قطاف و بومعراف ، 2021، صفحة 310).

يمكن تعريف المحفظة الإلكترونية انها تطبيق رقمي أو نظام افتراضي يعمل كبديل عصري للمحفظة التقليدية يسمح بتخزين الاموال وإتمام عمليات البيع والشراء عبر الانترنت او الهاتف بسرعة وأمان دون الحاجة لحمل النقود الورقية أو ادخال بيانات البطاقات البنكية في كل مرة.

ثانياً: خصائص المحفظة الإلكترونية

تمتاز المحفظة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

- خاصية السرية والأمان المتقدم: تعتمد المحافظ الرقمية على حماية سرية المعاملات والبيانات المدونة بها للحد من الثغرات الامنية، وتستخدم حاليا تقنية قواعد البيانات المتسلسلة **chain Block** التي تضمن شفافية

عالية ودرجات أمان فائقة لا يمكن الوصول للبيانات إلا من قبل صاحب المفتاح السري فقط (السند و سلام ، 1442 هـ، الصفحات 1082 - 1083).

• سهولة الاستخدام والتداول: رغم تعقيد الأنظمة البرمجية والتشفيرية التي تبني عليها المحافظ ألا انها مصممة لي تكون سهلة الاستخدام لكل من العميل والتاجر على حد سواء، فهي توفر أنظمة دفع مباشرة تتيح إتمام المعاملات ببسر دون الحاجة الى الخبرة تقنية (السند و سلام ، 1442 هـ، صفحة 1083).

• خفة الوزن وقابلية التنقل أي بالإمكان الوصول إليها في أي مكان وفي أي وقت (كردوسي و براهيمية ، 2023، صفحة 650).

نستخلص من الخصائص السابقة أن المحفظة الإلكترونية وسيلة ذكية جعلت الدفع أسهل وأسرع، واعتمادها على أنظمة حماية متقدمة حل مشكلة الخوف من الاختراق، ووفرت كذلك على المستخدم عناء حمل النقود الورقية ومشقة ادخال البيانات عند كل عملية دفع وهذا التوازن بين الأمن والسهولة يجعل المعاملات المالية أكثر كفاءة.

ثالثاً: تحويلات المالية

تعريف التحويلات المالية الإلكترونية: هي عملية نقل للأموال من حساب مرسل إلى حساب مستلم باستخدام الوسائط الرقمية دون الحاجة لتبادل النقود الورقية تعتمد آلية عملها على بنية تحتية تقنية تربط بين المؤسسات المالية والمحافظ الإلكترونية وذلك بإرسال أمر التحويل وتوثيقه مشفراً لضمان وصول القيمة المالية للمستفيد بشكل آمن ولحظي، وتتميز هذه التحويلات بقدرتها على تجاوز العوائق الزمنية والجغرافية مما يوفر للمستخدمين وسيلة دفع سريعة، أقل تكلفة، وأكثر أماناً مقارنة بالطرق التقليدية، وهو ما يساهم في تعزيز كفاءة النظام المالي الرقمي (زحوفي و زمالة، 2018، صفحة 257).

وتتم عملية التحويل المالي الإلكتروني عبر حاليتين في حالة وجود وسيط ويقوم فيها العميل بإرسال أمر التحويل عن طريق المودم إلى الوسيط ويقوم هذا الأخير بتجميع التحويلات وإرسالها إلى نظام المقاصة الآلية الذي يوجهها إلى البنك ليتأكد من كفاية الرصيد وتحويله فوراً إلى حساب المستفيد، الحالة الثانية وهي عدم وجود وسيط أي أن العملية تتم مباشرة بين التاجر والبنك باستخدام برمجيات خاصة مؤمنة بكلمة المرور بإرسال التاجر نموذج الدفع للبنك عبر المقاصة الآلية لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى التاجر في الوقت المحدد (علي طلال و آيت عويدة، صفحة 12).

من خلال ما سبق ذكره تبين لنا أن الأهمية البالغة لهذه النظم في خفض التكاليف وتسريع المعاملات لا يمكن تحقيقه إلا بوجود بنية تحتية تقنية وأمنية وتشريعية متكاملة ومستقرة فهي القاعدة الأساسية التي تبنى عليها هذه المنظومة، كما يتضح لنا أن تنوع وسائل الدفع الإلكتروني وتطورها يعكس مرونة هذا النظام وقدرته على تلبية احتياجات مختلف المتعاملين، لكن هذا لا يمنع وجود مخاطر تصاحب هذا النظام وتحديات محيطة به.

المبحث الثالث: مخاطر وتحديات الدفع الإلكتروني ودوره في تعزيز كفاءة المعاملات

يتناول هذا المبحث دراسة دور الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المعاملات المالية، مع تركيز على رصد المخاطر التقنية والأمنية الناجمة عن هذا التحول، بالإضافة إلى تسليط الضوء على أبرز عوامل النجاح والمعوقات الواقعية التي تواجه تطبيقها في البيئة المالية.

المطلب الأول: مخاطر الدفع الإلكتروني

على رغم من المزايا العديدة التي يقدمها الدفع الإلكتروني في تسريع المعاملات إلا أن الاعتماد على المنظومة الرقمية ينتج عنها مجموعة من التحديات والمخاطر التي قد تهدد أمن البيانات واستقرار الثقة المالية لدى المستخدمين، ويمكننا تصنيف هذه المخاطر إلى عدة جوانب أساسية نبرزها في مايلي:

الفرع الأول: مخاطر الدفع الإلكتروني التنظيمية

أولاً: مخاطر تشغيلية

- **عدم تأمين الكافي:** أي ضعف الحماية الأمنية للأنظمة ويقصد بها الثغرات التي قد تظهر في الأنظمة البرمجية للبنك مما يفتح المجال أمام عمليات الدخول غير مصرح به، فغياب التأمين الكافي قد يؤدي إلى اختراق قواعد البيانات بيانات العملاء والاطلاع على حساباتهم الخاصة سواء كان ذلك من خلال هجمات خارجية أو استغلال داخلي من قبل العاملين، ومنه يجب تبني استراتيجيات وقائية وأنظمة قادرة على كشف أي محاولة اختراق والتصدي لها قبل وقوع أي ضرر (بن شريف ، مجلة الاقتصاد الجديد، 2010، صفحة 158).

- **عدم ملائمة تصميم لنظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:** تعددت صور تجاوزات القانونية التي قد يرتكبها حامل البطاقة نتيجة إخلاله ببنود العقد المبرم مع الجهة المصدرة، وتتجلى هذه المخالفات فيما يلي:

تعتمد العميل تجاوز الرصيد الفعلي المتاح له عند السحب من أجهزة الصراف الآلي أو استغلال بطاقات الوفاء والضمان في مشتريات تتخطى السقف المالي المحدد له مسبقاً مما يضع التاجر والبنك في مواجهة مخاطر عدم التحصيل كما قد يمتد هذا السلوك غير القانوني ليشمل استخدام البطاقات التي انتهت صلاحيتها أو استمرار التعامل ببطاقات قام البنك بإلغائها فعلياً ففي هذه الحالة يعتبر اصرار العميل على عدم إعادة البطاقة واستخدامها في عمليات تجارية نوعاً من الاعتداء على أموال الغير وإيهام بوجود ائتمان

مالي وهمي وهو ما يعكس الجانب السلبي لسوء استخدام أدوات الدفع الإلكتروني وتأثيرها على استقرار المعاملات المالية (عبد الرحيم ، 2010 ، صفحة 199).

- **إساءة استخدام من طرف العملاء:** تقوم العلاقة بين العميل ومزود الخدمة على التزام العميل بالمحافظة على أدوات الدفع الخاصة به (كالسرية التامة للرمز الشخصي وبطاقة الدفع) وفي حالة تعرض هذه الأدوات للسرقة أو ضياع أو اختراق الحساب الإلكتروني يجب على العميل الإبلاغ لدى الجهة المصدرة فوراً ليتم إيقاف الخدمة وحماية الحساب، وتأخر في الإبلاغ يحمل العميل المسؤولية الكاملة عن النتائج المالية المترتبة عن ذلك وفقاً لشروط المتفق عليها في عقد الخدمة (د. بودية و سبيحي ، 2022 ، صفحة 177).

- **سلامة المعاملات والمعلومات البنكية الإلكترونية:** تعتبر الحماية والأمان الركيزة الأساسية التي تقوم عليها العمليات البنكية الإلكترونية فهي لا تقتصر فقط على الجوانب التقنية كحماية الأجهزة وشبكات بل تمتد لتشمل الجانب القانوني أيضاً. إن الهدف الاسمي للبنوك هو كسب ثقة العملاء من خلال توفير بيئة آمنة للمعلومات ولتحقيق ذلك لا بد وجود تشريعات قانونية صارمة تحمي المستخدمين من الجرائم الإلكترونية وسوء استخدام التكنولوجيا وهو ما يستدعي بناء استراتيجية شاملة تضمن أمن المعلومات للبنك والعميل على حد سواء (د. بودية و سبيحي ، 2022 ، صفحة 177).

ثانياً: مخاطر مالية

- **خطر غسيل الأموال عبر وسائل الدفع الإلكتروني:** لقد أدى التطور التقني الكبير في وسائل النقل وتحويل الأموال عبر الحدود والاعتماد الواسع على الشبكات المعلوماتية إلى ظهور تحديات أمنية معقدة من أبرزها تزايد عمليات غسيل الأموال ويقصد بهذا المصطلح محاولة إدخال أموال ناتجة عن أنشطة غير قانونية (مثل التجارة غير المشروعة أو التهرب الضريبي) في القنوات المصرفية الشرعية بطريقة تجعل من صعب تتبع مصدرها الأصلي. إن خطورة هذه العمليات تكمن في قدرة الشبكات الاجرامية على استغلال السرعة والسهولة التي توفرها أنظمة الدفع الإلكتروني لإخفاء هويات المتعاملين. إن خطورة هذه العمليات تكمن في قدرة الشبكات الاجرامية على استغلال السرعة والسهولة التي توفرها أنظمة الدفع الإلكتروني لإخفاء هويات المتعاملين وهذا لا يهدد أمان النظام المصرفي فحسب بل يؤدي إلى آثار اقتصادية سلبية وخيمة مثل إفساد المعاملات المالية النظيفة والتسبب في اضطرابات حادة في أسعار الأوراق المالية داخل البورصات التي تستقبل هذه الأموال المشبوهة (شايب باشا ، 2018 ، الصفحات 40 - 41).

- **مخاطر تحصيل الضريبي:** يواجه النظام الضريبي التقليدي تحديات جوهرية عند التعامل مع التدفقات التجارة الالكترونية حيث تبرز إشكالية التحديد الدقيق للمكلف بالضريبة نظرا لخاصية اللامادية التي تتميز بها المعاملات الرقمية مما يصعب من المسؤولين الادارة الضريبية في الرقابة والتحصيل، ومن جهة أخرى هناك مخاطر تآكل الوعاء الضريبي نتيجة لسهولة انتقال الرساميل الرقمية نحو أقاليم ذات ضغط ضريبي منخفض وهو ما يضعف الحصيلة السيادية للدولة كما ان ارتفاع التكاليف الادارية المرتبطة بمتابعة هذه العمليات وتدقيقها تقنيا قد يحد من الكفاءة الاقتصادية للضريبة مما يستوجب البحث عن آليات تحصيل مبتكرة تتلاءم مع طبيعة الاقتصاد الافتراضي (قشاع ، 2019 ، الصفحات 147 - 148).

- **مخاطر أسعار الصرف:** تعتبر مخاطر أسعار الصرف من التحديات الهامة التي تواجه المؤسسات المالية وتتمثل في احتمال فقدان جزء من قيمة الأصول نتيجة للتقلبات المستمرة في أسعار صرف العملات الأجنبية وبالرغم من وجود قواعد محاسبية تهدف لتوضيح هذه المخاطر والحد منها إلا أن عدم استقرار السوق قد يؤدي إلى زيادة الأعباء المالية على البنوك خاصة في حالة وجود مراكز مالية مفتوحة لعملات معينة (قاشي و العثماني، 2010، الصفحات 247 - 248).

الفرع الثاني: مخاطر الدفع الالكتروني غير التنظيمية

أولاً: مخاطر صعوبة الهيكلية التقنية:

تعتبر الهيكلية التقنية لنظام التحويلات المالية الالكترونية أحد أكبر التحديات التي تواجه عصرنة القطاع المصرفي اذ تتوقف كفاءة هذه الأنظمة على مدى تكامل البنية التحتية البرمجية لدى كل من المؤسسة المالية والزبون. وتكمن الخطورة في تعدد الوسائط التقنية المشاركة في اتمام العملية (من برمجيات الزبون إلى غرفة المقاصة الآلية)، مما يرفع احتمالية حدوث فجوات تقنية أو انقطاعات في الاتصال قد تعطل تسوية المعاملات في الوقت الحقيقي. بينما ميزة قابلية التجزئة في التحولات الإلكترونية رغم أهميتها في توفير الجهد والتكلفة إلا انها تفرض متطلبات تقنية معقدة لضمان دقة التوزيع ومنع الأخطاء البرمجية الناتجة عن تداخل قواعد البيانات وهو ما يتطلب استثمارات ضخمة في هيكلية أنظمة الحماية والرقابة التقنية المستمرة (د.مداح و بارك ، 2010، صفحة 67).

ثانيا: المخاطر القانونية

العمليات المصرفية الالكترونية وضع البنوك أمام جملة من تحديات والمخاطر القانونية التي أكدت عليها لجنة بازل وتنشأ أساسا من الفجوة الموجودة بين التطور التقني السريع والتشريعات التقليدية التي قد لا تغطي كافة جوانب المعاملات الرقمية، وتظهر هذه المخاطر بوضوح عندما يتعلق الامر بتحديد المسؤولية القانونية عند حدوث نزاع بين البنك والزبون في الفضاء الافتراضي أو عند غياب نصوص قانونية واضحة تحمي المتعاقدين لدى اصبح من ضروري على المؤسسات المصرفية سن قوانين واجراءات وقائية تضمن سلامة المعاملات الرقمية لتجنب وقوع النزاعات القضائية بين الاطراف (بن شريف ، مجلة الاقتصاد الجديد، 2010، صفحة 158).

- خطر تزوير بطاقات الدفع الإلكتروني: يعد تزوير بطاقات الدفع الإلكتروني من أخطر الجرائم التي تهدد ثقة المتعاملين في النظام المالي الرقمي ولا يتوقف هذا الخطر عند مجرد التقليد المادي لشكل البطاقة بل يمتد ليشمل قرصنة البيانات الحساسة المخزنة عليها مثل الارقام السرية وتفاصيل الحسابات والتي غالبا ما تتم عبر ثغرات تقنية أو اختراقات لقواعد بيانات المؤسسات المالية. وتبرز صعوبة مواجهة هذا الخطر في ظهور أساليب تقنية متطورة مثل استنساخ الشرائح الذكية وتوليد ارقام بطاقات وهمية باستخدام برمجيات متخصصة. هذه العمليات التزوير لا تسبب خسائر مالية مباشرة للعملاء والبنوك فحسب بل تفرض أعباء إضافية على النظام المحاسبي والرقابي بضرورة تعزيز آليات التشفير وتطوير نظم حماية قادرة على كشف العمليات المشبوهة قبل إتمامها (حاج مخناش و شمشم ، 2019، الصفحات 1120 - 1121).

- خطر قرصنة التوقيع الإلكتروني: تتمثل هذه العملية في اختراق الخصائص الأمنية لوسائل الدفع الإلكتروني عبر التلاعب بالتوقيع الذي يثبت هوية المستخدم، وتأخذ هذه القرصنة أشكالا متعددة منها: التزوير المباشر: من خلال إضافة أو تعديل البيانات الرقمية المرتبطة بالتوقيع لإعطاء المعاملة صفة شرعية.

التقليد الكلي أو الجزئي: يتم استنساخ التوقيع الإلكتروني الخاص بصاحب البطاقة واستخدامه في عمليات دفع غير مصرح بها.

تزيف المحررات: وقد يمتد الامر لقرصنة الإشعارات والمستندات الرسمية التي تصدر بناءً على هذا التوقيع مما يؤدي في النهاية إلى الاعتماد وثائق دفع غير صحيحة بناءً على بيانات مزورة (شايب باشا ، 2018، صفحة 39).

- خطر استخدام غير المشروع لبطاقة الدفع الالكتروني (الحامل، المصدر، التاجر): تتعدد صور الاستخدام غير المشروع لبطاقة الدفع الالكتروني بحسب الطرف المتسبب في الخطأ ويمكن تقسيم هذه المسؤولية والمخاطر إلى ثلاث فروع أساسية:

خطأ حامل البطاقة: تظهر مسؤوليته عند اساءة استعمال وفي هذه الحالة يكيف فعله كخطأ تقصيري يلزمه بالتعويض عن الأضرار التي قد تلحق بالبنك أو الغير.

خطأ البنك المصدر: يتحمل البنك مسؤولية في حال استمرار العمل بالبطاقة رغم استلامه إخطاراً من العميل بضياعها أو سرقتها كما يمتد خطأ البنك ليشمل التقصير في التحقيق من هوية وأهلية العميل عند التعاقد مما يجعله مسؤولاً عن الاضرار الناتجة عن إهماله في الرقابة وتأمين النظام.

خطأ التاجر: يبرز خطر التاجر عند قبوله التعامل ببطاقة ضائعة أو المسروقة رغم إبلاغه بمواصفاتها أو قيامه بسحب مبالغ مالية تفوق الرصيد المتاح للعميل بالتواطؤ مع أطراف أخرى إن قبول التاجر للبطاقة في ظروف مشبوهة يجعله شريكاً في الخطأ ويحمله المسؤولية المدنية عن الأضرار المحققة (قارس، 2020، الصفحات 296 - 297 - 298).

- مخاطر انتهاك البيانات الشخصية: تعتبر مخاطر انتهاك البيانات الشخصية من أكثر التحريات التي تواجه كفاءة أنظمة الدفع الإلكتروني يعتمد نجاح أي عملية دفع بشكل أساسي على السرية وأمان معلومات المستهلك فأن سوء معالجة هذه البيانات أو تعرضها لتغيير أو النشر غير مصرح به لا يترتب عليه خسائر مالية فقط بل يؤدي إلى فقدان الثقة في المنظومة المصرفية الالكترونية ككل (بساعد ، 2022، صفحة 1397).

الفرع الثالث: مخاطر أخرى

- مخاطر السطو والاعتداء على وسائل الدفع الالكتروني (البطاقات البنكية): تعتبر سرقة البطاقة أو ضياعها من المخاطر المباشرة التي تواجه مستخدمي أنظمة الدفع الالكتروني حيث تترتب عليها مسؤولية قانونية وعقدية تقع على عاتق حاملها بضرورة الحفاظ عليها وعلى سرية بياناتها وتتخذ هذه المخاطر أشكالاً

متعددة فقد تتم بطرق تقليدية عبر اختلاس البطاقة ماديا او بطرق حديثة تعتمد على اختراق الانظمة البنكية والحصول على بيانات البطاقة ورقمها السري إلكترونيا وفي كلتا الحالتين تظل مسؤولية صاحب البطاقة قائمة عن العمليات التي تسبق التبليغ عن فقدانها كما تزداد خطورة هذا النوع من الجرائم عند اقتران السرقة بالحصول على الرقم السري سواء عبر الاهمال أو التواطؤ مما يسهل استغلالها من قبل الغير في سحب الاموال أو الوفاء بها ويضع الجاني تحت طائلة العقوبات الجزائية المنصوص عليها قانونيا (مخلوفي و هوام، 2017، صفحة 359).

- مخاطر السمعة: تعد سمعة البنك من أهم أصوله المعنوية وهي معرضة للتضرر بشكل كبير في حالة الفشل في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية بكفاءة، فعدم الالتزام بمعايير الامان والسرية وسرعة الاستجابة لطلبات الزبائن عبر الانترنت قد يؤدي إلى تكوين صورة سلبية عن المؤسسة ومن أجل حماية مكانته في السوق وتجنب أي آثار سلبية قد تمس ثقة المتعاملين يقع على عاتق البنك ضرورة تطوير آليات الرقابة مستمرة ومتابعة دقيقة لأداء كافة نشاطات الصيرفة الالكترونية لضمان جودتها واستمراريتها (بن زغيد و حركات ، 2018، صفحة 669).

- مخاطر ضعف الوعي الرقمي في بيئة الدفع الإلكتروني: تعتبر الامية الرقمية من أبرز تحديات التي تواجه أنظمة الدفع الإلكتروني خاصة في البيئة الجزائرية فلا يقتصر الامر على مجرد الجهل بالتقنية بل يشمل كبار السن والقائطين في المناطق النائية التي تعاني من ضعف التغطية وبطء تدفق البيانات، وان غياب الوعي بكيفية التعامل من تطبيقات المالية قد يوقع المستخدم في أخطاء غير مقصودة كإدخال البيانات خاطئة وكذلك الوقوع ضحية لعمليات احتيال عبر الروابط وتطبيقات غير موثوقة، وهذا ما يفرض ضرورة ملحة لتكثيف الحملات التوعوية وتطوير بنية تحتية رقمية سهلة الاستخدام مع وضع قوانين تضمن تعويض المستهلك وحمايته آليا من هذه المخاطر (مرابط و بومحراث ، 2026، صفحة 1093).

بناء على ماسبق نستخلص أن المخاطر المرتبطة بالدفع الإلكتروني لا تعني أبدا عجز هذه الأنظمة أو ضرورة التخلي عنها بل هي تحدي يرافق التحول الرقمي، لذا فإن الكفاءة الحقيقية للمعاملات المالية لا تتحقق بمجرد توفر التقنية وإنما بمدى قدرة المؤسسات على بناء منظومة آمنة و رقابية قوية وقادرة على استباق هذه التهديدات و تأمين بيانات الزبائن بشكل مستمر .

المطلب الثاني: دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المعاملات المالية

تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز كفاءة المعاملات المالية من خلال زيادة الشفافية المالية ومكافحة التهرب الضريبي، مما يؤدي إلى تعزيز الرقابة المالية للدولة. وتساهم اقتصاديا في تكثيف النشاط

الاقتصادي وتنوعه من خلال جذب الاستثمارات ورجال الأعمال وقدرتها على تخفيض التكاليف والأعباء الإضافية في التعاملات وتقليل الاعتماد على السيولة النقدية (علي طلال و آيت عويده، صفحة 15). وكذلك رقابة التقنية عالية لاعتماد هذه الوسائل على تكنولوجيا الرقابة الإلكترونية التي تحمي بيانات الحامل من التزوير أو التغيير. كما تضمن الكفاءة من خلال السرية التامة بربط العمليات برمز سري خاص لا يمكن إتمام السحب أو الدفع بدونه مما يوفر ذاتية للمعاملة المالية (عابد و شريف حسان، 2024، صفحة 19). و تقلل الضغط وتساعد في معرفة من دفع لمن وفي أي وقت ومكان بدقة متناهية وتتيح للمتعاملين الوصول الى الخدمات المالية على مدار 24 ساعة ومن أي مكان (عابد و شريف حسان، 2024، صفحة 20).

تساهم في تعزيز الكفاءة المالية من خلال توفير الائتمان المجاني لحاملها مما يمنحه مرونة أكبر في إدارة المصاريف، وكذلك زيادة حجم المبيعات بالنسبة للتجار ورفع مستوى الأرباح والعوائد للمؤسسات المصرفية من خلال الرسوم والفوائد المحصلة، وهذا ما يؤدي في النهاية إلى تنشيط الحركة المالية وتحسين المردودية الاقتصادية (أبو بكر و قاجة ، 2016، صفحة 50).

وتحقق هذه الأنظمة كفاءة زمنية عالية باعتبارها وسيلة مرنة تضمن الإتمام السريع للصفقات التجارية والوفاء بالالتزامات المالية في شتى أرجاء العالم، وتبرز هذه السرعة في إمكانية التنفيذ الفوري للأوامر مثل القدرة على إيقاف التعامل بالوسيلة فوراً في حالة ضياعها، مما يوفر استجابة لحظية تحمي الأطراف المتعاملة وتضمن انسيابية المعاملات دون تأخير. وضمان الدرجة العالية من الدقة عند إجراء عمليات التسوية والمقاصة بين البنوك. ويظهر ذلك بشكل أساسي في قدرة هذه الأنظمة على تقادي الأخطاء التي قد تحدث أثناء عملية عد النقود يدوياً، كون أن العمليات المالية في هذا النظام آلية بالكامل وهذا يضمن سلامة الحسابات ومطابقتها تامة للقيم المالية المتداولة (السايس و نيلي، 2020، الصفحات 12 - 13). وتعزز كفاءة المعاملات المالية من خلال تحسين التدفق النقدي حيث تضمن هذه الأنظمة إتمام التحويلات المالية بشكل إلكتروني موثوق وآمن بين الأطراف مما يرفع من سرعة النقل النقدي بين الاطراف وتنظيم الدفعات والاتفاق على وقت الاقتطاع وقيمة التحويلات المالية بدقة مما يساعد المؤسسات على إدارة سيولتها بفعالية أكبر وتقليل الحاجة إلى اموال السائلة (بوسكران و عزوف، 2018، صفحة 14).

ومن خلال ما سبق ذكر نلخصه في الشكل التالي:

الشكل رقم 2: دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز أبعاد الكفاءة المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على ماسبق

يفسر الشكل أعلاه النموذج التفسيري لدور أنظمة الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة المعاملات المالية حيث يوضح وجود علاقة ترابطية متكاملة تمر عبر ثلاث مستويات فتوفر مقومات النظام الرقمي من البنية التحتية ووسائل دفع وأمان و تنوع الخيارات ،يساهم مباشرة في تحسين ابعاد الكفاءة المالية من خلال تسريع وقت المعالجة و تخفيض تكاليف الرسوم و تقليل الأخطاء البشرية مع ضمان الحماية من الاختراقات و تؤدي هذه المنظومة في النهاية إلى تحقيق الكفاءة الشاملة للمعاملات المالية عبر تحسين الاداء المالي للمؤسسات، زيادة رضا المتعاملين، وتسهيل إدارة التدفقات النقدية.

إن إدراكنا لأهمية الدفع الإلكتروني ومخاطره وأثره على الكفاءة، من ضروري البحث في الجانب التطبيقي والعملية لهذه المنظومة لابد من توفر بنية تحتية قوية ووسائل دفع متنوعة تلبي احتياجات المستخدمين.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في تبني وسائل الدفع الالكترونية

إن إرساء منظومة رقمية متكاملة يتطلب توفر مجموعة من المقومات و الشروط الاساسية التي تضمن قبولها و استمراريتها و في هذا السياق يمكن نجاح وسائل الدفع الإلكترونية بتوفر مجموعة من العوامل التي تضمن قبولها من طرف المستخدمين و من أبرز هذه العوامل مايلي:

الفرع الأول: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكترونية

يمكن نجاح وسائل الدفع الإلكترونية بتوفر مجموعة من العوامل التي تضمن قبولها من طرف المستخدمين ومن أبرز هذه العوامل ما يلي:

1. **الاستقلالية:** يقصد بيها قدرة وسيلة الدفع على العمل دون الحاجة لبرامج معقدة أو إجراءات خاصة من قبل التاجر أو المستهلك فكلما كان نظام الدفع مستقبلاً وبسيطاً في إعداد زادت فرص انتشاره وقبوله كبديل للوسائط التقليدية.

2. **التطابقية:** وتعد من أهم العوامل أي يجب أن تكون وسيلة الدفع تتماشى مع مختلف أنظمة التشغيل والأجهزة، وهذا يضمن وصول الخدمة لأكبر شريحة ممكنة من المستخدمين بغض النظر عن نوع أجهزتهم أو حساباتهم المصرفية.

3. **الأمن والحماية:** يجب أن يضمن النظام حماية البيانات المالية والشخصية وتوفير مستويات عالية من الأمان والذي يعتبر الركيزة الأساسية لكسب ثقة المتعاملين.

4. **الرسوم وتكلفة:** كلما كانت العمولات والرسوم المفروضة على عمليات الدفع منخفضة يشجع ذلك التجار والزبائن على استخدام هذه الوسائل بشكل يومي.

5. **سهولة الاستخدام:** يجب أن تكون وسيلة الدفع بسيطة وغير معقدة، يستطيع أي فرد استخدامها بسهولة.

6. **مدى انتشارها:** لاعتبار وسيلة الدفع ناجحة يجب أن تحظى بقبول واسع لدى شريحة كبيرة من الأطراف المتعاملة، فكلما زاد عدد أماكن تقبلها زاد إقبال المستهلكين على التعامل بها.

مما سبق وجدنا أن نجاح وسائل الدفع مرهون بتوفر معيار الثقة والأمان غير أنها مهددة بظهور ثغرات أمنية وجرائم تؤثر سلباً على مسارها، وهذا ما يدفعنا لدراسة الجانب العكسي الذي يهز ثقة المتعاملين في هذه الأنظمة.

الفرع الثاني: العوامل المعرقة لوسائل الدفع الإلكتروني

على الرغم من مزايا العديدة لوسائل الدفع الإلكتروني، إلا أنها تواجه مجموعة من التحديات تعرقل مسارها ومن أبرزها العراقيل التالية (بوعشيبه و غيشي، 2022-2023، الصفحات 46 - 47):

(1) الجرائم الإلكترونية

وتعرف الجرائم الإلكترونية بأنها فعل غير مشروع تستخدم فيها الوسائط التكنولوجية كأداة لارتكابه، يمكن تصنيفها إلى:

– الجرائم الماسة بمعطيات الحاسوب: تشمل إتلاف المعلومات وبرامج الحاسوب أو غش الحاسوب بهدف الحصول على الأموال والإيجار بالمعطيات.

– الجرائم الماسة بالحياة الخاصة: وهي الاعتداء على البيانات الشخصية السرية والمحمية.

– الجرائم الماسة بحقوق الملكية الفكرية: كقرصنة البرمجيات وتقليد العلامات التجارية واستغلالها دون ترخيص.

– التزوير واحتيال المعلومات: ويشمل تغيير البيانات وتزويرها لتحقيق مكاسب غير قانونية.

(2) جرائم البطاقات البنكية

تعتبر البطاقات البنكية هدفا رئيسيا لعمليات الاحتيال نظرا لارتباطها المباشر بحسابات الائتمان ومن صورها:

– الاستخدام غير المشروع من قبل حامل البطاقة: كاستخدامها وهي منتهية الصلاحية أو تجاوز سقف السحب المسموح به وكذلك استخدامها في عمليات سحب احتيالية.

– الاستخدام غير المشروع من قبل الغير: ويشمل استخدام البطاقات المسروقة أو المفقودة أو استخدام البطاقات المزورة.

نستنتج أن الجرائم الإلكترونية وتزوير البطاقات يشكلان العائق الأكبر أمام تطور الدفع الإلكتروني، ليس بسبب الخسائر المادية فقط بل لزعزعت ثقة المتعاملين أيضا. مما يستوجب الموازنة بين تطوير التقنيات ونشر الوعي الوقائي لضمان الاستمرارية وكفاءة هذه المعاملات.

خلاصة :

نستخلص مما سبق دراسته في هذا الفصل أن الدفع الإلكتروني يمثل الركيزة الأساسية لمنظومة الصيرفة الحديثة وأصبح ضرورة حتمية فرضتها متطلبات تطور العصر الرقمي لتجاوز عيوب المعاملات النقدية التقليدية، وقد تبين أن نجاح أدواته المتنوعة يرتكز على بيئة تقنية وقانونية تضمن السرعة والأمان وتقلل من الجهد والتكلفة. غير أن هذا يظل وسيلة لتحقيق غاية أسمى داخل المؤسسات وهي الوصول إلى أقصى درجات الكفاءة في إدارة المعاملات المالية وهو ما يستوجب البحث في ماهية هذه المعاملات وكيفية قياس المؤشرات كفاءتها وصولاً إلى العلاقة النظرية التي تربط بين تبني أنظمة الدفع الرقمية وتحسين مستوى الأداء المالي العام.

الفصل الثاني:
كفاءة المعاملات
المالية في المؤسسات

تمهيد

تُعد المعاملات المالية من الركائز الأساسية التي تقوم عليها الأنشطة الاقتصادية داخل المؤسسة إذ تمثل مختلف العمليات المرتبطة بتدفقات الأموال وإدارتها، سواء تعلق الأمر بعمليات التحصيل، الدفع، التسوية، أو المراقبة الموارد المالية. وباعتبار أن المؤسسة تسعى دائما إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية، فإن تحسين إدارة هذه المعاملات يشكل عاملا حاسما لضمان الاستقرار المالي وتعزيز الأداء العام. وفي ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي ونتيجة التطور التكنولوجي المتنامي، برزت الحاجة إلى رفع كفاءة المعاملات المالية من خلال تبني أساليب حديثة تساهم في تقليص التكاليف، تسريع إنجاز العمليات والحد من الأخطاء والمخاطر التشغيلية كما أصبح أن تحقيق الكفاءة المالية مؤشرا مهما لما قدرة المؤسسة على استغلال مواردها بالشكل الأمثل وتحقيق نتائج إيجابية في بيئة تنافسية متغيرة.

وانطلاقا من ذلك، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري شامل حول مفهوم المعاملات المالية داخل المؤسسات الاقتصادية وكيفية إدارتها، مع التطرق إلى مفهوم الكفاءة المالية وأبرز مؤشراتهما كما سيتم التركيز على العلاقة النظرية التي تربط بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين كفاءة المعاملات المالية باعتبار أن هذه الوسائل أصبحت تمثل أحد أهم الأدوات الحديثة لتطوير الأداء المالي داخل المؤسسات.

وتقصد هذه الدراسة بكفاءة المعاملات المالية قدرة المؤسسة على إنجاز العمليات المالية بسرعة ودقة وبأقل تكلفة وجهد ممكن، مع ضمان الأمان والشفافية في المعالجة. ولا يقصد بها الأداء المالي العام بمعناه المحاسبي الواسع، وإنما الكفاءة المرتبطة بإنجاز المعاملات والخدمات المالية اليومية.

وعليه يشكل هذا الفصل قاعدة نظرية أساسية تمهد الفصل التطبيقي الذي سيتم من خلاله دراسة أثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية في المؤسسة.

المبحث الأول: مفهوم المعاملات المالية وإدارتها

تُعد المعاملات المالية حجر الزاوية في النشاط الاقتصادي المعاصر. ومع التطور المتسارع في التكنولوجيا المالية، لم تعد هذه المعاملات مجرد تبادل بسيط للأصول أو الأموال، بل أصبحت منظومة متكاملة تتطلب آليات إدارة دقيقة لضمان كفاءتها وحمايتها من المخاطر، يهدف هذا المبحث إلى الإحاطة بالإطار المفاهيمي للمعاملات المالية من خلال استعراض ماهيتها وأبرز أنواعها، لم يعد كافياً فهم هذه المعاملات في إطارها التقليدي فحسب، بل أصبح من الضروري دراسة آليات إدارتها وتوجيهها لضمان استقرار المؤسسات المالية وتحقيق كفاءتها التشغيلية.

المطلب الأول: مفهوم المعاملات المالية وخصائصها

يشكل فهم المعاملات المالية الركيزة الأساسية لاستيعاب آلياتها وتأثيرها في البيئة الاقتصادية المعاصرة. وعليه، يهدف هذا المطلب إلى ضبط المفهوم الدقيق للمعاملات المالية وتحديد أبرز خصائصها، وذلك من خلال تقسيم الدراسة إلى الفرعين التاليين:

الفرع الأول: مفهوم المعاملات المالية:

المعاملات المالية عرفت في هيئة الأوراق المالية والبورصات (Securities and Exchange Commission):

تتمثل المعاملات المالية أنها تلك المعاملات الذي يترتب عنها تغيرات في قيمة الأصول والخصوم المالية للوحدات الاقتصادية، سواء كانت أطراف اقتصادية محلية أو أطراف اقتصادية خارجية. (EUROPEAN، 2010)

كما عرفت أيضاً أن المعاملات المالية هي إجراء تعاقدية متفق عليه يكون بين طرفين المدين والدائن، حيث يترتب عليه التزام مقابل له أو تحويل ملكية أو اكتتاب وبذلك يكمن دور المعاملات المالية في إنشاء أو إنهاء الروابط بين الوحدات الاقتصادية. (EUROPEAN، 2010)

يمكنها أن تتجسد بوسيط (الأوراق النقدية، العملات، الكمبيالات، الأوراق المالية)، أو أن تكون عبارة عن اكتتابات في حسابات الأطراف (الودائع الأسهم والسندات).

أيضا المعاملات المالية هي مجموعة من العمليات الاقتصادية ذات المنفعة المتبادلة لكلا الطرفين، يتم القيام بهذه المعاملات من طرف الأفراد أو المؤسسات بالتعاون مع المصف من أجل تحقيق الربحية وتعزيز الأداء المالي. (ناجي الذيب معلا، 2007، صفحة 40)

بناءً على ما سبق يمكننا تعريف المعاملات المالية بأنها هي كل العمليات التي تتضمن حركة نقدية أو التزاما ماليا داخل المؤسسة أو بينها وبين محيطها الخارجي، مثل الموردين والعملاء والبنوك وتعد أداة أساسية من أجل تنظيم التدفقات المالية وتنظيم الاستقرار المالي للمؤسسة.

الفرع الثاني: خصائص المعاملات المالية:

تمتاز المعاملات المالية بعدة خصائص نذكر منها: (شعبان فرج، 2014/2013، الصفحات 31-32)

- ❖ أنها معاملات معنوية لا يمكن للمستفيد تفحصها أو لمسها قبل الحصول عليها تسعى لإشباع الاحتياجات المالية ولها عدة أشكال مثل منح الائتمان وفتح حسابات مصرفية.
- ❖ تتميز المعاملات المالية بأنها كل متكامل فلا يمكن تجزئتها بل يجب القيام بها كعملية واحدة مترابطة من أجل الوصول إلى الهدف المحدد.
- ❖ تشكل المعاملات المالية مجموعة واسعة حيث يتعين على المصارف أن تقدم مجموعة متنوعة من المعاملات المالية لتلبية رغبات العملاء الائتمانية والتمويلية وعادة ما يفضل العميل التعامل مع مصرف واحد يقدم له جميع رغباته.
- ❖ وجود الطلب مرتبط بوجود مصارف لذلك يجب أن يكون هناك انتشارا جغرافيا لفروع البنوك فعليا فكلما توسعت المصارف جغرافيا كلما زاد اتساع حاجات الأفراد والمؤسسات إلى التمويل مما يدفع إلى نشأة مصارف جديدة.
- ❖ المعاملات المالية هي خدمات لا يمكن تخزينها أو إنتاجها مسبقا وانتظار العميل بل يتم القيام بها واستهلاكها في ان واحد.
- ❖ عدم القدرة على الحكم على جودة المعاملات المالية باستخدام مقاييس ثابتة لأن الحكم النهائي مرتبط بمدى تلبية احتياجات العميل. (محمد عبد الخالق، 2010، صفحة 21)

يتبين لنا من خلال هذه الخصائص أن المعاملات المالية هي عبارة عن خدمات غير ملموسة، متكاملة، متنوعة حيث تعتمد بشكل كبير على الثقة والكفاءة، وتتأثر بانتشار المصارف وتطورها، بينما يعتبر رضا العميل هو المعيار الأساسي لتقييم جودتها.

المطلب الثاني: أنواع المعاملات المالية

في كل مؤسسة يتم تنفيذ نوع مختلف من المعاملات هذا راجع إلى اتجاه الشركة وشكل ملكيتها على سبيل المثال: تقوم المؤسسات المصرفية بإجراء معاملات الإقراض وفتح حسابات الودائع، وإصدار النقد وما إلى ذلك.

بالإضافة إلى ذلك، يشارك كل كيان تجاري تلقائياً في المعاملات النقدية وبالتالي فإن المعاملات المالية هي أي أنشطة تسوية داخل المؤسسة أو تلك التي يشارك فيها العملاء والشركاء المستفيدون.

أولاً: المعاملات المصرفية:

1. مفهوم المعاملات المصرفية:

حسب منير إبراهيم الهندي فإن المعاملات المصرفية هي عبارة عن تقديم مجموعة من الخدمات المالية من أجل تحقيق الربح، وهي عبارة عن أنشطة تشمل قبول الودائع ومنح القروض. (منير إبراهيم الهندي، 1996 ، صفحة 45)

وفي تعريف آخر لفريدريك ميشكن يرى أن المعاملات المصرفية لا تقتصر على عدد محدود من الأنشطة بل تشمل مجموعة واسعة من الخدمات والأنشطة المالية التي تقوم بها المصارف لصالح العملاء من أجل زيادة كفاءة المعاملات وتحقيق الربح. (Mishken Frederic، 2018، صفحة 45)

وعليه من التعريفين السابقين نستخلص أن المعاملات المالية المصرفية هي مجموعة العمليات التي تقدمها المصارف لعملائها بحيث ترتبط هذه المعاملات بالوظائف الأساسية للمصارف كما أنها تحقق مصدر أرباح المصرف وحاجيات الأفراد.

2. أنواع المعاملات المصرفية:

✓ المعاملات المصرفية التقليدية:

وهي كل ما تقدمه المصارف من معاملات مقابل حصولها على عمولات مثل:

- فتح الحسابات بالعملة المحلية والاجنبية.
- صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والاجنبية.
- اصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.
- تحصيل الشيكات لصالح الزبائن.
- معاملات متعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية وتشمل إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن والمساهمة في رؤوس أموال المشاريع. (فؤاد حمودي العطار و علاء فرحات الطالب، 2010 ، صفحة 20)
- ✓ المعاملات غير المصرفية (الالكترونية):

3. مفهوم المعاملات المالية الالكترونية:

هناك عدة تعريفات للمعاملات المالية الالكترونية نوجزها فيما يلي:

المقصود بالمعاملات الالكترونية هو أن يتم القيام بالعمليات المصرفية عبر طرق رقمية أي عن طريق استعمال تقنيات الإعلام والاتصال سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالتحويل أو بالتعامل بالأوراق المالية وفي ظل هذا النوع من العمليات لا يضطر العميل للتنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام بالعمليات في مكانه دون أي جهد. (العطار فؤاد حمودي و علاء فرحات، 2018، صفحة 14)

يقصد بالمعاملات المصرفية الالكترونية على انها المعاملات المصرفية التقليدية باستخدام الأجهزة والانظمة الالكترونية.

نظرا لتطور الأساليب التكنولوجية الحديثة والتوسع في استخدامها ظهرت وسائل دفع جديدة في صورة وسائل الكترونية.

4. أنواع المعاملات المالية الالكترونية:

الفرع الأول: معاملات النقود الإلكترونية

إن الحديث عن النقود الإلكترونية يقتضي بداية بتعريفها ثم تحديد خصائصها الأساسية وذلك كما يلي:

أولاً: تعريف النقود الإلكترونية

لقد أعطيت للنقود الإلكترونية العديد من التعاريف منها:

النقد الإلكتروني تمثل مجموعة متنوعة من المنتجات المدفوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية والنقد الإلكتروني تشمل الصور التالية: (الشورى جلال عايد، 2008 ، الصفحات 57-58)

الصورة الأولى: هي البطاقات التي يتم شحنها مسبقا ويتم الحفاظ على قيمتها وتسمى بمحفظة النقد الإلكتروني ويتم استخدامها لأغراض متعددة.

الصورة الثانية: بشكل عام هي عبارة عن رصيد مالي مسبق الدفع، ولا يشترط ربطه مع حساب بنكي يتم استخدامه مباشرة كوسيلة دفع فورية عن طريق الأنترنت.

ويمكن تعريف النقد الإلكتروني على أنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتستعمل كأداة للدفع.

ثانيا: خصائص النقد الإلكتروني

تتميز النقد الإلكتروني بمجموعة من الخصائص نوجزها فيما يلي:

احتفاظ النقد الرقمية على قيمتها باعتبارها معلومات رقمية مستقلة غير مرتبطة بأي حساب بنكي.

✓ تحويل النقد الإلكتروني إلى أي شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.

✓ لا تحتاج إلى وجود طرف آخر وسيط لتأكيد أو مراجعة العملية.

✓ تستخدم في أي وقت بما يتماشى مع طبيعة الأنترنت ومتطلبات التجارة الدولية بين دول العالم.

✓ سهولة استخدامها مقارنة بوسائل الدفع الأخرى. (الشورى جلال عايد، 2008 ، الصفحات 57-58)

ثالثا: أساليب دفع النقد الإلكتروني

يمكن القول أن عملية الدفع بموجب النقد الإلكتروني تتم بإحدى الطريقتين الأولى يتم التعامل بالنقد الإلكتروني فيها من خلال شبكة الانترنت، أما الطريقة الثانية ويتم الدفع فيها بالنقد الإلكتروني من خلال بطاقات معدة سلفا لهذا الغرض ومن أهم أشكال هذه البطاقات هي:

1- **بطاقات الدفع:** وهي بطاقات بلاستيكية تستخدم لأغراض الدفع، حيث يوجد ثلاثة أنواع من البطاقات وهي:

1-1-البطاقات الائتمانية: هي التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، ويتم إدارتها عن طريق البنك المصدر لها من أبرز الجهات المصدرة لهذه البطاقات شركة فيزا كارد وماستر كارد. (إبراهيم، 2014 ص 58)

1-2-البطاقات الوفائية: لا تتطلب الدفع المسبق للبنك في صورة حساب جاري بل تتم المحاسبة معه شهريا وفقا للمشتريات التي قام بها، ويكون كل ذلك في حدود الحد الأقصى للبطاقة ويجب عليه سداد المبالغ المستحقة خلال الفترة المتراوحة بين 25 يوم إلى 45 يوم. (الهادي، 2015، صفحة 57)

1-3-البطاقات المدينة: وفيها يتم خصم فاتورة المشتريات مباشرة من حساب العميل، ومن أهم الشركات المصدرة شركة فيزا كارد وماستر كارد. (محمد قاسم فهمي السعيد، 2010-2011، صفحة 113)

2-بطاقات الائتمان الوهمية:

هي من الابتكارات الجديدة، في نظم الدفع حيث تمنح الجهة المصدرة للبطاقة رقما خاصا لكل عميل بدل الأرقام التقليدية للبطاقات، حيث يقوم بإدخال رقم العملية بدل رقم البطاقة أثناء قيامه بعملية المدفوعات. (ناظم محمد نوري الشمري و عبد الفتاح زهير عبد اللات، 2008، صفحة 48)

3-المحافظ الالكترونية:

المحافظ الالكترونية هي عبارة عن تطبيقات تتيح للمستهلك إرسال أو استقبال الأموال الرقمية عن طريق شبكة الانترنت، ويتم تحميل البرنامج من موقع الشركة المطورة له وذلك بالضغط على مفتاح DOWNLOAD، وبعد الانتهاء من عملية التحميل يشرع المستهلك في تثبيت البرنامج على القرص الصلب لجهاز الحاسب الالى الخاص به. (بوعافية رشيد و زويطة محمد الصالح، 2011، صفحة 156)

4-البطاقات الذكية:

هي بطاقة تملك نفس حجم بطاقة الائتمان مزودة بشريط ممغنط عليه رقم سري مشفر يحمل شريحة الكترونية أو أكثر تكون في شكل حاسوب صغير الحجم مزود بذاكرة متقدمة، حيث يكون قادرا على أن يخزن ويسترجع ويعالج البيانات. (رغويي زهرة و بومعزة هاجر، 2017، صفحة 41)

كما يمكن استخدامه في مجالات عديدة ومع إمكانية شحنها عند أي منفذ الكتروني.

الفرع الثاني: الأوراق التجارية الالكترونية:

يمكن تقسيم الأوراق التجارية الالكترونية على النحو التالي:

• المستند الالكتروني:

يعرف المستند الالكتروني على أنه رسالة بيانات تحتوي على معلومات تنشأ أو تدرج أو تخزن أو ترسل أو تستقبل كلياً أو جزئياً عبر وسيلة الكترونية أو رقمية أو ضوئية أو بأي وسيلة أخرى. (الرومي محمد أمين، 2008)

• الكمبيالة الالكترونية:

تشبه الكمبيالة الالكترونية الكمبيالة التقليدية، لوجود لعنصر الورق فيها وتحتوي على دعامة ممغنطة فهي تتطلب نفس البيانات الإلزامية التي تتوفر عليها الكمبيالة العادية لكنها تستلزم فضلاً عن ذلك بعض الشروط الأخرى وهي:

- إصدار الكمبيالة على نموذج مطبوع يدعم بمسح الكمبيالة، مما يتيح معالجتها والاطلاع عليها اليا وبصرياً.
- يجب أن تتضمن الكمبيالة اسم البنك المسحوب عليه. (بحماوي الشريف و سليمان مصطفى، 2017، صفحة 135)

• الشيكات الالكترونية:

تعد الشيكات الالكترونية بديلاً آمناً للنقود حيث أنه لا يختلف عن الشيكات التقليدية كثيراً، فهو يساعد في تسهيل وانتشار العمل مع ضمان حقوق أطراف العقد حيث أنه يتفادى ما يحدثه الشيك التقليدي من مشكلات في ضمان الوفاء، وأساليب النصب والاحتيال وللشيك الالكتروني فوائد عديدة نذكر منها: (بوهكة فتيحة و عوار حنان، 2016، صفحة 45)

✓ تخفيض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكاليف الموارد الورقية والطباعة.

✓ تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.

• الشيك الذكي:

الشيك الذكي هو شيك مزود بشريط ممغنط أو خلية تخزين مدمجة في أجزائه السميكة من الشيك لمواجهة مشكلة تزوير الشيكات، مسجل عليها بيانات غير مرئية مخزنة ومشفرة، تقرأ بواسطة جهاز قارئ مناسب ومن مزاياه: (سعيد، 2021، صفحة 300)

- تقليل الاحتيال ضد البنوك والمستفيدين من الشيكات.

- الشيك الذكي يعزز الثقة في المعاملات التجارية مما يدعم التنمية الاقتصادية ويساهم في الازدهار.

5. وظائف المعاملات المالية المصرفية:

تعد المعاملات المصرفية العمود الفقري للنظم الاقتصادية الحديثة، حيث تلعب دورا محوريا في تسيير الأنشطة الاقتصادية ودعم التنمية المحلية وتأخذ المعاملات المالية مكانة هامة من خلال دورها في الوساطة المالية بين المدخرين والمستثمرين، مما يساهم في تحسين استخدام الموارد المالية وزيادة الكفاءة.

في وقتنا الحالي نجد أن لها وظائف عديدة، وواسعة، تعطي العملاء القدرة على اتخاذ قرارات مالية فعالة ومن هذه وبالنظر إلى تطور المعاملات المصرفية الوظائف نجد: (بوهراوة و فاطمة مناع ، 2025 ، الصفحات 162-163)

I. **قبول الودائع:** هذه أهم وظيفة حيث البنك يأخذ أموال من العملاء والشركات ويضعها في حسابات مختلفة مثلا الحساب الجاري أو حساب التوفير من أجل أن تكون امانة وتكون سيولتها عالية حيث أن هذه الأموال تعتبر بمثابة مصادر تمويل للبنك يستخدمها من أجل منح القروض والاستثمار بشكل آمن.

II. **منح القروض والتسهيلات الائتمانية:** تشمل هذه العملية منح تمويلا للأفراد والشركات تكون عبارة عن قروض قصيرة أجل أو طويلة أجل أو تسهيلات ائتمانية مثل السحب على المكشوف والهدف منها التحفيز على الاستثمار.

III. **إدارة الدفع:** البنوك سهلت طريقة الدفع عن طريق التحويلات والشيكات وبطاقات الدفع دون عناء التنقل بين الأماكن، وهذا الشيء يجعل المعاملات التجارية أكثر سرعة ونظام مالي كفاء.

يتبين لنا أن العلاقة بين الودائع والقروض وإدارة الدفع عبارة عن حلقة دائرية يمكنها أن تعكس لنا وظيفة البنوك والتي تتمثل في إعادة توجيه الموارد المالية تظهر هذه الوظائف أن العمل المصرفي يرتكز على ثلاثة أشياء: الأمان، التمويل، والكفاءة. فقبول الودائع يعمل على تحويل الأموال الراكدة، ومنح القروض يمثل

المحرك الاستثماري، بينما توفر إدارة المدفوعات البنية التحتية للمعاملات. هذا التكامل هو ما يحقق 'الكفاءة المالية' التي تسمح بنمو الأنشطة التجارية وتخفيض التكاليف والوقت وتقليل الجهد."

ثانياً: المعاملات المالية الدولية:

مفهوم المعاملات المالية الدولية:

يمكن تعريفها أنها العمليات التي تشمل خلق وتبادل وتسديد الديون والأصول النقدية والمالية المرتبطة بمختلف المعاملات على المستوى العالمي.

كما تم تعريفها في مجال المالية الدولية لكل ما ينبثق عن التبادل الدولي من:

- تسوية قيم مدفوعات أو أثمان الصادرات والمستوردات ما بين الدول؛
 - تدفق الأموال بشكل قروض أو استثمارات من الدول المتقدمة والمنظمات الدولية والشركات متعددة الجنسيات إلى الدول النامية بهدف تمويل المشاريع التنموية أو الاستثمارية مباشرة؛
 - تدفق الأموال من الدول النامية إلى الدول المتقدمة لسداد أقساط وفوائد قروضها المستحقة أو تحويل أرباح استثمارات الشركات أو توظيفاً لمخزونات مواطني هذه الدول.
- كما يعرفها ميزان المدفوعات كحساب مالي تسجل فيه المعاملات التي تنطوي على أصول وخصوم مالية وتتم بين المقيمين وغير المقيمين. ويشير الحساب المالي إلى الفئات الوظيفية، والقطاعات، والأدوات وأجال الاستحقاق المستخدم في صافي معاملات التمويل الدولية، ويبوب الحساب المالي حسب الأداة الوظيفية. (قروج رودميلا، 2025/2024، صفحة 03)

نستنتج من خلال التعاريف السابقة أن المعاملات المالية الدولية هي كل المعاملات على الأصول والخصوم المحلية والتي تتمثل في مختلف الأنشطة المالية مثل الاستثمارات الأجنبية باستخدام أدوات مالية كالأسهم والسندات المتداولة في الأسواق المالية المضاربة أو التحوط باستخدام المشتقات المالية، والتمويل الدولي باللجوء إلى مختلف مؤسسات التمويل خارج البلد، وفي هذا السياق يتم التعامل بالعملات الأجنبية.

المطلب الثالث: إدارة المعاملات المالية

لا تقتصر كفاءة المعاملات المالية على مجرد تنفيذها، بل ترتبط أساساً بكيفية إدارتها وتوجيهها لضمان سرعة المعاملات وأمانها. وعليه، يسعى هذا المطلب إلى تبيان آليات إدارة المعاملات المالية، والوقوف على طبيعة التحويلات المالية الإلكترونية كأحد أهم المظاهر الحديثة لهذه الإدارة، وذلك من خلال الفروع التالية:

الفرع الأول: التحويلات المالية الإلكترونية

أولاً: مفهوم التحويلات المالية الإلكترونية

يعرف التحويل البنكي في أصله التقليدي أنه إجراء مصرفي يقوم على أساس نقل مبلغ مالي محدد من حساب العميل (الامر بالصرف) إلى حساب آخر، حيث يتم تسجيلها كحركة مدينة في حساب الأول ودائنة في حساب المستفيد، سواء تم ذلك داخل المؤسسة البنكية نفسها أو بين بنكين مختلفين. (قده حبيبة، 2014، الصفحات 30-46)

ولا يختلف التحويل الإلكتروني عن هذا المفهوم من خلال المضمون، إلا أنه يتميز باستخدام الوسائط الرقمية كالأنترنت لإصدار الأوامر عوضاً عن الأوراق، وقد يتم ذلك عن طريق أمر من العميل أو كجزء من عملية تعامل إلكتروني أوسع، وغالباً ما يتطلب وجود طرف ثالث تقني يضمن سلامة وأمان البرمجيات المستخدمة في تنفيذ هذه العملية وتتميز هذه الخدمة بأنها أسرع على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل خدمة إيداع الشيكات. (عمر و نور الدين زحوفي، 2018، الصفحات 249-261)

ثانياً: إيجابيات التحويلات المالية الإلكترونية

تتمتع التحويلات المالية الإلكترونية بجملة من المزايا التي تجعلها تتفوق على الأساليب التقليدية ويمكن حصرها في عدة نقاط وهي: (العربيد عصام فهد، 2001، صفحة 164)

تنظيم الدفعات: تضمن هذه الأنظمة تحديد المواعيد الزمنية للاقتطاع والتسديد، مما يساهم في تنظيم التدفقات المالية وتجنب التأخير في الوفاء بالالتزامات.

تيسير العمل: ساهمت المقاصة الآلية في اختصار الجهد والوقت، حيث ألغت ضرورة التنقل للعملاء أو التجار إلى مقرات البنوك، مما أدى إلى زيادة عالية في الخدمات المصرفية.

السلامة والأمان: في ظل التحول الرقمي لم يعد هناك بالضرورة الخوف من، ضياع الشيكات أو سرقة الأموال السائلة، وبالتالي تقليل الاعتماد على الأوراق الورقية. (Cash)

تحسين التدفق النقدي: تساعد الأتمتة على تسريع عملية انتقال الأموال بين الحسابات، مما يعزز من سرعة دوران رأس المال وموثوقية المعاملات النقدية بين الأطراف.

تقليل الأعمال الورقية: ساهمت في تقليل الاعتماد على الوسائل (Paperless) التحول نحو الإدارة اللاورقية التقليدية، مما يقلل من التكاليف.

توفير المصاريف: من خلال الاعتماد على شبكات المقاصة الآلية، تنخفض تكاليف إدارة العمليات المالية مقارنة بتكاليف الأنظمة التقليدية.

زيادة رضا العملاء: السرعة والدقة في التنفيذ تخلق وجهة نظر حسنة من طرف العميل، مما يعزز من روابط الثقة بين المؤسسات المالية وعملائها (أفراداً أو شركات) وتحقيق الرضا.

ثالثاً: آلية عمل التحويلات المالية الإلكترونية

تتم عملية التحويل المالي الإلكتروني انطلاقاً من قيام العميل بالمصادقة على نموذج دفع معتمد لفائدة المستفيد، وتتخذ هذه العملية مسارين إجرائيين تختلف فيهما خطوات التحقق والتسوية: (منير محمد الجنبهي و ممدوح محمد الجنبهي، 2005، الصفحات 15-18)

1. وجود وسيط: في هذه الحالة، يعمل الوسيط كحلقة وصل بين العميل وأنظمة المقاصة، وتتم العملية بالمراحل التالية:

- **إرسال الأوامر:** يقوم العميل بإرسال أوامر التحويل عبر وسائط الاتصال (المودم أو الشبكة) إلى الوسيط التقني ومن ثم يرسل نموذج التحويل المالي إلى بنك العميل.

- **التجميع والتوجيه:** يتولى الوسيط تجميع كافة الأوامر المالية وتوجيهها إلى نظام المقاصة الآلية، والتي تقوم بدورها بإرسال نموذج التحويل إلى البنك الذي يوطن حساب العميل

- **مرحلة الفحص والتدقيق:** يقوم بنك العميل بمطابقة أمر التحويل مع الرصيد المتاح، وتخلص هذه المرحلة إلى احتمالين

- **كفاية الرصيد:** حالة تغطية الرصيد لمبلغ التحويل يتم اقتطاع القيمة المالية مباشرة من حساب الأمر بالصرف وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في التاريخ المحدد للوفاء.

- **عدم كفاية الرصيد:** حالة عدم تغطية الرصيد لمبلغ التحويل يتم إرسال إشعار بالرفض لعدم التغطية المالية إلى الوسيط، الذي يقوم بدوره بإبلاغ العميل بفشل العملية.

2. عدم وجود وسيط

تعتمد هذه الحالة على توفر بنية تحتية برمجية خاصة لدى التاجر تسمح له بالارتباط المباشر بنظام المقاصة، وتتم وفق الخطوات التالية:

- **التسوية البنكية:** تتولى دار المقاصة مخاطبة البنك المعني لخصم المبلغ من حساب العميل وتحويله لحساب التاجر في الموعد المتفق عليه.

- **الضمان المالي:** يقوم العميل بتقديم نموذج الدفع مدعوماً بـ "شيك مصادق عليه (Chèque Visé)" لصالح التاجر.

- **التحقق التلقائي:** في هذا المسار، تنتفي الحاجة لإجراءات التحقق من الرصيد لحظة التحويل؛ كون الشيك المصادق عليه يمثل ضماناً بنكية مسبقة بوجود الرصيد وحجزه لصالح العملية.

الفرع الثاني: نظام المقاصة المصرفية (من التقليدية إلى الإلكترونية)

أولاً: المقاصة التقليدية

1. مفهوم المقاصة التقليدية:

لغة: تعتبر مصدر للفعل "قصص" إذ يدل على التسوية والمساواة أيضاً المقابلة بين شيئين متساويين في القيمة، وهذا ما يعكس فكرة التوازن والتعادل بين الحقوق والالتزامات. (اللاحم، 2004، صفحة 43)

اصطلاحاً: تعرف المقاصة بصفة عامة بأنها آلية قانونية تؤدي إلى انقضاء دينين متقابلين بصفة متبادلة، بحيث يكون كل من الطرفين دائناً ومديناً في ان واحد يجب أن يكونا من طبيعة واحدة (نقود أو أشياء مثيلة)، أما في المجال البنكي فهي عملية تبادل الشيكات والتحويلات بين البنوك، حيث يتم من خلالها إجراء العديد من التسويات المتبادلة بين المؤسسات المصرفية خلال يوم واحد، مما يترتب عنها تحديد المركز المالي لكل بنك. (مسيردي سيد أحمد، 2018، صفحة 21)

وتنقسم المقاصة التقليدية إلى قسمين:

- **مقاصة محلية (ثنائية):** تتم بين بنكين، خاصة عندما تكون فروعها بعيدة عن البنك المركزي.

- مقاصة مركزية: تتم عن طريق البنك المركزي في حالة كانت قريبة منه.

2. غرفة المقاصة التقليدية

إن جزءاً كبيراً من إيداعات عملاء البنك تكون في شكل شيكات يقوم البنك بتحصيلها نيابة عنهم وإيداعها في حساباتهم الجارية أو غيرها حسب طلبهم. إن الذي يقوم بهذه العملية هو قسم المقاصة في البنك، بحيث يقوم قسم المقاصة بتسوية هذه الحسابات عن طريق غرفة المقاصة الموجودة بالبنك المركزي لأجل هذا العرض، سوف نتعرف في هذا الفرع على تعريف غرفة المقاصة والية عملها.

أ. تعريف غرفة المقاصة التقليدية:

هي عملية تبادل وسائل الدفع (شيكات، حوالات وغيرها) بين ممثلي أعضاء الغرفة حيث يجتمع هؤلاء لتسوية مختلف الالتزامات المتبادلة بينهم، ويتم تحديد صافي الرصيد المستحق لكل بنك أو عليه. ليتم تسويته عبر حساباته لدى البنك المركزي وخلال هذه العملية يحق للعضو قبول وسائل الدفع أو رفضها في حالات معينة، مع الالتزام ببيان أسباب الرفض في استمارة مخصصة تتيح للبنك والمستفيد مراجعة سبب الرفض.

ب. الية عملها:

تخضع عمليات المقاصة التقليدية لمنظومة إجرائية دقيقة تهدف إلى تنظيم العلاقات الحسابية بين البنوك، وهي عمليات تجري وجوباً تحت إشراف السلطة النقدية المركزية لضمان سلامة التعاملات.

نظام العمل بغرفة المقاصة التقليدية:

استناداً إلى المنظومة القانونية لـ بنك الجزائر (خاصة المادة 18 من النظام رقم 97-03)، تُنظم جلسات المقاصة اليومية وفق الضوابط التالية:

تُعقد الجلسات بصفة إجبارية في مقر غرفة المقاصة التابعة للمنطقة الجغرافية، وبحضور ممثل عن بنك الجزائر يتولى رئاسة الجلسة والسهر على حسن سيرها.

يُلزم كل بنك عضو بإرسال مندوب واحد لتمثيله في كل جلسة، حيث يتم تبادل وسائل الدفع (ورقية أو إلكترونية) وتدقيق الحسابات المدونة في السجلات.

تتمثل المهمة في تسوية متبادلة للديون الناتجة عن الشيكات، السندات التجارية، والتحويلات، بحيث تنتهي العملية بتسليم الأطراف المسحوبة عليها ما يخصها من أظرفة ومستندات.

تشمل المقاصة تسوية كافة التبادلات المالية اليومية بين بنك الجزائر والأعضاء، أو فيما بين الأعضاء أنفسهم، وذلك لصالح أصحاب الحسابات المفتوحة لديهم. وتتضمن هذه العمليات:

- وسائل الدفع الورقية (الكتابية) والإلكترونية
- الشيكات والسندات التجارية المستحقة
- التحويلات المالية المصرفية.

إجراءات التسوية في غرفة المقاصة التقليدية:

هناك عدة إجراءات تتم في قسم المقاصة يمكن توضيحها فيما يلي:

عندما ترد الشيكات تحت التحصيل لقسم المقاصة مرفقا بما صورة حوافظ إيداع شيكات تحت التحصيل يتم الاتي:

- فرز وتصنيف الشيكات الواردة ومن ثم تصنيفها بدقة، حيث تجمع الشيكات المسحوبة على كل بنك (البنك المسحوب عليه).
- القيام بإعداد حافظة تفصيلية (أصل + صورتين) لكل بنك آخر لديه شيكات مسحوبة عليه تتضمن هذه الحافظة (أرقام الشيكات، مبلغ كل شيك، المجموع الكلي، إسم البنك المستفيد والمسحوب عليه)
- إعداد حافظة إجمالية يتم تلخيص جميع الحوافظ التفصيلية في حافظة إضافية إجمالية (أصل + صورتين) تبين المستحقات الكلية للبنك اتجاه كافة البنوك الأخرى المشاركة في الجلسة.
- يرسل البنك مندوبه إلى الغرفة مزوداً بالشيكات وأصول الحوافظ التفصيلية، بينما يحتفظ قسم المقاصة في البنك بالأصول والنسخ الإجمالية.

في غرفة المقاصة بالبنك المركزي يتم ما يلي:

- ❖ تبادل الصكوك يتبادل المندوبون الشيكات فيما بينهم، ويتم التوقيع على "النسخة الأصلية من حافظة الإضافة التفصيلية" كإثبات للاستلام، مع ترك نسخة في الغرفة لتثبت استلام الشيكات.
- ❖ معالجة الشيكات المرفوضة في الجلسة الختامية، يتم رد الشيكات التي رُفضت أسباب قانونية أو تقنية. يقوم المندوب بإعداد "حوافظ إضافة تفصيلية" للشيكات المعادة، ثم "حافضة خصم إجمالية" تعبر عن المبالغ التي سُحبت منه نتيجة الرفض.

❖ المطابقة الداخلية عند عودة المندوب لمصرفه، يُسلم الشيكات المسحوبة على عملاء بنكه مع "أصل حافظة الخصم" لمطابقتها والتأكد من سلامة البيانات قبل خصمها من حسابات الزبائن.

❖ الالتزام بتسليم نسخة من حافظة الإضافة والخصم الإجماليين إلى مراقب غرفة المقاصة، مقابل التوقيع على النسخة الأصلية.

يقوم مراقب غرفة المقاصة بما يلي:

✓ إعداد الكشف العام لحركة المقاصة اعتماداً على حوافز الإضافة والخصم.

✓ توزيع نسخ من هذا الكشف على مندوبي البنوك وإرسال النسخة الأصلية للبنك المركزي.

يقوم البنك المركزي بما يلي:

بناءً على الكشف الإجمالي، يتولى البنك المركزي تحديد المركز الصافي (Net Position) لكل بنك، وهو ما يمثل النتيجة النهائية لجلسة المقاصة.

• **مركز دائن:** إذا كانت حقوق البنك لدى الآخرين أكبر من التزاماته.

• **مركز مدين:** إذا كانت التزامات البنك تجاه الآخرين أكبر من حقوقه. (حدوم ليلي، 2013، الصفحات 72-

(73)

ثانياً: المقاصة الإلكترونية

بعد مرحلة المقاصة التقليدية، بدء العمل في نظام المقاصة الإلكترونية في البنوك، حيث تعتمد المقاصة الإلكترونية على تداول صور ومعلومات الشيكات فيما بينها وبين البنوك من خلال شبكة اتصالات سريعة وأمنية.

1. تعريف المقاصة الإلكترونية:

هي عبارة عن شبكة تقنية متكاملة تملكها وتديرها مجموعة من البنوك المنضوية تحت نظام التحويلات المالية. تتميز هذه الشبكة عن الأنظمة التقليدية (الورقية) بالسرعة الفائقة والقدرة العالية على معالجة مختلف الخدمات المالية، مثل تحصيل الشيكات أو الأقساط بمجرد استحقاقها.

تُعرف بأنها نظام متطور لإجراء التسويات المالية والتعويض عن الشيكات الورقية عبر وسائط إلكترونية. تضمن هذه الآلية انتقال الأموال بين المؤسسات المصرفية في مختلف أنحاء الدولة بمستوى عالٍ من الأمان والموثوقية. (محرز نور الدين، 2010، صفحة 264)

2. أنواع المقاصة الإلكترونية:

تُعد المقاصة الإلكترونية نظاماً متطوراً لتسوية المعاملات المالية بين البنوك بسرعة وكفاءة، مما يقلل الاعتماد على النقد ويسرع وتيرة العمليات المصرفية. وتنقسم من حيث مكان التنفيذ إلى نوعين رئيسيين:

❖ خارج غرفة المقاصة:

تتم هذه المقاصة مباشرة بين البنوك المعنية بناءً على اتفاقات خاصة أو أعراف مصرفية، دون التدخل المباشر لغرفة المقاصة بالبنك المركزي، وتأخذ ثلاثة أشكال:

المقاصة البسيطة: تتم بين حسابين في نفس البنك (لشخص واحد أو لشخصين مختلفين)

المقاصة الثنائية: تتم بين بنكين مختلفين لتسوية ديون متبادلة بينهما

المقاصة المركبة: يشارك فيها ثلاثة بنوك على الأقل، حيث يلعب أحد البنوك دور الوسيط لتنفيذ عملية التحويل. (فنوش إيمان، 2022 ، الصفحات 20-21)

❖ المقاصة في بطاقات الدفع الإلكتروني:

تعتبر من أحدث صور المقاصة، حيث تعتمد على "بطاقة الدفع" كأداة قانونية تسمح لصاحبها بسحب الأموال أو شراء السلع. تقوم على وجود رصيد دائن للعميل في البنك، ويتم خصم قيمة المشتريات منه إلكترونياً لصالح التاجر.

نظم المشرع الجزائري هذه العملية في القانون التجاري (المادة 543 مكرر 23)، وحصر حق إصدار هذه البطاقات في البنوك والمؤسسات المالية المؤهلة قانوناً. (قديري صلاح و بن ذهبية محمد، 2017، صفحة 14)

3. آلية عملها:

تتم معالجة العمليات المالية (الصكوك، السندات، التحويلات، والاقتطاعات الآلية) ضمن بيئة رقمية متكاملة، حيث يُشترط ألا تتجاوز القيمة الاسمية لهذه التحويلات مبلغ مليون دينار جزائري. وتتم هذه العملية بعدة مراحل وإجراءات تنظيمية دقيقة

تقديم وسائل الدفع ومعالجتها

- يتولى نظام ATCI حساب أرصدة المقاصة متعددة الأطراف ليتم تسويتها لاحقا عبر نظام التسوية الإجمالية، تعتمد المقاصة في نظام ATCI على الشكل غير المادي (الرقمي) للسندات والصكوك. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 23-25)
- ويتحمل المشارك (البنك) مسؤولية صحة البيانات الورقية الأصلية ومطابقتها التامة للمعطيات الرقمية المدخلة في النظام. تخضع الحوالات لاحتمالية الرفض، سواء كان رفضا تقنيا من النظام أو من الطرف المرسل إليه. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27)

خطوات التنفيذ والمواعيد الزمنية

- يقوم البنك بإرسال حوالات القيم مقومة بالدينار الجزائري عبر رسائل إلكترونية مشفرة وفقاً للمعايير التقنية المعتمدة. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27)
- يقوم نظام ATCI بإخطار البنك باستلام الحوالات مقومة بالدينار وتحويلها في كل جلسة إلى المشارك المرسل إليه. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27) إلى أن يبلغ أجل التسوية يمكن أن تقدم الرفض في العمليات وبعد مرور هذا الأجل يتعذر إصدار الرفض البنكي. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27)
- تحديد تاريخ التسوية يتم إرسال أرصدة المقاصة إلى نظام التسوية الإجمالية الفورية (ARTS) وفق المواعيد التالية: (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27)
- نفس يوم التقديم: للتحويلات، البطاقات المصرفية، والاقتطاع الآلي
- يوم العمل التالي (T+1): للسندات (الكمبيالات والسندات لأمر)
- يومان بعد يوم التقديم (T+2): للصكوك المصرفية

إجراءات المطابقة ومعالجة الاختلالات

- بمجرد انتهاء عملية المقاصة، يرسل النظام تقارير الأرصدة للمشاركين، ويتم الإعلان عن إغلاق مركز المقاصة لنهاية يوم التبادل. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27)
- تعتبر التسديدات في نظام ATCI نهائية بمجرد قيد الأرصدة المتطابقة في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27)

- في حال عجز أحد المشاركين عن تغطية رصيده المدين تؤجل تسوية الرصيد لفترة قصيرة لتمكين البنك من توفير السيولة أو الاقتراض. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 27-28) إذا استمر النقص، يرسل مسير نظام ATCI للمديرية العامة للشبكة وأنظمة الدفع لبنك الجزائر مسير نظام ARTS لاستخدام "صندوق الضمان" لتغطية الجانب الدائن. (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27-38)
- في حالة إذا لم تسمح الآلية المنصوص عليها في المادة 38، تجتمع "لجنة التحكيم" لبنك الجزائر لتحديد الإجراءات، وقد يصل الأمر إلى قيام النظام بـ "عكس المقاصة". (بنك الجزائر، 2006، الصفحات 26-27)

ثالثا: الفرق بين المقاصة التقليدية والإلكترونية:

تشهد البنوك يومياً إيداع عدد كبير من الشيكات المسحوبة على مؤسسات بنكية مختلفة، حيث يتولى البنك عملية تحصيلها وإضافتها إلى حسابات عملائه. وفي هذا الإطار، تعتمد المؤسسات المالية على غرفة المقاصة لتسجيل وتتبع مختلف العمليات المالية بين البنوك، سواء المتعلقة بالخصم أو الإضافة أو تسوية المستندات المرتبطة بها.

وتنطلق عملية المقاصة بداية من البنك التجاري الذي يستقبل الشيكات المقدمة من عملائه والمسحوبة على بنوك أخرى، ثم تمر بعدة مراحل تتمثل في تسجيلها داخل دفاتر البنك، قبل إحالتها إلى غرفة المقاصة، ثم إلى البنك المركزي لإتمام عملية التسوية بين البنوك المعنية.

وقد عرفت المقاصة تطوراً ملحوظاً انتقلت بموجبه من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني الحديث. ففي النظام التقليدي، كان البنك يقوم بجمع الشيكات الواردة والصادرة وفرزها يدوياً حسب كل بنك، مع التحقق من صحتها وتحديد المقبول والمرفوض منها، ثم إصدار إشعارات القيد (إضافة أو خصم) للعملاء، قبل إرسال الشيكات إلى البنوك الأخرى عبر غرفة المقاصة التابعة للبنك المركزي.

أما في المقاصة الإلكترونية، فقد تم الاستغناء عن جزء كبير من الإجراءات اليدوية، حيث تعتمد على إدخال بيانات الشيكات عبر أنظمة رقمية، ما يتيح نقل المعلومات بسرعة ودقة بين البنوك. كما تسهم هذه العملية في تقليل الوقت والجهد والتكاليف، وتحسين مستوى الأمان وتقليل مخاطر الضياع أو التلاعب.

وفي بعض الحالات التقليدية، كانت عمليات المقاصة تتم عبر الفاكس أو المراسلات أو البريد بين البنوك، أو من خلال إرسال موظف خاص للمقاصة خاصة في حالة عدم وجود فرع للبنك في نفس المدينة،

مع تحمل تكاليف إضافية. بينما في النظام الإلكتروني، تتم كل هذه العمليات بشكل فوري عبر شبكات الاتصال الحديثة بين مختلف المؤسسات المالية.

كما أن النظام التقليدي كان يعاني من عدة صعوبات، مثل التعقيد في الإجراءات، وكثرة الشيكات بدون رصيد، وارتفاع نسب التلاعب والاحتيال، مما أدى إلى ضعف الثقة في استخدام الشيك كوسيلة دفع.

في المقابل، ساهمت المقاصة الإلكترونية في تطوير أنظمة الدفع من خلال اعتماد معالجة رقمية للبيانات والصور الخاصة بالشيكات، مما سمح بتحسين سرعة معالجة العمليات وتسهيل تتبعها، إضافة إلى رفع كفاءة إدارة الأموال وتقليل المخاطر التشغيلية والمالية، فضلاً عن تحسين الأداء العام للنظام المصرفي.

وفي الختام، يتضح أن الفرق بين المقاصة التقليدية والإلكترونية يتمثل أساساً في مستوى التكنولوجيا المعتمدة، حيث انتقلت العملية من إجراءات يدوية بطيئة ومعقدة إلى نظام إلكتروني سريع وفعال وأكثر أماناً. (زيني فريدة و شيشة نوال، 19 أبريل 2016، صفحة 12)

الجدول التالي يوضح أهم الفروقات:

الجدول رقم 1: الفرق بين المقاصة الإلكترونية والمقاصة التقليدية

وجه المقارنة	المقاصة التقليدية	المقاصة الإلكترونية
النظام	نظام يدوي	نظام الي
الاتصال	اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.	اتصال غير مباشر بين أطراف الخدمة.
الرقابة	صعوبة عملية الرقابة من طرف البنك المركزي.	تسهيل عملية الرقابة من طرف البنك المركزي.
الأدوات	يتم التعامل بتعويضها بوسائل الدفع.	يتم التعامل مع صور بوسائل الدفع.
الوقت	تحتاج إلى مدة زمنية طويلة.	اختصار الجهد والوقت.
التكاليف	ارتفاع حجم التكاليف لأن كل عملية تعالج على حدة.	تخفيض التكاليف وتنمية الودائع.
الأمن والأخطاء	تتنطوي على مخاطر نقل النقود.	تحقيق الأمان والسرعة في تتبع الشيكات.
الغش والاحتيال	زيادة احتماليات الغش والتزوير.	تقليل عمليات النصب والاحتيال.
تسريع مدة التقاص والتحصيل	2-3 أيام عمل ابتداءً من يوم التقديم.	يوم عمل (نفس يوم التقديم).
توفير أرشيف وطني للصور والمعلومات	30 يوم.	15 سنة.

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على: عدد من المراجع

- لوصيف عمار استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الواحد والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية
مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2008-2009، ص 30.

- محرز نور الدين صيد ريم " نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائري وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 26-27 أبريل 2011، ص 06.

- صبا عيد سليم فاخروري أثر استخدام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء"، مذكرة شهادة ماجستير في تخصص إدارة الأعمال، جامعة البلقاء التطبيقية السلط الأردن ص21.

يوضح الجدول رقم (01) فرقاً جوهرياً بين المقاصة الإلكترونية والتقليدية، حيث يبرز تفوق المقاصة الإلكترونية في رفع كفاءة التعاملات المالية. فمن حيث الأداء والوقت، تمتاز بالمعالجة الآلية الفورية (في نفس اليوم) وتخفيض التكاليف، بينما يعتمد النظام التقليدي على العمل اليدوي ويستغرق من 2 إلى 3 أيام مع ارتفاع النفقات. أما من جانب الأمان والرقابة، يوفر النظام الإلكتروني حماية عالية، وتتبعاً سريعاً للعمليات، وتسهيلاً لرقابة البنك المركزي، مقارنة بالنظام التقليدي الذي تزداد فيه مخاطر الغش ونقل النقود وصعوبة الرقابة. وأخيراً، يتفوق النظام المطور في حفظ البيانات بمرونة أرشفة تصل إلى 15 سنة مقابل 30 يوماً فقط في النظام التقليدي، مما يدعم الشفافية والكفاءة المصرفية.

الفرع الثالث: إدارة المخاطر المالية

أولاً: مفهوم إدارة المخاطر المالية:

تعرف المخاطر المالية بأنها احتمال حدوث انحراف في النتائج المستقبلية، بحيث لا تتطابق النتائج الفعلية مع تلك المتوقعة، نتيجة حالة عدم التأكد التي تحيط بالعوائد المالية المرتبطة بالقرارات التي يتخذها الفرد الاقتصادي في الحاضر، اعتماداً على تحليل سلوك الظواهر في الماضي. (تراري سيد علي عابد؛ مواز عبد القادر؛، 2022\2023، صفحة 13)

ثانياً: أنواع المخاطر المالية:

تعد المخاطر جزءاً جوهرياً من العمل المصرفي، حيث يقبل البنك مستويات معينة من المخاطرة مقابل تحقيق العوائد وضمان الاستمرارية. ويمكن تقسيم هذه المخاطر إلى مالية وغير مالية وفقاً للآتي:

أ. مخاطر السيولة (Liquidity Risk): (محمد، زكرياء شيخ، 2022، صفحة 18)

تنشأ هذه المخاطر من عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المالية اتجاه المودعين أو تلبية طلبات السحب غير المتوقعة في الوقت المحدد. وتظهر في حالتين:

- **عجز داخلي:** ناتج عن ضعف السياسات المصرفية في جذب الودائع الجديدة أو سوء إدارة الأصول والخصوم الذي قد تنتج عنه آثار سلبية على النظام البنكي بأكمله.
- **سبب خارجي:** ناتجة عن تقلبات اقتصادية عامة مثل الركود الاقتصادي.

ب. مخاطر سعر الفائدة (Interest Rate Risk):

"لا تقتصر مواجهة مخاطر سعر الفائدة على الجانب المالي فحسب، بل تمتد لتشمل الجانب التقني والمعلوماتي؛ فالبنك مُطالب بتفعيل أنظمة ذكاء مالي قادرة على التنبؤ بالتغيرات المعاكسة وتأثيرها على المركز المالي. ويجب تزويد الإدارة بالتقارير اللازمة في الوقت المناسب. (إيمان شواهدة؛ شريط فاطمة الزهراء؛، 2019\2018 ، صفحة 13)

ت. المخاطر الائتمانية (Credit Risk):

تعتبر من أكثر المخاطر شيوعاً، وترتبط باحتمالية تعثر العميل أو فشله في الوفاء بالتزاماته (سداد أصل القرض والفوائد) في المواعيد المحددة. كما تشمل عجز العميل عن تغطية خطابات الاعتماد المستندية عند وصول البضائع، مما يضطر البنك لتحمل تلك الأعباء. (فاطمة، 2018، الصفحات 412-414)

ث. المخاطر القانونية (Legal Risk):

تنشأ نتيجة نقص أو قصور في الصياغة القانونية للعقود والمستندات، مما يجعلها غير قابلة للتنفيذ أمام القضاء. كما تشمل المخاطر الناتجة عن انتهاك القوانين والضوابط الرقابية، أو عدم مواكبة التعديلات التشريعية، مما قد يؤدي إلى غرامات مالية أو تضرر سمعة البنك. (محمد، زكرياء شيخ، 2022، صفحة 15)

ج. مخاطر التشغيل (Operational Risk):

وُعرف بالخطر التقني، وتنتج عن اختلال في الأنظمة الداخلية، أو الأخطاء البشرية، أو فشل الأنظمة الآلية. وتبرز في بيئة الصيرفة الإلكترونية من خلال:

- **الاختراقات الأمنية:** ناتجة عن ضعف تأمين النظم وتسلل غير المصرح لهم للوصول لبيانات العملاء.
- **إساءة الاستخدام:** سواء من قبل الموظفين أو العملاء (مثل عمليات غسل الأموال أو إهمال معايير الأمان)

- **الأعطال التقنية:** الناتجة عن سوء تصميم الأنظمة أو ضعف الصيانة التقنية مما يعطل العمليات المالية. (عبد الكريم نصر و أبو صلاح مصطفى، 5\4 جويلية 2007، صفحة 12)

ح. مخاطر التضخم (Inflation Risk):

هو خطر اقتصادي كلي يؤدي إلى تآكل القوة الشرائية للعملة. ويؤثر بشكل مباشر على البنك عندما تكون معدلات التضخم أعلى من معدلات الفائدة الممنوحة على القروض، مما يعني أن القيمة الفعلية للأموال المستردة في المستقبل ستكون أقل من قيمتها وقت المنح. (خضراوي، 2008-2009)

ثالثاً: أساليب إدارة المخاطر المالية

تعتبر المخاطر جزءاً ملازماً لكافة الأنشطة المصرفية، مما يفرض على البنوك ضرورة تبني نظام متكامل لإدارة هذه المخاطر والسيطرة عليها. وتتعدد البدائل المتاحة أمام المؤسسة المالية للتعامل مع التهديدات المحتملة وفقاً لثلاث استراتيجيات أساسية: (تراري سيد علي عابد؛ مواز عبد القادر؛، 2022\2023، صفحة 19)

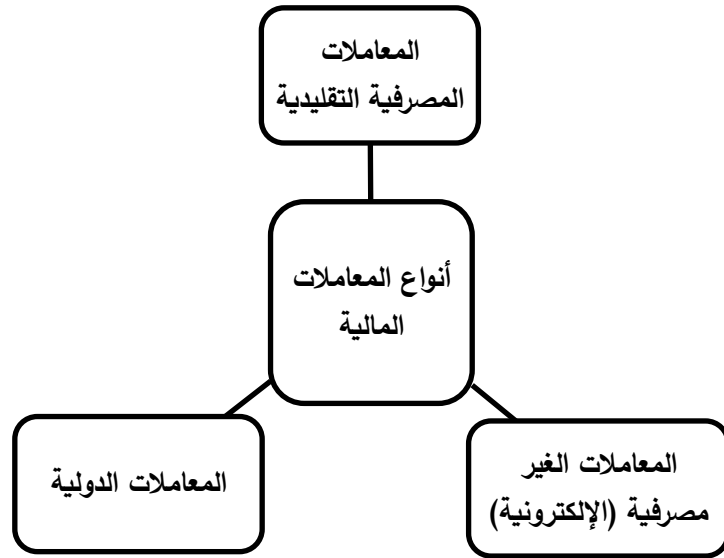
- **تجنب المخاطر (Risk Avoidance):** يتبنى البنك هذا الخيار بالامتناع التام عن ممارسة نشاط معين أو الدخول في عملية مالية إذا ما تبين أن التكاليف والمخاطر المحتملة تفوق العوائد المتوقعة، وذلك حمايةً للأصول المالية من الهدر.

- **تحويل المخاطر (Risk Transfer):** تعتمد هذه الوسيلة على نقل عبء الخطر إلى طرف ثالث مقابل تكلفة معينة، ويظهر ذلك جلياً في عقود التأمين، أو الاعتماد على أدوات التحوط (Hedging)، والضمانات الحكومية والكفالات المصرفية التي تضمن استرداد الأموال في حال التعثر.

- **قبول المخاطر (Risk):** تتخذ الإدارة قراراً واعياً بالاحتفاظ بالمخاطر وتحمل نتائجها، بناءً على قناعتها بكفاءة نظم الإدارة الداخلية، وباعتبار أن العائد المرجو من هذا النشاط يبرر مستوى المخاطر.

إنّ فهم طبيعة المعاملات المالية وطرق إدارتها يمهد الطريق بالضرورة للبحث في جودة مخرجات هذه الإدارة، والتي تتجسد في مفهوم الكفاءة المالية. لذا، سننتقل في المبحث الثاني لدراسة الماهية النظرية لهذه الكفاءة، مع تسليط الضوء على الأدوات والمؤشرات التي تسمح بقياسها وتقييمها في البيئة المصرفية.

الشكل رقم 3: أنواع المعاملات المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على ما سبق.

يوضح الشكل أعلاه تصنيف المعاملات المالية إلى ثلاثة أنواع رئيسية: المعاملات المصرفية التقليدية ، المعاملات الدولية ، والمعاملات الإلكترونية غير المصرفية .

المبحث الثاني: الكفاءة المالية ومؤشراتها

الكفاءة المالية من المفاهيم الجوهرية في التحليل المالي المعاصر، إذ تمثل الإطار الذي يُقاس من خلاله مدى قدرة المؤسسة على استخدام مواردها المالية بكفاءة وفعالية لتحقيق أهدافها الاقتصادية. فالكفاءة المالية لا تقتصر على تحقيق الأرباح فحسب، بل تمتد لتشمل حسن توظيف الأموال، وترشيد التكاليف، وتحقيق التوازن بين العائد والمخاطرة، بما يضمن الاستمرارية وتعظيم قيمة المؤسسة وفي ظل بيئة اقتصادية تتسم بالمنافسة وعدم اليقين، أصبحت دراسة الكفاءة المالية ضرورة استراتيجية لقياس متانة الوضع المالي للمؤسسة، وتقييم أدائها، والكشف عن نقاط القوة والضعف في إدارتها للموارد. كما تُمكن هذه الدراسة من دعم القرارات التمويلية والاستثمارية، وتعزيز القدرة على مواجهة التقلبات المالية.

وانطلاقاً من ذلك، يتناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي للكفاءة المالية ومن ثم المؤشرات التي نستعملها للقيام بعملية التحليل المالي.

المطلب الأول: الأساس النظري للكفاءة

قبل التطرق إلى مفهوم الكفاءة المالية ومؤشراتها، يجدر أولاً توضيح الإطار المفاهيمي للكفاءة بصفة عامة، باعتبارها الأساس النظري الذي تنبثق عنه الكفاءة المالية. وسيتم في هذا المطلب تعريف الكفاءة، خصائصها والفروق بينها وبين الفعالية.

الفرع الأول: تعريف الكفاءة

لغة: هي الحالة كون فيها الشيء مساوي للآخر. (شروق، 2024\2025 ص 09)

اصطلاحاً: يرجع مفهوم الكفاءة إلى الاقتصادي الإيطالي ألفريدو باريتو الذي طور من هذا المفهوم حتى أصبح يعرف بأمثليته باريتو، ووفقاً لهذا الأخير تخصيص الموارد الأمثل تخصيص كفؤاً بينما يعبر التشخيص الغير كفؤ عن لا كفاءة. (قريشي، 2006 ، الصفحات 5-6)

يعرف فيليب لورينو، الكفاءة بأنها القدرة على زيادة القيمة المضافة وتقليل التكاليف إذ لا يمكن تحقيق الكفاءة بخفض التكاليف وحدها أو زيادة القيمة المضافة وحدها، بل يجب تحقيق الاثنين معاً. (Lorino, 1998 p

18-20)

تعرف الكفاءة على أنها "إنجاز الكثير من الإنتاجات بأقل الإمكانيات، أي العمل على تقليل الموارد سواء، المستخدمة كانت بشرية مادية مالية أو بشرية والعطل في الطاقة الإنتاجية. (محمد و قشار فتحية، 2023، صفحة 05)

يتضح لنا من خلال التعاريف التي تطرقنا إليها أن الكفاءة تعني استخدام المنشأة لمدخلاتها ومقارنتها بما تم الحصول عليه من مخرجات، ويتمثل جوهر الكفاءة في تعظيم الناتج وتدنية التكاليف.

الفرع الثاني: خصائص الكفاءة

توجد مجموعة من الخصائص التي تميزها الكفاءة تختلف باختلاف المنشأة الاقتصادية تميزها من غيرها، ومن هذه الخصائص نذكر ما يلي: (عراج، 2018 ، صفحة 14)

(1) الاستخدام السليم للموارد أي أن الكفاءة تسعى إلى تحقيق الجودة في النتائج التي يتم الحصول عليها من الأنشطة التشغيلية.

(2) الكفاءة تقوم بتعزيز الانتاجية، أي السعي إلى تحقيق الكفاءة في النتائج المستمدة عن الأنشطة التشغيلية.

(3) الكفاءة لها اهتمامات خاصة حيث تتجنب الخلط بين المهام وتقلص الوقت الضائع.

(4) الكفاءة يمكن قياسها إذ أنها تسمح بتقييم درجة تحقيقها لأهدافها داخل البيئة المحيطة بها حتى تتجنب احتمالية وقوع خطأ وعملها على تحسين الأداء بالاعتماد على مختلف الاستراتيجيات.

من خلال ما تم عرضه يمكن القول أن للكفاءة مجموعة من الخصائص التي تميزها، من بينها حسن استخدام الموارد، وتعزيز الإنتاجية وتنظيم العمل مما يؤدي إلى تقليل الوقت وتعارض المهام، إضافة إلى إمكانية قياسها من خلال مقارنة النتائج بالأهداف المسطرة، وهذا يدل أن الكفاءة لا تعتبر مفهوم نظري فقط بل هي أداة ديناميكية تهدف إلى تقييم التحسن المستمر للمؤسسة والاستغلال العقلاني للموارد لتحقيق أعلى جودة.

الفرع الثالث: الفرق بين الكفاءة والفعالية

الفعالية: تعرف بأنها درجة تحقيق الأهداف المحددة مسبقا وفقا لمعايير، وبصورة أكثر دقة هي النسبة بين الهدف المتحقق فعليا والمخطط له. كما يعرفها بارتولي بأنها: العلاقة بين النتائج المتحققة والمتوقعة، وذلك من

خلال قياس الانحراف. (Rouabah, 2000 , p. 57)

الجدول رقم 02: أوجه الاختلاف بين الكفاءة والفعالية

الفعالية	الكفاءة
تحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة	استخدام الموارد بشكل أفضل
توصيل المنتج في الموعد المطلوب	توصيل المنتج بأسرع وقت وأقل تكلفة
تحقيق الأهداف ورضا العملاء	تقليل التكاليف تقليل الهدر تحسين العمليات
مهمة في تحقيق الأهداف على المدى الطويل	مهمة في العمليات التشغيلية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المعلومات الموجودة في مقالة أحمد الكردي، الفرق بين الكفاءة والفعالية في الأداء الوظيفي ص 3_6

يعرض الجدول أوجه الاختلاف بين الكفاءة والفعالية حيث تكمن في:

- تركز الكفاءة على استخدام الموارد بأفضل طريقة ممكنة لضمان الاستغلال الأمثل للمواد والوقت بينما تركز الفعالية على تحقيق الأهداف والنتائج المطلوبة بغض النظر عن حجم الموارد المستهلكة.
- الكفاءة تهتم بالوسائل، مثل توصيل المنتج بأسرع وقت وأقل تكلفة، وتقليل الهدر وتحسين العمليات التشغيلية، بينما الفعالية تهتم بالنتائج النهائية مثل توصيل المنتج في الموعد المحدد وضمان رضا العملاء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة.
- تعتبر الكفاءة عاملاً أساسياً في العمليات التشغيلية اليومية، حيث تؤثر مباشرة على الانتاجية وتقليل التكاليف، أما الفعالية فتبرز أهميتها في تحقيق الأهداف على المدى الطويل، مما يعكس دورها في التخطيط الاستراتيجي.
- وبذلك يوضح الجدول أن الكفاءة والفعالية مكملتان لبعضهما البعض، فالمؤسسة الناجحة هي التي تحافظ على كفاءة استخدام مواردها، مع ضمان تحقيق أهدافها الاستراتيجية بفعالية.

المطلب الثاني: ماهية الكفاءة المالية

يحتل موضوع الكفاءة المالية في المؤسسة الاقتصادية أهمية بالغة نظراً لحيويته، ففي ظل المنافسة الشديدة والمفروضة على المؤسسة فإنها تعمل على رفع مستوى أدائها وربحياتها، وبالتالي يتوجب عليها التركيز على مؤشرات كفاءتها كأساس لنجاحها.

الفرع الأول: تعريف الكفاءة المالية:

يشير مفهوم الكفاءة المالية إلى مدى نجاح المؤسسة في تحقيق التوازن بين ما تنفقه من موارد مالية وما تحققه من نتائج، حيث تتجلى كفاءة المؤسسة في تحقيق أقصى نتائج بأقل إمكانيات ممكنة حيث أن الكفاءة تعكس مدى فعالية المؤسسة في إدارة للربحية، السيولة وهيكلها المالي مما يدل على نجاعتها في حسن توظيف مواردها. (Zala, 2008 , pp. 117-118)

وتعرف الكفاءة المالية على أنها: 'قدرة المؤسسة على تحويل مواردها إلى أنشطة فعالة، حيث تقيس كفاءة الأصول في توليد الإيرادات والإنتاج، التسعير، التمويل، التسويق'. (Dale & Muller, 2010, p. 17)

إن مفهوم الكفاءة في المؤسسات المالية لا يختلف على المؤسسات الاقتصادية الأخرى، خاصة من حيث المبدأ أو المعنى إذ يركز على الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق أقصى المخرجات بأدنى تكلفة ممكنة حيث هناك بعض المصارف التي تتفوق عن غيرها من حيث تنظيمها الجيد مما يتيح لها تقديم إدارة أفضل للمعاملات المالية والتدفقات وتقديم خدمات مالية متنوعة، إلى جانب الكفاءة التشغيلية التي تتمثل في كيفية الربط بين الموارد المستخدمة والمخرجات ومعرف أسعار الموارد لتحديد التركيبة الأقل تكلفة لإنتاج أقصى الخدمات المالية هكذا تتمكن المصارف من مواجهة تقلبات الأسعار والمنافسة الشديدة. (المولى، 2011 ، صفحة 03)

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول أن الكفاءة المالية هي عبارة عن التخصيص الكفء للموارد المالية المتاحة للمؤسسة بما يضمن توجيهها إلى المجالات أكثر ربحية، ومن أجل أن يتحقق التخصيص الكفء للموارد المالية يجب على المؤسسة تعيين استخداماتها الفعلية من بين الاستخدامات الممكنة لتلك الموارد.

الفرع الثاني: خصائص الكفاءة المالية:

تمتلك الكفاءة المالية جملة من الخصائص المتنوعة في المؤسسة الاقتصادية التي بدورها هذه الأخيرة تمتلك عدة هياكل داخلية مما يسمح بتنوع الخصائص: (جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين، 2021، صفحة 22)

أولاً: الخصائص العامة:

الاستخدام الفعال للأموال: تعكس الكفاءة المالية قدرة المؤسسة على توظيف مواردها المالية من أجل تحقيق أهدافها؛

التحكم في التكاليف: تتطلب الكفاءة المالية السيطرة على النفقات المالية وتعزيز كفاءة العمليات التشغيلية؛

تحسين جودة الخدمات: الكفاءة المالية تهدف إلى رفع جودة الخدمات المالية المقدمة؛

تقليل المخاطر: تشمل الكفاءة المالية إدارة المخاطر بفعالية لتقليل التكاليف وتقادي الخسائر؛

ثانيا: الخصائص المالية:

تحسين الإيرادات: الكفاءة المالية تعني زيادة وتعزيز إيرادات المؤسسة؛

تحسين كفاءة التكلفة: الكفاءة المالية تتطلب تقليص التكاليف وزيادة العائد على الموارد؛

تحسين إدارة الدين: الكفاءة المالية تحتاج إلى إدارة الديون بفعالية من أجل خفض التكاليف المرتبطة بها؛

تحسين إدارة النقد: تعني الكفاءة المالية حسن إدارة التدفقات النقدية من أجل توفير السيولة؛

ثالثا: الخصائص التشغيلية:

تحسين كفاءة العمليات: الكفاءة المالية تسعى إلى تطوير سير العمل المالي وتقليل الهدر التكاليف لزيادة الانتاجية؛

تحسين جودة الخدمات: الكفاءة المالية تعني تقديم خدمات مالية متميزة عن غيرها مما يحقق رضا العملاء؛

تحسين إدارة المخاطر: تشمل تطوير طرق فعالة لتقليل التكاليف والخسائر وتقادي المخاطر المتوقعة؛

تحسين إدارة التغيير: يعني تأقلم العمليات مع التغيرات الخاصة للحفاظ على الكفاءة المستمرة؛

رابعا: الخصائص التقنية:

استخدام التكنولوجيا المالية: تستفيد الكفاءة المالية من الحلول التقنية لتحسين العمليات المالية؛

تحسين إدارة البيانات: القيام بعملية تنظيم البيانات المالية من أجل دعم اتخاذ القرارات الدقيقة؛

تحسين إدارة الامان: الكفاءة المالية تقوم على أساس تعزيز الحماية للأصول والمعلومات المالية ضد المخاطر الممكنة؛

تحسين إدارة التكامل: تركز على ربط الأنظمة المالية وتوحيدها لزيادة الكفاءة؛

يتضح لنا من خلال الخصائص السابقة أن الكفاءة المالية لا تقتصر على جانب واحد فقط، بل تمثل منظومة متكاملة تجمع بين الأبعاد المالية والتشغيلية والتقنية. فهي من جهة ترتبط بحسن استغلال الموارد المالية وحسن التحكم في التكاليف وتعظيم الإيرادات، ومن جهة أخرى تعتمد على تحسين كفاءة العمليات وجودة الخدمات بما يضمن لنا رضا العملاء وزيادة الإنتاجية.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الكفاءة المالية

حتى تتمكن المؤسسة من معرفة مدى قدرتها على تحقيق الكفاءة المالية يجب عليها قياس وتقييم أدائها ونجاح عملية التقييم تعتمد أساساً على اختيار أفضل وأحسن المؤشرات للحكم على كفاءتها. فننتقل إلى مجموعة من المؤشرات أو النسب التي يمكن من خلالها تحديد مدى كفاءة المؤسسة في الاستخدام الأمثل لمختلف مواردها المالية من أجل تحقيق الأرباح بأقل تكاليف ممكنة، حيث تتمثل مهمة هذه المؤشرات في بناء التوازن بين مدخلاتها ومخرجاتها.

الفرع الأول: مؤشر التوازن المالي

يُعد التوازن المالي مؤشراً حاسماً لتقييم كفاءة المؤسسة الاقتصادية، إذ يمكنها من خلاله الحكم على قدرتها في تغطية احتياجاتها المالية إضافة إلى الحكم على كفاءة تسييرها المالي خاصة على المدى القصير، كما يمثل هدفاً رئيسياً تسعى إليه المؤسسة لضمان استقرارها المالي، واستمرارية نشاطها.

ويمكن القول بأن التوازن المالي من المؤشرات المالية المهمة التي تعتمد عليها المؤسسة الاقتصادية لتقييم أدائها المالي ويمكن تعريفه بأنه قدرة المؤسسة على توفير الموارد المالية اللازمة في الوقت المحدد وبالكمية المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة ثم يتم استخدام هذه الأموال من أجل الوفاء بالتزاماتها وتسديد ديونها في مواعيد استحقاقها لتجنب الوقوع في صعوبات مالية تؤدي في النهاية إلى الإفلاس وخروجها من سوق إدارة الأعمال. (بودن، 2024 ، صفحة 33)

حيث تكمن أهمية التوازن في المالي في كونه أساس ضمان استقرار المؤسسة من الجوانب المالية، الاقتصادية، الاجتماعية، كما يساعد المؤسسة على النمو وزيادة قيمتها المضافة. فمن خلاله يمكن للمؤسسة تقييم أدائها المالي ومعرفة مدى كفاءة الإدارة في استغلال مواردها المتاحة بطريقة عقلانية وعدم هدرها. إضافة إلى ذلك يساعدنا في توفير سيولة للمؤسسة من أجل القيام بتمويل أصولها الجارية. (عميروش، 2022 ، صفحة 165)

ساهم اعتماد الدفع الإلكتروني في تحسين التوازن المالي للمؤسسة من خلال تقليص الوقت بين تقديم الخدمة وتحصيل قيمتها، مما يعزز من سيولة رأس المال العامل ويسمح للمؤسسة بتغطية التزاماتها دون الاحتياج إلى الاقتراض وأكدت الدراسات أن الدفع الإلكتروني ساهم في تسريع وتيرة دفع الفواتير الكترونيا مما ساهم في تحسين وضعية الخزينة الصافية. (تومي أسماء و فدوى بعزیز، 2023، الصفحات 50-51)

ويتم تقييم التوازن المالي للمؤسسة عادة بالاعتماد على ثلاثة مؤشرات رئيسية هي: رأس المال العامل، الاحتياج في رأس المال العامل، الخزينة الصافية.

➤ **مؤشر رأس مال العامل FR:** ويطلق عليه أيضا رأس المال العامل للسيولة، ويعبر عن الفائض المتبقي بعد قيام الموارد الدائمة بتمويل الأصول الثابتة، بمعنى آخر هو الجزء من الموارد الدائمة الذي يستخدم في تمويل الأصول الجارية بعد التغطية الكاملة للأصول الثابتة ويحسب بالعلاقة التالية: (إلياس و يوسف قريشي، 2006 ، صفحة 67)

من أعلى الميزانية:

$$\text{رأس المال العامل} = \text{المورد الدائمة (الأموال الخاصة + الديون طويلة الاجل)} - \text{الأصول الثابتة}$$

من أسفل الميزانية:

$$\text{رأس المال العامل} = \text{الأصول الجارية} - \text{الخصوم الجارية}$$

➤ **الاحتياج في رأس المال العامل BFR:** يمثل الاحتياج في رأس المال العامل تلك الاحتياجات المرتبطة بنشاط الاستغلال والتي لا يتم تغطيتها بواسطة الديون قصيرة أجل أي أنه يعكس الفجوة بين احتياجات الاستغلال وموارده. (سحنون، 2020، صفحة 353)

$$\text{احتياج رأس المال العامل} = \text{احتياجات الاستغلال} - \text{مورد الاستغلال}$$

➤ **الخزينة الصافية Tn:** تمثل الخزينة الصافية أهمية كبيرة في تحديد مدى تحقق التوازن المالي داخل المؤسسة، إذ أنها تعكس حجم السيولة المتوفرة لديها والتي يمكن استخدامها لتغطية الالتزامات ويتم حسابها وفق العلاقة التالية: (لسلوس، 2004 ، صفحة 35)

الخزينة الصافية = رأس المال العامل - الاحتياج في رأس المال

الفرع الثاني: مؤشر السيولة

تُعد السيولة مؤشرا ماليا حاسما يعكس قدرة المؤسسة على سداد بالتزاماتها قصيرة الأجل في مواعيدها المحددة، حيث تعني توفر النقدية أو الأصول التي يمكن تحويلها إلى نقد بسرعة لمواجهة مختلف الالتزامات الجارية. وبعبارة أخرى، تعبر السيولة عن قدرة المؤسسة على تحويل أصولها الجارية، مثل المخزونات والحقوق القابلة للتحويل، إلى أموال نقدية جاهزة تمكنها من سداد التزاماتها عند حلول أجلها. أما في حالة انخفاض مستوى السيولة أو عدم كفايتها، قد تواجه المؤسسة مشكلات مالية خطيرة كعدم القدرة على سداد الديون والمدفوعات المستحقة. (Peyrard، 1999، صفحة 201)

وتتجلى أهمية السيولة بالنسبة للمؤسسة في عدة جوانب من أهمها: (جمعة، 2000، الصفحات 193-194)

1. تعزيز ثقة المقرضين والمتعاملين مع المؤسسة، حيث تضمن للمقرضين دفع أقساط الديون مع الفوائد، كما تضمن للمتعاملين معها الحصول على مستحقاتهم مقابل الخدمات أو السلع المقدمة؛
 2. مؤشر السيولة يمكن المؤسسة من الوفاء بالتزاماتها في الوقت المحدد وتقادي الوقوع في حالات التعثر أو الإفلاس؛
 3. من خلال هذا المؤشر يمكن للمؤسسة مواجهة التقلبات أو الانحرافات الغير متوقعة الحدوث في التدفقات النقدية؛
 4. توفر السيولة للمؤسسة هامش أمان مالي يمنح المؤسسة مرونة أكبر في اختيار مصادر التمويل المناسبة؛
- وبالتالي فإن تحقيق مستوى مناسب من السيولة يعد هدفا أساسيا تسعى المؤسسة لبلوغه، لأنه يعكس قدرتها على مواجهة التزاماتها في مواعيدها المحددة. لذلك يجب على المؤسسة تحقيق سيولة تكفي لمواجهة الالتزامات، غير أن الإفراط في الاحتفاظ بالسيولة قد يؤدي إلى تجميد جزء من الأموال داخل المؤسسة، مما قد يؤثر سلبا على مردوديتها المالية نتيجة ما يعرف بتكلفة الفرصة الضائعة.

يؤثر الدفع الإلكتروني طردياً على مؤشر السيولة؛ فبدلاً من تراكم الحقوق لدى الغير أو التأخر في تحصيل الشيكات، توفر المنصات الرقمية تدفقا نقدياً مما يرفع من قدرة المؤسسة على مواجهة الأزمات المالية وسداد الديون في مواعيد استحقاقها بدقة حيث أن الرقمنة تساهم في تسريع التدفقات النقدية مما يرفع من كفاءة نسب السيولة والتقليل من حدوث العسر المالي. (مريم، 2022 ، الصفحات 65-78)

ولقياس مستوى السيولة في المؤسسة يتم الاعتماد على مجموعة من النسب المالية أبرزها: (Savan Nadher ، Matti، 2023)

نسبة السيولة (النقدية إلى ودائع): صافي التدفقات النقدية ÷ إجمالي الودائع × 100

نسبة السيولة (النقدية إلى أصول): صافي التدفقات النقدية ÷ إجمالي الأصول × 100

الفرع الثالث: مؤشر الربحية

أنها تعبر عن العلاقة بين الأرباح المحققة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيقها، لذلك تعد هدفاً أساسياً تسعى إليه مختلف المؤسسات، كما تعتبر عاملاً ضرورياً لبقاء المؤسسة واستمرارية نشاطها وهي أيضاً من الأهداف التي يسعى إليها المستثمرون والدائنون والأطراف المتعاملة مع المؤسسة.

وتعرف الربحية بأنها مقياس يوضح مقدار الربح أو الدخل الذي تحققه الوحدة الاقتصادية خلال فترة زمنية محددة، مقابل النفقات التي تكبدتها المؤسسة لتحقيق هذا الدخل (مفلح، 2009 ص 60). وبذلك فإن من خلال مؤشر الربحية يمكننا معرفة مدى كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المالية من أجل تحقيق الأرباح. وبناءً على ذلك، تعد الربحية هدفاً استراتيجياً من الأهداف الأساسية للمؤسسة إذ أنها تسعى لتحقيقها من أجل ضمان نموها واستمراريتها، ذلك أن استمرار الخسائر وعدم القدرة على تحقيق أرباح يؤدي إلى انخفاض ثروة المالك والذي قد يؤدي إلى تصفية المؤسسة.

ومن أهم مؤشرات الربحية التي يمكن الاعتماد عليها ما يلي: (خضير خنفري، 2017، صفحة 61)

➤ **العائد على حقوق الملكية ROE:** تهدف هذه النسبة إلى قياس معدل العائد الذي سوف يحققه حاملو الأسهم العادية والممتازة في المؤسسة، وكلما ارتفعت هذه النسبة مقارنة بمقارنة بالسنوات السابقة لنفس المؤسسة دل ذلك على تحسن أداء المؤسسة وقدرتها على تحقيق أرباح

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{متوسط حقوق الملكية}} \times 100$$

➤ **العائد على الأصول ROA:** يوضح هذا المؤشر قدرة المؤسسة على زيادة عائد المستثمرين. كما يبين مدى كفاءة المؤسسة في استغلال حقوق ملكيتها بشكل مريح.

$$\text{العائد على الأصول} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{مجموع الأصول}} \times 100$$

➤ **هامش الربح الصافي NPM:** ويعرف أيضا باسم مؤشر كفاءة إدارة التكاليف ويعكس مدى كفاءة المصرف في إدارة ومراقبة تكاليفه المتنوعة.

$$\text{هامش الربح الصافي} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{رقم الأعمال}} \times 100$$

الفرع الرابع: مؤشر المردودية المالية وأثر الرافعة المالية

يقصد بالمردودية بأنها العلاقة بين العوائد المحققة والوسائل التي استخدمت للوصول إلى ذلك بمعنى آخر فهي تعكس قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح مقارنة بالأموال أو الموارد المستثمرة فيها.

أما الرافعة المالية فهي تعبر عن مقدار الأرباح المحققة للمؤسسة نتيجة اعتمادها على توظيف الأموال المقترضة، حيث ترتفع قسمتها مع زيادة اعتماد المؤسسة على الديون بدلا من الأموال الخاصة الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حجم رأس المال المستثمر وبالتالي يتيح للمؤسسة إمكانية تحقيق عوائد أكبر لصالح المساهمين. (برودوي نعيمة ; فيلالي يوسف، 2020، الصفحات 538-539)

ويتمثل أثر الرفع المالي في حالة اعتماد المؤسسة على الاستدانة بشكل كبير من أجل تحسين مردوديتها المالية، وذلك من خلال الفائض المحقق نتيجة الفرق الإيجابي بين المردودية الاقتصادية وتكلفة الديون التي تحصلت عليها المؤسسة وبناءً على ذلك، يمكن النظر للرافعة المالية بأنها عبارة عن الفرق بين المردودية المالية والاقتصادية.

يعمل الدفع الإلكتروني على خفض تكاليف التشغيل (المعاملات الورقية، النقل، التأمين على الأموال) مما يؤدي لزيادة الأرباح وبالتالي رفع المردودية المالية والاقتصادية فبدلا من بقاء النقدية محبوسة تتحول إلى سيولة لإعادة استثمارها، كما أن استقرار التدفقات يقلل من مخاطر الاستدانة، مما يحسن من أداء الرافعة

المالية لأن المؤسسات التي تعتمد على أنظمة رقمية تمتلك شفافية أكبر مما يقلل من مخاطر المؤسسة في نظر المستثمرين. (د رزيق كمال و اخرون، 2020، الصفحات 210-225)

المربودية المالية = النتيجة الصافية ÷ الأموال الخاصة

المربودية الاقتصادية = نتيجة الاستغلال ÷ الأصول الاقتصادية

أثر الواجهة المالية = المربودية الاقتصادية × (المربودية الاقتصادية - تكلفة الديون) × الديون ÷ الأموال الخاصة × (1 - تكلفة الدين بعد الضريبة)

الفرع الخامس: مؤشر إدارة الأصول

يمكن مؤشر إدارة الأصول (النشاط) من تقييم مدى كفاءة الشركة في التعامل مع أصولها وديونها بهدف تحقيق مبيعاتها. ويعني ذلك تحليل عناصر الأصول (المخزونات، الزبائن، الموردين، وغيرها) لمعرفة قدرة المؤسسة على القيام بتحويل هذه العناصر إلى مبيعات ثم إلى سيولة نقدية. وبشكل عام كلما زاد دوران عناصر الاستغلال كلما قل الوقت اللازم من أجل تحويلها إلى سيولة. (مطر محمد، 2003، صفحة 36)

عندما يتم تحصيل الأموال بشكل الي ومباشر عن طريق الدفع الإلكتروني (مثل البطاقات والتطبيقات) يساهم في تسريع معدل دوران الذمم المالية حيث يتم تحصيل الأموال بشكل مباشر من الزبائن وتحسين سداد الموردين، مما يقلل فترة بقاء الأموال راكدة وهذا ينعكس إيجاباً على كفاءة إدارة أصول المؤسسة حين يتم الربط بين الفع الإلكتروني وأنظمة إدارة المخزون يسمح بطلبات دون تأخر مما يخفض من (بوعزة عبد القادر و بن عياد محمد، 2022) المخزون وكفاءة دورانه الأمر الذي يعود إيجابياً على المؤسسة.

معدل دوران المخزون: متوسط المخزون ÷ تكلفة إنتاج المنتجات التامة

معدل دوران الذمم المدينة: الذمم المدينة ÷ مجموع المبيعات متضمنة الرسم

معدل دوران الذمم الدائنة: الموردون ÷ المشتريات متضمنة الرسم

الفرع السادس: مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة

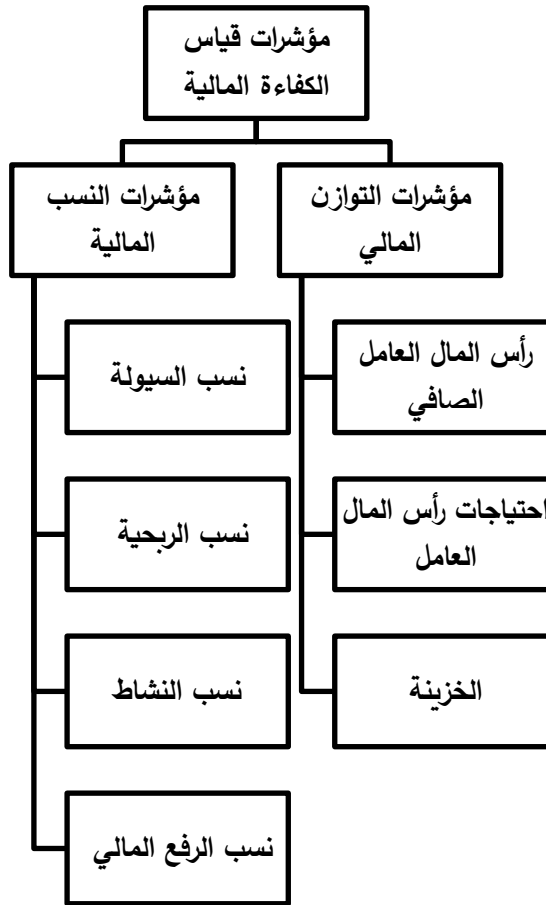
يعد مؤشر القيمة المضافة الاقتصادية من المؤشرات الحديثة في مجال تقييم الأداء المالي للمؤسسات، حيث يركز على مدى قدرة المؤسسة في تعظيم ثروة مساهميها ويرتبط هذا المؤشر بمدى كفاءة المؤسسة في توظيف مواردها المالية وتغطية احتياجاتها التمويلية إذ إن تحقيق الكفاءة في تمويل هذه الاحتياجات يساهم في تحويل الإمكانات المتوفرة إلى إيرادات تحول في النهاية إلى ثروة صافية بعد خصم تكاليف الاستثمار والتمويل. (بن ساسي، 2005، صفحة 343)

كما تعرف القيمة الاقتصادية المضافة بأنها قدرة المؤسسة على تحقيق عائد مستقبلي كاف من الأموال المستثمرة، مما يسمح للمساهمين بتحقيق عوائد مماثلة في استثمارات أخرى بنفس مستوى المخاطر.

الدفع الإلكتروني يقلص من تكاليف دورة الاستغلال (العمالة اليدوية، الأرشفة) مما ينتج عنه زيادة في صافي الربح ومن خلال تسريع دوران الذمم المدينة، ينخفض حجم الأموال التي لدى الزبائن ومن ثم ينخفض رأس المال المستثمر اللازم لتشغيل المؤسسة مما يقلل من عبء التكلفة المالية. حيث يترتب عن الدفع الإلكتروني شفافية تقلل من مخاطر المؤسسة مما قد يخفض من علاوة المخاطر التي يطلبها المستثمرون أو المقرضون. (د علاوي عبد الفاتح و بوعافية رشيد، 2021، الصفحات 45-62)

القيمة الاقتصادية المضافة: صافي الربح الناتج من عمليات التشغيل بعد الضريبة -
تكلفة رأس المال × رأس المال المستثمر

الشكل رقم 4: مؤشرات قياس الكفاءة المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على ما سبق.

يوضح الشكل هيكلية مؤشرات قياس الكفاءة المالية، حيث تنقسم إلى مجموعتين رئيسيتين تتكاملان لتقييم الوضع المالي للمؤسسة: مؤشرات التوازن المالي: وتركز على المدى القصير والاستقرار الهيكلي من خلال قياس (رأس المال العامل الصافي، احتياجات رأس المال العامل، والخزينة). مؤشرات النسب المالية: وتهتم بتحليل الأداء والعوائد عبر أربعة أبعاد أساسية هي: (نسب السيولة، نسب الربحية، نسب النشاط، ونسب الرفع المالي). يعكس هذا التصنيف أداة تشخيصية متكاملة للحكم على مدى كفاءة إدارة الموارد المالية واستغلالها.

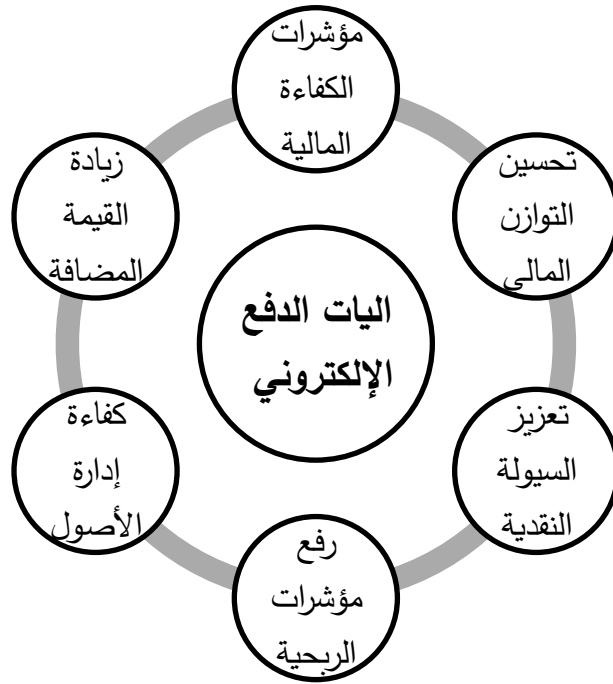
الجدول رقم 3: تحليل علاقة الدفع الإلكتروني بمؤشرات الكفاءة المالية

آلية تأثير الدفع الإلكتروني	المؤشر المالي
تقليص الوقت بين تقديم الخدمة وتحصيل قيمتها مما يعزز سيولة رأس المال ويحسن الخزينة الصافية.	مؤشر التوازن المالي
الدفع الإلكتروني يسرع عملية التحصيل النقدي مما يحسن من نسب السيولة الفورية ويرفع من جاهزية المؤسسة للوفاء بالتزاماتها.	مؤشر السيولة
يساعد في تصفية الأرباح من التكاليف التشغيلية (المعاملات الورقية) وزيادة حجم المبيعات.	مؤشر الربحية
تحسين كفاءة استخدام رأس المال من خلال تسريع دورة العمليات المالية. تحسين الهيكل المالي للمؤسسة مما يقلل الحاجة إلى الاقتراض.	مؤشر المردودية المالية وأثر الرفع المالي
زيادة معدل دوران الأصول مما يحسن من دوران رأس المال العامل لأن الدفع الإلكتروني يقلل من فترة التحصيل.	مؤشر إدارة الأصول
يحقق الدفع الإلكتروني وفورات تتجاوز تكلفة الاستثمار عندها تخلق قيمة إضافية للمساهمين.	مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على ما سبق.

يبرز الجدول رقم (03) الآثار الإيجابية المباشرة لآليات الدفع الإلكتروني في تحسين مؤشرات الكفاءة المالية للمؤسسة عبر عدة محاور: التوازن والسيولة: يسهم في تقليص الفجوة الزمنية بين تقديم الخدمة وتحصيل قيمتها، مما يعزز الخزينة الصافية ويرفع جاهزية المؤسسة للوفاء بالتزاماتها الفورية. الربحية والمردودية: يساعد على خفض التكاليف التشغيلية للمعاملات الورقية وزيادة المبيعات، إلى جانب تحسين الهيكل المالي وتسريع دورة العمليات. إدارة الأصول والقيمة المضافة: يرفع معدل دوران رأس المال العامل والأصول، مما يخلق قيمة اقتصادية مضافة للمساهمين تتجاوز تكلفة الاستثمار.

الشكل رقم 5: دور آليات الدفع الإلكتروني في تحسين مؤشرات الكفاءة المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على الجدول السابق.

يجسد الشكل رقم (05) نموذجاً دائرياً متكاملاً يلخص دور آليات الدفع الإلكتروني كحلقة وصل أساسية في ترقية مؤشرات الكفاءة المالية؛ حيث تظهر العلاقة طردية وتفاعلية مستمرة تؤدي فيها رقمنة المدفوعات إلى خمسة نتائج مترابطة وهي: (تحسين التوازن المالي، تعزيز السيولة النقدية، رفع مؤشرات الربحية، كفاءة إدارة الأصول، وزيادة القيمة الاقتصادية المضافة)، مما يثبت أن التحول الرقمي للمدفوعات يُعد محركاً استراتيجياً لتعزيز الأداء المالي الكلي.

بناءً على ما تطرقنا له في المبحث الثاني، تبين أن الكفاءة المالية تمثل مقياساً حيوياً لنجاح المؤسسات، إلا أن هذه الكفاءة لا تتحقق بمعزل عن الأدوات والوسائل المستخدمة في تنفيذ المعاملات. ومن هنا، يبرز التساؤل حول مدى مساهمة النظم الحديثة في تعزيز هذه المستويات؛ وهو ما يقودنا إلى المبحث الثالث، حيث سنناقش العلاقة النظرية بين الدفع الإلكتروني وكفاءة الأداء المالي، مع التركيز على العوامل المؤثرة في كفاءة هذه المعاملات.

المبحث الثالث: العلاقة النظرية بين الدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية

يشهد القطاع المالي تحولات متسارعة في ظل التطور التكنولوجي والانتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني التي أصبحت تمثل أحد أهم مظاهر الرقمنة في الأنشطة الاقتصادية، ولم يعد الدفع الإلكتروني مجرد وسيلة لتسهيل المعاملات بل أصبح أداة استراتيجية تساهم في تحسين كفاءة المعاملات المالية وتعزيز تنافسية المؤسسات. وانطلاقاً من ذلك تبرز أهمية دراسة العلاقة النظرية بين الدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية، باعتبار أن تبني أنظمة الدفع الحديثة قد يساهم بشكل مباشر في خفض التكاليف التشغيلية وتسريع وتيرة العمليات وتعزيز أمانها، مما يؤثر بشكل مباشر على كفاءة المعاملات المالية.

المطلب الأول: أثر اليات الدفع الإلكتروني في تحسين المؤشرات المالية

يرتبط نجاح أي مؤسسة بمدى قدرتها على تنظيم عملياتها التشغيلية وتحسين نتائجها العملية والمالية. ومن هذا المنطلق، يأتي استخدام وسائل الدفع الإلكتروني كأداة أساسية لإحداث تغيير إيجابي وملحوس في طريقة إدارة المعاملات؛ حيث يظهر هذا الأثر بوضوح من خلال مؤشرين رئيسيين يتمثلان في خفض المصاريف وتسريع حركة الأموال، وهو ما سنفصله عبر الفرعين التاليين:

الفرع الأول: مساهمة الدفع الإلكتروني في تقليل تكاليف المعاملات المالية

تساهم نظم الدفع الإلكتروني في تخفيض التكاليف المرتبطة بتنفيذ المعاملات المالية، سواء بالنسبة للمؤسسات أو العملاء، وذلك من خلال تقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية القائمة على المعاملات الورقية والمعالجة اليدوية للبيانات. فاعتماد الوسائل الإلكترونية يساعد على الحد من مصاريف الطباعة والحفظ والنقل، إضافة إلى تقليص التكاليف الإدارية المرتبطة بالمعالجة التقليدية للمعاملات التي تستنزف الوقت والجهد.

كما أن تحويل المعاملات المالية إلى نظام آلي يساعد المؤسسة على تحسين استغلال الموارد البشرية وتوجيهها نحو مهام أكثر كفاءة بدل التركيز على العمليات الروتينية المتكررة. مما يضمن إنجاز المعاملة بنجاح وأقل تكلفة ممكنة.

الفرع الثاني: دور الدفع الإلكتروني في تسريع إنجاز المعاملات المالية وتحسين السيولة

ترتبط كفاءة المعاملات المالية بمدى سرعة تنفيذ العمليات وتحويل الأموال بين الأطراف المختلفة حيث تلعب آليات الدفع الإلكتروني مثل أجهزة الصراف الآلي (ATM)، والشيكات الإلكترونية، وتطبيقات الهاتف دوراً جوهرياً في اختصار الوقت اللازم لإتمام العمليات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية.

وتسمح الوسائل الحديثة بتنفيذ العمليات المالية بصورة سريعة وعلى مدار الساعة دون التقيد بالمكان أو أوقات العمل الرسمية، مما يساهم في تسريع حركة الأموال داخل المؤسسة.

كما يؤدي تسريع عمليات الدفع والتحصيل إلى تقليص مدة إنجاز المعاملات المالية، الأمر الذي يساعد المؤسسات على الوفاء بالتزاماتها المالية في الوقت المناسب ويعزز قدرتها على إدارة مواردها المالية بكفاءة أكبر. ويساهم ذلك أيضاً في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء ورفع مستوى رضاهم عن المعاملات الإلكترونية. (محمد علي أحمد، 2025، الصفحات 168-178)

المطلب الثاني: مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز أبعاد كفاءة المعاملات المالية

امتداداً للأثر التشغيلي والمالي لآليات الدفع الرقمي، يعد ربط أدوات الدفع الإلكتروني بأبعاد الكفاءة الموضوعية ركيزة التحول الأساسية؛ إذ لم يعد التحول الرقمي مجرد خيار تنظيمي تكميلي، بل أصبح محدداً رئيسياً لتسريع حركة الأموال وضبط تدفقاتها بأعلى جودة ممكنة وأعلى مستويات الموثوقية. وينعكس هذا التأثير بشكل مباشر على خمسة أبعاد محورية، تُمثل في مجموعها المقاييس المفتاحية التي ستخضع للاختبار والقياس الميداني في الدراسة التطبيقية، وتتجلى في الآتي:

أولاً: بعد السرعة يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدلاً من الطرق التقليدية في اختصار وقت العمل اليومي بشكل كبير، حيث تضمن التكنولوجيا المالية إتمام المعاملات ونقل الأموال فوراً وفي نفس اللحظة، مما يسرع عملية تحصيل الأموال وتقليص فترات الانتظار الطويلة للزبائن.

ثانياً: بعد تقليل التكلفة يمثل هذا البعد الرابط المباشر مع مؤشرات خفض المصاريف؛ حيث إن إلغاء المعاملات الورقية والتنفيذ اليدوي يقلل النفقات اليومية للمؤسسة، مما يسمح بإتمام أكبر حجم ممكن من المعاملات بأقل تكلفة مالية وأقل جهد.

ثالثاً: بعد الدقة وتقليل الأخطاء البشرية يساهم الاعتماد على الدفع الإلكتروني في ضبط العمليات المحاسبية من خلال تقليل التدخل البشري اليدوي فبمجرد إجراء عملية الدفع، يتم تسجيل العمليات إلكترونياً بدقة متناهية

تضمن سلامة البيانات وتطابق التقارير المالية. هذا التدفق الآلي للمعلومات يساعد على تقليل ثغرات السهو والخطأ الناتجة عن التسويات التقليدية، ويحسن من آليات التدقيق والرقابة الآنية.

رابعاً: بعد الأمان والموثوقية والحد من المخاطر: يُعد بعد الأمان الضامن الأساسي لاستمرار ثقة المتعاملين في تبني الأنظمة الرقمية كبديل آمن لتداول النقد التقليدي. إن الاستثمار في جوانب الأمان الرقمي (مثل بروتوكولات التحقق وتشفير البيانات) يرفع من قدرة المؤسسة على إدارة المخاطر، وتوفير نظام دفع مستقر يساهم في الحد من مخاطر الاحتيال المالي وتقليص احتمالات السرقة أو التلاعب التي كانت تتعرض لها الأموال السائلة، مما يحمي سرية المعلومات المتبادلة دون إلغاء المخاطر كلياً بل بالحد منها وتخفيضها إلى أدنى المستويات الممكنة.

خامساً: بعد سهولة الاستخدام والوصول: تعتبر سهولة التعامل مع التطبيقات والمواقع وأنظمة الدفع الإلكتروني من الأبعاد المهمة إذ تتيح للمتعاملين والموظفين إتمام العمليات المالية بأقل جهد بدني وبخطوات مبسطة وواضحة، مما يرفع من موثوقية النظام المالي المتبنى ويزيد من رضا المتعاملين. (الشرابي، 2024، الصفحات 146-147)

المطلب الثالث: متطلبات ومعوقات العلاقة بين الدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية

يتوقف النجاح في الوصول إلى المستويات المطلوبة لكفاءة المعاملات المالية على توفير بيئة تنظيمية وتقنية متكاملة تدعم أدوات الدفع الرقمي. فكما أن هناك مقومات أساسية تضمن سرعة ودقة المعاملات، توجد في المقابل تحديات ومعوقات قد تحد من هذا الأثر الإيجابي وتؤثر سلباً على انسيابية الخدمات المالية

الفرع الأول: متطلبات تطبيق الدفع الإلكتروني لضمان كفاءة المعاملات المالية

لتحقيق الأبعاد الأساسية لكفاءة المعاملات (كالسرعة، والدقة، والأمان)، يتطلب الأمر توفير مجموعة من الركائز الضرورية التي تسمح للأنظمة الرقمية بالعمل بكامل طاقتها، وتتجلى أهم هذه المتطلبات في الآتي:

المتطلبات التقنية والبنية التحتية: وتشمل توفير شبكات اتصالات قوية ومستقرة، وأجهزة دفع حديثة، وخوادم قادرة على معالجة حجم كبير من العمليات في نفس الوقت. غياب هذه البنية يسبب بطئاً في تنفيذ المعاملات المالية ويؤثر مباشرة على بعد "السرعة".

المتطلبات التشريعية والقانونية: وجود نصوص وقوانين واضحة تحمي حقوق الأطراف وتضمن سرية البيانات المحاسبية؛ إذ إن البيئة القانونية الصارمة تمنح بيئة التعاملات طابع "الموثوقية والأمان" وتزيد من إقبال المتعاملين.

المتطلبات البشرية والتنظيمية: من خلال تدريب وتأهيل الموظفين داخل المؤسسة على التعامل السريع مع واجهات الأنظمة الرقمية، مما يساهم في تنظيم الجهد البشري واستغلاله بكفاءة لضمان تسجيل البيانات بدقة عالية وتفادي أخطاء المعالجة اليدوية.

الفرع الثاني: المعوقات التقنية والأمنية التي تحد من أثر الدفع الإلكتروني

في المقابل، تواجه تبني وتطبيق اليات الدفع الإلكتروني مجموعة من التحديات والمخاطر؛ حيث لا تقتصر هذه المعوقات على جوانبها التقنية العامة بل يمتد أثرها السلبي ليؤثر مباشرة على جودة واستقرار المعاملات المالية ومن أبرزها ما يلي:

المعوقات التقنية (انقطاع الخدمات وبطء الشبكات): إن حدوث أي تذبذب في شبكة الإنترنت أو صيانة مفاجئة للخوادم يؤدي مباشرة إلى تعطيل وسائل الدفع الإلكتروني، والعودة للاستجابة التقليدية البطيئة، الأمر الذي يؤثر سلباً بشكل مباشر على سرعة إنجاز المعاملات المالية.

المعوقات الأمنية ومخاطر الاختراق: تساهم الهجمات الإلكترونية أو محاولات الاختتيال في إضعاف مستوى الثقة لدى الزبائن. ورغم أن الأنظمة الحديثة تعمل على الحد من هذه التهديدات، إلا أن استمرار وجود هذه المخاطر يجبر المؤسسات على تحمل تكاليف رقابة إضافية لحماية البيانات.

المعوقات الثقافية وسهولة الاستخدام: يمثل ضعف الوعي الرقمي لدى شريحة من المتعاملين، أو تعقيد واجهات التطبيقات، عائقاً حقيقياً في بيئة العمل حيث يؤدي غياب ميزة السهولة والبساطة إلى تراجع الأفراد عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وبالتالي حرمان المؤسسة من تحقيق غايتها في خفض تكاليف المعاملات الورقية التقليدية. (زودة و عبد الغاني بن علي، 2023، الصفحات 85-89)

خلاصة :

خلص هذا الفصل إلى أن دراسة الإطار النظري لكفاءة المعاملات المالية وعلاقتها بوسائل الدفع الإلكتروني تعد خطوة أساسية لفهم آليات تطوير العمل المالي اليومي داخل المؤسسات. فقد تبين أن كفاءة المعاملات المالية لا تقتصر على تحسين النتائج المحاسبية العامة، بل ترتبط أساساً بمدى قدرة المؤسسة على تنظيم عملياتها المالية وتطويرها من حيث السرعة، الدقة، خفض التكاليف، وتعزيز مستوى الأمان وحماية البيانات.

كما أظهر هذا الفصل أن الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني يمثل أحد الحلول المهمة لتحقيق هذه الكفاءة، لما توفره هذه الوسائل من قدرة على تسريع حركة الأموال، وتقليص النفقات الإدارية، والحد من التكاليف المرتبطة بالمعاملات الورقية التقليدية، إضافة إلى تقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية للعمليات المالية.

غير أن الاستفادة الفعلية من مزايا الدفع الإلكتروني تتطلب توفر بيئة مناسبة، تشمل بنية تحتية تقنية قوية، مثل شبكات الاتصال والأجهزة والبرمجيات، إلى جانب إطار قانوني واضح يحمي البيانات والمعاملات، فضلاً عن تأهيل الموظفين وتدريبهم على استخدام هذه الأنظمة، ونشر الوعي الرقمي لدى الزبائن لضمان سهولة التعامل معها.

وعلى الرغم من المزايا المتعددة التي توفرها أنظمة الدفع الإلكتروني، إلا أن فعاليتها تبقى مرتبطة بقدرة المؤسسات على مواجهة بعض التحديات، خاصة ما يتعلق بالمشكلات التقنية، وانقطاع الشبكات، ومخاطر الاختراق، وحماية البيانات الشخصية. لذلك فإن ضمان استقرار هذه الأنظمة يتطلب اعتماد آليات رقابية وأمنية فعالة تعزز ثقة المتعاملين وتدعم استمرارية المعاملات المالية.

وبناءً على هذه الرؤية النظرية، تبرز الحاجة إلى دراسة هذه المفاهيم في الواقع العملي، وهو ما سيتم تناوله في الفصل التطبيقي من خلال دراسة حالة مديرية بريد الجزائر بميلة، بهدف الوقوف على واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومدى مساهمتها الفعلية في تحسين كفاءة المعاملات المالية داخل المؤسسة.

الفصل الثالث:

الدراسة التطبيقية
مديرية بريد الجزائر
بميلة

تمهيد

تعد الدراسة التطبيقية حجر الزاوية في البحوث العلمية، حيث تسمح بالانتقال من الفضاء النظري والمفاهيمي إلى الواقع العملي الملموس. فبعد أن تم التطرق في الفصول السابقة إلى الإطار النظري للدفع الإلكتروني وكذا ماهية الكفاءة المالية في المؤسسات والعلاقة الارتباطية بينهما، يسعى هذا الفصل إلى فحص هذه العلاقة وتجسيدها من خلال دراسة ميدانية في واحدة من أهم المؤسسات الخدماتية في الجزائر لقد وقع الاختيار على "مديرية بريد الجزائر بميلة" كنموذج للدراسة، نظراً للدور الجوهرى الذي يلعبه قطاع البريد في تعميم ثقافة الدفع الإلكتروني وتطوير الآليات المالية الحديثة، وهو ما يجعلها بيئة خصبة لقياس مدى مساهمة هذه التقنيات في الرفع من كفاءة الأداء المالي وضمان جودة المعاملات

ومن أجل الإحاطة بكافة جوانب هذه الدراسة، تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة وواقع استخدام الدفع الإلكتروني فيها.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية (أداة، عينة، أدوات التحليل).

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة وواقع استخدام الدفع الإلكتروني فيها

بريد الجزائر هي المؤسسة الوطنية المسؤولة عن تقديم خدمات البريد في الجزائر؛ تسعى المؤسسة لمواكبة التطورات التكنولوجية وتحسين خدماتها باستمرار لتلبية احتياجات المواطنين ودعم الاقتصاد الوطني. وفي هذا المبحث سنتطرق إلى:

المطلب الأول: عموميات حول بريد الجزائر

الفرع الأول: نشأة بريد الجزائر

أثناء الفترة الاستعمارية للجزائر، كانت مؤسسة البريد تسمى PTT وهي اختصار للكلمات الثلاث Telephones، Telegraphs Posts وتعني بالعربية: البريد، التليغراف، الهاتف. حيث كانت تقتصر مهامها على استلام الحوالات والصكوك البريدية، بيع طوابع البريد، إيداع الأموال بصندوق التوفير، ومعالجة وأداء المعاشات. (موقع بريد الجزائر، الساعة 10:39)

في سنة 1962، بعد الاستقلال، ورثت الجزائر من المستعمر الفرنسي أكثر من 800 مكتب بريد. وجاء إصدار أول طابع بريدي للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الأول من نوفمبر 1962، ليؤرخ صفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام المرسوم 75-89 المؤرخ بتاريخ 1975/12/30، والمتضمن قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل قطاع البريد والمواصلات تحت إشراف الدولة، حيث تتمتع بميزانية ملحقة يخضع تنفيذها لقواعد المحاسبة العمومية، وتتمتع أيضاً في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادتين 1 و39 من ذات القانون.

ونتيجة للتطور التكنولوجي، سيما في ميدان الاتصال، كان حتماً على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فتم إصدار قانون رقم 2000/03 المؤرخ بتاريخ 2000/08/05، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، ويهدف إلى إلغاء الاحتكار وفتح القطاع للمنافسة. ويهدف هذا القانون إلى: (<https://www.poste.dz/?lang=ar>، الساعة 10:46)

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية مع ضمان المصلحة العامة.

- إعادة ترتيب المكاتب البريدية، وإعادة تسمية مناصب العمل، وتغيير الشعار والألوان.

إن صدور المرسوم الرئاسي رقم 411/2000 المؤرخ في 17/12/2000، والذي يتعلق بإطلاق مشروع إصلاح قطاع البريد والمواصلات بتمويل كلي على شكل قرض من البنك الدولي للإنشاء والتعمير، يهدف إلى وضع إطار قانوني وتنظيمي جديد، وإعادة صياغة استراتيجية تطوير قطاع البريد.

ونشأت مؤسسة البريد كمؤسسة مستقلة عن الاتصالات بموجب المرسوم رقم 43/02 المؤرخ في 14/01/2002، وذلك لتعزيز هيكل قطاع البريد، واستندت إليه مهمة تسيير مصالح البريد وخدماته المالية، وبدأ العمل بهذا المرسوم في 01 جانفي 2003.

الفرع الثاني: تعريف بريد الجزائر

هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري، أنشئت في 14 جانفي 2002 وفق المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 14/01/2002، والذي يتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر. وهي إحدى المؤسسات الخدمية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية؛ وفي ظل انعدام المنافسة، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

تقدم مؤسسة البريد خدمات مالية على المستوى الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية. (<https://www.poste.dz/?lang=ar>، الساعة 10:46)

إن مؤسسة البريد تقدم خدمات مالية على مستوى التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية.

يضم بريد الجزائر 4106 مكاتب بريدية موزعة عبر 60 وحدة بريدية ولائية، من بينها وحدة البريد الولائية لميلة، والتي بدورها تضم 87 مكتب بريديا.

الفرع الثالث: البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر

تحتوي مؤسسة بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري، وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاثة مستويات وهي:

1. المديرية العامة والهيكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.
2. المديرية الإقليمية، والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي.

3. الوحدات الولائية، والتي تطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي. (موقع بريد الجزائر، الساعة 10:39)

أولاً: الهياكل المركزية

المديرية العامة: يرأسها المدير العام، ويسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة، ويحوز على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري للمؤسسة والتقني والمالي ويقوم بما يلي:

- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة لمجلس الإدارة للموافقة عليه، ليرفع للوزير للمصادقة عليه.
- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
- فتح حسابات المصلحة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية وعلى مستوى المؤسسات البنكية.
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
- السهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- يمكن أن يفرض بعض السلطات إلى مساعديه.
- يقوم بإعداد جدول نتائج الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة، كما يقترح على مجلس الإدارة البرامج العامة للاستقلال، المشاريع والمخططات والبرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، واستعمالات وتوزيع النتائج، وبرنامج مناصب العمل، ونظام الأجور، ومشاريع توسيع النشاط.
- وهي تنقسم إلى قسمين: مديريات مكلفة بالبحث والدراسات، ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.
- 1- مديريات الدراسات:** وهي بدورها تشتمل على عدة مديريات فرعية توجزها فيما يلي:
- مديريات الدراسات لتحسين النوعية:** ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون، لذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:
- إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء ونوعية الخدمة، وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون.
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.

- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة، مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، واستعمالها وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة. (<https://www.poste.dz/?lang=ar>، الساعة 10:46)
- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.
- تحسين مستوى الاستقبال.
- مديرية الدراسات الاستراتيجية التخطيط والتنظيم:** تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية، وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.
- مديرية الدراسات في مجال الاتصال:** تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط، حيث تقوم بـ:
- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.
- توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.
- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة واستراتيجياتها.
- القيام بتحديد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.
- مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والإشراف الداخلي:** تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة في خلق القيمة المضافة، كما تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من التقييم المستمر وتقديم الاقتراحات. وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
- المشاركة في تحديد المؤشر.
- المشاركة في صياغة لوحة القيادة وتحليل النتائج.
- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال.

- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمستوى المحلي.

مديرية الدراسات المكلفة بالامتلاكات: تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والامتلاكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة، وتتكفل هذه المديرية أيضًا بـ: (<https://www.poste.dz/?lang=ar>، الساعة 10:46)

- الإثبات والتحقق من مختلف الامتلاكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم امتلاكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.

صياغة القواعد القانونية المتعلقة بجرد الامتلاكات ومتابعة إهلاكاتها.

- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات المكتسبة حديثاً.

- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات، خاصة ببريد الجزائر.

- إعداد مختلف الإجراءات المعالجة للفروقات الناتجة عن التنازل عن الاستثمارات أو تحويلها.

2-المديريات المركزية:

مديريات المصالح البريدية: تتكفل هذه المديرية بـ:

- السهر على حسن أداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.

- تطوير وترقية البريد الشخصي ذي التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذي التوزيع الخاص.

- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.

- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية الثنائية والمتعددة الأطراف المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية، وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشكل هذه المديرية من أربع مديريات فرعية وخليّة مكلفة بالبريد السريع، وهي:

أ- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.

ب- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية وهواية جمع الطوابع.

ج- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.

د- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.

بالإضافة إلى الخلية المكلفة بالبريد السريع. (مقابلة مع السيدة ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح 09:30)

مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية بـ:

- التنظيم والسهر على حسن أداء مختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).

- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.

- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، ومكتب التبادل الدولي للحوالات، ومع الخزينة العمومية والبنوك.

- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات. وتشتمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية. (مقابلة مع السيدة ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح 09:30)

مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل هذه المديرية بـ:

إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.

- تأطير مختلف الهياكل والهيئات الحاسوبية والمالية.

- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.

- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.

- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة. (مقابلة مع السيدة ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح 09:30)

مديرية الوسائل العامة: وتتكفل هذه المديرية بإنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، والحماية والأمن.

مديرية الموارد البشرية: وتتكفل المديرية بـ:

- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين، والشؤون الاجتماعية.

- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 59-85 والقانون 11-90).

- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي. (مقابلة مع السيدة ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح 10:00)

المديرية التجارية: تتكفل هذه المديرية بما يلي:

- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- إعداد مخطط النشاط التجاري للبريد، رسائل الطرود البريدية، والخدمات والمصالح المالية.

- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.

- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

مديرية الإعلام الآلي: وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

- إعداد برامج تجهيز النظام الإعلامي.

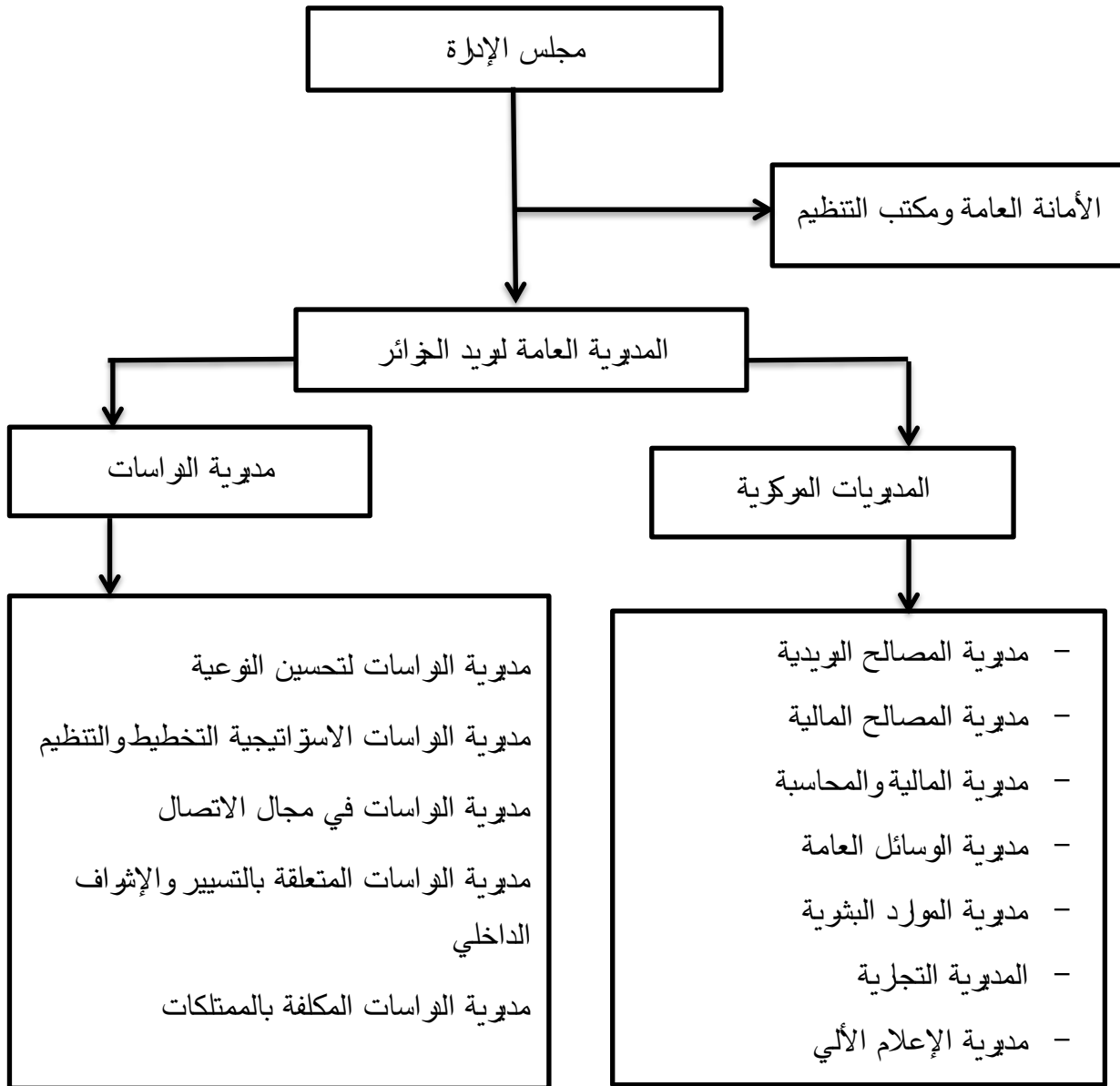
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لسير المصالح.

- إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.

- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.

- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة. (مقابلة مع السيدة ايدري بشرى، رئيسة قسم المصالح 10:00)

الشكل رقم 6: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

مهام بريد الجزائر:

للمؤسسة العديد من المهام يمكن إيجازها فيما يلي:

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية، فهي تعمل على توفير أفضل الخدمات للمجتمع بأقل التكاليف.
- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من قانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي، سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية، والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.
- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني، مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.
- الصياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشيًا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار الوزير المكلف بالبريد.
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري العمل بها وفق دفتر الأعباء الممضى مع سلطة ضبط البريد والمواصلات.
- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الاستثمار.

المطلب الثاني: الخدمات الرقمية لبريد الجزائر

في إطار تحديث بنيتها التحتية وتحسين نوعية خدماتها، استحدثت مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات الرقمية لتقديم خدمة أفضل لربائنها، ويمكن شرحها بإيجاز كما يلي:

بريدي نت: هو مكتب إلكتروني موجود على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.poste.dz، أين تتوفر كل خدمات المكتب البريدي الجاري، ويتم الحصول على خدمات بريدي نت من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر ثم النقر على علامة التبويب "بريدي نت"، ومن ثم نجد الخدمات المختلفة. (موقع بريد الجزائر، الساعة 10:49)

1. خدمة ECCP:

تسمح هذه الخدمة عن طريق شبكة الإنترنت بإجراء العمليات التالية:

- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي.
- الاطلاع وتحميل كشف العمليات الخاص بالحساب البريدي الجاري.

- تغيير الرمز السري.

- طلب دفتر الصكوك البريدية.

وللاستفادة من هذه الخدمة، يتوجب على الزبون امتلاك حساب بريدي جاري والرمز السري الذي توفره له أي مؤسسة بريد يتقدم إليها، مقابل تقديم طلب.

(الساعة 10:46, <https://www.poste.dz/?lang=ar>)

2. خدمة E-CHEP:

وهي موجهة للزبائن أصحاب حسابات التوفير والاحتياط، وتسمح لهم بالقيام بالعمليات الآتية:

- تغيير الرمز السري.

- الاطلاع على كشف الصاب مع امكانية تحميله.

- الاطلاع على شهادة الفوائد مع امكانية تحميلها.

- الاطلاع على رصيد الحساب.

للاشتراك في هذه الخدمة يكفي أن يحوز الزبون على رمز السري يحصل على مستوى المؤسسة البريدية التي فتح بها حسابه المجلي للتوفير والاحتياط مقابل تقديم طلب الاشتراك خطي نسخة طبق الأصل عن بطاقة اثبات الهوية ورقم دفتر التوفير والاحتياط.

3. خدمة رصيدي:

وهي خدمة للأف ارد الذين يملكون حسابا بريديا جاريا وخطا هاتفيا لدى خدمة الهاتف للمتعامل

موبيليس

والذين يودون الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي الجاري، فإن خدمة رصيدي تسمح لهم بذلك، يكفي القيام بإرسال رسالة قصيرة على الرقم 603 تتضمن رقم الحساب البريدي دون المفتاح، ثم فراغ ثم الرمز السري الخاص بالخدمة، ويمكن للزبون أن يحصل على الرمز السري على مستوى أي مؤسسة بريدية. إضافة إلى ذلك فإنه بواسطة الرمز السري الرصيدي الولوج إلى خدمة E-CCP شريطة تغيير الرقم السري بعد أول ولوج إلى الخدمة.



(<https://www.poste.dz/?lang=ar>, الساعة 10:46)

4. خدمة راسيمو

هي خدمة موجهة لزبائن بريد الجزائر الذين يريدون القيام بتعبئة اشتراكهم في خدمة الهاتف النقال الخاصة بالمتعامل " موبيليس " بصفة إلكترونية مقابل خصم قيمة التعبئة من حسابهم البريدي الجاري، وللإشتراك في هذه الخدمة يجب التقدم إلى أي مؤسسة بريدية وإتباع الخطوات التالية:

-تكوين المعلومات الخاصة بالزبون على عقد الاشتراك في خدمة راسيمو.

-تسجيل رقم الحساب البريدي الجاري.

-تسجيل رقم الهاتف النقال.

-يتم تأكيد الاشتراك من خلال رسالة نصية قصيرة تتضمن الرقم السري الخاص بك.

5. خدمة الاشعار عبر الرسائل القصيرة:

تسمح هذه الخدمة بإعلام الزبون بكل العمليات المالية التي تخص حسابه البريدي الجاري وكذلك

إبلاغه

يتم كما بأن دفتر مسكوكه أو بطاقته النقدية جاهزة على مستوى مركز البريد محل إقامة صاحب الحساب، تبليغه بكل عملية سحب يتم إجراؤها عبر الشبايك الآلية للأوراق النقدية. وللاشتراك في هذه الخدمة ما على الزبون أن بدون رقم هاتفه عندما يتقدم لأي مركز بريد أو يملأ الاستمارة الخاصة بالخدمة والمتوفرة على مستوى المكاتب البريدية أو عن طريق خدمة.



(الساعة 10:46، <https://www.poste.dz/?lang=ar>)

خدمة برقيتك Barki@tik

لقد تم تغيير النمط التقليدي لإرسال البرقيات عن طرق الروابط البرقية عبر الطابع البرقية أو باستعمال الهاتف النقال بنمط اتصال إلكتروني عبر شبكة الإنترنت، معروف باسم "برقيتك"، وهي خدمة بريدية تعتمد على الإيصال الإلكتروني رسائل الزبائن من مؤسسة بريدية إلى أخرى وتوصيلها للمرسل إليه في وقت وجيز. خدمة برقيتك موجهة في الأساس إلى: الإدارات العمومية، المؤسسات الاقتصادية الهيئات المالية والبنوك شركات التأمين وأصحاب الأعمال الحرة. أهم ما يميز هذه الخدمة: السرعة المصدقية السرية والأمان.



6. خدمة بريدي موب:

هو تطبيق موجه للزبائن المحصلين على البطاقة الذهبية، يسمح لهم بإجراء العديد من العمليات المالية

عن طريقها دون التنقل إلى أي مكان، ويتميز بتصميم بسيط وجميل متوافق تماما مع الهوية الجرافيكية للمؤسسة، وهو متوفر للتحميل المجاني على أجهزة الأندرويد.

للاستفادة من مزايا التطبيق يتعين على المستخدم التسجيل في المنصة الإلكترونية بإدخال رقم بطاقته

الذهبية على الموقع الإلكتروني. <https://edcarte.poste.dz>

يسمح هذا التطبيق بإجراء كل المعاملات التي تتيحها البطاقة، مثل إرسال واستقبال الأموال، الاطلاع على الرصيد، شحن الرصيد الهاتفي، دفع فواتير الماء والكهرباء والهاتف والإنترنت ودون التنقل إلى شبابتك مكاتب البريد، بالإضافة إلى الاطلاع على جميع العمليات السابقة في الحساب ومعرفة آخر العروض الترويجية للمؤسسة.



(الساعة 10:46، <https://www.poste.dz/?lang=ar>)

8 خدمة السحب دون بطاقة:

خدمة جديدة تمكن زبائن بريد الجزائر الحائزين على البطاقة النقدية (الذهبية)، من سحب أموالهم دون

الحاجة لاستعمالها ومن أي موزع آلي يختارونه عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر أن يختاروا أي شخص آخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها. تتم هذه خدمة من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب وتتميز بالسرعة والأمان.

كيف يمكنك الاستفادة من خدمة السحب بدون بطاقة Cardless؟

عليك الاشتراك أولا في التطبيق الهاتفي بريدي موب ثم إتباع الخطوات التالية:

المرحلة الأولى تتم من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب

- فتح تطبيق بريدي موب.

- اختيار عملية السحب دون بطاقة.

- اختيار عملية تحويل جديدة.

- اختيار عملية سحب الأموال من الموزع الآلي GAB .

- قم بتكوين المبلغ المراد سحبه.

- حدد تاريخ انتهاء صلاحية لخدمة Cardless مثلا: 14 ديسمبر. 17: 57 2019

- اختيار الإنشاء.

ستعرض لكم صفحة تحتوي على تفاصيل اختياركم ورقم العملية المبلغ المالي المختار وتاريخ انتهاء الصلاحية.

- الضغط على خيار تم.

عند انتهاء الإجراءات السابقة تعرض لكم رسالة تؤكد أنه قد تم إجراء العملية دون بطاقة نقدية بنجاح.

مثل لكم رسالة نصية القصيرة إلى عانتكم النقال حاملة الرقم السري العملية.

المرحلة الثانية تتم من خلال الموزع الآلي

- التوجه إلى أي موزع إلى عبر التراب الوطني.

- اختيار عملية السحب دون بطاقة

- إدخال رقم السحب الخاص بعملية السحب دون بطاقة.

-إدخال الرقم السري المرسل عبر رسالة نصية القصيرة، ثم تأكيد خيار العملية.

-الحصول على المبلغ المطلوب والمبرمج.



(الساعة 10:46، <https://www.poste.dz/?lang=ar>)

9 خدمة تتبع البعثات:

تسمح هذه الخدمة لمستخدميها بتتبع المراسلات المسجلة والمؤمنة والطرود البريدية ومعرفة حالتها على المستوى الدولي، بداية من مرحلة الشحن إلى غاية وصول البعثة، وذلك بتفاصيل تشمل الوقت والمكان ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة من خلال الولوج إلى الموقع الإلكتروني للمؤسسة بريد الجزائر

(بالبعثة ثم code a barre ووضع رقم التتبع الخاص <https://aptrackingposte.dz/index.php>)

كتابة رمز التحقق الموجود في الصورة المرفقة للولوج إلى الصفحة المخصصة لحالة التتبع.



(الساعة 10:46، <https://www.poste.dz/?lang=ar>)

10 خدمة حوالتك:

حوالتك هي خدمة جديدة لبريد الجزائر، تم وضعها تحت تصرف الزبائن منذ 24 ماي 2019 وتمكن هذه

بتحويل الأموال بصفة أنية وبطريقة بسيطة ومؤمنة، ويتم ذلك عن طريق حوالة إلكترونية، حيث يقوم الزبون بملء استمارة العمليات المالية البريدية SFPO المتوفرة عبر مكاتب البريد أو من الممكن الزبون تحميلها عن طريق الموقع الإلكتروني للمؤسسة، ثم تقدم الاستمارة مرفوق ببطاقة الهوية والمبلغ النقدي المراد تحويله، وبعد التحويل تصل رسالة نصية قصيرة لرقم هاتفه النقال وإلى رقم هاتف المستفيد من الحوالة، تحمل هذه الرسالة رمز الحوالة ورقمها السري، بالإضافة إلى دعوة المستفيد للتقدم نحو أي مكتب بريدي لسحب مبلغ الحوالة.



(<https://www.poste.dz/?lang=ar>, الساعة 10:46)

المطلب الثالث: نشاطات مديرية وحدة البريد لولاية ميلة

أولاً: تقديم وحدة البريد الولائية

على غرار باقي الوحدات الولائية الثماني والخمسين المتواجدة عبر التراب الوطني، أصبحت مديرية وحدة البريد الولائية -ميلة- تابعة مباشرة للمديرية العامة لبريد الجزائر وهذا منذ إلغاء المديرية الإقليمية من التنظيم الهرمي للمؤسسة، وتوظف 454 عامل موزعين على 87 مكتب بريدي منتشرة عبر إقليم الولاية، تشرف عليها مديرة تتمتع بسلطة هرمية على كامل الهياكل البريدية المتواجدة على مستوى الولاية.

تم إنشاء مديرية وحدة البريد الولائية ميلة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 233/03 المؤرخ في 24 جويلية

2003 بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد والمواصلات.

وتضمن المديرية الولائية تنفيذ مختلف البرامج والأهداف لتعزيز وتحسين أداء الخدمات الخاصة بالبريد.

ويقع المقر الاجتماعي للمديرية حي لكتاب ديانسي ميلة، ويضم كل مصالح المديرية المختلفة.

ثانيا: البنية التنظيمية الأساسية لوحدة البريد الولائية ميلة

مؤسسة بريد الجزائر ممثلة على مستوى ولاية ميلة من خلال مجموعة من الهياكل منتشرة مستوى عبر

كامل القيم ولاية ميلة وفقا لهيكل تنظيمي موضح في الموالى:

1-مديرية الوحدة:

تشرف مديرية الوحدة على جميع مكاتب البريد المتواجدة على مستوى الولاية، يديرها منسق ولائي له

السلطة الهرمية على كامل المستخدمين، تتكفل بما يلي:

فل بما يلي:

-الضمان إدارة حسابات المالية المديرية الوحدة الولائية.

-تنظيم، ضمان وتنسيق استثمار المؤسسات البريدية التابعة لسلطتها.

-السهر على احترام العمل المحددة من طرف مديريات الأقسام والمديريات المركزية.

-السهر على المراقبة المستمر ومعاينة المكاتب البريدي

-الترويج لخدمات المؤسسة على مستوى الولاية.

-ترقية وتنشيط السياسات التجارية حول منتوجات المؤسسة.

ولأداء هذه المهام تتشكل وحدة البريد من خلية تفتيش وثلاث مديريات فرعية.

1-1-خلية التفتيش: مكلفة بالمحافظة على وسائل المؤسسة والسهر على تقديم خدمات نوعية وبصورة

دائمة على مستوى مكاتب بريد الولاية ومتابعتها من خلال زيارة تفتيش ومراقبة.

1-2-المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات المالية البريدية والتنوع: مكلفة بتنفيذ برنامج العمل المنبثق عن

مديريات أقسام المهن من خلال ما يلي:

-تنفيذ السياسة التجارية للمؤسسة على مستوى مكاتب بريد الولاية حسب منتوج.

-متابعة وتنفيذ الاستراتيجية التسويقية.

-نشر رسائل الإعلام الموجهة للزبائن.

-ضمانة ومراقبة تنفيذ مخطط تحسين الجودة.

-نشر الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمات وتأمين التطبيقات المعلوماتية.

-السهر على تقديم الخدمة على مستوى مكاتب البريد.

-إنشاء نظام إحصائي كمي المؤشرات نشاط هياكل المؤسسة يساعد على إثر لوحة القيادة

1-3المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة: تتمثل مهامها في:

-إعداد وتنفيذ ميزانية الاستثمار والاستغلال على مستوى وحدة البريد الولائية.

-التسيير المحاسبي للهياكل التابعة لوحدة البريد الولائية.

-تنفيذ الإجراءات وطرق التسيير المالي والمحاسب المرتبطة بمكاتب البريد.

-ضمان مسك دفاتر المحاسبة.

-ضمان تسيير ومتابعة الخزينة.

-متابعة ومعالجة القضايا القانونية.

1-4المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة مكلفة بما يلي:

- تنفيذ ومتابعة برنامج التجهيز المتعلق بالهياكل التابعة لوحدة البريد الولائية(الوسائل المادية، التجهيزات، وسائل النقل، المطبوعات اللازمة لاستغلال الخدمات).

- تنفيذ البرامج المتعلقة بالبناء وإعادة التهيئة المكاتب البريد.

- تسيير الموارد البشرية.

أما فيما يخص نشاطات وحدة البريد الولائية المرتبطة بالمعلوماتية فهي موكلة لمكتب الوسائل العامة

وأجهزة الإعلام الآلي التابع لسلطة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة يشرف عليه عاملان هما:

مهندس وتقني سامي في الإعلام الآلي هذا المكتب مكلف ب:

- ضمان استمرار واستغلال لأجهزة الإعلام الآلي لجميع مكاتب بريد الولاية.

- لتكفل بصيانة مكاتب البريد في مجال الموارد المعلوماتية.

- التكفل بتنصيب التطبيقات الجديدة على مستوى كامل الهياكل التابعة الوحدة البريد الولائية.

- التكفل بتكوين الأفراد في مجال إستخدام الأجهزة التطبيقات الجديدة.

- تزويد مكاتب البريد بوسائل استغلال المعلوماتية.

2. مكاتب البريد:

تمثل تلك المنشآت التي تتم فيها كل العمليات البريدية والمكان الذي يستقبل فيه بريد الجزائر زبائنه من

أجل تقديم خدمات بريدية ومالية لهم، ويسير هذه المكاتب قابض بريد وتخضع لتصنيف يستند إلى معيار

حجم الرواج وعدد العمليات المنجزة بحيث نجد سبعة أصناف مختلفة وهي:

- مكتب بريد خارج السلسلة (Home série) .

- مكتب بريد قسم استثنائي (Classe Exceptionnel)

- مكتب بريد خارج القسم (Home Classe)

-مكتب بريد قسم 1.

-مكتب بريد قسم 2.

- مكتب بريد قسم 3.

-مكتب بريد قسم 4.

فيما يخص مكاتب بريد بولاية ميلة والمقدرة بـ 87مكتب مصنفة كما يلي:

القباضة الرئيسية تأخذ التصنيف خارج القسم، متواجدة على مستوى مقر الولاية: تمثل جميع الهياكل التابعة

لمديرية وحدة البريد أمام الهيئات المالية المحلية (البنكية، مركز الخزينة العمومية) كما تعتبر القابض

الرئيسي

للأموال بالنسبة لكافة مكاتب بريد الولاية.

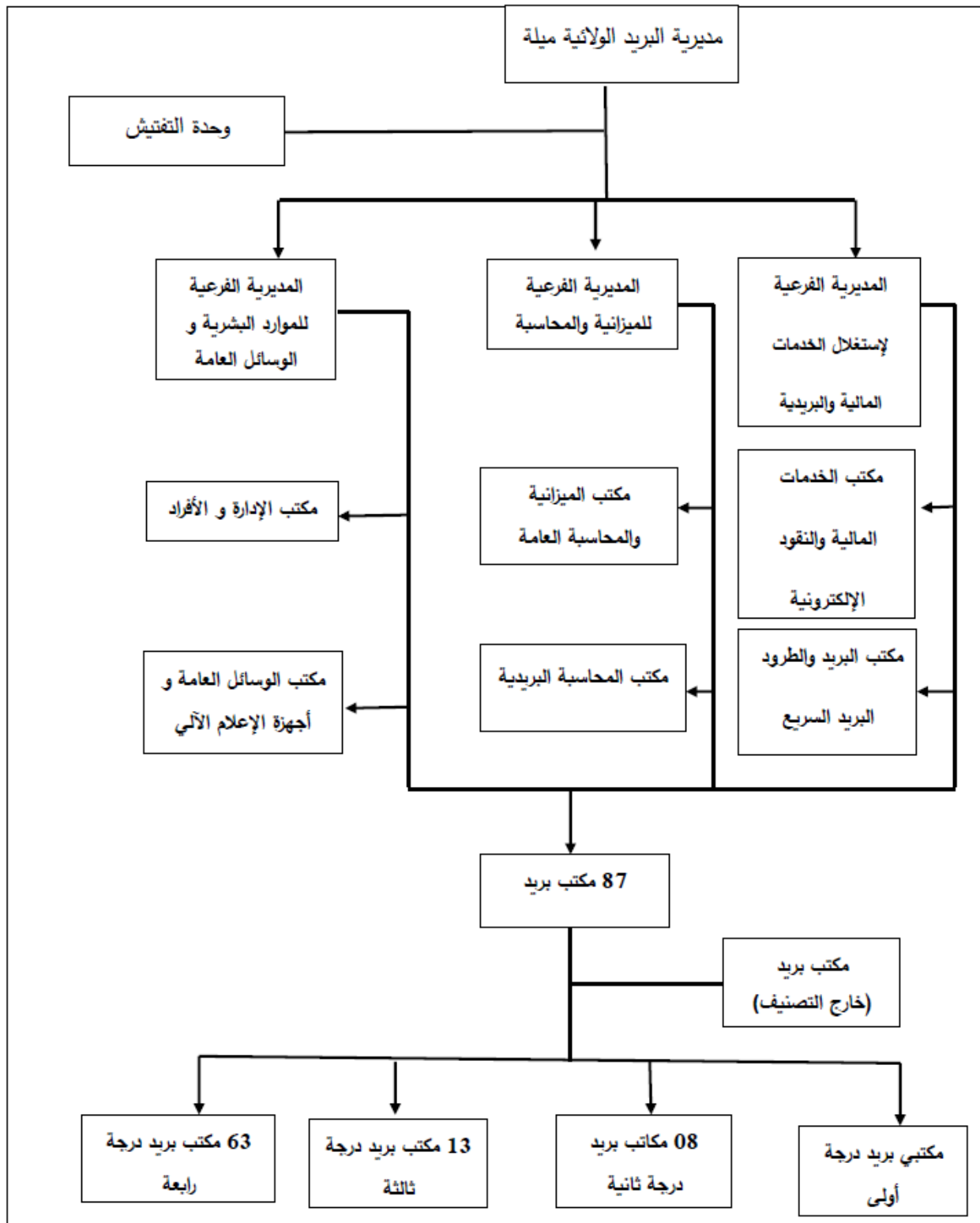
(02) مكاتب بريد لهما تصنيف 1.

(07) مكاتب بريد لهما تصنيف 2.

(12) مكاتب بريد لهما تصنيف 3.

(65) مكاتب بريد لهما تصنيف 4.

الشكل رقم 7: الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر بميلة



المبحث الثاني: دراسة وتحليل الاستبيان وعرض النتائج

يستعرض هذا المبحث تفاصيل الدراسة الميدانية التي أجريت لاستقصاء واقع المتغيرات محل البحث بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد تمت معالجة البيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج SPSS، وذلك بهدف اختبار صحة الفرضيات المصاغة والوصول إلى استنتاجات دقيقة ولعرض النتائج بشكل منهجي تم تقسيم المبحث إلى ثلاث مطالب.

المطلب الأول: منهج ومجتمع الدراسة

تناول هذا المطلب الوصف التفصيلي للمنهجية العملية المتبعة وتحديد كل من مجتمع وعينة الدراسة:

أولاً: المنهج المستخدم في الدراسة

لضمان الإحاطة بجوانب الإشكالية المطروحة والإجابة على تساؤلاتها، اعتمدنا في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمته لموضوع الدراسة لقدرته على وصف الظاهرة المدروسة بدقة من خلال جمع البيانات والحقائق وتصنيفها ومن ثم الانتقال إلى مرحلة التحليل لاستخلاص العلاقات والارتباطات بين متغيرات الدراسة مما يسمح بتفسير النتائج بطريقة علمية موضوعية.

ثانياً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين الإداريين والتقنيين بمديرية بريد الجزائر - ميلة - والذين لهم علاقة بنظم الدفع الإلكتروني والمعاملات المالية، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية قدرت بـ (30) موظفاً نظراً لمحدودية مجتمع الدراسة، وصعوبة الوصول إلى جميع الموظفين، مع الحرص على أن تشمل العينة موظفين لهم علاقة مباشرة أو غير مباشرة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني والمعاملات المالية داخل المؤسسة.

الفرع الثاني: أداة الدراسة (الاستبيان)

تم اختيار الاستبيان كأداة لدراسة وهو عبارة عن مجموعة من العبارات المنظمة التي تعكس أهداف البحث التي من خلالها يقوم الباحث بجمع البيانات الضرورية لبحثه، ونظراً لطبيعة الموضوع والمنهج الوصفي التحليلي المتبع في الدراسة.

وقد تم تقسيم هذا الاستبيان إلى ثلاث محاور رئيسية هي:

- المحور الأول: ويشمل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة وهي المتمثلة في: نوع الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، طبيعة العمل.
- المحور الثاني: يتكون من (16) عبارة مقسمة على خمس أبعاد متعلقة بإجابات أفراد العينة على الدفع الإلكتروني في مؤسسة مديرية بريد الجزائر بميلة وهي:
- البعد الأول: يقيس مدى توفر البنية التحتية لتطبيق الدفع الإلكتروني في المؤسسة ويشمل (04) عبارات.
- البعد الثاني: يقيس مدى أمان وموثوقية وسائل الدفع الإلكتروني ويشمل (03) عبارات.
- البعد الثالث: سهولة الاستخدام ويشمل (03) عبارات.
- البعد الرابع: التكلفة ويشمل (02) عبارات.
- البعد الخامس: التحديات التي تعيق الدفع الإلكتروني ويشمل (04) عبارات.
- المحور الثالث: كفاءة المعاملات المالية يتكون من (08) عبارات تركز على قياس أثر هذه التقنيات في تسريع إنجاز المعاملات، تقليل الوقت والتكاليف، وتحسين دقة العمليات المالية.
- حيث يقابل كل عبارة خمسة (05) خيارات مقسمة إلى درجات حسب مستوى ليكرث الخماسي كما يلي: "غير موافق بشدة"، "غير موافق"، "محايد"، "موافق"، "موافق بشدة" وتم إعطاء كل خيار من الخيارات درجات لمعالجتها على نحو التالي:

الجدول رقم 4: درجات مقياس ليكرث الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكرث.

لتفسير النتائج وتحويل المتوسطات الحسابية إلى اتجاهات قابلة للقياس تم تحديد المدى (أكبر قيمة - أقل قيمة $4=1-5$)، وبقسمة المدى على عدد مستويات القياس $(4 \div 5)$ نستخرج طول الفئة وهو (0.80) وبناءً عليه تم تحديد مجالات الاتجاه لتصنيف إجابات الأفراد وفق الفئات التالية:

الجدول رقم 5: سلم الاتجاه حسب مقياس ليكارت

الإجابة	الوزن	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة
غير موافق بشدة	1	[1.80 - 1]	منخفضة جدا
غير موافق	2	[2.60 - 1.81]	منخفضة
محايد	3	[3.40 - 2.61]	متوسطة
موافق	4	[4.20 - 3.41]	مرتفعة
موافق بشدة	5	[5 - 4.21]	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكارت.

بعد الانتهاء من إعداد المسودة الأولية للاستبيان قمنا بعرضها على مجموعة من الأساتذة المحكمين من ذو الاختصاص ذلك بهدف تقييمها والتأكد من مدى ملائمة الأسئلة لموضوع الدراسة، وبناءً على ملاحظاتهم وتوجيهاتهم قمنا بإجراء التعديلات اللازمة بإعادة صياغة بعض العبارات وتصحيحها حتى استقر الاستبيان في شكله النهائي وأصبح جاهزا للتوزيع، والجدول الموالي يوضح تفاصيل هذه الملاحظات:

الجدول رقم 6: يوضح قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الأستاذ	الجامعة	الملاحظات
مجدوب علاء الدين	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	تعديل الصيغ الشكلية.
بودرجه رمزي	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	تعديل صيغ بعض العبارات.
دافري ريمة	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	تعديل الصيغ الشكلية. إزالة السؤال المفتوح.
باي مريم	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	تعديل صياغة بعض العبارات.
بن الطيب علي	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	تعديل الصيغ الشكلية إضافة إلى بعض العبارات.
معاذ ميمون	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	إضافة بعض العبارات.
الوافي حمزة	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة-	تعديل الصيغ الشكلية وإضافة بعض العبارات.

المصدر: من إعداد الطلبة.

المطلب الثاني: أساليب المعالجة الإحصائية

دراسة وتحليل البيانات وعرض النتائج:

سنقوم في هذا الجزء بعرض وتحليل البيانات التي جمعناها في الدراسة الميدانية، حيث نبدأ أولاً بوصف الخصائص الشخصية والمهنية للموظفين الذين شاركوا في الاستبيان وتؤكد من جودة ودقة الأسئلة المطروحة في الاستبيان (الخصائص السيكومترية) قبل البدء في عرض النتائج النهائية وتفسيرها وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة.

عرض وتحليل البيانات المتعلقة بعينة الدراسة:

يهدف هذا القسم إلى تحليل البيانات وتحويلها إلى نتائج توضح استجابات أفراد العينة حول أسئلة الاستبيان، وفيما يلي عرض لأهم نتائج الدراسة الميدانية:

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

سوف نتطرق فيما يلي إلى تحليل البيانات وعرض نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية:

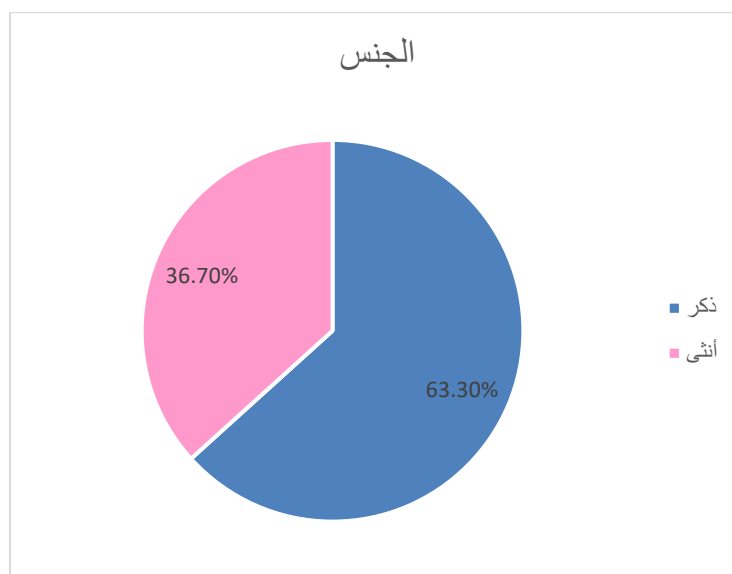
1- الجنس

الجدول رقم 7: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	19	63.3
أنثى	11	36.7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن عينة الدراسة شملت الجنسين (الذكور والإناث). حيث نلاحظ أن فئة الذكور هي الغلبة في هذه الدراسة فقد بلغ عددهم 19 فردا بنسبة مئوية قدرت بـ 63.3 %، أما فئة الإناث فقد بلغ عددهن 11 فردا بنسبة 36.7 %.

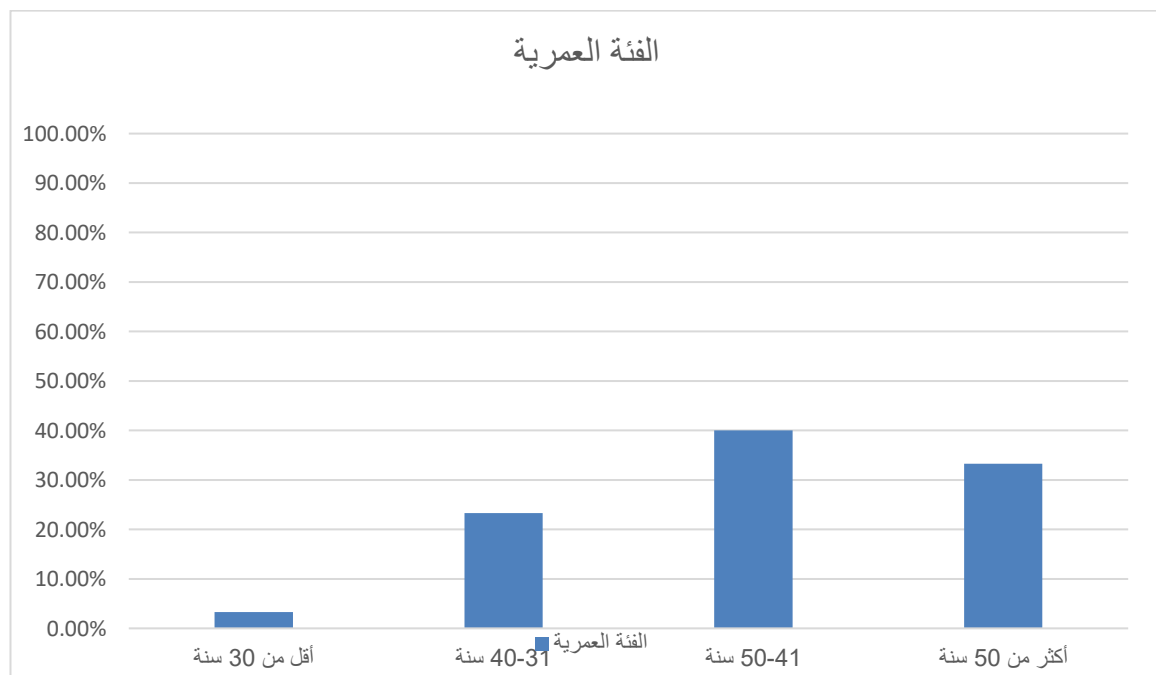
2- الفئة العمرية

الجدول رقم 8: توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية

السن	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	1	3.3
31 - 40 سنة	7	23.3
41 - 50 سنة	12	40
أكثر من 50 سنة	10	33.3
المجموع	30	100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم 09: توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن الفئة العمرية المحصورة بين (41 إلى 50 سنة) هي الأكثر مشاركة في هذه الدراسة، حيث بلغ عدد أفرادها 12 موظفا بنسبة مئوية قدرت بـ 40 % وتليها المرتبة الثانية الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة) بـ 10 موظفين ونسبة 33.3 %، أما الموظفون الذين تتراوح أعمارهم بين (31 إلى 40 سنة) فقد كان عددهم 7 موظفين بنسبة 23.3 %، بينما سجلت الفئة العمرية (أقل من 30 سنة) أقل حضور في العينة بموظف واحد فقط ونسبة 3.3 %. وهذا يعني أن مديرية وحدة البريد ميلة تضم مزيج من مختلف الفئات العمرية للموظفين.

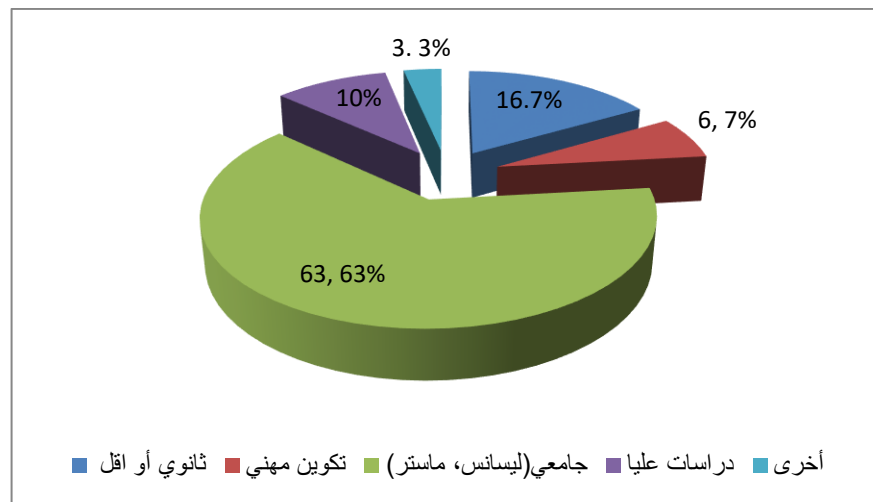
3- المستوى التعليمي

الجدول رقم 9: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية %
ثانوي فأقل	5	16.7
تقني /معهد	2	6.7
جامعي (ليسانس/ماستر)	19	63.3
دراسات عليا	3	10
أخرى	1	3.3
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم 10: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



يتبين لنا من الجدول والشكل أعلاه أن الفئة الغالبة هي الجامعيين (ليسانس/ماستر) والتي ضمن 19 موظفا بنسبة بلغت 63.3% وتليها فئة ثانوي فأقل ب 5 موظفين نسبتهم المئوية 16.7% بينما سجلت فئة الدراسات العليا نسبة 10% ب 3 موظفين وفئة التقني/معهد ب موظفين ونسبة 6.7%، في حين سجلت الفئة أخرى أقل نسبة بموظف واحد فقط نسبتها المئوية 3.3%. ومن هنا نلاحظ وجود تباين وتنوع في المستويات التعليمية للموظفين بين الكفاءات الجامعية وحملة الشهادات العليا وتقنية.

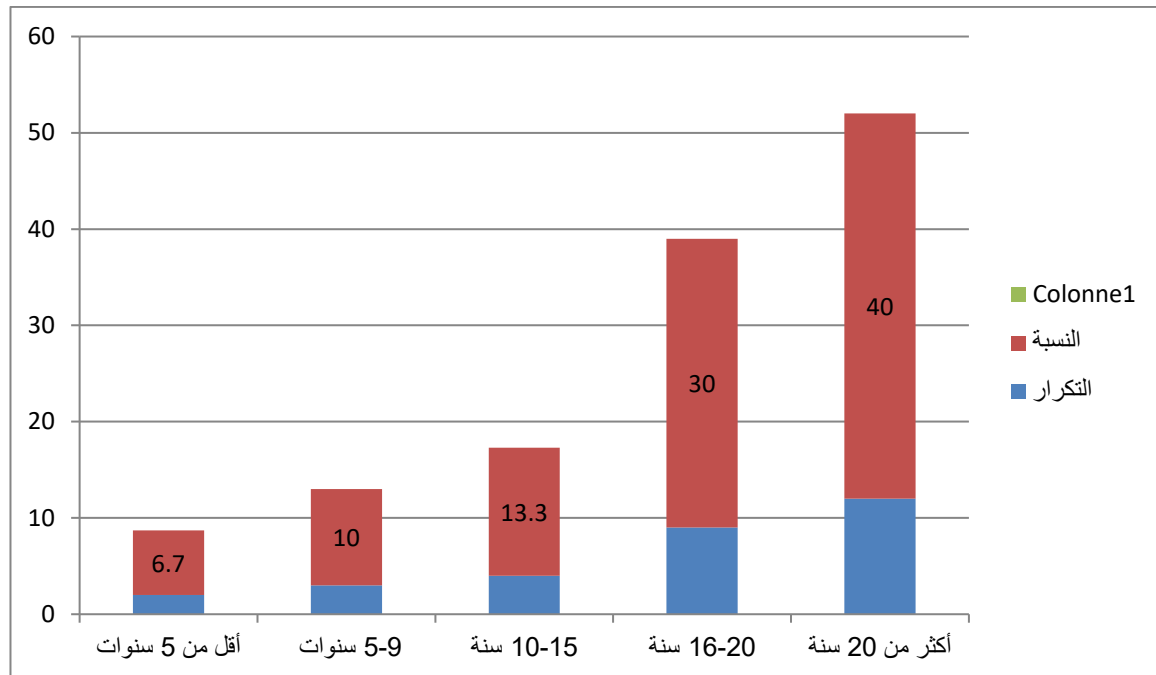
4-الخبرة المهنية

الجدول رقم 10: يمثل سنوات الخبرة في المؤسسة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	2	6.7
5-9 سنوات	3	10
10-15 سنة	4	13.3
16-20 سنة	9	30
أكثر من 20 سنة	12	40
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم 11: توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة



يوضح الجدول والشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب خبرتهم المهنية في مديرية بريد ميلة، حيث نلاحظ أن الفئة الأكثر تمثيلاً هي التي تمتلك خبرة طويلة تتجاوز 20 سنة بلغ عدد موظفيها 12 موظف ونسبتها 40% بعدها فئة التي تتراوح خبرتها بين 16 و 20 سنة بـ 9 موظفين ونسبة 30%، أما الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 10 و 15 سنة فقد كان عددهم 4 موظفين ونسبتهم 13.3%، أما الفئة ذات الخبرة أقل من 9 سنوات فقد سجلت أدنى النسب إذ نجد 3 موظفين في فئة (5-9 سنوات) بنسبة 10% وموظفين فقط في فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 6.7%.

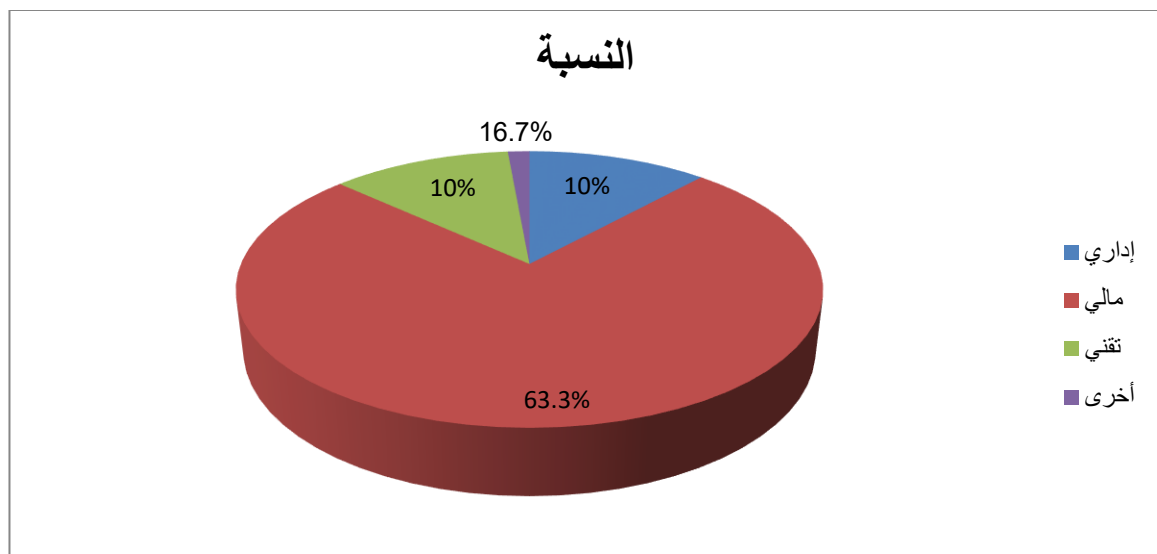
5- طبيعة العمل

الجدول رقم 21: يمثل طبيعة عمل الموظفين في المؤسسة

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية %
إداري	3	10
مالي	19	63.3
تقني	3	10
أخرى	5	16.7
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم 12: توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل



يتضح من الجدول وشكل أعلاه توزيع أفراد العينة حسب طبيعة عملهم في المؤسسة، ونلاحظ أن الفئة الغالبة هي فئة الموظفين في الجانب المالي حيث بلغ عددهم 19 موظف ونسبة 63.3%، و تأتي في المرتبة الثانية فئة الوظائف الأخرى ب 5 موظفين ونسبة 16.7%. أما الموظفون في الجانب الإداري والتقني لهم نفس النسبة والعدد المسجل ب 3 موظفين ونسبة 10% لكل جانب ومنه نلاحظ أن أغلب الموظفين يعملون في الجانب المالي للمؤسسة.

ثانيا: ثبات وصدق الاستبيان

1-ثبات الاستبيان

- طريقة ألفا كرو نباخ: للتأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) تم حساب معامل الثبات ألفا كرو نباخ وذلك من أجل معرفة مدى استقرار نتائج الاستبيان إذا تكررت نفس العينة مرة أخرى، مع العلم أيضا أن ألفا كرو نباخ يجب أن يكون عند مستوى 0.60 فأكثر، وقد كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 12: جدول يمثل معامل ألفا كرو نباخ للصدق والثبات

المعامل الكلي للاستثمار	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
	24	0.834

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة ألفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبيان المكون من 24 فقرة قد بلغت 0,834 وهي قيمة مقبولا إحصائيا، مما يدل على وجود ثبات واستقرار في إجابات أفراد العينة، وهذا يعني أن الاستبيان أداة موثوقة وصالحة لجمع البيانات والاعتماد عليها في نتائج هذه الدراسة.

2-صدق الاستبيان:

استخدمنا معامل الارتباط للتأكد من مدى قوة العلاقة بين كل سؤال والمحور الذي ينتمي إليه، والقاعدة التي اتبعناها هي: إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) أقل من 0.05 فهذا يعني أن السؤال مرتبط بمحوره بشكل صحيح وصادق، مما يسمح لنا بالاعتماد عليه في نتائج الدراسة الميدانية.

- صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني:

الجدول رقم 13: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد البنية التحتية التكنولوجية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة Sig
01	تتوفر في المؤسسة تجهيزات تقنية كافية لتطبيق الدفع الإلكتروني.	0.533	0.002
02	تملك المؤسسة أنظمة معلومات حديثة تدعم	0.738	0.000

		العمليات المالية الإلكترونية.	
03	0.582	تتوفر داخل المؤسسة شبكة اتصال فعالة تضمن استمرارية العمليات.	0.001
04	0.357	يتم تحديث الأنظمة التقنية بشكل دوري.	0.053

من خلال نتائج الجدول رقم نلاحظ أن معظم عبارات محور البنية التحتية التكنولوجية دالة احصائية عند مستوى المعنوية 5%. بحيث كانت قيم مستوى الدلالة sig للعبارات (01، 02.03) أقل من 0.05 و بمعاملات ارتباط إيجابية بلغت على التوالي (0.533، 0.738، 0.582) وتظهر بإشارة موجبة مما يدل على ارتباطها الوثيق بالمحور والذي يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية معامل الارتباط. أما العبارة رقم (04) المتعلقة بتحديث الأنظمة بشكل دوري، فقد بلغت قيمة الدلالة فيها 0.053 وهي قيمة تقترب جدا من المعنوية وبمعامل ارتباط قدره 0.357 وهذا يشير إلى تفاوت بسيط في آراء الموظفين حول هذه النقطة لكنها تظل مقبولة ضمن التقييم العام للمحور.

الجدول رقم 14: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد الأمان والموثوقية

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	معامل الدلالة Sig
05	توفر أنظمة الدفع الإلكتروني مستوى عال من حماية البيانات.	0.244	0.194
06	تستخدم الأنظمة تقنيات تقلل من مخاطر الاحتيال المالي.	0.341	0.065
07	تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بالاستقرار وعدم التعطل أثناء العمليات.	0.020	0.915

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال نتائج الجدول الخاص ببعد الأمان والموثوقية أن قيم مستوى الدلالة Sig لجميع العبارات جاءت أكبر من مستوى المعنوية 0.05 حيث بلغت قيمتها للعبارات (05، 06، 07) على التوالي (0.194، 0.065، 0.915) وبمعاملات ارتباط بلغت (0.244، 0.341، 0.020) وهذا يعني أن هذه العبارات غير

دالة احصائيا ضمن هذا المحور بالنسبة لعينة الدراسة، وهذا التباين يمكن ان يكون راجع لصغر حجم عينة الدراسة الذي أدى لعدم ظهور علاقة ارتباطية قوية.

الجدول رقم 15: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد سهولة الاستخدام

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	معامل الدلالة Sig
08	تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بسهولة الاستخدام بالنسبة للموظفين.	0.474	0.008
09	تتيح الأنظمة تنفيذ المعاملات بسرعة وفي أي وقت.	0.741	0.000
10	لا يتطلب استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني تدريباً معقداً.	0.468	0.009

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ أن جميع العبارات بعد السهولة الاستخدام دالة احصائيا عند مستوى الدلالة sig للعبارات (08، 09، 10) كلها أقل من 0.05 حيث بلغت على التوالي (0,008، 0.000، 0.009) و بمعاملات ارتباط إيجابية قوية بلغت (0.474، 0.741، 0.468) و تظهر بإشارة موجبة مما يدل على ارتباطها الوثيق و القي بالبعد و هذا يدفعنا إلى قبول الفرضية البديلة التي تنص على معنوية المعاملات الارتباط و ثباتها، وصلاحيه هذه العبارات تماما لتقييم آراء الموظفين بمديرية بريد الجزائر بميلة.

الجدول رقم 16: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد التكلفة

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	معامل الدلالة Sig
11	تعتبر تكاليف استخدام الدفع الإلكتروني مناسبة مقارنة بالفوائد المحققة.	-0.68	0.723
12	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل المصاريف الادارية والورقية.	0.296	0.113

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم الخاص ببعد التكلفة أن قيم مستوى الدلالة sig للعبارتين (11 و 12) جاءت أكبر من 0.05 بحيث بلغت 0.723 و 0.113 على التوالي وهذا يبين أن العبارتين غير داليتين إحصائياً ضمن هذا المحور بالنسبة لعينة الدراسة كما أن العبارة رقم 11 تملك معامل ارتباط سالب ويعود الارتباط عكسي و غير دال لهذه العبارة إلى تباين نظرة أفراد العينة حول مدى تناسب التكاليف التشغيلية لأنظمة الدفع الإلكتروني مع الفوائد المحققة فعليا في بريد الجزائر بميلة، في حين يعود عدم معنوية العبارة رقم 12 لعدم ملائمة الموظفين بشكل قطعي لأثر هذه الأنظمة في تقليص المصاريف الإدارية و الورقية نظرا لحجم العينة و الاعتماد المستمر على بعض المعاملات الورقية التقليدية بجانب الأنظمة.

الجدول رقم 17: صدق الاتساق الداخلي لعبارات بعد التحديات

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	معامل الدلالة Sig
13	ضعف شبكة الانترنت يؤثر على فعالية الدفع الإلكتروني.	0.237	0.207
14	نقص الوعي التقني لدى المستخدمين يعيق استخدام الأنظمة.	0.165	0.385
15	ارتفاع تكاليف الصيانة يمثل عائقا أمام تطوير الأنظمة.	0.377	0، 040
16	تخوف المستخدمين من الجرائم الالكترونية يقلل من الاعتماد على الدفع الإلكتروني.	-0.145	0.444

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم الخاص ببعد التحديات نلاحظ أن عبارة رقم 15 المتعلقة بتكاليف الصيانة هي الوحيدة التي جاءت ذات دلالة إحصائية بحيث بلغت قيمة sig لها 0.040 وهي أقل من 0.05 بمعامل ارتباط إيجابي قدره 0.377 بينما بقية العبارات (13 14 16) فقد جاءت قيم مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05 وبمعاملات ارتباط بلغت (0.237، 0.165، -0.145) وهذا يعني أنها غير دالة إحصائياً ضمن هذا المحور بالنسبة لعينة الدراسة و يعود هذا التباين لعدم توافق لآراء أفراد العينة حول ضعف الشبكة و نقص الوعي التخوف من الجرائم الالكترونية كعقبات مباشرة في بريد الجزائر بميلة .

الجدول رقم 18: صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	معامل دلالة Sig
17	يساهم الدفع الإلكتروني في تسريع إنجاز المعاملات المالية.	0.560	0.001
18	يقلل الدفع الإلكتروني من الوقت اللازم لتنفيذ العمليات المالية.	0.609	0.000
19	يقلل الدفع الإلكتروني من تكاليف العمليات المالية.	0.715	0.000
20	يساهم الدفع الإلكتروني في تحسين دقة تسجيل العمليات المالية.	0.637	0.000
21	يقلل الدفع الإلكتروني من الأخطاء المحاسبية.	0.490	0.006
22	يحد الدفع الإلكتروني من تكاليف نقل الأموال وإدارتها.	0.472	0.008
23	يساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشفافية المالية.	0.561	0.001
24	يسهل الدفع الإلكتروني تتبع العمليات المالية ومراقبتها.	0.573	0.001

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول رقم الخاص بالمحور الثالث أن جميع عبارته كانت قيم مستوى الدلالة Sig فيها أقل من 0.05، ومعاملات ارتباطها قيم موجبة ودالة إحصائية، مما يدل على ارتباطها الوثيق و القوي بالمحور وهذا يؤكد دلالتها الإحصائية و بنيتها المتجانسة مما يجعلها منسجمة مع المحور الذي تنتمي إليه ومناسبة لقياس كفاءة المعاملات المالية تماشياً مع آراء أفراد العينة بمديرية بريد الجزائر بميلة.

المطلب الثالث: التحليل الاحصائي لمحاور الاستبيان

يهدف دراسة وتحليل إجابات عينة الدراسة اعتمدنا على حساب المتوسط الحسابي لكل فقرة لمعرفة الاتجاه العام لآراء الموظفين. بالإضافة إلى الانحراف المعياري الذي يوضح لنا مدى تشتت أو تقارب هذه الاجابات حول وسطها الحسابي.

أولاً: التحليل الاحصائي لعبارات المحور الثاني من الاستبيان

يوضح الجدول رقم (أسفل) نتائج تحليل عبارات المحور الثاني (الدفع الإلكتروني في المؤسسة) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 19: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعببارات المحور الثاني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
	البنية التحتية الرقمية	4.200	0.519	مرتفع
01	تتوفر في المؤسسة تجهيزات تقنية كافية لتطبيق الدفع الإلكتروني.	4.167	0.592	مرتفع
02	تمتلك المؤسسة أنظمة معلومات حديثة تدعم العمليات المالية الإلكترونية.	4.233	0.626	مرتفع
03	تتوفر شبكة اتصال فعالة تضمن استمرارية العمليات.	4.167	0.699	مرتفع
04	يتم تحديث الأنظمة التقنية بشكل دوري.	4.233	0.568	مرتفع
	الأمان والموثوقية	4.289	0.552	مرتفع
05	توفر أنظمة الدفع الإلكتروني مستوى عالياً من حماية البيانات.	4.433	0.679	مرتفع
06	تستخدم الأنظمة وسائل تحقق تقلل من مخاطر الاحتيال المالي.	4.200	0.761	مرتفع
07	تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بالاستقرار وعدم التعطل	4.233	0.971	مرتفع

			أثناء العمليات.	
البعد	سهولة الاستخدام	4.133	0.544	مرتفع
08	تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بسهولة الاستخدام بالنسبة للموظفين.	4.167	0.699	مرتفع
09	تتيح الأنظمة تنفيذ المعاملات بسرعة وفي أي وقت.	4.200	0.664	مرتفع
10	لا يتطلب استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني تدريباً معقداً.	4.033	0.809	مرتفع
البعد	التكلفة	4.050	0.661	مرتفع
11	تعتبر تكاليف استخدام الدفع الإلكتروني مناسبة مقارنة بالفوائد المحققة.	3.800	0.805	مرتفع
12	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل المصاريف الإدارية والورقية.	4.300	0.877	مرتفع
البعد	التحديات	4.017	0.561	مرتفع
13	ضعف شبكة الإنترنت يؤثر على فعالية الدفع الإلكتروني.	4.400	0.563	مرتفع
14	نقص الوعي التقني لدى المستخدمين يعيق استخدام الأنظمة.	4.100	1.062	مرتفع
15	ارتفاع تكاليف الصيانة يمثل عائقاً أمام تطوير الأنظمة.	3.633	0.964	متوسط
16	تخوف المستخدمين من الجرائم الإلكترونية يقلل من الاعتماد على الدفع الإلكتروني.	3.933	0.944	مرتفع
	الدفع الإلكتروني في المؤسسة	4.138	0.330	مرتفع

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (18) نتائج التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثاني المتعلق ب الدفع الإلكتروني في المؤسسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور وأبعاده الخمسة.

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام للمحور بلغ 4.138، بانحراف معياري قدره 0.330، وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة حول واقع الدفع الإلكتروني في مديرية بريد الجزائر بميلة. كما يدل انخفاض قيمة الانحراف المعياري العام على وجود تقارب نسبي في إجابات الموظفين وعدم وجود تشتت كبير في آرائهم.

وبالنسبة لأبعاد المحور، فقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين 4.017 و 4.289، وهي كلها تقع ضمن درجة الموافقة المرتفعة. وقد جاء بُعد الأمان والموثوقية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.289 وانحراف معياري 0.552، مما يدل على أن الموظفين يرون أن أنظمة الدفع الإلكتروني توفر مستوى جيداً من حماية البيانات وتستخدم وسائل تحقق تقلل من مخاطر الاحتيال المالي. كما سجلت العبارة المتعلقة بحماية البيانات أعلى متوسط في هذا البعد بقيمة 4.433، وهو ما يعكس ثقة معتبرة في مستوى الأمان الذي توفره هذه الأنظمة.

أما بُعد البنية التحتية الرقمية فقد جاء في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.200 وانحراف معياري 0.519، مما يشير إلى توفر تجهيزات وأنظمة تقنية وشبكات اتصال تدعم تطبيق الدفع الإلكتروني داخل المؤسسة. وقد جاءت عبارات هذا البعد كلها بدرجة موافقة مرتفعة، حيث تراوحت متوسطاتها بين 4.167 و 4.233، وهو ما يعكس وجود بنية تقنية مقبولة تساعد على تنفيذ العمليات المالية الإلكترونية.

وجاء بُعد سهولة الاستخدام في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.133 وانحراف معياري 0.544، مما يدل على أن الموظفين يرون أن أنظمة الدفع الإلكتروني تتميز بدرجة جيدة من البساطة والمرونة في الاستخدام. كما تشير النتائج إلى أن هذه الأنظمة تساعد على تنفيذ المعاملات بسرعة، ولا تتطلب تدريباً معقداً بدرجة كبيرة، رغم الحاجة المستمرة إلى التأهيل لضمان الاستخدام الأمثل.

أما بُعد التكلفة فقد سجل متوسطاً حسابياً بلغ 4.050 وانحرافاً معيارياً قدره 0.661، وهو ما يدل على اتجاه إيجابي نحو اعتبار الدفع الإلكتروني وسيلة تساعد على تقليل المصاريف الإدارية والورقية. وقد سجلت العبارة المتعلقة بتقليل المصاريف الإدارية والورقية متوسطاً مرتفعاً قدره 4.300، في حين سجلت عبارة

مناسبة تكاليف استخدام الدفع الإلكتروني مقارنة بالفوائد المحققة متوسطاً قدره 3.800، وهو ما يشير إلى وجود قبول إيجابي، لكنه أقل نسبياً مقارنة بباقي العبارات.

أما بُعد التحديات فقد بلغ متوسطه الحسابي 4.017 بانحراف معياري قدره 0.561، وهي درجة موافقة مرتفعة. غير أن تفسير هذا البعد يختلف عن الأبعاد السابقة، لأن عباراته ذات طابع سلبي وتعبّر عن معوقات تواجه تطبيق الدفع الإلكتروني. وبالتالي فإن ارتفاع المتوسط الحسابي في هذا البعد يدل على أن أفراد العينة يقرون بوجود تحديات تؤثر على فعالية الدفع الإلكتروني، خاصة ضعف شبكة الإنترنت الذي سجل متوسطاً مرتفعاً قدره 4.400، ونقص الوعي التقني لدى المستخدمين بمتوسط 4.100. في المقابل، جاءت عبارة ارتفاع تكاليف الصيانة بدرجة متوسطة بمتوسط 3.633، مما يدل على أن هذا العائق موجود، لكنه أقل حدة مقارنة بباقي التحديات.

وعليه، يمكن القول إن نتائج المحور الثاني تعكس تقييماً إيجابياً عاماً لواقع الدفع الإلكتروني داخل مديرية بريد الجزائر بميلة، خاصة من حيث الأمان، البنية التحتية، وسهولة الاستخدام. غير أن هذه النتائج تكشف في الوقت نفسه عن وجود بعض المعوقات التقنية والبشرية التي قد تحد من فعالية هذه الأنظمة، الأمر الذي يستدعي تعزيز البنية التحتية الرقمية، تحسين جودة الاتصال، تكثيف التكوين لفائدة الموظفين، ورفع وعي المستخدمين بمخاطر وأسس التعامل الآمن مع وسائل الدفع الإلكتروني.

ثانياً: التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثالث من الاستبيان

الجدول رقم يوضح نتائج تحليل عبارات المحور الثالث (كفاءة المعاملات المالية) لأداة الدراسة من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري:

الجدول رقم 20: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
17	يساهم الدفع الإلكتروني في تسريع إنجاز المعاملات المالية.	4.400	0.498	مرتفع
18	يقلل من الوقت اللازم لتنفيذ العمليات المالية.	4.267	0.691	مرتفع
19	يقلل الدفع الإلكتروني من الأخطاء المحاسبية.	4.300	0.750	مرتفع
20	يساهم في تحسين دقة تسجيل العمليات المالية.	4.433	0.626	مرتفع
21	يقلل الدفع الإلكتروني من تكاليف المعاملات المالية.	4.167	0.834	مرتفع
22	يحد من تكاليف نقل الأموال وإدارتها.	4.367	0.615	مرتفع
23	يساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشفافية المالية.	4.167	0.699	مرتفع
24	يسهل تتبع العمليات المالية ومراقبتها.	4.533	0.571	مرتفع
	كفاءة المعاملات المالية في المؤسسة	4.329	0.458	مرتفع

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول رقم (19) نتائج التحليل الإحصائي لعبارات المحور الثالث المتعلق بكفاءة المعاملات المالية في المؤسسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا المحور.

يتضح من خلال معطيات الجدول أن أفراد عينة الدراسة أبدوا موافقة مرتفعة على أن الدفع الإلكتروني يساهم في تحسين كفاءة المعاملات المالية داخل مديرية بريد الجزائر بميلة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور 4.329، بانحراف معياري قدره 0.458. وتدل هذه النتيجة على وجود اتجاه إيجابي واضح لدى الموظفين نحو دور الدفع الإلكتروني في رفع كفاءة المعاملات المالية، كما يشير الانحراف المعياري المنخفض نسبياً إلى وجود تجانس في إجابات أفراد العينة وعدم وجود تشتت كبير في آرائهم.

وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 4.167 و 4.533، وهي كلها تقع ضمن درجة الموافقة المرتفعة، مما يؤكد أن مختلف أبعاد كفاءة المعاملات المالية، من سرعة ودقة وخفض للتكاليف وتعزيز للشفافية، تتأثر إيجاباً باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

وسجلت العبارة رقم 24: "يسهل تتبع العمليات المالية ومراقبتها" أعلى متوسط حسابي بقيمة 4.533 وانحراف معياري 0.571، وهو ما يدل على أن الموظفين يرون أن الدفع الإلكتروني يساهم بدرجة كبيرة في تحسين إمكانية تتبع العمليات المالية والرقابة عليها. وتعد هذه النتيجة مهمة، لأنها تعكس الدور الرقابي والشفاف للأنظمة الإلكترونية مقارنة بالمعاملات التقليدية.

كما جاءت العبارة رقم 20: "يساهم في تحسين دقة تسجيل العمليات المالية" بمتوسط حسابي قدره 4.433 وانحراف معياري 0.626، تليها العبارة رقم 17: "يساهم الدفع الإلكتروني في تسريع إنجاز المعاملات المالية" بمتوسط حسابي 4.400 وانحراف معياري 0.498. وهذا يشير إلى أن الدفع الإلكتروني لا يقتصر أثره على السرعة فقط، بل يمتد أيضاً إلى تحسين دقة التسجيل وتقليل الأخطاء المرتبطة بالمعالجة اليدوية.

أما فيما يتعلق بخفض التكاليف، فقد سجلت العبارة رقم 22: "يحد من تكاليف نقل الأموال وإدارتها" متوسطاً حسابياً قدره 4.367، وهو ما يعكس إدراك الموظفين لأهمية الدفع الإلكتروني في تقليل الأعباء المرتبطة بنقل الأموال وتسييرها. في حين جاءت العبارة رقم 21: "يقلل الدفع الإلكتروني من تكاليف المعاملات المالية" بمتوسط حسابي 4.167، وهي درجة مرتفعة أيضاً، رغم أنها من أقل المتوسطات داخل المحور، مما قد يشير إلى أن أثر الدفع الإلكتروني في خفض التكاليف محسوس، لكنه أقل وضوحاً مقارنة بآثره في السرعة والدقة والرقابة.

كما سجلت العبارة رقم 23: "يساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشفافية المالية" متوسطاً حسابياً قدره 4.167 وانحرافاً معيارياً 0.699، وهو ما يدل على موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على دور الدفع الإلكتروني في دعم الشفافية، من خلال توفير سجلات إلكترونية واضحة وقابلة للتتبع والمراجعة.

وعليه، يمكن القول إن نتائج المحور الثالث تؤكد أن الدفع الإلكتروني يساهم بدرجة مرتفعة في تحسين كفاءة المعاملات المالية داخل مديرية بريد الجزائر بميلة، خاصة من خلال تسهيل تتبع العمليات ومراقبتها، تحسين دقة التسجيل، تسريع إنجاز المعاملات، وتقليل بعض التكاليف المرتبطة بالمعالجة التقليدية. وتدعم هذه النتائج الفكرة الأساسية للدراسة، والمتمثلة في وجود أثر إيجابي لاستخدام الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية داخل المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات

لغرض اختبار وتحليل فرضيات الدراسة، تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)؛ وذلك للكشف عن طبيعة الأثر بين المتغيرات محل الدراسة، وتحديد مدى مساهمة المتغير المستقل (الدفع الإلكتروني) في التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الكفاءة المعاملات المالية). كما استُخدم معامل الارتباط لبيرسون (Pearson Corrélation) لتحديد قوة واتجاه العلاقة بينهما، استناداً إلى القواعد المنهجية التالية:

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية

1. قاعدة القرار الخاصة بمعامل الارتباط (Pearson):

يتم قبول الفرضية البديلة التي تثبت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة (Sig) أقل من مستوى المعنوية المعتمد (0.05). وتصاغ الفرضيات كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): معامل الارتباط غير معنوي (لا توجد علاقة إحصائية).

الفرضية البديلة (H_1): معامل الارتباط معنوي (توجد علاقة إحصائية).

2. قاعدة القرار الخاصة بالمعنوية الكلية للنموذج (اختبار F):

يُستخدم اختبار F-test للحكم على صلاحية النموذج الإحصائي ككل. تُقبل الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة (Sig) المرافق لإحصائية F أقل من 0.05.

الفرضية الصفرية (H_0): انعدام العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل (النموذج غير معنوي إحصائياً).

الفرضية البديلة (H_1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية، مما يعني أن النموذج يتمتع بصلاحية تفسيرية عالية.

3. قاعدة القرار المتعلقة بالمعالم المقدرة (اختبار T):

للتأكد من معنوية معاملات الانحدار (المعالم المقدرة) لكل متغير على حدة، يتم الاعتماد على اختبار T-test. نقبل الفرضية البديلة إذا كان مستوى الدلالة (Sig) المرافق لإحصائية T أقل من 0.05.

الفرضية الصفرية (H_0): المعلمة المقدرة غير معنوية إحصائياً (لا يوجد أثر حقيقي).

الفرضية البديلة (H₁): المعلمة المقدرة معنوية إحصائياً (يوجد أثر دال إحصائياً للمتغير المستقل في المتغير التابع).

وفيما يلي نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

1. إختبار الفرضية الرئيسية: من أجل اختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على أن " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين كفاءة المعاملات المالية في مديرية بريد الجزائر" تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات محل الدراسة ونتائج الاختبار موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم 21: نتائج تحليل تباين للانحدار للفرضية الرئيسية

المعنوية الكلية للنموذج			المعنوية الجزئية لمعاملات الانحدار		
القيمة الاحتمالية sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R	معاملات نموذج الانحدار	قيمة T المحسوبة	القيمة الاحتمالية sig
0,001	6,629	0,580	ثابت الانحدار	-0,406	0,688
			البنية التحتية التكنولوجية	2,111	0,045
			الأمان والموثوقية	1,708	0,101
			سهولة الاستخدام	-1,261	0,220
			التكلفة	3,873	0,001
			التحديات	2,755	0,011

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول الأعلى يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = -0,35 + 2,11x_1 + 1,71x_2 - 1,26x_3 + 3,87x_4 + 2,76x_5$$

حيث:

Y: تمثل المتغير التابع (كفاءة المعاملات المالية)

X₁: تمثل متغير البنية التحتية التكنولوجية.

X₂: تمثل متغير الأمان والموثوقية.

X₃: تمثل متغير سهولة الاستخدام.

X₄: تمثل متغير التكلفة.

X₅: تمثل متغير التحديات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد الذي استخدم لتقدير العلاقة بين المتغيرات المستقلة (البنية التحتية التكنولوجية، الأمان والموثوقية، سهولة الاستخدام، التكلفة، التحديات) والمتغير التابع (كفاءة المعاملات المالية) حيث بلغت قيمة F المحسوبة 6, 629 وقيمة sig المرافقة لها هي 0, 001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0, 05، الأمر الذي يدفعنا إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر معنوي بين الدفع الإلكتروني وكفاءة المعاملات المالية.

كما تدل قيمة معامل التحديد ($R^2 = 0,580$) على أن النموذج له قدرة تفسيرية عالية بمعنى أن نسبة 58% من التغيرات الحاصلة في كفاءة المعاملات المالية في المؤسسة محل الدراسة هي ناتجة عن التغيرات الحاصلة في المتغيرات المستقلة، بينما تعود النسبة المتبقية لعوامل أخرى لم يتضمنها النموذج.

وعند فحص المعاملات الجزئية نجد أن كل زيادة بنسبة 1% في المتغيرات المستقلة المؤثرة (البنية التحتية التكنولوجية، التكلفة، التحديات) تؤدي إلى تحسين كفاءة المعاملات المالية بمقدار 0, 441 و 0, 426 و 0,313 على التوالي وهي قيمة معنوية إحصائياً عند مستوى الدلالة أقل من 5%. وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية "يؤثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية في مديرية بريد الجزائر بميلة".

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الأولى والثانية

اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

من أجل اختبار هذه الفرضية والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لتوافر البنية التحتية في تعزيز كفاءة المعاملات المالية" تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير محل الدراسة ونتائج الاختبار الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 22: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Sig	T	معاملات		R ²	معامل الارتباط	F	Sig
0,000	4,472	2,919	ثابت الانحدار	0,145	0,380	4,736	0,038
0,038	2,176	0,336	البنية التيحتية				

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y = 2,92 + 0,34X_1$$

Y: المتغير التابع.

X₁: متغير البنية التحتية التكنولوجية.

نلاحظ من خلال جدول أعلاه نتائج تحليل انحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (البنية التحتية) و المتغير التابع (كفاءة المعاملات المالية)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.380) مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين امتلاك بنية تحتية تكنولوجية وكفاءة المعاملات المالية و هي علاقة مقبولة إحصائيا، وبلغت قيمة معامل التحديد (0.145) وهذا يعني أن المتغير المستقل (البنية

التحتية التكنولوجية) يفسر ما نسبته 14.5% من التغيرات الحاصلة في كفاءة المعاملات المالية بينما تعود النسبة المتبقية 85.5% إلى عوامل أخرى لم يتطرق إليها النموذج.

كما أظهرت النتائج أن قيمة معامل الانحدار بلغت 0.336 بمستوى دلالة 0.038 و هي قيمة موجبة و دالة احصائيا (أقل من 0.05) وهذا يعني أنه كلما زاد الاهتمام بالبنية التحتية بمقدار وحدة واحدة سيؤدي ذلك إلى تحسن في كفاءة المعاملات المالية بمقدار (0.336).

بناء على ما سبق مستوى الدلالة المحقق (0.038) أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) نقرر قبول الفرضية الفرعية الاولى مما يعني أن للبنية التحتية التكنو لوجيا أثرا إيجابيا وذو دلالة احصائيا في تعزيز المعاملات المالية وتطبيق الدفع الإلكتروني بمديرية بريد الجزائر بميلة.

2. إختبار الفرضية الفرعية الثانية: من أجل اختبار الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي (0.05) لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني في تقليل التكاليف التشغيلية وتسريع إنجاز المعاملات المالية." تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير محل الدراسة ونتائج الاختبار الموضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم 23: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Sig	F	معامل الارتباط	R ²	معاملات	T	Sig
0,000	1,337	0,213	0,046	ثابت الانحدار	5,391	0,257
0,257				الأمان والموثوقية	1,156	

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال المخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y: 3,57+0,18x_2$$

Y: المتغير التابع.

X₂: متغير الأمان والموثوقية.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (الأمان والموثوقية) والمتغير التابع (كفاءة المعاملات المالية)، أن قيمة F المحسوبة هي 1,337 بمستوى دلالة بلغ 0,257 وبما أن هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0,05 فهذا يشير إلى عدم معنوية النموذج إحصائياً، وقيمة معامل الارتباط بلغت 0,213 بينما بلغت قيمة معامل التحديد R² حوالي 0,046 مما يعني أن الأمان والموثوقية يفسر فقط 4,6% من التغيرات في كفاءة المعاملات المالية وهي نسبة ضئيلة جداً وغير دالة، ويتضح أن قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل بلغت 0,177 وهي قيمة تعكس وجود علاقة طردية إلا أنها لم تصل إلى مستوى التأثير الحقيقي وبالنظر إلى قيمة t المحسوبة والبالغة 1,156 بمستوى دلالة 0,257 وهي قيمة تتجاوز بكثير عتبة القبول المعتمد عليها (0,05) وهذا يعني أن الأمان والموثوقية ليس لهما أثراً جوهرياً أو ذو قيمة معنوية على كفاءة المعاملات المالية في مديرية بريد الجزائر بميلة وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية الثانية لعدم تحقق شروط المعنوية الإحصائية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والرابعة

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: من أجل اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) لاستخدام الدفع الإلكتروني في رفع دقة العمليات المالية والحد من مخاطر الأخطاء والاحتيال." تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير محل الدراسة ونتائج الاختبار الموضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم 24: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة البعد الأول

Sig	F	معامل الارتباط	R ²	معاملات	T	Sig
0,020	6,122	0,424	0,179	ثابت الانحدار	4,755	0,000
0,020				سهولة الاستخدام	2,474	0,020

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

الجدول رقم 25: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة البعد الثاني

Sig	T	معاملات		R ²	معامل الارتباط	F	sig
0,000	6,273	2,889	ثابت الانحدار	0,264	0,513	10,023	0,004
0,004	3,166	0,356	التكلفة				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال مخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y=2,855+0,357x_3$$

$$Y=2,889+0,356x_4$$

حيث:

Y: المتغير التابع

X₃: سهولة الاستخدام

X₄: التكلفة

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (سهولة الاستخدام والتكلفة) والمتغير التابع (كفاءة المعاملات المالية)، حيث نلاحظ من حيث مستوى معنوية النموذج:

بعد سهولة الاستخدام حقق قيمة دلالة إحصائية بلغت 0,020 وهي أقل من 0,05 وبعد التكلفة حقق قيمة دلالة إحصائية 0,004 وهي أقل من 0,05 كما أظهرت النتائج أن بعد التكلفة يفسر مانسبته 26,4 من التغيرات في كفاءة المعاملات المالية، بينما يفسر بعد سهولة الاستخدام ما نسبته 17,9 وهذا يشير إلى أن الموظفين في مديرية بريد الجزائر يرون أن الأثر الأكبر للدفع الإلكتروني في الجانب المالي (تقليل التكاليف)، ويليه الجانب الإجرائي (السرعة والسهولة).

ومنه يتبين قبول الفرضية الثالثة التي تنص على مساهمة الدفع الإلكتروني في تسهيل التكاليف والمعاملات. اختبار الفرضية الرابعة: من أجل اختبار الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على "يوجد أثر عكسي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للتحديات التقنية والأمنية على كفاءة وفعالية نظام الدفع الإلكتروني بالمديرية" الخطي البسيط بين المتغير محل الدراسة ونتائج الاختبار الموضحة في الشكل التالي:

الجدول رقم 26: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Sig	T	معاملات	R ²	معامل الارتباط	F	Sig
0,000	5,284	ثابت الانحدار	0,155	0,394	5,130	0,031
0,031	2,265	التحديات				

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

القراءة الإحصائية للمعطيات: من خلال مخرجات الواردة في الجدول أعلاه يمكن كتابة الصيغة النهائية للنموذج على الشكل التالي:

$$Y: 3,039+0,321x_5$$

Y: نظام الدفع.

X₅: متغير التحديات.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي أستخدم لتقدير العلاقة بين المتغير المستقل (التحديات) والمتغير التابع (كفاءة المعاملات المالية)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.394، وهو ما يشير إلى وجود علاقة طردية (موجبة) بين التحديات التقنية والأمنية وبين التأثير على كفاءة وفعالية نظام الدفع.

كما بلغت قيمة معامل التحديد حوالي 0.155، وهذا يعني أن التحديات التقنية والأمنية تفسر ما نسبته 15.5% من التغيرات الحاصلة في كفاءة وفعالية نظام الدفع الإلكتروني في المديرية، بينما تعود النسبة المتبقية لعوامل أخرى لم يتناولها النموذج الحالي. وتشير قيمة F المحسوبة والبالغة 5.130 بمستوى دلالة

(Sig = 0.031)، وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، إلى أن نموذج الانحدار المستخدم معنوي وذو دلالة إحصائية، مما يعطي صلاحية للنموذج في التنبؤ بالعلاقة بين المتغيرين.

أما بالنسبة لمعامل الانحدار بلغت قيمة الميل للمتغير المستقل (التحديات) 0.321. وهذا يعني أن زيادة التحديات التقنية والأمنية بمقدار وحدة واحدة تؤدي إلى زيادة التأثير السلبي بمقدار 0.321. وبالنظر إلى اختبار T بلغت القيمة المحسوبة للمتغير المستقل 2.265 بمستوى دلالة (Sig = 0.031)، وهي أقل من 0.05، مما يؤكد التأثير المعنوي للتحديات على كفاءة وفعالية النظام.

بما أن مستوى الدلالة (Sig) المسجل لاختبار الانحدار هو 0.031 وهو أصغر من 0.05، فإننا نقبل الفرضية الرابعة التي تنص على أن "التحديات التقنية والأمنية تؤدي فعلياً إلى الحد من كفاءة وفعالية استخدام نظام الدفع الإلكتروني في مديرية بريد الجزائر بميلة".

تشير هذه النتائج إلى أن المديرية تواجه عوائق تقنية أو أمنية حقيقية تؤثر بشكل مباشر على الأداء الأمثل لنظام الدفع الإلكتروني، مما يتطلب من الإدارة الاهتمام بتطوير البنية التحتية وتعزيز مستويات الأمان لتجاوز هذه التحديات.

خلاصة :

من خلال الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها على عينة من موظفي المديرية الولائية لبريد الجزائر بميلة، وبعد تحليل نتائج الاستبيان ومعالجتها إحصائياً، تبين أن الدفع الإلكتروني يساهم بدرجة واضحة في تحسين كفاءة المعاملات المالية داخل المؤسسة محل الدراسة.

وقد أظهرت النتائج أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد على تسريع إنجاز العمليات المالية، وتقليل الوقت اللازم لتنفيذها، والحد من الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية، إضافة إلى تخفيض بعض التكاليف الإدارية والورقية المرتبطة بالمعاملات التقليدية. كما تبين أن هذه الوسائل تساهم في تعزيز الشفافية المالية، وتسهيل تتبع العمليات ومراقبتها، مما يدعم فعالية الأداء المالي داخل المديرية.

كما أكدت نتائج الاختبارات الإحصائية وجود أثر دال إحصائياً للدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية، وهو ما يدعم الفرضية الرئيسية للدراسة. غير أن هذا الأثر يبقى مرتبطاً بمدى توفر بنية تحتية تكنولوجية ملائمة، وتحسين مستوى الأمان والموثوقية، وتسهيل استخدام الأنظمة، إلى جانب التحكم في التكاليف ومعالجة التحديات التقنية والتنظيمية التي قد تعيق التطبيق الفعال لهذه الوسائل.

وعليه، يمكن القول إن الدفع الإلكتروني يمثل أداة مهمة لتطوير المعاملات المالية داخل مديرية بريد الجزائر بميلة، إلا أن تحقيق الاستفادة الكاملة منه يتطلب مواصلة تحديث الأنظمة الرقمية، تحسين جودة الشبكات، تكوين الموظفين، وتعزيز وعي المستخدمين بمزايا ومخاطر التعامل الإلكتروني. وتمثل هذه النتائج أساساً مهماً لاستخلاص النتائج العامة للدراسة وتقديم التوصيات المناسبة.

خاتمة

خاتمة

من خلال التطورات التكنولوجية المتسارعة في شتى المجالات، أصبحت رقمنة الخدمات المالية ضرورة حتمية لتعزيز كفاءة المعاملات المالية، والتي من بينها مؤسسة بريد الجزائر. فهي تساهم في تسريع وتيرة العمليات البريدية، تقليل الأخطاء البشرية، وتحسين دقة البيانات والتحويلات المالية، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر فاعلية وفي الوقت المناسب.

ورغم بعض التحديات المرتبطة بالبنية التحتية التكنولوجية وضبط الثقافة الرقمية لدى الزبائن، إلا أن الفوائد التي يقدمها الدفع الإلكتروني بمديرية بريد الجزائر بميلة تجعل منه استثماراً استراتيجياً ضرورياً لرفع الكفاءة المالية وضمان الاستدامة في بيئة أعمال متغيرة وسريعة النمو.

حيث توصلنا من خلال دراستنا أن للدفع الإلكتروني أهمية كبيرة، بحيث يعتبر أداة استراتيجية لتحسين كفاءة المعاملات المالية في المؤسسات، مع التركيز على مديرية بريد الجزائر بميلة كنموذج تطبيقي. ومن خلال التحليل النظري والميداني، والذي تم فيه توزيع استبيان على عينة مكونة من 30 فرداً من موظفي المؤسسة، تم التوصل إلى نتائج هامة تدعم الفرضيات الرئيسية للدراسة.

أكدت النتائج الإحصائية أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) للدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية للمؤسسة محل الدراسة؛ مما يدل على أن تبني الحلول الرقمية (مثل تطبيق بريدي موب، البطاقة الذهبية، وأجهزة TPE) يساهم بشكل واضح في تحسين مؤشرات الأداء، سواء من خلال تسريع وتيرة العمليات، تقليل الأخطاء البشرية، أو توفير الوقت والجهد. وهذا يعكس وعي المؤسسة بأهمية التحول الرقمي، كونه يمثل الركيزة الأساسية لاستراتيجيتها في تطوير الخدمات المالية لخدمة أهدافها التنموية.

وبذلك تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات الأكاديمية المتعلقة بدور الدفع الإلكتروني في قطاع بريد الجزائر، وتفتح آفاقاً لدراسات مستقبلية أوسع تشمل مؤسسات مالية أخرى، في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم المالي.

وفي النهاية، يمكن القول بأن الدفع الإلكتروني يمثل الركيزة الأساسية في عصرنة المعاملات المالية، ومن شأنه أن يحسن من كفاءة الأداء المالي بتكاليف أقل وجهد أقل.

أولاً: مناقشة الفرضيات

الفرضية الأولى: نعم، تمتلك المديرية بنية تحتية مقبولة لتطبيق وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين كفاءة المعاملات.

إن توفر البنية التحتية الرقمية (من شبكات تدفق، وحواسيب، وموزعات) بمديرية بريد الجزائر بميلة يشكل الأساس الذي تبنى عليه العمليات المالية الحديثة؛ فعندما تكون هذه البنية متاحة وفعالة، يصبح بالإمكان تنفيذ المعاملات المالية بسرعة ودقة، وتقليل الأخطاء البشرية، وتحسين القدرة على تتبع النفقات والإيرادات والمستحقات في الوقت الحقيقي وبأقل جهد محاسبي ممكن.

الفرضية الثانية: لا يساهم الأمان والموثوقية في ضمان كفاءة ودقة العمليات المالية والحد من الأخطاء بمفرده.

حيث تبين ميدانياً أن آليات الأمان المعتمدة حالياً في أنظمة الدفع بمديرية بريد الجزائر بميلة لا تزال تواجه بعض الفجوات التقنية وتحديات وعي المستخدمين؛ مما يجعلها غير كافية لمحاصرة الأخطاء المحاسبية أو محاولات الاحتيال بشكل قطعي، وهو ما يؤثر سلباً على مستويات الثقة الرقمية المطلوبة لتسيير التدفقات النقدية بأمان كامل.

الفرضية الثالثة: نعم، يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل التكاليف التشغيلية وتسريع إنجاز المعاملات المالية.

حيث يؤدي الاعتماد على قنوات الدفع الرقمي وسهولة استخدامها بمديرية بريد الجزائر بميلة إلى التخلص التدريجي من المعاملات الورقية التقليدية؛ مما يقلص مباشرة من المصاريف الإدارية ومصاريف الطبع والتسيير، ويساهم في اختصار الوقت المستغرق لتنفيذ العمليات وتسويتها، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على سرعة دوران السيولة النقدية وتسييرها.

الفرضية الرابعة: نعم، تؤدي التحديات التقنية والأمنية إلى الحد من كفاءة وفعالية استخدام نظام الدفع الإلكتروني.

إن ظهور بعض العوائق التقنية (مثل انقطاعات الشبكة المتكررة، وأعطال أجهزة الدفع) والتحديات الأمنية داخل المديرية يؤثر مباشرة وبشكل عكسي على الأداء المالي؛ حيث تتسبب هذه الأعطال في تعطيل وتأخير تسوية المعاملات المالية للزبائن، وتخلق فجوة في كفاءة التسيير اليومي للمرفق البريدي.

ثانيا: نتائج الدراسة

يمكن التطرق إلى النتائج التطبيقية فيما يلي:

النتائج التطبيقية:

1. تمتلك مؤسسة بريد الجزائر -بميلة- جاء مرتفعاً حسب آراء أفراد العينة، وهو ما يعكس توجهاً إيجابياً نحو استخدام الوسائل الرقمية في إنجاز المعاملات المالية.
2. توفر البنية التحتية تكنولوجية في مؤسسة بريد الجزائر يساهم بشكل مباشر في تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات مما يقلص من الوقت وهذا ما يرفع مستوى الكفاءة المالية.
3. تسجل المؤسسة مستوى معتبر من الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني، الأمر الذي ساهم في تسريع المعاملات المالية ورفع كفاءتها مما يعزز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق استخدام الوسائل الرقمية لدى كافة الزبائن.
4. مواجهة مؤسسة بريد الجزائر -بميلة- بعض التحديات التي تواجه تطبيق الدفع الإلكتروني، من أبرزها ضعف شبكة الإنترنت ونقص الوعي التقني، إضافة إلى التخوف من الجرائم الإلكترونية الأمر الذي يضع المؤسسة أمام ضرورة حتمية لتطوير حلول تقنية وأمنية لحماية هذه الوسائل.

ثالثا: الاقتراحات والتوصيات

في ضوء ما توصلت إليه نتائج الدراسة، يمكن إدراج الاقتراحات التالية:

1. ضرورة الاستمرار في تطوير البنية التحتية التكنولوجية داخل المؤسسة، خاصة الشبكات والأنظمة المعلوماتية المرتبطة بالدفع الإلكتروني.
2. تكثيف الدورات التكوينية للموظفين في مجال استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وإدارة المعاملات المالية الرقمية.
3. تعزيز الوعي التقني لدى المستخدمين والموظفين من خلال حملات داخلية مبسطة حول مزايا الدفع الإلكتروني وطرق استخدامه الآمن.
4. تحسين جودة شبكة الإنترنت وضمان استمرارية الاتصال لتفادي تعطل العمليات المالية الإلكترونية.

5. تقوية أنظمة الحماية والأمن السيبراني، خاصة ما يتعلق بكلمات المرور، صلاحيات الدخول، التحقق الثنائي، والنسخ الاحتياطي.
6. وضع خطة دورية لصيانة الأنظمة والتجهيزات التقنية بهدف تقليل الأعطال وتخفيض تكاليف الصيانة على المدى الطويل.
7. تعزيز ثقافة الشفافية والرقابة من خلال الاعتماد على أنظمة إلكترونية تسمح بمتابعة العمليات المالية ومراجعتها بسهولة.
8. تشجيع الإدارة على متابعة مؤشرات الأداء المرتبطة بالدفع الإلكتروني مثل زمن الإنجاز، عدد الأخطاء، كلفة المعاملة، ورضا المستخدمين.
9. إجراء دراسات مستقبلية بعينات أكبر تشمل ولايات أو مؤسسات بريدية أخرى للمقارنة وتعميم النتائج.

رابعاً: افاق البحث

رغم الجهود المبذولة لإتمام هذا البحث إلا أنه لا يخلو من النقائص، ويمكن أن يكون تمهيدا لدراسات أخرى تكون كإشكاليات لأبحاث مكتملة من أجل محاولة معالجة نقائص هذه الدراسة. ويمكن تحديد هذه الآفاق فيما يلي:

- أثر تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي في الجزائر.
- دور الأمن السيبراني في حماية الخصوصية المالية لمستخدمي الدفع الإلكتروني.
- تحديات التحول الرقمي الكامل في المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي.
- أثر تبني أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية (دراسة مقارنة)



قائمة المراجع

قائمة المراجع

مراجع باللغة الأجنبية:

1. COMMISSION EUROPEAN .(2010 ,2021-02-27) .*European system of Accounts (ESA 2010)-Chapter 5: financial trasaction* من Eurostat: <https://ec.europa.eu/eurostat/esa2010/chapter/view/5/>
2. Consultants Argoz .(2024 ,8 24) . *The Evolution of Payment Systems* 24,08,2024,[https:// argozconsultants.com](https://argozconsultants.com).
3. Didin Fatihudin و Jusni &Mochamed Mochklas Mock .(2018) .How Measuring Financial Performance .*International Journal of Civil Engineering and Technology vol 9 N 6 ,P 554*.
4. <https://www.poste.dz/?lang=ar> : (الساعة 10:46) . تم الاسترداد من موقع بريد الجزائر : <https://www.poste.dz/?lang=ar>
5. Josette Peyrard .(1999) .*Analyse financière* .Paris france: librairie Vuibert.
- Kennedy Ralph Dale و Setwat Yarwood Mc Muller .(2010) .*Financial Statements from analysis and interpretation* .USA: illinois.
6. Mishken Frederic .(2018) .*The Economic of money banking and financial markets* .Baston : Pearson.
7. Philippe Lorino 1998) .p 18-20 .(*Méthodes et pratiques de la performance* . Paris :édition d' organisation.
8. Rouabah, A. (2000) . competitive des banques luxembourgeoises: monnaie unique et perspectives stratégiques these doctorat. 57. Nancy II, sciences et gestion, France.

9. Virmabhai S Zala .(2008) .A study of productivity and financial Efficiency of textile Industry of india phd note .118-117 .Commerce and Business Administration ،India: saurashtra university.
10. Yasin Rasul Younis Savan Nadher Matti .(2023) .Role of information technology communications to Improve Financial Performance Efficiency : an applied study kurdistan international bank for the period 2010- 2020 . *Tikrit Journal of Administrative and Economic Sciences Vol 19* الصفحات p 507- 508.

مراجع باللغة العربية:

1. أ زمالة عمر، و نور الدين زحوفي. (2018). التحويل المالي الإلكتروني:اليات التعامل معه والمخاطر في ظل عصرنه وسائل الدفع. *مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة المجلد(01) العدد(01)*، 261-249.
2. أ.دخثير محمد، و قشار فتحية. (2023). قياس وتحليل الكفاءة المصرفية باستخدام تحليل مغلف البيانات"دراسة تطبيقية لعينة من البنوك الجزائرية للفترة 2015-2019. *مجلة نماء للاقتصاد والتجارة*.
3. ابتسام الساييس ، و صفاء نبلي. (2020). وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية -مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص قانون أعمال . *كلية الحقوق و العلوم السياسية . جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-* .
4. إسلام بouden. (2024) . *اختيار المزيج التمويلي الأمثل كالية لتحقيق الكفاءة المالية بالمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة المؤسسات المدرجة في بورصة الجزائر -* . كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. تبسة: جامعة الشهيد العربي تبسي.
5. إسماعيل قشاع . (2019) . *مجلة الدفاتر إقتصادية العدد الاول جامعة الجلفة الجزائر . ضرائب التجارة الإلكترونية بين الاعفاء و الاخضاع ، الصفحات 139 - 154.*
6. آسيا بارش. (2014). وسائل الدفع الإلكترونية و مدى تطبيقها في الجزائر (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، أم البواقي : جامعة لعربي بن مهدي .

7. الرومي محمد أمين. (2008). *المستند الإلكتروني*. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
8. الشورى جلال عايد. (2008). *وسائل الدفع الإلكتروني*. عمان الاردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
9. الشيخ الداوي. (2009). *تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء*. مجلة الباحث ، ص 218.
10. العابد شروق. (2025\2024 ص 09). *أثر الرقمنة على كفاءة العمليات المالية في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة مسبكة القرارم-ميلة*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. جامعة عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة.
11. العريبد عصام فهد. (2001). *دراسات في محاسبة البنوك التجارية والبورصات*. دمشق: دار الرضا للنشر.
12. العطار فؤاد حمودي، و علاء فرحات. (2018). *دور المعاملات المالية الإلكترونية في تطوير القطاع المصرفي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية 2013-2017*. مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة غرداية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، غرداية.
13. العيد بوزيان . (30 12, 2025). *مجلة التنافسية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. متطلبات و تحديات تعزيز الدفع الإلكتروني في الجزائر، 5(1)، الصفحات 21 - 32*.
14. الهاشمي علي طلال، و رابح آيت عويدة. (بلا تاريخ). *قبول تكنولوجيا الدفع الإلكتروني لدى عملاء المؤسسات العمومية الاقتصادية -دراسة حالة مؤسسة نقل الحضري "تيارت"-*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير. جامعة ابن خلدون تيارت.
15. الياس بن ساسي. (2005). *النمو ومفهوم خلق القيمة كمؤشر للأداء المالي والاستراتيجي للمؤسسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب حاسي مسعود*. المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات (صفحة ص 343). الجزائر: جامعة ورقلة.
16. أمينة بن عميور. (21 10, 2019). *مجلة العلوم الانسانية. متطلبات نظام الدفع الإلكتروني في مجال المعاملات الإلكترونية في إطار القانون رقم 18-05، 30(3)، الصفحات 99 - 116*.

17. إيمان شواهدة; شريط فاطمة الزهراء;. (2019\2018). إدارة المخاطر المالية في البنوك التجارية وفق مقررات بازل:دراسة حالة البنك العربي لتونس *ATM* والبنك الوطني الفلاحي *BNA*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قالمة: جامعة 8 ماي 1945.
18. بجماي الشريف، و سليمان مصطفى. (2017). خصوصية وسائل الدفع الالكتروني. مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، ص135.
19. برودوي نعيمة ; فيلالي يوسف. (2020). أثر الرفع المالي على ربحية سهم شركة المراعي خلال الفترة 2019 -2005 دراسة قياسية باستعمال نموذج *ARDL*. مجلة الباحث الاقتصادي ، المجلد 08 (العدد 13)، 538 - 539.
20. بن ساحة عيسى، و ربيعة دلفين. (2021). أثر استخدام نظم الدفع الالكتروني على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة موبيليس-. مجلة العلوم المالية والمحاسبيّة، المجلد السادس (العدد 02)، 527-546.
21. بن ساسي إلياس، و يوسف قريشي. (2006). التسيير المالي (الإدارة المالية) دروس وتطبيقات. عمان الأردن: دار وائل للنشر.
22. بنك الجزائر . (23 أفريل، 2006). النظام 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) بتاريخ 23 أفريل 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. المادة 38(26)، 26-27-38. الجزائر: الجريدة الرسمية الديمقراطية الشعبية.
23. بنك الجزائر . (2006). 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) بتاريخ 23 أفريل 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. الجزائر: الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية.
24. بنك الجزائر . (23 أفريل، 2006). 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) بتاريخ 23 أفريل 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. المادة 33. الجزائر: الجريدة الرسمية الديمقراطية الشعبية.

25. بنك الجزائر. (23 أبريل، 2006). 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) بتاريخ 23 أبريل 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. المادة 36(26). الجزائر: الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية.
26. بنك الجزائر. (23 أبريل، 2006). 1426 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) بتاريخ 23 أبريل 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. 26-27. الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.
27. بنك الجزائر. (23 أبريل، 2006). النظام 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) بتاريخ 23 أبريل 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. المادة 37(26). الجزائر: الجريدة الرسمية الديمقراطية الشعبية.
28. بنك الجزائر. (23 أبريل، 2006). النظام 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) بتاريخ 23 أبريل 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. المادة 39(26). الجزائر: الجريدة الرسمية الديمقراطية الشعبية.
29. بنك الجزائر. (23 أبريل، 2006). النظام رقم 05-06 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. (26)، 26-27. الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.
30. بنك الجزائر. (23 أبريل، 2006). النظام رقم 05-06 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. 26-27. الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.
31. بنك الجزائر. (23 أبريل، 2006). النظام رقم 05-06 الموافق ل15 ديسمبر 2005 العدد (26) 2006 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (26)، 23-25. الجزائر: الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية.
32. بوبكر قارس. (8، 1، 2020). مجلة الحقوق و العلوم السياسية. الاستخدام غير المشروع لبطاقة الدفع الالكتروني و أحكام المسؤولية عن الفعل الشخصي(13)، الصفحات 292 - 304.

33. بوبكر عميروش. (2022). أهمية تحقيق التوازن المالي في المؤسسة الاقتصادية دراسة تحليلية لعينة من المجمعات البترولية للفترة 2019-2020. *مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية* ، ص 165.
34. بوعافية رشيد، و زويطة محمد الصالح. (2011). *الصيرفة الالكترونية الواقع والتحديات*. مجلة *الاقتصاد الجديد، المجلد الأول (العدد 4)*، 156.
35. بوعزة عبد القادر، و بن عياد محمد. (2022). أثر الرقمنة المالية على كفاءة إدارة الأصول الجارية في المؤسسات الاقتصادية. *مجلة الإستراتيجية والتنمية المجلد (12) العدد (02)*.
36. بوهالي أ فاطمة. (2018). إدارة المخاطر المالية في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة عدد من المؤسسات الجزائرية-. *مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية العدد (35) المجلد (01)*، ص 414-412.
37. بوهكة فتيحة، و عوار حنان. (2016). *التجارة الالكترونية وتحديات اعتمادها في اقتصاديات الدول*. مذكرة ماستر، جامعة مقاصدي رابح-ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
38. تراري سيد علي عابد؛ مواز عبد القادر؛. (2022\2023). *إدارة المخاطر المالية للبنوك التجارية باستخدام أدوات التحليل المالي -دراسة حالة البنك التجاري الأردني-*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. تيارت: جامعة ابن خلدون -تيارت-.
39. تومي أسماء، و فدوى بعزیز. (2023). *أهمية وسائل الدفع الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-*. جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحيى-جيجل-.
40. جمال الدين سحنون. (2020). دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي عن طريق مؤشرات التوازن (دراسة حالة المؤسسة الوطنية للسكك الحديدية ANESRIF. *مجلة الريادات الاقتصادية والأعمال*، ص 353.
41. جمعية المحاسبين القانونيين المعتمدين. (2021). *رحلة نحو الأتمتة : ملامح رقمنة الوظائف المالية*. لندن المملكة المتحدة: جمعية المحاسبين المعتمدين القانونيين.

42. حاتم غائب سعيد. (2021). الشيك الذكي بين النيات الاصدار وعبء الاثبات. مجلة أبحاث قانونية وسياسية، 300.
43. حدوم ليلي. (2013). أنظمة الدفع مابين البنوك. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة الجزائر.
44. حسيبة نايلي. (01 10, 2024). الخدمات المصرفية المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية: محدداتها و آثارها على ولاء العملاء . دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالمة . (اطروحة دكتوراه) . كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، قالمة : جامعة 8 ماي 1945 قالمة .
45. حسين سالم . (2014). أثر الإعلان على استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر - حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة سعيدة --(رسالة ماجستير) . كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، الجزائر : جامعة الجزائر 3.
46. خالد قاشي ، و مصطفى العثماني. (1, 2010). مجلة الاقتصاد الجديد. استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية(2)، الصفحات 239 - 256.
47. خولة مرسي ، و هاجر موساوي . (7 6, 2023). مجلة المنهل الاقتصادي لجامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي ,الجزائر. تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداة البنوك :دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات، 6(1)، الصفحات 523 - 536.
48. د رزيق كمال، و اخرون. (2020). أثر استخدام التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية. مجلة اقتصاديات المال والأعمال المجلد (04) العدد(02).
49. د علاوي عبد الفاتح، و بوعافية رشيد. (2021). أثر كفاءة الأداء المالي على تعظيم القيمة الاقتصادية المضافة في المؤسسات الاقتصادية. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية المجلد(14) العدد(01).
50. دحماني أماني صيد مريم. (2022). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. قالمة: جامعة قالمة.

51. راجح حمدي باشا ، و وهيبة عبد الرحيم . (بلا تاريخ). مجلة علوم الاقتصاد و التسيير و التجارة. *تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية*.
52. راضية د. بودية ، و سمير سبيحي . (21 4, 2022). مجلة للبحوث و دراسات القانونية و السياسية. *مخاطر الدفع الإلكتروني، 11(2)*، الصفحات 173 - 187.
53. رغيوي زهرة، و بومعزة هاجر. (2017). *أثر المعاملات الإلكترونية على فعالية الجهاز المصرفي تجارب دولية*. مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة مقاصدي راجح-ورقلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
54. زرورة بوهراوة، و فاطمة مناع . (2025). دور التكنولوجيا المالية في تطوير المعاملات المصرفية دراسة حالة الجزائر خلال فترة 2016-2023. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية، ص 162-163*.
55. زيني فريدة، و شيشة نوال. (19 أفريل 2016). *المقاصة الإلكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها. مداخلة في الملتقى الدولي حول عصنة أنظمة الدفع (صفحة ص 12)*. الجزائر: جامعة خميس مليانة.
56. سارة بن زغيد ، و سعيدة حركات . (20 4, 2018). مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام لبواقي. *إدارة المخاطر الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية - دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم لبواقي BNA ; CPA; BEN (9)*، الصفحات 665 - 689.
57. سالم أبو بكر ، و آمنة قاجة . (12, 2016). مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و دراسات. *قراءة في الاهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكترونية - تجربة ماليزيا نموذجا - ، 1(1)*، الصفحات 42 - 56.
58. سامية بساعد . (27 4, 2022). مجلة الحقوق و العلوم الانسانية. *حماية البيانات الشخصية للمستهلك من مخاطر الدفع الإلكتروني، 15(1)*، الصفحات 1394 - 1418.
59. سباع أحمد صالح ، و محمد البشير بن عمر . (2018). *فعالية مبادئ الحكومة في تحسين الأداء المالي للمؤسسة دراسة جالة المجمع الصناعي صيدال . مجلة للبحوث في العلوم السياسية والمحاسبة مجلد 3 العدد 1، ص 150*.

60. سعاد مرابط ، و ليندة بومحراث . (15 3, 2026). مجلة المعيار لجامعة الامير عبد القادر للعلوم الاسلامية قسنطينة - الجزائر. الحماية القانونية للمتعاملين بوسائل الدفع الالكتروني في التشريع الجزائري، 30(2)، الصفحات 1088 - 1103.
61. سعد المحمدي . (2025). الريادة الالكترونية و تقنيات التحول الرقمي للاعمال . دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع .
62. سمير حسين الوادي ، محمود زياد الغزاوي ، ابراهيم عيسى ابو نحلة ، جاسم احمد الغصاونة ، و بلال محمود الوادي . (2025). مقدمة في التسويق الرقمي. دار اليازوري للنشر و التوزيع.
63. سميرة هارون ، و محفوظ عرابي . (30 6, 2022). مجلة البحوث الاقتصادية و الادارية. التجارة الالكترونية كآلية للتسويق الدولي الحديث في ظل تفشي وباء كورونا كوفيد 19 : واقع و تحديات، 6(1)، الصفحات 82 - 95.
64. سهام كردودي، و حكيمة بوسلمة. (15 ديسمبر 2018). مساهمة التسيير الجبائي في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية-دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات في ولاية بسكرة-. مجلة الاقتصاد الصناعي 08(04)، ص 126-139.
65. شعبان فرج. (2014/2013). العمليات المصرفية وإدارة المخاطر. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
66. عادل سالم مجدي . (17 3, 2025). مجلة شعاع الدراسات الاقتصادية. وسائل الدفع الإلكتروني و أثرها على تحسين نوعية الخدمة و رفع أداء المؤسسات المالية - مؤسسة بريد الجزائر نموذجا -، 9(1)، الصفحات 211 - 226.
67. عامر مطر . (2013). الشيك الإلكتروني . دار الجنان للنشر و التوزيع .
68. عبد الرحيم محمد إبراهيم. (2014 ص 58). اقتصاديات النقود والبنوك. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

69. عبد الكريم نصر، و أبو صلاح مصطفى. (5\4 جويلية 2007). المؤتمر العلمي السنوي الخامس. المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل 2 "دراسة إلى طبيعتها وسبل إدارتها في حالة البنوك العاملة في فلسطين" (صفحة ص 12). الأردن.
70. عبد المجيد عابد، و فتحي اسلام شريف حسان. (2024). مساهمة وسائل الدفع الحديثة في ترقية المعاملات المصرفية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 - مذكرة ماستر تخصص مالية و بنوك. كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير جامعة ابن خلدون - تيارت.
71. عبد الوهاب مخلوفي ، و علاوة هوام. (3, 2017). مجلة العلوم الانسانية - جامعة محمد خيضر بسكرة. أثر استخدام غير مشروع لبطاقات الائتمان و علاقته بجريمة تبييض الاموال(46)، الصفحات 349-364.
72. عبد الوهاب دادن، و رشيد حفصي. (2014). تحليل أداء المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العالمي التمييزي للفترة 2006-2011. مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 07 العدد 02، ص 24.
73. عرابي الحاج د.مداح ، و نعيمة برك . (1, 2010). مجلة الاقتصاد الجديد. أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع و الافاق(2)، الصفحات 57 - 75.
74. عقبة قطاف ، و فاطمة زهراء بومعروف . (30 6, 2021). مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات. الواقع المحاسبي لوسائل و أنظمة الدفع الالكتروني في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة : الشركة الوطنية للتسويق و توزيع المواد البترولية (نפטال - بسكرة -)، 7 (1)، الصفحات 307 - 322.
75. عمار زودة، و عبد الغاني بن علي. (ديسمبر، 2023). مجلة العلوم الاقتصادية والمالية. المجلد 10 (العدد 02)، 85-89.
76. عمر نبيل عبد العزيز السنيدي ، و محمد أحمد عبد الخالق سلام . (15 9, 1442 هـ). مجلة علوم الشريعة و الدراسات الاسلامية. الحماية القانونية للمحفظة الرقمية في النظام الأمريكي و السعودي - دراسة مقارنة - ، الصفحات 1068 - 1115.

77. فادية بوعشيب، و اكرام غيشي. (2022-2023). دور وسائل الدفع الإلكترونية في نمو حجم التجارة الإلكترونية - دراسة حالة الجزائر (2016 - 2021) - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة مالية . كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية. مركز الجامعي عبد الحافظ بوصوف - ميلة - .
78. فاطمة مصفح ، و زينة أيت علي . (21 4, 2022). مجلة البحوث و دراسات القانونية و السياسية. مفهوم الدفع الإلكتروني و تميزه عن الدفع التقليدي، 11(2)، الصفحات 222 - 239.
79. فاطنة بوخاري . (31 12, 2021). مجلة الاقتصاد الجديد جامعة سيدي بلعباس - الجزائر. تحديات و ضرورة تحسين وسائل الدفع الالكترونية لأداء البنوك في ظل جائحة كورونا - دراسة حالة الجزائر -، 16(1)، الصفحات 179 - 213.
80. فرحات السعيد جمعة. (2000). الأداء المالي لمنظمات الأعمال. الرياض السعودية: دار المريخ للنشر.
81. فرحي زكرياء ، و وئام ملاح . (30 6, 2023). مجلة البحوث الاقتصادية و المالية. دور التحول الرقمي في تطبيق إستراتيجية التوقع في البنوك التجارية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 'BNA'، 10(1)، الصفحات 361 - 379.
82. فنوش إيمان. (2022). دور المقاصة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية دراسة عينة من البنوك لولاية ميلة. جامعة عبد الحفيظ بوصوف -ميلة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. ميلة: جامعة ميلة.
83. فؤاد حمودي العطار، و علاء فرحات الطالب. (2010). المزيج التسويقي وأثره في الصورة المدركة للزبائن. عمان الأردن: دار الوفاء للنشر والتوزيع.
84. قدة حبيبة. (2014). مفهوم عملية التحويل المصرفي وطبيعتها القانونية. مجلة دفاتر السياسة والقانون العدد العاشر، ص 30-46.
85. قدري صلاح، و بن ذهبية محمد. (2017). أثر غياب الدفع الالكتروني عبر الأنترنت على ديناميكية الاقتصاد الوطني. مجلة اقتصاد المال والأعمال-ميلة-، ص14.

86. قروج رودميلا. (2025/2024). *المعاملات المالية الدولية ومعالجتها في النظام المحاسبي المالي الجزائري -دراسة حالة الشركة الأم مجمع سوناطراك-*. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث، جامعة الجزائر 3 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.
87. كافي هبة مصطفى . (2017). *التجارة الإلكترونية (الإصدار 1)*. الناشر ألفا للوثائق.
88. كريمة شايب باشا . (12, 2018). *المجلة الجزائرية للسياسات العامة. أليات الحماية من مخاطر الدفع الالكتروني في التشريع الجزائري، 7 (2)، الصفحات 31 - 48.*
89. لخضر عقوني، و فاطنة بلخيري. (31 12, 2021). *مجلة إقتصاد المال و الأعمال جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، الجزائر. مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا covid19 تطبيق بريدي موب Baridi Mob لبريد الجزائر نموذجاً، 7 (2)، الصفحات 151 - 166.*
90. مبارك لسلوس. (2004). *التسيير المالي الطبعة الثانية تحليل نظري مدعم بأمثلة وتمارين محلولة. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.*
91. مجيد بوسكران ، و صفيان عزوف. (2018). *تطور وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية - مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر القانون . كلية الحقوق و العلوم السياسية جامعة مولود تيزي وزو .*
92. محرز نور الدين. (2010). *نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الالكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر. مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد الثالث (العدد 02)، ص 264.*
93. محمد الفاتح . (2016). *التجارة الإلكترونية . دار الجنان للنشر و التوزيع .*
94. محمد الجموعي قريشي. (2006). *قياس الكفاءة الاقتصادية في المؤسسات المصرفية : دراسة نظرية وميدانية للبنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2003*. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. الجزائر: جامعة الجزائر.
95. محمد شايب. (2017). *أهمية تطوير و تشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة و المقاصة الآلية كآلية لإنشاء بنية تحتية لنظام مصرفي و مالي إلكتروني بالجزائر -أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه*

- علوم في العلوم الاقتصادية لنظام مصرفي و ماي. كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامعة سطيف -1.
96. محمد عبد الخالق. (2010). *الإدارة المالية والمصرفية* (المجلد ط 1). عمان الأردن: دار أسامة للنشر والتوزيع.
97. محمد عبد المولى. (2011). *الكفاءة المالية في المؤسسات العمومية*. الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع.
98. محمد عقل مفلح. (2009 ص 60). *مقدمة في الإدارة المالية الطبعة الأولى*. عمان الأردن : مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.
99. محمد علي أحمد. (2025). أثر اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني على تخفيض التكاليف التشغيلية: دراسة تطبيقية في عدد من المصارف العراقية. *مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد السادس (العدد 04)، 168-176*.
100. محمد عمر الشويرف . (2013). *التجارة الالكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد* . المنهل .
101. محمد قاسم فهمي السعيد. (2010-2011). *نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات في تحسين الخدمة المصرفية*. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة باجي مختار - عنابة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
102. محمد محمود الخطيب. (2009 ص 46-48). *الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات ط1*. الأردن: دار الحامد .
103. محمد يونسى الشرايبي. (2024). أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018-2022. *مجلة الريادة للمال والأعمال ، المجلد الخامس (العدد 02)، 147-146*.

104. محمد، زكرياء شيخ. (2022). *عمليات الإئتمان والمخاطر البنكية*. كلية الحقوق والعلوم السياسية. جامعة وهران 1.
105. محمود رمزي . (2022). *النقود و البنوك و التجارة الإلكترونية*. دار التعليم الجامعي.
106. مريم بن شريف . (1, 2010). *مجلة الاقتصاد الجديد. الاعمال المصرفية الالكترونية الرهانات و التحديات - إشكالية الإشراف و الرقابة المصرفية - (2)، الصفحات 155 - 170.*
107. مريم كردوسي ، و أمال براهيمية . (28, 12, 2023). *مجلة إضافات اقتصادية. آليات عصرنة وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية - المحفظة الإلكترونية نموذجاً -، 7 (2)، الصفحات 645 - 664.*
108. مريم بن شريف، و منية خليفة. (18, 6, 2023). *مجلة الأبحاث الاقتصادية -ISSN 1112-6612. واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر و آفاق المستقبل . بطاقة الذهبية نموذجاً .، 18 (1)، الصفحات 50 - 68.*
109. مريم بورنيسة خيضر خنفري. (2017). *دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية . دراسات اقتصادية ، ص 61.*
110. مريم لخلفي. (2016). *دور وسائل الدفع الإلكترونية في نمو حجم التجارة الإلكترونية - دراسة مقارنة بين ماليزيا و الجزائر (2010-2014) مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص مالية و بنوك. كلية العلوم الاقتصادية و تجارية و علوم التسيير -ميلة-.*
111. مسعودي عبد الهادي. (2015). *الأعمال المصرفية الالكترونية. الأغواط الجزائر: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.*
112. مسيردي سيد أحمد. (2018). *النظام القانوني للمقاصة في المعاملات البنكية- دراسة مقارنة- . جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان كلية الحقوق والعلوم السياسية. تلمسان: جامعة أبو بكر بلقايد.*
113. مطر محمد. (2003). *الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني الطبعة الأولى (المجلد الطبعة الأولى).* عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

114. مكي الحاج. (8، 5، 2025). مجلة المنتدى للدراسات و الأبحاث الإقتصادية. جودة الخدمات المالية و علاقتها بضما الزبون من خلال تطبيقات الدفع الإلكتروني - دراسة حالة تطبيقات مؤسسة بريد الجزائر و اتصالات الجزائر-، 9(1)، الصفحات 134 - 151.
115. منار فنوش ، و ذكرى رملي . (2024 - 2025). مساهمة الدفع الإلكتروني في رفع الأداء المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء - وكالة ميله - تخصص ادارة اعمال (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، ميله : جامعة عبد الحفيظ بوالصوف .
116. منير نوري . (2017). التجارة الالكترونية و التسويق الإلكتروني (الإصدار 2). ديوان المطبوعات الجامعية.
117. منير إبراهيم الهندي. (1996). إدارة البنوك التجارية. القاهرة: كلية التجارة.
118. منير محمد الجنبهي، و ممدوح محمد الجنبهي. (2005). النقود الالكترونية. الإسكندرية: دار الفكر العربي.
119. موقع بريد الجزائر. (الساعة 10:39). تم الاسترداد من <https://www.poste.dz/?lang=ar>
- ناجي الذيب معلا. (2007). الأصول العلمية للتسويق المصرفي (المجلد ط 4). الأردن: المؤسسة العالمية للتجليد عمان.
120. ناظم محمد نوري الشمري، و عبد الفتاح زهير عبد اللات. (2008). الصيرفة الالكترونية. عمان: دار وائل للنشر والطباعة.
121. نعمان محصول. (2019). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018. مجلة نماء للاقتصاد والتجارة المجلد 03 العدد 02 ديسمبر ، ص 123.
122. نعيم جهاد عيادة اللحام. (2004). المقاصدة في الفقه الإسلامي ومدى تطبيقها في بنوك قطاع قصة. الجامعة الإسلامية غزة كلية الشريعة والقانون. 43: غزة.

123. نعيمة خضراوي. (2008-2009). إدارة المخاطر البنكية: دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الإسلامية (خالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك البركة الجزائري). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. بسكرة: جامعة محمد خيضر.
124. نعيمة زعرور ، و صليحة جواهره . (6, 2018). مجلة المقار للدراسات الاقتصادية. أنظمة الدفع الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين الواقع و تحديات (2)، الصفحات 202 - 217.
125. نوال حاج مخناش ، و رشيد شمشيم . (4, 2019). مجاة العلوم القانونية و السياسية. التعاون الدولي و مدى فعاليته في مكافحة جرائم تزوير بطاقات الدفع الإلكترونية، 10(1)، الصفحات 1118 - 1135.
126. نور الدين شارف . (2020). التجارة الإلكترونية (الإصدار 1). منشورات ألفا للوثائق.
127. نور الدين زحوفي، و عمر زمالة. (01 12, 2018). مجلة الاقتصاد الدولي و العولمة. التحويل المالي الإلكتروني: آليات التعاملو المخاطر في ظل عصنة وسائل الدفع، 1(1)، الصفحات 249 - 261.
128. هارون العشي ، و فايزة بوراس . (30 12, 2018). مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية. وسائل الدفع الإلكتروني و دورها في تحسين الاداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، 9(3).
129. هبا كنة . (2022). واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني و أثرها في أداء المصرفي - دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا - (رسالة ماجستير). سوريا : الجامعة الافتراضية السورية.
130. وهبة عبد الرحيم . (2010). مجلة الاقتصاد الجديد الجزائر . تقييم وسائل الدفع الإلكترونية و مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها (2)، الصفحات 187 - 216.
131. وهبة حارش ، و سمير يوسف خوخة. (31 12, 2021). مجلة رؤى للدراسات المعرفية و الحضارية . متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية و معوقاتها في الادارة الجزائرية ، الصفحات 164 - 183.

132. ياسمين بلوم، و تقي الدين بوقول. (2025). اتجاهات البحث العلمي في الأداء المالي : رؤية بانورامية للإتجاهات البحثية والمساهمات الأكاديمية المعاصرة. *المجلة العربية لعلم الترجمة*، 118-119.
133. ياسمينه عراج. (2018). *تقييم كفاءة البنوك الجزائرية باستخدام أسلوب تحليل مغلف البيانات DEA دراسة حالة مجموعة من البنوك العاملة الجزائرية 2014*. أم بواقي: جامعة أم بواقي.
134. ياسين مرباح طه، فطيمة الزهرة عيسات ، و فضيلة صيفور . (30 9, 2020). *مجلة العلوم الإدارية و المالية. وسائل الدفع الإلكترونية بين متطلبات التغيير و مواكبة العصرنة*، 4(2)، الصفحات 100 - 129.
135. يخلف صفية. (25 أفريل 2017). أهمية مراقبة التسيير كالية لتخسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة المؤسسات . *الملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كالية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع* (صفحة ص 09). الجزائر : جامعة البليدة 02.
136. لوصيف عمار استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الواحد والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر 2008-2009، ص 30.
137. محرز نور الدين صيد ريم " نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائري وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 26-27 أفريل 2011، ص 06.
138. صبا عيد سليم فاخروري أثر استخدام المقاصة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء"، مذكرة شهادة ماجستير في تخصص إدارة الاعمال، جامعة البلقاء التطبيقية السلط الأردن ص21.

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميلّة-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبية



تخصص ماستر محاسبة ومالية

رقم الاستبيان: ...

استبيان حول:

أثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية
-دراسة حالة بريد الجزائر بميلة-

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، الموظف(ة)

تحية طيبة وبعد:

في إطار إعداد مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية تخصص محاسبة ومالية، تحت عنوان "أثر الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية" -دراسة حالة المديرية الولائية لبريد الجزائر بميلة-

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم حول ما تضمنه من تساؤلات، ونرجو من حضرتكم التكرم بتعبئته، باعتبار أن نتائج الدراسة مبنية على صدق إجاباتكم. ونحيطكم علماً بأن ما تدلون به من معلومات سيتم التعامل معه في إطار علمي وبشكل موضوعي، ولن يُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الأستاذ المشرف

أ.د. بوالريحان فاروق

من إعداد الطالبتين:

- بعبوطة أشواق
- بن مرارة حواء

السنة الجامعية 2025\2026

المحور الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة ☐ 30-40 ☐ 40-50 ☐ 50 فأكثر ☐

3. المستوى التعليمي :

ثانوي فأقل ☐ تكوين مهني ☐ جامعي (ماستر، ليسانس) ☐ دراسات عليا ☐
☐ أخرى ☐ أذكرها ☐

4. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ 5 - 9 ☐ 10 - 15 ☐ 16 - 20 ☐
21 فأكثر ☐

5. طبيعة العمل:

مالي ☐ إداري ☐ تقني ☐ أخرى ☐

يهدف المحور الثاني والثالث الى قياس اثر استخدام تقنيات الدفع الإلكتروني على كفاءة المعاملات المالية داخل المؤسسة الرجاء وضع علامة (x) في الخانة الموافقة للإجابة التي تراها مناسبة

المحور الثاني: الدفع الإلكتروني في المؤسسة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تحتوي المؤسسة على تجهيزات تقنية كافية لتطبيق الدفع الإلكتروني.					
2	تملك المؤسسة أنظمة معلومات حديثة تدعم العمليات المالية الإلكترونية.					
3	تتوفر داخل المؤسسة شبكة اتصال فعالة تضمن استمرارية العمليات.					
4	يتم تحديث الأنظمة التقنية بشكل دوري.					
5	توفر أنظمة الدفع الإلكتروني مستوى عال من حماية البيانات.					
6	تستخدم الأنظمة تقنيات تقلل من مخاطر الاحتيال المالي.					
7	تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بالاستقرار وعدم التعطل أثناء العمليات.					
8	تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بسهولة الاستخدام بالنسبة للموظفين.					
9	تتيح الأنظمة تنفيذ المعاملات بسرعة وفي أي وقت.					
10	لا يتطلب استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني تدريباً معقداً.					

					تعتبر تكاليف استخدام الدفع الإلكتروني مناسبة مقارنة بالفوائد المحققة.	11
					يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل المصاريف الإدارية والورقية.	12
					ضعف شبكة الإنترنت يؤثر على فعالية الدفع الإلكتروني.	13
					نقص الوعي التقني لدى المستخدمين يعيق استخدام الأنظمة.	14
					ارتفاع تكاليف الصيانة يمثل عائقاً أمام تطوير الأنظمة.	15
					تخوف المستخدمين من الجرائم الإلكترونية يقلل من الاعتماد على الدفع الإلكتروني.	16

المحور الثالث: كفاءة المعاملات المالية في المؤسسة

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
17	يساهم الدفع الإلكتروني في تسريع إنجاز المعاملات المالية.					
18	يقلل الدفع الإلكتروني من الوقت اللازم تنفيذ العمليات المالية.					
19	يقلل الدفع الإلكتروني من تكاليف العمليات المالية.					
20	يساهم الدفع الإلكتروني في تحسين دقة تسجيل العمليات المالية.					

					يقلل الدفع الإلكتروني من الأخطاء المحاسبية.	21
					يحد الدفع الإلكتروني من تكاليف نقل الأموال وإدارتها.	22
					يساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشفافية المالية.	23
					يسهل الدفع الإلكتروني تتبع العمليات المالية ومراقبتها.	24

رمز الإستجابة السريع

خدمة الدّفع عن طريق الهاتف النّقال
بإستعمال رمز الإستجابة السريع

#بريدالجزائر



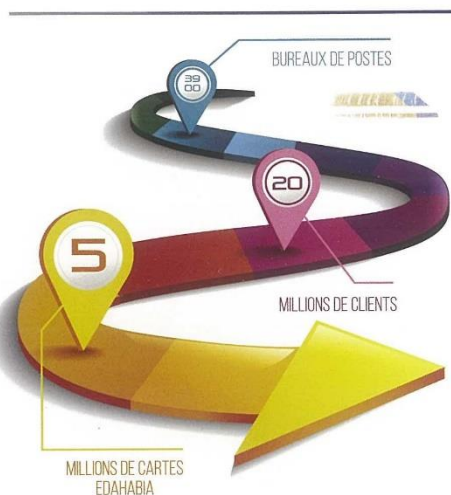
PRESTATION DE PAIEMENT PAR TERMINAL DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE (TPE)

Vous recherchez à **simplifier** le paiement pour vos clients, **faciliter** la gestion commerciale et comptable de votre entreprise et **bénéficier** d'autres avantages, Algérie Poste, vous propose la solution de paiement par TPE, adaptée à vos **besoins** et vos **exigences**

1. POURQUOI EST-IL INDISPENSABLE DE SE PROCURER UN TPE D'ALGÉRIE POSTE ?

Disposer d'un TPE d'Algérie Poste, c'est s'assurer d'offrir à vos clients le mode de paiement le plus simple et le plus efficace, et capturer ainsi, plus de clients, et ce grâce à nos atouts :

- Une plateforme monétique qui répond aux normes et standards internationaux ;
- Plus de 20 millions de clients : un portefeuille clientèle riche et diversifiés, composés des employés du secteur Public et Privés, des retraités et ceux ayant des professions libérales ;
- Plus de 05 millions cartes EDHAHABIA : Algérie Poste a déjà déployé 5 millions de cartes EDHAHABIA. Un nombre qui ne cesse d'augmenter en raison d'une demande de plus en plus accrue ;
- Plus de 3900 Bureaux de Poste : Nul besoin de chercher un bureau de Poste, Algérie Poste est présente Partout à travers son réseau de plus de 3900 Bureaux de poste étendu sur le territoire, et où sont offerts une panoplie de services financiers.
- Algérie poste à travers son réseau le plus grand en Algérie, vous aide facilement à se conformer aux dispositions de l'article 111 de la loi de finances pour 2018, qui prévoit l'obligation aux agents économiques de mettre à la disposition du consommateur des TPE ;
- Une tarification attractive.



2. FONCTIONNALITES ET CARACTERISTIQUES DU TPE D'ALGÉRIE POSTE

Le TPE d'Algérie Poste, permet des **fonctions essentielles** pour bien gérer vos **encaissements** :

- Transactions de paiement ;
- L'annulation de la transaction ;
- Le remboursement ;
- La collecte des transactions effectuées dans la journée (télécollecte), et d'autres fonctions informatives ;



3. PROFITER DES AVANTAGES DU TPE D'ALGERIE POSTE

Si le paiement par TPE d'Algérie Poste, assure au client la **rapidité** et la **sécurité**, pour vous, il **garantit** :

UNE AUGMENTATION DU CHIFFRE D'AFFAIRES :

1

- Le paiement par carte favorise l'achat impulsif ;
- La perception du montant dépensé est moindre lors d'un paiement par carte ;
- Un commerçant qui ne dispose pas d'un TPE risque de voir son nombre de clients diminuer ;
- La captation d'un nouveau segment de clients porteurs de la carte Edahabia qui s'élève à 5 millions de clients.
- La disponibilité de service 24h/24 et 7j/7, qui permet plus de chance de vente.

UNE FLUIDITÉ EN CAISSE ET GAIN DE TEMPS :

2

- Réduire le temps de passage en caisse, et pas de monnaie à rendre aux clients ;
- Quelques secondes suffisent pour qu'un paiement par carte soit accepté ;
- Gain du temps en fin de journée lors de la vérification de l'encaisse ;
- L'enregistrement et le contrôle des transactions effectuées dans la journée ;
- La diminution des risques et du temps associés à la manipulation et au transport physique de fond (vol, déficit de caisse, etc.).

LA SÉCURITÉ ET LA FIABILITÉ :

3

- Utiliser un terminal de paiement électronique vous garantit la sécurité la plus totale ;
- Minimiser les risques associés à la manipulation de la fausse monnaie ou de chèques qui ne sont pas honorés ;
- Minimiser les erreurs possibles d'écarts de caisse.

UNE GARANTIE DE PAIEMENT POUR LE COMMERÇANT :

4

- Le paiement par carte monétique est garanti pour le commerçant ;
- Traitement électronique de la transaction avec une garantie d'encaissement ;

AVANTAGES COMPTABLES ET COMMERCIALES :

5

- Faciliter la comptabilité de votre commerce ;
- Traitement comptable des paiements optimisé et simplifié ;
- Consultation à distance et en temps réel des flux de transaction générées par TPE ;
- Rapprochement facile et efficace des flux monétiques et comptables.

LA MODERNISATION DE VOS SERVICES :

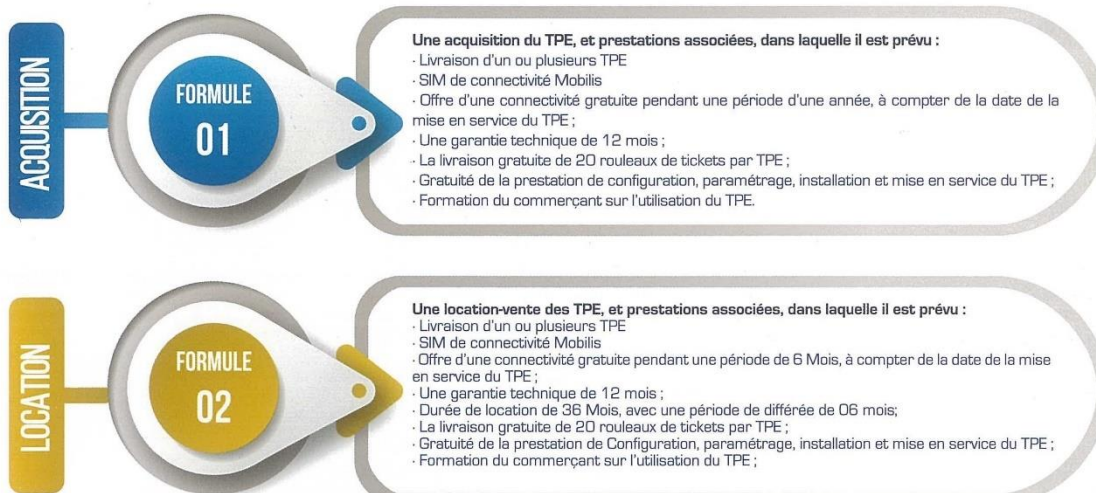
6

- Véhiculez une image moderne, en phase avec la technologie et les moyens de paiement actuels.

4. QUE CONTIENT L'OFFRE DE SERVICE D'ALGERIE POSTE ?

Algérie Poste assure à tout client désirant de se disposer d'un ou plusieurs TPE, des **prestations** suivantes :

1. L'adhésion gratuite du client à la Plateforme de paiement électronique d'Algérie Poste : la plateforme monétique d'Algérie Poste permet le traitement sécurisé des transactions de paiement électronique des services via la carte monétique d'Algérie Poste, en garantissant la confidentialité, l'intégrité, l'authentification, et la sécurité des échanges de données.
2. La mise à la disposition au profit du commerçant d'un ou plusieurs TPE : deux formules sont prévues à cet effet :



5. CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES

Il s'agit d'un TPE Smart Mobile KS8223, certifié PCI PTS 4.x

No.	Caractéristiques	Description
1	Processeur	ARM Quad Core Cortex A7, 1,1 GHz
2	RAM	1 Go DDR3 SDRAM
3	Ecran	Taille : 5,5 pouces LCD, Résolution : 1280 * 720 pixels Ecran tactile: Écran tactile capacitif multipoints,
4	Modules de communication	Prise en charge de la connexion sans fil GPRS / 3G / 4G / WIFI / Bluetooth / GPS
5	Imprimante	Imprimante thermique haute vitesse, diamètre = 40 mm, largeur = 58 mm
6	Lecteur de carte magnétique	Triple voie bidirectionnelle (pistes 1, 2 et 3)
7	Lecteur de carte à puce intégré	Certifié EMV L1 et L2, conforme à la norme ISO 7816.
8	Lecteur de carte sans contact	ISO / IEC 14443 Type A / B, MiFare, NFC, Felica
9	Batterie rechargeable	Batterie Li-ion 3.7V / 5000 mAh
10	Spécification physique	Dimension: 219 (L) x 89 (L) x 55 (H) mm Poids: 490g Température de fonctionnement: 0 ° C à 50 ° C
Certifications		
11	Contact EMV	L1, L2
12	PCI	PCI PTS 4.x
13	EMV sans contact	EMV sans contact L1

6. CONTACT

Toujours proche de vous, Algérie Poste à votre entière disposition pour vous assister et vous fournir toute information complémentaire. N'hésitez pas à nous contacter pour plus amples informations :

Direction de la Division de la Monétique et des Services Financiers Postaux (DDMSFP)

Adresse :

Tél :

Fax :

Email :


www.poste.dz




هنا الدفع عبر البطاقة النقدية لبريد الجزائر



ICI PAIEMENT PAR CARTE MONÉTIQUE D'ALGÉRIE POSTE

الملحق رقم 05: توزيع أفراد العينة حسب خصائصهم الشخصية

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	19	63.3	63.3	63.3
أنثى	11	36.7	36.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Age_Group

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid under 30 years	1	3.3	3.3	3.3
31 - 40	7	23.3	23.3	26.7
41-50	12	40.0	40.0	66.7
4	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Education

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid secondary or less	5	16.7	16.7	16.7
vocational training	2	6.7	6.7	23.3
university(licence,Master)	19	63.3	63.3	86.7
Postgraduate studies	3	10.0	10.0	96.7
5	1	3.3	3.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

Experience

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid less than 5 years	2	6.7	6.7	6.7
5-9 years	3	10.0	10.0	16.7
10-15 years	4	13.3	13.3	30.0
16-20 years	9	30.0	30.0	60.0
21 and above	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الملحق 06: ثبات أداة الدراسة

معامل ألفا كرونباخ لثبات قياس أداة الدراسة:

➔ Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	24

ملاحق صدق الاتساق الداخلي للعبارات:

Correlations

		البينة الفعّية التكنولوجية	الأمان والشؤونية	سهولة الإستخدام	التكلفة	التحديثات	Electronicpay ments
البينة الفعّية التكنولوجية	Pearson Correlation	1	.434*	.768**	.020	-.012	.716**
	Sig. (2-tailed)		.017	.000	.916	.950	.000
	N	30	30	30	30	30	30
الأمان والشؤونية	Pearson Correlation	.434*	1	.289	-.246	-.063	.446*
	Sig. (2-tailed)	.017		.122	.190	.743	.014
	N	30	30	30	30	30	30
سهولة الإستخدام	Pearson Correlation	.768**	.289	1	.332	.190	.864**
	Sig. (2-tailed)	.000	.122		.073	.314	.000
	N	30	30	30	30	30	30
التكلفة	Pearson Correlation	.020	-.246	.332	1	.149	.484**
	Sig. (2-tailed)	.916	.190	.073		.432	.007
	N	30	30	30	30	30	30
التحديثات	Pearson Correlation	-.012	-.063	.190	.149	1	.437*
	Sig. (2-tailed)	.950	.743	.314	.432		.016
	N	30	30	30	30	30	30
Electronicpayments	Pearson Correlation	.716**	.446*	.864**	.484**	.437*	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.014	.000	.007	.016	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	30.233	11.289	.560	.823
y2	30.367	10.240	.609	.815
y3	30.333	9.540	.715	.799
y4	30.200	10.441	.637	.812
y5	30.467	10.120	.490	.835
y6	30.267	11.099	.472	.831
y7	30.467	10.395	.561	.821
y8	30.100	10.921	.573	.820

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	62.067	24.892	.533	.664
x2	62.000	23.517	.738	.643
x3	62.067	23.926	.582	.654
x4	62.000	26.000	.357	.681
x5	61.800	26.234	.244	.690
x6	62.033	25.206	.341	.679
x7	62.000	27.241	.020	.723
x8	62.067	24.616	.474	.666
x9	62.033	23.206	.741	.639
x10	62.200	24.028	.468	.663
x11	62.433	28.323	-.068	.725
x12	61.933	25.030	.296	.685
x13	61.833	26.695	.237	.691
x14	62.133	25.499	.165	.707
x15	62.600	23.903	.377	.674
x16	62.300	28.976	-.145	.742

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	24

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	96.700	62.286	.432	.827
x2	96.633	59.826	.666	.819
x3	96.700	60.355	.537	.822
x4	96.633	63.206	.348	.830
x5	96.433	63.151	.284	.832
x6	96.667	62.023	.339	.830
x7	96.633	65.757	-.002	.848
x8	96.700	61.872	.392	.828
x9	96.667	58.575	.753	.815
x10	96.833	61.178	.383	.828
x11	97.067	64.685	.103	.840
x12	96.567	60.254	.415	.827
x13	96.467	62.464	.437	.827
x14	96.767	60.530	.303	.834
x15	97.233	60.806	.328	.831
x16	96.933	67.926	-.138	.853
y1	96.467	62.671	.476	.826
y2	96.600	58.455	.732	.815
y3	96.567	57.840	.725	.814
y4	96.433	60.806	.561	.822
y5	96.700	59.045	.541	.821
y6	96.500	62.672	.372	.829
y7	96.700	61.666	.412	.827
y8	96.333	62.092	.472	.826

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.698	16

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	62.067	24.892	.533	.664
x2	62.000	23.517	.738	.643
x3	62.067	23.926	.582	.654
x4	62.000	26.000	.357	.681
x5	61.800	26.234	.244	.690
x6	62.033	25.206	.341	.679
x7	62.000	27.241	.020	.723
x8	62.067	24.616	.474	.666
x9	62.033	23.206	.741	.639
x10	62.200	24.028	.468	.663
x11	62.433	28.323	-.068	.725
x12	61.933	25.030	.296	.685
x13	61.833	26.695	.237	.691
x14	62.133	25.499	.165	.707
x15	62.600	23.903	.377	.674
x16	62.300	28.976	-.145	.742

Scale: ALL VARIABLES**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.839	8

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	30.233	11.289	.560	.823
y2	30.367	10.240	.609	.815
y3	30.333	9.540	.715	.799
y4	30.200	10.441	.637	.812
y5	30.467	10.120	.490	.835
y6	30.267	11.099	.472	.831
y7	30.467	10.395	.561	.821
y8	30.100	10.921	.573	.820

Scale: البنية التحتية التكنولوجية

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.852	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1	12.633	2.585	.718	.802
x2	12.567	2.323	.832	.750
x3	12.633	2.171	.798	.764
x4	12.567	3.082	.450	.901

Scale: الأمان والموثوقية**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.414	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x5	8.433	1.771	.281	.280
x6	8.667	1.540	.329	.176
x7	8.633	1.413	.166	.527

Scale: سهولة الاستخدام**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.608	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x8	8.233	1.495	.397	.535
x9	8.200	1.545	.409	.521
x10	8.367	1.206	.452	.458

Reliability

Scale: **التكلفة**

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.379	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x11	4.300	.769	.234	.
x12	3.800	.648	.234	.

Scale: التحديات**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.467	4

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x13	11.667	4.437	.116	.503
x14	11.967	2.309	.494	.111
x15	12.433	3.013	.325	.337
x16	12.133	3.568	.160	.502

Scale: السرعة والكفاءة

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.710	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y1	4.267	.478	.580	.
y2	4.400	.248	.580	.

Scale: الدقة وتقليل الأخطاء

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.612	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y3	4.433	.392	.448	.
y4	4.300	.562	.448	.

Scale: تخفيض التكاليف

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.139	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y5	4.367	.378	.078	.
y6	4.167	.695	.078	.

Scale: الشفافية والرقابة

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	30	100.0
Excluded ^a	0	.0
Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.622	2

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
y7	4.533	.326	.461	.
y8	4.167	.489	.461	.

→ Descriptives

[DataSet1] C:\Users\Administrator\OneDrive\Desktop\Untitled2.sav

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
x1	30	2.0	5.0	4.167	.5921
x2	30	2.0	5.0	4.233	.6261
x3	30	2.0	5.0	4.167	.6989
x4	30	3.0	5.0	4.233	.5683
x5	30	3.0	5.0	4.433	.6789
x6	30	2.0	5.0	4.200	.7611
x7	30	2.0	5.0	4.233	.9714
x8	30	2.0	5.0	4.167	.6989
x9	30	2.0	5.0	4.200	.6644
x10	30	2.0	5.0	4.033	.8087
x11	30	1.0	5.0	3.800	.8052
x12	30	2.0	5.0	4.300	.8769
x13	30	3.0	5.0	4.400	.5632
x14	30	1.0	5.0	4.100	1.0619
x15	30	1.0	5.0	3.633	.9643
x16	30	1.0	5.0	3.933	.9444
Valid N (listwise)	30				

Descriptives

[DataSet1] C:\Users\Administrator\OneDrive\Desktop\Untitled2.sav

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
البيئة المحيطة التكنولوجية	30	2.50	5.00	4.2000	.51862
الأمان والشؤون	30	3.33	5.00	4.2889	.55179
سهولة الاستخدام	30	2.67	5.00	4.1333	.54386
التكلفة	30	2.00	5.00	4.0500	.66111
التحديات	30	2.50	4.75	4.0167	.56069
Electronicpayments	30	3.17	4.75	4.1378	.33045
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
y1	30	4.0	5.0	4.400	.4983
y2	30	2.0	5.0	4.267	.6915
y3	30	2.0	5.0	4.300	.7497
y4	30	3.0	5.0	4.433	.6261
y5	30	2.0	5.0	4.167	.8339
y6	30	3.0	5.0	4.367	.6149
y7	30	3.0	5.0	4.167	.6989
y8	30	3.0	5.0	4.533	.5713
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
السرعة والكفاءة	30	3.00	5.00	4.3333	.53067
الدقة وتقليل الأخطاء	30	3.00	5.00	4.3667	.58624
تخفيض التكاليف	30	3.00	5.00	4.2667	.53713
الشفافية والرقابة	30	3.00	5.00	4.3500	.54377
Valid N (listwise)	30				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Electronicpayments	30	3.17	4.75	4.1378	.33045
كفاءة المعاملات المالية	30	3.25	5.00	4.3292	.45779
Valid N (listwise)	30				

Correlations

		Electronicpay ments	كفاءة المعاملات المالية
Electronicpayments	Pearson Correlation	1	.669**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	30	30
كفاءة المعاملات المالية	Pearson Correlation	.669**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	30	30

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

Correlations

		البينة التحتية التكنولوجية	الأمان والموثوقية	سهولة الاستخدام	التكلفة	التحديثات	كفاءة المعاملات المالية
البينة التحتية التكنولوجية	Pearson Correlation	1	.434*	.768**	.020	-.012	.380*
	Sig. (2-tailed)		.017	.000	.916	.950	.038
	N	30	30	30	30	30	30
الأمان والموثوقية	Pearson Correlation	.434*	1	.289	-.246	-.063	.213
	Sig. (2-tailed)	.017		.122	.190	.743	.257
	N	30	30	30	30	30	30
سهولة الاستخدام	Pearson Correlation	.768**	.289	1	.332	.190	.424*
	Sig. (2-tailed)	.000	.122		.073	.314	.020
	N	30	30	30	30	30	30
التكلفة	Pearson Correlation	.020	-.246	.332	1	.149	.513**
	Sig. (2-tailed)	.916	.190	.073		.432	.004
	N	30	30	30	30	30	30
التحديثات	Pearson Correlation	-.012	-.063	.190	.149	1	.394*
	Sig. (2-tailed)	.950	.743	.314	.432		.031
	N	30	30	30	30	30	30
كفاءة المعاملات المالية	Pearson Correlation	.380*	.213	.424*	.513**	.394*	1
	Sig. (2-tailed)	.038	.257	.020	.004	.031	
	N	30	30	30	30	30	30

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

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

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Electronicpayments ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: كفاءة المعاملات المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.669 ^a	.448	.428	.34624

a. Predictors: (Constant), Electronicpayments

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2.721	1	2.721	22.695	.000 ^b
	Residual	3.357	28	.120		
	Total	6.078	29			

a. Dependent Variable: كفاءة المعاملات المالية

b. Predictors: (Constant), Electronicpayments

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.494	.808		.611	.546
	Electronicpayments	.927	.195	.669	4.764	.000

a. Dependent Variable: كفاءة المعاملات المالية

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	التحديات، البنية التحتية التكنولوجية، الكلفة، الأمان والموثوقية، سهولة الاستخدام ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: كفاءة المعاملات المالية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.762 ^a	.580	.493	.32612

a. Predictors: (Constant), التحديات، البنية التحتية التكنولوجية، الكلفة، الأمان والموثوقية، سهولة الاستخدام

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.525	5	.705	6.629	.001 ^b
	Residual	2.552	24	.106		
	Total	6.078	29			

a. Dependent Variable: كفاءة المعاملات المالية

b. Predictors: (Constant), التحديات، البنية التحتية التكنولوجية، الكلفة، الأمان والموثوقية، سهولة الاستخدام

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.349	.861		-.406	.688
	الجِدَّة التَّحْدِيَّة التَّكْنُولُوجِيَّة	.441	.209	.499	2.111	.045
	الأمان والموثوقية	.218	.127	.262	1.708	.101
	سهولة الاستخدام	-.264	.209	-.313	-1.261	.220
	التكلفة	.426	.110	.615	3.873	.001
	التحديات	.313	.114	.384	2.755	.011

a. Dependent Variable: كفاءة المعاملات المالية