الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضوع:

التجارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأداء المالي للمؤسسات المالية

دراسة حالة: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA – وكالة بسكرة –

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

من إعداد الطالبين:

- ميلودي صهيب
- لعمامرة بهاء الدين

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

مياح عادل

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
- عبه فريد	- أستاذ محاضر "أ"	رئيسا	بسكرة
- عادل مياح	- أستاذ محاضر "أ"	مقررا	بسكرة
- بن عبيد فريد	- أستاذ التعليم العالي	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023-2024

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر – بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضوع:

التجارة الإلكترونية ودورها في تطوير الأداء المالي للمؤسسات المالية

دراسة حالة: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA – وكالة بسكرة –

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وتجارة دولية

من إعداد الطالبين:

- ميلودي صهيب
- لعمامرة بهاء الدين

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

مياح عادل

لجنة المناقشة

أعضاء اللجـنة	الرتبة	الصـفـة	الجامعة
- عبه فريد	- أستاذ محاضر "أ"	رئيسا	بسكرة
- مياح عادل	- أستاذ محاضر "أ"	مقررا	بسكرة
- بن عبيد فريد	- أستاذ التعليم العالي	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2023-2024

شكر وتقدير

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات وأمدنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا في إنجاز هذا العمل، فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى، ومن العمل ما ترضى، وسلام على حبيبه وخليله الأمين عليه أزكى الصلاة والسلام.

كما نتقدم بالشكر إلى والدينا الكريمين لدعمهما المتواصل لنا

ونتوجه بالشكر إلى أستاذنا المشرف **"مياح عادل"** اعترافا بجميله أولا على قبوله الإشراف على هذه الدراسة وثانيا على توجيهاته ونصائحه.

كما نشكر القائمين على بنك CPA لتسهيلهم للعمل وتقديمهم المساعدة اللازمة لانجاز هذه المذكرة.

ونشكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد لإتمام هذا العمل.

ميلودي صهيب

لعمامرة بهاء الدين

الإهداء

فخرا وشرفا أعتز بها فوق الواجب وأنا أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى بهجة القلب وهبة الرب وكمال الود، إلى التي تعبت لأرتاح وسهرت لأنام وحلمت لأنال،

إلى الشمس التي تضيء صباحي والقمر الذي ينير ليالي.

"أمي"

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقني قطرة الحب، إلى من كلت أنامله ليقدم لنا لحظة السعادة، إلى من حصد الأشواك ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير

"أبي"

إلى إخواني وأخواتي وفقهم الله لما يحبه ويرضاه إلى أستاذي المشرف على جميل عطائه، الذي أنار سبيل هذا العمل ورسم طريقه فله منا كل التقدير والاحترام.

صهيب ميلودي

لعمامرة بهاء الدين

ملخص الدراسة

الملخص:

إن الهدف من إنجاز هذه الدراسة هو التعرف عى كيفية تأثير التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة المالية، وقد تم إسقاط مجال الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري - بسكرة -، وتم إختيار معلومات حول الأداء المالي للبنك خلال سنة 2020-2022، كما تم الإعتماد في تحقيق هذا البحث على المنهج الوصفي من خلال دراسة ماهية التجارة الإلكترونية وكذا عموميات حول الأداء والأداء المالي وكيفية تقييمه.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن التجارة الإلكترونية لها أهمية كبيرة في المؤسسات المالية ما يجعلها تعزز أدائها المالي إذا تم تنفيذها بشكل فعال ومستدام، مع أخذ التحديات والمخاطر بعين الإعتبار وإدارتها بشكل صحيح.

الكلمات المفتاحية: تجارة الإلكترونية، أداء مالي، مؤسسة مالية، توازن مالي، أداء.

Abstract:

The aim of this study is to learn how e-commerce affects the development of the financial performance of the financial institution. The study area was dropped on the Algerian People's Loan Bank. - Biskra - Information on the Bank's financial performance was selected during 2020-2022. This research was also based on the descriptive approach by studying what e-commerce is as well as generalities about performance and financial performance and how it is evaluated.

The study found that e-commerce is of great importance in financial institutions, enhancing their financial performance if implemented effectively and sustainably, taking into account and properly managing challenges and risks.

Keywords: e-commerce, financial performance, financial institution, financial balance, performance.

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
شكر وتقدير	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	III-II-I
قائمة الجداول والأشكال	V-IV
قائمة الاختصار والرموز	VI
ملاحق الدراسة	VII
مقدمة	أ-ب-ج-د-هـ-و-ز
الفصل الأول: مدخل عام للتجارة الإلكترونية	
تمهيد	09
المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية	10
المطلب الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية	11
المطلب الثاني: أشكال التجارة الإلكترونية وأهدافها	15
المطلب الثالث: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية	18
المبحث الثاني: أساسيات التجارة الإلكترونية	20
المطلب الأول: فوائد التجارة الإلكترونية	21
المطلب الثاني: مبادئ التجارة الإلكترونية	22
المطلب الثالث: تحديات التجارة الإلكترونية	23
المبحث الثالث: سيرورة التجارة الإلكترونية	25
المطلب الأول: أطراف ومراحل التجارة الإلكترونية	26
المطلب الثاني: وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية	29
المطلب الثالث: أمن المعاملات الإلكترونية	30
خلاصة الفصل	32

الفصل الثاني: الأداء المالي في المؤسسات المالية	
تمهيد	34
المبحث الأول: ماهية المؤسسات المالية	35
المطلب الأول: تعريف المؤسسات المالية	36
المطلب الثاني: أهداف المؤسسات المالية	37
المطلب الثالث: أنواع المؤسسات المالية	37
المطلب الرابع: وظائف المؤسسات المالية	38
المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي	40
المطلب الأول: أساسيات حول الأداء	41
المطلب الثاني: ماهية الأداء المالي	48
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي	50
المطلب الرابع: خطوات تحسين الأداء المالي	53
المبحث الثالث: ماهية تقييم الأداء المالي	54
المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء المالي	55
المطلب الثاني: الأسس العامة وأهداف تقييم الأداء المالي	57
المطلب الثالث: مراحل عملية تقييم الأداء المالي ومتطلبات نجاحه	59
المطلب الرابع: مؤشرات تقييم الأداء المالي	64
المبحث الرابع: أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على الأداء المالي للمؤسسة المالية	72
المطلب الأول: أثر التجارة الإلكترونية على التوازن المالي	73
المطلب الثاني: أثر التجارة الإلكترونية على السيولة	75
المطلب الثالث: أثر التجارة الإلكترونية على مردودية المؤسسة المالية	76
خلاصة الفصل	77
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA – وكالة بسكرة -	
تمهيد	79
المبحث الأول: عرض عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة–	80
المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري –بسكرة–	80
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري –بسكرة–	83

المطلب الثالث: القروض والموارد المقدمة من طرف الوكالة	86
المبحث الثاني: أثر تطبيق التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري	89
المطلب الأول: تقييم الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة–	89
المطلب الثاني: أثر تطبيق التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري	92
خلاصة الفصل	96
خاتمة	98
قائمة المراجع	103
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	الفرق بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية	12
02	نسب السيولة	67
03	نسب النشاط	68
04	نسب الهيكلة	69
05	نسب المردودية	69
06	النسب المستخدمة في تقييم أداء بنكCPA	89
07	المؤشرات المستخدمة في الدراسة المالية	90
08	نتائج مؤشرات الدراسة المالية للفترة 2020-2022	91
09	السمات الشخصية لموظف القرض الشعبي الجزائري –بسكرة–	92

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ج
02	أشكال التجارة الإلكترونية	17
03	أنواع التجارة الإلكترونية	38
04	الأداء المالي من منظور الكفاءة والفعالية	43
05	العوامل المؤثرة على الأداء المالي	52
06	مراحل تقييم الأداء المالي	63
07	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة	84

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار	المصطلح باللغة الأجنبية	المصطلح باللغة العربية
B2B	Business To Business	بين المؤسسة والمؤسسة
B2C	Business To Consumer	بين المؤسسة والمستهلك
B2A	Business To Administration	بين المؤسسة والإدارة
C2A	Consumer To Administration	بين المستهلكين والإدارة
CPA	Crédite Populaire d'Algérie	القرض الشعبي الجزائري

ملاحق الدراسة

الرقم	عنوان الملحق
01	استمارة المقابلة
02	الوضع المالي لبنك CPA لسنة 2020
03	الوضع المالي لبنك CPA لسنة 2021
04	الوضع المالي لبنك CPA لسنة 2022
05	طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

مقدمة

لقد شهدت الساحة العالمية في السنوات الأخيرة العديد من التطورات والتغيرات المتلاحقة، اضافة الى تسارع التحولات السياسية والاقتصادية، نتيجة الانفجار المعرفي وثورة المعلومات والاتصالات، التي جعلت العالم مجرد قرية صغيرة وسوقا واحدا. وفي الوقت نفسه مهدت هذه الثورة التكنولوجية الواسعة النطاق الطريق لتنمية المجتمع البشري، وذلك مع بروز مجتمع المعلومات والاقتصاد المادي.

ومن مظاهر الثورة الإلكترونية في الاتصالات ما يعرف بالتجارة الإلكترونية، التي تعد من أهم ما يميز هذا العصر، ذلك بتبادل السلع والخدمات عبر الشبكات العالمية للاتصالات دون أن يرى أحدهما الاخر سواء كان ذلك داخل الدولة الواحدة أو بين عدة دول، من أجل تحويل أنماط المؤسسات التجارية التقليدية إلى وسائل الكترونية سريعة .

نظرا للوضع الاقتصادي الراهن في الجزائر، أصبح إعتماد التجارة الإلكترونية من قبل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضرورة ملحة ومطلبا تنمويا لزيادة مساهمتها وهذا ما يؤثر على أدائها وقدرتها التنافسية من خلال فتح أمامها مجال الدخول للاسواق العالمية والدولية، وترويج السلع والبضائع بكل يسر وسهولة متخطية بذلك عقبة الحدود الجغرافية، اضافة الى الاستجابة والتكيف مع التغيرات السريعة والعميقة في الاقتصاد العالمي، والاندماج في الحركة الاقتصادية العالمية، والانفتاح على البيئة التنافسية الإقليمية والمتوسطية العالمية.

يعتبر الأداء المالي أحد الأنواع الأساسية للأداء في المؤسسة، ويحظى باهتمام كبير من قبل الإداريين والمستثمرين لتشخيص الوضعية المالية للمؤسسة وذلك من أجل معرفة مدى قدرتها على تحقيق أهدافها، فهو السبيل الوحيد للحفاظ على البقاء والاستمرار، ومنه فإن عملية تقييم الأداء المالي تشكل أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة، إذ أصبحت عملية لابد المؤسسة القيام بها لضمان بقائها واستمراريتها، وهذا لتتمكن من ترشيد استخدام مواردها المتاحة وتحديد نقاط القوة والضعف لها، وعليه فقد أصبحت التجارة الالكترونية ضرورة ملحة يفرضها التطور المتسارع في استخدام وسائل التكنولوجيا لتحسين كفاءة وفعالية أداء المؤسسات.

1- إشكالية الدراسة

نظرا للاهتمام الكبير بالتجارة الالكترونية لكونها عاملا مؤثرا في نمو اقتصاديات الدول وكذا دورها الكبير في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية من خلال تقديم العديد من الفوائد والتحسينات في الكفاءة الربحية، تسعى المؤسسات لإعتمادها من أجل زيادة إسهامها ومنافستها في الأسواق العالمية. وبناء على هذا يمكن طرح وصياغة الإشكالية الرئيسية لهذه الدراسة على النحو التالي:

كيف يمكن أن تساهم التجارة الالكترونية في تطوير الأداء المالي للمؤسسات المالية؟

2- التساؤلات الفرعية

للتمكن من الإجابة على إشكالية البحث أعلاه، قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ماذا نقصد بالتجارة الإلكترونية وماهي مميزاتها وتطبيقاتها؟
- ماهي وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في التجارة الالكترونية؟
- ماهو واقع التجارة الإلكترونية ببنك القرض الشعبي الجزائري CPA؟
- هل ساهمت التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك CPA؟

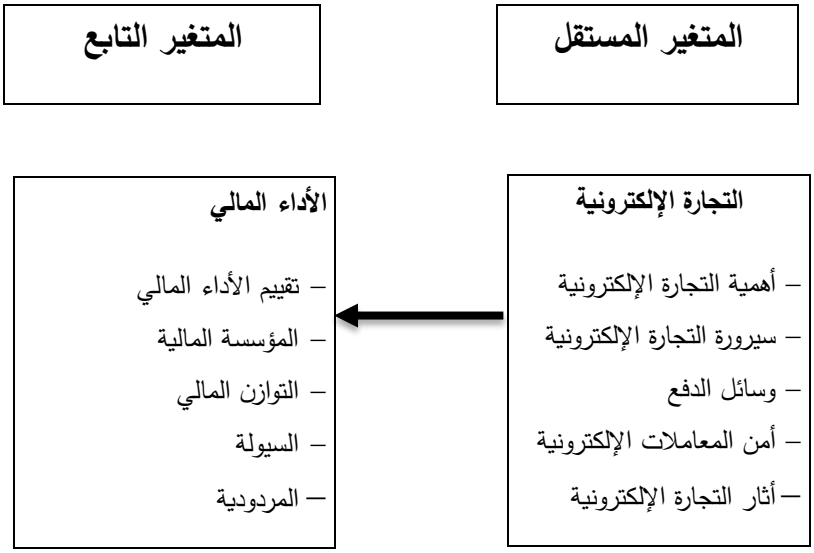
3- فرضيات الدراسة

للإجابة على التساؤلات الفرعية السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- التجارة الإلكترونية هي نوع من التعاملات التجارية لبيع سلع وخدمات عبر الانترنت، حيث تمتاز بخفض التكاليف وتلبية خيارات الزبون بسهولة ويسر؛
- وسائل الدفع الالكترونية المعتمدة في التجارة الإلكترونية متمثلة في الشيكات الإلكترونية والبطاقة الذكية؛
- التجارة الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري تظهر تطورا، حيث تسعى إلى تقديم خدمات متقدمة عبر الانترنت لتلبية احتياجات العملاء؛
- ساهمت التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك CPA.

4- نموذج الدراسة

الشكل رقم 01: يوضح نموذج الدراسة



5- أهمية الدراسة

تكمن أهمية الموضوع في فهم هذا النوع من التجارة ومعالجة ظاهرة التجارة الإلكترونية، التي تعد إحدى سمات الاقتصاد القائم على المعرفة وعامل مؤثر في نمو اقتصاديات الدول، فقد أصبحت وسيلة هامة في زيادة القدرة التنافسية وتسويق للمنتجات وتوفير المعلومات والخدمات الفورية للمتعاملين.

6- أهداف البحث

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف أهمها:

- التعرف على مفهوم التجارة الإلكترونية وخصائصها وأهميتها بالإضافة إلى أشكالها وأنواعها؛
- التعريف بأداء المؤسسة الاقتصادية؛
- تقديم بعض الإقتراحات في ضوء النتائج المتوصل إليها؛
- إبراز دور الذي تلعبه التجارة الالكترونية في تطوير أداء المؤسس؛.
- معرفة مدى تبني التجارة الالكترونية من طرف المؤسسة محل الدراسة وتأثير ذلك هلى أدائها.

7- أسباب اختيار الموضوع

إن إختيار موضوع الدراسة يعود لأسباب ذاتية وأخرى موضوعية وهي كالآتي:

- **أسباب ذاتية**
  - الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع.
  - الميول الشخصي في تناول هذا الموضوع وذلك لإرتباطه بالعمل والتخصص المدروس (تجارة)؛
- **أسباب موضوعية**
  - حداثة الموضوع وأهميته والسعي لفتح مجال البحث أمام المهتمين به مستقبلا؛
  - الدور الذي أصبحت تلعبه التجارة الالكترونية والاهتمام المتزايد به من خلال الثورة الالكترونية.
  - عدم وعي المجتمع ومختلف المؤسسات بالأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

8- منهج الدراسة

للإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية بغية الإلمام والإحاطة بمختلف المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بجوانب الموضوع، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المقابلة، حيث تم إسقاط الدراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

أما بالنسبة للأدوات المستعملة فإنه تم الإعتماد على الكتب والأطروحات والمذكرات، أما على مستوى التطبيقي فتم الإعتماد على التقارير الخاصة بالمؤسسة والتي تم الحصول عليها من طرف المؤسسة محل الدراسة.

9- حدود الدراسة

الحدود المكانية: تمت الدراسة في بنك القرض الشعبي الجزائري –بسكرة–

الحدود الزمانية: تم الإعتماد على معلومات بنك القرض الشعبي الجزائري خلال السنوات 2020– 2022.

10- الدراسات السابقة

- دراسة عادل عشي (2002)، بعنوان الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم –دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة (2000-2002)- وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أداء المؤسسة الاقتصادية والعوامل المتحكمة فيه، ومحاولة معرفة عملية التقييم ومراحله ومعرفة المعلومات الضرورية لقياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية وتحديد المؤشرات المستخدمة في ذلك، وبغية الالمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي الموافق للدراسة النظرية، إضافة لمنهج دراسة الحالة لتطبيق جانب من المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة في تقييم أدائها المالي، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج من بينها تطور أصول المؤسسة من عام إلى آخر، فالمؤسسة قادرة على تنمية ذمتها المالية، ويمكن إرجاع الفضل في ذلك إلى عدم توزيع الأرباح التي تحققها بل توجه إلى الأموال الخاصة، وبما أن المؤسسة تتمتع بيسر مالي جيد وفي تحسين، فمن الأفضل لمؤسسة صناعات الكوابل أن تعتمد أكثر في تمويل نشاطها على القروض لأن هذا سيزيد من مردوديتها المالية وتحسن معدل دوران الأصول من عام إلى آخر يبين تحسن كفاءة الأصول في تحقيق المبيعات.
- دراسة شهرزاد عبيدي (2009)، بعنوان معايير تقييم جودة مواقع التجارة الإلكترونية–دراسة استطلاعية لبعض مواقع التجارة الإلكترونية لمؤسسات جزائرية- وتهدف هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل البحوث السابقة وبالأخص إطار نموذجي مقترح تطرق إلى استخدام معايير مختلفة لتقييم جودة المواقع الإلكترونية، ومن ثم التوصل إلى تقليص هذا النموذج إلى عدد محدود من المعايير التي يمكن اعتمادها في تقييم جودة مواقع التجارة الإلكترونية، لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال استعمال أداة الاستبيان للوقوف على آراء عينة من المعايير لتقييم مواقع التجارة الالكترونية، وأبرز النتائج المتوصل إليها نجد ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحدثت قفزة نوعية في ابتكار أنجح الأساليب والطرق في تسويق السلع والخدمات فاتحة الباب على مصراعيه للمنافسة الحرة في العالم، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات الميزة الرئيسية للقرن الواحد والعشرين، إذن تعتبر المواقع الإلكترونية على الانترنت الدعامة الرئيسية والبنة الأساسية لممارسة التجارة الإلكترونية، حيث أدت هذه المواقع الإلكترونية إلى إذابة الحدود وتحويل العالم إلى سوق افتراضي تسوده المنافسة الكاملة.

- دراسة زاهر صبحي بشناق (2011)، بعنوان تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية (دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين)، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد أهم المؤشرات المستخدمة في قياس وتقييم الأداء المالي للبنوك واقتراح التوصيات اللازمة لمعالجة جوانب الضعف والقصور المتعلقة بأداء تلك البنوك، وبغية الوصول إلى هذه الأهداف بطرق علمية تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي لجمع وتحليل بيانات عينة الدراسة المتمثلة في دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين (الإسلامية والتقليدية) فإن تحقيق هذا الهدف يتوافق مع استخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، وفي الأخير توصل الباحث إلى أن البنوك الإسلامية تقوم بتوجيه كبير من أموالها نحو الاستثمارات وهو ما يعكس انخفاض السيولة القانونية لديها مقارنة بالبنوك التقليدية، كما تحتفظ البنوك الإسلامية بسيولة نقدية عالية مقارنة بالبنوك التقليدية، الأمر الذي يعني حرمان البنوك الإسلامية من تحقيق عوائد مجزية نتيجة عدم استغلال تلك السيولة المتاحة لها.
- دراسة أحمد نسيب، علي بلحاج ياسين، بالي مصعب (2019)، بعنوان دور التجارة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية (شركة أمازون نموذجا) وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز الإطار العام حول التجارة الإلكترونية ومعرفة الأداء المالي للمؤسسات وتبيان العلاقة بين التجارة الالكترونية والأداء المالي لشركة أمازون، ومن أبرز النتائج المتوصل إليها تنامي الاهتمام بتطبيقات التجارة الالكترونية وزيادة معدلات استخدامها بصورة أساسية في مختلف انحاء العالم، وأن القيام بالأعمال الالكترونية يحسن من الأداء المالي للمؤسسات، وتطور كبير لشركة امازون خلال السنوات الأخيرة محتلة المراتب الأولى من حيث الإيرادات على المستوى العالمي.

التعقيب على الدراسات السابقة:

تطرقت الدراسات السابقة إلى الإطار المفاهيمي حول واقع التجارة الالكترونية، وتقييم الأداء المالي في البنوك، لكن كل دراسة ركزت على زاوية معينة وقامت بتحليلها وتشخيصها بغرض الوصول إلى نتائج قابلة للتطبيق في البنوك، وكذلك قلة الدراسات التطبيقية والأكثرية اللجوء إلى إلى أداة الاستبيان واختيار عينات ذات علاقة بالتجارة الالكترونية لإعطاء مصداقية للنتائج المتحصل عليها.

تشترك دراستنا مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- التطرق إلى التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية
- التطرق إلى التحديات التي تواجه التجارة الالكترونية

– تعريف الأداء وأساسيات حول مفهوم الأداء المالي

– تحليل مؤشرات تقييم الأداء المالي

وما يميز دراستنا عن باقي الدراسات السابقة هو التطرق إلى أهم وأبرز النقاط التي جاءت بها التجارة الالكترونية التي تسعى إلى زيادة الكفاءة والفعالية في تحسين الأداء المالي للبنوك.

11- هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بالجوانب الرئيسية للدراسة وقصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول، فصلين نظري وفصل تطبيقي، تسبقهم في ذلك مقدمة وتليهم خاتمة.

- **مقدمة:** تضمن إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية، وفرضياتها، بالإضافة إلى أهمية الموضوع وأسباب اختياره، والهدف من الدراسة، والمنهج المناسب والمتبع لإتمامها، إلى جانب الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع أو جزء منه وكذا هيكل الدراسة.
- **الفصل الأول للدراسة:** المعنون ب" **مدخل عام للتجارة الإلكترونية** " تناولنا فيه ثلاثة مباحث، المبحث الأول تم التطرق فيه إلى ماهية التجارة الإلكترونية، أما بخصوص المبحث الثاني تطرقنا إلى أساسيات التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى المبحث الثالث الذي درسنا فيه سيرورة التجارة الإلكترونية.
- **الفصل الثاني للدراسة:** كان بعنوان " **الأداء المالي في المؤسسة المالية** " تناولنا فيه أربعة مباحث، المبحث الأول تطرقنا إلى ماهية المؤسسات المالية، بينما المبحث الثاني تم فيه التطرق إلى ماهية الأداء المالي للمؤسسة المالية، أما بخصوص المبحث الثالث تحدثنا عن ماهية تقييم الأداء المالي، بالإضافة إلى المبحث الرابع الذي أبرزنا فيه أثر تطبيق التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة المالية.
- **الفصل الثالث للدراسة:** كان بعنوان" **دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA – وكالة بسكرة–** " تناولنا فيه مبحثين، المبحث الأول عبارة عن عرض عام لبنك القرض الشعبي الجزائري –بسكرة–، بينما المبحث الثاني تم فيه التطرق إلى أثر تطبيق التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك CPA.
- **خاتمة:** تضمنت الخاتمة حوصلة للموضوع، واختبار لفرضيات الدراسة التي تم وضعا من قبل، وأهم النتائج المستخلصة، بالإضافة إلى مقترحات وآفاق مقدمة.

الفصل الأول

مدخل عام للتجارة الإلكترونية

- **المبحث الأول:** ماهية التجارة الإلكترونية
- **المبحث الثاني:** أساسيات التجارة الإلكترونية
- **المبحث الثالث:** سيرورة التجارة الإلكترونية

تمهيد:

شهد العالم منذ اندلاع ثورة المعلومات والاتصالات تطور سريع في حجم الإنتاج والتسويق، فقد برزت هذه التكنولوجيا إحداث ثورة حقيقية في كل مناخي الحياة اليومية كالتجارة الإلكترونية والتعليم وغيرها.

وقد استحوذت التجارة الإلكترونية اهتماما عالميا وخاصة من قبل الشركات العالمية الكبرى اختراق الأسواق الدولية متجاوزة بذلك حدود الزمان المكان، وإجراء المعاملات التجارية والمالية بسهولة دون حواجز وموانع واختزال المسافات، إذ تتم عمليات البيع والشراء والتحويلات المالية في عدة مناطق مختلفة في العالم وبيسر تام دون تحمل جهود ومخاطر مرتفعة.

ولذلك سنحاول من خلال هذا الفصل تقديم أهم النقاط التي تخص التجارة الإلكترونية، ليتضمن الفصل المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التجارة الإلكترونية

المبحث الثاني: أساسيات التجارة الإلكترونية

المبحث الثالث: سيرورة التجارة الإلكترونية

المبحث الأول: ماهية التجارة الالكترونية

اكتسب مصطلح التجارة الالكترونية انتشارا واسعا في الاونة الأخيرة، حيث أصبح شائع الإستعمال لدى أوساط المال والأعمال ولدى المؤسسات المختلفة بصفة عامة، والذي يعبر عن مجموعة من النشاطات التي ترجع في تعاملاتها إلى الحاسوب والأنترنت لمبادلة السلع والخدمات بطريقة حديثة لكن بصيغة إلكترونية.

ولتقديم أكثر تفصيل حول التجارة الالكترونية سنتطرق إلى العناصر التالية:

المطلب الأول: مفهوم التجارة الالكترونية

المطلب الثاني: أشكال التجارة الإلكترونية وأهدافها

المطلب الثالث: مزايا وعيوب التجارة الالكترونية

المطلب الأول: مفهوم التجارة الالكترونية

أصبحت التجارة الالكترونية اليوم محط اهتمام جميع الناشطين في المجال لما تتميز به من خصائص وأهمية كبيرتين ساهمتا في رفع وزيادة حجم التبادل التجاري وتطويره، كما ساهما في دعم الاقتصاد الدولي وفتح افاق واسعة للنهوض بمستوى الأمم، سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم التجارة الإلكترونية، خصائصها بالإضافة إلى أهميتها.

الفرع الأول: تعريف التجارة الإلكترونية

نظرا لتعدد الجهات والمنظمات المعرفة للتجارة الالكترونية لم يتم تحديد تعريفا خاص بها، لهذا سنتطرق إلى أهم التعريفات التي قدمت لها.

التعريف الأول: تعرف منظمة التجارة العالمية التجارة الالكترونية "بأنها مجموعة متكاملة من عمليات إنتاج وتوزيع وتسويق المنتجات بوسائل الكترونية". (نوري، 2017، صفحة 12)

التعريف الثاني: من وجهة نظر عالم الاتصالات تعتبر التجارة الالكترونية وسيلة من أجل ايصال المعلومات أو الخدمات أو المنتجات عبر الوسائل التقنية الحديثة، أما من وجهة نظر الاعمال التجارية فهي عملية تطبيق التقنية من أجل جعل المعاملات التجارية تجري بصورة تلقائية وسريعة. (الشوملي، 2019، الصفحات 164-165)

التعريف الثالث: كما تعرف التجارة الالكترونية بأنها " تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الانترنت أو الانظمة التقنية الشبيهة. (مالكي، 2023، صفحة 200)

التعريف الرابع: رغم تعدد تعريفات التجارة الالكترونية إلا أنه يمكن التمييز بين تعريفين أساسيين لها، الأول تعريف ضيق: يحصر التجارة الإلكترونية في مزاولة أنشطة الشراء والبيع للسلع والخدمات عبر الأنترنت، والثاني تعريف واسع: يضيف إلى عملية الشراء والبيع نشاطا اخر لا يقل أهمية، وهو تبادل المعلومات والبيانات عبر الانترنت، سواء كانت هذه البيانات مطلوبة لإبرام صفقات البيع والشراء للسلع والخدمات المعروضة، أو كانت هذه المعلومات أو البيانات مطلوبة لذاتها ويتم الحصول عليها بمقابل. (عبد المطلب، 2014، صفحة 18)

التعريف الخامس: كما تعرف بأنها: " التجارة الإلكترونية النشاط الذي يقوم بموجبه مورد إلكتروني باقتراح أو ضمان توفير سلع وخدمات عن بعد للمستهلك الالكتروني، عن طريق الاتصالات الالكترونية". (المادة 06 من قانون رقم 18-05، 2018، صفحة 5)

انطلاقا من التعاريف السابقة نجد أن التجارة الالكترونية هي نوع من التعامل التجاري، يخص بيع وتبادل السلع والخدمات عبر الانترنت من أجل تيسير تدفق المعلومات بين الشركات وتوفير خدمة الزبائن.

كما يمكن الإشارة إلى الفرق بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية حيث أن:

الجدول رقم 01: الفرق بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية

التجارة التقليدية	التجارة الإلكترونية
وجود علاقة مباشرة بين أطراف عملية التجارة.	عدم وجود علاقة مباشرة بين أطراف العملية التجارية.
المدى الجغرافي والزماني محدود وضيق: تعتبر التجارة التقليدية تجارة محلية أي أن التاجر يبيع في حدود الوطن الموجود فيه فقط وفي حدود ساعات العمل المعروفة.	المدى الجغرافي والزماني واسع: تعتبر التجارة الإلكترونية تجارة دولية لاحدود لها، يمكن لأي متعامل شراء السلع والخدمات أينما وجدت وفي أي وقت 24سا/24سا.
تعتبر الفاتورة وثيقة رسمية وقانونية لتبرير أي عملية تجارية.	تعتبر الرسالة الإلكترونية السند القانوني الوحيد في حالة نشوء أي نزاع بين أطراف العملية التجارية.
تتطلب التجارة التقليدية محل تجاري، أثاث، بضائع معروضة بطريقة منظمة، عمال، بائعون.	تتطلب التجارة الإلكترونية جهاز كمبيوتر متصل بشبكة الانترنت، موقع على هذه الشبكة وعامل أو أكثر (حسب حجم النشاط) للتحكم في العمل على هذه الشبكة.
عملية التسديد تتم بطريقة مباشرة من يد المشتري إلى يد البائع.	عملية التسديد تتم بطريقة إلكترونية (نقود إلكترونية أو رقمية) في غالب الأحيان.
القيام بعملية التجارة التقليدية تعتبر سهلة ويستطيع القيام بها أي شخص.	القيام بالتجارة الإلكترونية تحتاج إلى مهارات خاصة ووسائل خاصة كذلك (الحاسوب، الانترنت).
تعتبر التجارة التقليدية مرتفعة التكلفة بالنسبة للبائع.	تعتبر التجارة الإلكترونية أقل تكلفة بالنسبة للبائع والمشتري.

من خلال التجارة التقليدية يمكن بيع أي نوع من المنتجات والخدمات.	لا يمكن بيع جميع المنتجات مثل حالة المنتجات الثقيلة والضخمة، القابلة للكسر، والمنتجات التي يصعب شرائها إلا بعد لمسها وإدراك استخداماتها ومزاياها.

المصدر: (قندوز، 2013، صفحة 48)

الفرع الثاني: خصائص التجارة الالكترونية

يمكن إبراز خصائص التجارة الالكترونية فيما يلي: (نسيب، علي بلحاج، و بالي، 2019، الصفحات 140-141)

1- تحسين أداء وحدات الأعمال:

تؤثر بشكل ايجابي على النتائج التجارية لوحدات الأعمال وذلك من خلال:

- **الترويج للمنتج:** تقوم التجارة الإلكترونية بتوفير قاعدة معلوماتية غنية واتصال مباشر مع العملاء كما تساعد في عملية ترويج المنتج من خلال الكتالوجات الالكترونية وغيرها، كما تعد أداة تسويقية جديدة للوحدات القائمة والجديدة على حد سواء حيث تسمح بالوصول إلى العديد من الأسواق التي يصعب الوصول إليها بالطرق التقليدية ومن ثم الوصول إلى أقصى عدد ممكن من العملاء.
- **تخفيض التكاليف المباشرة:** تقدم التجارة الإلكترونية الفرصة لتوفير التكاليف والنفقات، من خلال بنية أساسية رقمية مثل الانترنت حيث يمكن خفض تكلفة التسويق والتوزيع والخدمة بصورة فعالة وباستخدام وسائل النقل الإلكتروني.
- **التوقيت المناسب لتوصيل الخدمة والمنتج:** تسمح أنظمة التجارة الإلكترونية بخفض دورة الوقت المرتبطة بإنتاج وتوصيل المعلومات والخدمات وذلك لطبيعتها الفورية، وتمثل القدرة على التوزيع واستقبال منتج فور إنتاجه أهمية كبرى في بعض الأسواق المالية التي عادة يكون توافر المعلومات بالسرعة المطلوبة ضروريا بالنسبة لها.

2- تطوير وحدات الأعمال في الإتجاه الالكتروني:

لا شك أن التطور السريع في مجال التجارة الإلكترونية دفع وحدات الأعمال على التكيف بسرعة حتى تستطسع تلبية احتياجات العميل، وبالتالي يكون للتجارة الإلكترونية أثر كبير على خطط معظم وحدات الأعمال لتصبح هذه التكنولوجيا مألوفة لدى وحدات الأعمال وعلى نحو سريع من حيث تعلم وفهم تلك الوسائل التكنولوجية فهما كاملا.

3- سرعة تغير المفهوم ومايغطيه من أنشطة وما يحكمه من قواعد:

حيث أن التغيرات المتسارعة في نوعية الأنشطة التي تدرج تحت مفهوم التجترة الإلكترونية، وثمة احتمالات ضخمة لاتساع نطاق هذه الأنشطة، ومن جهة أخرى فإن ارتباط التجارة الإلكترونية بوسائط الاتصال الالكتروني بصفة خاصة ومجالات الاتصالات والمعلومات بصفة عامة.

4- الطابع الدولي أو العالمي للتجارة الإلكترونية:

فالتجارة الالكترونية أو الوسائط الإلكترونية التي يجري من خلالها أنشطة التجارة الإلكترونية، لاسيما الانترنت، لاتعرف الحدود المكانية أو الجغرافية ومن ثم فإن نشاط تجاري يقدم سلعا وخدمات على الانترنت لايحتاج التوجه إلى منطقة جغرافية بعينها، وبالتالي يمكن إدارة المعاملات التجارية لأي شركة من خلال موقعها على الانترنت ومن أي موقع جغرافي.

الفرع الثالث: أهمية التجارة الإلكترونية

تكمن أهمية التجارة الإلكترونية عن سابقها بأنها تساهم في تحقيق أرباح لم يمكن تحقيقها سابقا بالطرق التقليدية، وهذا راجع لعدة أسباب أهمها: (زين، 2014، صفحة 97)

1- **التقليل من التكاليف:** نجد أن التكاليف الاجمالية لأي منتج ما مكلف جدا بالطرق التقليدية فمثلا عملية التسويق لأي منتج يكلف المؤسسة كثيرا من خلال الترويج له في وسائل الاعلام بواسطة الجرائد والتلفاز...الخ، أما الان فيمكن الترويج له بواسطة شبكة الانترنت وبتكاليف قليلة جدا؛
2- **تجاوزها حدود الدول:** في السابق كان الحصول على وكلاء دوليين بالنسبة للمؤسسات مكلف جدا وغير مضمون العائد، أما الان نجد أن معظم دول العالم أصبحت تستعمل شبكة الانترنت، وتقوم بإطلاع جميع جمهورها أو الفئة المستهدفة لمنتجاتها دون تحمل تكاليف؛
3- **التحرر من القيود:** في السابق نجد أن المؤسسة مجبرة على إيجاد ترخيص لبيع منتجاتها في دول أجنبية من أجل تسويقها، أما الان لم يعد ضروريا بحيث أصبحت يحكمها قانون دولي متعلق بكيفيات التعامل بالتجارة الإلكترونية.

كما تتمثل أهمية التجارة الإلكترونية أيضا في مايلي:

- تعتبر التجارة الإلكترونية عصب الإقتصاد العالمي أو على الأقل هي جزء هام في منظومته الإجمالية، حيث ساهمت في رفع حجم التبادل التجاري ودعم الإقتصاد الدولي وفتحت افاق واسعة للنهوض بمستوى الأمم. (كواشي و قدي، 2022، صفحة 556)
- تساعد التجارة الإلكترونية على توفير نظم معلومات تدعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال نظام تبادل المعلومات بدقة وبطريقة علمية تحقق القدرة على الرقابة والضبط المحاسبي. (عبد المطلب، 2014، صفحة 22)
- يمكن القول أن التجارة الإلكترونية تعد من أهم اختراعات العصر والتي يمكن من خلالها تحقيق أرباح لم يكن من الممكن تحقيقها سابقا بالطرق التقليدية والسبب يعود إلى: انخفاض التكلفة حيث كانت عملية التسويق للمنتج مكلفة جدا في السابق، أيضا تعتبر وسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بينهم. (جعيجع، 2018، صفحة 279)
- تتيح التجارة الإلكترونية الفرصة من أجل التوفير للمعلومات والبيانات المناسبة في الوقت المناسب، كما تساهم في إمكانية الحصول على السلع والخدمات والمعلومات في أسرع وقت وبأقل مجهود. (فاضل، 2023، صفحة 893)

المطلب الثاني: أشكال التجارة الإلكترونية وأهدافها

سنتطرق في هذا المطلب إلى أشكال التجارة الإلكترونية باعتبارها متعددة ومتنوعة ولقد تم إبراز أهمها، بالإضافة إلى أهدافها.

الفرع الأول: أشكال التجارة الإلكترونية

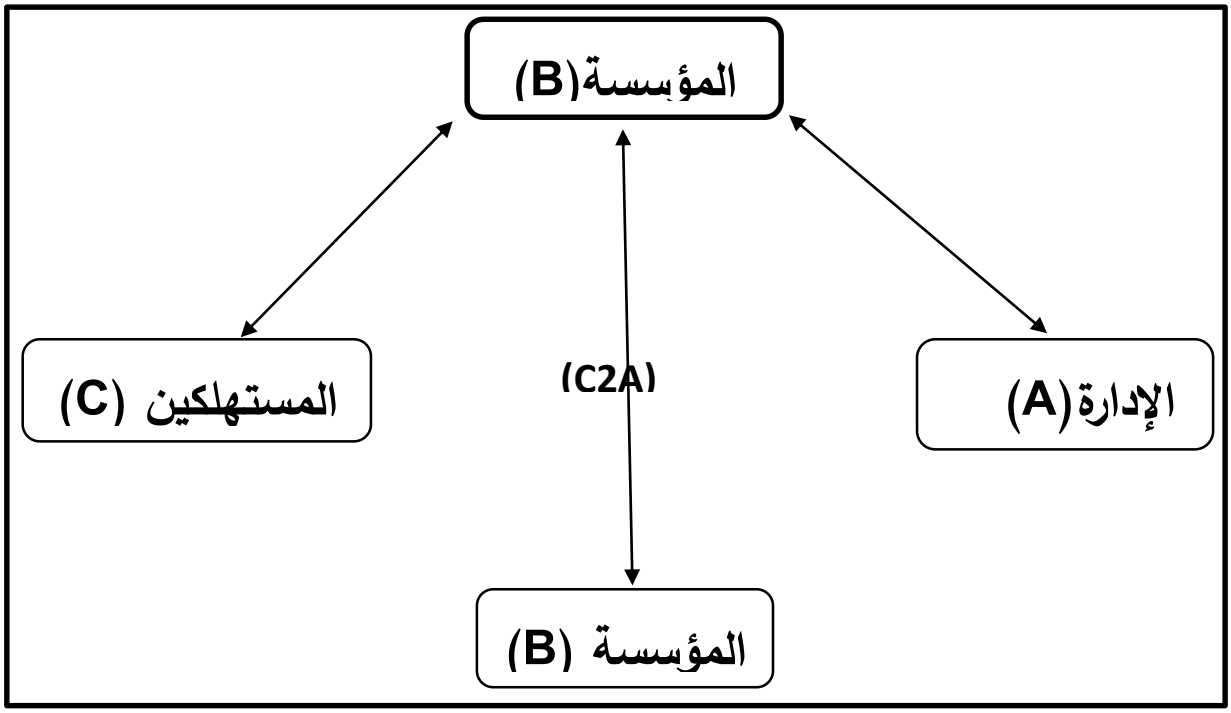
كانت التجارة الالكترونية في البداية ترتكز على المبادلات بين المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات والمستهلكين لتتطور صورها إلى العديد من الأشكال نظرا لاكتسابها أهمية كبيرة مع التطور الكبير الذي شهدته تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخاصة الانترنت التي تحوي مجموعة كبيرة وواسعة للأنشطة التجارية الكامنة وتبادل المعلومة. (chadli & mehaoua, 2022, p. 170)

كما تعد التجارة الإلكترونية مفهوما واسع يشمل أي تعاملات تجارية تتحقق بين أطراف متعددة عبر الوسائل الإلكترونية وأهمها شبكة الانترنت، لذلك فإن أي نموذج للتجارة الإلكترونية يشمل على الأطراف

الأساسية المعنية بالتعامل التجاري، ويمكن تقسيم التجارة الإلكترونية حسب طبيعة وهوية الأطراف الأساسية المعنية بالتعامل التجاري كالاتي: (بوعافية، 2014، الصفحات 121-122)

1- **بين المؤسسة والمؤسسة:** ويرمز لها بالرمز **(B2B)** وتشير إلى عمليات البيع والشراء التي تجري بين الشركات عبر شبكة الانترنت أو عبر شبكات الاتصال الأخرى، بالإضافة إلى عمليات التحويل الإلكتروني للمعلومات وإجراء الصفقات الإلكترونية وإجراء مختلف التحويلات المالية إلكترونيا، فتتيح التجارة الإلكترونية التحكم في عمليات التسويق وتفتح أسواق جديدة.
2- **بين المؤسسة والمستهلك:** ويرمز لها بالرمز **(B2C)** وذلك من خلال العروض المختلفة التي تقدمها المؤسسة للمستهلكين من ما يسمى بمراكز التسويق على الانترنت حيث تعرض كل أنواع السلع والخدمات ويتم أيضا الدفع من خلال الشبكة أما الاستلام فحسب طبيعة السلعة وصيغة الاتفاق.
3- **بين المؤسسة والإدارة:** أو ما يرمز لها بالرمز **(B2A)** وتشمل جميع التحويلات والتعاملات التي تتم بين المؤسسات وهيئات الإدارة العامة، من خلال ما يعرف بالحكومة الإلكترونية، حيث تسعى الحكومة إلى إستخدام الوسائل التي أنتجتها التكنولوجيا المتقدمة في تقديم الخدمات الحكومية إلى قطاع المؤسسات، كما يستفيد قطاع المؤسسات من استخدام التجارة الإلكترونية في تعامله مع الإدارة العمومية.
4- **بين المستهلكين والإدارة:** والتي يرمز إليها بالرمز **(C2A)** حيث يمكن هذا الشكل من التجارة الإلكترونية الإدارة من تقديم الخدمة الواجب أدائها للمستهلكين ويستفيد المستهلكين من السهولة والسرعة عند تلقي الخدمة المقدمة من الإدارة، وبدأ هذا الشكل من التجارة الإلكترونية يتطور مع ظهور الحكومات الإلكترونية وظهور مايسمى بمجتمع المعلوماتية.

الشكل رقم02: أشكال التجارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد االطالبان بالاعتماد على (العمري، 2023، الصفحات 79-80)

الفرع الثاني: أهداف التجارة الإلكترونية

تسعى التجارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها ما يلي: (أبكر و السيد، 2019، الصفحات 233-234)

- زيادة نطاق السوق وتجاوز الحدود الجغرافية المحلية والإقليمية والعالمية أمام السلع والخدمات والمعلومات؛
- زيادة معدلات الوصول إلى العملاء وبناء علاقات قوية فيما بينهم؛
- تحقيق وتقليل تكاليف الإنتاج والتسويق والتوزيع؛
- تحقيق السرعة والكفاءة في أداء الأعمال؛
- البحث عن عملاء جدد والوصول إليهم وحثهم أو ترقيم الشراء؛
- تقديم وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء وتحسين الصورة الذهنية للمنشأة؛

- يتضح أن التجارة الإلكترونية تسعى إلى زيادة نطاق السوق وتجاوز الحدود الجغرافية للوصول إلى عملاء جدد وبناء علاقات قوية معهم لتحسين عمليات البيع باستخدام السرعة والكفاءة في أداء الأعمال بالإضافة إلى تقليل التكاليف.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية

تطرح التجارة الإلكترونية عدة مزايا وعيوب، وذلك على كل المستويات، سنحاول التطرق إلى المزايا التي تنتجها التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى العيوب التي تفرزها.

الفرع الأول: مزايا التجارة الإلكترونية

يمكن إبراز عدة مزايا للتجارة الإلكترونية وهي: (بعلي ، 2020، صفحة 16)

- الدخول في الأسواق العالمية وتحقيق عائد أعلى من الأنشطة التقليدية حيث الصفة العالمية للتجارة الإلكترونية بفضلها تحول العالم إلى سوق مفتوح أمام المستهلك بغض النظر عن الموقع الجغرافي للبائع والمشتري؛
- امتلاك موقع على الانترنت وهذا يعني أن أعمال وخدمات الشركة تصبح متاحة لملايين الناس بين مختلف دول العالم وهو ما يسمح دخولها في الأسواق دون التقييد بحدود الزمان والمكان؛
- التجارة الإلكترونية تسمح للزبائن بتبادل الخبرات وبخصوص المنتجات والخدمات عبر مجتمعات إلكترونية؛
- خفض التكاليف حيث أن تكلفة وضع موقع على شبكة الانترنت أقل بكثير من فتح عدة نقاط بيع وتصميم حملة إعلانية؛
- تلبية خيارات الزبون بسهولة ويسر حيث تمكن التجارة الإلكترونية الشركات من تفهم احتياجات عملائها وأتاحت خيارات السوق أمامها بشكل واسع.

الفرع الثاني: عيوب التجارة الإلكترونية

بالرغم من المزايا التي توفرها التجارة الإلكترونية في مختلف المستويات، لها عيوب وإنعكاسات هامة، يمكن الإشارة إليها من خلال العناصر التالية: (بوعافية، 2014، صفحة 123)

- مخاطر القرصنة: فدخول القراصنة إلى مواقع الشركات سواء يتم تخربها أو إلصاق الفيروسات بهذه المواقع قد يشكل خطر على التعاملات الإلكترونية فضلا عن مخاطر السمعة؛
- زيادة التكلفة بالنسبة للمؤسسة: من خلال عمليات الصيانة والتجديد وتكوين الإطارات المتخصصة؛
- فقدان متعة الشراء المعروفة التي كان يجدها المستهلك في ممارسة عملية التسويق من خلال التفاعل الإجتماعي بين البائع والمشتري؛
- تورط البعض بالإندفاع نحو شراء سلع قد لا يحتاج إليها الفرد نتيجة جاذبية الإعلان وسهولة الشراء ببطاقة الإئتمان؛
- هدر الوقت والإصابة بالإدمان والذي يؤدي بدوره إلى فقدان علاقات اجتماعية جوهرية؛
- المنافسة التي تواجهها المؤسسات، فأصبحت المؤسسة من خلال تواجدها على شبكة الانترنت التي تفتح السوق العالمي على أبوابه، وبالتالي دخول المؤسسة للتعامل فيه بكل مخاطره وامتيازاته.

كما هناك عيوب أخرى للتجارة الإلكترونية والمتمثلة في: (ريم و بوجاني، 2021، صفحة 175)

- غياب التعامل الورقي في التجارة الإلكترونية يهدد مصالح العملاء والشركات والبنوك نتيجة إمكانية حدوث تزوير بالبيانات أو تلاعب بالفواتير والمستندات عند الطلب؛
- صعوبة التحقق من هوية المتعاملين في التجارة الإلكترونية، نظرا لغياب العلاقة المباشرة بين العملاء؛
- استيراد سلع ممنوعة الاستعمال في الأسواق المحلية؛
- حدوث اختراقات في شبكة الأنترنت مما يؤدي إلى فضح أسرار العملاء والبنوك والشركات.

المبحث الثاني: أساسيات التجارة الالكترونية

تتميز التجارة الإلكترونية بإعطاء الفرصة للراغبين في الدخول إلى عالمها للتعرف عليها بناءا على نموذج النجاح وأسبابه أو مقوماته لدى هذه المواقع، كما ساهمت في تطوير التجارة بشكل عام وسهولة سير المعاملات وتنفيذها وإرتكازها على عدة مبادئ أساسية، إلا أنها لاتزال تواجه العديد من الصعوبات في تسييرها.

ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب والمتمثلة في:

المطلب الأول: فوائد التجارة الإلكترونية

المطلب الثاني: مبادئ التجارة الإلكترونية

المطلب الثالث: تحديات التجارة الإلكترونية

المطلب الأول: فوائد التجارة الإلكترونية

إن للتجارة الإلكترونية مجموعة من الفوائد يتم تصنيفها كما يلي:

الفرع الأول: فوائد التجارة الالكترونية على مستوى الشركات والمؤسسات

ان للتجارة الالكترونية الكثير من الفوائد للشركات والمؤسسات ومن أهم تلك الفوائد هي ما يلي: (لحول و بن الوليد، 2022، الصفحات 595-596)

إن التجارة الالكترونية توسع نطاق السوق إلى نطاق دولي وعالمي، فمع القليل من التكاليف فان بوسع أي شركة إيجاد مستهلكين أكثر وموردين أفضل وشركاء أكثر ملائمة وبصورة سريعة وسهلة؛

- انها تخفض من تكاليف انشاء ومعالجة وتوزيع وحفظ واسترجاع المعلومات الورقية؛
- انها تساعد على انشاء تجارات متخصصة جدا؛
- انها تساعد على خفض كلفة الأيدي العاملة في الشركات فحلول التجارة الالكترونية بدلا من التجارة التقليدية عملت على الغاء مجموعة من الوظائف التي تحتاجها الشركات بشكل كبير وكذلك التي تحتاج إلى اعداد كبيرة من الموظفين والعاملين؛
- انها تساعد الشركات على إعادة هندسة عملياتها التجارية ومن خلال هذا التغيير فان إنتاجية الباعة والموظفين والاداريين سوف يقفز إلى أكثر من 100%؛
- انها تقدم خدمة كبرى للشركات والمؤسسات في مجال تقييم واقعها وكفاءة موظفيها وسلامة وفعالية بنيتها التحتية التقنية وبرامج التأهيل الإداري لديها؛
- انها تخفض الفترة الزمنية ما بين دفع الأموال والحصول على المنتجات والخدمات؛
- انها تسمح بخفض المخزون عن طريق استعمال عملية السحب في نظام إدارة سلسلة التزويد. ففي هذا النظام فان عملية السحب تبدأ بالحصول على طلب تجاري من قبل المستهلك وتقوم الشركة بتزويد المستهلك بطلبية من خلال التصنيع الوقتي المناسب just-in-time؛
- انها تساعد الشركات على زيادة مبيعاتها وبشكل كبير وواضح؛
- انها تخفض تكاليف الاتصالات السلكية واللاسلكية فالأنترنت أرخص بكثير من شبكة القيمة المضافة value and net work.

الفرع الثاني: الفوائد التي تعود على المستهلكين

تتيح التجارة الالكترونية للعملاء التسوق وإجراء المعاملات (التجارة) في أي وقت وفي أي مكان على مدار 24 ساعة يوميا، كما توفر للعملاء أكبر قدر من الفرص للاختيار من بينهما، وتستمر في تزويد العملاء بمنتجات وخدمات أقل سعرا، حتى يتمكن العملاء من استخدام التجارة الالكترونية، كما تتيح للعملاء المشاركة في المجتمعات الالكترونية والتفاعل مع العملاء الآخرين وتبادل الأفكار وخلق المنافسة وإمكانية الحصول على أسعار منخفضة للعملاء. (بوخاري، 2022، صفحة 10)

الفرع الثالث: فوائد التجارة الالكترونية على مستوى المجتمع

تعود التجارة الالكترونية بفوائد على المجتمع تتمثل فيما يلي: (جعيجع، 2018، صفحة 281)

- تمكن الأفراد من العمل أكثر في المنزل، والقيام بتنقلات أقل، مما يؤدي إلى تقليل الازدحام في الطرق وبالتالي تقليل تلوث الهواء؛
- طالما أن هناك إمكانية لأن تباع سلع وخدمات بأسعار أقل فإن ذلك يؤدي إلى أن الأفراد الأقل غنى يمكنهم الشراء أكثر وبالتالي زيادة مستوى معيشتهم؛
- تمكن الأفراد في الأقطار الأقل تطورا والأماكن الريفية من التمتع بالمنتوجات والخدمات التي لا يمكن أن تتوفر لهم بأسلوب آخر، ويشمل ذلك الفرص في تعلم المهن والحصول على درجات جامعية أو الحصول على رعاية طبية أكثر؛
- تسهيل تقديم الخدمات العامة بكلف توزيع أقل، وتحسين نوعية الخدمات الاجتماعية، وعمل الشرطة، والرعاية الصحية، والتعليم.

المطلب الثاني: مبادئ التجارة الإلكترونية

بفضل السعي الكبير من قبل العديد من المنظمات التي تتعامل في مجال التجارة الإلكترونية، هناك اتجاه الحفاظ على مستوى مناسب من الحماية والأمان من خلال تطبيق قوانين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستحدثة في دول العالم، إلى جانب ذلك قيام بعض الدول بإصدار تشريعات وقوانين متخصصة في هذا المجال، فقد أصدرت اللجنة القانونية للأمم المتحدة المعنية بالتجارة الدولية قانون الأونسيترال النموذجي بشأن التجارة الإلكترونية عام 1996، وكذلك قانون الأونسيترال النموذجي بشأن

التوقيعات الإلكترونية عام 2001، حيث يحتوي على العديد من الجوانب القانونية المتعلقة بحماية النظم المعلوماتية، والمسائل المتعلقة بجرائم المعلوماتية. (زين، 2014، صفحة 94)

من المبادئ الأساسية التي تقوم عليها التجارة الالكترونية: (عيدة و دينوري، 2020، صفحة 285)

- أن يقود القطاع الخاص تنمية التجارة الالكترونية؛
- أن تتم المشاركة في التجارة الالكترونية وفق قواعد السوق الحرة والتنافس العادل؛
- تساهم الحكومات في خلق مناخ مستقر وتشجيعه وتمكن من التوظيف العادل للإمكانيات؛
- تشجيع آليات مشاركة القطاع الخاص في صياغة سياسات التجارة الإلكترونية محليا ودوليا؛
- تأكيد عالمية التجارة الالكترونية، ومن هنا فان السياسات الحكومية التي تؤثر فيها يجب أن تتم في إطار تعاون وتنسيق دولي؛
- أن تحقق المعاملة الضريبية التشجيع للتجارة الالكترونية، مقارنة بالطرق التقليدية؛
- حماية المستهلك فيما يتعلق بالخصوصية والسرية؛
- أن تحقق التشريعات المرتبطة ببيئة الاتصالات التنافس في سوق عادل؛
- أن توفر الشركات وقطاع الأعمال حرية الاختيار وحماية المستهلك؛
- أن تتوفر الثقة في بيئة المعلومات العالمية.

المطلب الثالث: تحديات التجارة الالكترونية

هناك العديد من التحديات التي تواجه التجارة الالكترونية والمتمثلة في مايلي: (زايد، 2011، صفحة 126)

- هناك نقص في الاعتمادية والأمان والمعايير والبروتوكولات ليس هناك حيز حجمي كافي للاتصالات السلكية واللاسلكية bandwidth؛
- أدوات تطوير البرمجيات مازالت تتغير باستمرار وبسرعة؛
- تصعب عملية وصل الانترنت وبرمجيات التجارة الالكترونية مع بعض التطبيقات وقواعد البيانات المستخدمة حاليا؛
- قد يحتاج المزودين إلى مزودات خاصة للويب ولبنى تحتية أخرى بالإضافة إلى مزودات الشبكات؛
- بعض برمجيات التجارة الالكترونية لا تتناسب برمجيا وتقنيا مع بعض المكونات الصلبة أو مع بعض أنظمة التشغيل؛
- انعدام لمس المنتجات، فبعض الزبائن يودون لمسا لمنتجات قبل شرائها؛

- الكثير من الأمور القانونية لم يتم حسمها بعد في التجارة الالكترونية خصوصا بالأمور التي تتعلق بالقرصنة؛
- لا يوجد عدد كاف من الباعة والمشترين في الكثير من التطبيقات لجعل هذا الأمر مربحا؛
- التجارة الإلكترونية قد تسبب انهيار في علاقات الناس مع بعضها البعض.

كما واجهت التجارة الإلكترونية العديد من الصعوبات في المجال المحاسبي والتي منها: (عيدة و الدينوري، 2019، صفحة 104)

- إن البائعين يمكن أن يستغلوا الوضع الضريبي الذي لم يتناول قواعد أو معايير أو تشريعات تفرض على التجارة الإلكترونية الخاصة بالخدمات أو السلع التي يمكن تسليمها فورا من على شبكة الانترنت، ويحققوا أرباحا طائلة ويجنبوها من الخضوع للضريبة حيث إن التطور السريع للتجارة الإلكترونية سوف يساعد المحاسبين بل وأصحاب جميع المهن الحرة من تحقيق مكاسب نقدية عن طريق تلقي الاستشارات المختلفة عبر الصفحات؛
- التجارة الإلكترونية تشكل واحدة من أعظم العقبات أمام غياب قواعد محاسبية واضحة تحكم عملية تحديد الدخل الخاضع للتحاسب الضريبي، وهذا سيؤدي إلى تشجيع الدول على انتزاع الضريبة على الأرباح المتحققة من صفقات التجارة الإلكترونية.

وكذلك تواجه دول الجنوب وعلى رأسها الدول العربية جملة من التحديات في ممارسة التجارة الإلكترونية ونذكر منها ما يلي: (كورتل، بوعروج، و نجار، 2022، صفحة 202)

- تكييف الهياكل الاقتصادية والإدارية والتي توفر تسهيلات وتساعد في التجارة الإلكترونية مثل مؤسسات النقل ومؤسسات التوزيع ومؤسسات النقد؛
- تكوين الإطارات البشرية المؤهلة في استعمال التقنيات المتطورة للإعلام والاتصال؛
- تدعيم البحوث التسويقية في مجال التجارة الإلكترونية؛
- البحث في تحديد العميل المستهدف وكثرة الطلب وسرعته واحتمال تغيره، وتسهيل دخول المستهلك على المواقع الالكترونية؛
- البحث عن إيجاد والمحافظة على جاذبية المواقع الشركات الإلكترونية.

المبحث الثالث: سيرورة التجارة الإلكترونية

تسير التجارة الإلكترونية بين أطراف أساسية وفق اليات وضوابط من أجل تحقيق تبادل إلكتروني متوازن وضمان حقوق طرفي التبادل (البائع والمشتري)، فالبائع يعتمد على وسائل كالإشهار والترويج تحقق له أكبر المبيعات والأرباح، كما أن المشتري يجب عليه التسديد مقابل استلام البضائع باستعمال أدوات دفع حديثة تتماشى مع التعاملات الرقمية. وكغيرها من المعاملات فإن التجارة الالكترونية هي الأخرى عرضة للمخاطر التي قد تعرقل سيرورتها فلا بد من استخدام أنظمة ووسائل لضمان النقل الامن للمعلومات.

حيث سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: أطراف ومراحل التجارة الإلكترونية

المطلب الثاني: وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية

المطلب الثالث: أمن المعاملات الإلكترونية

المطلب الأول: أطراف ومراحل التجارة الإلكترونية

تعتبر التجارة الإلكترونية شكل من أشكال التعامل الذي يجرى الكترونيا بين ثلاث أطراف يتصلون ماديا فيما بينهم، كما يمر إبرام أي صفقة من صفقات التجارة الإلكترونية بمجموعة من المراحل تبدأ بعرض المنتجات إلى غاية تسليمها إلى الزبائن.

الفرع الأول: أطراف التجارة الإلكترونية

إن الأطراف الثلاثة الأساسية للتجارة الإلكترونية هي نفسها أطراف التجارة التقليدية وتتمثل في: (تباني و مريمد، 2020، الصفحات 17-19)

1) المستهلك:

- يمكننا تعريف المستهلك بأنه: الشخص الذي يتجول في الانترنت ويزور مختلف مواقع الويب التجارية بحثا عن السلع والخدمات التي تشبع حاجياته.
- كما يمكن تحديد أربع خصائص للمستهلك هي:
  - ✓ هو شخص طبيعي أو معنوي، الذي يبرم العقود المتعلقة بالسلع والخدمات للانتفاع بها فقط لا لإستخدامها في المضاربة؛
  - ✓ تختلف طبيعة السلع التي يتعاقد عليها المستهلك، فقد تكون لتلبية حاجات شخصية، أو خدمات مالية، أو فكرية أو استشارية قانونية؛
  - ✓ هو الشخص الذي يستخدم وسيط الكتروني لإتمام المعاملات التجارية؛
  - ✓ هو الشخص الذي لايملك القدرة الفنية للحكم على السلعة أو الخدمة الاستهلاكية محل التعاقد.
- كما يمكن تصنيف المستهلكين إلى ثلاث شرائح أساسية هي:

أ- **مستهلكون عرضيون:** هم الأشخاص الذين يزرون موقع الشركة بين الحين والاخر، لكن بشكل غير منتظم.

ب- **مستهلكون منتظمون:** هم الأشخاص الذين يسعون لتلبية حاجياتهم بشكل متكرر ومنتظم، فقد يزورون الموقع مثلا كل نهاية أسبوع.

ت- **مستهلكون دائمون:** هم الأشخاص الذين يدخلون كل يوم للموقع بهدف معرفة اخر التطورات في المنتجات.

2) البائع " التاجر "

- هو من يقوم بإنشاء موقع على الانترنت، ويتخذه كواجهة لعرض منتجاته والتعريف بها وتسويقها، حيث يساهم الموقع في تعزيز التفاعل بين البائع والمشتري.
- ويعتبر استخدام الانترنت لعرض وبيع المنتجات أحدث نوع من الدعاية، فهو يساعد على جلب أكبر عدد من المستهلكين.
- ولكي يتمكن البائع من النجاح في إدارة موقعه وتحقيق أرباح لابد من تجنب النقاط التالية:
  - ✓ عدم توفر معلومات مفصلة وكافية حول المنتجات والخدمات؛
  - ✓ المنتجات المعروضة لا تتماشى مع رغبات المستهلكين؛
  - ✓ أسعار المنتجات جد مرتفعة؛
  - ✓ تصميم سيء وغير جذاب للموقع.

3) البنك

- يمكننا تعريف البنوك بأنه" منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية."
- تلعب البنوك الالكترونية دورا جوهريا في تسيير معاملات التجارة الالكترونية من خلال توفيرها للوسائل اللازمة لتسوية المدفوعات بين الطرفين، فلكي تتم أي صفقة الكترونية لابد من امتلاك كل من البائع والمشتري لحساب في أحد البنوك.
- وتوفر البنوك الالكترونية مجموعة من الخدمات من بينها:
  - ✓ خدمة معرفة الرصيد؛
  - ✓ خدمة سداد المدفوعات والفواتير نيابة عن المتعامل؛
  - ✓ خدمة البطاقات الإئتمانية؛
  - ✓ خدمة التحويل الإلكتروني للأموال.

الفرع الثاني: مراحل التجارة الإلكترونية

تتم عملية تنفيذ المعاملات في التجارة الإلكترونية عبر الاترنت خلال ثلاث مراحل تتمثل في العرض والطلب والتسليم: (عبد المطلب، 2014، صفحة 33)

المرحلة الأولى: عرض المنتج وطلبه

حيث يتم من خلال المتاجر الإلكترونية والتعرف على كافة مواصفات السلعة والبدائل المتاحة في السوق وفي كل مكان ومن ثم يستطيع المستهلك التسوق من خلال حاسبه الشخصي في منزله وفي جميع أسواق العالم وإختيار ما يناسبه.

المرحلة الثانية: تسليم البضاعة

سواءا كانت بضائع إلكترونية يمكن استلامها فورا من على الشبكة مثل البرامج Software أو بضائع يتم تسليمها من خلال شحنها إلى العميل، أو خدمات مثل الحجز في الفنادق والطائرات وغيرها.

المرحلة الثالثة: دفع ثمن البضاعة

ويتم إلكترونيا تسوية المدفوعات المترتبة على الصفقة حيث يعتبر نظام الدفع الإلكتروني هو جوهر التجارة الإلكترونية، فهو يربط بين ثلاثة: المشتري، والبائع، والبنك. حيث يقوم المشتري بملئ نموذج الشراء بعد اختياره للمنتج الذي يحتاج إليه حيث يتضمن النموذج رقم البطاقة الإئتمانيةالخاصة به وقيمة المشتريات، ويتم بعد ذلك نقل البيانات الموجودة في النموذج بواسطة الحاسوب إلى حاسوب البنك الذي يتعامل مع الزبون وتخصم قيمة الصفقة من حسابه.

ويمكن تلخيص المراحل السابقة فيما يلي: (بعلي ، 2020، صفحة 27)

1. اتصال المستخدم بموقع الشركة على الانترنت عن طريق البريد الإلكتروني للشركة؛
2. تصفح المستخدم للكاتالوج الذي يتضمن أنواع المنتجات؛
3. وضع السلعة في السلة الإلكترونية؛
4. ملء الإستمارة الإلكترونية مع تحديد طريقة الدفع ثم إرسال النموذج؛
5. استقبال الشركة للنموذج وفحص المعلومات الإئتمانية للزبون؛
6. اتمام الصفقة؛

7. الزبون يغادر الموقع على الشبكة.

المطلب الثاني: وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية

على ضوء التغيرات التي شهدها العالم في وقتنا الحالي، ومع تطور الأساليب التكنولوجية الحديثة المستعملة في كافة المجالات، اتسع نطاق التجارة الإلكترونية، مما تطلب ايجاد وسيلة للدفع مقابل السلع والخدمات، لهذا استحدثت وسائل دفع جديدة ملائمة لمتطلبات هذه التجارة، وبدأت الأساليب التقليدية للدفع تتراجع أمام انتشار النظام الإلكتروني للدفع. حيث تتمثل وسائل الدفع الالكتروني في مايلي: (ريم و بوجاني، 2021، صفحة 178)

- **البطاقة الإئتمانية:** تعتبر إحدى وسائل الدفع الإلكتروني التي يمكن إستخدامها لإتمام عمليات الشراء عبر الانترنت أو من خلال أجهزة الدفع الإلكتروني دون الحاجة لإستخدام العملات النقدية، وتعرف بأنها بطاقة بلاستيكية أو معدنية صغيرة تصدر من قبل شركة متخصصة بالخدمات المالية، بحيث يسمح صاحبها إجراء عمليات الشراء الإلكتروني من خلال إقتراض الأموال من هذه الشركة بحد الإئتمان. لإجراء عملية شراء من خلال البطاقة الإئتمانية فإنه يتوجب إدخال المعلومات الخاصة بالبطاقة، إذ ترسل تلك المعلومات الخاصة بالبطاقة، للتأكد من أن هناك رصيدا كافيا من رصيد الحد الأدنى.
- **البطاقة المصرفية:** تشبه في شكلها البطاقة الإئتمانية، وهي بطاقة صغيرة بلاستيكية تمتلك رقما مميزا مرتبطا برقم الحساب البنكي للمستخدم، إذ يتوجب أن يكون لدى الشخص حساب بنكي للحصول على هذه البطاقة. يمكن استخدامها في عمليات الدفع الإلكتروني بشرط أن يكون لدى المستخدم البطاقة حساب مالي كافي متوفر في رصيده البنكي لإتمام عملية الدفع الإلكترونية، حيث يخصم مبلغ الدفع مباشرة من حساب العميل.
- **البطاقة الذكية:** تعتبر إحدى الوسائل التي يمكن من خلالها إنجاز عمليات الدفع الإلكتروني المختلفة، وتكون مزودة بمعالجات ذكية تحدد هوية المستخدم وتخزن بياناته، فضلا عن قدرتها على معالجة أنواع مختلفة من التطبيقات المتوافقة للعمل معها، كما أن بعض أنواع البطاقات الذكية تمتلك خاصية التردد اللاسلكية، وهذا يعني أنه لا يشترط تلامس البطاقة بجهاز الدفع لإتمام العمليات المصرفية.

- **المحفظة الإلكترونية:** تطبيق إلكتروني تجرى من خلاله عمليات الدفع الإلكتروني من خلال الهاتف الخاص بالمستخدم، وتتميز بإمكانية استخدامها على مدار الساعة، إذ يستخدم التطبيق عبر الهاتف لإدارة العمليات المالية في أي وقت وبشكل سهل.
- **التحويل الإلكتروني للأموال:** تعتبر خدمة التحويل البنكي للأموال، التي يشار إليها بالاختصار إحدى وسائل الدفع الإلكتروني، إذ يمكن من خلالها تحويل الأموال مباشرة من الحساب المصرفي الخاص بالعميل إلى أي حساب بنكي اخر دون تداول النقود الورقية.
- **الشيكات الإلكترونية:** الشيك الإلكتروني مصمم ليقوم بنفس الوظيفة التي يقوم بها الشيك الورقي العادي، إذ يستخدم للدفع لأية عملية تجارية يمكن أن يغطيها الشيك الورقي، وطورت هذه الخدمة في مجال الدفع الإلكتروني استجابة لمعاملات التجارة الإلكترونية.

المطلب الثالث: أمن المعاملات الإلكترونية

تتعرض التجارة الالكترونية هي الأخرى لمخاطر التلاعب والقرصنة والاحتيال، التي قد تعرقل سيرورتها، فلابد من وضع نظام أمان إلكتروني يساهم في التقليل من هذه المخاطر وضمان أمن المعلومات التفصيلية الخاصة بمعاملات الدفع الإلكتروني. وتتمثل أهم هذه الأنظمة في مايلي: (العبيدي، 2009، الصفحات 27-29)

- **التشفير:** هو عملية تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة أي تحويل المعلومات إلى رموز غير مفهومة، بحيث لا يتمكن الأشخاص غير المرخص لهم بالإطلاع على المعلومات أو فهمها، وتتم هذه العملية باستخدام صيغ رياضية معقدة (الخوارزميات)، وتعتمد قوة التشفير على درجة تعقيد معادلة التشفير وطولها.
- **البصمة الإلكترونية:** قد يضمن التشفير شرية المعلومات ويمنع الإطلاع عليها، إلا أنه لا يضمن سلامتها من التخريب، وهذا ما يتوجب الحاجة إلى وجود بصمة إلكترونية، وهي بصمة رقمية تشتق وفقا لخوارزميات محددة تسمى دوال التمويه، ويمكن من خلال البصمة الإلكترونية التحقق بأن الرسالة أصلية إذ أن أي تغيير في الرسالة سينتج عنه بصمة مختلفة عن البصمة الأصلية، كما أنه من غير الممكن اشتقاق نفس البصمة الإلكترونية لرسالتين مختلفتين.

- **التوقيع الرقمي:** يستعمل للتأكد من أن الرسالة قد جاءت من مصدرها دون تعرضها لأي تغيير أثناء عملية النقل، ويمكن للمرسل استخدام المفتاح الخاص لتوقيع الوثيقة إلكترونيا، أما المستقبل فيمكنه التحقق من صحة التوقيع باستخدام المفتاح العام المناسب.
- **الشهادة الرقمية:** تؤدي نفس دور بطاقة الهوية في الحياة اليومية، يستعملها مالكها في تعاملاته الإلكترونية لتأكيد هويته أمام الأطراف التي يتعامل معها إلكترونيا، وبالتالي فهي تستخدم لضمان أمن التعاملات التجارية الإلكترونية الفردية، بحيث تثبت الوجود الفعلي لصاحبها سواء كان فرد أو مؤسسة، كما يمكن استخدام الشهادة الرقمية في تشفير وفك الرسائل الإلكترونية.
- **البروتوكولات الأمنية:** تطوير العديد من البروتوكولات الأمنية لتضمن سلامة وأمن مواقعها والرسائل الصادرة منها والواردة إليها.
- **نظام التحويلات المالية الإلكترونية:** يضمن هذا النظام إجراء التحويلات أو الدفعات المالية من حساب بنكي لاخر بطريقة امنة إضتفة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات.
- **نظام تبادل البيانات إلكترونيا:** يتمثل هذا النظام في مجموعة برمجيات تستخدم في تبادل المعلومات بين أجهزة الكمبيوتر التابعة للشركاء التجاريين، وهذا مايسمح بتنفيذ الصفقات التجارية بشكل إلكتروني، حيث يوفر هذا النظام العديد من العمليات: كالاستعلامات، طلبات الشراء والتسعير، حالة الطلبيات، جدول المواعيد، الشحن والاستقبال، دفعات الفواتير... وذلك باستخدام خوارزميات تمنع التزوير والتجسس والقرصنة.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق ذكره في الفصل الأول، تبين لنا أن التجارة الإلكترونية هي بصفة عامة مجموعة من العمليات السوقية التي تقوم بها المؤسسة من خلال شبكة الأنترنت، وهي ذات أهمية كبيرة لأي مؤسسة تعتمد عليها في تحقيق أهدافها.

حيث شهد مجال التجارة الإلكترونية اهتمام متزايد من قبل العالم وظهورها كأحد أهم التحديات في تاريخ البشرية، حيث تعتبر أداة مهمة لتغيير نمط الحياة الاقتصادية سواء على المستوى الفردي أو الاجتماعي أو الوطني وتتعدد أصنافها بناء على العلاقات بين الأطراف المعنية، كما تعد وسيلة بسيطة وواضحة للوصول إلى السوق العالمية، ولهذا فإن الغرض منها توفير الوقت والتكاليف ودعم الاقتصاد الوطني خاصة في مجال الاستيراد والتصدير.

الفصل الثاني

الأداء المالي في المؤسسة المالية

- **المبحث الأول:** ماهية المؤسسات المالية
- **المبحث الثاني:** ماهية الأداء المالي للمؤسسة المالية
- **المبحث الثالث:** ماهية تقييم الأداء المالي
- **المبحث الرابع:** أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على الأداء المالي للمؤسسة

تمهيد:

تسيطر المؤسسات المالية على النظام والأداء المالي في جميع أنحاء العالم، وتوفر مجموعة من الخدمات المالية التي يستخدمها المستهلكون والشركات ، كما يحظى موضوع الأداء بأهمية كبيرة في تسيير المؤسسات، لذا فقد لقي منذ ظهوره اهتماما كبيرا من طرف الباحثين والمفكرين في مجال الإدارة والتسيير، ويعد الأداء المالي أداة فعالة تساهم في كفاءة وفعالية المؤسسة المالية، إذ يمكن قياس نجاح أو فشل المؤسسة من خلال أدائها المالي وذلك بإستعمال عدة مؤشرات مالية مناسبة تساعد في تحقيق نقاط القوة والضعف والوصول إلى الأهداف المرجوة من المؤسسة.

حيث يحظى تقييم الأداء المالي باهتمام العديد من المفكرين والمديرين لتحديد نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها الرئيسية وإدارة مواردها بكفاءة وفعالية، وبالتالي فإن تحسين أدائها المالي يتوقف على اختيار مؤشرات عديدة للتحسين.

ولذلك سنحاول في هذا الفصل تقديم أهم النقاط التي تخص الأداء المالي، ليتضمن الفصل المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية المؤسسات المالية

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي للمؤسسة المالية

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي

المبحث الرابع: أثر تطبيق التجارة الالكترونية على الأداء المالي للمؤسسة

المبحث الأول: ماهية المؤسسات المالية

تختلف مكونات النظام المالي من دولة إلى أخرى وذلك حسب درجة تطوره ومستوى الاعتماد عليه من أجل تمويل الاقتصاد، ويمكن حصر مكونات النظام المالي في المؤسسات المالية، السوق المالي والأدوات المالية. فالمؤسسات المالية هي شركات مثل البنوك التجارية والاتحادات الإئتمانية وشركات التأمين وصناديق المعاشات والشركات المالية... التي تقدم خدمات مالية للمستهلكين والشركات والوحدات الحكومية. والسمة المميزة لهذه الشركات هي أنها تستثمر أموالها في الأصول المالية، مثل القروض التجارية والأسهم والسندات بدلا من الأصول الحقيقية مثل المرافق والمعدات..

ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: تعريف المؤسسات المالية

المطلب الثاني: أهداف المؤسسات المالية

المطلب الثالث: أنواع المؤسسات المالية

المطلب الرابع: وظائف المؤسسات المالية

المطلب الأول: تعريف المؤسسات المالية

هناك العديد من التعاريف التي تخص المؤسسات المالية نذكر منها:

التعريف الأول: المؤسسات المالية هي شركات أعمال حيث تتكون أصولها بصفة أساسية من الأصول المالية أو التزامات ومستحقات لدى الغير، أسهم، سندات، قروض بدلا من الأصول المادية كالمباني والأجهزة، والمواد الأولية كما في منشآت الأعمال، فهي تمنح القروض للعملاء أو تشتري وتستثمر في الأوراق المالية المطروحة بسوق المال. وتقدم المؤسسات المالية العديد من الخدمات المالية الأخرى والتي تتدرج تحت التأمين الوقائي كالتأمين على الحياة وضد السرقات والتأمين ضد مخاطر الحريق، والمعاشات، والتحويلات المالية. (حنفي و قرياقص، 2002، صفحة 12)

التعريف الثاني: المؤسسات المالية هي مؤسسات تتعامل بأدوات الائتمان المختلفة (قصيرة الأجل، متوسطة الأجل، وطويلة الأجل) في كل من سوقي النقد والمال واسواقهما الثانوية، وأنها تؤدي مهمة الوساطة بين المقرضين والمقترضين بهدف تحقيق الربح. (محمد الفاتح، 2014، صفحة 21)

التعريف الثالث: يقصد المشرع أن المؤسسات المالية تقوم بالقرض على غرار البنوك التجارية، ولكن دون أن تستعمل أموال الغير (بمعنى أموال الجمهور في شكل ودائع). ويمكن القول أن المصدر الأساسي للأموال المستعملة يتمثل في رأس مال المؤسسة المالية وقروض المساهمة والادخارات طويلة الاجل. (لطرش، 2003، صفحة 202)

انطلاقا من التعاريف السابقة يمكن القول أن المؤسسات المالية هي عبارة عن منشأة أعمال تقوم بتقديم خدمات مالية للمستهلكين والشركات، وتتمثل المؤسسات المالية في بنوك أو شركات تأمين أو أسواق مالية مثل البورصة.

المطلب الثاني: أهداف المؤسسات المالية

تركز معظم المؤسسات المالية على أن هدف الربحية أو تعظيم ثروة الملاك هو الهدف الذي يجب أن يسعى مديرو هذه المؤسسات إلى تحقيقه. فيقع على إدارة هذه المؤسسات الحصول على المدخرات بأقل تكلفة ممكنة واستخدام الأموال سواء في حالة القروض أو الاستثمار بطريقة تحقق أعلى عائد ممكن، أي تدنية تكلفة الموارد وتعظيم عائد الاستخدامات وإن كان هناك تدخل بين العائد والتكلفة. ولتحقيق هذا الهدف لابد من الاهتمام بالعديد من مجالات اتخاذ القرارات مثل: إدارة الأصول والخصوم، إدارة رأس المال، الرقابة على المصروفات، السياسات التسويقية. (زرقي و سهيلي، 2022، صفحة 13)

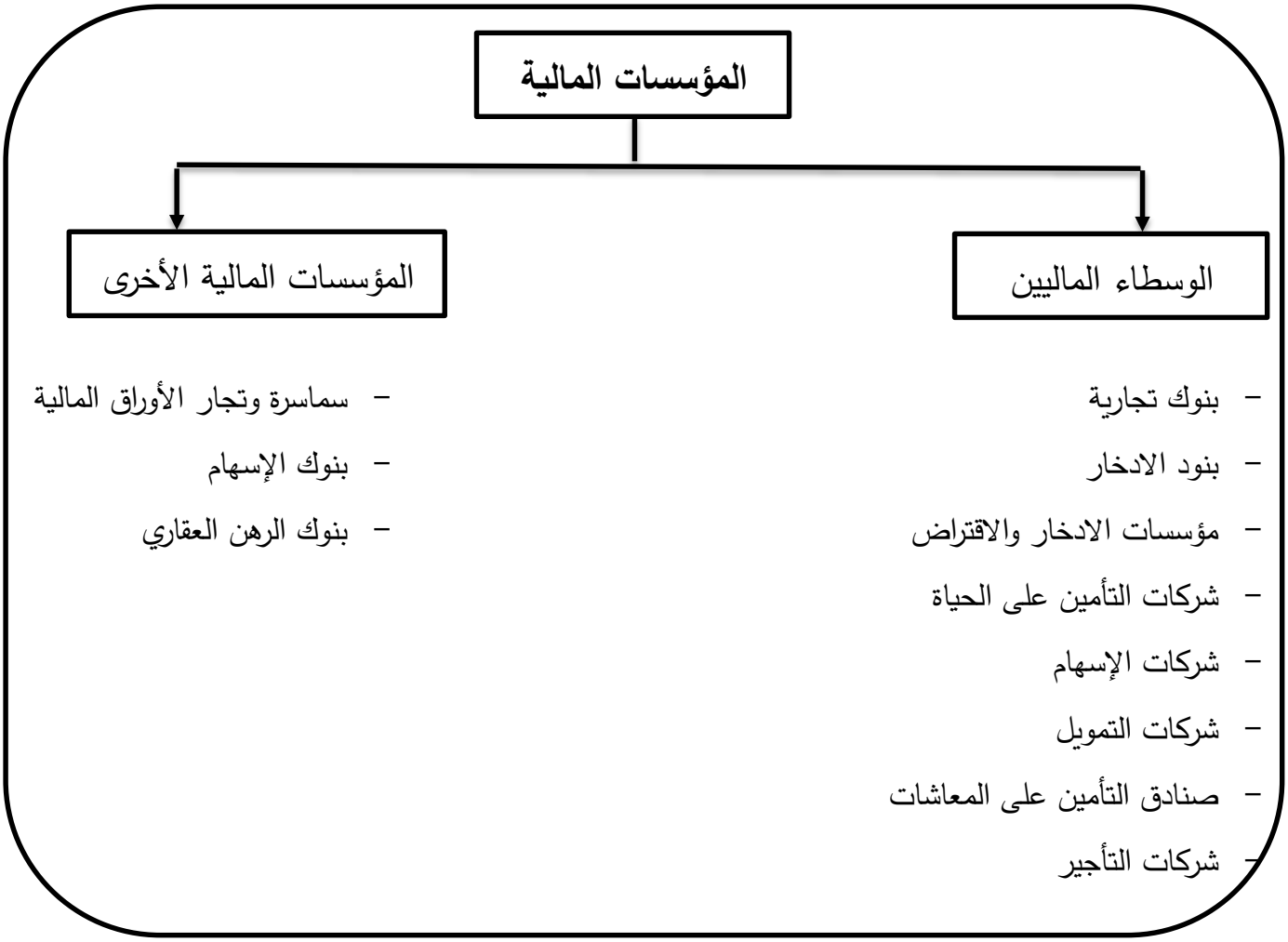
المطلب الثالث: أنواع المؤسسات المالية

تنقسم المؤسسات المالية إلى مجموعتين هما: (بولعراوي و دباب، 2018، صفحة 10)

1. **الوسطاء الماليون:** وهي تلك الفئة التي تتعامل بالأوراق المالية التي تصدرها الشركات المصدرة لهذه الأوراق وتسمى الأوراق المالية الأولية وفي نفس الوقت تبيع هذه الأوراق في السوق الثانوي إلى المدخرين وتسمى بالأوراق المالية الثانوية.
2. **مؤسسات مالية أخرى:** لا تعتبر المؤسسات المالية الأخرى وسطاء ماليين، لذلك أدرجنا تحت الفئة الخاصة بالمؤسسات المالية الأخرى تجار الأوراق المالية، بنوك الاستثمار، البنوك العقارية.

- بالنسبة لتجار الأوراق المالية لا يقومون بدور الوساطة المالية بين البائع والمشتري وإنما يقومون بشراء الأوراق المالية لحسابهم بغرض إعادة بيعها وتحقيق هامش ربح في المستقبل.
- فيما يتعلق ببنوك الاستثمار فهي تتعهد بتصريف إصدار أسهم أو سندات أو أوراق حكومية جديدة أو شراء هذه الأوراق ثم إعادة بيعها بأسعار أعلى.
- أما البنوك العقارية تقوم بالحصول على عقارات سواء منازل أو غيرها، وتقوم باستبدالها بقروض طويلة الأجل للراغبين في الحصول على هذه العقارات من خلال شركات التأمين أو بنوك الادخار.

الشكل رقم03: أنواع المؤسسات المالية



المصدر: (حنفي و قرياقص، الأسواء والمؤسسات المالية، 2004، صفحة 13)

المطلب الرابع: وظائف المؤسسات المالية

تتمثل وظائف المؤسسات المالية في: (بولعراوي و دباب، 2018، الصفحات 11-12)

- المساعدة في تحقيق كفاءة استخدام الموارد المالية من خلال تكوين وحدات أو مؤسسات تسهل تدفق رؤوس الأموال من وحدات الفائض إلى وحدات العجز وتقوم بعمليات الحصول على الأموال الفائضة لدى شريحة أو قطاع إقتصادي معين وتوظيف هذه الأموال في استثمارات متعددة من قبل شريحة أو قطاع معين؛
- دعم جهود الاستثمار وتنويع المشروعات من خلال دعم الثقة في عمليات تمويل المشروعات ذات المخاطر العالية والترويج للمشروعات أو الاستثمار أو الاقتراض أو التوفير؛

- تقديم الأموال بمختلف صورها الاستثمارية والاستهلاكية قصيرة الأجل وطويلة الأجل؛
- تخفيض حجم المخاطر التتي تتعرض لها الفوائض المالية والمدخرات من خلال التخصص في التعامل معها، والقيام بعمليات التحليل الائتماني ورفع المعايير أو عمليات توزيع المخاطر على سلسلة الاستثمارات المتعددة أو سلسلة العملات الخارجية القوية؛
- توفير السيولة من خلال خلق أدوات مالية قصيرة الأجل عالية السيولة ومنخفضة المخاطر، والعمل على خلق والاحتفاض بجزء من الأموال السائلة لمقابلة الطلب عليها من قبل المتعاملين والشركات لممارسة أنشطتها التشغيلية؛
- تعدد وتنوع الأوعية وآجال الاستحقاق مما نتج قدرا متنوعا من الاستثمارات ذات تواريخ الاستحقاق المختلفة والمتعددة والعوائد والآجال.

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي للمؤسسة المالية

يعد الأداء المالي مرجعا أساسيا لمعرفة نجاح أو فشل المؤسسة نتيجة للقرارات المالية المتخذة، فإذا كان الأداء المالي الحالي جيدا، فإن الأداء المالي المستقبلي سيكون جيدا أيضا، كما تساهم هذه النتائج على تحقيق الأهداف المسطرة، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت هذا المفهوم، إلا أن المجال لا زال واسعا لمزيد من البحث والدراسة بغرض حصر هذا المفهوم الواسع.

وفي هذا الصدد إرتئينا أن نتطرق في هذا المبحث إلى المطالب التالية:

المطلب الأول: أساسيات حول الأداء

المطلب الثاني: ماهية الأداء المالي

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

المطلب الرابع: خطوات تحسين الأداء المالي

المطلب الأول: أساسيات حول الأداء

إن التطرق إلى أداء المؤسسة والمفاهيم الأساسية المرتبطة به يعد أساسيا للإحاطة بجميع جوانبه، وعلى هذا النحو سوف يتم في هذا المطلب عرض كل من مفهوم الأداء وخصائصه بالإضافة إلى أنواعه.

الفرع الأول: مفهوم الأداء وخصائصه

سنحاول في هذا الفرع التطرق إلى مفهوم الأداء بصفة عامة بعدة تعاريف، بالإضافة إلى خصائصه.

أولا: مفهوم الأداء

على الرغم من إختلاف مفهوم الأداء ومعناه، وإختلافهم في إيجاد تعريف موحد له، إلا أننا سنحاول التطرق إلى أهم التعاريف الخاصة به والمتمثلة في:

التعريف الأول: يعرف الأداء لغة: " أصل الأداء من اللفظة اللاتينية Performare ومنها اشتقت اللفظة الإنجليزية Performance والتي تعني إنجاز العمل وتأديته". (بومجان، 2015، صفحة 44)

التعريف الثاني: أما إصطلاحا فيعرف الأداء بأنه: " قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الموضوعة، فالأداء يحمل في طياته نكهة العمل وديناميكيته ونكهة الجهد الهادف، ويقترح فصل العمل الجيد عن العمل السيء ويتيح تقييمه فمخرجات الأداء مؤشر على مدى نجاح المؤسسة وبقائها واستمرارها". (بن سعدة، 2021، الصفحات 53-54)

التعريف الثالث: الأداء يعني الفعالية والإنتاجية التي يبلغ بهما مركز المسؤولية الأهداف المسطرة، حيث أن الفعالية تحدد في أي مستوى تحقيق الأهداف المسطرة، أما الإنتاجية تقارن النتائج المتحصل عليها بالوسائل المستخدمة في ذلك، كما أن مفهوم الأداء ينعكس على تقليل التكلفة وزيادة القيمة. (DR. Belghanami, 2018, p. 307)

التعريف الرابع: عرف آخرون الأداء بأنه: "النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المنظمة، وإستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة، وفشلها وإنكماشها وفق أسس وفق معايير محددة تضعها المؤسسة، وفق لمتطلبات نشاطاتها وفي ضوء الأهداف طويلة الأمد". (طالب و المشهداني، 2011، صفحة 64)

التعريف الخامس: فالأداء حسب التعاريف السابقة يتحقق من خلال إنجاز المهام والأنشطة المحددة مسبقا باستخدام أفضل الطرق والأساليب المتاحة، فالأداء هو مفهوم متعدد الأبعاد، حيث تتعدد مفاهيمه حسب المجوعة أو الفرد الذي يستخدمه. (زرنوح، 2017، صفحة 29)

ومن المفاهيم المرتبطة بالأداء كذلك نجد:

- **الكفاءة:** تمثل العلاقة بين الموارد والمخرجات المحققة وتقاس باحتساب نسبة المخرجات إلى المدخلات، والتي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة، وتتجسد في مقدار المدخلات المتمثلة بالموارد والأموال والعاملين اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين، وبتعبير آخر فإن الكفاءة هي تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف، وبموجبها تكون المنظمة كفئة حينما تحصل على أعلى ما يمكن من الهدف وتصاغ معادلة الكفاءة بشكل الرياضي كما يلي: (الكرجي، 2015، صفحة 31)

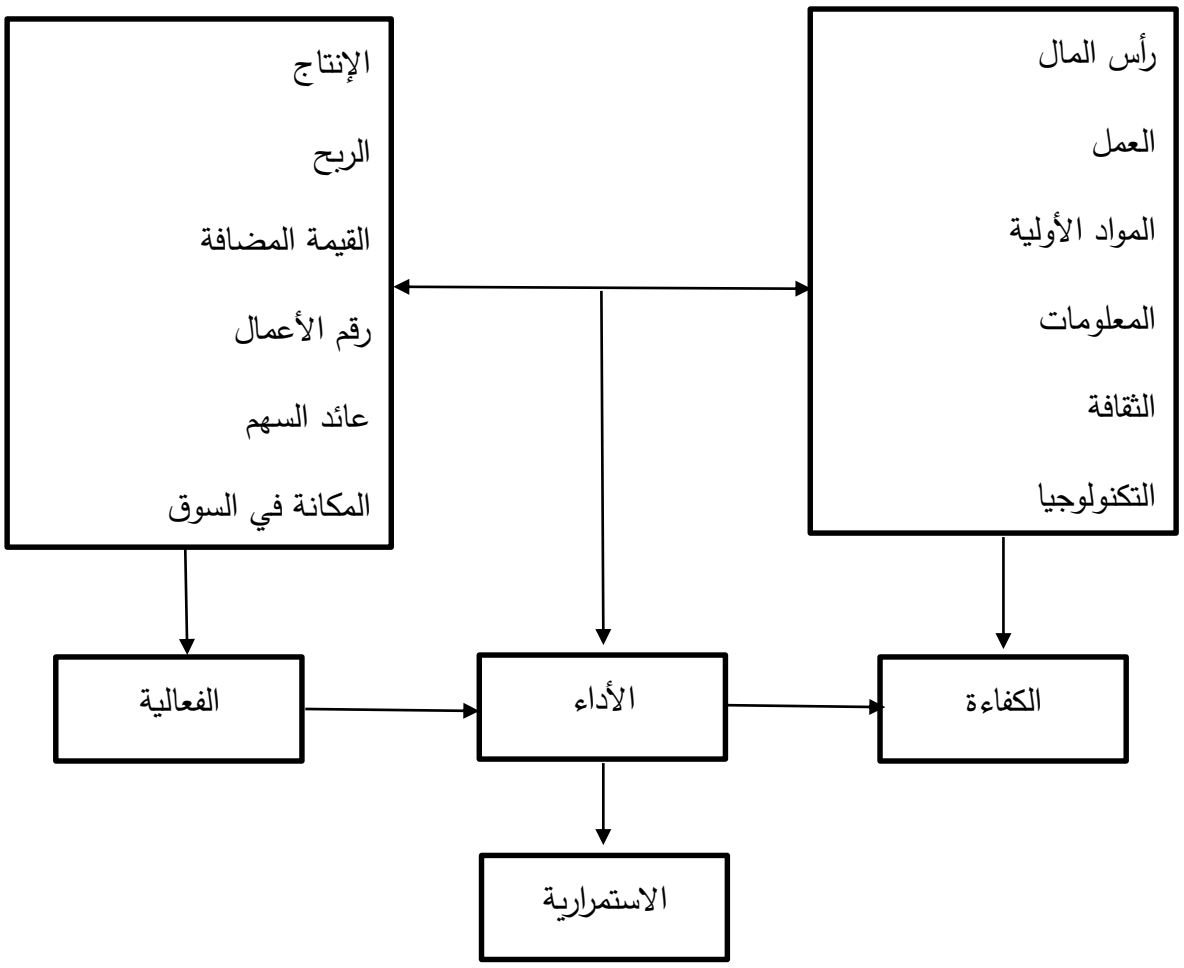
الكفاءة= قيمة المخرجات/ قيمة المدخلات

تعددت تعاريف الكفاءة بتطور مفهومها وفيما يلي التعريف الذي يندرج ضمن الجانب الاقتصادي: "يقصد بالكفاءة الاستخدام الحكيم للموارد المتاحة وعلى النحو الذي يؤدي إلى خفض التكاليف". (بن ساحة و بوخاري، 2011، صفحة 134)

- **الفعالية:** "تعني قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف من خلال زيادة حجم المبيعات، وتحقيق رضا العملاء والعاملين داخل المؤسسة، وتنمية الموارد البشرية، ونمو الربحية". (برحومة، 2008، صفحة 57)

وتعرف أيضا على أنها تتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المخططة، وتقاس بمقارنة النتائج التي تم الحصول عليها مع ما ترغب في تحقيقه بموجب الخطة الموضوعة، وبالتالي فإن الفعالية تتحدث عن كمية المخرجات النهائية دون النظر إلى كمية الموارد المستخدمة في تحقيقها. (عمروش، 2022، صفحة 66)

الشكل رقم04: الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر: (مزهوده، 2001، صفحة 88)

ثانيا: خصائص الأداء

للأداء مجموعة من الخصائص يمكن إدراجها في النقاط التالية: (عمروش، 2022، صفحة 54)

- يتميز الأداء بالوضوح والفهم المتبادل بين العاملين للأهداف والقدرة على تحقيق النتائج المرجوة؛
- يتميز الأداء بوحدة الأهداف وترابطها ببعضها البعض وإلتصاقها بمهام المشتغل؛
- ديناميكية أهداف الأداء ومرونتها مع المتغيرات والمستجدات؛
- شمولية الأهداف لجميع أنشطة المؤسسة؛
- إرتباط الأهداف بالموارد المتاحة لدى المؤسسة؛
- تحوط الأهداف للتوقعات والمخاطر المستقبلية؛
- مشاركة العاملين لدى المؤسسة في وضع الأهداف.

الفرع الثاني: أنواع الأداء ومستوياته

قمنا بتخصيص هذا الجزء لأنواع الأداء ومستوياته:

أولا: أنواع الأداء

يتم تصنيف أداء المؤسسة إلى عدة أنواع حسب معايير وتصنيفات مختلفة، نذكر منها:

1. حسب معيار الشمولية: تتمثل في: (مزهوده، 2001، صفحة 89)

- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو.....
- الأداء الجزئي: وهو الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف بإختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.

2. حسب معيار المصدر: وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما: (ديجي، 2013، الصفحات 54-55)

- الأداء الداخلي (الذاتي): يتمثل في أداء المؤسسة في مجموعها، بفعل الجهود التي يبذلها القادة الإداريين والمرؤوسين في العمل وإستغلال موارد المؤسسة، وهو ما ينتج عن توليفة من الأداءات التالية:

✓ الأداء المالي: يصف الأداء المالي مدى فعالية وكفاءة الوظيفة التجارية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن وتعتبر رقم الأعمال، المردودية، عدد الزبائن، من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة؛

✓ الأداء التقني: يتمثل الأداء التقني في قدرة المؤسسة على إستخدام وإستغلال تجهيزات الإنتاج في العملية الإنتاجية وكذلك صيانتها، وتعتبر كمية الإنتاج، نسبة إستخدام الطاقة الإنتاجية من أبرز مؤشرات الأداء التقني للمؤسسة؛

- ✓ الأداء التمويني: يتمثل الأداء التمويني في فعالية وكفاءة وظائف الشراء، النقل، التخزين، لتزويد المؤسسة بالمواد الأولية، المعدات والتجهيزات الإنتاجية بالنوعية والكمية المناسبة وفي الوقت المناسب؛
- ✓ الأداء البشري: يتمثل الأداء البشري في أداء العاملين بالمؤسسة مهما كان موقعهم ومستواهم الوظيفي (قيادات عليا، إدارة وسطى، مشرفين، منفذين).

- الأداء الخارجي (الظاهري): يتمثل في الفرص التي توفرها البيئة الخارجية للمؤسسة، والتي من خلال إدراكها وإستغلالها تحقق المؤسسة أداء، من هذه الفرص نذكر: انفتاح أسواق جديدة واعدة، أسعار مغرية لمؤسسات أخرى، براءات اختراع يتم استثمارها، أزمات تعاني منها مؤسسات منافسة، ظهور قوانين حكومية مدعمة.... إلخ، هذه الفرص مع أنه لا يمكن إسنادها أساسا لأداء المؤسسة (أداء داخلي).

3. حسب المعيار الوظيفي: تتمثل هذه المعايير في: (نوبلي، 2015، صفحة 74)

- أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة؛
- أداء وظيفة الإنتاج: ويقصد به قدرة المؤسسة الاقتصادية على تحقيق المعدلات المطلوبة من الإنتاجية، وإنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف منخفضة تسمح لها بالتنافس مع مثيلاتها وتخفيض نسبة تعطل الآلات والتأخر في تلبية الطلب؛
- أداء وظيفة الموارد البشرية: ويقصد بها الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام، والذي بالتالي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد؛
- أداء وظيفة التموين: يمثل أداؤها في القدرة على توفير المواد الأولية بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية والحصول على آجال تسديد الموردين تفوق الآجال الممنوحة للعملاء، وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين؛
- أداء وظيفة البحث والتطوير: يتمثل أداء وظيفة البحث والتطوير بقدرتها على توفير الجو الملائم للاختراع والابتكار والتجديد، وتحقيق وتيرة التجديد مقارنة بالمنافسين؛
- أداء وظيفة التسويق: يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على التحديد الجيد لمتطلبات العملاء وبالتالي محاولة تلبيتها وإرضاءه وأيضا معرفة الحصص السوقية للمؤسسة ومحاولة تنميتها وتعظيمها؛

- أداء وظيفة العلاقات العمومية: ان أداء وظيفة العلاقات العمومية يتجسد في قدرة المؤسسة على حسن تسيير علاقات المؤسسة الاقتصادية مع مختلف الأطراف الفاعلة معها وإرضائهم كالمساهمين، الموظفين، العملاء، الموردين وأخيرا الدولة.

4. حسب معيار الطبيعة: تبعا لهذا المعيار تقسم المؤسسة أهدافها إلى: (مزهوده، 2001، صفحة 89)

- الأداء الاقتصادي: يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية....) وتدنية استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية، التكنولوجيا)؛
- الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا او شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا. وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية؛
- الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا؛
- الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى، والأمثلة في هذا المجال عديدة والمثال التالي يوضح أهمية الأهداف السياسية لبعض المؤسسات: تمويل الحملات الانتخابية من اجل إيصال أشخاص معينين إلى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة.

ثانيا: مستويات الأداء

توجد مجموعة من المستويات للأداء يمكن للمؤسسة الاقتصادية من خلالها التعرف على مستوى أدائها، ولعل هذا الإختلاف يعود كما أشرنا لاختلاف المعايير والمقاييس التي يتبناها باحثي هذا المجال، وتتمثل هذه المستويات في: (تيمجغدين، 2013، صفحة 50)

- الأداء الإستثنائي: يبين التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمؤسسة؛
- الأداء البارز: يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، امتلاط إطارات ذات كفاءة، امتلاك مركز ووضع مالي متغير؛
- الأداء الجيد جدا: يبين مدى صلابة الأداء، واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد؛
- الأداء الجيد: يكون فيه تميز للأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات و/ أو الخدمات وقاعدة العملاء، مع إمتلاك وضع مالي غير مستقر؛
- الأداء المعتدل: يمثل سيرورة أداء دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات و/أو الخدمات وقاعدة العملاء، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو؛
- الأداء الضعيف: والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

المطلب الثاني: ماهية الأداء المالي

يعد الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية مجالا محددا لنجاحها، وقد كان موضوعا لمعظم الدراسات والأبحاث في السنوات الأخيرة نظرا لأهميته، حيث يستخدم كمنهج أساسي لتحقيق الأهداف المالية وكذلك الأهداف العامة والاستراتيجية للمؤسسة، سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الأداء المالي وخصائصه بالإضافة إلى أهميته.

الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي

يشير الأداء المالي عادة إلى المفهوم الضيق لأداء الوظيفة المالية في المؤسسة الاقتصادية ويستند إلى قياس مدى تحقيق الأهداف المالية، كما يصعب تحديد تعريف واضح للأداء المالي بسبب تطور مفهومه ونظرة ذوي المصالح له عبر الزمن حيث:

التعريف الأول: الأداء المالي هو " تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية متحدة، ومدى قدرة إدارة المؤسسة على إشباع منافع ورغبات أطرافها المختلفة". (دادن و حفصي، 2014، صفحة 24)

التعريف الثاني: يعرف كذلك: "أنه المفهوم الضيق لأداء الشركات والداعم الأساسي للأعمال المختلفة، بحيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، والمساهمة في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص إستثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم". (الخطيب، 2010، صفحة 45)

التعريف الثالث: كما يعبر عن: "تعظيم النتائج وذلك من خلال تحسين المردودية ويتحقق ذلك بتدنية التكاليف وتعظيم الإيرادات بصفة مستمرة تمتد إلى المدى المتوسط والطويل وذلك بغية تحقيق التراكم في الثروة والاستقرار في مستوى الأداء". (بن ساسي و قريشي، 2006، صفحة 40)

التعريف الرابع: ومنه فإن: "الأداء المالي يعبر عن مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل والقصير من أجل تشكيل ثروة". (بن خروف، 2009، صفحة 77)

ومما سبق نستنتج أن الأداء المالي هو أداة تحفيز ومدى قدرة المؤسسة على تخفيض التكاليف وزيادة الإيرادات للوفاء بالتزاماتها، لبلوغ أهدافها المالية وتحقيقها.

الفرع الثاني: خصائص الأداء المالي

وعليه فإن الأداء المالي يتسم ب: (الخطيب، 2010، صفحة 45)

- الأداء المالي أداة تعطي صورة واضحة على الوضع المالي القائم في المؤسسة الاقتصادية؛
- الأداء المالي يحفز الإدارة لبذل المزيد من الجهد لتحقيق أداء مستقبلي أفضل من سابقته؛
- الأداء المالي أداة تدارك الإنحرافات والمشاكل التي قد تواجه المؤسسة وتحديد مواطن القوة والضعف؛
- الأداء المالي وسيلة جذب المستثمرين للتوجه للاستثمار في المؤسسة؛
- الأداء المالي آلية أساسية وفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الثالث: أهمية الأداء المالي

تكمن أهمية الأداء المالي في: (قحايرية، 2016، صفحة 166)

- يعتبر أداة رئيسية لازمة لإجراء الرقابة داخل المؤسسة الاقتصادية عن طريق تصحيح وتعديل الاستراتيجية والخطة الموضوعة وترشيد استخدام مختلف الموارد والمصادر التمويلية والاستثمارية المتاحة وهذا ما يساعد على بقاء المؤسسة في مجال التنافس؛
- الاستخدام الأمثل للسيولة لتحقيق فوائض إيجابية من الأرباح من أجل تكوين الثروة ومن ثم تعظيم القيمة السوقية وبالتالي تعظيم عائد حملة الأسهم داخل المؤسسة وتحقيق أقصى الإيرادات؛
- التقييم الدقيق لما تم التوصل إليه من نسب أداء ومقارنته بما كان متوقعا من أجل التنبؤ والتوقع المستقبلي والوصول إلى هامش أمان معتبر؛
- تحقيق مستوى جيد من الأداء المالي خلال فترة محددة يرفع من مستوى أداء الوظيفة المالية للمؤسسة وهذا ما ينعكس على باقي الوظائف داخلها؛
- إن تطور مستوى الأداء المالي في المؤسسة يعني وصولها إلى تحقيق مردودية مالية واقتصادية جيدة ما يسمح بتوفير الأموال اللازمة لتحريك باقي الوظائف والأنشطة داخلها.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المالي

تقسم هذه العوامل إلى نوعين:

الفرع الأول: العوامل الداخلية

- **الهيكل التنظيمي:** هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالبنوك التجارية وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، ويتمثل الهيكل التنظيمي في الكثافة الإدارية في الوظائف الإدارية في المؤسسات ويضمن التمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية في المؤسسة المصرفية والتمايز الأفقي هو عدد المهام التي نتجت عن تقييم العمل والاستثمار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين. (بضياف ، شماخي، و بخالد ، 2018، صفحة 552)
- **الحجم:** يؤثر حجم المؤسسة على أدائها المالي، فالمؤسسات الكبيرة تمتلك الموارد اللازمة لإنتاج منتجات متعددة في الوقت نفسه، كما يمكنها تحقيق وفرات الحجم، وبالتالي تكون أكثر كفاءة مقارنة بالمؤسسات الصغيرة، كما أن المؤسسات الكبيرة لديها قوة تفاوض أكبر، من ناحية أخرى، قد تعاني المؤسسات الكبيرة من عدم الكفاءة مما يؤدي إلى ضعف في أدائها المالي، فطبيعة العلاقة بين الحجم والأداء تبقى غامضة. (طوارف و حولي، 2020، صفحة 219)
- **المناخ التنظيمي:** يشير إليه بمدى وضوح التنظيم داخل المؤسسة، ووعي العاملين بالعلاقة بين أهداف المؤسسة وعملياتها وأنشطتها بالأداء المالي، حيث إن كان المناخ التنظيمي مستقر فإنه منطقيا ضمن سلامة الأداء المالي بشكل واضح وإيجابي كذلك جودة المعلومات المالية وسهولة سريانها بين مختلف الفروع والمصالح. (حمادي و ملياني، 2022، صفحة 262)
- **التكنولوجيا:** وتتمثل في الأنظمة المتاحة لتحويل المدخلات إلى مخرجات وكلما كانت لدى المؤسسة إمكانية لاستخدام تكنولوجيا متطورة زادت قدرتها على زيادة المخرجات، وبالتالي تحقيق ربحية أكبر وأداء أفضل مقارنة مع مؤسسات أخرى لا تتوفر لديها هذه التكنولوجيا المتطورة. (الطراونة، 2015، صفحة 23)

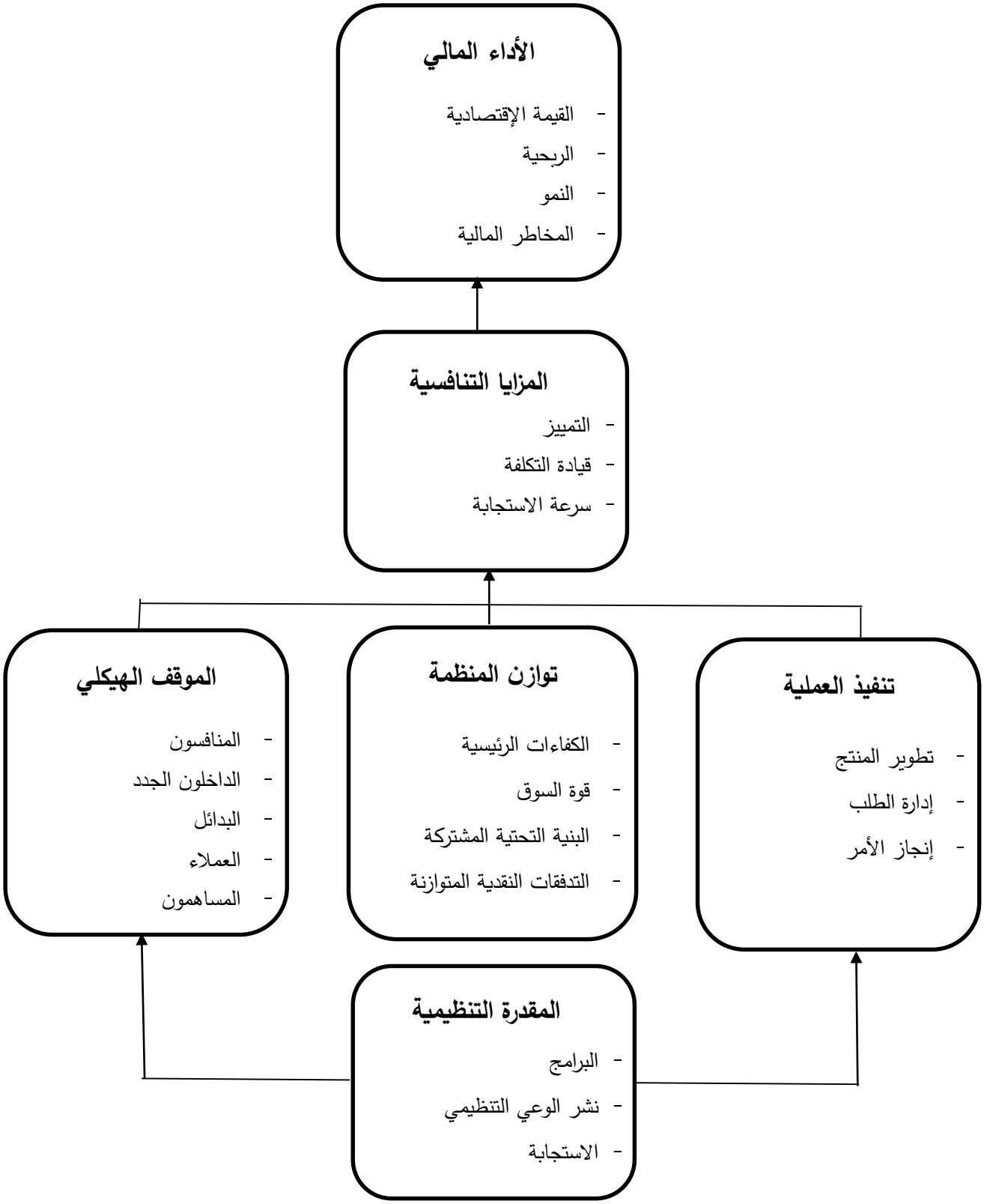
الفرع الثاني: العوامل الخارجية

يتأثر الأداء المالي بمجموعة من العوامل الخارجية التي لا يمكن لإدارة المشروع السيطرة عليها، من بين تلك العوامل التغيرات العلمية والتكنولوجية، السياسات المالية والاقتصادية للدولة. (يوسف، 2023، صفحة 70)

وتتمثل هذه العوامل فيما يلي: (بن خروف، 2009، الصفحات 78-79)

- القوانين والتعليمات التي تطبق على المؤسسات من طرف الدولة وقوانين السوق؛
- التغيرات العلمية والتكنولوجية المؤثرة على نوعية الخدمات؛
- السياسات المالية والاقتصادية للدولة.

الشكل رقم05: العوامل المؤثرة على الأداء المالي



المصدر: (الحديثي، 2010، صفحة 33)

المطلب الرابع: خطوات تحسين الأداء المالي

يتم هذا التحسين بواسطة العنصر البشري ذي المهارة العالية، المحفز بشكل جيد باستخدام تكنولوجيا مبسطة وليست معقدة. ويعرف التحسين المستمر كمسيرة أو كعملية تقوم بها فرق العمل بهدف تطوير الأداء الشامل للمؤسسة من خلال تحسين الجودة وإرضاء الزبائن، وبالتالي ضمان التطور والنجاح على المدى الطويل. وتتمثل مراحل عملية التحسين المستمر فيما يلي: (يحياوي و بوحديد، 2014، صفحة 64)

- اتخاذ قرار والتزام الإدارة بتكوين لجنة قيادة وتعيين مسؤول عن العملية بوضع استراتيجية لها؛
- التخطيط من خلال: تعريف الأهداف، وضع هيكلة التحسين والموارد ووضع خطة للتنفيذ؛
- التحضير، والذي يشمل: اختيار المشاركين وتكوينهم، وضع وسائل الرقابة وتحديد الإدارة النقاط ذات الأولوية في التحسين؛
- التطبيق، من خلال توجيه مجهودات كل الأفراد نحو تحسين العمليات وتكوينهم؛
- المتابعة والتحسين، من خلال متابعة أنشطة ونتائج فرق العمل من طرق لجنة القيادة، تقييم العملية وكذا تطوير وتكييف عمليات التحسين باستمرار.

ولبلوغ التحسين المستمر بفعالية، لا بد من تطبيق المؤسسة للأنشطة التالية: الأنشطة التصحيحية والوقائية، التدقيق، التكوين، التحفيز وإرضاء الزبائن بإستمرار، وبالرغم من إمكانية تطبيق التحسين المستمر، إلا أن المؤسسة تواجه بعض الصعوبات أهمها: (يحياوي و بوحديد، 2014، صفحة 64)

- مقاومة التغيير من طرف أفراد المؤسسة؛
- رداءة المعلومات سواء عدم فهم المصطلحات أو معلومات خاطئة معطاة من طرف الزبون؛
- ضعف التكوين حيث يشمل الإطارات بنسب عالية وبالجانب النظري؛
- سوء الإدارة عموما حيث يبقى المسير يقاوم فكرة مشاركة الأفراد في الإدارة.

المبحث الثالث: ماهية تقييم الأداء المالي

بعد تطرقنا للأداء والأداء المالي تأتي مرحلة تقييم الأداء المالي، والتي يتوجب القيام بها توفر معلومات وبيانات من مصادر مختلفة وعديدة، كما تتطلب عند تنفيذها المرور بمراحل متسلسلة ومتكاملة للوصول إلى نتائج تسمح للمؤسسة باتخاذ قرارات سليمة بهدف تقويم وترشيد الأداء المالي.

وسنحاول من خلال هذا المبحث التطرق إلى ماهية تقييم الأداء المالي من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء المالي

المطلب الثاني: الأسس العامة وأهداف تقييم الأداء المالي

المطلب الثالث: مراحل عملية تقييم الأداء المالي ومتطلبات نجاحه

المطلب الرابع: معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء المالي

يعد تقييم الأداء المالي أحد العناصر الأساسية للعملية الإدارية، حيث يوفر للإدارة معلومات وبيانات تستخدم في قياس مدى تحقق المؤسسة لأهدافها، لذا خصصنا هذا الجزء للتطرق إلى مفهوم تقييم الأداء المالي والإشارة إلى أهميته.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي

هناك العديد من التعاريف التي قدمت لتقييم الأداء المالي كون كل باحث يعرفه حسب الزاوية التي ينظر إليها، وسوف نعرض أهم التعريفات لتقييم الأداء المالي:

التعريف الأول: تقييم الأداء المالي هو نظام متكامل يعمل على مقارنة النتائج الفعلية للمؤشرات المختارة أو المنتخبة بما يقابلها من مؤشرات مستهدفة، أو بتلك التي تعكس نتائج الأداء خلال مدد سابقة، أو نتائج الأداء في الوحدات الإقتصادية المماثلة مع مراعاة الظروف التاريخية والهيكلية، أو بالمؤشرات المستنبط معدلاتها وفقا لمتوسط نتائج مجموعة من الوحدات الإقتصادية مع مراعاة تقارب حجوم هذه الوحدات (بشناق، 2011، صفحة 20).

التعريف الثاني: يعرف محمد محمود الخطيب الأداء المالي على أنه المفهوم الضيق لأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، و يعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسة حيث أنه هو الداعم الأساسي للأنشطة المختلفة التي تمارسها المؤسسة، و يساهم في إتاحة الموارد المالية و تزويد المؤسسة بفرص استثمارية مختلفة (بن نذير و شملال، صفحة 4)

التعريف الثالث: وعرف تقييم الأداء المالي بأنه:" مقارنة الأداء الفعلي بمؤشرات سبق وأن تم تحديدها من قبل الإدارة المنظمة بهدف اكتشاف الانحرافات ومن ثم العمل على تصحيحها، وعادة ما تحصل المقارنة بين النتائج المتحققة فعلا والمستهدفة من خلال مدة زمنية معينة " (فيلالي، 2020، صفحة 56)

التعريف الرابع: أيضا عرف على أنه:" تشخيص للصحة المالية للشركة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومجابهة المستقبل. وذلك من خلال الاعتماد على الكشوف المالية (الميزانية، جدول

حسابات النتائج، جدول تدفقات الخزينة والملاحق) مع ضرورة مراعاة الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنشط به الشركة " (شيبوب، 2016، صفحة 111).

في ضوء التعريفات السابقة يمكن القول إن تقييم الأداء المالي هو مرحلة إدارية تعبر عن خطة عمل يتم وضعها وفقا لمعايير محددة سابقا لمعرفة مدى قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف الموضوعة كما هو مخطط لها، وكذلك معرفة مدى قدرتها على استغلال ماتملك من موارد بأفضل صورة، وتحديد نقاط القوة والضعف، ووضع الاجراءات اللازمة لتصحيح الانحرافات.

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء المالي

لتقييم الأداء المالي أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة وذلك من خلال مايلي: (عشي، 2002، الصفحات 33-34)

- **المكافأة:** بالإضافة إلى الأجر الذي يتحصل عليه العاملون فإن المؤسسة تكافئ المصلحة أو الفرد الذي يقدم أكثر مما مطلوب منه، ويؤدي هذا الأسلوب إلى خلق جو المنافسة بين مختلف العاملين والمصالح، فهو أداء لتحفيز العمل وتحسين النتائج داخل المؤسسة.
- **تخطيط تعداد الأفراد:** إن عملية تقييم أداء الأفراد تسمح للمؤسسة بمعرفة عدد الموظفين الحاليين وخصائصهم (المهارات) التي تستخدمها المؤسسة كمعلومات تساعد في تخطيط الأفراد.
- **التكوين:** إن تطبيق برنامج تكوين الأفراد يتطلب إجراء تحليل دقيق لحاجات التكوين، هذه الأخيرة تشمل على مجموعة من المراحل من بينها تقييم الأداء، فتقييم الأداء يساعد لحد كبير في عملية تكوين الأفراد.
- **التحرك الداخلي:** إن تنقلات الأفراد المتمثلة عموما في الترقية، التحويل، تخفيض الرتبة، التسريح قليلا ما تتخذ على أساس الأقدمية في المؤسسات الواعية وخاصة إذا تعلق الأمر بالإطارات، ففي أغلب الحالات يظهر الأداء كعامل محدد لمختلف التنقلات التي تتم في المؤسسة، فعملية تقييم الأداء تبدو مهمة للغاية عندما يتعلق الأمر بقرارات الترقية والتحويل.
- **التدريب:** إن قياس الأداء وتحليل الإنحراف يمكن من تحديد أوجه القصور في الأداء والجوانب التي تحتاج إلى تحسين، لذلك تلجأ المؤسسة إلى تدريب العناصر التي كانت سببا في حدوث الانحرافات السلبية ومن المستحسن للموؤسسة أن تجري قياس لأداء المتدربين ثم مقارنته بأدائهم السابق.

كما تتمثل أهمية تقييم الأداء المالي في مايلي: (حابي و زبيدي، صفحة 76)

- عملية تقييم الأداء المالي تساعد في تحديد المسؤولين عن الانحرافات بين الأداء المالي المخطط والأداء المالي المحقق؛
- تقييم الأداء المالي يظهر التطور الذي حققته المؤسسة خلال مسيرتها سواء نحو الأفضل أو نحو الأسوأ؛
- نظام التقييم يوفر معلومات لمختلف المستويات الإدارية في المؤسسة، لأغراض التخطيط والرقابة، واتخاذ القرارات المستندة على حقائق علمية وموضوعية؛
- اكتشاف التغيرات التي لها تأثير في أنشطة المؤسسة، واكتشاف القرارات الخاطئة فورا لإتخاذ الإجراء التصحيحي في الوقت المناسب.

المطلب الثاني: الأسس العامة وأهداف تقييم الأداء المالي

تعتمد عملية تقييم الأداء المالي على مجموعة من الأسس لابد من اتباعها للخروج بنتائج مرضية وخلق منافسة، وتحقيق الأهداف المرجوة، وهذا ما سيتم التطرق إليه في هذا المطلب.

الفرع الأول: الأسس العامة لتقييم الأداء المالي

الأسس التي يجب أن تعتمد عليها عملية تقييم الأداء المالي يمكن إيجازها فيما يلي: (كعواش و أحمد بهاليل، 2013، الصفحات 57-58)

- **وجود نظام اعلامي:** بما أن الشرط الأساسي والأولي للقيام بعملية التقييم يتمثل في توفير المعلومات، ولهذا فوجود نظام إعلامي يسمح بتدقيق المعلومات التي تمكن من القيام بعملية تقييم كما يجب، فعلى أساس المعلومات المتحصل عليها تتوقف عملية التحليل ومن ثم اتخاذ القرارت الصحيحة.
- **تحديد الأهداف بدقة:** إن فعالية تقييم الأداء المالي للمؤسسة تعتمد على التحديد الدقيق للأهداف، فهذه الأخيرة هي التي تحدد معايير الأداء المراد تحقيقها وعلى أساسها نقوم بعملية المقارنة التي تساعد في الحكم الصحيح على الأعمال المنجزة.

- **وجود خطط تفصيلية عن أداء الأعمال:** التخطيط هو أحد أساليب تحقيق الأهداف ولكي يكون أكثر كفاءة يجب أن تجزأ الخطة العامة إلى خطط تفصيلية توضح عمل كل قسم من أقسام الإدارة المالية.
- **تعيين مؤشرات قياس الأداء المالي:** وهذا شيء مهم إذا لابد من تحديد الأدوات التي تفي بالغرض أكثر من غيرها، فمن غير المعقول استخدام كل الطرق وإنه دون وجود مؤشر يصعب القيام بعملية القياس فهي بمثابة وسائل الإنتاج في العملية الإنتاجية.
- **وجود أنظمة مساعدة للرقابة:** مثل التدقيق المالي والمحاسبي، وهذا يعطي طابع الصحة والوقاية للمعلومات المستعملة للقيام بالتقييم، فينعكس ذلك على النتائج وبالتالي تتخذ القرارات على أساس علمي ومتين.

وزيادة على هذه الأسس فإنه يجب الأخذ بعين الإعتبار ظروف المؤسسة الداخلية والخارجية التي تمكن من الوصول إلى الأهداف المرجوة من القيام بعملية تقييم الأداء المالي.

الفرع الثاني: أهداف تقييم الأداء المالي

يمكن تحديد أهداف تقييم الأداء المالي في المؤسسات الإقتصادية في النقاط التالية: (خنفري و بورنيسة، صفحة 59)

- أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها إتجاه الشركات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى الشركة أو الأسهم، التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها؛
- أداة لتحفيز العاملين والإدارة في الشركة لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من سابقتها؛
- أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في الشركة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء الشركة أو لأداء أسهمها في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة؛
- يهدف إلى تقييم أداء الشركات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في الشركة لتحديد جوانب القوة والضعف فيها والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين؛

- تقنية تسمح باختيار مدى استغلال الموارد المتاحة والمتوفرة داخل المؤسسة بشكل فعال وفق الأهداف المسطرة؛
- يسمح الأداء المالي بتفادي الفوارق الناتجة مستقبلا من سوء التوازن في التسيير عموما التي تظهر بمقارنة النتائج الفعلية مع النتائج المرتقبة. فالتقييم الأدائي يهدف أساسا إلى التحكم في الحدث قبل وقوعه؛
- الكشف عن موطن الخلل والضعف في نشاط الوحدة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها؛
- تشخيص المجالات التي تكون في حاجة إلى إجراءات تصحيحية والعمل على معالجتها.

كما يهدف تقييم الأداء المالي إلى: (عبد الرحمان و الشريمي، 2020، صفحة 47)

- الوقوف على مستوى انجاز الوحدة الاقتصادية، وتحديد نسبة تحقيق المنجز من الأهداف المحددة مسبقا، بما يضمن الفاعلية في تحقيق الأهداف وبيان درجة الكفاءة في استغلال الموارد المتاحة؛
- تحديد أسباب الإنحرافات والعمل على تحسين الأداء من خلال الوصول إلى الوسائل الكفيلة بغرض معالجة الانحرافات وتجنب تكرارها.

المطلب الثالث: مراحل عملية تقييم الأداء المالي ومتطلبات نجاحه

قبل الإنتقال إلى شرح متطلبات ومراحل تقييم الأداء المالي، يجدر بنا الإشارة إلى مصادر معلومات تقييم الأداء المالي بإعتبار أن عملية جمع البيانات والمعلومات هي أول مرحلة من مراحل تقييم الأداء المالي.

الفرع الأول: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي

أول مراحل تقييم الأداء المالي هي عملية جمع المعلومات التي يشترط أن تتميز بالمصداقية والشفافية وأن تكون في الوقت المناسب، وقد تعددت مصادر المعلومات من مصادر داخلية وأخرى خارجية، وأخرى خاصة بالمؤسسة.

1. المصادر الخارجية:

تتحصل المؤسسة على هذا النوع من المعلومات من محيطها الخارجي، وهذه المعلومات يمكن تصنيفها إلى نوعين من المعلومات: (حزاب، 2022، صفحة 5)

- **المعلومات العامة:** تتعلق هذه المعلومات بالظرف الاقتصادي حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة معينة وسبب اهتمام المؤسسة بهذا النوع من المعلومات هو تأثر نتائجها بطبيعة الحالة الإقتصادية للمحيط كالتضخم والتدهور، بحيث تساعد هذه المعلومات على تفسير نتائجها والوقوف على حقيقتها.
- **المعلومات القطاعية:** هذا النوع من المعلومات يتم الحصول عليه من إحدى الأطراف التالية: النقابات المهنية، النشرات الإقتصادية، المجالات المتخصصة، بعض المواقع على الانترنت....الخ. لكن هذا النوع من المعلومات يظل غائبا في معظم الدول النامية كالجزائر، وبالتالي عملية القيام بدراسة إقتصادية أو مالية تعد عملية صعبة جدا.

2. المصادر الداخلية:

تتمثل المعلومات الداخلية المستعملة في عملية تقييم الأداء المالي عموما في المعلومات التي تقدمها مصلحة المحاسبة وتتمثل هذه المعلومات في الميزانية وجدول حسابات النتائج وجدول تدفقات الخزينة، وجدول تغيرات الأموال الخاصة، والملاحق.

- **الميزانية:** تقدم مصلحة المحاسبة العامة إلى المسيرين المكلفين بإجراء عملية تقييم الأداء المالي وثيقة محاسبية ختامية هي الميزانية المحاسبية ومجموعة من المعلومات التي تمكنهم من إعداد الميزانية المالية التي يمكن الاعتماد عليها كمعلومات مالية مساعدة على تقييم الأداء. (تالي، 2012، صفحة 22)

وأيضا نجد: (بن عياش و بوالوارت، 2021، صفحة 34)

- **جدول حسابات النتائج:** هو القائمة التي تظهر تفصيلات الإيرادات عن مجموع المصروفات خلال الفترة المحاسبية الواحدة، فهي قائمة تعرض فيها جميع إيرادات المؤسسة وما يقابلها من تكاليف ونفقات التي استخدمت لخلق تلك الايرادات خلال فترة زمنية معينة.
- **جدول تدفقات الخزينة:** يعرف تدفق الخزينة كحركة إدخال أو إخراج السيولة، كما يمكن اعتباره كأحد الأسس المالية، بما أن كل سند مالي يقيم من خلال تدفق الخزينة الناتج عن هذا السند.
- **جدول تغيرات الأموال الخاصة:** هو عبارة عن قائمة توضح مقدار الزيادة أو النقص الذي طرأ على رصيد حقوقه الملكية خلال فترة ما.

- **الملاحق:** الملحق هو وثيقة شاملة تنشئها المؤسسة هدفه الأساسي هو تكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج، وتقدم هذه الملاحق نوعين من المعلومات:
  - ✓ معلومات مكممة أو رقمية موجهة لتكملة وتفصيل بعض عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج.
  - ✓ معلومات غير رقمية تتمثل في التعليقات الموجهة لتسهيل وتوضيح وفهم المعلومات المرقمة.

الفرع الثاني: مراحل تقييم الأداء المالي

تقييم الأداء المالي لا يتحقق دفعة واحدة وإنما يمر بمراحل أساسية لا يمكن تجاوزها، وإلا فلن تؤدي عملية التقييم إلى تحقيق الأهداف المرجوة منها. وعليه يمكن حصرها في أربعة مراحل أساسية مكملة لبعضها البعض وغياب واحدة منها تعرقل العملية ككل وهي كالتالي:

المرحلة الأولى: جمع المعلومات الضرورية

تعد المعلومات موردا من الموارد الأساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، فلا يمكن أن يوجد تخطيط دون معلومات، ولا يمكن أن يكون اتخاذ القرار دون توفر معلومات ولا يمكن أن تكون رقابة دون معلومات.... فالمعلومات شيء ضروري في التسيير. ولكن توفر المعلومات ليس بالشيء الكافي بل يجب على المؤسسة أن تتحصل عليها بالجودة العالية، وفي الأوقات المناسبة فالمعلومات فضلا عن أهميتها في تقييم الأداء، فهي تعد بمختلف أنواعها من الوسائل التي تلجأ إليها المؤسسة لتحسين أدائها الاقتصادي، والحصول على مزايا تنافسية، وتحقيق التنافسية المستديمة للمؤسسة. (Humbert & Elisabeth, p. 20)

المرحلة الثانية: قياس الأداء الفعلي

هي المرحلة الثانية من عملية التقييم، من خلالها تتمكن المؤسسة من قياس كفاءتها وفعاليتها. والعقبة التي يمكن مواجهتها في هذه المرحلة هي: ماهي المعايير والمؤشرات التي يتم اللجوء إليها، فالمؤسسة تواجه مشكلة اختيار المعايير والمؤشرات الموافقة لطبيعة الأداء المراد قياسه.

ويتمثل قياس الأداء في العملية التي تزود مسؤولي المؤسسة بقيم رقمية فيما يخص أداؤها بناءا على معايير الفعالية والكفاءة. مما سبق يتضح أن عملية قياس لا يمكن أن تتم إلا بتوفر مجموعة من المعايير التي هي الأخرى تفسر من خلال مجموعة من المؤشرات. (عشي، 2002، صفحة 29)

المرحلة الثالثة: مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب (كعواش و أحمد بهاليل، 2013، الصفحات 61-62)

بعد أن تكون المؤسسة قد انتهت من مرحلة قياس الأداء الفعلي تشرع في المرحلة الموالية والمتمثلة في مقارنة أدائها المحقق بالأداء المرغوب وبصفة عامة تحدد المؤسسة العناصر التالية كمراجع لمقارنة الأداء وهي كالآتي:

- **الزمن:** حسب هذا المرجع فإن المسؤولين يقومون بمقارنة قيم المؤشرات الحالية بقيم نفس المؤشرات في فترات سابقة، وتدعى هذه المقارنة بالمقارنة الأفقية وتمكن هذه المقارنة من دراسة التغيرات الحاصلة ومتابعة تطورات المؤشر.
- **أداء الوحدات الأخرى:** يمكن إعتبار أداء الوحدات الأخرى مرجعا مهما في عملية المقارنة وحسب هذا المرجع تقوم المؤسسة بمقارنة قيم مؤشراتها بنظيراتها في المؤسسات الأخرى، بشرط تقارب أو تجانس النشاط أو مقارنتها بقيم مؤشرات القطاع، هذا النوع يسمح للمؤسسة بمعرفة مكانتها بالنسبة للمنافسين.
- **الأهداف:** تقوم المؤسسة في بعض الحالات بمقارنة أدائها بالأهداف المخططة لتحدد نسبة إنجاز أهدافها.
- **المعايير:** هي وحدات تستخدم كمرجع للمقارنة كالتكلفة المعيارية للمادة الأولية واليد العاملة التي تقارن بالاستهلاكات الفعلية ومن ثم تحديد الانحرافات ودراستها، هذا الأسلوب من المقارنة يسمح بمعرفة فعالية وكفاءة المؤسسة.

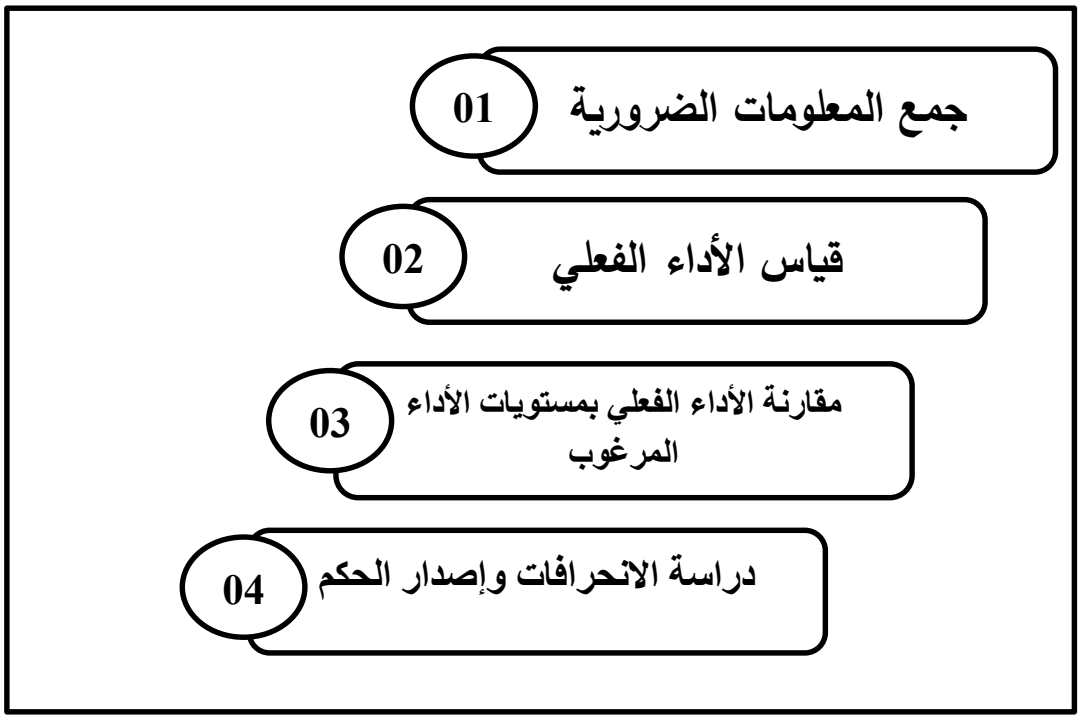
المرحلة الرابعة: دراسة الانحرافات وإصدار الحكم

إن عملية المقارنة تفصح عن ثلاث نقاط هي: انحراف موجب، انحراف سلبي، انحراف معدوم، فالأول في صالح المؤسسة كإرتفاع الأرباح، ارتفاع حصة السوق، انخفاض التكاليف...أما الانحراف الثاني فهو ضد المؤسسة كاستهلاك المواد الأولية بكميات تفوق المعيارية، انخفاض الانتاجية، أما الانحراف الثالث فليس له تأثير على نتائج المؤسسة، والحكم على الأداء من خلال الانحراف الكلي يعد من الأحكام المضلة، بل يجب على المسؤولين القيام بتحليل الانحراف الكلي سواء كان موجبا، سالبا أو معدوما، إن أمكن إلى غاية الوقوف على الأسباب الفعلية للانحراف، لتشجيع ما هو إيجابي ومعالجة ما هو سلبي.

وفي الحقيقة فعلية التحليل تمكن المؤسسة من معرفة مصدر أدائها، هل هو أداء داخلي أو خارجي، فالحكم الجيد على الأداء يجب أن يكون مبني على تحليل الأداء أو الظاهرة إلى غاية الوصول إلى أبعد مؤثراته. (حيرش، 2002، صفحة 28)

والشكل التالي يوضح مراحل تقييم الأداء المالي:

الشكل رقم 06: مراحل تقييم الأداء المالي



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على المعلومات السابقة.

الفرع الثالث: متطلبات تقييم الأداء المالي

تتطلب عملية تقييم الأداء المالي بعض المتطلبات الأساسية التي من شأنها الرفع بدرجة التقييم إلى مستوى من الدقة والشفافية، الذي يساعد على اتخاذ القرارات السليمة في تصحيح الانحرافات وتحديد المسؤوليات والارتقاء بالنتائج إلى المستويات المرغوبة ومن هذه المتطلبات نذكر مايلي: (الكرخي، 2007، الصفحات 42-43)

- أن يكون الهيكل التنظيمي للمؤسسة الاقتصادية واضحا، تحدد في المسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف بدون أي تداخل بينها، لتحديد مسؤولياتهم عن النتائج المالية المحققة؛

- أن اكون أهداف الخطة المالية واضحة وواقعية قابلة للتنفيذ، وهذا لا يتم دون دراسة هذه الأهداف مع كل المستويات داخل المؤسسة الاقتصادية لكي تأتي الأهداف متوازنة تجمع بين الطموح المطلوب والإمكانيات المتاحة للتنفيذ؛
- أن يتوفر للمؤسسة الاقتصادية مقيما للأداء المالي، يكون متفهما لدوره قادرا على القيام بهذه العملية بشكل صحيح؛
- أن يتوفر للمؤسسة الاقتصادية نظاما متكاملا وفعالا للمعلومات والبيانات والتقارير المالية اللازمة لتقييم الأداء المالي، بحيث تكون انسيابية المعلومات سريعة ومنتظمة؛
- أن تكون الاجراءات والآليات الموضوعة من طرف الإدارة المالية لمسار عملية تقييم الأداء المالي، واضحة ومنظمة ومتناسقة؛
- وجود نظام حوافز فعال سواء كانت هذه الحوافز مادية أو معنوية أو كانت ايجابية أو سلبية، بحيث يحقق هذا النظام رابطا متينا بين الأهداف المنجزة فعلا وبين المخطط منها.

المطلب الرابع: مؤشرات تقييم الأداء المالي

مؤشرات تقييم الأداء المالي عديدة ومتنوعة، ويرجع هذا التنوع إلى التطور الذي شهدته هذا المؤشرات بما يتوافق وتطور المؤسسات في حد ذاتها، حيث تعد المؤشرات المالية من أهم الأسس التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء المالي، فنجاح هذه العملية يعتمد وبدرجة كبيرة على دقة وملائمة المؤشرات المالية وقابليتها على قياس الأداء بشكل سليم. ومن أهم هذه المؤشرات والأكثر شيوعا نذكر مايلي:

الفرع الأول: تقييم الأداء باستخدام مؤشرات التوازن المالي

إن التوازن المالي مهم جدا في تقييم الأداء المالي كونه هدف مالي تسعى وباستمرار الوظيفة المالية إلى بلوغه من أجل تحقيق الأمان للمؤسسة، لأن العجز المالي يسلب استقلالها تحت تأثير اللجوء إلى الإقتراض هذا من جهة، أو سحب ذوي الحقوق ثقتهم من المؤسسة لعدم وفائها لالتزاماتها من جهة أخرى. ويظهر التوازن المالي في لحظة زمنية معينة بمقارنة رؤوس الأموال مع الأصول الثابتة، ويعبر عن هذا القانون الأساسي بتوازن رأس مال العامل ثم هناك نوع آخر من التوازن لابد من المحلل المالي دراسته ولكن هذا الأخير غير مستمر فهو يعكس التوازن الجاري ويعبر عنه باحتياجات رأس مال العامل ثم هناك توازن ثالث أكثر دقة وعلى المدى القصير ينبغي دراسته من طرف المحلل المالي وهو الخزينة. (كعواش و أحمد بهاليل، 2013، صفحة 66)

1. تعريف رأس المال العامل: (يونس، 2016، صفحة 53)

يعرف رأس مال العامل على أنه" مجموع الموارد الدائمة الباقية تحت تصرف المؤسسة بعد تحويل الأصول الثابتة، فهو يمثل هامش أمان لتمويل الأصول المتداولة." ويمكن لرأس مال العامل أن يأخذ ثلاثة حالات وهي:

- رأس مال العامل أكبر من الصفر: ويعني ذلك أن أصول المؤسسة المتداولة أكبر من خصومها المتداولة ما يدل على وجود فائض في السيولة في المدى القصير.
- رأس مال العامل أقل من الصفر: ويعني ذلك أن الأصول المتداولة للمؤسسة أقل من خصومها المتداولة ما يجعلها تواجه صعوبات في الأجل القصير، وعدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها إتجاه الغير.
- رأس مال العامل يساوي الصفر: ويعني ذلك أن الأصول المتداولة للمؤسسة يساوي خصومها المتداولة أي أن المؤسسة قادرة على الوفاء بديونها في تاريخ استحقاقها.

ويمكن حساب رأس مال العامل بطريقتين:

- الحساب من أعلى الميزانية: هو ذلك الفائض من الأموال الدائمة بالنسبة إلى الأصول الثابتة كما هو موضح في العلاقة التالية:

رأس المال العامل= الأموال الدائمة – الأصول الثابتة

رأس المال العامل= (الأموال الخاصة + الديون الطويلة) – الأصول الثابتة

- الحساب من أسفل الميزانية: هو ذلك الفائض من الأصول المتداولة بالنسبة للديون قصيرة الأجل وهذا ما توضحه العلاقة التالية:

رأس المال العامل= الأصول المتداولة – الديون قصيرة الأجل

رأس المال العامل= (المخزونات + قيم قابلة للتحقيق + قيم جاهزة) – الديون قصيرة الأجل

2. تعريف احتياجات رأس المال العامل: (سلامة ، 2022، الصفحات 62-63)

يقصد بها الأموال التي تحتاجها المؤسسة لتغطية احتياجاتها خلال الدورة ويمثل العجز في تمويل الأصول الجارية خارج الخزينة. ويمكن احتياجات رأس مال العامل أن تأخذ عدة حالات وهي:

- الإحتياج لرأس المال العامل الموجب: معنى ذلك عدم قيام المؤسسة بتغطية احتياجاتها الدورية بموارد دورتها العادية الأمر الذي أدى إلى اللجوء للموارد المالية الأخرى، مما استوجب عليها اللجوء إلى موارد تكون مدتها أطول من الدورة الاستغلالية أو تلجأ إلى رأس المال العامل إذا كان كافيا.
- الإحتياج لرأس المال العامل السالب: معناه تغطية استخدامات المؤسسة الدورية بموارد دورية وبالتالي هناك فائض في الأموال، ومنه المؤسسة لا تحتاج إلى موارد تزيد مدتها عن سنة ومنه هناك فائض يمثل رأس مال العامل.

ويمكن حساب احتياجات رأس المال العامل بالعلاقة التالية:

إحتياج رأس المال العامل= احتياجات الدورة – موارد الدورة

إحتياج رأس المال العامل= (قيم الإستغلال + قيم قابلة للتحقيق) – (الديون قصيرة الأجل – السلوفات المصرفية)

3. تعريف الخزينة: (يونس، 2016، صفحة 54)

تعرف الخزينة على أنها" مجموع الأموال أو السيولة التي تكون في حوزة المؤسسة." وتأخذ الخزينة ثلاثة حالات:

- الخزينة أكبر من الصفر: في هذه الحالة قامت المؤسسة بتغطية رأس المال العامل عن طريق تجميد جزء من أموالها الثابتة، ما ينتج عنها فائض في السيولة لهذا عليها معالجة وضعيتها إما بالاستثمار، أو شراء مواد أولية أو تقديم تسهيلات للزبائن.
- الخزينة أصغر من الصفر: في هذه الحالة المؤسسة في حالة عجز أي عدم قدرتها على وفاء بالتزاماتها اتجاه الغير عند تاريخ استحقاقها نتيجة وجود تكاليف إضافية ما يجعل المؤسسة مجبرة على قيام تعديلات، منها: الاقتراض من البنوك...
- الخزينة تساوي الصفر: وهي الخزينة المثالية الناتجة عن حسن التسيير وذلك للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة وفق الإمكانيات المتاحة عن طريق تفادي مشاكل عدم التسديد، ومنه التحكم في السيولة دون التأثير على الربحية.

يمكن حساب الخزينة بطريقتين هما:

الطريقة الأول: الخزينة = القيم الجاهزة – السلفات المصرفية

الطريقة الثانية: الخزينة = رأس المال العامل – احتياجات رأس المال العامل

الفرع الثاني: تقييم الأداء المالي عن طريق النسب المالية

إن استخدام النسب المالية في التنبؤ في المستقبل هو أمر شائع للغاية ويتم حساب بعض النسب من الأرقام الموجودة في القائمة المالية، ولكن في هذه الدراسة سوف نسلط الضوء على النسب المالية ذات الأهمية والتي يعتمد عليها المحلل المالي:

أولا: نسب السيولة

تستخدم نسب السيولة لقياس قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل في موعد الاستحقاق، وكلما زادت هذه النسبة كلما زادت قدرة الشركة من سداد ديونها، ومن أهم نسب هذه المجموعة ما يلي: (بومصباح، 2021، صفحة 224)

الجدول رقم 02: نسب السيولة

النسبة	طريقة الحساب	النسبة المعيارية
نسبة التداول	الأصول المتداولة / الالتزامات المتداولة	تقيس هذه النسبة مدى قدرة الشركة على سداد التزماتها قصيرة الأجل من أصولها المتداولة، وتعتبر الزيادة في هذه النسبة مؤشر ايجابي على قدرة السداد في الأجل القصير.
نسبة التداول السريعة	الأصول المتداولة–المخزون/ الالتزامات المتداولة	تقيس هذه النسبة مدى قدرة الشركة على سداد التزماتها قصيرة الأجل من أصولها المتداولة التي تمتاز بسرعة تحولها إلى النقدية (الأسرع سيولة)، بحيث تستبعد المخزون لبطئ تحوله إلى نقدية، وكذلك تستبعد المصروفات المدفوعة مسبقا.
نسبة النقدية	الأصول المتداولة النقدية فقط/ الالتزامات المتداولة	تقيس هذه النسبة مدى قدرة الشركة على سداد التزماتها قصيرة الأجل من اصولها النقدية

		فقط، وذلك باستبعاد حسابات المدينون وأوراق القبض والمخزون السلعي والمصروفات المدفوعة مقدما.
صافي رأس مال العامل	الأصول المتداولة/الالتزامات المتداولة	يمثل صافي رأس المال العامل فائض الأصول المتداولة عن الخصوم المتداولة، والذي تدل زيادته على مدى قدرة الشركة على السداد في الأجل القصير.

المصدر: (بومصباح، 2021، صفحة 224)

ثانيا: نسب النشاط (الدوران)

تستخدم هذه النسب لتقييم مدى نجاح المؤسسة في إدارة الموجودات والمطلوبات اي أنها تقيس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة للمنشأة في اقتناء الموجودات ومن ثم مدى قدرتها على الاستخدام الأمثل لهذه الموجودات. ومن أهم نسب هذه المجموعة نجد: (عبد الرؤوف و بوعوينة، 2021، صفحة 116)

الجدول رقم 03: نسب النشاط

النسبة	طريقة الحساب	المدلول
مدة دوران الزبائن	((الزبائن +أوراق القبض)/رقم الأعمال TTC)360x	تغطي هذه النسبة المدة الممنوحة للزبائن لتسديد ماعليها.
مدة دوران الموردين	((الموردين + أوراق الدفع) /مشتريات السنة) 360x	تبين لنا هذه النسبة المدة الممنوحة من طرف الموردين للتسديد.
مدة دوران المخزونات	مدة دوران البضائع= (متوسط المخزون/تكلفة شراء البضاعة) 360x	تعمل المؤسسة على جعل هذه النسبة في أدنى قيمة لها.
	مدة دوران المواد الأولية= (متوسط المخزون/تكلفة شراء المواد الأولية)x 360	
	مدة دوران المنتجات التامة= (متوسط المخزون/تكلفة الإنتاج المباع)360x	

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على (كعواش و أحمد بهاليل، 2013)

ثالثا: نسب الهيكلة

هي النسب التي تصف الوضعية المالية للمؤسسة في وقت معين فهي تفسر العلاقة الموجودة بين مختلف عناصر الخصوم والأصول، ويمكن استنتاج أنواع نسب الهيكلة كما يلي:

الجدول رقم 04: نسب الهيكلة

النسبة	المدلول
نسب هيكلة الأصول	تسمح هذه النسب بقياس ثقل وأهمية كل نوع من أنواع الأصول وذلك من خلال مقارنته مع مجموع الأصول، إن مختلف هذه النسب تقيس الإمكانيات المتوفرة لدى المؤسسة، كما توضح لنا كيفية توزيع أموال المؤسسة.
نسب هيكلة الخصوم	تسمح هذه النسب بمعرفة مدى ارتباط المؤسسة بالغير على المدى الطويل أو على المدى القصير كما في جانب الأصول
نسب التمويل	تعبر هذه النسب على مدى قدرة المؤسسة على تمويل نفسها أي تمويل الأصول الثابتة بالأموال الخاصة، أو بالأموال الدائمة.

المصدر: من إعداد الطلبان بالاعتماد على (كعواش و أحمد بهاليل، 2013)

رابعا: نسب المردودية

تعبر المردودية في الغالب عن العلاقة بين النتائج المحققة والوسائل المستخدمة في ذلك، وبالنسبة للمؤسسة فإن من أهم أهدافها المالية زيادة معدلات المردودية لديها. (عون، 2020، صفحة 2)

جدول رقم 05: نسب المردودية

النسبة	طريقة الحساب	المدلول
المردودية الاقتصادية	نتيجة الاستغلال قبل ض/ الأصول	كلما كانت نسبتها مرتفعة كلما كان ذلك أفضل للمؤسسة حيث تدل على مردودية الأصول المستثمرة بالمقابلة مع نتيجة الاستغلال.
المردودية المالية	النتيجة الصافية/ الأموال الخاصة	تعبر عن مردودية الأموال الخاصة بالمقابلة مع النتيجة الصافية، أي مساهمة الاستثمار في الأموال الخاصة في تحقيق

		النتيجة الصافية، وبالطبع كلما ارتفع كان أفضل.

المصدر: (عون، 2020، صفحة 2)

خامسا: نسب الربحية

تعتبر الربحية هدف أساسي يسعى له كل مستثمر سواء المساهم الحالي في المؤسسة أو المستثمر المراقب لعمل المؤسسة، وأمر ضروري لبقاء المؤسسة واستمرارها في بيئة أعمالها، والربحية هي العلاقة بين الأرباح التي تحققها المؤسسة والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتقسم هذه الربحية عموما إلى ثلاثة أنواع:(عريف، 2017، صفحة 103)

- الربحية التجارية أو ربحية النشاط؛
- الربحية الاقتصادية؛
- الربحية المالية.

وتتمثل مؤشرات الربحية في:(عبد الرحمن و الشريمي، 2020، الصفحات 47-48)

- **معدل العائد على الموجودات:** يقيس معدل العائد على الأصول مدى فاعلية الإدارة في استخدام موجودات المؤسسة، ومدى قدرتها على تحقيق العوائد من الأموال المتاحة من مختلف المصادر التمويلية، ويمكن للإدارة أن تستخدم موارد استثمارها الحقيقية بشكل جيد في توليد الأرباح، وتقاس من خلال تلك المعادلة:

ROA= صافي الدخل/ إجمالي الموجودات

- **معدل العائد على حق الملكية:** تقيس هذه النسبة كفاءة الشركة في توليد الأرباح من كل وحدة من حقوق المساهمين، ويظهر العائد على حقوق المساهمين جيدا عندما تستخدم المؤسسات صناديقها الاستثمارية في توليد الأرباح، كما أجمع الكتاب والباحثون على أن النسبة المعيارية للعائد على حقوق الملكية تكون مرتفعة عندما تكون أكبر من 12%، وجيدة عندما تكون من 3% إلى 12%، بينما تعتبر ضعيفة حينما تكون أقل من 3%، وتحسب من العلاقة التالية:

ROE= صافي الدخل/ حقوق الملكية

كما يسمى معدل العائد على حق الملكية "بالمردودية المالية" وهي مقياس لقدرة المؤسسة على مكافئة للمساهمين، وهي المحصلة النهائية التي تعمل الإدارة على تحصيلها وتقاس بحاصل ضرب المردودية الاقتصادية (ROA) التي تعكس الأداء الحقيقي لإدارة المؤسسة.(بن ختو، 2015، الصفحات 6-7)

بالإضافة إلى مؤشرات أخرى للربحية تتمثل في:(الجبوري، 2007، الصفحات 7-8)

- **معدل العائد على العوائد على الأموال المتاحة:** هو معدل العائد المتأتي من كل الأموال للبنك متوفرة للتوظيف والاستثمار، وتنتج من:

ROR= صافي الربح/ مجموع حقوق الملكية + الودائع

- **معدل استخدام الأصول:** يمثل هذا المؤشر معدل الذي تستخدم به الأصول المتوفرة، ونتحصل عليه من العلاقة الأتية:

معدل استخدام الأصول= إجمالي الإيرادات/ إجمالي الأصول

- **نسبة هامش الربح:** ويسمى هذا المؤشر أيضا بمؤشر كفاءة إدارة التكاليف، ويعكس مدى كفاءة البنك في إدارته وتحكمه في التكاليف المختلفة، ويحسب بالعلاقة التالية:

NIM= صافي الربح/ الإيرادات

المبحث الرابع: أثر تطبيق التجارة الإلكترونية على الأداء المالي للمؤسسة المالية

تشهد المؤسسات المالية تحولا كبيرا في العمليات والتفاعل مع العملاء بفضل تطبيق التجارة الإلكترونية التي تشهد هي الأخرى نموا سريعا، يؤثر هذا التحول بشكل ملحوظ على الأداء المالي لتلك المؤسسات من خلال زيادة الكفاءة التشغيلية وتوسيع قاعدة العملاء، وتقديم خدمات مالية مبتكرة، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز قدرتها التنافسية في السوق وتحقيق نمو مالي مستدام. وهذا ماسيتم التطرق إليه في هذا المبحث من خلال المطالب التالية:

المطلب الأول: أثر التجارة الإلكترونية على التوازن المالي للمؤسسات المالية

المطلب الثاني: أثر التجارة الإلكترونية على سيولة المؤسسات المالية

المطلب الثالث: أثر التجارة الإلكترونية على مردودية المؤسسات المالية

المطلب الأول: أثر التجارة الإلكترونية على التوازن المالي للمؤسسات المالية

إن تطبيق التجارة الإلكترونية له تأثير على التوازن المالي للمؤسسة من خلال الأبعاد التالية:

1. أثر التجارة الإلكترونية رأس المال العامل frng:

استخدام التجارة الإلكترونية يمكن أن يؤثر بشكل ملموس على رأس المال العامل للمؤسسة المالية. حيث أن رأس المال العامل يشير إلى الأموال المتاحة للمؤسسة لإستخدامها في العمليات اليومية، والتي تشمل الأصول المتداولة مثل النقد والمخزون، والخصوم المتداولة مثل الديون قصيرة الأجل. وتتمثل الطرق التي تؤثر بها التجارة الإلكترونية على رأس المال العامل في مايلي: (jalal, 2018, p. 14)

- تحسين إدارة النقد: التجارة الإلكترونية تسهل التدفق النقدي عن طريق تمكين المدفوعات الإلكترونية الفورية، هذا يقلل من الوقت المستغرق في تحصيل المدفوعات من العملاء مما يحسن من توفر النقد. كما أن الأنظمة الإلكترونية تتيح مراقبة أكثر دقة للتدفقات النقدية اليومية مما يساعد في إدارة رأس المال العامل بكفاءة أكبر.
- تقليل المخزون: تقليل المخزون يعني تقليل الأموال المجمدة في الأصول المتداولة مما يحسن من رأس المال العامل.
- تخفيض الديون قصيرة الأجل: استخدام التجارة الإلكترونية يمكن أن يسهم في تحسين إدارة الديون قصيرة الأجل من خلال توفير حلول دفع مبتكرة ومنظمة تتيح جدول الدفعات والتفاوض على شروط أفضل مع الموردين. تحسين التدفقات النقدية عبلا الأنظمة الإلكترونية يقلل الحاجة إلى الاقتراض قصير الأجل، مما يعزز رأس المال العامل.
- زيادة الكفاءة التشغيلية: العمليات الإلكترونية تقلل من الوقت والموارد المطلوبة لتنفيذ المهام اليومية مما يتيح استخدام رأس المال العامل بشكل أكثر فعالية.
- تسريع دورة التحويل النقدي: التجارة الإلكترونية تقلل من دورة التحويل النقدي من خلال تسريع عملية بيع المنتجات وجمع الأموال، مما يحسن من رأس المال العامل.

2. الأثر على احتياج رأس المال العامل Bfr:

تطبيق التجارة الإلكترونية في المؤسسات المالية يمكن أن يؤثر بشكل كبير على احتياج رأس المال العامل لهذه المؤسسات يمكن تلخيص هذه التأثيرات في النقاط التالية: (Aleksandar, Georgi p., & Vasil, 2021, pp. 1560-1562)

- تحسين سرعة معالجة العمليات: أنظمة التجارة الإلكترونية تتيح معالجة أسرع وأكثر كفاءة للعمليات المالية مثل القروض والتحويلات والمدفوعات، هذا يقلل من الوقت الذي تستغرقه العمليات المالية لتحويل الأموال مما يقلل من احتياج رأس المال العامل لتغطية الفجوات الزمنية بين الإيداعات والسحوبات.
- تحسين التدفقات النقدية: التجارة الإلكترونية تتيح للمؤسسات المالية تحسين إدارة التدفقات النقدية من خلال زيادة سرعة جمع المدفوعات وتقليل التأخيرات في استلام الأموال، هذا يؤدي إلى تقليل احتياج رأس المال العامل المخصص لتغطية التأخيرات النقدية.
- تحسين إدارة الحسابات المدينة: الأدوات الإلكترونية تساعد في تحسين عملية تحصيل الديون وتقليل فترات التحصيل، مما يؤدي إلى تقليل الحاجة إلى رأس المال العامل المرتبط بالحسابات المدينة.
- تقليل الإعتماد على النقدية: المعاملات الإلكترونية تقلل من الإعتماد على النقدية وتزيد من استخدام الأدوات المالية الرقمية، مما يقلل من الحاجة إلى رأس المال العامل االنقدي لتلبية متطلبات السيولة النقدية.
- تسريع دورة التحصيل والدفع: التجارة الإلكترونية تتيح تنفيذ عمليات الدفع والتحصيل بشكل أسرع وأكثر كفاءة، هذا يؤدي إلى تقليل فترة التحصيل وزيادة سرعة تحصيل الأموال من العملاء مما يعزز السيولة النقدية ويقلل من احتياج رأس المال العامل.
- تقديم خدمات مالية مبتكرة: عبر التجارة الإلكترونية يمكن تقديم خدمات مالية جديدة مثل الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية مما يزيد من تدفقات الإيرادات ويحسن من استخدام رأس المال العامل بفضل زيادة الكفاءة وتقليل الفاقد المالي في العمليات التقليدية.

من خلال هذه الجوانب يمكن القول أن تطبيق التجارة الإلكترونية يمكن أن يقلل من إحتياج رأس المال العامل في المؤسسة المالية مما يعزز كفاءتها التشغيلية ويزيد قدرتها على النمو والتوسع.

3. الأثر على الخزينة TN:

تطبيق التجارة الإلكترونية له تأثيرات كبيرة على خزينة المؤسسات المالية ذلك من خلال: (zimmermann, 2001, p. 1)

- زيادة الحجم النقدي: التجارة الإلكترونية تزيد من حجم العمليات المالية مما يترتب عليه زيادة في الإيرادات وتدفق النقد إلى خزينة المؤسسات المالية.
- تنوع مصادر الدخل: بفضل التجارة الإلكترونية يمكن للمؤسسات المالية توسيع نطاق خدماتها وتقديم منتجات وخدمات مالية متنوعة مما يزيد من تنوع مصادر دخلها.
- تحسين الكفاءة التشغيلية: الأتمتة والرقمنة في عمليات التجارة الإلكترونية تقلل من التكاليف التشغيلية وتزيد من كفاءة إدارة الموارد المالية مما يعزز من ربحية المؤسسات المالية.

المطلب الثاني: أثر التجارة الإلكترونية على سيولة المؤسسات المالية

التجارة الإلكترونية لها تأثير كبير على السيولة المالية للمؤسسات والأفراد، وذلك لعدة أسباب تتعلق بكيفية تنفيذ العمليات التجارية وتدفق الأموال، يمكن تلخيص أثر التجارة الإلكترونية على السيولة بالنقاط التالية: (Binay & Sneha , 2023, pp. 133-134)

- زيادة سرعة تحصيل الأموال: التجارة الإلكترونية تتيح للمؤسسات تحصيل المدفوعات بشكل فوري من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني مثل البطاقات الائتمانية والمحافظ الالكترونية، هذا يقلل من فترة التحصيل التي كانت تستغرق وقتا أطول في النظم التقليدية؛
- تقليل التكاليف التشغيلية: من خلال التجارة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تقليل تكاليف التشغيل المتعلقة بالإيجارات والمرافق والموظفين، مما يزيد من السيولة المتاحة؛
- توسع الأسواق وزيادة الإيرادات: التجارة الإلكترونية تتيح للمؤسسات الوصول إلى أسواق جديدة على مستوى العالم، مما يمكن أن يزيد من مبيعاتها وإيراداتها، وبالتالي تحسين السيولة؛
- إدارة المخزون بشكل أفضل: أنظمة التجارة الإلكترونية تتيح مراقبة المخزون بشكل دقيق وتقديم تقارير فورية، مما يساعد في تقليل تكاليف التخزين وتحسين إدارة رأس المال.

كما تؤثر التجارة الإلكترونية بشكل كبير على سيولة المؤسسات من خلال عدة آليات:

- زيادة كفاءة العمليات التجارية: تمكن التجارة الإلكترونية المؤسسات من تحسين إدارة المخزون وتقليل التكاليف من خلال استخدام أنظمة إدارة متقدمة، مما يعزز الكفاءة ويساهم في تعزيز السيولة؛
- التأثير السلبي على المؤسسات التقليدية: بالرغم من الفوائد المذكورة، قد تواجه المؤسسات التقليدية التي لا تعتمد على التجارة الإلكترونية تراجعا في إيراداتها بسبب التحول الكبير نحو التسوق الإلكتروني، هذا التحول قد يؤدي إلى انخفاض في السيولة المالية لهذه المؤسسات نتيجة انخفاض المبيعات وزيادة تكاليف التكيف مع البيئة الرقمية.

المطلب الثالث: أثر التجارة الإلكترونية على مردودية المؤسسات المالية

تؤثر التجارة الإلكترونية على مردودية المؤسسات المالية من خلال مايلي: (بعلي ، 2020، صفحة 31)

- تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسة وزيادة القدرة التنافسية: ذلك من خلال أن التجارة الإلكترونية تعمل على ربح الوقت بفضل السرعة في إنجاز الصفقات، مما يزيد الكفاءة ويمكن أرباب العمل من إتخاذ القرار المناسب في الوقت الملائم، كما أنه من المفترض أن تزيد التجارة الإلكترونية من كفاءة التجارة من خلال تخفيض تكلفة الوسطاء والعملاء والسرعة في الوصول إلى الأسواق العالمية وكذلك توفر الفرصة للاقتراب بين الشركات الدولية والشركات الصغيرة مما يزيد من القدرة التنافسية.
- زيادة الإيرادات: تمكن التجارة الإلكترونية المؤسسات المالية من الوصول إلى جمهور أكبر وتوسيع نطاق خدماتها، مما يزيد من حجم المعاملات والإيرادات.
- زيادة الإنتاجية: تزيد الإنتاجية في ظل التجارة الإلكترونية بسبب الكفاءة في عرض السلع والخدمات والتكلفة المنخفضة للصفقات.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري للأداء حيث يمكن القول بأنه الوصول إلى التميز والتفوق من خلال استغلال موارد المؤسسة بكفاءة وفعالية، وبما أن الأداء فيه أنواع عديدة تم التركيز على الأداء المالي في المؤسسات المالية التي تسيطر وتتحكم هي الأخرى في النظام والأداء المالي لذا قمنا بدراستها والتعرف على أهدافها وأنواعها، وكذا وظائفها. وبعد ذلك تأتي مرحلة تقييم الأداء المالي الذي يتطلب تنفيذه المرور بمراحل متسلسلة ومتكاملة من أجل الوصول إلى نتائج تسمح باتخاذ قرارات سليمة بهدف تقويم وترشيد الأداء المالي.

كما تبين لنا من خلال دراستنا أن التجارة الإلكترونية لها دور في تطوير الأداء المالي للمؤسسة من خلال التأثير على توازنها المالي وكذا على سيولة ومردودية المؤسسة المالية وهذا ماسيتم التأكد منه في الجانب التطبيقي.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري
– وكالة بسكرة –

- **المبحث الأول:** عرض عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة–
- **المبحث الثاني:** أثر تطبيق التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري

تمهيد:

بعد القيام بدراسة الجانب النظري لمختلف مفاهيم التجارة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك التجارية، سنقوم في هذا الفصل بإسقاط كافة المعطيات النظرية السابقة على أرض الواقع، من خلال دراسة ميدانية لأحد البنوك الجزائرية، ألا وهو بنك القرض الشعبي الجزائري بهدف تحديد أهم التقنيات الحديثة المستخدمة مع إبراز مساهمتها في تطوير أدائها المالي.

حيث يعد بنك القرض الشعبي الجزائري من أهم البنوك الجزائرية، وهذا من خلال قيامه بالعديد من العمليات المصرفية التي تساهم في تحسين النشاط الإقتصادي للبلاد، وسنحاول تحسين أداء البنك من خلال تحليل مؤشرات الأداء المالي.

وعليه يتضمن هذا الفصل المباحث التالية:

المبحث الأول: عرض عام لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA –بسكرة–

المبحث الثاني: استخدام التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك CPA

المبحث الأول: عرض عام لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA

يعد القرض الشعبي الجزائري بنك تجاري عمومي يلعب دورا بارزا في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والمؤسسات. وسنتطرق في هذا المبحث إلى عرض أهم الجوانب المتعلقة بالبنك كتقديم بطاقة تعريفية له تتضمن نشأته إضافة إلى وظائفه وأهدافه، وأخيرا هيكله التنظيمي.

المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري

بالاعتماد على المعلومات المقدمة من البنك سيتم عرض نشأة القرض الشعبي الجزائري ووظائفه وكذا أهدافه، إضافة إلى التعريف بوكالة بسكرة.

الفرع الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري

تأسس القرض الشعبي الجزائري حسب التعليمة رقم 366/66 بتاريخ 29 ديسمبر 1966 وقدر رأسماله آنذاك 15 مليون وقد ورث نشاطات من طرف فروع البنك الشعبي الجزائري التجاري والصناعي المتواجد في الجزائر، وهران، عنابة، قسنطينة بالإضافة إلى بنوك أجنبية أخرى مثل بنك الجزائر، مصر، شركة مرسيليا

للقرض والمجموعة الفرنسية للقرض وقيد بنك القرض الشعبي الجزائري في السجل التجاري تحت رقم 803 تبعا للقوانين المرتبطة بالإصلاح الاقتصادي للمؤسسة.

وسنة 1985 نشأ من القرض الشعبي الجزائري بنك جديد هو بنك التنمية المحلية بالتنازل عن 40 وحدة وتحويل 150 عامل وإطار و89.000 حسابا، ويقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بعمليات الترقية والتطوير مجال الأشغال العمومية والحرف بالإضافة إلى أنه بنك تجاري يقوم بعمليات القرض واستقبال الودائع كما له حصص في رأس مال المؤسسات ويقوم بشراء أو بيع القيم المنقولة.

وتطبيقا لقانون 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسة أصبح بنك القرض الشعبي الجزائري شركة مساهمة عمومية اقتصادية أغلبية رأسماله مملوكة للدولة تعمل البنوك العمومية بما فيها القرض الشعبي الجزائري تحت وصاية وزارة المالية.

سجل القرض الشعبي الجزائري طيلة السنين الفارطة دخول قوي للمجال الاقتصادي، وهذا لتعدد الوكالات وتعدد الزبائن والاشتراكات.

وكما سبق وإن ذكرنا أن بنك القرض الشعبي الجزائري رأسماله قدر ب 15 مليون دج لكن تطور فيما بعد كالتالي:

- سنة 1993 أصبح 200 مليون دج.
- سنة 1992 أصبح 6.5 مليار دج.
- سنة 1994 ارتفع الى9.31مليار دج.
- سنة 1996 أصبح 13.6 مليار دج.
- سنة 2000 بلغ 21.6 مليار دج.
- ومؤخرا 48 مليار دج.

وبعد تلبية شروط الملائمة الموضوعة في قانون النقد والقرض في أفريل 1990 تحصل بنك القرض الشعبي الجزائري على الاعتماد في 1997/04/07 من طرف مجلس النقد والقرض وكان ثاني بعد البنك الوطني الجزائري، ويقع المقر الرئيسي للقرض الشعبي الجزائري بشارع العقيد عميروش بالجزائر العاصمة.

- قد أنشأت له فروع ووكالات في العديد من الولايات منها **وكالة بسكرة (305):**

تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 305 في 1971/12/31، كواحدة من بين الست وكالات التابعة للمديرية الجهوية بباتنة، وتحتل الوكالة موقعا استراتيجيا في وسط المدينة بساحة العربي بن مهيدي، وتظطلع الوكالة بنفس مهام القرض الشعبي الجزائري في المنطقة، وقد بلغ عدد المستخدمين فيها حاليا 28 فردا.

الفرع الثاني: وظائف القرض الشعبي الجزائري

أسندت للقرض الشعبي الجزائري عند تأسيسه مجموعة من الوظائف أهمها:

- استقبال الودائع وجمع رؤوس الأموال: يقوم البنك بتلقي الودائع وجمع رؤوس الأموال من العملاء بأشكال مختلفة، مثل الحسابات الجارية وحسابات الرصيد وسندات الصندوق ودفاتر الايجار وغيرها؛
- إقراض الحرفيين والفنادق والقطاعات السياحية والصيد والتعاونيات (غير الزراعية) في ميدان الإنتاج والتوزيع والمتاجرة، وعموما إقراض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة PME أيا كان نوعها، وكذلك إقراض المهن الحرة وقطاع المياه والري؛

- تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن والبناء والتشييد؛
- العلاقة بين العملاء والموردين الخارجيين: يساعد القرض الشعبي الجزائري في تسهيل العلاقة بين العملاء وموردیهم الخارجيين، سواء في عمليات الاستيراد والتصدير أو في تسهيل التعاملات المالية والتجارية؛
- تسهيل الإقراض للجهات العامة والجمعيات: يقوم البنك بمساعدة الدولة والجمعيات والأجهزة العمومية في تنفيذ عمليات الإقراض أو التدخل في تلك العمليات لحسابهم أو تحت ضمانهم، بهدف تسهيل نشاط العملاء وتعزيز التنمية الإقتصادية؛
- تنمية وترقية القطاعات المختلفة: يتولى القرض الشعبي الجزائري تنمية وتعزيز عدة قطاعات اقتصادية، مثل قطاع البناء والأشغال العمومية والسكن، وقطاع الصحة والأدوية، والتجارة والتوزيع، والسياحة والفندقة، والإعلام والإتصال، والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والصناعات اليدوية والحرفية.

الفرع الثالث: أهداف القرض الشعبي الجزائري

وبالإضافة إلى الوظائف التي ذكرناها ووفقا للمتطلبات الاقتصادية الجديدة فقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام وأصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، حيث تتمثل أهداف القرض الشعبي الجزائري في:

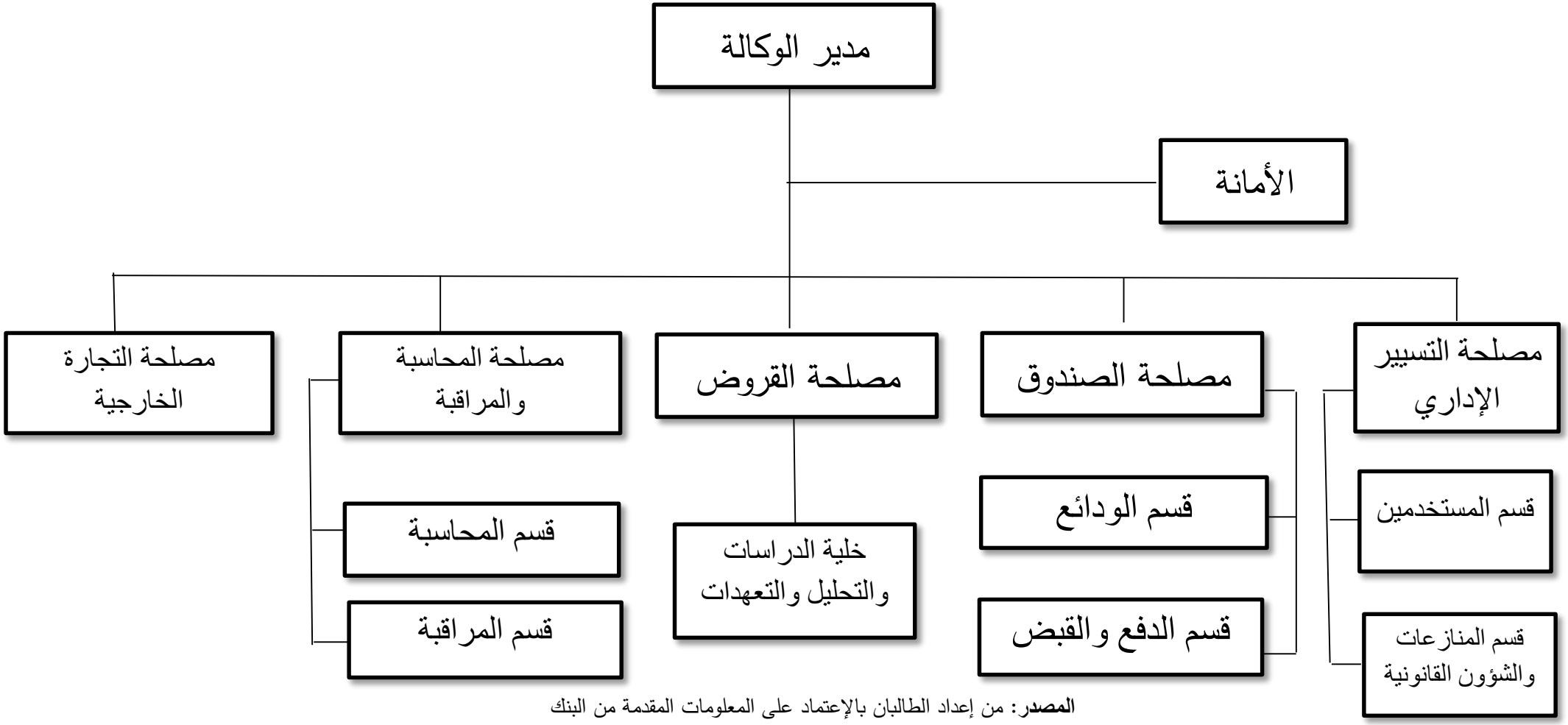
- تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة: يهدف القرض الشعبي الجزائري إلى توفير التمويل المناسب للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تعزز النمو الإقتصادي وتساهم في خلق فرص العمل وتعزيز التنمية المحلية؛
- تقديم الخدمات المصرفية: يعمل القرض الشعبي الجزائري على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للمواطنين، مثل الحسابات الجارية وحسابات التوفير والقروض الشخصية وبطاقات الإئتمان والخدمات الإلكترونية وغيرها؛
- تعزيز الشمول المالي: يسعى القرض الشعبي الجزائري إلى تعزيز الشمول المالي وتمكين المواطنين من الوصول إلى الخدمات المصرفية؛
- دعم التنمية المستدامة: يلتزم القرض الشعبي الجزائري بدعم المشاريع التي تعمل على تحقيق التنمية المستدامة والمحافظة على البيئة؛

- تعزيز الشراكات الاقتصادية: يعمل القرض الشعبي الجزائري على توسيع قاعدة عملائه وتعزيز التعاون مع الشركات والمؤسسات الأخرى لتعزيز التجارة والاستثمار في الجزائر.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري

بعد التطرق إلى الوظائف يمكن إعطاء نظرة شاملة حول الهيكل التنظيمي للبنك.

الشكل رقم 07: الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري لوكالة بسكرة



المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على المعلومات المقدمة من البنك

ومن خلال هذا الهيكل سنتطرق إلى شرح كل مصلحة في البنك:

- **مصلحة الصندوق:** تقوم بالوظائف التالية:
  - التحصيلات بأنواعها؛
  - عمليات السحب والدفع؛
  - عمليات التحويلات المالية؛
  - عمليات المقاصة والمحفظة.
- **مصلحة القروض:** تقوم بالمهام التالية:
  -دراسة القروض وتحليلها؛
  - المتابعة الإدارية والقضائية للقروض البنكية.
- **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم بالوظائف التالية:
  -التحويلات بالعملة الصعبة؛
  - عمليات التجارة الخارجية من تصدير واستراد؛
  - تسيير القروض الخارجية.
- **مصلحة الإدارة:** تؤدي لمهام التالية:
  - توفير متطلبات المستخدمين؛
  -القيام بكل العمليات اتجاه مصلحة الضرائب والمصالح الاجتماعية؛
  - تسيير موارد الوكالة.
- **مصلحة المراقبة:** وظيفتها مراقبة العمليات التي تقوم بها المصالح الأخرى يومية ودقيقة، إضافة إلى السكرتارية والمدير.

المطلب الثالث: القروض والموارد المقدمة من طرف الوكالة

انطلاقا من الوظائف والهيكل التنظيمي، سنتطرق إلى القروض والموارد المقدمة في بنك القرض الشعبي الجزائري.

الفرع الأول: القروض المقدمة من طرف الوكالة

أولا: القروض من حيث المدة

1. **قروض قصيرة الأجل:** يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري قروض قصيرة الأجل، وهي عبارة عن قروض مقدمة لمدة أقل من خمس سنوات.
2. **قروض متوسطة الأجل:** وهي عبارة عن قروض تتراوح مدتها من خمس إلى سبعة سنوات

ثانيا: القروض حسب طبيعة القرض

1. **القروض العقارية:** وهي عبارة عن قروض طويلة الأجل موجهة للسكنات، وتنقسم إلى:
   - قروض لبناء السكن
   - قروض لشراء مسكن قديم
   - قروض لشراء مسكن جديد
   - قروض لترميم سكن
2. **القروض الاستثمارية:** هي قروض متوسطة الأجل لا تزيد مدتها عن سبع سنوات ولا تقل عن خمس سنوات، وتنقسم إلى:
   - قروض استثمارية للخواص
   - قروض استثمارية عن طريق الصندوق الوطني للتأمين على البطالة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 25 سنة إلى 55 سنة.
   - قروض استثمارية عن طريق الصندوق الوطني لدعم تشغيل الشباب للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18سنة إلى 35 سنة. وهي تتضمن:
     - ✓ قروض للشباب ذوي المشاريع (ANSEJ)
     - ✓ قروض متوسطة المدى لذوي المشاريع الحرة (CNAC) فيها تكون مدة القرض من 5 إلى 7 سنوات
   - قروض استثمارية التي تمنح عن طريق الوكالة الوطنية لدعم القرض المصغر هي قروض لا تزيد قيمتها عن 40000.00 دينار جزائري.

حيث تقوم الدولة من خلال هذه الصناديق بالمساهمة في تمويل المشاريع عن طريق قروض بنسبة تتراوح من 20 %إلى 25 %من قيمة المشروع للمستثمر، هو قروض بدون فوائد، حيث يتم تمول المشروع بنسبة 70% عن طريق قرض بفائدة أما باقي المبلغ من قيمة المشروع، يساهم بها صاحب المشروع.

3. **السحب على المكشوف:** هو عبارة عن قرض استثماري يسمح للعميل أن يكون حسابه البنكي في فترة زمنية معينة سالبا، أي أن البنك يقدم للمستفيد رخصة تسمى(رخصة السحب على المكشوف) هذه الرخصة محددة المقدار والمدة.
4. **القروض الاستهلاكية:** هي عبارة عن قروض قصيرة الأجل تكون بغرض شراء سيارة سياحية، تقدم هذه القروض بضمان رهن السيارة التي قدم القرض بغرض شرائها.

الفرع الثاني: موارد القرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة–

يعرض القرض الشعبي الجزائري أنواعا متقدمة من الإيداعات بهدف جذب أكبر عدد ممكن من المودعين وزيادة موارده.

1- **الإيداعات (الودائع):** عبارة عن الأموال التي توضع تحت تصرف البنك وتأخذه عدة أشكال يمكن أن نحصرها في:

أ- ودائع تحت الطلب:

- **الحساب الجاري:** يتلقى هذا الحساب كل العمليات الدفع والسحب والعمليات ذات الطابع التجاري يفتح للأشخاص الطبيعيين والمعنويين ويمكن أن يكون مدينا وهو لا يدر فوائد لصاحبه.
- **حساب الشيكات:** يعتبر هو الأخر جزء من وسائل الدفع يفتح للأشخاص الطبيعيين (خاصة الإجراء منهم) ويجري التعامل بهفي أي وقت دون إشعار مسبق للبنك وهو حساب جاري لا يقوم بالعمليات التجارية ولا يدر فوائد لصاحبه أما إذا استخدمه صاحبه في العمليات التجارية فإن البنك في حالة تنبهه للأمر يطالب من عميله فتح حساب جاري لأن استخدام هذا الحساب لغرض المعاملات التجارية مخالف للقانون لأنه لا يخضع لمراقبة مصلحة الضرائب.

ويمكنه الاحتفاظ بحساب الشيكات إلى جانب الحساب الجاري شرط أن تستخدمها في حدود ما يسمح به القانون.

- **دفتر الادخار البنكي:** عبارة عن ودائع يمكن لصاحبها أن يسحب منها في أي وقت، ولكن طبيعة الأفراد تجعلهم لا يقبلون على السحب منها بشكل كبير لأنها على سعر السائد في السوق.

بلغت في بداية عام 2004، 4.5% للسنة ويفتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعيين وهو حساب جاري قابل للدفع والسحب والتحويل.

ب- **ودائع لأجل:** هي ودائع لا يمكن لصاحبها أن يسحب منها إلا بعد مرور مدة قصيرة معينة يتفق عليها مسبقا مع البنك وتفتح عليها فوائد متغيرة حسب المدة (4.5% كحد أدنى) سنويا وتنقسم إلى:

- **ودائع لأجل على شكل حساب:** هي تلك الأموال التي يكون المودع في غير حاجة إليها ويودعها في البنك وهنا بإمكانه السحب منها في أي وقت، غير أن طبيعة الأشخاص تجعلهم لا يقدمون على السحب منها وتتراوح مدة إيداع الأموال بين 3 أشهر و10 سنوات أما سعر الفائدة الممنوح عليها فهو يتغير بتغير مدة الإيداع والحد الأدنى لسعر الفائدة 4.5%.
- **سندات الصندوق:** هي المبالغ النقدية الزائدة عن حاجة الأفراد والتي تودع لدى البنك من أجل الاستفادة من عوائدها، وهنا يقوم البنك بتجميد قيمة هذه الودائع، ولا يمكن للعميل السحب منها إلا بعد مرور المدة المتفق عليها، ويكون الحد الأدنى لقيمة السند هو 11000 دج والحد الأقصى 5.5 ملايين دج، وتتراوح مدة تجميدها ما بين 3 أشهر و12 سنة وسعر فائدة متغير بتغير مدة التجميد وتعتبر هذه السندات سندات قابلة للتفاوض بمعنى أنه يمكن تطهيرها.

المبحث الثاني: أثر تطبيق التجارة الالكترونية على الأداء المالي لبنك CPA –بسكرة–

إن الحكم على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية بشكل عام والمؤسسات المالية بشكل خاص يعتمد عموما على قياس وتقييم أدائها المالي باستخدام أساليب ونماذج مالية متنوعة تساهم في تقديم الوضع المالي الراهن للمؤسسة المالية أي البنك، بالإضافة إلى أن البنك باعتباره مؤسسة مالية يحاول دائما التأقلم مع البيئة المحيطة به لذلك أصبح يعتمد على التجارة الالكترونية لتسيير العمليات المالية الخاصة بالبنك وهو ما سنتطرق له خلال هذا العنصر.

المطلب الأول: تقييم الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA –بسكرة–

سنتناول خلال هذا العنصر بعض النسب المالية التي سنقوم بتطبيقها على بنك **CPA**ببسكرة وفقا للمعلومات والمعطيات المقدمة من طرفها والتي رأينا بأنها تساعد في الحكم على الأداء المالي لها والموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(06): النسب المستخدمة في تقييم أداء بنك CPA

النسبة	كيفية الحساب
هامش الربح	النتيجة الصافية / الإيرادات
التكاليف إلى الإيرادات	التكاليف / الإيرادات
معدل العائد على الأموال الخاصة	النتيجة الصافية / الأموال الخاصة
معدل العائد على مجموع الأصول	النتيجة الصافية / مجموع الأصول
منفعة الأصول	الإيرادات / مجموع الأصول
مضاعف حقوق الملكية	مجموع الأصول / الأموال الخاصة

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على الجانب النظري

الفرع الأول: المؤشرات المستخدمة في دراسة الأداء المالي لبنك CPA ببسكرة

لحساب النسب سالفة الذكر، نتطرق أولا إلى المؤشرات المكونة لها خلال فترة الدراسة والممتدة من سنة 2020 إلى غاية سنة 2022م في بنك CPA، وهو ما يتضمنه الجدول التالي:

الجدول رقم (07): المؤشرات المستخدمة في الدراسة المالية

الوحدة: مليون دج

السنوات	الإيرادات	حقوق الملكية	النتيجة الصافية	مجموع الأصول
2020	83.648	68.603	20.603	2.689.134
2021	81.543	78.441	30.441	3.115.801
2022	70.148	85.500	37.500	3.366.973

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق البنك

نلاحظ من الجدول ما يلي:

أولا: مجموع الأصول

بشكل عام يظهر الجدول تزايد في قيمة الأصول والموجودات الخاصة بالبنك، حيث سجلت أعلى قيمة لها في سنة 2022 بمبلغ قدره 3.366.973 مليون دج، وأضعف مقدار كان في سنة 2020 بمبلغ 2.689.134 مليون دج.

ثانيا: النتيجة الصافية

يتضح من الجدول أعلاه أن النتيجة الصافية لبنك القرض الشعبي الجزائري عرف خلال فترة الدراسة تزايد ملحوظا، حيث بلغت في سنة 2020 مبلغ قدره 20.603 مليون دج ثم ارتفعت في سنة 2021 بمقدار 9838 مليون دج، لتشهد ارتفاعا محسوسا خلال سنة 2022 والمقدر ب 37.500 مليون دج.

ثالثا: حقوق الملكية

نلاحظ من الجدول أن حقوق الملكية هي الأخرى في تزايد إذ بلغت في سنة 2020 ما مقداره 68.603 مليون دج، وفي 2021 ارتفعت لتصل إلى 78.441 مليون دج، لتبلغ أعلى قيمة لها في سنة 2022 بمقدار 85.500 مليون دج.

رابعا: الإيرادات

بالنسبة للإيرادات نلاحظ بأنها شهدت تذبذبا خلال فترة الدراسة حيث سجلت أعلى قيمة لها في سنة 2020 والمقدرة ب 83.648 مليون دج، في حين سجلت أدنى قيمة لها في سنة 2022 بمبلغ قدره 70.148 مليون دج نظرا لبيئة العمل المحيطة بالبنك والأوضاع المتقلبة للسوق.

توصلنا بعد حساب النسب السابقة الذكر لنتائج مؤشرات الدراسة، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(08): نتائج مؤشرات الدراسة المالية للفترة 2020-2022

النسب	2020	2021	2022
هامش الربح	%25	37%	53%
تكاليف إلى الإيرادات	21%	25%	31%
معدل العائد على الأموال الخاصة	30%	25%	31%
معدل العائد على مجموع الأصول	1%	1%	1%
منفعة الأصول	3%	3%	2%
مضاعف حقوق الملكية	3920%	3972%	3938%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على معطيات البنك وباستخدام برنامج (Excel)

نلاحظ من خلال النتائج الموضحة في الجدول بأن:

- هامش الربح الذي حققه البنك في فترة الدراسة عرف ارتفاعا مما يدل على نجاعة السياسة لبنك CPA.
- ومعدل العائد على حقوق الملكية أو الأموال الخاصة نجد بأن البنك حقق عائدا مرتفع مما يسمح لها بتوزيع نسبة من هذه الأرباح أو الاحتفاظ بها كاحتياطات.
- معدل العائد على مجموع الأصول عرف ثباتا خلال فترة الدراسة والمقدر ب 1%.
- أيضا المنفعة من الأصول عرفت ثباتا نسبيا لتنخفض في سنة 2022 إلى 2%.

وانطلاقا مما سبق نستنتج ما يلي:

- **جانب الربحية:** يتمتع بنك القرض الشعبي الجزائري بربحية جيدة وهو ما بينته مؤشر هامش الربح والعائد على الأموال الخاصة، العائد على الأصول خلال فترة الدراسة مما يدل على نجاح السياسة التمويلية للبنك.

- **جانب الكفاءة:** اظهر مؤشر التكاليف إلى الإيرادات أن البنك يتحكم بشكل جيد في التكاليف الخاصة به نظرا لاعتماده على الرقمنة لتقديم أحسن الخدمات بأقل تكلفة.

- **جانب الإنتاجية:** تضمنت مؤشر منفعة الأصول ثباتا نسبيا ثم انخفضت نظرا لعدم تنوع المحفظة البنكية بالمقارنة مع المؤسسات المنافسة لها.

- **جانب الرافعة المالية:** من خلال مؤشر مضاعف ملكية الحقوق الذي اظهر مدى اعتماد البنك على أمواله الخاصة وبالتالي مدى المخاطرة بأموال المستثمرين.

المطلب الثاني: أثر تطبيق التجارة الالكترونية على تطوير الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري

لإبراز الأثر الذي ينتج من تطبيق التجارة الالكترونية على الأداء المالي لبنك CPA ببسكرة قمنا بإجراء مقابلة فردية مع أحد الموظفين في البنك.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجدول رقم (09): السمات الشخصية لموظف القرض الشعبي الجزائري –بسكرة–

الاسم واللقب	الجنس	العمر	المنصب الوظيفي	الخبرة المهنية
شنافي أيمن	ذكر	26 سنة	مكلف بالدراسات	4 سنوات

المحور الثاني: تحليل استمارة المقابلة

السؤال الأول: هل لدى موظفي بنك CPA الوعي بضرورة التمكن من وسائل الدفع الالكترونية المتاحة؟

الجواب:

نعم لدى موظفي البنك الوعي الكافي بوسائل الدفع الالكترونية وهذا راجع لعدة أسباب من أهمها ما يلي:

تعتبر وسائل الدفع الالكترونية من أهم الخدمات المتاحة في القرض الشعبي الجزائري، لذلك فموظفي البنك يدركون جيدا أهمية التمكن منها كالدفع عبر الانترنت والتطبيقات المصرفية الموجودة عبر الهواتف الذكية، بالإضافة إلى بطاقات الدفع الائتمانية وغيرها...

أيضا تعتبر هذه الوسائل سهلة ومريحة بالنسبة للموظفين لإجراء المعاملات البنكية في ظرف قياسي وبالتالي توفر لهم الوقت وتسهل عمليات الدفع والتحويل، ومن جهة أخرى إتقانهم للوسائل الالكترونية قلل من الحاجة إلى النقدية والسيولة الجاهزة مما يجعل العمليات المالية أكثر أمانا.

السؤال الثاني: ما هي الوسائل الالكترونية المستخدمة حاليا داخل بنك CPA في التجارة الالكترونية؟

الجواب:

يوفر البنك ثلاث أنواع من البطاقات البنكية:

1. **البطاقات البنكية الخاصة بالحسابات الجارية:**

- بطاقة كلاسيكية: تسمح بسحب 80% من الراتب بحد أقصى 75.000 دج شهريا، كما يمكن استخدامها للدفع عبر أجهزة TPE بمبلغ 20.000 دج شهريا.
- بطاقة ذهبية: تسمح بسحب مبلغ يصل إلى 80% من الراتب بحد أقصى 200.000 دج شهريا، يمكن استخدامها للدفع عبر أجهزة TPE بمبلغ 40.000 دج شهريا.

2. **البطاقات البنكية الخاصة بحسابات الجارية التجارية:**

- بطاقة كلاسيكية اسمها (CORPORATE) تسمح بسحب مبلغ يصل إلى 50.000 دج شهريا، يمكن استخدامها للدفع عبر أجهزة TPE بمبلغ 300.000 دج شهريا.
- بطاقة ذهبية (CORPORAT) تسمح بسحب مبلغ يصل إلى 80.000 دج شهريا، يمكن استخدامها للدفع عبر أجهزة TPE بمبلغ 1.200.000 دج شهريا.

3. **بطاقة فيزا كارت:** تنقسم إلى قسمين، كلاسيكي وذهبي، وتستخدم للحسابات الخاصة بالعملات الصعبة مثل اليورو والدولار.

- بطاقة فيزا كارت الكلاسيكية: تسمح بسحب 400 يورو في اليوم والدفع عبر أجهزة TPE بمبلغ 200 يورو في اليوم.

- بطاقة كارت فيزا الذهبية: تسمح بسحب 500 يورو في اليوم والدفع بمبلغ 900 يورو في اليوم.

بالنسبة لجهاز TPE هو اختصار" Terminal de Paiement Electronique" وهو جهاز الكتروني يستخدم في تنفيذ عمليات الدفع باستخدام البطاقات الالكترونية.

السؤال الثالث: هل يوفر القرض الشعبي الجزائري وسائل الكترونية سهلة للعملاء بغرض تفعيل التجارة الالكترونية؟

الجواب:

نعم يسعى القرض الشعبي الجزائري لتوفير وسائل الكترونية سهلة بالنسبة للعملاء والزبائن بغرض تفعيل التجارة الالكترونية، ومن بين هذه الوسائل نذكر:

1. بطاقات الائتمان والخصم الالكترونية: يمكن للعملاء استخدام بطاقاتهم البنكية للقيام بعملية الشراء عبر الانترنت بكل سرعة وسهولة.
2. تطبيق الهاتف المحمول: يقدم البنك تطبيقا محمولا "CPA MOBILE "عبر الهواتف النقالة من خلال تحميله من متجر Play Store حيث انه يوفر تجربة مريحة ومرنة للعملاء للقيام بالمعاملات المصرفية الخاصة بهم.
3. الحوالات البنكية عبر الانترنت: يوفر البنك للعملاء إجراء التحويلات البنكية عبر الانترنت مما يسهل عليهم عملية تحويل الأموال وتلقيها.

إن الغرض من توفير هذه الوسائل هو تسهيل وتسريع التجارة الالكترونية بالنسبة للزبائن.

السؤال الرابع: هل يوفر البنك تكنولوجيا متقدمة لمكافحة الاحتيال وحماية بيانات العملاء في التجارة الالكترونية؟

الجواب:

نعم نحاول دائما متابعة المستجدات التكنولوجية لمواكبة العصرنة في مجال التجارة الالكترونية، لذلك قمنا بتخصيص قسم بحث وتطوير خاص بالمعاملات الالكترونية بغرض حماية بيانات الزبائن الشخصية من كل أشكال الاحتيال والسرقة، لذلك يقوم البنك بتشفير البيانات واستخدام عدة بروتوكولات مثل برتوكول HTTPS لضمان أمان الاتصالات الالكترونية واستخدام أنظمة رصد وكشف الاحتيال متقدمة للكشف عن

الأنماط الغير عادية والمشبوهة وهذا كله لتوفير بيئة آمنة وموثوقة للعملاء للتجارة الالكترونية وحماية بياناتهم من الاحتيال.

السؤال الخامس: هل يقدم البنك الدعم والتوجيه للعملاء في استخدام وسائل الدفع الالكترونية لتعزيز راحة الزبائن في التجارة الالكترونية؟

الجواب:

نعم يقدم البنك التوجيهات والدعم للعملاء في استخدام وسائل الدفع الالكترونية لتعزيز راحتهم في التجارة الالكترونية، من خلال:

- دليل المستخدم: أو ما يعرف بكتيب التعليمات والذي يشرح كيفية استخدام وسائل الدفع الالكترونية المتاحة والخطوات المفصلة لاجراء المعاملات المالية.
- خدمة العملاء: يمكن للعملاء التواصل مع فريق خدمة العملاء للحصول على الدعم والإرشاد فيما يتعلق بوسائل الدفع الالكترونية عن طريق الهاتف أو البريد الالكتروني أو الدردشة المباشرة.

التحديثات والإشعارات: يمكن توفير إشعارات وتحديثات للزبائن بشأن أحدث التطورات والميزات المتاحة في وسائل الدفع أثناء إجراء عمليات الشراء.

خلاصة الفصل:

لقد تم خلال هذا الفصل دراسة تطبيقية حول أهمية تطبيق التجارة الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائريCPA –وكالة بسكرة–وتأثيرها على الأداء المالي للبنك، وابراز أهم وسائل الدفع الإلكترونية االمستخدمة والمتاحة في البنك والتي تلعب دورا كبيرا في تفعيل التجارة الإلكترونية وتعزيزها وجعلها أكثر مرونة مع متطلبات السوق المتغيرة من جهة ومن جهة أخرى تسهيل المعاملات المالية للعملاء، وضمان الحماية التامة لبياناتهم الشخصية وبالتالي تجنب الوقوع في دوامة الاحتيال والسرقة.

وقد توصلنا إلى أن البنك يعتمد على التجارة الإلكترونية ويطبقها مما إنعكست ايجابا على الخدمات المقدمة من طرفه، وعلى أدائه المالي وزيادة ايراداته وتحقيق المزيد من الأرباح، كما ساهمت في إنتاج أعمال أكثر انسجاما مع احتياجات المواطنين.

الخاتمة

إن التجارة الالكترونية هي إحدى أهم الظواهر الحديثة لاقتصاد المعرفة ومحركها الأساسي، والتي تمثل القطاع الأسرع نموا في الاقتصاد العالمي وتأثيره، وقد ألغت الطبيعة العالمية للتجارة الالكترونية الحدود والقيود، وأصبح العالم سوقا مفتوحة للمستهلكين بغض النظر عن الموقع الجغرافي للبائعين والمشترين، وقد ساهم ذلك في زيادة نسبة مستخدمي الإنترنت وأكد انتشاره بين العديد من المنتجين والمستهلكين ونمو حجم التجارة الإلكترونية على المستوى العالمي والدولي وخاصة في البنوك التجارية.

حيث تعد البنوك التجارية شريان الحياة الاقتصادية فهي من أهم مؤشرات التطور الاقتصادي والاجتماعي في البلد، وذلك لدورها الأساسي في تحقيق التنمية، وقد اتبعت الجزائر كغيرها من الدول في السنوات الأخيرة هذا التطور، فهي مستفيدة من الإمكانيات الكبيرة لتوفير متطلبات التجارة الالكترونية في جميع القطاعات ومواكبة تقدم الاقتصاد الوطني والوسائل الحديثة وبالتالي اعتمادها، حيث تستخدمه البنوك لمعرفة نقاط القوة والضعف ومحاولة تصحيح الانحرافات لتحسين الأداء الحالي والمستقبلي.

ويمكن القول إن التجارة الالكترونية تلعب دورا محوريا في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، فمن خلال الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة تستطيع البنوك تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة الإيرادات عبر الوصول إلى أسواق جديدة وتقديم خدمات مخصصة للعملاء، كما تساهم التجارة الالكترونية في تعزيز الكفاءة من خلال أتمتة العمليات وتوفير تحليلات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات، والوصول إلى الأهداف المحققة في البيئة الاقتصادية.

1- اختبار فرضيات الدراسة

من خلال ما تم عرضه في سياق البحث قصد الإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم اختبار صحة الفرضيات من عدمها والتي تم وضعها كإجابة مؤقتة وذلك كما يلي:

- **الفرضية الأولى: " التجارة الإلكترونية هي نوع من التعاملات التجارية لبيع سلع وخدمات عبر الأنترنت، حيث تمتاز بخفض التكاليف وتلبية خيارات الزبون بسهولة ويسر"**

هي فرضية محققة، حيث توصلنا من خلال جملة من التعريفات إلى أن التجارة الإلكترونية عبارة عن عملية بيع وشراء السلع والخدمات عبر الانترنت، وتتضمن الأنشطة التجارية التي تتم عبر الشبكة العنكبوتية بما في ذلك التسوق الإلكتروني، والمعاملات المصرفية عبر الانترنت. كما تساعد على خفض تكاليف التنقل وغيرها إضافة إلى تلبية حاجيات الزبون بطريقة سهلة وفي أسرع وقت.

- **الفرضية الثانية: " وسائل الدفع الإلكترونية المعتمدة في التجارة الإلكترونية متمثلة في الشيكات الإلكترونية والبطاقة الذكية"**

فرضية محققة، توصلنا خلال الدراسة النظرية إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية عديدة لا تقتصر فقط على البطاقة الذكية بل يوجد أيضا البطاقات الائتمانية وبطاقات الخصم، أيضا البطاقات المصرفية، المحفظة الإلكترونية، التحويل الإلكتروني للأموال... وغيرها. حيث أن هذه الوسائل تجع عملية الشراء مريحة وآمنة للمستهلكين وتتيح للتجار الوصول إلى جمهور أوسع وزيادى مبيعاتهم.

- **الفرضية الثالثة: " التجارة الإلكترونية في بنك CPA تظهر تطورا، حيث تسعى إلى تقديم خدمات متقدمة عبر الأنترنت لتلبية احتياجات العملاء"**

فرضية محققة، تأكدنا من خلال دراستنا الميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري حيث تبين واقع التجارة الإلكترونية فيه تكمن في سعي البنك إلى مواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية احتياجات العملاء المتزايدة والخدمات المصرفية الرقمية.

- **الفرضية الرابعة: " ساهمت التجارة الإلكترونية في تطوير الأداء المالي لبنك CPA"**

الفرضية محققة، لأن من خلال البحث توصلنا إلى أن التجارة الإلكترونية كان لها دور كبير في تطوير وتعزيز الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الايرادات وخفض التكاليف، وتوسع قاعدة العملاء، تقديم تجربة محسنة للعملاء وضمان الأمن والموثوقية في المعاملات.

2- نتائج الدراسة

من خلال ما تم عرضه من مختلف العناصر في الفصول توصلنا إلى ما يلي:

- إن التجارة الالكترونية هي عمليات تجارية تتم بين البائعين والمستهلكين عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- تعزيز ثقة المستهلك وتحفيزه لاستخدام التجارة الالكترونية من خلال زيادة وعيه وتثقيفه بها؛
- توفر التجارة الالكترونية فرصا وفوائد عديدة للموردين والعملاء وللدولة ككل، من حضور وخيار عالمي، وضع تنافسي أفضل، خفض التكاليف، ربح الوقت، وخلق مناصب الشغل؛

- الأداء المالي هو عبارة على الكفاءة والفعالية، أي بمعنى الوصول إلى تحقيق مستوى مقبول من الأهداف المسطرة مع ضرورة مراعاة الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة؛
- الأداء المالي من أهم الدعائم الأساسية للبنك الذي يسمح له بمعرفة وضعيته الحقيقية وتحديد مدى كفاءته في استخدام الموارد المتاحة له؛
- بدون قياس الأداء لا يمكن التأكد من أن البنك يحقق أهداف مسطرة وأنه يعمل بكفاءة وفعالية؛
- يعتبر تقييم الأداء المالي مقارنة النتائج الفعلية (المحققة) مع النتائج المقدرة (المتوقعة)؛
- مؤشرات التوازن المالي والنسب المالية من أهم الأدوات المستعملة في عملية تحليل الوضعية المالية للبنوك.

من خلال الدراسة التطبيقية توصلنا إلى ما يلي:

- اعتماد بنك CPA على تقنيات وأساليب حديثة في الدفع الإلكتروني مما سهل عملية التجارة الإلكترونية؛
- وضع بنك CPA بروتوكالات صارمة لحماية بيانات العملاء مما ساعدها على كسب ثقة ورضا العميل؛
- البنك قد عرف تحسن في كفاءة تخصيص الموارد الخدمية مما أدى إلى السير الحسن لخطة البنك نظرا للتطور السريع في استخدام الوسائل التكنولوجية في بيئة العمل.
- الاعتماد على التجارة الالكترونية والرقمنة كان له انعكاسا ايجابي على الخدمات المقدمة من طرف البنك CPA كما أنها ساهمت في إنتاج أعمال أكثر انسجاما مع احتياجات المواطنين والعملاء والتخلي عن استعمال الورق في المعاملات المالية.
- ساهمت التجارة الإلكترونية في مرونة العمليات البنكية من خلال تمكنها من تعديل العمليات والخدمات المالية بسرعة كبيرة وبالتالي تلبية احتياجات الزبون والسوق هو الآخر مما يحسن في الأداء المالي للبنك.
- استدراك الثغرات ونقاط الضعف للبنك ومعالجتها من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة بأقل تكلفة وأدنى مخاطرة.

3- التوصيات والاقتراحات

من خلال ما جاء به في هذه الدراسة وبناءا على النتائج المتوصل إليها سيتم طرح بعض المقترحات والتوصيات كما يلي:

- ضرورة تطوير السياسات واللوائح والنظم والقوانين التي تدعم ممارسة التجارة الالكترونية في البنوك؛
- تسهيل إصدار أدوات الدفع الالكتروني مثل بطاقات الدفع المسبق؛
- نشر الوعي بأهمية التجارة الإلكترونية، من خلال ابراز ما لها من فوائد ومزايا، وتعزيز الثقة من أجل استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وذلك بتكثيف الحملات التحسيسية، واجراء البحوث والدراسات المتعلق بطرق الاستفادة من تقنيات التجارة الإلكترونية.
- تشجيع المشترين وإقناعهم باستخدام بطاقات الائتمان لدى البنوك؛
- التجارة الالكترونية تحتاج إلى قاعدة اتصال قوية ورقمنة لكل من المنظومة البنكية والإدارية؛
- الاستخدام الفعلي لعملية تقييم الأداء المالي في البنوك، لغرض اكتشاف نقاط القوة والضعف؛
- تطوير وتطبيق استراتيجيات شاملة لإدارة المخاطر، بما في ذلك مخاطر الائتمان.

4- آفاق الدراسة

في ختام هذه الدراسة التي بين أيدينا وبعد عرضنا وتحليلنا لها صادفتنا مجموعة من الأفكار يمكن أن تشكل آفاق لدراسات مستقبلية تساعد الباحثين في دراستها لاحقا وتتمثل في:

- دور تقييم الأداء المالي في مساهمة تطوير التجارة الالكترونية؛
- واقع استخدام التجارة الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية؛
- دراسة مقارنة بين التجارة الالكترونية والتجارة التقليدية في البنوك التجارية؛
- دراسة أساليب الترويج لمختلف تطبيقات التجارة الالكترونية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

I- الكتب

1. إلياس بن ساسي، وساسي يوسف قريشي. (2006). **التسيير المالي (الإدارة المالية) دروس وتطبيقات**. عمان: دار وائل للنشر.
2. سهير ابراهيم الشوملي. (2019). **التسويق الالكتروني**. عمان، الأردن: دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع.
3. الطاهر لطرش. (2003). **تقنيات البنوك** (الطبعة الثانية). بن عكنون، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
4. عبد الحميد عبد المطلب. (2014). **اقتصاديات التجارة الالكترونية**. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
5. عبد الغفار حنفي، ورسمية زكي قرياقص. (2002). **البورصات والمؤسسات المالية**. مصر: مجموعة النيل العربية طباعة النشر والتوزيع.
6. عبد الغفار حنفي، ورسمية زكي قرياقص. (2004). **الأسواق والمؤسسات المالية**. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
7. علاء فرحان طالب، وإيمان شيحان المشهداني. (2011). **الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف**. عمان. الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
8. مجيد الكرجي. (2015). **مؤشرات الأداء الرئيسية. عمان، الأردن**: دار المناهج للنشر والتوزيع.
9. مجيد الكرخي. (2007). **تقويم الأداء باستخدام النسب المالية**. الأردن، دار المناهج للنشر والتوزيع.
10. محمد الفاتح محمود بشير المغربي. (2022). **التحليل المالي**. القاهرة، مصر: الاكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.
11. محمد محمود الخطيب. (2010). **الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

12. منير نوري. (2017). **التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني**. ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر.

II- المجلات العلمية

1. أحمد حابي، والبشير زبيدي. (2015). **دور حوكمة الشركات في تحسين الأداء المالي**. مجلة المناجير المجلد02 (العدد2)، المدرسة العليا للإدارة والإقتصاد الرقمي، الجزائر.
2. أحمد هاشم أحمد يوسف. (2023). **العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي لشركات التأمين وإعادة التأمين المدرجة في السوق المالية السعودية**. المجلة العربية للنشر العلمي، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، رماح، الأردن.
3. امحمد زرنوح. (2017). **الأداء في المنظمة**. مجلة سوسيولوجيا، المجلد01 (العدد03)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
4. أنور عيدة، وسالمي محمد الدينوري. (2019). **الإطار المفاهيمي للمحاسبة والمراجعة في ظل بيئة التجارة الالكترونية**. مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد04 (العدد02)، جامعة الوادي، الجزائر.
5. أنور عيدة، و سالمي محمد دينوري. (2020). **تحديات ومتطلبات مهنة مراجع الحسابات في بيئة التجارة الإلكترونية**. مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد13 (العدد01)، جامعة المسيلة، الجزائر.
6. جمال الدين سلامة. (2022). **أثر تغير رأس المال العامل واحتياجاته على ملاءة المؤسسة**. مجلة المدبر، المجلد09 (العدد03)، المدرسة العليا للإدارة والإقتصاد الرقمي، الجزائر.
7. حنان كواشي، وعبد المجيد قدي. (2022). **التجارة الإلكترونية كحافز لاستخدام البطاقات البنكية وخدمات الدفع الإلكترونية**. مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد13 (العدد01)، جامعة خميس مليانة، الجزائر.
8. خيضر خنفري، ومريم بورنيسة. (2017). **دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الإقتصادية**. مجلة دراسات إقتصادية المجلد17 (العدد01)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
9. الرشيد بوعافية. (2014). **دور النقود الالكترونية في تطوير التجارة الالكترونية**. المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية المجلد01 (العدد 02)، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر.
10. ريمة يونس. (2016). **مقارنة نتائج التحليل المالي بين تطبيق الأساليب التقليدية والأساليب الحديثة**. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد20 (العدد02)، جامعة الجزائر3، الجزائر.

11. صافية بومصباح. (2021). **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية.** مجلة ابحاث ودراسات التنمية، المجلد08 (العدد02)، جامعة برج بوعريريج، الجزائر.
12. عبد الباقي بضياف، بوبكر شماخي، وعائشة بخالد. (2018). **تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية.** مجلة الباحث، المجلد18 (العدد01)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
13. عبد الحميد برحومة. (2008). **الكفاءة والفعالية في مجالات التصنيع والإنتاج.** مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية المجلد01 (العدد01)، جامعة الوادي، الجزائر.
14. عبد المليك مزهوده. (2001). **الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم.** مجلة العلوم الانسانية.(العدد01)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
15. عبد الوهاب دادن، ورشيد حفصي. (2014). **تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي (AFD) خلال الفترة 2011-2006.** مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد07 (العدد 02)، جامعة غرداية، الجزائر.
16. عز الدين عبد الرؤوف، وصابر بوعوينة. (2021). **أدوات قياس وتقييم الاداء المالي في المؤسسات الإقتصادية ومدى مساهمتها في التنبؤ بفشلها المالي مع تطبيق نموذج ألتمان.** مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، المجلد12 (العدد 01)، جامعة الوادي، الجزائر.
17. فاطنة حنان بوخاري. (2022). **واقع تطبيق التجارة الإلكترونية وآليات تفعيلها في الجزائر: المعيقات وسبل توسيعها.** مجلة التكامل الإقتصادي، المجلد10 (العدد03)، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.
18. فطوم لحول، ونهار خالد بن الوليد. (2022). **تحديات التجارة الإلكترونية وأثرها على النشاط التسويقي خلال جائحة فيروس كورونا.** مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الإقتصادية، المجلد06 (العدد 02)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
19. محمد عامر طوارف، ومحمد حولي. (2020). **العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات الصناعية في الجزائر.** مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد06 (العدد 03)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
20. محمد عبيد كافي أبكر، وعصام السيد بريمة السيد. (2019). **أثر التجارة الإلكترونية على تطوير نظم المعلومات المحاسبية.** مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد02 (العدد02)، المركز الجامعي سي الحواس – بريكة، الجزائر.

21. مراد زايد. (2011). **عصرنة نظام الدفع في البنوك وإشكالية إعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر**. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد01 (العدد02)، جامعة خميس مليانة، الجزائر.
22. مريم مالكي. (2023). **أهمية التجارة الإلكترونية في تحسين مستويات التنمية المستدامة في الدول العربية**. مجلة الناقد للدراسات السياسية، المجلد07 (العدد01)، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
23. منى صابر فاضل. (2023). **دور التجارة الإلكترونية في تفعيل العمل الحر عبر الانترنت**. المجلة العلمية لكلية الاداب جامعة اسيوط المجلد29 (العدد88)، جامعة أسيوط، مصر
24. نبيلة جعيجع. (2018). **التجارة الالكترونية في العالم العربي وأهم المعوقات التي تحد من تطويرها**. مجلة افاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد02 (العدد 02)، جامعة المسيلة، الجزائر.
25. نجاة كورتل، لمياء بوعروج، وروفية نجار. (2022). **واقع الفجوة الرقمية وأثرها على البنية الهيكلية للتجارة الالكترونية الدولية**. مجلة دراسات اقتصادية، المجلد09 (العدد01)، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
26. نجلاء ابراهيم عبد الرحمان، وآلاء ناصر الشريمي. (2020). **العوامل المؤثرة على الأداء المالي في شركة التأمين المساهمة**. مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية المجلد04 (العدد15)، المركز القومي للبحوث، فلسطين.
27. نجوى فيلالي. (2020). **تقييم الأداء المالي للمصارف دراسة تطبيقية في بنك البركة فرع 402**. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد06(العدد02)، جامعة قسنطينة 2 عبد الحميد مهري، الجزائر.
28. نسيمة حمادي، وفتيحة ملياني. (2022). **تقييم الأداء المالي لشركات التأمين باستخدام النسب المالية**. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد07 (العدد 01)، جامعة المسيلة، الجزائر.
29. الهام يحياوي، وليلى بوحديد. (2014). **الحوكمة ودورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الجزائرية**. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية المجلد03 (العدد 05)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

III- المذكرات والأطروحات

1. أمل تباني، وسعدة مريمد. (2020). **واقع ومستقبل التجارة الالكترونية في الجزائر** (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قالمة: جامعة 8 ماي 1945.
2. أمير بولعراوي، وفيصل دباب. (2018). **دور حوكمة المؤسسات المالية في تحقيق الاستقرار المالي** (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جيجل، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحي.
3. أميرة زرقي، وسارة سهيلي. (2022). **تأثير العملات الرقمية المشفرة على أداء المؤسسات المالية** (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، برج بوعريريج، الجزائر: جامعة محمد البشير الابراهيمي.
4. أنس مصلح ذياب الطراونة. (2015). **العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية**. (مذكرة ماجستير). قسم المحاسبة والتمويل، كلية الأعمال: جامعة الشرق الأوسط.
5. جليلة بن خروف. (2009). **دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة وإتخاذ القرارات**. (مذكرة الماجستير). كلية العلوم الاقتصادية، وعلوم التسيير والعلوم التجارية، بومرداس: جامعة أمحمد بوقرة.
6. حدة كعواش، وحياة أحمد بهاليل. (2013). **أثر برامج التهليل على الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية الجزائرية** (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قالمة: جامعة 08ماي1945.
7. رزيقة تالي. (2012). **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية** (مذكرة ماستر). معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، البويرة: المركز الجامعي العقيد آكلي محند اولحاج.
8. ريمة شيبوب. (2016). **كفاءة نظام الحوكمة وأثرها على الأداء المالي للشركات في ظل بيئة الأعمال الجزائرية** (شهادة الماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، سطيف: جامعة سطيف1.
9. زاهر صبحي بشناق. (2011). **تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية** (أطروحة ماجستير). الجامعة الإسلامية –غزة –.
10. سرى كريم ريشان الحديثي. (2010). **دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركات الأدوية الأردنية** (مذكرة ماجستير). كلية الأعمال، قسم المحاسبة، الأردن: جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا.

11. سيف الدين قحايرية. (2016). **التمويل بالسندات وأثره على الأداء المالي للمؤسسة.** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، عنابة: جامعة باجي مختار.
12. شهرزاد العبيدي. (2009). **معايير تقييم جودة مواقع التجارة الإلكترونية دراسة استطلاعية لبعض مواقع التجارة الإلكترونية لمؤسسات جزائرية** (شهادة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر: باتنة.
13. صبرينة عمروش. (2022). **الإفصاح المحاسبي وأثره على الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية.** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، مستغانم: جامعة عبد الحميد بن باديس.
14. عادل بومجان. (2015). **تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الإقتصادية.** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر بسكرة.
15. عادل عشي. (2002). **الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقيي** (شهادة الماجستير). كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
16. عبد الرزاق عريف. (2017). **انعكاسات تطبيق النظام المحاسبي المالي على عملية التحليل المالي في المؤسسات الإقتصادية الجزائرية.** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
17. عبد القادر بن سعدة. (2021). **أثر حوكمة الموارد البشرية على أداء المؤسسات الاقتصادية.** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تبسة: جامعة العربي التبسي.
18. عمر تيمجغدين. (2013). **دور إستراتيجية التنويع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية.** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
19. فاطمة الزهراء قندوز. (2013). **التجارة الإلكترونية، تحدياتها وافاقها في الجزائر** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، الجزائر: جامعة الجزائر 3.
20. ليلية بن عياش، ومنى بوالوارت. (2021). **محددات الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية** (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جيجل: جامعة محمد الصديق بن يحي.
21. مصطفى حزاب. (2022). **تقييم الأداء المالي بالاعتماد على مؤشرات مالية في المؤسسة الاقتصادية** (مذكرة ماستر). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، السعيدة: جامعة الدكتور مولاي الطاهر.

22. نجلاء نوبلي. (2015). **إستخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الإقتصادية**. (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
23. هاشمي العمري. (2023). **تكييف النظام الجبائي الجزائري في ظل تبني التجارة الإلكترونية**. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي: برج بوعريريج.
24. وهيبة ديجي. (2013). **دور إستراتيجية التميز في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية**. (مذكرة الماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
25. يوسف زين. (2014). **أثر التجارة الالكترونية على المراجعة الداخلية في المصارف** (أطروحة دكتوراه). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر3.

IV- الملتقيات والمداخلات

1. أحمد نسيب، ياسين علي بلحاج، ومصعب بالي. (2019). **دور التجارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية**. ملتقى دولي.
2. علي بن ساحة، وعبد الحميد بوخاري. (2011). **التحرير المالي وكفاءة الأداء المصرفي في الجزائر**. مجمع مداخلات الملتقى الدولي الثاني حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات.
3. نصر الدين بن نذير، وأيوب شملال. (بلا تاريخ). **لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الأقتصادية**. مداخلة للمشاركة في المؤتمر الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع.
4. هند ريم، وعبد الحكيم بوجاني. (2021). **التجارة الإلكترونية** (مداخلة). مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادي

V- المطبوعات والمحاضرات

1. حمزة بعلي. (2020). **مطبوعة محاضرات في مقياس: التجارة الإلكترونية**. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قالمة: جامعة 8ماي 1945.
2. صبرينة عون. (2020). **محاضرات في التسيير المالي موجهة لطلبة سنة ثالثة ليسانس محاسبة وجباية**.
3. عيسى حيرش. (2002). **محاضرات تحليل النشاط الإقتصادي**، طلبة الماجستير. كلية الحقوق والاقتصاد، بسكرة: جامعة محمد خيضر.

VI- القوانين

1. المادة 06 من قانون رقم 18-05. (10 مايو, 2018). يتعلق بالتجارة الإلكترونية.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Aleksandar, A., Georgi p., d., & Vasil, T. (2021). **Impact of E-commerce on Business Performance**. TEM journal, volume10 (Issue 04).
2. Binay, S., & Sneha, C. (2023). **Impact of Liquidity Management on Profitability of Joint Venture Commercial Banks in Nepal** . the lumbini journal of business and economics.
3. chadli, c., & mehaoua, a. (2022). **E-commerce in light of the covid-19 pandemic between opportunities and challenges**. Journal of Economic Growth and Entrepreneurship JEGE, 05(01).
4. DR.Belghanami,N.(2018).**La performance des entreprises conventionnelles et celle islamique et ses aspects**. Journal of management and economic sciences prospects, volume02 (Issue 01).
5. Humbert, H., & Elisabeth, L. (1995). **gestion de l'information. Paris: Edition Litec.**
6. jalal, a. (2018). **Impact of Working Capital Management on Banks** (MASTER'S THESIS). GRADUATE SCHOOL OF SOCIAL SCIENCES, NICOSIA UK: NEAR EAST UNIVERSITY.
7. zimmermann, h. (2001). **E-Commerce in the Finance Industry. Competence Center Electronic Markets CCEM.**

الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة مقابلة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر –بسكرة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص مالية وتجارة دولية

استمارة المقابلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،

نضع بين أيديكم استمارة مقابلة خاصة بدراسة التجارة الالكترونية ودورها في تطوير الأداء المالي للمؤسسات المالية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري –بسكرة– يندرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، نرجو من سيادتكم الإجابة على أسئلة المقابلة بدقة وموضوعية من اجل خدمة مشكلة الدراسة، لذلك نرجو من سادتكم منحها الأهمية اللازمة في الإجابة، كما نؤكد لكم بان الإجابات الممنوحة والتي ستدلون بها ستستخدم لأغراض علمية فقط، كما يجدر بنا الإشارة إلى أن إجابتكم على جميع تساؤلاتنا سيكون لها أهمية كبيرة في إكمال هذه الدراسة.

في الأخير تقبلوا منا أسمى التقدير والاحترام.

من إعداد الطالبين:

ميلودي صهيب

لعمامرة بهاء الدين

تحت إشراف الأستاذ:

مياح عادل

السنة الجامعية: 2024/2023

المحور الأول: البيانات الشخصية

الاسم واللقب	الجنس	السن	المنصب الوظيفي	الخبرة المهنية

المحور الثاني: أسئلة استمارة المقابلة

السؤال الأول: هل لدى موظفي بنك CPA الوعي بضرورة التمكن من وسائل الدفع الالكترونية المتاحة؟

الجواب:.....

.....

.....

.....

السؤال الثاني: ما هي الوسائل الالكترونية المستخدمة حاليا داخل بنك CPA في التجارة الالكترونية؟

الجواب: .....

.....

.....

.....

.....

السؤال الثالث: هل يوفر القرض الشعبي الجزائري وسائل الكترونية سهلة للعملاء بغرض تفعيل التجارة الالكترونية؟

الجواب: .....

.....

.....

.....

السؤال الرابع: هل يوفر البنك تكنولوجيا متقدمة لمكافحة الاحتيال وحماية بيانات العملاء في التجارة الالكترونية؟

الجواب: .....

.....

.....

.....

السؤال الخامس: هل يقدم البنك الدعم والتوجيه للعملاء في استخدام وسائل الدفع الالكترونية لتعزيز راحة الزبائن في التجارة الالكترونية؟

الجواب:.....

.....

.....

.....

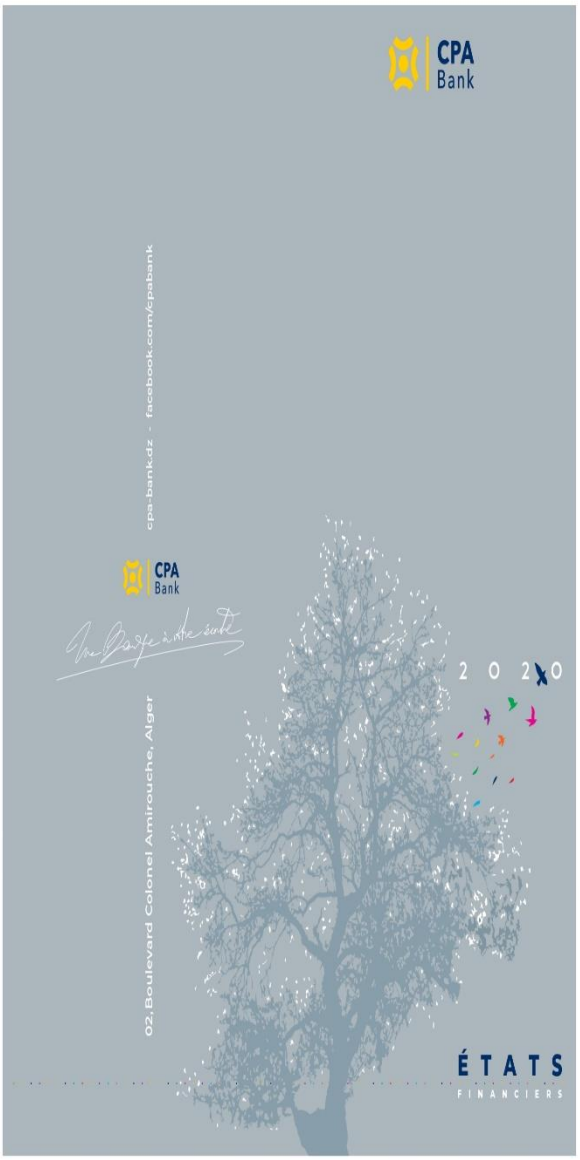
.....

الملحق رقم02: الوضع المالي لبنك CPA لسنة 2020

PASSIF

	U=Millions DA
Banque Centrale	0
Dettes envers les institutions financières	743 997
Dettes envers la clientèle	1 513 359
Dettes représentées par un titre	49 465
Impôts courants- Passif	9 716
Impôts différés – Passif	352
Autres passifs	35 082
Comptes de régularisation	13 052
Provisions pour risques et charges	51 370
Subventions d'équipement-Autres subventions	-
Fonds pour risques bancaires généraux	40 475
Dettes subordonnées	-
Capital	48 000
Primes liées au capital	-
Réserves	147 457
Écart d'évaluation	884
Écart de réévaluation	15 927
Report à nouveau	-
Résultat de l'exercice	20 603
Total du passif	**2 689 134**

HORS BILAN	31 Décembre 2020
Engagements reçus	**674 324**
Engagements de financement reçus des institutions financières	-
Autres engagements reçus	5 845



ACTIF

	U=Millions DA
Caisse, Banque Centrale, Trésor Public, Centre des Chèques Postaux	320 975
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	-
Actifs financiers disponibles à la vente	175 170
Prêts et créances sur les institutions financières	555 444
Prêts et créances sur la clientèle	1 583 266
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	507
Impôts courants – Actif	5 456
Impôts différés – Actif	2 804
Autres actifs	13 258
Comptes de régularisation	262
Participations dans les filiales, les co-entreprises ou les entités associées	14 872
Immeubles de placement	-
Immobilisations corporelles	16 739
Immobilisations incorporelles	384
Écart d'acquisition	-
Total de l'actif	**2 689 134**

HORS BILAN	31 Décembre 2020
Engagements donnés	**727 853**
Engagements de financement en faveur de la clientèle	264 236
Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	268 537
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	195 080
Engagements de garantie reçus des institutions financières	668 478
Autres engagements donnés	0,3

COMPTE DE RÉSULTATS

	U=Millions DA
(+) Intérêts et produits assimilés	101 553
(-) Intérêts et charges assimilées	-25 511
(+) Commissions (Produits)	5 393
(-) Commissions (Charges)	-384
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	1 402
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	154
(+) Produits des autres activités	1 185
(-) Charges des autres activités	-144
Produit Net Bancaire	**83 648**
(-) Charges générales d'exploitation	-16 424
(-) Dotations aux amortissements et pertes de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles	-1 419
Résultat brut d'exploitation	**65 805**
(-) Dotations aux provisions, pertes de valeur et créances irrécouvrables	-45 373
(+) Reprises de provisions, de pertes de valeur et récupération sur créances amorties	6 339
Résultat d'exploitation	**26 771**
(+/-) Gains ou pertes nets sur autres actifs	21
(+) Éléments extraordinaires (Produits)	-
(-) Éléments extraordinaires (Charges)	-
Résultat avant impôts	**26 792**
(-) Impôts sur les résultats et assimilés	-6 189
Résultat net de l'exercice	**20 603**

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

Rubriques	U=Millions DA
1- Résultat avant impôts	**26 792**
2- (+/-) Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	1419
3- (+/-) Dotations nettes pour pertes de valeur des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	0
4- (+/-) Dotations nettes aux provisions et aux pertes de valeur	39 034
5- (+/-) Pertes nettes / gains nets des activités d'investissement	-6 565
6- +/-) Charges / produits des activités de financement	0
7- (+/-) Autres mouvements	-1 043
8- Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements (2 à 7)	**32 845**
9- (+/-) Flux liés aux opérations avec les institutions financières	-24 014
10- (+/-) Flux liés aux opérations avec la clientèle	-78 987
11- (+/-) Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs financiers	6 468
12- (+/-) Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	17 586
13- (-) Impôts versés	4 072
14- Diminution / (augmentation) nette des actifs etpassifs provenant des activités opérationnelles (9 à 13)	**-74 874**
15- Total flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (a)	**-15 236**
16- (+/-) Flux lies aux actifs financiers, y compris les participations	2 207
17- (+/-) Flux liés aux immeubles de placement	0
18- (+/-) Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-1 316
19- Total flux net de trésorerie lie aux opérations d'investissement (b)	**891**
20- (+/-) Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-22 000
21- (+/-) Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement:	0
22- Total flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (c)	**-22 000**
23- Effets de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalents de trésorerie (d)	1 043
24- Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie (a+b+c+d)	**-35 303**

Trésorerie et équivalent de trésorerie

25- Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture (total des éléments 26 et 27)	**222 061**
26- Caisse, banque centrale, ccp, trésor public (actif & passif)	252 915
27- Comptes (actif & passif) et prêts / emprunts à vue auprès des institutions financières	-30 854
28- Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture (total des éléments 29 et 30)	**186 758**
29- Caisse, banque centrale, ccp, trésor public (actif & passif)	320 975
30- Comptes (actif & passif) et prêts / emprunts à vue auprès des institutions financières	-134 217
31- Variation de la trésorerie nette (pour confirmation)	**-35 303**

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2020

U=Millions DA

Rubriques	Notes	Capital Social	Primes d'émission	Écart de réévaluation	Écart de l'évaluation	Réserves et résultats
Solde au 31/12/2018	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**-390**	**193 222**
Impacts des changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-
Impacts des corrections d'erreurs significatives	-	-	-	-	-	-
Solde au 31/12/2018 corrigé	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**-390**	**193 222**
Variation des écarts de réévaluation des immobilisations	-	-	-	-	-	-
Variation de juste valeur des actifs disponibles à la vente	-	-	-	-	1 079	-
Variation des écarts de conversion	-	-	-	-	-	-
Affectation du résultat net 2018	-	-	-	-	-	-
Dividendes payés	-	-	-	-	-	-20 000
Variation du FRBG	-	-	-	-	-	-632
Opérations en capital	-	-	-	-	-	-
Résultat net 2019	-	-	-	-	-	21 974
Solde au 31/12/2019	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**690**	**194 564**
Impacts des changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-
Impacts des corrections d'erreurs significatives	-	-	-	-	-	-
Solde au 31/12/2019 corrigé	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**690**	**194 564**
Variation des écarts de réévaluation des immobilisations	-	-	-	-	-	-
Variation de juste valeur des actifs disponibles à la vente	-	-	-	-	194	-
Variation des écarts de conversion	-	-	-	-	-	-
Affectation du résultat net 2019	-	-	-	-	-	-
Dividendes payés	-	-	-	-	-	-10 000
Variation du FRBG	-	-	-	-	-	3 368
Opérations en capital	-	-	-	-	-	-
Résultat net 2020	-	-	-	-	-	20 603
Solde au 31/12/2020	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**884**	**208 535**

الملحق رقم03: الوضع المالي لبنك CPA لسنة2021

PASSIF

	U=Millions DA
Banque Centrale	-
Dettes envers les Institutions Financières	862 637
Dettes envers la clientèle	1 812 898
Dettes représentées par un titre	57 302
Impôts courants- Passif	10 549
Impôts différés – Passif	542
Autres passifs	17 344
Comptes de régularisation	14 485
Provisions pour risques et charges	50 141
Subventions d'équipement Autres subventions d'investissements	-
Fonds pour risques bancaires généraux	36 111
Dettes subordonnées	-
Capital	48 000
Primes liées au capital	-
Réserves	158 060
Écart d'évaluation	1 370
Écart de réévaluation	15 921
Report à nouveau	-
Résultat de l'exercice	30 441
Total du passif	**3 115 801**

HORS BILAN	31 Décembre 2021
Engagements reçus	**1 172 513**
Engagements de financement reçus des Institutions Financières	-
engagements de garantie reçus des Institutions Financieres	705 466
Autres engagements reçus	467 047

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

ÉTATS FINANCIERS

02 Bd Colonel Amirouche Alger

cpa-bank.dz
fb:@cpabank

2021

CPA Bank

CPA Bank

ACTIF

	U=Millions DA
Caisse, Banque Centrale, Trésor Public, Centre des Chèques Postaux	456 152
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	3 982
Actifs financiers disponibles à la vente	203 126
Prêts et créances sur les institutions financières	588 440
Prêts et créances sur la clientèle	1 376 701
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	435 694
Impôts courants – Actif	2 964
Impôts différés – Actif	3 901
Autres actifs	12 188
Comptes de régularisation	33
Participations dans les filiales, les co-entreprises ou les entités associées	15 046
Immeubles de placement	-
Immobilisations corporelles	17 153
Immobilisations incorporelles	421
Écart d'acquisition	-
Total de l'actif	**3 115 801**

HORS BILAN	31 Décembre 2021
Engagements donnés	**684 111**
Engagements de financement en faveur de la clientèle	-
Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	255 526
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	254 059
Engagements de garantie reçus des institutions financières	174 525
Autres engagements donnés	0,3

COMPTE DE RÉSULTATS

	U=Millions DA
(+) Intérêts et produits assimilés	100 508
(-) Intérêts et charges assimilées	-37 166
(+) Commissions (Produits)	6 716
(-) Commissions (Charges)	-351
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	1 287
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	68
(+) Produits des autres activités	4 482
(-) Charges des autres activités	-1
Produit Net Bancaire	**81 543**
(-) Charges générales d'exploitation	-18 968
(-) Dotations aux amortissements et pertes de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles	-1 645
Résultat brut d'exploitation	**60 930**
(-) Dotations aux provisions, pertes de valeur et créances irrécouvrables	-37 286
(+) Reprises de provisions, de pertes de valeur et récupération sur créances amorties	14 306
Résultat d'exploitation	**37 950**
(+/-) Gains ou pertes nets sur autres actifs	4
(+) Éléments extraordinaires (Produits)	-
(-) Éléments extraordinaires (Charges)	-
Résultat avant impôts	**37 953**
(-) Impôts sur les résultats et assimilés	-7 513
Résultat net de l'exercice	**30 441**

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

Rubriques	U=Millions DA
1- Résultat avant impôts	**37 953**
2- (+/-) Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	1 645
3- (+/-) Dotations nettes pour pertes de valeur des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-
4- (+/-) Dotations nettes aux provisions et aux pertes de valeur	22 980
5- (+/-) Pertes nettes / gains nets des activités d'investissement	-13 541
6- (+/-) Charges / produits des activités de financement	-
7- (+/-) Autres mouvements	-3 295
8- Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements (2 à 7)	**7 789**
9- (+/-) Flux liés aux opérations avec les institutions financières	4 736
10- (+/-) Flux liés aux opérations avec la clientèle	478 666
11- (+/-) Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs financiers	3 855
12- (+/-) Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	-10 635
13- (-) Impôts versés	-3 117
14- Diminution / (augmentation) nette des actifs et passifs provenant des activités opérationnelles (9 à 13)	**473 506**
15- Total flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (a)	**519 248**
16- (+/-) Flux liés aux actifs financiers, y compris les participations	-460 903
17- (+/-) Flux liés aux immeubles de placement	-
18- (+/-) Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-1 934
19- Total flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (b)	**-462 837**
20- (+/-) Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-10 000
21- (+/-) Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	-
22- Total flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (c)	**-10 000**
23- Effets de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalents de trésorerie (d)	3 295
24- Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie (a+b+c+d)	**49 706**

Trésorerie et équivalent de trésorerie

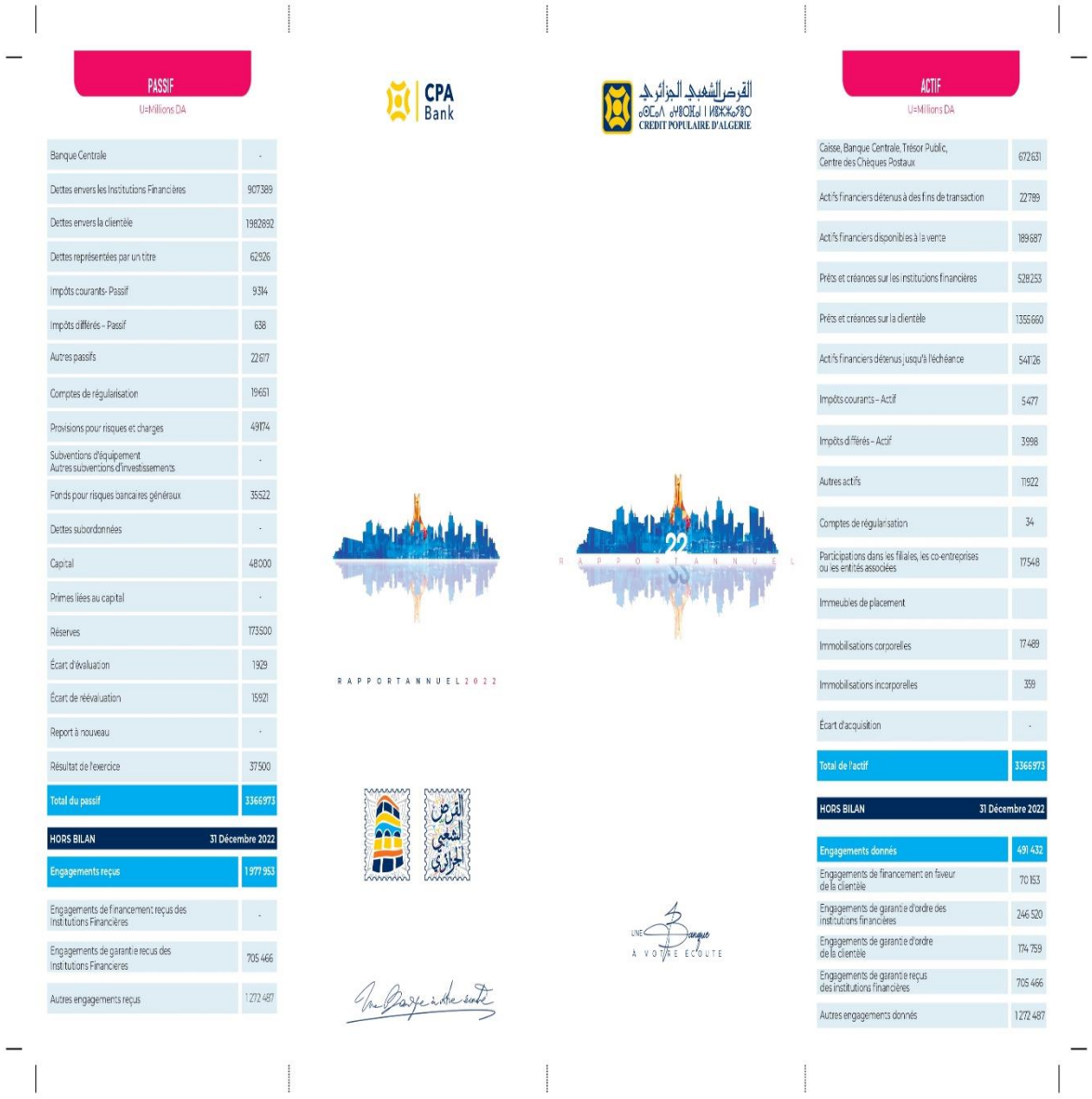
25- Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture (total des éléments 26 et 27)	**186 758**
26- Caisse, banque centrale, ccp, trésor public (actif & passif)	320 975
27- Comptes (actif & passif) et prêts / emprunts à vue auprès des institutions financières	-134 217
28- Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture (total des éléments 29 et 30)	**236 465**
29- Caisse, banque centrale, ccp, trésor public (actif & passif)	466 152
30- Comptes (actif & passif) et prêts / emprunts à vue auprès des institutions financières	-219 687
31- Variation de la trésorerie nette (pour confirmation)	**49 706**

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2021

U=Millions DA

Rubriques	Notes	Capital Social	Primes d'émission	Écart de réévaluation	Écart de l'évaluation	Reserves et résultats
Solde au 31/12/2019	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**690**	**194 564**
Impacts des changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-
Impacts des corrections d'erreurs significatives	-	-	-	-	-	-
Solde au 31/12/2019 corrigé	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**690**	**194 564**
Variation des écarts de réévaluation des immobilisations	-	-	-	-	-	-
Variation de juste valeur des actifs disponibles à la vente	-	-	-	-	194	-
Variation des écarts de conversion	-	-	-	-	-	-
Affectation du résultat net 2018	-	-	-	-	-	-
Dividendes payés	-	-	-	-	-	-10 000
Variation du FRBC	-	-	-	-	-	3 368
Opérations en capital	-	-	-	-	-	-
Résultat net 2019	-	-	-	-	-	20 603
Solde au 31/12/2020	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**884**	**208 535**
Impacts des changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-
Impacts des corrections d'erreurs significatives	-	-	-	-	-	-
Solde au 31/12/2020 corrigé	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**884**	**208 535**
Variation des écarts de réévaluation des immobilisations	-	-	-	-	-	-
Variation de juste valeur des actifs disponibles à la vente	-	-	-	-	486	-
Variation des écarts de conversion	-	-	-	-	-	-
Affectation du résultat net 2019	-	-	-	-	-	-
Dividendes payés	-	-	-	-	-	-10 000
Variation du FRBC	-	-	-	-	-	-4 364
Opérations en capital	-	-	-	-	-	-
Résultat net 2020	-	-	-	-	-	30 441
Solde au 31/12/2021	**6**	**48 000**	**-**	**15 921**	**1370**	**224 612**

الملحق رقم04: الوضع المالي لبنكCPA لسنة 2022



PASSIF

U=Millions DA

Banque Centrale	-
Dettes envers les Institutions Financières	907389
Dettes envers la clientèle	1982892
Dettes représentées par un titre	62926
Impôts courants- Passif	9314
Impôts différés - Passif	638
Autres passifs	22617
Comptes de régularisation	19651
Provisions pour risques et charges	49174
Subventions d'équipement Autres subventions d'investissements	-
Fonds pour risques bancaires généraux	35522
Dettes subordonnées	-
Capital	48000
Primes liées au capital	-
Réserves	173500
Écart d'évaluation	1929
Écart de réévaluation	15921
Report à nouveau	-
Résultat de l'exercice	37500
Total du passif	**3366973**

HORS BILAN	31 Décembre 2022
Engagements reçus	**1 977 953**
Engagements de financement reçus des institutions Financières	-
Engagements de garantie recus des institutions Financieres	705 466
Autres engagements reçus	1 272 487

CPA Bank

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

RAPPORTANNUEL2022

ACTIF

U=Millions DA

Caisse, Banque Centrale, Trésor Public, Centre des Chèques Postaux	672631
Actifs financiers détenus à des fins de transaction	22789
Actifs financiers disponibles à la vente	189687
Prêts et créances sur les institutions financières	528253
Prêts et créances sur la clientèle	1355660
Actifs financiers détenus jusqu'à l'échéance	541726
Impôts courants – Actif	5477
Impôts différés – Actif	3998
Autres actifs	11922
Comptes de régularisation	34
Participations dans les filiales, les co-entreprises ou les entités associées	17548
Immeubles de placement	
Immobilisations corporelles	17489
Immobilisations incorporelles	359
Écart d'acquisition	-
Total de l'actif	**3366973**

HORS BILAN	31 Décembre 2022
Engagements donnés	**491 432**
Engagements de financement en faveur de la clientèle	70 163
Engagements de garantie d'ordre des institutions financières	246 520
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	174 759
Engagements de garantie reçus des institutions financières	705 466
Autres engagements donnés	1 272 487

UNE Banque À VOTRE ÉCOUTE

COMPTE DE RÉSULTATS

U=Millions DA

(+) Intérêts et produits assimilés	102 713
(-) Intérêts et charges assimilées	-38 919
(+) Commissions (Produits)	7 262
(-) Commissions (Charges)	-418
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction	2 162
(+/-) Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponibles à la vente	203
(+) Produits des autres activités	770
(-) Charges des autres activités	3 075
Produit Net Bancaire	**70 148**
(-) Charges générales d'exploitation	-20 438
(-) Dotations aux amortissements et pertes de valeur sur immobilisations corporelles et incorporelles	-1 416
Résultat brut d'exploitation	**48 294**
(-) Dotations aux provisions, pertes de valeur et créances irrécouvrables	-14 470
(+) Reprises de provisions, de pertes de valeur et récupération sur créances amorties	9 622
Résultat d'exploitation	**43 446**
(+/-) Gains ou pertes nets sur autres actifs	3
(+) Éléments extraordinaires (Produits)	-
(-) Éléments extraordinaires (Charges)	-
Résultat avant impôts	**43 449**
(-) Impôts sur les résultats et assimilés	5 950
Résultat net de l'exercice	**37 500**

TABLEAU DES FLUX DE TRÉSORERIE

U=Millions DA

Rubriques	
1- Résultat avant impôts	**43450**
2- (+/-) Dotations nettes aux amortissements des immobilisations corporelles et incorporelles	1 416
3- (+/-) Dotations nettes pour pertes de valeur des écarts d'acquisition et des autres immobilisations	-
4- (+/-) Dotations nettes aux provisions et aux pertes de valeur	4 847
5- (+/-) Pertes nettes / gains nets des activités d'investissement	-26 569
6- (+/-) Charges / produits des activités de financement	-
7- (+/-) Autres mouvements	-7 411
8- Total des éléments non monétaires inclus dans le résultat net avant impôts et des autres ajustements (2 à 7)	**-12 894**
9- (+/-) Flux liés aux opérations avec les institutions financières	68 521
10- (+/-) Flux liés aux opérations avec la clientèle	184 129
11- (+/-) Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs financiers	-13 184
12- (+/-) Flux liés aux opérations affectant des actifs ou passifs non financiers	21 737
13- (-) Impôts versés	2 114
14- Diminution / (augmentation) nette des actifs et passifs provenant des activités opérationnelles (9 à 13)	**263 318**
15- Total flux net de trésorerie généré par l'activité opérationnelle (a)	**293 873**
16- (+/-) Flux liés aux actifs financiers y compris les participations	-58 606
17- (+/-) Flux liés aux immeubles de placement	-
18- (+/-) Flux liés aux immobilisations corporelles et incorporelles	-1 457
19- Total flux net de trésorerie lié aux opérations d'investissement (b)	**-60 063**
20- (+/-) Flux de trésorerie provenant ou à destination des actionnaires	-15 000
21- (+/-) Autres flux nets de trésorerie provenant des activités de financement	-
22- Total flux net de trésorerie lié aux opérations de financement (c)	**-15 000**
23- Effets de la variation des taux de change sur la trésorerie et équivalents de trésorerie (d)	**-7 411**
24- Augmentation / (diminution) nette de la trésorerie et des équivalents de trésorerie (a+b+c+d)	**211 400**
Trésorerie et équivalent de trésorerie	
25- Trésorerie et équivalents de trésorerie à l'ouverture (total des éléments 26 et 27)	**236 465**
26- Caisse, banque centrale, ccp, trésor public (actif & passif)	456 152
27- Comptes (actif & passif) et prêts / emprunts à vue auprès des institutions financières	-219 687
28- Trésorerie et équivalents de trésorerie à la clôture (total des éléments 29 et 30)	**447 864**
29- Caisse, banque centrale, ccp, trésor public (actif & passif)	672 637
30- Comptes (actif & passif) et prêts / emprunts à vue auprès des institutions financières	-224 767
31- Variation de la trésorerie nette (pour confirmation)	**211 400**

TABLEAU DE VARIATION DES CAPITAUX PROPRES AU 31 DÉCEMBRE 2022

U=Millions DA

Rubriques	Notes	Capital Social	Primes d'émission	Écart de réévaluation	Écart de l'évaluation	Réserves et résultats
Solde au 31/12/2020	6	48 000	-	15 921	884	208 535
Impacts des changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-
Impacts des corrections d'erreurs significatives	-	-	-	-	-	-
Solde au 31/12/2020 corrigé	6	48 000	-	15 921	884	208 535
Variation des écarts de réévaluation des immobilisations	-	-		-	-	-
Variation de juste valeur des actifs disponibles à la vente	-	-	-	-	486	-
Variation des écarts de conversion	-	-	-	-	-	-
Affectation du résultat net 2019	-	-	-	-	-	-
Dividendes payés	-	-	-	-	-	-10 000
Variation du FRBG	-	-	-	-	-	-4 364
Opérations en capital	-	-			-	
Résultat net 2020	-	-	-	-	-	50 441
Solde au 31/12/2021	6	48 000	-	15 921	1 370	224 612
Impacts des changements de méthodes comptables	-	-	-	-	-	-
Impacts des corrections d'erreurs significatives	-	-	-	-	-	-
Solde au 31/12/2021 corrigé	6	48 000	-	15 921	1 370	224 612
Variation des écarts de réévaluation des immobilisations	-	-				-
Variation de juste valeur des actifs disponibles à la vente	-	-	-	-	559	-
Variation des écarts de conversion	-	-	-	-	-	-
Affectation du résultat net 2020	-	-	-	-	-	-
Dividendes payés	-	-	-	-	-	15 000
Variation du FRBG	-	-	-	-	-	-989
Opérations en capital	-	-				-
Résultat net 2021	-	-	-	-	-	37 500
Solde au 31/12/2022	6	48 000	-	15 921	1 929	246 523

الملحق رقم05: طلب مساعدة لاستكمال مذكرة تخرج

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

جامعة محمد خيضر– بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم والتسيير
عمادة الكلية

الرقم: 00717/ ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد مدير: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA -وكالة بسكرة-
ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- ميلودي صهيب
2- لعمامرة بهاء الدين
3- /

المسجلون بـ: قسم العلوم التجارية
بالسنة: ثانية ماستر مالية وتجارة دولية
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" التجارة الإلكترونية ودورها في تطوير أداء المؤسسات المالية""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-05-14

ع/ عميد الكلية

نائب العميد المكلف بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة
محمدي رشيد

تأشيرة المؤسسة المستقبلة

القرض الشعبي الجزائري
Crédit Populaire d'Algérie
305