



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المرجع: ...../2023  
فرع: علوم التسيير  
التخصص: إدارة مالية

## مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

### دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية

دراسة حالة: البطاقة الذهبية لبريد الجزائر - وحدة ميلة -

| المشرف          | إعداد الطالبين |   |
|-----------------|----------------|---|
| د/ بوهلالة سعاد | بوحامي حسين    | 1 |
|                 | شليغوم الطاهر  | 2 |

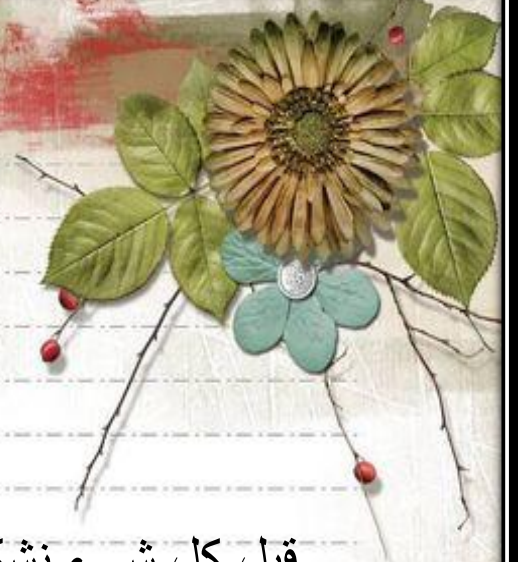
#### لجنة المناقشة

| الصفة        | الجامعة                                | اسم ولقب الأستاذ   |
|--------------|----------------------------------------|--------------------|
| رئيسا        | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة | د/ حمود حيمر       |
| مناقشا       | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة | د/ فاروق بوالريحان |
| مشرفا ومقررا | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة | د/ سعاد بوهلالة    |

السنة الجامعية 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وتقدير



قبل كل شيء نشكر الله عز وجل الذي رزقنا من العلم  
ما لم نكن نعلم نحمد حمدا كثيرا يليق بعظمته وجلال  
قدره وكثرة نعمه، ولما أعطاه لنا من القدرة والإرادة  
للوصول إلى هذا المستوى وإتمام هذا البحث  
المتواضع، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة  
المشرفة "سعاد بوهلالة" على إرشاداتها القيمة  
وتوضيحاتها اللازمة التي أفادتنا بها .

كما نشكر أساتذتنا الكرام من الابتدائي إلى الجامعي  
الذين كان لهم الفضل الكبير في الوصول إلى ما نحن  
عليه.

نسأل الله العون والسداد والخير الموصول والصواب  
المأمون فهو نعم الولي ونعم النصير





## إهداء

لله الحمد والشكر على إتمام هذا العمل المتواضع  
فما كان لشيء أن يجري في ملكه إلا بمشيئته جلّ شأنه في علاه  
أهدي ثمرة عملي هذا :  
إلى من كان دعائها سر تفوقي ونجاحي دائماً أُمي العزيزة أطال في عمرها  
إلى من أحمل اسمه بكل فخر واعتزاز أبي العزيز حفظه الله .  
إلى إخواني وأخواتي .  
إلى روح شهدائنا الأبرار الطاهرة الذين ضحوا بأنفسهم فداء لهذا الوطن  
الغالي ورفعوا راية العز والكرامة .  
إلى كل من يعمل بصدق وإخلاص لوطننا الحبيب .  
إلى طلاب العلم الذين أناروا الطريق ورفعوا راية العلم والمعرفة وشرفوا  
الراية الوطنية .  
إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاح هذا العمل المتواضع .

## حسين



إهداء

أهدي ثمرة عملي :

إلى التي حملتني وهنا على وهن، وسقّتي من نبع حنانها وعطفها الفياض  
وتقاسمت معي الأفراح والأحزان، وضحت بشبابها لأنعم بدفئها وحنانها  
وشقت لأنعم بالراحة والهناء ودفعّتي في طريق النجاح "أمي رحمها الله"  
إلى روح جدتي رحمها الله التي كانت لي سنداً لي في السراء والضراء .  
إلى من أحمل اسمه بافتخار والدي العزيز أطال الله في عمره .  
إلى زوجتي الكريمة التي وقفت معي وقت الشدة وكانت لي سنداً في الحياة  
وأعانتني على إنجاز هذا العمل .

إلى أولادي : علاء الدين ، عبد الرحمن ، دعاء ، مريم وخديجة .  
إلى إخوتي وأخواتي وكل عائلتي .

إلى كلّ الأحبة، الزملاء، الأصدقاء وكل من يعرفني .  
إلى كلّ من ساهم في إتمام هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة .

الطاهر

# ملخص الدراسة

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية (البطاقة الذهبية) بمؤسسة بريد الجزائر من خلال دراسة تطبيقية لعينة من زبائن بريد الجزائر وحدة ميله، وتناولت هذه الدراسة جانبين نظري وتطبيقي، هذا الأخير شمل على تحديد الأثر بين متغيري الدراسة، المتغير المستقل والمتمثل في البطاقة الذهبية لمؤسسة بريد الجزائر بأبعادها الأربعة (التحول الرقمي، الشفافية والمصداقية، الأمان وجودة الخدمات)، والمتغير التابع والمتمثل في العمليات المالية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر. وبناء على آراء وإجابات (الزبائن الحاملين للبطاقة الذهبية) وبعد اختبار صحة الفرضيات وتحليلها توصلنا إلى أن البطاقة الذهبية لها دور فعال في تسهيل العمليات المالية لمؤسسة بريد الجزائر. وتوصلنا من خلال هذه الدراسة أن دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية يتجلى في تقديم خدمات رقمية متكاملة وذات جودة عالية بتكاليف قليلة، وبأقل جهد ووقت مقارنة مع العمليات المالية التقليدية، ومع التطور التكنولوجي المستمر نتوقع أن تزيد العمليات المالية للبطاقة الذهبية كما ونوعا.

## الكلمات المفتاحية:

الرقمنة، العمليات المالية، مؤسسة بريد الجزائر، البطاقة الذهبية، الخدمات المالية الرقمية.

## Study summary:

This study aims to identify the role of digitization in facilitating financial operations (the golden card) at the Algeria Post Corporation through an applied study of a sample of Algeria Post customers in the Mila unit. This study dealt with two aspects, theoretical and applied, the latter included determining the effect between the two variables of the study, the independent variable represented in the golden card of Algeria post with its four dimensions (digital transformation, transparency, credibility, security, quality of services), and the dependent variable represented in the financial operations provided by the Algeria Post Corporation. Based on the opinions and answers (customers who hold the golden card) and after testing and analyzing the validity of the hypotheses, we concluded that the Golden has an effective role in facilitating the financial operations of the Algeria Post Corporation.

we have concluded through this study that the role of digitization in facilitating financial operations is manifested in providing integrated and high-quality digital services with low costs of effort and time compared to traditional financial operations, and the continuous technological development, as it is expected that the financial operations of the gold card will increase in quantity and quality.

## Key words:

**Digitization, financial operations, Algeria Postal Corporation, golden card, digital financial services.**

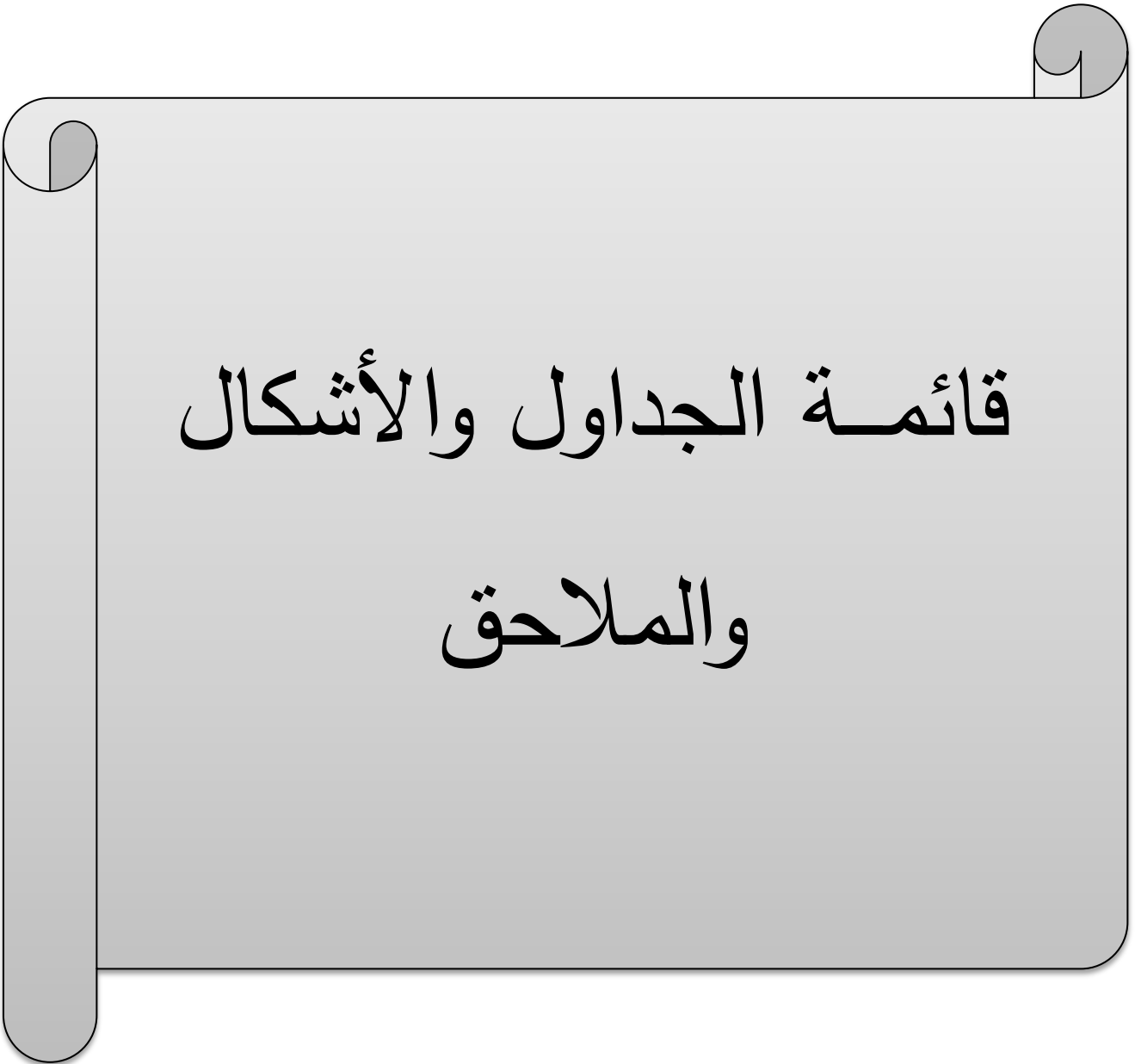


# فهرس المحتويات

| العناصر                                                           | رقم الصفحة |
|-------------------------------------------------------------------|------------|
| البسمة                                                            |            |
| الشكر والعرفان                                                    |            |
| الإهداء                                                           |            |
| ملخص الدراسة                                                      |            |
| فهرس المحتويات                                                    |            |
| قائمة الأشكال، الجداول والملاحق                                   |            |
| مقدمة عامة                                                        | أ- ز       |
| <b>الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للرقمنة والعمليات المالية</b>    |            |
| تمهيد                                                             | 13         |
| <b>المبحث الأول: مدخل عام حول الرقمنة</b>                         | <b>14</b>  |
| المطلب الأول: التطور التاريخي للرقمنة                             | 14         |
| المطلب الثاني: تعريف وخصائص الرقمنة                               | 15         |
| المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة                                    | 17         |
| <b>المبحث الثاني: الإطار النظري للرقمنة المالية</b>               | <b>18</b>  |
| المطلب الأول: مفهوم ومزايا الرقمنة المالية                        | 18         |
| المطلب الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة المالية                       | 20         |
| المطلب الثالث: الإطار القانوني والتنظيمي والرقابي للرقمنة المالية | 22         |
| <b>المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني</b>                      | <b>25</b>  |
| المطلب الأول: مفهوم وخصائص وسائل الدفع الإلكتروني                 | 25         |
| المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني                       | 27         |
| المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني                 | 29         |
| <b>المبحث الرابع: مدخل عام حول العمليات المالية</b>               | <b>32</b>  |

|                                                                               |                                                        |
|-------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 33                                                                            | المطلب الأول: مفهوم وخصائص العمليات المالية            |
| 35                                                                            | المطلب الثاني: أنواع العمليات المالية                  |
| 37                                                                            | المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في العمليات المالية     |
| <b>39</b>                                                                     | <b>المبحث الخامس: العمليات المالية الرقمية</b>         |
| 39                                                                            | المطلب الأول: مفهوم وفوائد العمليات المالية الرقمية    |
| 39                                                                            | المطلب الثاني: أنواع العمليات المالية الرقمية          |
| 40                                                                            | المطلب الثالث: وسائل ومتطلبات العمليات المالية الرقمية |
| 43                                                                            | خلاصة الفصل الأول                                      |
| <b>الفصل الثاني: الجانب التطبيقي دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر</b> |                                                        |
| 45                                                                            | تمهيد                                                  |
| <b>46</b>                                                                     | <b>المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر</b>  |
| 46                                                                            | المطلب الأول: عموميات عن مؤسسة بريد الجزائر            |
| 46                                                                            | أولا : نشأة مؤسسة بريد الجزائر                         |
| 47                                                                            | ثانيا : تعريف مؤسسة بريد الجزائر                       |
| 47                                                                            | ثالثا : البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر            |
| 52                                                                            | رابعا : مهام مؤسسة بريد الجزائر                        |
| 52                                                                            | المطلب الثاني : الخدمات الرقمية لبريد الجزائر          |
| 55                                                                            | المطلب الثالث: نشاطات مديرية وحدة البريد الولاية ميلة  |
| 55                                                                            | أولا: تقديم وحدة البريد الولائية                       |
| 55                                                                            | ثانيا: البنية التنظيمية لوحدة بريد ميلة                |
| <b>60</b>                                                                     | <b>المبحث الثاني: البطاقة الذهبية لبريد الجزائر</b>    |
| 60                                                                            | المطلب الأول: تعريف البطاقة الذهبية                    |
| 60                                                                            | المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية     |
| 63                                                                            | المطلب الثالث: كيفية طلب البطاقة الذهبية وتكاليفها     |
| 72                                                                            | المطلب الرابع: شروط التعامل بالبطاقة الذهبية           |
| <b>65</b>                                                                     | <b>المبحث الثالث: منهجية البحث وأدوات الدراسة</b>      |

|         |                                                        |
|---------|--------------------------------------------------------|
| 66      | المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة                     |
| 67      | المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات والمعالجة الاحصائية |
| 70      | المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة                 |
| 71      | المبحث الرابع : عرض وتحليل نتائج الدراسة               |
| 71      | المطلب الأول: عرض نتائج عينة الدراسة                   |
| 76      | المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة                     |
| 92      | المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة                   |
| 98      | خلاصة الفصل الثاني                                     |
| 101-100 | الخاتمة العامة                                         |
| 106-103 | قائمة المراجع                                          |
| 136-108 | الملاحق                                                |



# قائمة الجداول والأشكال والملاحق

أولاً: قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول                                                         | رقم الصفحة |
|-------|----------------------------------------------------------------------|------------|
| 1-2   | الاستبيانات الموزعة، المقبولة والمرفوضة                              | 66         |
| 2-2   | توزيع مقياس ليكرات للحكم على الإجابات                                | 69         |
| 3-2   | قائمة الأساتذة المحكمين                                              | 70         |
| 4-2   | معامل الثبات الكلي (حسب ألفا كرونباخ)                                | 71         |
| 5-2   | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس                            | 72         |
| 6-2   | توزيع مفردات العينة حسب متغير الفئة العمرية                          | 73         |
| 7-2   | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي                              | 73         |
| 8-2   | توزيع مفردات العينة حسب متغير النشاط المهني                          | 74         |
| 9-2   | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير فترة التعامل                     | 75         |
| 10-2  | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير مدة استخدام البطاقة الذهبية      | 75         |
| 11-2  | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير وتيرة استخدام البطاقة الذهبية    | 76         |
| 12-2  | إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التحول الرقمي                      | 77         |
| 13-2  | إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الشفافية والمصداقية                | 80         |
| 14-2  | إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان                             | 83         |
| 15-2  | إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد جودة الخدمات                       | 86         |
| 16-2  | إجابات أفراد عينة الدراسة حول العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | 89         |
| 17-2  | عرض نتائج الانحدار البسيط                                            | 93         |
| 18-2  | عرض نتائج محاور الدراسة                                              | 96         |

ثانيا: قائمة الأشكال

| رقم الشكل | عنوان الشكل                                                       | رقم الصفحة |
|-----------|-------------------------------------------------------------------|------------|
| 1-1       | العوامل المؤثرة على الخدمات                                       | 38         |
| 1-2       | الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي           | 51         |
| 2-2       | الهيكل التنظيمي لمديرية البريد لولاية ميله                        | 59         |
| 3-2       | الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية                               | 62         |
| 4-2       | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الجنس                         | 71         |
| 5-2       | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية                 | 72         |
| 6-2       | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي              | 73         |
| 7-2       | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير النشاط المهني                 | 73         |
| 8-2       | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير فترة التعامل                  | 74         |
| 9-2       | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير مدة استخدام البطاقة الذهبية   | 75         |
| 10-2      | توزيع مفردات عينة الدراسة حسب متغير وتيرة استخدام البطاقة الذهبية | 75         |

ثالثا: قائمة الملحق

| رقم الملحق | عنوان الملحق                               | رقم الصفحة |
|------------|--------------------------------------------|------------|
| 1          | الاستبيان                                  | 109 - 113  |
| 2          | شعار بريد الجزائر                          | 114        |
| 3          | الخدمات الرقمية لبريد الجزائر              | 114-115    |
| 4          | البطاقة الذهبية لبريد الجزائر              | 115        |
| 5          | المعلومات المطلوبة عند طلب البطاقة الذهبية | 116        |
| 6          | مخرجات تطبيق SPSS                          | 117-137    |

# مقدمة

يقف العالم اليوم أمام مجموعة من التحديات التي فرضتها الثورة الرقمية أو التحول الرقمي بفضل الاختراعات الجديدة والمتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات في ظل هيمنة العولمة الرقمية على جميع الأصعدة وإقحام التكنولوجيا المتطورة لحياتنا وما لها من آثار عميقة سواء على المستوى الجزئي أو الكلي حيث أدت إلى ما يعرف بعصر الرقمنة، عصر أصبحت فيه المؤسسات الاقتصادية تواجه العديد من التحديات والصعوبات في كيفية مواكبة هذا الوضع الجديد فرض على المؤسسات الاقتصادية تحديات جديدة تختلف شكلا ومضمونا عن الفترات السابقة وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية نظرا للتأخر المسجل في ميدان الرقمنة.

وتعد الجزائر من بين الدول التي تسعى جاهدة بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على الرقمنة والعمل على توفير بنية تحتية آمنة واستراتيجية شاملة ورؤية واضحة على المستوى المتوسط والبعيد تسمح بمواكبة التقدم الحاصل في هذا المجال ففي سنة 2020 قامت الجزائر بإنشاء وزارة الرقمنة والاحصاءات كاختيار استراتيجي للجزائر للذهاب نحو رقمنة فعلية يكون لها الأثر على الأفراد والمؤسسات في تحقيق أهداف استراتيجية من أجل مواصلة دعم التحول الرقمي على الأصعدة: القانونية، التنظيمية، المالية والتكنولوجية، وفي الآونة الأخيرة اعتمدت الحكومة الجزائرية ممثلة بالدوائر الوزارية بالتنسيق مع خبراء ومختصين في الرقميات على ضرورة رقمنة جميع القطاعات وتوظيف إطارات في هذا المجال وفي جميع المؤسسات، وتعزيز البنية التحتية وتنمية المهارات الرقمية، وتحسين الأمن السيبراني، من أجل عصرنة المنظومة ككل وتطوير خدماتها ومواكبة أحدث التقنيات وتحسين أداء القطاعات الاقتصادية، من خلال رقمنة معاملاتها المالية والتي أخذت النصيب الأكبر من هذا التغيير وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية القديمة.

وقد سعت مؤسسات البريد لإحداث تغييرات جذرية في معاملاتها المالية برقمنتها وإدخال التكنولوجيا عليها والتي أصبحت هذه الأخيرة ضرورة حتمية يجب السعي لتحقيقها لتسريع عملية انجاز التعاملات والخدمات المالية، ولعل من بين وظائف مؤسسات البريد التي استفادة من الرقمنة نجد وظيفة المعاملات المالية باعتبار هذه الوظيفة أهم وظيفة التي ينبغي أن تواكب التطورات الرقمية في مجال المعاملات، وما لها من أثر جوهري في مردودية، جودة، فعالية ونوعية وأمن الخدمات المالية المقدمة حفاظا على سمعتها على الصعيدين الدولي والمحلي ودوام ثقة عملائها وتحقيق تنافسية أفضل.

❖ إشكالية الدراسة:

هل لرقمنة المعاملات المالية (ممثلة في البطاقة الذهبية) دور في تسهيل العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر ميلة؟  
الأسئلة الفرعية:

- هل للتحول الرقمي دور في تسهيل العمليات المالية المتعلقة بالبطاقة الذهبية لبريد الجزائر؟
- هل تساهم الرقمنة في تحقيق الشفافية والمصداقية في العمليات المالية لحاملي البطاقة الذهبية؟
- هل يوفر بريد الجزائر الأمان والحماية لمستعملي البطاقة الذهبية في ظل التحول الرقمي؟
- هل يساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل بريد الجزائر لمستخدمي البطاقة الذهبية؟

❖ الفرضية الرئيسية :

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة، تم وضع الفرضية الرئيسية التالية :  
يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لرقمنة المعاملات المالية (ممثلة في البطاقة الذهبية) في تسهيل العمليات المالية في المؤسسة محل الدراسة  
وتتدرج تحت هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية

✚ الفرضية الفرعية الأولى:

✓ الفرضية الصفرية  $H_0$  : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحول الرقمي في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

✓ الفرضية البديلة  $H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحول الرقمي في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

✚ الفرضية الفرعية الثانية :

✓ الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للشفافية والمصداقية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

✓ الفرضية البديلة  $H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للشفافية والمصداقية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

✚ الفرضية الفرعية الثالثة :

✓ الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأمان في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

✓ الفرضية البديلة  $H_1$  : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأمان في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

## الفرضية الفرعية الرابعة:

✓ الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات المالية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

✓ الفرضية البديلة  $H_1$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات المالية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر.

**أهمية الدراسة:** تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

• بالنسبة للأهمية العلمية:

- يعد موضوع الرقمنة من المواضيع العلمية الحديثة والمهمة في مجال الأعمال والتكنولوجيا المالية.
- يساهم دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في إثراء الأبحاث العلمية المتعلقة بتقنيات الرقمنة في المجال المالي.

• بالنسبة للأهمية العملية:

- التكيف مع التحول الرقمي.
- تحسين الشفافية والأمان والإنتاجية.
- التوسع في الخدمات وزيادة عدد العملاء وتحسين سمعة المؤسسات المالية وتحقيق الربحية.

**أهداف الدراسة:** تتمثل أهداف دراسة الموضوع في الوصول إلى :

- توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالموضوع كالرقمنة، العمليات المالية ووسائل الدفع الإلكتروني.
- إبراز مدى مساهمة الرقمنة في تسهيل العمليات المالية من خلال الخدمات المالية الرقمية.
- تسليط الضوء على واقع كل الخدمات المالية محل دراسة الحالة.
- الوقوف على دور الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تسهيل العمليات المالية .

## دوافع اختيار الموضوع:

أسباب ذاتية:

- ميولنا الشخصي لتناول هذه المواضيع المرتبطة بالرقمنة والعمليات المالية الرقمية.
- ملائمة الموضوع مع مقتضيات التخصص الذي ندرس فيه.

أسباب موضوعية:

- التحول العالمي نحو التكنولوجيا الرقمية والأهمية والدور الذي تلعبه في تسهيل العمليات والخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر ميلة.
- اعتبار الرقمنة موضوع العصر الذي يهتم به المجتمع للتعرف على التكنولوجيا الحديثة.

## حدود الدراسة:

**الحدود الموضوعية:** تمت الدراسة في معرفة مدى رقمنة المعاملات المالية ممثلة في البطاقة الذهبية وأثرها في تحسين وتسهيل العمليات المالية.

**الحدود المكانية:** حيث تمت الدراسة الميدانية في مؤسسة البريد المركزي -ميلة-ومعرفة آراء الموظفين حول هذا الموضوع.

**الحدود الزمانية:** بحيث تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 2021/04/02 الى غاية 2023/05/21.

**المنهج المتبع:**

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالجانب النظري لوصف متغيرات الدراسة، بالإضافة الى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال تحليل الاستبيان عن طريق استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS).

**صعوبات الدراسة:**

- تماطل بعض أفراد العينة في الإجابة على الاستبيان.
- حداثة الموضوع وصعوبة الحصول على المعلومات والمراجع.
- وجود بعض التشريعات الدولية لحماية أليات الدفع الالكتروني غير الواضحة.

**الدراسات السابقة:**

هنالك العديد من الدراسات التي تطرقت لموضوع الرقمنة ودورها في تسهيل العمليات المالية ومن بين هذه الدراسات نذكر منها ما يلي:

❖ **الدراسة الأولى**

سلطاني خديجة، (2012/2013) **إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية ( دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR . بوكالة بسكرة )**، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد دولي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت الدراسة إلى تحليل أهمية إحلال وسائل الدفع التقليدية بالوسائل الالكترونية في تحسين خدمات البنوك والتنمية الريفية في الجزائر وتسعى الدراسة الى تحديد أهمية الوسائل الالكترونية في تسهيل عمليات الدفع وتحسين سرعة التحويلات المالية وتعزيز الكفاءة والفعالية والأمان والحماية وتوفير الوقت والجهد للعملاء حيث ركزت الدراسة على دراسة حالة بنك الجزائر والتنمية الريفية (BADR) بوكالة بسكرة والتي تتضمن تحليل استخدام الوسائل الإلكترونية والتكنولوجيا المالية وتقييم فعالية استخدامها في تحسين خدماتها المالية وتحسين البنية التحتية التقنية، ومن المتوقع أن تساهم هذه الدراسة في تحسين الوعي حول أهمية الوسائل الالكترونية في البنوك والتنمية الريفية وتوضيح الفوائد التي توفرها للعملاء والمؤسسات المالية على حد سواء.

ويكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا في محاور وأبعاد مختلفة نذكر منها تعزيز الأمن والحماية لحماية المعلومات والبيانات المالية من خلال إجراءات الامان وتقنيات التشفير بالإضافة الى تعزيز التكنولوجيا المالية والرقمية التي تركز على تطوير وتحسين الخدمات المالية وتجربة المستخدم بالإضافة الى التطرق إلى وسائل الدفع الالكتروني في كلا الدراستين.

أما أوجه الاختلاف من ناحية التركيز الفني والتكنولوجي تركز هذه الدراسة على تحويل وسائل الدفع التقليدية الى نظام إلكتروني مثل استبدال النقود بالبطاقات الإلكترونية اما موضوعنا ركز على استخدام التكنولوجيا الرقمية والحلول التقنية لتسهيل العمليات المالية مثل التطبيقات المصرفية والدفع الإلكتروني.

#### ❖ الدراسة الثانية

حمزة مرابي، (2018/2017) دور العولمة المالية في تطوير الخدمات المصرفية (دراسة حالة الجزائر خلال الفترة 2006/2016 ) مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد دولي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الصديق بن يحي جيجل.

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير العولمة المالية على القطاع المصرفي في الجزائر خلال تلك الفترة من خلال تحديد فرص التطوير والتحديات التي تواجه القطاع المصرفي في ظل التعامل مع العولمة المالية في الجزائر وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني مثل البطاقات الائتمانية والمدفوعات الإلكترونية والتحويلات البنكية عبر الأنترنت لتحسين الوصول الى الخدمات المالية وكيفية تبني النظام المصرفي لتلك التقنيات وتعزيز استخدامها، كما تسعى هذه الدراسة أيضا الى تحديد المعوقات والتحديات التي واجهت تطوير الخدمات المصرفية في الجزائر ومنها الضغوط الاجتماعية والسياسية والاقتصادية التي تؤثر على النظام المصرفي خلال الفترة المحددة وتوفير توصيات واقتراحات لتحسين البنية التحتية التكنولوجية المصرفية وتعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المستقبل.

ويمكن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من خلال ابعاد مختلفة منها تحسين الوصول والشمول المالي وتحسين كفاءة وفعالية العمليات المالية عن طريق تطبيق التكنولوجيا الرقمية والابتكار في الخدمات المالية والمصرفية وتحسين تجربة المستخدم وتقليل التكاليف.

أما أوجه الاختلاف: من ناحية التركيز الجغرافي يركز هذا الموضوع على توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتعزيز التكامل المالي بين البلدان ومن من ناحية الطبيعة التكنولوجية يتمحور حول تطوير السوق المصرفية وتوسيع خدمات التمويل والاستثمار والتجارة الدولية من خلال دراسة حالة الجزائر للفترة الممتدة من 2006 الى غاية 2016 اما موضوعنا من ناحية التركيز الجغرافي يركز على تبني التكنولوجيا الرقمية والابتكارات المالية ومن ناحية الطبيعة التكنولوجية يتمحور حول تقديم حلول تقنية رقمية لتسهيل العمليات المالية من خلال دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بميلة.

#### ❖ الدراسة الثالثة

سلمى بوشرمة فاطمة فدسي، (2019/2018) دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر)، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص تسويق الخدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل.

هدفت الدراسة والتي تعد من المواضيع الهامة في العصر الحالي حيث تتوفر على التكنولوجيا الحديثة فرصا كبيرة لتحسين جودة الخدمات العمومية التي يمكن تحسين جودتها باستخدام الرقمية، حيث تقدم العديد

من البلدان حلولاً رقمية لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، وتعد البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أحد الأمثلة على كيفية استخدام التقنية الرقمية لتحسين جودة الخدمات العمومية، فقد أطلق بريد الجزائر هذه البطاقة كوسيلة لتحسين خدماتها البريدية، وتوفير وقت الانتظار وتوفير الوقت في الإجراءات البريدية، والحصول على خدمة البريد السريع، والتوصيل إلى المنازل والشركات وغيرها وتستند هذه البطاقة على نظام رقمي متكامل يتضمن معلومات عن العملاء وتاريخ استخدام الخدمات وحالات الشحن والتسليم والدفع، ويساعد هذا النظام في تحسين جودة الخدمات بشكل عام، حيث يمكن للشركة البريدية تحديد المشاكل التي تواجه العملاء ومعالجتها بشكل فعال وسريع، كما يمكن للعملاء تتبع الشحنات والتحقق من حالاتها وتوقع وقت التسليم مما يوفر لهم الوقت والجهد.

ويمكن الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الرقمنة من جوانب وأبعاد مختلفة مثل تحسين تجربة العملاء، زيادة الكفاءة الانتاجية، تعزيز الشفافية من خلال دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر لكلا الموضوعين.

أما أوجه الاختلاف تركز هذه الدراسة على تحسين خدمات عامة مثل النقل والبريد والتعليم، بينما دراستنا تركز على الخدمات المالية من خلال دور الرقمنة في تحسين وتسهيل الخدمات المالية مثل التحويلات المالية والخدمات الرقمية عبر الأنترنت.

#### ❖ الدراسة الرابعة

حنان التجاني، سارة خالد، (2018/2019) دور بطاقة الدفع الالكترونية في تحسين الخدمات المالية (دراسة حالة بريد الجزائر وكالة الوادي، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

هدفت الدراسة إلى تحليل وتقييم الآثار والفوائد التي يمكن أن تحققها هذه البطاقة في تحسين عمليات الخدمات المالية، في مقدمة الدراسة تتضمن وصفا للمشكلة المركزية وأهمية الدراسة بالإضافة إلى توضيح الأهداف والاسئلة البحثية التي تستهدف الاجابة عليها من خلال تقييم فعالية استخدام بطاقة الدفع الالكتروني في بريد الجزائر وكالة الوادي وتحديد مدي تأثيرها على تحسين الخدمات المالية التي تشمل تسهيل الدفع وتحسين سرعة المعاملات وتوفير الراحة للعملاء بالإضافة إلى تحليل التحديات والعقبات التي تواجه بريد الجزائر وكالة الوادي في تطبيق واستخدام بطاقة الدفع الالكتروني الذي يشمل على تحليل جوانب تقنية وتنظيمية وثقافية التي يجب التغلب عليها لتحقيق التحسين المستهدف في الخدمات المالية بما في ذلك توجيه السياسات والتدابير اللازمة للتغلب على التحديات وتعزيز الفوائد المترتبة على استخدام بطاقة الدفع الالكتروني.

ويمكن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا أن كلا الدراستين تركزان على تحسين الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر سواء من خلال استخدام البطاقة الذهبية أو بطاقة الدفع الالكترونية من أجل توفير تجربة أفضل للعملاء باستخدام الرقمنة والتكنولوجيا وتحليل الفوائد والتحديات.

أما أوجه الاختلاف بين الدراستين من حيث نوع البطاقة هذه الدراسة استخدمت بطاقة الدفع الالكترونية التي يستخدمها بريد الجزائر وكالة الوادي لتحسين الخدمات المالية أما دراستنا تركز على دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية من خلال البطاقة الذهبية كواحدة من وسائل الدفع الالكتروني لبريد الجزائر بميلة.

#### ❖ الدراسة الخامسة

قويدر بلقيس،(2020/2019) دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر ببسكرة) مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت الدراسة الى ابراز والكشف على رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر ودورها في التقليل من استخدام النقد والتحول الى المعاملات الرقمية للحد من تفاقم أزمة السيولة، من خلال تسليط الضوء على تعميم التكنولوجيا المالية، وتعزيز ثقة الدفع والتحويل الرقمي للتقليل من تداول السيولة النقدية في السوق وابقاء كمية كبيرة من النقود في خزائن البريد وتوصلت الدراسة الى أن توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح يتطلب خطة شاملة وناجحة للاقتصاد الرقمي، كما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل المعاملات المالية وتحسينها وتخفيض التكاليف واحتواء جميع شرائح السكان، وتعتمد مؤسسة بريد الجزائر التحفيز والتوجيه لزيائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية ورفع الطلب عليها وجعلها استراتيجية لتعزيز الدفع والتحويل الرقمي لحل الازمة.

ويمكن اوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية الرقمية والتي تقدم عبر الأنترنت أو عن طريق التكنولوجيا الرقمية والتي تشمل الأبعاد الأتية: تحسين الكفاءة، تحسين التوافر والوصول، توسيع قاعدة العملاء وذلك من خلال دراسة حالة بريد الجزائر لكلتا الدراستين.

أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون ان هذه الدراسة تناولت دور الخدمات الرقمية من جانب تركيز الأزمة في حل أزمة السيولة من خلال استخدام التقنيات الرقمية لتحسين الوصول الى الخدمات المالية وزيادة الكفاءة في إدارة الأموال والتخفيف من الضغوط على النقد المتداول وذلك من خلال دراسة حالة بريد الجزائر، أما دراستنا فتناولت مدي مساهمة الرقمنة في تسهيل العمليات باستخدام وسائل تتعلق بالدفع الإلكتروني وتقديم الخدمات المالية الرقمية بشكل عام وذلك من خلال دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بميلة.

#### ❖ الدراسة السادسة

سعدون رفيق،( 2020/ 2019 )، دراسة أثر تسويق الخدمات المالية على رضا الزبون (دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر. المسيلة ) أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم التجارية تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر . هدفت الدراسة الى تحليل كيفية تأثير استراتيجيات التسويق المستخدمة في تقديم الخدمات المالية على مستوى الرضا لدى العملاء تما تناول هذه الدراسة لمؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة كحالة دراسية لفهم تجربة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة، حيث تعتبر الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة محور الاهتمام في هذه الدراسة من خلال مراجعة استراتيجيات التسويق

المستخدمة لتسويق هذه الخدمات ويشمل ذلك استعراض وتحليل العناصر المكونة لاستراتيجية التسويق مثل الترويج والتوزيع والسعر والمنتج بالإضافة الى ذلك ستتم دراسة مستوى رضا الزبون وتأثير استراتيجيات التسويق عليه من خلال استخدام أدوات البحث المناسبة مثل الاستبيانات والمقابلات لجمع البيانات من العملاء وتحليل هذه البيانات لتحديد مدى رضا الزبون عن الخدمات المالية وتحديد العوامل التي تؤثر على رضاهم والهدف النهائي من هذه الدراسة هو توفير رؤية شاملة حول كيفية تحسين تجربة العملاء وزيادة مستوى رضاهم عن الخدمات المالية المقدمة من قبل مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة وتعزيز النتائج والمستندات العملية والاستراتيجيات المستخدمة لتحسين جودة الخدمات وتعزيز تجربة العملاء في المستقبل.

ويمكن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا في الحالتين يتم التركيز على مؤسسة بريد الجزائر كحالة دراسية وتحليل تأثيرها على تجربة العملاء ورضاهم سواء من خلال استراتيجيات التسويق أو من خلال استخدام التكنولوجيا الرقمية.

أما أوجه الاختلاف من حيث نطاق الدراسة في هذه الدراسة يتم تحليل الأثر العام لاستراتيجيات التسويق على رضا الزبون في مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة، أما دراستنا تركز على تحليل البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بمسيلة في تسهيل العمليات المالية، من حيث تقنية الرقمنة في هذه الدراسة لا يتم التركيز عليها بشكل خاص بينما في دراستنا تتمحور حول التركيز على التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها في تسهيل العمليات المالية من خلال استخدام البطاقة الذهبية بمؤسسة بريد الجزائر مسيلة.

#### ❖ الدراسة السابعة

بعافو بوجمعة، لخدومي عبد المجيد، (2021/2020)، دور رقمنة المعاملات المالية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات)، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص مالية ومحاسبة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العقيد أحمد دراية أدرار.

هدفت الدراسة إلى إبراز كيفية تأثير رقمنة المعاملات المالية على تحسين كفاءة العمليات المالية في بريد مؤسسة البريد والمواصلات وكيفية تحسين تجربة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم بفضل التحول الرقمي والتدابير الأمنية المتخذة لحماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء وكيفية تأثير الرقمنة على تعزيز الشفافية والمصداقية في المعاملات المالية وكيف يمكن توفير معلومات دقيقة وشفافة للعملاء بفضل التحول الرقمي وتحليل التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق التقنيات الرقمية في القطاع الاقتصادي للنقل والمواصلات.

ويمكن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الرقمنة والخدمات المالية والرقمية من جوانب وأبعاد مختلفة نذكر منها: تحسين الكفاءة، تحسين الكفاءة في إجراءات المعاملات المالية، التوفير في التكاليف، تحسين الوصول والتوافر إلى الرقمنة، زيادة الشفافية والأمان، تحسين تجربة العملاء.

أما أوجه الاختلاف هذه الدراسة من حيث تركيز الموضوع والجمهور المستهدف والهدف الرئيسي للدراسة والتحديات المحتملة، تناولت حالة تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية بتركيزها على تحسين الكفاءة والانتاجية وتقليل التكاليف وزيادة الربحية والتأثير على الأداء الشامل للشركة وتعزيز التنافسية من خلال دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات، أما دراستنا فتناولت مدى مساهمة الرقمنة أو التحول الرقمي في تسهيل العمليات المالية بالتركيز على تبسيط العمليات المالية للأفراد والشركات وتحسين تجربة المستخدم وراحتهم للوصول إلى تحسين سرعة ودقة المعاملات المالية وذلك من خلال دراسة حالة بريد الجزائر بميلة.

#### ❖ الدراسة الثامنة

سعيداوي الهام، سحنون رحيمة، (2022/2021). تأثير الرقمنة على تحسين أداء الوظيفة المالية (دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة)، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص ادارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة الموسم الجامعي

هدفت الدراسة إلى إبراز وتحديد مدى تأثير الرقمنة على تحسين جودة الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر في المسيلة وتحديد العوامل الرئيسية التي تساعد على تحقيق ذلك بما في ذلك تحليل تكاليف المعاملات وزيادة الإيرادات وتقليل الأخطاء الانسانية بالإضافة الى تحليل التحديات والعوائق التي تواجه عملية الرقمنة والتي قد تؤثر على تحقيق الأهداف المتعلقة بتحسين جودة الخدمات المالية والأمان والشفافية والمصادقية وتجربة العملاء من خلال استخدام التقنيات الرقمية.

ويكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الرقمنة من حيث التوافر والوصول للرقمنة وأبعاد مختلفة نذكر منها: السرعة والكفاءة، التكاليف المنخفضة، تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، زيادة الشفافية والأمان في العمليات المالية والتقليل من المخاطر.

أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون هذه الدراسة تناولت تأثير الرقمنة على تحسين أداء الوظيفة المالية وركزت على تحسين عمليات وأدوات التخطيط المالي وإدارة المخاطر واتخاذ القرارات المالية من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بالمسيلة، أما دراستنا فتناولت مدى مساهمة الرقمنة أو التحول الرقمي في تسهيل العمليات المالية من خلال تبسيط وتيسير إجراءات المعاملات المالية للأفراد والشركات وذلك من خلال دراسة حالة بريد الجزائر بميلة.

#### ❖ الدراسة التاسعة

مجوري نجا، عتيق نصر عواطف، (2022/2021) الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي (دراسة حالة تجارب . دولية كينيا ، الهند، الامارات .) مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي هدفت الدراسة الى فهم كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتمكين الأفراد والشركات المتخلفة عن استخدام الخدمات المالية التقليدية من الوصول إلى الخدمات المالية الحديثة من

خلال تحليل التجارب الدولية في هذا المجال، بما في ذلك الخبرات في دول مثل كينيا والهند والإمارات، وتوفير نظرة شاملة حول أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، اعتمدت هذه الدراسة على القيام بتحليل شامل لتجارب هذه الدول في تحسين توافر الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الوصول إليها يتم ذلك من خلال دراسة الاطارات القانونية والتنظيمية والتحول التكنولوجية وتوفير الخدمات المالية والدفع الالكتروني والمصرفية الرقمية والتأمين الرقمي وغيرها كما تهدف الدراسة إلى تحليل فوائد الخدمات المالية الرقمية وتحديد المخاطر والتحديات التي تواجه تطبيقها في الدول المتخلفة، وبشكل عام تهدف الدراسة إلى تقديم نظرة شاملة وهادفة حول كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي وكيف يمكن للدول المتخلفة من الوصول إلى هذه الخدمات والتمتع بفوائدها.

ويمكن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في كلتا الدراستين من أجل تحسين وتسهيل العمليات المالية وتوفير الخدمات المالية للأفراد والشركات سواء كان ذلك عن طريق بطاقة الذهبية او خدمات الهاتف المحمول والأترنت.

أما أوجه الاختلاف فهذه الدراسة تركز على تجارب دولية محددة كما هو مذكور في السؤال ( كينيا، الهند، الإمارات).

بالنسبة لنطاق الخدمات المالية المشمولة في دراسة الحالة الدولية يشمل نطاق الخدمات الرقمية التي تدعم الشمول المالي والسياق العالمي وتجارب دول مختلفة في هذا المجال أما دراستنا تركز على حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر من جوانب وأبعاد تخص تسهيل العمليات المالية من خلال نطاق الخدمات المالية التي تركز على الخدمات المصرفية والتحويلات المالية وتناقش دراستنا السياق المحلي والتحديات المحددة التي تواجه البطاقة الذهبية.

#### ❖ الدراسة العاشرة

خرفي أمنة، (2022/2021) أثر الخدمة المالية الرقمية على رضا العملاء خلال جائحة كوفيد 19 (دراسة ميدانية لعينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي - فرع تقرت)، مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص تسويق الخدمات، قسم العلوم التجارية، ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير استخدام الخدمات المالية الرقمية المقدمة من بنك الجزائر الخارجي فرع تقرت على مستوى رضا العملاء من خلال تحليل عينة محددة من عملاء البنك لفهم كيفية تأثير تقديم الخدمات المالية الرقمية على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم خلال فترة الجائحة حيث تشمل أبعاد الدراسة التحليل المفصل للتأثيرات المحتملة للخدمة المالية الرقمية على رضا العملاء والتي تم تحليلها من خلال: تقييم مدى سهولة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتوافرها للعملاء خلال الجائحة، التفاعل والتجربة وذلك بدراسة تجربة العملاء في استخدام الخدمات المالية الرقمية وتفاعلهم معها بالإضافة إلى جودة الخدمات المالية الرقمية المقدمة من البنك ورضا العملاء عن هذه الخدمات والثقة والأمان الذي يشعرون به بالإضافة إلى تقييم مدى ملائمة الخدمات المالية الرقمية لاحتياجات وتوقعات العملاء لإبراز التوافق المعرفي وقياس

مدى اعتماد العملاء على الابتكار والتكنولوجيا في استخدام الخدمات المالية الرقمية لإبراز الابتكار والتقنية والدعم والمساعدة.

ويمكن أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا كلا الدراستين تتناولان موضوع الخدمات المالية الرقمية وتأثيرها على تجربة العملاء ورضاهم ن بالنسبة للعينة كلا الدراستين تستخدمان عينة من العملاء للتحقق من تأثير الخدمات المالية الرقمية على تجربتهم بالإضافة الى تركيز كلا الدراستين على استخدام التكنولوجيا والرقمنة.

أما أوجه الاختلاف فهذه الدراسة تتناول تأثير الخدمة المالية على رضا العملاء خلال جائحة كورونا بالاستناد الى عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي. فرع تشرت في نطاق زمني يتعلق بالأزمة فقط كوفيد 19، بينما دراستنا تتناول دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية بالاستناد إلى البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بميلة في نطاق زمني غير محدد خاص بالبطاقة فقط.

**هيكل الدراسة:**

من أجل دراسة هذا الموضوع وبغرض الاجابة عن الاشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات قمنا بتقسيم الموضوع إلى فصلين نظري وآخر تطبيقي، حيث تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري والمفاهيمي للرقمنة والعمليات المالية والذي اشتمل على خمسة مباحث ، حيث تضمن المبحث الأول مفاهيم عامة عن الرقمنة، وتناولنا في المبحث الثاني الرقمنة المالية، أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى وسائل الدفع الإلكتروني، وفي المبحث الرابع مدخل عام حول العمليات المالية، وفي المبحث الخامس العمليات المالية الرقمية.

أما الفصل الثاني قد تم تخصيصه للجانب التطبيقي للدراسة تم تقسيمه إلى أربعة مباحث، تناولنا تناول في المبحث الأول تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر وخدماتها، بينما تطرقنا في المبحث الثاني إلى البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، أما المبحث الثالث تطرقنا إلى منهجية البحث وعروض نتائج الدراسة، أما المبحث الأخير فخصصناه لعرض وتحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات .

# الفصل الأول

## الإطار النظري

### والمفاهيمي للرقمنة

### والعمليات المالية

## تمهيد:

نتيجة التطور التكنولوجي الذي شهده العالم بشكل سريع ومتسارع يوميا والذي مسّ جميع جوانب حياتنا، بما في ذلك الجوانب المالية والاقتصادية ما أنجز عنه من تطورات في الخدمات والمعاملات المالية الرقمية أوجب على المؤسسات الاقتصادية عامة ضرورة التطوير والسعي إلى ابتكار خدمات جديدة تتناسب مع متطلبات عملائها الذين أصبحوا يطمحون لخدمات أرقى وأسرع وأكثر أمانا على اختلاف مجالاتها تماشيا مع التطورات الحاصلة في المجال الرقمي والتوجه نحو الخدمات المالية الرقمية ومن هذا المنطق سيتم التطرق في هذا إلى خمس مباحث .

**المبحث الأول :** مدخل عام حول الرقمنة

**المبحث الثاني :** الإطار النظري للرقمنة المالية

**المبحث الثالث:** وسائل الدفع الإلكتروني

**المبحث الرابع:** مدخل عام حول العمليات المالية

**المبحث الخامس:** العمليات المالية الرقمية

## المبحث الأول : مدخل عام حول الرقمنة

تعتبر الرقمنة أو الديجيتال من المفاهيم الحديثة التي دخلت مجالات عدة في حياتنا اليومية بصفة عامة وفي مجال الإدارة المالية بصفة خاصة، وفي هذا الإطار سيتم التعرض في هذا المبحث لتطور الرقمنة والمفاهيم المتعلقة بها، وكذا خصائصها، وبعدها سيتم تناول أهميتها ومتطلباتها.

### المطلب الأول : التطور التاريخي للرقمنة

إن المتتبع لمسار الرقمنة يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتتها تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكنها من تدعيم استراتيجياتها للتنمية أدائها، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال الذي حققته في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.

تعود بدايات الرقمنة إلى عام 1960 عندما تم تطوير أول حاسوب شخصي، منذ ذلك الحين تطورت التقنية وانتشرت في جميع أنحاء العالم. من أبرز التطورات التي شهدتها الرقمنة هو انتشار الأنترنت في الثمانينات والتسعينات من القرن الماضي الذي سهل تبادل المعلومات والتواصل على مستوى عالمي. حيث أخذت الرقمنة بتغيير الطريقة التي يعيش بها العالم مع معظم جوانبها الاقتصادية والاجتماعية، وأصبح من النادر أن تجد شخصا ليس له علاقة "بالرقمنة" من قريب أو من بعيد<sup>1</sup>.

وفي مجال الرقمنة المالية، ظهرت خدمات الصراف الآلي في الستينات، وهي خدمة رقمية تسمح للعملاء بسحب الأموال وإيداعها دون الحاجة للذهاب إلى الفرع البنكي. وفي الثمانينات ظهرت خدمات البنوك الإلكترونية التي تسمح للعملاء بإدارة حساباتهم المصرفية عبر الأنترنت وتطورت هذه الخدمات لتشمل الدفع الإلكتروني وخدمات المحفظة الإلكترونية والاستثمار الرقمي وغيرها وذلك ظهر نتيجة اختفاء سجلات البطاقة الورقية وحل محلها السجلات الإلكترونية، وكذلك الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية التي مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو بما تعرف بالمجموع السبع في جويلية 1994، وذلك بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت، باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة، من أهمها اجتماع بروكسل في سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تتبعه الولايات المتحدة الأمريكية بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية للنازا التابعة لوزارة الدفاع، حيث يشمل هذا المشروع إقامة ستة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية، تنتقل بعدها لأوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميمواري بمشاركة معهد تولوز للأبحاث العلمية ثم ارتبطت بعدها بالعديد من الدول المتقدمة من خلال المشروعات العملاقة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - أبو بكر سلطان أحمد، الرقمنة إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات، مجلة القافلة ( بدون ذكر العدد)، السعودية 18، نوفمبر 2019، ص: 11.

<sup>2</sup> - أحمد بختة، حيرش سهام، دور الرقمنة في تحسين المرافق العمومية للهيئات المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021، ص: 21-22.

ومن بين الدول التي تبنت الرقمنة كنظام قائم بذاته في المعاملات المالية ما يلي:

**الصين :** في عام 2013 أطلقت الصين مبادرة "الدفع الرقمي" (Digital Payment) التي تهدف لتحويل النظام المالي في البلاد إلى الرقمنة . وتعتبر شركة "الي بي" (Alipay) و "ويشات باي" (Wechat Pay) من أشهر الخدمات الرقمية في الصين.

**الهند :** في عام 2016 أعلنت الحكومة الهندية عن إطلاق مبادرة "المحفظة الرقمية" (Digital Wallet) التي تهدف إلى تشجيع المواطنين على استخدام الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية في المعاملات المالية **كوريا الجنوبية:** في عام 2011 أطلقت مبادرة "المجتمع الذكي المالي" (Smart Financial Community) التي تهدف لتحويل النظام المالي في البلاد إلى الرقمنة . وتعتبر شركة "سامسونج باي" (Samsung pay) و "لوتي باي" (Lotte Pay) من أشهر الخدمات المالية الرقمية في كوريا الجنوبية **الولايات المتحدة الأمريكية :** في عام 2014 أعلنت الحكومة الأمريكية عن مبادرة " المصرفية الرقمية " (Digital Banking) التي تهدف إلى تشجيع المواطنين على استخدام الخدمات الرقمية في المعاملات المالية .

**المملكة المتحدة :** في عام 2018 أعلن بنك إنجلترا عن خطته لإطلاق نظام الدفع الرقمي (Digital Payment) الذي يهدف إلى تحويل النظام المالي في المملكة المتحدة إلى الرقمنة . وتتباين سنوات اعتماد الرقمنة في هذه الدول ولكن جميعها بدأت في تطوير الخدمات المالية الرقمية في العقد الأخير .

## المطلب الثاني : تعريف وخصائص الرقمنة

**أولا : تعريف الرقمنة :** هناك العديد من المفاهيم المتعلقة بالرقمنة نذكر منها :

**لغة:** اسم مؤنث منسوب إلى رقم أي شبكة رقمية، شبكة اتصالات رقمية عالمية مطورة للخدمات... إلخ

**اصطلاحا :** عملية تحويل الجوانب المادية في عمليات الأعمال وتدفقات العمل إلى جوانب رقمية.

وتعرف الرقمنة على أنها عملية استتساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية numérique chain ، يواكب هذا العمل التقين عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقم<sup>1</sup>.

- كما تعرف أيضا على أنها "عبارة مختصرة تصف عملية صنع نسخة إلكترونية من كائن أو حدث "العالم الحقيقي" مما يتيح تخزين الكائن وعرضه ومعالجته على الكمبيوتر ونشرها عبر الشبكات أو شبكة الويب العالمية، قد تكون الصورة تم التقاطها باستخدام ماسح ضوئي أو كاميرا رقمية<sup>2</sup>."

حيث تعددت المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة وفقا للإطار الذي تستخدم فيه

<sup>1</sup> - مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 82.

<sup>2</sup> - Shekar, Bandi; Malikarjun, Angadi; J, Shiva rama;, 2017, p 9.

- ✓ يرى تيري كاني " tery kuny ": بأن الرقمنة هي عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، الدوريات، التسجيلات الصوتية، الصور المتحركة....) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيانات)، والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام المعلومات يستند إلى الحاسبات الآلية وتحويل المعلومات إلى مجموعة أرقام ثنائية يمكن أن يطلق عليها " الرقمنة " ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة التقنيات والأجهزة المخصصة<sup>1</sup>.
- ✓ ويرى شارلون بيرسي "Charlette Buresi" أن الرقمنة منهاج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري على النظام الرقمي.
- ✓ يعتبر دوج هودجز "Dourghodzes" الرقمنة عملية إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل ( مقالات، دوريات، الكتب، المخطوطات والخرائط...) إلى شكل رقمي .
- ✓ يعرف البنك الدولي الرقمنة: على أنها مجموعة من الأنشطة التي تسهل تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها بالوسائل الإلكترونية، وبفضل هذه التكنولوجيا ظهر الاقتصاد المرتكز على التكنولوجيا ملائمة مما أدى إلى ازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج ونشر التكنولوجيا الحديثة<sup>2</sup>.
- من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الرقمنة على أنها عملية يتم من خلالها تحويل البيانات إلى شكل رقمي، أو تتطلب هذه العملية عمل فكري وتقني لمعالجة هذه البيانات والتمكن من تخزينها وتبويبها.

## ثانيا : خصائص الرقمنة :

- مع تطورات الدراسات الخاصة بالرقمنة اهتمت البحوث بدراسة خصائص الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية، إذن فيما تكمن خصائص الرقمنة ؟
- تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بالخصائص التالية :
- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونيا متجاورة.
  - **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسير وسهولة.
  - **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** تتيح حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
  - **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصانعين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى .

<sup>1</sup> - أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض، 2009 ، ص: 25

<sup>2</sup> - مريم زلماط ، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة ابو بكر بلقايد ، تلمسان، 2010 ، ص: 28.

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
- **اللاتزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت .
- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع على مستوى العالم بأكمله.
- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماته أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ.
- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد وجماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تمر مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
- **الشروع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن .
- **العالمية والكونية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونياً<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: متطلبات الرقمنة

يؤكد الباحثون على وجود عدد من المتطلبات المختلفة عند تطبيق الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية من أجل تحقيق نجاح المؤسسة، ومن هذه المتطلبات ما يلي :

**أولاً : المتطلبات القانونية :** يتطلب مشروع الرقمنة مجموعة من القوانين و التشريعات التي تحدد كفاءات وطرق تداول الوثائق الرقمية مع إعطائها الصيغة القانونية للتداول والاستعمال من طرف مختلف الهيئات والمؤسسات شأنها شأن الوثائق التقليدية خاصة التي تثبت الحقوق الخاصة بالأفراد، المؤسسات، المواطنين وغيرها<sup>2</sup> .

<sup>1</sup> - أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بدون ذكر البلد، 2003، ص07.

<sup>2</sup> - زهير حافظ، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات، دراسة تطبيقية لأرشيف بلدية قسنطينة، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري قسنطينة، 2008، ص12.

**ثانيا : الموارد البشرية :** بدون الموارد البشرية لا يمكن لأي منظمة تحقيق الأهداف المسطرة حتى لو كانت تملك تكنولوجيا حديثة إذ يجب تأهيل الموارد البشرية في مستوى عالي من الكفاءة و ضرورة إعداد الموارد البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالنظم المعلوماتية ونظم العمل على شبكات الاتصالات الإلكترونية<sup>1</sup>.

### ثالثا : المتطلبات المالية :

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة والتي تحتاج الى أموال هائلة، لكي تضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المحددة، من تحسين البنية التحتية وتوفير الأجهزة والأدوات اللازمة والبرامج الإلكترونية، و تحديثها من وقت لآخر وتدريب العناصر البشرية باستمرار<sup>2</sup>.

### رابعا : المتطلبات الامنية :

يقصد بأمن المعلومات الإلكترونية ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار إلكترونيا في مأمن من الوصول إليها و التلاعب بها والأمر نفسه يتطلب على المؤسسة نفسها العاملين فيها، وأجهزة الحاسوب المستخدمة ووسائط التخزين التي تحوي أسرار المؤسسة وبياناتها وذلك بتأمين أكثر من وسيلة جماعية لبرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة المعلومات التي تعد أغلى ما تملكه المؤسسة<sup>3</sup>.

### خامسا: الأنترنت

عبارة عن مجموعة من ملايين الحواسيب المنتشرة في آلاف الأماكن حول العالم ويمكن لمستخدم هذه الحواسيب باستخدام حواسيب أخرى للمشاركة في الملفات وذلك بسبب وجود بروتوكولات تسهل عملية التشارك، هناك عدة خدمات شبكة الأنترنت تتمثل (البريد الإلكتروني، قوائم النقاش، المجموعات الإخبارية، الدخول إلى شبكة المعلومات وفهارس المكتبات التعليم عن بعد)<sup>4</sup>.

## المبحث الثاني: الإطار النظري للرقمنة المالية

### المطلب الأول : مفهوم ومزايا الرقمنة المالية

#### أولا : تعريف الرقمنة المالية

تعد الرقمنة المالية نظاما قائما بذاته حيث يتم إدارة وتنظيم المعاملات المالية عبر الأنترنت أو عن طريق التكنولوجيا الحديثة بشكل كامل ومستقل. ويشمل هذا النظام العديد من الخدمات المالية الإلكترونية التي يتم توفيرها للمستخدمين مثل الحسابات البنكية عبر الأنترنت والتحويلات المصرفية والبطاقات الائتمانية والدفع الإلكتروني والعملات الرقمية والاستثمار عبر الأنترنت وغيرها من الخدمات.

<sup>1</sup> - زهير حافظ، مرجع سبق ذكره ، ص: 12

<sup>2</sup> - سميرة مطر السعودي، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر

مديري وموظفي الموارد البشرية، المملكة المتحدة جامعة افتراضية دولية، ص: 44

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص: 44

<sup>4</sup> - الجلاي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و افاق، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة اعمال وتسويق، جامعة الجزائر

وتعرف الخدمة المالية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تتطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الويب كما تتطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الأنترنت، تعتبر الخدمة الإلكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية وتشتمل على الجوانب التالية ( منتج الخدمة، بيئة الخدمة ) كما تعبر عن إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة فإن العميل لا يكون مضطرا للتنقل إلى البنك، وإنما يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو مكتبه وهذا ما يعني تجاوز بعدي الزمان والمكان كما تشير إلى ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو حديثة من خلال قنوات اتصال إلكترونية<sup>1</sup>.

ويتطلب هذا النظام تنظيما وإدارة كاملة من قبل المؤسسات المالية والبنوك والشركات التي تقدم هذه الخدمات، حيث يتم تحديد قواعد وإجراءات دقيقة لضمان سلامة وأمان المعاملات المالية وحماية المستخدمين من الاحتيال والتزوير والتهديدات الأمنية الأخرى أو هي استخدام للتكنولوجيا الرقمية والحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وتقنيات البلوك يشن وغيرها من التقنيات الحديثة لتحسين وتسريع العمليات المالية والتجارية والمصرفية والتأمينية والاستثمارية والضريبة وغيرها، وذلك من خلال تحويل الأنشطة التقليدية إلى عمليات إلكترونية تستند إلى التكنولوجيا.

### ثانيا: مزايا الرقمنة المالية

- تتميز الرقمنة المالية بعدة خصائص تجعلها تنظيما ماليا متطورا وفعالا ومن هذه الخصائص ما يلي<sup>2</sup>
- **السرعة:** توفر الرقمنة المالية سرعة في إجراء المعاملات المالية، حيث يتم التحويل والتداول الفوري للأموال دون الحاجة إلى الانتظار لفترات طويلة.
- **الدقة:** يتم ضمان دقة المعاملات المالية من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات المصممة خصيصا لهذا الغرض، مما يقلل من الأخطاء والتلاعب .
- **الأمان:** تضمن الرقمنة المالية أمان المعاملات المالية وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين من الاحتيال والتزوير، وذلك عبر استخدام البروتوكولات الأمنية المتطورة والمصممة للحفاظ على الخصوصية والأمان.
- **السهولة والوصول:** يمكن الوصول إلى الخدمات المالية الإلكترونية عبر الإنترنت بكل سهولة ويسر، ولا يتطلب ذلك الذهاب إلى البنوك أو المؤسسات المالية الأخرى.

<sup>1</sup> - عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، دار الطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة، 2007، ص: 45

<sup>2</sup> - المرجع نفسه، ص: 45

- **الشمولية:** يمكن للرقمنة المالية أن تشمل جميع أنواع المعاملات المالية، بما في ذلك الحسابات البنكية والتحويلات المصرفية، والدفع الإلكتروني، والاستثمار عبر الأنترنت، والعملات الرقمية، وغيرها من الخدمات المالية .
- **التكلفة:** تعتبر الرقمنة المالية أقل تكلفة مقارنة بالطرق التقليدية للتداول والمعاملات المالية، مثل الشيكات والتحويلات البنكية التقليدية، مما يوفر الوقت والجهد والتكاليف.
- **الشفافية:** توفر الرقمنة المالية شفافية في العمليات المالية.

## المطلب الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة المالية

### أولاً : أهمية الرقمنة المالية

تعتبر الرقمنة المالية كنظام رقمي مالي عالمي ذات أهمية كبيرة في العديد من المجالات، ومن بين هذه الأهمية ما يلي<sup>1</sup>:

- ✓ **تسهيل التداول المالي العالمي :** حيث تتيح الرقمنة المالية إجراء المعاملات المالية بسهولة وسرعة مما يحسن التداول العالمي و يزيد من فرص الاستثمار و التجارة الدولية.
- ✓ **تحسين الشفافية والأمان :** فالرقمنة المالية توفر آليات تقنية تحسن مستوى الشفافية والأمان في التعاملات المالية، وتقلل من حدوث الخطأ والاحتيال .
- ✓ **تحسين الكفاءة والإنتاجية :** حيث تعتمد الرقمنة المالية على الحوسبة السحابية وتقنيات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي وغيرها، مما يحسن من كفاءة العمليات المالية ويزيد من الإنتاجية وتقليل التكاليف.
- ✓ **تطوير القطاع المالي :** فالرقمنة المالية تساعد على تطوير القطاع المالي وجعله أكثر تنافسية وقدرة على التكيف مع التطورات التقنية.
- ✓ **تحسين الإدارة المالية للدول و المؤسسات :** حيث تتيح الرقمنة المالية التحكم في الأموال بشكل أفضل وأكثر فعالية، مما يحسن من الإدارة المالية للدول والمؤسسات ويزيد من فعاليتها في إدارة المخاطر واتخاذ القرارات المالية.
- ✓ **دعم التجارة العالمية :** تساهم الرقمنة المالية في دعم التجارة العالمية وتسهيل الدفعات المالية الدولية حيث تتيح عمليات التحويل السريع الأمان بين الدول وتقليل التكاليف المترتبة على تلك العمليات.
- ✓ **تمكين الفئات الأقل حظا :** تساعد الرقمنة المالية في تمكين الفئات الأقل حظا والمحرومة من الخدمات المالية التقليدية، حيث تتيح لهم الحصول على خدمات مالية عبر الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والحواسيب المحمولة، وتمكنهم من إجراء عمليات تحويل المال والدفع الإلكتروني.
- ✓ **الحد من التهرب الضريبي:** حيث تتيح الرقمنة المالية الرصد الدقيق للعمليات المالية، وبالتالي الحد من فرص التهرب الضريبي.

1- الإمام محمد محمود، مقال السباق العالمي نحو رقمنة الاقتصاد، موقع اسلام أونلاين العنوان: "السباق العالمي نحو رقمنة الاقتصاد" تاريخ الاطلاع 2023/04/10 على الموقع <https://islamonline.net>

✓ **تعزيز التنمية الاقتصادية :** تعد الرقمنة المالية عاملا رئيسيا في تحفيز التنمية الاقتصادية وذلك من خلال تحسين الإنتاجية والفاعلية في العمليات الاقتصادية و تحسين الوصول للخدمات المالية، مما يساهم في تعزيز نمو الاقتصاد الوطني وتحسين الأداء المالي للشركات.

✓ **الحد من الغش والفساد :** تساعد الرقمنة المالية في الحد من الغش والفساد من خلال توفير نظام مالي شفاف و أمن يسمح بتتبع العمليات المالية بشكل أفضل ومنع الاحتيال والتزوير .

بشكل عام تعتبر الرقمنة المالية كنظام رقمي مالي عالمي مهمة جدا في تحسين الفعالية والكفاءة في العمليات المالية وتوفير الخدمات المالية بسهولة وسرعة وتحقيق الاستقرار المالي العالمي.

### ثانيا : أهداف الرقمنة المالية

توفر الرقمنة المالية العديد من الأهداف للأفراد والمجتمعات والمؤسسات بصفة عامة ومن بينها ما يلي<sup>1</sup> :

#### 1- أهداف الرقمنة المالية للأفراد :

- تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية و تحسين تجربة المستخدم.
- توفير الجهد والوقت و التكاليف المرتبطة بالعمليات المالية الورقية.
- زيادة الأمان في التعاملات المالية وتقليل خطر الاحتيال والتزوير .
- تحسين إدارة الميزانية الشخصية وتتبع النفقات والإيرادات .
- زيادة الوعي المالي وتعلم الشخصية المالية الصحيحة.

#### 2- أهداف الرقمنة المالية للمجتمعات :

- تعزيز التنمية الاقتصادية وتحفيز النمو الاقتصادي .
- توفير فرص العمل في قطاع التكنولوجيا و الرقمنة.
- زيادة الكفاءة في العمليات المالية وتقليل التكاليف.
- تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.
- تعزيز الامان والشفافية في العمليات المالية.

#### 3- أهداف الرقمنة المالية للمؤسسات :

- تحسين الكفاءة والإنتاجية و تقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات المالية .
- تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات عالية الجودة وسرعة الاستجابة .
- تعزيز الأمان والحماية من الاحتيال والتزوير .
- تحسين الإدارة والتخطيط المالي والقدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة.
- زيادة التنافسية في السوق وتحقيق المزيد من الأرباح و النمو.

#### 4- الأهداف الرئيسية للرقمنة المالية على المستوى الدولي :

- تعزيز الاستقرار المالي الدولي والحد من التذبذبات الاقتصادية العالمية .

<sup>1</sup> -مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد: 4 العدد:01 (2019)، ص: 104

- تحسين التجارة الدولية وتسهيل الدفع والتحويل الدولي للأموال .
- تعزيز الشمول المالي وتمكين الفئات الفقيرة والمحرومة من الخدمات المالية والتنمية الاقتصادية .
- تحسين الأمن والحماية في التعاملات المالية والتحويلات الدولية للأموال .
- تحسين الإدارة المالية وتحقيق الشفافية والمساءلة في المؤسسات المالية الدولية.
- تعزيز الابتكار في الخدمات المالية وتطوير تقنيات جديدة للتعاملات المالية الدولية .
- تحسين تنظيم القطاع المالي الدولي وتعزيز التعاون الدولي للحد من جرائم الاحتيال وغسيل الأموال.
- تحسين إدارة الميزانية وتنظيم الإنفاق الحكومي وتحقيق التنمية المالية المستدامة.

### المطلب الثالث : الإطار القانوني، التنظيمي والرقابي للرقمنة المالية

تعتبر تجربة الجزائر تجربة جديدة في مجال الرقمنة والدفع الإلكتروني تجربة فنية من خلال التأسيس القانوني لها ووضع مشروع لتطوير الرقمنة والدفع الإلكتروني تبعا لتنظيم رقابي شامل للرقمنة، فالإطار القانوني والتشريعي تحت إشراف وزارة الرقمنة والاقتصاد الرقمي التي تم إنشاءها سنة 2020 والمسؤولة عن تنظيم وتحفيز التطور الرقمي في الجزائر بالتنسيق الدائم مع الوزارات الحيوية في هذا المجال مثل وزارة البريد والاتصالات الإلكتروني، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي.... الخ، بالإضافة إلى الاتفاقيات الدولية التي صادقت عليها الجزائر في هذا المجال لتطوير وحماية الرقمنة والأمن السيبراني ونذكر منها ما يلي<sup>1</sup>:

- **القانون التجاري الجزائري** : رقم 95/17 المعدل والمتمم بمقتضى القانون رقم 05/19 المؤرخ في 12 ديسمبر 2019 والذي يتضمن بنودا تتعلق بالمعاملات المالية الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية حيث تم إدخال مواد قانونية وتعديلها بهدف توفير الإطار القانوني اللازم لتنظيم عمليات الصرف الرقمية والتجارة الإلكترونية وحماية المستهلكين والبيانات الشخصية ومكافحة الجرائم المالية الإلكترونية لاسيما المواد: 123، 124، 130 .
- **قانون العقوبات الجزائري**: أخر تعديل بتاريخ 22 ديسمبر 2020 الذي يحتوي على بعض النصوص التي تنظم استخدام التقنيات الحديثة في الجرائم المالية وجرائم القرصنة الإلكتروني، لاسيما المواد 161، 163، 248، 294، 296، 299 من نفس القانون
- **قانون الإجراءات الجزائية الجزائري** : أخر تعديل له 22 نوفمبر 2022 والذي ينظم الإجراءات الجزائية المتعلقة بالجرائم الإلكترونية وحماية البيانات الشخصية، لاسيما المواد: 58، 90، 111، 135، 157، 235، 276 من نفس القانون .
- **قانون الجمارك الجزائري** : أخر تعديل له 01 فبراير 2021 المتعلق بحماية المعاملات المالية الرقمية لاسيما في المواد من 144 إلى 151 والتي تتعلق بالمفاهيم المتعلقة بالتجارة الإلكترونية ويشمل البرمجيات المقرصنة والمزيفة والمنتبهة الصلاحية .

<sup>1</sup> - فضيلة عقالي، الجريمة الإلكترونية وإجراءات مكافحتها من خلال التشريع الجزائري، مداخلة مقدمة لأعمال الملتقى الدولي حول الجرائم الإلكترونية ببلبان، 24-25/03/2017، متاح على الموقع : <http://Jilrc.com>

- **قانون المالية الجزائري** : آخر تعديل في 24 ديسمبر 2021، حيث يعد قانون المالية الجزائري دعامة أساسية لحماية المعاملات الإلكترونية الرقمية في الجزائر وذلك من خلال تحديد الأطر القانونية اللازمة لضمان سلامة وأمن هذه المعلومات لاسيما المواد: 19، 60، 96، 97، 98 حيث تهدف هذه المواد إلى تنظيم العمليات الرقمية في الجزائر وتحقيق الشفافية والنزاهة في تدفق الأموال والتحويلات المالية الدولية، وتحقيق العدالة الضريبية وتوفير الإيرادات للخزينة العامة للدولة، كما تحدد هذه المواد الإجراءات والشروط التي يجب إتباعها لتنفيذ هذه العمليات، وتحديد الجهات المسؤولة عن تنفيذ هذه القواعد والأنظمة
- **قانون حماية البيانات الشخصية الجزائري** : آخر تعديل 27 جويلية 2021 و الذي يعد إطارا قانونيا يهدف إلى حماية حقوق الأفراد فيما يتعلق بمعالجة بياناتهم الشخصية وضمان عدم تعرضها للاستخدام غير المشروع أو التسرب أو الاختراق لاسيما المواد : 03، 06، 14، 27، 40 من نفس القانون. كما عملت الجزائر على توقيع العديد من الاتفاقيات الدولية للحفاظ على الرقمنة و تطويرها في البلاد . وفي ما يلي بعض الاتفاقيات الرئيسية الموقعة من قبل الجزائر والمنظمات الدولية بخصوص الرقمنة وحمايتها وتطويرها<sup>1</sup>:
- **اتفاقية التعاون الاقتصادي والتقني بين الجزائر وجمهورية كوريا** : الموقعة في 04 ديسمبر 2013 وتهدف الاتفاقية إلى تعزيز التعاون في مجال الرقمنة والتحول الرقمي في الاقتصاد والمالية وتضمنت بعض المواد التي تهدف إلى تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحفيز تطوير النظام المالي الرقمي.
- **اتفاقية التعاون الاقتصادي والتقني بين الجزائر والصين** : والموقعة في 03 مايو 2016 وتهدف الاتفاقية إلى تعزيز التعاون في مجال الرقمنة والتحول الرقمي في الاقتصاد والمالية وتضمنت بعض المواد التي تهدف إلى تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحفيز تطوير النظام المالي الرقمي.
- **اتفاقية التعاون الاقتصادي بين الجزائر وتركيا** : والموقعة في 06 ديسمبر 2016 وتهدف الاتفاقية إلى تعزيز التعاون في مجال الرقمنة والتحول الرقمي في الاقتصاد والمالية، وتضمنت بعض المواد التي تهدف إلى تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحفيز تطوير النظام المالي الرقمي.
- **اتفاقية التعاون الاقتصادي بين الجزائر والتقني بين الجزائر وجمهورية ألمانيا الاتحادية**: الموقعة في 26 مارس 2018 ودخلت حيز التنفيذ في 29 يوليو 2019 وتهدف هذه الاتفاقية إلى تعزيز التعاون الاقتصادي والتقني بين البلدين في مجالات عدة بما في ذلك العمليات الرقمية والتحول الرقمي في الاقتصاد.

<sup>1</sup> - موسى خليل مربية، القواعد النازمة للصيرفة الإلكترونية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية بيروت، لبنان، 2002، ص: 275 .

- **الاتفاقية الإفريقية للأمن السيبراني وحماية البيانات** : وقعت الجزائر على هذه الاتفاقية عام 2014 وتهدف الاتفاقية إلى تعزيز الأمن السيبراني في جميع أنحاء القارة الإفريقية وتشجيع دول الأعضاء على تبادل المعلومات والخبرات في مجال الأمن السيبراني .
- **اتفاقية بازل**: هي اتفاقية دولية تم إبرامها بين المصارف المركزية والجهات الرقابية لتحسين مستوى رأس المال الذي يحتاجه البنوك لتحمل المخاطر المالية والتقليل من حدوث أزمات مالية حيث وافق البنك المركزي الجزائري إتباع مبادئ اتفاقية بازل سنة 2006 من خلال إصداره لتعليمات للبنوك العاملة في الجزائر بشأن المخاطر المصرفية والرأسمال الأساسي المطلوب لتحمل هذه المخاطر، وانطلاقا من وجهة النظر هذه أعدت لجنة المدفوعات ونظام التسوية التابعة للجنة بازل وهي نفسها التابعة لبنك التسوية الدولي نموذجا لحماية الأموال الإلكترونية ووفق هذا النموذج تتضمن العناصر الأساسية لحماية نظام النقود الإلكترونية المحاسبة الدورية والمراقبة الداخلية المستمر، والفصل بين المسؤوليات والمعلومات التي تصل إلى موظفي الصرف، وأيضا الفحص والتطوير المستمر لأجهزة الحاسوب وأنظمة معلوماتية والاستخدام المادي للمعلومات المنقولة إلكترونياً ، ومجموعة هذه العناصر تشكل خط الحماية الأول ضد المخاطر ولذلك تقترح لجنة بازل وضع استراتيجية متكاملة عند المصارف لمواجهة الأوجه الجديدة للمخاطر المالية في المصرف .
- **الاتحاد البريدي الدولي**: هو منظمة دولية تأسست سنة 1874 واتخذت من مدينة برن السويسرية مقرا لها يضم 192 دولة ويجتمع فيه ممثلو البلدان الأعضاء صناع القرار البريدي العالمي في الاتحاد كل أربع سنوات لاتخاذ قرارات استراتيجية جديدة للبريد العالمي، ووضع تصور مستقبلي لتبادل البريد العالمي، وهي واحدة من أقدم المنظمات الدولية في العالم، انضمت إليه الجزائر سنة 1962، يهدف أساسا إلى تطوير وتعزيز الاتصالات البريدية في جميع أنحاء العالم وتحسين جودة الخدمات البريدية وتسهيل التجارة والاتصالات والتبادل الثقافي بين الدول، ويتمثل دور الاتحاد البريدي العالمي في توجيه الإرشادات والمعايير واللوائح التي تنظم نشاطات البريد الدولي بما في ذلك توصيل الرسائل والطرود والبريد الجوي والخدمات اللوجستية المرتبطة بها، وتتضمن مهام الاتحاد البريدي أيضا إدارة نظام الرموز البريدية الدولية وتطوير التكنولوجيا المستخدمة في نقل وتوزيع البريد، كما يتولى الاتحاد البريدي الدولي أيضا دوره الرقابي من حيث توليه تنفيذ المعايير واللوائح الدولية ومعالجة الشكاوي المتعلقة بالخدمات البريدية الدولية بين الدول الأعضاء ويتحكم في تطبيق الأسعار والرسوم البريدية على المستوى الدولي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - Union postale Universelle , **Rapport sur les Activités Du Bureau International** , Cycle 2013 -2016, octobre 2016 , P 21 .

## المبحث الثالث : وسائل الدفع الإلكتروني

### المطلب الاول : مفهوم و خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

#### أولا : مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

وسائل الدفع المتطورة في الأنترنت هي عبارة عن الصور أو الوسيلة الإلكترونية التقليدية للدفع التي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيطتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياته وتسير إلكترونيا، ولا وجود للحالات ولا للقطع النقدية.<sup>1</sup>

وتعرف المادة الثانية من قانون التجارة الإلكترونية التونسي وسيلة الدفع الإلكترونية انها " الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات.<sup>2</sup> كما عرفت وسائل الدفع الإلكترونية على أنها عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة أو بالخدمات أو بالمعلومات، فهي تستخدم وسيطا لتسهيل عملية التبادل مثل البنك.<sup>3</sup> ويعرف الدفع الإلكتروني على أنه " عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة للإرسال البيانات".<sup>4</sup>

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية. لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عب بعدفي بيئة غير مادية، كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الأنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا يتم الدفع إلكترونيا.

ويمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين عاقبين مثل إرسال شيك عن طريق بريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> - بن رجدةل جوهر، الأنترنت والتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2002، ص: 83 .

<sup>2</sup> - حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الإلكترونية العربية، دار الفكر العربي، مصر، 2003، ص: 25.

<sup>3</sup> - البرواني طارق، نظم الدفع الإلكتروني، تاريخ الاطلاع 05 أبريل 2023، على الموقع الإلكتروني [WWW.alwatan.com](http://WWW.alwatan.com)

<sup>4</sup> - حيدر أمير، الدفع الإلكتروني من يحميه، تاريخ الاطلاع 28 مارس 2023، على الموقع الإلكتروني : [WWW.islamonline.net](http://WWW.islamonline.net)

<sup>5</sup> - محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2003، ص: 120.

## ثانيا : خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

ويمكن تلخيصها فيما يلي :

- **يتم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية :** أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكتروني على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل<sup>1</sup>.
  - **يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية :** وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.
  - **يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد :** حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.
  - **يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين :**
  - **الأول :** من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة وبشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما.
  - **الثاني :** من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معادلة مالية.
  - **يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك :** أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم.
  - **يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات :**
  - **الأولى:** شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفرض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.
  - **الثانية :** شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.<sup>2</sup>
- وهذه الخصائص بالتأكيد تسمح بتقليل وتخفيض العمليات التجارية، إضافة إلا أنها تنظم الوقت علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء .

<sup>1</sup> - البرواني طارق، موقع سبق ذكره.

<sup>2</sup> - محمد حسين منصور، مرجع سبق ذكره، ص: 120 - 122.

## المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

نتيجة توسع استخدام التجارة الإلكترونية اتسع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتعددت أنواعها، ويمكن ذكر الأنواع التالية فيما يلي :

**1- النقود الإلكترونية:** هي قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي<sup>1</sup>، تعتبر النقود الإلكترونية شكلا جديدا من شكل السداد والدفع الإلكتروني، وهي تشبه النقود المعدنية أو الورقية إلى حد ما من حيث قدرة المشتري على شراء مختلف حاجاته الكبيرة أو الصغيرة، وتتمتع بدرجة عالية من الأمان من حيث القدرة على نسخها أو تزويرها أو ضد أي نوع من الغش والتلاعب. والنقود الإلكترونية تختلف عن بطاقات الائتمان فهي شكل إلكتروني مماثل للعملات والتي يمكن تجزئتها وتبادلها وتخزينه<sup>2</sup>.

**2- الشيك الإلكتروني:** يعتبر الشيك الإلكتروني من بين وسائل الدفع الإلكترونية، وهو البديل الإلكتروني للشيك التقليدي أو الورقي، إذ أنه يحمل نفس التزامات الشيك العادي إلا أنه يكتب بطريقة الكترونية كما أنه يوقع إلكترونيا.

**3- محفظة النقود الإلكترونية:** هي عبارة عن أجزاء صلبة أو برامج قيمة مخزنة يمكن تحميلها بقيمة محددة فإذا المحافظ الإلكترونية يمكن أن تكون في حاسب إلى صغير محمول بمصدر تغذية داخلي، أو في شكل بطاقة ذكية أو في شكل قرص مضغوط، ويمكن تحميل النقود الإلكترونية داخل المحفظة الإلكترونية<sup>3</sup>.

تعمل المحفظة الإلكترونية على توفير الوقت والجهد بحفظ كل المعلومات عن بطاقة اعتماد معينة بحيث بنقرة واحدة يتم إدراج كل هذه المعلومات بدون عناء طباعتها مرة أخرى باستخدام لوحة المفاتيح، وهي أيضا قادرة على حفظ المعلومات من العديد من بطاقات الاعتماد وعمليات الشحن والفواتير وغيرها<sup>4</sup>.

**4- البطاقات البنكية:** تعد البطاقات البنكية مظهرا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية، وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد<sup>5</sup>، ويستطيع حامل البطاقة أن يشتري معظم حاجياته دون الحاجة لحمل مبالغ كثيرة والتي قد تعرضه لمخاطر السرقة أو الضياع، ومن ناحية أخرى يستطيع حامل هذه البطاقة استخدامها للحصول على النقد من خلال الصراف الآلي، وتوجد العديد من البطاقات البنكية وهي:

**4-1- البطاقة الائتمانية:** وهي البطاقة التي تمنح لحاملها سقفا ائتماني محدد للسحب<sup>6</sup>، وتقوم فكرتها على عدم الدفع المسبق للمصرف المصدر ولكن السداد المستحق على حامل البطاقة لا يتم شهريا وإنما على

<sup>1</sup> - محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص: 36.

<sup>2</sup> - باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، 2010، ص: 140.

<sup>3</sup> - نور الدين جليد، بركان أمانة، الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية، مجلة المعارف، العدد العاشر، جامعة البويرة، الجزائر، 2011، ص: 263.

<sup>4</sup> - وسيم محمد الحداد، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة، بيروت، لبنان، 2010، ص: 181.

<sup>5</sup> - أحمد محمد غنيم، التسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص: 242.

<sup>6</sup> - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية - الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص: 46.

أقساط دورية تتناسب مع دخله، ومع اعتبار المبالغ التي يحجم عن سدادها في الفترة المحددة قرضا يتم احتساب فوائد عليه وتصدر هذه البطاقات في حدود مبالغ معينة وتتميز بأنها تتوفر كلا من الوقت والجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لما يحصل عليه من دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك مخاطر عالية في حالة عد السداد<sup>1</sup>.

**4-2-- بطاقة الصرف البنكي:** تعتمد هذه البطاقة أساسا على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى المصرف في شكل حسابات جارية يمكن الاعتماد عليها لمقابلة سحباته المتوقعة، وتحقق هذه البطاقات لحاملها الوقت والجهد، كما تعتبر مصدرا لزيادة إيرادات البنك<sup>2</sup>. ولإصدار مثل هذه البطاقات فإنه يتطلب القيام بفتح حساب جاري لدى المصرف المصدر لهذه البطاقات، ويتم إيداع مبلغ لا يقل رصيده على الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدوده<sup>3</sup> وعند قيام العميل بالشراء فإن البنك يقوم بعملية الخصم من رصيده وتسوية حساباته وهذا بعدما يقوم التاجر ببيع المستندات، وبعدها يبلغ المصرف عميله عن رصيد حسابه كل نهاية شهر عن طريق كشف يوضح فيه المبالغ والفوائد.

**4-3- بطاقات الصرف الشهرية:** وتسمى أيضا بطاقات الخصم الشهري، أو الدفع الشهري، أو بطاقة الدين وإصدارها لا يتطلب من حاملها الدفع المسبق للمصرف المصدر في صورة حساب جاري وإنما تتم المحاسبة معه شهريا عن طريق إرسال المصرف المصدر للبطاقة لحاملها كشفا الحساب الشهري ويتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة عليه نتيجة مشترياته من السلع والخدمات من التجار وكذا سحباته النقدية من آلات السحب النقدي أو المصارف وكل ذلك يكون في حدود الحد الأقصى للبطاقة، ويتطلب من سداد هذا المبلغ خلال مدة يحددها المصرف في كشف الحسابات والتي تتراوح بين 25 و 40 يوما وإلا يحمله المصرف بفوائد تتراوح بين 1,5% و 1,75% شهريا ومن 8 إلى 20% سنويا.

وتوجد أنواع أخرى من البطاقات حسب الجهة المصدرة لها وهي:

**1- فيزا العالمية:** أنشئت شركة الفيزا سنة 1958 بالولايات المتحدة الأمريكية، وهي تعد الشركة الرائدة في نظام الدفع بالعالم وهي تمنح تراخيص للمصارف بإصدار بطاقة الفيزا وهي ثلاث أنواع الفضية والذهبية وبطاقة فيزا إلكترون، وتحظى بالقبول من قبل أكبر المحلات التجارية كوسيلة دفع حيث بلغ عدد البطاقات التي تصدرها هذه المنظمة سنة 1996 حوالي 501.5 مليون بطاقة سنة 2005 إلى 1.5 مليار بطاقة ولها 24 نقطة تعامل يقدر حجم المبيعات من خلالها بـ 3.3 تريليون دولار أمريكي أما عدد أعضائها فبلغ لنفس السنة 21000 مؤسس يتوزعون على 150 بلدا<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> - باسم احمد المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص: 131.

<sup>2</sup> - احمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق وتحديات، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية المنصورة، المنصورة، مصر، 2004، ص: 244.

<sup>3</sup> - باسم احمد المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص: 129.

<sup>4</sup> - كريمة صراع، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص استراتيجية، جامعة وهران الجزائر، 2013، 2014، ص: 64.

**2- ماستر كارد:** تحتل الشركة الدولية المصدرة لها المرتبة الثانية بعد فيزا كارد، مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، وهي مقبولة لدى 9.4 مليون تجاري، وتصدر العديد من أنواع البطاقات مثل ماستر كارد الذهبية والفضية وأيضا الماستر كادر الخاصة برجال الأعمال.

وتجدر الإشارة إلى أن كل من الفيزا كارد والماستر كارد عبارة عن بطاقة ائتمان تصدر من طرف منظمات عالمية ويمكن للبنوك أيضا إصدارها عن طرق الحصول على ترخيص منها.

**3- American express:** هذا النوع من البطاقات يصدر من مؤسسة مالية واحدة حيث تمنح العملاء ذوي الوضع المالي الجديد، وتشرف بنفسها على إصدارها وأيضا تسوية عملياتها مع التجار فتستخدم هذه البطاقة من خلال فروعها ولكن يمكن تفويض المصرف لسداد قيمتها مباشرة من حساب العميل، وتصدر هذه البطاقة عن شركة أمريكيان إكسبريس التي تأسست سنة 1850 وهي شركة عالمية للخدمات المالية متنوعة مقرها الرئيسي في مدينة نيويورك.

**4 - الدينرز كلوب diners club :** يملكها البنك الأمريكي "سيتي بنك"، وتصدر ثلاث أنواع من البطاقات وهي بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء، بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال، والبطاقات الخاصة بالتعاون مع الشركات الكبرى مثل شركة الطيران البريطانية، شركة السيارات فولفو وغيرها<sup>1</sup>.

وما يجب ذكره أن كل بطاقة أمريكيان إكسبريس والدينرز كلوب تصدر عن مؤسسات مالية كبرى.

**5- البطاقات الصادرة عن المؤسسات التجارية:** توجد مجموعة من المؤسسات التجارية تقوم بإصدار بطاقة ائتمانية والتي يتعامل بها في فروعها وذلك بهدف كسب زبائنها.

### المطلب الثالث : مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الإلكتروني ، توفرها على عدة إيجابيات فلها بالمقابل بعض السلبيات التي صاحبته حماية الزبون و التاجر أثناء تعاملهم وأدوات النظام، الدفع الإلكتروني، حيث نستخلص من هذا المطلب أهم الأدوات اللازمة لحماية نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الإلكترونية وسنعرض لهم مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكتروني .

#### أولا : مزايا وسائل الدفع الإلكتروني :

توجد إيجابيات وسلبيات خاصة إذا كان هذا الشيء حديث النشأة مثل وسائل الدفع الإلكتروني، وفيما يلي توضيح لهذه المزايا :

لوسائل الدفع عدة مزايا سواء لمصادرهما أو بالنسبة لحاملها أو بالنسبة للتاجر وفيما يلي شرح لأهم هذه المزايا :<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - كريمة صراع، مرجع سبق ذكره، ص65.

<sup>2</sup> - عبد الهادي النجار، النقود المصرفية وآلية تداوله، بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول التجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، لبنان، 2002، ص: 40.

### 1- بالنسبة لمصدرها :

تمت مزايا عديدة يحصل عليها مصدر هذه الوسيلة لتحقيق أرباح، فقد بلغت ارباح City Banks من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 ما قدره 1 بليون دولار، و فضلا عن ذلك فإنه توجد رسوم العضوية ، رسم التجديد والرسم المقروض على السحب النقدي .

كذلك فإن الغرامات والفوائد تعتبر من الأرباح التي يحققها مصدر البطالة بالإضافة إلى ذلك غرامات التأخير في السداد، فوائد القرض عن طريق السحب النقدي، بطاقات الائتمان، بطاقات النقد والترقية .  
إن مصدر البطاقة يحقق ربحا من تشغيل أموال الودائع الجارية الخاصة بحملة البطاقات، ومن المحلات التجارية التي تقبلها، ومن البنوك التجارية التي تصدرها بالتعاون معها .

### 2- بالنسبة لحاملها :

هناك العديد من المزايا الذي يستفيد منها حامل البطاقات البنكية لعل أهمها :<sup>1</sup>  
- قبولها عالميا، فيمكن لحاملها أن يدفع بها مقابل البضائع في أي مكان من العالم، وتحويل القيمة إلى العملة الحقيقية إن كان لازما .

- يوجد قانون حماية ائتمان المستهلك الذي يحدد مسؤولية حامل البطاقة بمبلغ محدد إذا كانت البطاقات تستخدم عن طريق الغش، وما أن يعلم حامل البطاقة الجهة المصدرة لها بسرقتها أو ضياعه تقوم هي بإبلاغ التجار لرفض التعامل بها، وتنتهي مسؤولية حاملها، وغالبا ما يتخلى مصدرها عن تحميل حاملها بسداد المبلغ المحدد عندما تستخدم في الشراء، ثم تعطيه بطاقة جديدة تحمل رقم جديد.

- تتمتع هذه الوسيلة بأمان كبير مقارنة بالنسبة للنقود الورقية، وبالسرية التامة بالنسبة للمعاملات والحوارات التي يجريها حامل مع الكمبيوتر، كما تتميز بالقدرة العالمية على تخزين مجموعة كبيرة من المعلومات الخاصة بحاملها<sup>2</sup>، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة و الضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذلك رقم البطاقة.<sup>3</sup>

- حاملو البطاقات البنكية هم الذين يستفيدون من الاقتراض لأجل بين البنك أو الشركة المصدرة وهي عملية سهلة بالنسبة لحاملها، وفي هذا فهي تمنح ائتمان مجاني كما يمكن لحاملها أن يمنحها لشخص آخر تفيد في حالة السفر أو الطوارئ...الخ<sup>4</sup>

### 3- بالنسبة للتاجر :

- توفر الحماية ضد الغش ( خاصة عندما يقبل التاجر بطاقة عن مدفوعات On-line لأن موقع التاجر وموقع المشتري مختلفان فإنه يمكنه توثيق وترخيص الشراء باستخدام معالجة بطاقة الدفع .

<sup>1</sup> طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية، الأبعاد التكنولوجية والمالية التسويقية والثانوية، الدار الجامعية، القاهرة، ط2، 2008 .

<sup>2</sup> عبد الهادي النجار، النقود المصرفية وآلية تداولها، مرجع سابق، ص44.

<sup>3</sup> معارفي فريدة " باحثة ماجستير " : البنوك الالكترونية، العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، بدون ذكر سنة النشر .

<sup>4</sup> عبد الهادي النجار، مرجع سبق ذكره، ص: 44 .

- ليس هناك أكثر أماناً وأقوى ضماناً لحقوق البائعين من البطاقات البنكية ووسائل الدفع الإلكترونية الأخرى، وذلك أن الشركة المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين.
- تؤدي إلى زيادة المبيعات على أساس أن حاملها لا ينظر عادة على الاتفاق من الاتفاق النقدي.
- أن التجار قد حققوا ميزة تخلصهم من اختلاسات الصندوق.
- أزاحت عبئاً كبيراً للبائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن، حيث أصبح يقع على عاتق البنوك والشركات المصدرة.<sup>1</sup>

#### 4- بالنسبة للمجتمع :

- البديهي أن نقول أن البطاقات الدولية " الفيزا " وغيرها تمثل استثمار ضخماً للشركة التي تصدرها ومن ثم أصبح بإمكان هذه الدول التي تحتضن هذه الشركات مقاسمة الأرباح .
  - إن استخدام البطاقات البنكية أو غيرها من وسائل الدفع الإلكترونية قد تخفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية .
  - إن الشركات المصدرة اقتسمت مع البنك المركزي مسؤولية حماية تزويد للنقود .
  - تساعد على إعطاء أو تقديم قروض أكبر، وهو ما يعني كفاءة السياسة النقدية .
  - تخفيض احتمال الخطأ، بحيث أن الخطأ في البطاقة الذكية لا يتجاوز 100 من مليون عملية مما يفتح قناة تسويقية مصرفية ذات كفاءة تعاملية عالمية وكذا لنقل التفاعل مع العميل وموظفي البنك على الأنترنت.
- ثانياً : عيوب وسائل الدفع الإلكتروني :**

بما أن لوسائل الدفع الإلكترونية مجموعة من المزايا بالنسبة لهم تتمثل في :

#### 1- بالنسبة لمصدرها :

- مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه<sup>2</sup>
- عدم وجود رأس مال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات الائتمانية الأمر الذي يشكل خطر على سوية البنوك التجارية .
- أكثر ما تعاني خطورتها هي استعمالها بطريقة غير قانونية من قبل آخرين غير أصحابها، تزويراً وتحريفاً أو غير ذلك، لهذا فإن المؤسسات تبحث جاهدة و بشكل مستمر عن الوسائل والطرق التي من شأنها أن تقلل أو تجد من تزوير استعمالها حيث يتحمل البنك مصدر للبطاقات نفقات ضياعها .
- تواجه هذه المؤسسات بعض المشاكل خصوصاً فيما يتعلق باستعمال البطاقة من قبل حاملها بتجاوزه بعض بنود الاتفاقية المبرمة معه مثل مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وبالتالي زيادة نسبة الديون المعدومة بسبب زيادة البطاقات الائتمانية، ووجود الدفع للاستهلاك لدى مستخدمي هذه البطاقة .
- الملاحظ تقلص أرباح المؤسسات الكبيرة المصدرة للبطاقات مع زيادة إصدار بطاقات الاقتراض الخاصة التي تصدرها بعض المحلات التجارية بإصدار بطاقات خاصة لها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - WWW.C4 arab.com consulté : 14/02/20 23h à 14 :15h .

<sup>2</sup> - عبد الهادي النجار، مرجع سبق ذكره، ص: 48- 52 .

- فقد أثبت لها أنها تتجلى ربحاً مضاعفاً، الأرباح الأصلية الموضوعة على نفس السلعة والفوائد التي تقرضها على ديون العملاء حاملي بطاقتها .

## 2- بالنسبة لحاملها و المجتمع :

- حامل البطاقة يلزم بسداد ما اشترى منها لو ضاعت أو سرقت منه إلى حد معلوم حسب القوانين المنظمة لعملها<sup>2</sup>.

- البطاقات تشعر حاملها بالغنى الوهمي فهو ينظر إليها على أنها أصل يحمله بدل أن ينظر إليها على أنها أداة مالية تريح حاملها .

- استخدام البطاقات الائتمانية يمكن أن يؤدي لارتفاع الأسعار فالتجار يسير بدون الائتمان على المستهلكين نسبة مماثلة أو أكثر منه تلف التي يقوم مصدر و البطاقات بخصمها منهم .

- التوسع الكبير في إصدار البطاقات الائتمانية تزيد عن عرض النقود وهو ما قد يؤدي إلى سوء تخصيص الموارد، خاصة بالنسبة للقروض الاستهلاكية المتمثلة في البطاقات الائتمانية وغيرها من البطاقات فالبك سيوجه نسبة أكبر من استثماراته إلى النشاط ذي العائد الأكبر<sup>3</sup>.

- لعل أخطر العيوب الاقتصادية والاجتماعية للبطاقات التي تصدرها بناء على الثقة في حاملها كالبطاقة الائتمانية، أن قروضها غير مضمونة بأية ضمانات أو رهون، وإنما ضمانها الوحيد هو وعد المقترض بالسداد، فإن تصرف البنك في أمواله ولم يتحقق هذا السداد في الأجل المحدد كما هو الحال في أوقات الكساد والأزمات الاقتصادية فإن ذلك يمثل مشكلة يصعب تداركها وتتمثل في زيادة ظاهرة الإفلاس .

## 3- بالنسبة للتاجر :

خضوعه لشروط متعددة من جانب البنوك التجارية التي تلتزم بدورها لشروط المصدر .

أن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم التزامه بالشروط قد يجعل البنك يلغي التعامل معه ويوضح اسمه في القائمة السوداء، فهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري<sup>4</sup>.  
أن شركات خدمة السد تفرض على التاجر رسوماً عن كل صفقة و رسوماً شهرية للمعالجة .

## المبحث الرابع: مدخل نظري حول العمليات المالية

أصبح قطاع الخدمات المالية في العالم من أهم القطاعات على الإطلاق مما يضيفه من حركية على الاقتصاد العالمي، وما يتضمنه من خدمات مصرفية، تأمينية وخدمات مالية أخرى وهو ما جعل المنظمة العالمية للتجارة إلى سن العديد من القوانين و التشريعات لأجل تحرير هذا القطاع.  
وسيتيم التعرف من خلال هذا المبحث إلى مفهوم و أنواع الخدمات المالية و العوامل المؤثرة فيها.

<sup>1</sup> - عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد، دار القلم، دمشق، 1998، ص 94 .

<sup>2</sup> - محمد رشيد، محاضرات في تقنيات البنكية، المدرسة العليا للقاهرة، السنة الرابعة غير منشورة، 2001 - 2002

<sup>3</sup> - عبد الهادي النجار، مرجع سابق ذكره، ص 52 .

<sup>4</sup> - طارق عبد العال حمادة، مرجع سبق ذكره، ص 130 .

## المطلب الأول : مفهوم وخصائص العمليات المالية

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح وشامل، لذا سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تعريف وخصائص وأنواع العمليات المالية .

### أولاً: تعريف العمليات المالية

إن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن تقديم تعريف موضوع محدد للخدمات المالية، وذلك للأسباب التالية :

القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدى .

تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية وهي : البنوك التجارية والإسلامية، شركات الاستثمار، مؤسسات المدخرات والقروض، جمعيات الإسكان، بنوك الرهن العقاري، صناديق التقاعد. أي تعريف يجب أن يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، وهذا بدوره سيخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظرا للنطاق الواسع والعدد الكبير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية .

وسنحاول فيما يلي عرض بعض التعاريف للخدمات المالية<sup>1</sup> :

الخدمات المالية هي " أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية يُقدم من طرف إلى طرف آخر يخضع لتشريعات أو انظمة أو تعليمات صادرة من قبل مؤسسة مالية عامة تمارس سلطة (تنظيمية أو رقابية) منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة" .

كما يمكن تعريف الخدمة المالية بشكل أوسع على أنها: "مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة".

وقد شمل هذا التعريف الجوانب التالية :

تقوم الخدمة المالية على المهارات التي يقدمها منتج الخدمة .

يتكامل إنتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة .

تخضع عملية تقديم الخدمة المالية إلى قواعد قانونية وإشراف الدولة لضمان حقوق مختلف الأطراف.

يهدف الزبون من حصوله على الخدمة إلى اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق باستثمار أمواله .

كما تعرف أيضا الخدمات المالية على أنها : " تلك الخدمات التي تعني بمنح خدمة ذات طبيعة مالية بواسطة ممول متخصص وتشمل هذه الخدمات التأمين بمختلف أنواعه وكافة الخدمات المصرفية"<sup>2</sup>.

### ثانيا : خصائص العمليات المالية

تتميز الخصائص المالية بمجموعة من الخصائص أهمها :

<sup>1</sup> - سليمان الجبوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية ، بدون طبعة ، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010، ص08

<sup>2</sup> - بن الشيخ عبد الرحمان، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية الكترونيا في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021، ص353.

- **اللاملموسية :** وهي صفة عامة للخدمات كلها، وكذلك الحال بالنسبة للخدمات المالية التي لا يمكن مشاهدتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم إنتاجها، ومن جانب آخر يمكن القول بأن الخدمات المالية ليس بالضرورة أن تكون بمجملها خدمات غير ملموسة، بل يمكن أن تحتوي على جانب ملموس أو مدعم لتقديم الخدمة، وعلى سبيل المثال في خدمات الحصول على النقد من الصراف الآلي والتي تتم من خلال الماكينة وعبر تزويدها ببيانات محددة لكي تتم عملية الصرف وهي بذلك تعبر عن شيء مادي يدعم عملية تقديم الخدمة<sup>1</sup>.
  - **المسؤولية الائتمانية :** ونقصد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعمل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته، وتحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة .
  - **التلازمية ( تكامل الخدمة المالية ) :** بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة ووقت استهلاكها .
  - **عدم التجانس :** وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان تجنب التباين في نوعية الخدمة المالية المقدمة لأن كيفية تقديم الخدمة تعتمد على خصائص الشخص الذي يقدمها وكذلك الزمان والمكان التي تقدم فيهما، وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على تنظيم خدماتهم المقدمة .
  - **الثقة :** يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج و مستهلك الخدمات المالية.
  - **قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام السريع :** ربما من بين جميع خصائص الخدمات المالية هذه الخاصية أكثرها صعوبة من حيث الفهم و التفسير ويعود ذلك الى حقيقة أن معظم الخدمات المالية لا يمكن تخزينها .
- ويمكن توضيح ذلك بالمثال التالي :
- رغب أحد العملاء بشراء عملة أجنبية، تحدث إلى موظف المؤسسة المالية التي يتعامل معها ( بنك تجاري أو مكتب صيرفة أو غيرها ) برغبته تلك في الساعة العاشرة صباحا طالبا تحديد سعر الصرف ولم يتخذ قرار بشراء العملة في حينه، وعندما عاد إلى المؤسسة التي يتعامل معها في الساعة الثانية عشر ظهرا لشراء العملة وجد أن سعر الصرف قد تغير<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر :وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي بتخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020-2021، ص 16-17 .

<sup>2</sup> - سليمان الجبوسي، محمد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص16.

## المطلب الثاني : أنواع العمليات المالية

يمكن تصنيف الخدمات المالية و المصرفية كالآتي<sup>1</sup> :

### أولاً: الخدمات المصرفية التجارية :

تتعلق هذه الخدمات بالأنشطة المصرفية التجارية وکالتی تقوم بتحصيل الودائع و منح الائتمان و سداد المدفوعات و تنطوي هذه الخدمات المصرفية التجارية على عدة أشكال منها.

الأعمال المصرفية الشخصية كإدارة الحسابات الشخصية لثروات الأفراد و ودائعهم.

الأعمال المصرفية للشركات التي تقوم بتقديم الأعمال المصرفية لتأسيس الشركات و الأشخاص المعنوية مثلاً : بنوك الائتمان الخاصة التي تقوم بتسهيل القروض لأجل و سداد المدفوعات النقدية وتوفير التغطية المالية للمشروعات.

### ثانياً : الخدمات المصرفية الاستثمارية :

تقدم هذه الخدمات البنوك التجارية والشركات الاستثمارية ( المؤسسات المالية )، حيث تمد عملائها بالمعلومات وكالإرشادات المتعلقة بالتداول في الأوراق المالية او تقوم بعمليات الاكتتاب لصالح عملائها أو إدارة محافظ الاستثمار أو محفظة الأوراق المالية والتي تتضمن إصدار و طرح الأسهم والسندات الحكومية والأجنبية والقيام بعمليات السمسرة وإبرام الصفقات التجارية والاكتتاب في الأوراق المالية في أسواق الصرف الآجلة .

### ثالثاً : خدمات التأمين :

تتضمن هذه الخدمات التأمين على الحياة أو الإصابة أو الحوادث أو الأمراض والتأمينات العامة ضد الخسائر المالية التي تحدث لممتلكات المؤمن له كتأمين ضد الحرائق، تأمين السيارات ... الخ وخدمات إعادة التأمين تتضمن جميع الأنشطة التي تهدف إلى تنويع الأخطار المكتتب فيها من قبل شركات التأمين بإعادة تأمينها مره ثانية لدى شركات أخرى تسمى شركات إعادة التأمين من أجل التغلب على المخاطر التي تواجهها شركات التأمين المباشرة .

كما يوجد تصنيف آخر للخدمات المالية تقدمها كما يلي :<sup>2</sup>

أولاً: الخدمات المصرفية بالتجزئة : هي ذلك الجزء من الخدمات المصرفية التي تقدم للأفراد والشركات الصغيرة، وتتسم الخدمات المصرفية بالتجزئة بثلاث سمات أساسية هي :

التعامل مع عدد كبير من الصفقات بقيم مالية صغيرة.

تقديم الخدمات من خلال شبكة واسعة من الفروع .

تغيير الطرق التي يتم من خلالها تسويق هذه الخدمات بفعل التكنولوجيا الجديدة.

<sup>1</sup> رانيا محمد عبد العزيز خمار، تحرير التجارة كالدولية لاتفاقية GAT في مجال الخدمات، ص 250 .

<sup>2</sup> عبد القادر بربيش، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، شهادة دكتوراه نفوذ و مالية، جامعة الجزائر، 2006، ص 236 .

وتشمل الخدمة المصرفية بالتجزئة عرض الأدوات الادخارية والوساطة في الأنشطة المرتبطة بالأوراق المالية، وقروض المستهلكين و تمويل الإسكان وخدمات المدفوعات ومجال واسع من الخدمات الاستثمارية، ويعد هذا النوع من الخدمات المصرفية عنصرا رئيسيا في صناعة الخدمات المالية في معظم البلدان، ويلعب دورا أساسيا في تعبئة الموارد المالية، كما أن تلك الخدمات المصرفية من أكثر الخدمات المالية خضوعا للوائح والقيود، وظهرت الخدمات المالية بالتجزئة كعنصر أساسي في استراتيجية التوسع لكثير من البنوك، وأصبحت المنافسة في منتجات الخدمات المصرفية بالتجزئة قوية سواء في البلدان المتقدمة أو النامية.

#### ثانيا: الخدمات المصرفية بالجملة :

تعد أسواق الخدمات المصرفية بالجملة من الأسواق شديدة المنافسة، حيث تتمتع الشركات بقدر كبير من المرونة في اختبار عملياتها المصرفية تفوق تلك التي يتمتع بها القطاع العائلي، كذلك شهدت هذه الأسواق في السنوات الأخيرة طلبا متزايد على الخدمات المرتبطة بالأصول والخصوم، حيث أدى ذلك إلى ظهور الكثير من المستحدثات المالية وبالتالي زيادة استخدام الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات، حيث واجهت البنوك منافسة شديدة من قبل الشركات الكبيرة وذلك في مجال تقديم الخدمات المصرفية بالجملة، كما شهدت البلدان المتقدمة والنامية اتجاها نحو تطوير أسواق لرأس المال المخاطر للمشروعات الصغيرة المتوسطة الحجم وإنشاء صناديق لرأس المال المخاطر .

#### ثالثا : الخدمات المصرفية المرتبطة بالأوراق المالية :

تشمل هذه الخدمات أنشطة الإشراف على عمليات الإصدارات الجديدة من الأوراق المالية وتسويقها، وخدمات السمسرة والتعامل في السندات وإدارة المحافظ المالية وقد أصبح قطاع الخدمات المرتبطة بالأوراق المالية من أكثر قطاعات الخدمات المالية ديناميكية في السنوات الأخيرة، وذلك نتيجة الاتجاه إلى التسييد وزيادة تكامل بين أسواق الأوراق المالية وأسواق النقد، حيث أدى ذلك إلى تحول البنوك نحو الصيرفة الشاملة حيث يتم عرض مجال واسع وكامل من الخدمات المالية مثل بيع بوليصات التأمين و ضمان الاكتتاب في الأوراق المالية لصالح الغير وغير ذلك من الأنشطة .

#### رابعا : الخدمات المصرفية بين البنوك <sup>1</sup>:

يقصد بالسوق ما بين البنوك تلك السوق التي تتعامل فيها البنوك مع بعضها، وهي جزء مهم في أي نظام مصرفي حيث أن بعض البنوك يكون لديها ودائع تزيد عن حجم الأموال المطلوبة للإقراض والعكس صحيح، حيث يتم في هذه السوق علاج هذه الاختلالات من خلال إتاحة طرق يستطيع من خلالها البنك الذي لديه ودائع كبيرة بأن يحولها إلى البنوك الأخرى التي لديها طلبات قروض كبيرة، وسوق الخدمات المصرفية ما بين البنوك تحتوي على أنشطة مهمة لكفاءة عمل الأنظمة المالية وفاعليتها، حيث تشمل الأوراق المالية والصرف الأجنبي وغيرها من الخدمات، حيث أدى التدويل إلى توسيع مجال تقديم الخدمات ما بين البنوك توسعا كبيرا .

<sup>1</sup> - زكي خليل مساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 259 .

### خامسا : الأنشطة المالية الدولية :

أدى تسارع عملية تدويل الأنشطة المصرفية والأنشطة المرتبطة بالأوراق المالية إلى نمو سوق الخدمات المالية الدولية نمواً سريعاً، وتشمل الخدمات الدولية أنشطة مثل تمويل الصادرات والواردات و التعامل في الصرف الأجنبي والعملات في السوق الأوروبية، ومنذ الثمانينات حدث تحول ملحوظ نحو أنشطة الأوراق المالية خاصة أنشطة ضمان الاكتتاب في السندات الدولية وغيرها<sup>1</sup>.

كما نمت الأنشطة خارج الميزانية بالنسبة لبعض البنوك نمواً كبيراً حيث حدثت هذه التطورات أساساً في الأسواق المالية في البلدان المتقدمة وفي بعض الأسواق الناهضة في البلدان النامية .

### المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على العمليات المالية

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح أن التكنولوجيا المالية عامل أساسي في سرعة ومقدار التغير في مجال صناعة الخدمات المالية، وهناك عوامل أخرى مثل العوامل التعليمية والقانونية، الظروف الاقتصادية العامة، وطلبات المستعملين، ومن العوامل المؤثرة على الخدمات المالية نذكر ما يلي<sup>2</sup> :

#### أولاً : طلب الخدمات

يتزايد اندفاع البنوك و المؤسسات المالية نحو تقديم الخدمات المالية وتطويرها باستمرار، الأمر الذي نتج عنه تنافس كبير بين مختلف هذه المؤسسات، والتي عملت على تطوير الخدمة المالية وتحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة السريعة والدقيقة، بهدف مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الإمكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة ويحقق تطوير الخدمة المالية، بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد إنتاجها وتطورها .

#### ثانياً : العامل التعليمي القانوني

إن وجود نظام مالي متطور وفعال هو أحد المتطلبات الأساسية لتحقيق نمو اقتصادي، حيث تختلف الدول فيما بينها فيما يتعلق بأوضاع قطاعاتها المالية و المصرفية ودرجة تطورها وذلك يعود إلى مستوى التقنية الحديثة المستخدمة والتطورات السريعة في تقنية المعلومات ووسائل الاتصالات التي توفر خدمات مالية مصرفية متطورة، أي كلما زاد العامل التعليمي وتم تطبيق القوانين كلما زاد تطور الخدمة المالية وتتووعها.

#### ثالثاً : التكنولوجيا

للتكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية تأثيرات مباشرة ومهمة وهي كالاتي :  
إزالة القيود الجغرافية و الزمنية لتسليم الخدمات المالية و التي من خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من وإلى المواقع المنتشرة جدا والجديدة مثل : المنازل والمكاتب .  
تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري، كما تزيد من سرعة دوران المال في النظام .  
تسهل الشبكات المعقدة و العلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية .

<sup>1</sup> - تامر البكري وأحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، دار إثراء، الطبعة الأولى، الأردن 2008 ، ص 25

<sup>2</sup> - المرجع نفسه ص20.

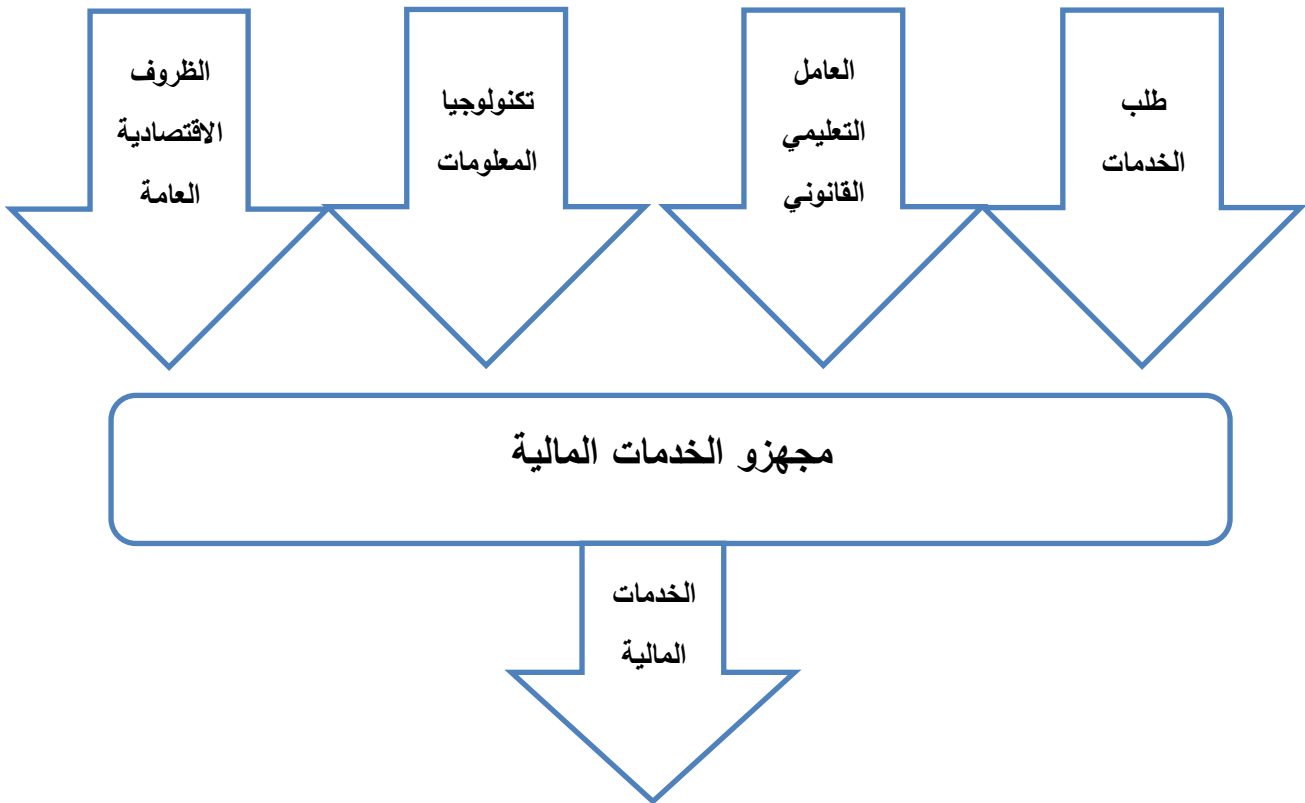
تحسين عموما الإنتاجية وتخفيض التكاليف وتزويد الخدمات.  
ترفع من رسملة استثمار الخدمات المالية مانحة بذلك الفرص لمقدمي الخدمات الجدد ووسطاء الخدمات المالية.

تخلق إمكانية للمناقصة الإلكترونية الرسمية، وفرصة لتسييل أنواع مختلفة من الأصول.

#### رابعا : الظروف الاقتصادية العامة

تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية، فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهرا كلما زاد الطلب والإقبال على الخدمات المالية، وكلما كان متدهورا نقص الطلب عليها، بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية. والشكل التالي يلخص العوامل المؤثرة على الخدمات المالية :

الشكل رقم(1.1): العوامل المؤثرة على الخدمات



المصدر : قويدر بلقيس ، دور الخدمات المالية الرقمية في حل ازمة السيولة ( دراسة حالة بريد الجزائر : وحدة الريد الولائية بسكرة )، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019/ 2020، ص 21.

## المبحث الخامس : العمليات المالية الرقمية

تشمل الخدمات المالية الرقمية مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية، بما في ذلك المدفوعات والائتمان، الادخار، التحويلات والتأمين، ويتم ذلك عبر الهواتف المحمولة والأنترنت.

### المطلب الأول: تعريف العمليات المالية الرقمية

الخدمات المالية الرقمية (DFS) هي: "خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين"<sup>1</sup>.

وتعرف على أنها: "الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرسمية واستخدامها مثل التحويلات والمدفوعات والقيمة المخزنة والمدخرات والائتمان وما إلى ذلك من قبل المستهلك النهائي، من خلال القنوات الرقمية والاستفادة من العمليات التي تركز على التكنولوجيا."<sup>2</sup>

كما تعرف أيضا على أنها: "تلك الخدمات التي تتطوي على خدمات معلوماتية، وعلى تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الأنترنت، كما تعتبر الخدمات المالية الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب، فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة - الشبكات عبر الرقمية."

من خلال ما سبق نجد أن الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الأنترنت والهواتف المحمولة

### المطلب الثاني : أنواع العمليات المالية الرقمية

تنقسم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين أساسيين :

**أولا : الخدمات عبر الهاتف النقال :** يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية و المصرفية عن بعد، حيث أنه يضيف عليها بعدا جديدا و مرونة في التعامل، وهذا من خلال تخطيه حاجز المكان و الزمان، ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال :

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي (service vocaux).
- استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الأنترنت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة.

ومن الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف المحمول ما يلي :

- الاستفسار عن الحسابات الشخصية .

<sup>1</sup> - World Bank Group, Digital Financial services, April 2020, p 04.

<sup>2</sup> - Social Performance Task Force SPTF, Services financiers digitaux et protection des clients: l'heure des célébrations ou des préoccupations?, 09/10/2018, p11.

- تحويل الأموال، معرفة أسعار العملات، الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان .
- طلب تغيير كلمة المرور ورمز المستخدم في أي وقت .

**ثانيا : الخدمات عبر الانترنت :** تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة تتميز بالفورية، ويمكن الحصول عليها في أي وقت وأي مكان، أما الخدمات المالية عبر الانترنت فيقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع شبكة الانترنت و التي تتمثل فيما يلي :

- عمليات التحقق من أرصدة الحسابات .
- تسديد فواتير بطاقات الائتمان.
- شراء وبيع الاستثمارات .
- إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

### المطلب الثالث : وسائل ومتطلبات العمليات المالية الرقمية

#### أولا : وسائل العمليات المالية الرقمية

هناك العديد من وسائل الرقمنة المالية التي تساعد على تسهيل العمليات المالية وتوفير الجهد والوقت. وفيما يلي بعض الوسائل الأكثر شيوعا<sup>1</sup>:

- **الدفع الإلكتروني :** يعتبر أحد أشهر وسائل العمليات المالية الرقمية و يتمثل استخدام بطاقات الائتمان أو الخصم المباشر أو البنوك الإلكترونية لإجراء المدفوعات عبر الانترنت.
- **التحويل البنكي الإلكتروني :** هو عبارة عن إجراء تحويل المال من حساب بنكي إلى آخر باستخدام الانترنت دون الحاجة لزيارة الفرع المصرفي.
- **المحافظ الرقمية :** تستخدم المحافظ الرقمية لتخزين العملات الرقمية وإجراء العمليات المالية الرقمية ومن أمثلة على ذلك محفظة البيتكوين.
- **العمليات المالية عبر الهاتف المحمول :** يسمح هذا النوع من العمليات المالية للمستخدمين بإجراء المعاملات المالية من خلال الهواتف المحمولة باستخدام تطبيقات مصرفية.
- **العمليات المصرفية عبر الانترنت :** يمكن للمستخدمين إجراء المعاملات المالية عبر الانترنت باستخدام المواقع الإلكترونية والتطبيقات الخاصة بالمدفوعات الإلكترونية.
- **العمليات المالية بالبلوك تشين :** تسمح تقنية البلوك تشين بإجراء المعاملات المالية بطريقة آمنة وشفافة ومن دون الحاجة إلى الوسيط.
- **العمليات المالية بالذكاء الاصطناعي :** تعرف بأنها تلك العمليات التي تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعليم الآلي وتحليل البيانات والتنبؤات والشبكات العصبية والتعرف على

<sup>1</sup> - محمد السوسي، الخدمات المالية الرقمية، على الموقع الإلكتروني : <http://www.pdfdrive.com> تاريخ الاطلاع 28 افريل 2023 على الساعة

النصوص والصور والروبوتات المالية وغيرها لتحسين عمليات الإدارة المالية والمصرفية والمالية الأخرى.

كما تشتمل على :

- تحليل البيانات المالية وتوفير توقعات دقيقة بشأن أداء الأسواق والأسهم.
- تحليل الفواتير والمستندات المالية وتقييم المعاملات المالية و التحقق من صحتها.
- تنفيذ العمليات المالية بشكل أوتوماتيكي وتحسين كفاءة العمليات المالية المستقبلية .
- تحليل الصور المالية مثل شيكات وفواتير وتقييمها بشكل دقيق.

#### ثانيا : متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توفر بعض العناصر المهمة أهمها:

##### - البنية التحتية:

إن عدم توفر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة عن أماكن سكن العملاء أو أماكن عملهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، لذا تعتبر البنية التحتية متطلب مهم بالنسبة للخدمات المالية الرقمية<sup>1</sup> .

##### - التكلفة :

إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضيق المال، وعلاوة على ذلك فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذا يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية<sup>2</sup> .

##### - الاعتبارات الأمنية :

إن ترك المنزل والذهاب بعيدا إلى بنك أو مكتب بريد يعتبر في بعض المجتمعات من الأمور غير الآمنة، وكذلك الوقت المستغرق في التنقل يعتبر كبيرا جدا، وبالتالي فإن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية<sup>3</sup> .

#### - تعزيز تنوع المؤسسات المالية:

<sup>1</sup> - حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص104.

<sup>2</sup> - المرجع السابق، ص105.

<sup>3</sup> - كيلاني إسماعيل عبد الله، نمي صافي عبد، دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، منار الشرق للدراسات والنشر، الأردن، 2021، ص: 218

تضم القطاعات المالية أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية، تطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمة شرائح متميزة من العملاء .

- تسيير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا :

يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

- تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة :

تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات عديدة، لذا يتعين على صانعي السياسة العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة مثل الحسابات المصرفية الأساسية، والتأمين الأصغر، لكي تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من حجم المنفعة.

- حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة:

إن حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، ويؤكد تقرير البنك الدولي حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات، من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - حسيني جازيه، مرجع سبق ذكره، ص 106.

## خلاصة الفصل

على ضوء ما تم عرضه في هذا الفصل توصلنا إلى أن الرقمنة أو التحول الرقمي أصبح ضرورة حتمية من ضروريات الحياة ككل، لما له من فائدة تعود على تنمية الأعمال وتسهيلها من منطلق أنه وسيلة تسهل عملية حفظ المعلومات الأصلية من التلف وتقلل تكلفة التواصل مع الجمهور الخارجي والداخلي أين تطرقنا إلى شرح المفاهيم الأساسية للرقمنة التي يعود ظهورها للانفجار الإلكتروني أو العولمة الرقمية الذي شهده العالم بشكل سريع ومتسارع يوميا في مجال التكنولوجيا والذي مس جميع جوانب حياتنا، بما في ذلك الجوانب المالية والاقتصادية والمعاملات الدولية ما أنجر عنه من تطورات في الخدمات والمعاملات المالية والذي ألزم المؤسسات الاقتصادية والمالية على حد سواء ومؤسسات البريد خاصة على ضرورة التطوير والسعي إلى ابتكار خدمات جديدة تتناسب مع متطلبات عملائها الذين أصبحوا يطمحون لخدمات أرقى وأسرع وأكثر أمانا تماشيا مع التطورات الحاصلة في المجال الرقمي والتوجه نحو الخدمات المالية الرقمية واستحداث وسائل دفع الكترونية جديدة وفقا للإصلاحات التي قامت بها الدولة الجزائرية في جميع القطاعات من خلال سن قوانين وتشريعات وتنظيمات خاصة تحمي وتنظم التعاملات المالية الرقمية والإلكترونية والعمل باستمرار على تسهيل وتجديد وتطوير خدماتها المالية في ظل الرقمنة تماشيا مع الدول المتطورة في هذا الشأن.

# الفصل الثاني

## دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر

**تمهيد:**

تعتبر بطاقات الدفع الإلكتروني إحدى وسائل الدفع الحديثة الأكثر انتشارا في السوق العالمية، ولعل أهم هذه البطاقات البطاقة الذهبية المستخدمة من طرف المؤسسات المالية وبالأخص بريد الجزائر، فهذه الأخيرة تقدم خدمات متنوعة وجوهر هذه الخدمات يكمن في الدقة وسرعة التنفيذ، مما يحقق لها ميزة تنافسية تسمح لها بالاحتفاظ بالزبائن وكسب زبائن آخرين، وبالتالي تعتبر البطاقة الذهبية أحد الوسائل الرقمية التي تقدم خدمات مالية متناهية في السرعة، ومواكبة للتطور التكنولوجي العالمي.

من خلال هذا سنتعرف على العمليات الرقمية التي يقوم بها حامل البطاقة الذهبية، وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي.

ولقد تم الاعتماد على برنامج SPSS لمعالجة البيانات المستوحاة من الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة المختارة لمعرفة آراءهم حول الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها البطاقة الذهبية لبريد .

## المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر

### المطلب الأول: عموميات حول بريد الجزائر

#### الفرع الأول: نشأة بريد الجزائر

أثناء الفترة الاستعمارية للجزائر كانت مؤسسة البريد تسمى PTT وهي اختصارا للكلمات الثلاث Postes، Télégraphes، Téléphones وهي تعني بالعربية البريد، الهاتف، التلغراف حيث كانت تقتصر مهامها في: استلام الحوالات والصكوك البريدية، بيع طوابع البريد، ايداع الأموال بصندوق التوفير، معالجة وأداء المعاشات<sup>1</sup>.

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

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام المرسوم 75-89 المؤرخ بتاريخ 30/12/1975 والمتضمن قانون البريد والمواصلات الذي يجعل قطاع البريد والمواصلات تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات حيث تتمتع بميزانية ملحقة يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية، وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادتين 1 و39 من ذات القانون. ونتيجة للتطور التكنولوجي لا سيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فتم اصدار قانون رقم 03/2000 المؤرخ بتاريخ 05/08/2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة البريد والمواصلات، والذي يهدف إلى إلغاء الاحتكار وفتح القطاع للمنافسة، ويهدف هذا القانون إلى:

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية مع ضمان المصلحة العامة<sup>2</sup>.
- إعادة ترتيب المكاتب البريدية، وإعادة تسمية مناصب العمل، وتغيير الشعار والألوان(أنظر الملحق رقم إن صدور المرسوم الرئاسي رقم 411/2000 المؤرخ بتاريخ 17/12/2000، والذي يتضمن الانطلاق في مشروع إصلاح قطاع البريد والمواصلات، بتمويل كلي في شكل قرض من البنك الدولي للإنشاء والتعمير، يهدف إلى وضع إطار قانوني وتنظيمي جديد، وإعادة استراتيجية تطوير قطاع البريد.
- ونشأت مؤسسة البريد كمؤسسة مستقلة عن الاتصالات بموجب المرسوم رقم 02/43 المؤرخ بتاريخ 14/01/2002، والذي لتعزيز هيكلة قطاع البريد، وأسندت إليه مهمة تسيير مصالح البريد وخدماته المالية،

<sup>1</sup> - موقع بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/04/18 على الساعة 16:20

<sup>2</sup> - الجمهورية الجزائرية، القانون رقم 03-2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، رقم 48، 06 أوت 2000، المادة رقم 01

وبدأ العمل بهذا المرسوم في 01 جانفي 2003<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني: تعريف بريد الجزائر

هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري، أنشأت في جانفي 2002 وفق المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 2002/01/14، والذي يتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، وهي إحدى المؤسسات الخدمية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل انعدام المنافسة أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد و الاتصالات و التكنولوجيا الرقمية. إن مؤسسة البريد تقدم خدمات مالية على مستوى التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية<sup>2</sup>.

بريد الجزائر يضم 4106 مكتب بريدي موزعين عبر 60 وحدة بريدية ولاتية من بينها وحدة البريد لولاية ميله، والتي بدورها تضم 85 مكتب بريدي.

### الفرع الثالث: البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر

تحتوي مؤسسة بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات وهي<sup>3</sup>: المديرية العامة والهيكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي. المديرية الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي. الوحدات الولائية وتطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

#### أولا: الهياكل المركزية

##### 1- المديرية العامة :

يرأسها المدير العام ويسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة، ويحوز على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري للمؤسسة والتقني والمالي ويقوم بما يلي: إعداد و اقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة عليه ليرفع للوزير للمصادقة عليه . ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة . إمضاء العقود واجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في الإطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.

فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.

يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء .

يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة .

<sup>1</sup> - الموقع الرسمي لبريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/04/20 على الساعة 14:50

<sup>2</sup> - الموقع الرسمي لبريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/04/22 على الساعة 13:00

<sup>3</sup> - مقابلة مع السيد: مسكين عبد الحكيم، المدير الفرعي للمصالح البريدية والمالية والتنوع ، مديرية البريد لولاية ميله

يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه .

يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص حقوق وديون المؤسسة. كما يقترح على مجلس الإدارة البرامج العامة للاستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استثمارات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجور، ومشاريع توسيع النشاط.

وهي تنقسم إلى قسمين: مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

## 1-1 مديريات الدراسات: وهي بدورها تشتمل على عدة مديريات فرعية نوجزها فيما يلي :

أ- مديريات الدراسات لتحسين النوعية: ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون ولبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:

إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون .

تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة .

إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع مكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال .

تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة .

التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز لمالية .

تحسين مستوى الاستقبال.

ب- مديريات الدراسات الاستراتيجية، التخطيط والتنظيم : تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

ج- مديرية الدراسات في مجال الاتصال: تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم ب:

تمثيل مؤسسة بريد الجزائر .

توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق .

إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة واستراتيجياتها .

القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة .

د- مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والإشراف الداخلي: تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة في خلق القيمة المضافة كما تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من التقييم المستمر وتقديم الاقتراحات وتتكفل هذه المديرية بما يلي :

- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد .

- المشاركة في تحديد المؤشر.

- المشاركة في صياغة لوحة القيادة وتحليل النتائج .
- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال .
- تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمستوى المحلي.
- و- **مديرية الدراسات المكلفة بالامتلاكات** : تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والامتلاكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية أيضا ب:
- الإثبات والتحقق من مختلف الامتلاكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم امتلاكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر .
- صياغة القواعد القانونية لجرد الامتلاكات ومتابعة اهتلاكاتهما .
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات المكتسبة حديثا .
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر.
- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (التنازل عن الاستثمارات أو تحويلها )
- 2- المديريات المركزية:**

#### 2-1- مديريات المصالح البريدية :تتكفل هذه المديرية ب :

- السهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية واعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تتشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية وخليّة مكلفة بالبريد السريع وهي :

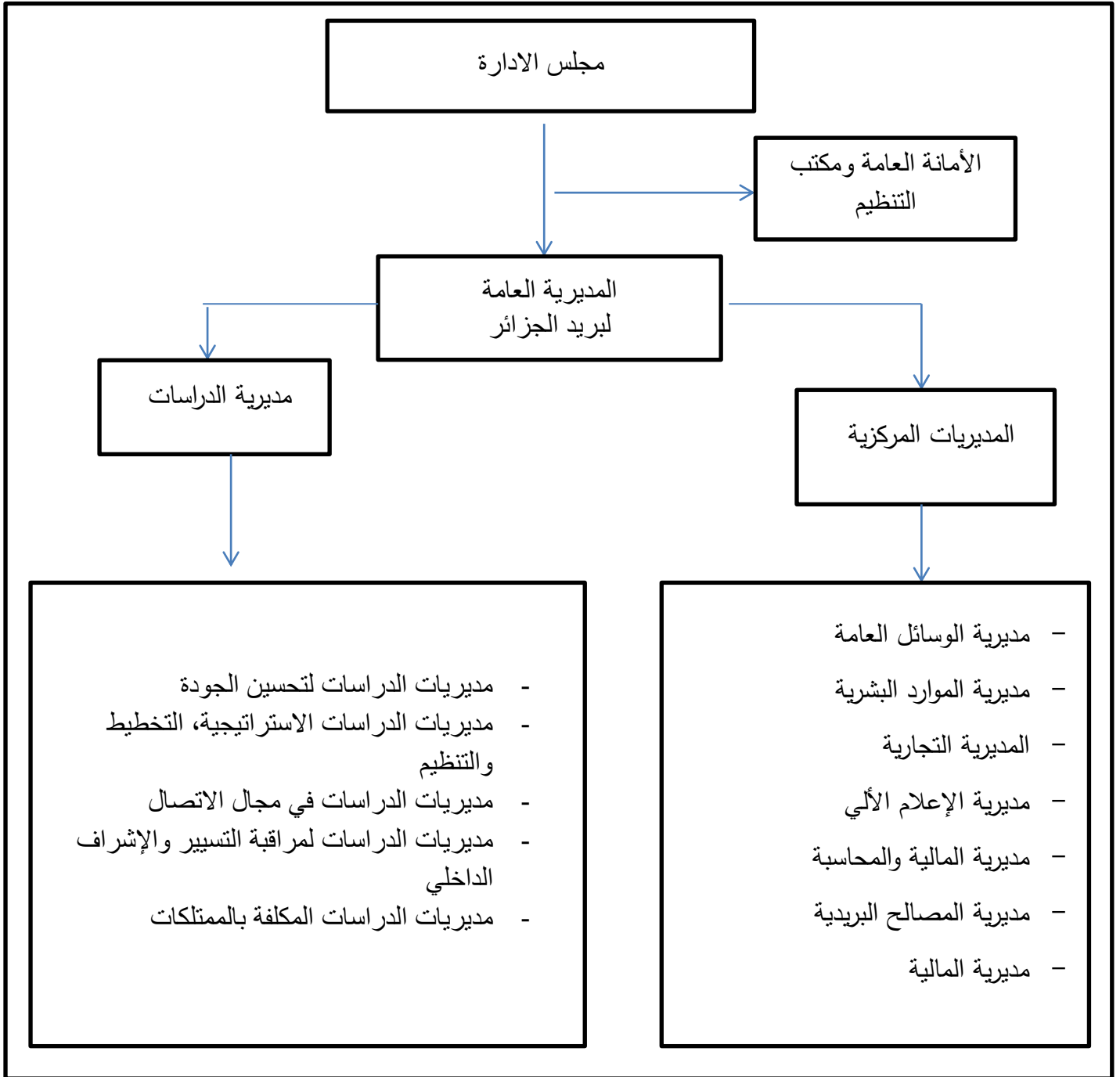
- أ - المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
  - ب- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.
  - ج- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج .
  - د- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- بالإضافة إلى الخليّة المكلفة بالبريد السريع.

#### 2-2- مديرية المصالح المالية : تتكفل هذه المديرية ب:

- التنظيم والسهر وحسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية .

- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك .
- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات وتشتمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية .
- 2-3- مديرية المالية والمحاسبة:** وتتكفل هذه المديرية ب:
  - إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة .
  - تأطير مختلف الهياكل والميادين الحاسبي والمالي .
  - توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة .
  - توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.
  - متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.
- 2-4- مديرية الوسائل العامة:**
  - وتتكفل هذه المديرية بإنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات ، النقل، التمويل، الصيانة، الحماية والأمن .
- 2-5- مديرية الموارد البشرية :** وتتكفل المديرية ب:
  - إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الاجتماعية؛
  - السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11)؛
  - المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة .
  - إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.
- 2-6- المديرية التجارية :** تتكفل هذه المديرية بما يلي:
  - التكفل بالانشطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وادخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
  - إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد رسائل الطرود البريدية وخدمات المصالح المالية .
  - إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن .
  - إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة .
- 2-7- مديرية الإعلام الآلي :** وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
  - اعداد برامج تجهيز النظام الإعلامي .
  - إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح .
  - إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها .
  - الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز على الإعلام والعمل على تطوير البرامج .
  - مراقبة التطور التكنو لوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة .

الشكل (1-2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



المصدر: من إعداد الطالبين

## الفرع الرابع: مهام بريد الجزائر

للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها<sup>1</sup> :

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف .
- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج .
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير .
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية .
- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها .
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها .
- الصياغة و الاشراف على السياسة التجارية تماشياً مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار الوزير المكلف بالبريد.
- الاشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري العمل بها وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات .
- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الاستثمار.

## المطلب الثاني : الخدمات الرقمية لبريد الجزائر

- في إطار تحديث بنيتها التحتية وتحسين نوعية خدماتها، استحدثت مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات الرقمية لتقديم خدمة أفضل لزيائنها، يمكن شرحها باختصار كما يلي<sup>2</sup>:
- بريدي نت:** هو مكتب إلكتروني موجود على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) أين تتوفر كل خدمات المكتب البريدي الجوي، ويتم الحصول على خدمات بردي نت من خلال الدخول إلى الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر ثم النقر على علامة التبويب "بريدي نت" ومن ثم نجد الخدمات المختلفة (أنظر الملحق رقم 3).

### 1 - خدمة E-CCP

تسمح هذه الخدمة عن طريق شبكة الانترنت بإجراء العمليات التالية :

- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي .
- الاطلاع وتحميل كشف العمليات الخاص بالحساب البريدي الجاري .
- تغيير الرمز السري .
- طلب دفتر الصكوك البريدية.

<sup>1</sup> - الموقع الرسمي لبريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/04/27 على الساعة 15:00  
<sup>2</sup> - الموقع الرسمي لبريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) تم الاطلاع عليه بتاريخ 2023/04/27 على الساعة 15:30

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

## 2 - خدمة E-CNEP

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

- تغيير الرمز السري .
  - الاطلاع على رصيد الحساب.
  - الاطلاع على كشف الحساب مع امكانية تحميله .
  - الاطلاع على شهادة الفوائد مع امكانية تحميلها .
- للاشتراك في هذه الخدمة، يكفي أن يحوز الزبون على رمز سري يحصل عليه على مستوى المؤسسة البريدية التي فتح بها حسابه المجلي للتوفير والاحتياط، مقابل تقديم طلب اشتراك خطي، نسخة الاصل عن بطاقة اثبات الهوية ورقم دفتر التوفير والاحتياط .

## 3 - خدمة رصيدي :

وهي خدمة للأفراد الذين يملكون حسابا بريديا جاريا وخطا هاتفيا لدى خدمة الهاتف للمتعامل موبيليس، والذين يودون الاطلاع على رصيد حسابهم البريدي الجاري، فإن خدمة رصيدي تسمح لهم بذلك ، يكفي القيام بإرسال رسالة قصيرة على الرقم "603" تتضمن رقم الحساب البريدي دون المفتاح ، ثم فراغ ثم الرمز السري الخاص بالخدمة، ويمكن للزبون أن يحصل على الرمز السري على مستوى أي مؤسسة بريدية .

إضافة إلى ذلك فإنه بواسطة الرمز السري لرصيدي الولوج إلى خدمة "E-CCP" شريطة تغيير الرقم السري بعد أول ولوج إلى الخدمة .

**4 - خدمة راسيمو** هي خدمة موجهة للزبائن بريد الجزائر الذين يريدون القيام بتعبئة اشتراكهم في خدمة الهاتف النقال الخاصة بالمتعامل " موبيليس " بصفة إلكترونية مقابل خصم قيمة التعبئة من حسابهم البريدي الجاري ، وللاشتراك في هذه الخدمة يجب التقدم إلى أي مؤسسة بريدية و اتباع الخطوات التالية :

- تدوين المعلومات الخاصة بالزبون على عقد الاشتراك في خدمة راسيمو .
- تسجيل رقم الحساب البريدي الجاري .
- تسجيل رقم الهاتف النقال .
- يتم تأكيد الاشتراك من خلال رسالة نصية قصيرة تتضمن الرقم السري الخاص بك .

## 5 - خدمة الإشعار عبر الرسائل القصيرة

تسمح هذه الخدمة بإعلام الزبون بكل العمليات المالية التي تخص حسابه البريدي الجاري ، وكذلك إبلاغه بأن دفتر صكوكه أو بطاقته النقدية جاهزة على مستوى مركز البريد محل إقامة صاحب الحساب ، كما يتم تبليغه بكل عملية سحب يتم إجراؤها عبر الشبايك الآلية للأوراق النقدية . وللاشتراك في هذه الخدمة ما على الزبون أن يدون رقم هاتفه عندما يتقدم لأي مركز بريد أو يملأ الاستمارة الخاصة بالخدمة و المتوفرة على مستوى المكاتب البريدية أو عن طريق خدمة " E-CCP "

## 6 - خدمة برق@يتك Barki@tik

لقد تم تغيير النمط التقليدي لإرسال البرقيات عن طرق الروابط البرقية عبر الطابع البرقية أو باستعمال الهاتف النقال بنمط اتصال إلكتروني عبر شبكة الانترنت ، معروف باسم " برقيتك " ، وهي خدمة بريدية تعتمد على الايصال الإلكتروني لرسائل الزبائن من مؤسسة بريدية إلى أخرى وتوصيلها للمرسل إليه في وقت وجيز .

خدمة برقيتك موجهة في الأساس إلى : الإدارات العمومية، المؤسسات الاقتصادية، الهيئات المالية والبنوك، شركات التأمين وأصحاب الأعمال الحرة .

أهم ما يميز هذه الخدمة : السرعة، المصداقية، السرية والأمان .

## 7 - خدمة بريدي موب

هو تطبيق موجه للزبائن المحصلين على البطاقة الذهبية ، يسمح لهم بإجراء العديد من العمليات المالية عن طريقها دون التنقل إلى أي مكان ، ويتميز بتصميم بسيط و جميل متوافق تماما مع الهوية الجرافيكية للمؤسسة، وهو متوفر للتحميل المجاني على أجهزة أندرويد.

للاستفادة من مزايا التطبيق، يتعين على المستخدم التسجيل رفي المنصة الإلكترونية بإدخال رقم بطاقته الذهبية على الموقع الإلكتروني <https://edcarte.post.dz>.

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

## 8- خدمة السحب دون بطاقة

خدمة جديدة تمكن زبائن بريد الجزائر الحائزين على البطاقة النقدية (الذهبية)، من سحب أموالهم دون الحاجة لاستعمالها و من أي موزع آلي يختارونه عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر أن يختاروا اي شخص آخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها. تتم هذه خدمة من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب و تتميز بالسرعة والأمان .

## كيف يمكنك الاستفادة من خدمة السحب بدون بطاقة Cardless ؟

## • المرحلة الأولى تتم من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب

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

- فتح تطبيق بريدي موب.

- اختيار عملية السحب دون بطاقة.

- اختيار عملية تحويل جديدة.

- اختيار عملية سحب الأموال من الموزع الآلي GAB.

- قم بتدوين المبلغ المراد سحبه

- حدد تاريخ انتهاء صلاحية خدمة Cardless مثلا : 4 ديسمبر 2019، 17:57.
- اختيار الإنشاء.

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

- الضغط على خيار تم

عند انتهاء الإجراءات السابقة تعرض لكم رسالة تؤكد أنه قد تم إجراء العملية دون بطاقة نقدية بنجاح. ستصل لكم رسالة نصية قصيرة إلى هاتفكم النقال حاملة الرقم السري للعملية .

#### • المرحلة الثانية تتم من خلال الموزع الآلي

- التوجه إلى أي موزع آلي عبر التراب الوطني.
- اختيار عملية السحب دون بطاقة.
- إدخال رقم السحب الخاص بعملية السحب دون بطاقة
- إدخال الرقم السري المرسل عبر رسالة نصية قصيرة، ثم تأكيد خيار العملية.
- الحصول على المبلغ المطلوب والمبرمج.

#### 9 - خدمة تتبع البعثات

تسمح هذه الخدمة لمستخدميها بتتبع المراسلات المسجلة والمؤمنة و الطرود البريدية ومعرفة حالتها على المستوى الدولي، بداية من مرحلة الشحن إلى غاية وصول البعثة، وذلك بتفاصيل تشمل الوقت و المكان ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة من خلال الولوج إلى الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر <https://aptracking.poste.dz/index.php> ووضع رقم التتبع الخاص (code a barre) بالبعثة ثم كتابة رمز التحقق الموجود في الصورة المرفقة للولوج إلى الصفحة المخصصة لحالة التتبع .

#### 10 - خدمة حوالتك :

حوالتك هي خدمة جديدة لبريد الجزائر ، تم وضعها تحت تصرف الزبائن منذ 24 ماي 2019 ، وتمكن هذه بتحويل الأموال بصفة أنية وبطريقة بسيطة ومؤمنة ، ويتم ذلك عن طريق حوالة إلكترونية، حيث يقوم الزبون بملء استمارة العمليات المالية البريدية "SFPO" المتوفرة عبر مكاتب البريد أو من الممكن تحميلها عن طريق الموقع الإلكتروني للمؤسسة، ثم تقدم الاستمارة مرفوقة ببطاقة الهوية والمبلغ النقدي المراد تحويله ، وبعد التحويل تصل رسالة نصية قصيرة لرقم هاتفه النقال وإلى رقم هاتف المستفيد من الحوالة، تحمل هذه الرسالة رمز الحوالة ورقمها السري، بالإضافة إلى دعوة المستفيد للتقدم نحو أي مكتب بريدي لسحب مبلغ الحوالة .

#### المطلب الثالث: نشاطات مديرية وحدة البريد لولاية ميله

##### أولا: تقديم وحدة البريد الولائية

على غرار باقي الوحدات الولائية الثماني والخمسين المتواجدة عبر التراب الوطني ، أصبحت مديرية وحدة البريد لولاية ميله تابعة مباشرة للمديرية العامة البريد الجزائر وهذا منذ إلغاء المديرية الإقليمية من

التنظيم الهرمي للمؤسسة، وتوظف 454 عامل موزعين على (85) عبر مكتب بريدي منتشرة عبر إقليم الولاية، تشرف عليها مديرة تتمتع بسلطة هرمية على كامل الهياكل البريدية المتواجدة على مستوى الولاية. تم إنشاء المديرية الولائية لبريد ميله بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03/233 المؤرخ في 24 جويلية 2003، بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد والمواصلات<sup>1</sup>. وتضمن المديرية الولائية تنفيذ مختلف البرامج والأهداف لتعزيز و تحسين أداء الخدمات الخاصة بالبريد. ويقع المقر الاجتماعي للمديرية بشارع أول نوفمبر 1954، بجانب القبضة الرئيسية، ويضم كل مصالح المديرية المختلفة.

### ثانيا : البنية التنظيمية الأساسية لوحدة بريد ميله

مؤسسة بريد الجزائر ممثلة على مستوى ولاية ميله من خلال مجموعة من الهياكل منتشرة مستوى عبر كامل إقليم ولاية ميله وفقا لهيكل تنظيمي موضح في الموالى:

#### 1- مديرية الوحدة:

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

- ✓ الضمان إدارة حسابات المالية لمديرية الوحدة الولائية
  - ✓ تنظيم، ضمان وتنسيق استثمار المؤسسات البريدية التابعة لسلطتها.
  - ✓ السهر على احترام العمل المحددة من طرف مديريات الأقسام والمديريات المركزية .
  - ✓ السهر على المراقبة المستمر و معاينة المكاتب البريدية
  - ✓ الترويج لخدمات المؤسسة على مستوى الولاية .
  - ✓ ترقية وتنشيط السياسات التجارية حول منتجات المؤسسة.
- ولأداء هذه المهام تتشكل وحدة البريد من خلية تفتيش وثلاث مديريات فرعية .

#### 1-1- خلية التفتيش

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

#### 1-2- المديرية الفرعية لاستغلال الخدمات المالية، البريدية والتنوع:

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

- تنفيذ السياسة التجارية للمؤسسة على مستوى مكاتب بريد الولاية حسب منتج
- متابعة وتنفيذ الاستراتيجية التسويقية.
- نشر رسائل الإعلام الموجهة للزبائن.
- ضمانة و مراقبة تنفيذ مخطط تحسين الجودة.
- نشر الإجراءات المتعلقة بأداء الخدمات وتأمين التطبيقات المعلوماتية.

<sup>1</sup> - مقابلة مع السيد: مسكين عبد الحكيم، المدير الفرعي للمصالح البريدية والمالية والتنوع، مديرية البريد لولاية ميله

- السهر على تقديم الخدمة على مستوى مكاتب البريد.
- إنشاء نظام إحصائي كمي لمؤشرات نشاط هياكل المؤسسة يساعد على إثر لوحة القيادة.
- المديرية الفرعية للميزانية و المحاسبة : تتمثل مهامها في:
- التسيير المحاسبي للهيكل التابعة لوحدة البريد الولائية.
- تنفيذ اجراءات وطرق التسيير المالي والمحاسبي المرتبطة بمكاتب البريد.
- ضمان مسك دفاتر المحاسبة .
- ضمان تسيير ومتابعة الخزينة.
- متابعة ومعالجة القضايا القانونية .
- 1-3- المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة :** تتمثل مهامها في:
- إعداد وتنفيذ ميزانية الاستثمار والاستغلال على مستوى وحدة البريد الولائية.
- التسيير المحاسبي للهيكل التابعة لوحدة البريد الولائية.
- تنفيذ الإجراءات وطرق التسيير المالي والمحاسب المرتبطة بمكاتب البريد.
- ضمان مسك دفاتر المحاسبة.
- ضمان تسيير ومتابعة الخزينة.
- متابعة ومعالجة القضايا القانونية.
- 1-4- المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة:** مكلفة بما يلي:
- تنفيذ ومتابعة برنامج التجهيز المتعلق بالهيكل التابعة لوحدة البريد الولائية(الوسائل المادية، التجهيزات وسائل النقل، المطبوعات اللازمة لاستغلال الخدمات).
- تنفيذ البرامج المتعلقة بالبناء واعادة التهيئة لمكاتب البريد.
- تسيير الموارد البشرية.
- أما فيما يخص نشاطات وحدة البريد الولائية المرتبطة بالمعلوماتية فهي موكلة لمكتب الوسائل العامة وأجهزة الإعلام الآلي التابع لسلطة المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة .يشرف عليه عاملان هما :
- مهندس وتقني سامي في الإعلام الآلي. هذا المكتب مكلف ب:
- ضمان استمرار واستغلال لأجهزة الإعلام الآلي لجميع مكاتب بريد الولاية.
- لتكفل بصيانة مكاتب البريد في مجال الموارد المعلوماتية.
- التكفل بتنصيب التطبيقات الجديدة على مستوى كامل الهيكل التابعة لوحدة البريد الولاية.
- التكفل بتكوين الأفراد في مجال استخدام الأجهزة التطبيقات الجديدة.
- تزويد مكاتب البريد بوسائل استغلال المعلوماتية.

## 2. مكاتب البريد:

تمثل تلك المنشآت التي تتم فيها كل العمليات البريدية والمكان الذي يستقبل فيه بريد الجزائر زبائنه من أجل تقديم خدمات بريدية و مالية لهم ، و يسير هذه المكاتب قابض بريد وتخضع لتصنيف يستند إلى معيار حجم الرواج وعدد العمليات المنجزة بحيث نجد سبعة أصناف مختلفة و هي :

مكتب بريد خارج السلسلة ( Home série )

مكتب بري قسم استثنائي (Classe Exceptionnel).

مكتب بريد خارج القسم (Home Classe).

مكتب بريد قسم 1.

مكتب بريد قسم 2.

مكتب بريد قسم 3.

مكتب بريد قسم 4.

فيما يخص مكاتب بريد بولاية ميلة والمقدرة بـ 85 مكتب مصنفة كما يلي :

القباضة الرئيسية تأخذ التصنيف خارج القسم، متواجدة على مستوى مقر الولاية: تمثل جميع الهياكل التابعة لمديرية وحدة البريد أمام الهيئات المالية المحلية (البنكية، مركز الخزينة العمومية) كما تعتبر القابض الرئيسي للأموال بالنسبة لكافة مكاتب بريد الولاية.

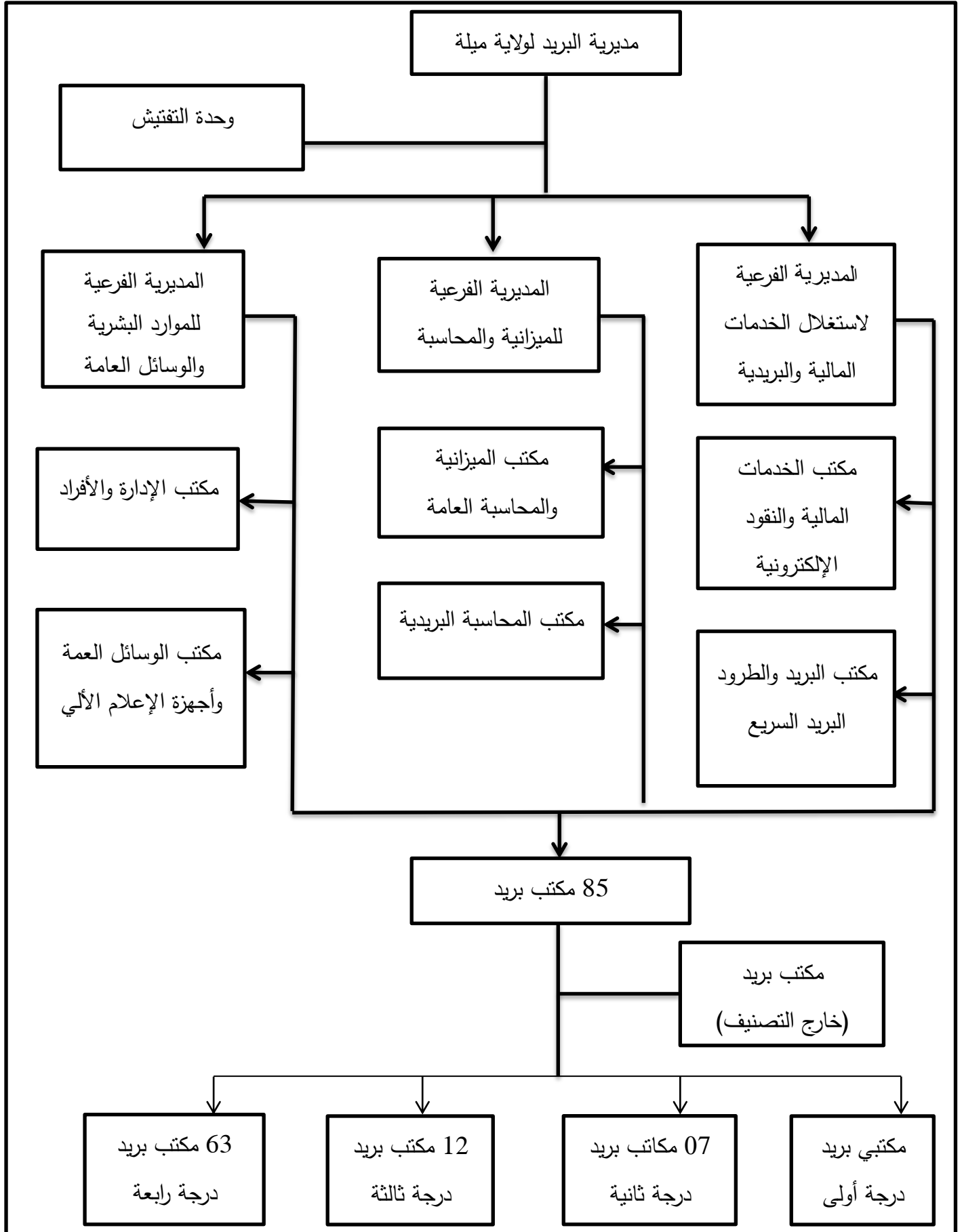
- (02) مكاتب بريد لهما تصنيف قسم 1 .

- (07) مكاتب بريد مصنفة في قسم 2 .

- (12) مكتب بريد مصنفة في قسم 3 .

- (63) مكاتب بريد مصنفة في قسم 4

الشكل رقم ( 2-2 ) : الهيكل التنظيمي لمديرية البريد لولاية ميلة



## المبحث الثاني: البطاقة الذهبية

### المطلب الأول: تعريف البطاقة الذهبية

البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع إلكتروني أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تحسين تقديم أفضل الخدمات البريدية وتقريبها من المواطن، والانتقال من سحب الأموال إلى خاصيات أوسع وأنفع للمواطنين، ومطابقة لمعايير الأمن الدولي، ويمكن لحامل هذه البطاقة إمكانية إجراء مختلف أنواع العمليات المالية عن بعد باستعمال الانترنت دون التنقل إلى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية<sup>1</sup> مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت"، هذا الأخير يعتبر فضاء تجاريا إلكترونيا تم تصميمه حسب المعايير المعروفة عالميا كي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة .

البطاقة الذهبية تجمع بين الأمان والعملية حيث تستعمل في دفع وسحب الأموال بنظام EMV المتعارف عليه دوليا لتأمين بطاقات الدفع، فبواسطة هذا النظام يمكن لحاملي هذه البطاقات إجراء مختلف عمليات سحب و دفع الأموال من /إلى حساباتهم البريدية الجارية بكل أمان، ومن أهم مميزات البطاقة الذهبية عملها بمعياري يحمي و يؤمن حسابات الزبائن بعد أن يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي، و يتم ذلك بإدخال الرقم السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعملي البطاقة (أنظر الملحق رقم 4).

### المطلب الثاني: الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية

تسمح البطاقة الذهبية بإجراء المعاملات التالية في كل أنحاء الوطن من خلال ما يلي :

أولا: عند استعمال البطاقة الذهبية عبر الموزعات المالية البنكية :

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية .
- الخدمة الذاتية التي تتيح الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف العمليات العشرة الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة وطلب دفتر الشيكات البريدية .
- تحويل الأموال .
- دفع الاموال .
- تسديد الفواتير .
- تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال .

ثانيا: عند استعمال البطاقة عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد :

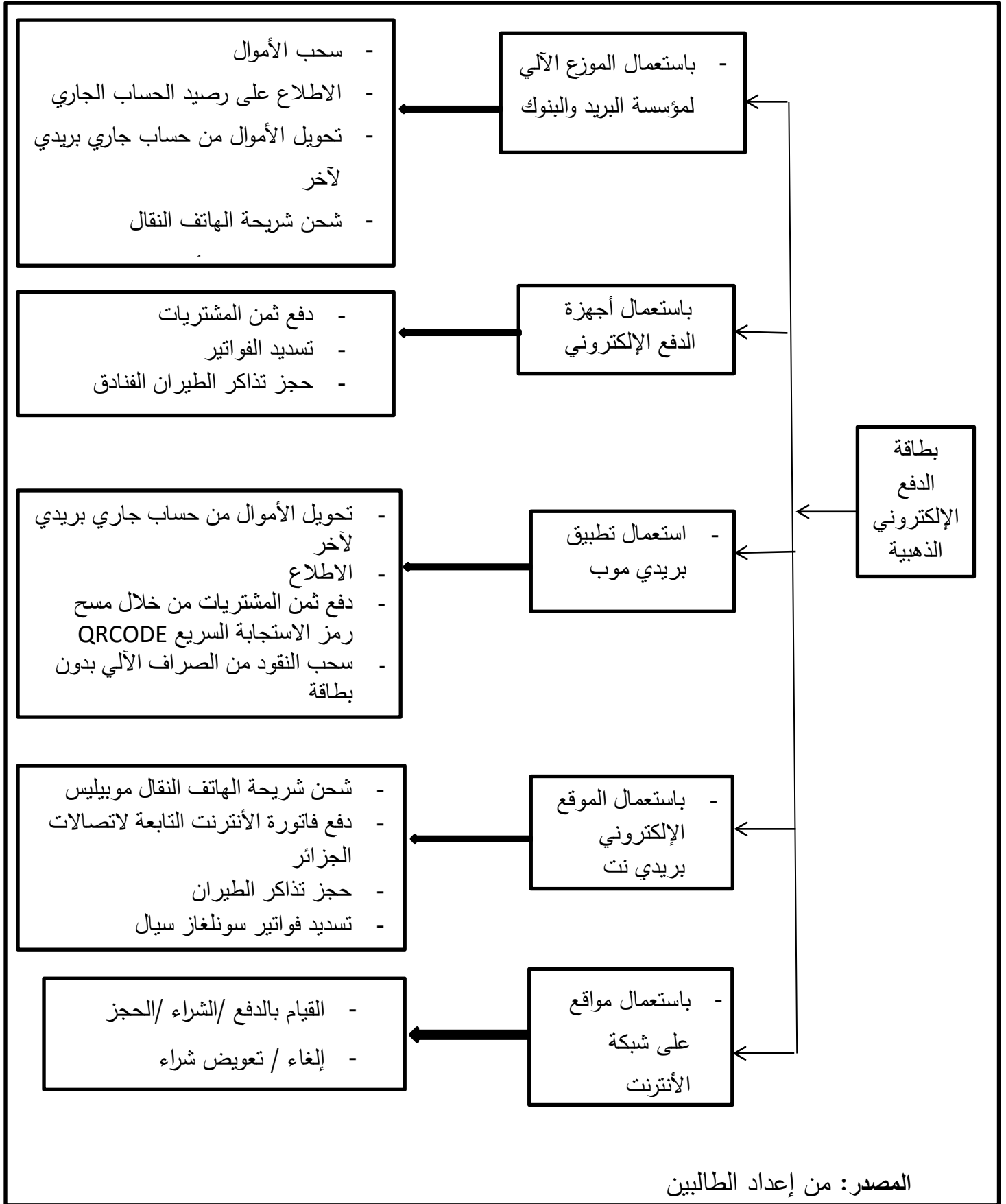
- تحديد هوية الزبون لتمكينه من سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية .
- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية .
- الاطلاع على رصيد الحساب .

ثالثا: عند استعمال البطاقة عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمجازر :

<sup>1</sup> - الموقع الإلكتروني <https://edcarte.poste.dz/ar/terms.htm> تاريخ الاطلاع 05 ماي 2023 على الساعة 20:00

- دفع وتسديد قيمة المشتريات و الخدمات .
- تعبئة رصيد الهاتف النقال .
- رابعاً: عند استعمال البطاقة عبر الهاتف النقال باستخدام تطبيق بريدي موب :**
- دفع وتسديد قيمة المشتريات و أو الخدمات .
- تسديد الفواتير .
- تعبئة رصيد الهاتف النقال .
- طلب إعداد كشف مصغر عن العمليات العشرة الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة .
- تحديد مكان تواجد الموزعات الآلية .
- السحب بدون بطاقة .
- تحويل الأموال من حساب إلى آخر .
- تغيير العنوان المخصص لإرسال الفواتير .
- خامساً: عند استعمال البطاقة الذهبية عبر موقع التجارة الالكترونية .**
- دفع وتسديد قيمة المشتريات و أو الخدمات .
- تسديد الفواتير .
- ومن خدماتها أيضا
- تعبئة رصيد موبيليس Paiement mobilis .
- تعبئة رصيد جازي flexy dijezz edahabia .
- تعبئة رصيد أوريدو Flexy Ooredoo .
- تعبئة انترنت اتصالات الجزائر idoom .
- كما تمكن البطاقة من دفع مستحقات شركة المياه والتطهير الجزائرية SEAAL .
- دفع مستحقات الجزائرية للمياه ADI .

الشكل رقم ( 2-3 ) : الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية



### المطلب الثالث: كيفية طلب البطاقة الذهبية و تكاليفها

#### الفرع الأول: طلب البطاقة الذهبية .

##### 1 - من خلال فتح حساب جاري بريدي على مستوى مكتب البريد .

يمنح بريد الجزائر البطاقة الذهبية لزيائته الذين يملكون حسابات بريدية جارية بعد تقديم طلب الحصول عليها، وتُمنح البطاقة للزبون إذا ما قبل بريد الجزائر الطلب المقدم ووفق عليه. وتعتبر بطاقة الدفع الالكتروني ملكية حصرية لبريد الجزائر وهي بطاقة شخصية فحسب وعلى صاحبها أن يتفحصها و يطلب تشغيلها على مستوى مكتب البريد التابع محل إقامته .

##### 2 - من خلال الموقع الالكتروني لبريد الجزائر [www.edcarte.poste.dz](http://www.edcarte.poste.dz)

للحصول على البطاقة الذهبية على المواطن أن يقوم بطلبها عن طريق الانترنت حيث يمكن لكل شخص له حساب بريدي جاري الحصول عليه وذلك بإتباع الخطوات التالية :

الولوج إلى الموقع الالكتروني وطلب البطاقة من الموقع الرسمي [www.poste.dz](http://www.poste.dz)

الولوج إلى المكتب البريدي الافتراضي بريدي نت .

اختيار خدمة طلب البطاقة الذهبية .

الضغط على أدخل ENTER لطلب البطاقة .

ملء الاستمارة الخاصة بالمعلومات الشخصية (الاسم ، اللقب ، العنوان الالكتروني ورقم الهاتف النقال ) كما موضح في الشكل الموالي (انظر الملحق رقم5).

تتم معالجة طلبكم، ثم ابلاغكم بواسطة رسالة نصية قصيرة فور ما تجهز بطاقتكم النقدية الالكترونية مصحوبة برمز التعريف الشخصي PIN على مستوى مكتب البريد التابع لمحل إقامتكم .

#### الفرع الثاني: تكاليف البطاقة الذهبية<sup>1</sup>.

##### أولا - تكاليف إصدار وصيانة البطاقة الذهبية .

- تكلفة البطاقة الذهبية هي 350 دينارا لمدة سنتين وهو مبلغ تجديد البطاقة .

- السحب من الموزع الآلي لبريد الجزائر 30 دينارا .

- السحب من الموزع الآلي للبنوك مقابل 35 دينارا .

- تعبئة الرصيد 10 دنانير .

- كشف العمليات العشرة الأخيرة 10 دنانير .

- دفع مستحقات الامتحانات الرسمية و المهنية مقابل تسديد رسوم قيمتها 30دينارا .

1. <https://www.poste.dz/services/particular/service-carte>

## ثانيا- رسوم وأسعار البطاقة الذهبية .

- إصدار البطاقة أو تجديدها أو استبدالها : 350 دج .
- تغيير الرقم السري للبطاقة : 200 دج
- الشكاوي غير ثابتة الصحة : 100 دج .
- الاعتراض المؤقت أو النهائي عن البطاقة : 30 دج .
- تجميد البطاقة : 30 دج .
- إشعار برسالة قصيرة : 10 دج .
- سحب الأموال من الموزعات الآلية لبريد الجزائر : " 30 دج .
- سحب الأموال ممن الشبايك البنكية الآلية للبنوك : 35 دج .
- السحب عبر استخدام الرقم السري داخل شبايك البريد : تسعيرة ثابتة بقيمة ثابتة بقيمة 18 دج
- يضاف إليها 2 دج عن كل 1000 دج أو كسر 1000 دج حتى 18000 دج
- أما ما يفوق 18000 دج تضاف إلى التعريفة الخاصة ب 1000 دج الأولى .
- الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مجانا .
- تعبئة رصيد الهاتف النقال : 10 دنانير + سعر الرسالة sms النصية القصيرة .

## المطلب الرابع: شروط التعامل بالبطاقة الذهبية .

تتمثل شروط التعامل بالبطاقة الذهبية فيما يلي :

### أولا: مسؤوليات صاحب البطاقة :

يعتبر صاحب البطاقة مسؤولا عما يلي :

- استعمال البطاقة بعناية : من خلال حملها معه أو حفظها في مكان آمن كما تمنع صاحب البطاقة منعا باتا من اعارتها أو منحها لشخص آخر (البطاقة الذهبية ) موجهة للاستعمال الشخصي فحسب، ويخص فقط العمليات المذكورة في المادة 2 من هذا العقد. ولا يجوز لصاحب البطاقة أن يجري إي تعديل كان، وظيفيا أو ماديا، حتى لا يعيق أدائها وأداء الشبايك البنكية الآلية وأجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي ونهائيات الدفع الالكتروني التي تشغل عبرها .
- استعمال الرقم السري وكلمة السر الخاصة بالدفع والحفاظ عليها :
- على سحب البطاقة أن يحافظ على خصوصية الرقم السري وكلمة السر الخاصة بالدفع وعدم اخبار أي كان بهما، كما يتوجب عليه ألا يدوينهما على بطاقته أوز أي وثيقة أخرى ، ويتعن عليه أيضا أن يكون في منأى عن أعين الفضوليين أثناء تشكيلهما عند إنجازهما لمتلف العمليات المالية .

## ثانيا- التزامات صاحب البطاقة .

يلتزم صاحب البطاقة بما يلي :

- استعمال البطاقة خلال مدة صلاحيتها .
- تقبل الاقتطاعات التلقائية الخاصة بامتلاك البطاقة و كل الاقتطاعات الأخرى المطبقة على مختلف العمليات المنجزة بالبطاقة .
- الاطلاع على الشوط العامة للبيع المعروضة من طرف التجار عبر المواقع الالكترونية .
- التأكد عند إنجاز كل عملية من عمليات الدفع عبر شبكة الإنترنت مع تحمل المسؤولية كاملة عن كون المواقع الالكترونية مؤمنة . ويتم التعرف على المواقع المؤمنة من خلال قراءة العنوان الالكتروني " :// https عوضا عن العنوان http :// ، وأن يكون العنوان مسبقا بزمر على شكل قفل مغلق .
- التأكد بشكل مسبق قبل إنجاز العمليات من وجود رصيد كاف. وعند القيام بعمليات والرصيد غير كاف يتحتم على صاحب البطاقة تعويض قيمة العمليات بمبلغ يخصم من رصيد الحساب .
- الاحتفاظ بذاكرة أو بوصل كل العمليات المنجزة
- اطلاع صاحب البطاقة وبصفة منتظمة على رصيد حسابه بواسطة الوسائل الموضوعة تحت تصرفه
- طلب تقييد البطاقة مباشرة وتجميد استعمالها لدى بريد الجزائر دون أ دنى تأخير، في حال ضياعها أو سرقتها أو استعمالها للتزوير .

### ثالثا - مسؤولية بريد الجزائر :

بريد الجزائر مسؤول عن الخسائر المالية التي يتعرض لها صاحب البطاقة و الناجمة عن أي خلل يطرأ على النظام بشكل مباشر، وفي ابلاغ بريد الجزائر الزبون مسبقا بوجود خلل تقني بالنظام عبر أي وسيلة، فإنه لا يعتبر مسؤولا عن الخسائر التي تحدث .

في حال اكتشاف بريد الجزائر لأي خطر كان يتعلق بأمن الخدمة، فإنه له الحق في الحين أن يوقف الخدمة، وذلك حفاظا على مصلحة الزبون من هذا الخطر إلى غاية اصلاح الخلل .

ولا تعتبر نريد الخزار مسؤولا عن أي خلل وظيفي أو عن أي تشغيل سيئ للخدمات لأسباب خارجة عن نطاقه لا سيما منها :

- أي خلل معين لدى صاحب البطاقة .
- أي خلل وظيفي معين في شبكات الاتصالات السلكية و اللاسلكية .
- الانقطاع في الخدمة نتيجة حوادث عرضية أو نتيجة قوة قاهرة .

### المبحث الثالث: منهجية البحث وعرض نتائج الدراسة

بعدما تم التعرف على المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة بريد الجزائر) والتعرف على مختلف الخدمات التي تقدمها من بينها خدمات البطاقة الذهبية .ومن خلال هذا المبحث نحدد الاطار المنهجي للدراسة الميدانية ، الذي يعتبر أساس تنظيم الأفكار وجمع المعلومات، كما أنه يسمح بدراسة الموضوع بطريقة علمية وواضحة، لهذا يتم التركيز على تحديد عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وكذا الأدوات الإحصائية المناسبة وبهدف

معرفة دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية قمنا بتوزيع استمارات على مستخدمي البطاقة الذهبية لمؤسسة بريد الجزائر

### المطلب الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة.

#### أولا : مجتمع الدراسة

يعرف مجتمع الدراسة بأنه " مجموعة من العناصر أو المفردات التي تخص ظاهرة معينة <sup>1</sup> " ويطلق أحيانا على مصطلح المجتمع بالمجتمع الاحصائي .

يتمثل مجتمع بحثنا في جميع الأفراد الذين يملكون البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بولاية ميلة، حيث يمكنهم إبداء رأيهم حول تأثير رقمنة الخدمات المالية التي تقدمها لهم مؤسسة بريد الجزائر بصفة عامة والبطاقة الذهبية بصفة خاصة .

#### ثانيا: عينة الدراسة

إن مجتمع الدراسة شمل جميع مستخدمي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر وقد تم الاعتماد على المعاينة العشوائية البسيطة وكانت العينة المسحوبة ممثلة قدر الإمكان لمجتمع الدراسة، وقمنا بتوزيع هذه الاستمارات على مستخدمي البطاقة الذهبية على مستوى بريد مدينة ميلة مع شرح موضوع الدراسة و أهدافها اضافة إلى تبسيط الفهم بالنسبة لفئة قليلة من المجتمع ( كبار السن) وذلك من قبل الباحث شخصيا وقد تم الاعتماد العشوائية في اختيار العينة.

وقد وجهنا الاستبيان إلى زبائن مؤسسة بريد الجزائر - بلدية ميلة - والحاملين للبطاقة الذهبية، حيث قمنا بتوزيع 60 استبيان، استرجعت منها 54 فيما لم تسترجع 06 استبيانات منها 50 قابلة للدراسة و 04 غير صالحة لعدم استكمال أصحابها الإجابات.

الجدول رقم (2-1) : يوضح الاستبيانات الموزعة، المقبولة والمرفوضة .

| الاستبانة                   | العدد | النسبة |
|-----------------------------|-------|--------|
| الاستبيانات الصالحة للدراسة | 50    | 83.33% |
| الاستبيانات المستبعدة       | 06    | 10.00% |
| الاستبيانات الغير المسترجعة | 04    | 6.67%  |
| الاستبيانات الكلية          | 60    | 100    |

المصدر: من إعداد الطالبين.

<sup>1</sup> - حسن ياسين طعمة، إيمان حسين حنوش، طرق الإحصاء الوصفي، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 37

## ثالثا : مجالات الدراسة

1.3. المجال المكاني للدراسة:

تمت هذه الدراسة في مؤسسة بريد الجزائر-ميلة-، حيث شملت الدراسة كلا من:

2.3. المجال الزمني للدراسة:

تمثلت الحدود الزمنية لدراستنا كما يلي :

الدراسة النظرية وكانت في الفترة الممتدة من (2023/03/02 إلى 2023/05/20)، تم فيها إنجاز الإطار النظري للدراسة حيث قمنا بتقسيمها إلى فصلين تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري والمفاهيمي للرقمنة والعمليات المالية كما تناولنا في الفصل الثاني دراسة حالة بريد الجزائر البطاقة الذهبية نموذجاً.

الميدانية في الفترة الممتدة من (2023/04/02 إلى 2023/05/02) تم في هذه الفترة تحديد مكان إجراء الدراسة الميدانية والفئة التي ستجري عليها الدراسة، ثم بعد ذلك تحديد محاور الاستمارة وبعدها الشروع في جمع المعلومات والاستفسارات اللازمة حول كل محور، وفي النهاية تم إعداد الاستبيان النهائي ليتم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين والقيام بالتصحيحات اللازمة وهذا تحت إشراف الأستاذة المشرفة، حيث كان تاريخ توزيع الاستمارة وتاريخ استلام آخر استمارة في الفترة من (2023/05/02 إلى 2023/05/06). تم في هذه الفترة توزيع الاستبيان وشرحه على جميع الأفراد واسترجاع الاستبيانات الموزعة.

## - منهج الدراسة:

كي تصل أي دراسة علمية إلى تحقيق أهدافها المرجوة لابد وأن تتبع المنهج العلمي المناسب للإشكالية المطروحة في تلك الدراسة، والذي يتوافق كذلك مع الفرضيات المقترحة لها، ودراسة "دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية- البطاقة الذهبية نموذجاً-"، من الدراسات الوصفية؛ انطلاقاً من هذا اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأكثر تناسبا مع نوع الدراسة.

## المطلب الثاني : أدوات جمع البيانات والمعالجة الإحصائية

## أولاً : أدوات جمع الدراسة

يرى العديد من الباحثين أنه من المفيد في الدراسات الميدانية استخدام أكثر من أداة، فتعدد أدوات الدراسة وتكاملها يوفر للباحث إماماً بموضوع الدراسة، ويمكن من خلالها التوصل إلى بيانات يكون من الصعب الحصول عليها باستخدام أداة واحدة.

## 1- الاستبيان

وهو " نموذج يضم مجموعة من الاسئلة التي توجه إلى الأفراد بهدف الحصول على بيانات معينة، ويطلق اصطلاح الاستبيان على مجموعة من الاسئلة التي يوجهها الباحث للأشخاص كتابة على صحيفة،

ويطلب منهم الإجابة عليها بأنفسهم دون ضرورة تواجد الباحث معهم ، كما تسمى الصحيفة المدونة عليها الأسئلة باستمارة الاستبيان " 1

في دراستنا يعد الاستبيان الاداة الرئيسية لجمع البيانات والمعلومات الضرورية لتحليل الظاهرة محل الدراسة ، مرّ استخدام الاستمارة كأداة لهذه الدراسة بعدة مراحل نبينها كالتالي:

**1.1. مرحلة إعداد الاستمارة:** تم اعتماد الاستمارة كأداة أساسية للدراسة بوصفها من أهم وسائل البحث العلمي في جمع البيانات حيث وضعنا نموذج الاستمارة - المبين في ملاحق الدراسة - والذي كان مقسما إلى 3 محاور رئيسية نوضحها كما يلي:

**المحور الأول:** يتعلق بالمعلومات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وقد تم التعبير عنه من خلال (07) أسئلة هي: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، النشاط المهني، فترة التعامل، مدة استخدام البطاقة، وتيرة استخدام البطاقة.

**المحور الثاني:** ويشتمل هذا المحور على (4) أبعاد كان الهدف منها معرفة واقع رقمنة البطاقة الذهبية في بريد الجزائر.

**البعد الأول:** يتعلق بالتحول الرقمي ويضم (07) أسئلة.

**البعد الثاني:** ويشتمل على (07) أسئلة ويتعلق بالشفافية والمصادقية.

**البعد الثالث:** ويشتمل على (06) أسئلة كان وتتعلق بالأمان.

**البعد الرابع:** يتعلق بجودة الخدمات ويضم (07) أسئلة.

**المحور الثالث:** ويشتمل هذا المحور على (11) سؤالا كان الهدف منها معرفة واقع العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر.

**1.2. مرحلة تحكيم الاستمارة:** حتى يتم التأكد من صدق أداة الدراسة، لجأنا إلى عرض الاستمارة في شكلها الأولي على مجموعة من الأساتذة المحكمين الذين قاموا بإبداء ملاحظاتهم واقتراحاتهم حول استمارة الدراسة من حيث مدى ملائمة المحاور ووضوح الأسئلة التي تنتمي إليها وكذا طريقة صياغتها.

**3.1. مرحلة توزيع الاستمارة:** تم توزيع الاستمارة على الأفراد المبحوثين من طرف الطالبين وذلك للوقوف على جميع الملاحظات التي يبديها المبحوثون والإجابة عليها في حينها.

**4.1. مرحلة جمع الاستمارة:** تم جمع الاستمارات الموجهة للدراسة بعد ترك الوقت الكافي للمبحوثين من أجل الإجابة، والتأكد من عدم وجود أية استفسارات، بعد عملية الجمع قمنا بفحص الاستمارات حيث تم استبعاد 4 استمارات، لنجهز فيما بعد للتفريغ والتحليل.

## 2 - المقابلة

هي " تفاعل لفظي بين شخصين أو أكثر من خلال حوار كلامي وجها لوجه أو خلال وسائل أخرى " 2

<sup>1</sup> - اسماعيل محمد بن قانة ، الإحصاء الوصفي والحيوي ، ط 1 دار أسامة للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2011 ، ص 13 .

<sup>2</sup> محفوظ جودة ، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS ، ط 1 ، دار وائل للنشر و التوزيع ، الأردن ، 2008 ، ص : 20 .

اعتمدنا في طريقة المقابلة الشخصية في توزيع الاستبيان لجمع المعلومات، وقد اعتمدنا عليها في عينة البحث لأنها مكنتنا من شرح الأسئلة التي قد تكون فيها غموض أو عدم الفهم من طرف المستقضي منهم، كما تضمن استعادة أكبر عدد ممكن من الاستثمارات، بالإضافة إلى مقابلة المدير الفرعي للمصالح البريدية والمالية والتنوع لوحدة البريد لولاية ميلة الذي قام بتزويدنا بكافة المعلومات عن واقع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر .

### ثانيا : الأدوات الإحصائية المستعملة

قصد الاستغلال الأمثل للبيانات التي تمّ جمعها، تمّ استخدام العديد من الأساليب الإحصائية بالاستعانة بالبرنامج الإحصائي (SPSS version 24)، وهو عبارة عن نظام خاص يقوم بالتحليلات الإحصائية البسيطة منها والمعقدة، ظهر مع تطور أجهزة الحاسوب نتيجة للصعوبات التي تعرفها التحليلات الإحصائية الخاصة بالحجم الكبير من البيانات.

وفي ما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

1- **المدى:** لغرض قياس مدى توافق آراء أفراد العينة مع عبارات محاور الدراسة، تمّ اعتماد الشكل المغلق في إعداد الاستمارة، وفقاً لمقياس ليكرت Likert الخماسي، وذلك بأن يُقَابَل كلُّ عبارة من عبارات المحاور قائمة تحمل الاختيارات الآتية: (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق تماماً)، كما تمّ إعطاء كل اختيار من الاختيارات السابقة درجات للترجيح لكي يتمّ معالجتها إحصائياً، وذلك على النحو التالي: موافق تماماً (5 درجات)، موافق (4 درجات)، محايد (3 درجات)، غير موافق (2 درجة)، غير موافق تماماً (درجة واحدة).

إنّ تحديد طول الفئات لمقياس ليكرت الخماسي (الحدود العليا والدنيا) المستخدم في محاور الدراسة تطلب حساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي (4/5=0.8)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (أو بداية المقياس وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وهكذا أصبح طول الفئات كالاتي:

الجدول رقم (2-2) : توزيع مقياس ليكرت للحكم على الإجابات

| المتوسط المرجح  | درجة الموافقة |
|-----------------|---------------|
| [ 1 - 1.79 ]    | ضعيف          |
| [ 1.80 - 2.59 ] | متوسط         |
| [ 2.60 - 3.39 ] | جيد           |
| [ 3.40 - 4.19 ] | جيد جدا       |
| [ 4.20 - 5 ]    | ممتاز         |

المصدر : من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

**2. التكرارات والنسب المئوية:** تتم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وكذا تحديد إجابات أفرادها عن عبارات محاور الاستبيان.

**3. المتوسط الحسابي:** تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من متغيرات الدراسة.

**4. الانحراف المعياري:** وذلك للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة، والاستعانة بقيمة الانحراف المعياري من أجل ترتيب العبارات وفق المتوسط الحسابي في حالة ما إذا تساوى المتوسط الحسابي للعبارات.

**5. معامل ألفا كرونباخ:** لقياس ثبات الاستمارة.

**المطلب الثالث : صدق وثبات أداة الدراسة**

**أولاً: الصدق الظاهري**

للتأكد من صدق الاستمارة تم عرضها الأستاذة المشرفة، وعلى 4 محكمين من ذوي الاختصاص وهم أساتذة بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف لإبداء رأيهم في مدى دقة ووضوح العبارات لتغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة، وقد تم إجراء التعديلات بناء على مقترحاتهم بعد اطلاعهم على محاور وعبارات الاستبيان، وفيما يلي قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

**الجدول رقم (2-3) : قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان**

| الرقم | الأساتذة المحكمين | الملاحظة                                        |
|-------|-------------------|-------------------------------------------------|
| 01    | عاشوري إبراهيم    | تعديل شكل الاستمارة مع حذف وتغيير بعض العبارات. |
| 02    | قرين الربيع       | تغيير وتعديل بعض العبارات.                      |
| 03    | بوقجاني جنة       | تغيير وتعديل بعض العبارات .                     |
| 04    | قاجة آمنة         | إضافة بعض العبارات .                            |

**ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة**

أ- بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بتطبيقها ميدانياً على بيانات العينة الكلية، وقمنا بحساب معامل معامل ألفا كرونباخ للمحاور الرئيسية وفي الأخير حساب معامل الثبات الكلي، حيث يكون معامل الثبات:

ضعيفاً إذا كانت ألفا أقل من (60%).

مقبولاً إذا كانت ألفا تقع بين (60% و 70%).

جيد إذا كانت ألفا تقع بين (70% و 80%).

ممتازاً إذا كانت ألفا أكبر من (80%).

والجدول أدناه يبين معاملات ألفا كرونباخ أو معامل الثبات الكلي.

جدول رقم(2-4): معامل الثبات الكلي (حسب ألفا كرونباخ)

| قيمة ألفا كرونباخ | درجته  |
|-------------------|--------|
| 0.883             | ممتازة |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال نتائج جدول معاملات الثبات يلاحظ بأن محاور أداة الدراسة لها درجة ممتازة من الثبات، حيث بلغ معامل الثبات الكلي 0.883 أي 88.3%، مما يؤكد ثبات الاستبيان، وأنه قادر على إعطاء نفس النتائج حتى ولو أعيدت الدراسة مرة أخرى في نفس الخصائص.

### المبحث الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

من خلال هذا العنصر سيتم التطرق إلى وصف مفردات عينة الدراسة، وذلك بالإشارة إلى الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة، بالإضافة إلى تحليل مدى إدراك عينة الدراسة لكل من دور التحول الرقمي في تحسين سرعة العمليات المالية، دور الأمان والحماية في تحسين سرعة العمليات المالية، دور الشفافية والمصادقية في تحسين سرعة العمليات المالية ودور جودة الخدمات في تحسين سرعة العمليات المالية وفي الأخير توضيح نوع العلاقة بين المتغيرات وتفسيرها بناء على النتائج المتحصل عليها، ومن تحليل المعلومات المتحصل عليها بعد عملية تفريغ الاستبيانات ومعالجتها إحصائيا.

#### المطلب الأول: عرض نتائج عينة الدراسة

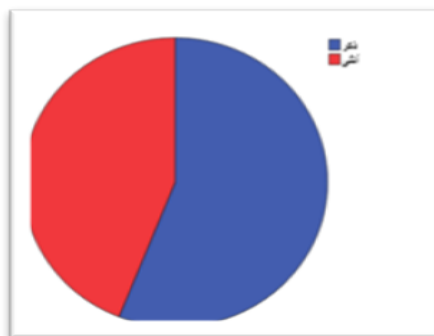
من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، وتم توزيع المتغيرات التالية: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، النشاط المهني، فترة التعامل، مدة استخدام البطاقة، وتيرة استخدام البطاقة.

#### أولاً: الجنس:

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب جنسهم.

الجدول رقم(2-5): توزيع مفردات عينة الدراسة الشكل رقم(2-4): توزيع مفردات عينة الدراسة

حسب متغير الجنس



حسب متغير الجنس

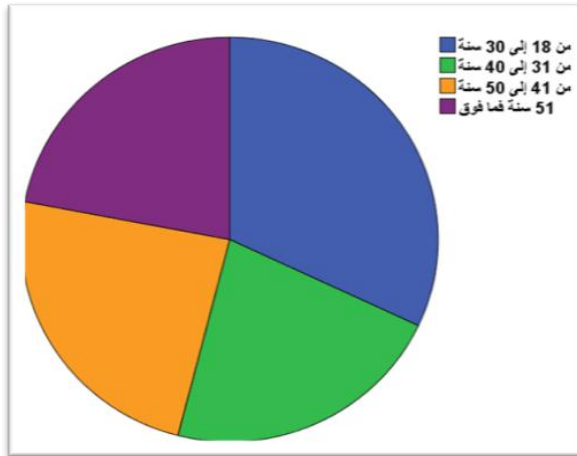
| الجنس   | التكرار | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|
| ذكر     | 28      | 56%            |
| أنثى    | 22      | 44%            |
| المجموع | 50      | 100%           |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح أن نسبة الذكور المستجوبين أكبر من نسبة الإناث إذ تقدر بـ 56%. بتكرار 28 مستجوب مقابل 44% بتكرار 22 بالنسبة للإناث، وهي نسب متقاربة كما يوضحه الشكل الموالي.

### ثانيا: الفئة العمرية

تم تبويب مفردات العينة الى 4 فئات حسب متغير الفئة العمرية كما يوضحه الجدول والشكل التاليين  
الجدول رقم(2-6): توزيع مفردات العينة  
الشكل رقم(2-5): توزيع مفردات عينة الدراسة  
حسب متغير الفئة العمرية



| الفئة العمرية    | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| من 18 إلى 30 سنة | 16      | 32%            |
| من 31 إلى 40 سنة | 11      | 22%            |
| من 41 إلى 50 سنة | 12      | 24%            |
| 51 سنة فما فوق   | 11      | 22%            |
| المجموع          | 50      | 100%           |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين أن أكبر فئة عمرية هي فئة من 18 إلى 30 سنة وذلك بنسبة 32% وبتكرار 16 حسب ما صرح به المستجوبون، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 24%، وتساوت الفئتان من 31 إلى 40 سنة و 51 سنة فما فوق بنسبة 22% وبتكرار 11 لكل فئة؛ وتدل نتائج التحليل الإحصائي على أن فئة الشباب هي الفئة الأكثر تمثيلا لعينة الدراسة وهذا كما يظهره الشكل الموالي.

### ثالثا: توزيع عينة الدراسة تعليم وفق متغير المستوى التعليمي

تضم عينة الدراسة مجموعة أفراد من مستويات تعليمية مختلفة كما موضحة في الجدول والشكل المواليين

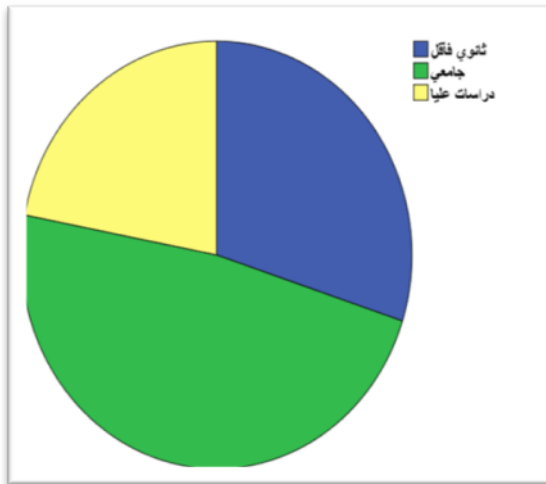
الجدول رقم ( 2-7 ) : توزيع أفراد العينة

حسب المستوى التعليمي

| المستوى التعليمي | التكرار | النسبة المئوية |
|------------------|---------|----------------|
| ثانوي فأقل       | 15      | 30%            |
| جامعي            | 24      | 48%            |
| دراسات عليا      | 11      | 22%            |
| المجموع          | 50      | 100%           |

الشكل رقم(2-6): توزيع مفردات عينة الدراسة

حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتبين أن قرابة نصف أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى تعليمي جامعي حيث بلغ عددهم 24 فردا وهو ما يعادل نسبة 48%، يليه المستوى ثانوي فأقل بنسبة 30% والبالغ عددهم 15 فردا، في حين بلغت نسبة ذوي الدراسات العليا 22% والبالغ عددهم 11 فردا.

رابعا : توزيع العينة حسب متغير النشاط المهني

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب نشاطهم المهني.

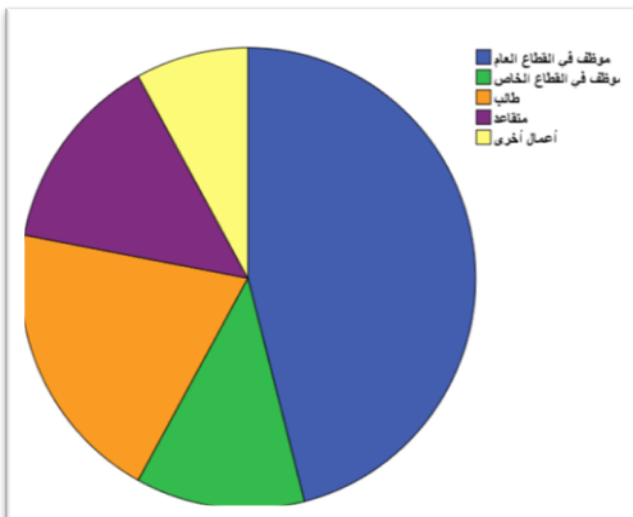
الجدول رقم(2-8): توزيع مفردات العينة

حسب متغير النشاط المهني

| النشاط المهني        | التكرار | النسبة المئوية |
|----------------------|---------|----------------|
| موظف في القطاع العام | 23      | 46%            |
| موظف في القطاع الخاص | 6       | 12%            |
| طالب                 | 10      | 20%            |
| متقاعد               | 7       | 14%            |
| أعمال أخرى           | 4       | 8%             |
| المجموع              | 50      | 100%           |

الشكل رقم(2-7): توزيع مفردات عينة الدراسة

حسب متغير النشاط المهني



نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن أعلى نسبة للمستجوبين تخص موظفي القطاع العام وهي (46%) تمثل 23 فردا، تليها فئة الطلاب والتي تمثل ما نسبته (20%) من إجمالي أفراد العينة وهو ما يعادل (10)

أفراد، في حين شكلت فئة المتقاعدين ما نسبته (14%) من عينة الدراسة ثم فئة موظفي القطاع الخاص بنسبة (12%) وأخيرا تأتي الفئة الأصغر بنسبة (8%) تمثل 4 أفراد يزاولون أعمالا أخرى.

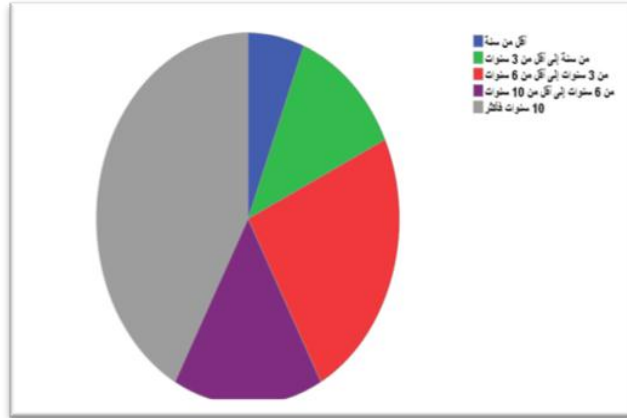
**خامسا: توزيع عينة الدراسة وفق متغير مدة التعامل مع بريد الجزائر**

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب فترة تعاملهم مع مؤسسة بريد الجزائر.

**الجدول رقم (2-9): توزيع مفردات عينة الدراسة**

**حسب متغير فترة التعامل**

**الشكل رقم (2-8): توزيع مفردات عينة الدراسة**



| فترة التعامل              | التكرار | النسبة المئوية |
|---------------------------|---------|----------------|
| أقل من سنة                | 3       | 6%             |
| من سنة إلى أقل من 3 سنوات | 6       | 12%            |
| من 3 إلى أقل من 6 سنوات   | 12      | 24%            |
| من 6 إلى أقل من 10 سنوات  | 8       | 16%            |
| 10 سنوات فأكثر            | 21      | 42%            |
| المجموع                   | 50      | 100%           |

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح بأن 21 فردا من أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة (42%) هم من المتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر منذ 10 سنوات فأكثر، تليها فئة الأفراد الذين يتعاملون مع بريد الجزائر منذ 3 إلى أقل من 6 سنوات بنسبة (24%)، أما فئة المتعاملين من 6 إلى أقل من 10 سنوات فقد مثلت ما نسبته (16%)، وجاء في المرتبة الرابعة فئة المتعاملين من سنة إلى أقل من 3 سنوات بنسبة (12%)، وأخيرا فئة المتعاملين أقل من سنة بنسبة (6%) من إجمالي أفراد العينة بما يعادل 3 أفراد.

**سادسا: توزيع عينة الدراسة وفق متغير مدة استخدام البطاقة الذهبية**

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب مدة استخدامهم للبطاقة الذهبية.

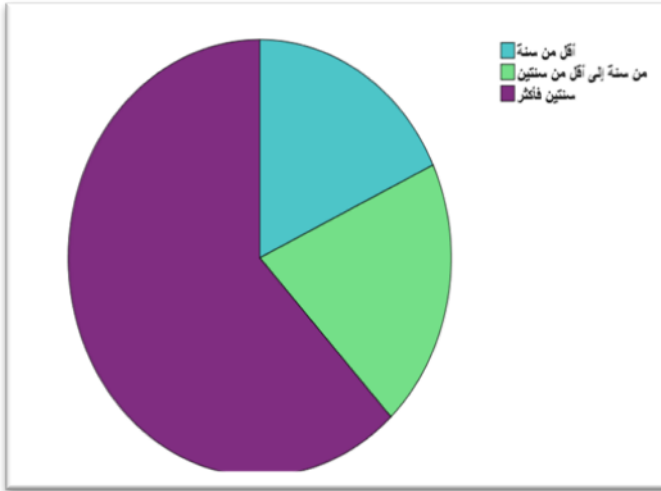
الجدول رقم(2-10): توزيع مفردات عينة الدراسة

حسب متغير مدة استخدام البطاقة الذهبية

| النسبة المئوية | التكرار | مدة استخدام البطاقة الذهبية |
|----------------|---------|-----------------------------|
| 18%            | 9       | أقل من سنة                  |
| 20%            | 10      | من سنة إلى أقل من سنتين     |
| 62%            | 31      | سنتين فأكثر                 |
| 100%           | 50      | المجموع                     |

الشكل رقم(2-9): توزيع مفردات عينة الدراسة

حسب متغير مدة استخدام البطاقة الذهبية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح بأن 31 فردا من أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة (62%) من مستخدمي البطاقة الذهبية منذ سنتين فأكثر، يليه مستخدمو البطاقة الذهبية منذ سنة إلى أقل من سنتين بعدد 10 أفراد مثلوا ما نسبته (20%) من إجمالي أفراد العينة ثم مستخدمو البطاقة الذهبية منذ أقل من سنة بنسبة (18%) وبما يعادل 9 أفراد

سابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب وتيرة استخدام البطاقة الذهبية

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع مفردات العينة المشاركين في الاستبيان حسب وتيرة استخدامهم للبطاقة الذهبية.

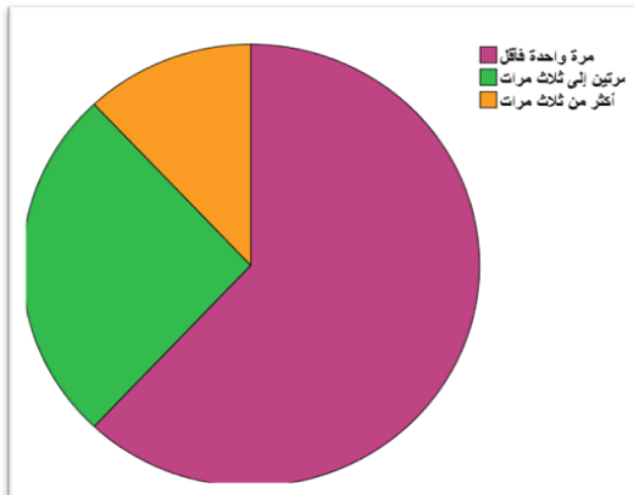
الجدول رقم(2-11): توزيع مفردات عينة الدراسة

حسب متغير وتيرة استخدام البطاقة الذهبية

| النسبة المئوية | التكرار | وتيرة استخدام البطاقة الذهبية |
|----------------|---------|-------------------------------|
| 62%            | 31      | مرة واحدة فأقل                |
| 26%            | 13      | مرتين إلى ثلاث مرات           |
| 12%            | 6       | أكثر من ثلاث مرات             |
| 100%           | 50      | المجموع                       |

الشكل رقم(2-10): توزيع مفردات عينة الدراسة

حسب متغير وتيرة استخدام البطاقة الذهبية



**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

خلال الجدول والشكل أعلاه يتضح بأن 31 فردا من أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة (62%) قد استخدموا البطاقة الذهبية مرة واحدة فأقل، يليه من استخدموا البطاقة الذهبية من مرتين إلى ثلاث مرات بعدد 13 فردا مثلوا ما نسبته (26%) من إجمالي أفراد العينة ثم مستخدمو البطاقة الذهبية أكثر من ثلاث مرات بنسبة (12%) وبما يعادل 6 أفراد؛ كما يظهر الشكل التالي.

### المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

تم تخصيص أربعة أبعاد في هذا الجزء، حيث سيتم من خلاله عرض وترتيب اتجاه إجابات أفراد العينة المدروسة حول كل بعد، وذلك بتحليل مختلف نتائج الاختبارات الإحصائية المتحصل عليها، والمتمثلة أساسا في التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية.

**عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثاني: الرقمنة في بريد الجزائر**

#### ❖ بعد التحول الرقمي

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية له .

الجدول رقم (2-12): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد التحول الرقمي

| البيانات                                                                        | البيانات | البيانات | البيانات | التكرار والنسب المئوية |       |       |              |                       | البيانات | البيانات |   |       |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|------------------------|-------|-------|--------------|-----------------------|----------|----------|---|-------|
|                                                                                 |          |          |          | موافق<br>تماما         | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>تماما |          |          |   |       |
| 1- ساعدت التقنيات<br>الرقمية للبطاقة الذهبية<br>في تحسين الخدمات<br>التي تقدمها | التكرار  | %        | 2        | 0                      | 2     | 33    | 13           | 26                    | 4.10     | 0.814    | 1 | مرتفع |
|                                                                                 |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| 2- تتلقى رسائل عن<br>الإيرادات والخصومات<br>من خلال البطاقة<br>الذهبية          | التكرار  | %        | 2        | 4                      | 2     | 27    | 13           | 26                    | 3.94     | 0.956    | 2 | مرتفع |
|                                                                                 |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| 3- تتلقى رسائل عن<br>الخدمات الجديدة التي<br>تقدمها البطاقة الذهبية             | التكرار  | %        | 6        | 12                     | 9     | 10    | 13           | 26                    | 3.30     | 1.359    | 5 | متوسط |
|                                                                                 |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| 4- تسهل لك البطاقة<br>الذهبية عملية التسوق<br>عبر الأنترنت                      | التكرار  | %        | 10       | 20                     | 10    | 9     | 13           | 26                    | 3.10     | 1.502    | 6 | متوسط |
|                                                                                 |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| 5- لاحظت تحسن في<br>سرعة تنفيذ الخدمات<br>المالية بعد رقمنة<br>البطاقة الذهبية  | التكرار  | %        | 4        | 8                      | 0     | 31    | 11           | 22                    | 3.90     | 1.015    | 3 | مرتفع |
|                                                                                 |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| 6- تواجهك عوائق<br>أثناء استخدام البطاقة<br>الذهبية                             | التكرار  | %        | 12       | 24                     | 16    | 8     | 3            | 6                     | 2.48     | 1.199    | 7 | منخفض |
|                                                                                 |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| 7- تواكب البطاقة<br>الذهبية التوجهات<br>العالمية في مجال<br>الرقمنة             | التكرار  | %        | 6        | 12                     | 4     | 25    | 13           | 26                    | 3.70     | 1.282    | 4 | مرتفع |
|                                                                                 |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| مؤشر بعد التحوّل الرقمي                                                         |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |
| مؤشر بعد التحوّل الرقمي                                                         |          |          |          |                        |       |       |              |                       |          |          |   |       |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-11) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر **بعد التحوّل الرقمي** يعبر عنه بدرجة مرتفعة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.50 من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى المرتفع كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.663 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر **بعد التحوّل الرقمي** حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: " ساعدت التقنيات الرقمية للبطاقة الذهبية في تحسين الخدمات التي تقدمها " في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.10 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " موافق " وبانحراف معياري قدره 0.814، وكانت نسبة الموافقين:  $66 + 26 = 92\%$  من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: " تتلقى رسائل عن الإيرادات والخصومات من خلال البطاقة الذهبية " في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.94 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " موافق " وبانحراف معياري قدره 0.956، وكانت نسبة الموافقين:  $54 + 26 = 80\%$  من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " لاحظت تحسن في سرعة تنفيذ الخدمات المالية بعد رقمنة البطاقة الذهبية " في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.90 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " موافق " وبانحراف معياري قدره 1.015، وكانت نسبة الموافقين:  $62 + 22 = 84\%$  من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (7) التي تنص: " تواكب البطاقة الذهبية التوجهات العالمية في مجال الرقمنة " في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.70 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " موافق " وبانحراف معياري قدره 1.282، وكانت نسبة الموافقين:  $50 + 26 = 76\%$  من مجموع المستجوبين.

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " تتلقى رسائل عن الخدمات الجديدة التي تقدمها البطاقة الذهبية " في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.30 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " محايد " وبانحراف معياري قدره 1.359

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " تسهل لك البطاقة الذهبية عملية التسوق عبر الأنترنت" في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.10 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" وبانحراف معياري قدره 1.502؛

جاءت العبارة رقم (6) التي تنص: " تواجهك عوائق أثناء استخدام البطاقة الذهبية" في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.48 وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار " غير موافق" وبانحراف معياري قدره 1.199.

#### ❖ بعد الشفافية والمصادقية

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

**الجدول رقم (2-13):** إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الشفافية والمصداقية

| العبارة                                                                                               | التكرار | التكرار والنسب المئوية |           |       |       |             | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | اتجاه العبارة |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------|-----------|-------|-------|-------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
|                                                                                                       |         | غير موافق تماما        | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما |                 |                   |               |               |
| 1- تتق في البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بعد التحول الرقمي                                             | التكرار | 0                      | 4         | 4     | 23    | 19          | 4.14            | 0.881             | 2             | مرتفع         |
|                                                                                                       | %       | 0                      | 8         | 8     | 46    | 38          |                 |                   |               |               |
| 2- تعتقد أن البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الشفافية                                            | التكرار | 2                      | 0         | 4     | 25    | 19          | 4.18            | 0.896             | 1             | مرتفع         |
|                                                                                                       | %       | 4                      | 0         | 8     | 50    | 38          |                 |                   |               |               |
| 3- تعتقد أن البطاقة الذهبية تساعد على تحسين مستوى الثقة بين العملاء وبريد الجزائر                     | التكرار | 2                      | 0         | 6     | 23    | 19          | 4.14            | 0.926             | 3             | مرتفع         |
|                                                                                                       | %       | 4                      | 0         | 12    | 46    | 38          |                 |                   |               |               |
| 4- بريد الجزائر يتمتع بمستوى عال من الشفافية والثقة في مجال الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية | التكرار | 6                      | 2         | 11    | 25    | 6           | 3.46            | 1.147             | 7             | مرتفع         |
|                                                                                                       | %       | 12                     | 4         | 22    | 50    | 12          |                 |                   |               |               |
| 5- تعتقد أن بريد الجزائر يعمل على تسهيل الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية                     | التكرار | 4                      | 0         | 3     | 30    | 13          | 3.96            | 1.029             | 5             | مرتفع         |
|                                                                                                       | %       | 8                      | 0         | 6     | 60    | 26          |                 |                   |               |               |
| 6- يعمل بريد الجزائر على تطوير وتحسين الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية                       | التكرار | 4                      | 2         | 4     | 27    | 13          | 3.86            | 1.107             | 6             | مرتفع         |
|                                                                                                       | %       | 8                      | 4         | 8     | 54    | 26          |                 |                   |               |               |
| 7- تتصح العملاء أن يستخدموا البطاقة الذهبية عند القيام بالعمليات المالية                              | التكرار | 4                      | 0         | 2     | 31    | 13          | 3.98            | 1.020             | 4             | مرتفع         |
|                                                                                                       | %       | 8                      | 0         | 4     | 62    | 26          |                 |                   |               |               |
| مؤشر بعد الشفافية والمصادقية                                                                          |         |                        |           |       |       |             |                 |                   |               |               |
| مرتفع                                                                                                 |         |                        |           |       |       |             | 3.96            | 0.610             |               | مرتفع         |

**المصدر:** من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-12) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد الشفافية والمصادقية يعبر عنه بدرجة مرتفعة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.96 من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى المرتفع كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.610 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد الشفافية والمصادقية حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: "تعتقد أن البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الشفافية" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.18 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.896، وكانت نسبة الموافقين:  $50 + 38 = 88\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: "تثق في البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بعد التحول الرقمي" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.14 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.881، وكانت نسبة الموافقين:  $46 + 38 = 84\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: "تعتقد أن البطاقة الذهبية تساعد على تحسين مستوى الثقة بين العملاء وبيد الجزائر" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.14 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.926، وكانت نسبة الموافقين:  $46 + 38 = 84\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (7) التي تنص: "تنصح العملاء أن يستخدموا البطاقة الذهبية عند القيام بالعمليات المالية" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.98 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.020، وكانت نسبة الموافقين:  $62 + 26 = 88\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: "تعتقد أن بريد الجزائر يعمل على تسهيل الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.96 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.029، وكانت نسبة الموافقين:  $60 + 26 = 86\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (6) التي تنص: " يعمل بريد الجزائر على تطوير وتحسين الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية" في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.86 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.107، وكانت نسبة الموافقين:  $54 + 26 = 80\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: " بريد الجزائر يتمتع بمستوى عال من الشفافية والثقة في مجال الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية" في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.46 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.147، وكانت نسبة الموافقين:  $50 + 12 = 62\%$  من مجموع المستجوبين.

#### ❖ بعد الأمان

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-14): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الأمان

| المصدر: العبارات                                                                                                    | التكرار | التكرار والنسب المئوية |           |       |       |             | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | اتجاه العبارة |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------|-----------|-------|-------|-------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
|                                                                                                                     |         | غير موافق تماما        | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما |                 |                   |               |               |
| 1- تشعر بالأمان عند استخدامك للبطاقة الذهبية                                                                        | التكرار | 0                      | 4         | 5     | 24    | 17          | 4.08            | 0.877             | 2             | مرتفع         |
|                                                                                                                     | %       | 0                      | 8         | 10    | 48    | 34          |                 |                   |               |               |
| 2- يقوم بريد الجزائر بتأمين البيانات الشخصية التي تتضمنها البطاقة الذهبية                                           | التكرار | 0                      | 2         | 7     | 26    | 15          | 4.08            | 0.778             | 1             | مرتفع         |
|                                                                                                                     | %       | 0                      | 4         | 14    | 52    | 30          |                 |                   |               |               |
| 3- يتبع بريد الجزائر الإجراءات الأمنية لحماية بيانات العملاء المتعلقة بالحسابات المصرفية الرقمية في البطاقة الذهبية | التكرار | 4                      | 2         | 13    | 22    | 9           | 3.60            | 1.088             | 5             | مرتفع         |
|                                                                                                                     | %       | 8                      | 4         | 26    | 44    | 18          |                 |                   |               |               |
| 4- يستخدم بريد الجزائر الطرق اللازمة لتحديد هوية العملاء الشخصية في التحويلات الرقمية                               | التكرار | 2                      | 5         | 10    | 26    | 7           | 3.62            | 0.987             | 4             | مرتفع         |
|                                                                                                                     | %       | 4                      | 10        | 20    | 52    | 14          |                 |                   |               |               |
| 5- يتبع بريد الجزائر إجراءات التحذير من محاولات الاحتيال والاختراق لحسابات عملاء البطاقة الذهبية                    | التكرار | 4                      | 8         | 13    | 13    | 12          | 3.42            | 1.247             | 6             | مرتفع         |
|                                                                                                                     | %       | 8                      | 16        | 26    | 26    | 24          |                 |                   |               |               |
| 6- البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الأمان و الحماية                                                           | التكرار | 0                      | 4         | 6     | 25    | 15          | 4.02            | 0.869             | 3             | مرتفع         |
|                                                                                                                     | %       | 0                      | 8         | 12    | 50    | 30          |                 |                   |               |               |
| مؤشر بعد الأمان                                                                                                     |         |                        |           |       |       |             |                 |                   |               |               |
| 3.80                                                                                                                |         |                        |           |       |       |             |                 |                   |               |               |
| 0.622                                                                                                               |         |                        |           |       |       |             |                 |                   |               |               |
| مرتفع                                                                                                               |         |                        |           |       |       |             |                 |                   |               |               |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-13) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد الأمان يعبر عنه بدرجة مرتفعة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.80 من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى المرتفع كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.622 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد الأمان حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: "يقوم بريد الجزائر بتأمين البيانات الشخصية التي تتضمنها البطاقة الذهبية" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.08 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.778، وكانت نسبة الموافقين:  $52 + 30 = 82\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: "تشعر بالأمان عند استخدامك للبطاقة الذهبية" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.08 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.877، وكانت نسبة الموافقين:  $48 + 34 = 82\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (6) التي تنص: "البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الأمان و الحماية" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.02 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.869، وكانت نسبة الموافقين:  $50 + 30 = 80\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: "يستخدم بريد الجزائر الطرق اللازمة لتحديد هوية العملاء الشخصية في التحويلات الرقمية" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.62 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.987، وكانت نسبة الموافقين:  $52 + 14 = 66\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: "يتبع بريد الجزائر الإجراءات الأمنية لحماية بيانات العملاء المتعلقة بالحسابات المصرفية الرقمية في البطاقة الذهبية" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.60 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.088، وكانت نسبة الموافقين:  $44 + 18 = 62\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: " يتّبع بريد الجزائر إجراءات التحذير من محاولات الاحتيال والاختراق لحسابات عملاء البطاقة الذهبية" في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.42 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.247، وكانت نسبة الموافقين:  $26 + 24 = 50\%$  من مجموع المستجوبين.

#### ❖ بعد جودة الخدمات

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-15): إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد جودة الخدمات

| العبارة                                                                                                         | الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | التكرار والنسب المئوية |       |       |              |                       | البيانات |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|-----------------|------------------------|-------|-------|--------------|-----------------------|----------|
|                                                                                                                 |         |                   |                 | موافق<br>تماما         | موافق | محايد | غير<br>موافق | غير<br>موافق<br>تماما |          |
| 1- تعتبر خدمات البطاقة الذهبية عالية الجودة                                                                     | 2       | 0.620             | 4.06            | 11                     | 31    | 8     | 0            | 0                     | التكرار  |
|                                                                                                                 |         |                   |                 | 22                     | 62    | 16    | 0            | 0                     | %        |
| 2- توفر البطاقة الذهبية خدمات مالية رقمية متنوعة وملائمة لاحتياجاتك                                             | 5       | 1.074             | 3.70            | 9                      | 27    | 8     | 2            | 4                     | التكرار  |
|                                                                                                                 |         |                   |                 | 18                     | 54    | 16    | 4            | 8                     | %        |
| 3- البطاقة الذهبية سهلة الاستخدام و سريعة الاستجابة                                                             | 1       | 0.567             | 4.38            | 21                     | 27    | 2     | 0            | 0                     | التكرار  |
|                                                                                                                 |         |                   |                 | 42                     | 54    | 4     | 0            | 0                     | %        |
| 4- يوفر بريد الجزائر تطبيقا متاحا على الهواتف الذكية لتسهيل استخدام البطاقة الذهبية                             | 4       | 1.195             | 3.86            | 17                     | 20    | 6     | 3            | 4                     | التكرار  |
|                                                                                                                 |         |                   |                 | 34                     | 40    | 12    | 6            | 8                     | %        |
| 5- رسوم الخدمات المالية الرقمية المطبقة من طرف بريد الجزائر على الخدمات المالية للبطاقة الذهبية معقولة و مناسبة | 6       | 1.154             | 3.66            | 13                     | 17    | 14    | 2            | 4                     | التكرار  |
|                                                                                                                 |         |                   |                 | 26                     | 34    | 28    | 4            | 8                     | %        |
| 6- تعتقد أن بريد الجزائر يحتاج إلى تحسين مستوى الخدمات المالية التي تقدمها البطاقة الذهبية                      | 7       | 0.886             | 2.52            | 0                      | 7     | 18    | 19           | 6                     | التكرار  |
|                                                                                                                 |         |                   |                 | 0                      | 14    | 36    | 38           | 12                    | %        |
| 7- تتمتع خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بسرعة و كفاءة في إجراء المعاملات المالية                           | 3       | 0.769             | 3.98            | 12                     | 27    | 9     | 2            | 0                     | التكرار  |
|                                                                                                                 |         |                   |                 | 24                     | 54    | 18    | 4            | 0                     | %        |
| مؤشر بعد جودة الخدمات                                                                                           | مرتفع   | 0.514             | 3.74            |                        |       |       |              |                       |          |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ونتائج برنامج SPSS.

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-14) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر بعد جودة الخدمات يعبر عنه بدرجة مرتفعة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.74 من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى المرتفع كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.514 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر بعد جودة الخدمات حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: "البطاقة الذهبية سهلة الاستخدام و سريعة الاستجابة" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.38 وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق بشدة" وبانحراف معياري قدره 0.567، وكانت نسبة الموافقين:  $54 + 42 = 96\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: "تعتبر خدمات البطاقة الذهبية عالية الجودة" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 4.06 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.620، وكانت نسبة الموافقين:  $62 + 22 = 84\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (7) التي تنص: "تتمتع خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بسرعة و كفاءة في إجراء المعاملات المالية" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.98 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.769، وكانت نسبة الموافقين:  $54 + 24 = 78\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص: "يوفر بريد الجزائر تطبيقا متاحا على الهواتف الذكية لتسهيل استخدام البطاقة الذهبية" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.86 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.195، وكانت نسبة الموافقين:  $40 + 34 = 74\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: "توفر البطاقة الذهبية خدمات مالية رقمية متنوعة و ملائمة لاحتياجاتك" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.70 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.074، وكانت نسبة الموافقين:  $54 + 18 = 72\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: "رسوم الخدمات المالية الرقمية المطبقة من طرف بريد الجزائر على الخدمات المالية للبطاقة الذهبية معقولة ومناسبة" في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.66 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.154، وكانت نسبة الموافقين: 34+26 = 60% من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (6) التي تنص: "تعتقد أن بريد الجزائر يحتاج إلى تحسين مستوى الخدمات المالية التي تقدمها البطاقة الذهبية" في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.52 وهو يقع ضمن الفئة الثانية من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "غير موافق" وبانحراف معياري قدره 0.886.

**عرض وتحليل البيانات الخاصة بالمحور الثالث: العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر**

يتمحور الجدول الموالي حول توزيع أفراد العينة المشاركين في الاستبيان حسب التكرارات والمتوسط الحسابي لاستجاباتهم اتجاه العبارات المختلفة والانحرافات المعيارية لها.

الجدول رقم (2-16): إجابات أفراد عينة الدراسة حول العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

| العبارة                                                                      | التكرار | التكرار والنسب المئوية |           |       |       |             | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | تجاه العبارة |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|------------------------|-----------|-------|-------|-------------|-----------------|-------------------|---------------|--------------|
|                                                                              |         | غير موافق تماما        | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما |                 |                   |               |              |
| 1- تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات تقنية متطورة لتسهيل العمليات المالية | التكرار | 0                      | 4         | 17    | 18    | 11          | 3.72            | 0.904             | 4             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 0                      | 8         | 34    | 36    | 22          |                 |                   |               |              |
| 2- تستخدم بطاقات الدفع الإلكتروني في العمليات المالية                        | التكرار | 0                      | 4         | 7     | 26    | 13          | 3.96            | 0.856             | 1             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 0                      | 8         | 14    | 52    | 26          |                 |                   |               |              |
| 3- تتلقى معلومات كافية عن العمليات المالية من خلال موقع بريد الجزائر         | التكرار | 4                      | 8         | 6     | 19    | 13          | 3.58            | 1.263             | 8             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 8                      | 16        | 12    | 38    | 26          |                 |                   |               |              |
| 4- يقدم بريد الجزائر خدمات مالية تنافسية مقارنة بالبنوك الأخرى في الجزائر    | التكرار | 6                      | 4         | 16    | 15    | 9           | 3.34            | 1.222             | 10            | متوسط        |
|                                                                              | %       | 12                     | 8         | 32    | 30    | 18          |                 |                   |               |              |
| 5- التكلفة المتعلقة بالخدمات المالية لبريد الجزائر معقولة                    | التكرار | 2                      | 6         | 4     | 21    | 17          | 3.90            | 1.129             | 2             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 4                      | 12        | 8     | 42    | 34          |                 |                   |               |              |
| 6-تواجهك صعوبات في استخدام خدمات العمليات المالية لبريد الجزائر              | التكرار | 2                      | 22        | 12    | 10    | 4           | 2.84            | 1.057             | 11            | متوسط        |
|                                                                              | %       | 4                      | 44        | 24    | 20    | 8           |                 |                   |               |              |
| 7-يضمن بريد الجزائر سرية المعلومات عن العمليات المالية التي يقوم بها الزبائن | التكرار | 6                      | 2         | 4     | 29    | 9           | 3.66            | 1.188             | 6             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 12                     | 4         | 8     | 58    | 19          |                 |                   |               |              |
| 8-يتم التفاعل مع شكاوي العملاء المتعلقة بالعمليات المالية                    | التكرار | 6                      | 2         | 16    | 21    | 5           | 3.34            | 1.118             | 9             | متوسط        |
|                                                                              | %       | 12                     | 4         | 32    | 42    | 10          |                 |                   |               |              |
| 9-تعتقد أن بريد الجزائر يقدم مجموعة كافية من العمليات المالية                | التكرار | 2                      | 4         | 14    | 21    | 9           | 3.62            | 1.008             | 7             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 4                      | 8         | 28    | 42    | 18          |                 |                   |               |              |
| 10-يتم القيام بالعمليات المالية في بريد الجزائر في وقت وجيز                  | التكرار | 2                      | 4         | 9     | 28    | 7           | 3.68            | 0.957             | 5             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 4                      | 8         | 18    | 56    | 14          |                 |                   |               |              |
| 11- عملية الحصول على العمليات المالية لبريد الجزائر سهلة وبسيطة              | التكرار | 0                      | 6         | 8     | 23    | 13          | 3.86            | 0.948             | 3             | مرتفع        |
|                                                                              | %       | 0                      | 12        | 16    | 46    | 26          |                 |                   |               |              |
| مؤشر محور العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر                             |         |                        |           |       |       |             |                 |                   |               |              |
|                                                                              |         |                        |           |       |       |             | 3.59            | 0.551             |               | مرتفع        |

يظهر استقراء النتائج الموضحة في الجدول رقم (2-15) أن أفراد عينة الدراسة يرون أن مؤشر محور العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر يعبر عنه بدرجة مرتفعة من الموافقة على مضمون عبارات هذا المؤشر، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي 3.59 من 5 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لكارث الخماسي، والتي تشير إلى الخيار "موافق" المقابل للمستوى المرتفع كما نلاحظ أن الانحراف المعياري بلغ 0.551 ويمكن من خلال الجدول ترتيب عبارات مؤشر محور العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر حسب درجة موافقة المستجوبين تنازليا من أعلى إلى أقل درجة كما يلي:

جاءت العبارة رقم (2) التي تنص: "تستخدم بطاقات الدفع الإلكتروني في العمليات المالية" في المرتبة الأولى من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.96 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.856، وكانت نسبة الموافقين:  $52 + 26 = 78\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (5) التي تنص: "التكلفة المتعلقة بالخدمات المالية لبريد الجزائر معقولة" في المرتبة الثانية من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.90 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.129، وكانت نسبة الموافقين:  $42 + 34 = 76\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (11) التي تنص: "عملية الحصول على العمليات المالية لبريد الجزائر سهلة وبسيطة" في المرتبة الثالثة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.86 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.948، وكانت نسبة الموافقين:  $46 + 26 = 72\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (1) التي تنص: "تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات تقنية متطورة لتسهيل العمليات المالية" في المرتبة الرابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.72 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.904، وكانت نسبة الموافقين:  $36 + 22 = 58\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (10) التي تنص: "يتم القيام بالعمليات المالية في بريد الجزائر في وقت وجيز" في المرتبة الخامسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.68 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 0.957، وكانت نسبة الموافقين:  $56 + 14 = 70\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (7) التي تنص: " يضمن بريد الجزائر سرية المعلومات عن العمليات المالية التي يقوم بها الزبائن" في المرتبة السادسة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.66 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.188، وكانت نسبة الموافقين:  $58 + 19 = 77\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (9) التي تنص: " تعتقد أن بريد الجزائر يقدم مجموعة كافية من العمليات المالية" في المرتبة السابعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.62 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.008، وكانت نسبة الموافقين:  $42 + 18 = 60\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (3) التي تنص: " تتلقى معلومات كافية عن العمليات المالية من خلال موقع بريد الجزائر" في المرتبة الثامنة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.58 وهو يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "موافق" وبانحراف معياري قدره 1.263، وكانت نسبة الموافقين:  $38 + 26 = 64\%$  من مجموع المستجوبين؛

جاءت العبارة رقم (8) التي تنص على: " يتم التفاعل مع شكاوي العملاء المتعلقة بالعمليات المالية" في المرتبة التاسعة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.34 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" بانحراف معياري قدره 1.118؛

جاءت العبارة رقم (4) التي تنص على: " يقدم بريد الجزائر خدمات مالية تنافسية مقارنة بالبنوك الأخرى في الجزائر" في المرتبة العاشرة من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 3.34 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" بانحراف معياري قدره 1.222؛

جاءت العبارة رقم (6) التي تنص على: " تواجهك صعوبات في استخدام خدمات العمليات المالية لبريد الجزائر" في المرتبة الحادية عشر من حيث درجة موافقة المستجوبين، فقد بلغ متوسط درجة الموافقة 2.84 وهو يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات سلم لكارث الخماسي والتي تشير إلى الخيار "محايد" بانحراف معياري قدره 1.057.

**المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة:**

من كل ما تقدم من عرض البيانات، توصلنا إلى النتائج التالية:

**أولاً: نتائج التحليل الوصفي لعينة الدراسة**

بعد عرض وتفسير البيانات الشخصية لعينة الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

أن المجتمع قيد الدراسة أغلبية أفرادهم كانوا ذكورا وقدرت نسبتهم بـ (56%).

أكبر فئة عمرية من المبحوثين هي فئة من 18 إلى 30 سنة وذلك بنسبة 32%، تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة بنسبة 24%، وتساوت الفئتان من 31 إلى 40 سنة و 51 سنة فما فوق بنسبة 22%.

قرابة نصف أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى تعليمي جامعي حيث بلغت نسبتهم 48%، يليه المستوى ثانوي فأقل بنسبة 30%، في حين بلغت نسبة ذوي الدراسات العليا 22%.

أعلى نسبة للمستجوبين تخص موظفي القطاع العام وهي (46%)، تليها فئة الطلاب والتي تمثل ما نسبته (20%)، في حين شكلت فئة المتقاعدين ما نسبته (14%) من عينة الدراسة ثم فئة موظفي القطاع الخاص بنسبة (12%) وأخيرا تأتي الفئة الأصغر بنسبة (8%) لأفراد يزاولون أعمالا أخرى.

في عينة الدراسة نسبة (42%) هم من الأفراد الذين يتعاملون مع مؤسسة بريد الجزائر منذ 10 سنوات فأكثر، تليها فئة الأفراد الذين يتعاملون مع بريد الجزائر منذ 3 إلى أقل من 6 سنوات بنسبة (24%)، أما فئة المتعاملين من 6 إلى أقل من 10 سنوات فقد مثلت ما نسبته (16%)، وجاء في المرتبة الرابعة فئة المتعاملين من سنة إلى أقل من 3 سنوات بنسبة (12%)، وأخيرا فئة المتعاملين أقل من سنة بنسبة (6%) من إجمالي أفراد العينة.

أغلبية أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة (62%) من مستخدمي البطاقة الذهبية منذ سنتين فأكثر، يليه مستخدمو البطاقة الذهبية منذ سنة إلى أقل من سنتين الذين مثلوا ما نسبته (20%) من إجمالي أفراد العينة ثم مستخدمو البطاقة الذهبية منذ أقل من سنة بنسبة (18%).

أغلبية أفراد عينة الدراسة يمثلون نسبة (62%) قد استخدموا البطاقة الذهبية مرة واحدة فأقل، يليه من استخدموا البطاقة الذهبية من مرتين إلى ثلاث مرات الذين مثلوا ما نسبته (26%) من إجمالي أفراد العينة ثم مستخدمو البطاقة الذهبية أكثر من ثلاث مرات بنسبة (12%).

**ثانياً: اختبار الفرضيات**

من أجل اختبار ومناقشة الفرضيات سنقوم بعرض وتحليل نتائج الانحدار البسيط، والتأكد من صحة الفرضيات الموضوعية سابقا، وهذا بعد المعالجة الإحصائية للبيانات.

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لدور الرقمنة (بعد التحوّل الرقمي، بعد الشفافية والمصادقية، بعد الأمان، بعد جودة الخدمات) في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر (البطاقة الذهبية نموذجاً)

الجدول رقم(2-17): عرض نتائج الانحدار البسيط

| الرقم | المحور                                                               | معامل الارتباط<br>r | معامل التحديد<br>R <sup>2</sup> | المحسوبة<br>F | معامل الانحدار<br>B | مستوى<br>الدلالة<br>SIG* |
|-------|----------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------|---------------------|--------------------------|
| 1     | دور التحوّل الرقمي في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر           | 0.355               | 0.126                           | 6.943         | 0.428               | 0.011                    |
| 2     | دور الشفافية والمصداقية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر      | 0.549               | 0.301                           | 20.676        | 0.607               | 0.000                    |
| 3     | دور الأمان في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر                   | 0.695               | 0.483                           | 44.877        | 0.784               | 0.000                    |
| 4     | دور جودة الخدمات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر             | 0.658               | 0.433                           | 36.646        | 0.614               | 0.000                    |
| 5     | دور الرقمنة (إجمالي الأبعاد) في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر | 0.738               | 0.544                           | 57.375        | 0.609               | 0.000                    |

\* يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول أعلاه تأثير الرقمنة (بعد التحوّل الرقمي، بعد الشفافية والمصداقية، بعد الأمان، بعد جودة الخدمات) في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر (البطاقة الذهبية نموذجاً)، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

وجود أثر للتحوّل الرقمي في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط ( $r = 0.355$ ) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما معامل التحديد فقد بلغ ( $R^2 = 0.126$ ) أي أن ما قيمته ( $0.126$ ) فقط من التغيرات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر ناتج عن التحوّل الرقمي، وقد بلغت قيمة التأثير ( $B = 0.428$ ) وهو ما يعني أن زيادة درجة واحدة في التحوّل الرقمي يؤدي إلى زيادة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر بقيمة ( $0.428$ ) ويؤكد هذا الأثر قيمة F المحسوبة والتي بلغت ( $F = 6.943$ ) وهي دالة على وجود ارتباط طردي ضعيف حيث كانت قيمة ألفا ( $\alpha = 0.011$ ) وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الأولى ( $H_0$ ) التي تنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحوّل الرقمي في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين"، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) التي تنص على " وجود أثر ذو

**دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للتحوّل الرقمي في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين".**

وجود أثر للشفافية والمصادقية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط ( $r=0.549$ ) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) أما معامل التحديد فقد بلغ ( $R^2=0.301$ ) أي أن ما قيمته ( $0.301$ ) فقط من التغيرات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر ناتج عن للشفافية والمصادقية، وقد بلغت قيمة درجة التأثير أو الانحدار ( $B=0.607$ ) وهو ما يعني أن زيادة درجة واحدة في للشفافية والمصادقية يؤدي إلى زيادة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر بقيمة ( $0.607$ ) ويؤكد هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت ( $F=20.676$ ) وهي دالة على وجود ارتباط طردي متوسط حيث كانت قيمة ألفا ( $\alpha=0.000$ ) وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الثانية ( $H02$ ) التي تنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للشفافية والمصادقية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين"، ونقبل الفرضية البديلة ( $H2$ ) التي تنص على " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للشفافية والمصادقية في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين".

وجود أثر للأمان في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط ( $r=0.695$ ) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) أما معامل التحديد فقد بلغ ( $R^2=0.483$ ) أي أن ما قيمته ( $0.483$ ) من التغيرات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر ناتج عن الأمان، وقد بلغت قيمة درجة التأثير أو الانحدار ( $B=0.784$ ) وهو ما يعني أن زيادة درجة واحدة في الأمان يؤدي إلى زيادة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر بقيمة ( $0.784$ ) ويؤكد هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت ( $F=44.877$ ) وهي دالة على وجود ارتباط طردي قوي حيث كانت قيمة ألفا ( $\alpha=0.000$ ) وهي أقل من 5%.

بعد تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الثالثة ( $H03$ ) التي تنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأمان في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين"، ونقبل الفرضية البديلة ( $H3$ ) التي تنص على " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) للأمان في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين".

وجود أثر لجودة الخدمات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط ( $r=0.658$ ) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) أما معامل التحديد فقد بلغ ( $R^2=0.433$ ) أي أن ما قيمته ( $0.433$ ) من التغيرات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر ناتج عن جودة الخدمات، وقد بلغت قيمة درجة التأثير أو الانحدار ( $B=0.614$ ) وهو ما يعني أن زيادة درجة واحدة في جودة الخدمات يؤدي إلى زيادة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر بقيمة ( $0.614$ ) ويؤكد هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت

( $F=36.646$ ) وهي دالة على وجود ارتباط طردي متوسط حيث كانت قيمة ألفا ( $\alpha=0.000$ ) وهي أقل من 5%.

بعد تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الرابعة ( $H_04$ ) التي تنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين"، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_4$ ) التي تنص على " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لجودة الخدمات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين".

وجود أثر لإجمالي الأبعاد (الرقمنة) في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط ( $r=0.738$ ) عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما معامل التحديد فقد بلغ ( $R^2=0.544$ ) أي أن ما قيمته (0.544) من التغيرات في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر ناتج عن الرقمنة، وقد بلغت قيمة درجة التأثير أو الانحدار ( $B=0.609$ ) وهو ما يعني أن زيادة درجة واحدة في الرقمنة يؤدي إلى زيادة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر بقيمة (0.609) ويؤكد هذا الأثر قيمة  $F$  المحسوبة والتي بلغت ( $F=57.375$ ) وهي دالة على وجود ارتباط طردي قوي حيث كانت قيمة ألفا ( $\alpha=0.000$ ) وهي أقل من 5%.

من تحليل النتيجة أعلاه، فإننا نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) التي تنص على أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإجمالي الأبعاد (الرقمنة) في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين"، ونقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) التي تنص على " وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإجمالي الأبعاد (الرقمنة) في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر من وجهة نظر المستجوبين".

#### ثانيا: مناقشة الفرضيات

طرحت الدراسة جملة من الأسئلة المتعلقة أساسا بدور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر (البطاقة الذهبية نموذجا)، وانطلقت الدراسة بطرح مجموعة من الفرضيات التي تدور في مجملها حول الاشكالية المطروحة، وقد أفرزت نتائج الدراسة وأوضحت مدى أثر الرقمنة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر (البطاقة الذهبية نموذجا)، وعليه يمكن من خلال هذا المطلب شرح النتائج بهدف الاستفادة العملية من مخرجات هذه الدراسة.

الجدول رقم(2-18): عرض نتائج محاور الدراسة

| الترتيب | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | محاور الدراسة                         |
|---------|-------------------|-----------------|---------------------------------------|
| 4       | 0.663             | 3.50            | بعد التحوّل الرقمي                    |
| 1       | 0.610             | 3.96            | بعد الشفافية والمصداقية               |
| 2       | 0.622             | 3.80            | بعد الأمان                            |
| 3       | 0.514             | 3.74            | بعد جودة الخدمات                      |
| 1       | 0.454             | 3.75            | محور الرقمنة في بريد الجزائر          |
| 2       | 0.551             | 3.59            | محور العمليات المالية في بريد الجزائر |

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

#### 1- عرض وتحليل نتائج الاحصاءات الوصفية لبعء التحوّل الرقمي

يتضح من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء التحوّل الرقمي أنها جاءت موافقة بدرجة مرتفعة وكان ترتيبه الرابع بين الأبعاد، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا المحور (3.50) بانحراف معياري قدره (0.663)، وهذا يرجع ذلك إلى أن أفراد العينة يدركون أن التحوّل الرقمي شرط من شروط اعتماد البطاقة الذهبية.

#### 2- عرض وتحليل نتائج الاحصاءات الوصفية لبعء الشفافية والمصداقية

يتضح من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء الشفافية والمصداقية أنها جاءت موافقة بدرجة مرتفعة وكان في المرتبة الأولى بين الأبعاد، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا المحور (3.96)، وانحراف معياري قدره (0.610)، ويرجع ذلك إلى أن عملاء بريد الجزائر يثقون في هذه المؤسسة

#### 3- عرض وتحليل نتائج الاحصاءات الوصفية لبعء الأمان

يتضح من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء الأمان أنها جاءت موافقة بدرجة مرتفعة وكان ترتيبه الثاني بين الأبعاد، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا المحور (3.80)، وانحراف معياري قدره (0.622)، ويرجع ذلك إلى البطاقة الذهبية تتمتع بالأمان

#### 4- عرض وتحليل نتائج الاحصاءات الوصفية لبعء جودة الخدمات

يتضح من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة ببعء جودة الخدمات أنها جاءت موافقة بدرجة مرتفعة وكان ترتيبه الثالث بين الأبعاد، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا المحور (3.74)، وانحراف معياري قدره (0.514)، ويرجع ذلك إلى أن مؤسسة بريد الجزائر تقدم خدمات تلبي حاجياتهم .

#### 5- عرض وتحليل نتائج الاحصاءات الوصفية لمحور الرقمنة في بريد الجزائر

يتضح من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور الرقمنة في بريد الجزائر أنها جاءت موافقة بدرجة مرتفعة واحتل المرتبة الأولى بين المحاور، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا المحور (3.75)، وانحراف معياري قدره (0.454).

#### 6- عرض وتحليل نتائج الاحصاءات الوصفية لمحور العمليات المالية في بريد الجزائر

يتضح من نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمحور العمليات المالية في الجزائر أنها جاءت موافقة بدرجة مرتفعة واحتلت المركز الثاني بين المحاور، حيث بلغ متوسط الموافقة على هذا المحور (3.59)، وانحراف معياري قدره (0.551)،

ثالثاً: عرض وتحليل نتائج العلاقة التأثيرية بين أبعاد الرقمنة (التحول الرقمي، الشفافية والمصادقية، الأمان، جودة الخدمات) والعمليات المالية في بريد الجزائر

أشارت نتائج دراستنا إلى وجود تأثير للرقمنة على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر، فماذا يعني هذا ؟ وما هي دلالاته؟ وكيف يمكن فهمه؟

**النتائج المتعلقة بتأثير التحول الرقمي على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر**

هناك أثر للتحول الرقمي على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، أي أن التحول الرقمي ضروري جداً لعملية تسهيل عدة نشاطات مالية .

**النتائج المتعلقة بتأثير الشفافية والمصادقية على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر**

هناك أثر للشفافية والمصادقية على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، أي أنه هناك شفافية لدى عمال بريد الجزائر لوحدة ميلة .

**النتائج المتعلقة بتأثير الأمان على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر**

هناك أثر للأمان على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، أي أنه هناك استعمال لافت وبازر للبطاقة الذهبية لبريد الجزائر .

**النتائج المتعلقة بتأثير جودة الخدمات على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر**

هناك أثر لجودة الخدمات على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، أي أنه كلما زادت جودة الخدمات تسهل أكثر العمليات المالية .

**النتائج المتعلقة بتأثير إجمالي الأبعاد (الرقمنة) على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر**

هناك أثر لإجمالي الأبعاد على تسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ )، أي أنه للرقمنة دور كبير في تسهيل العمليات المالية.

## خلاصة الفصل

في دراستنا التطبيقية التي أجريناها على البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، حاولنا لإعطاء صورة واقعية على واقع استخدام البطاقة الذهبية في مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر زبائن المؤسسة، وأخذ فكرة عن مدى استخدام الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تسهيل العمليات المالية المقدمة، حيث قمنا بتوزيع استبيان على عينة من مستخدمي البطاقة الذهبية .

وبالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية والإجراءات المنهجية ، قمنا بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة، وبعد اختبار فرضيات الدراسة توصلنا إلى أنه يوجد توجه لمؤسسة بريد الجزائر نحو رقمنة البطاقة الذهبية من وجهة نظر الزبائن بمستوى مرتفع، إضافة إلى ثبات وجود علاقة طردية بين استخدام الرقمنة وتسهيل العمليات المالية في بريد الجزائر بدرجة تأثير مرتفعة، هذا ما تم استخلاصه من خلال إجابات المستقصى منهم والتي عبرت عنها المتوسطات الحسابية التي كانت في أغلبها مرتفعة .

الخاتمة

## الخاتمة:

في الختام يمكن استنتاج أن الرقمنة تلعب دورا حاسما في تسهيل العمليات المالية، حيث تمكن الأفراد والمؤسسات من إدارة حساباتهم المالية بسهولة ويسر عبر الأنترنت، وقد أظهرت دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر كنموذج يوضح فوائد وتحسينات الرقمنة في هذا السياق ومدى فاعليتها في تيسير وتسهيل العمليات المالية واعتبارها وسيلة سهلة وأمنة للمعاملات مثل السحب النقدي والدفع الإلكتروني. جاءت نتائج الدراسة مشجعة، حيث أظهرت تأثيرا ملحوظا بالتقنيات الرقمية في تبسيط وتسريع العمليات المالية وفيما يلي يتم استعراض النتائج والتوصيات الرئيسية :

### أولا: النتائج

من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية توصلنا إلى العديد من الاستنتاجات نذكر منها ما يلي:

#### 1- من الناحية النظرية :

- رقمنة العمليات المالية أصبح ضرورة حتمية مما يلزم المؤسسات المالية على رقمنة معاملاتها المالية والسعي الى ابتكار خدمات جديدة تتناسب مع متطلبات عملائها
- تتمثل التكنولوجيا في مجمل المعارف و الأسس النظرية والعلمية التي توفر للإنسان الجهد والوقت والراحة .
- الرقمنة هي عملية تحويل المواد من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يتم قراءته واسترجاعه بشكل رقمي.
- تعرف جودة الخدمة على أنها مدى توافق إدراكات الزبون مع توقعاته للخدمة.
- إن تقديم أفضل الخدمات للزبائن يتطلب استخدام تقنيات وأجهزة متطورة .
- من أجل تلبية رغبات وحاجيات الزبائن لابد أن تتمتع المؤسسة بكفاءة عالية .

#### 2- من الناحية التطبيقية

- هناك توجه لمؤسسة بريد الجزائر نحو رقمنة أنشطتها المالية من وجهة نظر الزبائن .
- يساهم الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر في التعريف بالخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها.
- تبدل مؤسسة بريد الجزائر جهدا لتطوير خدماتها المالية، خاصة فيما يتعلق بالبطاقة الذهبية، من خلال تسهيل اجراءات الحصول عليها.
- تعتبر البطاقة الذهبية وسيلة دفع إلكتروني، تقدم العديد من المزايا لمستخدميها، من أهمها توفيرها للوقت والجهد، إضافة لكونها تتمتع بالأمان في مختلف المعاملات الإلكترونية .
- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية وتسهيل العمليات المالية المقدمة من المؤسسة محل الدراسة عند مستوى معنوية 0,05.

- وجود تحول رقمي، أمان، شفافية وجودة الخدمات المالية من خلال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أما فيما يخص العمليات المالية فإن المؤسسة تستخدم تجهيزات ووسائل تقنية متطورة بهدف القيام بهذه العمليات بطريقة سهلة وبسيطة في وقت وجيز .

#### - التوصيات:

بناء على النتائج المستندة إلى دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر يتم تقديم التوصيات التالية:

- ✓ ضرورة مواصلة تطوير البطاقة الذهبية لتلبية احتياجات المستخدمين تماشيا وتطورات التكنولوجيا الرقمية.
- ✓ تكثيف الجهود في تطوير البنية التحتية للتكنولوجيا المالية الرقمية وتحفيز الاستثمار في تقنيات الرقمنة المتطورة والاستخدام الأمثل للإنترنت.
- ✓ تشجيع الحكومات على إنشاء بيئة تنظيمية مواتية للابتكار والتطوير في هذا المجال وتحسين الإجراءات الأمنية والتأكد من سلامة البيانات المالية.
- ✓ تعزيز التدريب والتوعية لدى المستخدمين حول استخدام البطاقة الذهبية بشكل صحيح وتوفير اتصالات سريعة وموثوقة لضمان تجربة سلسة للعملاء.
- ✓ العمل على سن قوانين وتشريعات تتماشى مع التطورات المستمرة في مجال الرقمنة.
- ✓ نشر الثقافة المالية الرقمية من خلال توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمي.

#### - آفاق الدراسة:

لا يمكن الحكم على أن هذه الدراسة استطاعت الإلمام بكافة جوانب الموضوع لذا نقترح المواضيع التالية التي تخدم نفس مجال البحث:

- ✓ تأثير الرقمنة على تحسين عمليات الدفع الإلكتروني في الجزائر.
- ✓ الدفع الرقمي كآلية للحد من الاحتياز.
- ✓ آليات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر.
- ✓ تحليل فوائد وتحديات تبني التقنيات المالية الجديدة في النظام المصرفي الجزائري.
- ✓ تقييم استخدام التقنيات المالية الرقمية في تحسين خدمات البنوك في الجزائر.
- ✓ أهمية الأمان والحماية في تطبيقات المال الرقمي وتحليل نقاط الضعف والتحسين المحتملة.
- ✓ تأثير الرقمنة على تنمية النظام المصرفي الجزائري وتمكين الفئات المهمشة.
- ✓ تحليل مدى تأثير الرقمنة على الشمول المالي في الجزائر.
- ✓ دور التكنولوجيا المالية في تحسين عمليات الإدارة المالية للشركات في الجزائر.
- ✓ تحليل تطور البنوك الرقمية في الجزائر وتأثيرها على التحولات المصرفية التقليدية.
- ✓ مقارنة بين تجربة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر وتجارب أخرى مماثلة.



قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

باللغة العربية

أولاً : الكتب

- 1- أحمد محمد غنيم، الإدارة الالكترونية آفاق وتحديات، آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية المنصورة، المنصورة، مصر، 2004.
- 2- أحمد محمد غنيم، التسويق الالكتروني والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع مصر، 2008 .
- 3- باسم أحمد المبيضين، التجارة الالكترونية، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، 2010.
- 4- حجازي بيومي عبد الفتاح، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية ، دار الفكر العربي ، مصر 2003.
- 5- سليمان الجبوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010 .
- 6- سميرة مطر السعودي ، معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في إدارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة المكرمة من وجهة نظر مديري وموظفي الموارد البشرية، المملكة المتحدة جامعة افتراضية دولية .
- 7- طارق عبد العال حمادة، التجارة الإلكترونية، الأبعاد التكنولوجية والمالية التسويقية والثانوية ،الدار الجامعية، القاهرة، ط2 .
- 8- عبد الله فرغلي علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007 .
- 9- عبد الوهاب ابراهيم ابو سليمان، البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد ( دار القلم ، دمشق ، 1998 ) .
- 10- محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، مصر، 2003 .
- 11- محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة، الطبعة الأولى عمان، 2009 .
- 12- مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006 .
- 13- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 .
- 14- وسيم محمد الحداد، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار الميسرة، بيروت، لبنان، 2010.

ثانيا : المذكرات والمجلات :

أ/ المذكرات :

- 15- أحمدى بختة، حيرش سهام، دور الرقمنة في تحسين المرافق العمومية للهيئات المحلية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021
- 16- الجلاي بوزكري، الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع وأفاق، أطروحة دكتوراه تخصص ادارة اعمال وتسويق، جامعة الجزائر 2016 .
- 17- بن رجدال جوهر، الأنترنت والتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2002 .
- 18- زهير حافظ، الأنظمة الآلية ودورها في تنمية الخدمات الأرشيفية، دراسة تطبيقية لأرشيف بلدية قسنطينة، أطروحة دكتوراه، جامعة منتوري قسنطينة ، 2008 .
- 19- سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية ، رسالة ماجستير ، قسنطينة ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم : العلوم الاقتصادية، فرع : بنوك وتأمينات: جامعة منتوري .
- 20- قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل ازمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر اكايمي بتخصص اقتصاد نقدي وبنكي قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2019-2020 .
- 21- كريمة صراع، واقع وأفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص استراتيجية، جامعة وهران الجزائر، 2013، 2014 .
- 22- مريم زلماط، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ادارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير ، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة أبو بكر بلقايد ، تلمسان، 2010 .
- 23- معارفي فريدة " باحثة ماجستير": البنوك الإلكترونية، العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، بدون ذكر سنة النشر .

ب/ المجلات :

- 24- أبو بكر سلطان أحمد، الرقمنة إلغاء الحواجز بين البشر وتقنية المعلومات ، مجلة القافلة، ( بدون ذكر العدد)، السعودية، سنة النشر 18 نوفمبر 2019 .
- 25- بن الشيخ عبد الرحمان، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية الكترونيا في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر 2021.

- 26- حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020 .
- 27- كيلاني إسماعيل عبد الله، نمي صافي عبد، دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، منار الشرق للدراسات والنشر، الأردن، 2021 .
- 28- نور الدين جليد، بركان أمينة، الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية، مجلة المعارف، العدد العاشر، جامعة البويرة، الجزائر، 2011 .
- 29- الجمهورية الجزائرية، القانون رقم 03-2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الجريدة الرسمية، رقم 48، 06 أوت 2000، المادة رقم 01 .

#### ثالثا : المطبوعات

- 30- أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض 2009 .
- 31- إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2008 .
- رابعا : المؤتمرات و الملتقيات

#### أ/ المؤتمرات :

- 32- أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات، المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم، بدون ذكر البلد، 2003.
- 33- عبد الهادي النجار، النقود المصرفية وآلية تداولها، ( بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول التجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت، لبنان 2002
- 34- موسى خليل مصرية، القواعد الناظمة للصيرفة الإلكترونية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية بيروت، لبنان، 2002 .

#### ب/ الملتقيات :

- 35- فضيلة عقالي، الجريمة الإلكترونية وإجراءات مكافحتها من خلال التشريع الجزائري، مداخلة مقدمة لأعمال الملتقى الدولي حول الجرائم الإلكترونية بلبنان، 24-25/03/2017، متاح على الموقع :

<http://Jilrc.com>

#### خامسا : المقالات

- 36- الإمام محمد محمود، مقال السباق العالمي نحو رقمنة الاقتصاد، موقع اسلام أونلاين العنوان

"السباق العالمي نحو رقمنة الاقتصاد <https://islamonline.n>

المواقع الالكترونية :

- 37 \_ البرواني طارق، نظم الدفع الالكتروني، على الموقع الالكتروني [www.alwatan.com](http://www.alwatan.com)
- 38 - محمد السوسي، الخدمات المالية الرقمية، على الموقع الالكتروني <http://www.pdfdrive.com>
- 39 - <http://Jilrc.com>
- 40- <http://www.pdfdrive.com>
- 41- <https://islamonline.net>
- 42- [www.poste.dz](http://www.poste.dz)
- 43- <https://edcarte.poste.dz/ar/terms.htm>
- 44 - <https://www.poste.dz/services/particular/service-carte>

باللغة الأجنبية

- 45-Shekar, Bandi; Malikaarjun, Angadi; J, Shiva rama;, 2017, p 9.
- 46-Social Performance Task Force SPTF, Services financiers digitaux et protection des clients: l'heure des célébrations ou des préoccupations? 09/10/2018, p11.
- 47-Union postale Universelle , Rapport sur les Activités Du Bureau International Cycle 2013 -2016, octobre 2016 , P 21 .
- 48- World Bank Group, Digital Financial services, April 2020, p 04.

# الملاحق

الملحق رقم (01) : استبيان حول دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية /دراسة حالة البطاقة الذهبية  
لبريد الجزائر

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

قسم علوم التسيير  
تخصص إدارة مالية  
ثانية ماستر

### استبيان

أخي الفاضل ، أختي الفاضلة تحية طيبة وأما بعد :

يشرفنا أن نقدم لكم هذا الاستبيان الذي يعد الدراسة الميدانية لبحث علمي خاص بإعداد مذكرة تخرج  
متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير تخصص : إدارة مالية بعنوان :  
" دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر ( البطاقة الذهبية نموذجاً )

تهدف هذه الرسالة إلى إعطاء صورة واضحة عن واقع التعامل بالبطاقة الذهبية والدور الذي تلعبه  
في تسهيل العمليات المالية لبريد الجزائر ، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على  
عبارات الاستبيان بدقة واهتمام فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي في هذا البحث .  
أخي الكريم، أختي الكريمة الرجاء منكم قراءة العبارات بتأني وتعبئة الاستبيان من خلال إبداء رأيك  
في العبارات بوضع علامة ( X ) في المكان المناسب وفي خانة واحدة لكل عبارة بناء على تقديرك .

إن استكمال الإجابة على كافة عبارات الاستبيان والدقة فيها سينعكس على دقة النتائج التي سيتم  
التوصل إليها، علما أن كافة المعلومات الواردة في الاستبيان تتسم بالسرية والأمانة العلمية ولن تستخدم إلا  
لأغراض البحث العلمي .... شاكرون لكم حسن تعاونكم معنا .

إشراف الدكتورة :

د/ بوهلالة سعاد

إعداد الطالبين :

- بوحامي حسين

- شليغوم الطاهر

السنة الجامعية 2022 / 2023

المحور الأول : البيانات الشخصية و الوظيفية

- 1- الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
- 2- الفئة العمرية : من 18 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 ☐  
من 41 إلى 50 سنة ☐ 51 سنة فما فوق ☐
- 3- المستوى العلمي : ثانوي فأقل ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐
- 4- النشاط المهني : موظف في القطاع العام ☐ موظف في القطاع الخاص ☐  
طالب ☐ متقاعد ☐ أعمال أخرى ☐
- 5 - منذ متى وأنت تتعامل مع بريد الجزائر :
- أقل من سنة ☐ من سنة إلى أقل من 03 سنوات ☐  
من 03 سنوات إلى أقل من 06 سنوات ☐ من 06 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ☐  
من 10 سنوات و أكثر ☐
- 6 - منذ متى وأنت تستخدم البطاقة الذهبية في تعاملاتك مع بريد الجزائر :
- أقل من سنة ☐ من سنة إلى أقل من سنتين ☐ من سنتين فأكثر ☐
- 7- كم مرة تستخدم البطاقة الذهبية في تعاملاتك مع بريد الجزائر في الشهر :
- مرة واحدة فأقل ☐ مرتين إلى ثلاث مرات ☐ أكثر من ثلاث مرات ☐

**المحور الثاني : رقمنة البطاقة الذهبية في مؤسسة بريد الجزائر**

| الرقم                                   | العبارات                                                                                             | غير موافق<br>تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق<br>تماما |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------|-------|-------|----------------|
| <b>أولا : بعد التحول الرقمي</b>         |                                                                                                      |                    |           |       |       |                |
| 01                                      | ساعدت التقنيات الرقمية للبطاقة الذهبية في تحسين الخدمات التي تقدمها .                                |                    |           |       |       |                |
| 02                                      | تتلقى رسائل عن الإيرادات والخصومات من خلال البطاقة الذهبية .                                         |                    |           |       |       |                |
| 03                                      | تتلقى رسائل عن الخدمات الجديدة التي تقدمها البطاقة الذهبية .                                         |                    |           |       |       |                |
| 04                                      | تسهل لك البطاقة الذهبية عملية التسوق عبر الأنترنت .                                                  |                    |           |       |       |                |
| 05                                      | لاحظت تحسن في سرعة تنفيذ الخدمات المالية بعد رقمنة البطاقة الذهبية .                                 |                    |           |       |       |                |
| 06                                      | تواجهك عوائق أثناء استخدام البطاقة الذهبية                                                           |                    |           |       |       |                |
| 07                                      | تواكب البطاقة الذهبية التوجهات العالمية في مجال الرقمنة .                                            |                    |           |       |       |                |
| <b>ثانيا : بعد الشفافية و المصادقية</b> |                                                                                                      |                    |           |       |       |                |
| 08                                      | تثق في البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بعد التحول الرقمي .                                             |                    |           |       |       |                |
| 09                                      | تعتقد أن البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الشفافية .                                            |                    |           |       |       |                |
| 10                                      | تعتقد أن البطاقة الذهبية تساعد على تحسين مستوى الثقة بين العملاء و بريد الجزائر .                    |                    |           |       |       |                |
| 11                                      | بريد الجزائر يتمتع بمستوى عال من الشفافية والثقة في مجال الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية . |                    |           |       |       |                |
| 12                                      | تعتقد أن بريد الجزائر يعمل على تسهيل الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية .                     |                    |           |       |       |                |

|                          |  |  |  |  |                                                                                                                    |    |
|--------------------------|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|                          |  |  |  |  | يعمل بريد الجزائر على تطوير وتحسين الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية .                                     | 13 |
|                          |  |  |  |  | تتصح العملاء أن يستخدموا البطاقة الذهبية عند القيام بالعمليات المالية .                                            | 14 |
| ثالثا : بعد الأمان       |  |  |  |  |                                                                                                                    |    |
|                          |  |  |  |  | تشعر بالأمان عند استخدامك للبطاقة الذهبية                                                                          | 15 |
|                          |  |  |  |  | يقوم بريد الجزائر بتأمين البيانات الشخصية التي تتضمنها البطاقة الذهبية .                                           | 16 |
|                          |  |  |  |  | يتبع بريد الجزائر الإجراءات الأمنية لحماية بيانات العملاء المتعلقة بالحسابات المصرفية الرقمية في البطاقة الذهبية . | 17 |
|                          |  |  |  |  | يستخدم بريد الجزائر الطرق اللازمة لتحديد هوية العملاء الشخصية في التحويلات الرقمية.                                | 18 |
|                          |  |  |  |  | يتبع بريد الجزائر إجراءات التحذير من محاولات الاحتيال والاختراق لحسابات عملاء البطاقة الذهبية .                    | 19 |
|                          |  |  |  |  | البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الأمان والحماية .                                                            | 20 |
| رابعا : بعد جودة الخدمات |  |  |  |  |                                                                                                                    |    |
|                          |  |  |  |  | تعتبر خدمات البطاقة الذهبية عالية الجودة .                                                                         | 21 |
|                          |  |  |  |  | توفر البطاقة الذهبية خدمات مالية رقمية متنوعة و ملائمة لاحتياجاتك .                                                | 22 |
|                          |  |  |  |  | البطاقة الذهبية سهلة الاستخدام و سريعة الاستجابة .                                                                 | 23 |
|                          |  |  |  |  | يوفر بريد الجزائر تطبيقا متاحا على الهواتف الذكية لتسهيل استخدام البطاقة الذهبية.                                  | 24 |
|                          |  |  |  |  | رسوم الخدمات المالية الرقمية المطبقة من طرف بريد الجزائر على الخدمات المالية للبطاقة الذهبية معقولة و مناسبة .     | 25 |

|    |                                                                                          |  |  |  |  |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 26 | تعتقد أن بريد الجزائر يحتاج إلى تحسين مستوى الخدمات المالية التي تقدمها البطاقة الذهبية. |  |  |  |  |
| 27 | تتمتع خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بسرعة و كفاءة في إجراء المعاملات المالية.      |  |  |  |  |

### المحور الثالث : العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

| الرقم | العبارة                                                                      | غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما |
|-------|------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------|-------|-------|-------------|
| 28    | تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات تقنية متطورة لتسهيل العمليات المالية .  |                 |           |       |       |             |
| 29    | تستخدم بطاقات الدفع الإلكتروني في العمليات المالية .                         |                 |           |       |       |             |
| 30    | تتلقى معلومات كافية عن العمليات المالية من خلال موقع بريد الجزائر .          |                 |           |       |       |             |
| 31    | يقدم بريد الجزائر خدمات مالية تنافسية مقارنة بالبنوك الأخرى في الجزائر.      |                 |           |       |       |             |
| 32    | التكلفة المتعلقة بالخدمات المالية لبريد الجزائر معقولة .                     |                 |           |       |       |             |
| 33    | تواجهك صعوبات في استخدام خدمات العمليات المالية لبريد الجزائر .              |                 |           |       |       |             |
| 34    | يضمن بريد الجزائر سرية المعلومات عن العمليات المالية التي يقوم بها الزبائن . |                 |           |       |       |             |
| 35    | يتم التفاعل مع شكاوي العملاء المتعلقة بالعمليات المالية .                    |                 |           |       |       |             |
| 36    | تعتقد أن بريد الجزائر يقدم مجموعة كافية من العمليات المالية .                |                 |           |       |       |             |
| 37    | يتم القيام بالعمليات المالية في بريد الجزائر في وقت وجيز .                   |                 |           |       |       |             |
| 38    | عملية الحصول على العمليات المالية لبريد الجزائر سهلة وبسيطة .                |                 |           |       |       |             |

الملحق رقم (02): شعار بريد الجزائر



الملحق رقم (03): خدمات بريد الجزائر الرقمية من خلال البطاقة الذهبية

خدمة رصيدي

خدمة E-CCP



خدمة السحب بدون بطاقة

خدمة الإشعار عبر الرسائل القصيرة



المصدر: الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz)

خدمة بريقيتك



خدمة تتبع البعثات



خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال



خدمة بريدي موب



الملحق رقم (04): البطاقة الذهبية لبريد الجزائر



المصدر: الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz)

**الملحق رقم(05):** المعلومات المطلوبة عند طلب البطاقة الذهبية



# البطاقة الذهبية

اطلب بطاقتك

المرحلة 1      المرحلة 2      المرحلة 3

(\*) خلية إجبارية
**وضعية طلبك**
الشروط العامة

تفاصيل الطلب

|                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------------------|
| CCP<br>XXXXXXXXXX                                                                                                                                                                                                                            | المفتاح<br>XX                |                           |
| الإسم واللقب *                                                                                                                                                                                                                               | اللقب (بالأروف اللاتينية)    | الإسم (بالأروف اللاتينية) |
| بطاقة الهوية *                                                                                                                                                                                                                               | -- اختر --                   | رقم البطاقة               |
| تاريخ الإصدار                                                                                                                                                                                                                                | g / mm / aaaa                | من طرف                    |
| صالحة من                                                                                                                                                                                                                                     | g / mm / aaaa                | إلى                       |
|                                                                                                                                                                                                                                              | BLU DE LA POSTE BT 4 N 3     |                           |
| التنوين *                                                                                                                                                                                                                                    | identifiant@postesonline.com |                           |
| البريد الإلكتروني *                                                                                                                                                                                                                          | XX XX XX XX                  |                           |
| الهاتف المحمول *                                                                                                                                                                                                                             | -- اختر --                   |                           |
| المنطقة *                                                                                                                                                                                                                                    | -- الولاية --                | -- الدائرة --             |
| الرمز البريدي *                                                                                                                                                                                                                              | -- البلدية --                | -- الرمز البريدي --       |
| مستعملون بملفاتكم لأغراض في مكتب البريد الذي ننشرونه لكم                                                                                                                                                                                     |                              |                           |
| السؤال السري *                                                                                                                                                                                                                               | -- اختر --                   |                           |
| الجواب *                                                                                                                                                                                                                                     |                              |                           |
| يرجى حفظ جوازك دائما                                                                                                                                                                                                                         |                              |                           |
|                                                                                                                                                                                                                                              |                              |                           |
| الزرعة إدخال الرمز عن الشاشة <div style="float: right; text-align: left;"> <br/>                     انسخة على الشاشة لتدوير الرمز                 </div> |                              |                           |

(\*) خلية إجبارية
أوافق على الشروط ☐

عرض هدايااتي
تحديثي

جميع الحقوق محفوظة © بريد الجزائر 2020

الملحق رقم (06): مخرجات تطبيق SPSS

Echelle : ALL VARIABLES

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,883              | 38                |

Statistiques d'échelle

| Moyenne  | Variance | Ecart type | Nombre d'éléments |
|----------|----------|------------|-------------------|
| 140,7200 | 294,247  | 17,15362   | 38                |

الملحق رقم: تحليل الملحق رقم: تحليل الخصائص الشخصية لعينة الدراسة

Fréquences

|          |         | الجنس     |             |                    |                    |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide   | ذكر     | 28        | 35,0        | 56,0               | 56,0               |
|          | أنثى    | 22        | 27,5        | 44,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Systeme | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

|          |                  | الفئة العمرية |             |                    |                    |
|----------|------------------|---------------|-------------|--------------------|--------------------|
|          |                  | Fréquence     | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide   | من 18 إلى 30 سنة | 16            | 20,0        | 32,0               | 32,0               |
|          | من 31 إلى 40 سنة | 11            | 13,8        | 22,0               | 54,0               |
|          | من 41 إلى 50 سنة | 12            | 15,0        | 24,0               | 78,0               |
|          | سنة فما فوق 51   | 11            | 13,8        | 22,0               | 100,0              |
|          | Total            | 50            | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Systeme          | 30            | 37,5        |                    |                    |
| Total    |                  | 80            | 100,0       |                    |                    |

|        |             | المستوى التعليمي |             |                    |                    |
|--------|-------------|------------------|-------------|--------------------|--------------------|
|        |             | Fréquence        | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | ثانوي فأقل  | 15               | 18,8        | 30,0               | 30,0               |
|        | جامعي       | 24               | 30,0        | 48,0               | 78,0               |
|        | دراسات عليا | 11               | 13,8        | 22,0               | 100,0              |
|        | Total       | 50               | 62,5        | 100,0              |                    |

|          |         |    |       |  |  |
|----------|---------|----|-------|--|--|
| Manquant | Système | 30 | 37,5  |  |  |
| Total    |         | 80 | 100,0 |  |  |

#### النشاط المهني

|          |                      | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|----------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | موظف في القطاع العام | 23        | 28,8        | 46,0               | 46,0               |
|          | موظف في القطاع الخاص | 6         | 7,5         | 12,0               | 58,0               |
|          | طالب                 | 10        | 12,5        | 20,0               | 78,0               |
|          | متقاعد               | 7         | 8,8         | 14,0               | 92,0               |
|          | أعمال أخرى           | 4         | 5,0         | 8,0                | 100,0              |
|          | Total                | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système              | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |                      | 80        | 100,0       |                    |                    |

#### فترة التعامل مع مؤسسة بريد الجزائر

|          |                                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|--------------------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | أقل من سنة                     | 3         | 3,8         | 6,0                | 6,0                |
|          | من سنة إلى أقل من 3 سنوات      | 6         | 7,5         | 12,0               | 18,0               |
|          | من 3 سنوات إلى أقل من 6 سنوات  | 12        | 15,0        | 24,0               | 42,0               |
|          | من 6 سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 8         | 10,0        | 16,0               | 58,0               |
|          | سنوات فأكثر 10                 | 21        | 26,3        | 42,0               | 100,0              |
|          | Total                          | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système                        | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |                                | 80        | 100,0       |                    |                    |

#### مدة استخدام البطاقة الذهبية

|          |                         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|-------------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | أقل من سنة              | 9         | 11,3        | 18,0               | 18,0               |
|          | من سنة إلى أقل من سنتين | 10        | 12,5        | 20,0               | 38,0               |
|          | سنتين فأكثر             | 31        | 38,8        | 62,0               | 100,0              |
|          | Total                   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système                 | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |                         | 80        | 100,0       |                    |                    |

#### وتيرة استخدام البطاقة الذهبية

|        |                     | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|---------------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | مرة واحدة فأقل      | 31        | 38,8        | 62,0               | 62,0               |
|        | مرتين إلى ثلاث مرات | 13        | 16,3        | 26,0               | 88,0               |
|        | أكثر من ثلاث مرات   | 6         | 7,5         | 12,0               | 100,0              |
|        | Total               | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |

|          |         |    |       |  |  |
|----------|---------|----|-------|--|--|
| Manquant | Système | 30 | 37,5  |  |  |
| Total    |         | 80 | 100,0 |  |  |

## Caractéristiques

### Statistiques descriptives

|                                                                     | N  | Moyenne | Ecart type |
|---------------------------------------------------------------------|----|---------|------------|
| ساعدت التقنيات الرقمية للبطاقة الذهبية في تحسين الخدمات التي تقدمها | 50 | 4,1000  | ,81441     |
| تتلقى رسائل عن الإيرادات والخصومات من خلال البطاقة الذهبية          | 50 | 3,9400  | ,95640     |
| تتلقى رسائل عن الخدمات الجديدة التي تقدمها البطاقة الذهبية          | 50 | 3,3000  | 1,35902    |
| تسهل لك البطاقة الذهبية عملية التسوق عبر الأنترنت                   | 50 | 3,1000  | 1,50170    |
| لاحظت تحسن في سرعة تنفيذ الخدمات المالية بعد رقمنة البطاقة الذهبية  | 50 | 3,9000  | 1,01519    |
| تواجهك عوائق أثناء استخدام البطاقة الذهبية                          | 50 | 2,4800  | 1,19932    |
| تواكب البطاقة الذهبية التوجهات العالمية في مجال الرقمنة             | 50 | 3,7000  | 1,28174    |
| بعد التحوّل الرقمي                                                  | 50 | 3,5029  | ,66334     |
| N valide (liste)                                                    | 50 |         |            |

### Table de fréquences

#### ساعدت التقنيات الرقمية للبطاقة الذهبية في تحسين الخدمات التي تقدمها

|          | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00      | 2           | 2,5                | 4,0                |
|          | 3,00      | 2           | 2,5                | 8,0                |
|          | 4,00      | 33          | 41,3               | 66,0               |
|          | 5,00      | 13          | 16,3               | 26,0               |
|          | Total     | 50          | 62,5               | 100,0              |
| Manquant | Système   | 30          | 37,5               |                    |
| Total    |           | 80          | 100,0              |                    |

#### تتلقى رسائل عن الإيرادات والخصومات من خلال البطاقة الذهبية

|        | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1,00      | 2           | 2,5                | 4,0                |
|        | 2,00      | 2           | 2,5                | 8,0                |
|        | 3,00      | 6           | 7,5                | 12,0               |
|        | 4,00      | 27          | 33,8               | 54,0               |
|        | 5,00      | 13          | 16,3               | 26,0               |
|        | Total     | 50          | 62,5               | 100,0              |

|          |         |    |       |  |  |
|----------|---------|----|-------|--|--|
| Manquant | Système | 30 | 37,5  |  |  |
| Total    |         | 80 | 100,0 |  |  |

تتلقى رسائل عن الخدمات الجديدة التي تقدمها البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 2,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 30,0               |
|          | 3,00    | 12        | 15,0        | 24,0               | 54,0               |
|          | 4,00    | 10        | 12,5        | 20,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تسهل لك البطاقة الذهبية عملية التسوق عبر الأنترنت

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 10        | 12,5        | 20,0               | 20,0               |
|          | 2,00    | 10        | 12,5        | 20,0               | 40,0               |
|          | 3,00    | 8         | 10,0        | 16,0               | 56,0               |
|          | 4,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

لاحظت تحسن في سرعة تنفيذ الخدمات المالية بعد رقمنة البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 3,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 16,0               |
|          | 4,00    | 31        | 38,8        | 62,0               | 78,0               |
|          | 5,00    | 11        | 13,8        | 22,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تواجهك عوائق أثناء استخدام البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 12        | 15,0        | 24,0               | 24,0               |
|          | 2,00    | 16        | 20,0        | 32,0               | 56,0               |
|          | 3,00    | 11        | 13,8        | 22,0               | 78,0               |
|          | 4,00    | 8         | 10,0        | 16,0               | 94,0               |
|          | 5,00    | 3         | 3,8         | 6,0                | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تواكب البطاقة الذهبية التوجهات العالمية في مجال الرقمنة

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 20,0               |
|          | 3,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 24,0               |
|          | 4,00    | 25        | 31,3        | 50,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

Table de fréquences

تتق في البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بعد التحول الرقمي

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 3,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 16,0               |
|          | 4,00    | 23        | 28,8        | 46,0               | 62,0               |
|          | 5,00    | 19        | 23,8        | 38,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تعتقد أن البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الشفافية

|        |      | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1,00 | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|        | 3,00 | 4         | 5,0         | 8,0                | 12,0               |

|          |         |    |       |       |       |
|----------|---------|----|-------|-------|-------|
|          | 4,00    | 25 | 31,3  | 50,0  | 62,0  |
|          | 5,00    | 19 | 23,8  | 38,0  | 100,0 |
|          | Total   | 50 | 62,5  | 100,0 |       |
| Manquant | Système | 30 | 37,5  |       |       |
| Total    |         | 80 | 100,0 |       |       |

تعتقد أن البطاقة الذهبية تساعد على تحسين مستوى الثقة بين العملاء و بريد الجزائر

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 3,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 16,0               |
|          | 4,00    | 23        | 28,8        | 46,0               | 62,0               |
|          | 5,00    | 19        | 23,8        | 38,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

بريد الجزائر يتمتع بمستوى عال من الشفافية والثقة في مجال الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 16,0               |
|          | 3,00    | 11        | 13,8        | 22,0               | 38,0               |
|          | 4,00    | 25        | 31,3        | 50,0               | 88,0               |
|          | 5,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تعتقد أن بريد الجزائر يعمل على تسهيل الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 3,00    | 3         | 3,8         | 6,0                | 14,0               |
|          | 4,00    | 30        | 37,5        | 60,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يعمل بريد الجزائر على تطوير وتحسين الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية

|  |  | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--|--|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|--|--|-----------|-------------|--------------------|--------------------|

|          |         |    |       |       |       |
|----------|---------|----|-------|-------|-------|
| Valide   | 1,00    | 4  | 5,0   | 8,0   | 8,0   |
|          | 2,00    | 2  | 2,5   | 4,0   | 12,0  |
|          | 3,00    | 4  | 5,0   | 8,0   | 20,0  |
|          | 4,00    | 27 | 33,8  | 54,0  | 74,0  |
|          | 5,00    | 13 | 16,3  | 26,0  | 100,0 |
|          | Total   | 50 | 62,5  | 100,0 |       |
| Manquant | Système | 30 | 37,5  |       |       |
| Total    |         | 80 | 100,0 |       |       |

تنصح العملاء أن يستخدموا البطاقة الذهبية عند القيام بالعمليات المالية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 3,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 12,0               |
|          | 4,00    | 31        | 38,8        | 62,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

Statistiques descriptives

|                                                                                                    | N  | Moyenne | Ecart type |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|------------|
| تثق في البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بعد التحول الرقمي                                             | 50 | 4,1400  | ,88086     |
| تعتقد أن البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الشفافية                                            | 50 | 4,1800  | ,89648     |
| تعتقد أن البطاقة الذهبية تساعد على تحسين مستوى الثقة بين العملاء و بريد الجزائر                    | 50 | 4,1400  | ,92604     |
| بريد الجزائر يتمتع بمستوى عال من الشفافية والثقة في مجال الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية | 50 | 3,4600  | 1,14660    |
| تعتقد أن بريد الجزائر يعمل على تسهيل الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية                     | 50 | 3,9600  | 1,02936    |
| يعمل بريد الجزائر على تطوير وتحسين الخدمات المالية المرتبطة بالبطاقة الذهبية                       | 50 | 3,8600  | 1,10675    |
| تنصح العملاء أن يستخدموا البطاقة الذهبية عند القيام بالعمليات المالية                              | 50 | 3,9800  | 1,02000    |
| بعد الشفافية والمصادقية                                                                            | 50 | 3,9600  | ,60955     |
| N valide (liste)                                                                                   | 50 |         |            |

## Table de fréquences

تشعر بالأمان عند استخدامك للبطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 3,00    | 5         | 6,3         | 10,0               | 18,0               |
|          | 4,00    | 24        | 30,0        | 48,0               | 66,0               |
|          | 5,00    | 17        | 21,3        | 34,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يقوم بريد الجزائر بتأمين البيانات الشخصية التي تتضمنها البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 3,00    | 7         | 8,8         | 14,0               | 18,0               |
|          | 4,00    | 26        | 32,5        | 52,0               | 70,0               |
|          | 5,00    | 15        | 18,8        | 30,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يتبع بريد الجزائر الإجراءات الأمنية لحماية بيانات العملاء المتعلقة بالحسابات المصرفية الرقمية في البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 12,0               |
|          | 3,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 38,0               |
|          | 4,00    | 22        | 27,5        | 44,0               | 82,0               |
|          | 5,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يستخدم بريد الجزائر الطرق اللازمة لتحديد هوية العملاء الشخصية في التحويلات الرقمية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 2,00    | 5         | 6,3         | 10,0               | 14,0               |
|          | 3,00    | 10        | 12,5        | 20,0               | 34,0               |
|          | 4,00    | 26        | 32,5        | 52,0               | 86,0               |
|          | 5,00    | 7         | 8,8         | 14,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يُتبع بريد الجزائر إجراءات التحذير من محاولات الاحتيال والاختراق لحسابات عملاء البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 2,00    | 8         | 10,0        | 16,0               | 24,0               |
|          | 3,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 50,0               |
|          | 4,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 76,0               |
|          | 5,00    | 12        | 15,0        | 24,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الأمان و الحماية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 3,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 20,0               |
|          | 4,00    | 25        | 31,3        | 50,0               | 70,0               |
|          | 5,00    | 15        | 18,8        | 30,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

### Statistiques descriptives

|                                                                                                                   | N  | Moyenne | Ecart type |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|------------|
| تشعر بالأمان عند استخدامك للبطاقة الذهبية                                                                         | 50 | 4,0800  | ,87691     |
| يقوم بريد الجزائر بتأمين البيانات الشخصية التي تتضمنها البطاقة الذهبية                                            | 50 | 4,0800  | ,77828     |
| يُتبع بريد الجزائر الإجراءات الأمنية لحماية بيانات العملاء المتعلقة بالحسابات المصرفية الرقمية في البطاقة الذهبية | 50 | 3,6000  | 1,08797    |

|                                                                                               |    |        |         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----|--------|---------|
| يستخدم بريد الجزائر الطرق اللازمة لتحديد هوية العملاء الشخصية في التحويلات الرقمية            | 50 | 3,6200 | ,98747  |
| يتبع بريد الجزائر إجراءات التحذير من محاولات الاختيال والاختراق لحسابات عملاء البطاقة الذهبية | 50 | 3,4200 | 1,24687 |
| البطاقة الذهبية توفر لك مستوى أعلى من الأمان و الحماية                                        | 50 | 4,0200 | ,86873  |
| بعد الأمان                                                                                    | 50 | 3,8033 | ,62151  |
| N valide (liste)                                                                              | 50 |        |         |

## Table de fréquences

### تعتبر خدمات البطاقة الذهبية عالية الجودة

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 3,00    | 8         | 10,0        | 16,0               | 16,0               |
|          | 4,00    | 31        | 38,8        | 62,0               | 78,0               |
|          | 5,00    | 11        | 13,8        | 22,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

### توفر البطاقة الذهبية خدمات مالية رقمية متنوعة و ملائمة لاحتياجاتك

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 12,0               |
|          | 3,00    | 8         | 10,0        | 16,0               | 28,0               |
|          | 4,00    | 27        | 33,8        | 54,0               | 82,0               |
|          | 5,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

### البطاقة الذهبية سهلة الاستخدام و سريعة الاستجابة

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 3,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 4,00    | 27        | 33,8        | 54,0               | 58,0               |
|          | 5,00    | 21        | 26,3        | 42,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يوفر بريد الجزائر تطبيقا متاحا على الهواتف الذكية لتسهيل استخدام البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 2,00    | 3         | 3,8         | 6,0                | 14,0               |
|          | 3,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 26,0               |
|          | 4,00    | 20        | 25,0        | 40,0               | 66,0               |
|          | 5,00    | 17        | 21,3        | 34,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

رسوم الخدمات المالية الرقمية المطبقة من طرف بريد الجزائر على الخدمات المالية للبطاقة الذهبية معقولة و مناسبة

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 12,0               |
|          | 3,00    | 14        | 17,5        | 28,0               | 40,0               |
|          | 4,00    | 17        | 21,3        | 34,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تعتقد أن بريد الجزائر يحتاج إلى تحسين مستوى الخدمات المالية التي تقدمها البطاقة الذهبية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 2,00    | 19        | 23,8        | 38,0               | 50,0               |
|          | 3,00    | 18        | 22,5        | 36,0               | 86,0               |
|          | 4,00    | 7         | 8,8         | 14,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تتمتع خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بسرعة و كفاءة في إجراء المعاملات المالية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 3,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 22,0               |
|          | 4,00    | 27        | 33,8        | 54,0               | 76,0               |
|          | 5,00    | 12        | 15,0        | 24,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

### Statistiques descriptives

|                                                                                                              | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
| تعتبر خدمات البطاقة الذهبية عالية الجودة                                                                     | 50 | 3,00    | 5,00    | 4,0600  | ,61974     |
| توفر البطاقة الذهبية خدمات مالية رقمية متنوعة و ملائمة لاحتياجاتك                                            | 50 | 1,00    | 5,00    | 3,7000  | 1,07381    |
| البطاقة الذهبية سهلة الاستخدام و سريعة الاستجابة                                                             | 50 | 3,00    | 5,00    | 4,3800  | ,56749     |
| يوفر بريد الجزائر تطبيقا متاحا على الهواتف الذكية لتسهيل استخدام البطاقة الذهبية                             | 50 | 1,00    | 5,00    | 3,8600  | 1,19540    |
| رسوم الخدمات المالية الرقمية المطبقة من طرف بريد الجزائر على الخدمات المالية للبطاقة الذهبية معقولة و مناسبة | 50 | 1,00    | 5,00    | 3,6600  | 1,15370    |
| تعتقد أن بريد الجزائر يحتاج إلى تحسين مستوى الخدمات المالية التي تقدمها البطاقة الذهبية                      | 50 | 1,00    | 4,00    | 2,5200  | ,88617     |
| تتمتع خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بسرعة و كفاءة في إجراء المعاملات المالية                           | 50 | 2,00    | 5,00    | 3,9800  | ,76904     |
| بعد جودة الخدمات                                                                                             | 50 | 2,29    | 4,71    | 3,7371  | ,51416     |
| N valide (liste)                                                                                             | 50 |         |         |         |            |

### Statistiques descriptives

|                         | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|-------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
| بعد التحوّل الرقمي      | 50 | 1,43    | 4,57    | 3,5029  | ,66334     |
| بعد الشفافية والمصداقية | 50 | 2,29    | 4,86    | 3,9600  | ,60955     |
| بعد الأمان              | 50 | 1,83    | 4,83    | 3,8033  | ,62151     |
| بعد جودة الخدمات        | 50 | 2,29    | 4,71    | 3,7371  | ,51416     |
| الرقمنة في بريد الجزائر | 50 | 2,57    | 4,53    | 3,7508  | ,45419     |
| N valide (liste)        | 50 |         |         |         |            |

### Table de fréquences

تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات تقنية متطورة لتسهيل العمليات المالية

|          | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   |           |             |                    |                    |
| 2,00     | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
| 3,00     | 17        | 21,3        | 34,0               | 42,0               |
| 4,00     | 18        | 22,5        | 36,0               | 78,0               |
| 5,00     | 11        | 13,8        | 22,0               | 100,0              |
| Total    | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant |           |             |                    |                    |
| Système  | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    | 80        | 100,0       |                    |                    |

تستخدم بطاقات الدفع الإلكتروني في العمليات المالية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 3,00    | 7         | 8,8         | 14,0               | 22,0               |
|          | 4,00    | 26        | 32,5        | 52,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تتلقى معلومات كافية عن العمليات المالية من خلال موقع بريد الجزائر

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 8,0                |
|          | 2,00    | 8         | 10,0        | 16,0               | 24,0               |
|          | 3,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 36,0               |
|          | 4,00    | 19        | 23,8        | 38,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يقدم بريد الجزائر خدمات مالية تنافسية مقارنة بالبنوك الأخرى في الجزائر

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 20,0               |
|          | 3,00    | 16        | 20,0        | 32,0               | 52,0               |
|          | 4,00    | 15        | 18,8        | 30,0               | 82,0               |
|          | 5,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

التكلفة المتعلقة بالخدمات المالية لبريد الجزائر معقولة

|        |      | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | 1,00 | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|        | 2,00 | 6         | 7,5         | 12,0               | 16,0               |
|        | 3,00 | 4         | 5,0         | 8,0                | 24,0               |

|          |         |    |       |       |       |
|----------|---------|----|-------|-------|-------|
|          | 4,00    | 21 | 26,3  | 42,0  | 66,0  |
|          | 5,00    | 17 | 21,3  | 34,0  | 100,0 |
|          | Total   | 50 | 62,5  | 100,0 |       |
| Manquant | Système | 30 | 37,5  |       |       |
| Total    |         | 80 | 100,0 |       |       |

تواجهك صعوبات في استخدام خدمات العمليات المالية لبريد الجزائر

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 2,00    | 22        | 27,5        | 44,0               | 48,0               |
|          | 3,00    | 12        | 15,0        | 24,0               | 72,0               |
|          | 4,00    | 10        | 12,5        | 20,0               | 92,0               |
|          | 5,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يضمن بريد الجزائر سرية المعلومات عن العمليات المالية التي يقوم بها الزبائن

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 16,0               |
|          | 3,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 24,0               |
|          | 4,00    | 29        | 36,3        | 58,0               | 82,0               |
|          | 5,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يتم التفاعل مع شكاوي العملاء المتعلقة بالعمليات المالية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 2,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 16,0               |
|          | 3,00    | 16        | 20,0        | 32,0               | 48,0               |
|          | 4,00    | 21        | 26,3        | 42,0               | 90,0               |
|          | 5,00    | 5         | 6,3         | 10,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

تعتقد أن بريد الجزائر يقدم مجموعة كافية من العمليات المالية

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 12,0               |
|          | 3,00    | 14        | 17,5        | 28,0               | 40,0               |
|          | 4,00    | 21        | 26,3        | 42,0               | 82,0               |
|          | 5,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

يتم القيام بالعمليات المالية في بريد الجزائر في وقت وجيز

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 1,00    | 2         | 2,5         | 4,0                | 4,0                |
|          | 2,00    | 4         | 5,0         | 8,0                | 12,0               |
|          | 3,00    | 9         | 11,3        | 18,0               | 30,0               |
|          | 4,00    | 28        | 35,0        | 56,0               | 86,0               |
|          | 5,00    | 7         | 8,8         | 14,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

عملية الحصول على العمليات المالية لبريد الجزائر سهلة وبسيطة

|          |         | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------|---------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide   | 2,00    | 6         | 7,5         | 12,0               | 12,0               |
|          | 3,00    | 8         | 10,0        | 16,0               | 28,0               |
|          | 4,00    | 23        | 28,8        | 46,0               | 74,0               |
|          | 5,00    | 13        | 16,3        | 26,0               | 100,0              |
|          | Total   | 50        | 62,5        | 100,0              |                    |
| Manquant | Système | 30        | 37,5        |                    |                    |
| Total    |         | 80        | 100,0       |                    |                    |

### Statistiques descriptives

|                                                    | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|----------------------------------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
| تتوفر مؤسسة بريد الجزائر على تجهيزات تقنية متطورة  | 50 | 2,00    | 5,00    | 3,7200  | ,90441     |
| لتسهيل العمليات المالية                            |    |         |         |         |            |
| تستخدم بطاقات الدفع الإلكتروني في العمليات المالية | 50 | 2,00    | 5,00    | 3,9600  | ,85619     |

|                                                                            |    |      |      |        |         |
|----------------------------------------------------------------------------|----|------|------|--------|---------|
| تتلقى معلومات كافية عن العمليات المالية من خلال موقع بريد الجزائر          | 50 | 1,00 | 5,00 | 3,5800 | 1,26314 |
| يقدم بريد الجزائر خدمات مالية تنافسية مقارنة بالبنوك الأخرى في الجزائر     | 50 | 1,00 | 5,00 | 3,3400 | 1,22241 |
| التكلفة المتعلقة بالخدمات المالية لبريد الجزائر معقولة                     | 50 | 1,00 | 5,00 | 3,9000 | 1,12938 |
| تواجهك صعوبات في استخدام خدمات العمليات المالية لبريد الجزائر              | 50 | 1,00 | 5,00 | 2,8400 | 1,05676 |
| يضمن بريد الجزائر سرية المعلومات عن العمليات المالية التي يقوم بها الزبائن | 50 | 1,00 | 5,00 | 3,6600 | 1,18855 |
| يتم التفاعل مع شكاوي العملاء المتعلقة بالعمليات المالية                    | 50 | 1,00 | 5,00 | 3,3400 | 1,11776 |
| تعتقد أن بريد الجزائر يقدم مجموعة كافية من العمليات المالية                | 50 | 1,00 | 5,00 | 3,6200 | 1,00793 |
| يتم القيام بالعمليات المالية في بريد الجزائر في وقت وجيز                   | 50 | 1,00 | 5,00 | 3,6800 | ,95704  |
| عملية الحصول على العمليات المالية لبريد الجزائر سهلة وبسيطة                | 50 | 2,00 | 5,00 | 3,8600 | ,94782  |
| العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر                                     | 50 | 2,64 | 5,00 | 3,5909 | ,55076  |
| N valide (liste)                                                           | 50 |      |      |        |         |

#### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

| Modèle | Variables introduites                | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|--------------------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | الرقمنة في بريد الجزائر <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

#### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,738 <sup>a</sup> | ,544   | ,535          | ,37557                          |

a. Prédictors : (Constante), الرقمنة في بريد الجزائر

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Modèle     | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1          |                  |     |             |        |                   |
| Régression | 8,093            | 1   | 8,093       | 57,375 | ,000 <sup>b</sup> |
| Résidu     | 6,771            | 48  | ,141        |        |                   |
| Total      | 14,864           | 49  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

b. Prédictors : (Constante), الرقمنة في بريد الجزائر

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle | Coefficients non standardisés | Coefficients standardisés | t | Sig. |
|--------|-------------------------------|---------------------------|---|------|
|        | B                             | Bêta                      |   |      |
|        | Erreur standard               |                           |   |      |

|   |                         |      |      |      |       |      |
|---|-------------------------|------|------|------|-------|------|
| 1 | (Constante)             | ,235 | ,446 |      | ,526  | ,601 |
|   | الرقمنة في بريد الجزائر | ,895 | ,118 | ,738 | 7,575 | ,000 |

a. Variable dépendante : العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

#### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

| Modèle | Variables introduites                               | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|-----------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : بعد التحوّل الرقمي

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

#### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,355 <sup>a</sup> | ,126   | ,108          | ,62644                          |

a. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Modèle |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F     | Sig.              |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|-------|-------------------|
| 1      | Régression | 2,724            | 1   | 2,724       | 6,943 | ,011 <sup>b</sup> |
|        | Résidu     | 18,836           | 48  | ,392        |       |                   |
|        | Total      | 21,561           | 49  |             |       |                   |

a. Variable dépendante : بعد التحوّل الرقمي

b. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle |                                        | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     |
|--------|----------------------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|
|        |                                        | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |
| 1      | (Constante)                            | 1,965                         | ,590            |                           | 3,330 |
|        | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,428                          | ,162            | ,355                      | 2,635 |

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle |                                        | Sig. |
|--------|----------------------------------------|------|
| 1      | (Constante)                            | ,002 |
|        | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,011 |

a. Variable dépendante : بعد التحوّل الرقمي

#### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

| Modèle | Variables introduites                               | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|-----------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : بعد الشفافية والمصادقية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,549 <sup>a</sup> | ,301   | ,287          | ,51488                          |

a. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

### ANOVA<sup>a</sup>

| Modèle     | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1          |                  |     |             |        |                   |
| Régression | 5,481            | 1   | 5,481       | 20,676 | ,000 <sup>b</sup> |
| Résidu     | 12,725           | 48  | ,265        |        |                   |
| Total      | 18,206           | 49  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : بعد الشفافية والمصادقية

b. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle                                 | Coefficients non standardisés | Coefficients standardisés | t     |
|----------------------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------|
|                                        | B                             | Bêta                      |       |
| 1                                      |                               |                           |       |
| (Constante)                            | 1,779                         |                           | 3,668 |
| العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,607                          | ,549                      | 4,547 |

### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle                                 | Sig. |
|----------------------------------------|------|
| 1                                      |      |
| (Constante)                            | ,001 |
| العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,000 |

a. Variable dépendante : بعد الشفافية والمصادقية

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

| Modèle | Variables introduites                               | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|-----------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : بعد الأمان

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,695 <sup>a</sup> | ,483   | ,472          | ,45143                          |

a. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

### ANOVA<sup>a</sup>

| Modèle |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1      | Régression | 9,145            | 1   | 9,145       | 44,877 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Résidu     | 9,782            | 48  | ,204        |        |                   |
|        | Total      | 18,927           | 49  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : بعد الأمان

b. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle |                                        | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     |
|--------|----------------------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|
|        |                                        | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |
| 1      | (Constante)                            | ,987                          | ,425            |                           | 2,320 |
|        | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,784                          | ,117            | ,695                      | 6,699 |

#### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle |                                        | Sig. |
|--------|----------------------------------------|------|
| 1      | (Constante)                            | ,025 |
|        | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,000 |

a. Variable dépendante : بعد الأمان

#### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

| Modèle | Variables introduites                               | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|-----------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : بعد جودة الخدمات

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

#### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,658 <sup>a</sup> | ,433   | ,421          | ,39119                          |

a. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

#### ANOVA<sup>a</sup>

| Modèle |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1      | Régression | 5,608            | 1   | 5,608       | 36,646 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Résidu     | 7,346            | 48  | ,153        |        |                   |
|        | Total      | 12,953           | 49  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : بعد جودة الخدمات

b. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle |                                        | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     |
|--------|----------------------------------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|
|        |                                        | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |
| 1      | (Constante)                            | 1,531                         | ,369            |                           | 4,155 |
|        | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,614                          | ,101            | ,658                      | 6,054 |

### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle                                 | Sig. |
|----------------------------------------|------|
| 1 (Constante)                          | ,000 |
| العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,000 |

a. Variable dépendante : بعد جودة الخدمات

### Variables introduites/éliminées<sup>a</sup>

| Modèle | Variables introduites                               | Variables éliminées | Méthode      |
|--------|-----------------------------------------------------|---------------------|--------------|
| 1      | العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر <sup>b</sup> |                     | . Introduire |

a. Variable dépendante : الرقمنة في بريد الجزائر

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|---------------------------------|
| 1      | ,738 <sup>a</sup> | ,544   | ,535          | ,30972                          |

a. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

### ANOVA<sup>a</sup>

| Modèle |            | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F      | Sig.              |
|--------|------------|------------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1      | Régression | 5,504            | 1   | 5,504       | 57,375 | ,000 <sup>b</sup> |
|        | Résidu     | 4,604            | 48  | ,096        |        |                   |
|        | Total      | 10,108           | 49  |             |        |                   |

a. Variable dépendante : الرقمنة في بريد الجزائر

b. Prédictors : (Constante), العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر

### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle |             | Coefficients non standardisés |                 | Coefficients standardisés | t     |
|--------|-------------|-------------------------------|-----------------|---------------------------|-------|
|        |             | B                             | Erreur standard | Bêta                      |       |
| 1      | (Constante) | 1,566                         | ,292            |                           | 5,366 |

|                                        |      |      |      |       |
|----------------------------------------|------|------|------|-------|
| العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,609 | ,080 | ,738 | 7,575 |
|----------------------------------------|------|------|------|-------|

### Coefficients<sup>a</sup>

| Modèle                                 | Sig. |
|----------------------------------------|------|
| 1 (Constante)                          | ,000 |
| العمليات المالية في مؤسسة بريد الجزائر | ,000 |

a. Variable dépendante : الرقمنة في بريد الجزائر

### Corrélations

|                                           |                        | بعد التحوّل<br>الرقمي | بعد الشفافية<br>والمصداقية | بعد الأمان | بعد جودة<br>الخدمات | الرقمنة في بريد<br>الجزائر | العمليات المالية في<br>مؤسسة بريد الجزائر |
|-------------------------------------------|------------------------|-----------------------|----------------------------|------------|---------------------|----------------------------|-------------------------------------------|
| بعد التحوّل الرقمي                        | Corrélation de Pearson | 1                     | ,151                       | ,275       | ,275                | ,561**                     | ,355*                                     |
|                                           | Sig. (bilatérale)      |                       | ,296                       | ,054       | ,054                | ,000                       | ,011                                      |
|                                           | N                      | 50                    | 50                         | 50         | 50                  | 50                         | 50                                        |
| بعد الشفافية والمصداقية                   | Corrélation de Pearson | ,151                  | 1                          | ,699**     | ,699**              | ,805**                     | ,549**                                    |
|                                           | Sig. (bilatérale)      | ,296                  |                            | ,000       | ,000                | ,000                       | ,000                                      |
|                                           | N                      | 50                    | 50                         | 50         | 50                  | 50                         | 50                                        |
| بعد الأمان                                | Corrélation de Pearson | ,199                  | ,634**                     | ,699**     | ,699**              | ,825**                     | ,695**                                    |
|                                           | Sig. (bilatérale)      | ,166                  | ,000                       | ,000       | ,000                | ,000                       | ,000                                      |
|                                           | N                      | 50                    | 50                         | 50         | 50                  | 50                         | 50                                        |
| بعد جودة الخدمات                          | Corrélation de Pearson | ,275                  | ,699**                     | 1          | 1                   | ,857**                     | ,658**                                    |
|                                           | Sig. (bilatérale)      | ,054                  | ,000                       |            |                     | ,000                       | ,000                                      |
|                                           | N                      | 50                    | 50                         | 50         | 50                  | 50                         | 50                                        |
| الرقمنة في بريد الجزائر                   | Corrélation de Pearson | ,561**                | ,805**                     | ,857**     | ,857**              | 1                          | ,738**                                    |
|                                           | Sig. (bilatérale)      | ,000                  | ,000                       | ,000       | ,000                |                            | ,000                                      |
|                                           | N                      | 50                    | 50                         | 50         | 50                  | 50                         | 50                                        |
| العمليات المالية في<br>مؤسسة بريد الجزائر | Corrélation de Pearson | ,355*                 | ,549**                     | ,658**     | ,658**              | ,738**                     | 1                                         |
|                                           | Sig. (bilatérale)      | ,011                  | ,000                       | ,000       | ,000                | ,000                       |                                           |
|                                           | N                      | 50                    | 50                         | 50         | 50                  | 50                         | 50                                        |

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).