

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي نور بشير - البيض-



معهد العلوم الاقتصادية، والعلوم التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

قسم: علوم التسيير

مذكرة لنيل شهادة ماستر

الموضوع:

**الخدمات المالية الرقمية كألية لدعم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية
دراسة حالة لمؤسسة بريد الجزائر (البيض)**

تحت إشراف الأستاذ:

د. قلقول عبد الرزاق

مقدمة من طرف الطالبين:

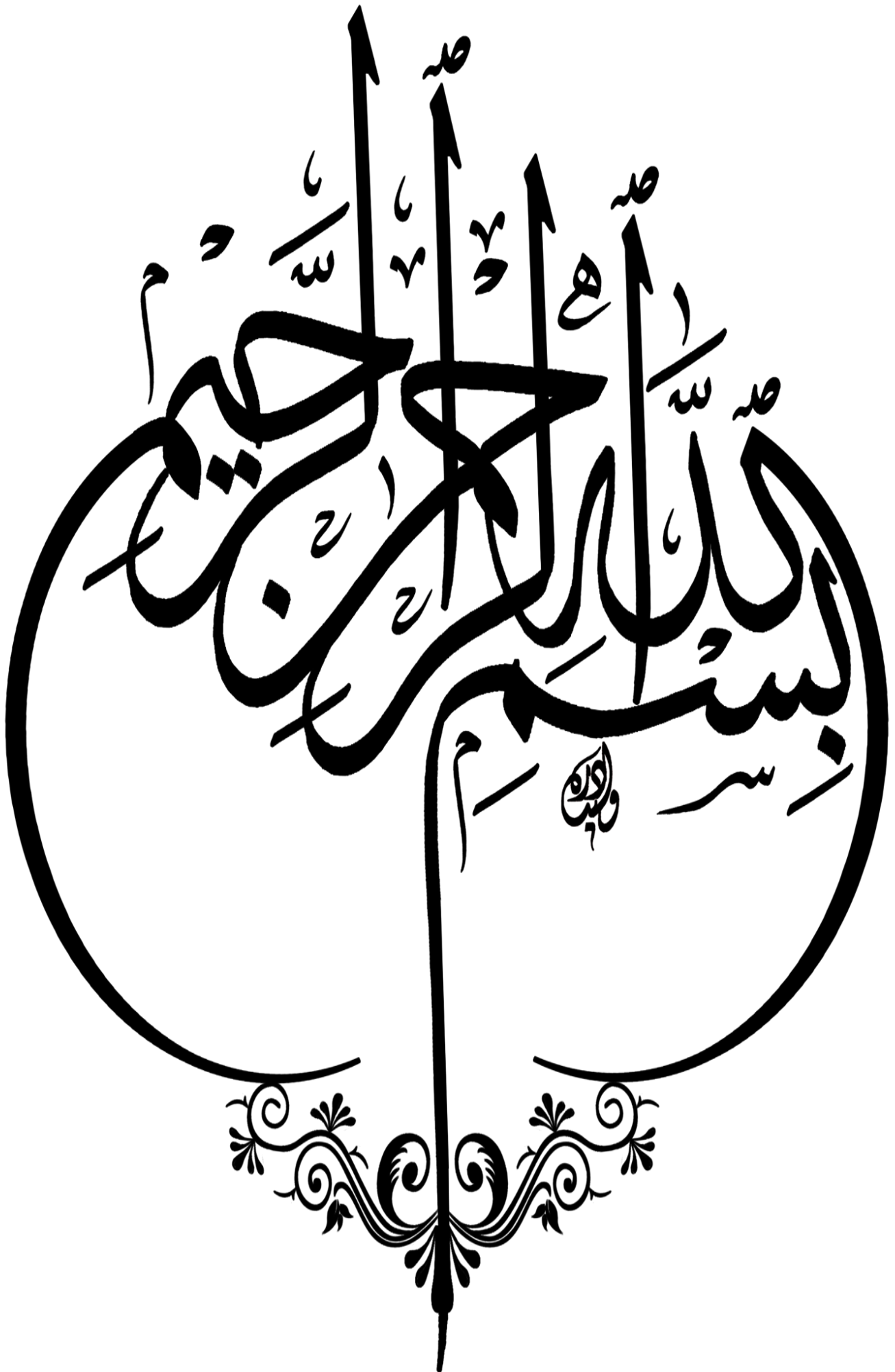
- قطاطفي حمزة
- بلغازي عبيد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2024/.06/.02

أمام أعضاء لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د. نشاد حكيم	أستاذ محاضر أ	رئيسا
د. قلقول عبد الرزاق	أستاذ محاضر أ	مشرف مقرر
د. صكري أيوب	أستاذ محاضر أ	ممتحنا

السنة الجامعية 2024/2023



شكر وتقدير

بعد الحمد و الشكر لله عزوجل الذي أعاننا ووفقنا على إتمام هذا العمل نتقدم بأسمى عبارات الشكر و التقدير و الامتنان للأستاذ التي أشرف على عملنا

" قلقول عبد الرزاق "

ويطيب لنا تقديم خالص الشكر و التقدير لأعضاء لجنة المناقشة لقبول مناقشة هذه المذكرة

كما لا ننسى التقدم بجزيل الشكر لجميع أساتذة المركز الجامعي نور البشير بالبيض وخصوصا أساتذة معهد العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

والى موظفي مؤسسة بريد الجزائر, بالبيض

وإلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل وكل من ساعدنا على إتمامه،

وإلى كل من خصنا بنصيحة أو دعاء

نسأل الله أن يحفظهم وأن يجازيهم خير





الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا
العمل المتواضع اهدي ثمرة هذا الجهد

الى أولى الناس بالشُّكرهما الوالدين الكريمين

إلى عائتي وأولادي

إلى جميع زملاء الدفعة

إلى جميع أصدقائي في العمل

إلى من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة او دعاء

أهديكم بحثي المتواضع



حمزة



الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا

العمل المتواضع اهدي ثمرة هذا الجهد

وأولى الناس بالشُّكر هي الوالدة الكريمة

إلى عائلتي

إلى جميع زملاء الدفعة

إلى جميع أصدقائي في العمل

إلى من ساهم في هذا العمل من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة او دعاء



يأخذ موضوع الخدمات المالية الرقمية أهمية بالغة وقيمة إضافية إذ أنه ليس مجرد تحول من نظام تقليدي إلى نظام حديث بل أصبحت الخدمات المالية الرقمية مهمة في جميع المؤسسات وخاصة في الآونة الأخيرة أدى تزايد الاهتمام بها، وتكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، بحيث أنه من المهم التعرف على واقع تطبيق الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر ومدى وعي الزبائن بدور هذه التكنولوجيات الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين من أداء المؤسسة وتحسين جودة خدماتها وللوصول إلى الإجابة عن الأسئلة المطروحة حول مدى مساهمتها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية . وتحديد الدور الذي لعبته التكنولوجيا الرقمية داخل مؤسسة بريد الجزائر بالنسبة لموظفيها وذلك باستخدام استمارات الاستبيان وتفرغ لإجابات العينة في برنامج Spss، توضح نتائج التحليل أن التحول الرقمي والخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر أدت إلى تحسينات كبيرة في مختلف جوانب الأداء المالي والتشغيلي. هذه التحسينات تشمل زيادة الكفاءة، تقليل التكاليف، تحسين السيولة، وزيادة النشاط المالي للمؤسسة. بناءً على هذه النتائج، يمكن القول بأن الخدمات المالية الرقمية تلعب دورًا محوريًا في دعم الاداء المالي للمؤسسة و ايضا تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف المالية والاستراتيجية للمؤسسة.

Summary:

The topic of digital financial services holds great importance and added value, as it is not merely a transition from a traditional system to a modern one. Digital financial services have become essential in all institutions, especially recently, as interest in them has increased. The significance of the study lies in the importance of the topic itself. It is crucial to understand the reality of the application of digital financial services in Algeria Post and the awareness of customers about the role of these modern technologies and their effective uses in improving the performance of the institution and enhancing the quality of its services, To answer the questions raised about the extent of its contribution to improving the performance of the economic institution and determining the role that digital technology has played within Algeria Post for its employees, questionnaires were used, and the responses of the sample were processed using the SPSS program. The analysis results indicate that digital transformation and digital financial services in Algeria Post have led to significant improvements in various aspects of financial and operational performance. These improvements include increased efficiency, cost reduction, improved liquidity, and increased financial activity of the institution Based on these results, it can be said that digital financial services play a pivotal role in supporting the financial performance of the institution and also in enhancing competitiveness and achieving the financial and strategic objectives of the institution,



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	بسملة
	شكر وتقدير
	الإهداءات
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ - د	المقدمة العامة
	الفصل الأول : مدخل مفاهيمي حول الخدمات المالية الرقمية
06	تمهيد
07	المبحث الأول: مدخل للخدمات المالية
07	المطلب الأول : تعريف وخصائص الخدمات المالية
07	الفرع الأول: تعريف الخدمات المالية
09	الفرع الثاني : خصائص الخدمات المالية
10	المطلب الثاني : أنواع الخدمات المالية
10	الفرع الأول: التأمين و الخدمات المتعلقة به
10	الفرع الثاني : الخدمات المصرفية و المالية الاخرى غير التأمين
11	المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على الخدمات المالية
11	الفرع الأول: طلب الخدمات
12	الفرع الثاني : العامل التعليمي القانوني
12	الفرع الثالث : التكنولوجيا
13	الفرع الرابع : الظروف الاقتصادية العامة
14	المبحث الثاني : ماهية الخدمات المالية الرقمية
14	المطلب الأول : تعريف وأهمية الخدمات المالية الرقمية
14	الفرع الأول: تعريف الخدمات المالية الرقمية
14	الفرع الثاني : أهمية الخدمات المالية الرقمية

15	المطلب الثاني : أنواع الخدمات المالية الرقمية
15	الفرع الأول : الخدمات عبر الهاتف النقال
16	الفرع الثاني : الخدمات عبر الانترنت
19	المطلب الثالث : فوائد ومتطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية
19	الفرع الأول: فوائد الخدمات المالية الرقمية
19	الفرع الثاني : متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية
21	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: مفاهيم حول الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية
23	تمهيد
24	المبحث الأول : عموميات حول الأداء المالي
24	المطلب الأول : ماهية الأداء
24	الفرع الأول : تعريف الأداء و أبعاده
25	الفرع الثاني : مكونات الأداء و أنواعه في المؤسسة
28	المطلب الثاني : مدخل للأداء المالي
28	الفرع الأول : مفهوم الأداء المالي
29	الفرع الثاني : أهمية الأداء المالي
29	المطلب الثالث : أهداف الأداء المالي و العوامل المؤثرة عليه
30	الفرع الأول : أهداف الأداء المالي
33	الفرع الثاني : العوامل المؤثرة على الأداء المالي
33	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
35	المطلب الأول: الدراسات السابقة حول موضوع الخدمات المالية الرقمية
36	المطلب الثاني : الدراسات السابقة حول موضوع الأداء المالي
37	المطلب الثالث : الدراسات السابقة حول موضوع الخدمات المالية الرقمية و الاداء المالي
38	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر وحدة البيض
40	تمهيد
41	المبحث الأول : تقديم الوحدة الولائية لبريد الجزائر - البيض- و خدماتها

فهرس المحتويات

41	المطلب الأول : لمحة عن وحدة البريد الولائية - البيض-
41	الفرع الأول : تعريف وحدة البريد الولائية - البيض-
42	الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية - البيض-
45	الفرع الثالث : نشاط وحدة البريد الولائية - البيض-
46	المطلب الثاني : الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر
46	الفرع الأول : خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع و الطوابع
46	الفرع الثاني : الخدمات المالية لبريد الجزائر
50	المطلب الثالث : الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر
50	الفرع الأول : خدمات مالية رقمية عبر الهاتف
52	الفرع الثاني : خدمات مالية رقمية عبر الإنترنت
54	المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية عرض نتائجها , تحليلها ومناقشتها
54	المطلب الأول : منهجية الدراسة الميدانية
56	المطلب الثاني : الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة
59	المطلب الثالث: عرض النتائج, تحليلها ومناقشتها
72	خلاصة الفصل
74	الخاتمة العامة
77	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
55	عينة الدراسة	01
56	وصف متغيرات الدراسة	02
56	درجات مقياس " ليكارت الخماسي "	03
57	مستويات الموافقة لمقياس ليكارت	04
58	معامل ثبات الاستبيان	05
59	توزيع افراد العينة حسب الجنس	06
60	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	07
61	توزيع افراد العينة حسب المستوى	08
62	توزيع افراد العينة حسب الوظيفة	09
63	تحليل عبارات المحور الثاني	10
67	تحليل عبارات المحور الثالث	11

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
13	العوامل المؤثرة على الخدمات المالية	01
42	شعار مؤسسة بريد الجزائر	02
45	الهيكل التنظيمي لمديرية البريد الولائية " البيض "	03
48	البطاقة الذهبية لبريد الجزائر	04
49	الخدمات التي توفرها البطاقة الذهبية	05
51	خدمة بريدي موب	06
53	الخدمات المالية الرقمية عبر الإنترنت لبريد الجزائر	07
55	نموذج الدراسة	08
59	وصف خصائص العينة (الجنس)	09
60	وصف خصائص العينة (الخبرة)	10
61	وصف خصائص العينة (المستوى)	11
62	وصف خصائص العينة (الوظيفة)	12

مقدمة عامة

لقد أحدثت التطورات والتغيرات التي تشهدها مختلف الدول ثورات تكنولوجية كبرى في العديد من المجالات، لاسيما في مجالات التكنولوجيا و البرمجيات والاتصالات، نتيجة للثورة الرقمية تسعى جل الدول الى تجسيد الرقمنة لتحسين أداء مؤسساتها الاقتصادية من خلال رقمنة معاملاتها المالية باستخدام مختلف الوسائل والطرق والتقنيات الحديثة. تعتبر المعاملات المالية من أكثر المجالات التي شهدت تغييرات كبيرة، حيث تسعى المؤسسات لحل مختلف مشاكلها وتحسين أدائها عبر رقمنة وتطوير هذه المعاملات وإدخال التكنولوجيا الجديدة عليها. بناءً على ذلك، أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية للمؤسسات من أجل تسريع تنفيذ المعاملات الرقمية ولا تقتصر على تحويل الوثائق والبيانات من البيئة التقليدية إلى بيئة تكنولوجيا المعلومات فحسب، بل أصبحت تحولاً شاملاً يمس المؤسسة بأكملها ويؤثر على طريقة وأسلوب عملها الداخلي لذلك أصبح من الضروري على المؤسسات هيكله استراتيجية قوية مبنية على أسس راسخة، بهدف التحسين المستمر لخدماتها لتتوافق مع أهدافها و أهداف العملاء والجمهور. ومن أجل معرفة هذه الخدمات الحديثة ومدى تأثيرها على الأداء المالي لمؤسسة اقتصادية جاءت دراستنا حول الخدمات المالية الرقمنة كآلية لدعم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

أولاً: الإشكالية

انطلاقاً مما سبق يمكن طرح التساؤل التالي كإشكالية لهذه الدراسة:

ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية ؟

من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ما المقصود بالخدمات المالية ؟ و ماهي خصائصها ؟
- ما هي الخدمات المالية الرقمية و ماهي انواعها ؟
- ما المقصود بالأداء المالي ؟ وما هي اهم العوامل المؤثرة فيه؟

ثانياً: الفرضيات

يمكن صياغة الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة على النحو التالي:

الخدمات المالية الرقمية تساهم في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية.

من الفرضية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية كمايلي:

- الخدمات المالية الرقمية تساهم في تحسين الكفاءة والرضا الوظيفي

- الخدمات المالية الرقمية تساهم زيادة الربحية وتقليل التكاليف
- الخدمات المالية الرقمية لها دور كبير في تحقيق السيولة وزيادة العملاء
- تساهم الخدمات المالية الرقمية في توسع نشاط المؤسسة.

ثالثا: أهمية الدراسة

يأخذ موضوع الخدمات المالية الرقمية أهمية بالغة وقيمة إضافية إذ أنه ليس مجرد تحول من نظام تقليدي إلى نظام حديث بل أصبحت الخدمات المالية الرقمية مهمة في جميع المؤسسات وخاصة في الآونة الأخيرة أدى تزايد الاهتمام بها، وتكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، بحيث أنه من المهم التعرف على واقع تطبيق الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر ومدى وعي الزبائن بدور هذه التكنولوجيات الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين من أداء المؤسسة وتحسين جودة خدماتها وللوصول إلى الإجابة عن الأسئلة المطروحة حول مدى مساهمتها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية .

رابعا: أسباب اختيار الموضوع

1. أسباب موضوعية:

معالجة موضوع يتعلق بمجال حديث ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي يتركها التطور التكنولوجي والرقمنة على الأداء المالي للمؤسسة .

بلورة قيمة الخدمات الحديثة في تطوير وتحسين الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر .

2. أسباب ذاتية:

نوع التخصص العلمي وهذا الموضوع له علاقة بالتخصص ادارة المالية .

حدثة الموضوع حيث يعتبر من المواضيع الحديثة .

التعرف أكثر على الخدمات المالية الجديدة

خامسا: أهداف الدراسة

نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي ومحاولة تأكيد صحة الفرضيات واطهار مايلي:

معرفة الاطار المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية .

معرفة مفهوم وأهمية الأداء المالي.

- محاولة معرفة مدى تأثير الخدمات المالية والتطورات الحديثة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

سادسا: المنهج المتبع

تم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين من المناهج:

المنهج الاستقرائي:

تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي أو الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيرات الدراسة (الخدمات المالية الرقمية ، الأداء، الأداء المالي) و بالاعتماد على مجموعة من المراجع من الكتب ورسائل الماجستير وأطروحات دكتوراه ومقالات تتناول ذات الموضوع والقيام بتحليلها.

منهج دراسة الحالة:

تم الاعتماد على منهج دراسة حالة وذلك بمحاولة تشخيص آراء موظفي مؤسسة محل الدراسة بريد الجزائر خلال الفترة من 2024/05/02 إلى غاية 2024/05/18 وذلك باستخدام برنامج Spss .

سابعا: حدود الدراسة

حدود موضوعية: حيث تمت هذه الدراسة على موضوع الخدمات المالية الرقمية كآلية لدعم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية "بريد الجزائر".

حدود مكانية: حيث تمت الدراسة الميدانية في الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر ومعرفة آراء الموظفين حول هذا الموضوع .

حدود زمانية: بحيث تمت الدراسة من 2024/05/02 إلى غاية 2024/05/18 .

ثامنا: صعوبات الدراسة

قلة المراجع المتعلقة بالموضوع خاصة في مجال الخدمات المالية الرقمية وصعوبة الحصول عليها .
عدم تجاوب بعض الموظفين في الإجابة على أسئلة الاستبيان .

تاسعا: تقسيمات الدراسة

الفصل الأول: قسم هذا الفصل لمبشرين، المبحث الأول عموميات حول الخدمات المالية ، المبحث الثاني مفاهيم حول الخدمات المالية الرقمية .

الفصل الثاني: قسم هذا الفصل لمبشرين، المبحث الأول حول الاداء المالي ، المبحث الثاني دراسات سابقة.

الفصل الثالث: قسم هذا الفصل لمبشرين، المبحث الأول تقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة، المبحث الثاني عرض لمختلف النتائج والأساليب المعتمدة لتحديد تأثير الخدمات المالية الرقمية على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة.

الفصل الأول

مدخل مفاهيمي حول
الخدمات المالية الرقمية

تمهيد :

سنعالج في هذا الفصل الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية ضمن مبحثين أساسيين المبحث الأول سيتم فيه التطرق الى مدخل للخدمات المالية من حيث تعريف , خصائص ,انواع الخدمات المالية و العوامل المؤثرة عليها لنتقل الى المبحث الثاني حول ماهية الخدمات المالية الرقمية من حيث التعريف والأهمية , الأنواع و الفوائد ومتطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية.

المبحث الأول : مدخل للخدمات المالية

لتقريب المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية والتعرف عليها أكثر وذلك من خلال الوقوف على النقاط المهمة التي تتعلق بالخدمة المالية , و ذلك بالتطرق إلى تعريفاتها وخصائصها كمطلب أول و الانتقال الى أنواع الخدمات المالية كمطلب ثاني و المطلب الثالث و الاخير تمثل في العوامل المؤثرة على الخدمات المالية كطلب الخدمات والعامل التعليمي القانوني والظروف الاقتصادية العامة وهو ما سنتطرق له في هذا المبحث.

المطلب الأول : مفهوم و خصائص الخدمة المالية

لقد تم تفكيك المصطلحين لكل مفهوم ثم وضع المفهوم المزدوج بينهما بالتطرق لمفهوم الخدمة ومفهوم الخدمات المالية وخصائصها.

أولاً : مفهوم الخدمة المالية:

1) تعريف الخدمة : من بين التعاريف المقدمة للخدمة ما يلي :

أنها النشاطات الغير ملموسة التي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى أي انتاج وتقديم خدمة معينة لا يتطلب استعمال سلعة مادية.¹ ويمكن تعريف الخدمات من الناحية التسويقية بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف الى اخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.²

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نستخلص التعريف التالي: الخدمة عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة تهدف الى اشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد دون أن يترتب عن ذلك انتقال الملكية وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة أو غير مرتبطة بمنتج مادي ملموس.

¹ بشير عباس العملاق. تسويق الخدمات. بدون طبعة , دار زهران للنشر والتوزيع. عمان . الاردن . 2007. ص36

² هاني حامد الضمور. تسويق الخدمات الطبعة الأولى. دار الوائل للنشر. عمان , الاردن , 2012 ص 20

2) تعريف الخدمة المالية : إن مفهوم الخدمات المالية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بصفة عامة لذا نحاول عرض بعض التعاريف للخدمات المالية.

-التعريف الأول : هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية يقدمه طرف الى طرف اخر يخضع لتشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادر من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.¹

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

وقد شمل هذا التعريف الجوانب التالية :

تقوم الخدمة المالية على المهارات التي يقدمها منتج الخدمة؛

-يتكامل انتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة.

- تخضع عملية تقديم الخدمة المالية الى قواعد قانونية و اشراف الدولة لضمان حقوق مختلف الأطراف.

- يهدف الزبون من حصوله على الخدمة الى اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق باستثمار أمواله.²

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الخدمة المالية هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية يقدمه طرف ما إلى طرف آخر ويخضع إلى قوانين و أنظمة و سياسات صادرة من قبل جهة معينة أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول في دولة معينة .

¹ قويدر بلقيس. دور الخدمات المالية الرقمية في حل ازمة السيولة, مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي, جامعة محمد خيضر . بسكرة, 2019. 2020. ص16

² ياسين بوناب. تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية. اطروحة دكتوراه ، قسم علوم التسيير، جامعة باجي مختار. عنابة 2017:2018. ص 4-5

ثانيا : خصائص الخدمات المالية

تتميز الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص ينبغي أخذها في الحسبان عند الاستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن والتي تتميل في:

-**اللاملموسية** : وهي صفة عامة للخدمات كلها وكما هو الحال فيما يخص الخدمات المالية التي لا يمكن لمسها أو مشاهدتها أو سماعها أو اختبارها قبل أن يتم انتاجها. ومن جانب اخر يعكس القول بأن الخدمات المالية ليس بالضرورة أن تكون بمحملها خدمات غير ملموسة بل يمكن أن تحتوي على جانب ملموس أو مدعم لتقديم الخدمة مثلا على ذلك خدمات الحصول على النقد من الصراف الآلي والتي تتم من خلال الآلة وعبر تزويدها ببيانات محددة لكي تتم عملية الصرف وهي بذلك تعبر عن شيء مادي يدعم عملية تقديم الخدمة.¹

-**المسؤولية الائتمانية** : ويقصد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعميل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته وتحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة.

-**التلازمية (تكامل الخدمة المالية)** : بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت انتاج الخدمة ووقت استهلاكها.²

-**عدم التجانس** : وهو الأمر الذي يجعل من الصعوبة بمكان تجنب التباين في نوعية الخدمة المالية المقدمة ذلك أن كيفية تقديم الخدمة تعتمد على خصائص الشخص الذي يقدمها والزمان والمكان الذي تقدم فيهما وبالتالي عدم تمكن منتجي الخدمات المالية من الحفاظ على معايير ثابتة تساعد على نفس نمط خدماتهم المقدمة.

-**قابلية النفاذ** : حيث أن الخدمة المالية يتزامن مع وقت استهلاكها مع زمن انتاجها وبالتالي فان امكانية تخزينها تصبح منعدمة.

-**الثقة** : يتطلب تقديم الخدمات المالية وجود علاقة قوية قائمة على الثقة المتبادلة في المدى الطويل بين كل من منتج ومستهلك الخدمات المالية.

¹ ثامر البكري، أحمد الرجومي. تسويق الخدمات المالية. الطبعة الاولى. اثناء للنشر والتوزيع. عمان، الاردن، 2008 ص 93

² أسماء دردور. أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية. رسالة دكتوراه. قسم العلوم الاقتصادية: جامعة العربي بن المهدي. أم

البواقي. 2015-2016 ص 33-34

المطلب الثاني : أنواع الخدمات المالية

فيما يخص أنواع الخدمات المالية نصت الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات في إطار المفاوضات المتعدد الأطراف بين الدول الأعضاء في الاتفاقية إلى تقسيم الخدمات المالية إلى صنفان كما يلي:

أولا : التأمين و الخدمات المتعلقة به

والتي تشمل ما يلي:¹

-خدمات التأمين المباشر على الحياة وخدمات التأمين ميل التأمين على الممتلكات والتأمين ضد السرقة والحريق وغيرها

-خدمات إعادة التأمين

-خدمات الوساطة في التأمين مثل السمسرة و الوكالة

-الخدمات المساندة في مجال التأمين كالاستشارة وخدمات الحسابات المتعلقة بالتأمين وتحديد المخاطر وفض النزاعات

-تقديم خدمات الاستشارة والوساطة المالية وكافة الخدمات المالية والمصرفية المساعدة وخدمات تقويم وتعويض المخاطر.

ثانيا : الخدمات المصرفية والمالية الأخرى غير التأمين:²

- قبول الودائع من الجمهور

-التسليف بكافة أنواعه ويتضمن : القروض الاستهلاكية والقروض لقاء تأمينات العقارية وإعادة جدولة الديون والتمويل التجاري.

-الإيجار التمويلي.

-جميع أشكال نقل وصرف النقود وتتضمن البطاقات الائتمانية والشيكات السياحية والشيكات المصرفية.

-الكفالات والاعتمادات

-التجارة للحساب الخاص أو لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية وتشمل:

✓ الأدوات المالية مثل : الشيكات وشهادات الادخار والكمبيالات.

¹ مراد بوسعدية. تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم

التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية: جامعة قاصدي مرباح. ورقلة، 2015-2016 ص 6

² محمود ابراهيم محمود فياض. تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية، واقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين. رسالة

ماجستير. جامعة فلسطين. 2005. ص86

✓ صرف العملات.

✓ أدوات الصرف والفوائد ميل المبادلات والمؤجلات.

✓ أدوات المشتقات المالية.

✓ أدوات الائتمان الانتقالية.

✓ الأدوات والأصول المالية الأخرى القابلة للانتقال والتفرغ (مثل الذهب) .

-المساهمة في إصدار كافة أنواع الأدوات المالية وتتضمن : الاكتتاب والإصدار والخدمات المرافقة مثل:

الخدمات الاستشارية وغيرها وتشمل:

✓ السمسرة المالية.

✓ إدارة الأصول مثل : إدارة الأموال والمحافظ الاستثمارية بشتى أنواعها وإدارة صناديق المعاشات والتقاعد وودائع الأمانة والكفالة.

✓ خدمات التسوية والمقاصة للأصول المالية و تتضمن : الأوراق المالية وأدوات المشتقات وغيرها من الأدوات القابلة للتداول.

✓ المعلومات المالية وتتضمن : تجميع ونقل هذه المعلومات ومعالجة البيانات المالية والبرامج المتعلقة بها .

✓ خدمات المشورة والوساطة وغيرها من الخدمات المالية المساعدة المتعلقة بجميع الخدمات المدرجة أعلاه وتتضمن : التحليل الائتماني والاستثمار والمشورة والبحث عن الأدوات الخاصة بالمحافظ والخدمات الاستشارية في حالات شراء وإعادة الهيكلة للشركات.

المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على الخدمات المالية

يشير المراقبون بشكل ثابت وصحيح أن التكنولوجيا عامل أساسي في سرعة ومقدار التغيير في مجال صناعة الخدمات المالية على أية حال هناك عوامل أخرى مثل العوامل التعليمية القانونية الظروف الاقتصادية العامة وطلبات المستعملين كان لها أيضا التأثير العام على هذه الخدمات.¹

أولا : طلب الخدمات

يتزايد اندفاع البنوك والمؤسسات المالية نحو تقديم الخدمات المالية وتطويرها باستمرار الذي نتج عنها تنافس كبير بين مختلف هذه المؤسسات التي عملت على تطوير الخدمة المالية وتحسين الأداء لتلبية متطلبات الزبائن وتزويدهم بالخدمة السريعة والدقيقة التي تهدف الى مواكبة التقدم الاقتصادي وتسهيل الامكانيات التي تخدم الاقتصاد القومي مما

¹ ثامر البكري وأحمد الرجومي ، مرجع سابق، ص 36

يساعد على تحقيق الربحية للمؤسسة ويحقق تطوير الخدمة المالية. بمعنى كلما زاد الطلب على الخدمة المالية زاد انتاجها وتطورها.

ثانيا : العامل التعليمي القانوني

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

ثالثا : التكنولوجيا¹

ان التكنولوجيا المستخدمة على الخدمات المالية نجد لها سبعة تأثيرات مباشرة ومهمة :

-إزالة القيود الجغرافية والزمنية لتسليم الخدمات المالية ومن خلالها يمكن أن تسلم من مواقع بعيدة من وإلى المواقع المنتشرة جدا والجديد مثل المنازل والمكاتب.

- تسمح بإتمام الصفقات تقريبا بشكل فوري كما تزيد من سرعة المال في النظام.

- تسهل الشبكات المعقدة والعلاقات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية.

- تمنح المرونة للكثير من المجموعة البديلة من الخدمات وخصائص الخدمة وكلاهما موجهة بدقة.

- تحسن عموما الانتاجية وتخفيض تكاليف تزويد الخدمات.

-ترفع من رسملة (استثمار) الخدمات المالية مانحة فرصة لمقدمي الخدمات الجدد الوسطاء خدمات الوسيلة المشتركة لمؤسسات الخدمات المالية.

تخلق امكانية للمناقصة الالكترونية الرسمية وفرصة لسيولة أنواع مختلفة من الأصول.

و يمكن أن نلمس مما سبق أن إدخال تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المالية يؤثر عليها في جوانب عديدة وبشكل كبير مما يؤثر على الأداء نحو الأحسن بفضل هذه التكنولوجيات. ومن هنا نرى الفرق بين الأداء التقليدي والأداء الرقمي للخدمات المالية.

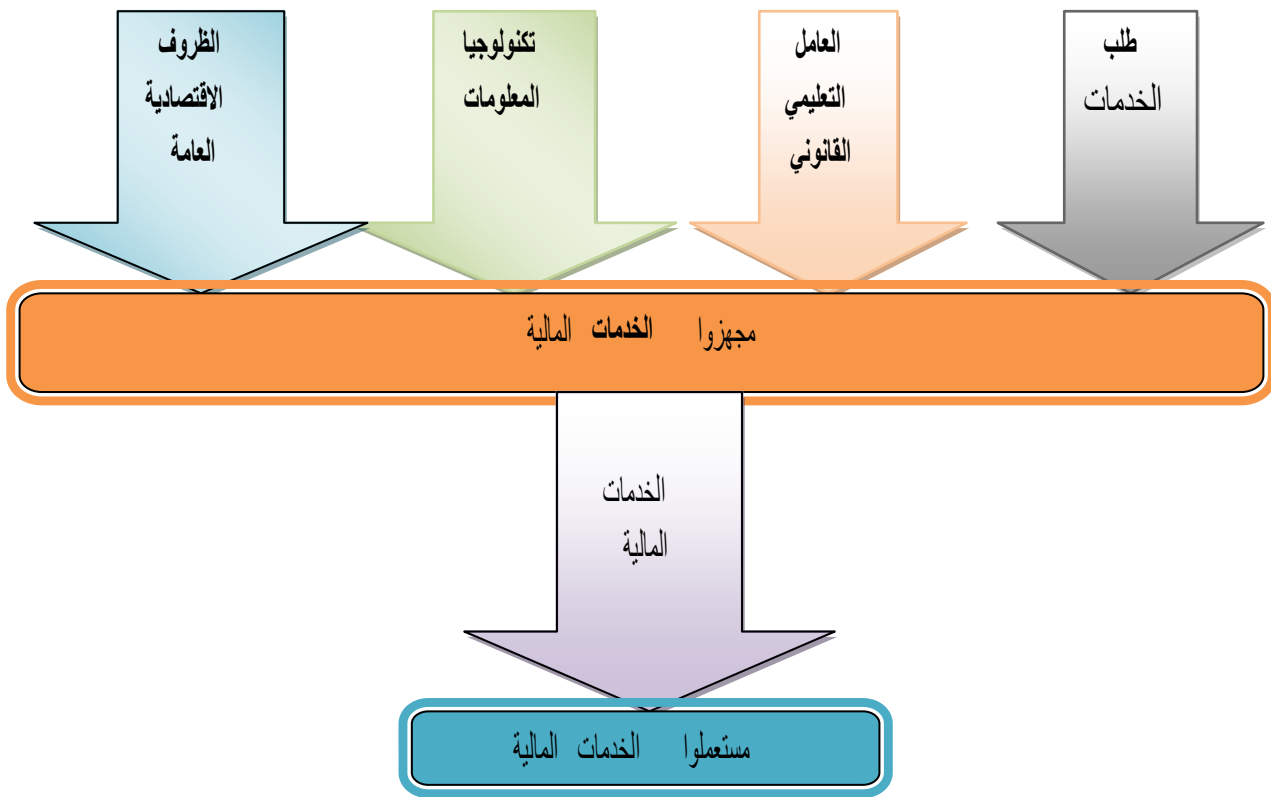
¹ محمد بن جاب الله. أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية. رسالة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3. 2012 ص 193

رابعاً : الظروف الاقتصادية العامة:

تعتبر الظروف الاقتصادية من بين أهم العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية فكلما كان الوضع الاقتصادي مزدهراً كلما زاد الطلب والإقبال على الخدمات المالية وكلما كان متدهوراً نقص الطلب عليها بمعنى أن الظروف الاقتصادية تتحكم في مستوى تقديم الخدمات المالية.¹

و الشكل يلخص العوامل المؤثر على الخدمات المالية:

الشكل رقم (01): العوامل المؤثرة على الخدمات المالية



المصدر: قويدر بلقيس. دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019. 2020 ص 24

¹ بوحامي حسين ، شليغوم الطاهر، دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة مالية ،المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ، ميلة ، 2023 ص 45

المبحث الثاني : ماهية الخدمات المالية الرقمية

يعد قطاع الخدمات المالية من أكثر القطاعات تأثراً بالعمولة و التي تظهر ملامحها في التطورات و التحولات المتتالية التي شهدتها القطاع و ذلك للسعي نحو الاستمرار و النمو في السوق من أجل تقديم كل جديد. و لتعرف أكثر على الخدمات المالية الرقمية تم التطرق في هذا المبحث الى مفهوم الخدمات المالية الرقمية كمطلب اول و المطلب الثاني تمثل في أنواع الخدمات المالية الرقمية و في الاخير المطلب الثالث عبارة عن فوائد و متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

المطلب الأول : مفهوم الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمة المالية الرقمية على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية و خدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل و شبكات الكترونية مثل الانترنت تعتبر الخدمة الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر القنوات الرقمية و تشمل على الجوانب التالية :¹

(منتج الخدمة , بيئة الخدمة) كما تعبر عن إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك والمؤسسات في ظل هذا النمط من الصيرفة فإن العميل لا يكون مضطراً للتنقل إلى البنك أو المؤسسات و إنما يمكنه القيام ببعض العمليات المالية و هو في منزله أو مكتبه و هذا ما يعني تجاوز بعدي الزمان و المكان لتتجاوز الخدمات التقليدية من خلال قنوات اتصال الكترونية.²

¹ حازية حسيني. تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16. العدد 23 . ص 103.

² عبد الله فرغلي علي موسى , تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني , الطبعة الأولى , ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع , القاهرة , 2007 . ص71

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

يمكن تقسيم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين أساسيين:

أولاً: الخدمات عبر الهاتف النقال

يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد حيث انه يضفي عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل وهذا من خلال تغطية حاجز الزمان والمكان ويتم التعامل مع هذه التقنية من خلال:¹

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي.
- استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الانترنت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة.
- ومن بين الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف النقال ما يلي:
 - الاستفسار عن الحسابات الشخصية.
 - تحويل الأموال.
 - معرفة أسعار العملات.
 - تفاصيل عن أرصدة حساباتهم وحركتها.
 - معدلات الفائدة لكل أنواع الودائع.
 - الحصول على آخر العمليات التي أجراها العميل.
 - طلب الحصول على كشف الحساب المحصل.
 - طلب دفتر الشيكات.
 - الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان.
 - طلب تسديد فواتير الخدمات العامة.
 - طلب تغيير كلمة السر ورمز المستخدم في أي وقت.

¹ قويدر بلقيس، مرجع سابق، ص 31

ثانياً: الخدمات عبر الانترنت

تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة وتتميز هذه الخدمات المالية بأنها فورية ويمكن الحصول عليها متى شئتم وحيث ما كنتم أما الخدمات المالية عبر الانترنت يقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع على شبكة الانترنت.

والتي تتمثل في:

-عمليات التحقق من أرصدة الحسابات.

-دفع الفواتير الكترونياً.

-تسديد فواتير بطاقات الائتمان.

-شراء وبيع الاستثمارات.

-معاملات القروض.

-خدمات دفع الفواتير الشخصية.

-خدمات الوساطة المالية.

-إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

و من بين أهم الخدمات المالية الرقمية نجد :¹

1) أجهزة الصراف الآلي (ATM) : أدت الثورة العلمية و التطور السريع و المتوالي في مجال الالكترونيات و الحسابات الآلية و أجهزة الكمبيوتر إلى ظهور آلات السحب الآلي و أجهزة التحويل الآلي في نقاط البيع و التي يطلق عليها نقاط البيع الالكترونية و يمكن تعريف الصراف الآلي على أنه " نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها و من خلال الإجازات و العطلات على مدار 24 ساعة " .

2) بطاقات الخصم المباشر في موقع البيع (EFTPOS) : و يسمى أيضاً هذا النوع من الخدمات باسم نقطة البيع الالكترونية (TPV) أصبح من الممكن في بعض الدول الصناعية لبطاقة الخصم الخاصة بجهاز الصراف الآلي أو لبطاقة الائتمان (رغم الاختلاف الموجود بينهما) أن تتحولاً إلى ما يعرف ببطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع أي أن بطاقة الخصم لن تكون مجرد بطاقة ائتمان مقبولة في جهاز الصراف الآلي فحسب

¹ مدحت صادق , أدوات و تقنيات مصرفية , بدون طبعة , دار غريب للنشر و التوزيع , القاهرة , 2001 , ص 295 .

بل يمكن استخدامها في المتاجر التي تقبل التعامل بهذه البطاقات و كذا محطات البنزين و غيرها و يتم ذلك بإدخال البطاقة في الجهاز الإلكتروني الموصول بشبكة تجمع بنوكا مختلفة بحيث يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري PIN يدخله بسرية تامة على لوحة مفاتيح خاصة تابعة للجهاز و تخصم قيمة المشتريات تلقائيا من حساب العميل في البنك و تضاف لحساب موقع البيع و يتم هذا كله في ثواني قبل مغادرة العميل للموقع لذا سمي هذا النظام بنظام تحويل الأموال إلكترونيا.

3) **البطاقة الذكية (SMART CARD)** : عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي حددت مواصفاتها و مقاييسها من قبل منظمة ISO , و تحتوي تلك البطاقة على رقاقة إلكترونية تعمل بواسطة ميكرو كومبيوتر (شبه حاسب آلي) يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تسوعبها البطاقات ذات الشرائح المغنطة كما تتيح لحاملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى.¹

4) **مراكز الاتصال Call Centers** : و هي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لعملائها على مدار الساعة و على مدار الأسبوع , من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية و الاستفسارات العامة لدى العملاء , و هي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد , و التي يحصل العميل من خلالها على العديد من الخدمات التي يحتاج إليها , و قد حددت البنوك أرقام هاتفية مخصصة لهذه المراكز للاتصال بها غيرها و الحصول على الخدمة المطلوبة بعد إدخال رقم الحساب و الرقم السري للتحدث مع الموظف المسؤول .

5) **خدمات نقاط البيع Point of sale services** : تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم إلكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات و خاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة, حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل (المشتري) إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية , حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات و البضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم و الجمعيات و محطات الوقود و غيرها.

¹ حنان التجاني، و آخرون ، دور بطاقات الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المالية - دراسة حالة بريد الجزائر " وكالة الوادي" - ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2018-2019، ص 42.

6) **الصيرفة الهاتفية** : تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات و خدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري و من مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم و الأسبوع (24 ساعة يوميا , 7 أم بالأسبوع) و هناك العديد من التقنيات المستعملة في مراكز الاتصال من أهمها:¹

- نظام توزيع الاتصال الآلي لتحويل الاتصال إلى الموظف المسؤول عبر تحليل لفحوى الاتصال
- نظام البريد الإلكتروني عبر الانترنت , فالانترنت هو الذي يوجه خطاب العملاء مباشرة إلى مركز التخاطب من كمبيوتر الزبون و يتجاوب من مركز التخاطب و يكون بذلك عبر بريد أو اتصال تلفوني
- نظام إدارة مباشرة يوفر القدرة على التسجيل لمعالجة الاتصالات المباشرة و تقديم أجوبة محددة سلفا للزبائن و هو مجموع تقنية الكمبيوتر و الهاتف (Callerid Technology) , أو الجمع بين نظام مؤسسة الهاتف و نظام معالجة المعطيات.

كما نذكر من أنواع الخدمة المالية الرقمية :²

- البطاقة المدفوعة مقدما (Pre-Poid Card) و هذه البطاقة تحتوي أجهزة حاسبة مزودة بمبلغ محددة بحيث تمكن حاملها من شراء السلع و الخدمات في حدود المبلغ المزودة به , ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها , و هي شبيهة ببطاقة الهاتف التي تسمح لحاملها بأن يسدد قيمة مكالمته الهاتفية بواسطتها.
- نظام الإيداع المباشر (Direct Diposites) تتم من خلال هذا النظام عملية إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل بصفة دورية متكررة و بشكل آلي كمدفوعات الأجور و الرواتب , المعاش , شيكات المعونة الحكومية , التأمين الاجتماعي , أرباح الأسهم , و كل ما يشبه ذلك من مدفوعات دورية.
- نظام السحب الآلي المباشر / المدفوعات الإلكترونية يفوض عميل البنك الذي يتعامل معه مقدما على إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية و حسب التعليمات الصادرة إليه , حيث يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مسبقا و يفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا و في موعدها خصما من حساب العميل دون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهد و النفقة و يجنب العميل الغرامات التي تقع عليه نتيجة التأخير في سداد هذه الالتزامات في موعدها المحدد و مثالها أقساط الرهن العقاري , أقساط التأمين , سداد رواتب العاملين لدى العميل... الخ.

¹ درقالي حولة , المعاملات الإلكترونية و أثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات , جامعة 08 ماي 1945, قالمة 2020, 2021 ص 36.

² رجال عادل , تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر , رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية , قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة الحاج لخضر , باتنة , السنة الجامعية 2013-2014 , ص 40

المطلب الثالث : فوائد و متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

أولاً : فوائد الخدمات المالية الرقمية

تعرف العمليات المالية الرقمية انتشارا واسعا وتزايدا مستمرا هذه الآونة وذلك للإيجابيات والفوائد التي نذكر منها:¹

- توفير الوقت و الجهد
- قليلة التكاليف
- سهولة اجراء العمليات
- سهولة نقل الأموال
- الدخول الى حسابك و اجراء العمليات المالية في أي وقت وأي مكان
- القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل و أسرع.

ثانيا: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات الرقمية وحب توافر بعض العناصر المهمة أهمها:²

- 1 - البنية التحتية : إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما , من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية , و إذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة .
- 2 - تعزيز تنوع المؤسسات المالية : تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية مثل البنوك البريدية و مؤسسات التمويل الأصغر و الجمعيات التعاونية الائتمانية و تطبق نماذج أعمال متنوعة و تمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمات قطاعات شرائح متميزة من العملاء و من الأهمية بمكان وجود إطار قانوني و تنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة و يطبق لوائح و قواعد رقابية متناسبة تلاءم مستوى المخاطر بكل مؤسسة و ذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.
- 3 - توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء و غيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة : هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية و يمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية و الفروع و تؤدي هذه

¹ قويدر بلقيس ,مرجع سابق . ص33

² حسيني جازيه مرجع سابق , ص 104-105

النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة و في الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.¹

4 - الاستثمار في الإشراف و استخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة : إن القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس التحوط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا و في الواقع , يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة . و مع ذلك درا ما تصادف بلدا لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائمة ما يعني أن هناك ضرورة في أغلب الأحوال لنهج الرقابة القائم على أساس المخاطر تتحول الجهات الرقابية في النمسا و رواندا و غيرها من البلدان إلى استخدام التكنولوجيا أيضا للمساعدة على ميكنة التقارير و إجراء التحليلات الرقابية و هو ج يشار إليه عادة باسم " التكنولوجيا التنظيمية.

5 - تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال : يشير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية إلى أن أكثر من 300 مليون شخص بالغ على مستوى العالم يذكرون الوثائق الكثيرة باعتبارها معوقا رئيسا لفتح حساب مصرفي , و يعد النظام المرن القائم على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال المقترن بخطة وطنية شاملة لتحديد الهوية يمكن الاطلاع عليها من الأمور المهمة للتغلب على هذه العقبة.

6 - تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة و منخفضة التكلفة : تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة و لديها احتياجات مالية فريدة و يتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة مثل الحسابات المصرفية الأساسية و التأمين الأصغر تلي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات و محدوددي الدخل و يجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء و تتغلب على المعوقات السلوكية و تزيد من حجم المنفعة.

7 - حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد الإفصاح و المعاملة العادلة : حماية العملاء من الاستغلال المحتمل و معاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية و يؤكد تقرير البنك الدولي حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط و أحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسويق المنتجات.²

¹ بعافو بوجمة , لخديمي عبدالمجيد, دور رقمنة المعاملات المالية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية . مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص مالية ومحاسبة , كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير , قسم علوم التسيير , جامعة العقيد احمد دراية , ادرار, 2021 ص9

² بعافو بوجمة , لخديمي عبدالمجيد, نفس المرجع, ص9

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل الإشارة إلى أهم الجوانب المتعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية من خلال تطرقنا إلى مفاهيم أساسية حول الخدمة المالية و الخدمة المالية الرقمية، و ذلك بتسليط الضوء على هذه الأخيرة كونها خدمة تنطوي على خدمات معلوماتية و خدمات عبر الويب , كما يتم تقديمها من خلال خدمات عبر وسائل و شبكات الكترونية مثل الانترنت , و لتقديمها يتطلب توافر البنية التحتية , تعزيز تنوع المؤسسات المالية إضافة إلى تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة و منخفضة التكلفة.

الفصل الثاني

مفاهيم حول الأداء المالي
في المؤسسات الاقتصادية

تمهيد :

يغطي موضوع الأداء المالي باهتمام العديد من المفكرين و المسيرين من أجل تحديد مدى تحكم المؤسسة في مواردها من خلال الاستفادة منها في نجاحها و تحقيق أهدافها الرئيسية و إدارة مواردها بكفاءة و فعالية و الرفع من ادائها المالي , سنعالج في هذا الفصل الإطار النظري للأداء المالي حيث سنتطرق الى عموميات حول الاداء بصفة عامة ثم الاداء المالي في المؤسسة من خلال المفهوم والأهمية لنتقل الى الاهداف و العوامل المؤثرة على الاداء المالي في المؤسسة و المبحث الثاني يتمثل في الدراسات السابقة .

المبحث الأول : عموميات حول الأداء المالي

يعتبر الأداء المالي الهدف الذي تسعى المؤسسة لتحسينه حيث تمكن الوظيفة المالية في المؤسسة من معرفة وضعيتها وحالتها فهو يبين قدرتها في تحقيق الأهداف المالية التي تسعى إليها بأقل تكاليف وكفاءة عالية وكذا مدى استغلالها لمواردها وإمكاناتها.

سنتطرق في المطلب الأول ماهية الأداء والذي يتضمن تعريف الاداء , ابعاده , مكوناته وأنواعه و المطلب الثاني يعالج فيه مفهوم الاداء المالي و اهميته وفي المطلب الأخير نبين أهداف الأداء المالي و العوامل المؤثرة عليه

المطلب الأول: ماهية الأداء

أولاً: تعريف الأداء و أبعاده

أ – تعريف الأداء

ويقصد بالأداء المخرجات والأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها "وهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة التي تحققها داخل المنظمة".¹

كما يعرف الأداء على أنه المخرجات و الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها لذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف و الوسائل اللازمة لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها داخل المؤسسة.

"يشير الأداء الى أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحققها أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وهو أيضا المستوى الذي يحقق الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه".²

يرتبط مفهوم الأداء بشكل وثيق بالإدارة الإستراتيجية لأنه يعمل على تقييم أداء إدارة المؤسسة باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية و غير المالية قصيرة و طويلة الأجل.

ومن التعاريف السابقة يمكننا تعريف الأداء على أنه "الأداء هو قدرة العامل على القيام بمهام داخل المنظمة بكيفية تسمح لإشباع متطلباتها".

¹ عمار بن عشي " اتجاهات التدريب وتقييم أداء الافراد " الطبعة الاولى، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2012، ص 13 .

² توفيق محمد نبد المحسن " ،الاتجاهات الحديثة في تقييم والتميز الأداء" ، بدون طبعة، دار الفكر العربي، مصر، 2006، ص 3 .

ب - أبعاد الأداء¹

1. البعد التنظيمي للأداء

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق و الكيفيات التي تعتمد عليها المؤسسة في مجال التنظيم بغية تحقيق أهدافها ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة الى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية وهذا يعني ان بإمكان المؤسسة ان تصل الى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية فهذه الأخيرة تلعب دورا هاما في تقويم الأداء. حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظهرها الأول قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية.

2. البعد الاجتماعي للأداء

يبين البعد الاجتماعي للأداء الى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على ولاء الأفراد لمؤسستهم وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على المدى البعيد إذا اقتصر على تحقيق الجانب الاقتصادي وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية.

ثانيا: مكونات الأداء و أنواعه في المؤسسة

أ - مكونات الأداء

يتكون مفهوم الأداء من ثلاث مكونات رئيسية هما الفعالية والكفاءة والإنتاجية أي أن المؤسسة التي تتميز بأداء أفضل هي التي تجمع بين هذه العوامل وتسيرهما بشكل جيد وعليه سنتطرق لمفهوم هذه العوامل :

1- الفعالية : يرى الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة وتعتبر الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة وتصدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح وستتطرق إلى تحليل هذا المصطلح :

- **تعريف الفعالية حسب Vincent plauchet** ينظر الكاتب إلى الفعالية على أنها القدرة على تحقيق النشاط المرتقب و الوصول إلى النتائج المرتقبة.¹

- **تعريف الفعالية :** نقصد بالفعالية مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها .

¹ شيخ الداوي " تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء " مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد7، ص217-218 .

من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن الفعالية تعبر عن درجة بلوغ المؤسسة لأهدافها المسطرة مما يدل على المقارنة بين عنصرين وهما الأهداف المخططة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها و الأهداف المنجزة فعلياً .

2 - الكفاءة :

تعريف الكفاءة حسب **Vincent plauchet** : الكفاءة تعني القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات و النشاط الكفاء وهو النشاط الأقل تكلفة .

- كما تعرف الكفاءة على أنها الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة .

من خلال التعريفين السابقين يتضح لنا أن الكفاءة تعني كيفية استخدام المؤسسة لمدخلاتها من الموارد مقارنة بمخرجاتها.

3- الإنتاجية : ويتمثل جوهر الكفاءة في تعظيم الناتج و تدنيه التكاليف

- تعرف الإنتاجية بأنها كفاءة استخدام الموارد من ناحية اعتبارها كميات وهي تستعمل لتباين مدى نجاح المؤسسة في استخدام عناصر الإنتاج المختلفة.

تعريف آخر للإنتاجية : تعتبر الإنتاجية مقياس للكفاءة التي تسمح لها المؤسسة في عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات وبالتالي هي تعبر عن كمية الإنتاج المنسوبة لعنصر أو عدة عناصر من الإنتاج خلال فترة زمنية محددة .¹

ب - أنواع الأداء في المؤسسة

صنف الأداء على عدة أنواع حسب معايير دقيقة منها معيار الشمولية - معيار المصدر - معيار الطبيعة.

1. معيار الشمولية

حسب هذا المعيار يمكن تصنيف الأداء إلى:²

- الأداء الكلي

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

¹ مجيد الكرخي " تقويم الأداء باستخدام النسب المالية " بدون طبعة، دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن، 2008، ص23.

² عزدين هروم " واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية "رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص27-28

– الأداء الجزئي

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة المالية ، أداء وظيفة التسويق ، أداء وظيفة الموارد البشرية ، أداء وظيفة التمويل ، أداء وظيفة الانتاج.

2. معيار المصدر

حسب هذا المعيار يمكن تصنيف الأداء الى أداء داخلي وأداء خارجي¹

– الأداء الداخلي

ويطلق عليه أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من موارد وهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:

- **الأداء البشري** وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم موارد استراتيجية قادرة على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- **الأداء التقني** يتمثل في قدرة المؤسسة على استخدام استثماراتهم بشكل فعال.

- **الأداء المالي** ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

فالأداء الداخلي هو أداء ينتج من موارد المؤسسة البشرية , المالية و المادية.

– الأداء الخارجي

وهو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه لكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة ارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين...إلخ فمثل هذه التغيرات تنعكس على الاداء سواء بالايجاب أو بالسلب

3. معيار الطبيعة

وهو الذي يقسم أهداف المؤسسة إلى اقتصادية ، اجتماعية ، تقنية، سياسيةإلخ .

¹ بقراري حياة . " دور المعلومات الحاسبية في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية "رسالة ماجستير, جامعة محمد خيضر ,بسكرة, 2010-2011 ص6-7

المطلب الثاني : مدخل للأداء المالي

أولاً: مفهوم الأداء المالي

يعرف الأداء المالي على أنه مفهوم مرتبط بالإدارة الاستراتيجية لأنه يعمل على تقييم إدارة المؤسسة باستخدام مجموعة من النسب التي تستند إلى المؤشرات المالية و بذلك فإنها تعكس إنجاز الأهداف الاقتصادية للمؤسسة.¹

كما يعرف الأداء المالي حسب **Stanly E.Seashor & Ephriam Yuxhtman** بأنها تعني مدى إمكانية المؤسسة على استغلال الفرص المتاحة من البيئة المحيطة بها للحصول على احتياجاتها اللازمة أي الموارد المساعدة في استمرار نشاطها.²

الأداء المالي عبارة عن أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها تجاه الشركات الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى الشركة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح.³

ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء المالي بأنه يركز على استخدام المؤشرات المالية لتقييم المؤسسة مدى إنجازها لأهدافها المسطرة حيث أنه يعتبر الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة ويساهم في إتاحة الموارد المالية وإعطاء للمؤسسة فرص استثمارية في عدة ميادين للأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.

ثانياً: أهمية الأداء المالي

يهدف الأداء المالي بشكل عام إلى تقويم أداء المؤسسات من مختلف الجوانب لخدمة المستفيدين من البيانات والتي لهم مصالح مالية في المؤسسة لتحديد نقاط القوة والضعف داخل المؤسسة واستغلال البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين.

وتتبع أهمية الأداء المالي أيضاً في عملية متابعة أعمال المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء على النحو الصحيح من خلال تحديد الانحرافات وبيان أسبابها واقتراح إجراءات التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للشركات واستثماراتها وفقاً للأهداف العامة المسطرة من طرف المؤسسة وكذا المساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والمنافسة و البقاء.

¹ فاطمة زهراء بن زغنية واخرون " أهمية تحليل الهيكل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة باتيمبال "مجلة الريادة الاقتصادية، العدد3، الجزائر، 2021، ص160.

² نوردين بلفول " تحليل و تقييم الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية للدهن(ENAP)وحدة سوق اهراس "، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية المالية، العدد3، الجزائر، 2016، ص74.

³ محمد محمود الخطيب "الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات " الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2010، ص 45.

حيث أن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية:¹

يساند المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية لإتخاذ القرار الملائم لأوضاع المؤسسة. يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعتها ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومديونية وتوزيعات على سعر السهم.

وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في الجوانب التالية

- تقييم ربحية المؤسسة.
- تقييم سيولة المؤسسة.
- تقييم تطور نشاط المؤسسة.
- تقييم مديونية المؤسسة.
- تقييم تطور توزيعات المؤسسة .
- تقييم تطور حجم المؤسسة.

المطلب الثالث: أهداف الأداء المالي و العوامل المؤثرة عليه

أولاً: أهداف الأداء المالي²

تتمثل اهداف الأداء المالي أساسا في مايلي :

تمكين المستثمر من معرفة ومتابعة نشاط المؤسسة ومعرفة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بها .
نمو المؤسسة حيث تعتبر من أبرز عوامل تعظيم القيمة وتحديد قدرة نجاح خططها وإستراتيجيتها المتعلقة بالاستمرار والتطور .

تحقيق الربحية و المردودية والاستقلال المالي للمؤسسة اتجاه الغير وكذا تخفيض الخطر المالي الذي يمكن أن تتعرض له المؤسسة.

تحقيق التوازن المالي وكذا المساهمة في توفير السيولة واليسر المالي.

مساندة المستثمر في إجراء عملية التحليل و المقارنة وفهم البيانات المالية .

¹ هشام طرادلوجة " تسيير و استراتيجية مالية " الطبعة الأولى, دار نوران للنشر والتوزيع, الجزائر, 2021, ص 132-133 .

² عبد الغاني خلادي وآخرون " مساهمة النظام المحاسبي المالي في قياس و تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"مجلة الميادين الاقتصادية، العدد 1، الجزائر

، 2018، ص 7 .

ثانيا: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

من أجل رفع الأداء المالي وما يتولد عنه من رفع القيمة السوقية للمؤسسة أو تخفيضها وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وإمكانية المؤسسة على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة مما سيؤدي بالمؤسسة لرفع كفاءة الأداء المالي لديها .

ونجد هناك عدة عوامل تؤثر على المؤسسة و تنقسم إلى

أ: العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي :¹

ونسلط الضوء في هذا العنوان على أهم العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة ولعل أهمها ما يلي:

✓ الهيكل التنظيمي :

هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالمؤسسة وأعمالها ففيه تتضح لها مختلف الصلاحيات والمسؤوليات وأساليب الاتصالات وأساليب تبادل المعلومات والأنشطة حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الكثافة الإدارية ونجد فيه التمايز الأفقي هو عدد المستويات الإدارية في المؤسسة وأما التمايز الرأسي فهو عدد المهام التي تظهر بعد تقسيم العمل والتوزيع الجغرافي لعدد الفروع والموظفين .

ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسة من خلال مساهمته في إنجاز الخطط بنجاح عن طريق رسم النشاطات والأعمال التي يجب القيام بها ومن ثم تحديد الموارد لها بالإضافة إلى توزيع المهام على الأفراد في المؤسسات والمساعدة على اتخاذ القرارات بأكثر فاعلية.

✓ المناخ التنظيمي:

إن المناخ التنظيمي يشير إلى مجموعة من السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة والتي تؤثر في الأطر السلوكية للعاملين والجماعات والأفراد على حد سواء و يتحدد بمقتضى تأثيرها تحقيق سبيل الرضا الوظيفي والتشجيع وانعكاساته على إمكانية المؤسسة في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية .²

حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية ، ومنح لمتخذي القرارات المعلومات لرسم صورة للأداء والتعرف على مدى التزام الإداريين لمعايير الأداء في تصرفهم في أموال المؤسسة.

¹ محمد محمود الخطيب، مرجع سابق ، ص48-49 .

² أميرة دباش "المناخ التنظيمي و اثره على الأداء المالي لمنظمات الاعمال" مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الجزائر، 2021، ص223 .

✓ التكنولوجيا :

هي عبارة عن الأساليب و الطرق المعمول بها من طرف المؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات وعلى المنظمات تحديد نوع التكنولوجيات الملائمة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك لأن التكنولوجيا من أكثر الرهانات التي تواجه المنظمة ولذا يجب على هذه الأخيرة التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل أدائها من أجل الموازنة بين التقنية والأداء وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطرة والتنوع بالإضافة إلى الزيادة في الأرباح والحصة السوقية .

✓ الحجم :

يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات إلى منظمات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث نجد عدة معايير لحجم الشركة منها إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع أو إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية . ويعتبر الحجم من أهم العوامل المؤثرة في الأداء المالي للمؤسسات سلبا فقد يمثل عائقا للأداء حيث كلما زاد حجم المؤسسة تصبح أعمالها أكثر صعوبة وتعقيدا وعليه يصبح أدائها أقل فعالية .¹

ب: العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي:

ولعل أهم العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة تتمثل فيما يلي :

✓ العوامل الاقتصادية

تبين البيئة الاقتصادية إلى عناصر وخصائص النظام الاقتصادي الذي تعمل فيه المؤسسة ومن أمثلة ذلك معدل البطالة ومعدل التضخم ومعدل الفائدة السائدة... الخ. ومن المتغيرات التي تلعب دورا أساسيا ومؤثرا هو الاتجاه نحو العولمة وتخريب الاقتصاد في كثير من الدول كل ذلك يؤثر في وضع ورسم استراتيجية للمؤسسة بما يوفر لها فرص جديدة للاستثمار وتشجيع الاعمال وتعزيز دور القطاع الخاص وما يترتب عنه من تهديدا للمؤسسة وتذبذب أسعار السوق وتوسيع الأعمال في مختلف القطاعات الاقتصادية .

¹ محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص 50-51 .

✓ العوامل الاجتماعية والثقافية¹

نظرا للبعد الاجتماعي في بيئة المؤسسة ومساهمته في التأثير على عوامل أخرى وتحتوي العوامل الاجتماعية والثقافية على مختلف نماذج الحياة والقيم الأخلاقية والفنية والتيارات الفكرية للمجتمع المتواجد به المؤسسة ونجد في بعض الأحيان أن مختلف هذه العوامل قد تقع عائقا في تطوير و رفع أداء المؤسسة للأفضل .

✓ العوامل القانونية

تتعلق بالعوامل والمتغيرات التشريعية وسياسات الدولة العامة وخططها الاستثمارية يكمن تأثير هذه العوامل على بيئة الأعمال في مدى توافر الاستقرار القانوني والتشريعي في الدولة والمجتمع لأن عدم الاستقرار يزيد من حجم المخاطر في تطبيق الاستراتيجيات ويضع كل قرارات الإدارة الخاصة بالإنتاج والاستثمار تحت مخاطر كبيرة تؤدي بها إلى الإفلاس وال فشل .

✓ العوامل التنافسية

في ظل البيئة التنافسية الراهنة تزداد حاجة المؤسسات حاليا للارتقاء بمنتجاتها للاحتلال مركز تنافسي في السوق المحلية والعالمية خاصة بدخول الشركات متعددة الجنسيات والعبارة للقارات وكذا ظهور الأسواق الافتراضية ولتحقيق المؤسسات للميزة التنافسية يجب عليها امتلاك لقواعد علمية وتكنولوجية تساعدها على حل مشكلاتها التي تواجهها دون اللجوء المستمر للجهات الخارجية .

¹ نعيمة يحياوي، " أدوات مراقبة التسيير بين النظرية والتطبيق " أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المؤسسات ، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص221.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

سنتناول في هذا المبحث الدراسات السابقة بحيث نخصص المطلب الأول للدراسات السابقة وذات الصلة بالجزء الأول من موضوعنا وهو الخدمات المالية الرقمية , اما المطلب الثاني فنخصصه الى الجزء الثاني من الموضوع و هو الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية , و في المطلب الاخير نتطرق الى الدراسات السابقة في نفس الموضوع

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية

الدراسة الأولى:

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

حيث تمثلت الاشكالية في : كيف تساهم رقمنة الخدمات المالية في حل أزمة السيولة الحالية بريد الجزائر؟ هدفت الدراسة الى ابراز والكشف على رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر ودورها في التقليل من استخدام النقد والتحول الى المعاملات الرقمية للحد من تفاقم أزمة السيولة، من خلال تسليط الضوء على تعميم التكنولوجيا المالية، وتعزيز ثقة الدفع والتحويل الرقمي للتقليل من تداول السيولة النقدية في السوق وابقاء كمية كبيرة من النقود في خزائن البريد وتوصلت الدراسة الى أن توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الاتجاه الصحيح يتطلب خطة شاملة وناجحة للاقتصاد الرقمي، كما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل المعاملات المالية وتحسينها وتخفيض التكاليف واحتواء جميع شرائح السكان، وتعتمد مؤسسة بريد الجزائر التحفيز والتوجيه لزيائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية ورفع الطلب عليها وجعلها استراتيجية لتعزيز الدفع والتحويل الرقمي لحل الازمة . ويكمن اوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية الرقمية والتي ويكمن اوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية الرقمية والتي تقدم عبر الأنترنت أو عن طريق التكنولوجيا الرقمية والتي تشمل الأبعاد الآتية: تحسين الكفاءة، تحسين التوافر والوصول، توسيع قاعدة العملاء وذلك من خلال دراسة حالة بريد الجزائر لكنتا الدراستين. أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون ان هذه الدراسة تناولت دور الخدمات الرقمية في حل أزمة السيولة من خلال استخدام التقنيات الرقمية لتحسين الوصول الى الخدمات المالية وزيادة الكفاءة في إدارة الأموال والتخفيف من الضغوط على النقد المتداول وذلك من خلال دراسة

حالة بريد الجزائر ، أما دراستنا فتناولت مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمنة في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية دون التخصيص في حل ازمة السيولة .

الدراسة الثانية:

مجوري نجاة ,عتيق نصر عواطف "الخدمات المالية الرقمية كالية لتعزيز الشمول المالي (دراسة حالة تجارب . دولية كينيا ، الهند، الامارات) " مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي(2021/2022).

حيث تمثلت اشكالية الدراسة في : ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ؟ و هدفت الدراسة الى فهم كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتمكين الأفراد والشركات المتخلفة عن استخدام الخدمات المالية التقليدية من الوصول إلى الخدمات المالية الحديثة من خلال تحليل التجارب الدولية في هذا المجال بما في ذلك الخبرات في دول مثل كينيا والهند والإمارات وتوفير نظرة شاملة حول أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي وبشكل عام تهدف الدراسة إلى تقديم نظرة شاملة وهادفة حول كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية كالية لتعزيز الشمول المالي وكيف يمكن للدول المتخلفة من الوصول إلى هذه الخدمات والتمتع بفوائدها . ويكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية في كلتا الدراستين من أجل تحسين وتسهيل العمليات المالية وتوفير الخدمات المالية للأفراد والشركات سواء كان ذلك عن طريق خدمات الهاتف المحمول والأترنت . أما اوجه الاختلاف فهذه الدراسة تركز على تجارب دولية محددة كما هو مذكور (كينيا، الهند، الإمارات) بالنسبة لنطاق الخدمات المالية المشمولة في دراسة الحالة الدولية يشمل نطاق الخدمات الرقمية التي تدعم الشمول المالي والسياق العالمي وتجارب دول مختلفة في هذا المجال أما دراستنا تركز على نطاق الخدمات المالية الرقمية ودورها في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية حيث تناقش دراستنا السياق المحلي والتحديات المحددة التي تواجه هذا النوع من الخدمات .

الدراسة الثالثة:

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

هدفت الدراسة إلى تحديد تأثير استخدام الخدمات المالية الرقمية المقدمة من بنك الجزائر الخارجي فرع تقرت على مستوى رضا العملاء من خلال تحليل عينة محددة من عملاء البنك لفهم كيفية تأثير تقديم الخدمات المالية الرقمية على تلبية احتياجاتهم وتوقعاتهم خلال فترة الجائحة حيث تشمل أبعاد الدراسة التحليل المفصل للتأثيرات المحتملة للخدمة المالية الرقمية على رضا العملاء والتي تم تحليلها من خلال: تقييم مدى سهولة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتوافرها للعملاء خلال الجائحة، التفاعل والتجربة وذلك بدراسة تجربة العملاء في استخدام الخدمات المالية الرقمية وتفاعلهم معها بالإضافة إلى جودة الخدمات المالية الرقمية المقدمة من البنك ورضا العملاء عن هذه الخدمات والثقة والأمان الذي يشعرون به بالإضافة إلى تقييم مدى ملائمة الخدمات المالية الرقمية لاحتياجات وتوقعات العملاء لإبراز التوافق المعرفي وقياس مدى اعتماد العملاء على الابتكار والتكنولوجيا في استخدام الخدمات المالية الرقمية لإبراز الابتكار والتقنية والدعم والمساعدة. ويكمن أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراسنا كلا الدراستين تتناولان موضوع الخدمات المالية الرقمية و التركيز على استخدام التكنولوجيا والرقمنة. أما أوجه الاختلاف فهذه الدراسة تتناول تأثير الخدمة المالية على رضا العملاء خلال جائحة كورونا بالاستناد الى عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي. فرع تقرت في نطاق زمني يتعلق بالأزمة كوفيد 19 فقط, بينما دراستنا تتناول الخدمات المالية الرقمية كآلية لدعم الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية .

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الأداء المالي بالمؤسسة الدراسة الأولى:

بلعالم عائشة " دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، دراسة ميدانية استبيان للمؤسسات المصرفية بولاتي ورقلة و الاغواط " مذكرة الماستر ، فرع تدقيق ومراقبة التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2015/2014). حيث حاولت الباحثة الإجابة على الإشكالية المتمثلة في دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن وظيفة التدقيق الداخلي تعد من أهم الوظائف بالمؤسسة خاصة في المجال المالي، كما عرجت إلى التعرف على دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي في المؤسسات المصرفية, ويكمن أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراسنا كلا الدراستين تتناولان موضوع الاداء المالي في المؤسسات و التركيز تحسينه . أما أوجه الاختلاف فهذه الدراسة تتناول تأثير او دور التدقيق الداخلي على الاداء المالي , اما دراستنا فتناول دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الاداء المالي للمؤسسة.

الدراسة الثانية:

على وزاني. بوكار عبد العزيز, " دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي لبريد الجزائر ، دراسة ميدانية لوحدة ادرار" مذكرة الماستر ، فرع تدقيق ومراقبة التسيير ، جامعة أحمد دراية ادرار (2016/2017)

هدفت الدراسة الى على الإشكالية المتمثلة في دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسة بريد الجزائر بالتطرق الى ماهية التدقيق الداخلي و دوره في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن وظيفة التدقيق الداخلي تعد من أهم الوظائف بالمؤسسة خاصة في المجال المالي، وتعد آلية توجه المؤسسة وتبعدها عن الاختلالات في الوقت المناسب , كما تم التطرق الى ويكمن أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا كلا الدراستين تتناولان موضوع الاداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر . أما أوجه الاختلاف فهذه الدراسة تناولت دور التدقيق الداخلي في تحسين الاداء المالي , اما دراستنا فتناول دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الاداء المالي للمؤسسة.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية والأداء المالي في المؤسسة
الدراسة الأولى:

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

. هدفت الدراسة الى معالجة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير رقمنة المعاملات المالية في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية ؟ .

وذلك من خلال إبراز كيفية تأثير رقمنة المعاملات المالية على تحسين كفاءة العمليات المالية في مؤسسة البريد والمواصلات وكيفية تحسين تجربة المستخدمين وتلبية احتياجاتهم بفضل التحول الرقمي والتدابير الأمنية المتخذة لحماية المعلومات المالية والشخصية للعملاء وكيفية تأثير الرقمنة على تعزيز الشفافية والمصداقية في المعاملات المالية وكيف يمكن توفير معلومات دقيقة وشفافة للعملاء بفضل التحول الرقمي وتحليل التحديات والفرص المرتبطة بتطبيق التقنيات الرقمية في القطاع الاقتصادي للبريد والمواصلات. ويكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث التطرق لموضوع الخدمات المالية و دورها في تحسين اداء المؤسسة الاقتصادية من جوانب وأبعاد مختلفة نذكر منها :

تحسين الكفاءة ، تحسين الكفاءة في إجراءات المعاملات المالية

أما أوجه الاختلاف فهذه الدراسة تناولت الخدمات المالية بشكل عام دون التركيز على الرقمية منها، أما دراستنا فتم التركيز على الخدمات المالية الرقمنة و مدى مساهمتها في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية بتركيزها على تحسين الكفاءة والإنتاجية وتقليل التكاليف وزيادة الربحية والتأثير على الأداء الشامل للمؤسسة.

الدراسة الثانية:

أية بن ربيعة و شيماء قفاص " أثر الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر - ولاية سوق أهراس " مذكرة لنيل شهادة ماستر . تخصص مالية مؤسسة, قسم علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير جامعة محمد الشريف مساعديّة , سوق اهراس . (2023/2022).

حاولت هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية المرتبطة بمدى تأثير الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري بوصف كل من الأداء، الرقمنة وكذا منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي ومن أجل تحقيق ذلك تم الاستعانة بالاستبانة التي وجهت لفتتين تعرض آراء الزبائن حول المعاملات المالية الجديدة في بريد الجزائر، وآراء موظفي بريد الجزائر حول تطور الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر كما توصلت هذه الدراسة بأن الرقمنة تأخذ اهتماما بالغا عند مؤسسة بريد الجزائر لأثرها على الأداء المالي وقد أثبتت النتائج أن هناك ضعف لدى فئة من الزبائن في ثقهم في استعمال تكنولوجيا جديدة، كما تمثلت أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية في كلتا الدراستين من أجل تحسين الاداء المالي في المؤسسة و بريد الجزائر غير ان الاختلاف جاء في الجانب التطبيقي بحيث عينة الدراسة كانت تضم فتتين زبائن وموظفين لدى البريد اما دراستنا فقد اعتمدنا على فئة الموظفين وذلك لمعرفة مدى تحسن الاداء المالي للمؤسسة من خلالهم.

خلاصة الفصل:

بعد التطرق في هذا الفصل الى الاداء المالي في المؤسسة وذلك بالإشارة الى مفهوم الأداء , أبعاده و أنواعه بالإضافة الى اهدافه و العوامل المؤثرة فيه اتضح لنا ان عملية تقييم أداء المؤسسة أمر ضروري لا يمكن الاستغناء عنه إذ نجد معظم طرق تحديد مؤشرات ومعايير التقييم تطلب تحديد الأهداف وبصفة عامة يمكن حصر الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها في الأهداف التالية : التوازن المالي توفير السيولة واليسر المالي الرفع من المردودية توسع النشاط و إنشاء القيمة ويعتبر هذا الأخير هدفا جديدا فرضته الوضعية الراهنة التي تميز بها المحيط الخارجي للمؤسسة.



الفصل الثالث

دراسة حالة مؤسسة

بريد الجزائر وحدة البيض

تمهيد :

بعد التطرق في الفصل الأول و الثاني إلى عموميات حول الخدمات المالية الرقمية و الأداء المالي في المؤسسة سوف نحاول في هذا الفصل عرض دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد الجزائر و لهذا جاء هذا الفصل لإسقاط مختلف الأسس النظرية التي تم التطرق إليها في الجانب النظري على مؤسسة بريد الجزائر قصد معرفة مدى تأثير الخدمات المالية الرقمية على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر و بناء على ما سبق حاولنا من خلال هذا الفصل الاعتماد على مبحثين معنونين كالتالي:

المبحث الأول : تقديم الوحدة الولائية لبريد الجزائر " البيض " و خدماتها.

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية . نتائج الدراسة الميدانية , تحليلها ومناقشتها.

المبحث الأول : تقديم الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر " البيض " و خدماتها

سنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على نشأة و تعريف مؤسسة بريد الجزائر و الهيكل التنظيمي ونشاطها كمطلب أول و يتمثل المطلب الثاني في الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر و المطلب الأخير سنتعرف على مختلف الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها المؤسسة.

المطلب الأول : تقديم وحدة البريد الولائية " البيض "

فيما يلي نتعرف على وحدة البريد الولائية " البيض " والهيكل التنظيمي للوحدة ونشاطها.

أولاً: تعريف وحدة البريد الولائية " البيض "

للتعرف على الوحدة الولائية لبريد الجزائر وجب التطرق الى نشأة مؤسسة بريد الجزائر

أ - نشأة مؤسسة بريد الجزائر¹

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 سنة و أكملته وأطلقت عليه 1913 آنذاك تسمية " البريد الجديد " قبل أن يتم تغييرها بعد الاستقلال الى البريد المركزي في 1962. أثناء الإستعمار الفرنسي لبلاد تمثل الدور المنوط لبريد في الحفاظ على العلاقات و الإتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات و الصكوك البريدية إدارة الإشتراكات لصحف و اليوميات بيع طوابع البريد ، إيداع الأموال بصندوق التوفير دفع المعاشات و أيضا دفع الرواتب المعلمين و عمال البلدية و عمال الإدارات العمومية و كان البريد في الحقبة الإستعمارية يعرف لفرنسية بـ (PTT) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية " البريد " ، " التلغراف " و " الهاتف " و هي التسمية التي إستمر إعتمادها حتى بعد الاستقلال في سنة 1962 و بعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء و سكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور و فراغ فيما يتعلق دارة و تسيير مصالح البريد ببلاد الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم و رفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان إستمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق 800 مكتب بريد و جاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962

ب - تعريف مؤسسة بريد الجزائر¹

إن المؤسسة ذات الطابع الصناعي و الإقتصادي - بريد الجزائر - هي مؤسسة موضوعة تحت وصاية وزارة البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية و التكنولوجيات و الرقمنة بحيث يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير(ة) الكلف(ة) لبريد أو الممثل(ة) عنه(ها) كما يسيرها مدير عام ، معين بموجب مرسوم رئاسي .
يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع الصناعي و الإقتصادي - بريد الجزائر - حول المهن البريدية الكلاسيكية و هذا على ثلاث أصعدة (مركزي ، جهوي و محلي) .

¹ بوبكر سمية ، " أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية : دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - وكالة أم بواقي - " ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات

نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة أم بواقي ، ص54.

الشكل رقم (02) : شعار مؤسسة بريد الجزائر



المصدر: الموقع الإلكتروني لمؤسسة بريد الجزائر WWW.POST.DZ

ج - تعريف وحدة البريد الولائية " البيض "

تعتبر وحدة البريد الولائية بالبيض من بين وحدات البريد الولائية لبريد الجزائر المتواجدة على مستوى 58 ولاية و هي تابعة للمديرية الإقليمية بشار المسؤولة عن نشاط الوحدة وتسييرها وقد تم إنشاء وحدات البريد الولائية ومن بينها وحدة البريد الولائية البيض على مستوى كل ولاية ما يسمى (وحدة بريد ولائية) تعمل على تقديم مجموعة من الأنشطة البريدية التي تدخل في إطار الخدمة العمومية وتسهر وحدة البريد الولائية " البيض " على تسيير المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى الولاية ويقدر عدد هذه المكاتب ب (42) مكتب بريدي موزعة على الدوائر والبلديات و توظف وحدة البريد الولائية عددا إجماليا من العمال يفوق ب 300 عامل موزعين على المديرية الولائية وعلى مكاتب البريد المنتشرة عبر الولاية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية " البيض "

تتكون وحدة البريد الولائية من مجموعة من المصالح تسهر على التسيير الحسن للأقسام البريدية هذه المصالح المكونة للهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية والذي يوضح مهام واختصاصات كل مصلحة ويتكون الهيكل التنظيمي للوحدة من:

أ. مدير الوحدة (المنسق): و يعتبر المسؤول الأول عن الوحدة والمشرف على نشاطها وحسن تسييرها وأدائها والتنسيق بين مختلف مصالحها وهو المسؤول كذلك على نشاط خلية التفتيش والأمانة وهما تابعين مباشرة للمدير ويتمثل نشاط كل منهما فيما يلي:

-الأمانة: تتولى القيام بالأعمال الإدارية بالوحدات ومن بين أنشطتها:

- متابعة البريد الوارد والصادر بالوحدة الاهتمام بتحويل وإرسال التقارير إلى الجهات المعنية (télex / fax)
تسجيل أوامر المهام الخاصة بعمال الوحدة.

ب. المديریات: و تشمل المديریات التالية:

-المديرية الفرعية للتفتيش: وهي تابعة للمدير أو مدير الوحدة وتولى هذه الخلية عملية المراقبة المالية وغير المالية على مستوى المكاتب البريدية ومن بين أنشطتها:

- اعداد برامج التفتيش وتنفيذها

-تنفيذ برامج التفتيش المعدة مسبقا واقتراح دورات تفتيشية بالتنسيق مع المديرية الاقليمية

- معالجة او التحقيق في الشكاوى المقدمة من طرف المواطنين

- المراقبة المالية الدورية والفجائية للمكاتب البريدية

- السهر على تطبيق الاجراءات المتعلقة بضمن نقل الأموال المعدة من طرف مدير الوحدة.

-المديرية الفرعية للإعلام الآلي : وتتكفل بكل ما يتعلق بالأجهزة المستخدمة على مستوى الأقسام البريدية من خلال:

-تثبيت التجهيزات والبرامج الجديدة على مستوى الأقسام البريدية

- معالجة التعطلات في أجهزة الإعلام الآلي بالأقسام البريدية

- التنسيق بين شبكات البريد والاتصالات

- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الاعلام والاتصال المستعملة.

و بشكل عام تهدف إلى العمل على السير الحسن للأجهزة المستخدمة في الأقسام البريدية والتي يعتمد عليها بشكل كبير في تقديم الخدمات المالية للمواطنين.

-المديرية الفرعية للموارد البشرية و الوسائل : وتعمل هذه المصلحة على تسيير الإداري والتنظيمي للمكاتب

البريدية من خلال توفير كل الوسائل المادية والبشرية الضرورية لتسيير المكاتب البريدية وحسن أدائها للخدمات العمومية

-المديرية الفرعية للمحاسبة و الميزانية : تتكون من الأقسام التالية:

✓ قسم المحاسبة العامة (محاسبة المكاتب): ويتمثل نشاطه في:

-اعداد الوضعية المحاسبية الدورية الشهرية , الثلاثية , السداسية والسنوية

- اعداد الوثائق التلخيصية السنوية وتحليلها

- العمل على معالجة حالات العجز في الصندوق.

✓ قسم الميزانية : ويتمثل نشاطه في : اعداد الميزانيات التقديرية وتوحيدها , متابعة تنفيذ الميزانية.

✓ المديرية الفرعية للنقدية والمصالح المالية: وتتكون من الأقسام التالية:

✓ قسم النقدية: ويتمثل نشاطه في: اقتطاع الأجور عن بعد

- تسوية الفواتير

- تسيير وتسريع عمليات الدفع وتحويل الأموال

- الاطلاع عن محتوى أرصدة الحسابات البريدية الجارية وكذا تسهيل تتبعها

- معالجة الشكاوي الخاصة بالخدمات المالية (الصكوك البريدية، CNEP، الحوالات).

- متابعة ومراقبة حركة الأموال بين المكاتب البريدية

- ضبط المحاسبة المالية للمكاتب ومتابعتها

- طلب دفتر الصكوك , طلب بطاقة السحب من الموزع الآلي للنقود.

✓ قسم الحساب الجاري، صندوق التوفير والاحتياط والمنتجات المتنوعة: ويتمثل نشاطه في:

- الاحصائيات الشهرية والسنوية

- شهادات الخدمات لمؤسسات الجزائر (Algérie Télécom) وخدمات الاستقبال السريع للأموال

(Western Union), توزيع ومتابعة بطاقات الذهبية (Edahabia), المحاسبة الشهرية للطابع الجبائية,

الحوالات و البطاقات الهاتفية.

المديرية الفرعية للمصالح البريدية: تنقسم الى:

✓ قسم البريد والتحويل: يعمل على: استقبال الرسائل والطرود بمكاتب البريد , ارسال الرسائل والطرود الى مراكز

التوزيع الجهوية لمديرية ولاية البيض , توزيع الرسائل والطرود الى العناوين المبينة عليها.

✓ قسم المصالح البريدية: يعمل على:

- تقييم وترشيد الاستعمال العقلاني للوسائل البشرية والمادية لتحسين الأداء للمكاتب البريدية

- استقبال وتوزيع بريد الرسائل والطرود البريدية والعمل على تنظيمها وتوجيهها بالإضافة الى بيع الطابع البريدية

- تسيير وتنظيم خط الرسائل داخل الولاية

- العمل على مراقبة نشاط المصالح البريدية وتنظيمها

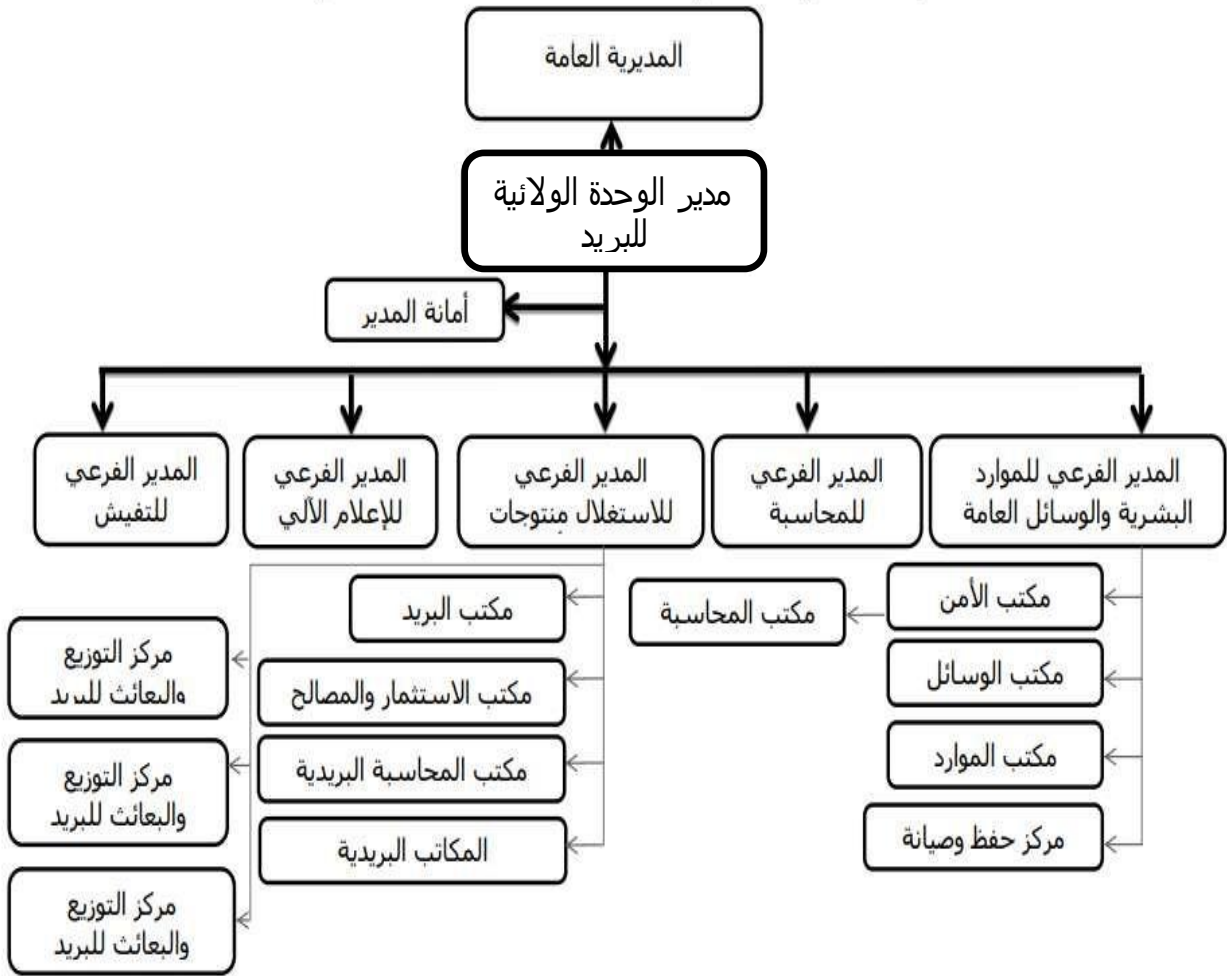
- اعداد الاحصائيات الدورية والسنوية

- اعادة تصنيف المكاتب البريدية

- تنظيم وتوجيه ومراقبة الاستغلال الأمثل للخدمات البريدية.

و فيما يلي شكل يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية البريد الولائية - البيض -

الشكل رقم (03) : الهيكل التنظيمي لمديرية البريد الولائية " البيض "



المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية " البيض ".

ثالثا: نشاط الوحدة البريد الولائية " البيض "

إن النشاط البريدي وعلى الرغم من كونه ينمو في محيط خاضع لقوانين السوق فإنه لا يجب أن ننسى بأنه يلي طلبات اجتماعية واقتصادية بالإضافة إلى كونه منتج جماعي أي موجه لكل المواطنين. وتعتبر وحدة البريد الولائية بالبيض المؤسسة الوحيدة المتواجدة على مستوى الولاية حيث تتكفل بتقديم خدمة عمومية ضرورية لأفراد المجتمع وتمثل في الخدمات المالية والبريدية وهي خدمات ضرورية سواء لأصحاب الحسابات البريدية الجارية (CCP) أو لأفراد المجتمع ككل لما تقوم به من خدمات كتوزيع البريد مثلا: تخلص الحوالات , بيع الطوابع بأنواعها وغيرها من الخدمات المالية والبريدية المقدمة من طرف الوحدة والتي تقدم بمقابل وذلك من خلال التسعيرات المختلفة للخدمات المالية والبريدية.

ففي إطار الإصلاحات المختلفة التي مست قطاع البريد وإنشاء بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تم إعادة النظر في التحصيل المالي للمنتوج والرؤى الخاصة بالأسعار وذلك بغرض التوجه نحو نشاط تجاري تنافسي.

المطلب الثاني : الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر

تعتبر بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق محورين اثنين وبأقل التكاليف وفي جميع أنحاء الوطن وتمثل هذه الخدمات في: تقديم خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع و الطوابع,الخدمات البريدية المالية بجميع أصنافها.

أولا : خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع و الطوابع :تتمثل في:

أ- خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم كل مكاتب البريد الموزعة عبر تراب الوطن في عملية تبادل الطرود داخل الوطن أو خارجه. توزيع البريد على مختلف مناطق الولايات.

ب- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية .

ثانيا: الخدمات المالية لبريد الجزائر

تنقسم الخدمات المالية لبريد الجزائر الى أربعة أقسام والتي تتمثل في ما يلي:

أ- خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp): تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر حيث يسمح لكل شخص طبيعي أو معنوي من جنسية جزائرية أو أجنبية مقيم بالجزائر بفتح حساب بريدي جاري بشرط استيفائه للشروط القانونية والتنظيمية.

وكل من يملك حساب بريدي جاري فهو زبون ويمكنه طلب دفتر الصكوك (الشيك) والسحب من رصيده أو الاستعلام عبر أي مكتب بريدي متواجد داخل التراب الوطني ويشترط في عملية السحب أن لا يتعدى سقف معين.

-السحب مرة واحدة يوميا سواء السحب من طرف صاحب الصك أو من طرف آخر.

-السحب من طرف الغير لا يجب أن يتعدى 5000 دج عن كل صك

-السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن أن يتعدى 20000 دج في حال لم يكن امضائه مصور بقاعدة

البيانات (امضاء الحساب الذي فتح به لأول مرة)

- السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن ان يتعدى 200000 دج في حال كان امضائه مصور بقاعدة البيانات (امضاء الحساب الذي فتح به لأول مرة).

ب - خدمات تحويل الأموال

وتشمل خدمة الحوالات وتحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر دون سحب الأموال

- **خدمة الحوالات:** تستخدم لدفع المال في الحسابات البريدية الجارية يتمتع الزبون بحق اصدار حوالة النظام المحلي على مستوى أي مكتب بريد لا تحتاج الى ان يكون عنده حساب تصل الاموال للمرسل اليه في غضون دقائق وهي:
- **حوالة على شكل بطاقة:** تسمح بتزويد الحساب البريدي الجاري للزبون أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وتوجد نوعان منها العادية وهي التي ترسل عبر البريد والأخرى عن طريق الدفع السريع .

- **حوالة الكترونية:** تشبه الحوالات البطاقية إلا أنها تتميز بتحويل الأموال الكترونيا من مكتب بريدي الى آخر

- **خدمة الاستقبال السريع للأموال "Western Union":** تسمح بتحصيل الأموال الصادرة من عدد كبير

من الدول عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قصير حيث بدأت هذه الخدمة على مستوى 46 مكتب عبر الوطن لتعمم فيما بعد على باقي المكاتب.

- **خدمة تحويل المال باستعمال الصك البريدي:** أعلنت مؤسسة بريد الجزائر عن اطلاق خدمة التحويل من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر بواسطة الصك البريدي وهذا على مستوى مكاتب البريد.

ج- خدمة التوفير: بريد الجزائر وبالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط يقوم بتوفير العمليات التالية وعبر كامل مكاتب البريد:

-فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.

-دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.

-سحب الأموال آنيا ماما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب.

-سحب مبلغ لا يتجاوز 200000 دج في باقي مكاتب البريد.

-تسوية الفوائد.

و يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط.

د- خدمة البطاقة الذهبية: البطاقة الذهبية هي عبارة عن بطاقة دفع الكترونية أطلقتها بريد الجزائر في جانفي 2017

بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة لحاملها امكانية اجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عبر الأنترنت دون التنقل الى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة مثل بالكهرباء.

كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت" و"موب موبايل" و "بريدي واب" فضلا عن ذلك فان هذه البطاقة تسمح لصاحبها استخراج الأموال من: الموزعات الآلية التي تعمل على توفير النقد وتسمين عمليات السحب عن طريق بطاقات مغناطيسية طيلة أيام الأسبوع و من الشبايبك داخل المكاتب البريدية. يمكن تلخيص الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية كما يلي:

-على مستوى جميع المكاتب البريدية: تتمثل في: سحب الأموال، الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري، تحويل الأموال من حساب بريدي الى حساب آخر.

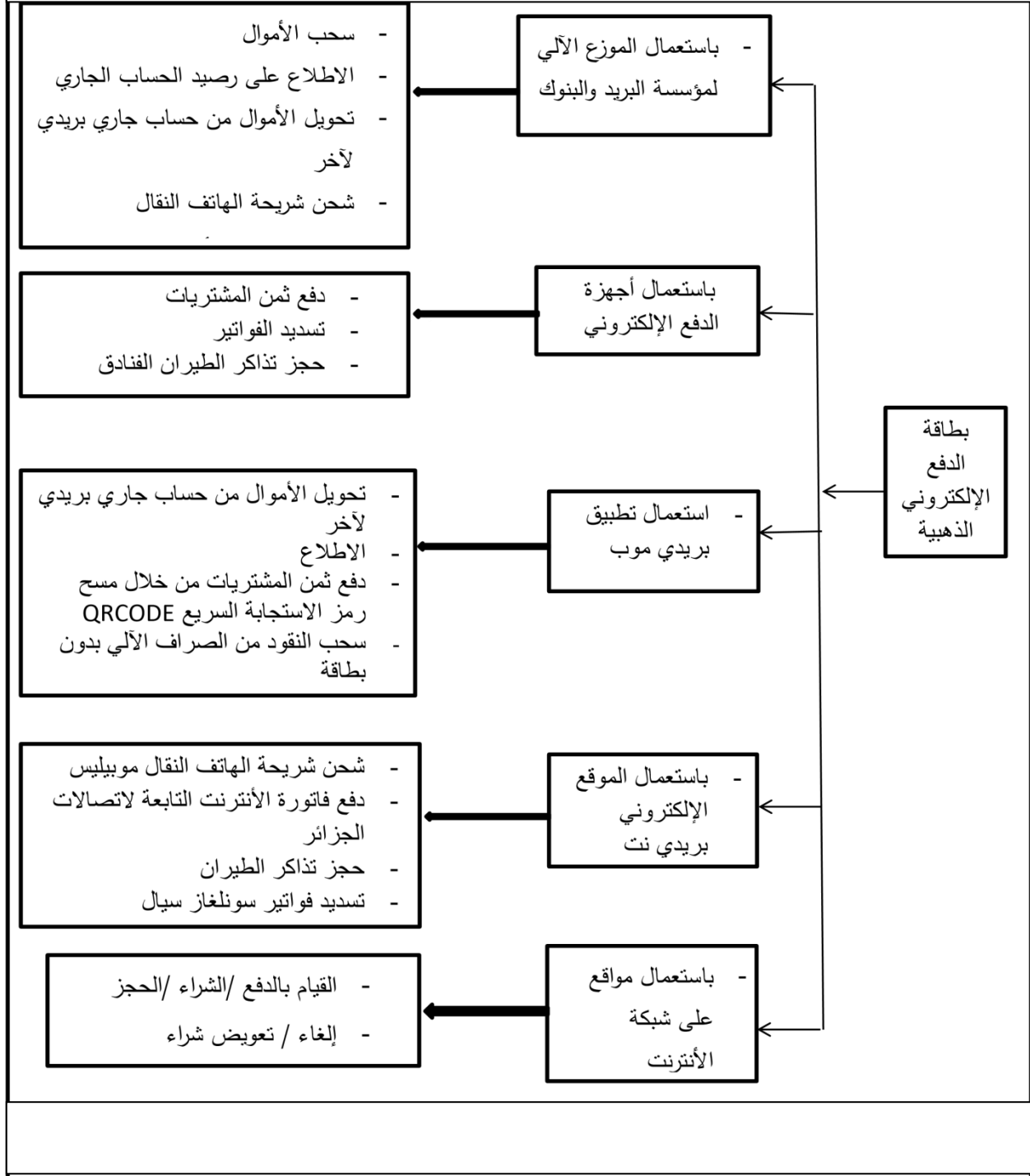
-على مستوى أي شبك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر: تتمثل في: سحب النقود، الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي، طباعة كشف الهوية البريدية (RIP)، تقديم طلب التزويد بدفتر الصكوك ، تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر، اعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة للمتعاملين (موبيليس ، جازي و أوريدو).

الشكل رقم (04): البطاقة الذهبية لبريد الجزائر



المصدر: الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر_ WWW.POST.DZ

الشكل رقم (05) : الخدمات التي توفرها البطاقة الذهبية



المصدر: عديلة ضياء الدين ,عوام مسعود " دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد دراسة ميدانية بـبريد الجزائر وكالة ورقلة. " مذكرة الماستر ، فرع ادارة اعمال . قسم علوم التسيير ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (2022/2023).

المطلب الثالث: الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر

تنقسم الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها بريد الجزائر إلى خدمات عبر الهاتف وخدمات عبر الإنترنت وأغلبية العمليات يشترط فيها للزبون امتلاك البطاقة الذهبية.

أولاً: خدمات مالية رقمية عبر الهاتف: تشمل هذه الخدمات في:

أ. خدمة **1530**: تسمح هذه الخدمة بما يلي:

-الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم **1530** من هاتف ثابت او موبيليس

-طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم **1530** من هاتف ثابت او موبيليس .

ب. خدمة **رصيدي (RACIDI)**: الاطلاع على رصيد حسابك الجاري عبر رسالة قصيرة SMS انطلاقاً من

هاتفك موبيليس : وذلك من خلال ارسال رقم حسابك بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع الى

الرقم 603 لتستلم كشف رصيد في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف

البريد الجزائري لقاء الخدمة.

ج. خدمة **(RACIMO) 1930 لموبيليس**: هذه الخدمة تمكنكم من تعبئة رصيدكم موبيليس في الهاتف النقال

من حسابكم البريدي دون دفع أي عمولة .

د. الخدمة **بريدي موب (BaridiMob)**: هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال تضع تحت تصرف الزبائن

الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر والتي تعمل على التسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري والمعاملات المالية

وتحسين الاستخدام الأمثل للوقت وللإستفادة من هذه الخدمة عليك أن تقوم :

-بتثبيت التطبيق على هاتفك انطلاقاً من قوقل بلاي أو بلاي ستور.

بعد تحميل التطبيق تظهر الايقونات التالية:

1. الحساب البريدي الجاري: التي تسمح ب:

-اظهار رصيد حسابكم البريدي الجاري؛

-حالة حسابكم البريدي الجاري؛

-العمليات التي تم اجرائها على حسابكم بواسطة البطاقة الذهبية.

2. البطاقات: التي تسمح ب:

-رصيد حسابكم البريدي الجاري؛

-حالة البطاقة النقدية الذهبية الخاصة بكم؛

-العمليات التي تم اجرائها بواسطة البطاقة الذهبية؛

-تسقيف المبالغ على بطاقاتكم؛

-تجميد واعادة تفعيل البطاقة بعد عملية تجميد بطلب من ال زبون؛

-تحديد الموقع الجغرافي لأي شبا آلي للبنو التابعة لبريد الجزائر عبر كامل التراب الوطني؛

-الاطلاع على العروض الشارية.

3. التحويل: ويتمثل في:

-القيام بعمليات تحويل للأموال من حسابكم الى حسابات أشخاص آخرين، ويجب أن يكون المستفيد يملك بطاقة ذهبية .

-لا يجب أن تتعدى مجموع عمليات التحويل السقف اليومي المحدد في تسقيف المبالغ المشار اليها في البطاقة.

-تخضع كل عملية تحويل الى رسم متغير وفقا للمبلغ المحدد.

-لا يمكن اجراء أية عملية تحويل إلا بإذن صاحب الحساب.

الشكل رقم (06): خدمة بريدي موب



المصدر: الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر WWW.POST.DZ

ثانيا: خدمات مالية رقمية عبر الأنترنت: تتمثل جميع الخدمات التي تتيحها مؤسسة بريد الجزائر عبر الأنترنت والتي تهدف من خلالها إلى تسهيل مختلف التعاملات والعمليات على زبائنها في:

إمكانية طلب البطاقة الذهبية: توفر المؤسسة لزبائنا إمكانية طلب البطاقة الذهبية عبر موقعنا الإلكتروني

كما يمكنكم تتبع حالة البطاقة عبر موقعنا أيضا. ويمكن استخدام البطاقة الذهبية في العديد من الخدمات المتاحة عبر الأنترنت من طرف بريد الجزائر مثل دفع الفواتير وتعبئة الرصيد وغير ذلك من الخدمات.

أ.تعبئة رصيد الهاتف النقال: تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد الهاتف النقال لمعاملتي الهاتف النقال جازي و موبيلي حيث يمكن استخدام البطاقة الذهبية لتعبئة الرصيد بكل سائلة.

ب.تعبئة رصيد الأنترنت: تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت الخاصة باشتراكات اتصالات الجزائر كما تمكن أيضا من دفع الفواتير الخاصة بالهاتف الثابت.

ت.الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري: توفر مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها إمكانية الاطلاع على رصيد حسابهم الجاري عبر موقعها الرسمي (eccp.poste.dz) كما تتيح أيضا إمكانية فتح حساب بريدي جاري عبر الأنترنت.

ث.تحميل المطبوعات: تتيح المؤسسة لزبائنا إمكانية تحميل العديد من المطبوعات المامة والقابلة للاستخدام عبر مكاتب البريد وذلك من خلال تحميلها عبر الموقع الرسمي للمؤسسة: (www.poste.dz/customer/imprimes).

ج.دفع الفواتير عبر الأنترنت: توفر المؤسسة لزبائنها إمكانية دفع الفواتير الخاصة بالعديد من المؤسسات والمتعاملين وفيما يلي قائمة الفواتير التي يمكن دفعها عبر الأنترنت:

فواتير الجزائرية للمياه، فواتير سونلغاز. فواتير شركة المياه، فواتير متعامل الهاتف النقال موبيلي، فواتير الهاتف لاتصالات الجزائر.

خ.شراء تذاكر السفر والتأمينات : تتيح المؤسسة لزبائنها إمكانية الحصول على تذاكر الطيران عبر استخدام البطاقة الذهبية بالتعاون مع العديد من الشركات مثل الخطوط الجوية الجزائرية وطيران تاسيلي.

الشكل رقم (07) : الخدمات المالية الرقمية عبر الإنترنت لبريد الجزائر



المصدر: الموقع الالكتروني لمؤسسة بريد الجزائر WWW.POST.DZ

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية و عرض نتائجها , تحليلها ومناقشتها

بعد التطرق في المبحث الأول لتقديم مؤسسة الدراسة و التعرف على الخدمات التي تقدمها ولاستكمال هذه الدراسة و حتى تتمكن من الإجابة على الاشكالية الرئيسية و الاسئلة الفرعية والتأكد من صحة الفرضيات اعتمدنا على أدوات في تحليل الدراسة تتمثل في الاستبيان من خلال توزيع استمارة الاستبيان على موظفوا بريد الجزائر-البيض و التي ستتم دراستها وتحليلها عن طريق برنامج الحزمة الاحصائية (SPSS-V26) . وسيضم ثلاث مطالب كالتالي:

المطلب الاول : الطريقة والأدوات والنموذج المتبع في الدراسة الميدانية

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

المطلب الثالث: عرض النتائج تحليلها ومناقشتها.

المطلب الأول: الطريقة والأدوات والنموذج المتبع في الدراسة الميدانية

اولا: الطرق المتبعة في الدراسة

في هذا المطلب سنتعرف على مجتمع عينة الدراسة وكذا الأداة التي اعتمدنا عليها في جمع البيانات.

أ: مجتمع عينة الدراسة

تهدف الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية على تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية في مؤسسة بريد الجزائر.

وبهذا يُعتبر العاملين بمؤسسة البريد مُجتمع الدراسة.

ب: وحدة المعاينة

تتضمن وحدة الدراسة بمؤسسة بريد الجزائر مدير، رئيس مصلحة، عامل شبك، تقني... إلخ) وتم توزيع

الاستبانة على هذه العينة بغية الحصول على بيانات ومعلومات من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة.

ج: عينة الدراسة

بحيث وزعنا الاستبانات على عينة صدفية حيث تم توزيع (52) استبانة على مفردات الدراسة فكان

المسترجع منها (46) استبانة وتم استبعاد (14) منها لعدم استكمال اجابتها ومنها التالفة أيضاً وبالتالي أصبح عدد

الاستبيانات القابلة للتحليل (32) وهذا ما يمثل لنا حجم عينة الدراسة.

الجدول رقم: (01): عينة الدراسة

الاستبيانات	الموزعة	المُسترجعة	غير المُسترجعة	غير صالحة للتحليل	العدد النهائي
العدد	45	39	6	7	32
النسبة المئوية	%100	%86.66	%13.33	%15.55	%71.11

المصدر: من إعداد الطالبين

د: متغيرات الدراسة (نموذج الدراسة)

بناءً على إشكالية الدراسة محاولة لتحقيق أهدافها تم وضع نموذج يلخص العلاقة الافتراضية بين متغيرات الدراسة بحيث تم اختيار الخدمات المالية الرقمية كمتغير مستقل وتم ترميزه بـ (X) في حين تم اعتبار تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية كمتغير تابع ورمز بـ (Y)، والجدول التالي يوضح لنا وصف متغيرات هذه الدراسة.

الجدول رقم (02): وصف متغيرات الدراسة

المحاور	المتغيرات	الترميز
الخدمات المالية الرقمية	مستقل	X
تحسين الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية	تابع	Y

المصدر: من إعداد الطالبين

ولإيضاح أكثر تم وضع نموذج للدراسة على الشكل الآتي:

الشكل رقم (08): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

محاولة لسعيننا للوصول لأهداف الدراسة تم استخدام مجموعة من الأدوات التي سيتم توضيحها فيما يلي:

أولاً: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبانة (الملحق رقم 01) كأداة أساسية لجمع البيانات بحيث استعملناها كوسيلة لمعرفة دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية بمؤسسة بريد الجزائر " في حين أعدنا الاستبيان وفق مقياس " ليكارت الخماسي " (غير موافق بشدة ، غير موافق، موافق نوعا ما، موافق، موافق بشدة)، بالإضافة لتقسيمه إلى جزئين رئيسيين:

الجزء الأول :

يتضمن المعلومات الشخصية المتمثلة في (الجنس، الخبرة المهنية، المؤهل العلمي، الوظيفة)

الجزء الثاني :

يحتوي على محاور الدراسة وبدوره ينقسم إلى محورين:

المحور الأول: يتضمن المتغير المستقل والمتمثل في " الخدمات المالية الرقمية " المتمثل في واقع الخدمات المالية الرقمية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر.

المحور الثاني: والمتمثل في المتغير التابع " الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية " الذي يحتوي على ثالث أبعاد الربحية والسيولة والنشاط لمؤسسة الدراسة

مقياس الأداة

كما أوضحنا سابقاً تم اختيار مقياس " ليكارت الخماسي " للإجابة على محاور الدراسة باستثناء المحور المتعلق بالبيانات الشخصية كما يلي:

الجدول رقم (03): درجات مقياس " ليكارت الخماسي "

غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعا ما	موافق	موافق بشدة
1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين

ولتحديد درجة الموافقة تم تحديد 5 مستويات المتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، مُ حايِد، موافق، موافق بشدة) وذلك بناءً على المعادلة التالية:

$$\text{المدى} = (\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}) / \text{عدد المستويات}$$

بحيث أن: طول الفترة = (5/1-5)

المدى = 0,8

وبناء على ذلك قمنا بتحديد المستويات الممثلة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (04): مستويات الموافقة لمقياس ليكارت

المستوى	الدرجة
[1.8 - 1]	غير موافق بشدة
[2.6 - 1.8]	غير موافق
[3.4 - 2.6]	موافق نوعاً ما
[4.2 - 3.4]	موافق
[5 - 4.2]	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين

رابعاً: صدق وثبات أداة الدراسة

أ: صدق أداة الدراسة

محاولة للتأكد من صحة وسلامة وصدق الأداة تم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتواجدين بمعهد العلوم

الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير . المركز الجامعي نور البشير البيض . بهدف تحكيمها بحيث بلغ عدد هم ثلاثة 03

أساتذة وذلك للتأكد من صدقها الظاهري و تحكيمها من حيث:

○ مدى سلامة الصياغة اللغوية للاستبيان.

○ تسلسل الفقرات وانتماءها وتناسبها مع موضوع الدراسة.

وبناءً على استشاراتهم وتوجيهاتهم تم صياغة الاستبيان بصورة نهائية تتضمن (20) فقرة موزعة على محاور الدراسة.

ب: ثبات أداة الاستبيان

يقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كررت الدراسة في ظروف متشابهة باستخدام

الأداة نفسها ولإجراء اختبار مصداقية الاستبيان تم استخدام معامل الثبات (Cronbach's Coefficient

Alpha)، الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0,60) فأكثر والذي يأخذ القيمة ما بين [0 - 1]

بحيث كانت نتائج المعامل كما يلي:

الجدول رقم (05): معامل ثبات الاستبيان

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
الخدمات المالية الرقمية	10	0.611
الاداء المالي في المؤسسات الاقتصادية	10	0.831
الاستبيان ككل	20	0.758

المصدر: من إعداد الطالبين وفقاً لمُخرجات برنامج Sps.v26

يشير الجدول أعلاه إلى معامل قيمة الثبات لمحاور الأداة باستخدام قيمة الثبات الداخلي " ألفا " حيث اتضح أن معاملات الثبات لكل محور من محاور الاستبانة جيدة حيث بلغت قيمة معامل الثبات في المحور الثاني (0,611) أما محور المتغير التابع " الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية " فبلغت قيمته (0,831) في حين بلغت قيمة معامل الثبات للاستبانة ككل (0,758) وهي أيضاً جيدة على العموم لكونها تفوق قيمة (0,60) وهو ما يدل على أن الاستبانة ثابتة أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مُماثلة.

خامساً: الأدوات الإحصائية المُستخدمة

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار صحّة فرضياته تمّ استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي

وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Sps.v26)، والمتمثلة في:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures) لوصف عيّنة الدراسة وإظهار خصائصها بالاعتماد على النسب المئوية والتكرارات والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات الدراسة حسب أهميتها بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- برنامج الاكسال من اجل تفرغ البيانات
- اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Coefficient Alpha لقياس ثبات أداة البحث.
- مُعامل الارتباط (Pearson) لقياس الصّدق الذاتي لأداة الدراسة.

المطلب الثالث: عرض النتائج تحليلها ومناقشتها

يتضمّن هذا المبحث عرض مُختلف ما توصلنا إليه من نتائج المتعلقة بتحليل آراء عيّنة الدراسة بالإضافة لعرض أيضاً النتائج المتعلقة بالفرضيات ومناقشتها.

اولاً: عرض النتائج

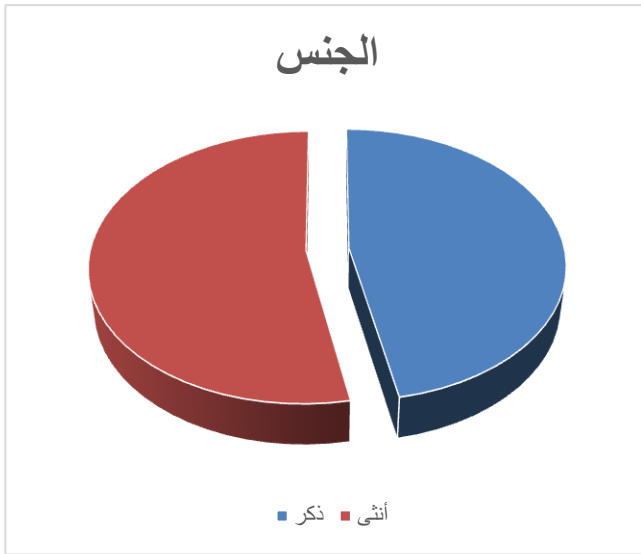
حاولنا في هذا المطلب عرض النتائج المتوصل إليها في الدراسة الميدانية وتحليلها باستخدام الأساليب والبرامج الإحصائية.

أ: وصف عيّنة الدراسة

وفيما يلي سنتطرّق لوصف مُختلف خصائص عيّنة الدراسة حسب المتغيّرات الشّخصية

1: الجنس

الجدول رقم (06):توزيع افراد العينة حسب الجنس الشكل رقم (09):وصف خصائص العينة (الجنس)



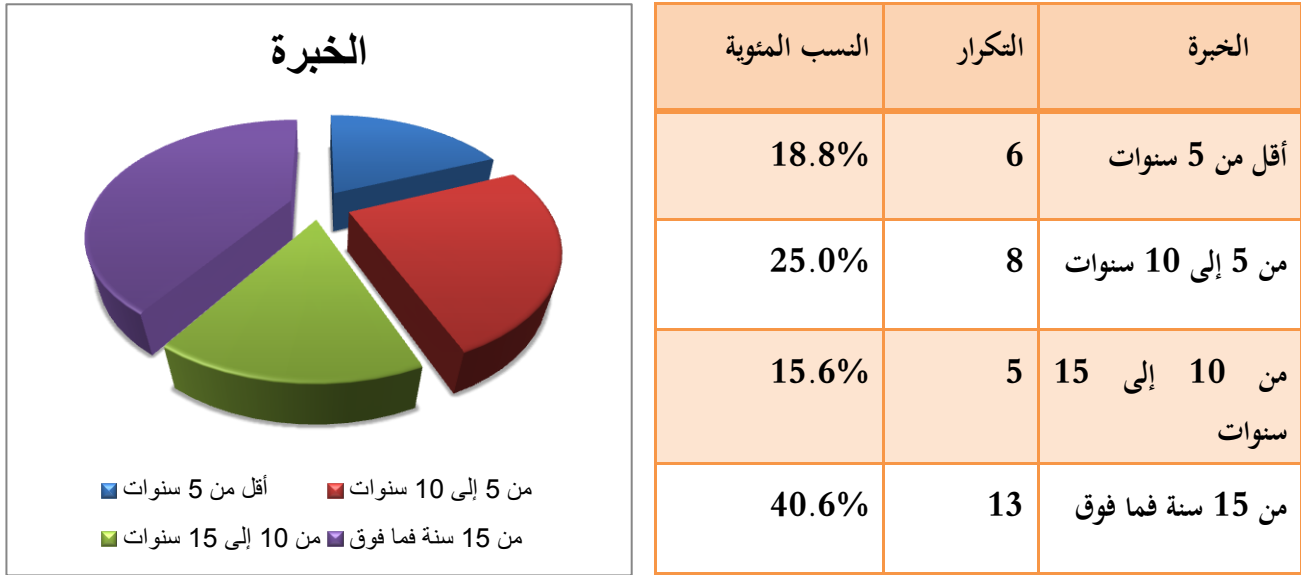
الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	15	46.9%
أنثى	17	53.1%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مُخرجات Spss.V2

تم إجراء تحليل إحصائي لتوزيع الجنس بين المشاركين في الدراسة باستخدام برنامج SPSS، وكشفت النتائج عن توازن نسبي بين الذكور والإناث. من بين 32 مشاركاً، كان هناك 15 ذكراً يشكلون 46.9% من العينة، بينما كانت الإناث 17 بنسبة 53.1%.

2: الخبرة

الجدول رقم (07): توزيع افراد العينة حسب الخبرة الشكل رقم (10): وصف خصائص العينة (الخبرة)



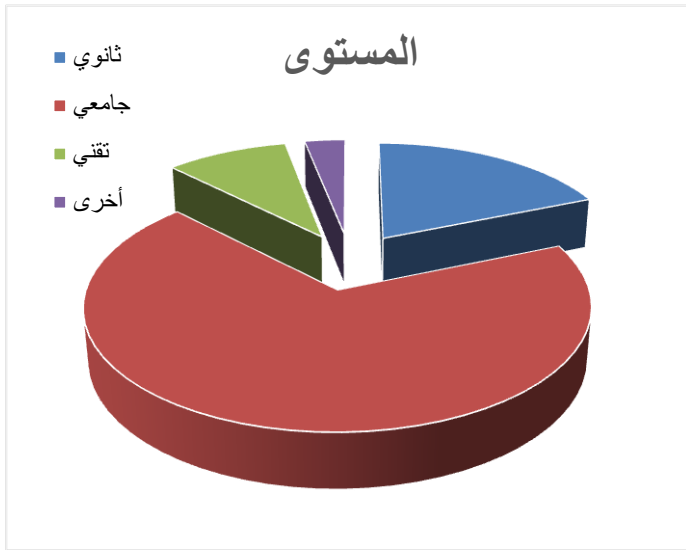
المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مُخرجات Spss.V26

تشير البيانات إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين، 40.6%، يمتلكون خبرة عملية تزيد عن 15 سنة، وهو ما يعكس مستوى عالٍ من الخبرة في العينة المدروسة. المشاركون الذين تتراوح خبرتهم بين 5 إلى 10 سنوات يمثلون 25.0% من العينة، يليهم المشاركون الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 18.8%، وأخيراً المشاركون الذين لديهم خبرة بين 10 إلى 15 سنة بنسبة 15.6%.

إن توزيع الخبرة العملية في العينة المدروسة يعزز من موثوقية الدراسة، حيث يوفر مزيجاً من المشاركين ذوي الخلفيات المهنية المختلفة. هذا التنوع يضمن أن النتائج المستخلصة تأخذ في الاعتبار مختلف مستويات الخبرة، مما يعزز من مصداقية وقابلية تطبيق هذه النتائج في سياقات مهنية متنوعة.

3:المستوى التعليمي

الجدول رقم (08):توزيع افراد العينة حسب المستوى الشكل رقم (11):وصف خصائص العينة (المستوى)



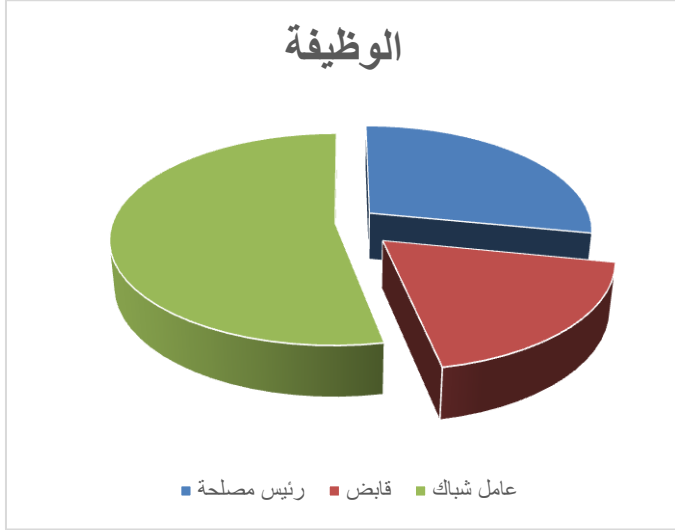
النسب المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
18.8%	6	ثانوي
68.8%	22	جامعي
9.4%	3	تقني
3.1%	1	أخرى

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مُخرجات Spss.V26

تشير البيانات إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين 68.8% لديهم مستوى تعليمي جامعي مما يعكس مستوى تعليمي عالٍ في العينة المدروسة المشاركون الذين يمتلكون مستوى تعليمي ثانوي يشكلون 18.8% من العينة يليهم المشاركون ذوو التعليم التقني بنسبة 9.4% وأخيراً المشاركون الذين يمتلكون مستويات تعليمية أخرى بنسبة 3.1%. توزيع المستوى التعليمي في العينة المدروسة يعزز من شمولية ومصداقية الدراسة. نسبة المشاركين الذين يحملون شهادات جامعية عالية تعكس مستوى تعليمي متقدم مما يسهم في الحصول على نتائج مدروسة ودقيقة. بالإضافة إلى ذلك وجود نسبة من المشاركين ذوي المستويات التعليمية الثانوية والتقنية وأخرى يضمن تنوع الخلفيات التعليمية مما يعزز من قدرة الدراسة على التعميم.

4: الوظيفة

الجدول رقم (09): توزيع افراد العينة حسب الوظيفة الشكل رقم (12): وصف خصائص العينة (الوظيفة)



الوظيفة	العدد	النسب المئوية
رئيس مصلحة	9	28.1%
قايض	6	18.8%
عامل شباك	17	53.1%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مُخرجات Spss.V26

تشير البيانات إلى أن النسبة الأكبر من المشاركين 53.1% يعملون كعمال شباك، مما يعكس وجود عدد كبير من المشاركين في الوظائف التشغيلية. المشاركون الذين يعملون كرؤساء مصالح يشكلون 28.1% من العينة يليهم القابضون بنسبة 18.8%.

إن توزيع الوظائف في العينة المدروسة يعزز من شمولية ومصداقية الدراسة. النسبة الكبيرة من المشاركين الذين يعملون كعمال شباك تعكس الدور الحيوي لهذه الوظيفة في المنظمة، بينما تشير نسبة رؤساء المصالح إلى تمثيل المستويات الإدارية، مما يضمن أن العينة تشمل كل من الجانب التشغيلي والإداري.

ثانيا: تحليل فقرات الاستبيان:

لقد تضمن هذا الجانب تحليل إجابات و آراء العينة المدروسة و المتعلقة بمحاور الاستبيان وذلك باستخدام المتوسط الحسابي لمعرفة درجة الموافقة على العبارات والانحراف المعياري لمدى تشتت إجابات أفراد العينة عن متوسطها الحسابي.

أ: تحليل فقرات المحور الثاني واقع الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر " البيض "

من أجل معرفة واقع الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر- البيض- قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور وكذا تبيان اتجاهاتالاراء (درجة الموافقة) لكل فقرة, وفي الاخير تحديد الاتجاه العام لواقع الخدمات المالية الرقمية في بريد البيض كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(10): تحليل عبارات المحور الثاني

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقييم
1	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات مالية رقمية متنوعة وحديثة	4.0938	0.8929	9	موافق
2	اختصرت الخدمات المالية الرقمية لزبون عدم تنقل مكاتب البريد لتلبية رغباته	4.0625	0.7593	10	موافق
3	تقدم مؤسسة بريد الجزائر معلومات كافية عن جميع خدماتها المالية الرقمية المقدمة	4.1875	0.7803	8	موافق
4	رقمنة المعاملات المالية تساهم في تخفيف الضغط علي مكتب مؤسسة البريد	4.3438	0.8273	5	موافق بشدة
5	تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات بريدي موب، بريدي باي	4.2500	0.6720	7	موافق بشدة
6	تسديد لمختلف الفواتير عبر الانترنت دون اللجوء لمؤسسة بريد الجزائر، الكهرباء، الانترنت	4.5938	0.5599	2	موافق بشدة
7	رقمنة المعاملات المالية تسهل تأدية المهام على موظفي مؤسسة البريد	4.3125	0.5599	6	موافق بشدة
8	تلقينهم لرسائل نصية قصيرة SMS عند ايداع/ سحب الأموال الحساب الجاري	4.4688	0.5070	3	موافق بشدة
9	يمكن للعملاء سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الالي	4.3750	0.4918	4	موافق بشدة
10	تسعى مؤسسة بريد الجزائر تنويع الخدمات المالية الرقمية لإشباع حاجات الزبائن	4.6875	0.4709	1	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مُخرجات Spss.V26

العبارة رقم 01 : تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات مالية رقمية متنوعة وحديثة هذه العبارة

تحليل نتائج الاستبيان حول هذه العبارة يظهر أن الموظفين لدى مؤسسة بريد الجزائر يوافقون بشكل عام على أن المؤسسة تقدم خدمات مالية رقمية متنوعة وحديثة. المتوسط الحسابي لهذه العبارة هو (4.0938) مما يشير إلى أن هناك رضا عام بين الموظفين حول تنوع وحداثة الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها المؤسسة. درجة التقييم "موافق" تدل على أن الخدمات المقدمة تلبي توقعاتهم في الأغلب، وأن هناك تقدير لجهود المؤسسة في تحديث وتنويع خدماتها الرقمية.

العبارة رقم 02 : اختصرت الخدمات المالية الرقمية لزبون عدم التنقل لمكاتب البريد لتلبية رغباته

تحليل نتائج الاستبيان حول هذه العبارة يظهر أن الخدمات المالية الرقمية المقدمة تختصر على الزبائن الحاجة للتنقل إلى مكاتب البريد لتلبية رغباتهم. المتوسط الحسابي لهذه العبارة هو (4.0625) مما يشير إلى مستوى جيد من الرضا بين الموظفين بشأن فاعلية هذه الخدمات في تقليل الحاجة للتنقل. درجة التقييم "موافق" تعكس قبول الموظفين لهذه الفكرة، حيث يرون أن الخدمات المالية الرقمية تحقق الهدف من تسهيل العمليات المالية على العملاء وتقليل الزيارات الفعلية لمكاتب البريد. هذا يعكس إدراك الموظفين لفوائد التحول الرقمي وتأثيره الإيجابي على تحسين تجربة العملاء. الانحراف المعياري (0.7593) يظهر تبايناً أقل نسبياً مقارنة ببعض العبارات الأخرى، مما يعني أن معظم الموظفين لديهم تجربة متقاربة ورأي متوافق حول فائدة هذه الخدمات في اختصار التنقل. على الرغم من وجود بعض التباين إلا أنه ليس كبيراً مما يشير إلى أن التجارب الفردية للموظفين متقاربة إلى حد ما.

العبارة رقم 03 : تقدم مؤسسة بريد الجزائر معلومات كافية عن جميع خدماتها المالية الرقمية المقدمة

درجة التقييم "موافق بشدة" تشير إلى أن الرقمنة تلعب دوراً هاماً في تخفيف الضغط على مكاتب البريد، وهذا يشير إلى القبول الشديد لفعالية الرقمنة في تحسين أداء المؤسسة وتقديم الخدمات بشكل أكثر كفاءة.

العبارة رقم 04 : رقمنة المعاملات المالية تساهم في تخفيف الضغط على مكتب مؤسسة البريد

الانحراف المعياري (0.8273) يشير إلى أن هناك توافق نسبي بين آراء الموظفين ولكن قد يكون هناك بعض التباين في الآراء بين الأفراد. هذا التباين يمكن أن يكون ناتجاً عن اختلاف في الخبرات الفردية أو الفهم لكيفية تأثير الرقمنة على عملية العمل في مكاتب البريد. من المهم أن نلاحظ أن موظفي بريد الجزائر هم الذين قاموا بالتقييم، وهم أفراد يعملون في البيئة نفسها التي تتم فيها هذه المعاملات المالية. لذا فهمم لدور الرقمنة في تخفيف الضغط على المكاتب قد يكون مبنياً على الخبرة العملية والملاحظات الشخصية.

العبارة رقم 05 : تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات بريدي موب، بريدي باي

يوضح مستوى اتفاق الأفراد على أهمية هذه الخدمات الرقمية. بالنظر إلى المتوسط الحسابي البالغ (4.25) الذي يعبر عن موافقة شديدة، يظهر أن هناك تفاعلاً إيجابياً حول هذه الفكرة. وبالنظر إلى الانحراف المعياري المنخفض (0.672)، يشير ذلك إلى أن هناك اتساقاً نسبياً في الآراء، حيث يشترك معظم الأفراد في الرأي بشأن الفائدة الإيجابية لتدعيم الخدمات عبر التطبيقات الرقمية.

العبارة رقم 06 : تسديد لمختلف الفواتير عبر الانترنت دون اللجوء لمؤسسة بريد الجزائر الكهروباي الانترنت

يعتبر احد أعلى المتوسطات الحسابية (4.5938) مع انحراف معياري منخفض (0.5599)، مما يدل على رضا كبير وثابت حول إمكانية تسديد الفواتير عبر الإنترنت. الأهمية النسبية مرتفعة (2)، مما يشير إلى أن هذه الخدمة مهمة جداً ولها قيمة كبيرة من بين الخدمات المالية الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر.

العبارة رقم 07 : رقمنة المعاملات المالية تسهل تأدية المهام على موظفي مؤسسة البريد

درجة الموافقة على العبارة هي "موافق بشدة"، مما يعكس تفاعلاً إيجابياً بين المشاركين بالاستبيان. المتوسط الحسابي لهذه العبارة هو (4.3125) والانحراف المعياري هو (0.5599)

هذا التحليل يشير إلى أن الأفراد يرون بوضوح أن عملية رقمنة المعاملات المالية تسهل على موظفي مؤسسة البريد أداء مهامهم بشكل أكثر كفاءة. القبول الشديد لهذه الفكرة يشير إلى الفائدة المباشرة والإيجابية للرقمنة في تحسين أداء الموظفين وزيادة كفاءتهم في تنفيذ المهام.

العبارة رقم 08 : تلقيهم لرسائل نصية قصيرة SMS عند ايداع/ سحب الأموال الحساب الجاري

التحليل يظهر أن هناك توافقاً عالياً بين المشاركين بالاستبيان حول فكرة تلقي رسائل نصية قصيرة عند إيداع أو سحب الأموال من الحساب الجاري. المتوسط الحسابي العالي يشير إلى قبول شديد لهذه الفكرة وان هذه الخدمة ذات قيمة اضافية , والانحراف المعياري المنخفض يعكس توحداً في الآراء بين الأفراد.

تلقي الرسائل النصية القصيرة يمكن أن يكون له فوائد متعددة بما في ذلك تعزيز الاتصال بين المؤسسة والعملاء وتعزيز الشفافية والثقة وتوفير تنبيهات فورية حول المعاملات المالية مما يسهل على العملاء إدارة حساباتهم المالية بكفاءة أكبر.

العبارة رقم 09 : يمكن للعملاء سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الآلي

درجة الموافقة على العبارة "يمكن للعملاء سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الآلي" هي "موافق بشدة". المتوسط الحسابي لهذه العبارة هو (4.3750) والانحراف المعياري هو (0.4918)

هذا التحليل يشير إلى أن هناك توافقاً عالياً بين المشاركين بالاستبيان حول فكرة سحب وتحويل الأموال عبر الموزع الآلي. المتوسط الحسابي الذي يدل على درجة موافقة عالية والانحراف المعياري المنخفض يعكس توحداً في الآراء بين الأفراد بحيث يعتبر السحب والتحويل عبر الموزع الآلي وسيلة شائعة ومريحة للعملاء للوصول إلى أموالهم وتحويلها

بسرعة وسهولة. يمكن أن يسهم هذا النوع من الخدمات في تحسين تجربة العملاء وزيادة راحتهم مما يؤدي في النهاية إلى رضا أفضل للعملاء.

العبارة رقم 10 : تسعى مؤسسة بريد الجزائر تنويع الخدمات المالية الرقمية لإشباع حاجات الزبائن درجة الموافقة على العبارة "تسعى مؤسسة بريد الجزائر تنويع الخدمات المالية الرقمية لإشباع حاجات الزبائن" هي "موافق بشدة". المتوسط الحسابي لهذه العبارة هو (4.6875) والانحراف المعياري هو (0.4709) تنويع الخدمات المالية الرقمية يعتبر جزءًا مهمًا من استراتيجية الشركة لتحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم. من خلال توفير مجموعة متنوعة من الخدمات يمكن للمؤسسة تلبية احتياجات مختلفة للعملاء وتعزيز الثقة بينهم مما يساهم في نجاح الشركة وتحقيق أهدافها التجارية.

يتضح من الجدول رقم (10) ان جميع العبارات حصلت على درجات موافقة عالية حيث تراوحت بين "موافق" و "موافق بشدة" كان هناك اتفاق عالي بين المشاركين في الاستبيان حول جميع العبارات مما يشير إلى وجود توافق واسع حول الأفكار والمقترحات المقدمة.

حيث أن المتوسط الحسابي العام لعبارات المحور الثاني بلغ (4,33) وهو يقع ضمن الفئة الخامسة من فئات سلم ليكارت الخماسي [2,4-5] وهو يقابل درجة موافقة بشدة , أي أنه هناك هناك توافق في آراء أفراد العينة حول واقع و استخدام مؤسسة بريد الجزائر للخدمات المالية الرقمية ويتضح أيضا أن قيمة الانحراف المعياري الكلي للمحور الثاني قد بلغت (0,65) وهي أقل من الواحد ما يعني وجود تشتت منخفض نسبيا في إجابات أفراد العينة على عبارات المحور.

هناك استجابة إيجابية للخدمات الرقمية المقدمة من مؤسسة بريد الجزائر مع تفضيل واضح للاستخدامات الرقمية والتكنولوجيا لتحسين الخدمات المالية وتسهيل العمليات وأيضا يوضح التحليل أن هناك ثقة كبيرة في الفوائد المحتملة للتحول الرقمي واعتراف بأهميته في تحسين الأداء وتجربة العملاء كما يظهر أن مؤسسة بريد الجزائر ملتزمة بتلبية احتياجات العملاء من خلال تنويع الخدمات واعتماد التكنولوجيا الرقمي يشير التحليل الشامل إلى دعم كبير لتطوير الخدمات الرقمية والتحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر مما يعكس الاستجابة الإيجابية للموظفين و اعترافهم بأهمية هذه الخطوات في تعميم هذه الخدمة و تحسين جودتها.

ثالثا: تحليل فقرات المحور الثالث

الجدول رقم(11): تحليل عبارات المحور الثالث

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	درجة التقييم
1	استخدام الخدمات المالية الرقمية حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافز الموظفين في العمل	3.7813	0.7063 9	10	موافق
2	الخدمات المالية الرقمية قلصت من الجهد البدني و المدة المستغرقة لأداء العمل للموظف	4.1250	0.7931	8	موافق بشدة
3	الخدمات المالية الرقمية ساهمت في نقص ضغوط العمل مما أدى الى زيادة مردودية المؤسسة	4.2500	0.8424	3	موافق بشدة
4	سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الالي ساهم في تقليل التكاليف	4.2188	0,6082	4	موافق بشدة
5	تطور رقم اعمال مؤسسة البريد نتيجة لتوفرها على خدمات مالية رقمية متنوعة	4.0625	0.7156	9	موافق
6	الخدمات المالية الرقمية عملت على نمو الأرباح بمؤسسة بريد الجزائر	4.2188	0.6591	6	موافق بشدة
7	تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات بريدي موب ، بريدي باي و البطاقة الذهبية ساهم في زيادة الزبائن و الاشتراكات	4.3125	0.6444	1	موافق بشدة
8	تقديم خدمات مالية عبر الانترنت ساهم في زيادة المعاملات المالية	4.2188	0.6444	5	موافق بشدة
9	الخدمات المالية الرقمية المقدمة أدت إلى توسع نشاط مؤسسة بريد الجزائر مما أدى إلى تحسن أدائها المالي	4.2188	0.7378	7	موافق بشدة
10	زيادة حجم مؤسسة البريد وفروعها نتيجة لرقمنة الخدمات المالية	4.2500	0.6720	2	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مُخرجات Spss.V26

العبارة رقم 01 : استخدام الخدمات المالية الرقمية حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافز الموظفين في العمل يظهر تقييم موافق للخدمات المالية الرقمية، ويشير المتوسط الحسابي المنخفض نسبياً إلى أن هناك مجالاً لتعزيز الكفاءة. يمكن تحقيق ذلك من خلال تحسين وتطوير الخدمات لتلبية احتياجات الموظفين بشكل أفضل، مما يساهم في زيادة رضاهم وزيادة حافزهم في العمل.

العبارة رقم 02: الخدمات المالية الرقمية قلصت من الجهد البدني و المدة المستغرقة لأداء العمل للموظف بموافقة قوية على الخدمات المالية الرقمية وتأكيد على تقليل الجهد البدني وزيادة الكفاءة. يشير المتوسط الحسابي العالي إلى أن الخدمات الرقمية تسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة العمل وتقليل الوقت والجهد المستغرقين في أداء المهام.

العبارة رقم 03: الخدمات المالية الرقمية ساهمت في نقص ضغوط العمل مما أدى إلى زيادة مردودية المؤسسة. يشير التقييم الموافق بشدة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تساهم بشكل كبير في تعزيز كفاءة المؤسسة. يظهر المتوسط الحسابي العالي للتقييم والانحراف المعياري القليل أن هناك توافقاً عاماً بين الموظفين على أن الخدمات المالية الرقمية تساعد في تحسين كفاءة العمل وتخفيف ضغوط العمل مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء المالي للمؤسسة هذه التحليلات توضح كيفية تأثير الخدمات المالية الرقمية على تعزيز الكفاءة في مؤسسة بريد الجزائر وتحسين جودة العمل .

العبارة رقم 04 : سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الآلي ساهم في تقليل التكاليف

التقييم الموافق بشدة يظهر أن الخدمات المالية الرقمية تساهم في تقليل التكاليف. يُشير المتوسط الحسابي البالغ (4.2188) و الانحراف المعياري المنخفض (0.6082) إلى أن هناك اتفاقاً قوياً بين الموظفين بأن هذه الخدمة تؤثر إيجاباً على الربحية بحيث استعمال التكنولوجيا كتعميم اجهزة الموزع الآلي يخفض التكاليف والفرص الضائعة.

العبارة رقم 05 : تطور رقم اعمال مؤسسة البريد نتيجة لتوفرها على خدمات مالية رقمية متنوعة

التقييم الموافق يشير إلى أن توفير الخدمات المالية الرقمية أدى إلى تطور رقم الأعمال. يمكن أن يساهم هذا التطور في زيادة الإيرادات، وبالتالي يؤثر إيجاباً على الربحية.

العبارة رقم 06 : الخدمات المالية الرقمية عملت على نمو الأرباح بمؤسسة بريد الجزائر

التقييم الموافق بشدة يشير إلى أن الخدمات المالية الرقمية تساهم في نمو الأرباح. يُعتبر المتوسط الحسابي العالي (4.2188) والانحراف المعياري المنخفض (0.6591) دليلاً على اتفاق قوي بين المشاركين بأن هذه الخدمات تؤدي إلى تحقيق مكاسب مالية، وبالتالي تحسين الربحية.

العبارة رقم 07 : تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات بريدي موب ، بريدي باي و البطاقة الذهبية ساهم في زيادة الزبائن و الاشتراكات.

التقييم الموافق بشدة يشير إلى أن تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات بريدي موب، بريدي باي، والبطاقة الذهبية ساهم في زيادة الزبائن والاشتراكات. يُظهر المتوسط الحسابي البالغ (4.3125) والانحراف المعياري (0.6444) أن هناك توافقاً قوياً بين المشاركين حول فعالية هذه التطبيقات في تحسين السيولة المالية للمؤسسة من خلال جذب المزيد من العملاء وزيادة الاشتراكات.

العبارة رقم 08 : تقديم خدمات مالية عبر الانترنت ساهم في زيادة المعاملات المالية.

التقييم الموافق بشدة يشير إلى أن تقديم خدمات مالية عبر الإنترنت ساهم في زيادة المعاملات المالية. يُظهر المتوسط الحسابي البالغ (4.2188) والانحراف المعياري (0.6444) أن هناك اتفاقاً قوياً بين المشاركين على أن الخدمات المالية عبر الإنترنت تساعد في تحسين السيولة المالية للمؤسسة من خلال زيادة حجم المعاملات المالية.

العبارة رقم 09 : الخدمات المالية الرقمية المقدمة أدت إلى توسع نشاط مؤسسة بريد الجزائر مما أدى إلى تحسن أدائها المالي.

التقييم الموافق بشدة يشير إلى أن الخدمات المالية الرقمية المقدمة أدت إلى توسع نشاط مؤسسة بريد الجزائر مما أدى إلى تحسن أدائها المالي. يُظهر المتوسط الحسابي البالغ (4.2188) والانحراف المعياري (0.7378) أن هناك اتفاقاً قوياً بين المشاركين على أن هذه الخدمات ساهمت في زيادة النشاط المالي والتشغيلي للمؤسسة ، مما يعزز من أدائها المالي الكلي.

العبارة رقم 10 : زيادة حجم مؤسسة البريد وفروعها نتيجة لرقمنة الخدمات المالية.

التقييم الموافق بشدة يشير إلى أن زيادة حجم مؤسسة البريد وفروعها نتيجة لرقمنة الخدمات المالية. يُظهر المتوسط الحسابي البالغ (4.2500) والانحراف المعياري (0.6720) أن هناك توافقاً قوياً بين المشاركين على أن الرقمنة أدت إلى توسع نشاط المؤسسة وزيادة عدد فروعها، مما يعكس نمواً في النشاط الكلي للمؤسسة.

يتضح من الجدول رقم (11) ان جميع العبارات حصلت على درجات موافقة عالية حيث تراوحت بين "موافق" و "موافق بشدة" كان هناك اتفاق عالي بين المشاركين في الاستبيان حول جميع العبارات مما يشير إلى وجود توافق واسع حول الأفكار والمقترحات المقدمة. تحليل النتائج أظهر أن الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر تلعب دوراً كبيراً في تعزيز الأداء المالي للمؤسسة. يعكس التقييم العالي من الموظفين، وخاصة درجات "موافق بشدة"، مدى الثقة والرضا حول هذه الخدمات وتأثيرها الإيجابي و تشير النتائج إلى أن الرقمنة والخدمات المالية الرقمية

المقدمة من مؤسسة بريد الجزائر قد أسهمت بشكل كبير في تحسين الأداء المالي للمؤسسة من خلال تعزيز الكفاءة التشغيلية، زيادة الربحية، تحسين السيولة، وتوسيع النشاط الكلي. تعتبر هذه النتائج دليلاً قوياً على فعالية استراتيجية التحول الرقمي في تحقيق الأهداف المالية والتجارية للمؤسسة، وتعزيز مكانتها في السوق.

الخلاصة :

من خلال تحليل البيانات المستمدة من الجدولين السابقين حول الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر، نجد أن هناك تأثيراً واضحاً ومجماً على الأداء المالي والعملي للمؤسسة. ونعرض فيما يلي أهم النقاط المستخلصة من الجدولين مع فرضيات الدراسة :

1. الخدمات المالية الرقمية تساهم في تحسين الكفاءة والرضا الوظيفي:

الخدمات المالية الرقمية مثل تطبيقات بريدي موب وبريدي باي والبطاقة الذهبية، أدت إلى تحقيق رضا وظيفي وزيادة الحافز بين الموظفين، كما قللت من الجهد البدني والوقت المستغرق لأداء العمل. المتوسط الحسابي العالي والانحراف المعياري المنخفض يشيران إلى أن هذه الخدمات ساهمت في تحسين كفاءة العمل وتخفيف ضغوط العمل.

2. الخدمات المالية الرقمية تساهم في زيادة الربحية وتقليل التكاليف:

استخدام الخدمات الرقمية لتحويل وسحب الأموال عبر الموزع الآلي ساهم بشكل كبير في تقليل التكاليف التشغيلية. تطور رقم أعمال المؤسسة وزيادة الأرباح تم تحقيقهما بفضل تنوع الخدمات المالية الرقمية. المتوسطات الحسابية العالية والانحرافات المعيارية المنخفضة تدل على توافق واسع بين المشاركين حول تأثير هذه الخدمات على الربحية.

3. الخدمات المالية الرقمية لها دور كبير في تحقيق السيولة وزيادة العملاء:

الخدمات المالية الرقمية قدمت فرصاً لزيادة عدد الزبائن والاشتراكات، مما ساعد على تحسين السيولة المالية للمؤسسة. تقديم الخدمات عبر الإنترنت ساهم في زيادة حجم المعاملات المالية، مما أدى إلى تحسين السيولة بشكل ملحوظ.

4. تساهم الخدمات المالية الرقمية في توسع نشاط المؤسسة :

الخدمات المالية الرقمية أدت إلى توسع نشاط المؤسسة وبالتالي تحسن أدائها المالي. توسع المؤسسة وزيادة عدد فروعها يعكسان نمواً في النشاط الكلي، مما يعزز من مكانتها في السوق ويؤكد على نجاح استراتيجيات التحول الرقمي. توضح نتائج التحليل أن التحول الرقمي والخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر أدت إلى تحسينات كبيرة في مختلف جوانب الأداء المالي والتشغيلي. هذه التحسينات تشمل زيادة الكفاءة، تقليل التكاليف، تحسين السيولة، وزيادة النشاط المالي للمؤسسة. بناءً على هذه النتائج، يمكن القول بأن الخدمات المالية الرقمية تلعب دوراً محورياً في

دعم الاداء المالي للمؤسسة و ايضا تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف المالية والاستراتيجية للمؤسسة. وبالتالي قبول جميع الفرضيات المقدمة من قبل .

خلاصة الفصل:

يشمل هذا الفصل الدراسة الميدانية و التي كان الهدف منها معرفة أثر الخدمات المالية الرقمية على الاداء المالي الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر " البيض "، حيث تم التعرف على الوحدة الولائية لمؤسسة بريد الجزائر و هيكلها التنظيمي و مهامها كما تم التعرف على أنواع الخدمات التي تقدمها بما في ذلك الخدمات المالية الرقمية وجاء الفصل في طابعه التطبيقي استكمالا وإسقاطا للدراسة النظرية حيث اعتمدنا على الاستبيان كأداة للدراسة و عملنا على توزيعها على موظفي بريد الجزائر، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية في الاداء المالي لهذه المؤسسة، وتم استخدام برنامج Spss لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان لمعرفة مدى صدق وثبات أداة الدراسة وكذا تفسير إجابات أفراد العينة، كما تم استخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية، وفي الاخير لنصل الى اثبات الفرضيات التي وضعناها من قبل و قبولها.

الخاتمة

خاتمة عامة :

بعد إجراء هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني، وذلك بالتطرق في الجانب النظري للإطار المفاهيمي للخدمات المالية والأداء المالي، وكذا بالتطرق في الجانب الميداني لتقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة وعرض واقع الخدمات المالية التي تقدمها و تطور أدائها المالي، وتحديد الدور الذي لعبته التكنولوجيا الرقمية داخل مؤسسة بريد الجزائر بالنسبة لموظفيها وذلك باستخدام استمارات الاستبيان وتفرغ لإجابات العينة في برنامج Spss، وذلك قصد الإجابة على الإشكالية التي تمحورت حول مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر، حيث توصلنا لمجموعة من النتائج منها ما تعلق بالجانب النظري ومنها ما تعلق بالجانب الميداني .

أولاً: النتائج

تم التوصل من خلال هذه الدراسة لمجموعة من النتائج سواء من خلال الجانب النظري أو من خلال الجانب الميداني.

من الناحية النظرية:

وتتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة النظرية فيما يلي:

- الخدمات المالية الرقمية لم تعد خيار بل أصبحت ضرورة.
- وجود علاقة ايجابية بين تقديم الخدمات المالية الرقمية و تحسن الأداء المالي
- تقدم الخدمات المالية الرقمية خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية، فهي توفر الوقت والجهد
- أن الأداء المالي كان ولا يزال محل اهتمام كونه الهدف الأساسي للمؤسسة، وكذلك يبقى دائما وفي ظل التعديلات يبحث عن أحسن نتيجة يحققها.

من الناحية التطبيقية:

من خلال ما تم استخدامه من وسائل إحصائية في تحليل النتائج الواردة في الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة تم التوصل إلى مايلي:

- أظهرت الدراسة أن الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر قللت من الجهد البدني والوقت المستغرق لأداء العمل، مما يتماشى و يؤكد على دور التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة.
- أكدت الدراسة أن رقمنة الخدمات المالية أدت إلى تحولات كبيرة في هيكل وأسلوب عمل مؤسسة بريد الجزائر.
- أظهرت الدراسة أن مؤسسة بريد الجزائر نجحت في التكيف مع التغيرات التكنولوجية من خلال رقمنة معاملاتها المالية، مما يعكس التوجه نحو أهمية الابتكار والتكيف التكنولوجي.

-توصلت الدراسة إلى أن استخدام الخدمات الرقمية لتحويل وسحب الأموال عبر الموزع الآلي قلل بشكل كبير من التكاليف التشغيلية وزاد من أرباح المؤسسة.

-الخدمات المالية الرقمية تساهم في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية

ثانيا: توصيات:

-الاستثمار في تحسين البنية التحتية التكنولوجية للمؤسسة لضمان استمرارية وكفاءة الخدمات المالية الرقمية.

-العمل على تطوير وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية لتلبية احتياجات العملاء المتزايدة وتحقيق مزيد من الكفاءة والربحية.

-تعزيز أنظمة الأمن السيبراني لحماية البيانات المالية وضمان سلامة المعاملات الرقمية، مما يزيد من ثقة العملاء في الخدمات الرقمية.

-تعزيز قنوات التواصل مع العملاء لجمع التغذية الراجعة وتحسين الخدمات المقدمة بناءً على احتياجاتهم وتوقعاتهم.

-التأكد من أن استراتيجيات الرقمنة تتماشى مع السياسات الحكومية لتعزيز التعاون وتحقيق الفوائد المشتركة.

ثالثا: آفاق الدراسة

يمكن أن تكون هذه الدراسة نقطة انطلاق لمزيد من الأبحاث الأكاديمية حول تأثير الرقمنة في مختلف القطاعات الأخرى

في الجزائر والدول النامية. يمكن للباحثين استكشاف كيفية تأثير الرقمنة على قطاعات مثل الصحة، التعليم، والزراعة،

وتحديد العوامل التي تساهم في نجاح التحول الرقمي في هذه المجالات أو الاثراء في الموضوع من خلال النقاط التالية:

-دراسة المخاطر والتحديات المرتبطة بالرقمنة في الجانب الخدماتي .

-تقييم تجربة العملاء مع الخدمات المالية الرقمية.

وفي الأخير تفتح هذه الدراسة الأبواب لمجموعة واسعة من الأبحاث المستقبلية التي يمكن أن تساهم في تعزيز الفهم

والتحسين المستمر لعملية رقمنة الخدمات المالية في المؤسسات. من خلال استكشاف هذه الآفاق يمكن تحقيق فوائد

أكبر للمؤسسات والعملاء والمجتمع ككل.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

1-الكتب :

- 1 -خوفيق محمد نبد المحسن " ،الاتجاهات الحديثة في تقييم والتميز الأداء" ، بدون طبعة، دار الفكر العربي، مصر ، 2006
- 2 -ثامر البكري وأحمد الرجومي ، تسويق الخدمات المالية ، الطبعة الأولى ، دار إثراء للنشر والطبع ، الأردن ، 2008
- 3 -عبد الله فرغلي علي موسى ، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الالكتروني ، الطبعة الأولى،ايتراك للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة ، 2007
- 4 -عمار بن عشي " اتجاهات التدريب وتقييم أداء الافراد"الطبعة الاولى، دار أسامة للنشر والتوزيع،عمان، الأردن ،2012
- 5 -مدحت صادق ، أدوات و تقنيات مصرفية ، بدون طبعة ، دار غريب للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 2001
- 6 -مجيد الكرخي " تقويم الأداء باستخدام النسب المالية " بدون طبعة،دار المناهج للنشر و التوزيع ،عمان ، الأردن، 2008
- 7 -محمد محمود الخطيب "الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات " الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن ،2010
- 8 -هشام طرادلوجة " تسيير و استراتيجية مالية " الطبعة الأولى، دار نوران للنشر والتوزيع ،الجزائر،2021،
- 9 - هاني حامد الضمور. تسويق الخدمات الطبعة الأولى. دار الوائل للنشر. عمان ، الاردن ، 2012

2-الرسائل الجامعية :

- 1 -أسماء دردور. أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية. رسالة دكتوراه. قسم العلوم الاقتصادية: جامعة العربي بن المهدي. أم البواقي. 2015 -2016م
- 2 -محمد بن جاب الله. أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية. رسالة دكتوراه. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير. جامعة الجزائر 3. 2012
- 3 -نعيمة يجايوي، " أدوات مراقبة التسيير بين النظرية والتطبيق " أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المؤسسات ، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009
- 4 -ياسين بوناب. تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية. اطروحة دكتوراه ، قسم علوم التسيير، جامعة باجي مختار. عنابة ، 2017:2018
- 5 - بزقاري حياة . " دور المعلومات المحاسبية في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الاقتصادية "رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر ،بسكرة، 2010-2011
- 6 - عزدين هروم " واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية"رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008

- 7 - رحال عادل , تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر , رسالة الماجستير في العلوم الاقتصادية , قسم العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير , جامعة الحاج لخضر , باتنة , السنة الجامعية 2013-2014
- 8 - محمود ابراهيم محمود فياض. تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية، وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين. رسالة ماجستير. جامعة فلسطين. 2005.
- 9 - مراد بوسعدية. تحرير تجارة الخدمات المالية في التجارة الدولية ودوره في تعزيز التنافسية التجارية الدولية. رسالة ماجستير. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية: جامعة قاصدي مرباح. ورقلة، 2015-2016
- 10 تويدر بلقيس. دور الخدمات المالية الرقمية في حل ازمة السيولة, مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي, جامعة محمد خيضر .بسكرة , 2019.2020
- 11 بوحامي حسين , شليغوم الطاهر, دور الرقمنة في تسهيل العمليات المالية , مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة مالية ,المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف , ميلة , 2023
- 12 حنان التجاني، و آخرون ، دور بطاقات الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المالية - دراسة حالة بريد الجزائر " وكالة الوادي" - ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية ، قسم العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2018 - 2019
- 13 حرقالي خولة ، المعاملات الالكترونية و اثرها على الخدمة امالية في بريد الجزائر, مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات , جامعة 08ماي 1945 , قلمة 2020,2021
- 14 بعافو بوجمعة , لخديمي عبدالمجيد, دور رقمنة المعاملات المالية في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية . مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص مالية ومحاسبة , كلية للعلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير , قسم علوم التسيير , جامعة العقيد احمد دراية , ادارر, 2021
- 15 بوبكر سمية ، " أثر إدارة المعرفة على تحسين أداء الموارد البشرية : دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - وكالة أم بواقي - " ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة أم بواقي

3-المجلات والمقالات:

- 1 سجازية حسيني. تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16. العدد 23
- 2 شيخ الداوي " تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء " مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد7،
- 3 خاطمة زهراء بن زغمية واخرون " أهمية تحليل الهيكل المالي في تقييم الأداء المالي لمؤسسة باتيممال "مجلة الريادة الاقتصادية الاعمال،العدد3 , الجزائر, 2021.
- 4 ثوردين بلفول " تحليل و تقييم الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية للدهن(ENAP)وحدة سوق اهراس "، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية المالية،العدد3، الجزائر،2016
- 5 اللغاني خلادي وآخرون " مساهمة النظام المحاسبي المالي في قياس و تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"مجلة الميادين الاقتصادية،العدد 1، الجزائر،2018
- 6 أميرة دباش "المناخ التنظيمي و اثره على الأداء المالي لمنظمات الاعمال" مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الجزائر، 2021،

4-المواقع الكترونية :

WWW.POST.DZ -

الملاحق



المركز الجامعي نور البشير بالبيض
معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير



إستمارة البحث

الخدمات المالية الرقمية كآلية لدعم الأداء المالي في المؤسسات
الاقتصادية دراسة حالة (بريد الجزائر - البيض -)

في اطار اعداد مذكرة التخرج المندرجة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص ادارة مالية وإلتامام البحث العلمي المذكور أعلاه نرجوا منكم ملئ الاستمارة بالإجابة على اسئلتها بدقة و عناية و موضوعية مع العلم ان المعلومات التي تفضلون بتقديمها تدخل في البحث لأغراض علمية بحثة .

اشراف الأستاذ: قلقول عبد الرزاق

من اعداد الطالبين:

- قطاطفي حمزة
- بلغازي عبيد

السنة الجامعية : 2024/2023

1 - المحور الأول : المعلومات الشخصية

1 - الجنس :

- ذكر - أنثى

2 - الخبرة :

- اقل من 05 سنوات - من 10 الى 15 سنوات
 - من 05 الى 10 سنوات - من 15 فما فوق

3 - المستوى التعليمي :

- ثانوي - تقني
 - جامعي - اخرى

4 - الوظيفة :

- رئيس مصلحة - عامل شبك
 - قابض - غير ذلك

2 - المحور الثاني : واقع الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق بشدة
1	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات مالية رقمية متنوعة وحديثة				
2	اختصرت الخدمات المالية الرقمية لزبون عدم تنقل لمكاتب البريد لتلبية رغباته				
3	تقدم مؤسسة بريد الجزائر معلومات كافية عن جميع خدماتها المالية الرقمية المقدمة				
4	رقمنة المعاملات المالية تساهم في تخفيف الضغط علي مكتب مؤسسة البريد				
5	تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات بريدي موب، بريدي باي				
6	تسديد لمختلف الفواتير عبر الانترنت دون اللجوء لمؤسسة بريد الجزائر، الكهرباء، الانترنت				
7	رقمنة المعاملات المالية تسهل تأدية المهام على موظفي مؤسسة البريد				

الملاحق

					تلقيهم لرسائل نصية قصيرة SMS عند ايداع/ سحب الأموال الحساب الجاري	8
					يمكن للعملاء سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الآلي	9
					تسعى مؤسسة بريد الجزائر تنويع الخدمات المالية الرقمية لإشباع حاجات الزبائن	10

3 - المحور الثالث : علاقة الخدمات المالية الرقمية بالاداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق نوعاً ما	موافق بشدة
1	استخدام الخدمات المالية الرقمية حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافز الموظفين في العمل				
2	الخدمات المالية الرقمية قلصت من الجهد البدني و المدة المستغرقة لأداء العمل للموظف				
3	الخدمات المالية الرقمية ساهمت في نقص ضغوط العمل مما أدى الى زيادة مردودية المؤسسة				
4	سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الآلي ساهم في تقليل التكاليف				
5	تطور رقم اعمال مؤسسة البريد نتيجة لتوفرها على خدمات مالية رقمية متنوعة				
6	الخدمات المالية الرقمية عملت على نمو الأرباح بمؤسسة بريد الجزائر				
7	تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات بريدي موب ، بريدي باي و البطاقة الذهبية ساهم في زيادة الزبائن و الاشتراكات				
8	تقديم خدمات مالية عبر الانترنت ساهم في زيادة المعاملات المالية				
9	الخدمات المالية الرقمية المقدمة أدت إلى توسع نشاط مؤسسة بريد الجزائر مما أدى إلى تحسن أدواتها المالي				
10	زيادة حجم مؤسسة البريد وفروعها نتيجة لرقمنة الخدمات المالية				



اكتشفوا جديد موقع

ECCP

<https://eccp.poste.dz>

جديد