



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الفرع: علوم التسيير
التخصص: إدارة مالية

مذكرة بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية
دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء
-وكالة ميله -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص "إدارة مالية"

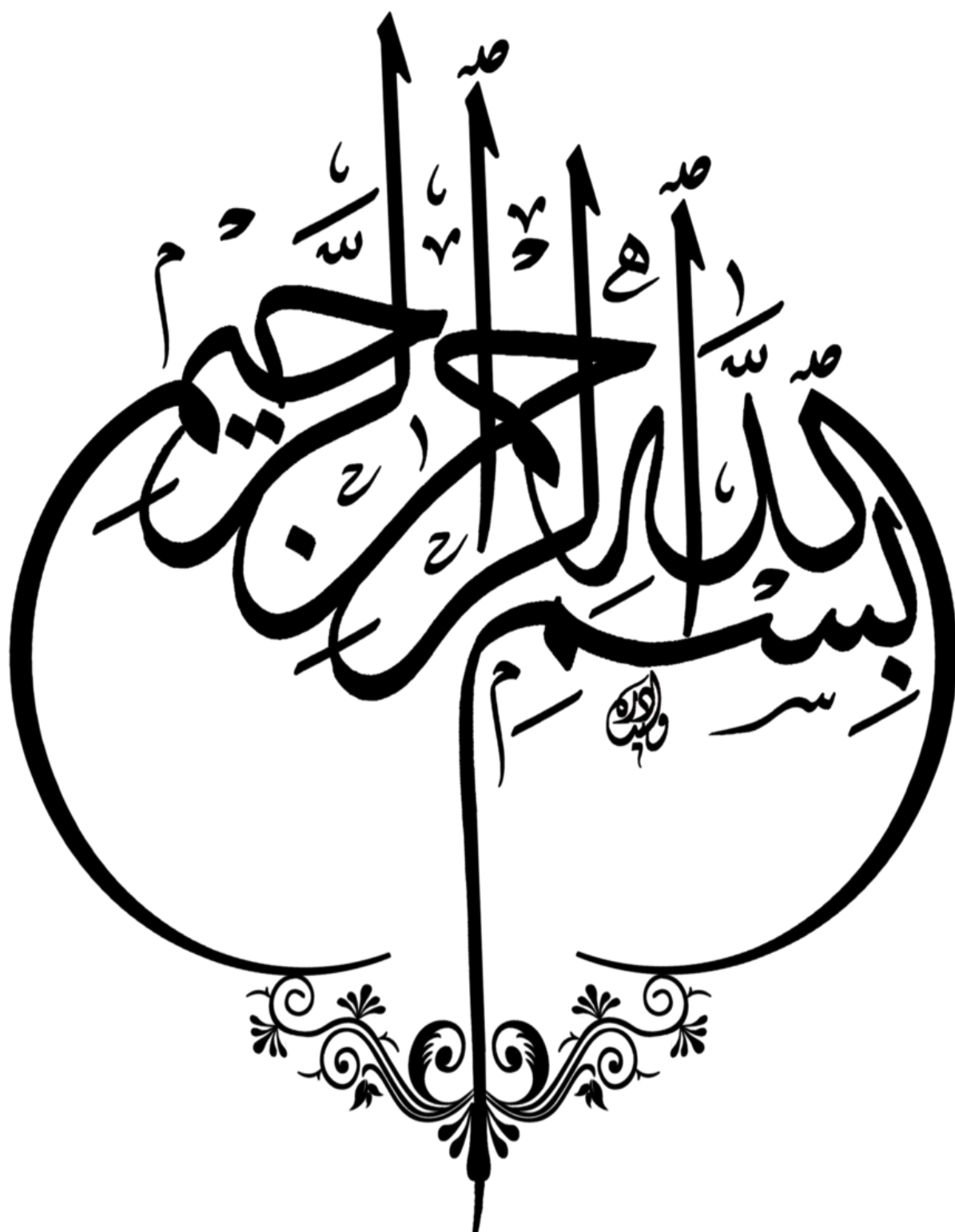
تحت إشراف:
زيد جابر

إعداد الطالبتين:
نورالهدى بن عزيزة
نورالهدى زغواني

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	ياسين بوبكر
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	زيد جابر
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	عاشوري ابراهيم

السنة الجامعية 2025/2024



شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم والحمد لله مالك الكون وخالق العباد عالم الغيب والشهادة،
به نستعين وعليه نتوكل، وصلى الله وسلم على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.
أول شكر لله رب العالمين الذي وفقنا في إتمام هذه المذكرة.
كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى الدكتور "زيد جابر"،
الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه وصبره معنا أثناء فترة تأطيرنا.
كما نشكر كل من أعاننا على انجاز هذه المذكرة من قريب أو بعيد،
وكل من مد لنا يد العون والمساعدة في هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة.

إهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأعلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأعلى،

هي ذي ثمرة جهد جهيد أجنيها اليوم هي هدية أهديها إلى:

والديا الكريمين "طارق" و "نسيمة" أطل الله في عمرهما.

عائلتي الصغيرة من اخوتي واخواتي "خولة" "يوسف" "رحمة" و "فراس".

عائلتي الكبيرة من أجداد وأعمام وعمات وأخوال وخاللات.

زوجي "لقمان" الذي كان دعمه مصدر قوة، وتشجيعه حافزا للإستمرار.

" نور الهدى " صديقتي وشريكتي ومن كابدت معها الصعاب وتخطيت معها العقاب لإكمال هذا العمل بعد جهد واجتهاد وإصرار واستمرار.

"مروة" صديقتي القريبة التي كانت سنداً ودعماً في كل خطوة من خطوات هذا المشوار.

ومن ساندني في إنجاز وإكمال هذا العمل من بعيد أو قريب... وأخص بالذكر أستاذي المشرف " زيد جابر" حفظه الله ورعاه وسدد خطاه.

نور الهدى. بن عزيزة

إهداء

إلى أبي "خالد"، سندي في كل خطوة، بثقته وصمته كنت أستمّد القوة في لحظات الضعف... رمز الصبر والعطاء، شكراً لك بعدد نبضات قلبي.

ولأمي "باية"، نور دربي ومصدر الحنان، دعاؤك كان الأمان، ووجودك نعمة لا تُقدّر... أسأل الله أن أكون فخرًا لك.

إخوتي "عبد الرحيم"، "أسامة" و"ياسين"، كنتم العون والسند، والدافع كلما شعرت بالتعب.

"نور"، "كنزة"، "دينة"... رفيقات الدرب والمواقف والضحكات، صداقتكن كانت دفناً في طريق النجاح.

إلى أستاذي "زيد جابر"، الذي لم يبخل علي بتوجيهاته ودعمه، فله مني كل الشكر والتقدير.

ولكل من ساندني وآمن بي... شكراً من القلب، وامتنان لا يُكتب بالكلمات.

نور الهدى. زغواني

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله، من خلال التركيز على ثلاثة أبعاد رئيسية: البنية التحتية التكنولوجية، توظيف أدوات التكنولوجيا المالية، وآليات الدفع الرقمي. كما سعت الدراسة إلى قياس رضا المستفيدين عن هذه الخدمات المالية، من خلال استبيان ميداني وُزِعَ على عينة من أرباب العمل المتعاملين مع الوكالة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، ثم تحليلها باستخدام أدوات إحصائية بسيطة. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك جهودًا معتبرة داخل الوكالة نحو التحول الرقمي، لكن هذه الجهود لا تزال بحاجة إلى تعزيز، خاصة فيما يتعلق بتعميم آليات الدفع الرقمي وتكوين الموظفين، كما أظهرت النتائج وجود رضا متوسط من طرف المستفيدين حول الخدمات المالية المقدمة، مع تسجيل بعض العراقيل التي تحد من فعالية التجربة الرقمية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المالية، التحول الرقمي، رضا المستفيدين، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء.

Abstract :

This study aimed to explore the role of financial technology in improving financial services within the National Social Security Fund for Salaried Workers – Mila Agency. The focus was placed on three main dimensions: technological infrastructure, the use of financial technology tools, and digital payment mechanisms.

The study also sought to assess the satisfaction of beneficiaries with these financial services through a field questionnaire distributed to a sample of employers dealing with the agency.

A descriptive-analytical approach was adopted, with data collected using a questionnaire and analyzed using basic statistical tools.

The study found that while there are significant efforts within the agency toward digital transformation, these efforts still require reinforcement—particularly in terms of generalizing digital payment mechanisms and staff training. The results also indicated a moderate level of satisfaction among beneficiaries regarding the provided financial services, alongside several obstacles limiting the effectiveness of the digital experience.

Keywords: Financial technology, financial services, digital transformation, beneficiary satisfaction, National Social Insurance Fund for Salaried Workers.



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
VII	البسمة
VII	الشكر
VII	الاهداء
VII	ملخص الدراسة
VII	فهرس المحتويات
VII	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
ب-خ	مقدمة
21-1	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
5	المطلب الثاني: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية
8	المطلب الثالث: عوامل احتضان التكنولوجيا المالية في العالم
10	المبحث الثاني: خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية
10	المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية
14	المطلب الثالث: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية
19	المبحث الثالث: مزايا، عيوب ومخاطر التكنولوجيا المالية
19	المطلب الأول: مزايا التكنولوجيا المالية
19	المطلب الثاني: عيوب التكنولوجيا المالية
19	المطلب الثالث: مخاطر التكنولوجيا المالية
21	خلاصة الفصل الأول
32-22	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية
23	تمهيد الفصل الثاني
24	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة
24	المطلب الأول: تعريف الخدمة
24	المطلب الثاني: خصائص الخدمة
25	المطلب الثالث: أهمية الخدمات
27	المبحث الثاني: الخدمات المالية
27	المطلب الأول: تعريف الخدمات المالية
28	المطلب الثاني: خصائص الخدمات المالية
28	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية

فهرس المحتويات

30	المبحث الثالث: الفرص والاطار الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية
30	المطلب الاول: الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية
30	المطلب الثاني: الاطار الناجمة عن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية
32	خلاصة الفصل الثاني
65-33	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميلة-
34	تمهيد الفصل الثالث
35	المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميلة-
35	المطلب الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء - وكالة ميلة-
36	المطلب الثاني: أهداف ومهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء - وكالة ميلة-
37	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميلة-
46	المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميلة-
46	المطلب الأول: الخدمات المقدمة عبر المنصة الإلكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء (CNAS)
47	المطلب الثاني: الدفع الإلكتروني في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميلة-
47	المطلب الثالث: تحديات وفرص استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميلة-
49	المبحث الثالث: خصائص عينة الدراسة، أدوات تحليل البيانات، تفسير و تحليل مجالات ومحاور الدراسة
49	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة وخصائص عينة الدراسة
53	المطلب الثاني: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات
55	المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة، أدوات تحليل البيانات، تفسير و تحليل مجالات ومحاور الدراسة
61	المبحث الرابع: إختبار فرضيات الدراسة
61	المطلب الأول: إختبار الفرضيات الأساسية للانحدار
62	المطلب الثاني: إختبار الفرضيات الفرعية للدراسة
64	المطلب الثالث: إختبار الفرضية الرئيسية
65	خلاصة الفصل الثالث
67	الخاتمة
71	قائمة المراجع

فهرس المحتويات

74	قائمة الملاحق
----	---------------



قائمة الجداول



قائمة الجداول

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أشهر العملات المشفرة	15
02	بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية	17
03	نسب الاشتراكات المطبقة على بعض الفئات الخاصة بالمؤمنين اجتماعيا	43
04	خصائص أفراد عينة الدراسة	50
05	مقياس ليكارت الخماسي	53
06	درجات مقياس ليكارت الخماسي	54
07	نتائج اختبار الصدق والثبات الإستبائي	54
08	معاملات ارتباط بين كل محور ومجاله الكلي	55
09	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات توفر البنية التحتية التكنولوجية	55
10	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات توظيف التكنولوجيا المالية	56
11	الانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات آليات الدفع الرقمي	57
12	ملخص نتائج المحور الثاني الخاصة بمدى توظيف التكنولوجيا المالية	58
13	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	59
14	إختبار K-S لتوزيع البيانات	61
15	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لتوفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	62
16	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد توظيف التكنولوجيا المالية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية:	63
17	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد آليات الدفع الرقمي ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	63
18	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لإختبار الفرضية الرئيسية	64



قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	04
02	توقعات تطور حجم سوق التكنولوجيا المالية العالمي بين سنتي 2024 و2029	08
03	خدمات التكنولوجيا المالية	11
04	مخطط يوضح القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية	14
05	صور أشهر العملات المشفرة	15
06	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجاء-وكالة ميلة-	45
07	توزيع متغير الجنس	50
08	توزيع متغير العمر	51
09	توزيع نوع القطاع	52
10	توزيع الخبرة الوظيفية	52



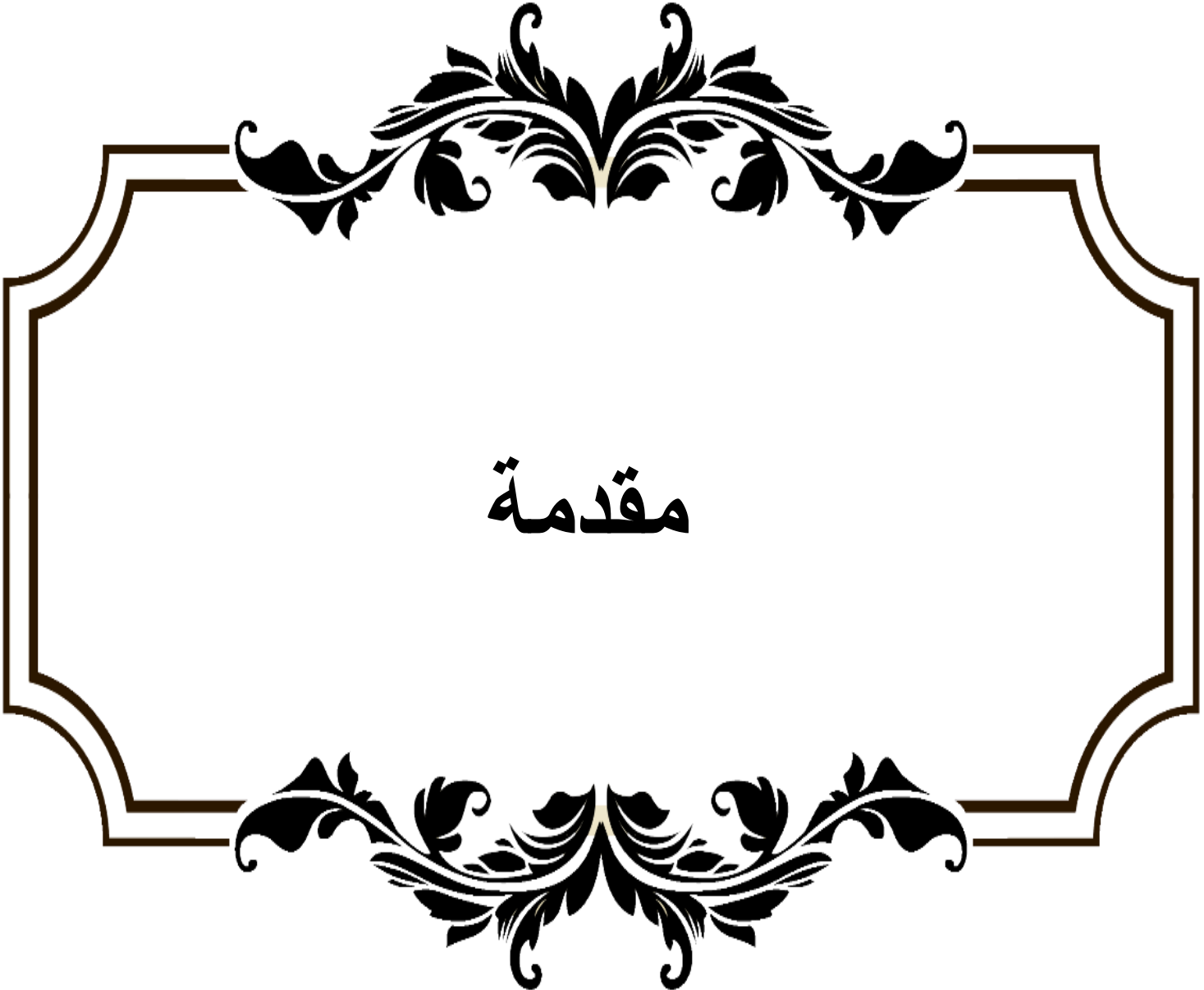
قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	قائمة بأسماء الأساتذة محكمي الاستبيان	74
02	استبيان حول دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميله-	75
03	وصف الخصائص الشخصية والمهنية لأفراد عينة الدراسة	78
04	معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان لكل الأبعاد	79
05	المتوسط الحسابي وانحراف المعياري للعبارات والمحاور	80
06	اختبار التوزيع الطبيعي	82
07	نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية	83

A decorative border with a central rectangular frame and ornate floral flourishes at the top and bottom.

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة رقمية هائلة شملت مختلف القطاعات، وكان للقطاع المالي نصيب وافر من هذا التحول، من خلال بروز ما يُعرف بـ التكنولوجيا المالية (FinTech)، والتي تمثل مزيجًا بين التكنولوجيا والتمويل لتقديم خدمات مالية بطرق أكثر كفاءة وسرعة وابتكارًا. وفي ظل هذا التقدم، أصبحت المؤسسات المالية والإدارية، بما فيها المؤسسات العمومية، مطالبة بمواكبة هذا التحول الرقمي لتحسين جودة خدماتها وتلبية حاجيات المواطنين، خاصة مع تزايد التطلعات نحو خدمات أكثر سلاسة وشفافية.

من هذا المنطلق، يبرز الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة كنموذج مهم يُمكن من خلاله دراسة مدى توظيف التكنولوجيا المالية وآليات الدفع الرقمي في تقديم الخدمات المالية، ومدى رضا المستفيدين عن هذه التجربة.

1. إشكالية البحث:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم الرقمي، أصبحت التكنولوجيا المالية (Fintech) من أبرز الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات المالية لتحسين أدائها وتطوير خدماتها. فقد غيّرت هذه التكنولوجيا أساليب تقديم الخدمات المالية التقليدية، مما سمح بتحسين الكفاءة، وتوفير الوقت، وتقليل التكاليف، والأهم من ذلك، رفع مستوى رضا الزبائن.

يعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة واحدة من المؤسسات العمومية التي تسعى إلى مواكبة هذا التطور التكنولوجي من أجل تحسين جودة خدماتها وضمان استمرارية الأداء الجيد، خاصة في ظل ارتفاع حجم الطلبات اليومية والتحديات التي تواجهها الوكالات على المستوى المحلي. وعليه تتضح الإشكالية في السؤال التالي:

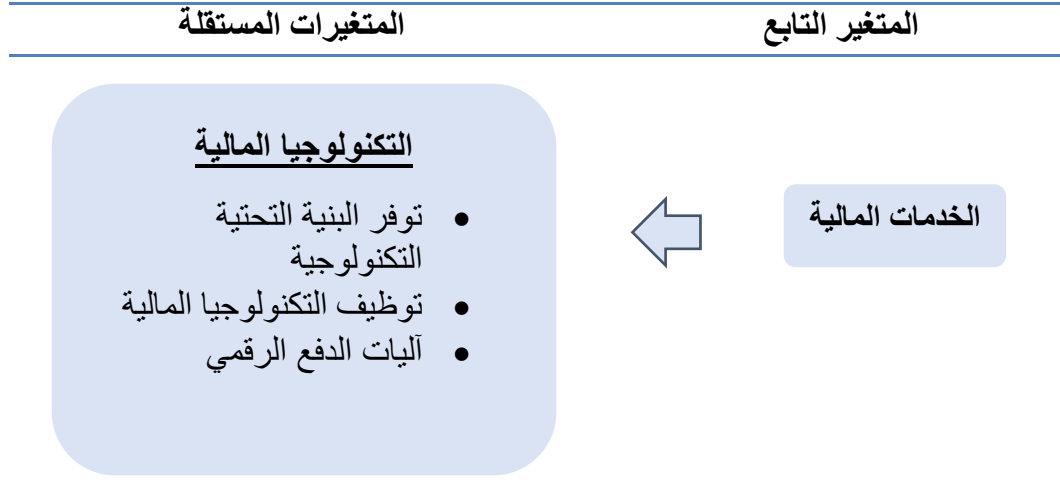
ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة؟

أما الأسئلة الفرعية للإشكالية محل البحث يمكن طرحها وفق ما يأتي:

- ما مدى مساهمة توفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة لتحسين الخدمات المالية في المؤسسة؟
- ما مدى مساهمة توظيف التكنولوجيا المالية داخل للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة لتحسين لخدمات المالية في المؤسسة؟
- ما مدى مساهمة آليات الدفع الرقمي المعتمدة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة لتحسين الخدمات المالية في المؤسسة؟

2. متغيرات الدراسة:

نموذج الدراسة حيث يتطلب المعالجة المنهجية لمشكل الدراسة في ضوء إطارها النظري ومضامينها الميدانية، تصميم نموذج افتراضي في الشكل التالي الذي يشير الى العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة المشارة في مشكلة الدراسة.



3. فرضيات الدراسة:

الفرضيات التي انطلقنا منها كالتالي:

1.3. الفرضية الرئيسية:

توجد هناك علاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء لوكالة ميله عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

2.3. الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر البنية التحتية التكنولوجية والخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توظيف التكنولوجيا المالية والخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ ؛
- توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين آليات الدفع الرقمي والخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

4. أسباب إختيار الموضوع:

- هناك جملة من الأسباب كانت وراء اختيارنا للموضوع أهمها:
- أن الموضوع يعتبر حديث الساعة سواء ما تعلق بالتكنولوجيا المالية أو الخدمات المالية؛
- طبيعة الموضوع الذي يدخل أساسا في التخصص المدروس؛
- التحول الرقمي أصبح ضرورة وليست خياراً: في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، أصبحت التكنولوجيا المالية (FinTech) عنصراً أساسياً في تحديث وتحسين الخدمات داخل المؤسسات العمومية، بما فيها مؤسسات الضمان الاجتماعي مثل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء؛
- قلة الدراسات التي تناولت بعمق إشكالية التكنولوجيا المالية وعلاقتها بالخدمات المالية؛
- قلة الدراسات الميدانية حول التكنولوجيا المالية في القطاع العمومي بالجزائر: رغم أهمية الموضوع، إلا أن هناك نقص في الدراسات الميدانية المرتبطة بتطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات مثل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ما يمنح للمذكرة قيمة علمية مضافة؛
- اهتمام شخصي بالمجال التكنولوجي ورغبة في دمج الجانب التقني مع الجانب الاجتماعي.

5. أهمية الموضوع:

يستمد الموضوع أهميته من عدة منطلقات هي:

1.5. الأهمية النظرية

- تسليط الضوء على مفاهيم حديثة مثل التكنولوجيا المالية (FinTech) والتي تعتبر من المواضيع الجديدة نسبياً في البيئة الأكاديمية الجزائرية، خاصة في علاقتها بالمؤسسات العمومية؛
- إثراء الأدبيات الأكاديمية في مجال التحول الرقمي وتطبيقاته في قطاع الخدمات، من خلال تقديم دراسة ميدانية تسهم في توسيع المعرفة في هذا الحقل؛
- الربط بين الجانب التكنولوجي والجانب الإداري والاجتماعي، مما يمنح الدراسة طابعاً متعدد التخصصات ومناسباً للواقع المعاصر.

2.5. الأهمية التطبيقية

- تقديم صورة واقعية عن مدى جاهزية الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة في تبني التكنولوجيا المالية من حيث البنية التحتية، توظيف الأدوات، وآليات الدفع الرقمي؛
- قياس مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات الرقمية، مما يتيح للمؤسسة الوقوف على نقاط القوة والضعف، واتخاذ قرارات مبنية على بيانات ميدانية؛
- اقتراح توصيات عملية يمكن أن تساعد الوكالة في تحسين خدماتها وتطوير استراتيجياتها المستقبلية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي؛
- إفادة باقي المؤسسات العمومية التي قد تستفيد من نتائج الدراسة كنموذج يُحتذى به في تطبيق التكنولوجيا المالية داخل بيئة إدارية جزائرية.

6. أهداف البحث:

- التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة، وقياس مستوى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات المالية الرقمية؛
- تحليل مدى توفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا المالية داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة.
- دراسة مستوى توظيف أدوات التكنولوجيا المالية في العمليات اليومية للمؤسسة؛
- تقييم فعالية آليات الدفع الرقمي المستعملة من طرف الوكالة في تسهيل الخدمات المالية؛
- قياس رضا المستفيدين عن جودة وسرعة وأمان الخدمات الرقمية المقدمة من الوكالة؛
- رصد أبرز التحديات والمشاكل التي تواجه المؤسسة والمستفيدين في سياق التحول نحو الخدمات المالية الرقمية.

7. الدراسات السابقة:

1. من بين الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع بحثنا، نذكر دراسة الباحث محمد بن علي الموسومة بـ: "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء القطاع المالي في الجزائر"، والمنجزة سنة 2021 بجامعة الجزائر.

ركزت هذه الدراسة على واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر، وسلطت الضوء على بطء وتيرة التحول الرقمي في القطاع المالي الوطني، مرجعة ذلك إلى ضعف البنية التحتية التكنولوجية، وغياب تشريعات قانونية مواكبة لهذا النوع من التطور. كما أشارت الدراسة إلى أن المؤسسات المالية في الجزائر لا تزال تفتقر إلى رؤية استراتيجية موحدة فيما يخص تبني تقنيات الـ FinTech.

وقد خلص الباحث إلى مجموعة من النتائج، من أبرزها:

- أن هناك تبني جزئي ومتأخر للتكنولوجيا المالية في القطاع المالي؛

- أن البيئة التشريعية والمؤسسية غير مهيأة بشكل كافٍ لدعم هذا التحول؛
- أن التحول الرقمي لا يمكن أن يحقق أهدافه دون الاستثمار في البنية التحتية والتكوين البشري؛
- أوصى بضرورة تسريع وتيرة الرقمنة من خلال تطوير الأطر القانونية، تحفيز الابتكار، وتحديث الوسائل التقنية.

مقارنة مع دراستنا الحالية، يمكن القول إن:

- دراسة محمد بن علي تناولت الموضوع من زاوية شاملة واستراتيجية على المستوى الوطني، بينما دراستنا ركزت على المستوى المحلي داخل مؤسسة عمومية معينة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة)؛
 - منهج الدراسة السابقة كان وصفيًا تحليليًا نظريًا، في حين أن دراستنا اعتمدت على استبيان ميداني وتحليل بيانات حقيقية من الواقع؛
 - النتائج التي توصلنا إليها أكثر تطبيقية، حيث ركزنا على مدى توظيف التكنولوجيا المالية وآليات الدفع الرقمي وتأثيرها على رضا المستفيدين.
- وبالتالي، فإن دراستنا تُعد تكميلية للدراسات السابقة، وتضيف بعدًا ميدانيًا واقعيًا يمكن أن يُسهم في دعم مسار التحول الرقمي داخل المؤسسات العمومية.

2. من بين الدراسات المهمة التي تناولت موضوعًا قريبًا من دراستنا، نجد دراسة الباحثة أحلام خوجة بعنوان: "أثر استخدام الخدمات البنكية الرقمية على رضا الزبائن – دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR"، المنجزة سنة 2020 بجامعة قسنطينة 4.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر استخدام التطبيقات البنكية الرقمية على مستوى رضا الزبائن، في إطار دراسة ميدانية أجرتها على عملاء بنك BADR، وقد توصلت الباحثة إلى أن رقمنة الخدمات البنكية ساهمت بشكل واضح في رفع مستوى رضا العملاء، لا سيما من خلال:

تسريع تقديم الخدمة، سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات المالية، توفير الوقت والجهد على الزبون.

كما أكدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا الرقمية المصرفية ورضا الزبائن، مما يعزز أهمية اعتماد هذا النوع من الخدمات في المؤسسات المالية لتحقيق رضا المستفيدين.

بالمقارنة مع دراستنا، يمكن تسجيل الفروقات التالية:

- دراسة أحلام خوجة ركزت على القطاع البنكي (الخاص)، في حين أن دراستنا ركزت على قطاع الضمان الاجتماعي العمومي (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-)، ما يمنح أبعادًا اجتماعية أكثر لموضوع البحث؛
 - كلا الدراستين استخدمتا منهجًا ميدانيًا مبنيًا على استبيان، لكن الفرق يكمن في طبيعة الخدمات: خوجة درست خدمات بنكية رقمية، ونحن درسنا خدمات مالية اجتماعية رقمية؛
 - دراستنا وسعت الإطار إلى دراسة البنية التحتية الرقمية وآليات الدفع، بالإضافة إلى رضا المستفيدين، بينما ركزت دراسة خوجة فقط على العلاقة بين الرقمنة والرضا.
- وبهذا، يمكن اعتبار دراستنا امتدادًا عمليًا في بيئة إدارية عمومية، لنتائج مشابهة تؤكد أهمية التكنولوجيا الرقمية في تحقيق رضا المستفيد، لكنها في سياق مختلف تمامًا من حيث طبيعة المؤسسة وطبيعة المستفيدين.

3. من بين الدراسات الأجنبية التي تطرقت لموضوع التكنولوجيا المالية وعلاقتها برضا المستفيدين، نجد دراسة الباحثة Sarah Johnson بعنوان: "The Impact of Financial Technology on Customer Satisfaction in Public Sector Institutions" والمنشورة في مجلة International Journal of Digital Finance سنة 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على رضا المستخدمين داخل المؤسسات العمومية، من خلال استقصاء آراء المستفيدين من الخدمات العامة الرقمية في عدة بلدان، وقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج المهمة، نذكر منها:

- أن استخدام التكنولوجيا المالية ساهم بشكل كبير في تحسين الوصول إلى الخدمات العامة؛
- أن هناك علاقة إيجابية بين أنظمة الدفع الرقمية ورضا المستخدمين، خاصة من حيث الراحة والسرعة؛
- أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية داخل القطاع العمومي، باعتبارها مفتاحاً رئيسياً لتحسين جودة الخدمة وتحقيق رضا المواطن.
- بالمقارنة مع دراستنا الحالية، يمكن ملاحظة ما يلي:
- كلا الدراستين تتفقان في فكرة مركزية مفادها أن التكنولوجيا المالية تحسن جودة الخدمات وتُعزز رضا المستفيدين؛
- بينما ركزت دراسة Sarah Johnson على القطاع العام بشكل عام وفي بيئات دولية متنوعة، ركزت دراستنا على مؤسسة جزائرية محددة (الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله)، وهو ما يمنحها طابعاً محلياً ميدانياً؛
- تضمنت الدراسة الأجنبية رؤية استراتيجية دولية واسعة النطاق، في حين أن دراستنا اعتمدت على مقارنة تطبيقية مباشرة من خلال استبيان ميداني وتحليل واقعي للتجربة الجزائرية؛
- وبذلك يمكن القول إن دراستنا تُعزز وتُكمل الطرح الدولي من خلال تقديم نموذج واقعي من البيئة الجزائرية، ما يُسهم في إغناء الأدبيات العلمية بمقاربة محلية لظاهرة عالمية.

8. منهج الدراسة:

قصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة وإثبات صحة الفرضيات المعتمدة استخدمنا المنهج الاستكشافي (الاستطلاعي)، هو اكتشاف أو تعميق نشاط معين لتحقيق هدفين هما التفسير والفهم، حيث ينطلق من الخاص إلى العام بهدف جعل نتائج البحث معممة.

9. حدود الدراسة:

- **الحدود الزمنية:** تمتد حدود البحث الزمنية من جانفي 2025 إلى غاية ماي 2025.
- **الحدود المكانية:** الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله.
- **الحدود الموضوعية:** تناولت هذه الدراسة موضوع " دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله "

10. صعوبات البحث:

- إن أي جهد إنساني عموماً والبحث العلمي خصوصاً لا يخلو من بعض الصعوبات التي يتلقاها الفرد (الطالب)؛ أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا هي على النحو التالي:
- صعوبة تناول الموضوع أصلاً، تعتبر أكبر حاجر، خاصة وأنه يتناول عنصرين أساسيين في وقتنا الحالي هما التكنولوجيا المالية والخدمات المالية؛
- صعوبة بعض المصطلحات وغموضها، خاصة في الجانب التقني من التكنولوجيا المالية؛
- الغياب الفادح للإحصائيات والدراسات الحديثة حول الموضوع خاصة على المستوى الوطني، رغم أهميته؛
- ضعف تعاون بعض الموظفين أو المستفيدين في تعبئة الاستبيانات: في بعض الأحيان، لاحظت نوع من التردد أو عدم الاهتمام من طرف المستجوبين، سواء لأسباب تتعلق بالوقت أو ضعف الوعي بأهمية الموضوع؛

- نقص الدراسات المحلية السابقة في نفس المجال: غياب مراجع ميدانية جزائرية حول التكنولوجيا المالية داخل المؤسسات العمومية جعل من الصعب المقارنة أو دعم الدراسة بدراسات سابقة.

11. خطة البحث:

خطة البحث مقسمة إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي، كل فصل يعالج عنصرًا من العناصر التي نراها مهمة لتناول الموضوع، وذلك وفق ما يأتي شرحه في السطور التالية:

- **الفصل الأول: المعنون بـ "الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية"** تضمن إطارًا نظريًا ومفاهيم حول التكنولوجيا المالية، حيث قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول "ماهية التكنولوجيا المالية" من خلال ثلاثة مطالب، حيث تطرقنا إلى نشأة التكنولوجيا المالية، مفهومها، أهميتها وعوامل احتضانها في العالم، أما المبحث الثاني فتناول "خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية" من خلال ثلاثة مطالب بداية من الخدمات والقطاعات ثم التقنيات المستحدثة، أما المبحث الثالث فتناول "مزاياء، عيوب ومخاطر التكنولوجيا المالية" من خلال ثلاثة مطالب بداية من المزايا والعيوب ثم المخاطر.
- **الفصل الثاني: المعنون بـ "الإطار المفاهيمي للخدمات المالية"**، حيث قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث، تطرقنا في المبحث الأول إلى "مفاهيم أساسية حول الخدمة" من خلال تعريف الخدمة خصائصها وأهمية الخدمات، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى "الخدمات المالية" وذلك بذكر تعريف شامل للخدمات المالية، خصائصها وأنواعها، أما المبحث الثالث فقد تطرقنا فيه إلى "الفرص والاختار الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية" وذلك عبر مطلبين: الأول الفرص والثاني الاختار الناجمة عن استخدام التكنولوجيا المالية.
- **الفصل الثالث: وهو عبارة عن "دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة"**، والذي قمنا بتقسيمه إلى أربعة مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة، المبحث الثاني تناولنا فيه واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة، أما المبحث الثالث فتطرقنا فيه إلى خصائص عينة الدراسة، أدوات تحليل البيانات، تفسير وتحليل مجالات ومحاوير الدراسة وذلك للإجابة عن الإشكالية المطروحة من خلال الإستبيان ، وأخيرًا المبحث الرابع والمتمثل في تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة للوقوف على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة. وبناءا على ذلك خالصنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات آملين أن تكون مفيدة وناجعة في هذا المجال.



الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية



الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

تمهيد الفصل الأول:

شهد العالم في العقود الأخيرة تطوراً مذهلاً في المجال التكنولوجي، الأمر الذي انعكس بشكل مباشر على مختلف القطاعات، لاسيما القطاع المالي. فقد أدت الحاجة إلى حلول مالية أكثر كفاءة وسرعة وشفافية إلى بروز مفهوم التكنولوجيا المالية، الذي يمثل مزيجاً بين الابتكار التكنولوجي والخدمات المالية التقليدية. وانطلاقاً من أهمية هذا المجال ودوره المتزايد في إعادة تشكيل المنظومة المالية عالمياً. جاء هذا الفصل ليسلط الضوء على ماهية التكنولوجيا المالية من خلال تتبع نشأتها وتطورها وتعريفها، مروراً بالخدمات والقطاعات التي تمسها، وصولاً إلى رصد أبرز مزاياها وعيوبها والمخاطر التي قد تنجم عنها، وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

المبحث الثالث: مزايا، عيوب ومخاطر التكنولوجيا المالية

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هي مجال يركز على استخدام التكنولوجيا الحديثة في تحسين وتطوير المعاملات المالية، من خلال استغلال الأدوات مثل الهواتف الذكية، شبكات الاتصال، والعملات الرقمية... وقد ساعدت هذه التقنيات في تقديم خدمات مالية مبتكرة من قبل شركات اعتمدت على التكنولوجيا لتوسيع نطاق الخدمات المالية وجعلها أكثر كفاءة وسهولة.

المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

الفرع الأول: نشأة التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت و ظهور الهواتف الذكية مما جعل من الضروري ظهور بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية و أصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير تلك الأيام في الكثير من المحالات مثل التعاملات بين الشركات و عملاءها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها وشهدت الثلاث سنوات السابقة زيادة نادرة لعالم التكنولوجيا المالية والبرهان على ذلك وجود أكثر من مائه شركة تعمل بهذا المجال وانتشارها بعالمنا العربي في أكثر من اثني عشر دولة و من ابرز الدول العاملة في هذا الحال في بلادنا العربية هي مصر ولبنان والأردن والإمارات العربية المتحدة و البحرين.

في بداية نشأة التكنولوجيا المالية، كانت تشير إلى التكنولوجيا المستخدمة في النظم الخلفية للمؤسسات المالية القائمة، ثم بدأت في التطور لتشمل العديد من الخدمات الخاصة بالمستهلكين، والتي تضم العديد من القطاعات والصناعات المختلفة مثل التعليم والخدمات المصرفية للأفراد وجمع الأموال والعملات الرقمية المشفرة مثل البيتكوين وغيرها، كما ساهم في نشأة الفينتك الشركات الناشئة، التي تم إنشائها خصيصا لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي، وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الانترنت من خلال أي جهاز سواء كان الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي، وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الانترنت، وكل الأنشطة تهدف إلى توفير الوقت والجهد للأفراد، وأصبحت الآن تستخدم في عمليات أتمتة التأمين والتجارة والتداول في الأسواق المالية الالكترونية ومنع الغش وفي عمليات إدارة المخاطر .

تزدهر صناعة التكنولوجيا المالية (fintech)، على مستوى العالم، وتلقى استثمارات ضخمة كل عام بنسبة أكثر بكثير عن العام الذي مضى، ووفقا لمؤشر Fintech Adoption Index، يستخدم ثلث المستهلكين في جميع أنحاء العالم خدمات تكنولوجيا المانية أو أكثر، حيث يقول 84% من العملاء أنهم على دراية بالتكنولوجيا المالية، ولكن على الرغم من ذلك المستخدمين غالبا غير مدركين أن تطبيقات الخدمات المالية التي يستخدمونها تعتبر "fintech"، أو قد لا يعرفون بالضبط ما تعنيه كلمة fintech وما يقترن بها من المصطلحات.¹

الفرع الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل، في المراحل الثلاث التالية:²

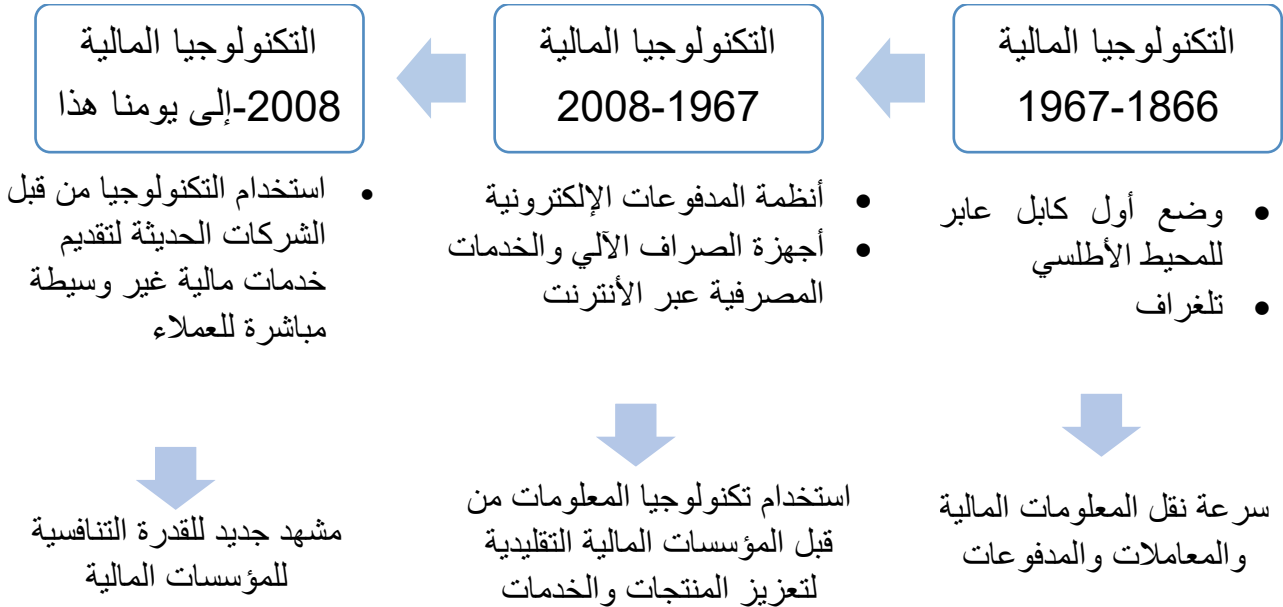
¹ نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 26 سبتمبر 2019، ص ص 03-04.

² سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019، ص ص 728-729.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

1. **المرحلة الأولى (1866-1967):** في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واخترع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعلومة المالية.
2. **المرحلة الثانية (1967-2008):** في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الانترنت.
3. **المرحلة الثالثة (2008-إلى يومنا هذا):** منذ الأزمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس. وبالنسبة للأسباب التي جعلت هذا الانتشار السريع عبر كافة الدول التي تستثمر فيها رؤوس أموال كبيرة في مجال التكنولوجيا المالية، وتطور معدلات الاستثمار فيها بوتيرة سريعة جداً، تتمثل فيما يلي:
 - حدوث تطور هائل في الأدوات المالية وتوسع مجال التعامل بالتكنولوجيات المصرفية، بالإضافة إلى التطور الهائل في تقنيات الدفع الإلكتروني؛
 - سهولة الوصول إلى شرائح سكانية أوسع من خلال العالم الافتراضي ومواقع التواصل الاجتماعي.
 - سهولة التعامل في عالم التكنولوجيا المالية الفينتك"، مقارنة بالعالم التقليدي الذي يستوجب التعامل فيه على الأقل فتح حسابات بنكية في الداخل والخارج؛
 - ضالة التكلفة في التعامل في التكنولوجيا المالية وسهولة الوصول إلى خدمات جيدة دون دفع تكاليف كبيرة.

الشكل 01: التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



المصدر: Anjan V. Thakor, **FINTECH AND BANKING: What do we know?**, Journal of Financial Intermediation, Washington University in St. Louis, CFAR, 2019, p 03.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية

يتكون مصطلح (فينتيك - Fin Tech) من مصطلحين الأول Fin وهي اختصار لكلمة (Finance) وتعني التمويل والمصطلح الثاني Tech اختصار لكلمة (Technology) وتعني التكنولوجيا، ولقد شهد هذا المصطلح تفاوت الآراء في مفهومه.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

تعددت المفاهيم حول تحديد مفهوم التكنولوجيا المالية باعتبارها من بين المساعي التي يناشد بها التحول الرقمي، لهذا يمكن التمييز بين التعاريف التي وضعتها الهيئات الدولية والسلطات الوطنية والاقتصاديين كما يلي¹:

1. من وجهة نظر الاقتصاديين ورجال المال:

تتباين تعريف التكنولوجيا المالية حسب آراء وخبرات الاقتصاديين ورجال المال، ومن بين أبرز هذه التعاريف تذكر ما يلي:

- كلمة Fintech (Financial Technology) هي مزيج من كلمتي التمويل والتكنولوجيا، فعلى الرغم من أنه مصطلح شامل يمكن أن يعني العديد من الأشياء المختلفة، إلا أنه يصف بشكل عام تطور صناعة يتم فيها تطوير حالات استخدام التكنولوجيا الجديدة ونشرها لتبسيط الوظائف المالية ذات المظهر التقليدي.
- عرف قاموس أكسفورد التكنولوجيا المالية على أنها برامج الكمبيوتر وغيرها من التكنولوجيا المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات البنكية والمالية.
- التكنولوجيا المالية هو المصطلح المستخدم لوصف أي تقنية تقدم خدمات مالية من خلال البرامج مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول أو حتى العملات المشفرة، وهي فئة واسعة تشمل العديد من التقنيات المختلفة، ولكن الأهداف الأساسية تتمثل في تغيير الطريقة التي يصل بها المستهلكون والشركات إلى مواردهم المالية والتنافس مع الخدمات المالية التقليدية.
- التكنولوجيا المالية مصطلح شامل يشير إلى البرامج وتطبيقات الهاتف المحمول وغيرها من التقنيات التي تم إنشاؤها لتحسين وأتمتة أشكال التمويل التقليدية للشركات والمستهلكين على حد سواء، حيث يمكن أن تتضمن التكنولوجيا المالية كل شيء بدءاً من تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول المباشرة إلى شبكات البلوكتشين المعقدة التي تحتوي على معاملات مشفرة.
- تستخدم التكنولوجيا المالية لوصف التكنولوجيا الجديدة التي تسعى إلى تحسين، وأتمتة تقديم الخدمات المالية واستخدامها، ففي جوهرها يتم استخدام التكنولوجيا المالية لمساعدة الشركات وأصحاب الأعمال والمستهلكين على إدارة عملياتهم المالية وحياتهم بشكل أفضل من خلال استخدام برامج وخوارزميات متخصصة محملة على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية.
- التكنولوجيا المالية هي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية، وهي واحدة من أسرع المجالات نمواً لأصحاب رؤوس الأموال الاستثمارية.
- كما تشير التكنولوجيا المالية على أنها استخدام التكنولوجيا لتقديم حلول مالية.

2. من وجهة نظر الهيئات الدولية والوطنية:

قدمت الهيئات الدولية والوطنية تعريف متنوعة للتكنولوجيا المالية بهدف تعزيز فهمها وتوضيح مدى أهميتها في القطاع المالي والاقتصادي، ومن بين هذه التعاريف نذكر منها:

¹ كرسى مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1954-قائمة، الجزائر، 2024/2023، ص 23-25.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

- يعرف مجلس الاستقرار المالي (FSB)* التكنولوجيا المالية على أنها "ابتكار مدعوم بالتكنولوجيا في الخدمات المالية يمكنها استحداث نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها تأثير مادي وملحوس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية.
- حسب تقرير التكنولوجيا المالية الصادر عن مختبر ومضة، بيّفورت توصف التكنولوجيا المالية على أنها: " تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد للوصول إليها."
- حسب تقرير أجنده بالي للتكنولوجيا المالية عرفت التكنولوجيا المالية على أنها: "التطورات في التكنولوجيا التي لديها القدرة على إحداث تحول في تقديم الخدمات المالية مما يحفز تطوير نماذج أعمال وتطبيقات وعمليات ومنتجات جديدة."

بشكل عام، يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها مجموعة من الابتكارات التكنولوجية تهدف إلى تحسين وتطوير الخدمات والمنتجات المالية، سواء من خلال استخدام التكنولوجيا لإنشاء نماذج أعمال جديدة أو لتعزيز الخدمات التقليدية بفعالية أكبر وتحسين الوصول إليها، وعليه يمكن القول أن التكنولوجيا المالية لها غرضين أساسيين¹:

- تهدف التكنولوجيا المالية إلى تحسين الصناعة المالية التقليدية وذلك من خلال تطبيق التقنيات الحديثة والابتكارات التكنولوجية، وهذا يشمل استخدام الذكاء الاصطناعي، تكنولوجيا البلوكتشين تحليل البيانات الضخمة، وغيرها من التكنولوجيات لتحسين كفاءة العمليات المالية، وتسهيل الوصول للخدمات المالية، وتقديم خدمات أفضل للعملاء.
- تهدف التكنولوجيا المالية لإيجاد حلول جديدة تسعى التكنولوجيا المالية لتقديم حلول جديدة وإيجاد نماذج أعمال مبتكرة لمواجهة التحديات الاقتصادية الجديدة، ويتضمن ذلك تلبية احتياجات الأفراد والشركات مثل تمكين الوصول إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت تطوير وسائل دفع آمنة وفعالة، تحسين الاستثمار وإدارة الأموال، وغيرها من الحلول التي تلبي الاحتياجات الحديثة والتحديات الناشئة في السوق المالي والاقتصاد.

كما يمكن حصر أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي²:

1. السرعة في إنجاز المعاملات

تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق فقط مستفيدة من البيانات الضخمة التي تتوفر لديها، فعلى سبيل المثال نجد شركة تقدم خدمة تحويل الأموال دولياً بين المصارف في خلال 20 ثانية، مع العلم أن هذه العملية تستغرق في العادة من يومين إلى ستة أيام عمل.

2. انخفاض تكاليف الخدمات المالية

تقديم خدمات مالية بأسعار تنافسية، فعلى سبيل المثال تقدم شركة خدمة تحويل الأموال دولياً والتي تعتبر أرخص بثمانية أضعاف وأسرع بخمس مرات من البنوك.

¹ كودوسي مروءة، مرجع سبق ذكره، ص25.

² قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف1، الجزائر، 2024/2023، ص06.

* **مجلس الاستقرار المالي (FSB: Financial Stability Board):** هو منظمة دولية تأسست بناء على طلب من قادة مجموعة العشرين تهدف إلى تعزيز استقرار النظام المالي العالمي من خلال مراقبة النظام المالي، تطوير المعايير، تعزيز التعاون الدولي، وتقديم التوصيات لتعزيز الاستقرار المالي العالمي.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

3. إمكانية الوصول إلى كافة المستخدمين

تعمل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على استهداف كل الطبقات والفئات، كما تقوم بتعزيز ذلك من خلال قيامها بعقد شراكات مع شركات ومؤسسات مالية أخرى على عكس الخدمات المالية التقليدية التي جعلت تقتصر على طبقة خاصة من العملاء، بسبب كون العميل يقيم على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم.

4. التركيز على العملاء

يتم التركيز على العملاء من خلال:

- تقديم منتجات / خدمات بسيطة وسهلة الاستخدام وعالية الراحة؛
- اقتراحات (تركز على الحاجة) مصممة حول حالات استخدام مستهلك معينة ونقاط ضعفه؛
- درجة عالية من مشاركة العملاء.

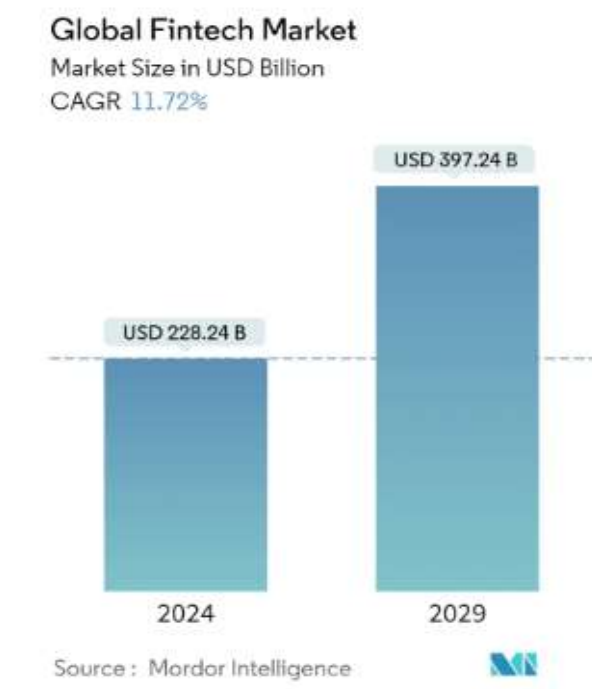
الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية

- تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد يمكن حصرها فيما يلي¹:
- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي؛
 - تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
 - تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر؛
 - تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود؛
 - يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

¹ ملكية بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، الجزائر، 2018، ص93.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الشكل 02: توقعات تطور حجم سوق التكنولوجيا المالية العالمي بين سنتي 2024 و2029
الوحدة: مليار دولار أمريكي



المصدر: 18:20 ، إلى 12 /04 /2025 ، <https://www.mordorintelligence.com>

يُتوقع أن يشهد سوق التكنولوجيا المالية العالمي نموًا ملحوظًا في السنوات القادمة، حيث تشير التقديرات إلى أن حجم السوق سيبلغ حوالي 228.24 مليار دولار أمريكي سنة 2024، على أن يرتفع إلى 397.24 مليار دولار أمريكي بحلول سنة 2029، بمعدل نمو سنوي مركب (CAGR) يُقدَّر بـ 11.72%، مما يعكس الديناميكية المتزايدة التي يشهدها هذا القطاع على المستوى العالمي نتيجة تسارع تبني الحلول الرقمية في الخدمات المالية.

المطلب الثالث: عوامل احتضان التكنولوجيا المالية في العالم

يعد التطور الرقمي من أهم ما أدى إلى تراجع المعاملات التقليدية وتبني التكنولوجيا في جميع القطاعات وقد ساهمت عدة عوامل في احتضان التكنولوجيا المالية بالعالم واتساع استيعاب مستجدياتها ويمكن عرض تلك العوامل فيما يلي¹:

1. التطور التكنولوجي: أبرز ما ميز التكنولوجيا المالية هو عدم وجود قيود وضعية يمكن أن تعرقل تقدمها وفي ظل التطور التكنولوجي ساهم ذلك في زيادة وتيرة هذا التقدم والتقبل، فأبرزت إمكانات جديدة لها القدرة على التكيف كما ساهم انخفاض تكلفة التكنولوجيا في تعزيز هذا النمو، حيث انخفضت بمقدار 31 % على مدار 10 سنوات الماضية، فالتكنولوجيا الجديدة قادرة على تحسين مرونة عمل أنظمة مؤسسات كالبنوك مثلاً.

¹ وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أو قاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، الجزائر، أوت 2019، ص ص 355-356.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

2. **توافر التمويل:** أصبحت هنالك سهولة في الوصول للتمويل ما يمكن رواد الأعمال والمؤسسين من بدء مشاريع جديدة، حيث بلغت قيمة استثمارات رأس المال المخاطر ما قيمته 13.6 مليار دولار على المستوى العالمي عام 2016.
3. **تغير توقعات العملاء:** وتغير طلباتهم على الخدمات الرقمية ما يدعو لإيجاد حلول ابتكارية من طرف اللاعبين التقليديين مثل شركات التكنولوجيا المالية، حوالي 63.1% من المستهلكين عبر العالم يقبلون على استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية.
4. **الدعم التنظيمي:** فالحكومات والسلطات التنظيمية بدعمها لهذا النوع من التكنولوجيات تساهم في خفض الحواجز أمام مستثمريها فبعض الحكومات اعترفت بالدور الهام لشركات التكنولوجيا المالية في تسهيل واستكمال الأدوار التقليدية لشركات الخدمات المالية، ففي 2016 الحكومات من خلال خمس دول أعلنت عن تطوير برامج Sanbox مختبرات تنظيمية على مستواها.

المبحث الثاني: خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

في ظل التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا المالية، أصبحت هذه الأخيرة ثروة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية وهذا عن طريق خدماتها، قطاعاتها وتقنياتها المستحدثة التي ساهمت في تفعيل العديد من الخدمات المالية.

المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية

يمكننا ايجاز خدمات التكنولوجيا المالية ضمن ما يلي¹:

- 1. خدمات الدفع:** تشمل الأنشطة المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من المستخدمين والعملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع باستعمال الهاتف الذكي، التحويلات المالية الخارجية، إدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية... الخ).
- 2. الخدمات المصرفية لفائدة الأفراد:** تتضمن الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الأنترنت دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، كما تشمل أيضا حلول تسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة لإدارة الأموال الشخصية.
- 3. خدمات التمويل والاستثمار:** تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات والهيئات المالية سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال وكذا تقديم استشارة مالية عبر الأنترنت للأفراد.
- 4. خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات:** وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع العملاء ويساهم في فهم سلوك الشراء الادخار والملاءة المالية.
- 5. الخدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية:** تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكتشين التي تطور حلول معتمدة على هذه التكنولوجيا، في مجالات مثل تسجيل المعاملات معالجة المعلومات إدارة المخاطر، إدارة الضرائب... الخ.

وعليه يمكن أن يظهر التأثير المحتمل لهذه الخدمات على المجتمع بثلاث طرق:

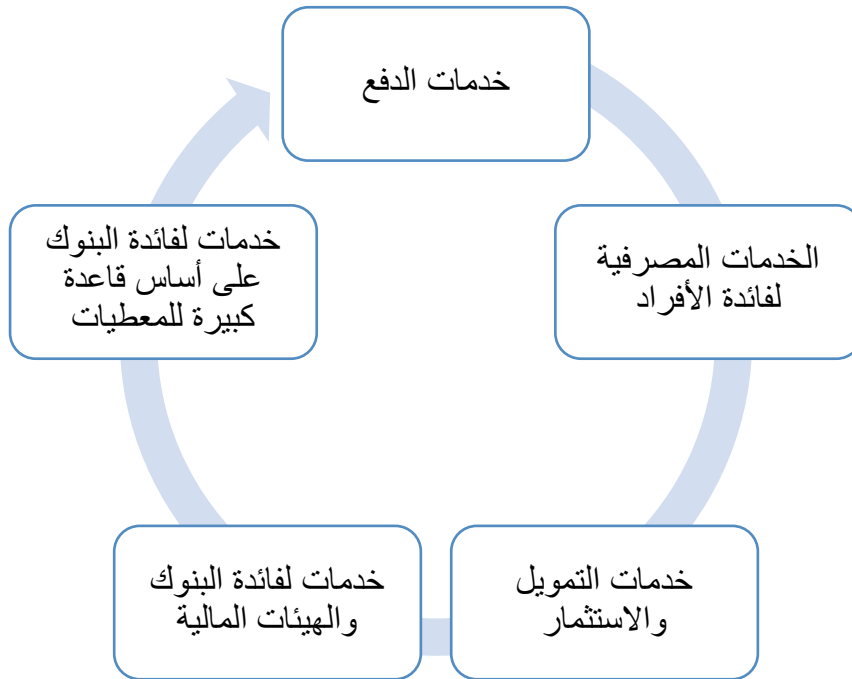
- أنها تعزز الشمول المالي من خلال تسهيل التحويلات الرقمية، وهذا يساعد المجتمعات الريفية على الحصول على التمويل بشكل أفضل بكثير من أساليب المؤسسات المالية التقليدية.
 - أنها تخلق شكلاً جديداً من التمويل من خلال: إدخال الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، الخدمات البنكية القائمة على الكلاء والإقراض من نظير إلى نظير (Peer-to Peer :P2P lending)، وهذا يجعل الوصول إلى الائتمانات بالمبالغ المطلوبة أسرع.
 - تقدم خدمات التكنولوجيا المالية ممارسات فعالة من حيث التكلفة لإدارة المخاطر وتحويل المخاطر للمستثمرين على سبيل المثال تطبيقات مثل العقود الذكية والعقود الإلكترونية التي تحل محل المحامين، وبالتالي يمكن للمستثمرين التعامل دون دفع الثمن لطرف ثالث.
- تتنافس خدمات التكنولوجيا المالية مع المؤسسات المالية التقليدية من خلال تقديم خدمات مالية متقدمة، فعندما تتوفر المعدات التكنولوجية، فإنها تجعل المعاملات المالية أسرع من الخدمات التقليدية لذلك جادل البعض بأن التكنولوجيا المالية هي النموذج الجديد للخدمات المالية، ونظرا لأن صناعات خدمات التكنولوجيا

¹ كودوسي مروة، مرجع سبق ذكره، ص ص31-32.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المالية تعمل في بيئات أقل تنظيماً، فيمكنها تحسين منتجاتها بانتظام وجعلها أكثر سهولة للاستخدام من قبل العملاء، وبفضل هذا التحسين المستمر يمكن لشركات التكنولوجيا المالية تقديم خدماتهم بتكلفة منخفضة. من ناحية أخرى، يمكن لخدمات التكنولوجيا المالية مساعدة المؤسسات المالية التقليدية على تقليل تكاليفها التشغيلية من خلال تسهيل المعاملات عبر الإنترنت للقروض والودائع والتحويلات النقدية الأخرى ذات الصلة، كما يمكنها دعم مدفوعات الفواتير وتسويات الديون، وهذه الأساليب التطبيقية الفعالة من حيث التكلفة والموفرة للطاقة تمكن المؤسسات المالية من توسيع نطاق خدماتها داخل المجتمعات المحلية وحتى عبر الحدود، ومن بين خدمات التكنولوجيا المالية، أصبحت خدمات المدفوعات والتحويلات عبر الهاتف المحمول والأنترنت هي الخدمات الأكثر استخداماً في الوقت الحالي.

الشكل 03: خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على:

كردوسي مروة، مرجع سبق ذكره، ص ص 31-32.

سعيدة حروفوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 729-730.

المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية

لقد انتشرت التكنولوجيا المالية في العديد من القطاعات الفرعية للخدمات المالية، إذ أصبحت قاعدة عملاء صناعة التكنولوجيا المالية واسعة من مختلف فئات الأفراد والمؤسسات ويرجع ذلك للتوسع في ابتكار الخدمات والمنتجات التي تقدمها، حيث تتسم في مجملها بالتنافسية العالية فهي سهلة الاستخدام وشفافة وفعالة وآلية في نفس الوقت. فالتكنولوجيا المالية تغطي نطاق واسع في قطاعات عديدة نلخصها فيما يلي:

الفرع الأول: قطاعات الموجة الأولى

المقصود بقطاعات الموجة الأولى أنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من إجراء معاملاتهم

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان كدرجة أولى. هذا من جهة ومن جهة أخرى تنظيماتهم القانونية والتشريعية التي ترى لهم ذلك والتي تضمن سيرورة عمل آمنة ومستقرة لحد بعيد¹. الأنشطة الرئيسية لهذا القطاع تتجسد في الخدمات التي تقدمها البنوك من خلال النت أو التي تعتمد الشركات الناشئة لتقديمها بالاشتراك مع البنوك أو بشكل مباشر منها ومن أهم قطاعات الموجة الأولى ما يلي²:

1. قطاع المدفوعات: The payments sector

يعتبر الدفع المنتج أو خدمة باستخدام جهاز محمول عامل جذب للمستهلكين المعاصرين بسبب سرعته وبساطته وأمانه بحيث يمكن شراء أي شيء تقريبا، فهي من النشاطات الأكثر مرونة التي تقدمها البنوك الى عملاءها حيث توفر لهم:

- الدفع عبر الهاتف النقال.
- التحويلات إلى الخارج تكون بأقل تكلفة تدنية تكاليف التبادل الدولي للنقد Transfor Wise.
- تبادل العملات بدون تكلفة Kantox.
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة لتجارة الالكترونية وتبسيط عمليات الدفع عبر الأنترنت وبين الأفراد.

2. قطاع الإقراض ورؤوس الأموال: The lending and capital sector

يعتبر الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) نوعا جديدا من "اقتصاد المشاركة"، تساعد منصات الإقراض (P2P) على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل البنك كوسيط، فبالعادة تحتكر البنوك جانب الإقراضات، لكن المشكلة التي عملت الشركات الناشئة على حلها أن أخذت تستقطب جانب الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا طالبي رؤوس الأموال أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة الذين لا توفر لهم البنوك نسبة معتبرة من القروض وتعمل غالبا على تهميشهم، ساهم هذا كثيرا في تطور جانب العمل لدى هاته المؤسسات الناشئة بالتكنولوجيا المالية أهم الأنشطة التي تمارس في هذا السياق ما يلي:

• تدوير الأموال: Money recycling

هي منصة للإقراض الائتماني الرقعي في شكل مباشر دون وسائط يحركها بالكامل شبكة مستخدميها وكمثال نجد شركة (MONEY FELLOWS) بمصر، تتيح للأفراد الحصول على قرض دون اللجوء للبنك، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال.

• التمويل الجماعي: Crowd funding

هي منصات إلكترونية لجمع الأموال من عموم الناس لتمويل أصحاب المشاريع مع تحديد تكلفة المشروع ويمكن لصاحب الفكرة استخدام الأموال المجمعة بعد اكتمال المبلغ المطلوب لتمويل المشروع خلال فترة زمنية محددة. فكرة مواقع التمويل الجماعي بسيطة كانت كمتنافس للمبدعين ورواد الأعمال لأنها أسهمت أولا في زيادة حريتهم المالية وثانيا ساعدت الأموال من عموم الناس وذلك بهدف تمويل مشروع ما، يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف في تخليصهم من سلطة المستثمرين، وكمثال نجد شركة (IWWA) في الأردن.

• منصات مقارنة القروض: Loan comparison platforms

هاته المنصات تعبت دور الحل التمويلي البديل لدعم نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة والذي يعد بمثابة العمود الفقري للاقتصاد والذي لا يحظى بالدعم المطلوب، توفر منصات المقارنة مختلف العروض

¹ جوناس فيل وآخرون، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا (توجهات قطاع الخدمات المالية)، 2016، ص10.
² ممشاعلي مريم، التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في مجال التأمين مشروع أرضية رقمية لتقديم خدمات التأمين عند الطلب، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945-قائمة، الجزائر، 2023/2022، ص ص 19-20.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض دون عناء كمثال نجد شركة (Comparietem.com) في الامارات.

الفرع الثاني: قطاعات الموجة الثانية

على مستوى هذا الجزء تتوسع دائرة نشاطات شركات التكنولوجيا المالية لتشمل أنشطة تركز أكثر فأكثر على التقنية العالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي وذلك بتوفير بيئة أكثر حداثة وأسواقا أكثر زحما رقميا وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول، ويتم تقسيم هذه القطاعات كالتالي:

1. قطاع إدارة الثروات Wealth management sector

تحت هذا البند فان خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار... الخ، فالمؤسسات الناشئة العاملة في مجال التكنولوجيا المالية حلت محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم¹.

2. قطاع تحويل الأموال Money transfer sector

يتم تعريف تطبيق التكنولوجيا المالية في خدمات التحويلات المالية على أنه اعتماد الدفع البديل في طرق تحويل الأموال، أي باستخدام الانترنت أو الهاتف المحمول على العكس تماما، يشمل مقدمي خدمات التحويلات المالية التقليدية المؤسسات التي تقدم خدماتها ويتم التعاقد من خلال فروع البنوك أو الوكلاء الفعليين أو مراكز الاتصال ما يميز هذان النوعان من الأعمال، هما نقطة الوصول التي يتم من خلالها توفير خدماتها وهناك العديد من نماذج أعمال التحويلات عبر الحدود التي تديرها شركات التكنولوجيا المالية، وفقا لتحالف الشمول المالي، فإن هذه النماذج تشمل منصات على الانترنت و التحويلات المستندة إلى (BLOKCHAIN) والتحويلات عبر الهواتف الذكية².

3. قطاع التأمين: Insurance sector

يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن شركات (start-up) للتكنولوجيا المالية أوجدت الحل لذلك من خلال التأمين فائق الصغر: "ويقصد به كل خدمة تأمينية تستهدف ذوي الدخل المنخفضة في مجالات تأمين الممتلكات والأشخاص لحمايتهم من أخطار قد يتعرضون لها مقابل سداد أقساط تتناسب مع طبيعة الخطر المؤمن عليه³.

¹مشاعلي مريم، مرجع سبق ذكره، ص 20-21.

²سهيلة فرجاني، عبد الرزاق سلام، دور التكنولوجيا المالية في دعم التحويلات المالية لمهاجرين (عرض نماذج المنصات تحويل الأموال دوليا)، مجلة المقرري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 101-102.

³مشاعلي مريم، مرجع سبق ذكره، ص 21.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الشكل 04 : مخطط يوضح القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على:

مشاعلي مريم، مرجع سبق ذكره، ص ص19-21.

سهيلة فرجاني، عبد الرزاق سلام، مرجع سبق ذكره، ص ص101-102.

المطلب الثالث: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

إن التطور الذي شهدته التكنولوجيا المالية أسفر عنه تقنيات جديدة، نذكر منها¹:

1. **سلسلة الكتلة أو Block Chain**: هو أكبر سجل رقمي موزع ومفتوح يسمح بنقل أصل الملكية من طرف إلى آخر في الوقت نفسه دون الحاجة إلى وسيط، مع تحقيق درجة عالية من الأمان بعملية التحويل المواجهة محاولات الغش والتلاعب. ويشارك في هذا السجل جميع أفراد حول العالم، أو يمكن اعتبار البلوك شين حالياً أكبر قاعدة بيانات موزعة عالمياً بين الأفراد. وقد تم استخدام هذا النظام لأول مرة عام 2008، من ضمن تطبيقاتها غير المحدودة التي يمكن استخدامها في العملات الرقمية المشفرة.
2. **العملات المشفرة**: هي عملات افتراضية من النوع الأخير مثل البيتكوين حيث يمكن شرائها بأموال تقليدية كما تباع أيضاً مقابل المال التقليدي، ويمكن استخدامها لشراء كلا النوعين من الأموال الرقمية والسلع والخدمات الحقيقية.

¹خالد بيلوط، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك: دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة (CPA-BADR-BNA)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945-قالمة، الجزائر، 2022/2021، ص ص17-21.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

الشكل 05 : صور أشهر العملات المشفرة



المصدر: فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، ط1، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، نوفمبر 2019، ص23.

وبعد عرض أشهر العملات المشفرة في الشكل السابق لتسهيل التعرف البصري عليها، يُقدّم فيما يلي جدول توضيحي يتضمن تعريفاً مختصراً لكل عملة مشفرة من العملات الظاهرة، بهدف تعزيز الإلمام بأهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بها، وتوضيح الفروق الجوهرية بين أبرز هذه العملات الرقمية.

الجدول 01 : أشهر العملات المشفرة

البيتكوين Bitcoin	وصفه Satoshi بأنه: نسخة محدثة من المعاملات التي تتم من نظير إلى نظير الكترونيًا، والتي تسمح بإرسال المدفوعات عبر الإنترنت مباشرة من طرف إلى آخر.
----------------------	--

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

لا يتكوين Litecoin	تعمل كنظام للسداد أو التحويل عبر الإنترنت مثل أي شبكة مصرفية على الإنترنت، يمكن للمستخدمين استخدامها لتحويل القيمة إلى بعضهم البعض. ولكن بدلا من استخدام الدولار الأمريكي تجري المعاملات بوحدات لا يتكوين.
أثيروم Ethereum	هي عبارة عن منصة حوسبة تقوم على السجلات المتسلسلة ونظام تشغيل يتميز بوظائف العقود الذكية.
زى كاش Zcash	عملة مشفرة تهدف إلى استخدام التشفير لتوفير خصوصية محسنة لمستخدميها مقارنة بالعملات المشفرة الأخرى مثل البيتكوين.
ريبيل Ripple (XRP)	عملة مشفرة معتمدة للمعاملات من نظير إلى نظير، مصممة للعمل بسلاسة مع الإنترنت لتوفير طريقة مباشرة وآمنة لإرسال المدفوعات على الويب.
داش Dash	عملة مشفرة وهي شكل من أشكال التنظيم الذاتي اللامركزي، تسمح العملة بالمعاملات السريعة التي لا يمكن تعقبها.
مونيرو Monero (XMR)	عملة مشفرة مفتوحة -أي في المتناول الحر لمجتمع مالكيها والمتعاملين بها، تم إنشائها في أبريل 2014 وتركز على تحقيق الخصوصية واللامركزية وإمكانية التوسع. وتعمل على أنظمة FreeBSD و Android و Linux و macOS و windows.
إيوس EOS.IO	من بروتوكولات السجلات المتسلسلة، يحاكي البروتوكول معظم سمات جهاز كمبيوتر حقيقي بما في ذلك الأجهزة المعالجة Processor، ذاكرة عشوائية RAM، تخزين القرص الصلب، مع موارد الحوسبة موزعة بالتساوي بين حاملي العملة. تعمل EOSIO كمنصة ذكية للعقود ونظام تشغيل لا مركزي مخصص لنشر التطبيقات اللامركزية على نطاق موسع وفقا للنموذج لامركزي مستقل الحركة.
منصة Neo	تأسست Neo _ المعروفة سابقا باسم أنتشيرز Antshares _ في عام 2014 وهي عبارة عن منصة مفتوحة المصدر للتطبيقات اللامركزية. وفي عام 2017 تم تغيير العلامة التجارية من Antshares إلى Neo . وتأسس رؤية مستحدثة مفادها تحقيق "اقتصاد ذكي"، باستخدام تكنولوجيا السجلات المتسلسلة Blockchain ورقمنة الأصول Digitization لتقويمها بالنيو، ويتم استخدام العقود الذكية لأتمتة إدارة هذه الأصول الرقمية.
كاردانو Cardano	هي منصة غير مركزية مفتوحة المصدر لعقود ذكية، تم إطلاقها في سبتمبر 2017 بواسطة تقنية السجلات المتسلسلة Blockchain، وعلى أساس هذا النظام ولدت عملة Cardano/Ada وهي عملة مشفرة يمكن شرائها في البورصات المتخصصة.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

ملاحظة	يتم إنتاج البرامج مفتوحة المصدر لتكون ملكا لمجموع مالكيها وليس ملكا لمؤسسة أو شخص واحد. فهي تكرس لنهج تعاوني ويتم مشاركتها بحرية ونشرها بشفافية وتطويرها.
--------	---

المصدر: فريد حبيب ليان، مرجع سبق ذكره، ص 24-25.

3. الحوسبة السحابية: تعرف على أنها تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة، وهي نظام خادم يتم الوصول إليه عن طريق الإنترنت، على عكس ما تحتاجه الحوسبة التقليدية التي تستخدمها من توفر البيانات والبرامج التي ينشئها المستخدم على أجهزته الخاصة، وتقوم على عدم حاجة المستخدم لتخزين أي من بياناته على أجهزته الخاصة، وعدم حاجته لبرامج متنوعة أو معقدة، وتعتمد البنية التحتية للحوسبة السحابية على مراكز البيانات المتطورة والتي تقدم مساحات تخزين كبيرة للمستخدمين كما أنها توفر بعض البرامج كخدمات للمستخدمين ومن أهم المشتغلين في هذا المجال شركة Amazon و Google .

4. تحليل البيانات الكبرى: هي الحلول والعمليات والإجراءات التي تسمح للمنظمة بإنشاء ومعالجة وتخزين وإدارة مجموعة كبيرة نسبيا من البيانات للحصول على المعلومات، وكانت أول الشركات التي احتضنها واشتغلت بها هي: eBay، Google، FACEBOOK، وقد نجح Google في العمل بها في مساعدة أشخاص في البحث من خلال ملايين المواقع الإلكترونية بدقة متناهية عن طريق البيانات لإعطاء نتيجة فورية، بالاختصار تحليل البيانات الضخمة تعني: تخزين كمية كبيرة من البيانات، فحصها أو التنقيب عنها، الحصول على المعلومات المناسبة والتعرف على الارتباطات غير المعروفة وما شابه ذلك لعدم اتخاذ القرار.

5. الذكاء الاصطناعي: يعرف بأنه مجموعة الجهود المبذولة لتطوير نظم المعلومات المحوسبة بطريقة تستطيع أن تتصرف فيها وتفكر بأسلوب مماثل للبشر، هذه النظم تستطيع أن تتعلم اللغات الطبيعية وإنجاز مهام فعلية بتنسيق متكامل أو استخدام أشكال إدراكية لترشيد السلوك المادي. ويضع كتاب وينستون وبرندرجاست 1984 ثلاث أهداف أساسية للذكاء الاصطناعي تتمثل في: جعل الأجهزة أكثر ذكاء (هدف رئيسي)، فهم ماهية الذكاء وجعل الأجهزة أكثر فائدة.

6. العقود الذكية: عرفت بأنها أوامر ذاتية التنفيذ يمكن العمل على برمجتها في ظل شروط محددة. وتستخدم منصة مصممة خصيصا لأغراض إنشاء العقود الذكية وهي عقود تتم بشكل أوتوماتيكي دون الحاجة إلى وسطاء أو طرف ثالث بين طرفي التعاقد وهي عقود محمية من التلاعب والتزوير ولا تحتاج إلى بنوك أو محاكم لإتمام العقد.

والجدول الموالي يوضح بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية:

الجدول 02 : بعض التقنيات الأخرى للتكنولوجيا المالية

الاستشاري المالي Robo Advisor	وهي منصات تعمل على توفير نصائح الاستثمار باستخدام الخوارزميات المالية، فهي تحد من الحاجة لمديري الاستثمار البشري، مما يقلل بشكل كبير من تكلفة إدارة المحفظة.
التكنولوجيا التنظيمية RegTech	هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي مثل: رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال Anty-Money Laundering (AML) وتعرف على عميلك KYC الذي يتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

والتنص على أن البنوك يجب أن تسمح للشركات كطرف ثالث بتطوير تطبيقات جديدة باستخدام بيانات البنك مثل تطبيقات المحمول للسماح للعملاء بتحكم أكبر في بياناتهم المصرفية والقرارات المالية.	المعاملات المصرفية المفتوحة Open Banking
والمعروفة أيضا به مسرعات البذور وهي برامج يتم اعتمادها من قبل المؤسسات المالية التوجيه العمل مع الشركات الناشئة في التكنولوجيا.	المسرعات Accelerators

المصدر: خالد بيلوط، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص21.

ولمزيد من التوضيح والإحاطة بمختلف التقنيات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية، يمكن تلخيص أهم هذه التقنيات في الشكل الآتي، الذي يُبرز بصورة أكثر تنظيماً وتكاملاً ما تم التطرق إليه سابقاً، وذلك بهدف تسهيل فهمها واستيعاب دور كل تقنية في دعم وتطوير الخدمات المالية.

الشكل 06 : التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على:

خالد بيلوط، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص ص17-21.

المبحث الثالث: مزايا وعيوب التكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا المالية العديد من المزايا التي تجعلها مميزة، ولكن لا يمكن أن ننكر أن لها العديد من السلبيات ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق للمزايا وعيوب التكنولوجيا المالية:

المطلب الأول: مزايا التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيصها في النقاط التالية¹:

- السرعة في تقديم الخدمة؛
- الانخفاض النسبي في تكاليف المعاملات؛
- إمكانية وصول التكنولوجيا المالية إلى فئات أكثر وهو ما يعرف بالشمول المالي؛
- حماية الخصوصية.

المطلب الثاني: عيوب التكنولوجيا المالية

تتمثل عيوب التكنولوجيا المالية فيما يلي²:

- تجعل عملية التلاعب والقيام بالمخالفات سهلة جدا؛
- محدودية تدخل جهات الحماية والرقابة لأن ليس لها جهة تقوم بإدارتها والإشراف عليها؛
- عدم الاستقرار التقني والمالي؛
- صعوبة حماية المتعاملين؛
- إمكانية استخدامها في غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.

المطلب الثالث: مخاطر التكنولوجيا المالية

فيما يخص المخاطر الناجمة عن مؤسسات التكنولوجيا المالية يمكن رصد مستويين من المخاطر: المستوى الأول، هناك مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا عموما، اختراق بيانات الأفراد، التحايل الإلكتروني، عدم تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي. أما المستوى الثاني هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية، كعدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم، مزاحمة البنوك على العملاء بما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات في وقت تعاني فيه البنوك أساسا من تراجع الربحية، زيادة حدة خطرين ماليين تقليديين هما: خطر القرض وخطر السيولة³.

ويمكن أن نوضح هذه المخاطر في مجموعة من النقاط وهي كالآتي⁴:

- حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط؛
- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الانترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين؛
- التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض إلى الاحتيال والسرقة؛

¹خلود براهيم، صليحة إيصالي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي: دراسة حالة البحرين خلال الفترة (2016-2020)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945-قالمه، الجزائر، 2021/2020، ص65.

²خلود براهيم، صليحة إيصالي، مرجع سبق ذكره، ص65.

³لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017، ص397.

⁴خالد بيلوط، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص ص22-23.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

- المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات، البيانات والحسابات إلى الهجمات الالكترونية وخطر الاختراق؛
- التأثير السلبي على ربحية البنوك وحصتها السوقية نتيجة توسع استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة؛
- مخاطر تشغيلية في التنظيم: قد يؤدي تطور هذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحويلها إلى أزمة نظامية؛
- صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة؛
- مخاطر أمن البيانات والخصوصية ومخاطر غسل الأموال والجرائم الالكترونية وحماية العملاء؛
- شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤولية؛
- مخاطر تعرض النظام المصرفي إلى تهديدات وتعرض البيانات الحساسة إلى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد أكبر من الأطراف مما يؤدي إلى زيادة التشابك والترابط ودخول أطراف العمليات الاحتمالية.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

خلاصة الفصل الأول:

في خضم التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم بفعل الثورة الرقمية، برزت التكنولوجيا المالية كأداة استراتيجية لإعادة تشكيل النظام المالي التقليدي. وقد أبرز هذا الفصل الأهمية المتزايدة لهذا المجال، ليس فقط من خلال تسليط الضوء على نشأته وتطوره، بل أيضاً من خلال توضيح خصائصه الجوهرية وأبعاده المتعددة، فتكنولوجيا المالية جاءت لتستجيب لمتطلبات العصر الحديث، من خلال تقديم خدمات مالية مبتكرة تعتمد على أدوات وتقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي، البلوكتشين، والحوسبة السحابية، ما ساهم في جعل العمليات المالية أكثر سهولة، وسرعة، وأماناً.

ومن خلال استعراض مختلف خدماتها وقطاعاتها، تبين أن التكنولوجيا المالية لا تقتصر فقط على البنوك أو المؤسسات المالية، بل تمتد لتشمل التأمين، التمويل الجماعي، الدفع الإلكتروني، والاستثمار، وغيرها من المجالات الحيوية، كما أن اعتمادها المتزايد من طرف الشركات والأفراد على حد سواء يعكس مدى التوسع والانتشار الذي بلغته على المستوى العالمي.

ورغم ما تحقّقه من مزايا معتبرة كتعزيز الشمول المالي وتقليل التكاليف وتحسين تجربة المستخدم، إلا أن التكنولوجيا المالية ليست بمنأى عن المخاطر والتحديات، لاسيما تلك المرتبطة بمحاولات اختراق المؤسسات المالية، واستغلال العمليات الرقمية أو المشفرة في أنشطة غير مشروعة مثل غسيل الأموال، وتمويل الإرهاب، مما يُحتم ضرورة فرض آليات رقابية وتشريعية متطورة للتقليل من هذه التهديدات.

وبناءً على ما تقدم، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تمثل تحولاً نوعياً في كيفية تقديم وتلقي الخدمات المالية، ما يجعلها مجالاً واعدًا يستدعي مزيداً من البحث والتأطير لمواكبة مستجداته وتحقيق أقصى استفادة ممكنة منه في السياقات المحلية والعالمية.



الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للخدمات المالية



الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

تمهيد الفصل الثاني:

يُعد قطاع الخدمات المالية من الركائز المحورية للاقتصاد الحديث، لما له من دور فعّال في تلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات، وتنظيم العلاقات المالية داخل الاقتصاد. ومن هذا المنطلق، فإن فهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بالخدمات المالية يُعدّ خطوة ضرورية لاستيعاب التحولات التي يشهدها هذا القطاع بفعل تدخل التكنولوجيا المالية.

في هذا الفصل، يتم التطرق إلى الإطار المفاهيمي العام للخدمات، من خلال دراسة تعريفها وخصائصها التي تميزها عن باقي الأنشطة الاقتصادية، ثم الانتقال إلى تحليل طبيعة الخدمات المالية باعتبارها مكوناً جوهرياً في المنظومة المالية، كما سيتم تناول الفرص والتحديات الناتجة عن توظيف هذه التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية، بما في ذلك المخاطر المترتبة عن بعض الاستخدامات غير المشروعة لها، وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة

المبحث الثاني: الخدمات المالية

المبحث الثالث: الفرص والاختار الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة

يستهلك الأشخاص في حياتهم اليومية أنواعا متعددة من الخدمات مثلما يستهلكون السلع لتلبية مختلف احتياجاتهم، وسنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على بعض التعاريف الخاصة بالخدمة، خصائصها وأهميتها.

المطلب الأول: تعريف الخدمة

إن من إحدى الصعوبات التي نواجهها هو وضع تعريف للخدمة في حين أن للخدمة جزء مادي أي تنجز على وسائل مادية والسلع أيضا لها جزء خدمي أي في النهاية تؤدي خدمة. وللخدمة عدة تعريفات مختلفة نذكر منها:

- عرفت الخدمات بأنها "إحدى أشكال المنتجات التي تقوم بإنتاجها منظمات الأعمال مثل الفنادق والسياحة والبنوك والمؤسسات والهيئات مثل مؤسسات التأمين وهيئات البريد والوزارات والمصالح الحكومية مثل الاتصالات والمرور والتعليم".¹
 - عرف كل من كوتلر وأرمسترونج (Kotler et Armstrong) الخدمة على أنها: "نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها طرف إلى آخر وتكون في الأساس غير ملموسة أو غير مادية ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون".²
 - يعرف PHKATLEL الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا تنتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".³
 - تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق على أنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".⁴
- ومنه يمكن تعريف الخدمة على أنها نشاط أو أداء غير ملموس يقدم من طرف إلى آخر، يهدف إلى تلبية حاجة أو رغبة معينة، ولا يؤدي إلى تملك شيء مادي.

المطلب الثاني: خصائص الخدمة

إن الخدمة بطبيعتها غير ملموسة وهذا ما جعل هذه الخاصية الغالبة في تعريف الخدمة من طرف المختصين، بالإضافة إلى هذه الخاصية هناك عدة خصائص تميز الخدمة وأهمها ما يلي⁵:

1. اللاملموسية:

أصل الخدمة غير ملموسة، أي لا يمكن تذوقها أو رؤيتها أو شمها، أو سماعها، أو الإحساس بها، وهي الخاصية التي تميز الخدمة عن السلعة، وإن تكرار الشراء قد يعتمد على الخبرة السابقة ويمكن للعميل الحصول على شيء مادي ملموس يمثل الخدمة.

¹فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير، تخص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012/2011، ص26.

²بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير وتحسين الخدمات المصرفية في الجزائر: دراسة الواقع والآفاق، أطروحة دكتوراه، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2012/2011، ص5.

³فارس ركيمة، محمد جوال، تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة: دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، مجلة ميثاق للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد8، العدد2، 2022، ص204.

⁴فليسي ليندة، مرجع سبق ذكره، ص26.

⁵محمد جوال، محمد حميد، تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة: دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر، 2019/2018، ص6-7.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

2. التلازمية (عدم الانفصال):

ونعني بالتلازمية درجة الارتباط بين الخدمة ومقدمها أي أنه يصعب الفصل بين الخدمة والشخص الذي يتولى تقديمها، لأن وقت إنتاج الخدمة هو نفسه وقت استهلاكها فالعميل هنا يكون في اتصال مباشر مع مقدم الخدمة ويتعرف عليه، كمن يخدمه في البنك، ويصف شعره ومن يعلم أبناءه في المدرسة، على العكس في السلع فمشتري السلعة لا يعرف من أنتج معجون الأسنان أو مسحوق الغسيل وكيف تم إنتاجه. كما يشارك العميل في إنتاج الخدمة لأنه لا يمكن تقديم الخدمة إلا بحضور العميل، أي أنه يوجد اتصال شخصي بين العميل ومقدم الخدمة، فالطرفان عليهما القيام بأدوار معينة حتى يتعرف كل طرف على ما يتوقعه منه الطرف الآخر.

3. عدم التجانس:

من الصعب إيجاد معايير موحدة في حالة إنتاج الخدمة، على الرغم من استخدام أنظمة موحدة خاصة بتقديم الخدمة كحجز السفر في الطائرة، فعلى الرغم من وضع المؤسسات معايير للتأكد من تقديم الخدمة بمستوى عال من الجودة إلا أنه من الصعب الحكم على جودة الخدمة قبل الشراء من طرف العميل لأن تقديم الخدمة يعتمد على الأشخاص الذين تتحكم فيهم المعايير الشخصية، فلا يمكن أن يكون مقدم الخدمة على نفس مستوى النشاط خلال يوم كامل من العمل وبالتالي تكون الخدمة مختلفة حسب مزاجه وظروفه النفسية، إلى جانب ذلك مشاركة العميل في تقديم الخدمة، واختلاف شخصيات العملاء سوف يؤدي إلى اختلاف في تقديم الخدمة، بالإضافة إلى أن الخدمة التي يراها عميل بأنها ذات جودة يراها الآخر أقل جودة، فتقديم القهوة في فندق بدرجة حرارة معينة فهناك من يراها باردة وهناك من يراها ساخنة، فالمعايير الشخصية هي التي تحكم على مذاق القهوة أكان جيد أم لا.

4. عدم القابلية للتخزين:

تعتبر الخدمة ذات طبيعة غير قابلة للتخزين، وذلك لعدم ملموسيتها، أي أن درجة الملموسية تزيد من درجة فناء الخدمة، وبالتالي لا يمكن حفظ الخدمة على شكل مخزون وهذا ما يجعل تكاليف التخزين لا توجد نسبيا أو بشكل كامل في المؤسسات الخدمية. فالخدمة تستهلك وقت إنتاجها وبالتالي عدم إمكانية تخزينها، وهذا ما يجعل الأمر صعب بالنسبة للمؤسسات الخدمية، وذلك في حالة حدوث تقلبات في الطلب لهذا عليها إما بتغيير الأسعار، أو استخدام طرق جديدة في الترويج.

5. عدم انتقال الملكية:

صفة عدم انتقال الملكية صفة تميز السلعة عن الخدمة، وذلك لأن العميل يمكنه استعمال الخدمة لمدة معينة دون امتلاكها كاستعمال غرفة في فندق أو مقعد في طائرة، عكس السلعة التي يكون فيها للمستهلك حق امتلاكها والتصرف فيها.

المطلب الثالث: أهمية الخدمات

إن التطور الكبير الذي يجرى الآن في قطاع الخدمات يندرج ضمن ما يمكن وصفه بثورة الخدمات، بل أصبح معدل نمو قطاع الخدمات يتفوق على معدلات القطاعات الأخرى بل وفي كثير من الحالات يكون على حسابها، ومما زاد من أهمية الخدمات ذلك النمو الهائل في هذا القطاع والذي يعزى إلى عدة أسباب منها¹:

- سرعة التحولات التكنولوجية التي انعكست على حجم ونوع الخدمات المقدمة، وهذا يظهر بشكل واضح في سرعة التطورات التكنولوجية المتسارعة في قطاع الخدمات؛

¹ غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، دور رقمنة المؤسسات الخدمية المالية: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر مديرية مستغانم، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2023/2022، ص19-20.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

- النمو المتسارع للخدمات على المستوى العالمي والذي ينعكس بإزالة الحواجز الجمركية من خلال اتفاق منظمة التجارة العالمية وظهور شركات متعددة الجنسيات؛
- استقطاب الخدمات إعداد كبيرة من العاملين مما ينعكس على زيادة فرص العمل والمساهمة في تخفيض حجم البطالة؛
- اتساع الطلب على الخدمات من قبل العملاء.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

المبحث الثاني: الخدمات المالية

تشكّل الخدمات المالية جزءاً أساسياً من المنظومة الاقتصادية، لما لها من دور فعّال في تيسير المعاملات وتنظيم حركة الأموال داخل الاقتصاد، ولأجل بناء تصور دقيق حول هذا المفهوم، من الضروري الوقوف عند تعريفه والخصائص التي تميّزه عن غيره من الخدمات، إلى جانب إبراز أنواعه المختلفة.

المطلب الأول: تعريف الخدمات المالية

تفتقر الخدمات المالية إلى تعريف واضح ودقيق وشامل بالمقارنة مع التعريفات السائدة للمنتجات الصناعية أو السلع الاستهلاكية، مما جعل من الصعب حصر الخصائص والسلوكيات ذات الصلة المباشرة بالخدمات المالية، وهذا بدوره يحول دون تمكين مؤسسات الخدمات المالية من وضع سياسات وبرامج واستراتيجيات تسويقية فعّالة.

إلا أن هذه الحقيقة لا تنفي إطلاقاً وجود محاولات جادة لسبر غور قطاع الخدمات المالية من خلال العديد من البحوث والدراسات التي قام بها الأكاديميون والممارسون. ولكن على الرغم من ذلك، فإنّ القليل منها الذي يتوقف عند تعريف الخدمات المالية كمصطلح يعبر عن قطاع متنام وهام، وأن غموضاً ما، لا يزال يحيط بمفهوم هذه الخدمات. إذ أنّ معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن أو تتحاشى تقديم تعريف محدد لهذه الخدمات، وقد يكون وراء ذلك أسباب ومبررات عديدة نرى أن من أهمها ما يلي:

- أنّ الخدمات المالية تخضع للقوانين والتشريعات المالية المعمول بها في كل دولة على حدة، والتي تتناسب مع بيئة الأعمال الخاصة بتلك الدولة.
 - أن تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم خدمات مالية بنوك تجارية وإسلامية، شركات تأمين شركات استثمار مؤسسات المدخرات والقروض جمعيات الإسكان بنوك الرهن العقاري ... الخ تجعل من الصعب وضع تعريف موحد وشامل.
 - أن أي تعريف يجب أن يتضمن الأنشطة المتعددة والوظائف التي تقوم بها المؤسسات المالية، وهذا بدوره سيخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظراً للنطاق الواسع والعدد الكبير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية.
- يتضح لنا مما سبق، أنه من غير المتوقع أن يكون هناك تعريف شامل أو موحد للخدمات المالية، ولكن على الرغم من ذلك، فإنه يجب أن نحدد بعض التعريفات التي يمكن تقديمها للخدمات المالية التي ندرسها. إذ أنه من الصعب الاسترسال دون تقديم تعريف بطريقة ما. حيث أن هناك محاولات لوضع تعريف عملي للخدمات المالية، ومن هذه المحاولات التعريف الذي قدمه (P.1:Median, 1996) والذي سلط فيه الضوء على بعض الجوانب الخاصة بالخدمات المالية. فقد عرف الخدمات المالية بأنها: الأنشطة المنافع والرضا المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين Users والعملاء Customers قيمة متعلقة بالأموال.

تكمّن أهمية هذا التعريف في أنه محاولة جادة لتوضيح ماهية الخدمات المالية، ولكن هذا التعريف يعتبر تعريفاً واسعاً وغير محدد ويشوبه الكثير من الغموض، ولا يعطي للخدمة المالية أبعادها ومضامينها الحقيقية. وعليه، ومع إدراكنا أن أي تعريف قد يثبت أنه محدود، وأن هناك بعض الخدمات المالية التي لا تتواءم وتتوافق معه، فإن تعريفنا للخدمات المالية هو: أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، ويخضع إلى، أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.¹

المطلب الثاني: خصائص الخدمات المالية

تتميز الخدمات المالية بعدة خصائص ومن بينها ما يلي:²

- 1. المسؤولية الائتمانية:** ونقصد بها الالتزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعمل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته القائمة على الثقة.
- 2. اللاملموسية:** تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى و لا يمكن لمسها قبل شرائها، و هذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة، فمثلا ترغب بعض المصارف في إيصال معلومات إلى جمهورها المهتم بخدماتها مفادها أن تقديم خدماتها يتسم بالسرعة والفعالية، وقد تضيف لمنتجاتها الخدمية منتجات ملموسة تضيف المصداقية اللازمة للخدمة و التي تساعد على التقليل من عنصر المخاطرة مثال ذلك تهيئة المكان المناسب للعملاء الذي يتسم بالجمال والراحة لاستقبالهم وللمظهر العام دوره في عكس صورة السرعة والفعالية للخدمات.
- 3. التلازمية (تكامل الخدمة المالية):** بمعنى عدم القدرة على الفصل بين الوقت انتاج الخدمة المصرفية ووقت استهلاكها.
- 4. عدم التجانس:** بمعنى عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد الآخر.
- 5. قابلية الخدمة المادية للنفاذ أو الاستخدام بسرعة:** بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، ومن ثم عدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى.
- 6. التأكد من تقديم ما يطلبه العميل.**
- 7. الاعتماد على الودائع:** حيث تعتمد هذه المصارف في أداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض وإعادة إقراضها لأصحاب العجز.
- 8. تنوع وتعدد الخدمات:** ينبغي تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تلبي الاحتياجات المتنوعة من الرغبات والاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات الأخرى.
- 9. التدريب والتطوير للعمالة.**
- 10. الحاجة إلى الهوية.**
- 11. استخدام أحدث التقنيات.**

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المالية

تختلف الخدمات المالية المقدمة للعملاء باختلاف صفتهم في النشاط الاقتصادي وتشمل ما يلي:³

- 1. إدارة وسائل الدفع:** هذه الخدمة تشمل كل المنتجات التي تقدمها البنوك التجارية لعملائها بشكل يومي مقابل عمولات كصرف الشيكات بالعملة الوطنية والأجنبية وتحصيل الشيكات لمصلحة عملائها والقيام بعمليات التحويل الخ

¹ سليمان شكيب الجبوسي ومحمود جاسم الصميدعي، **تسويق الخدمات المالية**، ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2009، ص27-28.

² بورموم فضيلة، مناصرة إيمان، **رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي: دراسة بريد الجزائر قالمة**، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1954-قالمة، الجزائر، 2023/2024، ص30-31.

³ سعيدة نيس، **التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية**، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 22، 2022، ص235.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

2. قبول الودائع: تتكون الودائع من الحسابات الجارية أو الودائع تحت الطلب والودائع الادخارية.
3. منح التسهيلات الائتمانية: يقدم البنك كافة التسهيلات المتعلقة بالقروض القصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل كما تشمل خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.
4. الخدمات المرتبطة بالاستثمار في الأوراق المالية: يشمل هذا النوع إدارة المحافظ المصلحة العملاء والمشاركة في رؤوس أموال المؤسسات وتقديم الاستشارات المالية.
5. الخدمات المالية المرتبطة بالابتكارات الحديثة: التي تعتمد على وسائل الدفع الإلكتروني: مثل بطاقات الائتمان والصراف الآلي ونظم التحويل الإلكترونية للأموال عن بعد.

المبحث الثالث: الفرص والأخطار الناجمة عن استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية

أدى التطور الحاصل في قطاع الخدمات المالية إلى بروز جملة من الفرص التي ساهمت في تحسين الوصول إليها وتعزيز فعاليتها. غير أن هذا التطور صاحبه أيضاً عدد من الأخطار التي قد تؤثر على استقرار القطاع وسلامته، وهو ما يستوجب الوقوف عند أبرز هذه الجوانب المتقابلة.

المطلب الأول: الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية

تتمثل في¹:

- الشمول المالي: لقد تجاوزت التكنولوجيا المالية مشكل البعد الجغرافي حيث أصبحت هذه الخدمات متاحة لشريحة كبيرة من الأفراد والمؤسسات بسرعة وبأقل تكلفة وبغض النظر عن الموقع الجغرافي.
- انخفاض تكلفة الصفقات وسرعة انجاز الخدمات المالية مما سمح لعدد كبير من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المصغرة الذين لا يتعاملون مع البنوك من الاستفادة من هذه الميزة.
- تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة من خلال القنوات التي تستخدم تقنيات الاتصال المتطورة، على سبيل المثال تمكن تقنية البلوك شين " الأفراد من شراء العملة الرقمية المشفرة وإرسالها إلى جميع أنحاء العالم بسرعة تماثل سرعة إرسال بريد الكتروني دون امتلاك حساب بنكي.
- تحسين وتعزيز فاعلية عمل البنك حيث تسمح ابتكارات التكنولوجيا المالية من انجاز أنشطة البنوك في ظل بيئة أكيدة وأكثر أمناً من خلال استخدام تكنولوجيا تقنيات التشفير البيو مترية وذلك لتقليل مخاطر الفشل.
- التأثير الإيجابي المحتمل على الاستقرار المالي للبنوك الناجم عن المنافسة المتزايدة لأن دخول مؤسسات جديدة منافسة للمؤسسات التقليدية يؤدي إلى تجزؤ سوق الخدمات المالية وانخفاض الأخطار النظامية.

المطلب الثاني: الأخطار الناجمة عن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية

تتمثل في²:

1. الأخطار المرتبطة باستراتيجية وربحية البنوك: إن دخول مؤسسات جديدة في السوق تقدم خدمات مالية منخفضة التكلفة وسريعة الانجاز ودون قيود تتعلق بالموقع الجغرافي أو مستوى الدخل أو الشريحة الاجتماعية، يجعل البنوك تفقد جزء من حصتها في السوق ومنه تضطر إلى مراجعة أسعار منتجاتها وتخفيضها وبالتالي تخسر جزء من أرباحها.
2. الأخطار التشغيلية المرتفعة: إن استعمال التكنولوجيا المالية يعزز الترابط المعلوماتي بين الأطراف المالية المختلفة المتعاملة في سوق الخدمات المالية (البنوك التقليدية والمؤسسات الناشئة والبنى التحتية للسوق، وبالتالي فإن أي خلل يحدث في النظام المعلوماتي فإنه يتحول إلى أزمة نظامية لاسيما إذا هيمن طرف معين على تقديم الخدمات المالية خاصة وأن بعض المتعاملين لا يملكون الخبرة الكافية في مجال الأخطار المعلوماتية ولا يتحكمون فيها.

¹ورموم فضيلة، مناصرة إيمان، مرجع سبق ذكره، ص29.

²سعيدة نيس، مرجع سبق ذكره، ص237.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

3. الأخطار المرتبطة بالسيولة ومصادر التمويل: إن استعمال التكنولوجيا المالية يسمح للأفراد بتغيير حساباتهم الادخارية بغية الحصول على أكبر عائد، وهذا ما يؤدي إلى انخفاض ولاء العملاء لبنوكهم وسحبهم أموالهم، وينتج عن هذا السلوك للعملاء مخاطر متزايدة على السيولة بالنسبة للبنك.
 4. خطر الفشل في حماية المستهلكين ولوائح حماية البيانات.
 5. الهجمات السيبرانية والاختراقات الأمنية عبر شبكات الانترنت: تؤدي هذه الهجمات إلى قرصنة واختراق البيانات الشخصية المستعملة التكنولوجيا المالية وبالتالي إحداث اضطرابات في التشغيل تكلف خسائر مالية كبيرة وأضرار بالسمعة ومخاطر نظامية.
- إن عدم اليقين القانوني الناجم عن الثغرات التنظيمية وغياب أطر الحماية المستهلك في مجال التكنولوجيا المالية وقلة من يتقن ويتحكم في هذه التقنيات سهل استعمال تقنيات متطورة الأهداف غير شرعية وغير إنسانية مثل تبييض الأموال والتهرب الضريبي والصفقات المشبوهة كتجارة الأعضاء البشرية والمخدرات وتمويل الإرهاب، وبالتالي فإن استحالة التعرف على المصدر أو الاتجاه الحقيقي لهذه الصفقات يسهل ارتكاب الجرائم بأنواعها؛ وهكذا فإن للتكنولوجيا المالية تحديات تؤثر بشكل سلبي على الخدمات المالية في المدى القريب وعلى الاقتصاد ككل في المدى البعيد لعدم وجود تشريعات خاصة بالمؤسسات الناشئة التي تنشط في هذا المجال، لأن تطور المؤسسات التشريعية لا يستطيع مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا.

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال تناول الإطار المفاهيمي للخدمات المالية، تبين أن فهم هذا القطاع يستوجب الانطلاق من المفاهيم الأساسية المرتبطة بالخدمة في حد ذاتها، بالنظر إلى خصوصياتها التي تميزها عن باقي الأنشطة الاقتصادية، وقد تم التركيز على توضيح السمات الجوهرية للخدمات المالية، مثل عدم قابليتها للتخزين، وتلازم الإنتاج مع الاستهلاك، والطابع غير الملموس، مما يميزها عن المنتجات المادية الأخرى. كما تم التطرق إلى دور هذه الخدمات في دعم الاستقرار المالي وتوفير أدوات فعالة لتسيير الموارد المالية بما يتماشى مع احتياجات الأفراد والمؤسسات.

وفي هذا السياق، تم استعراض الفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية، والتي ساهمت في تطوير وسائل تقديم الخدمات المالية بطرق أكثر ابتكارًا وفعالية، ما أدى إلى تحسين الكفاءة وتوسيع نطاق الشمول المالي، كما تم التطرق إلى الأخطار التي ترافق هذا التحول الرقمي، لاسيما فيما يتعلق بحماية البيانات والتهديدات الناتجة عن الاستخدامات غير القانونية لبعض التطبيقات التكنولوجية، وهو ما يستدعي حوكمة رشيدة لهذا التحول لضمان الاستفادة من مزاياه وتقليص آثاره السلبية المحتملة.



الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لدور
التكنولوجيا المالية في
تحسين الخدمات المالية
للسندوق الوطني للتأمينات
الاجتماعية للعمال الأجراء –
وكالة ميلا-



الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

تمهيد الفصل الثالث:

يشهد العصر الحالي تحولاً جذرياً في أساليب تسيير المؤسسات العمومية، بفعل التقدم المتسارع في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي. وقد أصبح من الضروري على الهيئات الخدمية، خاصة تلك التي ترتبط بشكل مباشر بالحياة اليومية للمواطن، مواكبة هذه التطورات لضمان الفعالية، الشفافية، وتحسين جودة الخدمة العمومية. في هذا الإطار، يُعدّ الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء أحد أهم المؤسسات الجزائرية ذات الطابع الاجتماعي والاقتصادي، التي تسعى إلى دمج الرقمنة والتكنولوجيا المالية في إطار مهامها التقليدية، قصد تحسين علاقتها مع المواطن وتسهيل الوصول إلى خدماتها.

ومن أجل استيعاب هذا التحول وتحليله ميدانياً، جاء هذا الفصل ليسلط الضوء على واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء، وتحديدًا على مستوى وكالة ميلة، باعتبارها نموذجاً مصغراً يعكس الديناميكية العامة للمؤسسة على المستوى الوطني، وقد تم تناول هذا الفصل من خلال تقسيمه إلى أربعة مباحث رئيسية، يضم كل مبحث مجموعة من المطالب التي تمثل مراحل متكاملة للتحليل النظري والتطبيقي.

وقد تم توزيع محتوى الفصل الثالث كما يلي:

- **المبحث الأول:** تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء – وكالة ميلة.
- **المبحث الثاني:** واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء – وكالة ميلة.
- **المبحث الثالث:** خصائص عينة الدراسة، أدوات تحليل البيانات، تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة
- **المبحث الرابع:** اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

المبحث الأول: تقديم الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

إن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية هو أحد أهم المؤسسات الخدمية المالية في الجزائر التي لا تهدف إلى تحقيق الربح، بل تخدم الغرض العام لحماية العمال الأجراء ضد مجموعة من المخاطر في إطار ما يعرف بالضمان الاجتماعي.

المطلب الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ميلة-

الفرع الأول: تعريف ونشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ميلة-
ليس هناك تعريف فقهي محدد لقانون الضمان الاجتماعي كما أن معظم التشريعات لم تتطرق إلى تعريفه، لكن يمكن اختصاره بكونه: "يعبر عن مجموعة القواعد القانونية المحددة المنظمة للتأمينات الاجتماعية والمحددة للأخطار المؤمنة والفئات المستفيدة منها وكيفية التعويض وطرق تسييرها".
الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

حاليا صناديق الضمان الاجتماعي مسيرة بموجب مرسوم 07/92 المؤرخ في 4 جانفي 1992 م الذي يتعلق بالطابع القانوني والتنظيم الإداري والعالي للضمان الاجتماعي¹.

الفرع الثاني: نشأة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ميلة-

أنشئت وكالة ميلة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية كسائر الوكالات الولائية عبر التراب الوطني بموجب المرسوم 223/85 المؤرخ في 20 أوت 1985 المتضمن التنظيم الإداري للضمان الاجتماعي بعده وفي سنة 1992 صدر المرسوم رقم 07/92 المؤرخ في 04/01/1992 المتضمن النظام القانوني لصناديق الضمان الاجتماعي الذي غير التسمية إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء من جهة ومن جهة أخرى شهد انفصال الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء. للإشارة فإنه عند إنشاء التأمين على البطالة لفائدة الأجراء المعرضين لفقدان غير إرادي أو سبب اقتصادي لمناصب عملهم بموجب المرسوم التشريعي رقم 11/94 المؤرخ في 15 ذو الحجة 1414 هـ الموافق لـ 26 ماي 1994 فانتظار تهيئة هياكل الصندوق الوطني للتأمين على البطالة (المرسوم التنفيذي رقم 188/94 المؤرخ في 26 محرم 1415 هـ الموافق لـ 06/07/1994 المتعلق بقانون الصندوق الوطني للتأمين على البطالة فإن كافة مهمات وصلاحيات هذا الأخير وكلت إلى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS، وهي مؤسسة تستند في نصوصها على وزارة العمل والشؤون الاجتماعية لتمول نفسها عن طريق اشتراكات المؤمنين ثم تقوم بإرسال نسبة مئوية كل شهر إلى المديرية الولائية بالعاصمة لكن بعد مجيء المرسوم

¹ معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميله-

الوزاري 83 المؤرخ في 02 جويلية والذي يحث على لا مركزية الضمان تم إنشاء عدة وكالات على مستوى التراب الوطني هي¹:

- وكالات من الدرجة الأولى: تتمركز بالجزائر العاصمة، وهران، قسنطينة وعنابة.
- وكالات من الدرجة الثانية: وتوجد بجبل، سكيكدة، بجاية والبليدة.
- وكالات من الدرجة الثالثة: وكمثال على ذلك وكالة ميله للضمان الاجتماعي.

وكل هذه الوكالات ترجع في تسييرها إلى المديرية العامة بالعاصمة. عند إنشاء الضمان الاجتماعي تمركز في ثلاث مناطق: شرق، وسط، غرب.

- في الشرق عرف باسم: CASOREC
- في الوسط عرف باسم: CASORAL
- في الغرب عرف باسم: CASORON

المطلب الثاني: أهداف ومهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميله-

الفرع الأول: أهداف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميله-

- إن مؤسسات الضمان الاجتماعي تهدف أساسا إلى المحافظة على الحقوق بكل أنواعها (الحوادث، الأمراض، المعاش، المخاطر) ومؤسسة الضمان الاجتماعي لها أهداف عدة منها²:
- منح تعويض للأشخاص الذين لهم الحق في ذلك تبعا لحجم الضرر الذي لحق بهم؛
 - ضمان استمرارية أي نشاط تجاري أو صناعي في حالة وقوع ضرر بهذا النشاط؛
 - تمنح تجسيد فعلي لإثبات الحق الوطني الشرعي لكل فرد؛
 - تعتبر مركز دفع للعمال التعاقدن الأجاء وغير الأجاء؛
 - اللجوء إلى فرض عقوبات على المستخدمين في حالة التأخر أو عدم دفع الاشتراكات للضمان الاجتماعي وذلك بهدف ضمان حقوق العمال وذوي حقوقهم في المستقبل فيما يخص التقاعد.
- كما أن للانخراط في الضمان الاجتماعي أهداف اجتماعية كثيرة هي:

1. التأمين على المرض والأمومة

ويعني التأمين لفائدة المنخرط ولفائدة عائلته معا وبذلك يتكفل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجاء بتعويض المصاريف الطبية والصيدلانية الناتجة عن المرض والأمومة والعمليات الجراحية والاستشفائية والفحوص البيولوجية والإشعاعية والنقل بواسطة سيارة الإسعاف أو بأية وسيلة أخرى لما تفرض حالة المريض القيام بذلك.

2. التأمين على العجز (معاش العجز)

إذا حدث تفاقم في الحالة الصحية للمنخرط فإنه بإمكانه الاستفادة من التأمين على العجز إذا اجتمعت فيه الشروط المحددة كما يلي:

¹ معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميله.

² معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميله.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميله-

- أن يكون العجز كلياً ونهائياً ومبرراً بإيداع كل وثيقة لها صلة بتبرير العجز عن ممارسة أي نشاط مهني؛
- عدم بلوغ المعني بالأمر السن الشرعي للاستفادة من معاش التقاعد؛
- يحول معاش العجز إلى معاش التقاعد عندما يبلغ المعني بالأمر السن القانوني لذلك؛
- لا يمكن لمبلغ معاش التقاعد الممنوح أن يقل عن مبلغ معاش العجز؛
- لا يمنح معاش العجز إلا إذا كان المعني بالأمر مسجلاً منذ سنة واحدة على الأقل.

3. التأمين على التقاعد (معاش التقاعد)

إن الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء يضمن لصاحبه الحق في الاستفادة من معاش التقاعد.

4. التأمين على الوفاة

إن الانخراط في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء إضافة إلى كونه يسمح بالتغطية الاجتماعية طوال الحياة فإنه يسمح كذلك بالاستفادة من منحة وفاة لفائدة عائلة المنخرط بعد وفاته.

الفرع الثاني: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ميله-

توضح المادة من المرسوم 223/85 المهام المسندة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في إطار القوانين المعمول بها وتتمثل في¹:

- الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية، حوادث العمل والأمراض المهنية وتسيير المنح العائلية؛
- ضمان التحصيل، المراقبة ومنازعات الاشتراكات الممولة للأداءات (التعويضات)؛
- المساهمة في تغطية سياسة الوقاية من حوادث العمل للأمراض المهنية؛
- تسيير الأداءات للمستفيدين من الاتفاقيات الدولية في مجال الضمان الاجتماعي؛
- تنظيم، تنسيق وممارسة المراقبة الطبية؛
- مباشرة النشاطات على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي؛
- تسيير صندوق الإعانة والنجدة؛
- إبرام الاتفاقيات؛
- إصدار رقم الضمان الاجتماعي للمؤمنين الاجتماعيين وأرباب العمل؛
- إعلام المؤمنين الاجتماعيين وأرباب العمل؛

• دفع مصاريف مختلفة للجان والسلطات القضائية المدعوة للبحث في النزاعات الناتجة عن قرارات الصندوق.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -وكالة ميله-

يتم تنظيم العمل داخل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء -وكالة ميله- من خلال تقسيم الوكالة إلى مجموعة من المصالح حسب الهيكل التنظيمي الوارد في قانونها التأسيسي، والذي يتكون مما يلي:

¹ معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميله-

1. المديرية:

المديرية وكالة تنقسم إلى عدة أقسام، وهي:

- نيابة المديرية للتعويضات.
- نيابة المديرية للمالية.
- نيابة المديرية للإدارة العامة.
- نيابة المديرية للمراقبة الطبية.
- نيابة المديرية للإعلام الآلي.
- نيابة المديرية للتحويل.

ويكون فيها المدير هو المسؤول حسب الهيكل على تسيير المؤسسة والتنسيق بين مختلف فروعها كما أنه المسؤول الأول في تسيير الوكالة، وتتمثل صلاحياتها فيما يلي:

- تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية للوكالة.
 - المسؤول المباشر والرئيسي لجميع المصالح الموجودة.
 - يترأس مجلس الإدارة ويصادق على قرارات أعضائه.
 - يمثل المؤسسة في الداخل والخارج.
 - المصادقة على القوائم الاجتماعات والجدول المالية خلال السنة وغيرها.
- وللمديرية إشراف مباشر على المصالح التالية:

1.1. أمانة الإدارة السكرتارية: مهمتها تلقي الرسائل وتحويلها للمدير وبرمجة المواعيد له، تنظيم المستندات والملفات إلى جانب ذلك تقديم الوثائق والمراجع التي تطلب من المدير.

2.1. مصلحة الوساطة: أنشأت بهدف تحسين العلاقة بين قاصدي الصندوق من المؤمنين وأرباب العمل لحل مشاكلهم وتوجيههم في أحسن الظروف.

3.1. مصلحة الأمن: تتشكل من أعوان يسهرون على السير الحسن للمؤسسة من الناحية الأمنية خصوصا أنها تستقبل عددا هائلا من الزوار وأرباب العمل والمؤمنين.

4.1. مصلحة الإحصاء: وهي المسؤولة عن كل الوكالات الولائية وكل المعلومات والأرقام، كما تقدم لها مختلف المصالح أرقام واضحة ومضبوطة عن نشاطها، ويكون هذا الإحصاء شهريا ثم تخزن في برنامج خاص بالإعلام الآلي يقوم بعدها بإعداد تقرير مفصل عن كل مصلحة ويقدم إلى المدير ونائبه.

5.1. مصلحة الوقاية: تركز هذه المصلحة أساسا على مدى معرفتنا لمعالم الشغل، وعلى هذا فمن الضروري معرفة الأخطار وذلك للقيام بالوقاية المناسبة ومتابعة المؤمنين في أماكن عملهم وهذا لتحسين ظروف عملهم تفاديا للحوادث والأمراض المهنية وهذا بخلق تعاون موازي بين العمال وأرباب العمل، وكذلك وضع سياسة مناسبة بما يخص الإصلاح والوقاية من الأخطار المهنية.

6.1. مصلحة الشفاء: هي مصلحة ظهرت حديثا في سنة 2007 تختص بإصدار بطاقات الشفاء الإلكترونية وهي بطاقة للتأمينات الاجتماعية تسمح بالتعرف على هوية المؤمن وذوي الحقوق، تسهل الحصول على مستحقات المؤمن وذوي حقوقه في أداءات الضمان الاجتماعي، تمكن المؤمن من الحصول على التعويضات دون الحاجة إلى إيداع طلب لدى مركز الدفع التابع له، تستعمل هذه البطاقة مع الطبيب ومع الصيدلي ومع المؤسسات الصحية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميله-

7.1. مصلحة المنازعات العامة: اذ تختص بالمنازعات مع المؤمنين يمكن للمؤمن الذي يرى بأنه لم يحصل على حق من حقوقه أن يتابع المؤسسة قضائيا بلجوة إلى مصلحة المنازعات العامة التي تتكفل بذلك.

2. نيابة المديرية للتعويضات:

فروعها متعددة كما يتبين لنا في المخطط الهيكلي حيث ينحصر نشاطها في تعويض المؤمنين لمصاريفهم العلاجية المختلفة مثل عطلهم المرضية، حوادث العمل، المنح العائلية، ولهذه النيابة أمانة تقوم بتسجيل البريد الوارد ويتمثل

غالبا في شكاوى المؤمنين والصادرة إلى مختلف الفروع الخاصة بالوكالة من وثائق توضيحية لمختلف التغيرات المتعلقة بالعناصر التي تنظم نشاط هذه الفروع وزيادة على ذلك البريد الصادر إلى مختلف المؤسسات.

وهذه الفروع موزعة في أغلب جهات الولاية حيث أعطيت لها أرقام تصاعدية لتمييزها عن بعضها وهي:

- مركز الدفع ميله 14301
- مركز الدفع فرجوة 14302
- مركز الدفع شلغوم العيد 14303
- فرع التلازمة 14304
- فرع القرارم 14305
- فرع العثمانية 14306
- فرع واد النجاء 14307
- فرع تاجنانت 14308
- فرع سيدي مروان 14309
- فرع الرواشد 14310
- فرع تسدان 14311
- فرع بوحاتم 14312
- فرع باينان 14313

ويتم تعويض المؤمنين على ما يلي:

1.2. التأمين على المرض:

ويتمثل في نوعين من الأداءات:

- **أداءات عينية:** وتتمثل في التكفل بمصاريف العناية الطبية والوقائية لصالح المؤمن له وذوي الحقوق.
- **أداءات نقدية:** وهي تعويض يومي للعامل الذي يضطره المرض إلى الانقطاع مؤقتا عن العمل.

2.2. التأمين على الأمومة (الولادة):

تتمثل في نوعين من الأداءات عينية ونقدية:

- **أداءات عينية:** وتتمثل في المصاريف المترتبة عن الحمل والولادة.
- **أداءات نقدية:** دفع تعويض يومي للمرأة (العاملة التي تضطر للانقطاع عن العمل 14 أسبوعا وتتقاضى الأجر 100%).

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

3.2. التأمين عن العجز:

وهو يمنح للمؤمن الذي يضطره العجز إلى الانقطاع عن العمل وتأمين منحة شهرية والعجز يصنف إلى ثلاثة أصناف:

- **الصنف الأول:** عاجز وما زال قادرا على ممارسة نشاطه يمنح معاشا يقدر بـ 10% من الأجر السنوي.
- **الصنف الثاني:** الذي يتعذر عليه إطلاقا القيام بأي نشاط مأجور يمنح له معاشا يقدر بـ 80% من الأجر.
- **الصنف الثالث:** هم العجزة الذين يتعذر عليهم القيام بأي نشاط ويحتاجون إلى مساعدة غيرهم يمنحون معاشا يقدر بـ: 80%.

4.2. التأمين على الوفاة:

منحة الوفاة ويستفيد منها ذوي حقوق المتوفي مهما كان عددهم وهي توزع عليهم بالتساوي. ان نيابة المديرية للتعويضات هي المسؤولة عن مختلف التعويضات ومختلف العمليات التي تقام عليها حديثا، تحدد نسبة التعويض لكل حالة تضم:

- **رئيس مركز الدفع:** هو الذي يشرف على كامل القطاع ومختلف القرارات والأداءات المقدمة والمقتطعة.
- **مصلحة الأخطار الكبرى:** وهي مصلحة تختص بحوادث العمل التي يتعرض لها العمال أثناء العمل أو عندما يكون في طريقة إلى العمل أو في رحلة عمل، حيث أن عندما يتعرض إلى حادث عمل يجب على رب العمل ان يقدم تسريح عن العامل الذي تعرض إلى الحادث، دون ان ينسى تفاصيل الحادث مع زمان ومكان وقوعه، بعدها يطلب من العامل ان يحظر وهذا لكي يكشف عليه ومعرفة ما إذا كان بحاجة إلى عطة مرضية أو لا، ويحدد له نسبة التعويضات عن هذا الضرر حسب خطورته.
- **مصلحة مراقبة الأداءات:** وظيفتها مراجعة ومراقبة فواتير المؤمنين التي تقدمها الصيادلة لكي تحدد التعويضات، وتقوم بالتعويض للمؤمنين، هذه المصلحة تقوم أيضا بفحص المؤمن للتأكد على صحة قراراتها، وهي مسؤولة عن كافة فروع الولاية.

3. نيابة المديرية للمراقبة الطبية والإدارية:

1.3. المراقبة الطبية:

دورها استشاري بالدرجة الأولى فيما يخص علاقاتها مع مراكز الدفع وفروعها لذا يلجأ عمال مراكز وفروع الدفع في غالب الأحيان إلى طلب رأي الطبيب الاستشاري في حالة الشك أو توضيح (مثل جراحة الأسنان، الوصفات الطبية، الأشعة) كما لها نشاط ثاني يتمثل في مراقبة المؤمنين الموجودين في الحالات التالية: (عطل مرضية أمراض عادية حوادث العمل أمراض مهنية).

2.3. المراقبة الإدارية:

- وتتم المراقبة الإدارية للمؤمنين تحت أوامر رئيس مركز الدفع للتأكد من حالة المؤمن الصحية لذا تقوم بمراقبة وجوده في المنزل وذلك لعاملين هما:
- تفادي التزوير والتحايل على الصندوق.
- من خلال عملية المراقبة يضطر المؤمن إلى المكوث في البيت من أجل الراحة وبالتالي تحسن صحته.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

4. نيابة المديرية للإدارة العامة:

تشمل العديد من المصالح التي ينحصر دورها على الاهتمام بالعمال وأحوالهم الاجتماعية وتقديم التسهيلات لهم والمتمثلة في:

1.4. مصلحة المستخدمين:

تتكفل هذه المصلحة بشؤون المستخدمين وتسييرهم ومتابعتهم على جميع المستويات أي منذ دخولهم إلى غاية إحالتهم على التقاعد وذلك من خلال ملف فردي يتضمن جميع المعلومات المتعلقة بالعامل (حالته العائلية، العطل المرضية، العطل مدفوعة الأجر، الغيابات، الترقية السنوية حسب الأقدمية، العلاوات، العقوبات، قرارات الترسيم، تسوية الوضعية الإدارية للمستخدم).

2.4. مصلحة الوسائل العامة:

تقوم هذه المصلحة بتمويل جميع المصالح والفروع والمراكز التابعة للوكالة وذلك من خلال تسيير المخزون الذي يحتوي على المطبوعات حافظات الأرشيف، تجهيزات الإنتاج، تجهيزات المكاتب، تجهيزات إلكترونية، أدوات تنظيم قطع الغيارات كما تعمل على توزيعها وكذا إصدارها.

- **مصلحة التخزين:** تقوم بتسيير المخزون وتزويد مصالح الوكالة بمختلف وسائل العمل من وثائق خاصة بكل مصلحة معتمدة طريقة "الداخل أولا الخارج أولا".
- **مصلحة تسيير الحظيرة:** تخص العتاد خاصة وسائل النقل، إذ تقوم المشتريات الخاصة بالمخزون ونقل العمال في مهام مختلفة خاصة بالمؤسسة.
- **مصلحة الفواتير:** التي تقوم بتحرير مختلف الفواتير واستلامها.

3.4. مصلحة النشاط الاجتماعي والصحي:

- وتتفرع إلى ثلاثة فروع: تسيير الممتلكات مساعدات جماعية، تسيير صيدلية.
- **تسيير الممتلكات:** ودورها يتمثل في شراء العتاد والتجهيزات الخاصة بالمكاتب لتمويل مختلف المصالح الخاصة بالوكالة.
- **مساعدات اجتماعية:** ويتمثل دورها في تقديم المساعدات للمؤمنين وتوجيههم في حالة عدم معرفتهم لاكتساب حقوقهم المهضومة من طرف الوكالة.
- **تسيير صيدلية:** ولها مكتب خاص تابع للوكالة ويتكفل بكل فواتير بيع وشراء الأدوية الخاصة بالصيدلية (تم غلقها مؤخرا).

4.4. روضة وحضانة الأطفال:

هي مصلحة اجتماعية بالدرجة الأولى تتكفل برعاية أطفال العمال من مختلف المؤسسات دورها مساعدة المرأة العاملة من الدرجة الثانية، إذ تقوم وكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء بتسييرها والكائنة بحي العربي بن رجم بميلة ولها القدرة على استقبال 200 طفل (تم غلقها مؤخرا).

5.4. مصلحة الأجور:

إن المؤسسات بمختلف أشكالها تقدم مكافآت لمستخدميها نظرا للجهود العضلية والفكرية المبذولة لصالحها هذا المقابل يدعى الأجر، كما تتحمل المؤسسات أعباء أخرى تدفعها نيابة عن عمالها كأعباء الشراء والبيع، والأجر هو المبلغ الذي يدفع للعامل مقابل قيامه بعمل معين ويدفع في الغالب بعد كل ساعة عمل يقوم أو أسبوع وفي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميله-

أغلب الأحيان شهريا كما يحسب الأجر بناء على المقاييس الخاصة بكل عامل، (نوع العمل، الأقدمية، الترتيب السلمي... إلخ).

5. نيابة المديرية للمالية:

1.5. مصلحة المالية والمحاسبة:

تهتم بجميع الأمور المالية لدخول وخروج الأموال استنادا إلى طلبات التسديد الآتية من جميع المصالح عن طريق البنك أو الصندوق أو الحساب البريدي الجاري بعد التأكد من صحة الوثائق المرفقة يكون التسديد عن طريق البنك بواسطة شبكات بنكية أو عن طريق الحساب الجاري البريدي (CCP) ومثال ذلك تحويل وإعداد شيكات مصلحة المستخدمين وبعض المصالح أو الفروع فكل وتسجيلها في يومياتي البنك والصندوق حيث يبين فيها المصاريف التي تم انفاقها والقيمة الحقيقية للرصيد المتبقي يسه على التسيير الحسن للمصلحة رئيس قسم ويقوم بتطبيق السياسة المالية وإعداد الميزانية في نهاية كل دورة محاسبية ومتابعة الحسابات وتحليلها مع توقيها.

كما تقوم المصلحة بمراقبة صحة المعلومات القادمة من كل المصالح والتأكد من الأرقام والقيام بالتسجيلات بوجود الوثائق التالية: (مذكرة الادخال والإخراج، الفاتورة)، كما تقوم هذه المصلحة بما يلي:

- الفوترة؛
- حالة التقارب البنكي؛
- الحوالات.

2.5. نيابة المديرية للتحويل:

1.2.5. مصلحة الاشتراكات:

هي المصلحة التي تقوم بالمتابعة الدائمة والمستمرة لملفات أرباب العمل والمتعلقة بالمبالغ الواجب دفعها كل شهر أو كل ثلاثي دفعة واحدة حسب عدد العمال (من 1 إلى 9 عمال يدفع كل ثلاثي، وأكثر من 10 عمال يدفع كل شهر) حيث يقع دفع اشتراكات الضمان الاجتماعي على ذمة صاحب العمل الذي يلتزم باقتطاع الاشتراكات عند دفع كل أجر ولا يجوز للعامل أن يعترض على هذا الاقتطاع وتكون اشتراكات الضمان الاجتماعي من مجموع عناصر المرتب أو الدخل المتناسب ونتائج العمل باستثناء:

- الأداءات ذات الطابع العائلي (منحة التمدرس، تعرض الأجر الوحيد)؛
- المنح المتمثلة في المصاريف (مكافأة السيارة)؛
- منح تعويضات ذات طابع استثنائي (تعويض التسريح أو التقاعد)؛
- تعويضات متعلقة بشروط خاصة كالسكن والعزلة (العمل بالتناوب).

9% يدفعها العامل

يحدد المبلغ الإجمالي للاشتراكات بـ: 35%

الباقى على عاتق رب العمل (26%)
منها 0.5% خاص بالسكن التساهمي
0.5% - خاص بالتعاضدي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

وهذه نسب الاشتراكات المطبقة على بعض الفئات الخاصة بالمؤمنين اجتماعيا:

جدول 03: نسب الاشتراكات المطبقة على بعض الفئات الخاصة بالمؤمنين اجتماعيا

التوزيعات	النسب			المجموع
	رب العمل	العمال	التعاضدية	
التأمينات المرضية	12.5	1.5	-	14
تأمينات حوادث العمل	1.25	-	-	1.25
التقاعد	9.5	6.5	-	16
التقاعد المسبق	0.5	0.5	0.5	1.5
البطالة	1.25	0.5	-	1.75
المجموع	25%	9%	0.5%	34.5%

المصدر: معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

و0.5% خاص بالسكن التساهمي FNPOS وفي حالة عجزت هذه المصلحة على استرجاع المبالغ لسبب أو لآخر تتدخل مصلحة المنازعات.

2.2.5.2. مصلحة الترقية والانتساب:

تقوم هذه المصلحة بالتكفل بأرباب العمل أولا وذلك بإعطائهم أرقام فردية وتصنيفهم بالكيفية المناسبة التي تحدد المبالغ المدفوعة لصالح تأمين العمال ثم بعد ذلك يكون التكفل بالمؤمنين (العمال الأجاء، المتربص، الفئات الخاصة، المعوقين، الأرامل، المتقاعدين، أرامل العمال) وذلك بإعطائهم بطاقات الترقية التي تعتبر وثيقة إجبارية لتعامل المؤمنين مع الصندوق وهذا كله يتم بعد تكوين ملفات لتقديمها لهذه المصلحة سواء بالنسبة لأرباب العمل أو العمال المؤمنين.

أما مصلحة الانتساب فهي مصلحة جديدة أدخلت في شهر أكتوبر سنة 1995 وتتكفل بانتساب جميع المؤمنين وذوي حقوقهم بغية توحيد الجهود على مستويين وتعويض مصاريف العلاج، وكذلك دفع منح عائلية وتحسين الخدمات المقدمة للمؤمنين وذلك بإدخال الإعلام في هذه المصلحة وتوحيد مرجح العمل وهو ملف المؤمن الاجتماعي بحيث يكون متضمن ما يلي:

- طلب التصريح بالانتساب للمؤمن الاجتماعي (منشور رقم 1 وثيقة تقدمها الوكالة)؛
- شهادة ميلاد أصلية؛
- شهادة مدنية للحالة العائلية (إذا كان العامل متزوجا).

ويستوجب على المستخدم أن يقدم طلب الانتساب للاستفادة من التأمينات الاجتماعية خلال 10 أيام التي تلي توظيف العامل.

3.2.5.3. مصلحة مراقبة أرباب العمل:

لها دور هام في عملية تحصيل مستحقات الصندوق كما أن لها صلاحيات خاصة أثناء قيام موظفيها بالمراقبة المباشرة في أماكن تواجد العمال (الورشات والإدارات) بحيث يكون دورهم الرئيسي هو إحصاء عدد العمال ومراقبة دفاتر رب العمل للتأكد من صحة التصريحات لمبالغ الاشتراك المقدمة لمصلحة الاشتراكات. والقوانين المعمول بها تحتم على المستخدم أن يقوم بالتصريح بالأجرة الحقيقية، ثم تأتي مرحلة التفتيش حيث كل رب عمل يراقب محاسبيا أين تراقب محاسبته (اليومية، الميزانية... إلخ). كما يطلب منه تقديم كل السجلات والوثائق كاملة وتتم المقارنة بين محاسبته والتصريحات التي قام بها الضمان الاجتماعي

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

سنويا ومن مهامها أيضا التحري إن كانت الحوادث مهنية أي متعلقة بالعمل أولا، فإذا كان هناك شك تتدخل هذه المصلحة بالقيام بالمراقبة في عين المكان (سماع أقوال الضحية، الشهود، المستخدم) والرد على مصلحة التعويضات إذا كان الحادث لديه علاقة بالعمل أولا.

4.2.5. مصلحة المنازعات:

- تعمل هذه المصلحة بالتنسيق مع مصلحة الاشتراكات فيما يخص المشاكل والمنازعات المتعلقة بأرباب العمل المدينين للمؤسسة ويتمثل تدخلها في حل النزاع الحاصل معهم.
- وتكون عند عدم دفع أرباب العمل للاشتراك وبالتالي إكراههم على التسديد بالطرق القانونية المنصوص عليها في التشريع والمتمثلة في: إنذار أول، إنذار ثان مكتوب للمحكمة، وعند عدم الاستجابة يتم الحجز على الرصيد.
 - قيامهم لإصدار شيك بدون رصيد حيث يتم إنذارهم قبل متابعتهم قضائيا.

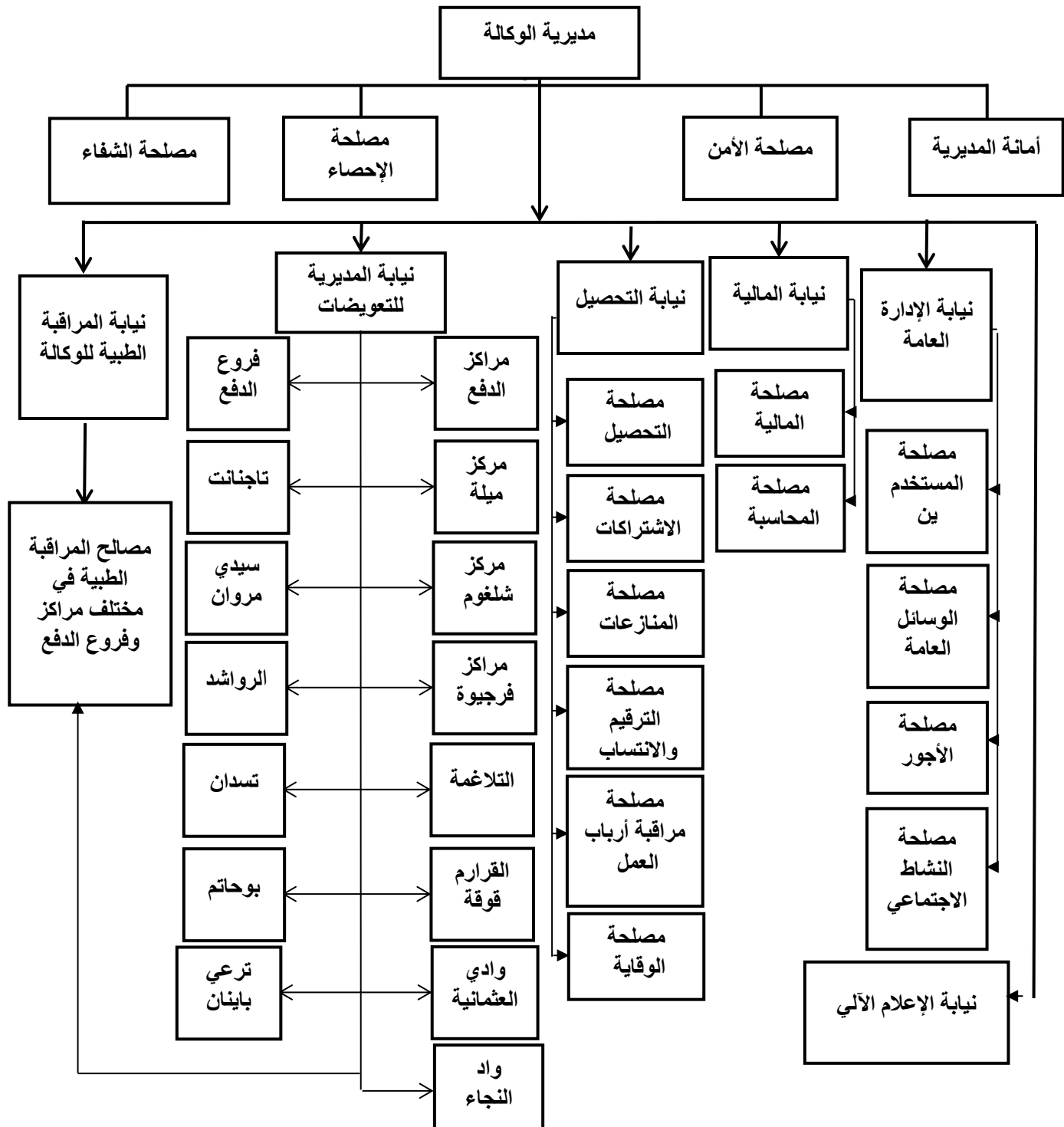
6. نيابة المديرية للإعلام الآلي

تقوم بالمهام التالية:

- تسيير شبكات الإعلام على مستوى مصالح الوكالة ومراكز الدفع وكذلك المراقبة الطبية؛
 - صيانة وتسيير أجهزة الإعلام الآلي؛
 - التأكد من عمليات ترقيم المؤمنین اجتماعيا؛
 - تحويل ونقل ملفات المؤمنین اجتماعيا عبر التراب الوطني؛
 - إدخال قوائم الأدوية القابلة للتعويض من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء وكذلك التصريح السنوي للأجور فيما يخص المشتركين؛
 - توزيع نظام الإعلام الآلي فيما يخص المنح العائلية، نوع حوادث العمل والأمراض المهنية المحاسبة، التحصيل.
- ويمكن تلخيص الغرض المبين سابقا من خلال رسم الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجاء وكالة مالية كما هو مبين في الشكل التالي:

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للسندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

الشكل 06: الهيكل التنظيمي للسندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-



المصدر: معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

شهد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة تحولاً مهماً في طريقة تقديم خدماته، حيث أدخل التكنولوجيا المالية في العديد من العمليات بهدف تحسين الخدمات وتقليص المعوقات الإدارية، إذ يعد هذا التحول جزءاً من الجهود المبذولة لرقمنة النظام الإداري في الجزائر، ما يساهم في تسهيل الإجراءات وتوفير وقت وجهد المواطنين.

المطلب الأول: الخدمات المقدمة عبر المنصة الإلكترونية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء (CNAS)

في إطار سعيه المستمر لمواكبة التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، قام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء (CNAS) بتطوير منصة إلكترونية تسعى لتسهيل الوصول إلى العديد من الخدمات المقدمة، مما يتيح للمواطنين إتمام معاملاتهم عن بُعد، وبالتالي يساهم في تقليل الضغط على المقرات الإدارية.

وفي هذا الصدد، تتنوع الخدمات التي تقدمها هذه المنصة الإلكترونية لتشمل عدة مجالات رئيسية والمتمثلة في¹:

- **الرقابة الطبية:** تمكّن المواطنين من متابعة تقاريرهم الطبية عبر الإنترنت؛
- **الاداءات:** تتيح تسديد الرسوم المستحقة بطريقة إلكترونية؛
- **التحصيل والمنازعات:** تتيح تقديم الشكاوى والمنازعات المتعلقة بحقوق المواطنين؛
- **الوقاية:** تشمل برامج توعية ورصد للأمراض؛
- **خلية الإصغاء:** للتفاعل مع المواطنين والرد على استفساراتهم؛
- **الهياكل الصحية:** تقدم معلومات محدثة حول المرافق الطبية المعتمدة من الصندوق.

وتجدر الإشارة إلى أنه تم تخصيص فضاءات مخصصة لفئات مختلفة على المنصة مثل:

- **فضاء المؤمن له اجتماعياً:** الذي يسمح له بالاطلاع على حقوقه وواجباته؛
- **فضاء المستخدم:** الذي يتضمن مجموعة من الخدمات الإدارية والمالية التي تشمل الاشتراكات، الدفع الإلكتروني، والتصريح بالانشغالات.
- **فضاء الصحفيين:** تحت مسمى "شركائنا الإعلاميون"، يمكن للصحفيين ووسائل الإعلام التعرف على آخر المستجدات في قطاع التأمينات الاجتماعية من خلال هذا الفضاء، حيث يقدم معلومات صحفية ونشرات إخبارية خاصة بالصندوق، مما يعزز الشفافية ويسهم في تحسين التواصل مع وسائل الإعلام.

¹ معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

المطلب الثاني: الدفع الإلكتروني في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

تُعد الخدمة المالية الوحيدة المتاحة حاليًا في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة هي الدفع الإلكتروني، والذي يُعتبر جزءًا من جهود الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء (CNAS) لتحسين فعالية المعاملات المالية وتيسيرها، وتتم هذه العملية من خلال طريقتين رئيسيتين هما¹:

- **الدفع عن طريق جهاز TPE (Terminal de Paiement Électronique):** يتيح للمواطنين استخدام جهاز الدفع الإلكتروني المتوفر داخل الوكالة، حيث يتم إجراء المعاملات المالية عن طريق تمرير البطاقة البنكية على الجهاز لإتمام عملية الدفع بشكل مباشر. في شهر جانفي 2025، تم إتمام حوالي 100 عملية دفع باستخدام جهاز TPE، بمبلغ إجمالي قدره 5 ملايين دينار جزائري.

- **الدفع عبر بطاقة CIB (Carte Interbancaire):** يُمكن للمواطنين أيضًا تسديد مستحققاتهم المالية عن بُعد عبر الإنترنت باستخدام بطاقة CIB، وذلك من خلال بوابة الدفع الإلكترونية المتاحة عبر الإنترنت، حيث يتم إتمام عملية الدفع في نفس الوقت الذي يتم فيه التصريح بالاشتراكات. خلال شهر جانفي 2025، تم تنفيذ نحو 260 عملية دفع عبر بطاقة CIB، بإجمالي 12 مليون دينار جزائري.

المطلب الثالث: تحديات وفرص استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

الفرع الأول: تحديات استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

1. **التحديات التقنية:** رغم التطور الكبير الذي شهده الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة في مجال استخدام التكنولوجيا المالية، إلا أن هناك العديد من التحديات التقنية التي ما زالت تواجهها، تتراوح هذه التحديات بين القضايا المتعلقة بالبنية التحتية الرقمية، إلى المشاكل المتعلقة بأمان البيانات وحمايتها².
- **البنية التحتية الرقمية:** تعد البنية التحتية التقنية أحد التحديات الكبرى في تطبيق التكنولوجيا المالية على نطاق واسع، تتطلب خدمات الدفع الإلكتروني مثل TPE و CIB أن تكون الأنظمة الإلكترونية والشبكات في حالة جاهزية دائمة لضمان تقديم الخدمة بشكل فعال وسلس، ومع ذلك تظل بعض المناطق تعاني من ضعف في الاتصال بالشبكة أو نقص في الأجهزة الحديثة التي تدعم العمليات الإلكترونية.

¹ معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

² معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

- **أمان البيانات وحمايتها:** بما أن معاملات الدفع الإلكتروني تشمل معلومات مالية حساسة، فإن حماية هذه البيانات تعد من أولويات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء، ووجود تهديدات متزايدة في مجال الجرائم الإلكترونية يزيد من الحاجة إلى تعزيز نظم الأمان الخاصة بالمعاملات المالية.

2. التحديات القانونية والتنظيمية

تعتبر القوانين والتنظيمات أحد الجوانب الأساسية التي تؤثر على تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات الحكومية. في حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة، تتجسد التحديات القانونية في ضرورة مواكبة الإطار القانوني للتحويل الرقمي وضمان توافقه مع المعايير الدولية لحماية البيانات وحفظ حقوق المواطنين¹.

- **التشريعات الخاصة بالمعاملات الإلكترونية:** هناك حاجة ماسة لتحديث التشريعات القانونية المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية، خاصة في مجال الدفع الإلكتروني. وتحتاج الحكومة الجزائرية إلى توفير إطار قانوني يسمح باستخدام الأدوات الإلكترونية بطريقة آمنة وفعالة.

- **حماية البيانات الشخصية:** يعد الحفاظ على خصوصية بيانات المواطنين جزءاً أساسياً في تطبيق التكنولوجيا المالية. يواجه الصندوق تحديات في ضمان حماية البيانات الشخصية والعمل على توعية المواطنين بشأن كيفية حماية معلوماتهم.

الفرع الثاني: الفرص المستقبلية لتطوير الخدمات المالية الإلكترونية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء -وكالة ميلة-

على الرغم من التحديات التي يواجهها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة في تطبيق التكنولوجيا المالية، إلا أن هناك العديد من الفرص التي يمكن استغلالها لتوسيع وتحسين الخدمات المقدمة².

- **زيادة تبني الدفع الإلكتروني:** يمكن للوكالة أن توسع نطاق خدمات الدفع الإلكتروني لتشمل جميع المعاملات المالية المتعلقة بالاشتراكات والتعويضات والحقوق الأخرى. سيؤدي ذلك إلى تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف المرتبطة بالإجراءات اليدوية.
- **التوسع في الخدمات الإلكترونية:** إضافة إلى خدمات الدفع الإلكتروني، يمكن للوكالة أن تقدم المزيد من الخدمات الإلكترونية مثل تقديم الاستشارات الطبية عبر الإنترنت أو تحسين آلية تقديم الشكاوى والمنازعات.
- **تعزيز الشراكات مع مؤسسات أخرى:** يمكن للوكالة تعزيز التعاون مع بنوك أخرى أو مؤسسات مالية مختلفة لتعزيز طرق الدفع الإلكتروني وتعزيز الثقة في هذه الخدمات.
- **التدريب والتوعية:** تعتبر فرص التدريب والتوعية أحد العوامل الأساسية التي يمكن أن تحسن من استخدام التكنولوجيا المالي، تعزيز البرامج التدريبية للمواطنين والموظفين سيساهم بشكل كبير في تحسين استخدام الخدمات الإلكترونية.

¹ معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

² معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

المبحث الثالث: خصائص عينة الدراسة، أدوات تحليل البيانات، تفسير و تحليل مجالات ومحاو الدراسة

يتناول هذا المبحث تحليلًا لأدوات الدراسة الميدانية من خلال وصف فقرات الاستبيان والصدق البنائي له والأساليب الإحصائية المستخدمة لوصف أفراد عينة الدراسة.

كما سيتناول عرض وتحليل بيانات الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية المرجحة (XW) والانحرافات المعيارية (Si) عن جميع الفقرات وفيما يلي تحليل لكل متغير من المتغيرات الدراسة.

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة وخصائص عينة الدراسة

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قامت الطالبتان بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة؛
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة؛
- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات؛
- الانحدار المتعدد وهو أسلوب مفيد لمعرفة درجة تأثير المتغيرات المستقلة في التابعة أي معرفة المتغيرات؛
- اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- اختبار levene لقياس مدى تجانس العينة حسب عوامل الشخصية؛
- اختبار F و T لمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

الفرع الثاني: خصائص عينة الدراسة:

1. تحديد عينة الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية لدى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة ميلة، ويرجع اختيار العينة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 60 استبيان على عينة اختيارية من أرباب العمل المتعاملين مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية محل الدراسة، وقد أعيد منها 49 استبيان بنسبة الاسترجاع 81.67% وتمثلت العينة أساساً من أرباب العمل حاملي الشهادات، وكذلك من لديهم خبرة مهنية معتبرة، مما يعكس درجة النضج لديهم لفهم فقرات الاستبيان.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميله-

2. خصائص أفراد عينة الدراسة

الجدول التالي يوضح الخصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

الجدول 04: خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات والسمات	التكرار	النسب المئوية
الجنس	ذكر	42	85,7
	أنثى	7	14,3
العمر	أقل من 30 سنة	3	6,1
	30-40 سنة	31	63,3
	40-50 سنة	9	18,4
	أكثر من 50 سنة	6	12,2
	عام	6	12,2
القطاع	خاص	43	87,8
	أقل من 5 سنوات	11	22,4
مدة الخبرة	من 5 إلى 10 سنوات	13	26,5
	من 11 إلى 15 سنة	11	22,4
	من 16 إلى 20 سنة	9	18,4
	أكثر من 20 سنة	5	10,2

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

• حسب متغير الجنس:

الشكل 07: توزيع متغير الجنس



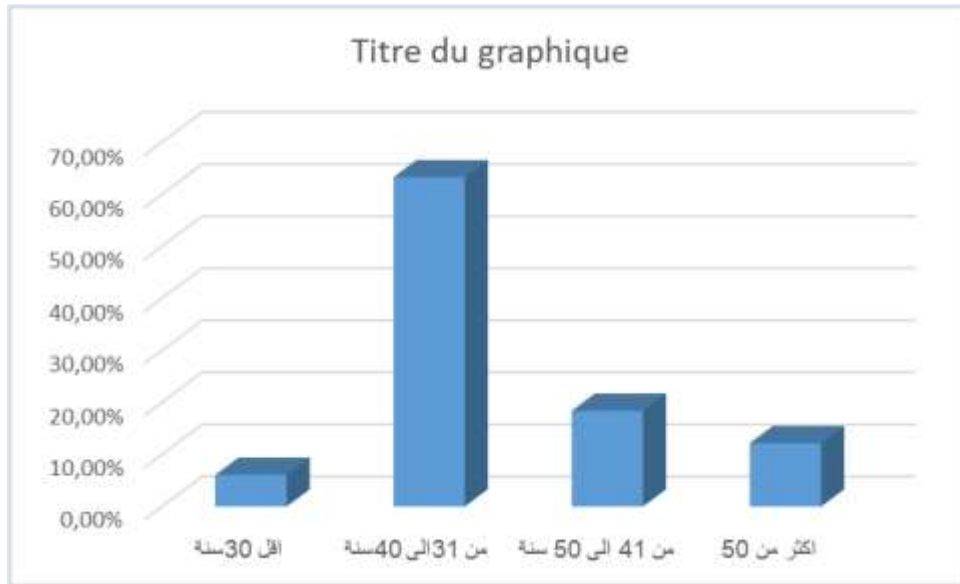
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

يتضح من الرسم البياني أن معظم الأفراد المبحوثين ذكور بنسبة 85,7% في مقابل 14,3% من أفراد العينة اناثا، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة من أرباب العمل المتعاملين مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة عموما الطابع الذكوري، نظرا لطبيعة العمل الميداني التي تفضل عنصر الذكور لقيادة مثل هذا نشاط.

• حسب متغير العمر:

الشكل 08: توزيع متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

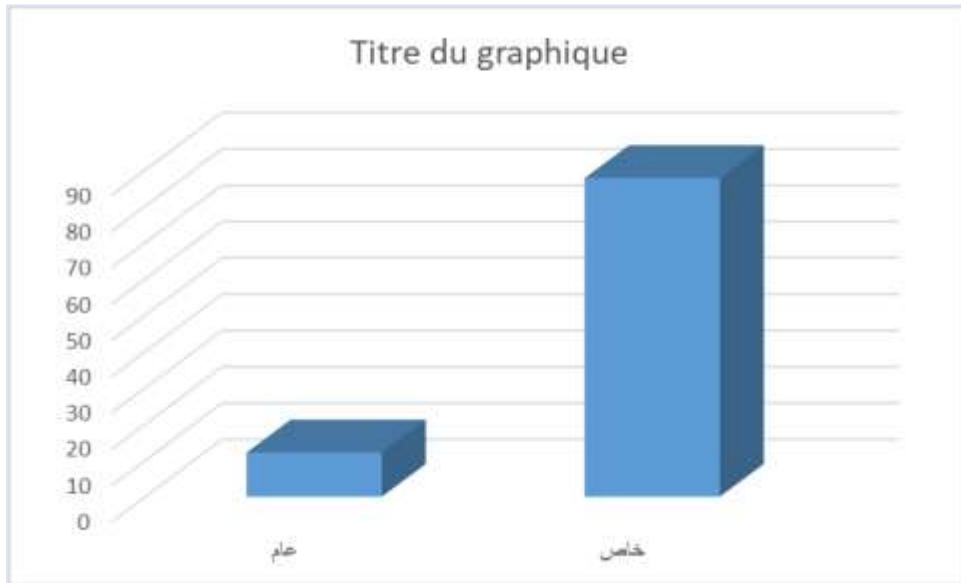
نلاحظ من التحليل البياني أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً في العينة هي فئة من 31 إلى 40 سنة، حيث بلغ عدد المشاركين ضمن هذه الفئة 31 فرداً من أصل 49، أي بنسبة 63.3%. تليها فئة من 41 إلى 50 سنة بعدد قدره 9 مشاركين، بنسبة 18.4%، ثم فئة أكثر من 50 سنة والتي تمثلت بـ 6 مشاركين أي بنسبة 12.2%. أما الفئة الأقل تمثيلاً فهي فئة أقل من 30 سنة، بعدد قدره 3 مشاركين فقط، أي بنسبة 6.1%.

هذا التوزيع يُشير إلى أن أغلب المشاركين في الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية النشطة مهنيًا، مما يُعزز من مصداقية البيانات، خصوصاً إذا كانت الدراسة تستهدف تقييم تجربة العمل أو الاستفادة من خدمات CNAS لدى الفئات المنتجة والفاعلة في المجتمع.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميله-

• حسب متغير نوع القطاع:

الشكل 09: توزيع نوع القطاع

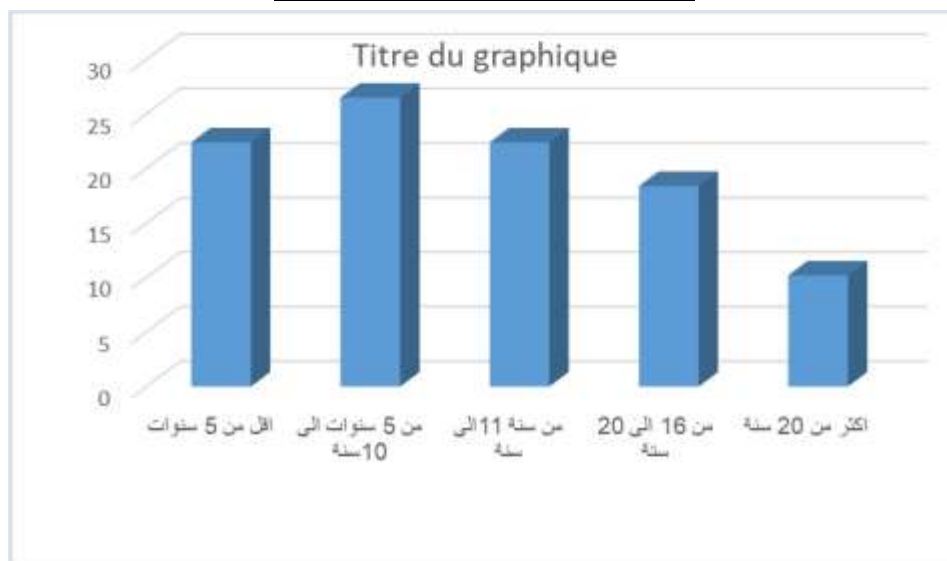


المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

نلاحظ من التحليل البياني أن غالبية المشاركين ينتمون إلى القطاع الخاص، حيث بلغ عددهم 43 مشاركاً من أصل 49، أي ما يُمثل نسبة 87.8% من إجمالي العينة. في المقابل، بلغ عدد المشاركين المنتمين إلى القطاع العام 6 أفراد فقط، بنسبة قدرها 12.2%. يُشير هذا التوزيع البياني إلى أن العينة المدروسة تُمثل بشكل أكبر فئة العاملين في القطاع الخاص، وهو ما قد يكون له تأثير مباشر على آرائهم وتصوراتهم حول جودة الخدمات المقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميله، خاصة من حيث تلبية احتياجاتهم وتسهيل الإجراءات الإدارية المرتبطة بالضمان الاجتماعي.

• حسب متغير الخبرة الوظيفية:

الشكل 10: توزيع الخبرة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميله-

يشير توزيع المستجوبين حسب عدد سنوات الخبرة في الوظيفة إلى تنوع جيد في عينة الدراسة، حيث تمثل فئة "من 5 سنوات إلى 10 سنوات" النسبة الأكبر بحوالي 30%، وهو ما يعكس حضوراً قوياً للموظفين ذوي الخبرة المتوسطة، الذين غالباً ما يكونون في موقع فعال لتقييم مدى تطور الخدمات، خاصة في جوانبها الرقمية. وتليها فئة "أقل من 5 سنوات" و"من 11 إلى 15 سنة" بنسبة متقاربة تبلغ حوالي 25% لكل منهما، مما يدل على توازن بين الموظفين الجدد وذوي الخبرة المتوسطة، وهو ما يساهم في تنوع الآراء وثراء التقييم. أما فئة "من 16 إلى 20 سنة" فتمثل نسبة أقل (حوالي 20%)، في حين أن فئة "أكثر من 20 سنة" هي الأقل تمثيلاً بنسبة تقارب 10%، وهو ما قد يعزى إلى قرب التقاعد أو ضعف تفاعل ذوي الخبرة الطويلة مع أدوات الاستبيان. تعكس هذه النتائج بشكل عام عينة متوازنة، وتسمح بتحليل موضوعي لمدى تأثير الخبرة على تقييم الخدمات المقدمة من قبل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله.

المطلب الثاني: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية

حيث اتجهت الباحثين في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات، وفيما يلي شرح موجز لمحاو وأبعاد استبيان الدراسة:

يتكون الاستبيان من ثلاث محاور:

- **المحور الأول:** خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.
- **المحور الثاني:** وهو خاص بعبارات مدى توظيف التكنولوجيا المالية وهو يتكون من ثلاثة مجالات هم:
 - المجال الأول:** توفر البنية التحتية التكنولوجية ويتكون من 04 فقرات؛
 - المجال الثاني:** توظيف التكنولوجيا المالية ويتكون من 04 فقرات؛
 - المجال الثالث:** آليات الدفع الرقمي ويتكون من 04 فقرات؛
- **المحور الثالث:** وهو عبارة عن رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية ويتكون من ثمان فقرات: وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

الجدول 05: مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماماً

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (4=1-5) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (0.8=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي:

الجدول 06: درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي	اتجاه إجابة أفراد العينة
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80	ضعيف جدا
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل من 2.60	ضعيف
موافق الى حد ما	3	من 2.6 إلى أقل من 3.40	متوسط
موافق	4	من 3.4 إلى أقل من 4.20	قوي
موافق تماما	5	من 4.20 إلى 5.00	قوي جدا

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ط1، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص540.

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة، تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، ويعني معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وإما الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقض مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد تطبيقه، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور والمجالات.

الجدول 07: نتائج اختبار الصدق والثبات الاستبيان

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
كل فقرات الاستبيان		20	0,925	0,855

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من نتائج التحليل الإحصائي أن الاستبيان المعتمد في هذه الدراسة يتكوّن من 20 فقرة، وقد تم التحقق من خصائصه السيكومترية من خلال حساب كل من معامل الصدق ومعامل الثبات. حيث بلغ معامل الصدق قيمة قدرها 0.925، وهو معامل مرتفع جداً يُشير إلى درجة عالية من تمثيل فقرات الاستبيان للمجالات التي تم تصميمها من أجلها، مما يؤكد على صلاحية الأداة لقياس الأبعاد المستهدفة في الدراسة

أما بالنسبة لمعامل الثبات (ألفا كرونباخ)، فقد بلغ 0.855، وهو كذلك يشير إلى مستوى عالٍ من الاتساق الداخلي بين فقرات الاستبيان، ويُعتبر مؤشراً جيداً على موثوقية الأداة وثبات نتائجها عبر تكرار التطبيق.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميله-

بناءً عليه، يمكن القول إن الاستبيان يتمتع بدرجة جيدة من الصدق والثبات، مما يُعزز من الاعتماد عليه كأداة فعالة لجمع البيانات في إطار هذه الدراسة.

الجدول 08: معاملات ارتباط بين كل محور ومجاله الكلي

المتغير	توفر البنية التحتية التكنولوجية	توظيف التكنولوجيا المالية	آليات الدفع الرقمي
رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	معامل ارتباط بيرسون	0,666	0,605
	مستوى المغنوية	0.000	0.000
	عدد العينة	49	49

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ان جميع قيم معاملات الارتباط هي أكبر من 0.605 مما يشير الى أن درجة قوة العلاقة مقبولة جدا هذا عند مستوى الدلالة 0.05.

المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة، أدوات تحليل البيانات، تفسير و تحليل مجالات

ومحاور الدراسة

الفرع الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور مدى توظيف التكنولوجيا المالية

1. تحليل فقرات البعد الأول المتعلق بتوفر البنية التحتية التكنولوجية

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات مشاركة المعرفة

الجدول 09: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات توفر

البنية التحتية التكنولوجية

الرقم	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
		01	02	03	04	05				
01	المؤسسة تعتمد على أنظمة رقمية في معالجة البيانات المالية.	العدد	3	4	1	2	0	3,61	1,096	02 موافق
		النسبة	6,1	8,2	24,5	40,8	20,4			
02	تتوفر في المؤسسة منصات الكترونية تتيح الخدمات المالية للمستفيدين.	العدد	02	05	04	30	08	3,76	0,990	01 موافق
		النسبة	4,1	10,2	8,2	61,2	16,3			
03	توفر المؤسسة تطبيقات ذكية تسهل تنفيذ المعاملات المالية.	العدد	05	06	06	23	009	3,51	1,227	04 موافق
		النسبة	10,2	12,2	12,2	46,9	18,4			

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للسندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

العدد	04	08	6	17	14	3,59	1,290	03	موافق
يتم تحديث وتطوير الأدوات الرقمية بشكل مستمر لمواكبة التغيرات التكنولوجية.									
إجمالي المجال الأول المتعلق توفر البنية التحتية التكنولوجية									
موافق									
935560									
3,6173									

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

أظهر الجدول رقم (10) أن المتوسط الحسابي لعبارات المجال الأول المتعلق بتوفر البنية التحتية التكنولوجية قد بلغ 3,6173، مع وجود انحراف معياري مقدّر بـ 0,93556 مما يدل على وجود درجة موافقة مرتفعة من طرف أرباب العمل المتعاملين مع الصندوق حول توفر هذه البنية.

وقد تم تحليل هذا المحور من خلال أربع فقرات، جاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.76 وانحراف معياري 0.990، مما يعكس موافقة أرباب العمل على أن المؤسسة تتوفر على منصات إلكترونية تتيح تقديم الخدمات المالية للمستفيدين. تلتها الفقرة رقم (01) في المرتبة الثانية بمتوسط 3.61 وانحراف معياري 1.096، حيث يرى أرباب العمل أن المؤسسة تعتمد على أنظمة رقمية في معالجة البيانات المالية. أما الفقرة رقم (04)، فجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.59 وانحراف معياري 1.290، مما يعكس موافقة أرباب العمل على أن المؤسسة تقوم بتحديث وتطوير الأدوات الرقمية بشكل مستمر لمواكبة التغيرات التكنولوجية، رغم أن هذا التحديث لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدعم وفقاً لرؤية البعض.

في المرتبة الرابعة، جاءت الفقرة (03) بمتوسط 3.51 وانحراف معياري 1.227، ما يشير إلى أن المؤسسة تسعى لتوفير تطبيقات ذكية تسهل تنفيذ المعاملات المالية.

2. تحليل فقرات البعد الثاني المتعلق بتوظيف التكنولوجيا المالية

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات توظيف التكنولوجيا المالية:

الجدول 10: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات توظيف

التكنولوجيا المالية

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	اتجاه العبرة
			01	02	03	04	05				
01	توفر مؤسسة CNAS أنظمة تكنولوجية مالية تواكب احتياجات أرباب العمل في إجراء المعاملات المالية.	العدد	07	04	10	22	06	3,33	1,231	03	موافق
		النسبة	14,3	8,2	20,4	44,9	12,2				
02	الأدوات الرقمية المقدمة من مؤسسة CNAS تساهم في تسهيل إدارة العمليات المالية بشكل فعال.	العدد	04	06	11	21	07	3,43	1,137	02	موافق
		النسبة	8,2	12,2	22,4	42,9	14,3				
03		العدد	03	04	14	18	10	3,57	1,099	01	موافق

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

الخدمات المالية الرقمية المقدمة من مؤسسة CNAS فعالة في تحسين دقة وموثوقية المعاملات المالية.	النسبة	6,1	8,2	28,6	36,7	20,4			
توفر مؤسسة CNAS حلولاً تكنولوجية متكاملة تساهم في تحسين سرعة تنفيذ المعاملات المالية.	العدد	04	07	15	18	05	3,27	1,095	
	النسبة	8,2	14,3	30,6	36,7	10,2			
إجمالي المجال الثاني المتعلق بتوظيف التكنولوجيا المالية									
							3,3980	986790	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

أظهرت نتائج تحليل المجال الثاني المتعلق بتوظيف التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة أن متوسط إجابات أفراد العينة بلغ 3,3980 ، مما يُعبر عن مستوى موافقة مقبول على أن المؤسسة تعتمد على أدوات رقمية وتقنيات تكنولوجية تُساهم في تيسير المعاملات المالية. كما بلغ الانحراف المعياري الإجمالي 0,98679 وهو ما يدل على وجود تباين بسيط في آراء المبحوثين، إلا أنه يبقى ضمن المستوى الطبيعي المقبول إحصائياً.

وقد جاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.57 وانحراف معياري 1.099، مما يدل على موافقة واضحة من المشاركين بأن الخدمات المالية الرقمية تساهم في تحسين دقة وموثوقية المعاملات داخل المؤسسة. تليها الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 1.137، مما يعكس مستوى مقبول من الرضا على أن الأدوات الرقمية تُسهل بشكل فعال إدارة العمليات المالية.

أما الفقرة رقم (01)، فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.33 وانحراف معياري 1.231، وتشير إلى أن المؤسسة توفر أنظمة تكنولوجية تواكب احتياجات أرباب العمل، مع وجود تفاوت نسبي في آراء المشاركين.

في حين جاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.27 وانحراف معياري 1.095 مما يعكس اتفاق أفراد العينة على أن الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة يوفر حلولاً تكنولوجية متكاملة تساهم في تحسين سرعة تنفيذ المعاملات المالية.

3. تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق آليات الدفع الرقمي

الجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات آليات الدفع الرقمي:

الجدول 11: الانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات آليات الدفع الرقمي

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يتم استخدام وسائل دفع إلكترونية آمنة)	العدد	04	04	05	26	12	3,82	1,112	02	موافق
		النسبة	8,2	4,1	10,2	53,1	24,5				

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للسندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

										بطاقات، تحويلات، محافظ الكترونية).	
02	العدد	01	01	2	24	21	4,29	816,	01	موافق تماما	أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم في تقليص زمن المعاملات المالية.
03	العدد	05	05	09	18	12	3,55	1,259	03	موافق	يوجد تنسيق فعال بين أنظمة الدفع الإلكترونية والبنوك/ الخزينة العمومية.
04	العدد	06	04	09	20	10	3,49	1,260	04	موافق	توفر المؤسسة خدمات الدفع الإلكتروني عن بعد بطريقة مبسطة وسلسة.
إجمالي المجال الثالث المتعلق آليات الدفع الرقمي											
موافق تماما		85544,	3,7857								

بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المجال 3.79 بانحراف معياري قدره 0.86، وهو ما يعكس مستوى مقبولا من توافر آليات الدفع الإلكتروني لدى المؤسسة من وجهة نظر أرباب العمل.

وقد جاءت الفقرة رقم 2 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 4.29 وانحراف معياري 0.816، مما يدل على وجود توافق كبير بين آراء أفراد العينة حول مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تقليل زمن المعاملات المالية. تليها الفقرة رقم 1 في المرتبة الثانية، حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.82 بانحراف معياري 1.112، وهو ما يشير إلى إدراك المبحوثين لاستخدام وسائل دفع إلكترونية آمنة.

أما الفقرة رقم 3، فقد احتلت المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.55 وانحراف معياري 1.259، ما يعكس تباينا نسبيا في تقييم المبحوثين لمستوى التنسيق بين أنظمة الدفع الإلكترونية والبنوك أو الخزينة العمومية.

في حين جاءت الفقرة رقم 4 في المرتبة الأخيرة، بمتوسط حسابي 3.49 وانحراف معياري 1.260، ما يدل على تفاوت في آراء أرباب العمل بخصوص بساطة وسلاسة خدمات الدفع الإلكتروني عن بعد التي توفرها المؤسسة.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الثاني الخاصة بمدى توظيف التكنولوجيا المالية كالآتي:

الجدول 12: ملخص نتائج المحور الثاني الخاصة بمدى توظيف التكنولوجيا المالية

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
توفر البنية التحتية التكنولوجية	3,6173	0,93556	2	موافق
توظيف التكنولوجيا المالية	3,3980	0,98679	3	موافق الى حد ما
آليات الدفع الرقمي	3,7857	0,85544	1	موافق

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

إجمالي المحور	3.6003	0.92593	موافق
---------------	--------	---------	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

تشير نتائج المحور الثاني المتعلق بمدى توظيف التكنولوجيا المالية من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة إلى مستوى رضا إيجابي بشكل عام من طرف أرباب العمل، حيث سجل بُعد "آليات الدفع الرقمي" أعلى متوسط حسابي بلغ 3.7857، ما يعكس فعالية وسلاسة الخدمات الرقمية المقدمة في هذا الجانب. كما جاء بُعد "توفر البنية التحتية التكنولوجية" في المرتبة الثانية بمتوسط 3.6173، مما يدل على وجود قاعدة تكنولوجية مقبولة تدعم مختلف الخدمات الرقمية. أما بُعد "توظيف التكنولوجيا المالية" فقد احتل المرتبة الثالثة بمتوسط 3.3980، وهو ما يشير إلى بعض التحفظات لدى المبحوثين ووجود هوامش للتحسين في هذا المجال. وبناءً على المتوسط العام للمحور (3.6003) والانحراف المعياري المنخفض (0.92593)، يمكن القول إن الاتجاه العام لتوظيف التكنولوجيا المالية في الوكالة يُعد إيجابياً، مع تفاوت نسبي في تقييم مختلف الأبعاد.

الفرع الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية:

الجدول 13: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات رضا

المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	أجد أن الخدمات الرقمية التي تقدمها cnas سهلة الاستخدام. CNAS. سهولة الاستخدام.	العدد	2	5	17	13	12	3,57	1,099	8	موافق
		النسبة	4,1	10,2	34,7	26,5	24,5				
02	الخدمات المالية المقدمة عبر المنصة الرقمية مرضية	العدد	3	3	16	13	14	3,65	1,147	7	موافق
		النسبة	6,1	6,1	32,7	26,5	28,6				
03	يوفر موقع www.cnas.dz خدمات رقمية دقيقة.	العدد	3	3	14	16	13	3,67	1,125	6	موافق
		النسبة	6,1	6,1	28,6	32,7	26,5				
04	أجد أن التعامل الرقمي مع CNAS يوفر الوقت والجهد والمال مقارنة بالطرق التقليدية. CNAS يوفر الوقت والجهد والمال مقارنة بالطرق التقليدية.	العدد	1	4	6	18	20	4,06	1,029	1	موافق
		النسبة	2,0	8,2	12,2	36,7	40,8				

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للسندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

05	أشعر بالأمان في استخدام الدفع الإلكتروني للاشتراكات.	العدد	2	1	11	16	19	4,00	1,041	2	موافق
		النسبة	4,1	2,0	22,4	32,7	38,8				
06	الإعلانات المتاحة عبر الصفحة الرسمية لوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء بميلة تساعد في التعريف بخدماتها.	العدد	0	5	10	21	13	3,86	,935	4	موافق
		النسبة	0	10,2	20,4	42,9	26,5				
07	يقوم الموقع ال رسمي www.cnas.dz بتسهيل عملية الاطلاع على المعلومات المستحدثة.	العدد	0	5	7	24	13	3,92	,909	3	موافق
		النسبة	0	10,2	14,3	49,0	26,5				
08	يوفر الموقع الرسمي www.cnas.dz دليل إلكتروني مخصص يشرح بشكل مفصل كيفية تنفيذ عملية الدفع الإلكتروني.	العدد	0	9	9	19	12	3,69	1,045	5	موافق
		النسبة	0	18,4	18,4	38,8	24,5				
إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية											
								3,8036	0,73509	9	موافق

المصدر: من إعداء الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

تشير نتائج تحليل البيانات إلى أن آراء المستفيدين حول الخدمات الرقمية المقدمة من طرف السندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة كانت إيجابية في المجمل، حيث تركزت أغلب التقييمات ضمن فئة "موافق"، حازت عملية الاطلاع على المعلومات على أعلى متوسط حسابي بلغ 4,06، تليها الإعلانات المتاحة (4,00) ثم تسهيل عملية الوصول إلى المعلومات (3,92)، مما يعكس رضا المستفيدين عن هذه الجوانب.

أما أقل التقييمات فكانت لسهولة الحصول على الخدمات (3,57)، مما يشير إلى بعض التحديات التقنية أو الحاجة لمزيد من التبسيط. بلغ المتوسط العام لتقييم العبارات 3,8036 بانحراف معياري 0,73509، وهو ما يعكس قبولاً عاماً للخدمات الرقمية، مع وجود مجالاً للتحسين خاصة في تسهيل الاستخدام وتوسيع نطاق الوصول.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا المبحث سيتم اختبار الفرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، وذلك بإجراء بعض الاختبارات الإحصائية قبل استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات.

المطلب الأول: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار

من أجل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من أجل سلامة وملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وسوف يتم توضيحها كآلاتي:

• اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، قمنا باختبار اختبار (Kolmogorov-Smirnov) S.K، لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

• H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

• H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS بإجراء الاختبار جودة المطابقة K-S، فكانت النتائج في الجدول التالي:

الجدول 14: اختبار K-S لتوزيع البيانات

عدد أفراد العينة		49	49	49	49
معلومات الطبيعي	المتوسط	3,8036	3,7857	3,3980	3,6173
	الانحراف المعياري	0,73509	85544,0	986790	0,93556
الاختلافات الأكثر تطرفا	مطلق	0,091	0,109	0,133	0,169
	إيجابي	0,089	0,080	0,108	0,107
	سلبي	0,091-	0,190-	-0,133	-0,169
قيمة اختبار K-S		0,091	0,109	0,133	0,169
مستوى المعنوية		0,200	0,197	0,230	0,521

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي بإمكاننا استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الانحدار البسيط على طريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

سيتم الإجابة على الفرضيات الدراسية الفرعية أولاً ثم بعد ذلك الفرضية الرئيسية

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:** حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه: توجد هناك علاقة بين توفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة هذه الفرضية تنقسم إلى إلى ثلاثة فروع وهي:

- **العلاقة بين توفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية:**

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 15: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا

المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	t	Sig
توفر البنية التحتية التكنولوجية	رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	0,666	0,443	5,986	*0,000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين توفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية بلغت 66,6% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 44.3% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 55.7% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=5,986$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين توفر البنية التحتية التكنولوجية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية، ونجد كذلك أن $\text{Sig}=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل توفر البنية التحتية التكنولوجية والمتغير التابع لرضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء-وكالة ميلة-

• العلاقة بين توظيف التكنولوجيا المالية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية:

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 16: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط لتوظيف التكنولوجيا المالية ورضا المستفيدين

عن الخدمات المالية الرقمية:

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	t	Sig
توظيف التكنولوجيا المالية	رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	0,605	0,365	7,429	*0,000
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين توظيف التكنولوجيا المالية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية بلغت 60,5% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 36,5% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 63,5% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=7,429$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين توظيف التكنولوجيا المالية ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية، ونجد كذلك أن $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل توظيف التكنولوجيا المالية والمتغير التابع لرضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية.

• علاقة بين آليات الدفع الرقمي ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية:

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 17: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط لآليات الدفع الرقمي ورضا المستفيدين عن

الخدمات المالية الرقمية:

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	t	Sig
آليات الدفع الرقمي	رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	0.610	0.372	4,722	*0.00
الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين آليات الدفع الرقمي ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية بلغت 61% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 37,2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 62,8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=4,722$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين آليات الدفع الرقمي ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية، ونجد كذلك أن $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل آليات الدفع الرقمي والمتغير التابع رضا المستفيدين عن الخدمات المالية.

المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية

لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث سوف نقوم بإستخدام الانحدار البسيط ويمكن أن نلخص نتائج تحليل الانحدار الخاصة بالفرضية الرئيسية للبحث وذلك بإستخدام برنامج SPSS في الجدول التالي:

الجدول 18: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	R	R ²	F**	Sig
آليات الدفع الرقمي	رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية	0.757	0.572	20,080	*0.00
توظيف التكنولوجيا المالية					
توفر البنية التحتية التكنولوجية					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين مشاركة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت 75.5% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 57.2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 42.8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى ممكن لم تدخل في الدراسة، وهذه القيمة العالية دليل على جودة التفسير النموذج الإحصائي، أي أن المتغيرات المستقلة مجتمعة مع بعض تفسر المتغير التابع تفسيراً جيداً، وأما قيمة $F=20,080$ بمستوى معنوية 0.00 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الانحدار وإلى تمثيله تمثيلاً جيداً.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه:

توجد علاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

خلاصة الفصل الثالث:

خلص الفصل إلى مجموعة من النتائج التي تؤكد أن استخدام التكنولوجيا المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة أصبح ضرورة حتمية لمواكبة التطورات الرقمية التي يشهدها العالم، ولتحسين جودة الخدمات المقدمة للمنتفعين.

أظهرت الدراسة أن المنصة الإلكترونية للصندوق والخدمات الرقمية المصاحبة لها أدت إلى تسهيل الإجراءات وتقليل الوقت والجهد المطلوبين لإنجاز المعاملات، مما انعكس إيجاباً على تجربة المستفيدين. ورغم ذلك، لم تخلو العملية من تحديات، أبرزها المشكلات التقنية المتعلقة بالبنية التحتية الرقمية، وصعوبات التكيف مع النظام الجديد من قبل بعض الفئات، بالإضافة إلى بعض العقبات التنظيمية والقانونية التي تحتاج إلى معالجة.

كما بين التحليل الإحصائي أن هناك توجهات إيجابية واضحة بين المستفيدين نحو اعتماد التكنولوجيا المالية، مع تباين في مستوى الرضا وفقاً لعوامل متعددة مثل سهولة الاستخدام، الأمان، والشفافية في العمليات، وأكدت اختبارات الفرضيات صحة الفرضية الأساسية التي تربط بين توظيف التكنولوجيا المالية وارتفاع مستوى رضا المستفيدين، مما يشير إلى أن الاستثمار في هذه التكنولوجيا يمكن أن يعزز من كفاءة الأداء ويضمن تحقيق أهداف الصندوق بشكل أفضل.

بناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن تطوير وتعزيز الأدوات الرقمية والتكنولوجية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء يشكل رافداً مهماً لتعزيز الخدمات وتحسينها، ويستدعي المزيد من الجهود لمعالجة التحديات القائمة واستثمار الفرص المتاحة لتحقيق رقمنة فعالة ومستدامة.



الخاتمة

الخاتمة

مع تسارع وتيرة التحول الرقمي وتزايد الاعتماد على الحلول التكنولوجية في مختلف القطاعات، بات من الضروري تقييم مدى توظيف التكنولوجيا المالية داخل المؤسسات العمومية، وقياس أثرها على جودة الخدمات ورضا المستفيدين.

من خلال هذه الدراسة الميدانية المنجزة على مستوى للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة ميلة، تم الوقوف على واقع اعتماد التكنولوجيا المالية، بما يشمل ذلك من بنية تحتية رقمية، أدوات إلكترونية، وآليات دفع رقمي، بالإضافة إلى تقييم مدى رضا المستفيدين عن الخدمات المقدمة في هذا الإطار.

1. نتائج اختبار الفرضيات لدراسة:

تمكنا من خلال الدراسة الميدانية للموضوع اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في بداية البحث وذلك من خلال تحليلنا الإحصائي لمحاور الاستبيان، فتم التوصل الى النتائج التالية:

• الفرضية الرئيسية:

والتي تنص على أنه: {توجد هناك علاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة ميلة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ }، حيث تبين من خلال نتائج الاستبيان الذي تم اجرائه في الدراسة الميدانية فقد تم قبولها وهذا بحكم أنه توجد علاقة ارتباط بقوة 75.7% عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$. بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة ميلة.

• **الفرضية الفرعية الأولى:** والتي تنص على أنه {توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفر البنية التحتية التكنولوجية والخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة ميلة عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ } حيث تم قبولها وذلك بحكم نتائج الاستبيان الذي تم اجرائه في الدراسة الميدانية، بمعنى أن البنية التحتية التكنولوجية لها أثر في تحسين الخدمات المالية على مستوى الصندوق بقوة ارتباط قدرها 66.6%.

• **الفرضية الفرعية الثانية:** والتي تنص على أنه {توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توظيف التكنولوجيا المالية والخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة ميلة عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ }، حيث تم قبولها ذلك بحكم نتائج الاستبيان الذي تم اجرائه في الدراسة الميدانية، بمعنى أن توظيف التكنولوجيا المالية لها أثر في تحسين الخدمات المالية على مستوى الصندوق بقوة ارتباط قدرها 60.5%.

• **الفرضية الفرعية الثالثة:** والتي تنص على أنه {توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين آليات الدفع الرقمي والخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة ميلة عند مستوى دلالة $\alpha \geq 0.05$ }، حيث تم قبولها ذلك بحكم نتائج الاستبيان الذي تم اجرائه في الدراسة الميدانية، بمعنى أن آليات الدفع الرقمي لها أثر في تحسين الخدمات المالية على مستوى الصندوق بقوة ارتباط قدرها 61%.

2. نتائج الدراسة:

من خلال دراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا لوكالة ميلة، يمكن تلخيص النتائج المتوصل إليها كالآتي:

1.2. نتائج الدراسة النظرية:

- تُعد التكنولوجيا المالية مجالاً ناشئاً وحديث التطور؛
- على الرغم من مزاياها العديدة، إلا أن استخدامها يتطلب دقة وتخطيطاً محسوباً لضمان فعاليتها؛

الخاتمة

- لم تعد التكنولوجيا المالية حكرًا على الدول المتقدمة، بل أصبحت توجهًا عالميًا لتحديث الأنظمة المالية؛
- في الجزائر، لا يزال هذا المجال في بداياته، لكنه يشهد نموًا تدريجيًا؛
- تعتبر الخدمات المالية ركيزة أساسية لتحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي؛
- جودة الخدمات المالية أصبحت تقاس بمدى سهولة الوصول إليها وسرعة إنجازها؛
- التكنولوجيا المالية (Fintech) أحدثت تحولاً جوهرياً في طريقة تقديم الخدمات المالية؛
- الخدمات المالية الرقمية تساهم في تعزيز الشمول المالي وتقليص الفوارق الجغرافية؛
- التطور التكنولوجي في المجال المالي ساهم في تخفيض التكاليف وتحسين جودة الخدمة المالية؛
- ثقة المستخدمين وأمن المعلومات من أبرز التحديات التي تواجه اعتماد هذه التقنيات.

2.2. نتائج الدراسة التطبيقية:

- بلغ عدد أفراد العينة المستجوبة (49) رب عمل متعامل مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله؛
- بلغ معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل (0.925)، وهي قيمة مرتفعة تعكس مستوى عاليًا من الثبات والاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان؛
- مستوى أهمية بعد توفر البنية التحتية التكنولوجية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميله كان متوسطًا يميل إلى الارتفاع، بمتوسط حسابي عام (3.6173)؛
- مستوى أهمية بعد توظيف التكنولوجيا المالية من وجهة نظر أفراد العينة كان متوسطًا، بمتوسط حسابي عام (3.3980)؛
- مستوى أهمية بعد آليات الدفع الرقمي من وجهة نظر أفراد العينة كان مرتفعًا نسبيًا، بمتوسط حسابي عام (3.6003)؛
- أما تقييم أفراد العينة لمستوى رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية فجاء بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3.8036)، مما يعكس وجود رضا نسبي جيد عن تلك الخدمات.
- نتائج اختبار الفرضيات أظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية (البنية التحتية، توظيف التكنولوجيا المالية، آليات الدفع الرقمي) ورضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغت قوة الارتباط: 66.6% بين توفر البنية التحتية التكنولوجية والخدمات المالية، 60.5% بين توظيف التكنولوجيا المالية والخدمات المالية، 61% بين آليات الدفع الرقمي والخدمات المالية، و**75.7% كقوة ارتباط كلية بين التكنولوجيا المالية بمجملها والخدمات المالية الرقمية؛
- أظهرت نتائج اختبار التوزيع الطبيعي أن جميع قيم (Sig) كانت أكبر من 0.05، مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

3. توصيات الدراسة:

- من خلال ما تم عرضه في الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة توصلنا الى مجموعة من التوصيات المتمثلة في:
- تعزيز البنية التحتية الرقمية من خلال تحديث الأجهزة، وتوسيع الشبكات الداخلية، وتحسين الاتصال؛
- تنظيم دورات تكوينية مستمرة لفائدة الموظفين حول استعمال أدوات التكنولوجيا المالية والتعامل مع المستفيدين رقميا؛

الخاتمة

- توسيع استخدام آليات الدفع الرقمي مثل التطبيقات البنكية، وخدمات الدفع الإلكتروني لتسهيل الإجراءات؛
- تحسين عملية التواصل مع المستفيدين عبر قنوات رقمية تفاعلية وتوفير الدعم التقني للمواطنين؛
- إنشاء وحدة مختصة داخل الوكالة لمتابعة وتقييم أداء الخدمات الرقمية وتحليل البيانات الميدانية بانتظام؛
- تعزيز آليات الدفع الرقمي؛
- إنشاء خلية متابعة وتقييم رقمية وذلك بتكوين فريق داخل الوكالة مكلف بمتابعة الأداء الرقمي، وتقييم رضا المستفيدين بشكل دوري لتحديد نقاط القوة والضعف؛
- رفع الوعي الرقمي لدى المستفيدين وذلك عبر إطلاق حملات تحسيسية عبر الموقع الرسمي أو في مقرات الوكالة لشرح كيفية استخدام الخدمات الرقمية وأهميتها.

4. آفاق الدراسة:

كآفاق مستقبلية بهذه الدراسة نجد:

- يمكن توسيع الدراسة مستقبلاً لتشمل مقارنات بين وكالات الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء في ولايات مختلفة، أو بين مؤسسات تأمين اجتماعي مختلفة (مثل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال غير الأجراء والصندوق الوطني للتأمين عن البطالة)، وذلك لفهم الفروقات في توظيف التكنولوجيا المالية؛
- كما يمكن اقتراح دراسات أعمق تربط بين درجة التحول الرقمي ورضا الزبائن باستخدام أدوات تحليلية كمية متقدمة، أو دراسة التأثير الاقتصادي لاستخدام التكنولوجيا المالية على نفقات التسيير؛
- استخدام أدوات تحليل أكثر تطوراً (كالتحليل الإحصائي المتقدم أو الذكاء الاصطناعي) لقياس أثر التحول الرقمي بدقة أكبر؛
- تحليل أثر رقمته الملفات الإدارية على جودة الخدمة في مؤسسات التأمينات الاجتماعية؛
- تقييم فعالية الدفع الإلكتروني في تقليص الطوابير والضغط الإداري؛
- دور التحول الرقمي في تحقيق رضا المواطن؛
- معوقات تبني التكنولوجيا المالية في الإدارة الجزائرية؛
- إدارة التغيير في ظل التحول الرقمي؛
- أثر الكفاءات الرقمية للموظفين على نجاح التحول المالي الرقمي في المؤسسات العمومية.



قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية

• الكتب

1. سليمان شكيب الجبوسي ومحمود جاسم الصميدعي، تسويق الخدمات المالية، ط1، داروائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.
2. عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، ط1، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007.
3. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، ط1، اتحاد شركات الاستثمار، الكويت، نوفمبر 2019.

• المجلات العلمية

1. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة، كلية العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019.
2. سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 22، 2022.
3. سهيلة فرجاني، عبد الرزاق سلام، دور التكنولوجيا المالية في دعم التحويلات المالية لمهاجرين (عرض نماذج المنصات تحويل الأموال دولياً)، مجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 01، 2022.
4. فارس ركيمة، محمد جوال، تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة: دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، مجلة ميلاف للبحوث والدراسات، الجزائر، المجلد 8، العدد 2، 2022.
5. لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017.
6. ملكية بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية والمصرفية، مجلة وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أو قاسم، التكنولوجيات المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، الجزائر، أوت 2019.

• الأطروحات، المذكرات والرسائل الجامعية

1. بن أحمد لخضر، متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر: دراسة الواقع والآفاق، أطروحة دكتوراه، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2012/2011.
2. بورموم فضيلة، مناصرة إيمان، رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي: دراسة بريد الجزائر قالمة، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1954-قالمة، الجزائر، 2024/2023.
3. خالد ببلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك: دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة (CPA-BADR-BNA)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945-قالمة، الجزائر، 2022/2021.
4. خلود براهيم، صليحة إيصالحي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي: دراسة حالة البحرين خلال الفترة (2016-2020)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945-قالمة، الجزائر، 2021/2020.

قائمة المراجع

5. غرمول شيماء، بلغول فاطمة الزهراء، دور رقمنة المؤسسات الخدمائية المالية: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر مديرية مستغانم، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2023/2022.
6. فليسي ليندة، واقع جودة الخدمات في المنظمات ودورها في تحقيق الأداء المتميز: دراسة حالة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة أحمد بوقرة بومرداس، رسالة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2012/2011.
7. قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس-سطيف1، الجزائر.
8. كردوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1954-قالمه، الجزائر، 2024/2023.
9. محمد جوال، محمد حميمود، تقييم جودة الخدمات الإدارية المقدمة للطلبة: دراسة حالة عينة من طلبة المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2019/2018.
10. مشاعلي مريم، التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها في مجال التأمين مشروع أرضية رقمية لتقديم خدمات التأمين عند الطلب، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945-قالمه، الجزائر، 2023/2022.

• المؤتمرات والملتقيات

1. نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 26 سبتمبر 2019.

• المواقع الإلكترونية

1. <https://www.mordorintelligence.com>

• تقارير ووثائق أخرى

1. جوناس فيل وآخرون، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال افريقيا (توجهات قطاع الخدمات المالية)، 2016.
2. معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء لوكالة ميلة.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Anjan V. Thakor, **FINTECH AND BANKING: What do we know?**, Journal of Financial Intermediation, Washington University in St. Louis, CFAR, 2019.



قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

ملحق رقم (01): قائمة بأسماء الأساتذة محكمي الاستبيان

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	التخصص	الجامعة
01	زيد جابر	أستاذ محاضر قسم "أ"	علوم تسيير	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة
02	هشام حريز	أستاذ دكتور	اقتصاد صناعي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة
03	إبراهيم عاشوري	أستاذ محاضر قسم "أ"	علوم تسيير	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة
04	ياسين بوبكر	أستاذ محاضر قسم "أ"	اقتصاد صناعي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة

قائمة الملاحق

ملحق رقم (02): استبيان حول دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف -ميلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

استبيان حول:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية

دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء-وكالة ميلة-

تحية طيبة وبعد؛

تقوم الطالبتان بإجراء دراسة تهدف إلى معرفة " دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجاء لوكالة ميلة"، وهي جزء من متطلبات مشروع مذكرة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية.

وسيمثل رأيكم الموضوعي أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الدراسة، فالرجاء الإجابة على فقرات الإستبانة المرفقة علما بأن المعلومات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نقدر لكم تعاونكم معنا، ونحن على أتم استعداد لتزويدكم بنسخة من نتائج الدراسة بعد إتمامها إن ارتأيتم ذلك.

" شاكران لكم حسن تعاونكم "

إشراف الأستاذ:

زيد جابر

إعداد الطالبتين:

نور الهدى زغواني

نور الهدى بن عزيزة

قائمة الملاحق

ملاحظة: يرجى وضع علامة (x) في المربع المناسب

• المحور الأول: معلومات شخصية ووظيفية

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر: ☐ أقل من 30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة
3. نوع القطاع: ☐ عام ☐ خاص
4. مدة الخبرة: ☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐ من 16 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة

• المحور الثاني: مدى توظيف التكنولوجيا المالية

سلم القياس					الفقرات المفسرة	
5	4	3	2	1	الرقم	أولاً: توفر البنية التحتية التكنولوجية
موافق تماماً	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	01	المؤسسة تعتمد على أنظمة رقمية في معالجة البيانات المالية.
					02	تتوفر في المؤسسة منصات الكترونية تتيح الخدمات المالية للمستفيدين.
					03	توفر المؤسسة تطبيقات ذكية تسهل تنفيذ المعاملات المالية.
					04	يتم تحديث وتطوير الأدوات الرقمية بشكل مستمر لمواكبة التغيرات التكنولوجية.
موافق تماماً	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	ثانياً: توظيف التكنولوجيا المالية	
					01	توفر مؤسسة CNAS أنظمة تكنولوجية مالية تواكب احتياجات أرباب العمل في إجراء المعاملات المالية.
					02	الأدوات الرقمية المقدمة من مؤسسة CNAS تساهم في تسهيل إدارة العمليات المالية بشكل فعال.
					03	الخدمات المالية الرقمية المقدمة من مؤسسة CNAS فعالة في تحسين دقة وموثوقية المعاملات المالية.
					04	توفر مؤسسة CNAS حلولاً تكنولوجية متكاملة تساهم في تحسين سرعة تنفيذ المعاملات المالية.
موافق تماماً	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة	ثالثاً: آليات الدفع الرقمي	

قائمة الملاحق

01	يتم استخدام وسائل دفع الكترونية آمنة بطاقات، تحويلات، محافظ (الالكترونية).				
02	أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم في تقليص زمن المعاملات المالية.				
03	يوجد تنسيق فعال بين أنظمة الدفع الإلكترونية والبنوك/ الخزينة العمومية.				
04	توفر المؤسسة خدمات الدفع الإلكتروني عن بعد بطريقة مبسطة وسلسة.				

• المحور الثالث: رضا المستفيدين عن الخدمات المالية الرقمية

الفقرات المفسرة					سلم القياس				
					1	2	3	4	5
الرقم					غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما
01	أجد أن الخدمات الرقمية التي تقدمها CNAS سهلة الاستخدام. CNAS سهلة الاستخدام.								
02	الخدمات المالية المقدمة عبر المنصة الرقمية مرضية المنصة مرضية الرقمية. مرضية لرقمية								
03	يوفر موقع www.cnas.dz خدمات رقمية دقيقة.								
04	أجد أن التعامل الرقمي مع CNAS يوفر الوقت والجهد والمال مقارنة بالطرق التقليدية CNAS يوفر الوقت والجهد والمال مقارنة بالطرق التقليدية.								
05	أشعر بالأمان في استخدام الدفع الإلكتروني للاشتراكات.								
06	الإعلانات المتاحة عبر الصفحة الرسمية لوكالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لعمال الأجراء بميلة تساعد في التعريف بخدماتها.								
07	يقوم الموقع الرسمي www.cnas.dz بتسهيل عملية الاطلاع على المعلومات المستحدثة.								
08	يوفر الموقع الرسمي www.cnas.dz دليل إلكتروني مخصص يشرح بشكل مفصل كيفية تنفيذ عملية الدفع الإلكتروني.								

قائمة الملاحق

ملحق رقم (03): وصف الخصائص الشخصية والمهنية لأفراد عينة الدراسة

• **من حيث الجنس:**

		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	42	85,7	85,7	85,7
	أنثى	7	14,3	14,3	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

• **من حيث الفئة العمرية:**

		العمر			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	3	6,1	6,1	6,1
	31 – 40 من	31	63,3	63,3	69,4
	41 – 50 من	9	18,4	18,4	87,8
	50 من أكثر	6	12,2	12,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

• **من حيث نوع القطاع:**

		قطاع			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عام	6	12,2	12,2	12,2
	خاص	43	87,8	87,8	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

• **من حيث الخبرة المهنية:**

		الخبرة			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	11	22,4	22,4	22,4
	سنة 10 الى سنوات 5 من	13	26,5	26,5	49,0
	سنة 16 الى 11 من	11	22,4	22,4	71,4
	سنة 20 الى 16 من	9	18,4	18,4	89,8
	سنوات 20 من أكثر	5	10,2	10,2	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

ملحق رقم (04): معامل ألفا كرومباخ لقياس ثبات الاستبيان لكل الأبعاد

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	49	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	49	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	20

قائمة الملاحق

ملحق رقم (05): المتوسط الحسابي وانحراف المعياري للعبارات والمحاور

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
في رقمية أنظمة على تعتمد المؤسسة المالية البيانات معالجة.	49	3,61	1,096
الالكترونية منصات المؤسسة في تتوفر للمستفيدين المالية الخدمات تتيح	49	3,76	,990
تنفيذ تسهل ذكية تطبيقات المؤسسة توفر المالية المعاملات	49	3,51	1,227
الرقمية الأدوات وتطوير تحديث يتم التغيرات لمواكبة مستمر بشكل التكنولوجية	49	3,59	1,290
تكنولوجية أنظمة CNAS مؤسسة توفر في العمل أرباب احتياجات تواكب مالية المالية المعاملات إجراء	49	3,33	1,231
مؤسسة من المقدمة الرقمية الأدوات العمليات إدارة تسهيل في تساهم CNAS فعال بشكل المالية	49	3,43	1,137
من المقدمة الرقمية المالية الخدمات دقة تحسين في فعالة CNAS مؤسسة المالية المعاملات وموثوقية	49	3,57	1,099
تكنولوجية حلولاً CNAS مؤسسة توفر تنفيذ سرعة تحسين في تساهم متكاملة المالية المعاملات	49	3,27	1,095
أمنة الالكترونية دفع وسائل استخدام يتم (الالكترونية محافظ تحويلات، بطاقات،)	49	3,82	1,112
تقليص في تساهم الإلكتروني الدفع أنظمة المالية المعاملات زمن	49	4,29	,816
الدفع أنظمة بين فعال تنسيق يوجد العمومية الخزينة /والبنوك الالكترونية	49	3,55	1,259
الإلكتروني الدفع خدمات المؤسسة توفر وسلسلة مبسطة بطريقة بعد عن	49	3,49	1,260
تقدمها التي الرقمية الخدمات أن أجد سهولة CNAS.الاستخدام سهولة cnas الاستخدام	49	3,57	1,099
المنصة عبر المقدمة المالية الخدمات مرضية الرقمية المنصة مرضية الرقمية مرضية الرقمية	49	3,65	1,147
خدمات www.cnas.dz موقع يوفر دقيقة رقمية	49	3,67	1,125

قائمة الملاحق

1,029	4,06	49	CNAS مع الرقمي التعامل أن أجد مقارنة والمال والجهد الوقت يوفر الوقت يوفر CNAS التقليدية بالطرق التقليدية بالطرق مقارنة والمال والجهد.
1,041	4,00	49	الدفع استخدام في بالأمان أشعر للإشتراكات الإلكتروني.
,935	3,86	49	الرسمية الصفحة عبر المتاحة الإعلانات للتأمينات الوطنى الصندوق لوكالة في تساعد بميلة الأجراء لعمال الإجتماعية بخدماتها التعريف.
,909	3,92	49	المعلومات على الإطلاع عملية بتسهيل الموقع يقوم,المستحدثة www.cnas.dz الرسمي
1,045	3,69	49	www.cnas.dz الرسمي الموقع يوفر بشكل يشرح مخصص إلكتروني دليل الدفع عملية تنفيذ كيفية مفصل الإلكتروني.
,93556	3,6173	49	التكنولوجية_التحتية_البنية
,98679	3,3980	49	لمالية_التكنولوجيا_توظيف
,85544	3,7857	49	الرقمي_لدفع_آليات
,73509	3,8036	49	لمستفيدين رضا
		49	N valide (liste)

قائمة الملاحق

ملحق رقم (06): اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		لم_التكنولوجيا_توظيف	التكنولوجيا_التحتية_البنية	الرقمي لدفع آليات	لمستفيدين رضا
		الآلية	جيرة		
N		49	49	49	49
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,3980	3,6173	3,7857	3,8036
	Ecart type	,98679	,93556	,85544	,73509
Différences les plus extrêmes	Absolue	,133	,169	,109	,091
	Positif	,108	,107	,080	,089
	Négatif	-,133	-,169	-,109	-,091
Statistiques de test		,133	,169	,109	,091
Sig. asymptotique (bilatérale)		,230 ^a	,521 ^a	,197 ^a	,200 ^a

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

قائمة الملاحق

ملحق رقم (07): نتائج تحليل الانحدار البسيط لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التكنولوجيا_التحتية_البنية طية		. Introduire
a. Variable dépendante : لمستخدمين رضا			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,666 ^a	,443	,431	,55439

a. Prédictors : (Constante), التكنولوجيا_التحتية_البنية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11,492	1	11,492	37,392	,000 ^b
	Résidu	14,445	47	,307		
	Total	25,938	48			

a. Variable dépendante : لمستخدمين رضا

b. Prédictors : (Constante), التكنولوجيا_التحتية_البنية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,912	,319		5,986	,000
	التكنولوجيا_التحتية_البنية	,523	,086	,666	6,115	,000

a. Variable dépendante : لمستخدمين رضا

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	لما_التكنولوجيا_توظيف طالية		. Introduire
a. Variable dépendante : لمستخدمين رضا			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

قائمة الملاحق

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,605 ^a	,365	,352	,59175

a. Prédictors : (Constante), لمالية_التكنولوجيا_توظيف

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,479	1	9,479	27,071	,000 ^b
	Résidu	16,458	47	,350		
	Total	25,938	48			

a. Variable dépendante : لمستفيدين_رضا

b. Prédictors : (Constante), لمالية_التكنولوجيا_توظيف

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,273	,306		7,429	,000
	لمالية_التكنولوجيا_توظيف	,450	,087	,605	5,203	,000

a. Variable dépendante : لمستفيدين_رضا

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الرقمي_لدفع_آليات ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : لمستفيدين_رضا

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,610 ^a	,372	,359	,58876

a. Prédictors : (Constante), الرقمي_لدفع_آليات

قائمة الملاحق

ANOVA ^a						
		Somme des				
Modèle		carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,645	1	9,645	27,825	,000 ^b
	Résidu	16,292	47	,347		
	Total	25,938	48			

a. Variable dépendante : لمستفيدين رضا

b. Prédictors : (Constante), الرقمي_لدفع_آليات

Coefficients ^a						
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,820	,385		4,722	,000
	الرقمى لدفع آليات	,524	,099	,610	5,275	,000

a. Variable dépendante : لمستفيدين رضا

Variables introduites/éliminées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الرقمي_لدفع_آليات لما_التكنولوجيا_توظيف لية التكنولوجيا_التحتية_البنية طية		. Introduire

a. Variable dépendante : لمستفيدين رضا

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,757 ^a	,572	,544	,49645

a. Prédictors : (Constante), الرقمي_لدفع_آليات, المالية_التكنولوجيا_توظيف

التكنولوجيا_التحتية_البنية

ANOVA^a

قائمة الملاحق

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14,847	3	4,949	20,080	,000 ^b
	Résidu	11,091	45	,246		
	Total	25,938	48			

a. Variable dépendante : لمستفيدين رضا

b. Prédictors : (Constante), الرقمية لدفع آليات, التكنولوجية التوظيف, المالية التكنولوجية التوظيف, البنية التحتية البنية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,166	,355		3,288	,002
	التكنولوجية التحتية البنية	,261	,106	,332	2,469	,017
	لمالية التكنولوجية التوظيف	,194	,094	,260	2,071	,044
	الرقمية لدفع آليات	,273	,101	,318	2,712	,009

a. Variable dépendante : لمستفيدين رضا