وزارة التعليـــــم العـــالـــي والبحـــث العلمـــي

جامعة الشاذلي بن جديد– الطارف–

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID– El–Tarf–

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية و علوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

الرقم التسلسلي:

السنة الجامعية: 2022/2021

قســـم: العلوم الاقتصادية

مذكـرة مقدمـة في إطـار متطلبات نيـل شهـادة المـاستر

تحـت عنـوان:

دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي في الجزائر

تخصـص: اقتصاد نقدي وبنكي

– تحـت إشـراف:

د. عزيزي محمد الصالح

مـن إعـداد الطـالبتـان:

- كداية وداد.
- يعلاوي منيرة.

ملخص الدراسة

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي في الجزائر، حيث تضمن الإطار النظري للدراسة كل من مدخل مفاهيمي لوسائل الدفع الالكترونية من مفهوم وسائل الدفع، مكوناتها، أهميتها، مزاياها، وكذلك الطرق التي يتم بواسطتها حماية وسائل الدفع الالكترونية، وكذلك الأداء وقياسه من مفهوم وأهمية، وصولا إلى دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء.

أما الجزء التطبيقي لهذه الدراسة فكانت دراسة ميدانية لبنكي الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري، عن طريق استخدام الاستبيان وتحليله ببرنامج spss.

وقد توصلت الدراسة في الأخير إلى أن وسائل الدفع الالكترونية تأثر في أداء البنكين، مع تقديم اقتراحات تساهم في تحسين الأداء أكثر.

– الكلمات المفتاحية: البنوك، تقييم الأداء، العملاء، البطاقات البنكية، وسائل الدفع الالكترونية.

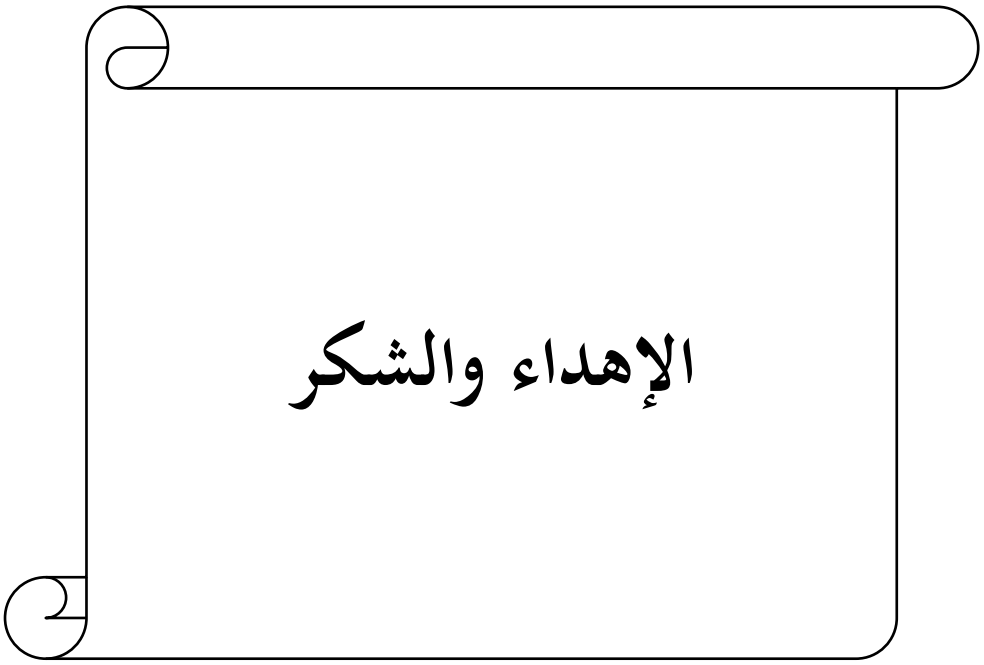
Résumé

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle des moyens de paiement électroniques dans l'amélioration de la performance bancaire en Algérie .Le cadre théorique de l'étude comprenait une introduction conceptuelle aux moyens de paiement électroniques à partir du concept de moyens de paiement, leurs composantes, leur importance, leurs avantages, ainsi que les manières dont les méthodes de paiement électroniques sont protégées, ainsi que la performance et sa mesure du concept et de l'importance, au rôle des méthodes de paiement électroniques dans l'amélioration de la performance.

Quant à la partie appliquée de cette étude, il s'agissait d'une étude de terrain pour les Banques de l'Agriculture et du Développement Rural et la Banque Nationale d'Algérie, en utilisant le questionnaire et en l'analysant à l'aide du programme spss.

Enfin, l'étude a conclu que les méthodes de paiement électronique affectaient les performances des deux banques, avec des suggestions qui contribuent à améliorer davantage les performances.

- Mots clés : banques, évaluation de la performance, clients, cartes bancaires, moyens de paiement électronique.



الإهداء والشكر

-إهـــــــداء-

بعد الشكر والثناء للواحد الأحد جلى وعلى

أهدي ثمرة هذا العمل إلى من كانت الجنة تحت أقدامها

إلى من سهرت وربت وكبرت

إلى منبع الحنان أمي الغالية

إلى من تعب من أجل راحتي ومتطلباتي أبي الغالي أطال الله في عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي كل واحد بإسمه حفظهم الله ورعاهم من كل شر

إلى كل أهلي وأقاربي وإلى كل روح طاهرة فارقت العائلة أدعو الله لها سكن الجنان ومجاورة المصطفى العدنان عليه أفضل الصلاة والسلام

إلى صديقتي التي شاركتني هذا العمل

إلى كل من وسعه قلبي ولم تسعه سطور مذكرتي

أهدي هذا العمل المتواضع

منيرة.

-إهـــــداء-

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة إلى إلى من كانت الجنة تحت أقدامها

إلى من سهرت وربت وكبرت

إلى منبع الحنان أمي الغالية

إلى من تعب من أجل راحتي ومتطلباتي أبي الغالي أطال الله في عمرهما

إلى إخي وأخواتي وزوجي كل واحد بإسمه حفظهم الله ورعاهم من كل شر

إلى كل أهلي وأقاربي وإلى كل روح طاهرة فارقت العائلة أدعو الله لها سكن الجنان ومجاورة المصطفى العدنان عليه أفضل الصلاة والسلام

إلى صديقتي التي شاركتني هذا العمل

إلى كل من وسعه قلبي ولم تسعه سطور مذكرتي

أهدي هذا العمل المتواضع

وداد

-شكر وعرفان-

انطلاقا من قوله صلى الله عليه وسلم "من لا يَشكر لا يُشكر"، وفي مستهل هذه الدراسة وعرفانا منا بالجميل نتقدم بجزيل الشكر إلى أساتذتنا الأفاضل في قسم العلوم الاقتصادية، وأخص بالذكر منهم الدكتور عزيزي محمد الصالح الذي تكرم وأشرف على هذا البحث بكل مسؤولية وكان له الفضل الكبير في مساعدتنا في كل سطر من سطوره، له منا فائق عبارات التقدير والاحترام.

إلى كل من ساعدنا في البنوك محل الدراسة الميدانية.

كما لا يفوتنا شكر أعضاء اللجنة الموقرين، وإلى كافة زملائنا، ونتقدم بالشكر أيضا إلى كل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة من قريب أو من بعيد

نسأل الله عز وجل أن يجعلنا ممن يكثر ذكره ويحفظ أمره.

قائمة الأشكال

والجداول

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
شكل رقم 3-1	**نموذج الدراسة**	(64)
شكل رقم 3-2	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(67)
شكل رقم 3-3	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(68)
شكل رقم 3-4	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(69)
شكل رقم 3-5	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	(70)
شكل رقم 3-6	توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك	(71)

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم3-1	توزيع الاستبيانات حسب البنوك	(63)
جدول رقم 3_2	توزيع فقرات المحور الأول	(65)
جدول رقم 3_3	توزيع فقرات تحسين الأداء	(65)
جدول رقم 3-4	درجات مقياس ليكارت	(65)
جدول رقم 3-5	درجة أهمية المقياس	(66)
جدول رقم 3-6	معامل الثبات ألفا كرونباخ	(66)
جدول رقم 3-7	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	(67)
جدول رقم 3-8	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	(68)
جدول رقم 3-9	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(69)
جدول رقم 3-10	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	(70)
جدول رقم 3-11	توزيع عينة الدراسة حسب مدة التعامل مع البنك	(71)
جدول رقم 3-12	وصف وتشخيص فقرات وسائل الدفع الالكتروني	(72)
جدول رقم 3-13	وصف وتشخيص أبعاد وسائل الدفع الالكتروني	(74)
جدول رقم 3-14	وصف وتشخيص فقرات تحسين الأداء	(75)
جدول رقم 3-15	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بطاقات الدفع الالكتروني على تحسين الأداء	(75)
جدول رقم 3-16	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر النقود الالكترونية على تحسين الأداء	(76)
جدول رقم 3-17	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحويلات الالكترونية على تحسين الأداء	(77)
جدول رقم 3-18	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الشيك الالكتروني على تحسين الأداء	(78)
جدول رقم 3-19	تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر وسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء	(79)

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
– **ملخص**	(i)
– **Résumé**	(ii)
– **إهداء**	(iv)
– **شكر وعرفان**	(vi)
– **قائمة الأشكال**	(vii)
– **قائمة الجداول**	(viii)
– **فهرس المحتويات**	(ix)
– **المقدمة**	(1)
الفصـــــل الأول: مدخل عام لوسائل الدفع	
– تمهيد.	(06)
– **المبحث الأول: مدخل عام لوسائل الدفع الالكترونية**	(**07**)
– المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع	(09)
– المطلب الثاني: مكونات وسائل الدفع التقليدية	(09)
– المطلب الثالث: العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع	(13)
– **المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية**	(**15**)
– المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية وخصائصها	(15)
– المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الالكتروني	(17)
– المطلب الثالث: الجرائم الالكترونية لوسائل الدفع الإلكترونية	(19)
– المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الالكترونية	(20)
– **المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكتروني**	(**24**)
– المطلب الأول: البطاقات البنكية	(24)
– المطلب الثاني: البطاقات الذكية والنقود الالكترونية	(29)
– المطلب الثالث: المحافظ الالكترونية والشيكات الالكترونية	(31)
– المطلب الرابع: التحويلات المالية الالكترونية	(32)

– **خلاصة الفصل الأول**	(35)
الفصـــــــــل الثـــاني: تحسين الأداء وعلاقته بوسائل الدفع الالكتروني	
– **تمهيد**	(40)
– **المبحث الأول: مدخل للأداء وقياسه**	(41)
– المطلب الأول: مفهوم الأداء وخصائصه	(41)
– المطلب الثاني: أهمية الأداء	(42)
– المطلب الثالث: قياس الأداء ومميزاته	(44)
– **المبحث الثاني: عموميات حول الأداء**	(45)
– المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي	(45)
– المطلب الثاني: أنواع الأداء	(46)
– المطلب الثالث: المفاهيم المرتبطة بالأداء والعوامل المؤثرة فيه	(49)
– **المبحث الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي**	(52)
– المطلب الأول: أهمية وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء	(52)
– المطلب الثاني: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بتطوير الأداء البنكي	(53)
– المطلب الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات	(55)
– خلاصـــة الفصـــل الثاني	(57)
الفصـــل الثالـــث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف	
– **تمهيـد**	(59)
– **المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية**	(60)
– المطلب الأول: **الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية**	(60)
– المطلب الثاني: **مجتمع وعينة الدراسة الميدانية**	(60)
– المطلب الثالث: **نموذج الدراسة الميدانية**	(63)
– **المبحث الثاني: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها**	(66)
– المطلب الأول: **التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة**	(66)
– المطلب الثاني: **وصف وتشخيص أبعاد متغيرات الدراسة**	(71)
– المطلب الثالث: **تحليل النتائج واختبار الفرضيات**	(75)
– **خلاصة الفصل الثالث**	(80)

– الخاتمة	(82)
– قائمة المراجع	(87)
– الملاحق .	(90)

المقـــدمة

شهد العالم مع نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرين تطورات سريعة، حققت تغيرات في مختلف قطاعات و مجالات الحياة وبشكل عام في القطاعات الاقتصادية والتبادل التجاري والانفتاح على الأسواق بشكل خاص، حيث أصبح العالم قرية صغيرة تحت مبدأ لا حواجز جغرافية أو حدود زمنية ومكانية، في ظل ثورة المعلومات والمعرفة، وأصبحت البنوك تواجه شكلا جديدا من المنافسة لم يعرف من قبل، مما أدى إلى تبني المفهوم الجديد الذي يعرف بتكنولوجيا المعلومات والاتصال باعتباره إحدى أهم المرتكزات التي تسمح للبنوك باختلاف نشاطها وحجمها من وضع استراتيجيات تضمن لها نجاح وبلوغ أهدافها، فالحصول على المعلومات واستغلالها يعني اتخاذ القرار الصائب، فاستخدام التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة بشكل مناسب يعني تنفيذ هذه القرارات في الوقت المناسب.

والجزائر كجزء من هذا العالم ليست بعيدة عن هذه التطورات، فقد تضمنت سياساتها العامة برامج تسعى إلى الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف بناء مجتمع المعلومات في الجزائر، ويظهر هذا جليا من خلال الخطاب الرسمي للمسؤولين والجهود التنموية بعد التحول الاقتصادي الذي عرفته البلاد وإعادة هيكلة المؤسسات في التسعينات حيث بدأت المصارف الجزائرية إدراك أهمية تكنولوجيا المعلومات والأخذ بها والاستفادة منها، ولهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة، فهي تسعي لإدخال خدمات إلكترونية جديدة للسوق المصرفي الجزائري واستحداث قنوات إلكترونية للاستفادة من هذه الخدمات للتعرف على انعكاس تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين وسائل الدفع الالكترونية، ومعرفة مدى وعي عملاء المصرف باستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على اختيارهم له من أجل التعامل معه.

ويظهر هذا الأثر جليا من خلال تغيير شكل وكيفية تقديم الخدمات المصرفية من شكلها التقليدي والذي يستلزم الاتصال المباشر ما بين العميل والبنك، على الشكل الإلكتروني بما يساعد على تقليل تكاليف ووقت تقديم الخدمة، بالتالي تقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.

بذلك فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات على مستوى البنوك جعل من الخدمات المصرفية الإلكترونية أمرا حتميا يفرض نفسه في مستقبل البنوك وتطورها، وهذا ما تحاول الوكالات البنكية الوصول اليه

من هنا نطرح الإشكالية التالية:

أولا: الإشكالية:

ما مدى تأثير وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية:

من خلال الإشكالية السابقة تتفرع لدينا الأسئلة التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبطاقات الدفع الإلكترونية على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنقود الإلكترونية على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات الإلكترونية على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشيك الإلكتروني على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف؟

ثالثا: الفرضية الرئيسية

للإجابة على إشكالية الدراسة لدينا الفرضية الرئيسية التالية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكترونية على تحسين الأداء بالبنوك العمومية بولاية الطارف.

رابعا: الفرضيات الفرعية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبطاقات الدفع الإلكترونية على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنقود الإلكترونية على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات الإلكترونية على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشيك الإلكتروني على تحسين الأداء بعينة البنوك العمومية بولاية الطارف.

خامسا: أسباب اختيار الموضوع

تمثلت أسباب اختيار الموضوع من طرف الطالب فيما يلي:

- ✓ علاقة الموضوع بالتخصص.
- ✓ محاولة لفت الأنظار حول إدارة المعرفة ودورها الفعال.
- ✓ تقديم دراسة تحليلية إحصائية حول الموضوع.
- ✓ تماشي الموضوع مع التخصص.

- ✓ الرغبة في معرفة وضع البنوك التجارية الجزائرية في مجال استخدامها لوسائل الدفع حديثة.
- ✓ قلة الدراسات التي تناولت الموضوع مما كان محفزا لتناول هذا الموضوع والتعمق فيه.
- ✓ محاولة إضافة الجديد إلى الدراسات السابقة.

سادسا: أهمية الدراسة

تنبع أهمية الدراسة من خلال دور وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك وأهميتها في تحسين أدائها وقيمتها الاقتصادية لاسيما في ظل التطورات والتحولات الاقتصادية التي تتسم بالسرعة وزيادة احتمالية حدوث المخاط، وبما أن هدف البنوك هو الاستمرار والبقاء، هذا ما يفرض عليها جهود لتحسين أدائها.

سابعا: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى جملة من الأهداف أهمها:

- ✓ تسليط الضوء على وسائل الدفع الالكترونية.
- ✓ إعطاء لمحة على السيولة.
- ✓ الوقف على أنواع وسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها .
- ✓ إبراز التحديات المستقبلية التي يمكن أن تواجه البنوك التجارية الجزائرية في ظل منافسة البنوك الأجنبية.
- ✓ محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري للتطورات الحاصلة في مجال نظام الدفع.
- ✓ الوقوف على طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع الإلكترونية ومدى ملاءمتها للتطورات التقنية.

ثامنا: حدود الدراسة

تحددت هذه الدراسة كما يلي:

1- الحدود المكانية: عالجت هذه الدراسة الواقع العملي لوسائل الدفع الإلكترونية وتحسين الأداء في البنوك بولاية الطارف، وقد اقتصرت الدراسة على وكالتين بنكيتين وهي: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالطارف، البنك الوطني الجزائري بالطارف.

2- الحدود الزمنية: تتمثل الحدود الزمنية للدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 20 مارس إلى 20 ماي 2022.

3- الحدود البشرية: تستند الدراسة إلى أراء مجموعة من المبحوثين من الإطارات والموظفين العاملين في وكالات البنكين محل الدراسة.

سابعا: منهج الدراسة

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال التطرق إلى التأصيل النظري لمتغيرات لدراسة والمنهج التحليلي بهدف التعرف على أثر وسائل الدفع الالكترونية على تحسين الأداء ميدانيا من خلال تحليل البيانات وجمعها.

ثامنا: تقسيمات الدراسة

للإجابة على إشكالية البحث واختبار الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى جانب نظري الموسوم بدور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء وجانب تطبيقي تناولنا فيه دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالطارف، والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

وتمت معالجته هذه الدراسة في ثلاث فصول.

في الفصل الأول تعرضنا إلى المفاهيم العامة لوسائل الدفع الالكتروني، حيث تناول المبحث الأول من هذا الفصل وسائل الدفع التقليدية، وفي المبحث الثاني تحدثنا عن وسائل الدفع الالكترونية، وفي المبحث الأخير تطرقنا أنواع وسائل الدفع الالكترونية.

وفي الفصل الثاني تعرضنا إلى تحسين الأداء وعلاقته بوسائل الدفع الالكتروني، حيث تناول المبحث الأول منه مدخل للأداء وقياسه، وفي المبحث الثاني تحدثنا عن عموميات حول الأداء والأداء البنكي، وفي المبحث الأخير تطرقنا إلى دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء

وفي الفصل الثالث تعرضنا إلى الدراسة الميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، والبنك الوطني الجزائري، حيث تناول المبحث الأول منه الإطار المنهجي للدراسة، وفي المبحث الثاني وصف وتشخيص الدراسة، وفي المبحث الأخير تطرقنا إلى تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراية.

وفي الأخير نختم دراستنا هذه بخاتمة عامة تكون كحوصلة لما تم التطرق إليه في مختلف محاور الدراسة، وقد حاولنا فيها اختبار صحة الفرضيات المعتمدة، واستعراض أهم النتائج التي تم التوصل إليها، بالإضافة إلى تقديم مجموعة من التوصيات التي تكون متبوعة بالآفاق المستقبلية للبحث.

الفصل الأول:

مدخل عام لوسائل الدفع الالكتروني

تمهيد

على مر العصور والتعاملات المالية في المبادلات التجارية وحتى اليومية تستحوذ فيها النقود على حصة الأسد من مجمل العمليات، فقيم الأشياء يعبر عنها تعبيراً نقدياً، ومعظم ما يدور داخل مجتمع ما من معاملات يتم تسويته بالنقود.

لكن مع التطور الزمني أصبح يتم يوميا إجراء ملايين المعاملات والصفقات والقروضباستخدام النقود، مما أدى إلى ظهور عدة مشاكل أهمها العمليات الحسابية المعقدة، حوادث السرقة والضياع، ثقل حمل النقود عند إجراء صفقات ضخمة...الخ، ولحل مثل هذه المشكلات حصل اتفاق بين المجتمعات في أزمنة وأمكنة مختلفة، على اتخاذ شكل معين يتصف بالقبول العام وله قيمة معروفة تسمح بقيام مقام النقود، ويطلق عليها عموما باسم وسيلة الدفع.

غيرأن التطور الاقتصادي لم يسمح لوسائل الدفع بالاستقرار على شكل معين، بل تطورت على عدة مراحل لتتخذ أشكالا معروفة لأزمنة معينة، أصبحت تعرف الآن بوسائل ونظم الدفع التقليدية.

وفرض التطور التكنولوجي في الوقت الحاضر وزيادة تطبيقه في جميع مناحي الحياة ومنها العمل المصرفي، استخدام وسائل دفع تختلف عن تلك الوسائل التقليدية، والتي تعرف بوسائل الدفع الالكترونية.

ووسائل الدفع الالكترونية هي الأخرى توجد على أشكال مختلفة تلائم طبيعة العمليات والصفقات الالكترونية والتي ظهرت بظهور التجارة الالكترونية.

من خلال هذا الفصل سيتم التطرق إلى المباحث التالية:

- **وسائل الدفع التقليدية**
- **وسائل الدفع الالكتروني**
- **أنواع وسائل الدفع الالكتروني**

المبحث الأول: وسائل الدفع التقليدية

المطلب الأول : ماهية وسائل الدفع

أولا: مفهوم وسائل الدفع

إن الواقع الاقتصادي يحتم على الأفراد أو المؤسسات استخدام وسائل دفع متعددة في تعاملاتهم التجارية أو الخدماتية اليومية، سواء فيما بينهم أو في تعاملاتهم مع المؤسسات المصرفية أو من خلالها.

– وتعرف وسائل الدفع بالمفهوم الواسع لها إحدى الوظائف التقليدية، فهي تمثل أدوات لقياس وخزن القيم. في حين تؤمن النقود إمكانية تبادل السلع. كل هذا يحدثكما لو كانت قيم كل السلع حولت إلى نقود أثناء التبادل.

أما بالمفهوم الضيق، نطلق عبارة وسائل الدفع على المجاميع النقدية التي تحتوي على الأصول النقدية القابلة للتحويل إلى سيولة: القطع النقدية المعدنية، الأوراق البنكية، الحسابات الجارية البريدية والبنكية.

– وقد عرف المشرع الجزائري وسائل الدفع كما يلي: " تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل."

– وعرفها الاقتصاديBonneau Thierryعلى أنها: " تعتبر وسائل دفع كل الوسائل والأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال."

–كما عرفتها أيضا " D'hoir LauprètreCatherin: أنها وسائل تسمح بتحويل أموال لكل شخص، مهما كان السند المستعمل (سند بنكي كالشبكات، بطاقات الدفع، سندات لأمر، التحويلات البنكية)، ودور البنكي هنا هو الإشراف، خصوصا في إصدار الشيكات وكذلك بإصدار وتحصيل الأوراق التجارية الأخرى باسم ولحساب العميل".[1]

ثانيا: التطور التاريخي لوسائل الدفع

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المجتمعات البدائية، برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلعة مقابل سلعة، وهو ما يعرف بالمقايضة غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلا بسبب محدودية هذا النظام، بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية.

[1] حميزي سيد أحمد، **تحديث وسائل الدفع كعنصر تأهيل النظام المصرفي الجزائري**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 14.

ولقد مرت هذه الوسائل بمجموعة من المراحل أهمها[1]:

المرحلة الأولى:

من خلال تاريخ النقود نجد أنه استعملت في البداية بعض السلع التجارية التي تمثل قيما أساسية كنقود فعالة للتبادل، حيث أنها استعملت كمقياس للقيمة لبعض السلع الأخرى والخدمات القابلة للقياس والتقييم على أساسها، وتمثلت في بادئ الأمر في السلع ذات الاستهلاك الواسع كالشاي والملح ... الخ، ثم بعد ذلك تلتها السلع التزيينية أو الزخرفية (الحلي، اللآلئ، الأحجار الكريمة)، وأخيرا تم اللجوء إلى رؤوس الماشية.

المرحلة الثانية:

- النقود السلعية استبدلت سريعا بالنقود المعدنية والتي تعرف على أنها النقود التي تحقق أكبر فعالية، حيث أن استعمالها كان في حوالي العام 556 قبل الميلاد.
- وفي العام 550 قبل الميلاد، ثم تعميم استعمال هذه النقود في المدن الكبرى التجارية وكانت النقود الإغريقية مزخرفة بصور الآلهة.

وتحدد قيمة هذه النقود من خلال وزنها، وبعد ذلك وبسبب إضاعة الوقت في عمليات التبادل بهذه الصيغة، تم التوجه إلى النقود الورقية أو على شكل آخر هو أسطوانات معدنية صغيرة تصنع من معادن غير ثمينة لتجنب التزوير حيث يتم سكها تحت ضمان النظام الحاكم.

المرحلة الثالثة:

في هذه المرحلة تم التوجه من وسائل الدفع المادية إلى وسائل الدفع العينية حيث تمالتحول من القطع النقدية المعدنية إلى الأوراق المالية ثم الحسابات البنكية.

ومن بعد ذلك وجد مصدرو الأوراق أن المودعين أو الأفراد المتعاملين معهم بهذه الطريقة يثقون بهم بصفة متزايدة مما يعني باللاتينيةFiduciaومنه اشتقت الكلمةFiduciaireوبالتالي سميتFiduciaire Monnaieأي النقود الائتمانية، وأصبح هؤلاء الأفراد لا يطلبون أموالهم المعدنية مما دفع بالمصدرين إلى القيام بإصدار المزيد من الأوراق أو النقود الورقية مما جعلها تتجاوز قيمة المسكوكات المودعة.

إن إصدار النقود الائتمانية بدأ عن طريق الخواص ثم بعد ذلك أصبح يتم عن طريق البنوك، وبسرعة بعد ذلك أصبح يتداول حتى خارج حدود الدولة مما جعل الدول تكلف البنوك المركزية بالقيام بهذه العملية.

[1]عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009، ص 12.

المرحلة الرابعة:

التطور من الأوراق المالية إلى الحسابات البنكية تم بنفس الطريقة التي تم بها التطور من النقود المعدنية إلى النقود الورقية. كما انتشرت في الأوساط المصرفية والمالية السندات التجارية أو السندات لأمر لتأخذ مكانة لا بأس بها بين وسائل الدفع، فالبنوك بدورها لعبت دورا أساسيا بأساليب الفن المصرفي المتطور إلى خلق وسيلة للدفع أكثر تقدما من الأوراق التجارية، حيث بإمكان البنك القيام بدور الوسيط في الوفاء عن طريق النقل المصرفي بين البنوك، وذلك بمجرد قيود في الحسابات المصرفية.

المرحلة الخامسة:

وفي العصر الحديث ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة، وهي وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية، وكذا تطور شبكة الانترنيت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحولها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية.

المطلب الثاني: مكونات وسائل الدفع التقليدية

أولا: النقود

النقود أداة اقتصادية مهمة فهي المحرك أو المكبح لجميع المبادلات ووهي وسيلة الدفع الوحيدة تامة السيولة، والأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع، بل أن كل هذه الوسائل تتحول في النهاية إلى هذه النقود.

ويمكن تعريف النقود تاريخيا على أنها قطعة معدنية تستعمل كوسيلة دفع في عمليات التبادل ثم كوسيلة دفع عامة وهي سلعة تتميز عن غيرها في تبسيط المبادلات، في حين آخرون، يعتبرون النقود على أنها سلعة لها وظائف خاصةوليس لها قيمة ذاتية على الأقل في شكلها المعاصر، ولا منفعة خاصة مقارنة بالسلع الأخرى. مع ذلك لها منفعة غير مباشرة، و الذي يفسر ذلك بأنها مطلوبة إذا لديها قيمة.

وتتميز النقود كوسيلة دفع بثلاث خصائص هي: السيولة، التماثل، وعمومية الوحدة النقدية داخل الحدود الوطنية. وهي ظاهرة اجتماعية لأنها تستند على ثقة المجتمع في النظام الذي يخلقها.[1]

[1] بوزاق إبراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008، ص 06.

ثانيا: السفتجة

السفتجة (كلمة فارسية) كما هي التسمية في سورية ولبنان والجزائر والعراق، أو الكمبيالة في باقي التشريعات العربية، وهي صك محرر وفق شكل معين، يأمر بموجبه شخص اسمه "الساحب" شخصاً آخر اسمه "المسحوب عليه" بأن يدفع في مكان محدد مبلغاً نقدياً في تاريخ معين أو بمجرد الاطلاع، لأمر شخص ثالث اسمه "المستفيد."

وللسفتجة مجموعة من الشروط تتمثل في: [1]

أ- الشروط الموضوعية

- الرضا:إن العلاقة التي تربط الساحب بالمستفيد أساسها العقد. مما يستوجب أن تكون إرادة الطرفينصحيحة غير مشوبة بعيب من عيوب الرضا كالغلط و الإكراه و التدليس أو الاستغلال. فإذا اعترى إرادة الساحب عيب من هذه العيوب جاز له أن يحتج بالبطلان في مواجه المستفيد الأول.
- الأهلية: تنشأ السفتجة بواسطة الساحب الذي يشترط فيه أن يكون أهلا للإتجار لأن السفتجة تعدعملا تجاريا مطلقا.
- المحل: يجب أن يكون محل الالتزام الثابت في السفتجة دفع مبلغ معين من النقود فإن كان غير ذلك كتسليم بضاعة مثلا فقد السند صفة السفتجة و خرج من زمرة الأوراق التجارية، و بما أن محل الالتزام الثابت في السفتجة هو مبلغ من النقود إذ يكون مشروعا.
- السبب: إن سبب إنشاء السفتجة هو العلاقة الأصلية التي بين الساحب و المستفيد و تتمثل هذه العلاقة في الوصول القيمة و لذلك يجب البحث عن سبب إلزامه في هذه العلاقة، فإن كان السبب غير مشروع فإن التزامه يكون باطلا في العلاقة بينه و بين المستفيد الأول أي دائنة المباشر.

ثالثا: الشيك

هو عبارة عن محرر بموجبه يطلب الساحبمن المسحوب عليه (أحد البنوك عادة) أن يدفع مبلغا للساحب نفسه أو لطرف ثالث، هذا طبعا مع افتراض وجود رصيد موجب للساحب لدى المسحوب عليه يسمح بطلب كهذا، والشيك بحد ذاته ليس نقدا لأنه لا يتضمن تعهدا من البنك بأداء مبلغ معين لحامله، كما هو الحال في الورقة المصرفية، بل هو أمر موجه من قبل شخص إلى البنك، وهو تعهد فوري يمكن للمستفيد أن يحصل على النقود من البنك يوم تحرير الشيك.

[1] نادية فضيل، **الأوراق التجارية في القانون الجزائري**، الطبعة الحادية عشر، 2006، ص 19.

وإعطاء الشيك يكون بتسليمه يدا بيد، فهوليس أكثر من أداة لتسهيل التداول وتسوية المعاملات دون تحويل للأموال وهو أساس نقودالودائعفلا يقتصر المجال في التعامل بنوع واحد من الشيك[1].

رابعا: السند لأمر

السند لأمر هو أصلا ورقة تجارية، تحرر بين شخصين لإثبات ذمة مالية واحدة، فهذا السند هو عبارة عن وثيقة يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين إلى شخص آخر في تاريخ لاحق هو تاريخ الاستحقاق، وعلى أساس هذا التعريف يمكن أن نستنتج أن السند لأمر هو وسيلة قرض حقيقية، حيث أن هناك انتظار من جانب الدائن للمدين كي يسدد في تاريخ الاستحقاق الذي يتفق بشأنه.

أمام حامل السند طريقتين لاستعماله:

- الطريقة الأولى: إما أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق إلى أي بنك يقبله، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على سيولة والحلول محا هذا الشخص في الدائنية وتحمل متاعب تحصيل السند.
- الطريقة الثانية: استعماله في إجراء معاملة اخرى مع شخص آخر، في تسديد صفقة تجارية أو تسديد قرض، ويتم هذا الاستعمال بتقديمه للدائن الجديد، عن طريق عملية التظهير شرط أن يتم قبوله من طرف هذا الأخير، وعندما يتم قبوله يدخل في التداول، وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع بواسطة عملية التظهير، وتلعب هذا الدور قبل حلول تاريخ الاستحقاق، فإذا حل هذا الأجل أمكن تحويل هذه الورقة إلى سيولة تامة أي إلى نقود قانونية.

خامسا: سند الرهن

سند الرهن هو أيضا ورقة تجارية كسابقيه، يمكن استعماله في التداول إذا أراد مجتمع التجار ذلك. وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي.قد يلجأ التاجر إلى الاحتفاظ ببضاعة معينة لدى مخازن عمومية مجهزة لاستقبال مختلف البضائع، مقابل وثيقة (سند الرهن) تحرر من طرف المخازن تثبت وجود البضاعة لديها مع بيان مالكها، كميتها ومواصفاتها، فإذا احتاج هذا التاجر للسيولة، فيمكنه أن يتقدم إلى البنك للحصول على الأموال مقابل تقديم سند البضاعة كضمان، أي رهن البضاعة للحصول على الأموال. ويمكن لحاملها الجديد أن يقدمها للغير لنفس الغرض، وبهذا يدخل هذا السند في التداول، وينتقل من يد إلى يد لتسوية المعاملات[2].

ومما تجدر الإشارة إليه، أن البضاعة المخزنة لا تعطي لمالكها، وإنما تعطى لحامل سند الملكية الذي يتحول إلى سند الرهن بمجرد تقديمه إلى الغير كضمان للدين، وسند الرهن مثله مثل الأوراق التجارية الأخرى (السند لأمر والكمبيالة)، يمكن

[1] عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص 23.

[2] المرجع نفسه، ص 27.

تقديمه للبنك بغرض الخصم، كما يمكن تحويله إلى وسيلة دفع بإدخاله في التداول وانتقاله بين الأفراد (التجار) لتسوية المعاملات.

سادسا: السندات العمومية قصيرة الأجل

تلجأ الخزينة إلى إصدار سندات قصيرة الأجل لتمويل احتياجات السلطات العمومية فيما يخص النفقات الجارية ، وذلك عندما يتأخر تحصيل الإيرادات الضريبية نظرا لطابعها المتقطع في الزمن، وعدم القدرة على الانتظار لاستعجالية النفقات. وتشبه السندات العمومية قصيرة الأجل إلى حد كبير سند الصندوق والاختلاف الأساسي الموجود بينهما هو في الجهات التي تصدرها وكذلك في كون السندات العمومية مضمونة من طرف الدولة، ويتم تداول هذه السندات من يد إلى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها، أي سندات غير اسمية[1].

سابعا: التحويلات البنكية

تتمثل في قيام البنك وبناءا على طلب العميل بتحويل مبلغ من حساب إلى حساب آخر في نفس البنك أو في بنك آخر داخل حدود الدولة الواحدة وإلى بنوك أخرى في دول العالم وتشكل خدمة الحوالات التي يقدمها البنك للجمهور المتعاملين معه مورد هام وغير مكلف، يتمثل في بدل الحوالات التي يتم إرسالها أو استقبالها من قبل البنك وعادة ما تكون هذه البدلات تصاعدية أي تتزايد بتزايد عدد معين.

ثامنا الحسابات:

يمكن تعريف الحساب على أنه عقد بمقتضاه يلتزم شخصان بتحويل الحقوق و الديون الناشئة عن العمليات الأصلية التي تتم بينهما إلى قيود في الحساب تتقاص فيما بينها بحيث يكون الرصيد النهائي عند إقفال الحساب وحده دينا مستحق الأداء، وعقد الحساب عقد تابع، بمعنى أنه يفترض وجود عمليات أصلية متتابعة بين طرفيه لا تسوى كل عملية منها على حدى بل تسوى جميعها دفعة واحدة بطريق المقاصة.

وللحساب مزايا عديدة: فهو يسمح بالاقتصاد في استعمال النقود، إذ لامحل فيه للوفاء قبل إقفال الحساب. وهو أداة للائتمان والضمان بفضل المقاصة الإجمالية عند قفل الحساب وما تؤدي إليه من إعفاء كل طرف من الوفاء بديونه في الحدود التي يكون دائنا فيها، فيدرأ بذلك خطر إفلاس الطرف الآخر.

[1] شامي ليندة، "**المصارف و الأعمال المصرفية في الجزائر**"، رسالة ماجستير، فرع قانون الأعمال، معهد الحقوق و العلوم الإدارية، جامعة الجزائر، 2002، ص 333.

فالحساب هو أداة دفع سريعة ومكلفة نوعا ما ولايمنح في المقابل أي ضمان في حالة عدم الدفع لأنه لا يستند إلى أي وثيقة أومستند.[1]

المطلب الثالث: العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع

توجد العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع من شكلها التقليدي إلى شكلها الحديث ، ورغم تطورها حافظت على نفس الدور والوظيفة التي تقوم بها سابقا لكن بطرق حديثة ومتطورة ومختلفة، ونذكرها كما يلي[2]:

أولا: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية

أصبح الإحساس بالأمان الذي ولدته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفعا جدا، إلا أن لهذه الوسائل مشاكل كثيرة منها

1- انعدام الملائمة

فالحاجة إلى الوجود الشخصي، سواء شخصيا أو عبر التليفون لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا إلى تأخير في اقتناء المنتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدها

2- عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي

لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي، ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل إلى أسبوعين وتستغرق مدفوعات بطاقات الائتمان أسبوع.

3- انعدام الأمن

فالتوقيعات يمكن أن تزور وأرقام بطاقات الائتمان يمكن أن تسرق أو التجار يمكن أن يرتكبوا الغش والاحتيال.

4- ارتفاع تكلفة المدفوعات

إن كل معاملة تكلف مبلغا ثابتا من المال وبالنسبة للمدفوعات الصغيرة تغطي بالكاد تكاليف المصروفات، وأكبر مشكل يواجه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها.

[1] حميزي سيد أحمد، **مرجع سبق ذكره**، ص 14.

[2] سعيدي حنان، دهيمي شيماء، **تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأعمال، جامعة سعيدة، 2015، ص 16.

ثانيا : استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي

كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية ، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية، وظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي وهو ما ساعد البنوك لعرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون حاجة للتعامل مع الموظفين، أو الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر هذه الخدمات بصفة ايجابية منها الملائمة والكفاءة والسرعة والوفر الاقتصادي.

والعميل من خلال الشبكة يمكن له أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق التقنيات الحديثة في البنوك من أجل:

1- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالبنوك.

2- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص استخدام النقود إلى حد ما وقد شكلت الكثير من المصرفيين في مدى قدرة البنوك على التعامل مع الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية.

3- ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، إذ كان في الماضي يتعامل مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر هذه البنوك.

كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الالكترونية والتي يكون الدفع فيها الكترونيا ، مما ساهم واستوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية ، لتظهر بذلك وسائل الدفع الالكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الالكترونية.

ثالثا: التوجه نحو التجارة الالكترونية

إن انتشار التجارة الالكترونية عبر وسائل الإعلام والانترنت ساهمت في إيجاد البيئة النظيفة للصناعات والسلع والخدمات، والتجارة الالكترونية تسعى إلى تبادل المعلومات عبر المنظمات الحكومية ومنظمات الأعمال الخاصة والعامة بغية تخفيض تكلفة النقل وتخفيف الآثار السلبية وتعليم عولمة الشركات .

ومن الدوافع التي أدت إلى ظهور التجارة الالكترونية هي:[1]

[1] البارودي علي والفقي محمد السيد، **"القانون التجاري"**، دارالمطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص 514.

1- تسيير المعاملات التجارية

سمحت التجارة الالكترونية بدمج واختزال جزء كبير من المراحل المختلفة الداخلة بصفة عادية في المعاملات التجارية بين البائع والمشتري، فضرورة التسيير الفعال والناجح يشكل بالنسبة للمؤسسات واحدا من الاهتمامات الأساسية الدافعة للتجارة الالكترونية.

2- الفعالية التجارية

الرغبة في الوصول إلى مستوى عال من النجاعة في الإنتاج والتوزيع يشكل كذلك دافعا مهما، يمكن التجارة الالكترونية من إنتاج معلومات بالإمكان حجرها وحفظها بطريقة آلية.

3- تطوير أسواق جديدة

اعتمدت المؤسسات موقفا أكثر فعالية وأكثر حركية لتطوير التجارة الالكترونية عن طريق إيجاد منافذ وأسواق تجارية جديدة.

رابعا: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

تتميز وسائل الدفع الالكترونية عن الوسائل التقليدية بالاستفادة من وسائل الأمان المبتكرةحديثا لاستعمالها شبكة الانترنت وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات المصرفية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة، والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفا فيها، وقد كان انتشار التجارة الالكترونية سببا كافيا لابتكار مثل هذه الوسائل،

خامسا: ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الالكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائط لمختلف بلدان العالم والجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الالكترونية يمكن تقسيمها كما يلي:

1- المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات

لا تعتبر مؤسسات مالية وإنما بمثابة نادي، حيث تمتلك كل منظمة العلامات التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقوم بالإصدار بنفسها وإنما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف، وأشهر هذه المنظمات هي شركتي الفيزا كارد والماستر كارد ويطلق عليهما اسم راعي البطاقة.

2- المؤسسات المالية العالمية:

وهي التي تشرف على عملية إصدار البطاقات المصرفية دون ضرورة منح تراخيص الإصدار لأي مصرف ومن أشهرها: أميريكان اكسبريس، لديفرز كليب مؤسسات تجارية كبرى.GCB

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية

يتناول هذا المبحث وسائل الدفع الالكتروني بمفهومها وخصائصها وأهميتها، بالإضافة إلى الجرائم المرتبطة بها

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية وخصائصها

أولا: مفهوم وسائل الدفع الالكتروني

تعددت التعاريف المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني نذكر منها.[1]

- تمثل وسائل الدفع الالكتروني أهم مكونات نظام الدفع الالكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية، ومصطلح إلكتروني يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكترو مغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها.
- ويعرفها البنك المركزي الأوروبي" بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة إلكترونية."
- وتعرف وسائل الدفع الإلكترونية كذلك على أنها: "عمليات دفع صادرة ومعالجة بطريقة إلكترونية من جهة وعلى مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان
- وتعرف أيضا على أنها: "الوسائل التي يتم بواسطتها نقل المعلومات التي تتعلق بحسابات للأطراف المعنية بصفقات تجارية إلكترونية."

ومن خلال هذه التعاريف يمكن إعطاء تعريف شامل عن وسائل الدفع الالكتروني ونقول بأنها عبارة عن تلك الوسائل والتقنيات الحديثة التي بواسطتها نقوم بجميع العمليات والتحويلات إلكترونيا، ونقل المعلومات لحسابات الأطراف المعنية بالصفقة إلكترونيا

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الالكترونية

تتميز وسائل الدفع الالكترونية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي[2]:

- يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

[1] زهير زاوش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011، ص 19.

[2] المرجع نفسه، ص 23.

- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية: و هي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، و يتم الدفع عبر شبكة الانترنيت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

- يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبي: الأسلوب الأول من خلال تقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الانترنيت، وذلك يتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية) ، ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

أما الأسلوب الثاني من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

- يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات: النوع الأول شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، و يفترض ذلك وجود معاملات و علاقات تجارية وعالية مسبقة بينهم، أما النوع الثاني فهو شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

المطلب الثاني: أهمية وسائل الدفع الالكتروني

إن الانتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني يترجم أهميتها البالغة في مجال التجارة الإلكترونية سواء على الصعيد العام أو على الأطراف المتعاملين بها.

1- الأهمية العامة

تتمحور أهمية وسائل الدفع الالكتروني في أنها أداة وفاء مقبولة كوسيلة دفع دولية في شتى أرجاء العالم بدلا من مخاطر حمل النقود، كما أنها أداة وفاء شخصية مما يوفر لها عنصر الأمان حيث لا يمكن لأحد استخدامها سوى صاحبها الموقع عليها والذي يمكنه إيقاف التعامل بها فورا وإلغائها في حالة ضياعها.

تعتبر أيضا وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة أثناء السفر بالخارج، مما يشجع على زيادة حركة السياحة والتجارة بين مختلف البلدان، وهذا ما يجعلها وسيلة سهلة وعلى درجة عالية من الدقة في تسوية

المعاملات وإجراء المقاصة بين البنوك المختلفة بصرف النظر عن أماكن تواجدها والمعاملات المستخدمة في تلك المعاملات

2- الأهمية بالنسبة للأطراف

لقيت وسائل الدفع الإلكتروني رواجا هائلا نظرا لأهميتها البالغة بالنسبة لكل طرف من الأطراف المتعاملين بها إذ أنها تسهل المعاملات التجارية التي تتم عن بعد وهذا ما جعلها محل أمان وثقة بالنسبة:

أ-لحامل البطاقة :

-الشعور بالأمان والخصوصية: تعتبر وسائل الدفع الالكترونية وسيلة دفع جاهزة توفر على المستهلك حمل النقود وما يترتب على ذلك من مخاطر ضياعها او سرقتها.

- الاستغناء عن حمل دفتر الشيكات: إن التعامل بوسائل الدفع الالكتروني يفضل بالنسبة لحاملها على التعامل بالشيكات إذ تجنبه حمل دفتر الشيكات قد يعرضه ضياعه أو سرقته لمخاطر جسيمة ، وهذا فضلا عن أن كثير من التجار والمحال ترفض قبول الشيكات. أضف إلى ذلك انه في خارج موطن المستهلك لن يكون لدفتر شيكاته فائدة تذكر.

- الاستفادة من الفارق بين قيمتها المعروضة والقيمة المخزنة: قد يقوم المصدر ببيع هذه الوسائل بقيمة تقل عن القيمة المختزنة وذلك من شأنه أن يشجع المستهلك على التعامل بهذه الوسائل، أما المنفعة التي يجنيها المصدر في هذه الحالة فتكون من خلال استثمار القيمة التي تم دفعها مسبقا .

- السهولة في الاستعمال : تظهر هذه الميزة من خلال ما توفره وسائل الدفع الالكترونية للمستهلك من وسيلة تخوله للوفاء بالتزاماته بطريقة سهلة بعيدة عن التعقيد فيقوم بتسديد ما يترتب عليه بشكل مباشر عبر إبراز بطاقته المسبقة الدفع وتمريرها في الجهاز الخاص الموجود لدى التاجر لاستقبال البطاقة، وفي حالة الدفع عبر شبكة الانترنت يكفي أن يقوم المستهلك بإعطاء أمر بالدفع من النقود المخزنة على الكومبيوتر الخاص به حتى تتم العملية .

ب- بالنسبة للتجار:

تعتبر وسائل الدفع الالكتروني من الوسائل التي تفيد التجار بشكل كبير وخاصة في عملية المبادلات التجاري الالكترونية إذ أن هذه الوسائل ذو أهمية بالغة بالنسبة لهم وذلك بضمان الدفع حيث يعلم التجار أن القيمة الالكترونية التي قام المستهلك بدفعها لهم قابلة للتحويل إلى نقود عادية بدون أدنى شك، وذلك بضمان المؤسسة التي قامت بإصدارها ، فلا مجال للادعاء بعدم كفاية الحساب المصرفي للمستهلك أو عدم وجود ائتمان خاص به، كما تعمل على استقطاب عملاء جدد وذلك من خلال الاستفادة من الحملات الدعائية التي يوظفها مصدرو النقود لاسيما بالنسبة للمؤسسات التي

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

ت- بالنسبة لمصدر البطاقة:

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

كما يوفر الحصول على الدخل وذلك من خلال استفاء رسوم إصدار البطاقة وتجديدها وتختلف هذه الرسوم من مصدر إلى آخر وحينما يكون مستوى المنافسة عاليا بين المصدرين قد تنخفض تلك الرسوم كثيرا وربما يكون الإصدار مجانا ويكفي برسوم التجديد وقد يلغى الاثنان معا وبالتالي يقفل باب هذه المنفعة، كما تتحصل المؤسسة المصدرة على عائدات ناتجة عن الاستثمارات والأسهم المشغلة في إصدار وسائل الدفع الالكتروني[1].

المطلب الثالث: الجرائم الالكترونية لوسائل الدفع الإلكترونية

من أخطر الجرائم التي ظهرت في عصرنا الحالي ما يعرف بالجرائم الإلكترونية، وتنوعت تعريفات الجريمة الإلكترونية، حيث تعرف على أنها: "كل أسلوب غير مشروع أو غير مسموح فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو نقل البيانات.

كما تعرف أيضا بأنها: " تلك الجرائم الناتجة عن استخدام المعلوماتية والتقنية الحديثة المتمثلة في الكمبيوتر والانترنت في أعمال وأنشطة إجرامية، عادة ما ترتكب بهدف تحقيق عوائد مالية ضخمة جراء أعمال غير شرعية يعاد ضخها في الاقتصاد الدولي عبر شبكة الانترنت باستخدام النقود الالكترونية أو بطاقات السحب التي تحمل أرقاما سرية.

لم تسلم وسائل الدفع الالكتروني بدورها من وجود أساليب تمكن من الحصول على معلومات بطاقات الدفع الالكتروني لاستخدامها بطرق غير شرعية ، ما أدى إلى مساهمتها في ظهور جرائم متعددة الأبعاد وذات تأثيرات متباينة. ومن بين هذه الجرائم ما يلي:[2]

1- **انتحال الشخصية:** تعتبر جريمة انتحال شخصية الفرد جريمة الألفية الجديدة كما سماها بعض المختصين في أمن المعلومات، وذلك نظرا لسرعة انتشارها، وتتمثل في استخدام هوية شخصية أخرى بطريقة غير شرعية بهدف الاستفادة من هوية الضحية أو إخفاء هوية شخصية المجرم لتسهيل ارتكابه جرائم أخرى، مع الإشارة إلى أن

[1] وفاء عبدلي، **وسيلة الدفع الالكترونية بين حتمية العولمة المصرفية وواقع الوضعية النقدية في الجزائر**، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد 04، جامعة محمد بوضاف، المسيلة، الجزائر 2018، ص 147.

[2] عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية** ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009 ، ص ص112- 113.

التكييف الفقهي القانوني لهذه الجريمة والتي ترتكب عبر الانترنت تكون غالبا مقترنة بجريمة أخرى، إما سرقة بيانات أو عمليات نصب أو احتيال أو الاستيلاء على أملاك الغير، وما إلى ذلك من الجرائم. نجد مثلا إعلان عن جائزة فخمة يكسبها من ساهم بمبلغ رمزي (جهة خيرية)، والذي يتطلب بطبيعة الحال الإفصاح عن بعض المعلومات الشخصية كالاسم والعنوان والأهم رقم البطاقة الائتمانية لخصم المبلغ الرمزي لصالح الجهة الخيرية، بالرغم أن مثل هذا الإعلان بإمكانه أن يؤدي إلى جريمة انتحال الشخصية والاستيلاء على رصيده البنكي أو السحب من بطاقته الائتمانية أو قد يؤدي إلى الإساءة إلى سمعة الضحية.

2- **السطو على أرقام البطاقات:** منذ أن بدأ استخدام البطاقات الائتمانية عبر شبكة الانترنت حتى كان اللصوص المتسللين بلا هوادة فالبطاقة الائتمانية تعد نقودا إلكترونية والاستيلاء عليها يعد استيلاء على مال الغير ونظرا لسهولة الاستيلاء على تلك الأرقام فقد تزايدت حوادث الاستيلاء عليها وأيضا تزايدت عمليات الابتزاز المصاحبة لارتكاب مثل تلك الجرائم، وعمليات الابتزاز تكون إما لإعادة تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها من قبل من استولى عليها. فلصوص بطاقات الائتمان مثلا يستطيعون الآن سرقة مئات الألوف من أرقام البطاقات في يوم واحد من خلال شبكة الانترنت، ومن ثم بيع هذه المعلومات للآخرين.

3- **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية:** إن جريمة تبييض الأموال هي جريمة تبعية، لأنها تفترض وقوع جريمة أخرى أصلية سابقة وهي المصدر غير المشروع للأموال المراد تبييضها، وتعرف جريمة غسيل الأموال بأنها: "عمليات إخفاء عائدات الجريمة وإدماجها في النظام المالي النظام المالي الشرعي"، فقبل غسل تلك الأموال الصادرة عن الجريمة من الصعب على المجرمين استخدامها لأنهم لا يستطيعون توضيح مصدرها، لكن بعد عملية غسلها يصعب التمييز بين المال والموارد المالية المشروعة ويمكن استخدامها من قبل المجرمين دون اكتشافها.

وتعرف أيضا على أنها: " عملية جمع مبالغ كبيرة من أموال ناتجة عن نشاط إجرامي وتحويل المصدر غير المشروع لهذه الأموال بعدما كانت متسخة إلى مصدر مشروع أي جعلها تبدو نظيفة"، وقد وضعت شبكة الانترنت تطور جديد في الجريمة القديمة، فظهور المؤسسات المصرفية وخدمات الدفع عبر الانترنت والتحويلات من عميل لآخر جعل اكتشاف التحويل غير القانوني للأموال أكثر صعوبة. فمن المعروف على سبيل المثال، بعض البنوك العالمية تصدر بطاقات للصرف وبطاقات ائتمانية قابلة للاستخدام أو سحب النقود من أي فرع من فروعها، أو من أي ماكينة آلية للبنك على مستوى العالم، وتبدأ العملية بقيام حامل البطاقة الائتمانية باستخدامها في شراء بضائع من بلد آخر، فيقوم فرع البنك المحلي الذي تمت في بلده العملية بطلب القيمة من فرع البنك في البلد مصدر البطاقة ليقوم الفرع بالتحويل تلقائيا، وتخصم القيمة على حساب العميل لديه، ثم يقوم المشتري ببيع هذه البطاقة التي سبق

واشتراها بالبطاقة الائتمانية ويحصل على المبلغ اللازم تلقائيا دون المرور بقنوات وقيود التحويلات، وقد يتمكن مستلم المال من إيداعه في أحد البنوك الأخرى، وكذلك الأمر بالنسبة لبطاقات الصرف الآلي، ومن ثم يصعب تحري مصدر هذه الأموال.

4- **السلب بالقوة الالكترونية** يتم ذلك عن طريق اختراق أنظمة الحاسب وشفرات المرور، حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات، وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاق دائنين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.[1]

المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الالكترونية

إن وسائل الدفع الالكترونية كغيرها من الوسائل تتعرض للعديد من المخاطر لذا وجب على مصدريها إنشاء وسائل تحميها: كالتوقيع الالكتروني والتشفير، الحوائط النارية .....الخ.

أولا: التوقيع الالكتروني

1- مفهوم التوقيع الالكتروني

تعددت تعاريف التوقيع الالكتروني ويمكن أن نلخص أهم هذه التعاريف كما يلي:[2]

- التوقيع الالكتروني عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام و الرموز الالكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكوميا ودوليا ويطلق عليها اسم الشهادة الرقمية، وتخزن في هذا الملف جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها، وعادة يسلم مع هذه الشهادة مفتاحان أحدهما عام والآخر خاص، أما المفتاح العام فهو الذي ينشر في الدليل لكل الناس، والخاص هو توقيعك الالكتروني وتقوم الهيئات بإصدار تلك الشهادات الرقمية والتي تكون مقابل رسوم معينة.

- ويمكن تعريفه كذلك بأنه: مجموعة المعلومات المرتبطة بالتبادل الالكتروني، المعمولة من خلال محتواها وهوية القائم به أو مستقبله من خلال جعله غير طليق.

- وعرفه قانون المعاملات الالكتروني الأردني في مادته الثانية منه بأنه: مجموعة البيانات التي تتخذ هيئة حروف أو أرقام أو رموز أو إشارات أو غيرها، وتكون مدرجة بشكل الكتروني أو رقمي أو ضوئي أو أي وسيلة أخرى مماثلة، في

[1] عمار لوصيف، مرجع سبق ذكره، ص 114.

[2] السيسي صلاح الدين، الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة، الطبعة الأولى، دار الوسام للطباعة والنسر، الإمارات العربية المتحدة، 1998، ص 139.

رسالة معلومات أو مضافة عليها أو مرتبطة بها ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها ويميزه عن غيره من التوقيعات الأخرى.

الهدف من التوقيع الالكتروني:

يندرج الهدف تحت مضمون الأمن والسلامة الرقميين وعند ثبوت صحتها فإن بالطبع تحقق جميع الجوانب العملية والأهداف المرجوة منها ولعدة أهداف قانونية بحتة تبعد المتطفلين عن التلصص وسرقة البيانات وتكمن الموثوقية التي يتمتع بها هذا النوع من التوقيع في مدى صحته ويكون هذا التحقيق بإحدى الطريقتين :

- عن طريق سلطات التوثيق التي تقوم بمنح شهادة رقمية لذوي الشأن تؤكد حجية إرسال الرسالة حيث يتم تخزين هذه الشهادة على الكمبيوتر، ويمكن أن يصل إلى الجميع للتحقق من مطابقتها للأصل عبر التوقيع الرقمي للسلطة، حيث يمكن التثبت منها بالمفتاح العام الخاص بالشهادة.
- عن طريق قيام مستلم الرسالة بتشفير جزء من الرسالة باستخدام المفتاح العام المرسل وبرنامج التشفير المستخدم في تشفير الرسالة فإذا كانت النتيجة واحدة فهذا يدل على صحة الرسالة والتوثق من المرسل

طريقة عمل التوقيع الالكتروني:

يتم التوقيع الالكتروني وفقا للخطوات التالية[1]:

- يتم التقدم إلى الهيئة المتخصصة بإصدار الشهادات.
- يتم إصدار الشهادة ومعها المفتاح العام والخاص للمستخدم الجديد.
- عندما ترسل الرسالة الالكترونية تقوم أنت بتشفير الرسالة باستخدام المفتاح العام التابع للمستقل أو المفتاح الخاص بك وفي كلتا الحالتين يتم إرفاق توقيعك الالكتروني داخل الرسالة.
- يقدم البرنامج الخاص بالمستقبل الذي استقبل الرسالة نسخة من التوقيع الالكتروني إلى الهيئة التي أصدرت الشهادة للتأكد من صحة التوقيع.
- تقوم أجهزة الكمبيوتر المتخصصة في الهيئة بمراجعة قاعدة البيانات الخاص بها، ويتم التعرف على صحة التوقيع وتعاد النتيجة والمعلومات الخاصة بالشهادة إلى الأجهزة الخاصة بالهيئة مرة أخرى.
- يتم إرسال المعلومات والنتيجة إلى المستقبل مرة أخرى ليتأكد من صحة وسلامة الرسالة.

[1] نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الالكترونية الافاق والتحديات**، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16 مارس 2004، ص 13.

- يقوم المستقبل بقراءة الرسالة وذلك باستخدام مفتاحه الخاص إذا كان التشفير قد تم على أساس رقمه العام أو بواسطة الرقم العام للمرسل، إذ تم التشفير بواسطة الرقم الخاص للمرسل ومن ثم يجيب على المرسل باستخدام نفس الطريقة وهكذا تتكرر العملية

ثانيا: التشفير

يعرف التشفير على أنه:

عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة (تبدو ليست لها معنى)، لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الإطلاع على المعلومات أو فهمها، ولهذا تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة، ومن المعلوم أن الانترنت تشكل في هذه الأيام الوسط الأضخم لنقل المعلومات، ولا بد من نقل المعلومات الحساسة (مثل الحركات المالية) بصيغة مشفرة إن أريد الحفاظ على سلامتها وتأمينها من عبث المخربين واللصوص، وتستخدم المفاتيح في تشفير الرسالة وفك تشفيرها وتستند هذه المفاتيح إلى صيغة رياضية معقدة (خوارزميات) وتعتمد قوة وفعالية التشفير على عاملين أساسين هما: الخوارزميات وطول المفتاح مقدر بالبيت.

للتشفير نوعين أساسيين هما[1] :

أ- التشفير المتماثل: ويسمى أيضا "المفتاح الخصوصي"، يقوم على أساس استخدام ذات المفتاح الخاص أو الرمز في تشفير الرسائل وفي فك تشفيرها، مما يعني وجود مفتاح واحد يمتلكه كل من المرسل والمرسل إليه.

ب- التشفير غير المتماثل: هو الأكثر انتشارا في المصارف عبر الانترنت لأنه يؤمن قدرا عاليا جدا من الموثوقية، ويسمى أيضا بالمفتاح العام الذي يرتكز على استعمال مفتاحين أو رمزين مختلفين هما:

- الأول: خصوصي يعرفه مستخدم معين لشبكة الانترنت ويبقيه سريا وخاصا به على أن يحفظه في مكان آمن.
- الثاني: عمومي يجري توزيعه وإبلاغه إلى جميع الأشخاص الذين يرغبون به، حائز على المفتاح الخصوصي تلقي وإرسال ملفات مشفرة منهم وإليهم.

أهمية التشفير

بواسطة هذه التقنية يمكننا التغلب وتجاوز الكثير من المخاطر فبواسطتها نتجنب:

- الاطلاع على المعلومات المحظورة (السرية) والشخصية.
- محاولة تعديل البيانات المنقولة إلى الشبكة.
- إعادة توجيه البيانات إلى وجهة أخرى.

[1] الجنبيهي محمد و الجنبيهي ممدوح، "**جرائم الانترنت و الحاسب الآلي و وسائل مكافحتها**"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 13.

- تغيير محتويات الرسائل المتبادلة.
- تغيير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.
- انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.
- تعديل الحسابات المخزنة على الحسابات نفسها.

ثالثا: البصمة الالكترونية

رغم أن التشفير يمنع المتلصصين من الاطلاع على محتويات الرسالة إلا أنه لا يمنع المخربين من العبث بها، أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة، ومن هنا ظهرت الحاجة إلى البصمة الالكترونية للرسالة وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى بدوال التمويه إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا أو رسالة (سلسلة كبيرة) وتدعى البيانات الناتجة بالبصمة الالكترونية للرسالة. [1]

وتتكون البصمة الالكترونية لرسالة من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة بين 128 و160 بيت) تؤخذ من الرسالة المحولة ذات الطول المتغير وتستطيع هذه البصمة تمييز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة حتى إن أي تغير في الرسالة ولو كان في بيت واحد سيفضي إلى بصمة مختلفة تماما، ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الالكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين وتتميز البصمات الالكترونية للرسائل عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة التي أنشأتها ولا يمكن فك شفرتها إلا باستخدام المفتاح العام العائد إليها ولهذا يطلق على اقتران التمويه المستخدم في إنشاء البصمة الالكترونية اسم آخر هو اقتران التمويه الأحادي الاتجاه. ومن الجدير بالذكر أن استخدام خوارزمية البصمة الالكترونية أسرع من القيام بعملية التشفير اللامتماثل (تشفير نص باستخدام المفتاح العام) ولهذا تستخدم خوارزمية البصمة الالكترونية كثيرا في إنشاء توقيعات رقمية.

رابعا: جدران الحماية (الجدار الناري)

بالإضافة إلى التقنيات التي استحدثتها العديد من الشركات العاملة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأمين الشبكات ما يسمى ب: " الحوائط النارية، فهي عبارة عن مجموعة من الأنظمة توفر وسيلة أمنية بين الانترنت وشبكة المؤسسة الداخلية حيث تجبر جميع عمليات الدخول إلى الشبكة الداخلية والخروج منها للمرور عبر هذا الجدار الذي يتصدى لجميع محاولات الدخول للشبكة بدون صفة، وبشكل عام فإن جدران الحماية تمنع دخول الأخطار القادمة من شبكة الانترنت إلى الشبكة الداخلية الخاصة بالمؤسسة البنكية.

[1] بداوي مصطفى، "**غسيل الأموال الالكتروني**"، مجلة آفاق، العدد 05، الجمعية العلمية الثقافية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، سبتمبر 2005، ص 61.

خامسا: نظام الدفع الافتراضي

وهو أول نظام يقدم الربط بين المصارف وشركات بطاقات الائتمان والشركات التي تقوم بأعمالها عبر الانترنت وزبائن الانترنت، يتحقق النظام من صحة التحويلات ويتضمن أنظمة مراقبة لتقصي المشاكل ضمن[1]:

1- نات كاش: طوره معهد علوم المعلوميات التابع لجامعة كاليفورنيا الجنوبية، وهو نظام يعتمد على القسائم التي تجرى للتعامل بها عبر البريد الالكتروني ويصدر نات بنك المرتبط بنات كاش القسائم ويحولها مقابل عمولة 02 بالمائة، ويركز على الدفعات الالكترونية الصغيرة والتحويلات الصغيرة تتم للوصول إلى معلومات أو خدمات وهي عادة أقل من 100.

2- نات شيك: وهو نظام دفع الكتروني يحاكي الشبكات العادية ، وتتم الترتيبات ومسبقا للاشتراك في هذا النظام، يمكن تحويل الشيكات باستعمال البريد الالكتروني أو البروتوكولات الأخرى للشبكات، ويقوم نات شيك بإجازة تحويل المال من الشاري إلى البائع كما في الشيكات العادية تماما ويتحقق من التوقيع الشيكات.

3- نات بيل: هو نظام آخر يسمح بإجراء الدفعات الالكترونية عبر الانترنت، ويقدم كوسيلة لكسب المال عن طريق دفعات صغيرة كل مرة باعتماد أعداد كبيرة من التحويلات.

4- ديجي كاش: هو نقد الكتروني صوره ديفيد شوم، ويجمع بين تحويل النقد المؤمن والخصوصية والأمن ويعتمد على نظام التشفير للتعرف على الشاري.

المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكتروني

تعددت أنواع وسائل الدفع الالكتروني منذ ظهورها، وسيتم في هذا المبحث التطرق إلى هذه الأنواع المختلفة.

المطلب الأول: البطاقات البنكية

أولا: تعريف البطاقة البنكية

طرحت البطاقات البنكية باعتبارها ظاهرة حديثة الكثير من التساؤلات التي تتعلق بتعريفها وتحديد مفهومها، ومما يزيد الأمر تعقيدا في هذا الشأن هو تعدد التعريفات الخاصة بها واختلافها فيما بينها، ضيقا، واتساعا وانسجاما مع الجانب الذي يتم تعريفها منه.

[1] صخري عمر، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي**، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص 16.

- ويلاحظ أن هناك الكثير من المصطلحات التي تطلق على هذه البطاقات، وأكثرها شيوعا هو "بطاقات الائتمان"، إلا أن البعض يذهب إلى تسميتها بأسماء أخرى عديدة طبقا مجال تخصصه، ومثال تلك التسميات ، بطاقات الدفع الإلكتروني ، أو البطاقات البلاستكية ، أو بطاقات الائتمان، أو بطاقات الاعتماد.
- ويرجع تسميتها بطاقات الائتمان لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فإنها تعطي حاملها ائتمانا قصير الأجل .
- ويمكن تعريف بطاقات الائتمان على أنها بطاقات خاصة يصدرها المصرف لعميله، تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمها لهذه البطاقة، ومقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزاماته، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة الذي صرح له يقول البطاقة كوسيلة دفع.
- وهناك تعريف آخر للبطاقات الائتمانية على أنها أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تحظى بالثقة والقبول الواسع على المستوى المحلي والدولي لدى البنوك والتجار والشركات والأفراد، تقدم كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن مشترياته أو الخدمات التي تحصل عليها، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك الذي صرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع، ويطلق على عمليتي التسوية بين المصارف الأطراف فيها اسم نظام الدفع.
- من خلال التعاريف السابقة يمكن أن تصل إلى تحديد أهم الخصائص التي تتميز بها البطاقة الائتمانية، وهي بطاقة الائتمان تقوم على وجود علاقة ثلاثية الأطراف وهي علاقة المصدر (البنك) بحامل البطاقة، وعلاقة حامل البطاقة بالتاجر، وأخيرا علاقة التاجر بالمصدر (البنك) ، إذ أن استخدام البطاقة الائتمانية لا يمكن أن يتم من غير وجود هؤلاء الأطراف الثلاثة، كما أن البطاقة تمثل لحاملها الملاءة والثقة: فطالما أن بطاقة الائتمان تتمتع بالقبول على نطاق واسع محليا ودوليا ولدى المتعاملين الاقتصاديين، فإن هذا يعني أن حاملها يتمتع بملاءة وثقة في مجال المعاملات[1].

ثانيا: أنواع البطاقات البنكية

لبطاقة الائتمان أنواع عديدة تبعا لكيفية التعامل بها، أو حسب المزايا التي تقدمها ويمكن حصرها في قسمين أساسيين:

1- التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية

ويكون ذلك حسب العلاقة التعاقدية بين المصدر وحامل البطاقة، وتقسم إلى نوعين: البطاقات الائتمانية، والبطاقات غير الائتمانية

[1] بوخالفة كريمة، **النظام القانوني للتحويل المصرفي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر، 2015، ص9.

أ-البطاقات الائتمانية: وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، وهي التي تتيح حاملها الحصول على ائتمان فعلي، ومن أمثلتها بطاقة الفيزا و الماستر كارد وأمريكان أكسبرس راست، ويمكن تقسيم هذا النوع من البطاقات إلى قسمين وذلك إستنادا حسب أسلوب المحاسبة وتسديد الفاتورة إلى بطاقة الائتمان المتجددة وأخرى غير متجددة، ومن البطاقات المشهورة لهذا النوع أمريكان إكسبريس، وديزاينركلوب .

ب-البطاقات غير الائتمانية: وتستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل الطاقة على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم الطاقة، وتكمن فائدة هذه البطاقة بكونها تمكن صاحبها الحصول على النقود والسلع والخدمات بيسر وسهولة، ودون التعرض لمخاطر حمل النقود، ويعد هذا النوع من البطاقات الأكثر انتشارا في الدول النامية

وهناك أنواع عديدة من البطاقات غير الائتمانيةنذكر منها:

-بطاقة الصراف الآلي: وهي عبارة عن أداة داخلية مكونة من بطاقة بلاستكية تحتوي على شريط ممغنط، يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري بالإضافة إلى رقم سري يستخدم عند التعامل مع جهاز الصراف الآلي، ومن مميزات هذه البطاقة أنها تصدر فقط لمن له رصيد لدى البنك، ويتم الخصم فور استخدامها.

-بطاقة الشيك: وتصدر هذه البطاقة لإبرازها مع الشبكات المضمونة التي تصدرها البنوك، ويتم صرفها حال تقديمها مرفقة مع البطاقة، وتستخدم هذه البطاقة لسحب النقود ولضمان الشيكات المستخدمة بدلا من النقود في عملية شراء السلع والخدمات.

-بطاقة الدفع مقدما: هي بطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ، كما يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ، ليتم التخفيض التدريجي للمبلغ كلما تم استعمالها.

-البطاقات المدينة: هي بطاقات تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة لحامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته ويتم السحب في البنك مباشرة على عكس البطاقة الائتمانية.

2- التقسيمات الفرعية للبطاقات الائتمانية:

أ- التقسيم حسب نوع الضمان المقدم من حامل البطاقة: ويحتوي هذا التقسيم على ثلاث أنواع:

-بطاقات تصدر بالضمان الشخصي: وهي تلك البطاقات التي تصدر لكبار عملاء البنك والأشخاص المعروفين، والشخصيات العامة والعاملين ذوي الدخول المرتفعة مثل: البنوك، شركات البترول، شركات الاستثمار، شركات الطيران، حيث أن قبول الضمان يعتمد على ثقة المصدر للبطاقة بالعميل وملاءته المالية وتاريخه المالي.

-بطاقات تصدر بضمان عيني جزئي: وهي تلك البطاقات التي تصدر لعملاء البنك القدامى وعملاء الائتمان، وهذا يتطلب أن يقوم العميل بتقديم ضمان يتمثل في صورة حساب جاري أو استثماري للبنك يتم التحفظ عليه لدى البنك المصدر، ويشترط أن لا تقل قيمة الضمان في حده الأدنى عن الحد الأعلى للبطاقة.

-بطاقات تصدر بضمان عيني كامل: ويصدر هذا النوع من البطاقات للعملاء الحاليين أو المرتقبين، وغير المعروفين بملائتهم أو غير المدرسين ائتمانيا، ويتطلب أن يوافق العميل على قيام البنك بالتحفظ على جزء من حساباته

ب- التقسيم من حيث المزايا التي يتمتع بها حامل البطاقة:

تقوم البنوك بإصدار عدة أنواع من البطاقات تحمل مزايا مختلفة وعديدة بقدمها البنك (مصادر الطاقة) للعميل (حامل البطاقة)، بهدف جذبه والاحتفاظ به، ومن بين هذه المزايا: التأمين ضد الحوادث والحصول على تأمين طبي، أو ضمانات خاصة على البضائع المشتراة، وعادة ما تسمى هذه البطاقات بأسماء المعادن الثمينة مثل:

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

-البطاقات الذهبية: تمنح هذه البطاقة إلى كبار العملاء المليئين الذين تكون حدود دخلهم أعلى من معدل الدخل القومي، ويمتازون بدرجة مخاطر منخفضة، وفي هذا النوع من البطاقات يتمتع حاملها بسقف ائتماني أعلى من ذلك المتوفر في البطاقات العادية فهي تصدر بمبالغ أكبر من المبالغ التي تصدر بها البطاقات العادية، وكذلك يعطي هذا النوع من البطاقات حامله وضع مميز وخدمات إضافية وسرعة إتمام العمليات الخاصة به .

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

ثالثا: مزايا وعيوب البطاقة

أ- بالنسبة لحامل البطاقة: تمكن بطاقة الائتمان حاملها من التسوق بسهولة ويسر أثناء سفره، لسهولة حملها وقلة تعرضها للسرقة أو الضياع، فيستطيع شراء السلع أو تلقي الخدمات المختلفة من التجار والشركات والمؤسسات الإنتاجية والخدمية المختلفة في شتى أنحاء العالم بمجرد تقديمها دون الحاجة للدفع النقدي الفورية مما يؤمنه من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة أو بعملات مختلفة، ومن البطاقات ما يتمتع حاملها بتمويل مجاني يتراوح ما بين 25 و 55 يوم، كما

يستفيد من سهولة الاستخدام التي تتمتع به البطاقة وتخفيض حاجة المتعامل إلى النقود وارتياحه من مخاطرها. وتسمح له البطاقة بالسحب النقدي الفوري من أي جهاز من أجهزة الصرف الآلي في أي وقت وفي أي مكان

– أما من مساوئها بالنسبة لحامل البطاقة فهي إيقاعه في دائرة المديونية باستمرار، لكونها تشجع على زيادة الاستهلاك، كما أنه يتحمل عمولة إجراء بعض العمليات كالسحب النقدي خاصة في الخارج، و يكون معلوما ولا يمكن إخفاء هويته أثناء عمليات الدفع ومن أحل جذب أكبر عدد من مستعلي البطاقات، من باب المنافسة، أصبحت الجهات المصدرة تعرض على عملائها عدة خدمات كالحصول على تخفيضات معينة عند شراء بعض السلع أو تلقي بعض الخدمات باستعمال البطاقة، ودفاع تأمين عند السفر جوا، و حصوله على تعويض محدد إذا تأخرت حقائبه عند وصوله وغيرها من الخدمات. [1]

ب– بالنسبة للتاجر: ترحب المحلات التجارية باستعمال البطاقة الائتمانية لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة مبيعاتها بالرغم من العمولة التي تدفعها هذه المحلات للبنوك المصدرة للطاقة ، إلا أن الزيادة في حجم المبيعات سيعتلي وبسهولة نفقات هذه العملية، كما تستطيع هذه المحلات تحقيق مزايا البيع الأجل مع الحصول على قيمة مبيعاتها فورا خاصة إذا تمت المبيعات في آخر الشهر وذلك بمجرد تقدم ما يفيد عملية البيع إلى أقرب بنك، وتمكن هذه المحلات أيضا من الاستفادة بالفرق بين أسعار العملات وأسعار الخصم إذا رغب التاجر بيع بضاعته بالتقسيط وخصم الكمبيالات فيما بعد التحصيل قيمتها نقدا، ولا يتحمل التاجر مخاطر عدم السداد في حالة البيع بالبطاقة عندما يرفض حاملها دفع ما عليه إذ أن الذي يتحمل هذه المخاطر هو البنك، كما تشكل البطاقة حماية للتاجر من تعرض آلات الحساب لديه للسرقة أو السطو كون المبالغ تودع في حسابه مباشرة.

غير ان التاجر الراغب في قبول البطاقة عليه أن يتحمل تكاليف اقتناء وتركيب مصاريف التسديد، وما يرتبط بها من تكاليف جراء عمليات الدفع (عمولات للبنك وتكاليف الخطوط الهاتفية)

ت– بالنسبة لمصدر البطاقة: تحقق البطاقة للجهة المصدرة فائدة تتمثل في الحصول على عمولة من التاجر مقابل التعجيل بثمن المشتريات وفائدة من العميل (الحامل) مقابل الائتمان الممنوح، كما أن العمل بنظام البطاقة يسمح للبن بتأدية عمليات الدفع والسحب وما يترتب عن ذلك من خفض التكاليف وسهولة عمليات المراقبة، كما تمنح للبنك عددا آخر من المزايا

[1] عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص 25.

– يمثل النظام في حد ذاته إشهارا للبنك يعطي هذا النظام عائدات عالية للبنك ضمان عدد كبير من حاملي البطاقات كزبائن دائمين للبنك؛

–إجبار المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك لأن التاجر مضطر لذلك حتى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك، حيث لا تخرج الأموال منه حتى ترجع إليه كوديعة.

ث– بالنسبة للاقتصاد الوطني:

– زيادة حجم الطلب الكلي بما يؤدي إلى زيادة حركة النشاط الاقتصادي؛

– نمو القطاع المالي، فبتوسع استخدام البطاقة تسح البنوك هي الدائن للمستهلكين بدلا من المؤسسات التجارية؛

– قلة جرائم السرقة، مما يوفر الأمان للأفراد في المجتمع.

أما عيوبها:

–خطر زيادة حجم السيولة في المجتمع، وعجز السلك المركزي عن السيطرة عن الحجم الكلي لوسائل الدفع ؛

–ظهور جرائم جديدة في المجتمع تتعلق بتزوير البطاقات والاستخدام غير القانوني لها وما يترتب عليه من ضرورة تطوير القوانين و إحداث أجهزة متخصصة من الشرطة والقضاء المعالجة تلك المشاكل –

وبهذا الأسلوب من الدفع والوفاء بالالتزامات، تكون بطاقة الائتمان مؤشرا واضحا على تطور نظام المعاملات والمدفوعات التجارية، وتحقق مستوى متقدما متميزا في أسلوب التسوق، بحيث أصحت البنوك والمؤسسات المالية حاليا تنافس في تقدم مثل هذه الخدمة المميزة لعملائها لمدى أهميتها وانتشارها على نطاق العالم[1].

المطلب الثاني: البطاقات الذكية والنقود الالكترونية

أولا: البطاقات الذكية

تعتبر البطاقة الذكية من أحدث البطاقات البلاستيكية المنتجة على صعيد العالم، تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة حيث تضاف شريحة الكترونية بالشريط المغناطيسي الموجود عادة في بطاقات، تضم هذه الشريحة في طياتها معالج رقائق صغير يعطي قدرة على خزن المعلومات داخل حافظة خاصة، مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة (الاسم، الرقم، تاريخ الميلاد، الصورة، العنوان، الملف الطبي رخص القيادة، جواز السفر، سجل الاسرة، الحسابات البنكية ..... الخ). وفي الشريحة أيضاً تطبيقات مثل الرقم السر، مطابقة البصمة، التوقيع الالكتروني، كلمة السر، مفاتيح عامة وخاصة.

للبطاقات الذكية إمكانية خزن ومعالجة آلاف البايتByteمن البيانات الالكترونية تفوق بثمانين مرة على البيانات المخزونة في الشريط المغناطيسي الموجود في بطاقات الائتمان (الذي له قابلية الخزن فقط دون المعالجة)، وذلك لكون

[1] عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص 27.

الشريحة تحتوي على الرقائق الدقيقة مع الدوائر المتكاملة القادرة على عملية الخزن والمعالجة لهذا الكم من البيانات .كما أن المعلومات والتطبيقات الموجودة في البطاقة قابلة للتحديث بدون الحاجة إلى تبديل البطاقة. إن المعلومات الموجودة في البطاقة الذكية يمكن برمجتها في عدة تطبيقات ويمكن تفعيلها من اجل إضافة تطبيقات جديدة بعد أن يتم إصدارها، والبطاقة يمكن تصميمها بحيث يمكن إدخالها في القارئ الخاص بها في الماكنة الأوتوماتيكية، وهذه البطاقة يمكن أن ترمى أو يستغنى عنها أو يمكن تحميلها (تجديد المعلومات فيها من جديد لاستخدامات أخرى.[1]

ثانيا: النقود الالكترونية

هناك عدة مصطلحات للتعبير عن مفهوم النقود الإلكترونية، فقد استخدم البعض اصطلاح النقود الرقمية Digital monyأو العملة الرقميةDigital currency، بينما استخدم البعض الآخر مصطلح النقدية الإلكترونية Electronic cashوجميع هذه المصطلحات نستنتج منها أنها تشير إلى مصطلح واحد وهو النقود الإلكترونية Electronic moneyومما تجدر الإشارة إليه أن هناك عدة تعريفات للنقود الإلكترونية أهمها :

-تعريف المفوضية الأوروبية التي عرفتها بأنها: قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة معتمدين غير المؤسسة التي أصدرتها ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية الورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدخولات ذات قيمة محددة.

-وقد عرفها البنك الأوروبي بأنها: مخزون إلكتروني لقيمة نقدية عل ى وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام موضوعات المتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة لمستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية : الورقية ، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدخولات ذات قيمة محددة.

-كما عرفها جانب من الفقه بقوله : قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة

-إلا أن التعريف الشائع للنقود هي أي شيء يتمتع بالقبول العام بين الأفراد ويستخدم كوسيلة للتبادل

ونستنتج من هذا التعريف أن أي شكل جديد للنقود مثل النقود الإلكترونية يجب أن يشتمل على ثلاثة عناصر لاعتبارها تقوم بوظائف النقود كاملة وهي :

-لا يشترط أن تكون النقود شيئا محددا دون غيره.

[1] نعيمة مولفرعة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد 06، جامعة تيارت، 2016، ص 484.

-يجب أن يتمتع ذلك الشيء بالقبول العام.

-يشترط في الأشياء التي تستعمل كنقود أن تتوفر فيها الوظيفتين الأصليتين للنقود وهما وسيط للتبادل والقياس للقيمة بصفة دائمة وليست بصفة عارضة أو مؤقتة. ولهذا يجب أن يؤخذ في عين الاعتبار أنه لا يعد شيء معين نقودا إلا إذا توفرت فيه جميع العناصر السابقة وفي حالة انعدام أحد العناصر مع وجود بقيتها فإنه يطلق على ذلك الشيء مصطلح شبه النقود .

المطلب الثالث: المحافظ الالكترونية والشيكات الالكترونية

أولا: المحافظ الالكترونية

1- تعريفها:

إن المحفظة الالكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية، حيث تُحفظ بطاقات الائتمان والنقد الالكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتقدم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الالكترونية، وأحياناً تحتوي المحفظة الالكترونية على دفتر عناوين كذلك

.

2- مهمات المحفظة الالكترونية:

-توفير مكان تخزين آمن بالنسبة إلى بيانات بطاقة الائتمان والنقد الالكتروني.

-إن مهمة المحافظ الالكترونية الأساسية هي جعل التسوق أكثر كفاءة.

- إن المحافظ الالكترونية يمكنها أن تخدم أصحابها بتتبع المشتريات التي أرادها والحصول على إيصالات عن هذه المشتريات، ومسك الدفاتر لعادات الشراء للمستهلك واقتراح ما قد يجده المستهلك منخفض السعر بالنسبة إلى صنف يشتريه بانتظام.

- حل مشكلة الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد وملء النماذج في كل مرة يقوم المستهلك فيها بالشراء[1].

3- أنواع المحافظ الالكترونية

تقع المحافظ الالكترونية في فئتين على أساس مكان تخزينها: [2].

[1] نصيرة شبوب، **الإدارة البنكية الالكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2013، ص 76.

[2] عبد الرحيم وهيبة، تقييم **وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها**، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، جانفي 2010، ص ص 197- 198.

أ- المحفظة الالكترونيةserver- side:تخزن معلومات المستهلك لدى تاجر معين، أو لدى ناشر المحفظة، ونقطة الضعف للمحافظ الالكترونية هي أن سيرفر العميل إذا أخل بأمنه يمكنه كشف آلاف من المعلومات الشخصية عن المستخدمين بما في ذلك أرقام بطاقات الائتمان لأطراف غير مرخص لها بالاطلاع عليها، وعادة تستخدم إجراءات أمن قوية لتحجيم أو منع إمكانية إفشاء المحافظ الالكترونية المرخص بها.

ب- المحفظة الالكترونيةclient- side: تخزن معلومات المستهلك على حاسوب المستهلك نفسه ، وتخزين محفظة الكترونية على حاسوب المستهلك أو جهازه المحمول ينقل المسؤولية للمحافظة على السرية إلى المستخدم، ونظراً إلى أنه لا توجد معلومات للمستخدم مخزنة على سيرفر مركزي، فليس هناك فرصة لأن يحدث هجوم على بائع المحفظة الالكترونية، ويستطيع الحصول على معلومات المستهلك مثل أرقام بطاقة الائتمان

ثانيا: الشيكات الالكترونية

1-تعريف الشيك الالكتروني

هو محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا يشكل كلي، أو جزئ يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية.

وقد أثبتت نتائج الدراسات أن تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني أقل بكثير من تكلفة تشغيل الشيك الورقي حيث أوضحت أن تكلفة هذه الأخيرة 79 سنتا بينما تكلفة تشغيل الشيك الالكتروني 25 سنتا فقط.

2- فوائد الشيك الالكتروني

-تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.

-تزويد الزبون معلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحساب؛

-خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطاعة؛

-زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية.

3- إجراءات استخدام الشيك الالكتروني:

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشبك الالكتروني على الخطوات الآتية:[1]

[1] نصيرة شبوب، مرجع سبق ذكره، ص 78.

-الخطوة الأولى: اشتراك المشتري لدى جهة التعليم في الغالب تكون الملك حيث يتم فتح حساب جاري خاص بالمشتري أو يتم الاتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع الكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات حية التخليص.

-الخطوة الثانية: اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الالكتروني للبائع وتسجيله على قاعدة بيانات جهة التخليص.

-الخطوة الثالثة: فيها يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شرائها من السابع المشترك لدى جهة التخليص ويتم لتحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.

-الخطوة الرابعة: يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني ويقوم بالتوقيع الالكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشباك بالبريد الالكتروني المؤمن إلى البائع.

-الخطوة الخامسة : يقوم البائع باستلام الشيك الالكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الالكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.

-الخطوة السادسة: تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية.

المطلب الرابع: التحويلات المالية الالكترونية

أولا: مفهوم التحويلات المالية الالكترونية

يقصد بالتحويل الإلكتروني: " مجموعة من القواعد والإجراءات المعتمدة في تحويل الأموال عبر مصارف إلكترونية أو مصارف إنترنت مرخص لها للقيام بهذه العملية، ويتم إصدار أمر التحويل عن طريق الكمبيوتر، ومن خصائصها ضمان الأمان وهي أكثر مصداقية للمتعاملين، إضافة إلى أنها مجموعة من العناصر كاختصار للزمن ووفرة للجهد والتكلفة ويسر في التعامل بفعل قابليته للتجزئة بتوزيع مبلغ مستند التحويل على أكثر من مستفيد على غرار الشيك".

يهدف هذا النظام إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف، وسيكفل هذا النظام للمصارف المحلية قدرة تقديم خدمات أفضل للعملاء، إذ يتيح لهذه المصارف إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي الأمور عبر حساباتها الجارية

لدى المصارف المركزية وتوفير دفع فوري لعملائها، كما يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات عن طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشبكات.[1]

ثانيا: إجراءات عملية التحويل المالي

تتمثل إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يوميا أو أسبوعيا أو شهريا)، ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحد، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم لتوفير البرمجيات اللازمة للتحويلات. [2]

ثالثا: أنواع التحويل البنكي الإلكتروني: يتخذ التحويل البنكي الإلكتروني أكثر من نوع واحد، إما تحويل بنكي إلكتروني بواسطة بنك واحد أو تحويل ب إلكتروني بواسطة بنكين على النحو التالي:[3]

5- **التحويل البنكي الإلكتروني بواسطة بنك واحد:** يعد هذا النوع أبسط أنواع التحويل البنكي المالي الإلكتروني، وهو يفترض أن يكون حساب العميل الآمر بالتحويل وحساب المستفيد موجودين لدى بنك واحد، فيقوم هذا الأخير بنقل مبلغ معين من حساب العميل الأمر بالتحويل إلى حساب المستفيد، وقد يكون المستفيد هو العميل الأمر بالتحويل نفسه، وذلك بأن يكون لهذا العميل حسابين لدى المصرف ذاته ويخصص كل حساب لقرض معين، كما لوكان العميل تاجرا ولديه حسابين أحدهما لشؤونه الشخصية والأخر لشؤون تجارته، ويريد أن يغذي أحد الحسابين بأموال من الحساب الآخر،أو أن يكون العميل شركة وتقوم بفتح حساب مستقل لكل فرع من فروعها في بنك واحد، وفي هذه الحالة كما في الحالة السابقة يتم تنفيذ التحويل بنقل مبلغ معين من حساب العميل بالتحويل إلى حسابه الأخر.

6- **التحويل البنكي الإلكتروني بواسطة بنكين:** في هذا النوع يكون حساب الأمر بالتحويل وحساب المستفيد من بنكين مختلفين، لذلك لابد من تنفيذ عملية التحويل البنكي الإلكتروني من تدخل بنك المستفيد، وتتم

---

[1] الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **عصرنة وسائل الدفع: مدخل لتطوير الأداء والفاعلية المصرفية للبنوك الجزائرية**، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية–، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26- 27 أفريل 2011، ص 05.

[2] صلاح الياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة**، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية–، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26- 27 أفريل 2011، ص 15.

[3] الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، مرجع سبق ذكره، ص 07.

الإجراءات بالصيغة التالية: يقوم بنك العميل الأمر بالتحويل بقيد المبلغ المراد تحويله في الجانب المدين من حساب عميله، ويطلب من بنك المستفيد أن يقيد مثل هذا المبلغ في الجانب الدائن من حساب المستفيد، على أن يضع بنك الأمر ائتمانا لهذا المبلغ تحت تصرف بنك المستفيد، لأنه قيد مبلغ في حساب المستفيد ولا يعقل أن يقوم بنك المستفيد بأداء هذا المبلغ منذمته المالية، ومن ثم عملية التسوية بين البنكين.

رابعا: مزايا التحويل البنكي الإلكتروني: يقدم نظام التحويل البنكي الإلكتروني عدة مزايا، نذكر منها:[1]

- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية: وذلك من خلال مايلي:
  - تقليل أو إلغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة لتجميع الشبكات؛
  - تخفيض خسائر منح الائتمان؛
  - تقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى، نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية وانخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات ، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصارف التشغيلية ستقل نتيجة الاستغناء عن معالجة الشبكات الورقية؛
  - تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والأفراد.
- توفير النقدية بصورة فورية : يؤدي التحويل المالي الإلكتروني إلى تحسين التدفق النقدي من خلال ما توفره التحويلات من موثوقية التدفق، وكذا تسريح دورة النقد.
- تيسير العمل: حيث ألغي التحويل المالي الإلكتروني حاجة العميل والتاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يؤدي إلى رفع فعالية نظام العمل.

[1] نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 13.

خلاصة الفصل الأول

جاءت وسائل الدفع كمرحلة أفرزتها المشاكل المتعاقبة التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها، سواء المعدنية أو الورقية، حيث كانت كبديل عنها يسهل العمليات في خضم دعامة السرعة التي يتميز بها الميدان الاقتصادي والتجاري على وجه الخصوص.

وساهم ظهور البنوك في تعدد وسائل الدفع التقليدية حيث ظهر منها الشيك والسند لأمر، السفتجة والتحويلات البسيطة للأموال، وفي مرحلة ما حققت هذه الوسائل نجاحا وقبولا عاما لدى الجمهور، لكن درجات هذا النجاح بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش والاحتيال من جهة وعدم قدرة البنوك والمؤسسات المالية وحتى التشريع على مواجهتها من جهة أخرى.

إلا أن التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت جاء بالحل البديل لهذه المشاكل حيث أفرز هذا التطور وسائل دفع الكترونية كبديل عن تلك التقليدية أو على الأقل تجنب المشاكل التي فرضتها تلك الوسائل، وقد كانت التجارة الالكترونية الحديثة النشأة مدعمة لوسائل الدفع الالكترونية بحيث تمثل طرق الدفع عن طريق شبكة الانترنت ذات القبول الواسع عالميا، وكوسائل الدفع التقليدية فإن وسائل الدفع الالكترونية بدورها اتخذت عدة أشكال متعددة منها: البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية.

وهذه الوسائل قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تمكنت الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية، لكن بالمقابل لم تكن الوسائل الحديثة مثالية كما توقع المصرفيون أن تكون، فهي الأخرى أفرزت مشاكل وعيوب من نوع آخر كما تعرضت لمخاطر أبرزها الجرائم الالكترونية مما عرقل مسار نجاحها الذي كان مسطر لها.

وبالرغم من هذا التعدد لوسائل الدفع، إلا أنها لها دائما نفس الهدف وهو إتاحة الفرصة لتحويل الأموال من حساب في بنك إلى حساب في بنك آخر لأغراض متعددة.

الفصل الثاني:

تحسين الأداء وعلاقته بوسائل الدفع الالكتروني

تمهيد

برزت في الآونة الأخيرة تحديات جديدة تواجه المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة، تفرض عليها مقارنة أدائها وما تحققه من انجازات بما يصل إليه غيرها من المؤسسات والبنوك الأحسن أداءا، وإن الهدف من وجود البنك هو الربحية بدرجة أولى وضمان وتأكيد تحقيق الأهداف التي نشأت من أجلها. والسبيل لذلك هو الحصول على أداء عال، وتوفير المستلزمات المادية والبشرية والمعنوية اللازمة للحصول عليه.

كما أن تغير الظروف والأوضاع، وتبدل الأساليب والتكنولوجيا، واختلاف كفاءة العناصر المستخدمة في الأداء من فترة لأخرى، وتجدد الأهداف والتطلعات، يؤدي بالبنك إلى ضرورة تحسين أدائها باستمرار وتمييز منتجاتها وإشباع رغبات زبائنها بشكل يتفوق على المنافسين للحفاظ على مركزها التنافسي، وهذه العناصر تشكل جميعها مفهوما متكاملا هو الأداء.

وعليه سيتم في هذا الفصل دراسة الأداء من مختلف الزوايا، وكذلك توضيح علاقته بوسائل الدفع الالكتروني، وذلك من خلال ثلاثة مباحث رئيسية:

- **المبحث الأول: مدخل للأداء وقياسه**
- **المبحث الثاني: عموميات حول الأداء**
- **المبحث الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي.**

المبحث الأول: مدخل للأداء وقياسه

عرف الأداء وقياسه منذ نشأته اهتماما كبيرا في مختلف الأبحاث، وذلك نظرا لأهميته داخل مختلف المؤسسات، ومن خلال هذا المبحث إلى مفهوم الأداء وتطوره وأنواعه، ومختلف العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء وخصائصه

تعددت المفاهيم المتعلقة بالأداء منذ ظهوره، وذلك نظرا لعدم وجود تعريف واضح وتعدد خصائصه له فاختلف الآراء في وضع تعريف محدد يخصه.

أولا: مفهوم الأداء

يقصد بمفهوم الأداء" تصور مخرجات أو أهداف ظهورها هو نتائج لمدخلات معطاة لكن هذه المدخلات تنوي بها تفجير وتجنيد الطاقات الموجودة داخل المؤسسة، بتسليط الضوء من أجل إحراز هذا التصور الذي تسعى إليه المؤسسة"، وعلى هذا الأساس فإن هذا المفهوم يعكس كلا من الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة إلى تحقيقها داخل المؤسسة[1].

تعريفالأداء لغة: يعود أصل مصطلح الأداء إلى اللغة اللاتينية، كما استعمل في اللغة الفرنسية منذ القرن 13، لكن اللغة الإنجليزية هي التي أعطته معنى أوضح " Performance " في القرن 14. [2]

- فوفق قاموسOxford الذي يعرفه على أنه " التمثيل لعمل حرفي كالعمل في فرقة موسيقية أو مسرحية".
- أما القاموس الفرنسيLe grand Larousse فيحدده من خلال" النجاح في أي ميدان أو عمال".

تعريف الأداء اصطلاحا: وردت العديد من المفاهيم والتعريفات التي تخص الأداء ومن أهمها نذكر:[3]

- حسب Lorino Ph فإن الأداء في المؤسسة يسمح في تحسين العلاقة "القيمة التكلفة" لتحقيق الأهداف الاستراتيجية

---

1 تميسة سهام، **تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camels دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2008-2012**، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 37.

2 جابر دهيمي، **أثار الممارسات البيئية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية – دراسة مجموعة من المؤسسات الحائزة على مواصفات ISO 14001**، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2019، ص 168.

3 عذاري سعود الهاجري، أثر **التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين – دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011، ص 36.

– أما M. Alain فيرى بأن أداء المؤسسة هو العلاقة بين سلسلة متعددة الخدمات، المرتبطة بالجودة والإنتاجية وهدان الأخيران يمثلان مرآة الأداء ومحددات درجة الاتساق والتوازن.

– وأما Bourguignon فيعتبر أن الأداء في الجانب التسييري هو تحقيق أهداف المنظمة.

– كما يعرف الأداء على أنه يعبر عن نشاط شمولي مستعمر يعكس قدرة المؤسسة على استغلال إمكانياتها وفق أسس ومعايير معينة تضعها بناءا على أهداف طويلة الأجل.

ومن جملة التعاريف السابقة نتوصل إلى أن الأداء هو النتيجة المحصل عليها في أي ميدان عمل وهو عمل شامل يعطي مختلف جوانب المؤسسة وعناصرها ويعبر عنه بالنتائج التي تم تحقيقها لدى ممارسة عمل ما والمعد عنها بوحدات قياس معينة.

ثانيا خصائص الأداء

للأداء العديد من الخصائص والتي تفهم من خلال ما يلي:[1]

- الأداء وسيلة لاتخاذ القرار فهو لا ينشأ بصورة ذاتية كما أنه ليس عبارة عن ملاحظة بسيطة بل نحن من نضعه، إن فهم الأداء يتموضع من خلال تحديد نموذج السببية Causalité والذي يوضح كيفية التصرف وفق العناصر المحددة للنتائج المستقبلية؛

– الأداء ليس ثابت فلا يفهم إلا في صورة ديناميكية على المدى الطويل، فهو لا يتوقف وبالتالي لا يمكن أن يصبح محددا ما إذا كانت المؤسسة باستطاعتها تقديم قدرات على التجديد مستقبلا؛

– مفهوم الأداء دائما مرتبط بمفهوم المسؤولية فكل ما هو مسؤول يريد أو يستطيع أن يتصرف من خلال أبعاد الأداء مع الأخذ في الاعتبار الأداء والموارد الموضوعة تحت تصرفه؛

– ليس للأداء معنى إذا لم تستطع قياسه أي يمكننا كتابته من خلال مجموعة أو اتجاه قياس (مؤشرات) أقل تعقيدا، فقياس الأداء لا يمكن إيقافه في أي حال من الأحوال لمعرفة النتائج؛

[1] جابر دهيمي، "**آثار الممارسات البيئية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية – دراسة مجموعة من المؤسسات الحائزة على مواصفة ISO 14001**"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2019، ص 169.

– لا يوجد تعريف محدد وشامل للأداء فهو عبارة عن حكم وتمثيل بالرغم من محاولة كل مؤسسة وضع تحديد له من خلال اتصالاتها الداخلية والخارجية.

بالإضافة إلى ذلك هناك مجموعة الخصائص الأخرى:[1]

– أن يكون قابلا للقياس؛

– أن يكون سهل القياس والتفسير؛

– أن يكون واقعي؛

– أن يستند إلى بيانات صحيحة؛

– أن يستطيع توقع التغيرات التي تحدث في المستقبل؛

– أن يعتمد على بيانات ذات سلسلة زمنية.

المطلب الثاني: أهمية الأداء

إن أهمية الأداء تكمن في كونه يعبر عن قابلية الوحدة الاقتصادية في خلق النتائج المقبولة في تحقيق طلبات المجموعات المهمة بالمؤسسة كونه ممثلا للمدى الذي تستطيع فيه أن تنجز مهمة بنجاح، أو تحقق هدفا بتفوق، وبتعبير آخر أنه يمثل النتيجة النهائية التي تهدف المؤسسة للوصول إليها، لذا فإن الأداء محصلة لكافة العمليات التي تقوم بها المؤسسة، وإن أي خلل في أي منها لابد أن يؤشر الأداء.

كما يكتسب الأداء أهمية كبيرة سواء في القطاع العام أو الخاص، لكونه يمثل البديل عن الدافع الذاتي الذي يحفز النشاط الخاص، ويدعم سعي الإدارة لتحقيق أهدافها، حيث أن عملية تقييم الأداء كأحد المقومات الرئيسية للعملية الرقابية، تستند على مقارنة الأداء الفعلي لكل نشاط من أنشطة المؤسسة، وكذلك الأداء الكلي لها بمؤشرات ومقاييس محددة مسبقا، وذلك لتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة، ومن ثم تحديد المسؤول عن هذه الانحرافات للحكم على مدى كفاءة التشغيل سواء على مستوى القطاعات الداخلية أو على مستوى المؤسسة ككل.[2]

[1] عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم**، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، عدد01، 2001، ص 91.

[2] طلال مزيد العرادة، **"مخاطر استخدام المشتقات المالية على أداء الشركات المساهمة في سوق الكويت للأوراق المالية: دراسة تطبيقية"**، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية الأعمال، قسم المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2014، ص 44.

كما يوفر الأداء المعلومات لمختلف المستويات في المؤسسة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة إلى حقائق علمية، فضلا عن أهمية هذه المعلومات للجهات الأخرى خارج المؤسسة.

كما أن للأداء أهمية أخرى تتمثل في:[1]

- يعد أساساً جوهرياً لعمليات التطوير الإداري، فهو يتناول جوانب عديدة متشابكة، منها ما يتصل بالمؤسسة وإجراءات العمل، ومنها ما يتصل بالعاملين أنفسهم، حيث تسهم عملية تقييم الأداء في توفير معلومات مهمة عن مستوى أداء العاملين، وتساعد في تحديد الأساس الواقعي الذي يجب أن تبدأ منه جهود التطوير.
- أنه يسهم في الكشف عن القدرات والطاقات الكامنة لدى العاملين، ويمكن أن يكون مدخلاً لإعادة تقسيم العمل وتوزيع المسؤوليات والأدوار.

كما تسهم عملية تقييم الأداء في تحسين أداء العاملين وتطويره، فهو يعاون الرؤساء والقادة في اكتشاف جوانب الضعف والقصور في كفاءة العاملين والعمل على تقويتها، إلى جانب تحديد نوع التوجه اللازم لدفع سلوك العاملين وسد جوانب النقص في كفاءتهم.

المطلب الثالث: قياس الأداء ومميزاته

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم قياس الأداء وذلك نظرا لطبيعته ومميزاته الخاصة.

أولا: مفهوم قياس الأداء

- يعرف قياس الأداء على أنه عملية اكتشاف وتحسين تلك الأنشطة التي تؤثر على ربحية المؤسسة، وذلك من خلال مجموعة من المؤشرات ترتبط بأداء المؤسسة في الماضي والمستقبل، بهدف تقييم مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المحددة في الوقت الحاضر، وهي طريقة منظمة التقييم المدخلات والمخرجات والعمليات الإنتاجية في المؤسسات الصناعية وغير الصناعية، كما يعرف على أنه المراقبة المستمرة لإنجازات برامج المؤسسة وتوثيقها ، لاسيما مراقبة وتوثيق جوانب سير التقدم نحو تحقيق غايات موضوعة مسبقا، وعادة ما تكون الجهة التي تقوم بإجراء عملية قياس الأداء هي الإدارة المسئولة عن مفردات عناصر برامج المؤسسة.[2]

[1] محمد سمير بدوي، **"تقييم أداء الرقابة المالية التي يمارسها ديوان الرقابة المالية والإدارية في فلسطين"**، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين،2017، ص 16.

[2] محمود محمد رضوان، **"واقع المسح البيئي الخارجي وأثره على أداء مؤسسات بيع التجزئة في قطاع غزة**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2015، ص 57.

- بالنسبة ل (LEBAS 1995) لا يوجد أداء إلا إذا أمكن قياسه، ولا يمكن بأي حال من الأحوال أن يقتصر هذا القياس على معرفة النتيجة، حتى يتم تقييم النتائج التي تم الحصول عليها، من خلال مقارنتها مع النتائج المرجوة ين من يرى أن مفهوم الأداء وقياسه انتقل من مجرد قياسه بمؤشرات كمية كالإنتاجية والمردودية الاقتصادية، وزيادة الإنتاج والتحكم في التكاليف إلى الاستعانة بمعايير أخرى كالجودة، واحترام المواصفات بجميع أنواعها، واحترام الآجال، حيث أن هذه المعايير تنطبق على الأبعاد الشاملة للمؤسسة[1].

ومنه فقياس الأداء هو تقييم لاحق للنتائج المتحصل عليها، حيث تسعى مقاييس الأداء إلى جمع المعلومات المتعلقة بالأداء الفعلي في مدة زمنية معينة، ومقارنتها بما هو مخطط لها.

ثانيا: مميزات قياس الأداء

من أهم المميزات التي تتحقق للمؤسسات عندما تقوم بقياس الأداء ما يلي[2]:

- يساعد قياس الأداء في تحديد ما إذا كانت المؤسسة تحقق احتياجات العميل أو لا، هل نحن على علم بنوعية المنتجات والخدمات التي يحتاجها العميل ؟

-يساعد قياس الأداء المؤسسة في فهم العمليات التي تقوم بها ، فهو يؤكد ما تعرفه المؤسسة، ويوضح ما لا تعرفه، هل نحن عرف المشكلات التي تواجه المؤسسة؟

-التأكد من أن القرارات التي يتم اتخاذها تكون على أساس الحقائق، وليس على العواطف أو الآراء الشخصية، هل قراراتنا تتخذ بناء على المستندات والوثائق أم على الحدس والتخمين والتحيز الشخصي؟

-توضيح أي الأماكن أو القطاعات في المؤسسة تحتاج إلى إجراء التحسين والتطوير، ما هي الأماكن التي تعمل بكفاءة في المؤسسة؟ وكيف تستطيع إجراء التحسين والتطوير في الأماكن التي تحتاج إلى ذلك ؟

-يساهم قياس الأداء في التأكد من أن التحسين والتطوير الذي تم التخطيط للقيام به قد حدث بالفعل هل لدينا صورة واضحة عن التحسينات التي تم تنفيذها في المؤسسة ؟

[1] سمير بدوي، **"تقييم أداء الرقابة المالية التي يمارسها ديوان الرقابة المالية والإدارية في فلسطين"**، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2017، ص 15.

[2] جعفري أسماء، مرجع سبق ذكره، ص 42.

– يساعد قياس الأداء في تحديد المشكلات التي تظهر في نتيجة التحيز الشخصي، والاعتماد على العاطفة.

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء

يتناول هذا المبحث عموميات حول الأداء، بالتطرق أولا إلى الأداء البنكي، وأنواعه، ثم المفاهيم المرتبطة به والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي

يعرف الأداء البنكي على أنه مجموعة من الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة به من أجل تقديم الخدمات البنكية.[1]

كما يعرف أيضا بأنها التيقن من الاستخدام الكفء لموارد البنك، ويمكن القول بأنها عملية شاملة تستعمل فيها كل البيانات المحاسبية والمعلومات الأخرى للتعرف على حالة المصرف المالية والتعرف على الطريقة التي تم إدارة البنك بها، أما استراتيجيا فإن تقييم الأداء هو تحديد لكل من نقاط القوة والضعف، مما يساعد على وضع مخطط للقرارات المتعلقة بعملية إدارة أصول وخصوم البنك.[2]

المطلب الثاني: أنواع الأداء

ينقسم الأداء إلى عدة أنواع، بالإضافة إلى أنه يتأثر بمجموعة من العوامل والمتغيرات.

أولا: أنواع الأداء

يمكن تصنيف الأداء من خلال العديد من المعايير والمتمثلة في ما يلي:

1- حسب معيار الشمولية

لقد تم تقسيم الأداء إلى أداء كلي وأداء جزئي حسب معيار الشمولية مثلما هو موضح كالتالي:[3]

---

[1] حاكم محسن الربيعي، **"حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة"**، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011، ص146.

[2] وليد مرتضى نوه، "**نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري وكالات الوادي خلال الفترة 2012-2013**"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص 58.

[3] بن ميهوب أمينة، **أثر المعرفة التسويقية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لبعض المؤسسات**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2017، ص 86.

أ- الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفية بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو... الخ.

فمثال على الأهداف الشاملة: الربحية التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيق ذلك، بل تتطلب تظافر جميع المصالح أو الوظائف، فمصلحة المالية يجب أن توفر الأموال الضرورية بأقل التكاليف وأقل المخاطر، ومصلحة الإنتاج يجب أن تقدم منتوجات بأقل التكاليف وأحسن جودة، ومصلحة الأفراد يجب أن تحقق أفضل مردود، والمصلحة التجارية يجب أن تسوق أقصى ما يمكن تسويقه لضمان نمو واستمرارية المؤسسة.

ب- الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة، وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج وأداء وظيفة التسويق.

وتجدر الإشارة إلى أن الأداء الكلي للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداءات أنظمتها الفرعية، كما يؤكد ذلك أحد الباحثين الذي يرى أن دراسة الأداء الشامل للمؤسسية يفرض علينا أيضا دراسة الأداء على مستوى وظائفها.

2- حسب معيار الطبيعة

تبعا لهذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف اقتصادية، أهداف اجتماعية وأهداف تكنولوجية، فيمكن تقسيم الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي:

أ- الأداء الاقتصادي

تعتبر المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها، ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيمها لنواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة ، رقم الأعمال، الحصة السوقية، المردودية،... إلخ)، وتدنية استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية، التكنولوجيا، ... إلخ).

ولتقييم كفاءة الأداء الاقتصادي فقد اتفق معظم الاقتصاديين على المراحل الرئيسية التالية: [1]

- **المرحلة الأولى**: وهي مرحلة جمع البيانات الإحصائية اللازمة لدراسة الوحدة الاقتصادية بصورة تفصيلية، ويجب أنلا تقتصر هذه البيانات على مدة زمنية معينة، بل تأخذ في الاعتبار السلاسل الزمنية للوقوف على طبيعة التطور لكافة الوحدة الاقتصادية .
- **المرحلة الثانية**: وهي مرحلة التحليل الفني والمالي للوحدة الاقتصادية، حيث يتم مراجعة الجوانب الفنية والمالية للوحدة الاقتصادية، وذلك حسب طبيعة الوحدة الاقتصادية.
- **المرحلة الثالثة**: وهي مرحلة الحكم على النتائج والانحرافات المحققة في مجال التطبيق، سواء كانت انحرافات نوعية حيث لا تتطابق الوحدات المنتجة مع المواصفات والأنماط المحددة لها، أو قد يكون الانحراف قيمية بسبب انخفاض الكمية المنتجة، أو فنيا بسبب اختلال العلاقات الصناعية.

ب- الأداء الاجتماعي

ويكون للمؤسسة أداء اجتماعي، عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط الأهداف الاجتماعية لها، كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة الاقتصادية منها، كما يقول أحد الباحثين " الاجتماع مشروط بالاقتصاد" وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقق الأداء الاجتماعي.[2]

ت- الأداء التكنولوجي:

عندما تحدد المؤسسة اثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية، يكون لها أداء تكنولوجي كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.[3]

---

[1] الهام يحياوي، **دور الجودة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية – دراسة ميدانية لمؤسسات الاسمنت الجزائرية–** أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2006، ص 92.

[2] جعفري أسماء، **"التدقيق الداخلي المندمج كمدخل لتحسين الأداء في المؤسسات الصناعية الجزائرية – دراسة مجموعة من المؤسسات الصناعية في الجزائر–"**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2019، ص 14.

[3] ديده كمال، **"واقع استخدام نظام المعلومات في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة خلال الفترة 2007–2010–"**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص 59.

المطلب الثالث: المفاهيم المرتبطة بالأداء والعوامل المؤثرة فيه

أولا: المفاهيم المرتبطة بالأداء

1- الكفاءة

تمثل الرشد والعقلانية في استخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية، في حين عرفت بأنها الطريقة الاقتصادية التي يتم بها إنجاز العمليات المتعلقة بالأهداف، وتمثل إلى حد بعيد بنسبة المدخلات المخرجات.

تعرف الكفاءة ببساطة على أنها إنجاز الأعمال بطريقة صحيحة، وهي بذلك تشير إلى الطريقة الاقتصادية التي يتم بها إنجاز الأعمال والنشاطات واستغلال الموارد المتاحة.

كما تعني "الحصول على أكبر كمية من المخرجات (النتائج) نضير استخدام أقل كمية أو أقل تكلفة الموارد والوسائل)، بعبارة أخرى إبقاء التكاليف في حدودها الدنيا والنتائج في حدودها القصوى، لذلك فالكفاءة مفهوم يربط بين المخرجات والمدخلات فكلما كانت المخرجات أكبر من المدخلات تم الحكم على المنظمة بأنها ذات كفاءة.

وهناك من يرى أن مفهوم الكفاءة يقتصر فقط على استخدام الموارد الإنتاجية البشرية والفنية والرأسمالية والأولية المتاحة للمؤسسة، حيث أن مفهوم الكفاءة مرتبط بعنصر التكلفة والعلاقة بين مدخلات ومخرجات العملية التصنيعية أو الإنتاجية، حيث أن الكفاءة تعني مدى توفير الموارد المادية والبشرية عند القيام بالعمليات والنشاطات اللازمة لتحقيق الأهداف مقارنة بالمخرجات أو النتائج التي تحققها.

فالكفاءة نسبية، وقد ترتفع أو تنخفض، ولذا تقاس بنسبة المخرجات إلى المدخلات أو نسبة المنفعة إلى التكلفة بما في ذلك التكلفة المباشرة وغير المباشرة، وتتأثر الكفاءة أيضا بعامل الزمن، فقد تحظى المنظمة بنسبة من الكفاية على الأمد القصير لتحقيق نسبة كفاية أكبر على الأمد البعيد أو العكس، فقد تركز المنظمة على تحقيق الكفاية على الأمد القريب و تتجاهل عن قصد أو غير قصد عامل الكفاية على الأمد البعيد. [1]

[1] الصالح جيلح، **أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص130.

2- الفعالية

إن الفعالية تتعلق بالسبل الكفيلة باستخدام الموارد البشرية والمادية والمالية والمعلوماتية استخداما قادرا على تحقيق الأهداف والتكيف والنمو والتطور.

وهي قدرة الوحدة على تعزيز العلاقة بينها وبين المحيط التي تنتمي إليها.

وتعني الفعالية فعل الأشياء الصحيحة "وهي تهتم بنجاح المنظمة في تحقيق غاياتها على المدى البعيد، وهي ترتبط بتحقيق مصلحة كافة الأطراف ذات العلاقة بالمنظمة، بحيث توضع الأهداف الصحيحة والمناسبة لتحقيق وإشباع حاجات كل طرف.

وتعرف الفعالية ببساطة على أنها " القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة وذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك يرى Katz & Kahn أن الفعالية يمكن تعريفها و فهمها من خلال العديد من الأبعاد والجوانب فالفعالية تعلي تعظيم معدل العائد على الاستثمار بكافة الطرق، كما أنها تعنى تعظيم عوائد الأفراد و الإسهام في رفع كفاءة المؤسسة ككل، و الفعالية تشير أيضا إلى القدرة على البقاء و الاستمرار و التحكم في المحيط.[1]

3- الإنتاجية

إن مفهوم الإنتاجية يستخدم في كل أنواع المنظمات الربحية وغير الربحية، الإنتاجية والخدمية حيث للإنتاجية تعاريف متعددة يمكن تجميعها في ثلاث مجموعات أساسية هي:

1- الإنتاجية هي كفاءة استخدام الموارد، أي استخدام الموارد من قوى بشرية معدات، مواد، رأسمال وغيرها لتحقيق المخرجات والمتمثلة في المنتجات والخدمات.

2- الإنتاجية هي نسبة المخرجات إلى مدخلات، أي تمثل العلاقة بين الموارد (المدخلات) المستخدمة في العملية الإنتاجية أي أنها مؤشر يعبر عن مدى حسن استخدام الموارد النادرة في الإنتاج قصد تحويله إلى سلع وخدمات.

3- الإنتاجية تشمل الكفاءة والفعالية معا، الإنتاجية ترتبط بين الفعالية للوصول إلى الأهداف والكفاءة في حسن استخدام الموارد وعناصر الإنتاج المتاحة بغية بلوغ هذه الأهداف.

[1] بشرى عبد الحمزة عباس، **أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 3، 2008، ص 125.

كما يؤكد الكثير من الباحثين على أن الإنتاجية تعلي في مضمونها الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج من العمل و رأس المال حيث يعرفها Richman & Farmer بأنها الاستغلال الكفء للموارد من قوى بشرية و معدات، و مواد خام، و رأس مال، و هي تتضمن الحصول على أعظم و أفضل مخرجات من هذه المدخلات.[1]

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء

هناك العديد من العوامل المؤثرة في أداء المؤسسة قد يكمن البعض منها في داخلها والبعض الآخر يكمن في خارجها ومن تلك العوامل ما يكون ضمن نطاق سيطرة الإدارة ومنها ما هو خارج نطاق السيطرة، ومن أهم العوامل:

1- الحجم

يعتبر الحجم والتكنولوجيا من بين المحددات المهمة المؤثرة في المؤسسة، وأن حجم المؤسسة هو انعكاس لحجم الموارد المتاحة لها، يمكن للمؤسسات الكبيرة الحجم أن تحقق إنتاجا أكبر، ونسب ربحية أعلى، كونها تمتلك طاقة إنتاجية أكبر تزيد من قدرتها على توليد مبيعات أعلى، أي أن هناك علاقة إيجابية بين حجم المنشأة وربحيتها، خصوصا وأن المؤسسات الكبيرة تمتلك استقرارا أكبر يزيد من قدرتها على البقاء ودفع مقسوم أرباح ثابت للمساهمين، وبالتالي فإن أسعار أسهمها تكون أعلى، أما بالنسبة للتكنولوجيا فهي تحدد الطريقة التي تستخدمها المؤسسة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، فالتكنولوجيا تؤثر في إنتاجية المنشأة، حيث كلما ارتفعت كلما تطلب ذلك استثمار أكبر لرأسمال المنشاة، وكلما ازدادت الكفاءة في تحويل المدخلات إلى مخرجات فإن هذا سيقلل من الكلف ويزيد من الربحية.[2]

2- العوامل البيئية

إن العوامل البيئية المؤثرة في الأداء هي عديدة ، ومن بينها القطاع التي تعمل المؤسسة في إطاره ، والذي بدوره يعتمد على متغيرين هما المبيعات والتركز ، حيث يشير مقدار المبيعات إلى طبيعة ومستوى النشاط الاقتصادي داخل القطاع، وهو أيضا انعكاس لمستوى النجاح فيه، فكلما ارتفع مقدار المبيعات كلما ارتفع أيضا مستوى الربحية للمؤسسة ، الذي يؤدي بدوره إلى ارتفاع أسعار الأسهم، أما التركز فيعتمد على المنافسة القطاعية، حيث تعكس هذه المنافسة درجة اعتمادية المنشأة داخل القطاع على التغيرات البيئية، أي أن المؤسسات ذات المنافسة القطاعية الضعيفة يفترض أنها تكون

[1] عبد الرحمن بن عنتر، **نحو تحسين الإنتاجية وتدعيم القدرة التنافسية**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 6.

[2] ويوسف فوزية، **العوامل المؤثرة في أداء البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية دراسة مقارنة بين البنك الخاص société général والبنك العام CNEP**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص دراسات مالية ومحاسبية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009، ص 57.

أقل تأثرا بالتغيرات البيئية وأكثر انسجاما مع بعضها، إضافة إلى أن درجة التركز تعتمد على سلوك أو أداء أعضاء المؤسسة، من حيث كيفية أو وضع أو صياغة الإعلان، تحقيق الإبداع .... ، مما يؤثر في أداء المؤسسة.

بشكل عام فإن التأثير في العوامل البيئية يمكن أن يؤثر في أداء المؤسسة، من خلال إحداث التغيير في تشكيل مجلس إدارة المؤسسة، لذلك يكون الأداء بمثابة انعكاس لنشاط المؤسسة ، ومجلس الإدارة هو الآلية التي بواسطتها تستجيب المؤسسات إلى التغيرات البيئية.[1]

3- التعويض الإداري

قد سعت عدة دراسات لإيجاد العلاقة بين ما تدفعه الإدارة للعاملين وبين أداء المؤسسة ، وقد توصلت إلى أن أداء المؤسسة يعتمد على جهود العاملين، فالتعويض يرتبط إلى حد ما بالإنتاجية، وأن حجم المؤسسة الذي يقاس بمقدار مبيعاتها بعد العامل الحاسم والمؤثر في مقدار التعويض المدفوع للعاملين، مما يؤدي إلى الزيادة في إنتاجية المؤسسة، وبالتالي ارتفاع مستوى أدائها.[2]

4- طبيعة الإدارة

مع ظهور المؤسسات الكبيرة و توسع الملكية العامة على نطاق كبير، أصبحت الوظيفة الإدارية منفصلة عن الملكية بشكل كبير، ومن خلال دراسة المؤسسات التي تسيطر عليها الإدارة مقابل تلك التي يسيطر عليها المالكون، فقد تبين أن مجموعة المؤسسات التي يسيطر عليها المالكون قد تفوقت في أدائها على تلك التي تسيطر عليها الإدارة، حيث وجد أن المؤسسات التي يسيطر عليها المالك تحقق عائد على الاستثمار أعلى، وأن تخصيص الموارد فيها يكون بكفاءة أعلى من تلك التي يسيطر عليها الإدارة، بسبب كون المديرين أقل استعدادا للمخاطرة من المالكين.[3]

5- النجاح الإداري

ويقصد بهذا العامل العلاقة التي تربط بين الأفراد داخل المؤسسة، لأنه وكما هو واضح إن المؤسسة مكونة من عدة أقسام، كل قسم يختص بأداء عمل معين، وبالتالي فإنه من الطبيعي أن تربط بين أعضاء كل قسم علاقة وثيقة، هذه العلاقة من المحتمل أن يكون لها تأثير على أداء المؤسسة.[4]

---

[1] المرجع نفسه، ص 57.

[2] جابر دهيمي، مرجع سبق ذكره، ص 173.

[3] مختاري الضاوية، **"دور لوحات القيادة في إدارة وقياس الأداء بالمؤسسات الاقتصادية –دراسة حالة مديرية الصيانة بالأغواط–"**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013، ص 142

[4] المرجع نفسه، ص 143.

المبحث الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء البنكي

تلعب وسائل الدفع الالكتروني دورا واسعا في تحسين أداء البنوك، وسيتم في هذا المبحث التطرق الى أهمية وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء، والعلاقة بينهما، بالإضافة إلى دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات.

المطلب الأول: أهمية وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء

إن توظيف وسائل الدفع الالكترونية في المصارف كان له دور فعال في تحسين الخدمة المصرفية من خلال التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية، فمن خلال تتبع أسس هذه الأخيرة من خصائص و قنوات جد أنها تحمل في طياتها العديد من المزايا التي تساهم في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن وبالتالي أداء البنك، ويمكن توضيح ذلك من خلال العناصر التالية:[1]

أولا: السرعة

تعتبر سمة السرعة في تقديم الخدمة عنصر مهم جدا بالنسبة للمتعاملين، ويساعد على الحفاظ عليهم، فالخدمات المصرفية عن بعد ساعدت بصورة واسعة في التحقيق ذلك من خلال تعدد قنوات عرض الخدمة، فالعميل أصبح بإمكانه معرفة كل العمليات التي جرت على رصيده في دقائق معدودة ومن مكانه، كذلك عملية التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب آخر أصبحت تتم في طرف ثواني؛

ثانيا: القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت

يتيح استخدام وسائل الدفع الالكترونية من قبل المصرف والزبائن إلى خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المصرف الرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنيب الزبون مشقة الانتقال من مكان إلى آخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار؛

ثالثا: تقديم الخدمات الحرة

بواسطة وسائل الدفع الالكترونية يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمصرف، وعلى سبيل المثال اللجوء إلى الانترنت والدخول إلى موقع المصرف والبحث عن استفسارات، أو طلب خدمة معينة؛

[1] ديدوش هاجرة، حريري عبد لغني، **دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – المديرية الجهوية بالشلف**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 26، 2021، ص ص 107- 108.

رابعا: تعزيز العلاقة مع العملاء

لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت لتعزيز علاقتها مع العملاء المحتملين، أو لزيادة رضا العملاء الحاليين ، لهذا نرى أن اعتماد المعاملات المصرفية عبر شبكة الانترنت يسمح للمؤسسات المالية بتعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع؛

خامسا: تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن

يفضل الوسائل الرقمية يمكن للمصرف متابعة زبائنه عن بعد من أجل معرفة أرائهم حول خدماته، وهذا يكون عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني، أو عبر الهاتف ... إلخ، وكل هذا لتشعر الزبون أنه محل اهتمامه، وبالتالي كسب رضاه عنه؛

المطلب الثاني: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بتطوير الأداء البنكي

يعتبر الأداء المتميز للبنوك أحد أهم العوامل اللازم لنجاحها على الصعيد الداخلي والخارجي لتحقيق التنمية المستدامة، وحتى يتم التميز في الأداء وتحسينه لابد من التحسين والتطوير في الخدمات البنكية، وتوفير الوسائل التي تمكن من العمل بشكل مرض وتقديم الخدمات، ومع ظهور وسائل الدفع الالكتروني والاعتماد على استخدامها سوف يؤدي ذلك إلى تحسين أداء الخدمات البنكية بالاعتماد على نظم الكترونية تمكن من تقديم الخدمة بشكل أفضل، ويمكن توضيح علاقة تبني وسائل الدفع الإلكتروني بتحسين أداء البنك من خلال الأبعاد الخمسة التالية:[1]

أولا: فتح أسواق جديدة محلية ودولية

من شأن اعتماد وسائل الدفع الالكتروني أن يبعث التحديد في البنوك ويفتح أسواق جديدة محلية ودولية فضلا عن الزيادة في الحصة السوقية من خلال قنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بتأمين الخدمات للمستهلكين عبر جغرافية أوسع، وبالتالي التغلب على الأسواق جغرافيا، فكلما اعتمد البنك على توفير وسائل الدفع الالكتروني سيكون قادرا على كسر الحواجز الزمانية والمكانية، وبالتالي سيكون قادرا على غزو الأسواق وهذا للحفاظ على عملائه بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية وهو ما من شأنه التأثير على أدائه.

[1] هارون العشي، فايزة بوراس، **وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 03، ، 2018، ص 181.

ثانيا: تخفيض التكاليف:

إن أداء البنوك لخدماتها البنكية من خلال شبكة الانترنيت أدى إلى تخفيض تكلفة الخدمة البنكية، كون انخفاض التكلفة سمة من سمات الخدمات الالكترونية، إضافة لعدم الحاجة إلى البنية التحتية للاستثمار والحد من العوائق اللوجستية وكذا انخفاض التكاليف التشغيلية، مما يرفع من أداء البنوك المقدمة لخدمات الدفع الالكتروني.

ثالثا: تحسين طرق إدارة العلاقة مع العملاء

وذلك لكون الخدمة الالكترونية تميزها الدقة في الأداء، وتمكن العملاء من الحصول على المعلومات في الوقت الحقيقي من مواقعهم البعيدة في أي وقت ومكان، وبالتالي فإنه من المفروض أن تودي إلى تحسين العلاقات مع عملاء البنك خاصة في ظل عدم انتقال العميل إلى البنك وتجنب طوابير الانتظار.

إضافة إلى المزايا العديدة التي يحققها استعمال وسائل الدفع الالكتروني خاصة فيما يتعلق ب:

- توفير الوقت والجهد للعميل وتوفير الخدمة على مدار 24 ساعة بما فيها أيام العطل الرسمية.
- تحقيق الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع.
- سهولة إجراء العمليات المالية دون الحاجة إلى الذهاب للبنك.

رابعا: توسيع مجموعة الخدمات المقدمة

فمن خلال استخدام الصيرفة الالكترونية يستطيع البنك التوسع في الخدمات البنكية التي يقدمها، ويظهر ذلك من خلال مختلف أنواع وسائل الدفع الالكتروني من نقود الكترونية ائمانية متنوعة وعمليات تحويل مالي وغيرها من الخدمات التي تتوفر الكترونيا للعميل، وتمكنه من سداد لمختلف مشترياته من السلع والخدمات التي يحصل عليها.

المطلب الثالث: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات

تتمثل الجودة في ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة البنكية المقدمة إليهم بوسائل تكنولوجية مع إدراكهم للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة وتتضمن خمسة أبعاد وهي:

- الكفاءة: وهي القدرة على الدخول إلى الموقع وسهولة الاستخدام وطلب الخدمة والحصول على المعلومات المرتبطة بالخدمة.
- الاعتمادية: وهي القدرة على تقديم الخدمة الموعود بها بالدقة والثقة.

- السرية: وذلك من خلال المحافظة على المعلومات الخاصة بالعملاء.
- الاستجابة: وهي القدرة على التفاعل مع العملاء والإجابة عن الأسئلة المتعلقة بتسهيل استعمال وسائل الدفع الالكترونية.
- الاتصال: وذلك بإبقاء الزبائن على اتصال بلغة يفهمونها وتوفير كافة المعلومات والإصغاء لهم وتوفير نظام اتصال تفاعلي بين الطرفين.

فمن خلال هذه الأبعاد والتي يمكن توفيرها من خلال الخدمات الالكترونية بصفة عامة ووسائل الدفع الالكترونية بصفة خاصة، يمكن تحقيق رضا العميل والشعور بالمصداقية تجاه البنك، إضافة إلى رغبة العميل في المحافظة على العلاقة القائمة بينه وبين البنك.[1]

[1] هارون العشي، فايوة بوراس، مرجع سبق ذكره، ص 181.

خلاصة الفصل الثاني

تم التطرق من خلال هذا الفصل لتحسين الأداء وعلاقته بوسائل الدفع الالكتروني، حيث في البداية تطرقنا إلى توضيح مفهوم الأداء الذي يعتبر تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى آخر القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة، كما أن الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، ويعكس كل الوسائل اللازمة لتحقيقها، كما تم التطرق إلى الأداء البنكي وانواعه، والمفاهيم المرتبطة به والعوامل الوثرة عليه، على اعتبار أنه المحدد الرئيسي لقدرة المؤسسة على تحقيق استراتيجيتها وبلوغ أهدافها.

كما تم توضيح دو وسائل الدفع الالكتروني في تحسبن الأداء، حيث تؤثر فيه بمجموعة من الاليات، والمزايا التي تضيفها، بالإضافة إلى أهم ركائز العلاقة بينهما، واخيرا دور وسائل الدفع في تحسين جودة الخدمات.

حيث من خلال ما سبق فإن وسائل الدفع الالكتروني أضافت لمسة إيجابية على تحسين الأداء، وساهمت بشكل كبير في تطويره على مستوى المؤسسات والبنوك.

الفصل الثالث:

الدراسة الميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف

تمهيد

بعد الدراسة النظرية لموضوعي وسائل الدفع الالكتروني وتحسسن الأداء وعرض كل المفاهيم المتعلقة بهما في الفصلين السابقين، سيتم في هذا الفصل عرض ومناقشة الجوانب التطبيقية لهذه الدراسة بإسقاط ذلك على أرض الواقع من خلال دراسة بنكين بولاية الطارف، على اعتبار أن وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية ما زالت في مهدها وغير معممة بصفة كبيرة، لهذا تم اعتماد أسلوب التحري المباشر لاختبار مجموعة من الفرضيات المرتبطة بهذا الموضوع، عن طريق التقرب المباشر من إطارات وموظفي المؤسسة، وسبر آرائهم حول مختلف أبعاد هذا الموضوع، وذلك انطلاقا من المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وكذلك بعض الأدوات الكيفية والكمية المتمثلة في الاستبيان والاختبار الإحصائي، ومن ثم محاولة تفسير النتائج والوصول إلى الإلمام بكل جوانب الموضوع والتعرف أكثر على أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء.

وقد تم تقسيم هذا الفصل التطبيقي إلى ثلاثة مباحث أساسية وفقا للخطة التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الثاني: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول: منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق لأهم الأدوات التي تم استخدامها في البحث، والتعرف على خصائص مجتمع الدراسة.

المطلب الأول: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية

أولا: أدوات الدراسة المستخدمة

لقد تطلبت عملية إنجاز الدراسة الميدانية توفر مجموعة من الأدوات البحثية لجمع البيانات والمعلومات المطلوبة وتتمثل الأدوات المستخدمة في الدراسة في:

1- الوثائق الداخلية للبنك: تم استخدام مختلف الوثائق الداخلية المعمول بها في البنك والتي لها علاقة بالنشاط الكتروني في الدراسة والتحليل ومن بين هذه الوثائق: التقارير السنوية، المطويات، المنشورات...الخ.

2- الاستبيان: وهو عبارة عن استمارة بها مجموعة من الأسئلة المكتوبة ذات إجابات محددة (يتم اختيار ها من طرف المبحوث من ضمن قائمة الإجابات المقترحة عليه) سلمت للمبحوثين ليجيبوا عليها وإعادتها، وقد روعي في تصميم الاستبيانين أمرين أساسيين هما:

3- الملاحظة: خلال فترة التربص تم تسجيل عدة ملاحظات عن نشاط البنك مثل كثافة النشاط، معاملة الموظفين للزبائن، وسلوك العملاء تجاه خدمات البنك.

وهذا فضلا عن استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع معظم أفراد عينة الدراسة بهدف توضيح فقرات الاستبيان، لضمان الإجابة الدقيقة عن الأسئلة الواردة فيه، وكذلك للتأكد من عدم ترك الإجابة عن أي سؤال يمكن أن يؤثر على قبول الاستبيانات للتحليل الإحصائي.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

بعد جمع الاستبيان الموزع على الزبائن في البنوك، تم تفريغ محتوى الإستبانة في البرنامج الإحصائي المعروف باسم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية Spss الذي يستعمل بكثرة في إجراء التحليلات الإحصائية بكافة أشكالها، مما يساعد في فهم وتحليل المعلومات اللازمة لأجل إتخاد القرارات الرشيدة وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية: التكرارات، النسب المئوية، الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي (لعرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة ومن ثم

بيان درجة تشتت القيم عن وسطها الحسابي)، الفا كرومباخ لدراسة ثبات الاستبانة ومدى صلاحيتها للدراسة، الانحدار الخطي البسيط لمعرفة أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

أولا– مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة هو جميع العناصر ومفردات الدراسة، ويتكون مجتمع الدراسة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بولاية الطارف، وفيما يلي نبذة عن مختلف مفردات الدراسة:

1– بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية الجزائرية، حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته للقطاع العمومي، أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب المرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 وذلك بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، وقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف.

تحول بنك BADR في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دينار جزائري للسهم الواحد، لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أفريل 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك BADR كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري.

- **وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR**

تماشيا مع القوانين والقواعد السارية في مجال النشاط المصرفي فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالوظائف التالية:

– تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها؛

– تطوير شبكته ومعاملاته النقدية باستحداث بطاقة القرض؛

– تنمية الموارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار.

- **أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR**

– تنويع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية

- تحسين نوعية الخدمات
- الحصول على أكبر حصة من السوق
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر

2- البنك الوطني الجزائري BNA

البنك الوطني الجزائري BNA هو أول بنك تجاري وطني تم إنشاؤه في الجزائر المستقلة، بموجب المرسوم 178/66 المؤرخ في 13 جوان 1966 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد ضم جميع البنوك الأجنبية التي كانت سائدة وذات الأنظمة المشابهة له وذلك في تواريخ مختلفة بعد تأميم النظام البنكي الجزائري. وقد أوكلت له مهام القيام بجمع الودائع ومنح القروض قصيرة الأجل، وتبعا لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري فقد تكفل بنك BNA بمنح القروض للقطاع الفلاحي والتجمعات المهنية للاستيراد، والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص.

وفي سنة 1988 وفي إطار الإصلاحات التي فرضها القانون 01/88 المتضمن قانون المؤسسات العمومية الاقتصادية المنظمة، أصبح بنك BNA مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة ذات أسهم، وأصبح رأسماله يقدر بمليار دينار جزائري مقسم إلى ألف سهم قيمة كل سهم تقدر ب مليون دينار جزائري.

وبعدها توسع البنك واتسعت فروعه حيث أصبح البنك يقوم بنشاطات عديدة لكونه بنك للوديعة وأيضا يقوم بعمليات التبادل والقروض في إطار تشريعات وأنظمة منصوص عليها، كذلك يقوم باستقبال ودائع ورؤوس أموال مقدمة من طرف الأفراد، ويبلغ رأسماله حاليا 14 مليار و600 مليون دينار جزائري.

- **مهام البنك الوطني الجزائري BNA**

يقوم البنك بنشاطات متعددة تتمثل في:

- استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص؛
- استقبال عمليات الدفع التي تتم نقدا أو عن طريق الشيك والمتعلقة بعمليات التوطيد والتحصيل وجميع العمليات البنكية؛
- منح قروض بمختلف أشكالها سواء كانت قروض أو تسبيقات بدون ضمانات وذلك من أجل تحقيق نشاطات معينة؛
- توزيع رؤوس الأموال للأفراد ومراقبة استعمالها؛
- التمويل بشتى طرق عمليات التجارة الخارجية؛
- الوساطة في عمليات الشراء والبيع وكذلك الأوراق العامة كالأسهم والسندات وخصوصا القيم المنقولة.

- **أهداف البنك الوطني الجزائري BNA**

لبنك BNA جملة من الأهداف أهمها ما يلي:

- محاولة التوسع بفتح المزيد من الوكالات في كل ولايات الوطن؛
- إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ظل الإصلاحات النقدية؛
- احتلال مكانة استراتيجية ضمن الجهاز المصرفي الجزائري؛
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة كمنح القروض وجذب الودائع؛
- لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية.

ثانيا– عينة الدراسة

تم الاعتماد على أسلوب العينة بدلا عن أسلوب الحصر الشامل وذلك لعدة أسباب أبرزها:

–كبر وضخامة مجتمع الدراسة وبالتالي استحالة اختبار جميع أفراد مجتمع الدراسة؛

–صعوبة الحصول على إطار شامل لمفردات الدراسة نظرا لظروف أمنية وسرية خاصة بكل مصرف؛

–ضغوطات الوقت والجهد والإمكانات المتوافرة.

لذلك فقد تم اختيار عينة عشوائية شملت وكالتين بنكيتين هما بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، حيث تم توزيع 40 استبيانا ، وفقا للجدول التالي:

الجدول رقم 03–01: توزيع الاستبيانات حسب البنوك

البنك	بنك الفلاحة والتنمية الريفية	البنك الوطني الجزائري
عدد الاستمارات	17	23

ولتحقيق أهداف الدراسة والحصول على المعلومات المناسبة، تم التوجه بالاستبيان إلى فئة العملاء الذين يكونون الطرف الأساسي الذي يستطيع الحكم فيما إذا كانت وسائل الدفع الالكترونية المطبقة من قبل المصرف تلبي رغباتهم ويحقق تطلعاتهم وبالتالي ينعكس في تحسين أداء المصرف أم لا.

المطلب الثالث: نموذج الدراسة الميدانية

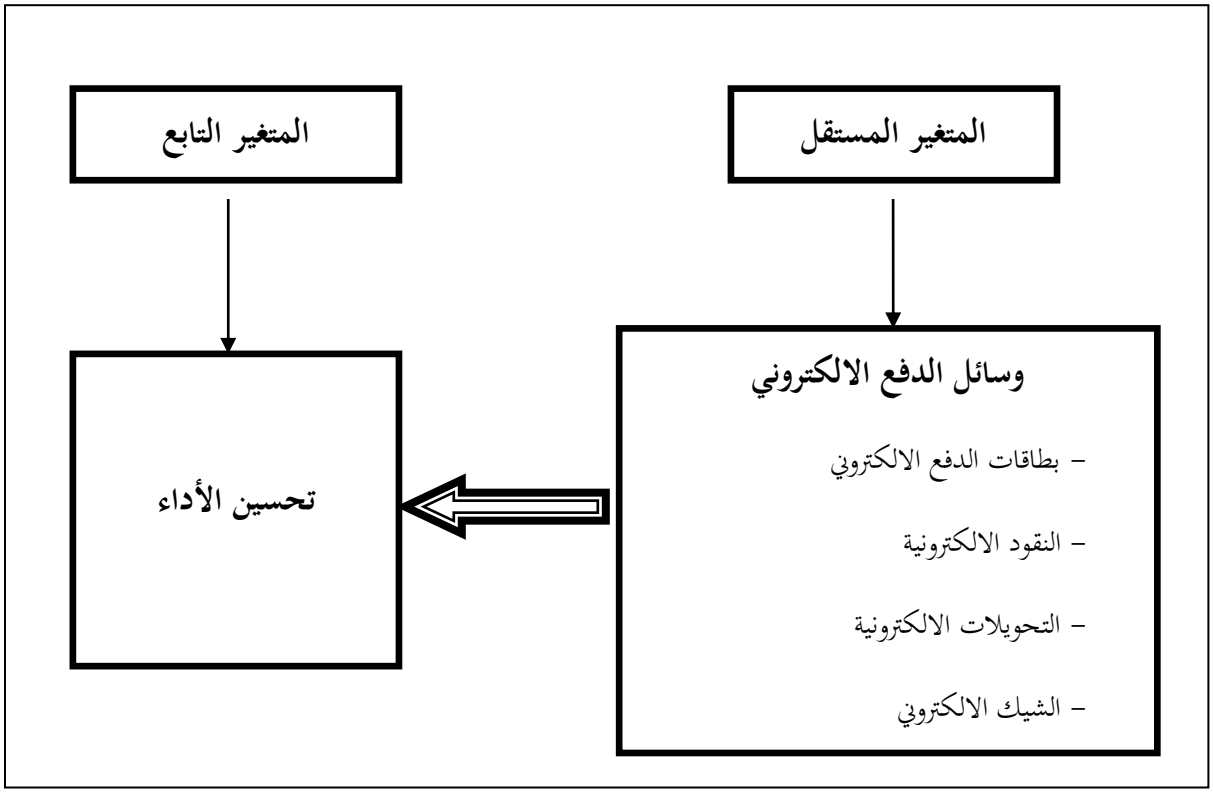
أولا: نموذج الدراســة

لتحقيق أغراض الدراسة تطلب بناء نموذج افتراضي مقترح لبيان وتوضيح العلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية تحسين الأداء، والشكل أدناه يوضح ذلك والذي اشتمل على نوعين من المتغيرات هما :

1- المتغير المستقل: وسائل الدفع الالكترونية

2- المتغير التابع: ويتمثل في تحسين الأداء

شكل 03-02: نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين

ثانيا: وصف أداة النموذج (الاستبيان)

تم تصميم الاستبيان عن طريق تقسيم الأسئلة إلى ثلاث أجزاء كالتالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية الخاصة بالزبون (الفقرات 1-6) حول الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة، مدة التعامل مع البنك .

الجزء الثاني: يتضمن مجموعة من الأسئلة حول وسائل الدفع الالكترونية الموجودة في البنوك

الجزء الثالث: ينقسم إلى محورين

- المحور الأول: شمل هذا المحور مختلف الفقرات الخاصة بقياس أبعاد وسائل الدفع الالكترونية المطبقة في البنوك (**المتغير المستقل**) والمقدرة بـ (16) فقرة، حسب الجدول أدناه:

جدول رقم 03-02: توزيع فقرات المحور الأول

البعد	عدد فقرات البعد	الرموز في متن الدراسة
بطاقات الدفع الالكتروني	04	X1-X4
النقود الالكترونية	04	X5-X8
التحويلات الالكترونية	04	X9-X12
الشيك الالكتروني	04	X13-X16
وسائل الدفع الالكتروني	16	X1-X16

المصدر: من اعداد الطالبتين

المحور الثاني: شمل هذا الجزء مختلف الفقرات الخاصة بقياس فقرات تحسين الأداء للبنوك (**المتغير التابع**)، والمقدرة بـ (08) فقرات، والموضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 03-03: توزيع فقرات تحسين الأداء

البعد	عدد فقرات البعد	الرموز في متن الدراسة
تحسين أداء البنوك	12	Y1-Y08

وقد تم استخدام **مقياس ليكارت** لقياس استجابات المبحوثين لفقرات الاستبيان، من خلال تحديد درجة موافقته أو درجة عدم موافقته على خيارات محددة، يعتمد غالبا هذا المقياس على خمس خيارات كالتالي:

الجدول رقم 03-04: درجات مقياس ليكارت

أتفق تماما	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق تماما
5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الطالبتين

أما فيما يخص الحدود المعتمد عليها في التعليق على المتوسط الحسابي للمتغيرات فقد تم تحديد ثلاث مستويات: ضعيف، متوسط، قوي.

وذلك بناءا على المعادلة التالية: طول الفئة = (الحد الأعلى-الحد الأدنى)/ عدد المستويات

$1.33 = 3/(1-5)$

وبذلك تكون المستويات كالتالي:

- من 1 إلى 2.33 ضعيف،
- من 2.34 إلى 3.66 متوسط،
- من 3.67 إلى 5 قوي.

الجدول رقم03-05: درجة أهمية المقياس

درجة الموافقة	منخفضة	متوسطة	مرتفعة
قيمة الوسط	1-2.33	2.34-3.66	أكثر من 3.67

المصدر: من اعداد الطالبتين

ثالثا: قياس ثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أنه يعطي نفس النتائج في حالة تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وهذا ما يعني أن تكون النتائج التي يعطيها الاستبيان متقاربة إذا تم تكراره على عينة الدراسة.

ولغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة والاتساق الداخلي لفقرات النموذج، أُستخدم معامل ألفا كرونباخ (Alpha cronbach) الذي يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات النموذج، وقد كانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم: 03-06 معامل ثبات أداة الدراسة ألفا كرونباخ

متغيرات الدراسة	الفقرات	معامل ارتباط ألفا كرونباخ
أبعاد وسائل الدفع الالكتروني	16	0.87
تحسين الأداء	08	0.78
معامل الفا كرونباخ الكلي	24	0.89

المصدر: من اعداد الطالبتين

يوضح الجدول أعلاه معاملات الثبات (Alpha cronbach) لمحاور الاستبيان، حيث بلغت قيمة أبعاد المتغير المستقل قيمة كلية 0.87 لهذا المتغير، بينما بلغت معاملات الثبات ألفا كرونباخ للمتغير التابع 0.78 وهي معاملات مقبولة وتدل على وجود درجة مقبولة من الثبات لجميع متغيرات الدراسة، في حين بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ

الكلي للاستبيان 0.89 وهي قيمة كبيرة وأعلى من معامل القبول 0.60، وهذا ما يدل على صلاحية أداة الدراسة وثبات محاورها وقوة تماسكها الداخلي.

المبحث الثاني: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها

يعالج هذا المبحث وصف متغيرات الدراسة المتمثلة في كل من البيانات الشخصية، وفقرات المتغيرين المستقل والتابع، بالإضافة إلى تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لقياس الأثر بين المتغيرات ومناقشة الفرضيات للدراسة الميدانية

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لأفراد العينة.

1- الجنس: يوضح الجدول الموالي توزيع العينة حسب الجنس

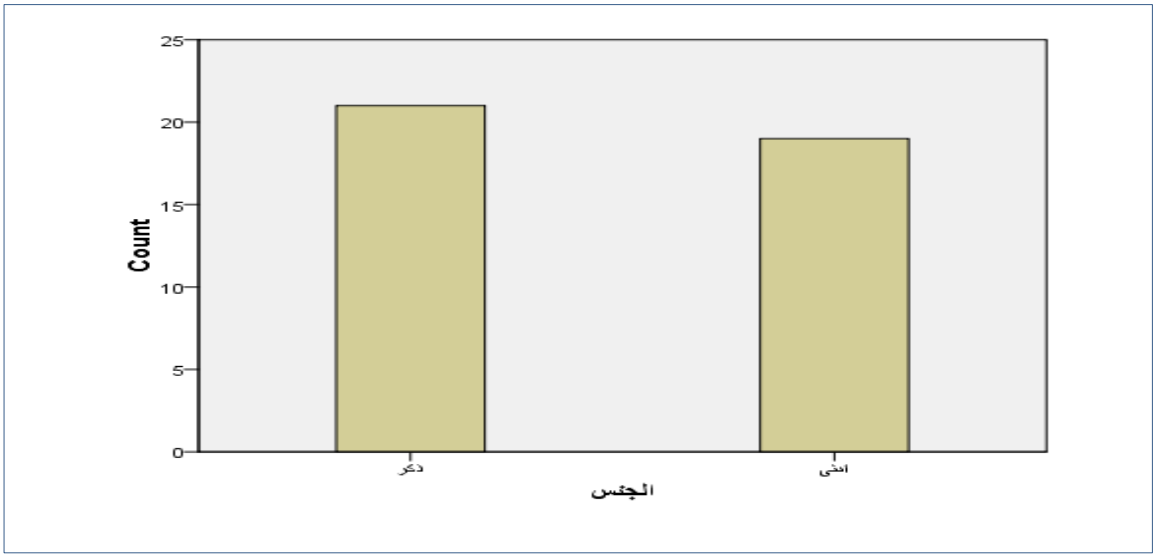
الجدول رقم 03-07: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة %
ذكر	21	52.5
انثى	19	47.5
المجموع	40	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03-02: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين إن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور بنسبة (52.5%) مقابل (47.5%) لفئة الإناث.

2- **السن:** يوضح الجدول الموالي توزيع العينة حسب السن:

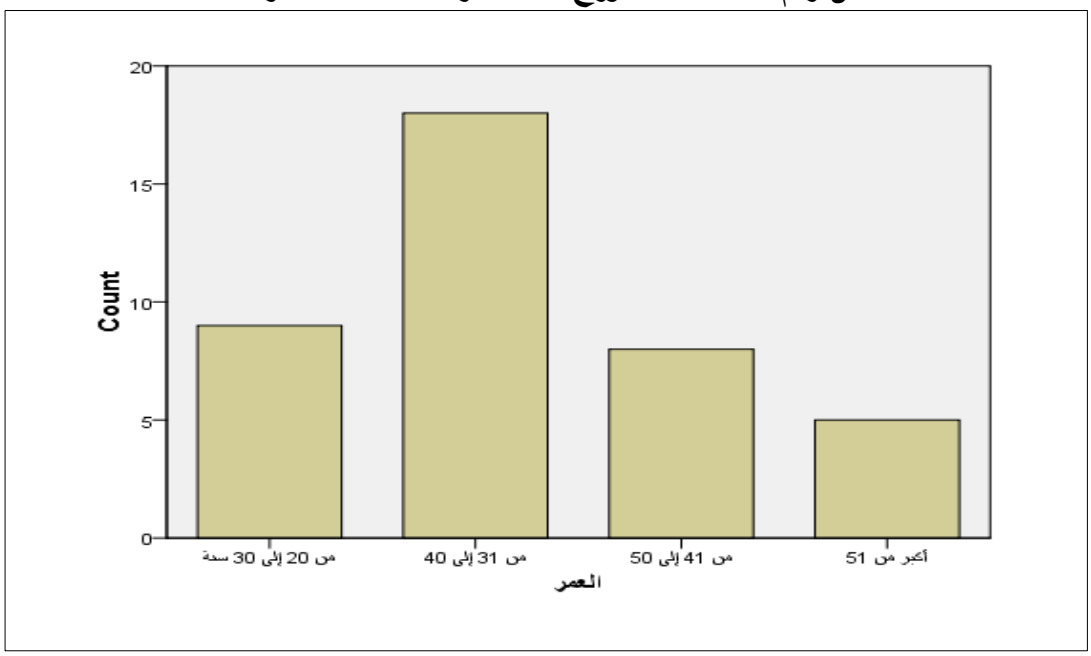
الجدول رقم 03-08 : توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الفئة	التكرارات	النسبة %
من 20 إلى 30 سنة	9	22.5
من 31 إلى 40 سنة	18	45
من 41 إلى 50 سنة	8	20
أكبر من 51 سنة	5	12.5
المجموع	40	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03- 03: توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين إن أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى فئة (31-41 سنة) بنسبة (45%)، فيما حلت الفئة العمرية (20-30 سنة) ثانية بنسبة (22.5%)، تليها الفئة العمرية (41-50 سنة) بنسبة (20%)، أما الفئة الأخيرة فهي (51 سنة فما فوق) بنسبة (12.5%).

ويلاحظ أن الفئة العمرية الأكبر التي تتعامل معها البنوك (عينة الدراسة) هي فئة الشباب.

3- المستوى التعليمي: يوضح الجدول الموالي توزيع العينة حسب مستوى التعليمي.

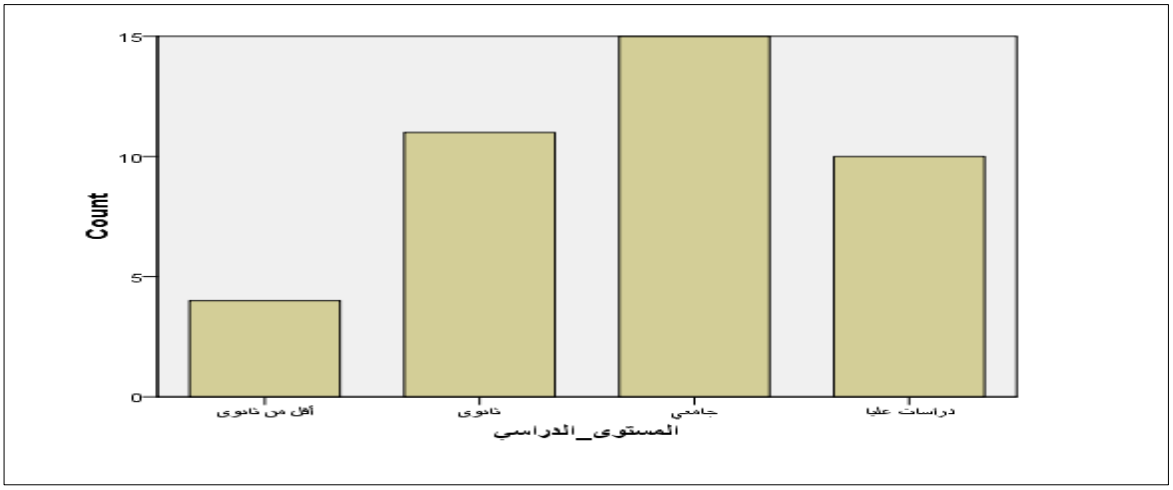
الجدول رقم 03-09: توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة %
أقل من ثانوي	4	10
ثانوي	11	27.5
جامعي	15	37.5
دراسات عليا	10	25
المجموع	40	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03-04: توزيع العينة المدروسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن مستوى التعليم الجامعي يأتي في المقدمة بنسبة 37.5 % وبعدها المستوى الثانوي ثم الدراسات العليا وفي الأخير أقل من ثانوي، وهذا منطقي يتماش مع الفئات العمرية التي يتعامل معها البنك، والهدف من معرفة المستوى التعليمي للزبون هو معرفة درجة الوعي لدى الفئة التي يتعامل معها البنكين.

4- حسب الوظيفة: يوضح الجدول الموالي توزيع زبائن حسب الوظيفة

الجدول رقم03- 10: توزيع العينة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة %
موظف حكومي	20	50
موظف في القطاع الخاص	16	40
طالب	2	5
بطال	2	5
المجموع	40	100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر من خلال الشكل التالي:

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين إن أفراد عينة الدراسة هم موظفون لدى القطاع الحكومي بنسبة (50%)، يليهم الموظفون لدى القطاع الخاص بنسبة (40%)، ثم الأشخاص العاطلين عن العمل والطلبة بنفس النسبة (5%) لكل منهما.

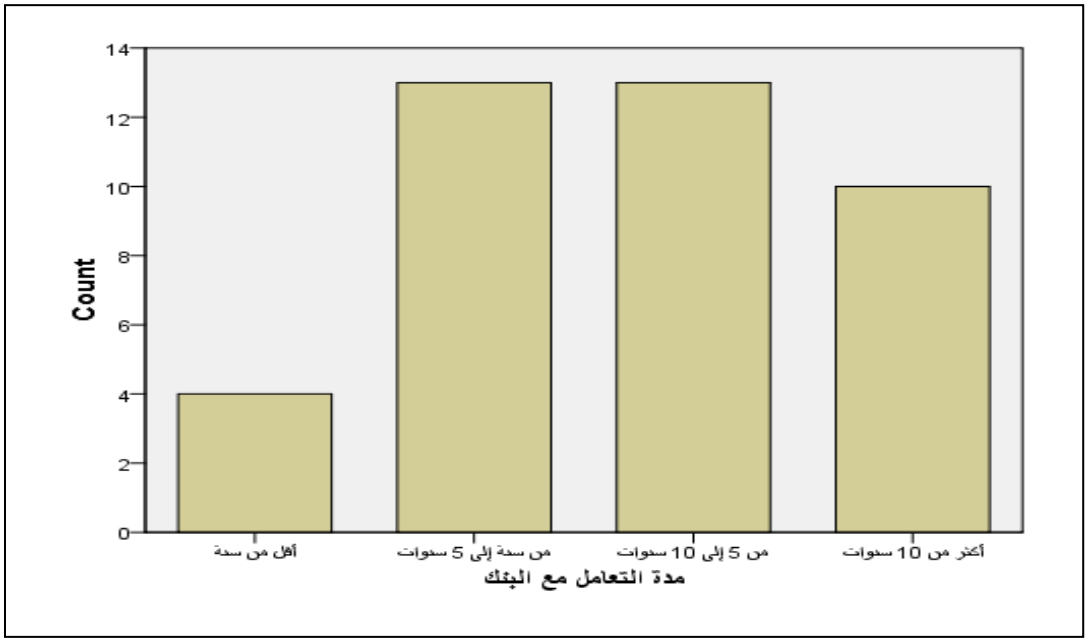
5- مدة التعامل مع البنك: يوضح الجدول الموالي مدة تعامل العملاء مع البنك

الجدول رقم 03-11: توزيع العينة حسب مدة التعامل مع البنك

المدة	التكرارات	النسبة %
أقل من سنة	4	10
من سنة إلى 5 سنوات	13	32.5
من 5 إلى 10 سنوات	13	32.5
أكثر من 10 سنوات	10	25
المجموع	40	100

كما يمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر من خلال الشكل التالي:

شكل رقم 03-05: توزيع العينة حسب مدة التعامل



المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

يوضح الجدول والشكل السابقين أن فئة من سنة إلى 5 سنوات وفئة من 5 سنوات إلى 10 سنوات احتلا المرتبة الأولى بالتساوي بنسبة 32.5% لكل منهما، تليهما فئة أكثر من 10 سنوات بنسبة 25%، واحتلت فئة أقل من سنة المرتبة الأخيرة بنسبة 10 %.

المطلب الثاني: وصف وتشخيص أبعاد متغيرات الدراسة

في ما يلي سيتم تحليل إجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات الاستبيان لأبعاد وسائل الدفع الالكترونية، عن طريق حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وفق مقياس ليكارت لكل محور، اعتمادا على برنامج SPSS.

أولا- وصف وتشخيص فقرات المتغير المستقل

الجدول رقم 03-12 : وصف وتشخيص فقرات وسائل الدفع الالكتروني من وجة نظر عملاء عينة من المصارف العمومية لولاية الطارف.

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
X1	4.45	0.74	03	مرتفع

X2	4.42	0.71	05	**مرتفع**
X3	4.47	0.50	01	**مرتفع**
X4	4.47	0.67	02	**مرتفع**
X5	4.35	0.73	09	**مرتفع**
X6	4.32	0.82	12	**مرتفع**
X7	4.35	0.76	10	**مرتفع**
X8	4.27	0.81	13	**مرتفع**
X9	4.27	0.96	14	**مرتفع**
X10	4.45	0.74	03	**مرتفع**
X11	4.42	0.71	05	**مرتفع**
X12	4.37	0.86	08	**مرتفع**
X13	4.17	0.87	15	**مرتفع**
X14	4.35	0.94	11	**مرتفع**
X15	4.42	0.71	05	**مرتفع**
X16	4.05	1.13	16	**مرتفع**

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

وبناءا على نتائج الجدول السابق يتبين ما يلي:

تعكس نتائج الجدول مدى اهتمام عينة زبائن البنوك العمومية محل الدراسة بأبعاد وسائل الدفع الالكترونية، حيث جاءت جميع فقرات هذا المحور ضمن المجال المرتفع للوسط الحسابي، رغم تباين نتائجها وقيمها

حيث جاءت الفقرة X3 في المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي بلغ 4.47 وهي قيمة مرتفعة، وبانحراف معياري بلغ 0.50، مما يؤكد تركز الإجابات وعدم تشتتها، تليها الفقرة X4، ثم على التوالي X10 وX1، والملاحظ على هاتين الفقرتين تحقيقهما نفس القيمة من الوسط الحسابي، لكن قيمة الانحراف المعياري للفقرة X10 مقارنة ب X1 رجح ترتيبها.

والملاحظ على هذه الفقرات أن قيم الانحراف المعياري صغيرة، وهي تدل على تركز إجابات العينة وعدم تشتتها.

أما بالنسبة للمراتب الأخيرة، فجاءت الفقرتين X13 وX16 بقيم وسط حسابي 4.17 و4.05 على التوالي، والملاحظ كذلك كبر قيم الانحراف المعياري، وهو ما يعني تشتت الإجابات حول هذه الفقرات.

ثانيا: وصف وتشخيص أبعاد المتغير المستقل

جدول 03-13: وصف وتشخيص أبعاد وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر عملاء عينة من المصارف العمومية لولاية الطارف

البعد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
بطاقات الدفع الالكتروني	4.57	0.45	01	مرتفع
النقود الالكترونية	4.40	0.51	03	مرتفع
التحويلات الالكترونية	4.48	0.58	02	مرتفع
الشيك الالكتروني	4.32	0.78	04	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

من خلال الجدول السابق، يتبين أن البنوك العمومية بولاية الطارف تولي اهتماما كبير بأبعاد وسائل الدفع الالكتروني، حيث أن جميع الأبعاد جاءت في الدرجة المرتفعة بقيم وسط حسابي مرتفعة رغم الترتيب المختلف، حيث احتل البعد الخاص ببطاقات الدفع الالكتروني المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي 4.57، واحتل البعد الخاص بالتحويلات الالكترونية المرتبة الثانية بقيمة 4.48، بينما جاء البعد الخاص بالنقود الالكترونية ثالثا بقيمة وسط حسابي بلغ 4.40 وأخيرا البعد الخاص ب الشيك الالكتروني ب 4.32.

بالنسبة لقيم الانحراف المعياري فجاءت صغيرة تبين مدى ثبات الإجابات وعدم تشتتها.

ثالثا: وصف وتشخيص محور تحسين الأداء للبنوك

الجدول رقم 03-14: وصف وتشخيص فقرات تحسين الأداء

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
X1	4.37	0.74	02	مرتفع
X2	4.17	0.87	05	مرتفع
X3	4.20	0.96	08	مرتفع
X4	4.42	0.71	01	مرتفع
X5	4.35	0.73	03	مرتفع
X6	4.32	0.82	06	مرتفع
X7	4.35	0.76	04	مرتفع
X8	4.27	0.84	07	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

تبين نتائج الجدول مدى اهتمام عينة زبائن البنوك العمومية محل الدراسة بتحسين أداء البنوك، حيث جاءت جميع فقرات هذا المحور ضمن المجال المرتفع للوسط الحسابي، رغم تباين نتائجها وقيمها.

حيث جاءت الفقرة X4 في المرتبة الأولى بقيمة وسط حسابي بلغ 4.42 وهي قيمة مرتفعة، وبانحراف معياري بلغ 0.71، مما يؤكد تركز الإجابات وعدم تشتتها، تليها الفقرة X1، ثم على التوالي X7 وX5، والملاحظ على هاتين الفقرتين تحقيقهما نفس القيمة من الوسط الحسابي، لكن قيمة الانحراف المعياري للفقرة X5 بلغ 0.73 وهي أقل من قيمة X7 التي بلغت 0.76 مما رجح ترتيبها.

والملاحظ على هذه الفقرات أن قيم الانحراف المعياري صغيرة، وهي تدل على تركز إجابات العينة وعدم تشتتها.

فيما جاءت الفقرة X3 في المرتبة الأخيرة، رغم ذلك كانت قيمة الوسط الحسابي مرتفعة، إلا أن قيمة الانحراف المعياري قريبة من 01 ومرتفعة نسبيا وهذا ما يدل على اختلاف الآراء حول هذه الفقرة وتشتت الإجابات.

المطلب الثالث: تحليل النتائج واختبار الفرضيات

لاختبار فرضيات الدراسة المتعلقة بأثر وسائل الدفع الالكترونية على تحسين الأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري. والفرضيات الجزئية المنبثقة عنها، تم استعمال الانحدار الخطي البسيط.

أولا: اختبار صحة الفرضيات الجزئية

1- دراسة أثر بطاقات الدفع الالكتروني على تحسين الأداء

- الفرضية الجزئية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبطاقات الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبطاقات الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبطاقات الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الجدول رقم 03-15: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر بطاقات الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R^2	معامل الانحدار Beta	المعنوية
		المحسوبة	الجدولية			
أثر بطاقات الدفع الالكترونية	7.28	10.405	2.021	0.686	1.077	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

وعليه تكون معادلة الانحدار كما يلي:

تحسين الأداء = 7.28 + 1.077 (بطاقات الدفع الالكترونية)

بناءا على هذه المعادلة يمكن القول أن تحسين الأداء الابتدائي يساوي قيمة 7.28 إذا كانت قيمة عملية إنتاج الخدمة 0، وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في بطاقات الدفع الالكترونية تؤدي إلى إحداث تغير في تحسين الأداء بقيمة 1.077، والإشارة الموجبة لقيمة معامل الانحدار تدل على التأثير إيجابي (وجود علاقة طردية).

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (10.405) وهي قيمة أقل من قيمتها الجدولية البالغة (2.021)، كما أن مستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبطاقات الدفع الالكترونية. وعليه:

نقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لبطاقات الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في البنكين.

2- دراسة أثر النقود الالكترونية على تحسين الأداء

- الفرضية الجزئية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنقود الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنقود الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للنقود الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الجدول رقم 03-16: تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر النقود الالكترونية على تحسين الأداء

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R^2	معامل الانحدار Beta	المعنوية
		المحسوبة	الجدولية			
أثر النقود الالكترونية	1.201	11.111	2.021	0.710	-1.203	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

وعليه تكون معادلة الانحدار كما يلي:

تحسين الأداء = 1.201 + (1.203-) (النقود الالكترونية)

بناءا على هذه المعادلة يمكن القول أن تحسين الأداء الابتدائي يساوي قيمة 1.201 إذا كانت قيمة السعر 0، وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة النقود الالكترونية تؤدي إلى إحداث تغير في تحسين الأداء بقيمة 1.203-، والإشارة السالبة لقيمة معامل الانحدار تدل على التأثير السلبي، أي العلاقة العكسية بين المتغيريين.

كما تشير النتائج الإحصائية الموضحة في الجدول أعلاه يتبين أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (11.111) وهي قيمة أعلى من قيمتها الجدولية البالغة (2.021)، كما أن مستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)، وعليه:

نرفض الفرضية العدمية (H_0) التي تؤكد عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للنقود الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تقر وجود أثر ذو دلالة إحصائية للنقود الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

3- دراسة أثر التحويلات الالكترونية على تحسين الأداء

- الفرضية الجزئية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الجدول رقم (3-17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر التحويلات الالكترونية على تحسين الأداء

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R^2	معامل الانحدار Beta	المعنوية
		المحسوبة	الجدولية			
أثر التحويلات الالكترونية	0.13	3.842	2.021	0.216	0.820	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

وعليه تكون معادلة الانحدار كما يلي:

تحسين الأداء = 0.13 + (0.820) (التحويلات الالكترونية)

بناءا على هذه المعادلة يمكن القول أن تحسين الأداء الابتدائي يساوي قيمة 0.13 إذا كانت قيمة التحويلات الالكترونية 0، وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في عملية التحويلات الالكترونية تؤدي إلى إحداث تغير في تحسين الأداء

بقيمة 0.820، والإشارة الموجبة لقيمة معامل الانحدار تدل على التأثير الايجابي، بمعنى أنه كلما زاد تطبيق عملية التحويلات الالكترونية كلما زاد الاهتمام بتحسين الأداء.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (3.842) وهي قيمة أقل من قيمتها الجدولية البالغة (2.021)، كما أن مستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)، وعليه:

نرفض الفرضية العدمية (H_0) التي تؤكد عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تقر وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات الالكترونية على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

4- دراسة أثر الشيك الالكتروني على تحسين الأداء

- الفرضية الجزئية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة للشيك الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشيك الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشيك الالكتروني على تحسين الأداء في **عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.**

الجدول رقم (3-18): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الشيك الالكتروني على تحسين الأداء

البيان	القيمة الثابتة B	قيمة t		معامل التحديد R^2	معامل الانحدار Beta	المعنوية
		المحسوبة	الجدولية			
أثر الشيك الالكتروني	0.802	4.661	2.021	0.364	0.603	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

وعليه تكون معادلة الانحدار كما يلي:

تحسين الأداء = 0.802 + (0.603) (الشيك الالكتروني)

بناءا على هذه المعادلة يمكن القول أن تحسين الأداء الابتدائي يساوي قيمة 0.802 إذا كانت قيمة الشيك الالكتروني 0، وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في عمليات الشيك الالكتروني تؤدي إلى إحداث تغير في تحسين الأداء بقيمة 0.603، والإشارة الموجبة لقيمة معامل الانحدار تدل على التأثير الإيجابي أي علاقة طردية.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (4.661) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.021)، كما أن مستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للشيك الالكتروني على تحسين الأداء. وعليه:

نرفض الفرضية العدمية (H_0) التي تقر بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشيك الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشيك الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

ثانيا: اختبار صحة الفرضية الرئيسية

بعد إتمام الفرضيات الجزئية السابقة سوف يتم التحقق من صحة الفرضية الرئيسية القائلة: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.**

الفرضية العدمية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

الجدول رقم (3-19): تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر وسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء

البيان	القيمة الثابتة	قيمة t		معامل	معامل الانحدار	المعنوية
	B	المحسوبة	الجدولية	التحديد R^2	Beta	
أثر وسائل الدفع الالكتروني	0.605	4.805	2.021	0.378	0.615	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss

وعليه تكون معادلة الانحدار كما يلي:

تحسين الأداء = 0.605+ (0.615) (وسائل الدفع الالكتروني)

بناءا على هذه المعادلة يمكن القول أن تحسين الأداء الابتدائي يساوي قيمة 0.605 إذا كانت قيمة وسائل الدفع الالكتروني 0، وأي زيادة بمقدار وحدة واحدة في قيمة وسائل الدفع الالكتروني تؤدي إلى إحداث تغير في تحسين الأداء بقيمة 0.343، والإشارة الموجبة لقيمة معامل الانحدار تدل على التأثير الإيجابي.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن قيمة t المحسوبة مقدرة ب (4.805) وهي قيمة أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (2.021)، كما أن مستوى الدلالة المعنوية بلغ (0.000) وهو أقل من (0.05)، وعليه يتضح وجود تأثير ذو دلالة لوسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء. وعليه:

- نرفض الفرضية العدمية (H_0) التي تقر بعدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.
- نقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني على تحسين الأداء في عينة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بالطارف.

خلاصة الفصل الثالث

لقد تم التعرف من خلال هذا الفصل على بنكي الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري، وتم في البداية عرض تفصيلي لطريقة و منهجية هذا الفصل التطبيقي من إجراءات، أدوات، أساليب، مجتمع، عينة، ونموذج هذه الدراسة الميدانية، وبعد ذلك تم التطرق إلى وصف وتشخيص متغيرات الدراسة (وسائل الدفع الالكتروني، تحسين الأداء) بالتفصيل من عملاء العينة.

ليختتم هذا الفصل التطبيقي باختبار مختلف فرضيات الدراسة الميدانية عبر التأكد من علاقات التأثير بين مختلف أبعاد وسائل الدفع الالكتروني وتحسين الأداء للبنوك التجارية الجزائرية، وبذلك تم القيام بمحاولة لإسقاط مختلف مفاهيم وسائل الدفع الالكتروني على ما يدور فعليا في عينة البنوك لولاية الطارف، بغية الوصول إلى أبرز النتائج وتقديم بعض الاقتراحات المهمة التي فيما لو تم تجسيدها ميدانيا فإن ذلك سيساهم حتما في تطوير وسائل الدفع الالكتروني المطبقة في البنوك وتعزيز دورها في تحسين أدائها.

خـــاتمة

إن وسيلة الدفع هي تلك الوسائل المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات التجارية و كذلك تسديد الديون، فظهور البنوك ساهم في تعدد وسائل الدفع حيث ظهر الشيك و السند لأمر، و السفتجة، و في مرحلة ما حققت هذه الوسائل و نجاحا لكن درجات هذا النجاح بدأت تنخفض بسبب حوادث الغش و الاحتيال، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة لتطورات العصر، لا من حيث السرعة ولا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك و عملائه، فكان من المنطقي أن يعتبر الحل إيجاد البدائل عنها في ظل التطور التكنولوجي وظهور شبكة الانترنت توفر كل الأدوات والإمكانيات لتحقيق ذلك.

لقد ظهر إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الالكترونية غير المكلفة و مجردة من المادة، لكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الالكترونية حديثة النشأة يتطلب تنظيما قانونيا ودرجة أمان عالية، فبدورها اتخذت أشكالا متعددة منها: البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، النقود الالكترونية والمحافظ الالكترونية حيث تمكنت من الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية لكن بالمقابل لم تكن وسائل الدفع الالكترونية مثالية.

في ظل هذه التغيرات العالمية الجديدة و في أعقاب الانفتاح الاقتصادي وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية، و سعي الجزائر لمواكبة التطورات العالمية، وجدت البنوك الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، وأصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات، واعتبر القطاع المصرفي هو العامل الأساسي للانتقال إلى اقتصاد السوق، وكان لازما على البنوك مسايرة التغيرات التي تحدث في العالم، خاصة في كيفية مسايرة وسائل الدفع الالكترونية.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على دراسة ميدانية بمجموعة من الوكالات البنكية بولاية الطارف لمعرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك.

✓ نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة تم الإجابة على مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين أداء، ويمكن استخلاص بعض النتائج المتوصل إليها كما يلي:

- وسائل الدفع الإلكترونية تخفض التكاليف وتزيد من الإيرادات وهذا نتيجة السحب الآلي للعملاء وغيره.
- أن البنوك تتحمل تكاليف كبيرة لتنفيذ الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- وسائل الدفع الإلكترونية حديثة في الجزائر وتستعرض بكثرة في البطاقات البنكية بمختلف أنواعها.

- إن وسائل الدفع الإلكترونية تسمح باختصار الوقت ولها مزايا قيمة.
- وسائل الدفع الإلكترونية لها مساهمة كبرى في زيادة الأرباح المصرفية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكترونية على تحسين الأداء بالبنوك العمومية بولاية الطارف.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمختلف أبعد وسائل الدفع الإلكترونية والمتمثلة في: بطاقات الدفع الإلكترونية، النقود الإلكترونية، التحويلات الإلكترونية، الشيك الإلكتروني على تحسين الأداء بالبنوك العمومية بولاية الطارف.

✓ **التوصيات والاقتراحات**

بعد استعراض النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة تقدم لكم بعض الاقتراحات التالية:

- تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية حتى يتمكن البنك من جذب عملاء كثر.
- إنفاق مبالغ جيدة من أجل تدريب موظفيها لزيادة جودة الخدمة المقدمة.
- خلق وعي مصرفي لدى الزبائن لتوسيع استخدام البطاقات الائتمانية.
- ضرورة دعم و تطوير التجارة الإلكترونية في الجزائر حتى تتطور وسائل الدفع الإلكترونية.
- توفير جميع وسائل الاتصال لتسهيل المعاملات التجارية التي تتم بواسطة البطاقات البنكية.
- توضيح البيئة التشريعية و القانونية المتعلقة بتنظيم نظام الدفع الالكتروني، و ذلك بسن القوانين العقابية التي تخص الجرائم مرتكبة في حق وسائل الدفع الالكترونية و تنفيذها.
- الارتقاء بالعنصر البشري و ذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة و الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية وكذلك الرفع من كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات ولأصحاب التخصصات في العمل المصرفي.
- وضع سياسة إعلامية و تسويقية من قبل البنوك، من شأنها إدخال ثقافة استخدام البطاقات لدى المستهلكين، من أجل جعل أسلوب الدفع بالبطاقة من رغبات الزبائن التي يطالب بها التجار.
- على البنك أن يجد سبيلا لتخفيض المخاطر عن العمل المصرفي الالكتروني.

✓ **آفاق الدراسة**

من خلال هذه الدراسة تم الوقوف على أهمية ودور وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك ومدى مساهمتها في الرفع من إيراداتها، مما يفتح آفاق جديدة لدراسات مستقبلية نذكر منها:

- المعيقات التي تتلقاها وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر والتي تحد من انتشارها.
- إيجاد طرق وآليات تخفف من المخاطر الناتجة عن هذه الوسائل.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمة البنكية
- النظام القانوني للبطاقة البنكية و أساليب حمايتها.
- آليات مواجهة التحديات التي تعيق انتشار و تطور وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر.

قائمة المراجع

قـــائمـة المراجـع

- **أولا: الكتـــب.**

1- الجنبيهي محمد و الجنبيهي ممدوح، **"جرائم الانترنت و الحاسب الآلي و وسائل مكافحتها"**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004.

2- حاكم محسن الربيعي، **"حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة"**، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، 2011.

3- السيسي صلاح الدين، الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة، الطبعة الأولى، دار الوسام للطباعة والنسر، الإمارات العربية المتحدة، 1998.

4- نادية فضيل، **الأوراق التجارية في القانون الجزائري**، الطبعة الحادية عشر، 2006.

- **ثانيـا المجلات والدوريـات العلميـة.**

1- بداوي مصطفى، **"غسيل الأموال الالكتروني"**، مجلة آفاق، العدد 05، الجمعية العلمية الثقافية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، سبتمبر 2005.

2- بشرى عبد الحمزة عباس، **أثر إدارة الجودة الشاملة على الأداء**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 3، 2008.

3- ديدوش هاجرة، حريري عبد لغني، **دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية – المديرية الجهوية بالشلف**، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 26، 2021.

4- عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم**، مجلة العلوم الانسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، عدد01، 2001.

5- عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية** ، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009.

6- نعيمة مولفرعة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، العدد 06، جامعة تيارت، 2016.

7- هارون العشي، فايزة بوراس، **وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة**، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 03، 2018.

8- وفاء عبدلي، **وسيلة الدفع الالكترونية بين حتمية العولمة المصرفية وواقع الوضعية النقدية في الجزائر**، مجلة الدراسات والبحوث القانونية، العدد 04، جامعة محمد بوضاف، المسيلة، الجزائر 2018.

- ثـالثـــا: الأطروحات والمذكرات الأكاديميـة.

1- البارودي علي والفقي محمد السيد، **"القانون التجاري"**، دارالمطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 1999.

2- بن ميهوب أمينة، **أثر المعرفة التسويقية على الأداء في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية لبعض المؤسسات**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2017.

3- بوخالفة كريمة، **النظام القانوني للتحويل المصرفي**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في القانون الخاص، فرع قانون الأعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف، الجزائر، 2015.

4- بوزاق إبراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، جامعة الجزائر، 2008.

5- تميسة سهام، **تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج camels دراسة حالة البنك الوطني الجزائري 2008-2012**، مذكرة ماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.

6- جابر دهيمي، **أثار الممارسات البيئية على أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية – دراسة مجموعة من المؤسسات الحائزة على مواصفات ISO 14001**، أطروحة دكتوراه علوم في

العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2019.

7- جعفري أسماء، "**التدقيق الداخلي المندمج كمدخل لتحسين الأداء في المؤسسات الصناعية الجزائرية – دراسة مجموعة من المؤسسات الصناعية في الجزائر–**"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2019.

8- حميزي سيد أحمد، **تحديث وسائل الدفع كعنصر تأهيل النظام المصرفي الجزائري**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.

9- ديده كمال، "**واقع استخدام نظام المعلومات في تقييم أداء المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية بسكرة خلال الفترة 2007–2010–**"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.

10- زهير زاوش، **دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011.

11- سعيدي حنان، دهيمي شيماء، **تسيير وسائل الدفع في البنوك التجارية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة سعيدة**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وأعمال، جامعة سعيدة، 2015.

12- سمير بدوي، "**تقييم أداء الرقابة المالية التي يمارسها ديوان الرقابة المالية والإدارية في فلسطين**"، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين، 2017.

13- شامبي ليندة، "**المصارف و الأعمال المصرفية في الجزائر**"، رسالة ماجستير، فرع قانون الأعمال، معهد الحقوق و العلوم الإدارية، جامعة الجزائر، 2002.

14- الصالح جيلح، **أثر القيادة الإدارية على أداء العاملين**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

15- صخري عمر، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي**، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.

16- طلال مزيد العرادة، **"مخاطر استخدام المشتقات المالية على أداء الشركات المساهمة في سوق الكويت للأوراق المالية: دراسة تطبيقية"**، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية الأعمال، قسم المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2014.

17- عبد الرحمن بن عنتر، **نحو تحسين الإنتاجية وتدعيم القدرة التنافسية**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

18- عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.

19- عبد الرحيم وهيبة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008.

20- عبد الرحيم وهيبة، تقييم **وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها**، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، جانفي 2010.

21- عذاري سعود الهاجري، أثر **التمكين والابداع في تحسين أداء العاملين – دراسة تطبيقية بالهيئة العامة للصناعة في دولة الكويت**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.

22- عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرون مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009.

23- محمد سمير بدوي، **"تقييم أداء الرقابة المالية التي يمارسها ديوان الرقابة المالية والإدارية في فلسطين"**، مذكرة ماجستير في برنامج القيادة والإدارة، البرنامج المشترك بين جامعة الأقصى وأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا، غزة، فلسطين،2017.

24- محمود محمود محمد رضوان، **"واقع المسح البيئي الخارجي وأثره على أداء مؤسسات بيع التجزئة في قطاع غزة**، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين، 2015.

25- مختاري الضاوية، **"دور لوحات القيادة في إدارة وقياس الأداء بالمؤسسات الاقتصادية –دراسة حالة مديرية الصيانة بالأغواط–"**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص نظم المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013.

26- نصيرة شبوب، **الإدارة البنكية الالكترونية في الجزائر دراسة ميدانية حول أنظمة النقد الآلي**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم الإعلام والاتصال، تخصص مجتمع معلومات، كلية العلوم السياسية، جامعة الجزائر 3، 2013.

27- الهام يحياوي، **دور الجودة في تحسين أداء المؤسسات الصناعية – دراسة ميدانية لمؤسسات الاسمنت الجزائرية–** أطروحة دكتوراه علوم، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2006.

28- وليد مرتضى نوه، **"نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، البنك الوطني الجزائري وكالات الوادي خلال الفترة 2012–2013"**، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.

29- ويوسف فوزية، **العوامل المؤثرة في أداء البنوك التجارية وعملياتها غير التقليدية دراسة مقارنة بين البنك الخاص société général والبنك العام CNEP**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، تخصص دراسات مالية ومحاسبية معمقة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2009.

- **رابعـا: الملتقيات والمؤتمرات**

1- الحبيب بن باير، محمد عبد العزيز بن كاملة، **عصرنة وسائل الدفع: مدخل لتطوير الأداء والفاعلية المصرفية للبنوك الجزائرية**، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية–، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26- 27 أفريل 2011.

2- صلاح الياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة**، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر –عرض تجارب دولية–، معهد العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 26- 27 أفريل 2011 .

3- نوال بن عمارة، **وسائل الدفع الالكترونية الافاق والتحديات**، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16 مارس 2004.

الملاحق

ملحق رقم 01:الاستبيان

وزارة التعليـــم العالـــي والبحـــث العلمـــي

جامعة الشاذلي بن جديد –الطارف–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

المستوى: ماستار2

أخي الفاضل /أختي فاضلة السلام عليكم ورحمة الله و بركاته, وبعد

استبيـــــــــــان

الموضوع: دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء

في إطار الإعداد لمذكرة تخرج مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تحت عنوان **دور وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الأداء** ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي نود أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة، راجين من سيادتكم التكرم بقراءة المرفق وتعبئة البيانات بكل دقة وشفافية،كما نحيطكم علما أن جميع البيانات ستكون موضع اهتمام وسرية ولن يكون استخدامها إلا في غرض البحث العلمي.

وفي الأخير لكم منا جزيل الشكر على تعاونكم معنا.

من إعداد الطالبتان:

كداية وداد

يعلاوي منيرة

تحت إشراف الدكتور:

عزيزي محمد الصالح

ضع علامة (×) على الإجابة المناسبة:

المحور الأول:المعلومات الشخصية(البيانات التعريفية):

1	**الجنـــس**	ذكر
		أنثى
2	**الـسن**	من 20 إلى 30سنة
		من 31 إلى أقل من 40سنة
		من 41 إلى أقل من 50 سنة
		أكثر من 51 سنة
3	**المستوى التعليمي**	أقل من ثانوي
		ثانوي
		جامعي
		دراسات عليا
4	**مدة التعامل مع البنك**	أقل من سنة
		من سنة إلى 5 سنوات
		من 05 إلى أقل من 10 سنوات
		أكثر من 10 سنوات
5	**الوظيفة**	موظف حكومي
		موظف في القطاع الخاص
		بطال
		طالب

ضع علامة (×) على الإجابة المناسبة:

رقم	الفقرات	درجة القدرة				
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المحور الأول:وسائل الدفع الالكترونية						
الجزء الأول: البطاقات الالكترونية						
.1	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من التعرف على الرصيد					
.2	تمكنني البطاقة الالكترونية من سحب الأموال					
.3	لا يمكن استعمال بطاقة مفقودة أو مسروقة					
.4	في حالة نسياني للرقم السري للبطاقة ليس بوسع البنك تذكيره به					
الجزء الثاني: النقود الالكترونية						
.5	تمكنني النقود الالكترونية من دفع ثمن المشتريات عبر الانترنت					
.6	تلبي وسائل الدفع الالكترونية معظم حاجتي البنكية					
.7	تحسن وسائل الدفع الالكتروني سير الإجراءات الادارية					
.8	تمكنني من سداد الفواتير					
الجزء الثالـــــــــث: التحويلات الالكترونية						
.9	تمكن البطاقات الالكترونية من تحويل الاموال					
.10	تقلل وسائل الدفع الالكتروني من القيام بعمليات إيداع الأموال					
.11	توفر لي وسائل الدفع الالكتروني الوقت والأمان					
.12	توفر لي عمليات التحويل الالكتروني الوقت والجهد					
الجزء الرابع: الشيك الالكتروني						
.13	تكلفة عمليات الشيك الالكتروني منخفضة مقارنة بالتقليدي					
.14	يقوم موظفي البنك بشرح وتسهيل التعامل بالوسائل الحديثة					

.15	يسهل الشيك الالكتروني عمليات التعامل البنكي					
.16	تتوفر كفاءات وخبرات عالية للتعامل بالوسائل الالكترونية					
المحور الثالث: تحسين الأداء						
.1	أدخلت وسائل الدفع الالكترونية الرغبة في العمل لدى الموظفين					
.2	وسائل الدفع الالكتروني تساهم في اقبالك على البنك					
.3	يقدم البنك خدمات الكترونية جديدة ومحفزة للتعامل معه					
.4	تساهم وسائل الدفع الالكترونية في رفع مستوى العمال.					
.5	أضافت وسائل الدفع الالكترونية السرعة في الخدمات.					
.6	يتولى البنك طرقا وأساليب لتقييم الأداء اعتمادا على وسائل الدفع الالكترونية.					
.7	يقوم البنك بأخذ انطباعات الزبائن حول الخدمات الالكترونية					
.8	أدت وسائل الدفع الالكترونية إلى تحسين وتطوير العمليات والخدمات بالبنك					

2- مخرجات برنامج spss

الملحق رقم(2): قياس ثبات الاستبيان لجميع المحاور

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	40

المصدر: مخرجات برنامج **SPSS23**

الملحق رقم(3): قياس ثبات الاستبيان الخاص بالمتغير المستقل

Statistiques de fiabilité	
A	

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,781	12

الملحق رقم(4): قياس ثبات الاستبيان الخاص بالمتغير التابع

الملحق رقم(7): نتائج إختبار الانحدار الخطي البسيط

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	1,779[a]	, 527	,512	,42739
a. Prédicteurs : (Constante),				

Coefficients[a]					
	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1 (Constante)	1,679	1,087		,363	,000
	1,033	,171	1,776	6,060	,000
a. Variable dépendante :					

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,846[a]	,716	,710	,53611
a. Prédicteurs : (Constante),				

Coefficients[a]					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	-1,203	,444		-2,216	,000
	,561	,167	,846	3,363	,002
a. Variable dépendante :					

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,[a]518	,289	,267	1,5240
a. Prédicteurs : (Constante),				

Coefficients[a]					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,440	,676		2,130	,041
	,591	,162	,537	3,658	,001
a. Variable dépendante :					

Récapitulatif des modèles[b]									
					Modifier les statistiques				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,769[a]	,592	,553	,40937	,592	14,999	3	31	,000
a. Prédicteurs : (Constante),									
b. Variable dépendante :									

Coefficients[a]					
	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle	B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1 (Constante)	,603	,687		,363	,000
	1,033	,171	1,776	6,060	,000
a. Variable dépendante :					

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	1,779[a]	, 148	,212	,42739
a. Prédicteurs : (Constante),				

Coefficients[a]					
	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle	B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1 (Constante)	,384	,387		,363	,014
	1,033	,171	,384	6,060	,000
a. Variable dépendante :					

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,779[a]	, 482	,481	,42739
a. Prédicteurs : (Constante),				

Coefficients[a]					
	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle	B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1 (Constante)	0,343	0,416		,363	,000
	1,033	,171	1,776	6,060	,000
a. Variable dépendante :					