



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



الميدان : العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة : علوم التسيير

التخصص : إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان

دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية

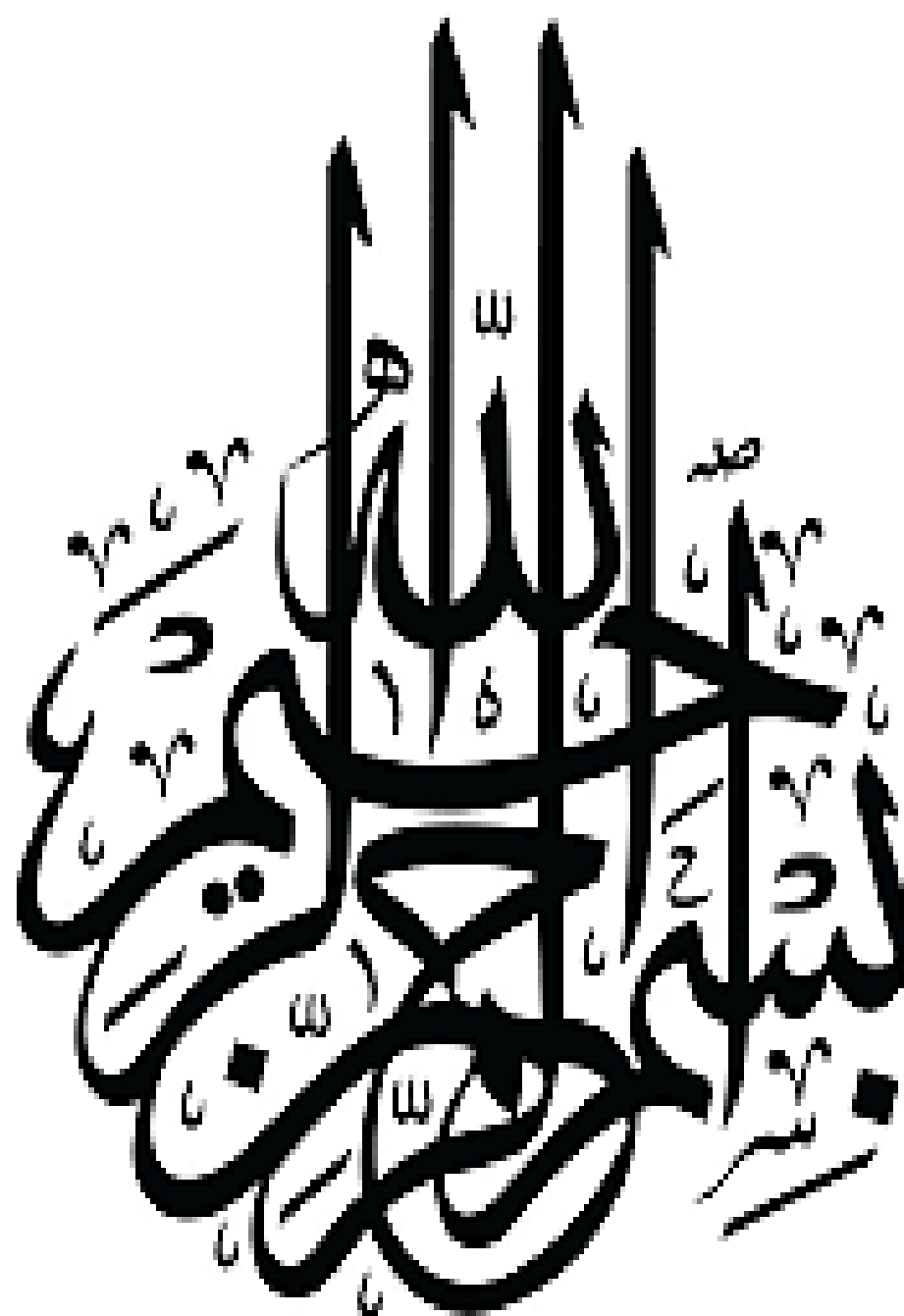
دراسة حالة المديرية الولائية للبريد-ميلة-

الأستاذ المشرف	إعداد الطلبة	
د-قمبور محمد الأمين	1	بن مخلوف آمنة
	2	بليمان ليلى

لجنة المناقشة:

الصفة	إسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	د. مجذوب علاء الدين
مشرفا ومقررا	د.قمبور محمد الأمين
ممتحنا	د.داودي حمزة

السنة الجامعية 2024/2025



شكره وقتك

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الأمنيات.

نتقدم بخالص الشكر ووافر العرفان إلى من كان لعلمه وتوجيهه بعد الله، الفضل الأكبر في إخراج هذا العمل إلى النور أستاذنا الفاضل المشرف على بحثنا هذا الأستاذ الدكتور "قمبر محمد الأمين" الذي لم يدخر جهدا في إرشادنا وتوجيهنا بصبر وأناة، والذي نشكره جزيل الشكر على نصائحه القيمة، وتعامله الراقي طيلة فترة إنجاز هذا العمل، جزاه الله منا كل الخير.

كما نتوجه بالشكر الخالص إلى الأستاذ الدكتور "علي بن الطيب" على ما قدمه لنا من مساعدات، كانت لنا نورا، وطوق نجاة.

كما نتوجه مسبقا إلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين بالشكر والذين سوف يشرفون على تقييم هذا العمل من أجل إثرائه بملاحظاتهم وتوجيهاتهم التي ستضفي عليه حتما المزيد من القيمة العلمية.

كما لا ننسى أن نتوجه بالشكر والعرفان إلى كل أساتذتنا الأجلاء وكل زملائنا الأعزاء الذين تقاسمنا معهم لحظات الدراسة والتعب لهم منا كل محبة وتقدير.

إهداء

- أتقرب بعملِي هذا إلى الله تعالى ونيل رضاه وشفاعة رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم وأهديه:
- ❖ إلى الذي فاضت روحه الطاهرة إلى بارئها وكان الركيزة التي كنا نتكى عليها إلى "أبي الغالي" رحمه الله وجعل الفردوس الأعلى مثواه.
 - ❖ إلى التي سهرت الليالي لأجلنا وكافحت كفاح الجنود لنصل إلى مبتغانا، إلى ريحانة الدار "أمي الغالية".
 - ❖ إلى روحي جدائي الطاهرتين، وروحي جدتاي الطاهرتين، رحمهم الله جميعا ورزقهم الجنة.
 - ❖ إلى التي ربنا وكانت تتقمص دور الأم في غياب أمي، إلى أختي الكبرى والوحيدة "وسيلة".
 - ❖ إلى إخوتي كل باسمه: جمال، رمضان، خالد، عبد المؤمن، وزوجاتهم كل باسمها.
 - ❖ إلى أولاد إخوتي: محمد، محمد مهدي، عبد الرحيم، عبد الرؤوف.
 - ❖ إلى بنات إخوتي: أنسام، أناييس، سدرة المنتهى، صفاء، أليس شيراز، وجدان، رنيم.
 - ❖ إلى روحي خالتي وزوجها الطاهرتين رحمهما الله وجعل الفردوس الأعلى مثواهما.
 - ❖ إلى خالتي وزوجها الحنونين، وبناتهما: إيمان، فطيمة، أحلام.
 - ❖ إلى من له الفضل في إنجاز مذكرتنا هذه والإشراف عليها بكل إخلاص وتفان في العمل، إلى المشرف علينا الخلق الطيب الأستاذ الدكتور "قمبور محمد الأمين".
 - ❖ إلى من كان له الفضل أيضا في مد يد العون لنا في إنجاز مذكرتنا هذه وهو مثل مشرف ثاني إلى الخلق الطيب الأستاذ الدكتور "بن الطيب علي".
 - ❖ إلى نفسي أنا وإلى زميلتي التي شاركتني عملي هذا وكانت جد متفهمة معي.
 - ❖ إلى أعضاء اللجنة المشرفة على المناقشة الأستاذين الخلقين الأستاذ الدكتور "بوطلاعة محمد" رئيسا، والأستاذ الدكتور "داودي حمزة" مناقشا.

لبيلى

إهداء

الحمد لله في يقظتي و منامي الحمد لله في ركوعي وسجودي الحمد لله في حركتي وسكوني،
الحمد لله دائما و أبدا له أهدي ما وفقني إليه وإلى رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم.

❖ إلى روح فقيدنا "الوليد منصف بوفامة" طيب الله ثراه وجعله من السابقين
والمقربين.

❖ أهدي ثمرة جهدي الى زهرة عالمي نبع العطاء "أمي" التي علمتني كيف يكون
الشموخ.

❖ إلى أغلى ما في الوجود الحنون "أبي" الذي علمني كيف يكون الوقوف.

❖ إلى نفسي التي تحدث أهوال الظروف.

❖ إلى زوجي الذي قاسمني ثقل الهموم.

❖ إلى اخي وأخواتي وأبنائهم وأزواجهم فردا فردا دون استثناء.

❖ إلى أبنائي جميعا وفقهم الله: إسكندر، أسامة، زكرياء، قاسم.

❖ إلى الكتكوتة ألماس.

❖ إلى كل الأهل والأقارب والأصدقاء.

❖ إلى من أنار دربي وساهم في نجاحي أساتذتي الأفاضل أهدي باكورة عملي.

❖ إلى كل من مد لي يد العون طيلة فترة دراستي.

❖ إلى زملائي وزميلاتي في الدراسة.

❖ إلى صديقتي وزميلتي في العمل التي كانت لي بحق نعم الناصح.

❖ إلى زميلتي في المذكرة أهدي هذا العمل المتواضع.

آمنة

تناولت هذه المذكرة موضوع "أثر الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية " حيث تهدف إلى دراسة العلاقة بين تطبيق الابتكارات المالية وتطوير وتحسين الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر باعتبار أن الابتكار المالي يعد أداة استراتيجية لتعزيز التنافسية والاستجابة لمتطلبات العملاء المتزايدة في ظل ثورة التحولات الرقمية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال جمع البيانات من مصادر مختلفة مثل الأطروحات والمذكرات والمقابلات والمواقع الإلكترونية، كما اعتمدنا على طريقة الاستبيان الموجهة إلى عينة من موظفي الوحدة الولائية للبريد ميلة وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS24.

توصلنا إلى أن الابتكار شمل العديد من الخدمات المالية البريدية كخدمات الدفع الإلكتروني البطاقة الذهبية، خدمات عبر تطبيقات الأنترنت، تطوير قنوات التوزيع مثل توزيع البعائث والرسائل أجهزة الصراف الآلي والمكاتب البريدية المتنقلة.

وقد أثبتت الدراسة أن الابتكار المالي ساهم في تحسين مستوى أداء الخدمات المالية البريدية، توسيع قاعدة العملاء وتحقيق رضا الزبون، تقليل التكاليف وزيادة الإيرادات.

الكلمات المفتاحية: الابتكار المالي، الخدمات المالية البريدية، التحولات الرقمية، رضا الزبون، الشمول المالي.

Abstract:

This dissertation studies "The impact of Financial Innovation in Enhancing Postal Financial Services". It aims at exploring the relationship between the implementation of financial innovations and the development and improvement of the quality and efficiency of financial services provided by "Algerie Poste"*. Financial innovation is considered a strategic tool to enhance competitiveness and respond to the growing demands of customers in light of digital transformations.

The study adopts a descriptive-analytical approach by collecting data from various sources such as dissertations, theses, interviews, and websites. A questionnaire was also administered to a sample of employees from the Provincial Postal Unit of Mila. The collected data were analyzed using SPSS.24 software. The findings show that innovation has encompassed several postal financial services, including electronic payment services, the "Gold Card," internet-based services, and the development of distribution channels such as parcel and letter delivery, ATMs, and mobile postal offices.

The study confirms that financial innovation contributes to improving the performance level of postal financial services, expanding the customer base, achieving customer satisfaction, reducing costs, and increasing revenues.

Key words: Financial Innovation, Postal Financial Services, Digital Transformation, Customer Satisfaction, Financial Inclusion.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
البسمة	-
شكر وعرفان	I
إهداء	III-II
الملخص	V-IV
قائمة المحتويات	VII
قائمة الجداول	X
قائمة الأشكال	XII
قائمة الملاحق	XIV
مقدمة	أ-و
الفصل الأول: الإبتكار المالي	1
تمهيد.....	2
المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للإبتكار المالي.....	3
المطلب الأول: مفهوم الإبتكار المالي وخصائصه.....	10-3
المطلب الثاني: أهمية الإبتكار المالي ومتطلباته.....	14-10
المطلب الثالث: أبعاد ومبادئ الإبتكار المالي.....	17-14
المبحث الثاني: أنواع واستراتيجيات ونظريات الإبتكار المالي.....	17
المطلب الأول: أنواع الإبتكار المالي	20-17
المطلب الثاني: استراتيجيات الإبتكار المالي.....	22-20
المطلب الثالث: نظريات الإبتكار المالي.....	29-23
خلاصة الفصل	30
الفصل الثاني: الخدمات المالية البريدية	31
تمهيد.....	32
المبحث الأول: الخدمات المالية البريدية.....	33
المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية	38-33
المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المالية.....	42-39
المطلب الثالث: أهمية الخدمات المالية.....	42
المبحث الثاني: شمولية الخدمات المالية ومجالاتها.....	43
المطلب الأول: شمولية الخدمات المالية.....	45-43
المطلب الثاني: تطبيقات الإبتكار في مجال الخدمات المالية.....	46-45
المطلب الثالث: دور الهندسة المالية في تطوير الخدمات المالية البريدية.....	49-46
المطلب الرابع: التحول الرقمي والخدمات المالية البريدية.....	60-50
خلاصة الفصل	61

فهرس المحتويات

	الفصل الثالث: الجانب التطبيقي للدراسة
63	تمهيد
64	المبحث الأول: تقديم عام حول قطاع بريد الجزائر.....
68-64	المطلب الأول: نشأة وتطور مؤسسة البريد و خدماته.....
77-64	المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر.....
80-78	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية للبريد-ميلة.....
81	المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة.....
84-81	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة.....
87-84	المطلب الثاني: الأدوات والأساليب المستخدمة في الدراسة الميدانية.....
90-88	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية (الإستبيان).....
89	المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة واختبار الفرضيات.....
92-89	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية.....
102-92	المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات المحور الأول والمحور الثاني من الإستبيان.....
110-102	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.....
111	خلاصة الفصل.....
116-113	الخاتمة.....
122-118	قائمة المراجع.....
135-124	الملاحق.....

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
7-6	الجدول رقم (01-01): أنواع الإبتكارات المالية في مجال تمويل الأعمال والشركات.....
19	الجدول رقم (02-01): تصنيف الإبتكارات المالية حسب معيار Perez.....
37	الجدول رقم (01-02): الفرق بين السلع والخدمات.....
81	الجدول رقم (01-03): عدد الاستبيانات الموزعة، عدد الإستبيانات الصالحة للتحليل.....
85	الجدول رقم (02-03): اختبار التوزيع الطبيعي Shapiron-Wilk.....
85	الجدول رقم (03-03): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي.....
86	الجدول رقم (04-03): تحديد درجات الموافقة حسب قيم المتوسط الحسابي.....
87	الجدول رقم (05-03): صدق الاتساق البنائي لمحاوورالإستبيان.....
88	الجدول رقم (06-03): صدق وثبات صحة الإستبيان.....
89	الجدول رقم (07-03): اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogrov-Simirnov).....
90	الجدول رقم (08-03): التكرارات المطلقة والتكرارات النسبية لأفراد عينة الدراسة.....
93-92	الجدول رقم (09-03): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات الوصول.....
95-94	الجدول رقم (10-03): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات الأداء.....
96	الجدول رقم (11-03): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات التحول الرقمي.....
98	الجدول رقم (12-03): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات رضا الزبون.....
100	الجدول رقم (13-03): نتائج إجابات الأفراد لكل فقرات المحورالأول.....
101	الجدول رقم (14-03): نتائج إجابات الأفراد لفقرات المحور الثاني الخدمات المالية البريدية.....
104-103	الجدول رقم (15-03): نتائج تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.....
104	الجدول رقم (16-03): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية.....
106	الجدول رقم (17-03): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة.....
107	الجدول رقم (18-03): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة.....
108	الجدول رقم (19-03): نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية.....

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
14	الشكل رقم (01-01): مستويات ودرجات الابتكار
49	الشكل رقم (01-02): علاقة الهندسة المالية بالابتكار المالي.....
51	الشكل رقم (02-02): علاقة التحول الرقمي والهندسة المالية بالابتكار المالي.....
57	الشكل رقم (03-02): تطور عدد المكاتب البريدية.....
58	الشكل رقم (04-02): تطور عدد البطاقات الذهبية.....
59	الشكل رقم (05-02): تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني.....
68	الشكل رقم (01-03): شعار بريد الجزائر.....
69	الشكل رقم (02-03): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر.....
77	الشكل رقم (03-03): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد.....
82	الشكل رقم (04-03): نموذج الدراسة.....
91	الشكل رقم (05-03): تمثيل بياني لجنس أفراد العينة.....
91	الشكل رقم (06-03): تمثيل بياني للشهادة الأكاديمية لأفراد عينة الدراسة.....
92	الشكل رقم (07-03): تمثيل بياني للشهادة المهنية.....
100	الشكل رقم (08-03): تمثيل بياني للمجموع الكلي للنموذج.....
110	الشكل رقم (09-03): تمثيل بياني لطبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي.....

فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق
	الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين.....
	الملحق رقم (02): الاستمارة في شكلها النهائي.....
	الملحق رقم (03): قيمة (F).....
	الملحق رقم (04): قيمة (t) الجدولية.....
	الملحق رقم (05): نتائج اختبار الفرضية الأولى.....
	الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية.....
	الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.....
	الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.....
	الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.....



مقدمة



توطئة:

يشهد العالم تغيرات سريعة في مختلف قطاعاته، حتمت عليه مواكبة وتيرتها، ومن بين هته القطاعات القطاع الخدماتي الذي أصبح اليوم من أولويات القطاعات الاقتصادية، حيث تتسابق كل دولة إلى إيجاد خدمات جديدة، ترقى إلى مستوى التطور الذي وصل إليه العالم من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والرقمنة، والتحول الرقمي، خدمات معدلة جزئيا أو جذريا بحيث ترفع من القدرة التنافسية لها، ترضي الزبون، وتخلق قيمة مضافة للإقتصاد الوطني.

هنا يتدخل الابتكار المالي في مجال الخدمات المالية التي تعتمد اليوم على تقنيات مبتكرة مثل الأنترنت والهواتف الذكية وتحليل البيانات، لخلق منتج، وعمليات، ونظم ونماذج جديدة، وبالتالي تقديم أداء خدماتي متطور وهو الهدف الذي تسعى إليه مختلف المؤسسات المالية للرفع من إمكانياتها ومستوى أداءها وتحسين سمعتها.

إن الجزائر كباقي دول العالم، تسعى من خلال تأثرها بالمتغيرات الداخلية والخارجية إلى تحسين قطاعها الإقتصادي والمالي وخاصة الخدماتي، وذلك من خلال تبنيها للرقمنة والتحول الرقمي وكذا مختلف الابتكارات المالية، التي من شأنها تحسين ورفع مستوى خدماتها في سبيل تطويرها.

بريد الجزائر كغيره من المؤسسات الخدماتية، يسعى من خلال تبنيه للإبتكارات المالية إلى الرفع من مستوى الخدمات التي يقدمها، لترقى إلى تطلعات ومتطلبات الزبائن من أجل تحقيق رضا الزبون، ومحاولة الوصول إلى الشمول المالي.

حاولت دراستنا الإحاطة بعدة مفاهيم من الناحية الأكاديمية، والعملية مثل: الابتكار المالي، الخدمات المالية، الخدمات المالية البريدية، الشمولية المالية، التحول الرقمي، الهندسة المالية، كما حاولت معرفة إلى أي مدى وصل الابتكار المالي إلى تحسين الخدمات المالية البريدية، وذلك من خلال استخدام مجموعة من المؤشرات والأبعاد، والمقاييس ومحددات القياس وإبراز النتائج، حيث تم استخدام 40 موظف من المديرية الولائية للبريد-ميلة-كعينة للدراسة.

من خلال كل ما سبق تمكنا من وضع الإشكالية التالية:

الإشكالية الرئيسية:

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإبتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية؟

ومن خلال الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية وفقا لمؤشرات الإبتكار المالي والمتمثلة فيما يلي:

1- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الوصول في تحسين الخدمات المالية البريدية (موظفو المديرية الولائية للبريد-ميلة-)؟

2- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الأداء في تحسين الخدمات المالية البريدية (موظفو المديرية الولائية للبريد-ميلة-)؟

3- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية (موظفو المديرية الولائية للبريد-ميلة-)؟

4- هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات رضا الزبون في تحسين الخدمات المالية البريدية (موظفو المديرية الولائية للبريد-ميلة-)؟

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم صياغة مجموعة من الفرضيات تنقسم إلى فرضية رئيسية وفرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الرئيسية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإبتكار المالي على الخدمات المالية البريدية

الفرضيات الفرعية:

1-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الوصول على الخدمات المالية البريدية.

2-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الأداء على الخدمات المالية البريدية.

3-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات التحول الرقمي على الخدمات المالية البريدية.

4-يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات رضا الزبون على الخدمات المالية البريدية.

أهمية البحث:

إن الظروف الإقتصادية الراهنة، تملي وتحتم على كل المؤسسات الإقتصادية التغيير للرفع من قدرتها التنافسية، والمؤسسات الجزائرية عامة ومؤسسة بريد الجزائر خاصة يجب أن تلتحق بهذا الركب وتخرج من قوقعة المؤسسة الإحتكارية التي لن تدوم في ظل المعطيات الجديدة (محاولة الجزائر الانضمام إلى منظمة التجارة الدولية) والتفكير جديا في حلول بديلة ومبتكرة تنهض بنوعية وكفاءة خدماتها للرفع من تنافسيتها وكسب حصص سوقية جديدة استعدادا للتغيرات المستقبلية.

أهداف البحث:

نهدف من خلال بحثنا هذا إلى:

- التعرف على الابتكار المالي والخدمات المالية البريدية.
- دراسة تبني مؤسسة بريد الجزائر للابتكارات المالية.
- مدى تحسن الخدمات المالية البريدية، بفعل الابتكارات المالية في بريد الجزائر.
- مستقبل الابتكار المالي في بريد الجزائر كوسيلة لإيجاد خدمات مالية بريدية جديدة.

المنهج المتبع:

في الجزء النظري و نظرا لطبيعة الدراسة وتماشيا مع الموضوع و في محاولة لتحقيق أهدافه، و النتائج المرجوة منه، فقد اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة وكذا تفسيرها والوقوف على دلالتها، أي أن هذا المنهج يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة.

أما في الفصل التطبيقي، فقد استخدمنا منهج دراسة حالة، كما تم الإعتماد أيضا على أسلوب الإستقصاء خلال الدراسة الميدانية، والتي أجريت على موظفي الوحدة الولائية للبريد-ميلة- من خلال تصميم استمارة بحث لدراسة المتغيرات المستهدفة واختبار مدى صحة الفرضيات التي وضعناها وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة والمتاحة من طرف النظام الإحصائي Spss.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب جعلتنا نختار موضوع الدراسة منها:

- ◀ الأسباب الذاتية: وتتمثل في رغبتنا الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- ◀ الأسباب الموضوعية: وهي الأسباب التي منحتنا الشجاعة في اختيار هذا الموضوع نذكر منها:
 - توافق الموضوع مع طبيعة تخصصنا.
 - النقص الملحوظ في الدراسات والمناقشات التي تناولت موضوع الدراسة.
 - كون موضوعنا جديد بحيث لم يتسنى للدفعات السابقة التطرق المباشر إليه.
 - تعريف الأجيال القادمة بمدى أهمية التطورات الخدماتية الحديثة في مجال البريد.
 - أهمية الموضوع ببعده النظري والتطبيقي وإمكانية الإستفادة منه في الواقع العملي.
 - محاولة ايجاد بعض الحلول لمشكلة الدراسة.

حدود الدراسة:

- الدراسة المكانية: اقتصرَت الدراسة الميدانية على المديرية الولائية للبريد-ميلة-
- الدراسة الزمنية: امتدت مدة دراستنا الكلية من شهر فيفري إلى شهر ماي من سنة 2025، أما الدراسة التطبيقية فقد امتدت من شهر أفريل إلى شهر ماي من سنة 2025.

صعوبات الدراسة:

في هذه الدراسة تلقينا بعض الصعوبات خاصة في مجال المراجع والكتب الجديدة التي تناولت نفس موضوع الدراسة، كما أن قلة المعلومات حول الابتكار المالي والفهم الخاص بهذا المصطلح لدى أفراد العينة المختارة للدراسة والمتمثلون في موظفي المديرية الولائية للبريد ميلة كان حاجزا في تعاملهم مع الإستبيان.

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة صفاء تايه محمد، أحمد راقب حسن الحاتمي، تحت عنوان دور الابتكار المالي في تطوير الخدمات المصرفية من خلال الدور الوسيط لنظم إدارة المعرفة، دراسة تحليلية لآراء عينة من

العاملين في المصارف التجارية الخاصة في الفرات الأوسط، Al-Ghary Journal of Economic and Qdministrative Sciences, june 2024.

وهدفت هذه الدراسة إلى تشخيص واختبار العلاقات المنطقية بين متغيراتها المتمثلة بالإبتكار المالي وعلاقته بتطوير الخدمات المصرفية من خلال الدور الوسيط لنظم إدارة المعرفة، كما تهدف أيضا هذه الدراسة إلى تقديم الحلول الحقيقية للظاهرة المبحوثة والمتمثلة في كيفية تطوير الخدمات المصرفية من خلال الدور المباشر للإبتكار المالي مع الدور المباشر للإبتكار المالي مع الدور الوسيط لنظم المعرفة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين.

الدراسة الثانية: دراسة علي حميد هندي العلي، آيات ميثم عبد الزهرة، تحت عنوان دور الإبتكارات المالية و (Fin Tech) في تحسين الخدمة المصرفية، دراسة تحليلية للجهاز المصرفي العراقي، جامعة الكوفة، كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2022.

وهدفت هذه الدراسة إلى تقديم عددا من الأساليب والأدوات لمساعدة المصارف العراقية على تطوير خدماتها المصرفية وفق أحدث الإبتكارات المالية والتكنولوجية لتحقيق رضا الزبائن.

وتوصل الباحثان في هذه الدراسة إلى مجموعة من الإستنتاجات أهمها وجود مستويات تصاعدية لجودة الخدمة المصرفية لدى أغلب المصارف العراقية عبر مواكبتها للتطورات التي تشهدها الساحة المصرفية وفق أحدث الإبتكارات التكنولوجية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين المتغيرين.

الدراسة الثالثة: دراسة جميلة بختي، سليمان يحيائي، تحت عنوان دور الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير الخدمات المصرفية- دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة الإبداع 2021.

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة الدور الذي يلعبه الإبداع التكنولوجي والمالي في تطوير خدمات البنوك الجزائرية

تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور الذي يلعبه الإبداع كونه يأتي بأفكار جديدة وحلولاً إبداعية وتطبيقها على أرض الواقع.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين الإبداع المالي وتطوير الخدمة البنكية.

الدراسة الرابعة:

دراسة بن حراث العربي، احسن جميلة، تحت عنوان دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية و البريدية، دراسة عينة لزبائن بريد الجزائر ولاية غليزان، جامعة غرداية 2023.

ركزت هذه الدراسة على تأثير وسائل الدفع و السحب الإلكتروني على جودة الخدمات المالية و البريدية مع التركيز على تجربة زبائن بريد الجزائر في ولاية غليزان.

إن دراستنا هذه تتقاطع مع الدراسات السابقة في المتغير المستقل و هو الابتكار المالي، لكنها تختلف عنها في المتغير التابع الذي كان في الثلاث دراسات الأولى هو الخدمات المالية المصرفية أما في الدراسة الرابعة فقد تمثل المتغير التابع في جودة الخدمات المالية البريدية، مع اعتماد عينة من زبائن بريد الجزائر كعينة للدراسة.

تتفرد دراستنا هذه "دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية "عن باقي الدراسات فيما يلي:

-دراسة أكثر تعمقا من خلال البحث في التراث النظري للإبتكار، الخدمات المالية، الخدمات المالية البريدية العالمية ونظيرتها في بريد الجزائر.

- اخترنا أن تكون دراستنا الميدانية في مؤسسة بريد الجزائر و أخذنا عينة الدراسة من المديرية الولائية للبريد-ميلة- لكي تكون الدراسة أكثر موضوعية و عقلانية بعيدا عن الأهواء و الآراء الشخصية.

-انفردت دراستنا عن باقي الدراسات انها حاولت تحديد دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية كما و نوعا، من خلال إحصاء مختلف الإبتكارات المالية المعتمدة في بريد الجزائر و ما مدى تحسينها للخدمات المالية البريدية.

و قد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإبتكار المالي على تحسين الخدمات المالية البريدية.

الفصل الأول: الابتكار المالي

تمهيد

إن الإبتكار المالي مصطلح قديم قدم البشرية لكنه ويتطور التكنولوجيا اتخذ اتجاهها مختلفا تماما ومتطورا فقد أصبح يعد حجر الزاوية في تطور المجتمعات الحديثة والأداة التي تلبي احتياجات الأسواق المتغيرة، وقد أصبح اليوم مطلبا أساسيا للنمو والتميز في بيئة الأعمال المتسارعة، خاصة مع تصاعد المنافسة العالمية وتطور التكنولوجيا بوتيرة غير مسبوقة، كما يعد الإبتكار اللبنة الأساسية في بناء أنظمة مالية أكثر مرونة وشمولية، فالإبتكار المالي ليس مجرد ترف بل هو ضرورة ملحة لمواكبة التحولات العالمية و تلبية احتياجات الأفراد و المؤسسات على حد سواء .

إن فهم الإبتكار المالي لا يساهم فقط في تطوير القطاع المالي بل يعزز ايضا من قدرة الإقتصاد على مواجهة الأزمات و فتح آفاق جديدة للنمو و دعم الشمول المالي. و من هنا، تبرز أهمية هذا الفصل في تقديم رؤية شاملة حول الإبتكار المالي وأثره في إعادة تشكيل المشهد المالي العالمي.

سوف نقدم هذا الفصل في مبحثين كما يلي :

المبحث الأول :الإطار المفاهيمي للإبتكار المالي

المبحث الثاني :أنواع، استراتيجيات و نظريات الإبتكار المالي

نتطرق فيهما إلى مفهوم الإبتكار المالي، نشأته وتطوره التاريخي، أسباب وعوامل ظهوره، أبعاده ومبادئه ثم سنخوض في خصائصه التي تعطيه ميزته الخاصة بعدها نسلط الضوء على أهمية وخصائص الإبتكار المالي، إيجابياته وسلبياته بعدها سنتطرق إلى مختلف النظريات التي تناولت بالدراسة الإبتكار المالي ومختلف استراتيجياته مع إعطاء أمثلة عن الإبتكارات المالية التي شهدتها القطاع المالي حتى الآن، ونختم هذا الفصل بالإنقادات الموجهة للإبتكار المالي رغم إيجابياته العديدة.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للإبتكار المالي

يعد فهم الإبتكار بشكل دقيق شرطاً للتمكن من تطبيقه بشكل فعال، والخروج بابتكارات ترقى ومستوى التطور الذي آلت إليه المجتمعات اليوم.

لذلك سوف نحاول في هذا المبحث التطرق إلى مختلف المفاهيم المتعلقة بالإبتكار والإبتكار المالي، كما سنحاول معرفة تطوره التاريخي، عوامل وأسباب ظهوره.

المطلب الأول: مفهوم الإبتكار المالي وخصائصه

للإبتكار عدة مفاهيم متداخلة كما يرتبط بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من المفاهيم المتشابهة، لذلك سوف نحاول رفع اللبس عن هذه المفاهيم من خلال دراسة نشأته ومعرفة خصائصه، قبل ان نخوض في مفاهيمه المتعددة.

الفرع الأول: مفهوم الإبتكار المالي

في هذا الفرع سوف نقوم بالتطرق إلى نقاط عديدة حول الإبتكار المالي نذكر منها:

أولاً: نشأة وتطور الإبتكار المالي

فيما يلي سوف نتطرق إلى مراحل نشأة وتطور الإبتكار المالي

1- نشأة الإبتكار المالي:

إن حاجة الناس للإبتكار المالي حاجة قديمة قدم وجوده على هذه البسيطة فبعد أن تملك الإنسان شيئاً ما نتيجة جهد أو إرث صار له، صارت حاجته للتبادل أمراً لا غنى عنه، ثم صار التبادل عملية منتجة بعد أن كان وسيلة لإشباع حاجة.

بدأ الناس يفكرون بطرق وأساليب زيادة ثرواتهم وأملاكهم فظهر ما يعرف بالمقايضة، ثم تطور الحال إلى إدخال سلعة محددة عل أنها مقياس تبادل، أصطلح على تسميتها بالنقد أو بالثمن لأنها تحدده، فكان التبادل النقدي الذي يعتمد النقود وسيلة لذلك.

شرّع الأذكىء من الناس والمتحايلون منهم وأصحاب المبادرات إلى التفكير بزيادة مقدراتهم الإنتاجية والتبادلية، فمنهم من توجه نحو المستهلك بسلع وخدمات جديدة مبتكرة، أو بأخرى معدلة، ومنهم

من توجه للتقنين بطرق وأساليب التبادل، بينما ارتئي آخرون توجه نحو المنتج نفسه بتقديم حلول له توصله للمال ذاته.

لذلك كان الإبتكار ملازماً لحياة الناس يساعدهم في إشباع رغباتهم وسد حاجاتهم لكن الشطط في ذلك جعل بعضهم محتالين مخطئين في حق غيرهم وفي حق المجتمع كله، لذلك لابد من معيار تقاس عليه التصرفات وميزان يبين الحق من الباطل. ولا يشفع التقدم المدني في ذلك أبداً، فالناس اعتادت الدين كوسيلة مبتكرة لزيادة الثروات المملوكة بشكل مؤقت ريثما تزداد الأرباح المحققة، أملاً في تملكها لتصبح ثروة دائمة وسبب زيادة الطلب على هذه الوسيلة (أي الدين)، ابتكر آخرون إضافة إلى الدين لتكون بمثابة ربح ناجم تبادل النقود بوصفها سلعة كغيرها من السلع، فنشأة الربا أي الزيادة في المال المقترض، وعرف ذلك في الإسلام، واعتاده الناس في الزمن الجاهلي، بل مارسوه بشغف. وبسبب الحاجة أو استغلال الحاجة ابتكروا قواعد متميزة فكان المرابي يقول للمقترض العاجز عن السداد "إما أن تقضي أو أن تربني"، فإما السداد أو الزيادة، وبمرور الزمن وتطور المدنية في العالم طورت هذه القاعدة إلى جدولة الديون، وسميت الزيادة بأعباء الدين أو تكلفة خدمة الدين، لكن واقع الأمر و جوهره لم يتغير، بل أن الناس بعدما تطورت من تبادل المقايضة إلى التبادل النقدي، نجدهم في بورصات اليوم يعودون أدراجهم إلى تبادل السلع بالسلع SWAP وتجدهم يبيعون الدين ويبيعون الرهن ويتصرفون بما يحقق بهم النفع حسب فهمهم¹.

فالإبتكار المالي جاء بحافز الحاجة وتزايد الاحتياجات المختلفة للأفراد والمستثمرين وطالبي التمويل أولاً.

كما تعددت النظريات التي تناولت أسباب الحاجة إلى بروز الإبتكارات المالية، ويمكن تلخيصها في أنها استجابة لقيود معينة تعوق تحقيق الأهداف الإقتصادية كالربح والسيولة وتقليل المخاطرة ونحوها، وهذه القيود قد تكون قانونية مثل منع إنشاء عقود أو معاملات معينة بمقتضى القانون، أو قيود تقنية كصعوبة نقل منتجات معينة، أو قيود اجتماعية كتفضيل نوع معين من المنتجات على آخر ولذلك فإن الرغبة في تجاوز هذه القيود لتحقيق الأهداف المسطرة من قبل، هي التي دفعت الأعوان الإقتصاديين إلى الإبتكار.

¹ سامر مظهر قنطججي، فقه الإبتكار بين التثبيت والتهافت (أصوله، قواعده، معايير)، الطبعة الثالثة، جامعة كاي، 2023، ص: 54.

كما يشير ميلر إلى سبب آخر جوهري للإبتكارات المالية هو كونها ردود فعل للتشريعات بصفة عامة، والتشريعات الضريبية بصفة خاصة.

ومن أبرز الأمثلة على ذلك: السندات ذات الكبون الصغري، التي أخذت دفعة قوية من جراء ثغرة النظام الضريبي.

2- التطور التاريخي للإبتكار المالي:

ترجع عمليات الإبتكار المالي إلى العصور القديمة، حيث أنه لا يعتبر تقديم القروض الشخصية في روما أقل أهمية من ابتكار مبادلات أسعار الفائدة، وأول أشكال الإبتكار في العصور البدائية هو عملية القروض الأحادية من شخص لآخر، وهناك أدلة على أن القروض استخدمت في الحضارات القديمة وأنها تطور طبيعي لاقتسام المخاطرة في روما القديمة وتطورت الأعمال المصرفية إلى مدى بعيد، وعرفت البنوك قبول الودائع وإقراض النقود، وأول شك مصرفي في العالم يعود إلى 1700 ق.م في " بابلون" وظهور الصيرفة في العصر القديم لا يحتاج إلى إقامة الدليل على صحتها، فمن الثابت من الوثائق التاريخية للعصور الوسطى أن الكنائس كانت تزخر بالمكتنزات من النقود المعدنية والحلي والذهب والفضة، وأن هذه الثروة كان يجري إقراضها للأمرء والحكام الذين كانوا في حاجة إلى النقود ، إما للقيام بالحروب أو للتخفيف من آثار المجاعات للتطور التاريخي¹.

ومع تطور التجارة العالمية في القرن السابع عشر وبعد توقيع معاهدة ويستفاليا سنة 1648 بين الإمبراطور الروماني المقدس " فيرديناند" الثالث والأمراء الألمان الآخرين وممثلين عن الجمهورية الهولندية وفرنسا والسويد والتي انتهت بموجبها حرب الثلاثين عاما وانقسمت على أثرها الإمبراطورية الرومانية المقدسة إلى حوالي ثلاثمائة كيان سياسي ذات سيادات مستقلة فظهرت الحاجة لتمويل هاته الأمم والولايات والأقاليم جنبا إلى جنب مع المؤسسات الإقتصادية ظهرت الحاجة إلى الإبتكارات المالية².

في بداية القرن الثامن عشر بدأت بريطانيا توجهها جديدا حيث لم يقتصر الإعتماد على المؤسسات المالية وحدها بل على مجموعة من المؤسسات والأسواق المالية وقد خاضت بريطانيا سلسلة

¹ فتحة راشدي، أهمية الإبتكار ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 2018-2019، ص: 37-38.

² نوال بوعكاز، حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات التغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2010-2011، ص: 7.

من الحروب خلال القرن الثامن عشر و أوائل القرن التاسع عشر والحاجة إلى تمويل هذه الحروب أدى إلى ثورة مالية ميزت أسواق المال فيها بالكفاءة والإنتاجية.

أما بعد الحرب العالمية الثانية فأدى التوسع الكبير في الأسهم العامة سوق الطرح العام الأولي إلى القدرة على تمويل التصنيع على نطاق واسع وشامل فظهرت أسواق جديدة في مجالات الطيران والسيارات والترفيه والمطاط الصناعي والنفط مما جعل الولايات المتحدة تدفع بنموها الإقتصادي نحو الإستثمارات الرأسمالية الضخمة في السبعينات و بارتفاع معدلات التضخم ظهرت معدلات الفائدة و مع بداية الثمانينات جاءت المشتقات الجديدة لمواجهة تحديات سعر الفائدة و مخاطر سعر الصرف التي يمكن أن تمحو من مزايا الأسعار بسبب عدم وجود آليات للتحوط¹.

ومن أمثلة الخدمات المالية المبتكرة في مجال تمويل الأعمال والشركات:

الجدول (1-1): أنواع الابتكارات المالية في مجال تمويل الأعمال والشركات

المنتجات والخدمات	الأنشطة والعمليات	الاشكال التنظيمية
*ظهور الأسواق الحديثة ذات المستقبل (1200)	*اختراع القيد المزدوج في مسك الدفاتر (1494)	*فتحت أول كلية إدارة الأعمال في فيرونا (1284)
*أول إصدار للأسهم الممتازة (1836)	*أول نشر لنظرية موديجلياني ميلر (1958)	*تأسست بورصة نيويورك (NYSE) (1792)
*ظهور الأسواق الحديثة ذات الإنتاجية - العائد- العالية (1974)	*عرض نموذج تسعير الأصول الرأسمالية (capm) (1964)	*قانون نابليون الذي يعزز مفهوم الشراكة المحدودة في أوروبا (1807)
*مؤشر الأسهم الآجلة المتداولة في 500 standard&poor's (1982)	*وضع فرضية كفاءة الأسواق (1965)	*تأسست بورصة شيكاغو التجارية CME (1898)
*ظهور الصناديق المتداولة في البورصة (1989)	*صيغة black-scholes لتسعير الخيارات (1973)	*جامعة هارفارد تقدم أول برنامج ماجستير في إدارة الأعمال في العالم (1908)
*ظهور أول صناديق الإستثمار الحديثة (1924) Massachusetts Investment Trust		*أصول صناديق التحوط الحديثة (1965)
*إدخال الخدمات المصرفية عبر الأنترنت (1995)		*تأسست ناسداك، سوق الأسهم الإلكترونية الأولى في العالم (1971).
*اختراع عقود مبادلة التعثر على السداد الحديثة CDS (1997).		

¹ نوال بوعكاز، مرجع سبق ذكره، ص: 8.

المصدر: نوال بوعكاز، حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات التغطية من المخاطر المالية في ظل الازمة المالية، مذكرة ماجستير، جامعة سطيف، الجزائر، ص:9.

وهناك عوامل أدت إلى ظهور الإبتكار المالي حيث تكمن في الطريقة التي تغيرت فيها الأسواق المالية منذ عام 1960 من فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية، التي شهدت استقرار نسب المبادلات ونسب الفائدة المنخفضة الثابتة والصدمات القليلة للنظام الإقتصادي، وانتقال العالم بأسره إلى حالة من المخاطر الحقيقية للتصرفات غير المسؤولة التي كان يطلقها الساسة وأصحاب القرار مما أدى إلى حركة كبيرة في الأسعار الموجودة في الأسواق المالية بشكل يتسم بعدم الاستقرار.

وقد ندبت هذه البيئة غير المستقرة بضرورة التخلي عن الأدوات التقليدية وانتهاج أدوات حديثة ومتطورة تتلائم مع احتياجات العصر، ووضع حد للمشاكل المالية التي باتت تهدد اقتصاديات العالم خاصة أمريكا آنذاك ومن بينها نذكر مايلي¹:

-انهيار اتفاقية بريتون وودز، وهو الأمر الذي ترتب عليه حدوث تقلبات عنيفة في أسعار الصرف فكانت سبب لتطور عقود الصرف الآجل والبحث عن آلية للتحوط ضد مخاطر تقلبات أسعار الصرف.

-زيادة حدة التضخم في بداية الثمانينات وما صاحبها من زيادة سريعة في معدلات أسعار الفائدة قصيرة الأجل.

-المنافسة الشرسية فيما بين المؤسسات المالية والمصرفية في سباقها المحموم دفع هذه المؤسسات إلى استتفار دوائر البحث والإبتكار لخلق أدوات مالية جديدة لإدارة المخاطر وتقديم الحلول لمشاكل التمويل والقفز فوق القيود التي تفرضها السياسات النقدية².

-زيادة حدة المنافسة حيث أدت التغيرات في البيئة التنظيمية والتكنولوجية إلى زيادة الضغوطات النفسية وزيادة حدتها في قطاع الخدمات المالية والمصرفية¹.

¹ موسى بن منصور، الإبتكار المالي في المؤسسات المالية الإسلامية بين الأصالة والتقليد، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الإبتكار والهندسة المالية بين الصناعة المالية التقليدية والصناعة المالية الإسلامية، جامعة برج بوعريش، الجزائر، 5-6 ماي 2014، ص 5.

² لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التنافسية وبيئة الأعمال الجديدة كعامل لتنمية الإبتكار المالي في المؤسسات المالية، مجلة آفاق للدراسات والبحوث العدد (01)، جانفي 2018، ص: 126.

-انهيارات أسواق الأوراق المالية العالمية المتتالية دفعت المستثمرين للبحث عن حماية أصولهم

المالية من أسواق المشتقات المالية.²

وللإبتكار المالي أيضا أسباب داعية لظهوره وقد تمثلت فيما يلي³:

-التقدم في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

-شراسة المنافسة في مجال الوساطة المالية.

-الانتقال من الإقتصاديات التي تعتمد على كثافة الحجم الى اقتصاديات ذات الكثافة المعلوماتية.

-زيادة التقلبات في أسعار الفائدة وأسعار الأسهم، أسعار الصرف علاوة على ذلك الإرتفاع في معدلات التضخم.

ثانيا: مفهوم الإبتكار المالي

1-لغة: كلمة إبتكار من أبكر وابتكار، أي كل من بادر إلى شيء فقد أبكر إليه في أي وقت كان وهو من الباكورة وأول كل شيء، والإبتكار مشتق من كلمة ابتكر، يبتكر ابتكارا، فهو مبتكر وابتكر الجهاز أي اخترعه، ويستعمل الإبداع في المعنى اللغوي كمرادف للإبتكار، فيقال أبدع في الأمر أي اخترعه على غير مثال سابق⁴.

2-اصطلاحا: الإبتكار له عدة تعاريف نذكر منها:

-عرفه (ماكينون): بأنه عملية تمتد عبر الزمن تتميز بالأصالة والقابلية للتحقيق⁵.

¹ سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات وإدارة النقود والبنوك في إطار عالمية القرن الحادي والعشرين للصناعة المالية الحديثة واتجاهات التجارة الدولية، المكتب العربي الحديث، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2001، ص: 77.

² لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، مرجع سبق ذكره، ص: 125.

³ يمينه بلحية، الإبتكار ودوره في الهندسة المالية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة معسكر، الجزائر، 2021/2022، ص: 80.

⁴ آسيا شرفي، الإبتكار المالي كمدخل لاكتساب الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية العاملة في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة المدية، الجزائر، 2020/2021، ص: 52.

⁵ آسيا شرفي، مرجع سبق ذكره، ص: 53.

- كما عرّفه (عاطف وليم أندراوس) بأنه: التطوير والتطبيق الملائم للتكنولوجيا المالية لحل المشاكل التمويلية والاستفادة من الفرص المالية¹.

أما سامر مظهر قنطقجي فقد عرف الإبتكار على أنه المبادرة باتباع أنماط جديدة من التفكير دون السياق العادي المتبع في التصدي لمختلف القضايا والأمور، وإذا توقفنا عند السمات فلا بد من البحث عن المبتكرين بأنماط عقولهم التي تبحث وتركب وتؤلف، لذلك تسود مصطلحات حب الإستطلاع والخيال والإكتشاف والإختراع كأساس لمناقشة معنى الإبتكار².

- كما يمكن تعريفه بأنه مركب مالي يحقق للعملاء أغراضا تشبع حاجاتهم التمويلية وتغطي الفجوات التي يحتاجونها سواء على المستوى الجزئي أو الكلي وله خصائص تميزه ويشكل عنصرا من عناصر المزيج التسويقي وله دورة حياة تخصه³.

وتجدر الإشارة إلى أنه يوجد فرق بين الإبداع والإبتكار، فالإبداع هو إيجاد أو خلق أفكار جديدة، أو إيجاد حلول لمشكلة موجودة، أما الإبتكار فهو تطبيق لهذه الأفكار على أرض الواقع، فالإبتكار هو تحويل أفكار إلى أعمال.

- كما يعرف على أنه جملة من الأدوات والآليات المالية الجديدة التي تفي باحتياجات المجتمعات وتساعد على السيطرة على المخاطر المالية وقال "فينشمان" صاحب كتاب الخبرة والإبتكار أن التكنولوجيا والإبتكارات كالهواء الذي نتنفس يعد متنفس للنظم الإقتصادية والإجتماعية ولها تأثيرها على هيكل وأداء المنشآت⁴.

الفرع الثاني: خصائص الإبتكار المالي

من كل ما سبق يمكننا القول أنه ومع تعدد التعاريف والمفاهيم فإن الإبتكار المالي يتسم بعدة خصائص يمكن ذكر بعضها كما يلي⁵:

¹ عاطف وليم أندراوس، السياسة المالية وسواق الأوراق المالية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2005، ص: 52.

² سامر مظهر قنطقجي، مرجع سبق ذكره، ص: 40

³ عيسى بدروني، حمزة غربي، أثر الإبتكار المالي على تنافسية الصناعة المالية والمصرفية الإسلامية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات المجلد 4، العدد 07، 2019، ص: 141.

⁴ يمينة بلحية، مرجع سبق ذكره، ص: 78.

⁵ لزهاري زواويد، نفيسة حجاج، مرجع سبق ذكره، ص: 125.

-التمايز بمعنى الإتيان بما هو مختلف عن المنافسين.

-الجديد أي الإتيان بالجديد كلياً أو جزئياً.

-القدرة على اكتشاف الفرص وهو نمط من أنماط الإبتكار الذي يستند على قراءة جديدة للحاجات والتوقعات ورؤية خلافه لاكتشاف قدرة المنتج الجديد في خلق طلب فعال ولاكتشاف السوق الجديد الذي هو غير معروف لحد الآن.

-المتحرك الأول في السوق وفي هذا تمييز لصاحب الإبتكار أن يكون الأول في التوصل إلى الفكرة والمنتج والسوق عن الآخرين وحتى في حالة صاحب التحسين الأول بما أدخل على المنتج من تعديلات.

المطلب الثاني: أهمية الإبتكار المالي ومتطلباته

لا يختلف اثنان على أهمية الإبتكار المالي في تعزيز الأسواق المالية، التي أصبحت اليوم تواجه تحديات متزايدة بسبب التطورات التكنولوجية السريعة، مما يحتم عليها البحث المستمر عن حلول لتحسين خدماتها وتطوير منتجاتها، لذلك سوف نحاول في هذا المطلب أن نحدد أهمية الإبتكار وما يتطلبه ليكون وسيلة بناء اقتصاد متين ومتطور، كما سنسلط الضوء على مختلف مستويات الإبتكار وتأثيراته.

الفرع الأول: أهمية الإبتكار المالي

هناك تيارات عديدة متناقضة منها من يرى أن الإبتكار المالي نعمة والآخر يرى أنها نقمة، وسوف نرى أولاً مزاياه والتي نلخصها كما يلي:

أولاً: إيجابيات الإبتكار المالي

للإبتكار المالي أهمية كبيرة على جميع الأصعدة الإقتصادية من خلال تطويره النظام المالي وجعله أكثر فعالية وكفاءة وذلك من خلال¹:

1-تحقيق الإقتصاد المستدام: يعتبر الإبتكار المالي جزءاً أساسياً من استراتيجية تحقيق الإقتصاد المستدام حيث يساهم في تعزيز الفاعلية والكفاءة في استخدام الموارد المالية من خلال تطوير منتجات

¹ الإبتكار المالي وتعزيز الإقتصاد المستدام، مقال، أبريل 2024، wisdomglobal.ae ، تمت الزيارة في: 15 / 04 / 2025 على الساعة: 21:30.

مالية جديدة تتناسب مع تطورات السوق واحتياجات المستهلكين يمكن للإبتكار المالي أن يحدث تحولا إيجابيا في النظام المالي يعزز النمو المستدام ويحقق التوازن بين البيئة والاقتصاد والمجتمع.

2- تعزيز النمو الإقتصادي: من خلال زيادة الاستثمارات يعمل الإبتكار المالي على توجيه المزيد من الاستثمارات نحو المشاريع والأنشطة التي تحمل مخاطر معقولة وتوفر عوائد مالية جذابة وبذلك يساهم الإبتكار المالي في تعزيز النشاط الاقتصادي وتوفير فرص عمل جديدة.

3- تحفيز ريادة الأعمال: يمكن أن يشجع على نشوء المزيد من رواد الأعمال والمبتكرين الذين يسعون إلى تطوير وتنفيذ أفكار جديدة ومشاريع مبتكرة وبذلك يساهم الإبتكار المالي في تنويع الاقتصاد وتعزيز التنافسية

4- تحسين الكفاءة الإقتصادية: يعمل الإبتكار المالي على تحسين كفاءة استخدام الموارد المالية وتنظيم الأسواق المالية مما يعزز النمو الاقتصادي ويحسن أداء الاقتصاد بشكل عام.

5- الرفع من كفاءة المؤسسات المالية: وتحقيق قيمة مضافة لها، تسمح لها بالبقاء والنمو في ظل التنافسية وهذا من خلال المساهمة في تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية تلبي رغبات الزبائن¹.

ومع ذلك فإنه توجد بعض التيارات التي تنظر للإبتكار على أنه نقمة وليس نعمة فمن وجهة نظر سويلم، الإبتكار يتضمن التغيير، والتغيير يتضمن عدم الإستقرار، وعدم الإستقرار غير مرغوب فيه بطبيعة الحال، ولهذا كانت الإبتكارات المالية محل انتقاد بالرغم مما تتضمنه من الإبتكار غير العادي، وذلك بسبب آثارها الإقتصادية السلبية.

كما أشار المعارضون إلى مساهمة الإبتكار المالي في هشاشة النظام المالي، كما قال في يوم من الأيام "بول فولكر" رئيس مجلس الإحتياطي الفدرالي السابق للولايات المتحدة الأمريكية و هو يدعو البنكيين إلى عملية التوريق، لأنها حسبهم وسيلة للحد من مخاطر النظام البنكي، و لكن عندما اندلعت الأزمة أصبح جليا أن التنويع لم يتحقق في الواقع، مما تسبب في حالة الذعر في القطاع المالي بأكمله، إضافة الى التشابك المالي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي فرضتها العولمة المالية كان كفيلا لنقل العدوى من سوق العقارات في الولايات المتحدة إلى سائر أنحاء العالم، و من ثم إلى سائر القطاعات

¹ الموقع الإلكتروني: asjp.cerist.dz، تمت الزيارة في 15 أبريل 2025، على الساعة: 9:15 مساء.

وذلك مع بداية سنة 2009، لتتبعها بأزمة المديونية سنة 2010، فولدت أزمة ثقة لدى المؤسسات البنكية، فزعزعت استقرارها، لتلتحق بموجة الإنهيار الذي طال حتى المؤسسات الكبرى.

يذهب الإقتصاديون إلى أبعد من ذلك ويجادلون في أن أي ابتكار مالي مذنب حتى تثبت براءته، حيث كتب كبير الاقتصاديين السابقين في صندوق النقد الدولي "سايمون جونسون" و "جيمس كواك" مؤلفو مدونة Baseline Scenario الشهيرة، في العدد الصيفي من مجلة الديمقراطية أن الإبتكار غالبا ما يولد معاملات غير منتجة أو حتى مدمرة.

وكتبوا "يجب أن يكون الافتراض أن الإبتكار في المنتجات المالية مكلف.... ويجب أن يبرر نفسه مقابل هذه التكاليف".

كما نجد بالذكر، فإن سلبيات الإبتكار المالي من المنظور الإسلامي انه مبني على الربا والمضاربة السلبية المؤدية إلى المقامرة من خلال المفاوضات على المخاطر وليس السلع أو الخدمات وكذا التلاعب الذي شهدته المؤسسات المالية التقليدية من خلال أعمالها لأحدث الوسائل المبتكرة لتحرير هذا التلاعب مما كانت له آثار اقتصادية عالمية واضحة من ارتفاع المديونية واللجوء إلى الاقتصاد الوهمي بدل الإقتصاد الحقيقي.¹

الفرع الثاني: متطلبات ومستويات الإبتكار المالي

في هذا الفرع سوف نتطرق إلى متطلبات زمستويات الإبتكار المالي كما يلي:

أولاً: متطلبات الإبتكار المالي

حتى يكون الإبتكار المالي ناجحا ينبغي مراعاة بعض المتطلبات والمتمثلة فيما يلي:²

- قناعة الإدارة العليا للمؤسسة.
- تهيئة البيئة التنظيمية.
- التنسيق والتكامل بين الإدارات المهتمة بالأنشطة الإبتكارية.

¹ آسيا شرفي، مرجع سبق ذكره، ص 56.

² عبدالغاني مولودي، الإبتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أدرار، الجزائر، 2022/2021، ص: 16.

ثانيا: مستويات الإبتكار المالي

أشار كل من "كريستيان تيرويش" و "كارل اولريش" إلى أن معظم الإبتكارات تواجه نوعين من عدم اليقين، وهما: عدم اليقين التكنولوجي وعدم اليقين في السوق.

إن الدرجة المحددة من عدم اليقين على طول كل من هذه الأبعاد تميز الإبتكار وتلمح إلى ما إذا كان من المحتمل أن يكون تأثير الإبتكار تدريجيا أو جذريا.

1- الإبتكار التدريجي:

يتمثل هذا النوع من الإبتكار التكنولوجي في التحسين الذي يحدث بالنسبة للمنتجات (تحسين منتج موجود) وأساليب الإنتاج (تحسين عملية موجودة)، ويكون من خلال إضافات صغيرة وتعديلات جزئية سواء في المنتجات الموجودة حاليا، وكذلك في العمليات والأساليب الإنتاجية المستخدمة.

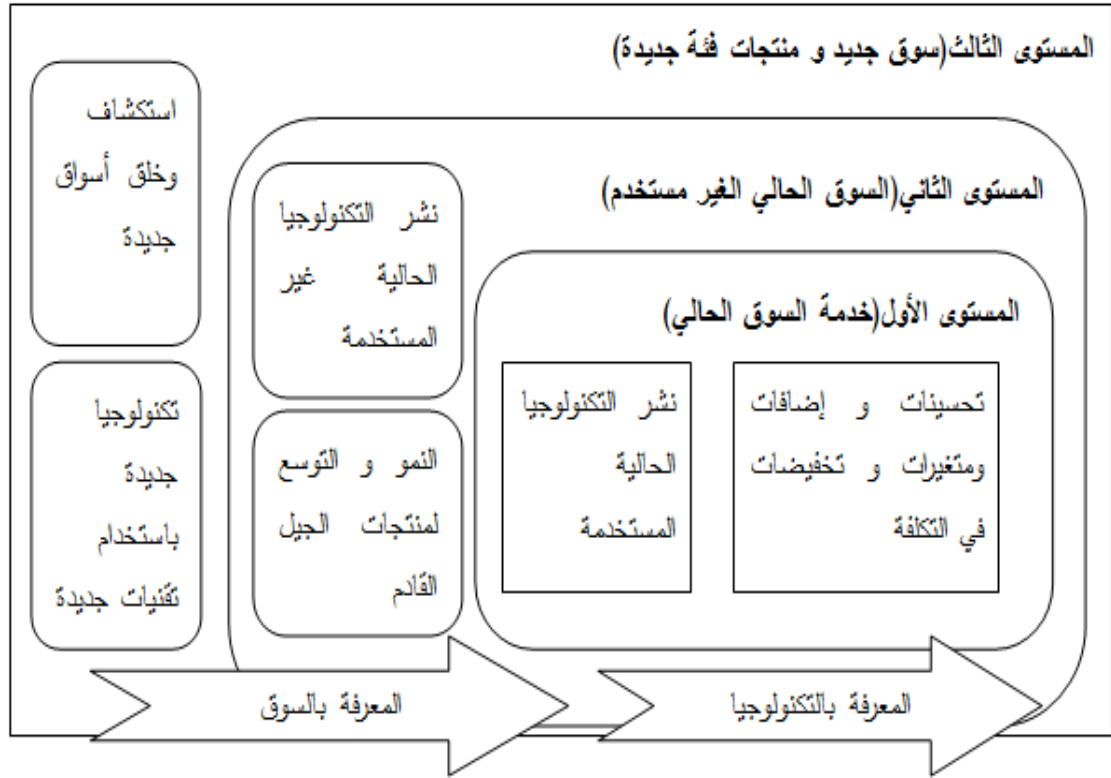
2- الإبتكار الجذري:

وهو إبتكار يؤدي إلى اضطراب كبير في السوق الذي ولد فيه، هذا الإضطراب له تكاليف مرتبطة به لكن الفوائد طويلة الأجل تفوقها عموما، والأهم من ذلك، أن الفوائد تعود إلى حد كبير على المبتكر والمستهلك للمنتج، بينما يتحمل تكاليفه الموردين والدائمون في السوق، عبر شومبيتر على هذه الظاهرة ب "التدمير الإبداعي".

يمكن وصف كل ابتكار بما يتماشى مع الأفق والمستوى الذي يشغله فيما يتعلق بالبعدين المتمثلين في المعرفة بالسوق والمعرفة بالتكنولوجيا من خلال تحديد ثلاثة مستويات موضحة في الرسم البياني التالي:¹

الشكل رقم (01-01): مستويات ودرجات الإبتكار

¹ عبد الغني مولودي، مرجع سبق ذكره، ص: 16-17.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مذكرة عبد الغني مولودي، مرجع سبق ذكره، ص:17.

المطلب الثالث: أبعاد ومبادئ الإبتكار المالي

تكمن أهمية الإبتكار المالي في قدرته على توفير حلول مالية مبتكرة تقلل من التكاليف وتزيد من سرعة وكفاءة الخدمات، ولا يمكن تحقيق هذا إلا من خلال فهم أبعاده المختلفة إلى جانب ذلك، فإن الإلتزام بالمبادئ التي تحكمه يضمن تحقيق التوازن بين تحقيق الأرباح وضبط المخاطر، وهو يدعم الإستقرار المالي.

الفرع الأول: أبعاد الإبتكار المالي¹

تستند أبعاد الإبتكار إلى نموذج العناصر الأربعة لنموذج مساحة الإبتكار الذي طوره البروفيسوران: جون "بيسانت" و "جو تيد". يقدم هذا النموذج إطارا شاملا لفهم الإبتكار وتطبيقه، يتجاوز التركيز التقليدي على المنتجات ليشمل جميع الجوانب التي يمكن ابتكارها داخل الشركة وهي: المنتج، العملية، الوضع، والنموذج.

¹Tanveer Hussain, 4 Dimensions of innovation /product, process, position, paradigm, Innovation fundamentals, in 16 January 2024.

1-ابتكار المنتجات: طليعة التغيير

يعد ابتكار المنتجات أبرز جوانب الإبتكار، ويتجلى في طرح منتجات جديدة أو تحسين المنتجات الحالية. إنه الإبتكار الذي يتفاعل معه المستهلكون مباشرةً ويستفيدون منه، مما يدفع الشركة في كثير من الأحيان إلى احتلال صدارة التطورات في الصناعة..

مثال عن ذلك: دمج هاتف آيفون من شركة آبل هاتفًا وجهاز إنترنت ومشغل موسيقى، مُعيدًا تعريف مشهد الهواتف المحمولة بتصميمه ووظائفه المبتكرة.

2-ابتكار العمليات: العمود الفقري التشغيلي

في حين يجذب ابتكار المنتجات انتباه المستهلك، يُعدّ ابتكار العمليات العنصر المجهول الذي يُعزز القدرات التشغيلية للشركة. ويشمل ذلك تحسين أو إنشاء منهجيات جديدة للإنتاج والتسليم والدعم، مع التركيز على الكفاءة ورضا العملاء.

مثال لشركة تويوتا: خفّض نموذج الإنتاج "في الوقت المناسب" (JIT) "تكاليف المخزون بشكل كبير مع تبسيط عمليات التصنيع، مُظهرًا التميز التشغيلي.

3-الإبتكار في تحديد المواقع: إعادة صياغة التصورات

يتعدى الإبتكار في تحديد المواقع من مجرد تعديلات المنتج، ليركز على تغيير تصور السوق للمنتج أو الخدمة ويشمل تحولات استراتيجية في بناء العلامة التجارية والتسويق وتقسيم الفئات المستهدفة لإعادة تحديد موقع عروض المؤسسة.

مثال عن ذلك: تحولت ستاربكس من بائع تجزئة لحبوب البن إلى موفر لتجربة قهوة متكاملة، مما غير الدور المجتمعي للمقاهي.

4-الإبتكار النموذجي: إعادة تعريف الحقائق

يعيد الإبتكار النموذجي في أعمق مستوياته، تشكيل المعتقدات الأساسية ونماذج الأعمال الخاصة بالمؤسسة، حيث لديه القدرة على إصلاح معايير الصناعة وإحداث تحولات سوقية كبيرة.

مثال: أحدث انتقال نت فليكس من تأجير إلى نموذج خدمة البث ثورة في توزيع واضعًا معايير جديدة للصناعة.

الفرع الثاني: مبادئ الإبتكار المالي

- حتى يكون الإبتكار المالي ناجحًا وقادرًا على حل المشكلات المالية وإشباع حاجيات المتعاملين بأساليب مبدعة وخلاقة يجب مراعاة بعض المبادئ الأساسية وهي موضحة في النقاط التالية:¹
- فسح المجال، لأنه فكرة يمكن أن تولد وتتمو و تكبر مادامت في الاتجاه الصحيح.
- الاعتناء بالأفراد كونهم مصدر قوة المنظمة والاعتناء بتنميتهم يجعل المنظمة الأكثر والأكبر ابتكارًا.
- اللامركزية في التعامل والتخلي عن الروتين ينمي القدرة الإبداعية.
- جعل العمل شيء ممتع ليس مجرد وظيفة وبالتالي تحقيق الطموحات.
- خلق جو وبيئة ملائمة واتباع قاعدة بسيطة لتحفيز خلق الأفكار والاهتمام بالأفراد وأفكارهم وبالتالي إخراج قوة إبداعية.
- تشجيع الأفكار الجديدة والإبتكارية وإدارة الأفكار المنتجة وخلق مساهمة في الإبتكار.
- وضع الكثير من الخبراء والمتخصصين في تنظيم الأعمال داخل شركات المؤسسات وكذا المنظمات لدعم الأفكار الإبداعية والإبتكارية.
- احترام الموظفين ومنحهم الفرصة الكاملة للمشاركة في إيجاد القرارات المتعلقة بمستقبل المؤسسة
- ينبغي على أصحاب المؤسسات والمديرين معاملة أفراد المؤسسات على أنهم أصحاب عمل لأنهم أصحاب عمل لأن هذا من شأنه أن يولد الأفكار ويطورها.
- مواكبة المفاهيم الحديثة والمتطورة التي تتعلق بطبيعة وتوجه العمل والذي يدفع بأفراد العمل إلى تفجير قدراتهم وطاقاتهم الإنتاجية.

¹ Frederic S.Mishkin, Apostolos Serlitis The Economic of Money Banking and Financial Markets fourth Canadian Edition pearson, Canada Toronto, 4hed, 2010, p 284.

-التطلع إلى الأعلى دائما من شأنه أن يحرك حوافز الأفراد إلى العمل وبذل المزيد.

-لا ينبغي ترك الفكرة التي تقتقد إلى آليات التنفيذ بل نعرضها للمناقشة لكي تعطينا القدرة على تنفيذها.

-الإبتكار أن تكون النسخة الأصلية رائدة وفريدة لا أن تكون نسخة ثابتة أو مكررة في البلد.

-الإبتكار المقصود ليس مجرد الاختلاف عن السائد بل لابد أن يكون هذا الاختلاف متميزا إلى درجة تحقيقها لمستوى أفضل من الكفاءة والمثالية ولذا فلا بد أن تكون الأداة أو الآلية التمويلية المبتكرة تحقق ما لا تستطيع الأدوات والآليات السائدة تحقيقه.

المبحث الثاني: أنواع، استراتيجيات ونظريات الإبتكار المالي

لفهم الإبتكار المالي يجب الإلمام بأنواعه المختلفة، كما يتعين دراسة استراتيجياته التي تعتمد عليها المؤسسات لتعزيز ميزتها التنافسية سواء عبر التوسع في الأسواق أو عبر التكيف مع التغيرات البيئية والتشريعية، كما لا يمكن تجاهل النظريات الاقتصادية والمالية التي حاولت تفسيره، كل ذلك بهدف تقديم صورة شاملة ومتكاملة حول الإبتكار كقوة دافعة للتغيير والتطور المستدام.

المطلب الأول: أنواع الإبتكار المالي

ظهرت العديد من الأنواع للإبتكار المالي وفق العديد من معايير التصنيف والتي سنحاول ذكرها باختصار فيما يلي:

1- تصنيف بنك التسويات الدولية سنة 1986: حيث وضع نظاما لتصنيف الإبتكارات المالية ويفصل بينها إلى:¹

أ-ابتكارات نقل المخاطر: هي الإبتكارات التي تقلل من المخاطر الكامنة والتي تمكن حاملها من التحوط ضد خطر معين مثل عقود مبادلة التعثر عند السداد.

ب-ابتكارات تعزيز السيولة: هي ابتكارات لديها القدرة على زيادة سيولة الأوراق المالية والأصول فمثلا الأصول المورقة تجعل من الممكن بيع القروض في السوق الثانوية مما يوفر لمؤسسات الإقراض القدرة على تغيير هيكل محفظتها.

¹ فتيحة راشدي، مرجع سبق ذكره، ص: 49.

ج-ابتكارات توليد الأسهم: هي أدوات تمنح خصائص الأسهم للموجودات حيث أن طبيعة خدمة الديون فيها محددة سلفاً، كما يتم تحديد معدل العائد لأصل مالي بناءً على أداء الجهة المصدرة مثل مبادلة الديون بالأسهم.

د-ابتكارات التأمين: مثل عقود مبادلة التعثر عند السداد حيث يدفع المشتري للبائع جزء من أقساط التأمين مقابل أن يتعهد البائع بتعويض المشتري في حال حدوث خلل ما.

هـ-ابتكارات إدارة الأصول والخصوم: وذلك من خلال تقديم إدارة المخاطر وتوسيع فرص الإقراض أو تغيير هيكل الخطر في الميزانية العمومية للبنك.

و-الإبتكارات التمويلية للمؤسسات المالية: مثل الرهون العقارية.

ي-ابتكارات توليد الائتمان: مثل توريق البنك لبعض قروضه.

2-تصنيف (Schroeder and Heidhues) سنة 1995:

وقد تمثل هذا التقسيم فيما يلي:¹

أ-الإبتكارات المؤسسية (ابتكارات النظام المالي): يؤثر هذا النوع من الإبتكارات في القطاع المالي ككل وخاصة في هيكل المؤسسة حيث تسعى إلى إيجاد أنواع جديدة من مؤسسات الوساطة المالية أو تغييرات في الإطار الإشرافي والقانوني.

ب-الإبتكارات العملية: ويشمل هذا النوع من الإبتكارات استخدام برامج الحاسوب في المعاملات المالية وقواعد البيانات للعملاء.

ج-ابتكارات في المنتجات المالية: يتضمن هذا النوع من الإبتكارات إدراج أدوات مالية جديدة تؤدي إلى استقطاب مزيد من الأموال للمؤسسة أو تساعد على حسن توزيع الموارد المالية أو منتج تأميني أو إيجار أو غيره.

3-تصنيف (Perez) لسنة 2002:

¹ عبد الكريم أحمد قندوز ، مراجعة علمية لنظرية الإبتكار المالي، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد (10)، العدد (2)، 2019، ص: 26-27

حيث اقترح هذا الأخير تصنيفاً بديلاً للإبتكارات المالية يمكن تصنيفها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (01-02): تصنيف الإبتكارات المالية حسب معيار (Perez)

نوع الإبتكار المالي	أمثلة
أدوات ابتكارية لمساعدة الأنشطة الحقيقية	قروض البنوك، رأس المال الاستثماري، وشركات المساهمة
أدوات لمساعدة الشركات على النمو أو التوسع	السندات
تحديث الخدمات المالية	التحويلات البرقية، فحص الحسابات الشخصية، أجهزة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية
أدوات هادفة للربح ونشر الاستثمار والمخاطر	صناديق الاستثمار، السندات والإكتتابات، المشتقات وصناديق التحوط
أدوات لإعادة تمويل الإلتزامات أو تعبئة الأصول	المبادلات، العقود الآجلة، عمليات الدمج وعمليات الإستحواذ
ابتكارات مشكوك فيها (محل تساؤل)	مراجعة العملات الأجنبية، الملاذات الضريبية، الصفقات خارج الميزانية

Source : Yuan K Chou, Martin S.chin, **Financial Innovations and Technological Innovations as Twin Engines of Economic Growth**, University of Melbourne, Australia, January 9, 2004, P: 10.

4- تصنيفات أخرى:

يوجد تصنيف آخر للإبتكار المالي نقسمه إلى ثلاثة أصناف:¹

أ- **الإبتكار المالي المؤسسي**: يرتبط بإنشاء أنواع جديدة من الشركات المالية ومثال عن ذلك:

- شركات بطاقة الإئتمان المتخصصة: مثل شركة كابيتال وان .

- منصات التداول الإلكترونية: مثل شركة تشارلز شواب، البنوك الافتراضية.

ب- **الإبتكار المالي الإنتاجي**: يرتبط هذا الإبتكار بالجديد من المنتجات ومثال عن ذلك المشتقات المالية،

التوريق، أو التسديد، القروض العقارية بالعملات الأجنبية.

¹ الموقع الإلكتروني: ar.m.wikipedia.org، تمت الزيارة في 07 أبريل 2025، على الساعة 15:00 مساءً.

ج-الإبتكار الإجرائي: يرتبط هذا الإبتكار بالطرق الجديدة لممارسة المعاملات المالية ويتضمن ذلك الخدمات المصرفية عبر الأنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف.

المطلب الثاني: استراتيجيات الإبتكار المالي

غالبا ما تستفيد استراتيجيات الإبتكار المالي من التقنيات الجديدة أو فئات الأصول البديلة أو الأدوات المالية الجديدة لتحقيق أهداف محددة أو اكتساب ميزة تنافسية، فيما يلي أمثلة عن الإستراتيجيات المالية المبتكرة:

1-استراتيجيات التداول الكمي:

تتضمن استراتيجيات التداول الكمي والمعروفة أيضا باسم التداول الخوارزمي أو التداول الآلي، استخدام النماذج الرياضية والتحليل الاستقصائي وخوارزميات الكمبيوتر لتنفيذ الصفقات في الأسواق المالية، يمكن لهذه الإستراتيجيات استغلال أوجه القصور في السوق وتحديد الأنماط والإستفادة من فرص التداول قصيرة الأجل بسرعة ودقة عالية¹.

2-استراتيجية المضاربة:

المضاربة هي عملية تداول الأوراق المالية بهدف تحقيق الربح من توقعات الاسعار في المستقبل اعتمادا على المعلومات التي يجمعها المضارب ويحللها أو في بعض الأحيان يصنعها.

ووجدت المضاربة عندما ظهرت طبقة من المتعاملين في الأسواق المالية هدفهم شراء أوراق مالية بقصد إعادة بيعها عند ارتفاع أسعارها والحصول على فارق السعر كربح رأسمالي وتحقيق هذا الهدف يتوقف على:²

-وجود فروق الأسعار بين البيع والشراء.

-زيادة عدد الصفقات التي تتم وسرعتها مع زيادة كمية الأوراق المتعامل بها.

3-استراتيجية التحوط:

¹ الموقع الإلكتروني: idea.scale.com تمت الزيارة في 22أفريل 2025، على الساعة 10:15.

² بوعكاز نوال، مرجع سبق ذكره، ص: 33.

التحوط هو استراتيجية تداول يستخدم فيها المتداولون أدوات مالية أو استراتيجيات لتقليل المخاطر المرتبطة بموقف استثماري. يقوم المتداولون بالتحوط لتقييد الخسائر المحتملة نتيجة لتحركات الأسعار غير المتوقعة في أصل معين. يمكن تنفيذ التحوط في مختلف الأسواق المالية، بدءاً من الأسهم والعملات وصولاً إلى السلع ومؤشرات الأسهم¹.

وهناك عدد من الإستراتيجيات التي يتم استخدامها للتحوط ضد المخاطر أو لتقليلها إلى أدنى حد ممكن، ولعل أهم تلك الإستراتيجيات تلك اللتان يتم توظيفهما في التمييز بين التحوط الذي ينطوي على مركز قصير، والتحوط الذي ينطوي على مركز طويل²:

أ- إستراتيجية التحوط باستخدام مركز قصير: حيث تسمح هذه الإستراتيجية للمستثمر بأن يبيع أصلاً مالياً أو سلعة معينة وفق عقد ينفذ مستقبلاً، فيتجنب مخاطر انخفاض الأسعار من خلال الإحتفاظ بمركز قصير في السوق المستقبلي، ويحقق ذلك الربح المتمثل في الفرق بين السعر السوقي للأصل أثناء التنفيذ (السعر المنخفض) وسعر البيع المتفق عليه في العقد (السعر المرتفع)، ومثال على ذلك البيع المكشوف.

ب- إستراتيجية التحوط باستخدام مركز طويل: وتسمح هذه الإستراتيجية للمستثمر بأن يشتري أصلاً مالياً أو سلعة وفق عقد ينفذ مستقبلاً، فيتجنب مخاطر ارتفاع الأسعار من خلال الإحتفاظ بمركز طويل في السوق المستقبلي، ويحقق بذلك الربح المتمثل في الفرق بين السعر السوقي للأصل أثناء التنفيذ (السعر المرتفع) وسعر البيع المتفق عليه في العقد (السعر المنخفض).

4- إستراتيجية المراجعة: تعتبر المراجعة من بين العمليات التي تمكن بعض المستثمرين من الحصول على أرباح لا يمكن لأي كان أن يحصل عليها وذلك بسبب عدم التوازن في السوق، حيث يقوم المستثمر بشراء السلعة ذات السعر المنخفض في السوق وبيعها في سوق آخر تكون فيه هذه السلعة مرتفعة الثمن وهو بذلك يستفيد من الفرق بين السعيرين، وهذه كفيلة بإرجاع السوق إلى حالة التوازن بسبب حدوث ارتفاع في الأسعار المنخفضة وانخفاض في الأسعار المرتفعة، ويتم من خلالها كذلك تقييد أو تثبيت ربح عديم

¹ الموقع الإلكتروني: www.adss.com، تمت الزيارة في: 5 أبريل 2025، على الساعة: 21:33.

² سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، دار الجامعات للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، مصرن 2005، ص: 321.

المخاطرة عن طريق الدخول بشكل متزامن في معاملات في سوقين أو أكثر، حيث تكون المجازفة ممكنة عندما يصبح هناك عدم توافق أو عدم توازن بين سعر عمليات التسليم الآجل لأصل ما والسعر النقدي.

5- استراتيجية إبتكار تكيفية: يلاحظ وجود مستويين من هذا الأداء المتميز:¹

أ- الإستراتيجيات المدعومة بالمعلومات: وهي التي تتفوق على الإستراتيجيات العشوائية.

ويتعين على المبتكرين الطموحين الذين يسعون إلى تبني استراتيجية ابتكار مدعومة بالمعلومات تبني خمس مبادئ:

-إعادة تحديد إطار الإبتكار باعتباره عملية بحثية مدعومة بالمعلومات.

-جمع المعلومات حول العناصر والإبتكارات لتحديد خصائص الفضاء.

-تحليل مدى نمو وتطور الفضاء، وتبني الإستراتيجية المناسبة بناء على ذلك.

-بناء قاعدة معلومات قوية لتطوير وتحسين المقاربة الإبتكارية التي تتبناها.

-الإستجابة للزعزعة أو توليدها من خلال تكييف المقاربة الإدارية.

ب- الإستراتيجيات التكيفية: هي من الإستراتيجيات القائمة على المعلومات، وتحقق أفضل النتائج على المدى البعيد.

المطلب الثالث: نظريات الإبتكار المالي

حسب بنك التسويات الدولي (Bis1986)، نظرية الإبتكار المالي يجب أن تفسر وتشرح كيف تؤدي التغيرات في الظروف الإقتصادية العامة إلى إيجاد فرص ربح تؤدي إلى ظهور أدوات مالية جديدة. كما يجب أن تفسر كل الإبتكارات المالية وطريقة ظهورها في الواقع. فإن كل النظريات التي وجدت إلى الآن لم تحقق كل المتطلبات في التعريف السابق لبنك التسويات الدولي. ولعل من أهم النظريات التي حققت أكبر توافق ممكن في مساهمات سيلبر (1975-1983) ومساهمات كين (1977-1978).

ويشتمل الإبتكار المالي على النظريات التالية:²

1- نظرية القيود الحادثة كدافع للإبتكار المالي:

¹ سامر مظهر قنطججي، مرجع سبق ذكره، ص: 88-89.

² عبد الكريم أحمد قندوز، مرجع سبق ذكره، ص: 244-248.

وهي واحدة من المساهمات المبكرة في هذا المدخل ما قدمه سيلبر (1975)، حيث ينظر إلى الإبتكار المالي من وجهة نظر الإقتصاد الجزئي أي من وجهة نظر المنشأة المالية، الفرضية الأساسية لهذا المدخل هي أن ابتكار الأدوات والعمليات المالية الجديدة يكون لغرض تقليل القيود المالية المفروضة على المنشآت.

يأخذ سيلبر بعين الاعتبار القيود الداخلية التي تتعرض لها المنشأة. الشركات يمكن أن تفرض قيودا على ميزانياتها مثل معدلات النمو وقيود السيولة، وهذه كلها تؤثر على مشكلة الأمثلية.

في الظروف العادية تعظم المنشأة دالة الهدف تحت القيود الموجودة، وعلى ذلك فإنها تشتري أوراقا مالية أو تقبل ودائع أو تستثمر العوائد، كل ذلك في إطار المعالم والقيود الموجودة انطلاقا من هذا الإطار العام.

يشرح سيلبر عملية الإبتكار العام على أنها: "يتم ابتكار أدوات وممارسات جديدة عندما يكون هناك تغيير خارجي على قيود الأمثلية للمنشأة يحفز البحث عن أدوات جديدة".

إن النتيجة الأساسية التي وصل إليها سيلبر (1983) هي أن فرضية (القيود الحادة على الإبتكار) تفسر على الأقل نصف الإبتكارات في المنتجات والعمليات خلال الفترة 1970-1982.

من مزايا نظرية القيود الحادثة على الإبتكار أنه يمكن إخضاعها للإبتكار التطبيقي (القياسي)، وإن كان ذلك يحتاج إلى بيانات تفصيلية لفترة طويلة نسبيا قد لا تكون متوفرة دوما.

يلخص (Podolski 1986) حدود نظرية الإبتكارات المالية لسيلبر حيث يرى أنها عامة جدا وفي نفس الوقت خاصة جدا، من ناحية أنها تعتبر أن المؤسسات المالية تبتكر لغرض تعظيم الأرباح، وهي خاصة جدا من ناحية أنها تنطبق على المنشأة لكن لاتصلح للتحليل الإقتصادي الكلي.

2-نظرية جدلية التنظيمات:

لم توجد نظرية جدلية التنظيمات في الأصل لتبرير الإبتكارات المالية، لكنها مع ذلك شكلت أساسا متينا يمكن الإعتماد عليه لتبرير الكثير من الإبتكارات المالية.

تقوم فكرة نظرية جدلية التنظيمات والتي وضعها إدوارد كين عام 1977م على أن هناك صراعا بين السياسي(المشرع) والإقتصادي، ويمثل تنظيم المؤسسات المالية سلسلة من التداخلات الدورية بين القوى السياسية والإقتصادية المتصارعة (كين 1981).

عادة ما تهدف التنظيمات لضمان صحة وسلامة النظام المالي (بشكل خاص آليات الدفع)، لكنها رغم كل ذلك تعتبر من وجهة نظر المنشأة عائقا أمام هدفها الرئيسي وهو تعظيم الثروة.

يرى كين أن السياسي (المشرع) يلبي الحاجة العامة للتنظيم من خلال إصدار تشريعات (تنظيمات) بغرض تحسين الإستقرار المالي وتقليل التكاليف المتوقعة للإفلاس على دافعي الضرائب.

وخلاصة نظرية جدلية التنظيمات أنه حيث ثمة تنظيمات، ثمة ابتكار، بتعبير أدق: إدخال القوة السياسية في الأمور الإقتصادية يؤدي إلى بداية عملية جدلية للتعديلات وعكس التعديلات (كين 1977).

3-الإبتكار المالي هو عملية وتركيب في الأسواق غير الكاملة:

من أهم الخصائص التي تميز الإبتكار المالي عن الإبتكار في القطاع الحقيقي أن الإبتكارات المالية في معظم الحالات لا تقدم منتجا جديدا بالكامل، بل فقط تغير أو تضيف أو تزيل بعض الخصائص التي كانت في منتج مالي موجود.

الأداة المالية بحسب طبيعتها هي عبارة عن عقد مكتوب، وعموما فكل العقود المالية يمكن كتابتها دونما أية قيود تكنولوجية، انطلاقا من ذلك يمكن وصف عملية الإبتكار بشكل عام جدا، أي أداة مالية يمكن النظر إليها على أنها تركيبة من الخصائص، ومن ثم يمكن النظر إلى الإبتكار المالي على أنه عملية فك وإعادة تركيب تلك الخصائص للحصول على أدوات مالية جديدة (Bis 1996).

يرى (Blake 1996) بدوره أن النظام المالي يتكون من أربعة مكونات هي: المطالبات (Claim)، الخدمات، أنظمة التوصيل (الدفع)، المنظمات. ويرتبط الإبتكار المالي بالتغيرات في أي من هذه المكونات.

كذلك يرى (Nie Hans 1983) الجمع بين المقرضين والمقترضين، مبادلة النقود بين الحاضر والمستقبل، تنفيذ عمليات الدفع، وحسب نظرية (الفك والتركيب) فإن المنتجات المالية يمكن تعريفها من خلال مجموعة من الخصائص المحددة كالعائد والإستحقاق والسيولة والتعرض للمخاطر (مخاطر السعر، مخاطر الائتمان....)، وكل منتج مالي يتشكل من تشكيلة من بعض تلك الخصائص أو بدرجات مختلفة. وتبعاً لذلك يمكن النظر للإبتكار على أنه عملية فك وتركيب لتلك الخصائص المنفصلة وإعادة تجميعها أو تركيبها في أشكال جديدة وبشكل أدق، فإن الإبتكار المالي يقوم أساساً على تطوير طرق جديدة لفك وتجميع الميزات الأساسية للمنتج المالي.

تتيح عملية الإبتكار المالي أو ما يسمى بعمليات الفك والتركيب إمكانية تفكيك الأخطار عن بعضها بحيث يمكن تسعير كل نوع منها على حدى ومن ثم تخصيصه (تحويله) للجهة الأقدر على التعامل معه، ومن أمثلة ذلك مبادلة عجز السداد وهي عقود مشتقة مبتكرة تتيح إمكانية فصل خطر الائتمان دون غيره من الأخطار وتحويله إلى جهات لديها الإستعداد للتعامل مع هذا النوع من الخطر (مثلاً صناديق التحوط، شركات التأمين).

4- نظرية العرض المهدوم:

من أهم الاختلافات الجوهرية بين الإبتكارات الحقيقية والإبتكارات المالية أن الأولى ينتج عنها غالباً منتج جديد بالكامل، بينما ينتج عن الإبتكار المالي تغيير أو إضافة أو إلغاء لبعض الخصائص لمنتج مالي قائم أصلاً، ولأن الأداة المالية بحسب تعريفها ليست في حقيقتها إلا عقداً مكتوباً أو مفرغاً في أوراق.

والعقود عادة يمكن كتابتها دونما أية قيود تكنولوجية (Desai and Loz 1987) وعلى ذلك فالإبتكار ليس سلعة جديدة بالكلية، بل هي موجودة دوماً لكن عند مستوى عرض مهدوم (صفري) (Greenbaum and Heywod 1973).

وفي نفس الإطار يصف ميللر (1986) أهم الإبتكارات المالية الناجمة على أنها بذور تحت الثلج بانتظار تغير الطقس كي تنمو.

5- نظرية الإبتكار المالي لإكمال السوق غير الكامل:

يتخذ (Van Horne 1985) نظرة أكثر جرأة لعملية الإبتكار المالي مقارنة بميللر وسيلبر، فالأسواق المالية بطبيعتها غير كاملة، ولو وصل السوق لدرجة الكمال فلن يكون هناك أي مجال للإبتكار المالي.

يرى بعض علماء المالية أن الإبتكار المالي يوجد كلما كانت هناك فجوة في المنتجات والخدمات المالية الموجودة حالياً وبالتالي فإن هدف الابتكار هو سد تلك الفجوة حسب (فان هورن 1985)، فإن السوق غير الكامل يوجد عندما تكون الأوراق المالية (المنتجات المالية) المتاحة الآن غير قادرة على تغطية كل الإحتياجات الحالية لإتمام المعاملات أو بعبارة أخرى: هناك رغبة لا يمكن تلبيتها لورقة مالية معينة من وجهة نظر المستثمر فارن هورن 1985.

وحسب هذا الأخير فإن الفكرة لا تصلح لأن تكون ابتكاراً مالياً إلا إذا كانت تجعل السوق أكثر كفاءة من الناحية التشغيلية أو أكثر كمالاً.

الإبتكار المالي يمكنه جعل السوق أكثر كفاءة من خلال تخفيض تكاليف المعاملات وتكاليف الوساطة المالية لمستخدمي الخدمات المالية.

الفرع الثاني: الانتقادات الموجهة للإبتكار المالي

مع أن الإبتكار المالي ساهم في تطوير النظام المالي وقلبه رأساً على عقب من خلال مخرجاته ومنتجاته المبتكرة إلا أن بعض البحوث رأت أن في هذا التجديد آثار سلبية كما يلي:

1- كبح النمو الإقتصادي: تؤدي المالية عند مستويات معينة إلى آثار سلبية بالنسبة للنمو الإقتصادي، ومن أجل التأكيد على هذه الفرضية يشير الباحثان إلى العديد من الدراسات أشهرها تلك الدراسة التي قدمها صندوق النقد الدولي (Too Much Finance) (2012)، والتي من بين نتائجها أن الإرتباطات الخاصة بالآثار الإيجابية لتواجد المالية على النمو الإقتصادي ليست دائماً ذات معنوية إحصائية عندما يتجاوز القرض الإقتصادي معدل 42 بالمائة من الناتج المحلي الإجمالي، ويصبح سلبي عندما يصل هذا المستوى إلى 90 في المائة من الناتج المحلي الإجمالي، وتتكون قائمة الدول التي تتجاوز هذا المستوى الأخير كل الدول التي تأثرت بشكل كبير بالأزمة المالية الأخيرة مثل إيسلندا، الولايات المتحدة الأمريكية،

إيرلندا، المملكة المتحدة، إسبانيا والبرتغال، والإستثناء الوحيد هو اليونان التي تتمتع بتواجد غير كثيف للقطاع المالي ولكن تعاني من مشاكل كبيرة خاصة بالمالية العمومية، وكل هذه النتائج تبين عدم قدرة الإنحدارات السببية على مستوى كل الفحوصات والإختبارات التطبيقية، تفسير العلاقة ما بين حجم القطاع المالي ومستوى النمو الإقتصادي، مما يبين أن انتعاش القطاع المالي لا يترجم دائماً إلى نمو اقتصادي¹.

2-الأثر السلبي على باقي القطاعات الإقتصادية: إن الأجور الممنوحة في القطاعات المالية تجذب أحسن الموارد البشرية، مما يؤدي إلى التأثير السلبي على الإقتصاد.

ويشير كل من Nicholas Shaxson و John Christensen إلى أن حصة أصحاب الشهادات الجامعية على مستوى الإدارة والقطاع المالي يرتفع بشكل كبير في كل العالم (ما بين 165 في المائة إلى 190 في المائة في مقاطعة الكيبك بكندا مابين عامي 1999 و2011)، أما في الجهات الجبائية فإن النسبة ترتفع إلى 40 في المائة وخاصة في قبرص.

ويقدر الباحثين أرقام حول انخفاض أهمية القطاعات الأخرى غير المالية في الدول التي يتواجد فيها القطاع المالي بقوة، وهذا يعادل نفس التأثير الذي يمارسه قطاع الموارد الطبيعية المنتعش على باقي القطاعات الأخرى حسب نموذج كوردين.

3-التنقيد: يقدم Nichlas Shaxson John Chritensen عدة حالات من انخفاض استثمارات المؤسسات غير المالية من أجل القدرة على استعمال سيولتها من أجل المضاربة، ونفس الشيء تخصص البنوك جزءاً من أصولها في شكل قروض للمؤسسات التي تفضل بدورها العوائد المرتفعة، هذه الظاهرة تساهم في نمو الإقتصاد القائم على الربح، حيث أن "الثروة" تتراكم بدون المساهمة في إنتاج السلع والخدمات، وهذا ما يعادل منطق السلوكيات الربعية التي ركزت عليها النظريات أثناء تحليل ظاهرة "لعنة الموارد الطبيعية".

4-التذبذبات، عدم الإستقرار والأزمات: يشير John Christensen و Nicholas Shaxson إلى العلاقة القوية مابين التذبذبات (تغير الناتج المحلي الإجمالي)، ووجود القطاع المالي ، نضيف إلى ذلك

¹ بلقاسم زايري، هل الإبتكارات المالية نعمة أو نقمة؟، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الإبتكار والهندسة المالية بين الصناعة المالية التقليدية والصناعة المالية الإسلامية، جامعة وهران، الجزائر، 5-6 ماي 2014، ص:13-15.

أن الأزمات المالية بدأت تظهر بقوة بدلالة قوة وحجم القطاع المالي، كما يبين العمل أن فترات نمو القطاع المالي تؤثر نسبيا على النمو الشامل، أما فترات عدم النمو فإنها تؤثر سلبيا على الاقتصاد الحقيقي.

5-عدم المساواة و الفقر: هناك أمثلة كثيرة حيث أن أعضاء القطاع المالي الذين تتزايد ثروتهم ومداخلهم من تزايد نشاط القطاع المالي، ففي المملكة المتحدة فإنها تمثل حوالي 60 في المائة ينما عدد العاملين لايمثل سوى 5 في المائة، ونفس الحالة تنطبق على الولايات المتحدة الأمريكية، وهذا يعادل نفس الأثر الذي يمارسه القطاع النفطي الذي يعتبر قطاع منتعش في ظل النظريات المفسرة للعملة الهولندية وهو يوصف بأنه قطاع معزول حيث أنه لا يساهم إلا بنسبة ضئيلة في خلق مناصب الشغل لا تتجاوز نسبة 2 في المائة في العديد من الدول النفطية.

6-تؤدي الإبتكارات المالية إلى الفساد والعديد من الفضائح: رغم مسؤوليته في الأزمة المالية الأخيرة والعديد من الفضائح التي ارتكبت أثناء العشرين سنة.

فضيحة شركة **Enron** الأخيرة المتورطة في إقامة عدد كبير من الفروع الوهمية للشركة، الذي تعرض لفضيحة كبرى بسبب موظف لم يتجاوز الثلاثين من عمره في البنك الإنجليزي أو **Barings** فإن القطاع المالي دائما يخرج كقطاع بريء رغم الآثار السلبية والجرائم المرتكبة من طرف العديد من اصحاب المصلحة.

ويشير **John Christensen** و **Nicholas Shaxson** إلى الفضائح الناتجة عن الاستعمال، وهما مؤشرات مرجعية تساعد في الاقتراض ما بين البنوك، **Libor** و **Euribor** غير القانوني الممارسات غير القانونية للبنوك في الولايات المتحدة الأمريكية بسبب عمليات الغش وكانت معظم العقوبات لا تتجاوز الغرامات المالية، وقد ولدت هذه الممارسات نوع من ثقافة عدم الخضوع للعقوبة بحث أن الأشخاص الذين يتعاملون في هذا القطاع تولد لديهم إحساس بأنهم غير معنيين بأي عقوبة ويمكن القيام بأي شيء.

كما يشير الباحثان إلى دور القطاع المالي في التأثير السياسي من خلال الحملات الانتخابية ورقابتها على وسائل الإعلام والاتصال التي ساعدت بشكل كبير في صناعة الرأي العام الاقتصادي والتأثير النفسي على الزبائن، ويظهر هذا التأثير في الدول الصغيرة كإيرلندا، قبرص والعديد من الجهات الجبائية،

ويعتقد الباحثان أن القطاع المالي يهدد بطريقة أو بأخرى الديمقراطية، كون أن دور الطبقة السياسية يتقاطع في أحيان كثيرة مع مصالح العديد من المهيمنين على الصناعة المالية.

خلاصة الفصل:

- لقد توصلنا من خلال هذا الفصل إلى رفع اللبس عن مجموعة من المفاهيم الأساسية، المرتبطة بالإبتكار المالي، حيث ومن خلال دراستنا وجدنا أن:
- الإبتكار المالي هو عملية ملازمة لحياة الفرد ومستمرة عبر الزمن.
 - الإبداع فكرة والإبتكار تطبيق للفكرة.
 - الإبتكار المالي يشمل جميع الجوانب التي يمكن ابتكارها داخل المؤسسة المالية: المنتج العملية الوضع والنموذج.
 - الإبتكار المالي يستعمل التكنولوجيا لحل المشاكل المالية.
 - الإبتكار المالي يحقق الإقتصاد المستدام، يعزز النمو الإقتصادي، والكفاءة الإقتصادية، ويزيد من القدرة التنافسية للمؤسسات المالية.
 - لإبتكار المالي عدة استراتيجيات يهدف من خلالها إلى تعظيم الأرباح وتقليل المخاطرة.
 - لإبتكار المالي عدة نظريات تصب كلها في وعاء التفسير والشرح لطريقة ظهوره وكيفية عمل التغيرات في الظروف الإقتصادية على إيجاد فرص تؤدي إلى ظهور أدوات مالية جديدة.
 - رغم إيجابيات الإبتكار المالي إلا أن له عدة سلبيات أجمع عليها الإقتصاديون والمختصون، أهمها أن الإبتكار المالي مكلف لدرجة أنه لا يستطيع تحقيق المداخيل المرجوة، الإبتكار يخلق فوارق وعدم مساواة بين أصحاب الأموال والعمال، هشاشة النظام المالي، وارتفاع الإقتصاد الريعي مقابل الاقتصاد الحقيقي، بالإضافة إلى أنه يقترب من الربا من خلال المفاوضة على المخاطر.

الفصل الثاني: الخدمات المالية البريدية

تمهيد:

بعد تطرقنا في الفصل الأول الى موضوع الابتكار المالي، بمفاهيمه الأساسية، أنواعه، أبعاده ومبادئه، إيجابياته وسلبياته، ومجالات تطبيقه، سوف نتطرق الآن إلى جانب من جوانب القطاع الإقتصادي، والذي هو في تطور مستمر بسبب تكنولوجيا الإعلام و الإتصال، الرقمنة، والتحول الرقمي، وهو مجال الخدمات، هذا المجال يعتبر سوق خصبة و مفتوحة على الابتكار ، وللخدمات المالية نصيبها من الابتكارات المالية التي وبسبب العولمة وسيطرة الثورة الرقمية عليها و على المنتجات المالية، شهدت العديد من الابتكارات التي مست القطاع المالي، والذي بفضلها تغيرت نظرة المتعاملين في السوق إلى الخدمات فخرجت من كونها مجرد خدمة لإشباع الحاجة، إلى كونها غاية لتحقيق تنافسية الخدمات وزيادة الثروة.

والخدمات المالية البريدية كغيرها من الخدمات الأخرى، كان لها نصيبها من هذا التطور بفضل الابتكار المالي، الذي مس العديد من الجوانب، وذلك بهدف تحسين خدماتها المقدمة لزبائنهم، وزيادة عوائدها، وتحقيق الشمول المالي.

في هذا الصدد، سوف نقدم هذا الفصل في مبحثين كما يلي:

المبحث الأول: الخدمات المالية البريدية

المبحث الثاني: شمولية الخدمات المالية و مجالاتها

نتطرق فيهما إلى مفهوم الخدمات، والخدمات المالية، مبادئها وأنواعها وأهميتها، ثم نعرض نحو الخدمات المالية البريدية، نعرفها ونخوض في أنواعها ومدى تبنيها للتحويل الرقمي والابتكارات المالية، وهل وصلت الى الغاية المرجوة من تقديمها بشكلها الجديد والمبتكر؟

المبحث الأول: مفهوم الخدمات المالية وأهميتها

قطعت الخدمات المالية شوطا كبيرا من التطور بفضل التكنولوجيا الحديثة، غيرت نظرة المتعاملين في السوق إلى مفهوم الخدمات، والغرض منها، لهذا سوف نحاول ضبط مفهوم الخدمات، وتحديد أنواعها، خصائصها ومبادئها، وتحديد أهميتها بالنسبة لجميع المتعاملين في السوق المالي.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية

هناك العديد من التعاريف للخدمات والتي تناولتها الأدبيات الأكاديمية، كما تناولها العديد من الكتاب والباحثين كلا من منظور مختلف، نستعرض فيما يلي مفهوم الخدمة و خصائصها ، ثم نتناول الخدمة المالية بتعاريفها و خصائصها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها

أولاً: تعريف الخدمة

الخدمة لغة: (جمعها خدمات) هي في الإقتصاد والتسويق: النظر غير المادي للسلعة.

الخدمة اصطلاحاً: تعرف بأنها قيام الإنسان بنشاط ما لصالح غيره من الأفراد أو الجمهور.¹

- عرف Love Lock الخدمة بأنها "مجموعة من النشاطات الإقتصادية التي تعمل على خلق قيمة، وفي الوقت نفسه تقدم منفعة للمستهلكين، وذلك في الوقت والمكان الذين يحددهما ويرغب فيهما طالب الخدمة.²

- حسب صندوق النقد الدولي يمكن تعريف الخدمة بأنها المعاملات الإقتصادية الدولية التي تتم بين المقيمين وغير المقيمين خلال فترة زمنية محددة وهي عادة سنة.

- يمكن القول أيضا أن تعبير الخدمات يشمل جميع الخدمات في كل القطاعات باستثناء الخدمات التي تورّد في إطار ممارسة السلطة الحكومية (أي ذات طابع غير تجاري)، وهذا حسب ما ورد في الوثيقة الختامية لجولة الأوروغواي.³

¹ <http://azim.hariri.alefstartup.com>, visiter le : 17/04/2025 à 13h 57.

² شافية بن عيسى، آثار وتحديات الإنضمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة الجزائر، الجزائر، 2010-2011 ص: 54.

³ شافية بن عيسى، مرجع سبق ذكره، ص: 56.

-يعرف نظام الحسابات القومية لعام 1993 مصطلح الخدمات على النحو التالي:

ليست الخدمات كيانات منفصلة يمكن إقرار حقوق الملكية على أساسها و لا يمكن الإتجار بها بصورة منفصلة عن إنتاجها فالخدمات عبارة عن نواتج متجانسة تنتج علي الطلب و تتألف بصورة نمطية من تغييرات في حالة وحدات الإستهلاك ناشئة عن أنشطة المنتجين بناء على طلب العملاء و أن تكون في وقت اكتمال انتاجها قد قدمت إلى المستهلكين و هناك مجموعة من الصناعات التي تصنف عموما كصناعات خدمات تنتج نواتج لها كثير من خصائص السلع كإنتاج معلومات تخصيصية و أخبار وتقارير استشارية و برامج حاسوبية و أفلام سينمائية و ما إلى ذلك و كثيرا ما تخزن هذه الصناعات على أشياء مادية كالورق والأشرطة والأقراص ويمكن الإتجار بها.¹

بما أن دراستنا الميدانية سوف تكون في مؤسسة بريد الجزائر، لنرى ما مدى تطبيقها للإبتكار المالي وما مدى تحسينه لخدماته المالية، وبما أن مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية بطبيعتها، ذات طابع تجاري وصناعي هدفها تقديم خدماتها في أحسن الظروف بدون استثناء ولا تمييز، فقد ارتأينا أن نتطرق إلى تعريف الخدمة العمومية ومبادئ الخدمة العمومية قبل أن نتكلم عن الخدمة المالية.

ثانيا: الخدمات العمومية

1-تعريف الخدمات العمومية

هناك عدة تعاريف للخدمة العمومية نذكر منها مايلي:

-الخدمة العمومية هي كل وظيفة يكون أدائها مضمونا ومضبوطة ومراقبا من قبل الحاكمين، لأن تأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الإجتماعي وهي من طبيعة لاتجعلها تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل الحاكمين.²

-الخدمة العمومية وفقا للقانون الإداري الفرنسي هي تلك الخدمة التي تقليديا خدمة فنية تزود بصورة عامة، بواسطة منظمة عامة كاستجابة لحاجة عامة، ويتطلب توفيرها احترام القائمين على إدارتها، مبادئ المساواة، الإستمرارية والتكيف لتحقيق المصالح العامة.³

¹ الأمانة العامة للأمم المتحدة دليل إحصائيات التجارة الدولية في الخدمات، 30 نوفمبر 2000، ص: 15-16.

² عبد القادر براينيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، الطبعة الأولى، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 56

³ باية عاشوري، دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2020/2021، ص 29.

-الخدمة العمومية هي النشاطات والخدمات التي يقرر الرأي العام في وقت من الأوقات وفي دولة معينة أنه على الحكام القيام بها، نظرا لأهمية الخدمات للجماعة، ولعدم تأديتها على الوجه الأكمل بدون تدخل الحكام.¹

-الخدمة العمومية هي عملية متكاملة تتطوي على مدخلات (الأفراد، الموارد، المعلومات) والتشغيل والمخرجات.²

-الخدمة العمومية مفروضة بهدف تلبية حاجات ذات مصلحة عامة للمرفق العمومي تكون ذات جودة، بسعر ملائم مع ضرورة حماية مصالح المستهلكين.³

2-مبادئ الخدمة العمومية:

من مبادئ الخدمة العمومية مايلي:⁴

الإستمرارية: هذا المبدأ يضمن استمرار الرفاهية الإجتماعية والأداء الدائم للخدمة العمومية وتحقيق الرقي العام للموظفين، من خلال توفير الحاجات الضرورية لهم وهنا يتعين على الدولة التكفل بتمويل المنظمات والإدارات العمومية وحمايتها من خطر الإفلاس، كما يجب الإلتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض الخدمات.

المساواة: تكون المساواة من خلال التسوية بين أفراد المجتمع في المعاملة تحقيقا لهذا المبدأ أمام القانون.

الملائمة: يقصد بها أن الخدمة العمومية تتطور مع مرور الزمن وتطور المجتمعات، أي تتكيف مع التطور الإجتماعي والتقدم التقني، ومن ثم فمن الضروري وفقا لهذا المبدأ أن تقدم الخدمة بكفاءة وأن يساير تقديمها تطور حاجات المواطن أو الزبون على اعتبار أن هذه الحاجات تتطور عبر الزمن خاصة و أن المحيط بجميع مجالاته يتميز بالتغير وعدم الثبات.

المجانية: امتدادا لمعيار المساواة يتم اعتماد هذا السلم من خلال إدراج الخدمات العمومية، التي يمكن الوصول إليها مجانا.

¹ محمد السعيد بعلي، القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2002، ص: 208

² عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر والإسكندرية، مصر، 2023، ص: 455

³ آية بن عاشور، مرجع سبق ذكره، ص: 30.

⁴ باية بن عاشور، نفس المرجع، ص: 31-32.

ثانياً: خصائص الخدمات

- إن الخدمة هي عبارة عن سلعة ذات خصائص معينة تميزها عن باقي السلع المادية نذكر منها:¹
- 1- Intangibility الخدمة غير ملموسة وغير محسوسة ولا يمكن إدراكها مادياً بمعنى آخر القيمة الأساسية للمستهلك غير ملموسة.
 - 2- Inseparability الخدمات تتلازم ولا تتفصل عن جهة أو وسيلة تقديمها.
 - 3- Intangibility إن الخدمات غير متجانسة ومن الصعب تنميط أو توحيد مستوى أدائها من قبل مقدمي الخدمة بل إغنه من الصعب أحياناً تنميط مستوى أداء الخدمة بالنسبة لمقدم الخدمة الواحد في كل مرة يقدم فيها خدمات للعملاء فنقديم الخدمة عرضة لعدم التناقص.
 - 4- Inventory الخدمات غير قابلة للتخزين.

إلى وقت قريب انحصرت خصائص الخدمات بالسمات الوارد ذكرها ولكن الباحثين أضافوا خاصية خامسة وهي: عدم تملك الخدمة، التي تنطلق مبرراتها أساساً من كون الخدمة ينتفع بها مستخدمها ولا يمكن التمتع بحق ملكيتها.

على سبيل المثال استعمال الصراف الآلي لسحب النقود لا يجيز للمتعامل معه أو الزبون حيازته أو تملكه ولو كان يستعمله يومياً.

إضافة لما سبق يمكن إضافة بعض الخصائص الأخرى كما يلي:²

-**الانتشار الجغرافي:** ليس هناك حدود جغرافية لطلب الخدمات فهناك الطلب المحلي موزع على أماكن جغرافية متفرقة داخل البلد وهناك طلب خارجي وعلى هذا فإن كافة الخدمات على اختلاف أنواعها يجب تقديمها للعميل حين يطلبها وفي أقرب مكان يناسبه.

-**درجة نظام تقديم الخدمات:** تتطلب طبيعة الخدمة توفر درجة عالية من الخصوصية في التعامل مع الزبون حيث هذه الخصوصية تفرض على الإدارة أن تكون قناة التوزيع مباشرة وقصيرة ولا مجال هنا للوسطاء.³

¹ <http://azim.hariri.alefstartup.com>, visiter le : 17/04/2025 à 20 h 57.

² شافية بن عيسى، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

³ سامي بلبوخاري، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالم، الجزائر، 2016/2017، ص: 10.

لإبراز أوجه الفرق بين الخدمات والمنتجات سنسبسطها في الجدول التالي، وهو جدول يوضح الفرق بين السلع والخدمات من حيث الخصائص .

الجدول رقم (02-01): الفرق بين السلع والخدمات

خصائص الخدمات	خصائص السلع
الخدمات تكون دائما غير ملموسة	السلع دائما ملموسة
الخدمات لا يمكن تخزينها أو نقلها	السلع يمكن تخزينها ونقلها
الخدمات يصعب وصفها	السلع يسهل وصفها وتحديدتها
الخدمات لا تتفصل عن مقدميها	السلع يمكن أن تنتج في أماكن توزع وتستهلك في أماكن أخرى
الخدمات غير متجانسة ويصعب تنميط مستوى أدائها وجودتها	سلع يمكن تنميطها بحيث تكون ذات مستوى جودة وخصائص واحدة
غير قابلة للاستدعاء والفحص والقياس	السلع تخضع لعملية الرقابة وضبط الجودة والقياس
الخدمات الإستجابة لها عاطفية	السلع الإستجابة لها موضوعية

Source : <http://hazim hariri alefstartup.com>.

الخدمات المالية يتم قياس جودتها من خلال عدة أبعاد منها: تعامل الفريق مع الزبائن، الدقة في تقديم الخدمة، الإستجابة المناسبة لرغبات العميل وفق فهم عميق لاحتياجاته، وكذلك توافق جودة الخدمة مع الجودة المتوقعة من طرف صاحب العمل.¹

الفرع الثاني: مفهوم الخدمات المالية

للخدمات المالية عدة تعاريف يمكن سردها كما يلي:

أولاً: عرف Meidan سنة 1996 الخدمات المالية كما يلي "الخدمات المالية هي الأنشطة المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالأموال".¹

¹ الموقع الإلكتروني: hazim hariri alefstartup.com، تمت الزيارة في: 2025/04/17، على الساعة: 13:57.

ثانيا: هو التعريف الذي قدمته المنظمة العالمية للتجارة في ملحقها الخاص بالخدمات المالية حيث تم تعريف الخدمة المالية على أنها "أي خدمة ذات طبيعة مالية يقدمها مورد للخدمة المالية لأحد الأعضاء وتشمل الخدمات المالية جميع خدمات التأمين والخدمات المتعلقة بالتأمين وجميع الخدمات المصرفية والخدمات المالية الأخرى باستثناء التأمين.²

ثالثا: يعتبر هذا التعريف أن الخدمة هي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية يقدمه طرف إلى طرف آخر ومحكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.³

من خلال قرائتنا لهذه التعاريف يمكننا ملاحظة مايلي:⁴

التعريف الأول: هو تعريف عام لمفهوم الخدمات المالية فالإطار الكلي هو فعلا محصور بين المستخدمين والزبائن لكن الرضا ليس فعلا بالضرورة يكون مقرونا بالاستفادة من الخدمة فقد تلقى الخدمة المؤداة الرضا وقد تلقى الرفض.

أما التعريف الثاني: فقد اختصر مفهوم الخدمة في شكل مساعدة وأضاف لها مفهوما جديدا وهو الخدمات الإستشارية التي زادت أهميتها في عصرنا الحالي. الذي يتسم بالتكنولوجيا الحديثة.

أما التعريف الثالث: فهو التعريف الأشمل حيث ضبط مفهوم الخدمة في أنها نشاط أو منفعة أو أداء بين طرفين تحكمهما تشريعات وقوانين.

من كل ما سبق يتضح لنا بان مفهوم الخدمات المالية يتضمن جميع الأداءات والأنشطة المنظمة للمساعدات والاستشارات ذات الطبيعة المالية والمصرفية والتأمينية والتي تحقق المنفعة والرضا في إطار من تشريعات وقوانين تضبط العلاقة بين مقدم الخدمة وطالباها.

¹ سليمان الجبوسي محمد الطائي تسويق الخدمات المالية الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2009، ص: 9.

² accord général sur le commerce des services cycle d'uruguay 1995, p 351.

³ سليمان الجبوسي محمد الطائي، مرجع سبق ذكره، ص: 9.

⁴ رفيق سعدون، دراسة أثر تسويق الخدمات المالية علي رضا الزبون، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية

وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2020، ص: 3.

المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المالية

إن الخدمات المالية هي العمود الفقري للنشاط الاقتصادي، ونظرا لتنوعها الكبير كان من الضروري تصنيفها الى فئات رئيسية من اجل توضيح طبيعة الخدمة ويعتبر تصنيف الخدمات أول خطوة لفهم كيفية تفاعلها مع بعضها البعض، وكيف يمكن للأفراد والشركات الاستفادة منها بشكل فعال.

الفرع الأول: تصنيف الخدمات

يتم تصنيف الخدمات على أساس مجموعة من المعايير نذكر منها:

أولا: تصنيف وفقا لمعيار حداثة الاستهلاك

يتم التصنيف وفق لهذا المعيار إلى ثلاثة أنواع وهي:¹

1-الخدمات الحديثة: هي مجموعة الخدمات التي يزداد استعمالها نتيجة للتغيير الذي يحدث في متوسط دخل الفرد أوقات فراغه.

2-الخدمات التكميلية: هي مجموعة الخدمات التي ترتبط ارتباطا لا يقبل التجزئة بالتصنيع ومستوى النمو الحضاري ومن أمثلتها العمليات البنكية والمالية والتأمين والنقل.

3-الخدمات القديمة: هي الخدمات التي فقدت أهميتها نسبيا بمرور الوقت بإحلال خدمات أخرى محلها مثل الخدمات المنزلية.

ثانيا: تصنيف وفقا لمعيار نوع الخدمة

يتم التصنيف وفق لهذا المعيار إلى ثلاثة أنواع هي:²

1-خدمات إنتاجية: هي تلك المرتبطة بوظائف الإنتاج ومن أمثلتها خدمات البنك والتأمين.

2-خدمات توزيعية: مثل خدمات النقل، التخزين والاتصال.

3-خدمات شخصية: مثل الخدمات المنزلية، محلات الحلاقة والتجميل.

ثالثا: تصنيف وفقا لمعيار المحتوى التكنولوجي

يتم التصنيف وفق لهذا المعيار إلى نوعين هما:¹

¹ رانيا محمود، تحرير التجارة الدولية وفقا لاتفاقية الجات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، مصر، 2008، ص111.

² شافية بن عيسى، مرجع سبق ذكره، ص:56.

- 1-خدمات قائمة على المعرفة: مثل خدمات التأمين الخدمات البنكية وخدمات المعلومات التكنولوجية التي تعتمد على رأس مال بشري (أي خدمات منتجة علي أسس فنية أو مبنية على قواعد معلوماتية).
- 2-خدمات ثانوية: مثل الخدمات التأجيريه وخدمات النقل والتوزيع.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية

تشمل الخدمات المالية الأنشطة التالية:

- 1-كافة خدمات التأمين والخدمات المتصلة بها:وهي كالتالي:²
 - التأمين المباشر (بما فيه التأمين المشترك) كالتأمين على الحياة وعلى بقية فروع التأمين الأخرى.
 - إعادة التأمين والتعويضات.
 - الوساطة في التأمين كالسمسرة والوكالة.
 - الخدمات المساعدة للتأمين كالخدمات الإستشارية خدمات تقدير المخاطر وتسوية المستحقات.
- 2 -كافة الخدمات المصرفية أو البنكية وغيرها من الخدمات المالية الأخرى مع استبعاد التأمين: وهي كالتالي:³
 - قبول الودائع من الجمهور وغيرها من الأرصدة الأخرى التي تدفع عند الطلب .
 - الإقراض بجميع انواعه بما في ذلك ائتمان المستهلك والائتمان العقاري.
 - التأجير التمويلي.
 - جميع خدمات المدفوعات والتحويل النقدي بما فيها بطاقات الائتمان والدفع والخصم والشيكات السياحية والشيكات المصرفية.
 - الضمانات والتعهدات أو الإلتزامات.

¹ رانيا محمود عبد العزيز، مرجع سبق ذكره، ص: 113.

² رانيا محمود عبد العزيز، نفس المرجع، ص: 252.

³ شافية بن عيسى، مرجع سبق ذكره، ص: 76.

3-خدمات الإستثمار: تتضمن خدمات الإستثمار إدارة الأموال واستثمارها نيابة عن الأفراد أو المنظمات أو الحكومات لتحقيق عوائد مالية.

يشمل ذلك كل الخدمات التي تقدمها البنوك الإستثمارية وشركات إدارة الأصول وشركات الوساطة والمستشارين الماليين بالإضافة الى خدمات إدارة المحافظ وتداول الأوراق المالية والتخطيط للتقاعد والصناديق المشتركة وصناديق التحوط والأسهم الخاصة.

بالإضافة إلى هاته الأنواع يوجد أنواع رئيسية أخرى متاحة في الصناعة المالية حيث تضم كل فئة مجموعة واسعة من الخدمات المتخصصة التي تلبي الإحتياجات والأهداف المالية المختلفة كما يلي:

التخطيط المالي والخدمات الإستشارية: تساعد خدمات التخطيط والإستشارات المالية للأفراد والشركات في إدارة شؤونهم المالية وتحديد الأهداف المالية والتخطيط للتقاعد وتحسين الضرائب والتخطيط العقاري. يقدم المستشارون الماليون شركات إدارة الثروات والمخططون الماليون نصائح وإرشادات شخصية مصممة خاصة لتلبية الإحتياجات المحددة للعملاء.

خدمات الدفع والمعاملات المالية: تسهل هذه الخدمات تحويل الأموال بين الأفراد والشركات بما يشمل طرق الدفع التقليدية مثل النقد والشيكات وبطاقات الإئتمان بالإضافة الى حلول الدفع الرقمية مثل مدفوعات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الأنترنت والتحويلات المالية الإلكترونية ومعاملات العملة المشفرة.

خدمات إدارة المخاطر المالية: تساعد هذه الخدمات الأفراد والمؤسسات على تحديد وتقييم وتخفيف المخاطر المالية المحتملة بما يشمل خدمات مثل التأمين واستشارات المخاطر وتقييم المخاطر. تهدف الى الحماية من الخسائر المالية الناتجة عن أحداث غير متوقعة وحدوث تغييرات جذرية في ظروف السوق.

خدمات الأسواق المالية: تشمل خدمات الأسواق المالية النشاطات المتعلقة بالتداول والإستثمار. والوصول إلى أسواق راس المال، ويشمل ذلك البورصات ووسطاء الأوراق المالية ومنصات الإستثمار التي تسهل شراء وبيع الأسهم والسندات والسلع والأدوات المالية الأخرى.

خدمات التكنولوجيا المالية: تشمل الحلول الرقمية المبتكرة التي تستفيد من التكنولوجيا لتعزيز العمليات المالية مثل الخدمات المصرفية عبر الأنترنت والمدفوعات الرقمية والإقراض من نظير إلى نظير ومنصات التمويل الجماعي والخدمات الإستشارية الآلية والخدمات المالية القائمة على سلسلة الكتل وغيرها من التقنيات الرقمية التي تهدف إلى توفير خدمات مالية فعالة وسهلة الوصول والإستخدام.¹

المطلب الثالث: أهمية الخدمات المالية

تعد صناعة الخدمات المالية جزءا حيويا من الإقتصاد فهي تلعب دورا حاسما في تنشيط النشاط الاقتصادي، وفيما يلي بعض فوائد الخدمات المالية:²

-**تساعد الخدمات المالية في تخصيص رأس المال بكفاءة:** من خلال تقديم القروض وغيرها من أشكال الإئتمان، يساعد مقدمو الخدمات المالية في التوفيق بين من لديهم أموال وأولئك الذين يحتاجون إلي المال. وهذا يساعد على ضمان استخدام رأس المال بأكثر الطرق فاعلية والتي بدورها تساعد على تعزيز النمو الإقتصادي.

-**تساعد الخدمات المالية على تقليل المخاطر:** من خلال توفير خدمات التأمين ومنتجات إدارة المخاطر الأخرى يساعد مقدمو الخدمات المالية الأفراد والشركات على أن يقوا أنفسهم الخسارة المالية مما يعزز الثقة بالقطاع المالي ويزيد فرص الإستثمار والنمو الإقتصادي.

-**تساعد الخدمات المالية على تعزيز الإستقرار المالي:** من خلال تنظيم النظام المالي وتوفير الرقابة للمؤسسات المالية يمكن للحكومات المساعدة في منع الأزمات المالية وتعزيز الإستقرار المالي للأسواق، هذا ضروري لضمان صحة الإقتصاد على المدى الطويل.

المبحث الثاني: شمولية الخدمات المالية ومجالاتها

تشكل الشمولية المالية حجر الزاوية في بناء اقتصاديات مستدامة وشاملة حيث تمكن الأفراد والمؤسسات والشرائح الأقل حظا والفئات الهشة من الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية بشكل امن

¹ alraed.sa، مقال، الخدمات المالية ماهي وكيف نستفيد من الرائدة المالية، يوليو 2023، تمت الزيارة في 17 أبريل 2023، على الساعة:

18:09.

² نفس المرجع السابق، الموقع الإلكتروني.

وملائم ويحسن جودة الحياة ويعزز النمو الإقتصادي. لهذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف الشمولية المالية وأهميتها، تطبيق الابتكارات المالية في مجال الخدمات بالإضافة إلى دراسة مجال مهم لا يجب أن نتجاوزه و هو مجال الهندسة المالية و دورها في تطوير و خلق خدمات مالية مبتكرة تصب كلها في قالب واحد هو تقديم خدمات جديدة مبتكرة تحقق الشمولية المالية.

المطلب الأول: شمولية الخدمات المالية

إن الديناميكية الكبيرة التي يشهدها العالم في شتى المجالات، لا سيما المالية منها، والموجهة خصوصا للدول النامية، تتم عن رغبة شديدة في إيجاد بدائل حقيقية للوصول الى هدف تعميم الخدمات المالية، أي إيصال استعمال الحسابات المالية لجميع البالغين، وهذا من خلال آلات وتكنولوجيات إلكترونية تسمح لهم بإرسال وتلقي أموالهم من أي زمان ومكان شاء، وهو ما يعتبر كصورة مصغرة عن البنوك المتنقلة لإدارة حياتهم المالية، خاصة وأن الخدمات المالية في العالم تختلف بحسب اختلاف مستوى التطور في كل قارة عموما، ثم في كل دولة على وجه الخصوص.¹

الفرع الأول: تعريف شمولية الخدمات المالية

يوجد عدة تعاريف للشمول المالي نعرض أهمها:

أولاً: نوضح شمولية الخدمات المالية في عدة نقاط هي:²

- إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات وهو ما يمثل جانب العرض.

- العمل على تمكين الجميع من استخدام تلك الخدمات، وهو ما يمثل جانب الطلب.

- الجودة المناسبة والأسعار المعقولة أهم ميزة مطلوبة في الخدمات المقدمة.

- كل ما سبق يجب أن يقدم في قنوات رسمية للنظم المالية الرسمية للدول.

ثانياً: يقصد بالشمول المالي، إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع، من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين،

¹ رفيق سعدون، مرجع سبق ذكره، ص: 7.

² جمال نجم، تقرير عن الأسبوع العربي للشمول المالي، القاهرة، البنك المركزي المصري، 2017/04/06.

وخدمات التمويل والإئتمان لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية، التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف، ومرتفعة الأسعار نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية.¹

ثالثاً: الشمول المالي يعني أن الأفراد والشركات يستطيعون الحصول على منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم من معاملات ومدفوعات وإدخار وإئتمان وتأمين والتي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة.²

- العمل على تمكين الجميع من استخدام تلك الخدمات، وهو ما يمثل جانب الطلب.

- الجودة المناسبة والأسعار المعقولة أهم ميزة مطلوبة في الخدمات المقدمة.

- كل ما سبق يجب أن يقدم في قنوات رسمية للنظم المالية الرسمية للدول.

الفرع الثاني: أهمية شمولية الخدمات المالية

تتضح أهمية الشمولية المالية في الصور التالية:³

- جهود التنمية الإقتصادية خاصة الجانب الإجتماعي، نظراً لوجود علاقة طردية بين معدلات شمولية الخدمات المالية ومستويات النمو الإقتصادي، وخاصة العدالة الإجتماعية.

- تعزيز استقرار النظام المالي، من خلال إتاحة التمويل للشركات المصغرة والصغيرة والمتوسطة، وزيادة التعامل ضمن الإطار الرسمي، الذي سيوسع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية، ويقلل من نسبة التركيز فيها، مما يعني زيادة التحوط من مخاطر التقلبات وخاصة المالية.

- تعزيز قدرة الافراد على الإدماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم من خلال خلق فرص العمل، وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة.

¹ تقرير صندوق النقد العربي، 2015 ص: 1.

² http://www.albankaldwali.org/ar/topic/financial_inclusion, publié le 22/04/2015, visité le 1/05/2025 à 23 :15.

³ رفيق سعدون، مرجع سبق ذكره، ص: 9.

-حوسبة النظام المالي: وهو ما يسمح بدمج المزيد من الأفراد والمؤسسات ضمن النظام المالي الرسمي و بالتالي توفير الخدمات المالية بأسرع الطرق وقلها كلفة، وتسهيل عملية متابعة حركة الأموال ومراقبتها، لتقليل انحرافات ومخاطر هذه العمليات.

كما تساهم شمولية الخدمات المالية في حماية الزبون ماليا من خلال التأكد من حصول العميل على خدماته المالية بكل سهولة وبجودة وتكلفة مناسبة، توفير بيانات دقيقة لجميع مراحل تعامل الزبون مع البنك، ووضع نظام رقابة وحماية لتلك البيانات، وإعلامه بجميع التغيرات والتحديثات التي طرأت على الخدمات المالية مثل الأسعار والمخاطر والمزايا، وإتاحة الخدمات الاستشارية لجميع الزبائن بناء على احتياجاتهم، وضع منظومة تثقيفية للزبائن، لفهم الحقوق والمسؤوليات، وكيفية التعامل مع الشكاوى.

المطلب الثاني: تطبيقات الابتكار المالي في مجال الخدمات المالية

يشمل الابتكار المالي مجموعة واسعة من الخدمات التي غيرت مشهد الصناعة المالية على مر السنين. فيما يلي عدة أمثلة على الابتكار المالي في مختلف القطاعات على سبيل الذكر لا الحصر:¹

1- **بطاقات الائتمان:** أحدثت بطاقات الائتمان ثورة في طريقة سداد المستهلكين للمدفوعات وإدارة شؤونهم المالية. تم تقديم بطاقات الائتمان في منتصف القرن العشرين، وهي تتيح للمستخدمين إجراء عمليات الشراء بالائتمان والحصول على السلف النقدية والاستفادة من برامج المكافآت، مما يوفر الراحة والمرونة في المعاملات اليومية.

2- **التوريق:** ينطوي التوريق على تجميع أصول مالية مختلفة، مثل الرهون العقارية أو القروض أو الذمم المدينة، وإصدار أوراق مالية مدعومة بهذه الأصول. تمكن هذه العملية المؤسسات المالية من نقل المخاطر وتحسين السيولة وخلق فرص استثمارية للمستثمرين من خلال أدوات مثل الأوراق المالية المدعومة بالرهن العقاري والإلتزامات والديون المضمونة.

¹ نيك جاين، ماهو الابتكار المالي التعريف والأمثلة والاستراتيجيات والتقنيات الناشئة، [ideascale.com, plate forme](https://ideascale.com/plate-forme)، تمت الزيارة 22 أبريل 2025، على الساعة 20:50.

3- **الصناديق المتداولة في البورصة:** هي صناديق استثمارية يتم تداولها في البورصات التي تتبع أداء مؤشر أو سلعة أو سندات أو سلة أصول معينة. بتكلفة أقل مقارنة بالصناديق التقليدية يجعلها خيارا شائعا للأفراد والمؤسسات والمستثمرين.

4- **الإقراض من نظير الي نظير:** تربط هذه المنصات المقترضين مباشرة بالمستثمرين الأفراد

أو المؤسسات متجاوزة بذلك الوسطاء الماليين التقليديين مثل البنوك. تعمل هذه المنصات على تيسير أنشطة الإقراض والإقراض من خلال الأسواق عبر الأنترنت، مما يتيح للمقترضين إمكانية الوصول إلى مصادر بديلة للتمويل والمستثمرين فرصة كسب عوائد مجزية.

5- **البلوك تشين والعملات المشفرة:** تدعم هذه التقنية العملات الرقمية مثل البتكوين والإيثريوم، مما يتيح إجراء معاملات آمنة ولا مركزية وعقود ذكية دون الحاجة إلى وسطاء.

اكتسبت العملات الرقمية المشفرة مكانة بارزة باعتبارها أصولا رقمية لها القدرة على تعطيل أنظمة الدفع التقليدية وتخزين القيمة، بل وتسهيل تطبيقات التمويل اللامركزي.

6- **المستشارون الآليون:** هم منصات استشارية آلية تستخدم الخوارزميات والنماذج القائمة على البيانات لتقديم المشورة الاستثمارية الشخصية وخدمات إدارة المحافظ الاستثمارية للمستخدمين. تقدم هذه المنصات حولا استثمارية منخفضة التكلفة، وإعادة التوازن الآلي، وتحسين الضرائب، مما يجعل الوصول إلى إدارة الإستثمار أكثر ديمقراطية.

7- **أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول:** لقد غيرت أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول مثل الطريقة التي يقوم بها المستهلكون بالمدفوعات من apple pay و google pay و alipay من خلال تمكين المعاملات اللاتلامسية باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة الأخرى. تستفيد هذه الأنظمة من تقنية الإتصال قريب المدى وأساليب المصادقة الآمنة لتوفير الراحة والأمان والتكامل السلس مع شبكات الدفع الحالية توضح هذه الأمثلة المجموعة المتنوعة من الابتكارات المالية التي ظهرت لتلبية الاحتياجات المتطورة للمستهلكين والشركات والمستثمرين مما أدى إلى زيادة الكفاءة وسهولة الوصول والابتكار في القطاع المالي.

المطلب الثالث: دور الهندسة المالية في تطوير الخدمات المالية البريدية

يعد التغيير جزءاً لا مفر منه في حياة كل مؤسسة خاصة تلك التي تسعى للبقاء نظراً للتطورات الرقمية السريعة، ومؤسسة بريد لجزائر باعتبارها مؤسسة تقدم العديد من الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية، كان لزاماً عليها أن تتبنى التحول الرقمي من أجل تحسين خدماتها.

الفرع الأول: الهندسة المالية

في هذا الفرع سوف نتطرق إلاً مفهوم الهندسة المالية وعلاقة الهندسة المالية بالإبتكار المالي

أولاً: مفهوم الهندسة المالية:

استخدم مصطلح الهندسة المالية بعد اكتشاف نموذج تسعير الخيارات "بلاك سكولز ميرتون" Black-Scholes-Merton في أوائل السبعينات حيث أدى هذا الإنجاز العلمي الى إيجاد وسيلة جديدة لحل المشاكل المالية العلمية عن طريق تصميم العقود المخصصة وتكرارها بشكل حيوي باستخدام الأدوات التي يتم تداولها في السوق.

إن معظم تعاريف الهندسة المالية مستخلصة من وجهة نظر الباحثين الذين يصورون النماذج والنظريات او مصممي المنتجات المالية في المؤسسات المالية.

1-تعريف الجمعية الدولية للمهندسين الماليين:

تتضمن الهندسة المالية التطوير والتطبيق المبتكر للنظرية المالية والأدوات المالية لإيجاد حلول المشاكل المالية المعقدة ولاستغلال الفرص المالية التي تستعمل الأدوات.

2-تعريف "فينيرتي" 1988:

تعنى الهندسة المالية بتصميم وتطوير وتطبيق عمليات وأدوات مالية مستحدثة وتقديم حلول خلاقة ومبدعة للمشكلات المالية.

3-تعريف "جون مارشال":

يعرف الهندسة المالية على أنها استخدام أدوات مالية مثل المشتقات للحصول على ميزات المزيج المرجو من العائد والمخاطرة. أما على نطاق واسع فهي تطبيق التكنولوجيا المالية من أجل حل المشاكل المالية واستغلال الفرص المالية، وتستخدم في بعض الأحيان بشكل ضيق على أنها أداة المخاطر المالية،

ويري مارشال ان الميزة الأساسية للهندسة المالية هي استخدامها للابتكار والتكنولوجيا لهندسة الهياكل المالية بما في ذلك إيجاد حلول المشاكل.¹

أما وجهة نظر الأسواق المالية فان مصطلح الهندسة المالية يستعمل لوصف البيانات المحصلة من السوق المالية وتحليلها بطريقة علمية. يأخذ هذا التحليل عادة شكل الخوارزميات الرياضية أو النماذج المالية. وتستخدم خاصة في تجارة العملات تسعير الخيارات والمستقبلات. فالفهم الأفضل للسوق المالي ودقة المعلومات وسرعتها أساسية في اتخاذ القرارات.

يعرف بعض الإقتصاديين الهندسة المالية على أنها مجموعة من التقنيات المالية التي تحقق أهداف التمويل والتقييم والإستثمار وإدارة المحافظ الإستثمارية الأمثل للشركة والمساهمين أو المستثمرين بشكل عام.²

من خلال كل هذه التعاريف يمكننا استخلاص ان الهندسة المالية لها علاقة وطيدة بالابتكار والتكنولوجيا في المجال المالي والسؤال الذي يطرح نفسه: فيما تكمن هاته العلاقة؟ وهل لها تأثير على تحسين الخدمات المالية؟ هذا ما سنحاول الوصول اليه في العناصر المقبلة.

ثانيا: علاقة الهندسة المالية بالابتكار المالي

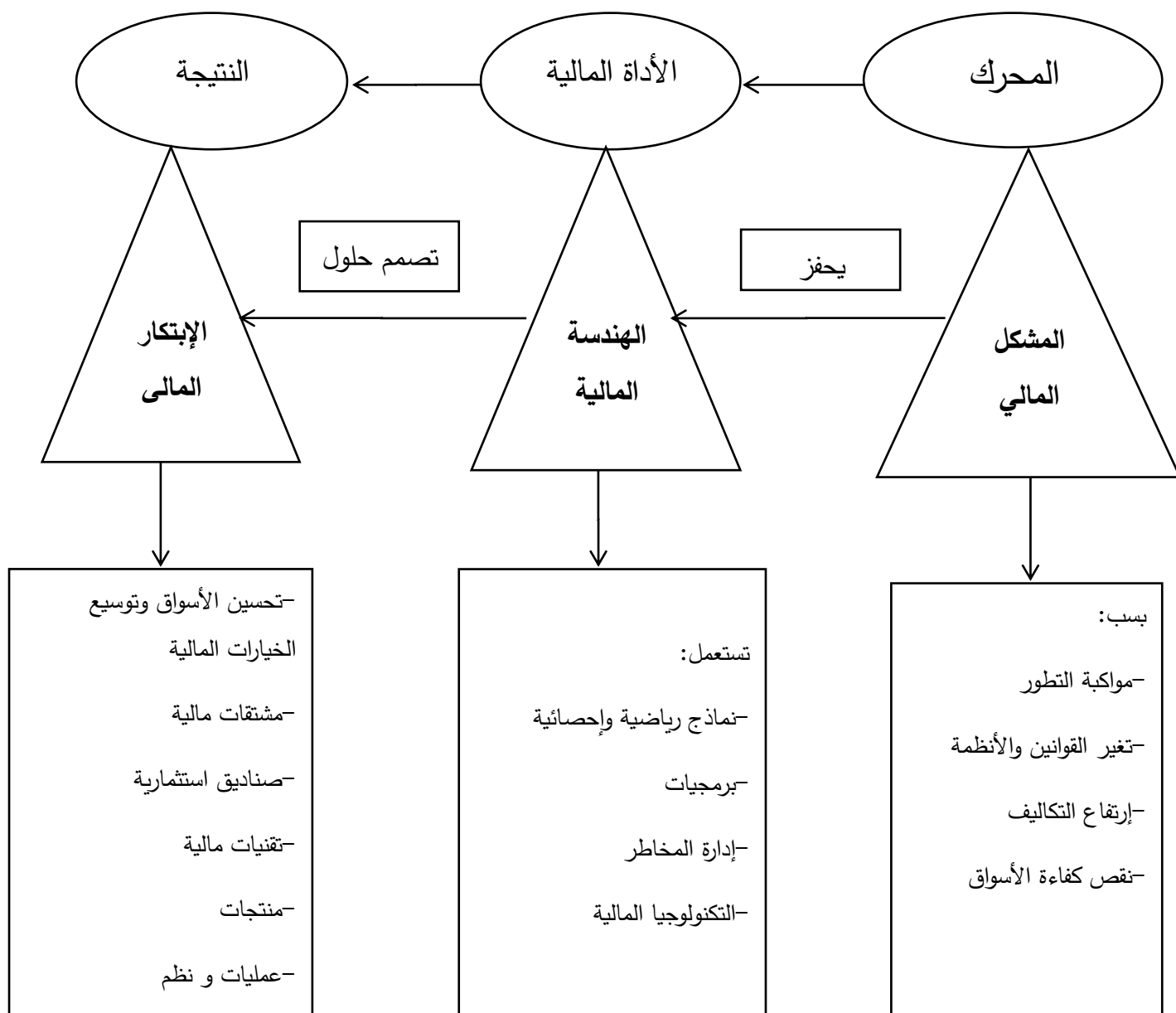
يقول ميرتون إن الهندسة المالية هي وسيلة لتنفيذ الابتكار المالي، وهي منهج مصوغ في صورة نظام أو مجموعة من الأفكار والمبادئ تستخدمه مؤسسات او شركات الخدمات المالية لإيجاد حلول أفضل لمشاكل مالية معينة تواجه عملائها. فالهندسة المالية والابتكار المالي ليسا شيئا واحدا، وإنما هما عمليتان متكاملتان تعتمد كل واحدة منهما على الأخرى. فالحاجة تدفع الابتكار، والابتكار يعتمد على الهندسة المالية التي توفر للقائمين عليها من المهندسين الماليين من الخبرات والمهارات والقدرة على توظيف النماذج الرياضية والإحصائية المعقدة ما يؤهلها لوضع هذه الابتكارات موضع التنفيذ. ليتم طرحها في الأسواق في صورة أدوات مالية، وخدمات، تتسابق المؤسسات المالية المتنافسة على أن يكون لها فضل

¹ بلحية يمينية، مرجع سبق ذكره ص: 78.

² نوال بوعكاز، ، مرجع سبق ذكره، ص: 120-121.

السبق في تقديمها للعملاء. إذا يمكن القول أن الهندسة المالية هي مبادئ واستراتيجيات لتطوير الحلول المالية المبتكرة، والتي تعطي قيمة مضافة¹.

الشكل رقم (02-01): علاقة الهندسة المالية بالإبتكار المالي



المصدر: اجتهاد الطالبتين

¹ -نوال بوعكاز، نفس المرجع، ص: 9.

المطلب الرابع: التحول الرقمي والخدمات المالية البريدية

إن التحول الرقمي الذي شهده العالم مس جميع جوانب الحياة الاجتماعية والسياسية والاقتصادية، والخدمات المالية كانت في المقدمة، فماذا نقصد بالتحول الرقمي؟ وما هي تأثيراته على الخدمات المالية البريدية؟

أولاً: التحول الرقمي

لا يوجد اتفاق على مفهوم موحد للتحول الرقمي وذلك يعود ربما لحدثه، لكن استطعنا اختيار التعريفين الأنسب كمايلي:

-التحول الرقمي هو مجموعة التغيرات التي يمكن أن تحدثها التقنيات الرقمية في نموذج اعمال المؤسسات و المنظمات، والتي تظهر في اسلوبها وطريقة عملها.¹

-التحول الرقمي هو التدخلات الإستراتيجية التي تعزز القدرة الرقمية التنظيمية بهدف تحسين عمليات المنظمة ومنتجاتها وخدماتها ونماذج اعمالها لإرضاء عملاءها.²

يمكن القول من خلال هذان التعريفان أن التحول الرقمي يتجاوز الرقمنة التي تعني تحويل المعلومات والبيانات من الشكل الورقي أو التقليدي إلى الشكل الرقمي ليشمل إعادة هيكلة العمليات المالية، تحسين تجربة العملاء، وإعتماد التكنولوجيا المالية في كل مستويات العمل المالي. وبما أن الابتكار المالي هو تطوير منتجات وخدمات مالية جديدة أو تحسين القائم منها يمكننا القول أن الابتكار المالي غالبا ما يكون ناتجا عن التقاء الهندسة المالية بالتحول الرقمي، مثال على ذلك: التمويل الجماعي والعملات الرقمية والخدمات المصرفية المفتوحة وغيرها.

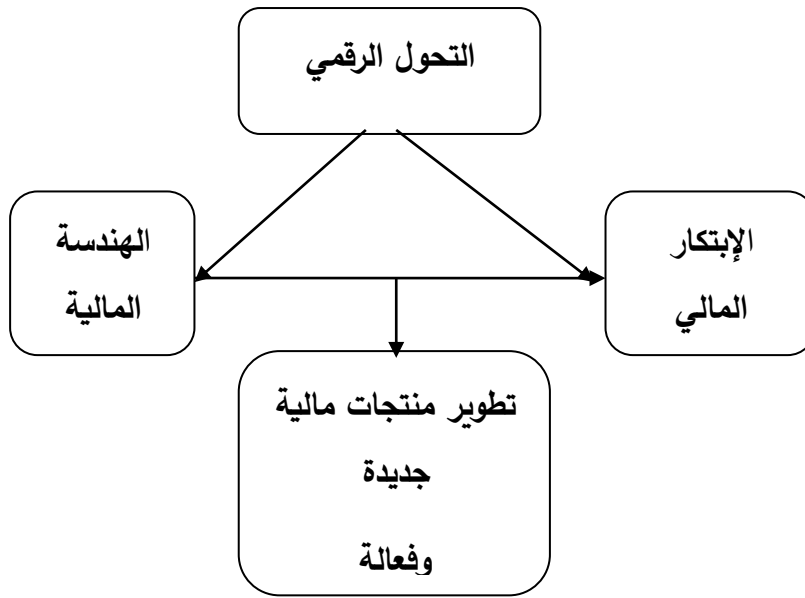
كما أن التحول الرقمي ضروري لتطبيق الهندسة المالية، لأنها تعتمد على البيانات والتحليل لتصميم منتجات مالية مبتكرة، وتحليل السوق وابتكار حلول لإدارة المخاطر.

إذا يمكننا بناء علاقة بين التحول الرقمي، الهندسة المالية والابتكار المالي كما يلي:

¹ Dennis, furst, Digital Transformation Stratégie in Multinational Compagnies: A Qualitative Analysis (on line), Master thesis MSC International Business and Management Groningen: Faculty of Economics and Business of groningen, 2020, p:6. consulté le: 17/05/2025 à 08:05 site: https://feb.studenttheses.ub.rug.nl/26539/1/MTS3795446_D_Frst.pdf.

² Mhlungu, N.S, Chen, Peter Alkema, The underlying factors of successful organisational digital transformation, South African journal of information management, 2019, consulté le: 17/05/2025 à 09:00 site: <https://sajim.co.za/index.php/sajim/article/view/995/1418>.

الشكل رقم (02-02): علاقة التحول الرقمي والهندسة المالية بالإبتكار المالي



المصدر: اجتهاد الطالبتين

ثانيا: الخدمات المالية البريدية

هنا سوف نتطرق إلى التعريف بالخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية كل واحدة على حدى

1- تعريف الخدمات البريدية

الخدمات البريدية هي الخدمات التي تقدمها شركات البريد لنقل وتوصيل الرسائل والطرود والحزم والمستندات والمواد الأخرى من مكان إلى آخر. تشمل الخدمات البريدية المعتادة إرسال البريد العادي والبريد المسجل والبريد السريع والبريد الداخلي والدولي والبريد الإلكتروني. قد تشمل الخدمات البريدية الأخرى أيضًا خدمات التتبع والتوصيل المحلي والدولي وخدمات الحزم الخاصة:¹

2-تعريف الخدمات المالية البريدية الخدمات المالية البريدية هي خدمات ذات طبيعة مالية يقدمها بريد الجزائر للزبون، تخضع لتشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادرة من طرف البريد، منحت له بموجب القوانين المعمول بها في الدولة، وتتميز الخدمات المالية البريدية كأى خدمة مالية بعدة خصائص وهي:²

¹ الموقع الإلكتروني: Wilaya.guelma.com، تمت الزيارة في 7 أبريل 2025، على الساعة: 16:30

² الموقع الإلكتروني: elearning.univ-msila.dz، تمت الزيارة في 29 أبريل 2025، على الساعة: 21:00.

-اللاملموسية.

-المسؤولية الائتمانية.

-اللاتلازمية (تكامل الخدمة المالية).

-عدم التجانس.

-الثقة.

-قابلية الخدمات المالية للنفاد أو الإستخدام السريع.

ثالثا: أنواع الخدمات المالية البريدية

تقدم مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات المتنوعة، والتي تشهد اليوم تطورا مستمرا بسبب الضرورة الاقتصادية التي أملتها عملية الفصل بين بريد الجزائر واتصالات الجزائر، وكذا متطلبات السوق التي تعرف تطورا كبيرا وغير مسبوق خاصة في مجال التحول الرقمي، الذي أصبح ضرورة حتمية على بريد الجزائر أن تواكبها. في هذا السياق يمكن التفرقة بين ثلاث أقسام من الخدمات: خدمات بريدية، خدمات مالية، خدمات أخرى.

1- الخدمات البريدية:

تتقسم الخدمات البريدية إلى عدة خدمات كما يلي:

1-1 خدمة التوزيع السريع:

خدمة تطلب على كل المبعوثات الموجهة في اتجاه دول النظام الداخلي والخاص لكن لا تقبل في اتجاه بعض دول النظام الدولي. تهدف إلى توزيع البعثات بمجرد وصولها الى مركز التوزيع عن موزع خاص لذلك يستحصل على هذه الخدمة سعرا نسبيا اعلى من الخدمات الاخرى بالاضافة الى السعر الخاص بالنقل.¹

هي معالجة تطبق على الرسائل والعلب التي تحتوي على قيم مثل: صكوك، سندات، مخططات

¹ مجموعة وثائق المؤسسة.

أو على بضائع ذات قيمة تجارية، تؤدي بطلب من الزبون لتأمينها ضد خطر الضياع أو التلف أو السرقة.

3-1- خدمة الإشعار بالإستلام: خدمة تطلب لإخطار المرسل بوصول البعائث للمرسل إليه داخل التراب الوطني قبل أو بعد الإيداع.

4-1- خدمة عن طريق الجو: تكون مجانا في حدود 20 غ في اتجاه النظام الداخلي فقط، ويتحدد سعر الخدمة على أساس وزن المبعوثات.

5-1- خدمة الصناديق البريدية: خدمة يطلبها المرسل اليه تمكنه من تملك صندوق بريدي لاستقبال بعائثه مع دفع اشتراك سنوي.

تجدر الإشارة إلى أن كل هاته الخدمات تؤدي وفق شروط وأسعار مذكورة في الدليل الرسمي للبريد وتعديل كلما اقتضت الضرورة لذلك.

2: الخدمات المالية:

تنقسم الخدمات المالية إلى مايلي:

1-2- البريد السريع:

من بين أسرع الخدمات البريدية المنجزة بالوسائل المادية، فهي تخص "جمع، إرسال، وتوزيع الرسائل، والوثائق والرزم الصغيرة في آجال جد قصيرة"، المادة 92 من اتفاقية الاتحاد العالمي داخل وخارج الوطن، كما تخضع البعائث لشروط التغليف، المحتوى، الوزن والأبعاد.

هذه الخدمة المسماة "بطل البريد" في بريد الجزائر تضمن لزيائنها خدمة ذات نوعية مطابقة للمعايير الدولية، بالإضافة إلى سرعتها، وهذه الخدمة تمنح مجموعة أخرى من المزايا:

-الفعالية.

-الأمان.

-الأثر الإلكتروني وهذا بفضل لصيقة الترميزة المشفرة، التي تسمح بتتبع البعائث «code a barre» .

2-2- خدمات خاصة بالحوالات:

نذكر منها مايلي:

2-2-1-الحوالات البطاقية: تسمح للزبون إرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كافة القطر الجزائري.

2-2-2-الحوالات البطاقية 1418: يتعلق الأمر بسند يتم إصداره على مستوى مكتب البريد ويتم ترحيله إلى مركز الصكوك البريدية لتزويد حساب بريدي جاري.

2-2-3-الحوالات البرقية: هذه الخدمة متوفرة في بعض المكاتب الغير مجهزة بالشبكة الإعلامية فيما يسمح للزبائن إرسال الأموال عن طريق البرقية.

2-2-4-الحوالات الإجتماعية: هذه الحوالات تسمح للهيئات ذات الطابع الاجتماعي بدفع المتأخرات للمنح المختلفة.

2-2-5-التحويل الإلكتروني للأموال: هذه الأخيرة تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتم بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريد إلى آخر عبر الشبكة الإعلامية.

2-2-6-وسترن يونيون (الإستلام السريع للأموال): تسمح هذه الخدمة للزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم والمدفوعة بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

2-2-7-الحوالات الالكترونية أو "النظام المالي الدولي": هي خدمة الحوالات المستعجلة وتتمثل في الإيداع والإستقبال الإلكتروني للحوالات الدولية مع فرنسا وتونس.

3-خدمات التوفير:

يعرض بريد الجزائر على زبائنه خدمة التوفير و الإحتياط بالشاركة مع بنك التوفير والإحتياط بالإعتماد على الشبكة البريدية والتي تسمح للبريد الجزائري أن يتواجد بقرب زبائنه في كل مكان.

كما يقدم بريد الجزائر خدمات أخرى كما يلي:

-فتح حساب جديد مع تسليم الدفتر فورا.

-دفع وسحب مبالغ غير محدودة على مستوى جميع المكاتب البريدية التي يملك أصحابها حساباتهم لديها.

-سحب مبلغ لا يتجاوز 20000دج في باقي المكاتب البريدي.

-تسوية الفوائد (إعادة شهادة الفوائد) للزبائن خدمة الادخار والتوفير.

-تعميم عمليات صندوق التوفير والإحتياط أنيا وفوريا على مستوى جميع المكاتب البريد المزودة بالإعلام الآلي.

4- الخدمات المؤدات لفائدة الغير:¹

تقوم مؤسسة بريد الجزائر بالقيام بمجموعة من العمليات المالية لفائدة الإدارات والمؤسسات العمومية كالتحصيل ودفع مختلف المستحقات أو بيع المنتجات لصالح وزارة المالية:

-دفع المعاشات الجزائرية.

-دفع المعاشات الأجنبية.

-حوالات النفقات العمومية (الأجنبية عن المصلحة) تكون موضوع الدفع لحساب وزارة المالية.

-بيع الطوابع الجبائية وطوابع الغرامة وقسيمة السيارات.

-تحصيل لفائدة الزبائن الكبار: تشارك المكاتب البريدية الموزعة عبر كامل التراب الوطني في عملية تحصيل فواتير الزبائن الكبار (مثل اوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، بنك البركة).

-بيع البطاقات الهاتفية: يساهم بريد الجزائر عبر جميع المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى التراب الوطني ببيع بطاقات مسبقة الدفع للهاتف المحمول لصالح شركة موبيليس: بيع شرائح الهاتف وبطاقات التعبئة على مستوى جميع مكاتب البريد المتواجدة عبر التراب الوطني.

-بيع "كيت موبيسيت" هذا المنتج خلاصة لشراكة تم عقدها بين بريد الجزائر وشركة موبيليس وهو يسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية من الإستفادة باشتراك شهري حسب المبلغ الجرافي المختار باقتطاع إجباري على حساباتهم البريدية الجارية في نهاية كل شهر.

-بيع البطاقات المسبقة الدفع للهاتف الثابت.

حرصا منها على تخفيف العبء على مكاتب البريد وتسهيل المعاملات المالية، عزز بريد "باقتناء جيل جديد من الآلات الأوتوماتيكية GAB الجزائر شبكة شبائكه بشبائيك آلية بنكية"

¹ عبد الغاني مولودي، مرجع سبق ذكره، ص:127.

المتضمنة لوظائف جديدة، مثل التحويل من حساب إلى حساب، تعبئة الهاتف النقال، طلب دفتر شيكات، تغيير وضع البطاقة النقدية، وتغيير رقم الهاتف النقال، بالإضافة إلى الدفع على مستوى الشبائك TPE.

الفرع الثالث: الخدمات المالية المبتكرة في مؤسسة بريد الجزائر:¹

لقد قطعت مؤسسة بريد الجزائر شوطا لا بأس به في مجال تحديث خدماتها المالية باستعمال مختلف الابتكارات المالية وذلك بهدف تحسين نوعية وكفاءة خدماتها الشئ الذي سهرت الوزارة على تحقيقه من خلال وضع ورقة طريق منبثقة عن مخطط حكومي، سعى منها إلى تقريب الخدمة من المواطن والتكفل الأنجع بانشغالاته وتطوير شبكة بريدية تتوزع على كامل التراب الوطني تلبي حاجيات الزبائن على قدم المساواة لاسيما في المناطق البعيدة وذات الكثافة السكانية المنخفضة.

وفي وقفة تقييمية للإنجازات والمكاسب المحققة نستعرض بعض مؤشرات تطوير البريد لخدماته التي أدخل عليها بعض الابتكارات وذلك خلال الفترة الممتدة من مطلع سنة 2020، إلى السادس الأول من سنة 2024.

1- مرفق بريدي قريب من المواطن بخدمات ذات قيمة مضافة:

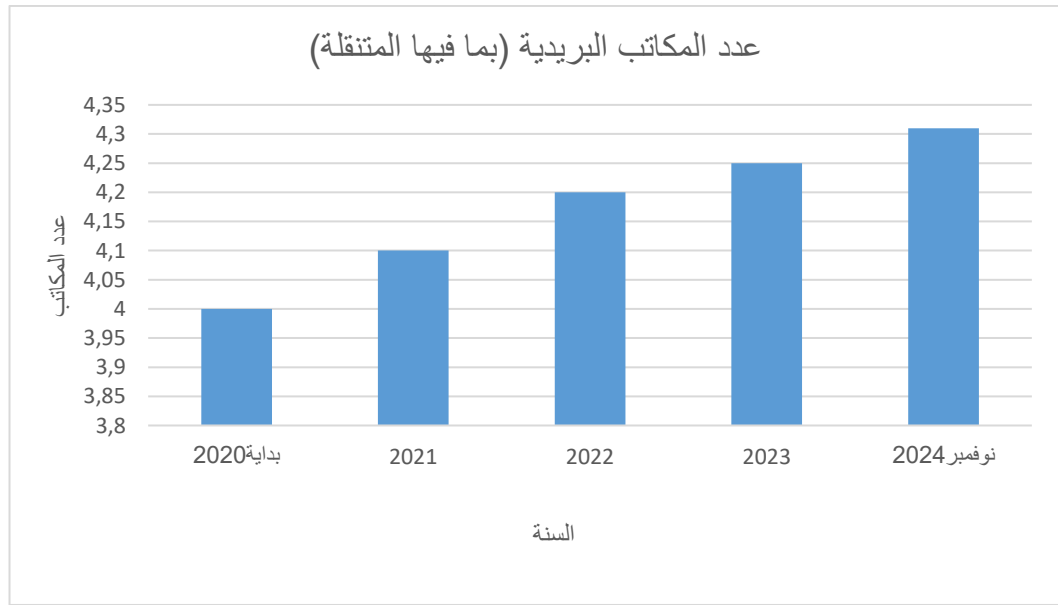
بريد الجزائر باعتباره مرفق عمومي يلعب دور حيوي عبر الخدمات المالية والبريدية الهامة التي يوفرها للمواطن، ارتكزت الإستثمارات المنجزة على توسيع وعصرنة الشبكة البريدية بهياكلها الثابتة والمتحركة.

حيث قفز العدد الإجمالي للمكاتب البريدية من 3999 مكتب بريدي بداية من سنة 2020 إلى 4324 مكتبا نهاية شهر نوفمبر 2024، كما تدعمت الشبكة البريدية بمكاتب متنقلة على مستوى كل الولايات، بهدف تقريب الخدمات البريدية والمالية من المواطنين لاسيما في المناطق المعزولة والتي ارتفع عددها من 39 مكتبا سنة 2020 إلى 89 مكتبا متوقفا حاليا.

¹ <https://www.mpt.gov.dz> الموقع الرسمي لوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال " استراتيجياتنا " تمت الزيارة

في 2025/05/22: على الساعة: 13:05.

الشكل رقم: (02-03) تطور عدد المكاتب البريدية



المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال <https://www.mpt.gov.dz>

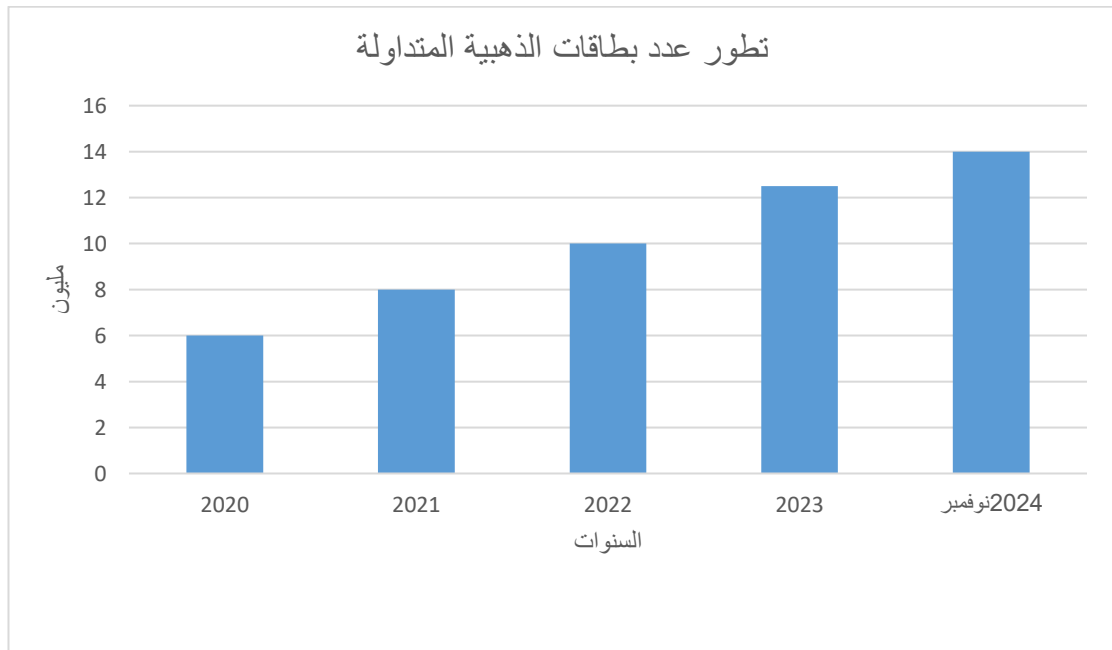
كما عرفت حظيرة الشبابيك الآلية للنقد ارتقاعا معتبرا، حيث انتقلت من 1407 شباك آلي في 2020 الى 1996 شباك حاليا اي بزيادة 42% كما ينتظر ان تدعم ب 1000 شباك آلي جديد في الأيام اللاحقة كما دعمت ولايات الوطن بفضاءات متعددة الخدمات يبلغ عددها الاجمالي 62 فضاء.

2-بنية تحتية للدفع الالكتروني:

يتيح بريد الجزائر للمواطنين عدد من وسائل الدفع الإلكتروني التي تستجيب لمعايير الأمان، والموثوقية الدولية، التي تمكن من إجراء مختلف العمليات المالية ضمن الشبكة البريدية وبالتشغيل البيئي مع الشبكة البنكية، والتي توجت مؤخرا بإطلاق محول الدفع الإلكتروني والبيئي عبر الهاتف النقال (Switch Mobile) التي تمكن زبائن البنوك و بريد الجزائر من إجراء عمليات دفع وتحويل الأموال بصفة آنية وبيئية باستعمال رمز الإستجابة السريعة (QR-COD)

كما تم أيضا إبرام عديد اتفاقيات التعاون والشراكة مع مختلف القطاعات لتشجيع تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني حيث تحقق هذه الإنجازات بفضل الديناميكية التي عرفها إنتاج وتوزيع 'البطاقات الذهبية'، حيث ارتقى عددها الاجمالي من 6 مليون بطاقة ذهبية سنة 2020 الى 14.1 مليون بطاقة ذهبية نهاية شهر نوفمبر سنة 2024.

الشكل رقم (02-04): تطور عدد البطاقات الذهبية



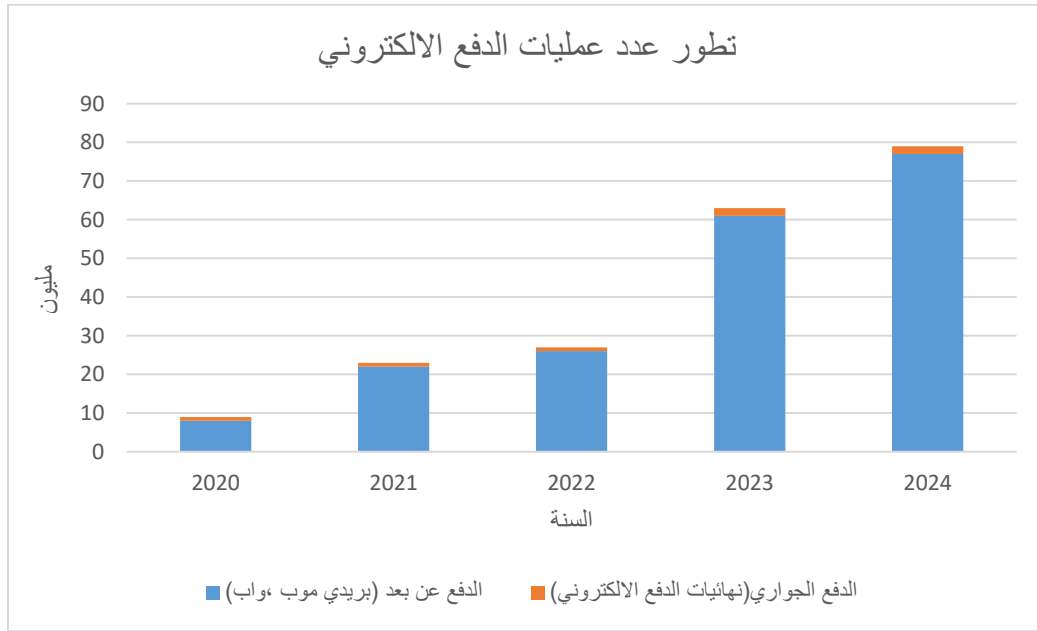
المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والإتصال <https://www.mpt.gov.dz>

وبغرض تفعيل الخدمات المالية بسلاسة وسرعة وموثوقية، طورت مؤسسة بريد الجزائر تطبيقات لنصالح اصحاب الحسابات البريدية الجارية، في صورة "بريدي موب" الذي يعتبر التطبيق النقدي الأكثر تحميلا في الجزائر، وتطبيق ECCP.

يمكن هذان التطبيقان، المستخدم من الإستفادة من عدد كبير من الخدمات على غرار تعبئة رصيد الهاتف النقال للمتعاملين الثلاث (بريد الجزائر، اتصالات الجزائر، موبيليس)، تسديد فواتير الهاتف الثابت، ودفع اشتراكات الأنترنت إلى جانب تسديد فواتير الماء لمؤسستي سيال والجزائرية للمياه، دفع زكاة المال، الإطلاع على الحساب، تحويل الأموال من حساب الى حساب آخر وغيرها من الخدمات.

مجهودات ترجمت بارتفاع جد معتبر لعدد عمليات الدفع الإلكتروني بواسطة بطاقة الذهبية، والذي انتقل من 5 مليون عملية سنة 2020 الى أكثر من 73 مليون عملية شهر نوفمبر 2024، مع ترقب بلوغ 80 مليون عملية سنة 2025، كما وصل عدد العمليات المالية عبر تطبيق "بريدي موب" الى 46 مليار دينار عبارة عن تحويلات إلكترونية في شهر مارس 2025.

الشكل رقم (02-05): تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني



المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال <https://www.mpt.gov.dz>

3-عصرنة وتحسين خدمة البريد والطرود:

باعتباره المهنة الأساسية والنشاط الرئيسي لبريد الجزائر ينطوي بريد الطرود كذلك على مشاريع عصرنة الخدمات البريدية وتحسين نوعية الخدمة من خلال:

- إعادة تكييف المخطط الوطني لإيصال البريد والطرود والذي يربط جميع بلديات التراب الوطني.
- تعزيز وسائل الإيصال والتوزيع، وذلك باقتناء آلات التخليص الذكية MAI، التي تعالج الرسائل بكميات كبيرة وفي سرعة قياسية (CTR)، ومراكز الفرز (CDD).
- تهيئة مراكز الإيداع والتوزيع.
- تعميم نظام مراقبة الإرسالات البريدية الموصى بها للأنظمة الوطنية والدولية، وتولي متابعتها، تحديد مكانها، وكذا تبادل المعلومات بين المؤسسات المستخدمة لهذا النظام TRACE -MAIL.

4- الإدماج المالي وتشجيع ازدهار التجارة الإلكترونية:

يسعى القطاع الى تحسين الادماج المالي البريدي ونشر منصة لتعزيز تنمية التجارة الإلكترونية، لاسيما من خلال:

-إطلاق خدمة "AMANATIC" التي تسمح بجمع وتسليم مقتنيات التجارة الإلكترونية ودفع ثمنها.

-تعميم خدمة الحوالات WESTERN UNION على مستوى بريد الجزائر.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل، توصلنا إلى العديد من المفاهيم والنتائج فيما يخص الخدمات وتطورها، ورفعنا الستار على عديد الابتكارات في المجال الخدمي، نوجز ذلك فيما يلي:

-الخدمة هي تلك الأنشطة التي تشمل جميع القطاعات الاقتصادية، والتي تقدم لإشباع رغبات طالبيها وتحقيق أرباح لمقدميها، وخلق قيمة مضافة للإقتصاد ككل.

-تقوم الخدمة على مبادئ هي: الإستمرارية، المساواة، الملائمة، كما تتمتع بمجموعة من الخصائص تميزها عن السلع المادية فهي غير ملموسة، تتصف بالتلازمية، عدم التجانس، وغير قابلة للتخزين كما تتميز بانتشارها الجغرافي.

-تصنف الخدمات المالية حسب عدة معايير الى خدمات انتاجية، توزيعية، شخصية وخدمات تكميلية، خدمات قديمة، وخدمات معرفية، ثانوية.

-الخدمات المالية تلعب دورا في تنشيط العمل الإقتصادي من ناحية الإستثمار في راس المال تقليل المخاطر، تعزيز الإستقرار المالي.

-تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات بريدية وخدمات مالية بريدية متنوعة مثل خدمة نقل الرسائل والبعائث، والطرود، والبريد السريع، بيع الطوابع، خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمات الحوالات، خدمات التوفير...

-ساهم التطور الرقمي في تطوير الخدمات المالية البريدية من خلال تصميم خدمات مبتكرة لتحسين تجربة الزبون ورفع كفاءتها من خلال خدمات الدفع الإلكتروني عبر البطاقات الذهبية، تطبيق بريدي موب، خدمة تتبع البعائث إلكترونيا، المكاتب البريدية المتنقلة التي ساهمت في وصول الخدمات إلى أكبر شرائح المجتمع، خدمة الدفع الإلكتروني، خدمة الصراف الآلي، خدمة QR CODE.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

تمهيد:

عرف العالم الحديث تشعبا في جميع نواحي الحياة وخاصة الحياة الاقتصادية ومع الإنفتاح العالمي بسبب التقدم العلمي والتكنولوجي زادت الحاجات وتعددت الرغبات مما أوجب ضرورة إيجاد آليات لتسييرها وفهمها ومحاولة إشباعها وكننتيجة لذلك ظهرت مؤسسات خدمية متنوعة هدفها الأسمى هو تحقيق الرغبات وإشباع الحاجات خاصة المالية منها كالبنوك ومؤسسات التأمين ومؤسسة البريد.

وبعد أن استعرضنا في الفصلين السابقين الجانب النظري لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة والمتمثلان في المتغير المستقل (الابتكار المالي) والمتغير التابع (الخدمات المالية البريدية)، ننتقل الان إلى الدراسة الميدانية التي تسمح لنا بالتأكد من الفرضيات التي وضعناها في بحثنا هذا، ومعرفة أنواع الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة البريد، المديرية الولائية للبريد-ميلة- ولذلك سنقوم من خلال هذا الفصل بمحاولة إسقاط ماجاء في الجانب النظري على أحد القطاعات الهامة في الجزائر والمتمثل في قطاع البريد من خلال دراسة حالة المديرية الولائية ميله باعتبارها مؤسسة مالية خدمتية حملت على عاتقها مسؤولية تقديم الخدمات المالية البريدية لزيائنها من أجل تسهيل أنشطتهم المالية من خلال التنوع والتطوير في خدماتها وإدخال عنصر التكنولوجيا عليها محاولة إيجاد خدمات مبتكرة لتحسين خدماتها المالية وتعميمها وتحقيق رضا الزبائن.

سوف نتطرق إلى التطور التاريخي لمؤسسة بريد الجزائر وحيثيات تأسيسها ثم التطرق الي تأسيس المديرية الولائية لبريد ولاية ميله وأهم المهام التي تقوم بها من خلال دراسة هياكلها التنظيمية . بعدها نتطرق للدراسة الميدانية من أجل إسقاط الدراسة النظرية عليها و التحقق من الإشكالية الرئيسية وفرضيات الدراسة.

و ذلك من خلال ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم عام حول قطاع البريد

المبحث الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة و اختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم عام حول قطاع البريد

يعد قطاع البريد من الركائز الأساسية للاقتصاد الوطني ووسيلة حيوية لدعم التواصل بين الأفراد والمؤسسات. شهد هذا القطاع تطورا ملحوظا عبر العصور، حيث تحول من وسيلة بسيطة لنقل الرسائل والطرود إلى منظومة متكاملة تقدم مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل البريد التقليدي والخدمات المالية، والخدمات اللوجستية وحتى التجارة الإلكترونية.

لذلك سوف نحاول في هذا المبحث دراسة قطاع البريد من خلال التعرف على التطور التاريخي لخدماته ودراسة الهيكل التنظيمي للقطاع على مستويين المركزي والولائي لبريد الجزائر، وكذا التعرف على أهميته.

المطلب الأول: نشأة وتطور البريد وخدماته

مع مرور الزمن واكب البريد بخدماته التحولات الاقتصادية و الإجتماعية و التكنولوجية، ليصبح جزءا لا يتجزأ من الحياة اليومية و مكونا أساسيا في بنية الدولة الحديثة.

في هذا المطلب، سنتناول نشأة البريد منذ بداياته الأولى، و نستعرض المراحل المختلفة التي مر بها تطوره ، وصولا إلى شكله المعاصر بخدماته التي تجمع بين السرعة و الكفاءة و التكنولوجيا الرقمية.

الفرع الأول: نشأة الخدمات المالية البريدية وتطورها

في سنة 255 قبل الميلاد وجدت في مصر أول وثيقة بريدية معروفة رغم أن الخدمات البريدية كانت موجودة قبل ذلك في شكل رسائل بين الملوك والأباطرة الى غاية القرن 17 حيث ظهرت الإتفاقيات البريدية الثنائية والتي تطورت فيما بعد تحت ضغط التطور السريع للتجارة إلى وضع نظام للخدمات البريدية الدولية ،من طرف السير رونالد هيل Sir Rowland Hil في إنجلترا سنة 1840،بوضعه نظاما للرسائل يدعى Franking يتم من خلاله تحديد سعر الرسائل بناء على عدد الحروف ، بعدها تم إصدار أول طابع بريدي سنة 1863 بعدها عقد مؤتمر باريس لوضع المبادئ العامة للإتفاقيات المتبادلة، بعدها جاء هاينريش فون ستيفان Heinrich von stephan وهو مسؤول بريدي رفيع المستوى في اتحاد شمال ألمانيا، وضع خطة لإنشاء إتحاد بريدي دولي، وهو ما تبنته الحكومة السويسرية في مؤتمر عقد سنة 1874 حضره ممثلو 22 دولة أوروبية و أمريكية ليكون تمهيدا للتوقيع على اتفاقية برن في 1874/10/9 والتي شهدت ميلاد الإتحاد البريدي العالمي عام 1878 و الذي يضم حاليا 192

دولة، كل أربع سنوات يجتمع ممثلو الدول الأعضاء لاتخاذ قرارات استراتيجية جديدة للبريد العالمي ووضع تصورات مستقبلية لتبادل البريد الدولي. يشغل به أكثر من 250 موظف من 50 دولة يسهرون على تقديم الدعم التقني واللوجستيكي الى هيئات الإتحاد البريدي العالمي، وخاصة في مجال تطبيق التكنولوجيا البريدية.

وفي إطار تحقيق التنمية البريدية المستدامة في آفاق 2030، وتماشيا مع خطة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، يعمل الإتحاد البريدي العالمي من خلال شبكة عالمية تصل الى 677.000 مكتب بريدي و 5.32 مليون موظف وبنية تحتية تشمل 192 دولة لأجل أداء دور إقتصادي مهم من خلال تقديم خدمات توصيل الرسائل والطرود، الخدمات اللوجستية، الخدمات المالية حتى خدمات الحكومة الإلكترونية ودعم الخدمات العامة، ومن أجل هذا تم التنظيم البريدي في شكله التقليدي بين الأطراف الثلاثة: الحكومات لرسم السياسات العامة، الهيئات التنظيمية لوضع القواعد التنظيمية، وأخيرا الشركاء المعنيين، ومهمتهم التوفير الفعلي للخدمات البريدية للجميع¹.

الفرع الثاني: نشأة مؤسسة بريد الجزائر والتعريف بها

أولا: نشأة مؤسسة بريد الجزائر

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 وأكملته سنة 1913 وأطلقت عليه آنذاك تسمية "البريد الجديد" قبل أن تغيرها الجزائر المستقلة إلى "البريد المركزي" بعد استعادة سيادتها في يوليو 1962.

أثناء الإستعمار الفرنسي للجزائر، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميات، بيع طوابع البريد إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات وأيضا دفع رواتب المعلمين وعمال البلدية وعمال الإدارات العمومية. وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية: نسبة الى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية: "البريد"، "التلغراف"، و "الهاتف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الإستقلال، في سنة 1962، و بعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء و سكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور و فراغ فيما يتعلق بإدارة و تسيير مصالح البريد ببلادنا الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم و رفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق 800 مكتب بريدي.

¹ رفيق سعدون مرجع سبق ذكره، ص: 58-59.

وجاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح من نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر.¹

ورثت إدارة البريد والمواصلات الجزائرية عن النظام الفرنسي معظم التشريعات المتعلقة بخدمات هذا القطاع واستمر نشاطها بصفة عادية حتى سنة 1975 حيث تم اصدار المرسوم 75-89 المؤرخ بتاريخ: 1975/09/30 والمتضمن قانون البريد والمواصلات.²

إن ميلاد بريد الجزائر ليس وليد الصدفة بل هو نتيجة لتضافر عدة جهود عوامل جلها خارجية ولا يمكن التحكم فيها و لا حتى توجيهها، من بينها محاولات الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تظم أكبر عدد من البلدان و المتحكمة في التجارة العالمية خاصة في إقليم حوض البحر وما تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة وما تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الانضمام إليها و السوق العالمية تعيش في خضم تأثيرات العولمة، و ما جاءت به تغييرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال و على رأسها الأنترنت التي قلبت كل الموازين و غيرت من شكل العالم هيكله المؤسسات طرق³ التنظيم، و الإدارة داخل هذه المؤسسات.

من أجل ذلك، تم إصدار قانون رقم 03-2000 المؤرخ بتاريخ: 05/08/ 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، والذي يهدف إلى إلغاء الإحتكار وفتح القطاع للمنافسة، ويهدف بذلك إلى:

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

-إعادة ترتيب المكاتب البريدية، وإعادة تسمية مناصب العمل وتغيير الشعار والألوان.⁴

ثانيا: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي، انشأت في جانفي 2002 وفق المرسوم التنفيذي رقم 02/43، المؤرخ في: 2002/01/14، و كذلك القانون 04-18 المؤرخ في 2018/05/10 المحدد للقواعد العامة للبريد و الاتصالات الإلكترونية، وهي من المؤسسات الخدمية التابعة للدولة، موضوعة تحت وصاية كما تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات

¹ الموقع الإلكتروني: <https://www.mpt.gov.dz> تمت الزيارة في: 2025/05/04، على الساعة: 10.29.

² المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر 16 يناير 2002، ص 19.

³ الخنساء سعادي، التسويق الإلكتروني تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي، مذكرة ماجستير، 2013/2012، جامعة الجزائر، الجزائر، ص: 119

⁴ القانون رقم 03-2000، الجريدة الرسمية رقم 48، المادة رقم 01، بتاريخ: 2000/08/06.

والتكنولوجيا والرقمة، يسيرها مدير عام معين بموجب مرسوم رئاسي، وفي غياب منافس لها في السوق الجزائري، جعلها مؤسسة محتكرة للخدمات المالية البريدية مما جعل منها الشركة الرسمية الوحيدة لخدمات البريد في الجزائر. مقرها الإداري الرئيسي بحي الأعمال، باب الزوار الجزائر العاصمة.

تأسست بريد الجزائر كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات البريدية هما:

-الخدمات البريدية المتمثلة في: خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابيعية.
-الخدمات المالية البريدية المتمثلة في: خدمة الحسابات البريدية الجارية خدمة حسابات التوفير، والإحتياط، خدمة الحوالات، النقدية عبر الشبائيك البنكية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال.

تضم مؤسسة بريد الجزائر 4332 مكتب بريدي في نهاية سنة 2024 موزعين على 60 وحدة بريدية ولاتية، يعمل بها أكثر من 41724 عاملا من بينهم 3732 ساعي بريد.¹

اختارت المؤسسة الاسم التجاري لها "بريد الجزائر" لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري شعار وتوقيعا يختصر أهداف المؤسسة.

أما الشعار فانصب الإهتمام على الألوان: فالأصفر الفاقع اللون للتذكير وجلب الإنتباه، واللون الأزرق الداكن كدلالة على خاصية الإعلام. يتشكل الشعار من قسمين: قسم بالرسم الكاليفرافي يسمح بقراءة الحرف "ب" والحرف "ج" للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو البر، البحر)، وقسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية، أما التوقيع فهي الجملة الإشهارية التي تصاحب العروض الإشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي المكان من خلال الجملة التالية:

« Pour être près de vous nous nous engageons à être partout »

¹ الموقع الإلكتروني: <https://www.mpt.gov.dz> ، تمت الزيارة في: 2025/05/04، على الساعة: 10.59.

الشكل رقم: (03-01) رمز بريد الجزائر



المصدر: الموقع الرسمي لبريد الجزائر

ثالثا: مهام مؤسسة بريد الجزائر

إن مؤسسة "بريد الجزائر" باعتبارها مؤسسة عمومية من جهة ومؤسسة ذات طابع تجاري وصناعي من جهة أخرى جعل مهمتها دقيقة للغاية، حيث يتوجب عليها الى جانب وظيفتها التقليدية ان تقوم بوظائف أخرى كما يلي:

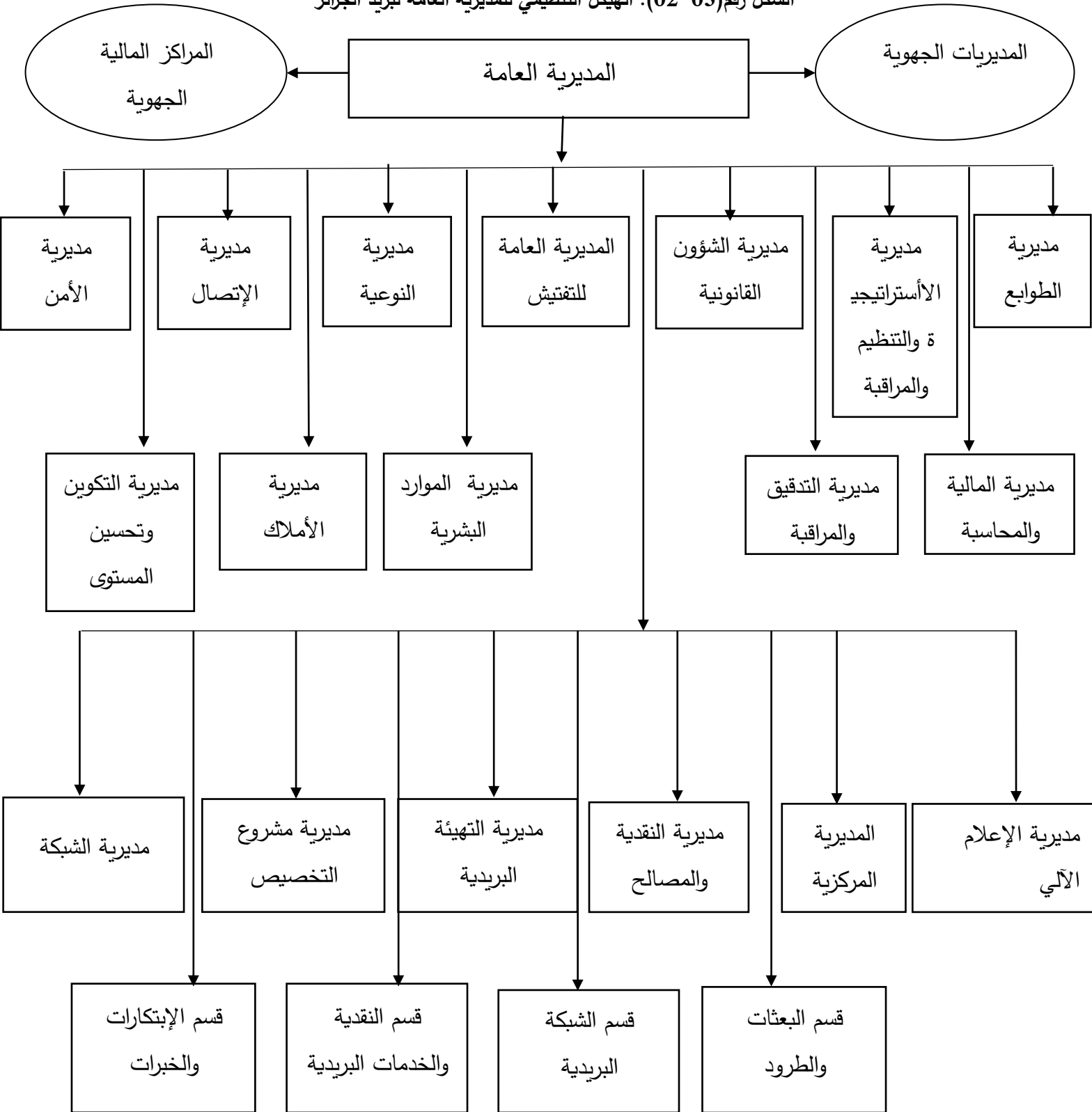
- توفير خدمات عمومية لجميع شرائح المجتمع وبأقل التكاليف، وبالتالي تحقيق الشمول المالي.
- توفير خدمات مالية مدروسة ومخطط لها من اجل تحقيق الأهداف الاستراتيجية والنهوض بالتنمية الإقتصادية وتقليص التكاليف، الوقت والجهد،
- تحريك الإقتصاد من خلال عمليات البحث والإستثمار في مجال الابتكارات المالية لتحسين خدماتها المالية والوصول لرضا الزبون والمساهمة في الإقلاع الإقتصادي لجميع القطاعات من خلال وضع تحت تصرفها كل الشروط الضرورية لذلك.

المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر

لدراسة كيفية العمل الإداري لمؤسسة بريد الجزائر، قمنا بمقابلة مع أحد المديرين المركزيين في المديرية العامة، والذي كان في زيارة عمل تفقدي للمديرية الولائية-ميلة- حيث قمنا بطرح عليه مجموعة من الأسئلة تصب كلها في سياق التقسيم الإداري للمؤسسة، حيث أجابنا أن المديرية العامة للبريد تنقسم إلى مديريات و أقسام و فروع، كما قام بتزويدنا ببعض الوثائق الإلكترونية التي دعمت إجاباته، و الذي تمكنا من خلالها من وضع الهيكل التنظيمي الحالي للمؤسسة كما هو موضح في الشكل أدناه.

أولاً: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم (02-03): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مقابلات مع مسؤولي المؤسسة

ثانيا: مهام مختلف المديريات

مؤسسة بريد الجزائر بنيت على هيكل تنظيمي يسمح لها بالإنشار والتواجد عبر كل مناطق القطر الجزائري ولهذا فقد وضعت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات كما يلي:¹

- 1- **المديرية العامة:** تسهر على الإشراف العام وتسيير هيكل المؤسسة على المستوى المركزي.
- 2- **المديريات الجهوية:** تسهر على تسيير المؤسسة على المستوى الجهوي، وعددها:
- 3- **الوحدات البريدية الولائية:** وهي اللجنة الأساسية للنشاط البريدي والبريدي المالي على المستوى الولائي.

وفيما يلي تقديم لمختلف الهياكل والمهام المنوط بها:

-المديرية العامة:

- يرأسها المدير العام ويسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة، معين بموجب مرسوم، ويحوز على كامل السلطة على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير التقني والمالي كما يلي:
- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة عليه ليرفع للوزير للمصادقة عليه.
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
- فتح حسابات المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- يمكن أن يفرض بعض السلطات إلى مساعديه.
- ممارسة السلطة السلمية على موظفي المؤسسة.
- يقوم بإعداد الميزانية وجدول النتائج والكشف السنوي الخاص وحقوق وديون المؤسسة،

¹ مجموعة وثائق المؤسسة

-يقترح على مجلس الإدارة البرامج العامة للاستغلال والمشاريع والمخططات والبرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجور، ومشاريع توسيع النشاط.

2-الهيكل المركزية:

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

3-مديرية النوعية والجودة:

يتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية الى الزبون لبلوغ ذلك فان 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 مختل التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هيكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.

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

-تحديد مستوى النوعية المقبول خاص بريد الجزائر في ميدان: زمن توجيه بريد الرسائل، الطرود البريدية من ناحية أمنها، آداءها، سرعتها، وكذا التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية وتحسين مستوى الاستقبال.

4-مديرية الدراسات الإستراتيجية والتنظيم ومراقبة التسيير:

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.

وعليه فإنها مكلفة بما يلي:

-تحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية والسهر على تحقيقها.

-المتابعة المادية والمالية للمشاريع الإستثمارية.

-إعداد وتوزيع الوثائق التلخيصية المتعلقة بنشاطات المؤسسة.

-العمل على إحداث بنك للمعطيات الإحصائية.

-إجراء الدراسات بخصوص إمكانية إنشاء فروع جديدة بالتعاون مع المديريات المعنية.

5-مديرية مراقبة التسيير والإشراف الداخلي:

تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين اداءها، من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات وتتكفل بمايلي:

-قياس أداء المؤسسة وترشيد الإستعمال الأمثل لمختلف الموارد.

-المشاركة في تحديد مؤشرات الإنتاج، النوعية وتحليل النتائج.

-المشاركة في صياغة لوح القيادة.

-متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال

-تنظيم دورات تفتيشية على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والوطني.

6-مديرية الإتصالات: تهدف هذه المديرية إلى ترقية الإتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة ومع المحيط حيث تقوم بـ:

-تمثيل مؤسسة بريد الجزائر .

-توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.

-إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة واستراتيجياتها.

-القيام بتجديد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

7-مديرية الشؤون القضائية والعلاقات الدولية: تتمثل مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة

التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الإتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل بـ:

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها الى مصالح القضاء.
- إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال الشراكة وفي مجال إنشاء فروع للنشاطات البريدية والمالية.

8-مديرية الوسائل العامة:

- تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف 2 من المخطط الوطني للمحاسبة، وتتكفل هذه المديرية أيضا بـ:
- الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.
- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة اهتلاكاتهما.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة
- المشاركة في صياغة القواعد المحاسبية لإثبات الممتلكات محاسبيا المكتسبة حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر.
- إعداد مختلف الإجراءات المعالجة الفروقات الناتجة عن التنازل عن الإستثمارات أو تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم.

9-مديرية المصالح البريدية والنقدية والمالية:

وتنقسم إلى قسمين:

9-1-مديرية المصالح البريدية: تتكفل هذه المديرية بـ:

- السهر على حسن أداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد، وبريد المؤسسات ذات التوزيع الخاص.

- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الإتفاقيات البريدية والإتفاقيات الثانية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.
- تشتمل هذه المديرية من أربع مديريات فرعية وخلية مكلفة بالبريد السريع وهي:
 - المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
 - المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية هواية جمع الطوابع.
 - المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.
 - المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- 9-2- مديرية المصالح المالية:** تتكفل هذه المديرية بـ:
 - التنظيم والسهر وحسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
 - إنجاز الدراسات المتعلقة بإعادة التقييم لأرصدة حسابات الصكوك وصندوق التوفير.
 - العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.
 - تأمين الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية والبنوك.
 - معالجة مختلف النزاعات القانونية والإستعلامات وتشتمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.
- 9-2-1- مديرية المالية والمحاسبة:** يتمثل عملها في:
 - إنجاز ومتابعة تنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
 - تأطير مختلف الهياكل في الميدان المحاسبي والمالي.
 - توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبي للمؤسسة.
 - توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية.

-متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

وتشمل بدورها ثلاث مديريات فرعية:

-المديرية الفرعية للمحاسبة.

-المديرية الفرعية للمالية والميزانية.

-المديرية الفرعية للصفقات.

9-2-2-مديرية الوسائل العامة: تتكفل بإنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات،

النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن، وتشمل على ثلاث مديريات فرعية:

-المديرية الفرعية للعقارات المبنية على الحماية والامن.

-المديرية الفرعية للنقل.

-المديرية الفرعية للتموين.

9-2-3-مديرية الموارد البشرية: تتمثل مهامها في:

-السهر على تطبيق قانون العمل، قانون الوظيف العمومي.

-المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

-إعداد وتطبيق بنود الإتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

وتشتمل على ثلاث مديريات فرعية:

-المديرية الفرعية لإدارة العمال.

-الفرعية للتنمية والتنظيم.

-المديرية الفرعية للتكوين والوثائق.

10-المديرية التجارية:

تتكفل بالانشطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا

المعلومات والإتصال.

-إعداد مخطط النشاط التجاري للبريد، الرسائل والطرود البريدية، والخدمات المالية.

-إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.

-إعداد الدراسات بخصوص الأسعار والرسوم واقتراح التعديلات اللازمة.

-تقييم ومراقبة النجاعة في ميدان السياسات التسويقية المقترحة.

وتشتمل على ثلاث مديريات فرعية:

-المديرية الفرعية للتسويق.

-المديرية الفرعية للتجارة.

-المديرية الفرعية للأسعار والتنظيم.

11-مديرية الاعلام الآلي وأمن الشبكات:

-إعداد برامج التجهيز لتطوير النظام الإعلامي.

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

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

-الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز وتطوير البرامج.

-مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

وتشتمل على ثلاث مديريات فرعية:

-المديرية الفرعية لأنظمة الحماية في الميدان الإعلامي.

-المديرية الفرعية للدراسات وتطوير أنظمة الإعلام الآلي.

-المديرية الفرعية لتكنولوجيات الإعلام والاتصال والشبكة المعلوماتية.

12-مديرية التفتيش: تقوم بـ:

-إعداد برامج التفتيش وتنفيذها على جميع المستويات الإدارية، بالتنسيق مع المديريات الجهوية.

-الإضطلاع على قضايا العدالة، عرض الحالات، تكوين الملفات ومتابعتها.

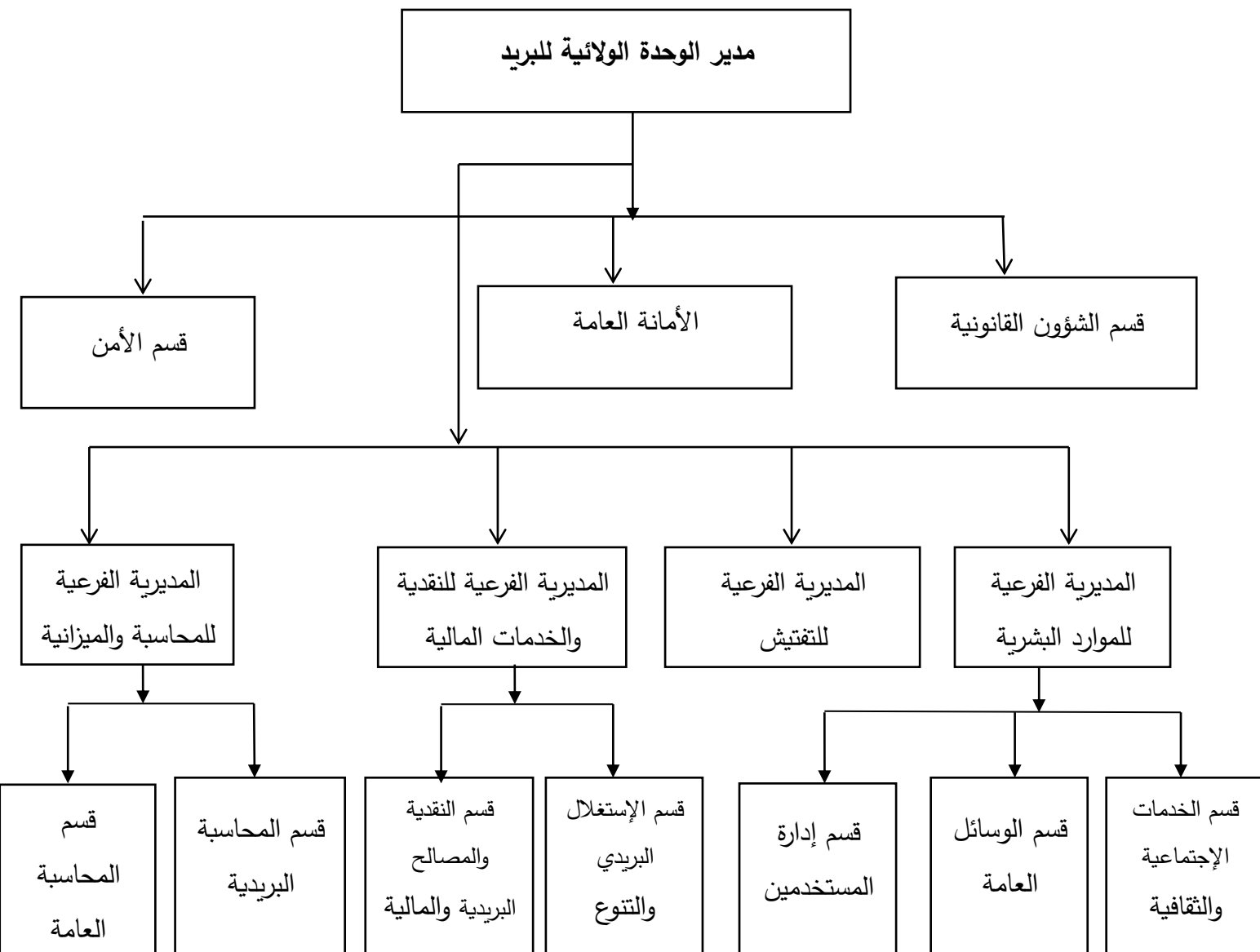
-تنفيذ العقوبات التأديبية.

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد-ميلة-

في المقابل، ومن أجل إعداد الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية، و بطلب منا، استقبلنا المدير الولائي للبريد -ميلة- و الذي بدوره قدم لنا كل المعلومات اللازمة بالتعاون مع المدير الفرعي للوسائل العامة، و التي اسفرت على وضع الهيكل التنظيمي الآتي.

أولاً: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم(03-03): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد-ميلة-



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مقابلات مسؤولي المؤسسة

ثانيا: مهام مختلف المديريات والمصالح

تعتبر الوحدة الولائية للبريد اللبنة الأساسية والصورة المصغرة لمؤسسة بريد الجزائر في مواجهة مباشرة لجمهور العملاء والزبائن سواء في سياستها أو هيكلها التنظيمي، والذي نقدمه كما يلي:

1-مديرية الموارد البشرية والوسائل العامة: يترأسها مدير فرعي وتنقسم إلى ثلاث أقسام: قسم المستخدمين، قسم الوسائل العامة، وقسم الخدمات الإجتماعية والثقافية، تتكفل هذه المديرية بـ:

-تسيير الموارد البشرية التعبير عن الإحتياجات، تقييم الأداء، التحويلات الداخلية، التكوين والخدمات الإجتماعية.

-تسيير الوسائل المادية: بنايات، وسائل نقل، التمويل بالمطبوعات وتزويد المكاتب البريدية بها، اقتناء تجهيزات الإعلام الآلي وصيانتها.

-إعداد الوضعية المالية الدورية وإرسالها إلى المديرية الجهوية.

2-المديرية الفرعية للنقدية والخدمات المالية: يترأسها مدير فرعي وتضم قسمان: قسم الشبكة البريدية والتنويع، وقسم المصالح المالية والنقدية.

3-قسم الشبكة البريدية والتنويع: تتكفل بـ:

-تقييم وترشيد الإستعمال العقلاني للوسائل البشرية والمادية لتحسين أداء المكاتب البريدية.

-تنظيم ومراقبة نشاط المصالح البريدية.

-إقتراح توسيع وإنشاء المكاتب البريدية وإحصاء إحتياجات المكاتب لوسائل العمل.

-تنظيم توجيه واستقبال وتوزيع بريد الرسائل والطرود البريدية، وبيع الطوابع البريدية وعقود نقل البريد داخل الولاية، إعداد العقود بخصوص النقل الخاص للبريد.

-إعداد فواتير آلات التخليص الذكية.

-إعداد الإحصائيات الدورية والسنوية وإعادة تصنيف المكاتب البريدية.

-معالجة مختلف الإستعلامات والشكاوي.

4-مصلحة المالية والنقدية: مهامها ممثلة في:

- معالجة البريد الوارد من المركز المالي الجهوي، مركز الصكوك، مركز الحوالات.
- الإضطلاع بمختلف العمليات لصالح الخزينة العمومية.
- استقبال وتوزيع وإرجاع الصكوك البريدية والبطاقات الذهبية.
- معالجة الإستعلامات والشكاوى المتعلقة بالمصالح المالية.
- إعداد محاسبة المكاتب من خلال اللائحة 1104.
- مراقبة الأموال الموزعة على مكاتب البريد والمتأتية من بنك الجزائر وإعداد المحاسبة الخاصة بها.
- 5- المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية:** يرأسها مدير فرعي وبها قسمان، قسم محاسبة المكاتب البريدية وقسم المحاسبة العامة والميزانية تتكفل بـ:
 - جمع ومراقبة ومعالجة المحاسبة البريدية للمكاتب عن طريق مسك اللائحة 1104، وإعداد محاسبة نهاية الشهر وإرسالها إلى المركز الجهوي.
 - متابعة صرف الميزانية المخصصة للولاية وإعداد التقارير الدورية لصالح المديرية العامة.
 - تحويل المحاسبة البريدية إلى المحاسبة العامة وإرسالها في شكل ميزانية شهرية إلى المركز الجهوي.
 - الجرد السنوي لكل ما يتعلق بعمل المكاتب البريدية وإعداد التقارير.
- 6- مديرية الإعلام الآلي:** يرأسها مدير فرعي ن يتمثل دورها في:
 - تركيب وتصلح وبرمجة أجهزة وشبكة الإعلام الآلي في المكاتب.
 - السهر على الربط المتواصل لمكاتب البريد بالشبكة المركزية لتمكينها من تنفيذ جميع عملياتها اليومية دون انقطاع.
 - إعداد التقارير الدورية للمديرية المركزية.
- 7- المديرية الفرعية للتفتيش:**
 - إعداد رزنامة لتفتيش المكاتب البريدية وتنفيذها على مدار السنة وإعداد التقارير الدورية للمديرية الجهوية للتفتيش.
 - متابعة العمليات البريدية على مستوى المكاتب وتصحيحها.

-متابعة العمليات الغير قانونية وإعداد التقارير عنها، والإبلاغ عن أية عملية اختلاس ممكنة.

8-قسم الامن الداخلي: يعمل مباشرة مع المدير الولائي

-مهمته السهر على تزويد المكاتب بكاميرات المراقبة والسهر على استعمالها.

-المحافظة على الأمن داخل المكاتب والمديرية الولائية وإعداد التقارير الدورية.

9-قسم الشؤون القانونية والمنازعات: عمله يصب في دائرة المنازعات مع المحاكم المختلفة سواء كانت لصالح المؤسسة او ضدها.

المبحث الثاني: الجانب التطبيقي للدراسة

تعتبر الدراسة الميدانية تطبيقا عمليا لما تم تناوله في الجانب النظري للبحث ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون بناء إطار منهجي لها يسمح بتحديد وتنظيم المعلومات اللازمة التي يجب جمعها بهدف الوصول إلى نتائج ميدانية تساعد في التأكد من صحة الفرضيات المطروحة في إشكالية البحث من عدمها. حيث سنتعرض في هذا المبحث إلى مجتمع وعينة الدراسة الميدانية، منهج ونموذج الدراسة الميدانية، وبعد ذلك سنحاول التطرق إلى مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

نقصد بالإطار المنهجي للدراسة، المجتمع الإحصائي والعينة الإحصائية المختارة، منهج ونموذج الدراسة الميدانية والاداة المستعملة فيها.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية ميلة ويتكون مجتمع الدراسة من مختلف موظفي مكاتب البريد والمديرية الولائية والذين يمكنهم الإجابة على أسئلة الاستبيان.

أما عينة الدراسة فهي جزء من المجتمع الإحصائي، ولكن ليس أي جزء، إنه الجزء الذي يمثل المجتمع أحسن تمثيل، يختلف حجم العينة حسب أهمية الدراسة وحسب الإمكانات المادية والبشرية المتاحة للقيام بهذه الدراسة، إن الإعتماد على أسلوب العينة متبع في أغلب الدراسات الميدانية وهذا لاستحالة جمع المعلومات الإحصائية من كل الوحدات التي تشكل المجتمع المدروس، الممثل في العديد من الموظفين الموزعين جغرافيا بطريقة تصعب الدراسة. لذا فقد اخترنا ان تكون عينة البحث مكونة من

مجموعة من موظفي المديرية الولائية، حيث قمنا بتقديم عرض موجز لإشكالية بحثنا لهم والأهداف العلمية التي نسعى للوصول إليها، ثم قمنا بتوزيع الإستبيان بطريقة يدوية على موظفي الوحدة الولائية للبريد -ميلة، وفيما يلي جدول يوضح عدد الإستبيانات الموزعة وعدد الإستبيانات الصالحة للتحليل:

جدول رقم (03-01): عدد الإستبيانات الموزعة، عدد الإستبيانات الصالحة للتحليل

عدد الإستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
40	40

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان

الفرع الثاني: منهج ونموذج الدراسة

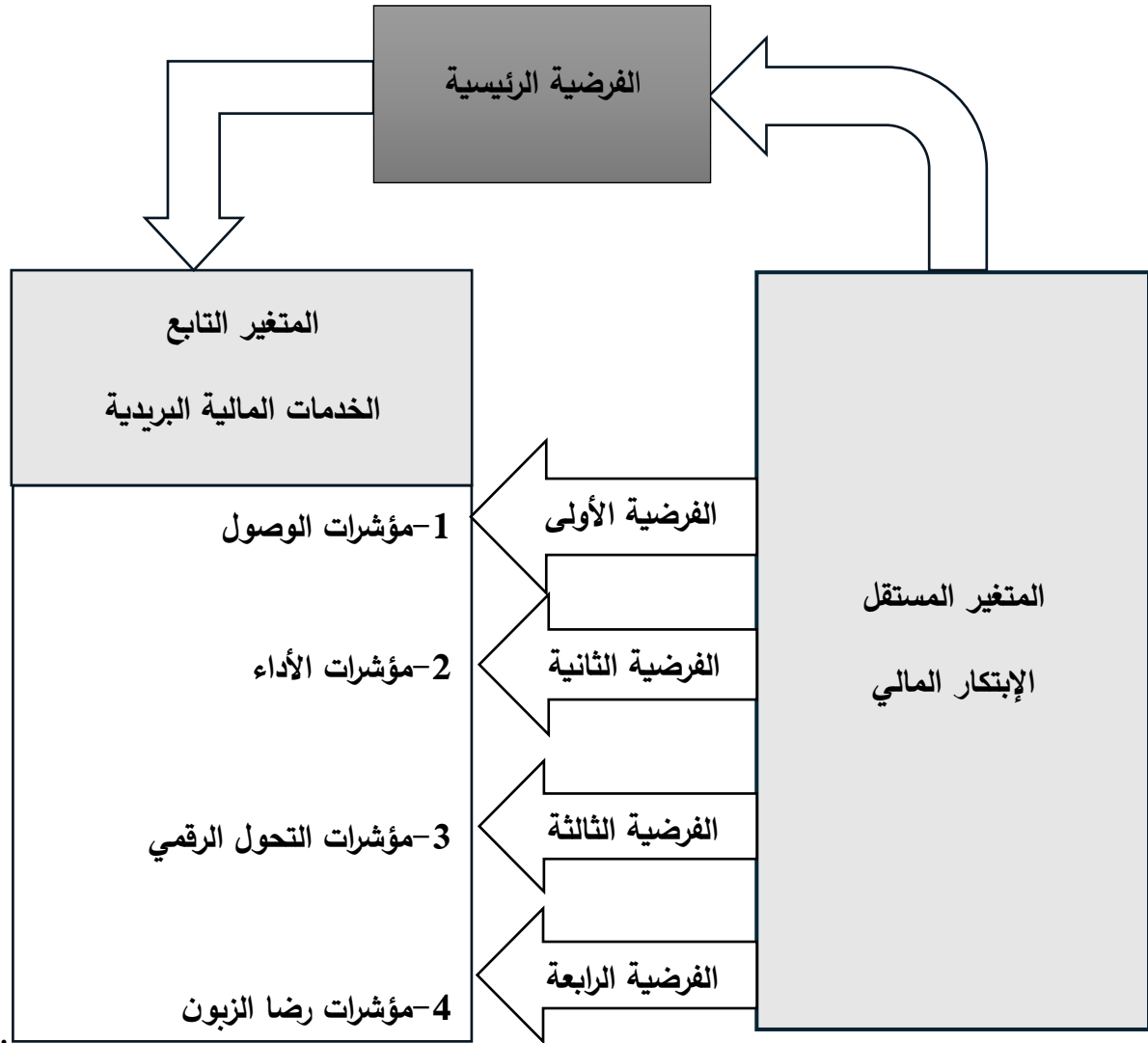
إن اختيار المنهج الملائم للبحث يختلف باختلاف طبيعة الموضوع وطبيعة التساؤلات والفرضيات التي يطرحها الباحث، ومن أجل الإجابة على الإشكالية والبرهنة على فرضيات دراستنا ميدانيا، إعتمدنا على المنهجين التاليين:

المنهج الوصفي التحليلي: نعتقد أن المنهج الوصفي التحليلي هو الأكثر صلاحية لإجراء دراستنا الحالية: أثر الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية (دراسة حالة المديرية الولائية للبريد -ميلة) من خلال وصفها وتحديد متغيراتها والتعرف على الأسباب التي أدت إلى حدوثها، كما أنه منهج لا يتوقف عند عملية وصف الظاهرة المدروسة بل يتعداها إلى التحليل من خلال تفسيرها ومحاولة الربط بين متغيراتها عبر البيانات والمعلومات التي يتم جمعها.

المنهج الإحصائي استعنا أيضا بالمنهج الإحصائي من حيث كونه طريقة هامة من طرق البحث العلمي التي تعتمد بالدرجة الأولى على الأسلوب الكمي وتحليل البيانات من خلال النسب المئوية وبعض الاختبارات والإحصائيات والذي يسمح بإظهار العلاقات والترابط بين المتغيرات من خلال ترجمتها في شكل كمي وبالتالي إمكانية قياسها.

وأما فيما يخص نموذج الدراسة والذي يشرح العلاقة بين المتغيرات التي تتضمنها الفرضيات فيمكننا توضيحه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (03-04): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج الإستبيان

الفرع الثالث: مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية

تتمثل مجالات توزيع إستبيان الدراسة الميدانية في كل من المجال الزمني والمجال البشري والموضحة كما يلي:

-المجال المكاني أو الجغرافي: شملت المديرية الولائية للبريد -ميلة-

-المجال الزمني: يعكس المجال الزمني لتوزيع إستبيان الدراسة الميدانية، الفترة التي استغرقتها عملية صياغة الإستبيان والبحث ومن ثم توزيع الاستبيانات وجمعها حوالي أربعة أيام، حيث امتدت العملية من 08 ماي الى غاية 11 ماي 2025.

-المجال البشري: يعبر المجال البشري لتوزيع إستبيان الدراسة الميدانية عن مجموعة الأفراد الذين تم إخضاعهم للدراسة التطبيقية للبحث والمتمثلة في موظفي الوحدة الولائية للبريد - ميله.

المطلب الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سوف نسعى إلى شرح أهم الأدوات المستخدمة في جميع البيانات بالمديرية الولائية للبريد محل الدراسة وكذا شرح الطرق الإحصائية التي تستعمل خلال عملية التحليل، كما يسعى أيضا إلى تبيان صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية والمتمثلة في الإستبيان.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية

بغية جمع المادة العلمية الميدانية إستخدما في موضوع بحثنا بعض الأدوات لجمع البيانات التي تتلائم مع طبيعة هذا الموضوع، حيث تم الإعتماد على الإستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، في حين استعملت المقابلة كأداة مفسرة وداعمة للدراسة، وفيما يلي شرح لكل أداة:

-الإستبيان: لقد تم الإعتماد على الإستبيان في إعداد هذه الدراسة بطريقة رئيسية لجمع البيانات الضرورية، باعتبار أنها وسيلة تمثل معيارا لتوحيد نمط البيانات المجمعة بطرق الإستقصاء المختلفة، من خلال طرح الأسئلة أو عرض البنود نفسها على أفراد العينة المدروسة، وبالتالي تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها قابلة للمقارنة. لأجل صياغة الإستبيان في شكله النهائي فإننا اتبعنا المراحل المنهجية التالية:

مرحلة التجريب: هذه المرحلة مهمة قبل أن تأخذ الإستبيان أو الإستمارة شكلها النهائي، بحيث مرت بمجموعة من الخطوات وهي:

الخطوة الأولى: لقد تم تصميم الاستبيان تماشيا مع فرضيات الدراسة، وتم الإعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة سواء تعلق الأمر بموضوع الابتكار المالي، أو فيما يخص موضوع تحسين الخدمات المالية البريدية.

الخطوة الثانية: تم عرض الإستمارة في شكلها الأولي على الأستاذ المشرف وأساتذة محكم، بالإضافة إلى توزيعها على مجموعة من موظفي الوحدة الولائية للبريد محل الدراسة. ومن خلال الملاحظات المقدمة من طرف المحكم والمشرف والذين عرضوا بعض المقترحات والتعديلات الهامة وبعض الملاحظات التي تم التعرض إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية، تم التعديل في الاستبيان الأولي بما يتماشى وهذه الملاحظات والمقترحات حيث تم حذف بعض العبارات وتبسيط البعض وإعادة صياغة البعض الآخر.

الخطوة الثالثة: بعد تعديل الإستبيان تم إعادة توزيعه على مجموعة من موظفي المديرية الولائية للبريد-ميلة- (أنظر الملحق رقم 01)، وبناء على ملاحظات وآراء المحكمين والمشرف وإقتراحاتهم فيما يتعلق بالإستبيان والتي تمت مناقشتها معهم، تم اعتماد الإستبيان في شكله النهائي.

مرحلة الصياغة النهائية: كتكملة لما تم إنجازه في المرحلة السابقة تمت صياغة الإستبيان في شكله النهائي (أنظر الملحق رقم 02) آخذين في عين الاعتبار كل الملاحظات ليتم في الأخير صياغته بشكله النهائي كالتالي:

- أ- الجزء الأول:** والخاص بالمعلومات الخاصة بأفراد العينة والمتعلقة بالجنس، السن، الشهادة
- ب- الجزء الثاني:** والمتمثل في أسئلة محاور إستمارة موضوع البحث الذي يتكون من أربع محاور وهي:
- المحور الفرعي الأول:** الذي يضم البنود المتعلقة بمتغير الابتكار المالي ويشتمل هذا المحور على 28 عبارة موزعة على أربع محاور فرعية كالتالي:
- المحور الفرعي الأول:** الذي يضم البنود المتعلقة بمتغير مؤشرات الوصول ويشتمل على سبع (7) عبارات من 1 إلى 7
- المحور الفرعي الثاني:** الذي يضم البنود المتعلقة بمتغير مؤشرات الأداء، ويشتمل هذا المحور على سبع (7) عبارات من 8 إلى 14
- المحور الفرعي الثالث:** يتعلق بمؤشرات التحول الرقمي ويشتمل هذا المحور على سبع (7) عبارات من 15 إلى 21.
- المحور الفرعي الرابع:** يتعلق بمؤشرات رضا الزبائن ويشتمل هذا المحور على سبع (7) عبارات من 22 إلى 28.

الفرع الثاني: أدوات تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية:

بعد الإنتهاء من جمع البيانات المطلوبة للبحث فإنه في بعض الأحيان يتم تحليلها وفقا لما يقتضيه (SPSS.24)، في هذا المجال يتم استخدام نظام التحليل بالحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية.

لمعالجة بيانات الإستبيان ويستخدم هذا البرنامج لتحليل جميع أنواع البيانات الإحصائية في مختلف أنواع العلوم الإنسانية، عن طريق استخدام بعض الاختبارات التي يتيحها هذا البرنامج ومن بين الأدوات الإحصائية التي تم استخدامها في بحثنا هذا مايلي:

إختبار معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): من أجل معرفة صدق وثبات البيانات.

معامل الارتباط بيرسون (Pearson): من أجل معرفة الصدق البنائي لعبارات الإستبيان.

التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية.

المتوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة.

معامل Shapiro-Wilk: يستعمل من أجل تحديد طبيعة التوزيع أي مدى خضوع البيانات إلى توزيع طبيعي (بارا متري) أو غير طبيعي (البارا متري)، لأن كل نوع منهما يخضع لمعالجة إحصائية خاصة، علما أن البيانات في هذه الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي لأن $\text{sig}=0.200$ أكبر من 0.05 والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-03): اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-wilk)

المعطيات	الإحصائية	عدد البنود	مستوى الدلالة (sig)
النتائج	0.117	35	0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج spss.

المدى: يستخدم لقياس التشتت بين المتغيرات، وهو عبارة عن الفرق بين أكبر وأصغر قيمة معطاة لخيارات مقياس الاستبيان، ويفيد في تحديد المجالات التي تنتمي إليها الإجابات وتفسر مستوى الإجابة، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتبر أكثر المقاييس شيوعا لقياس الاتجاهات، بحيث يكون ترتيب الإجابات كما يلي:

الجدول رقم (03-03): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

قيمة المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الاتجاه	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.80 إلى 2.60	غير موافق	ضعيف
من 2.60 إلى 3.40	موافق إلى حد ما	متوسط
من 3.40 إلى 4.20	موافق	مرتفع
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص23.

وتم تقسيم إجابات أفراد العينة وفقا للمتوسطات الحسابية انسجاما مع مقياس ليكرت الخماسي الذي بنيت عليه أداة الدراسة، وقيمة المدى (5=1-4) والتي يتم قسمتها على عدد درجات المقياس (0.8=4/5)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار.

تم وضع مستوى القبول كوسيلة للتقييم العام للإجابات على بعد من أبعاد محاور الدراسة.

الجدول رقم (03-04): تحديد درجات الموافقة حسب قيم المتوسط الحسابي

المقياس	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق
الدرجات	5 درجات	4 درجات	3 درجات	2 درجة	1 درجة

المصدر: من إعداد الطالبتين ، اعتمادا على الدراسات السابقة لمقياس ليكرت الخماسي.

-**المتوسط الفرضي (Valeur du test):** يتم مقارنة المتوسطات الحسابية للمتغيرات معه لتحديد اتجاه إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الإستبيان، وفي هذه الدراسة تقدر قيمته ب (03)، فكل عبارة تتقط من (01) إلى (05) وعليه فالمتوسط الفرضي يتم حسابه بهذه الطريقة: $3 = 5 / (5 + 4 + 3 + 2 + 1)$. وقد اعتبرنا المتوسط الحسابي دالا على مستوى منخفض إذا كان أقل من الوسط الفرضي (03) ودالا على مستوى متوسط إذا كان مساويا له، ودالا على مستوى مرتفع إذا أكبر من الوسط الفرضي (03).

- **إختبار "t":** لعينة واحدة لتحديد إجابات المبحوثين حول محاور الدراسة بمقارنتها مع المتوسط الفرضي.

-**تحليل التباين للانحدار:** يستخدم للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية (اختبار المعنوية الكلية للنموذج) وذلك باستخدام توزيع فيشر (F).

-**معامل التحديد (R^2):** يقيس نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع والنسبة المتبقية من الواحد قد ترجع لمتغيرات مستقلة أخرى خارج الدراسة أو للأخطاء العشوائية، وكلما كانت قيمة معامل التحديد أقرب من الواحد كلما كانت معادلة الانحدار صالحة للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

تحليل التباين الأحادي لتفسير الفروق الموجودة، حيث أن قاعدة القرار المعتمدة في هذه الحالة تعتمد على قوة الدلالة الإحصائية لقيمة (F) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، بمعنى تعتبر قيمة (F) دالة إحصائيا إذا كان مستوى دلالتها أقل من 0.05، عندئذ تقبل الفرضية.

- **اختبار الانحدار الخطي البسيط (Régression linéaire simple):** يستعمل من أجل تحديد درجة واتجاه تأثير متغير على آخر عندما تكون بياناتهما كمية شريطة أن يكون التوزيع طبيعي.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية (الإستبيان)

من أجل التأكد من صحة ومصداقية الاستبيان والتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائجه بكل موثوقية لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

أولاً: صدق الإستبيان

يقصد بصدق أداة الدراسة أن تقيس عبارات الإستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الإستبيان من خلال الصدق الظاهري للإستبيان (صدق المحكمين)، والصدق البنائي لمحاول الإستبيان.

1- الصدق الظاهري: يقوم على فكرة مدى مناسبة عبارات الإستبيان لما تقيس ولمن تطبق عليهم ومدى علاقتها بالإستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الإستبيان في صورته الأولى على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والإختصاص (أنظر الملحق رقم 01) لأخذ وجهات نظرهم والإستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارات الإستبيان، ومدى شمول الإستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة تعديل الإستبيان بناء على ملاحظاتهم ومقترحاتهم حيث تم حذف بعض العبارات، وتعديل وإضافة عبارات أخرى وإعادة صياغة بعض الفقرات لتصبح أكثر وضوحاً وفهماً لدى أفراد عينة الدراسة وأكثر صدقاً في قياس موضوع هذه الدراسة، ولضمان الحصول على نتائج تخدم الموضوع وتجيب على إشكالية الدراسة وفرضياتها.

2- الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة (الإستبيان) الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لأسئلة الإستبيان. وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل محور والدرجة الكلية للإستمارة. والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (03-05): يوضح صدق الإتساق البنائي لمحاول الإستبيان

المحاور	معامل الصدق	مستوى الدلالة Sig
المحور الأول	0.967	0.000
المحور الثاني	0.762	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتقاداً على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج spss.

الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط للمحور الأول والثاني دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.01 أو مستوى دلالة معنوية 0.05، وبذلك يعتبر المحور الأول والثاني من محاور الإستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

كما أن معامل الصدق دال لكلا المحورين وهذا ما يثبت الصدق الظاهري لكلا المحورين.

ثانياً: ثبات الإستبيان (الإستمارة)

يقصد بثبات الإستبيان أنه يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الإستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط أو بعبارة أخرى أن ثبات الإستبيان يعني الإستقرار في نتائج الإستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة ، وقد تم التحقق من ثبات استمارة الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) باستخدام برنامج (SPSS.24) والذي يعبر عن درجة الاتساق الداخلي للمقياس، كما هو مبين في الجدول الموالي:

1- معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha):

الجدول (03-06) جدول يوضح صدق وثبات صحة الإستبيان

المحاور	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول	28	0,7840
المحور الثاني	7	0,747
المجموع الكلي	35	0,83700

المصدر: اجتهاد الطالبين بالإعتماد على نتائج الإستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يتراوح بين (0 و 1)، وكلما اقترب من 1 دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات وأن الحد الأدنى المتفق عليه لعامل ألفا كرونباخ هو (0.60)، ومن خلال الجدول نلاحظ أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ في جميع محاور الإستبيان مرتفعة وكلها أكبر من القيمة المتفق عليها وهي (0.60)، كما أن قيمة ألفا كرونباخ الكلية للإستبيان هي كذلك أكبر من القيمة (0.60)، حيث بلغت قيمتها (0.837)، وهذا يدل على أن لأداة الدراسة مستوى مرتفع، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة صدق وثبات الإستبيان في جميع عباراته وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها، وأنها جاهزة للتطبيق على عينات الدراسة.

2- إختبار كولموكروف -سمير نوف (Kolmogrov-Smirnov):

يستعمل هذا الإختبار من أجل تحديد طبيعة التوزيع أي مدى خضوع البيانات إلى توزيع طبيعي (بارا متري)، لأن كل نوع منهما يخضع لمعالجة إحصائية خاصة، علما أن البيانات في هذه الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي:

الجدول رقم (03-07): اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogrov-Smirnov)

الإحصائية	مستوى الدلالة
0.117	0.200

المصدر: اجتهاد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من الجدول نلاحظ أن دلالة إختبار (Kolmogrov-Smirnov) هو $\text{Sig} = 0.200$ وهو أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 وهذا ما يوضح أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا.

المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وإختبار فرضياتها

سوف نحاول في هذا المبحث تقديم التحليلات الإحصائية لهذه الدراسة الميدانية وهذا من خلال المطالب الموالية، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة، وفي المطلب الثاني حاولنا عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الأول من الاستبيان والمتمثل في محور الابتكار المالي و في المطلب الثالث تناولنا عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد محور تحسين الخدمات المالية البريدية من الإستهبيان، وفي المطلب الرابع حاولنا اختبار فرضيات هذه الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية

سيتم من خلال هذا المطلب عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية والمتمثلة في البيانات الشخصية للمستجوبين، وذلك باستخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية من خلال برنامج (SPSS.24).

الجدول رقم (03-08): التكرارات المطلقة والتكرارات النسبية لأفراد عينة الدراسة

المتغيرات	خصائص المتغيرات	التكرارات المطلقة	التكرارات النسبية
الجنس	ذكر	14	66.7 %
	أنثى	7	33.3 %
السن	من 25 إلى 35	1	4.8 %
	من 35 إلى 45	6	28.6 %
	أكبر من 45	14	66.7 %
الشهادة الأكاديمية	ثانوي أو أقل	7	33.3 %
	مهندس أو مهندس دولة	4	19.0 %
	بكالوريا	1	4.8 %
	ليسانس	5	23.8 %
	ماستر	4	19.0 %
الرتبة المهنية	مدير فرعي	3	14.3 %
	رئيس قسم	6	28.6 %
	عامل رئيسي	7	33.3 %
	عامل	5	23.8 %

المصدر: اجتهاد الطالبين بالإعتماد على نتائج الإختيان ومخرجات برنامج SPSS .

من خلال الجدول نلاحظ:

تبين نتائج التحليل الإحصائي أن الفئة المستجوبة بلغت 21 مستجوبا من بينهم 14 مستجوب من فئة الذكور وبنسبة تقدر ب: 66,7%، و7 مستجوبات إناث بنسبة تقدر ب: 33,3%.

أما فيما يخص فئة السن لعينة الدراسة فنلاحظ أن النسبة الأعلى هي للفئة الأكبر من 45 حيث قدرت هذه النسبة ب: 66,7%، ثم تليها الفئة من 35 إلى 45 وقد قدرت النسبة المئوية ب: 28,6%، ثم تليها الفئة الأخيرة من 25 إلى 35 بنسبة قدرت ب: 4,8%.

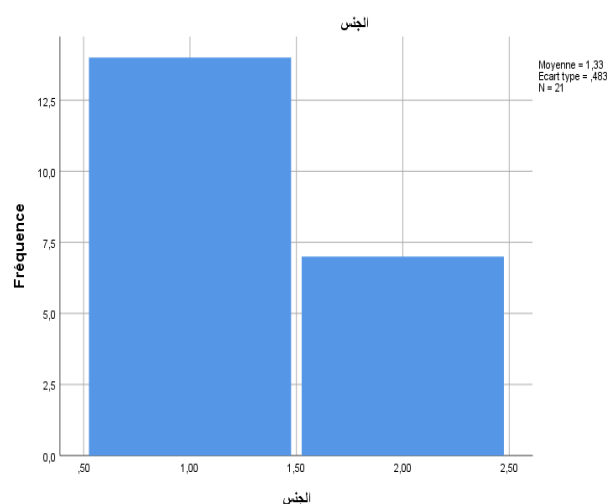
نستج أنه يوجد تفوق في العنصر الذكري مقارنة بالعنصر الأنثوي.

يبين لنا الجدول أيضا أن المستجوبون ينتمون إلى فئة الليسانس والماستر ومهندس دولة بنسب أعلى حيث قدرت على التوالي 23,8% و19% ثم تليها فئة مهندس بكالوريا بنسبة 4,8%، وغياب كلي لفئة الدكتوراه ويمكن إرجاع ذلك لعدم توفر مناصب عمل يشترط فيها شهادة الدكتوراه.

يبين الجدول أعلاه أيضا أن المستجوبين ينتمون إلى كل من رتب مدير فرعي ورئيس قسم وعمال رئيسيين وعمال بنسب لا بأس بها ويرجع هذا لوجودهم دائما داخل المؤسسة خلال توزيع الإستبيان.

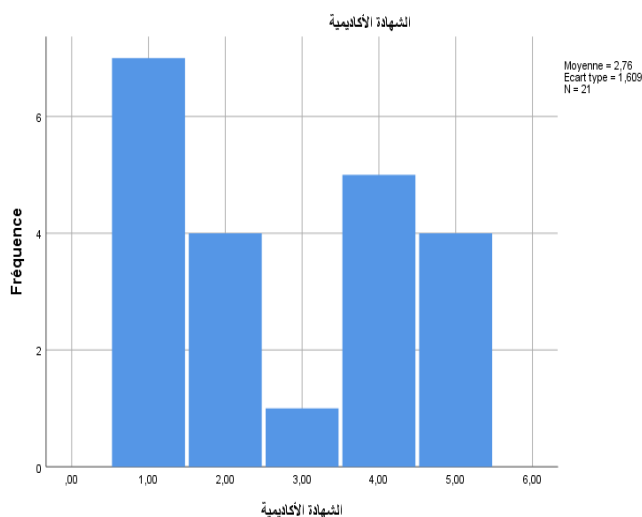
والأشكال البيانية التالية توضح خصائص أفراد عينة الدراسة للنموذج الموضح أعلاه:

الشكل رقم: (03-05) تمثيل بياني يوضح الجنس لأفراد عينة الدراسة



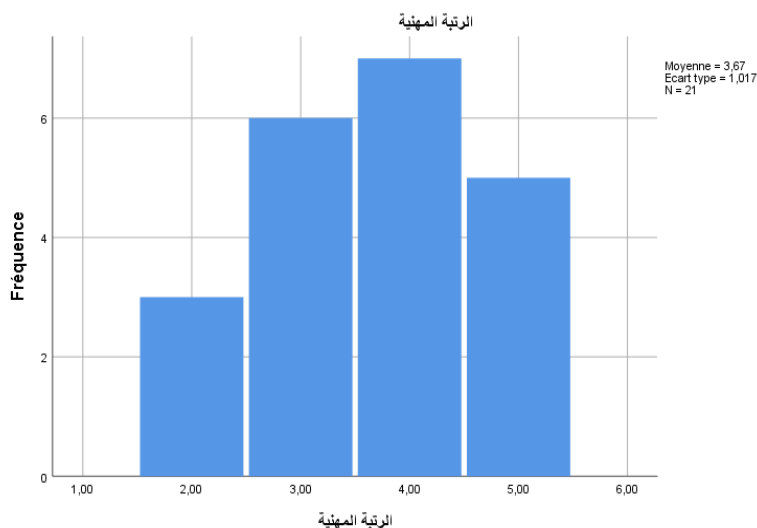
المصدر: مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم: (03-06): تمثيل بياني يوضح الشهادة الأكاديمية لأفراد عينة الدراسة



المصدر: مخرجات برنامج spss.

الشكل رقم: (03-07): تمثيل بياني يوضح الشهادة المهنية لأفراد عينة الدراسة



المصدر: مخرجات برنامج spss.

المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات المحور الأول من

الإستبيان

سنقوم من خلال هذا المطلب بعرض مختلف نتائج بنود الإستبيان فيما يتعلق بالمحور الأول، والذي يتمثل في تحليل آراء أفراد العينة نحو أبعاد محور الابتكار المالي، مع محاولة تفسيرها بمختلف الأدوات الإحصائية التي سبق ذكرها.

الفرع الأول: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات الوصول والشمول المالي

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على مؤشرات الوصول والشمول المالي على تحسين الخدمات المالية البريدية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم: (03-09): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات الوصول

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة "t"	مستوى الدلالة	الترتيب
1	ساهم الابتكار المالي في زيادة النسبة المئوية للحسابات البريدية الجارية.	4,2857	0,7171	27,386	0,000	6
2	ارتفعت نسبة التغطية الجغرافية للشبكة البريدية.	4,2857	0,5606	35,032	0,000	3

3	تزايد إدماج الفئات الهشة ومناطق الظل ضمن زبائن بريد الجزائر.	4,1905	0,5117	37,523	0,000	2
4	ارتفاع نسبة النساء الماكثات في البيوت الحاملات لحسابات بريدية جارية.	3,9048	0,7684	23,286	0,000	7
5	انتشار مكاتب البريد في الولاية سهل وصول الزبائن للخدمات المالية.	4,5714	0,5070	41,312	0,000	1
6	توفر بعض الخدمات المالية للزبون دون عناء التنقل إليها.	4,3333	0,5773	34,395	0,000	4
7	خدمات بريد الجزائر عززت الشمول المالي.	3,9524	0,5895	30,720	0,000	5
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	4,2177	0,3338	57,891	0,000	-

المصدر: اجتهد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج SPSS .

-الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل عبارة.

-عندما يكون المتوسط الحسابي لعبارتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

-المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ من الجدول أعلاه من خلال القيم الموضحة أن المتوسط الحسابي العام لمؤشرات الوصول قد بلغ 4.2177 بانحراف معياري عام قدر بـ 0.3338 وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي والمقدر بـ 3 وبدرجة موفقة متوسطة والقيمة الإحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة.

أما فيما يخص ترتيب العبارات فنجد أن العبارة رقم 5 احتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي أكبر حيث بلغ 4.2177 أي أن انتشار مكاتب البريد خارج الولاية سهل للزبون حقا الوصول للخدمات المالية، ثم تأتي بعدها العبارة رقم 3 في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة هي أيضا مما يدل حقا على تزايد إدماج الفئات الهشة ومناطق الظل ضمن زبائن بريد الجزائر بسبب رضاهم على هذه الخدمات، أما المرتبة الثالثة فقد احتلتها العبارة رقم 2 بدرجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على وارتفاع نسبة التغطية الجغرافية للشبكة البريدية، والمرتبة الرابعة احتلتها العبارة رقم 6 والتي نصت على توفر بعض الخدمات المالية للزبون دون عناء التنقل إليها، ثم في المرتبة الخامسة نجد العبارة رقم 7 وبدرجة موافقة مرتفعة نوعا مما يدل على أن خدمات بريد الجزائر قد عززت حقا الشمول المالي، وفي المرتبة ما قبل الأخيرة وهي المرتبة السادسة نجد العبارة رقم 1 بدرجة موافقة مرتفعة وهذا يدل على أن الابتكار

المالي ساهم في زيادة النسبة المئوية للحسابات البريدية الجزائرية، والمرتبة السابعة والأخيرة احتلتها العبارة رقم 4 بدرجة موافقة لا بأس بها وبمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.9048 وهذا راجع إلى ارتفاع نسبة النساء الماكثات في البيوت الحاملات لحسابات بريدية جارية بسبب رضاهن على جودة هذه الخدمات.

الإنحراف المعياري لكل العبارات كان في المجال والمستوى المقبول، حيث كانت أعلى قيمة هي، 0.7171، وأدنى قيمة هي 0.5050 ومستوى الدلالة أو القيمة الاحتمالية لكل العبارات هي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، ويمكن القول أن موظفو المديرية الولائية للبريد -ميلة- يرون أن منفعة الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية مرتفعة القبول وهم موافقون على مساهمة الابتكار المالي في زيادة النسبة المئوية للحسابات البريدية الجارية، وهذا ما تؤكد دلالته القيمة "t" والتي بلغت القيمة (0.000).

الفرع الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات الأداء

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على مؤشرات الأداء على تحسين الخدمات المالية البريدية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-10): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات الأداء

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	القيمة "t"	مستوى الدلالة	الترتيب
1	استقطب الابتكار المالي في مجال نقل الرسائل عملاء جدد.	3,6667	,73030	23,008	0,0000	6
2	تقلص زمن معالجة المعاملات المالية بسبب الابتكار المالي.	3,9048	,83090	21,534	0,0000	7
3	زيادة العمليات المالية المنجزة إلكترونيا مقارنة بالعمليات التقليدية.	4,1429	0,57320	33,120	0,0000	1
4	ساعد الابتكار المالي في حل مشاكل الإكتظاظ ومشاكل الطوابير.	4,0476	0,58950	31,460	0,0000	2
5	ساعد الابتكار المالي المؤسسة في ترشيد نفقاتها.	3,5238	0,67960	23,760	0,0000	4
6	الخدمات المالية البريدية المبتكرة دعمت المشاريع الصغيرة عبر القروض والتسهيلات Balayage.	4,0476	0,66900	27,724	0,0000	3
7	الابتكار المالي ساهم في رفع إيرادات مؤسسة البريد.	4,2381	0,70030	27,731	0,0000	5

المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3,9388	0,37680	47,902	0,0000	-
--	--------	---------	--------	--------	---

المصدر: اجتهاد الطالبين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج SPSS .

-الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل عبارة.

-عندما يكون المتوسط الحسابي لعبارتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

-المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05).

أما فيما يخص ترتيب العبارات نلاحظ من الجدول أعلاه من خلال القيم الموضحة أن المتوسط الحسابي لمؤشرات الاداء قد بلغ 3.9388 بانحراف معياري قدر ب 0.3768 وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي والمقدر ب 3 وبدرجة موفقة متوسطة والقيمة الإحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة.

أما فيما يخص ترتيب بنود هذا المؤشر فنجد أن العبارة رقم 3 احتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته 4,1429 وقد نصت على زيادة العمليات المالية المنجزة إلكترونيا مقارنة بالعمليات التقليدية المالية مما يجعل الزبائن راضين على هذا، وفي المرتبة الثانية العبارة رقم 4 بدرجة موافقة مرتفعة مما يدل على أن الابتكار المالي حقا ساعد في تقليص زمن المعاملات المالية، تم تلبيها في المرتبة الثالثة العبارة رقم 6 بدرجة موافقة مرتفعة نوعا وهذا يدل على أن الخدمات المالية البريدية المبتكرة دعمت المشاريع الصغيرة عبر القروض والتسهيلات، أما المرتبة الرابعة فقد احتلتها العبارة رقم 5 بدرجة موافقة متوسطة وقد نصت على ساعد الابتكار المالي مؤسسة بريد الجزائر على ترشيد نفقاتها، في المرتبة الخامسة تأتي العبارة رقم 7 بدرجة موافقة مرتفعة نوعا ما وهذا يدل على أن الابتكار المالي ساهم حقا في رفع إيرادات البريد، أما المرحلة السادسة فقد احتلتها العبارة رقم 1 بدرجة موافقة مرتفعة نوعا وهذا يدل على أن الابتكار المالي استقطب عملاء جدد في مجال نقل الرسائل وهذا راجع إلى الرضا التام على الخدمات المالية البريدية، والمرتبة الأخيرة وهي المرتبة السابعة كانت من نصيب العبارة رقم 2 بدرجة موافقة مرتفعة أيضا وبمتوسط حسابي قدره 3,9048 وقد نصت على أن الابتكار المالي كان سببا في تقلص زمن معالجة المعاملات المالية مما سهل الخدمات على الموظفين.

الانحراف المعياري لكل العبارات كان في المجال والمستوى المقبول، حيث كانت أعلى قيمة هي 0.8309، وأدنى قيمة هي 0.5732 ومستوى الدلالة أو القيمة الإحتمالية لكل العبارات هي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، ويمكن القول أن موظفي الوحدة الولائية للبريد يرون أن دور

الإبتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية واضح جدا ومنفعته مرتفعة القبول وهم موافقون على عبارة تقليص زمن معالجة المعاملات المالية و زيادة العمليات المالية المنجزة إلكترونيا مقارنة بالعمليات التقليدية، وهذا ماؤكدده دلالة القيمة "t" والتي بلغت القيمة (0.000).

الفرع الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات التحول الرقمي

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على مؤشرات التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-11): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات التحول الرقمي

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة "t"	مستوى الدلالة	الترتيب
1	تطور المؤسسة خدماتها المالية باستمرار عبر الموزعات الآلية، الهواتف النقالة، التطبيقات الإلكترونية.	4,4286	0,90280	33,959	0,0000	1
2	المؤسسة تأهل العنصر البشري لتعزيز فعاليته في استخدام الابتكارات المالية.	3,7143	0,65820	18,862	0,0000	4
3	وفر الإبتكار والتطور الرقمي قاعدة قوية تساعد صناع القرار داخل المؤسسة.	3,6667	0,89440	25,525	0,0000	5
4	تعتمد المؤسسة على الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها المالية.	3,0000	0,92830	15,370	0,0000	7
5	توجد مقاومة في تبني الابتكارات في المعاملات المالية.	3,4762	0,83090	17,159	0,0000	6
6	المكتب البريدي المتقل ابتكار مالي يتيح للزبون الحصول على الخدمة دون الحاجة للتقل.	4,0952	0,74000	22,585	0,0000	2
7	تمتلك بريد الجزائر بنية تحتية رقمية متطورة تأهلها لخوض تجربة بريدي-بنك -poste banque	4,0476	0,74000	25,065	0,0000	3
-	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3,7755	0,42270	40,926	0,0000	-

المصدر: اجتهاد الطالبين بالإعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS .

-الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي

-عندما يكون المتوسط الحسابي لعبارتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

-المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ من الجدول أعلاه من خلال القيم الموضحة أن المتوسط الحسابي لمؤشرات التطور الرقمي قد بلغ 3.7755 بانحراف معياري قدر بـ 0.4227 وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي والمقدر بـ 3 وبدرجة موفقة متوسطة والقيمة الإحصائية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة.

أما فيما يخص ترتيب عبارات هذا المؤشر فنجد أن العبارة رقم 1 احتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفع بمتوسط حسابي أكبر حيث بلغت قيمته 4.4286 أي أن مؤسسة بريد الجزائر تطور خدماتها المالية باستمرار عبر الموزعات الآلية والهواتف النقالة والتطبيقات الإلكترونية لتسهيل عملية سحب الأموال وزيادة رضا الزبائن مؤسسة البريد، ثم تأتي بعدها العبارة رقم 6 في المرتبة الثانية بدرجة موافقة متوسطة والتي تنص على أن المكتب البريدي المتنقل ابتكار مالي يتيح للزبون الحصول على الخدمة دون الحاجة للتنقل، مما يجعل الزبائن راضين أكثر على هذا، أما المرتبة الثالثة فقد احتلتها كل من العبارة رقم 7 وبدرجة موافقة مرتفعة وهذا يدل حقا على أن مؤسسة بريد الجزائر تمتلك بنية تحتية رقمية متطورة تأهلها لخوض تجربة بنك بريدي -بنك المتطورة لتسهيل الخدمات المالية، أما في المرتبة الرابعة فقد كانت من نصيب العبارة 2 بدرجة موافقة منخفضة نوعا ما مما يدل حقا على أن المؤسسة تأهل العنصر البشري لتعزيز فعاليته في استخدام الابتكارات المالية من خلال تدريب العمال والموظفين على استخدام التكنولوجيا الحديثة وتطوير قدراتهم وتعريفهم بمدى فعالية التطور الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية، أما المرتبة الخامسة فقد احتلتها العبارة رقم 3 بدرجة موافقة مرتفعة نوعا ما والتي تنص على توفير الابتكار والتطور الرقمي لقاعدة قوية تساعد صناع القرار داخل مؤسسة بريد الجزائر، أما المرتبة السادسة وهي المرتبة ماقبل الأخيرة وقد احتلتها العبارة رقم 5 بدرجة موافقة منخفضة نوعا ما والتي نصت على أنه توجد مقاومة في تبني الابتكارات في المعاملات المالية داخل مؤسسة بريد الجزائر وهذا ماوافقت عليه الفئة المستجوبة، ثم في المرتبة السابعة والأخيرة نجد العبارة رقم 4 بمتوسط حسابي بلغت قيمته 3.000 والتي نصت على أن المؤسسة تعتمد على الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها المالية.

الإنحراف المعياري لكل العبارات كان في المجال والمستوى المقبول، حيث كانت أعلى قيمة هي، 0.9283، وأدنى قيمة هي 0.6582 ومستوى الدلالة أو القيمة الإحصائية لكل العبارات هي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، ويمكن القول أن موظفو مديرية البريد يرون ان التطور الرقمي في

تحسين الخدمات المالية البريدية منفعتة مرتفعة القبول وهم موافقون على اعتماد المؤسسة على الذكاء الإصطناعي في تقديم خدماتها المالية، وهذا ماتؤكدده دلالة القيمة "t" والتي بلغت القيمة (0.000).

الفرع الرابع: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات رضا الزبون

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على مؤشرات رضا الزبون على تحسين الخدمات المالية البريدية وهي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03-12): نتائج إجابات الأفراد لفقرات مؤشرات رضا الزبون

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة "t"	مستوى الدلالة	الترتيب
1	انخفاض شكاوى الزبائن فيما يخص تعاملاتهم المالية.	3,9048	0,6248	28,636	0,000	3
2	البدائل المالية المبتكرة خفضت زمن الإنتظار في الطوابير.	3,9524	0,4976	36,398	0,000	1
3	السرعة في معالجة الرسائل والطرود داخل التراب الوطني.	3,8571	0,6546	27,000	0,000	4
4	تحسن جودة التواصل مع الزبون من طرف أعوان الشبايك.	3,5238	0,7496	21,542	0,000	5
5	سهولة فهم الزبون للإجراءات، الرسوم المفروضة، والخدمات المتوفرة.	3,4762	0,7496	21,251	0,000	5
6	المعالجة السريعة للشكاوى التي تتجم عن المعاملات المالية (اقل من 5 أيام).	3,7143	0,7837	21,717	0,000	6
7	ارتفاع عدد المعاملات المالية للفرد الواحد سنوياً.	3,9524	0,5895	30,720	0,000	2
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3,7687	0,3765	45,865	0.000	-

المصدر: اجتهاد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج SPSS .

الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل عبارة.

-عندما يكون المتوسط الحسابي لعبارتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

-المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ من الجدول أعلاه من خلال القيم الموضحة أن المتوسط الحسابي لمؤشرات رضا الزبون والتطور الرقمي قد بلغ 3.7687 بانحراف معياري قدر ب 0.3765 وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي والمقدر ب3 وبدرجة موفقة متوسطة والقيمة الإحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة.

أما فيما يخص ترتيب عبارات هذا المؤشر فنجد أن العبارة رقم 2 قد احتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي أكبر بلغت قيمته 3,9524 مما يدل على أن البدائل المالية المبتكرة خفضت زمن الإنتظار في الطوابير مما خفف العبئ على الزبائن، ثم تأتي بعدها في المرتبة الثانية العبارة رقم 7 بدرجة موافقة مرتفعة والتي مناصها إرتفاع عدد المعاملات المالية للفرد الواحد سنويا وهذا راجع لرضا الزبائن على الخدمات المالية التي تقدمها له مؤسسة بريد الجزائر، ثم تأتي بعدها العبارة رقم 1 في المرتبة الثالثة بدرجة موافقة مرتفعة والتي تنص على انخفاض شكاوى الزبائن فيما يخص تعاملاتهم المالية وهذا راجع لفعالية الابتكارات المالية في تحسين الخدمات المالية البريدية، أما المرتبة الرابعة فقد احتلتها العبارة رقم 3 وبدرجة موافقة مرتفعة والتي نصت على السرعة في معالجة الرسائل والطرود داخل التراب الوطني، أما المرتبة الخامسة احتلتها كل من العبارتين 4 و5 بدرجة موافقة متوسطة وبانحراف معياري متساوي قدره 0,7496 وقد نصتا على التوالي على تحسين جودة التواصل مع الزبون من طرف أعوان الشبابيك، وأن سهولة فهم الزبون للإجراءات والرسوم المفروضة دليل على أن الابتكار المالي سهل الخدمات المالية البريدية وسهل تطلعات الزبائن عليها وأزاح الغموض أمامهم والمرحلة السادسة والأخيرة احتلتها العبارة رقم 6 بدرجة موافقة مرتفعة نوعا ما والتي نصت على المعالجة السريعة للشكاوى التي تنجم عن المعاملات المالية (أقل من 5 أيام) مما يدل على سرعة الابتكارات المالية في تحسين الخدمات المالية .

الإنحراف المعياري لكل العبارات كان في المجال والمستوى المقبول، حيث كانت أعلى قيمة هي، 0.7837، وأدنى قيمة هي 0.4976 ومستوى الدلالة أو القيمة الإحتمالية لكل العبارات هي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، ويمكن القول أن موظفو بريد الجزائر راضون بالخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة، وهم موافقون على المعالجة السريعة للشكاوى التي تنجم عن المعاملات المالية (أقل من 5 أيام). وهذا ما تؤكد دلالته القيمة "t" والتي بلغت القيمة (0.000).

الفرع الخامس: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات المجموع الكلي من الإستبيان

الجدول رقم (03-13): نتائج إجابات الأفراد للفقرات الكلية

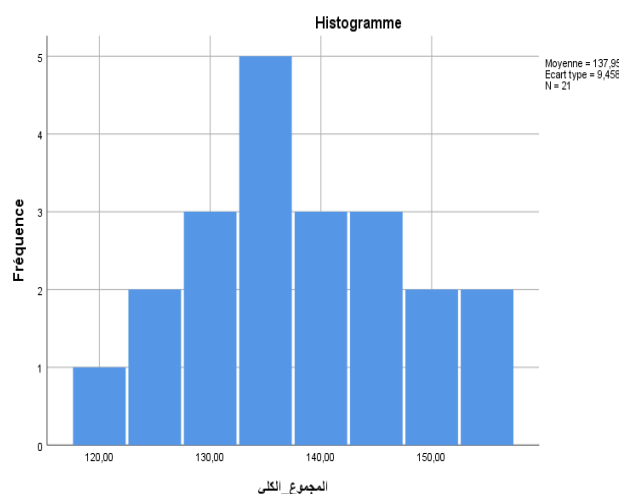
رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة "t"	مستوى الدلالة	الترتيب
1	متوسط مؤشرات الوصول	4,2177	0,333870	57,891	0,000	1
2	متوسط مؤشرات الأداء	3,9388	0,376810	47,902	0,0000	2
3	متوسط مؤشرات التطور الرقمي	3,7755	0,422750	40,926	0,0000	3
4	متوسط مؤشرات رضا الزبائن	3,7687	0,376550	45,865	0,0000	4
	الابتكار المالي	3,9252	0,266520	67,489	0,0000	-

المصدر: من اجتهد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي هي 4.2177 وأدنى قيمة هي 3.7687 حيث كان أكبر متوسط حسابي يخص مؤشرات الوصول قد بلغ 4.2177 وقد احتلت المرتبة الأولى وهي أكبر من المتوسط الحسابي للمتغير المستقل والمتمثل في الابتكار المالي والذي بلغت قيمته 3.9252 في حين تليها قيمة المؤشر الحسابي لمتوسط مؤشرات الأداء قد بلغ 3.9388 وهي ثاني أعلى قيمة وفي المرتبة الثانية وهي أكبر من المتوسط الحسابي للمتغير المستقل، أما في المرتبة الثالثة نجد مؤشرات التطور الرقمي بمتوسط حسابي بلغ 3.7755 وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي للمتغير المستقل الرئيسي في حين نجد أدنى قيمة للمتوسط الحسابي لمؤشرات رضا الزبون وهي أقل من قيمة المتوسط الحسابي للمتغير المستقل.

والشكل التالي يوضح المجموع الكلي للنموذج الموضح أعلاه:

الشكل رقم (03-08): تمثيل بياني يوضح المجموع الكلي للنموذج



المصدر: مخرجات برنامج spss

الفرع السادس: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو مؤشرات البعد الثاني من الإستبيان

سنحاول في هذا المطلب بعرض مختلف نتائج بنود الإستبيان فيما يتعلق بالمحور الثاني، والذي يتمثل في تحليل آراء أفراد العينة نحو بنود محور الخدمات المالية البريدية، مع محاولة تفسيرها بمختلف الأدوات الإحصائية التي سبق ذكرها، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم: (03-14) نتائج إجابات الأفراد لفقرات الخدمات المالية البريدية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القيمة "t"	متوسط الدلالة	الترتيب
1	ارتفع مستوى السرعة في أداء العمليات على الحسابات البريدية الجارية.	4,0952	0,4364	43,000	0,000	1
2	عدد العمليات التي تتم عبر تطبيقات الهاتف مثل "بريدي موب".	4,1429	0,7270	26,113	0,000	5
3	نسبة السحب بواسطة الموزعات الآلية في المعاملات المالية في ارتفاع.	4,6190	0,5895	35,901	0,000	3
4	خدمات الإيداع والتوفير والاحتياط تأثرت ب العمليات الابتكارية وأصبحت أكثر أماناً.	3,7619	0,8309	20,746	0,000	6
5	الابتكارات المالية ساعدت الموظفين على تقديم خدمات أفضل من ناحية حسن الاستقبال والسرعة في الأداء.	3,7143	0,8451	20,140	0,000	7
6	إستقطب الابتكار المالي في مجال نقل الرسائل عملاء جدد بفضل أجهزة التخليص الذكية MAI	3,7619	0,6248	27,588	0,000	4
7	الابتكار المالي عزز من القدرة التنافسية للخدمات المالية البريدية.	3,9524	0,4976	36,398	0,000	2
-	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4,0068	0,4201	43,708	0,000	-

المصدر: اجتهاد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج SPSS.

الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل عبارة.

-عندما يكون المتوسط الحسابي لعبارتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

-المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ من الجدول أعلاه من خلال القيم الموضحة أن المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام للمتغير التابع قد بلغ 4.0068 بانحراف معياري قدر ب 0.4201 وهو أكبر من المتوسط الحسابي

الفرضي والمقدر ب3 وبدرجة موفقة متوسطة والقيمة الإحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة.

أما فيما يخص ترتيب عبارات المتغير التابع فنجد أن العبارة رقم 1 احتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي بلغت قيمته 4.0952 وانحراف معياري بلغت قيمته 0.4364 والتي نصت على ارتفاع مستوى السرعة في أداء العمليات على الحسابات البريدية الجارية وهذا راجع إلى التأثير الإيجابي للإبتكار المالي على الخدمات المالية، أما في المرتبة الثانية جاءت العبارة رقم 7 وبدرجة موافقة مرتفعة والتي نصت على أن الإبتكار المالي عزز من القدرة التنافسية للخدمات المالية البريدية وهذا راجع إلى أدواته الفعالة المستخدمة في تحسين الخدمات، أما في المرتبة الثالثة فقد جاءت العبارة رقم 3 وبدرجة موافقة مرتفعة نوعا ما وقد نصت على أنى نسبة السحب بواسطة الموزعات الآلية في المعاملات المالية في ارتفاع وهذا دليل على فعالية الخدمات المالية، ثم تأتي في المرتبة الرابعة العبارة رقم 6 بدرجة موافقة مرتفعة والتي تنص على على إستقطب الإبتكار المالي في مجال نقل الرسائل عملاء جدد بفضل أجهزة التخليص الذكية، أما المرتبة الخامسة فقد احتلتها العبارة رقم 2 بدرجة موافقة مرتفعة نوعا ما والتي نصت على عدد العمليات التي تتم عبر تطبيقات الهاتف مثل "بريدي موب"، أما المرتبة السادسة وهي المرحلة ماقبل الأخيرة فقد احتلتها العبارة رقم 4 بدرجة موافقة مرتفعة أيضا والتي نصت على أن خدمات الإدخار والتوفير والإحتياط تأثرت بالعمليات الإبتكارية وأصبحت أكثر أمانا، وأخيرا في المرحلة السابعة فقد جاءت العبارة رقم 5 بدرجة موافقة متوسطة وقد نصت على وبمتوسط حسابي أصغر بقيمة 3.7143 والتي نصت على أن الإبتكارات المالية ساعدت الموظفين على تقديم خدمات أفضل من ناحية حسن الاستقبال والسرعة في الأداء.

الإنحراف المعياري لكل العبارات كان في المجال والمستوى المقبول، حيث كانت أعلى قيمة هي: 0.8451، وأدنى قيمة هي 0.4364 ومستوى الدلالة أو القيمة الإحتمالية لكل العبارات هي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05، ويمكن القول أن موظفو بريد الجزائر راضون بالخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة، وهم موافقون على عبارة خدمات الإدخار والتوفير والإحتياط تأثرت ب العمليات الإبتكارية وأصبحت أكثر أمانا. وهذا ماتؤكدده دلالة القيمة "t" والتي بلغت القيمة (0.000).

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

اعتمادا على إجابات المستجوبين بالمديرية الولائية للبريد-ميلة- والتي هي محل الدراسة على عبارات الإستبيان وفق محاوره المختلفة سيتم التطرق في هذا المطلب إلى إختبار الفرضيات التي بنيت

عليها الدراسة، ويقوم اختبار الفرضيات الموضوعية على تأكيدها أو نفيها باستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي، لكونها عبارة عن إجابات مؤقتة عن الأسئلة البحثية المنبثقة من الإشكالية.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

ضمن هذا الجزء سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية وذلك للإجابة على إشكالية الدراسة، بحيث تمت صياغة أربع فرضيات فرعية سيتم اختبارها من خلال هذا الجزء، ولقبول أو رفض هذه الفرضيات تم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي الموضحة كما يلي:

1- اختبار الفرضيات الفرعية:

ضمن هذا الجزء سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية وذلك للإجابة على إشكالية الدراسة، بحيث تمت صياغة أربع فرضيات فرعية سيتم اختبارها من خلال هذا الجزء، ولقبول أو رفض هذه الفرضيات تم استعمال مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي وهي موضحة كما يلي:

1-1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

والتي مفادها " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الوصول على الخدمات المالية البريدية" بالمديرية الولائية للبريد وكالة ميلة " واختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع ($Y = a \cdot X + B$)، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03-15): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الفرعية الأولى					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
2.43	0,043	0,838 ^b	0,047 ^a	0,002	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	4,259	1,220	-	3,491	0,02
مؤشرات الوصول	-0,0600	0,288	-,047	-0,207	0,838

قيمة (t) الجدولية	1.684
-------------------	-------

درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 0.043 وهي أقل من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي 2.43، بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي $0,838^b$ هو أكبر من مستوى المعنوية المفروض 0.05، كما أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ سالبة ولا تعبر عن أي شيء وقيمة (t) المحسوبة سالبة وهي أقل بكثير من قيمة (t) الجدولية وبالتالي النموذج غير صالح لدراسة هذه الفرضية ومنه فإن الفرضية الأولى مرفوضة.

2-2- إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

والتي مفادها " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الأداء على الخدمات المالية البريدية " بالمديرية الولائية للبريد وكالة ميله " ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الإنحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع ($Y = a * X + B$)، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الإنحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03-16): نتائج تحليل التباين للإنحدار لإختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثانية					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
2.43	11,964	$0,003^b$	$0,622^a$	0,386	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	$B\hat{e}t\alpha$	إختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	1,277	0,793	-	1,611	0,124
مؤشرات الأداء	0,693	0,200	0,622	3,459	0,003
قيمة (t) الجدولية	1.684				

درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 11.964 وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي 2.43، بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي $0,003^b$ هو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لدراسة هذه الفرضية.

وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الاتجاه بين المتغير المستقل لهذه الدراسة (مؤشرات الأداء) من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط $R=0,622^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه تأثير المتغير المستقل لهذه الدراسة (مؤشرات الأداء) على المتغير التابع (الخدمات المالية البريدية) وكالة البريد محل الدراسة أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0,386، أي أن 38.6% من التغيرات في الخدمات المالية ناتج عن التغير في مؤشرات الأداء.

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أيضا إلى وجود أثر للمتغير المستقل (مؤشرات الأداء) على المتغير التابع (الخدمات المالية البريدية)، وذلك استنادا إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 3,459 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية المقدرة ب 1.684، ومستوى المعنوية (sig) والمقدر ب 0.003 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (مؤشرات الأداء) بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير ب 0,622 وحدة في المتغير التابع (الخدمات المالية البريدية) أي بنسبة (62.2%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الأداء وتحسين الخدمات المالية البريدية، ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

$$\text{الخدمات المالية البريدية} = 0,693 * \text{مؤشرات الأداء} + 1,277$$

1-3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

والتي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات التحول الرقمي على الخدمات المالية البريدية ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية

للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع ($Y = a * X + B$)، حيث تمثل كل من (a): معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03-17): نتائج تحليل التباين للإنحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الفرعية الثالثة					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
2.43	3,256	0,087 ^b	0,382 ^a	0,1460	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	2,572	0,8000	-	3,215	0,0050
مؤشرات التحول الرقمي	0,3800	0,2110	0,3820	1,804	0,0870
قيمة (t) الجدولية	1.684				

درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات SPSS.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 3.256 وهي أقل من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي 2.43، لكن لم نتوقف عند هذا الحد فبالقابل نجد أن مستوى الدلالة يساوي 0.087^b وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وقيمة (t) المحسوبة في نموذج مؤشر الأداء وأقل من قيمة (t) الجدولية وبالتالي النموذج غير صالح لدراسة هذه الفرضية ومنه الفرضية الثالثة مرفوضة.

1-4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

والتي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات رضا الزبون على الخدمات المالية البريدية" المديرية الولائية للبريد - ميلة- ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الإنحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع ($Y = a * X + B$)، حيث تمثل كل من (a): معلمة نموذج الإنحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03-18): نتائج تحليل التباين للإنحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الفرعية الرابعة					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	
2.43	11.280	0.003 ^b	0.610 ^a	0.3730	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقى الثابت	1.441	0.7680	-	1.876	0.076
مؤشرات رضا الزبائن	0.6810	0.2030	0.6100	3.359	0.003
قيمة (t) الجدولية	1.684				

درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 11.280 وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي 2.43، بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.003^b هو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لدراسة هذه الفرضية.

وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الإتجاه بين المتغير المستقل لهذه الدراسة (مؤشرات رضا الزبون) من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية بمديرية البريد محل الدراسة من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط $R=0.610^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه أثر المتغير المستقل لهذه الدراسة (مؤشرات رضا الزبون) على المتغير التابع (الخدمات المالية البريدية) لوكالة البريد محل الدراسة أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته: 0.373 .

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أيضا إلى وجود أثر للمتغير المستقل (مؤشرات رضا الزبون) على المتغير التابع (الخدمات البريدية)، وذلك استنادا إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 3.359 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية المقدرة ب 1.684، ومستوى المعنوية (sig) والمقدر ب 0.003 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة Bêta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (مؤشرات رضا الزبون) بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير ب 0.610 وحدة في المتغير التابع (مؤشرات رضا الزبائن) في وكالة البريد محل الدراسة أي بنسبة (61%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات رضا الزبون في تحسين الخدمات المالية البريدية، ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

$$\text{الإبتكار المالي} = 0,681 * \text{مؤشرات رضا الزبون} + 1,441$$

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

والتي مفادها " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإبتكار المالي على الخدمات المالية البريدية المديرية الولائية للبريد-ميلة " ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع ($Y = a * X + B$)، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (03-19): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الفرعية الرئيسية					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
2.43	9,244	0,007 ^b	0,572 ^a	0,3270	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	0,467	1,167	-	0,401	0,693
الإبتكار المالي	0,902	0,297	0,5720	3,040	0,007
قيمة (t) الجدولية	1.684				

درجات الحرية (40) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على بيانات الإستبيان ومخرجات spss.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 9.244 وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية والتي تساوي 2.43، بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0,007^b هو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لدراسة هذه الفرضية.

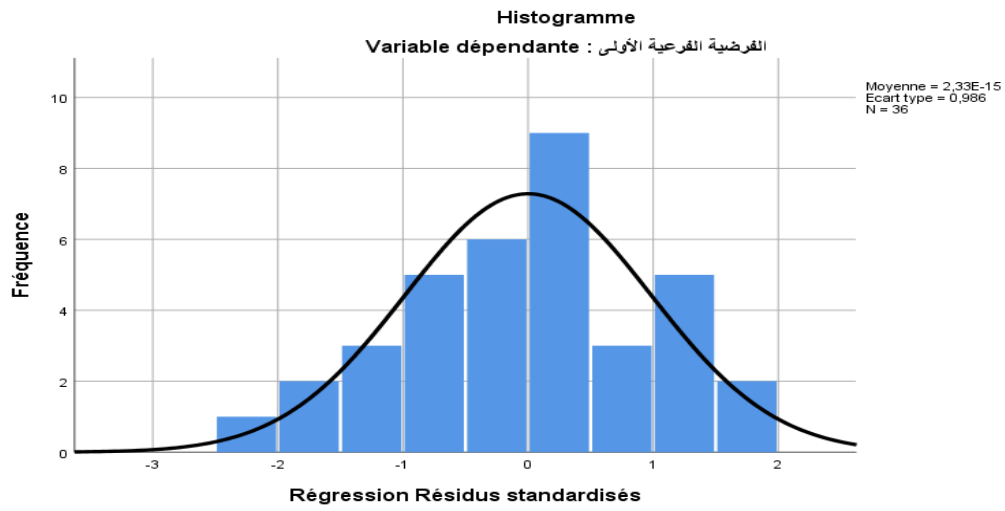
وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الإتجاه بين المتغير المستقل لهذه الدراسة (الإبتكار المالي) من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية بوكالة البريد محل الدراسة من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط $R=0,572^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه أثر المتغير المستقل (الإبتكار المالي) على المتغير التابع (الخدمات المالية البريدية) (حسب موظفي المديرية الولائية للبريد محل الدراسة) أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0,370 أي أن 37% من التغيرات في الخدمات المالية حسب موظفي المديرية الولائية ناتج عن التغير في الابتكار المالي.

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أيضا إلى وجود أثر للمتغير المستقل (الإبتكار المالي) على المتغير التابع (الخدمات المالية البريدية)، وذلك استنادا إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 3,040 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية المقدرة ب 1.684، ومستوى المعنوية (sig) والمقدر ب 0.007 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (الإبتكار المالي) بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير ب 0,572 وحدة في المتغير التابع (الخدمات المالية البريدية) (حسب موظفي البريد) في وكالة البريد محل الدراسة أي بنسبة (57.2%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام الإبتكار المالي وتحسين الخدمات المالية البريدية بالوحدة الولائية للبريد - ميله - ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الإنحدار الخطي المقدر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

$$\text{الخدمات المالية البريدية} = 0,902 * (\text{الإبتكار المالي}) + 0,467$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: معامل الإنحدار بلغ 0.902 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الإبتكار المالي يؤدي إلى زيادة في بعد تحسين الخدمات المالية البريدية بقيمة 0.902. والشكل التالي يوضح طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي للنموذج الموضح أعلاه:

الشكل رقم (03-09): تمثيل بياني يوضح طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي



المصدر: مخرجات برنامج spss

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل حاولنا معرفة دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية، محل الدراسة وهذا من خلال مجموعة من المباحث حيث في المبحث الأول قمنا بالتعريف بمؤسسة بريد الجزائر على المستويين المركزي والولائي وإبراز الهياكل التنظيمية لكل منهما، والمبحث الثاني تم فيه التعرف على الإطار المنهجي للدراسة الميدانية بعرض مجتمع وعينة الدراسة الميدانية، منهج ونموذج الدراسة ومجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث فقد تم تخصيصه للمعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي، حيث تم قبول الفرضية الثانية والرابعة ورفض الفرضية الأولى والثالثة والتي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة و توصلنا الى انه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للابتكار المالي على تحسين الخدمات المالية البريدية وهي الفرضية الرئيسية المقبولة.



الخاتمة



الخاتمة:

يعتبر الابتكار المالي اللبنة الأولى في القطاع المالي وخاصة الخدمات حيث يضع تحت تصرفه مجموعة من المنتجات والعمليات والنظم المبتكرة التي تساعده في تحسين الخدمات المالية خاصة البريدية منها، وهو عملية خلق ونشر الأدوات المالية وكذا التقنيات، العمليات والنماذج الاقتصادية. بما فيها التطبيقات الجديدة لأفكار موجودة أصلا في سياق جديد، وهذا ما حاولنا معالجته في هذه الدراسة والتي ارتبطت إشكالياتها بمعرفة دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية، وقد حاولنا الإجابة عن هذه الإشكالية المطروحة ومجموعة الأسئلة الفرعية المرتبطة بها، من خلال الفصلين النظريين الموضحين سابقا والمتضمنين لمفاهيم الابتكار المالي والخدمات المالية البريدية وأهم الأساسيات المترتبة عنهما، وفي الفصل الثالث مبحث تضمن مفاهيم خاصة بمؤسسة بريد الجزائر والتعرف على هيكلها التنظيمي والتعرف على مهام مصالحها على المستويين المركزي والولائي ومبحثين خاصين بالدراسة الميدانية التي تم إجرائها على إحدى المؤسسات الخدماتية الجزائرية والمتمثلة في الوحدة الولائية للبريد-ميلة- محاولين بذلك إسقاط ما جاء في الجانب النظري على هذه الأخيرة للتعرف على مدى تأثير الابتكار المالي على تحسين الخدمات المالية البريدية ، وهو الأمر الذي مكننا من التعمق أكثر في الموضوع و الخروج بمجموعة من النتائج والمقترحات وهي موضحة في النقاط التالية:

نتائج الدراسة:

من خلال ما جاء في الجانب النظري والتطبيقي للدراسة توصلنا إلى العديد من النتائج التي يمكننا تلخيصها فيما يلي:

1-النتائج النظرية:

-الابتكار المالي في مؤسسة بريد الجزائر مازال في المستوى الأول من مستويات الابتكار، حيث يقوم فقط باستعمال ونشر التكنولوجيا المالية المستخدمة من أجل خدمة السوق الحالي، دون التطلع إلى خلق أسواق جديدة.

-يلعب الابتكار المالي دورا حاسما في تحسين الخدمات المالية البريدية وتطويرها وتسهيلها.

- للإبتكار المالي اثر واضح على تجربة المستخدم حيث يتوقع الموظفون توفير بيئة تسهل عليهم الوصول إلى كل الخدمات المالية بسهولة وفاعلية.

-الإبتكار المالي يعد أداة للوصول إلى الخدمات المالية البريدية بسهولة وفاعلية وفي وقت قصير وبأقل جهد ممكن.

-خدمات بريد الجزائر عرفت تحسنا ملحوظا في نوعيتها، لكنها لم ترقى إلى الكفاءة المرجوة.

-الإبتكار المالي في مؤسسة بريد الجزائر لايتعدى كونه ابتكار تدريجي يقدم بعض التعديلات والتحسينات والإضافات على منتجات وعمليات قائمة أصلا.

-تطمح مؤسسة بريد الجزائر إلى الوصول للشمول المالي من خلال تعميم خدماتها عبر التطبيقات الرقمية وبناء المكاتب البريدية في المناطق النائية لكنها حتى الآن لازالت لم تحقق هذا الهدف بسبب عدة عراقيل منها : نقص و انعدام الثقة الرقمية.

نتائج الدراسة التطبيقية:

-الأفراد المستجوبون حول بعد "الوصول " موافقون بدرجة مرتفعة، على أن الإبتكار المالي ساهم في تحقيق الشمول المالي.

-درجة رضا الأفراد المستجوبون حول بعد "الأداء" مرتفعة القبول، حيث أن الإبتكار زاد من درجة الداء على مختلف مستوياته.

-الأفراد المستجوبون راضون بدرجة متوسطة على البعد الثالث تبني " التحول الرقمي" في الخدمات المالية البريدية.

-بعد "رضا الزبون" كان له درجة مرتفعة القبول عند موظفي المديرية الولائية.

-أفراد العينة كانت درجة قبولهم مرتفعة فيما يخص المحور الأول "الإبتكار المالي"

-تم رفض الفرضية الأولى والتي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الوصول على تحسين الخدمات المالية البريدية."

-تم قبول الفرضية الثانية التي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات الاداء على تحسين الخدمات المالية البريدية ."

-تم رفض الفرضية الثالثة التي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية".

-تم قبول الفرضية الرابعة التي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمؤشرات رضا الزبون على تحسين الخدمات المالية البريدية".

-تم قبول الفرضية الرئيسية التي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للإبتكار المالي على تحسين الخدمات المالية البريدية".

التوصيات:

- على ضوء هاته الدراسة والنتائج المتوصل إليها، نقدم مجموعة من المقترحات والتوصيات كما يلي:
- توضيح التوجه العام لمؤسسة بريد الجزائر، فكونها مؤسسة عمومية من جهة ومؤسسة ذات طابع تجاري و صناعي من جهة أخرى يعتبر حاجزا أمام تحقيقها للأهداف المسطرة.
- الإرتقاء بالعنصر البشري من خلال الدورات والتكوين المستمر لعمالها والذي يتماشى مع التطور التكنولوجي.
- دعم البنية التحتية الرقمية التي تساعد في خلق خدمات جديدة مبتكرة.
- فتح المجال للبحث وتطوير المهارات من أجل اكتشاف المواهب الإبداعية المحفزة للإبتكار في بيئتها الداخلية.
- الإستثمار في مجال الابتكار المفتوح مع بيئتها الخارجية بالشراكة مع الجامعات والشركات والمبتكرين المستقلين.
- استعمال الطاقات المتجددة في بعض الإبتكارات التي تبنتها بريد الجزائر من أجل تحقيق التنمية المستدامة مثل استعمال الطاقة الشمسية من طرف المكاتب البريدية المتنقلة.
- التخلي عن سياسة بناء المكاتب البريدية من أجل تقريب الخدمة من المواطن، واستبدالها بالفضاءات الرقمية، من أجل تقليص الأعباء التشغيلية من جهة، ونشر الثقافة الرقمية بين زبائننا من جهة أخرى.
- الإسراع في تحويل مؤسسة بريد الجزائر إلى مؤسسة مصرفية : "بريدي-بنك" لكي تتمكن المؤسسة من الإستفادة من الإبتكارات المالية التي توفرها الهندسة المالية، و حبذا لو تتجه نحو الصيرفة الإسلامية.
- اللجوء إلى المستشارون الآليون والذين يعملون 24/24، 7/7 لحل مشكلة توقيت العمل وتخفيض الضغط على العمال وبالتالي تحسين مردوديتهم.

آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا لموضوعنا "أثر الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية" يمكن أن نقول أن هذه الدراسة ماهي إلا جزء صغير من دراسات واسعة وأن هذا الموضوع لم يستوفي إلا جانبا ضيقا وبالتالي فإن الدراسات والبحوث تبقى مفتوحة في مجال الابتكار وتحسينه للخدمات المالية البريدية مما يقودنا إلى اقتراح الموضوعين التاليين:

-الابتكار المالي وخدمات التوفير والإحتياط في مؤسسات بريد الجزائر.

-الابتكار المالي والخدمات المالية البريدية المصرفية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

I-الكتب:

- 1- سامر مظهر قنطقجي، فقه الإبتكار بين التثبوت والتهاافت (أصوله، قواعده، معايير)، الطبعة الثالثة، جامعة كاي، 2023.
- 2- عبدالرحمان إدريس، المدخل الحديث في الإدارة العامة، الدار الجامعية للنشر والإسكندرية، مصر، 2023.
- 3- سامي بلبوخاري، مطبوعة في مقياس تسويق الخدمات، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، الجزائر، 2016/2017.
- 4- عبدالقادر براينيس، تسويق الخدمات والخدمات العمومية، الطبعة الأولى ، مكتبة الوفاء القانونية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2014.
- 5- سمير عبد الحميد رضوان، المشتقات المالية ودورها في إدارة المخاطر ودور الهندسة المالية في صناعة أدواتها، دراسة مقارنة بين النظم الوضعية وأحكام الشريعة الإسلامية، دار الجامعات للنشر والطباعة، الطبعة الأولى، مصرن 2005.
- 6- عاطف وليم أندراوس، السياسة المالية وسواق الأوراق المالية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2005.
- 7- سمير محمد عبد العزيز، اقتصاديات وإدارة النقود والبنوك في إطار عالمية القرن الحادي والعشرين للصناعة المالية الحديثة واتجاهات التجارة الدولية، المكتب العربي الحديث، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2001.
- 8- محمد السعيد بعلي، القانون الإداري، الطبعة الأولى، دار العلوم للنشر والتوزيع، عنابة، الجزائر، 2002.

II- الأطروحات ورسائل الماجستير:

- 10- عبد الغني مولودي، **الإبتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أدرار، الجزائر، 2021/2022.
- 11- آسيا شرفي، **الإبتكار المالي كمدخل لاكتساب الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية العاملة في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة المدية، الجزائر، 2020/2021.
- 12- يمينه بلحية، **الإبتكار ودوره في الهندسة المالية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة معسكر، الجزائر، 2021/2022.
- 13- رفيق سعدون، **دراسة أثر تسويق الخدمات المالية علي رضا الزبون**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2020.
- 14- فتيحة راشدي، **أهمية الإبتكار ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 2018-2019.
- 15- الخنساء سعادي، **التسويق الإلكتروني تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي**، مذكرة ماجستير، 2012/2013، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 16- بابة عاشوري، **دور إدارة الموارد البشرية في تحقيق جودة الخدمة العمومية في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة، الجزائر، 2020/2021.
- 17- شافية بن عيسى، **آثار وتحديات الإنضمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة الجزائر، الجزائر، 2010-2011.
- 18- نوال بوعكاز، **حدود الهندسة المالية في تفعيل استراتيجيات التغطية من المخاطر المالية في ظل الأزمة المالية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2010-2011.

III-المؤتمرات والملتقيات :

19- بلقاسم زايري ، هل الابتكارات المالية نعمة أو نقمة؟، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية بين الصناعة المالية التقليدية والصناعة المالية الإسلامية، جامعة وهران، الجزائر، 5-6 ماي 2014.

20- موسى بن منصور، الابتكار المالي في المؤسسات المالية الإسلامية بين الأصالة والتقليد، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولي حول منتجات وتطبيقات الابتكار والهندسة المالية بين الصناعة المالية التقليدية والصناعة المالية الإسلامية، جامعة برج بوعرييج، الجزائر، 5-6 ماي 2014.

IV-المقالات والمجلات :

21- الابتكار المالي وتعزيز الإقتصاد المستدام، مقال، أبريل 2024، <http://wisdomglobal.ae>

الأمانة العامة للأمم المتحدة دليل إحصائيات التجارة الدولية في الخدمات، 30 نوفمبر 2000.

22- عيسى بدروني، حمزة غربي، أثر الابتكار المالي على تنافسية الصناعة المالية والمصرفية الإسلامية، مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات المجلد 4، العدد 07.

23- لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التنافسية وبيئة الأعمال الجديدة كعامل لتنمية الابتكار المالي في المؤسسات المالية، مجلة آفاق للدراسات والبحوث العدد (01)، جانفي 2018.

24- عبد الكريم أحمد قندوز، مراجعة علمية لنظرية الابتكار المالي، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد (10)، العدد (2)، 2019.

25- سليمان الجيوسي محمد الطائي تسويق الخدمات المالية الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2009، ص: 9

V-الوثائق:

26- القانون رقم 03-2000، الجريدة الرسمية رقم 48، المادة رقم 01، بتاريخ: 2000/08/06.

27- الأمانة العامة للأمم المتحدة دليل إحصائيات التجارة الدولية في الخدمات، 30 نوفمبر 2000

28- جمال نجم، تقرير عن الأسبوع العربي للشمول المالي، القاهرة، البنك المركزي المصري، 2017/04/06.

29- تقرير صندوق النقد العربي، 2015.

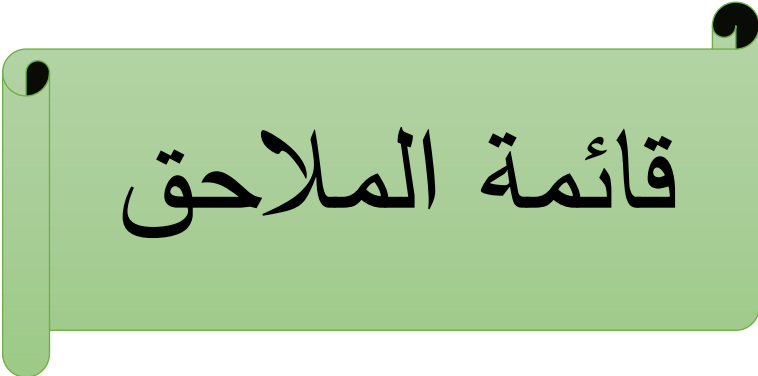
قائمة المراجع

- 30-مصادر داخلية للمؤسسة ومقابلات.
- 31-وثائق المؤسسة.
- VI-المواقع الإلكترونية:**
- 32- <http://www.sjp.cerist.dz>
- 33- <http://azim.hariri.alefstartup.com>.
- 34- <http://www.alraed.sa> ، الخدمات المالية ماهي وكيف نستفيد من الرائدة المالية، يوليو 2023.
- 35- <http://www.idea.scale.com>
- 36- <http://www.adss.com>
- 37- http://www.albankaldwali.org/ar/topic/financial_inclusion
- 38- نيك جاين ، ماهو الابتكار المالي التعريف و الأمثلة و الاستراتيجيات و التقنيات الناشئة،
- 39- ideascale.com, plate forme
- 40- <http://www.Wilaya.guelma.co>
- 41- <http://www.elearning.univ-msila.dz>
- 42- <https://www.mpt.gov.dz> : الموقع الرسمي لوزارة البريد و تكنولوجيايات الإعلام والاتصال "استراتيجياتنا".
- 43- https://feb.studenttheses.ub.rug.nl/26539/1/MT_S3795446_D_Frst.pdf
- 44- <https://sajim.co.za/index.php/sajim/article/view/995/1418>
- VII-المراجع باللغة الأجنبية :**
- 45-Tanveer Hussain, 4 Dimensions of innovation /product, process, position, paradigm, Innovation fundamentals, in 16 January 2024.
- 46- Dennis, first, Digital Transformation Stratégie in Multinational Companies: A Qualitative Analysis (on line), Master thesis MSC International Business and Management Groningen: Faculty of Economicsand Business of groningen, 2020

47-Mhlungu, N.S, Chen, Peter Alkema, The underlying factors of successful organisational digital transformation, South African journal of information management,2019.

-48-Frederic S. Mishkin, Apostolos Serlitis The Economic of Money Banking and Financial Markets fourth Canadian Edition pearson, Canada Toronto, 4hed, 2010.

49-Yuan K Chou, Martin S. chin, Financial Innovations and Technological Innovations as Twin Engines of Economic Growth, University f Melbourne, Australia, January 9,



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الأساتذة المحكمين

أسماء المحكمين	مكان العمل
د.بن الطيب علي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
د.قمبور محمد الأمين	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

الملحق رقم 02: الإستمارة في شكلها النهائي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

استبانة بحثية لإعداد مذكرة ماستر بعنوان:

"دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية "

دراسة حالة: الوحدة الولائية -ميلة

قسم علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

رقم الإستمارة: / / / / /

التاريخ: .../.../....

الموضوع: استبيان موجه إلى موظفي الوحدة البريدية الولائية -ميلة-

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تحية طيبة، وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

تخصص إدارة مالية والتي اخترنا ان تكون تحت عنوان: دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات

المالية البريدية -دراسة حالة بريد الجزائر الوحدة الولائية -ميلة.

نرجو منكم الإجابة على هاته الأسئلة، وذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة علما أن هذه

الدراسة جاءت بهدف علمي بحث من أجل تسليط الضوء على موضوع العصر الذي بوسعه نقل مؤسسة

بريد الجزائر نقلة نوعية في مجال تحسين خدماتها وبالتالي تعظيم أرباحها، حيث يهدف هذا الاستبيان الى

تقييم مدى مساهمة الابتكارات المالية مثل: البطاقة الذهبية، تطبيق بريدي موب، خدمة الدفع الالكتروني

e-ccp الصراف الآلي، خدمات الدفع عبر QR Code التي تنتهجها بريد الجزائر في تحسين خدماتها المالية

من إعداد الطالبتان:

تحت إشراف: الأستاذ قمبر محمد الأمين

- بن مخلوف امنة

- بليمان ليلي

ملاحظات: يرجى من سيادتكم وضع العلامة (x) في الخانة المناسبة.

السنة الجامعية: 2024-2025

قائمة الملاحق

القسم الأول: البيانات الشخصية

01-الجنس	ذكر	
	أنثى	
02-السن	أقل من 25 سنة	
	من 25 إلى 35 سنة	
	من 35 إلى 40 سنة	
	أكبر من 40 سنة	
03-الشهادة الأكاديمية	ثانوي أو أقل	
	مهندس أو مهندس دولة	
	بكالوريا	
	ليسانس	
	ماستر	
04-الرتبة المهنية	مدير	
	مدير فرعي	
	رئيس قسم	
	عامل رئيسي	
	عامل	

القسم الثاني: الابتكار المالي

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: مؤشرات الوصول					
1					ساهم الابتكار المالي في زيادة النسبة المئوية للحسابات البريدية الجارية.
2					ارتفعت نسبة التغطية الجغرافية للشبكة البريدية.
3					تزايد ادماج الفئات الهشة ومناطق الظل ضمن زبائن بريد الجزائر.
4					ارتفاع نسبة النساء الماكثات في البيوت الحاملات لحسابات بريدية جارية
5					انتشار مكاتب البريد في الولاية سهل وصول الزبائن للخدمات المالية.
6					توفر بعض الخدمات المالية للزبون دون عناء التنقل إليها.
7					خدمات بريد الجزائر عززت الشمول المالي.

البعد الثاني: مؤشرات الاداء					
8	استقطب الابتكار المالي في مجال نقل الرسائل عملاء جدد				
9	تقلص زمن معالجة المعاملات المالية بسبب الابتكار المالي.				
10	زيادة العمليات المالية المنجزة إلكترونيا مقارنة بالعمليات التقليدية.				
11	ساعد الابتكار في حل مشاكل الاكتظاظ ومشاكل الطوابير.				
12	ساعد الابتكار المالي المؤسسة في ترشيد نفقاتها				
13	الخدمات المالية البريدية المبتكرة دعمت المشاريع الصغيرة عبر القروض والتسهيلات Balayage				
14	الابتكار المالي ساهم في رفع إيرادات مؤسسة البريد				
البعد الثالث: مؤشرات التحول الرقمي					
15	تطور المؤسسة خدماتها المالية باستمرار عبر الموزعات الالوية، الهواتف النقالة، التطبيقات الإلكترونية				
16	المؤسسة تأهل العنصر البشري لتعزيز فعاليته في استخدام الابتكارات المالية				
17	وفر الابتكار والتطور الرقمي قاعدة قوية تساعد صناع القرار داخل المؤسسة				
18	تعتمد المؤسسة على الذكاء الاصطناعي في تقديم خدماتها المالية				
19	توجد مقاومة في تبني الابتكارات في المعاملات المالية				
20	المكتب البريدي المتنقل ابتكار مالي يتيح للزبون الحصول على الخدمة دون الحاجة للتنقل.				
21	تمتلك بريد الجزائر بنية تحتية رقمية متطورة تأهلها لخوض تجربة بريدي-بنك poste-banque				
البعد الرابع: مؤشرات رضا الزبائن					
22	انخفاض شكاوى الزبائن فيما يخص تعاملاتهم المالية				
23	البدايل المالية المبتكرة خفضت زمن الانتظار في الطوابير				
24	السرعة في معالجة الرسائل والطرود داخل التراب الوطني				
25	تحسن جودة التواصل مع الزبون من طرف أعوان الشبابيك				
26	سهولة فهم الزبون للإجراءات، الرسوم المفروضة، والخدمات المتوفرة				

قائمة الملاحق

27	المعالجة السريعة للشكاوى التي تنجم عن المعاملات المالية (اقل من 5 أيام)				
28	ارتفاع عدد المعاملات المالية للفرد الواحد سنويا				

القسم الثالث: الخدمات المالية البريدية

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
1 ارتفع مستوى السرعة في أداء العمليات على الحسابات البريدية الجارية					
2 عدد العمليات التي تتم عبر تطبيقات الهاتف مثل "بريدي موب" و "e-ccp" والبطاقة الذهبية في تزايد.					
3 نسبة السحب بواسطة الموزعات الآلية في المعاملات المالية في ارتفاع					
4 خدمات الادخار والتوفير والاحتياط تأثرت ب العمليات الابتكارية وأصبحت أكثر امانا					
5 الابتكارات المالية ساعد الموظفين على تقديم خدمات أفضل من ناحية حسن الاستقبال والسرعة في الأداء.					
6 استقطب الابتكار المالي في مجال نقل الرسائل عملاء جدد بفضل أجهزة التخليص الذكية MAI					
7 الابتكار المالي عزز من القدرة التنافسية للخدمات المالية البريدية					

الملحق رقم 03: قيمة (F) الجدولية

Tables

TABLE E										
F critical values (continued)										
		Degrees of freedom in the numerator								
p		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Degrees of freedom in the denominator	28	.100	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.90
		.050	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29
		.025	5.61	4.22	3.63	3.29	3.06	2.90	2.78	2.69
		.010	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.23
		.001	13.50	8.93	7.19	6.25	5.66	5.24	4.93	4.69
	29	.100	2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89
		.050	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28
		.025	5.59	4.20	3.61	3.27	3.04	2.88	2.76	2.67
		.010	7.60	5.42	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.20
		.001	13.39	8.85	7.12	6.19	5.59	5.18	4.87	4.64
	30	.100	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88
		.050	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27
		.025	5.57	4.18	3.59	3.25	3.03	2.87	2.75	2.65
		.010	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17
		.001	13.29	8.77	7.05	6.12	5.53	5.12	4.82	4.58
	40	.100	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83
		.050	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18
		.025	5.42	4.05	3.46	3.13	2.90	2.74	2.62	2.53
		.010	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99
		.001	12.61	8.25	6.59	5.70	5.13	4.73	4.44	4.21
	50	.100	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80
		.050	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13
		.025	5.34	3.97	3.39	3.05	2.83	2.67	2.55	2.46
		.010	7.17	5.06	4.20	3.72	3.41	3.19	3.02	2.89
		.001	12.22	7.96	6.34	5.46	4.90	4.51	4.22	4.00
	60	.100	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77
		.050	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10
		.025	5.29	3.93	3.34	3.01	2.79	2.63	2.51	2.41
		.010	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82
		.001	11.97	7.77	6.17	5.31	4.76	4.37	4.09	3.86
	100	.100	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73
		.050	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03
		.025	5.18	3.83	3.25	2.92	2.70	2.54	2.42	2.32
		.010	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.69
		.001	11.50	7.41	5.86	5.02	4.48	4.11	3.83	3.61
	200	.100	2.73	2.33	2.11	1.97	1.88	1.80	1.75	1.70
		.050	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98
		.025	5.10	3.76	3.18	2.85	2.63	2.47	2.35	2.26
		.010	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73	2.60
		.001	11.15	7.15	5.63	4.81	4.29	3.92	3.65	3.43
	1000	.100	2.71	2.31	2.09	1.95	1.85	1.78	1.72	1.68
		.050	3.85	3.00	2.61	2.38	2.22	2.11	2.02	1.95
		.025	5.04	3.70	3.13	2.80	2.58	2.42	2.30	2.20
		.010	6.66	4.63	3.80	3.34	3.04	2.82	2.66	2.53
		.001	10.89	6.96	5.46	4.65	4.14	3.78	3.51	3.30

t Table

cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.9975}$	$t_{.999}$	$t_{.9995}$	$t_{.99975}$	$t_{.9999}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.378	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.388	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.908	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.308	2.898	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.282	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.784	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.056	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.748	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.848	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
Z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%
	Confidence Level										

قائمة الملاحق

الملحق رقم (05): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,047 ^a	,002	-,050	,43053	,002	,043	1	19

a. المتوسط_مؤشرات_الوصول
b. المتوسط_التابع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,008	1	,008	,043
	de Student	3,522	19	,185	
	Total	3,530	20		

a. Variable dépendante : المتوسط_التابع

b. Prédictors : (Constante), المتوسط_مؤشرات_الوصول

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,259	1,220	3,491	,002
	مؤشرات الوصول والشمول المالي	-,060	,288	-,047	,838

a. Variable dépendante : المتوسط_التابع

قائمة الملاحق

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles^b

Modifier les statistiques								
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,622 ^a	,386	,354	,33763	,386	11,964	1	19

a. Prédictors : a. المتوسط_مؤشرات_الأداء

b. Variable dépendante : b. المتوسط_التابع

ANOVA^a

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Modèle					
	Régression	1,364	1	1,364	11,964	,003 ^b
	de Student	2,166	19	,114		
Total		3,530	20			

a. Variable dépendante : a. المتوسط_التابع

b. Prédictors : (Constante), b. المتوسط_مؤشرات_الأداء

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
Modèle		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,277	,793		1,611	,124
	مؤشرات الأداء	,693	,200	,622	3,459	,003

a. Variable dépendante : a. المتوسط_التابع

قائمة الملاحق

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R- deux	Modifier les statistiques		
						Variation de F	ddl1	ddl2
1	,382 ^a	,146	,101	,39824	,146	3,256	1	19

a. Prédictor: a. المتوسط_مؤشرات_التحول الرقمي

b. Variable: b. المتوسط_التابع

ANOVA^a

		Somme des				
	Modèle	carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,516	1	,516	3,256	,087 ^b
	de Student	3,013	19	,159		
	Total	3,530	20			

a. Variable dépendante : a. المتوسط_التابع

b. Prédictors : (Constante), b. المتوسط_مؤشرات_التحول الرقمي

Coefficients^a

Coefficients ^a						
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,572	,800		3,215	,005
	مؤشرات الابتكار والتطور الرقمي	,380	,211	,382	1,804	,087
a. Variable dépendante : المتوسط التابع						

a. Variable dépendante : a. المتوسط_التابع

قائمة الملاحق

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulat

Modifie

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,610 ^a	,373	,340	,34142	,373	11,280	1	19

a. PrédictEUR المتوسط_ مؤشرات_ رضا_ الزبائن

b. Variab المتوسط_ التابع

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,315	1	1,315	11,280	,003 ^b
de Student	2,215	19	,117		
Total	3,530	20			

a. Variable dépendante : المتوسط_ التابع

b. PrédictEURs : (Constante), المتوسط_ مؤشرات_ رضا_ الزبائن

Coefficients ^a					
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	
		B	Erreur standard	Bêta	t
1	(Constante)	1,441	,768		1,876
	مؤشرات رضا الزبائن	,681	,203	,610	3,359

a. Variable dépendante : المتوسط_ التابع

قائمة الملاحق

الملحق رقم 09: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

Récapitulatif des modèles^b

Modifier les statistiques								
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,572 ^a	,327	,292	,35351	,327	9,244	1	19

a. المتوسط_المستقل

b. المتوسط_التابع

ANOVA^a

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Modèle						
1	Régression	1,155	1	1,155	9,244	,007 ^b
	de Student	2,374	19	,125		
	Total	3,530	20			

a. Variable dépendante : المتوسط_التابع

b. Prédictors : (Constante), المتوسط_المستقل

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
Modèle						
1	(Constante)	,467	1,167		,401	,693
	الإبتكار المالي	,902	,297	,572	3,040	,007

a. Variable dépendante : المتوسط_التابع