الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التـعليم العالي والبحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية

إعداد الطالبتين:

- كنودي فوزية
- سعدوني كلثوم

تحت إشراف الأستاذة:

زروقي نصيرة

لجنة المناقشة

اسم ولقب الاستاذ(ة)	الجامعة	الصفة
د. لويزة قويدر	جامعة يحي فارس المدية	رئيسا
د .روبحي فيسة عمر	جامعة يحي فارس المدية	مناقشا
د.زروقي نصيرة	جامعة يحي فارس المدية	مشرفا

السنة الجامعية 2025-2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِنَّ فِي خَلْقِ السَّمَاوَاتِ وَالْأَرْضِ وَاخْتِلَافِ اللَّيْلِ وَالنَّهَارِ وَالْفُلْكِ الَّتِي تَجْرِي فِي الْبَحْرِ بِمَا يَنْفَعُ النَّاسَ وَمَا أَنْزَلَ اللَّهُ مِنَ السَّمَاءِ مِنْ مَاءٍ فَأَحْيَا بِهِ الْأَرْضَ بَعْدَ مَوْتِهَا وَبَثَّ فِيهَا مِنْ كُلِّ دَابَّةٍ وَتَصْرِيفِ الرِّيَاحِ وَالسَّحَابِ الْمُسَخرِ بَيْنَ السَّمَاءِ وَالْأَرْضِ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَعْقِلُونَ.

صَدَقَ اللهُ العَظِيمُ

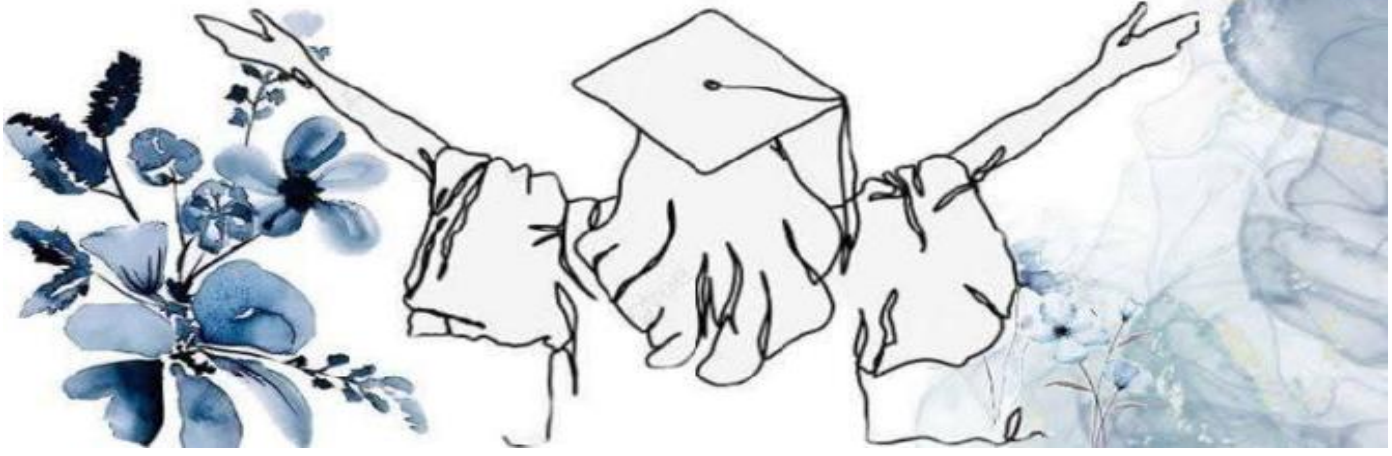
شكر وعرفان

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل.

الشكر موصول الى كل من مد يد العون لنا من قريب أو بعيد.

كما نشكر الاستاذة المشرفة على توجيهاتها وارشاداتها الثمينة التي أنارت دربنا في هذا العمل .

شكرا لكل شخص دعمنا بكلمة طيبة أو دعوة صادقة خاصة نبيل مباركي .الدكتور برابح محمد .





اهداء

من قال أنا لها ....نالها .وأنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها .اللهم إني سعيت وإنك أحسنت لي الجزاء .

الى من أنارا دربي في هذه الحياة بدعواتهما ورضاهما عني أبي وأمي أطال الله عمرهما وحفظهما بعينه التي لا تنام .

الى رفيق دربي وسندي في هذه الحياة زوجي الغالي .وقرةعيني وبهجة حياتي أولادي معتصم بالله ومعتز بالله.

الى من تقاسمت معهم كل حلو ومر في هذه الحياة إخوتي وأخواتي. الى رفيقتي في هذا العمل كلثوم

فوزية





إهداء

"قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون " صدق الله العظيم

اشكر المولى عز وجل الذي رزقني العقل وحسن التوكل عليه سبحانه وتعالى وعلى نعمه الكثيرة التي رزقني إياها ...فالحمد لله على كل شيء إلى من كلله الله بالهيبة والوقار..إلى من علمني العطاء دون انتظار... إلى من احمل اسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار، وستبقى كلماتك نجوما اهتدي بها اليوم وفي الغد والى الأبد .....والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة ..إلى معنى الحنان والتفاني ..إلى بسمة الحياة وسر الوجود ..إلى كل من دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي .....أمي الحبيبة.

إلى رفيق دربي وسندي، من شاركني الطموح والجهد وكان لي عونا طوال مسيرتي زوجي الغالي.

إلى مهج قلبي وقرة عيني زهور حياتي وأملي الباسم ....أولادي الأعزاء أيوب و نيسا وقصي أنار الله دربكم كما أنرتم حياتي.

إلى رفقاء العمر، وسندي في هذه الحياة إخوتي وأخو اتي الأحباء: هوارية، رشيدة، بن عامر، وعليلو.

إلى صديقاتي: وهيبة وفوزية وكلثوم. حنان

كلثوم



ملخص الدراسة

يمر العالم بتغيرات كبيرة في شتى المجالات، ويعد التقدم التكنولوجي من أهم أسباب التطور الذي تشهده الثورة العلمية والرقمية للوسائل والتقنيات الحديثة، والتي أدت بدورها إلى تحول الاقتصاد نحو السرعة الفائقة في تداول ونقل المعلومات بين مختلف الأطراف ومن ابرز القطاعات المتأثرة بهذا التحول هي الخدمات المالية، وبالتالي لم تعد تكنولوجيا المعلومات مجرد أداة مساعدة في قطاع المال، بل أصبحت هي البنية التحتية والعمود الفقري للاقتصاد الحديث. فمن يمتلك القدرة على معالجة ونقل البيانات بشكل أسرع وأكثر أمان هو من يقود المشهد المالي العالمي اليوم.

فقد سعت كل مؤسسة مالية إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة والاستفادة بما تقدمه من انجازات وأدوات جديدة لتطوير أدائها وهذا ما تم دراسته في هذا البحث حيث يهدف إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالخدمات المالية خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات بإتباع منهج وصفي تحليلي واستخدام الاستبيان كأداة دراسة في الجانب التطبيقي ببرنامج الحزم الإحصائية الذي يرمز له بـ spss.

واهم نتيجة لهذه الدراسة هي ان استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم بشكل كبير في التأثير على الخدمات المالية من الناحية الايجابية حيث أن استخدامها يعمل على تطوير وتحديث هذه الخدمات لدى مؤسسة بريد الجزائر.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الخدمات المالية، مؤسسة بريد الجزائر.

Study summary

The world is going through major changes in various fields, and technological progress is one of the most important reasons for the development witnessed by the scientific and digital revolution of modern means and technologies, which in turn led to the economy shifting towards high-speed circulation and transfer of information between various parties. One of the most prominent sectors affected by this transformation is financial services, and therefore information technology is no longer just an auxiliary tool in the financial sector, but rather has become the infrastructure and backbone of the modern economy. Whoever has the ability to process and transfer data faster and more securely is the one who leads the scene. World Finance Today.

Every financial institution has sought to use advanced information technology and benefit from the achievements and new tools it offers to develop its performance, and this is what was studied in this research, as it aims to give a picture of the various changes that have occurred in financial services, especially after the developments witnessed by information technology, by following a descriptive and analytical approach and using the questionnaire as a study tool in the applied aspect of the statistical packages program, which is symbolized by SPSS.

The most important result of this study is that the use of information technology contributes significantly to influencing financial services in a positive way, as its use works to develop and modernize these services at the Algeria Postal Corporation.

Keywords: information technology, financial services, Algeria Postal Corporation.

فهرس المحتويات

البسملة	
الشكر	
الإهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	**I**
قائمة الجداول	**II**
قائمة الأشكال	**III**
قائمة المراجع	**IV**
مقدمة عامة	**أ – ج**
الفصل الأول : الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية	**18**
تمهيد	**18**
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات	**19**
المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات	**19**
المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات كعنصر فعال لنظام المؤسسة	**27**
المطلب الثالث: أسباب التوجه لتكنولوجيا المعلومات وتحدياتها	**32**
المبحث الثاني: ماهية الخدمات المالية	**35**
المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للخدمات المالية	**35**
المطلب الثاني:العوامل المؤثرة على الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية ومؤشراتها.	**42**
المطلب الثالث: مراحل عملية تقييم الخدمات واستراتيجياتها	**46**
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وتحديث الخدمات المالية	**50**
المطلب الأول: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية المالية	**50**
المطلب الثاني:استخدامات تكنولوجيا المعلومات و آثارها على الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية المالية	**55**

المطلب الثالث:مزايا ومخاطر توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية المالية.	**59**
خلاصة الفصل	**62**
الفصل الثاني:الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المالية (دراسة حالة بريد الجزائر – ولاية المدية –)	**63**
تمهيد	**64**
المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر	**65**
المطلب الأول: النشأة والتطور التاريخي	**65**
المطلب الثاني:مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية المدية	**74**
المطلب الثالث: الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر	**78**
المبحث الثاني:خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات	**83**
المطلب الأول:المنهج والأداة المستخدمة في البحث	**84**
المطلب الثاني:اختبار صدق وثبات الاستبيان	**90**
المطلب الثالث:حدود الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة	**94**
المبحث الثالث:عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة	**95**
المطلب الأول: التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	**96**
المطلب الثانيالتحليل الوصفي لاتجاه إجابات أفراد العينة	**101**
المطلب الثالث:اختبار فرضيات الدراسة	**106**
خلاصة الفصل	**114**
خاتمة عامة	**116**
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات	23 - 24
1-2	صدق مقياس الاستبيان	91-92
2-2	ثبات الاستبيان معامل الفا كرونباخ	93
3-2	درجات مقياس ديكارت الخماسي	95
4-2	جدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس	96
5-2	جدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	97
6-2	جدول توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	99
7-2	التحليل الوصفي لاتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة	101
8-2	العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات المالية	107
9-2	العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء	108
10-2	العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا الزبائن	110
11-2	العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحديات التقنية والتنظيمية	112

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1-1	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	26
1-2	شعار البريد	67
2-2	الهيكل التنظيمي لمكتب بريد المدية – ولد امام –	77
3-2	صك بريدي	80
4-2	حوالة بريدية	81
5-2	البطاقة البريدية الكلاسيكية	81
6-2	البطاقة الذهبية	81
7-2	جهاز التيبيو TPE	82
8-2	بطاقة خاصة بالموظف	82
9-2	جهاز سكانير خاص ببطاقة التعريف والفواتير والصك البريدي	82
10-2	بطاقة التوفير	82
11-2	نموذج الدراسة	90
12-2	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس	96
13-2	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي	98
14-2	التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	99

المراجع

قائمة المراجع

أولا: الكتب

1. أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال "الاستخدامات والتطبيقات " دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2014.
2. تامر البكري، احمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية ، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
3. جعفر جاسم ، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع ، 2005.
4. حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة، منظور إداري تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
5. خضر مسباحطيطي، " إدارة تكنولوجيا المعلومات " دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الأولى،2012.
6. زاكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقه، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان ، الأردن ، 2003.
7. زرزار العياشي، وعيد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2016.
8. عامر إبراهيم قنديلجي ، علاء الدين عبد القادر الجنابي ، نظم المعلومات الإدارية ، دار المسيرة للنشر والتوزيع ، عمان ، ط1 2008.
9. عبد الرحمان المكاوي، التسويق المصرفي، دار الكنوز العلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.
10. عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss ، اصدار 24، دار خوارزم العلمية ، للنشر والتوزيع .

11. عبد الله حسن مسلم، إدارة معرفة تكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2015.
12. علي توفيق الحاج، سمير حسين عودة، تسويق الخدمات، دار الإعصار العلمي، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
13. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009.
14. محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الالكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن 2011.
15. محمود جاسم الصميدغي، سليمان شكيب الجايوسي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
16. مدحت صدق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
17. منعم زمرير، محمد الفيومي، إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.

ثانيا: المجلات

1. بومايلة سعاد، فارس بوبكر، أثر تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت العد20 ، 2004.
2. سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 7، العدد2 ، 2022 .
3. غزاري عمر، الخدمات المالية في ظل التحولات العالمية، مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد4، جامعة البليدة، الجزائر

4. غسان قاسم ، داوود اللامي ، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد 2013.

ثالثا: المذكرات

5. اميرة بوعوين ، نضال حيمور ،دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية دراسة حالة بريد الجزائر ميلة ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ، 2022-2023
6. بورموم فضيلة، رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، 2023-2024.
7. جدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3 ، 2013-2014.
8. مبروك يوسفي، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون أعمال، قسم الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الشهيد حمة لخضر –الوادي – 2014-2015 .
9. محمد وهاب، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك –دراسة حالة بريد الجزائر – مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2005-2006.
10. مراد لراشي ، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية ، دراسة حالة بريد الجزائر – وحدة غيليزان – مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسة ، علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة عبد الحميد بن باديس ، مستغانم ، 2017-2018 .

11. يسع ياسمينة ، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة ، مذكرة ماجستير ، تخصص تسيير المنظمات ، جامعة بومرداس ، الجزائر ، 2010-2011 .

رابعا: المواقع الالكترونية

12. WWW.POSTE.DZ 2026-

13. WWW.ALG POSTE.DZ 2026

خامسا: المقابلات

14. مقابلة شخصية مع السيد فتحي بوعلامي ، رئيس مصلحة الشبابيك ، مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية .2026 .

مقدمة عامة

مقدمة

يشهد العالم المعاصر ثورة تكنولوجية ومعلوماتية هائلة أعادت تشكيل ملامح القطاعات الاقتصادية والخدمية كافة، ولم يعد تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال مجرد خيار تكميلي للمؤسسات، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات البقاء والاستمرارية في بيئة اقتصادية تتميز بالديمانيكية والتنافسية الشديدة.

ويعتبر القطاع المالي والمصرفي من أكثر القطاعات تأثرا وتأثيرا بهذه التحولات، حيث أسهمت التكنولوجيات الحديثة في إحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات، والانتقال بها من النمط التقليدي القائم على المعاملات الورقية والبيروقراطية، إلى النمط الرقمي الحديث الذي يتميز بالسرعة، الفعالية، والأمان وهو ما يعرف بـ " عصرنة وتحديث الخدمات المالية".

في هذا السياق، تسعى الجزائر كغيرها من الدول النامية إلى الانخراط في مسار التحول الرقمي وتحديث منظومتها المالية والمصرفية لتواكب المعايير الدولية وتلبي تطلعات المواطنين، وتبرز مؤسسة بريد الجزائر كواحدة من أهم وأعرق المؤسسات العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري في البلاد، نظرا لامتلاكها أكبر شبكة جغرافية وقاعدة زبائن واسعة النطاق، وباعتبارها فاعلا أساسيا في تقديم الخدمات المالية البريدية (مثل الحسابات الجارية، الدفع الالكتروني، والبطاقات النقدية)، وجدت المؤسسة نفسها أمام تحد حقيقي يفرض عليها الاستثمار المكثف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتحديث خدماتها وتسهيل الولوج إليها.

بناء على ما تقدم، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على الدور المحوري الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير وعصرنة المعاملات المالية، مع اتخاذ مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية كنموذج واقعي لتقييم مدى نجاح هذه التجربة والوقوف على أهم الانجازات والعقبات التي تواجهها.

وعليه من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية المدية ؟

وينبثق عن هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية وهي:

1. كيف يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على كفاءة الأداء داخل المؤسسة؟
2. هل تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة لهم من قبل مؤسسة بريد الجزائر؟
3. الى أي مدى يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في التقليل من التحديات التقنية والتنظيمية؟

فرضيات الدراسة

تضمنت دراستنا الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديث وتحسين الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر بالمدية.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل ايجابي على كفاءة الأداء داخل المؤسسة.

الفرضية الثانية: يساهم استعمال تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة لهم.

الفرضية الثالثة: يساعد استعمال تكنولوجيا المعلومات في التقليل من التحديات التقنية والتنظيمية.

أسباب اختيار الموضوع:هناك أسباب عديدة أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع وهي:

- مواكبة التوجهات الحديثة:تكنولوجيا المعلومات والرقمنة المالية (FinTech) هي العصب النابض للاقتصاد الحديث.
- تكامل التخصصات: يتيح هذا الموضوع الربط بين عدة تخصصات دراسية (علوم التسيير، الاقتصاد الرقمي، تكنولوجيا المعلومات، التسويق الخدمي).
- الأهمية الإستراتيجية لمؤسسة البريد: فهي تعتبر الشريان المالي الأكبر في الجزائر من حيث عدد الزبائن (الحسابات البريدية الجارية ccp).
- التحول الرقمي المتسارع: تشهد مؤسسة بريد الجزائر قفزة حقيقية في السنوات الأخيرة (تطبيق بريدي موب، البطاقة الذهبية، الدفع الالكتروني، نهائيات الدفع الالكتروني TPE).
- رصد الفجوة بين النظري والتطبيق، معرفة مدى نجاح المؤسسة في الانتقال من الطرق التقليدية إلى الرقمنة والمعوقات التقنية والبشرية التي تواجهها على أرضالواقع.

أهداف الدراسة: نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية في المؤسسات الجزائرية وكيف أنها أثرت على العاملين داخلها.
- تثمين دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتعزيز الخدمات المالية ببريد الجزائر.
- قياس رضا الزبائن عن جودة وسرعة الخدمات الرقمية المقدمة من بريد الجزائر.
- التوصل إلى نتائج من الواقع تبين متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات المالية الجزائرية قصد تعزيز قدرتها في تحقيق أهدافها.

أهمية الدراسة: يكتسي هذا الموضوع أهمية بالغة حيث أنه يسلط الضوء على مفاهيم حديثة مثل تكنولوجيا المعلومات، ويقدم صورة واقعية على مدى جاهزية بريد الجزائر

لولاية المدية في تبني تكنولوجيا المعلومات من حيث البنية التحتية وتوظيف الأدوات، وآليات الدفع الرقمي، كما يمكن قياس مستوى رضا المستفيدين من الخدمات الرقمية، مما يسمح للمؤسسة بالوقوف على نقاط القوة ونقاط الضعف واتخاذ قرارات مبنية على بيانات ميدانية.

حدود الدراسة

الحدود المكانية: مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية.

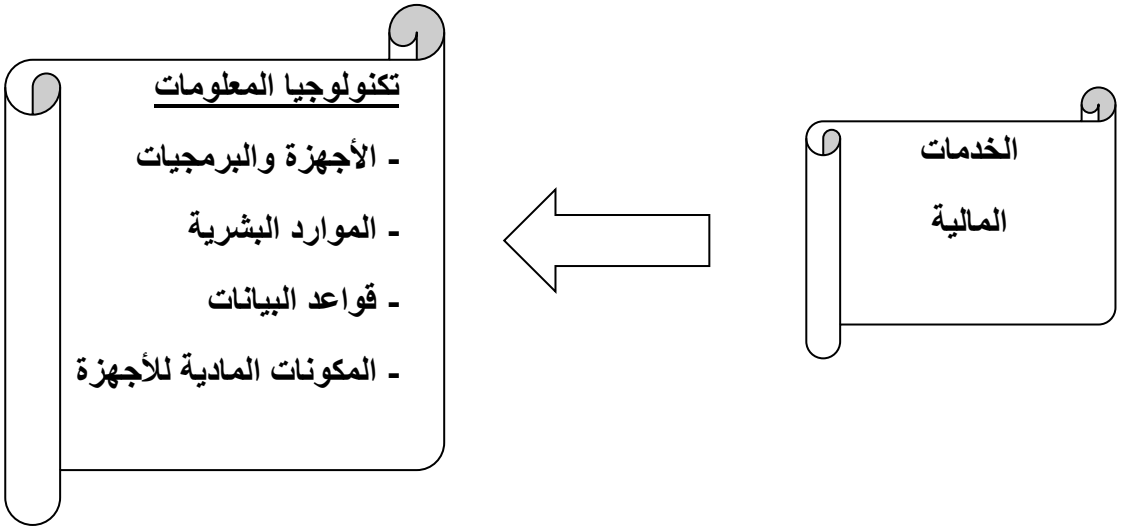
الحدود الزمانية: تمتد حدود البحث الزمنية من جانفي 2026 الى جوان 2026.

الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة موضوع "مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية لمؤسسة اقتصادية– دراسة حالة بريد الجزائر لولاية المدية–

منهج الدراسة: سعيا منا لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي فهو أكثر المناهج انتشارا واستخداما في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة في عرض المؤسسة محل الدراسة، ومنهج علاقات الارتباط في دراسة العلاقة بين المتغيرات، أما جمع البيانات فاستخدمنا الاستبيان، وفي الأخير تم استخدام برنامج spss.

نموذج الدراسة : لقد قمنا في بحثنا هذا بتصميم نموذج افتراضي يشير إلى العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة

المتغير التابع المتغير المستقل



صعوبات الدراسة: لا يخفى على أحد أن أي بحث لا يخلو من صعوبات تواجه صاحبه، فقد واجهتنا بعض الصعاب تمثلت في نقص المراجع في بعض أجزاء البحث، كما أنه في الجانب التطبيقي فعملية متابعة الاستبيان كانت صعبة مع تردد بعض الموظفين في المشاركة ومحاولة إقناعهم ثم صعوبة تطبيق برنامج spss وقلة المحترفين في هذا المجال.

الدراسات السابقة: تصفحنا عدة دراسات سابقة كانت أهمها:

الدراسة الأولى: دراسة شيروق فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على الخدمات المالية، دراسة حالة بريد الجزائر، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة 2010/2009 تدور إشكالية البحث حول "ما هو أثر التسويق الالكتروني على الخدمات المالية " وهدفها الرفع من كفاءة وأداء الخدمات ومواكبة البنوك التجارية للمعايير الدولية التي فرضتها الساحة المصرفية والمؤسسات الدولية للارتقاء بالعمل البنكي.

الدراسة الثانية: دراسة الطالبتان أميرة بوعوين، ونضال حيمر بعنوان "دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية دراسة حالة بريد الجزائر ميلة، مذكرة مكملة

لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة مالية2023/2022، تتمثل إشكاليتها في "ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر لولاية ميلة، وكان هدف الدراسة "ماذا أحدثت التكنولوجيا من تطور في بريد الجزائر.

هيكل الدراسة: من أجل معالجة هذا الموضوع قسمنا البحث كما يلي:

الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المالية.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وتحديث الخدمات المالية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المالية

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة البريد.

المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول

الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية

تمهيد

شهدت تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا في السنوات الأخيرة، مما جعلها عنصرا أساسيا في تطوير قطاع الخدمات المالية، فقد ساهمت في تحسين كفاءة العمليات، تسريع المعاملات، وتقديم خدمات مبتكرة مثل: الدفع الالكتروني والخدمات البنكية عبر الانترنت، كما عززت من قدرة المؤسسات المالية على إدارة البيانات واتخاذ القرارات بدقة، وعليه تناولنا في هذا الفصل المباحث الثلاثة التالية:

- ✓ **المبحث الأول:** مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ **المبحث الثاني:** ماهية الخدمات المالية.
- ✓ **المبحث الثالث:** دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

إن العالم المعاصر يعيش ما يسمى بعصر المعلوماتية ولهذا ازداد الوعي بأهمية المعلومات كمورد استراتيجي من موارد المنشآت على اختلاف أنواعها، مما أدى إلى الاهتمام المتزايد بإدارة هذا المورد وبتطوير نظم المعلومات التي تعمل على توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات.

تعد تكنولوجيا المعلومات سلاح استراتيجي يمكن أن يساعد في بناء قدرات المنظمة من خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات، وبما يعزز علاقة المنظمة بالزبائن وبالمنظمات الأخرى.

أولا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

تحتل تكنولوجيا المعلومات مكانة رائدة في العديد من مجالات الحياة مما أدى إلى تعدد وجهات النظر حول مفهومها، لهذا سنحاول الإلمام بأبعاد هذا المفهوم.

- تعرف التكنولوجيا على أنها: "الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية".[1]
- كما تعرف المعلومات على أنها: "هي البيانات التي تمت معالجتها وتشكيلها لتعبر عن أحداث ووقائع اقتصادية، وهذا يؤكد على أنها تعمل على زيادة قدرة مستخدميها على اتخاذ القرارات المناسبة".[2]

[1] غسان قاسم ، داوود اللامي،تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات ، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد الخاص بمؤتمر الكلية ، جامعة بغداد، 2013

[2] محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 19.

- يعرف قاموس ماكميلان تكنولوجيا المعلومات بأنها: "عبارة عن معالجة تخزين وبث معلومات ملفوظة مصورة، مثبتة، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة".
- عرفت أيضاً بأنها: "المعالجة الآلية للمعلومات، قد تكون ذات طبيعة تربوية، تجارية مهنية، أو حتى سياسية، والصفة الرقمية للمعلوماتية التي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة، وهذه المعلومة يمكن أن تخزن وتعالج وترسل وتستعاد من طرف أجهزة معلوماتية من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة، وتوزيعها على أشكال مختلفة ولمجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة".[1]
- كما عرفت أيضاً بأنها: "الحصول على المعلومات واختزانها وبثها، وذلك باستخدام توليفة من المعدات المايكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد".[2]

ومنه نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن كافة التقنيات التي تستخدمها المنظمات المعاصرة لجمع المعلومات التي تستخدمها في تنفيذ أعمالها المختلفة بأعلى درجة من الكفاءة والفعالية، وبالشكل الذي يؤدي بها إلى النجاح والتميز.

ثانيا: مبادئ وخصائص تكنولوجيا معلومات

1. مبادئ تكنولوجيا معلومات:

إن لتكنولوجيا المعلومات ستة مبادئ أساسية هي[3]:

- **المسؤولية:** يعني أن الأفراد لديهم السلطة الكافية لأداء مسؤولياتهم مع احترام العرض والطلب لتكنولوجيا المعلومات؛

[1] محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 207.

[2] منعم زمزير، محمد الفيومي، إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، ط1، القاهرة،2013، ص 10.

[3] سعيد عمر، تكنولوجيا المعلومات كعائق أمام تأهيل المنشآت العربية الصغيرة والمتوسطة، ملتقى دولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، 17و18 أفريل 2006، جامعة جيجل، ص 207.

- **الاستراتيجية:** يقصد به توجيه وتوظيف الموارد والتقنيات المعلوماتية بما يتوافق مع الأهداف العامة للمؤسسة وخططها المستقبلية. فلا يتم اقتناء أو استخدام التقنيات بشكل عشوائي، بل وفق رؤية استراتيجية تضمن تحقيق الميزة التنافسية وتحسين الأداء
- **الاكتساب:** أي أن اكتساب تكنولوجيا المعلومات يكون لسبب مبرر، ويعتمد على تحليل منطقي مع اتخاذ قرار شفاف وواضح؛
- **الأداء:** تستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم المنظمات وتوفير الخدمات والتسويات المناسبة ونوعية الخدمات، ويجب أن يقابل الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
- **المطابقة:** تشير مطابقة تكنولوجيا المعلومات إلى مدى توافق التشريعات، والتعليمات، والبيانات، والتطبيقات المعتمدة داخل المؤسسة، بما يضمن وجود إطار تنظيمي واضح ومدعم يسهل عملية التطبيق والتنفيذ بكفاءة وفعالية.
- **السلوك الإنساني:** سياسات تكنولوجيا المعلومات، التطبيقات والقرارات تحترم السلوك الإنساني وتتضمن الاحتياجات الحالية المتطورة لكل الأفراد في العمليات.

2. خصائص تكنولوجيا معلومات:

تتمثل خصائص تكنولوجيا المعلومات فيما يلي[1]:

- **رفع الإنتاجية:** تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد وفعال؛
- **تقليص الوقت والمسافة:** فقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات من تقليص المسافة، والوقت، وخير دليل على هذا شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منا بالحصول على ما يلزمه من معلومات ومعطيات في وقت قصير جدا ودون التنقل؛
- **النمذجة:** ويقصد بها الأصغر والأقل تكلفة، وتعتبر من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسين الدائم في سرعتها؛

[1] محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سبق ذكره، ص 270.

- **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين المشاركين في الأنشطة؛
- **تكوين شبكات الاتصالات:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصالات، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح ذلك بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات؛
- **اللاتزامنية:** أي لا يشترط على المشاركين استخدام النظام في وقت واحد لاستقبال الرسائل فهي تصل في أي وقت يناسب المستخدم؛
- **اللامركزية:** أي أن تكنولوجيا المعلومات تتمتع بالاستقلالية التامة، فعلى سبيل المثال الانترنت يستمر عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم؛
- **قابلية التوصيل:** أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تتم فيها الصنع؛
- **قابلية التحرك والحركية:** إمكانية الاستفادة من الخدمات أثناء التنقل وفي أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسوب، الهاتف النقال ...الخ؛
- **قابلية التحويل:** أي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو ما يسمى بالمقروء الإلكتروني؛
- **اللاجماهرية:** إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، أي إمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة.

ثالثا: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

تطورت تكنولوجيا المعلومات عبر مراحل تاريخية متعاقبة، كل مرحلة جاءت نتيجة تقدم علمي وتقني كبير، وهنا سنتطرق إلى هذه المراحل بشكل مختصر.

الجدول (1-1): التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
3500 ق.م - 1837 م	اختراع الكتابة المسمارية، وظهور مجموعة لمصادر المعلومات والمكتبة الإسكندرية، بالإضافة إلى صنع الورق والحبر وظهور أول جريدة وأول مجلة، واكتشاف ماكينات العد، والموجات الكهرومغناطيسية، والتلغراف.
1838 م - 1895 م	اتساع استعمال التلغراف واختراع الفاكس، بالإضافة إلى اختراع الآلة الطابعة واكتشاف الهاتف من طرف كراهام بيل واستخدام الطاقات الكهربائية، ولا ننسى اكتشاف آلات العرض السليمانية واللاسلكية، واكتشاف المذياع.
1900 م - 1956 م	وهنا تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة والبث عبر الراديو، كذلك أول عرض للجمهور عبر التلفاز وأهم ما ميز هذه المرحلة ظهور النظرية العامة للحواسيب واكتشاف حاسوب إلكتروني ميكانيكي، والذي سمي بمارك بالإضافة إلى اكتشاف الترانزيستور وأنشطة التسجيل الصوتي.
1956 م - 1964 م	وفي هذه المرحلة ظهر نظام تلفاز الكيبل، وتم إجراء أول مكالمة هاتفية بعيدة المدى، كما تم التشغيل الملون للتلفاز، وابتكار لغة فورتران للحاسوب كذلك تم اختراع المودم والفيديو فون ونخص بالذكر إطلاق أول قمر صناعي واكتشاف الليزر، وعرض أشرطة الكاسيت الصوتية.
1964 م - 1982 م	هنا تم عرض معالج الكلمات، وظهور الآلات الحاسبة اليدوية، بالإضافة إلى إنشاء شبكات المعلومات المحسوبة واستخدام القرص اللين كوسيلة ثانوية للتخزين وكذلك ظهور أول مصغر وظهور شاشة التلفاز المسطحة، وما ميز هذه المرحلة هو ظهور أول عرض لتقنية الأبعاد الثلاثية وأول عرض للحواسيب المحمولة وأول ظهور للأقراص المضغوطة أو المدمجة.

1983 م – 1994 م	تم الإعلان عن أنظمة تشغيل جديدة، وطرح معالج حاسوب متقدم كما تم عرض الحاسوب المنضدية للوسائط المتعددة والحواسيب الشخصية المشتملة على تسجيل فيديو كامل الحركة بالإضافة إلى أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحاسوب المصغرة وظهور متصفح موزاييك.
1995 م – 2001 م	تم تطوير محرك للبحث الأول الذي يعمل بإستراتيجيات البحث بعوامل البوليان على شبكة الانترنت، وتم ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت كما تضمنت هذه المرحلة بداية بث التلفاز الرقمي، والتحول في التخزينات من الأشرطة إلى الأقراص متعددة الوسائط والتطوير المستمر في المعالجات والأنظمة التشغيلية.

المصدر: عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل لسامرائي، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، دار الوراق للنشر والتوزيع، ط1،عمان، الأردن، 2002، ص ص 110-116.

رابعا: البنية التحتية وأهداف تكنولوجيا المعلومات

1. البنية التحتية ومكوناتها:

أ. **البنية التحتية:** تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المكونات المادية للأجهزة والمكونات البرمجية والخدمات التي تقدم عن طريقهما، وهناك تعاريف للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

في تعريف تقني أو فني تعرف "بأنها مجموعة الوسائل المادية والتطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المصرف أو المنظمة بكل أقسامها ومرافقها".[1]

- أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات " فيعني مجمل الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة، والتي هي ممولة من قبل الإدارة وتقدم الخدمات للعملاء والمجهزين بالإضافة إلى العاملين".[2]

[1] أميرة بوعوين ، نظال حيمور ، دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية ، مذكرة نيل شهادة ماستر علوم التسيير تخصص ادارة مالية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ، 2002-2023–ص22

[2] عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط 1،عمان، 2008، ص 32.

ب. **مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات:** تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، من الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات وقواعد البيانات الشبكات والاتصالات والعاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي توضيح لكل منها[1]:

- **المكونات المادية الأجهزة hardware:** وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين، كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى المكونات المادية، وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية.
- **البرمجيات Software:** ويقصد بها برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات أساسية لتشغيل واستعمال الحاسوب، فالبرمجيات تعمل على معالجة المعلومات وتسجيلها وخزنها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل، وإدارة العمليات، كما تتضمن نظم التشغيل النهائية مثل معالج الكلمات وتقسم برمجيات الحاسوب إلى برمجيات النظام وبرمجيات التأليف، والبرمجيات التطبيقية.
- **الموارد البشرية:** إن أهميتها في إدارة وتشغيل نظم المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية، إلى أن معظم أسباب حالات الفشل فيها بسبب إخفاق الموارد البشرية في القيام بدورها المنوط بها، وعلى الرغم من أهمية المستلزمات المادية كالحواسيب وتقنيات الاتصال والشبكات إلا إن تلك الأهمية تظل محددة بتوفر الكادر البشري المؤهل الذي يحدد فرص الاستفادة من تلك المستلزمات.
- **قواعد البيانات data base:** تعتبر قواعد البيانات من الوسائل التكنولوجية المستخدمة في إعداد وحفظ واستعادة البيانات والمعلومات، حيث يتم استرجاعها لغرض

[1] غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013، ص 10.

تعديلها أو بالإضافة عليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد تقارير بعد مراجعتها وذلك عبر البرامج التي نستخدمها والمرتبطة بها، إضافة إلى أنه يمكن تحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات والمستجدات وتعمل القواعد البيانات على تقليل فرصة التكرار بيانات وإلغاء الازدواجية القدرة على استخدام لغات متعددة فيها، توفير الأمن والحماية والبيانات، سهولة تطويرها ومشاركة البيانات والمعلومات.

- **شبكات الاتصالات و telecommunications and Networks:** تتألف من مجموعة من المحطات والوحدات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والاستقبال للمعلومات والبيانات داخل المؤسسة أو خارجها، وهي جزء رئيسي وحيوي من البنية التكنولوجية للمعلومات، توجد ثلاث أنواع رئيسية من الشبكات هي: شبكة الانترنت، شبكة الانترانت وشبكة الإكسترانت.

الشكل 1-1



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على المعلومات السابقة.

2. أهداف تكنولوجيا المعلومات: وتتمثل فيما يلي[1]:

- تحسين أداء الأعمال الممكن تشغيلها.
- ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات.
- طبيعة وخدمة المستخدم.
- أمن المعلومات.
- إمكانية التشغيل على قواعد بيانية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
- سرعة تطوير النظام.
- تقليص التكاليف الكلية للنظام.
- القدرة على التغيير والتعديل.
- إمكانية تكبير الإمكانيات.
- المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

ونلاحظ أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً فعالاً في الأعمال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات كعنصر فعال لنظام المؤسسة.

أصبحت تكنولوجيا المعلومات جزءا أساسيا من نظام المؤسسة فهي تساعد على تعزيز الاتصال والتنسيق بين الوحدات المختلفة داخل المؤسسة.

أولاً: مفهوم وأنواع نظام المعلومات في المؤسسة: نجاح المؤسسة لم يعد مرتبطا فقط بتوفير الموارد المادية والبشرية، بل أصبح مرتبطا أيضا بقدرتها على جمع المعلومات ومعالجتها واستغلالها بالشكل الأمثل ومن هنا برزت أهمية نظام المعلومات.

[1] زرزار العياشي وعياد كريمة،استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر و التوزيع،عمان،الأردن، 2016،ص 32.

1. مفهوم نظام المعلومات في المؤسسة

قبل التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات لابد من التعرف على مصطلح النظام باعتباره مصطلحاً مهماً للتعرف على تطور المعلومات وتطبيقها.

– النظام "هو مجموعة العلاقات التي تربط أجزاء التنظيم بشكل منظم ضمن دورة مرسومة لتحقيق أهداف محددة".[1]

أما المعلومات فهي "عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة المرتبطة بموضوع معين والتي تشكل الحقائق والمفاهيم والآراء والاستنتاجات والمعتقدات التي تشكل خبرة ومعرفة محسوسة ذات قيمة مدركة في الاستخدام الحالي".[2]

وتعرف أيضاً "المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساساً لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين، وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها بشكل صحيح ومنظم، ستعمل على تغيير أو تعديل الحالة المعرفية للإنسان، وبالتالي سوف تؤثر في اتخاذ القرارات سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات"[3].

ومنه نستنتج أن نظام المعلومات في المؤسسة هو: "مجموعة متكاملة من الموارد) البشرية والتقنية والتنظيمية) تعمل معا من أجل جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها وتوزيعها بهدف دعم اتخاذ القرار، التنسيق، والرقابة داخل المؤسسة".

[1] إيمان فاضل السامرائي،مرجع سبق ذكره،ص30.
[2] إيمان فاضل السامراني، نفس المرجع السابق،ص31.
[3] جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص11

2. أنواع نظام المعلومات: تتمثل أنواع نظام المعلومات فيما يلي:[1]

- **نظم المعلومات اليدوية:(Manuel I.S)** وهي النظم التي تجري جميع عملياتها من إدخال وإخراج بشكل يدوي، دون استخدام أي أداة تكنولوجية، وتستخدم هذه النظم الأدوات التقليدية في تشغيل بياناتها مثل الورق وأنواع نظم المعلومات والأقلام وبعض الأدوات العادية، مثل الآلة الحاسبة.
- **نظم المعلومات المحسوبة:(Computer zed I.S)** وهي النظم التي تعتمد على الأجهزة الإلكترونية في عمليات الإدخال والإخراج ومعالجة بياناتها، وتتم باستخدام المعالجات الإلكترونية(Data Processor) ، ويتميز الحاسب بقدرة هائلة لمعالجة كمية ضخمة من بيانات بسرعة ودقة عاليتين.
- **نظم المعلومات المتكاملة: (Integrated I.S)** وهو تطبيق مجموعة كبيرة من النظم بنفس الوقت داخل منظمة واحدة أو عدة منظمات، لتجنب تكرار استخدام المعلومات عدة مرات في كل نظام، وذلك بهدف زيادة الفعالية وخفض التكاليف.

ثانياً: مكونات نظم المعلومات في المؤسسة: يحتوي نظم المعلومات على أربعة موارد أساسية هي:[2]

1- الموارد المادية: ويشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات وهي بالأخص الماكينات مثل الحاسوبات والآلات الحاسبة، كما تشمل أوساط البيانات مثل الأوراق والأقراص المغناطيسية، ومن أمثلة الماديات في نظام المعلومات الحاسوبي:

- الحاسبات الكبيرة والصغيرة والدقيقة.

[1] أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص34

[2] خضر مصباح طيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى ،عمان، الأردن، 2012، ص17.

- محطات الحاسوبات Computer Workstation وتستخدم لوحات المفاتيح لإدخال البيانات أو الطابعات لإخراج المنتجات أو المعلومات، والأقراص الضوئية أو المغناطيسية للخزن.
- شبكات الاتصالات وتتكون من الحاسوبات والمحطات، ومعالجات الاتصالات، ومعدات أخرى مربوطة بوسائط الاتصال المختلفة لتوفير قوة حساباته داخل المنظمة.

2- **البرمجيات:** يعني البرامج التي تتحكم في تشغيل النظام، وتنقسم إلى:

- **برامج المنظومة:System software** مثل النظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب.
- **البرامج التطبيقية:application software** وهي برامج توجه المعالجة لاستخدام معين للحاسوب من قبل المستخدم النهائي، ومن أمثلته، نظام السيطرة على المخزن ونظام الرواتب ونظم معالجة النصوص.

3- **الأفراد:** هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين والنهائيين.

- **الاختصاصيين: Specialists**وهم الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ويتكونون من محللي الأنظمة والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب والملاك، وطبيعياً يقوم محللو النظام بتصميم النظام بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستفيدين النهائيين، يقوم المبرمجين بإعداد برامج الحاسوب بناءاً على المواصفات التي يقدمها محللي النظم، ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحاسوبات الكبيرة والصغيرة.

- **المستخدمين النهائيين:** هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونا المدراء والمحاسبين أو المهندسين أو البائعين أو العملاء، وأكثرنا مستخدمين نهائيين للأنظمة المعلومات.

4. البيانات: وهي أكثر المواد الخام لنظم المعلومات، فهي حقائق خام غير معالجة تكون على شكل أرقام أو نصوص أو رموز ولا تحمل معنى واضحا بمفردها إلا بعد تنظيمها وتحليلها.

ثالثاً: وظائف نظم المعلومات:

وتتمثل فيما يلي:[1]

1-**تزويد الإدارة العليا بالمعلومات:** تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات، ولا سيما أننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته وتشعبت تخصصاته حيث يلاحظ مثلاً أن سرعة حصر المخزون بالمنشأة يساعد في تحديد خطها الإنتاجي في المستقبل القريب، كما أن دقة التعرف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب،

2- تحديد المسؤولية: تساعد نظم المعلومات في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنشأة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء.

3- تخفيض عدد المشاكل: لعل الهدف الحقيقي من التفكير في نظام جديد هو التخلص من المشاكل الموجودة في ظل النظام الحالي، بيد أنه عملياً من غير الممكن التخلص من كل المشاكل ولكن فقط تخفيض عددها وتخفيض حجمها كلما أمكن ذلك.

[1] إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص201.

4- تنظيم الإجراءات: وهذه الوظيفة مستمدة من الاسم "نظام" أي شيء مخطط ومحدد ومرتب، والمنشأة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالي لان غياب النظام يؤدي إلى الفوضى والعشوائية.

5- السيطرة على الموارد المتاحة: والموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات وقطع غيار وأموال، أو بشرية كعاملين وعملاء، أو معلومات موجودة أو يمكن الحصول عليها، وعالم اليوم ملئ بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهى الأهمية للاستفادة منها استفادة قصوى.

المطلب الثالث: أسباب التوجه لتكنولوجيا المعلومات وتحدياتها

اتجهت المؤسسات الاقتصادية المالية الى تبني تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين أدائها وتطوير خدماتها.

أولاً: أسباب التوجه لتكنولوجيا معلومات: أوضحturban (تيربان) أن هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل فيما يلي:[1]

1.تعقد وتقلب بيئة الأعمال: إن البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات أصبحت أكثر تعقيداً وتقلباً، فالتقدم في التكنولوجيا خلق العديد من التغييرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية، مما جعل المنظمات تقوم بالأنشطة الهادفة إلى تحسين عملية التنبؤ، بناء تحالفات مع منظمات أخرى بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة مدعمة لكل هذه الأنشطة لضمان بقاء المؤسسة واستمرارها.

2.المنافسة القوية والاقتصاد العالمي: أدت الضغوطات التي تمارسها المنظمات الدولية وكذا التكنولوجيا المتقدمة إلى حدة المنافسة العالمية، وهذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز

[1]Encyclopedia Britannic ،tncwilliam and malenmeming way beton ،m .s ،a ،1975 ،vol 18 ،p21. 29

فقط على الأسعار وإنما على الجودة، مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم المنتجات حسب طلب العميل، وفي هذا الإطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسة العالمية في الحصول على مزايا متعددة كتحسين المنتجات.

3. **المسؤولية الاجتماعية:** لا شك أن هناك تفاعل بين المنظمات والمجتمع، حيث أصبحت المنظمات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكاً لهذا التفاعل وأهميته، حيث تسعى إلى المساهمة والقيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية، الصحة والسلامة المهنية، تكافؤ الفرص ومراعاة حقوق المستهلك.

4. **الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة:** أصبحت القوى العاملة متنوعة، كما إن تركيبتها تتغير بسرعة، فهناك عدد متزايد من السيدات والأطفال في سوق العمل، فضلاً عن المعاقين، وذلك في كل المواقع، وأيضاً هناك العديد من العمال الذين يعملون أكبر من طاقتهم، تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق التكامل.

5. **توقعات المستهلكين:** أصبح المستهلك بفضل تكنولوجيا المعلومات أكثر دراية بالسلع والخدمات وجودتها، وطلب أفضل المنتجات.

6. **الاختراعات والابتكارات التكنولوجية:** تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً متزايداً في التصنيع والخدمات، وارتفاع مستوى الجودة، فهي تزيد من حدة المنافسة.

7. **تغير هيكل الموارد:** ساد في العصر الصناعي الاعتقاد بأن هناك أربع موارد متاحة لمنظمات الأعمال وهي: الأفراد، المعدات والآلات، المواد الخام، والأموال، أما الآن فيوجد عامل رئيسي هو المعلومات وهذا بالطبع يعني إن المنظمات في حاجة للبدء في معالجة المعلومات كمورد غير نادر.

8. **العولمة:** أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك لمنظمات الأعمال اتجاه العولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة، وأساليب حديثة، وذلك عبر التجارة الالكترونية، والطلب الالكتروني، والتعليم الالكتروني.

ثانياً: تحديات تكنولوجيا المعلومات

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعض التحديات، نذكر منها ما يلي:[1]

1-تحديات عمارة المعلومات (بناء البنية المعلوماتية):

وتتمثل في كيفية قيام المؤسسة بتطوير بنية معلوماتية تدعم أهدافها، ووظائفها، وأنشطتها.

2-تحديات العولمة:

أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات في مختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.

3-التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المؤسسة:

من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المؤسسة على استيعاب وتطبيق هذا التطور.

4-تسارع التغييرات كماً ونوعاً في بيئة الأعمال:

أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير، عالم يكاد يتلاشى في الحدود المكانية والزمانية بين ما هو قديم وما هو جديد، وهذا التغيير ينعكس على العوامل البيئية الخارجية، ويمكن اعتبار التطورات في التكنولوجيا أحد أهم التغييرات التي تتطلب من منظمات الأعمال الاستجابة لها من خلال اعتبارها أحد العناصر المهمة في صياغة الإستراتيجية العامة للمؤسسة.

5-مراعاة التنوع البشري:

مع التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات للأفراد المشاركة في الأعمال من كل بقاع العالم فإن المؤسسة أصبحت تتعامل اليوم مع الأفراد من ثقافات مختلفة، إذ أصبحت

[1]غزاري عمر، الخدمات المالية في ظل التحولات العالمية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد 4، جامعة البليدة، الجزائر، ص32.

المؤسسة تقوم ببحوث عن منتجاتها في بلد ما، في حين تنتج أجزاء هذا المنتج في بلد آخر، ليتم تجميع أجزائه في بلد ثالث، وبيعه في بلد رابع، أما الأرباح فتودع في بلد خامس.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المالية

سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم الخدمات المالية والعوامل المؤثرة عليها وكذا مراحل وأركان عملية تقييم الخدمات المالية.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للخدمات المالية

تشكل الخدمات المالية جزءا أساسيا من المنظومة الاقتصادية، لما لها من دور فعال في تيسير المعاملات وتنظيم حركة الأموال داخل الاقتصاد، ولأجل بناء تصور دقيق حول هذا المفهوم من الضروري الوقوف عند تعريفه والخصائص التي تميزه عن غيره من الخدمات، إلى جانب إبراز أنواعه المختلفة.

أولا: مفهوم الخدمات المالية

يمكن تعريف الخدمة المالية من خلال تفصيل المصطلح إلى كلمتين:

1- الخدمة:

من الصعب تحديد تعريف موحد للخدمات والذي يمكننا إعطاؤها عدة تعاريف، وكل واحد من التعريفات يبين لنا وجهة نظر معينة، وإذ كانت تشترك في معنى واحد أو أكثر، من بين التعارف نجد:

- حيث عرفها وبريش بأنها "عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة ولا يترتب عنها انتقال ملكية".[1]

[1] محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات ، دار الفكر الجامعي ،الطبعة الأولى ،الإسكندرية ، 2009 ص 13

– كما تعرف أنها "منتوج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل، كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية عن أشخاص أو أشياء معينة، والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها ماديا".[1]

– كما تعرف الجمعية الأمريكية للتسويق (AMA) على أنها" النشاطات التي تعرض للبيع لارتباطها بسلعة ما غير محسوسة، لا يمكنه لمسه أو شمه أو سمعه".[2]

– في حين يعرفها Donald Cowell على أنها "تلك الوحدات المتصلة كليا، إلا أنها تمثل أنشطة غير ملموسة لتحقيق الرضا وإشباع الحاجات للفرد".[3]

وعلى ضوء هذه التعاريف يمكن القول أن: الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة، تحدث من خلال عملية تبادلية للمنافع بين طرفين، وقد تكون مقترنة بمنتج مادي أو العكس، مع عدم إمكانية نقل ملكيتها.

2-المالية: بالانجليزية (Finance) :"تعد المالية العلم والطريقة التي تصف إدارة وجلب ، ودراسة المال ، والأمور البنكية ، والاستثمارات ، والائتمان ، والتي تشكل الأنظمة المالية بالإضافة إلى دراسة الأدوات المالية هذه".[4]

وتعرف أيضا: "العلم الذي يدرس القواعد المنظمة للنشاط المالي للهيئات العمومية ومؤسسات الدولة، وهو ذلك النشاط الذي تبذله هذه الهيئات في سبيل الحصول على الموارد الضرورية اللازمة لإنفاقها من اجل الوصول إلى إشباع الحاجات العامة".[5]

---

[1] عبد الرحمان المكاوي، التسويق المصرفي، دار الكنوز العلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن2011 ص 126.

[2] علي توفيق الحاج، سمير حسين عودة، تسويق الخدمات، دار الإعصار العلمي،الطبعة الأولى عمان، الأردن، ص 46.

[3] محمود جاسم الصميدغي، سليمان شكيب الجايوسي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان، الأردن،2009،ص 28.

[4] مفاهيم مالية،http://teb21.com/ar/financial-concepts/ تاريخ الاطلاع : 02-05-2026

[5] محمد عباسي محرزي ، اقتصاديات المالية العامة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الطبعة الثانية، الجزائر ، 2005،ص34 .

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

ثانيا : خصائص الخدمات المالية

تتميز الخدمات المالية بعدة خصائص ومن بينها مايلي:[1]

1. **المسؤولية الائتمانية:** وهي أن يحظى العميل بالاهتمام الكافي والعناية اللازمة من مقدم الخدمة لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح المؤسسة القائمة على الثقة.
2. **اللاملموسية:** تمثل حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل شرائها، وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملازما للمنتجات الخدماتية، فقد لايحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة ، فمثلا ترغب بعض المصارف في إيصال معلومات إلى جمهورها المهتم بخدماتها مفادها أن تقديم خدماتها يتسم بالسرعة والفعالية، وقد تضيف إلى منتجاتها الخدمية منتجات ملموسة تضفي المصداقية اللازمة للخدمة وتساعد على التقليل من عنصر المخاطرة، مثال ذلك تهيئة المكان المناسب للعملاء والذي يتسم بالجمال والراحة لاستقبالهم، وللمظهر العام دوره في عكس صورة السرعة والفعالية للخدمات.
3. **التلازمية (تكامل الخدمة المالية):** وهي عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة ووقت استهلاكها.
4. **عدم التجانس:** بمعنى عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد لآخر.

[1] بورموم فضيلة، رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي ، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة قالمة ،2024/2023، ص ص 30-31.

5. **قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الاستخدام بسرعة:** بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، أي عدم إمكانية تخزينها أو الاستفادة من نتائجها مرة أخرى.
6. **التأكد من تقيم ما يطلبه العميل:**
7. **الاعتماد على الودائع:** حيث تعتمد المصارف في أداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض وإعادة إقراضها لأصحاب العجز.
8. **استخدام أحدث التقنيات:**
9. **تنوع وتعدد الخدمات:** يجب تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تلبي الاحتياجات المتنوعة من الرغبات التمويلية والائتمانية والخدمات الأخرى.
10. **التدريب والتطوير للعمالة:**

ثالثا : أنواع الخدمات المالية:

تتمثل أنواع الخدمات المالية في:[1]

1. **قبول الودائع:** وتتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي:
   أ. **الودائع الجارية:** حسابات تحت الطلب.
   ب. **الودائع الادخارية:** ودائع لأجل محدد، ودائع التوفير، شهادات الإيداع.
2. **تقديم التسهيلات الائتمانية:** وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية.
3. **الخدمات المصرفية التقليدية:** وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزبائنها مقابل حصولها على العمولات مثل:

[1] حدو علي ،"انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية الجزائرية "،مذكرةماستر في العلوم التجارية ، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر3 ، السنة الجامعية 2013-2014، ص ص12 -13.

- صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية والأجنبية.
- تحصيل الشيكات لصالح زبائن المصرف.
- إجراء جميع عمليات التحويلات وفقا لأوامر الزبائن بالداخل والخارج.
- إصدار الشيكات للزبائن.
- فتح الحسابات بالعملة المحلية والأجنبية.
- إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزبائن.

4. **الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية:** وتتمثل في الاستثمار في الأوراق المالية، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية، تقديم الاستشارات المالية، خدمات الهندسة المالية، دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.
5. **الخدمات المصرفية الحديثة:** لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف، وكذا أسلوب تقديمها للعملاء وذلك بالاعتماد على وسائل الكترونية.

رابعا: أهمية الخدمات المالية وأهدافها

ازدادت أهمية الخدمة المالية المتطورة في المصارف بفضل التغيرات التكنولوجية، فالتسويق الالكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المالية المدعمة، وتتبين أهمية الخدمات المالية من خلال مساهمتها في رفع مستوى الدخل في كثير من دول العالم، حيث جعلت هذه المداخيل الإضافية للإنفاق على الكثير من الخدمات أمرا ممكنا، بالإضافة إلى أهميتها من خلال:[1]

– إيجاد المستثمر المطلوب بدون وسيط.

[1] زاكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقه، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2003، ص 250.

– تشجيع الأسواق المالية الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية حتى لا ينفر منها الأفراد خوفا من المخاطر.

– تسهيل عملية التبادل داخل اقتصاد المصارف فإنه يستوعب نسبة كبيرة من الأيدي العاملة سواء الخدمات القائمة أو تأسيس خدمات جديدة، كما تظهر أهمية الخدمة المالية في تحويل مدخرات الأفراد إلى استثمارات في الآلات والمعدات والأبنية والبني التحتية والبضائع والخدمات، وهذا يساعد الاقتصاد القومي على النمو وبالتالي تحسين المستوى المعيشي للسكان الذي هو الهدف الأسمى لأية سياسة اقتصادية، ولهذا اعتبرت الأنظمة المالية من أهم ابتكارات المجتمعات الحديثة وذلك للدور الذي تؤديه في الوساطة بين شريحة الفائض والعجز المالي في الاقتصاد القومي وتسهيل عمليات الدفع وخزن القيمة الشرائية للنقود بشكل أصول مختلفة أهمها:

- توفير خدمات الدفع للاقتصاد القومي من أجل تسهيل تبادل السلع والخدمات.
- توفير الائتمان للمحافظة على مستوى الإنفاق القومي.
- توفير الحماية من المخاطر للمؤسسات والأفراد من خلال استعمال أدوات الحماية المستقبلية مثل الخيارات والعمليات الآجلة.
- العمل على إنجاح السياسات الحكومية الهادفة إلى تعزيز النمو الاقتصادي وتقليص البطالة ومكافحة التضخم.

كما تتمثل أهداف الخدمات المالية فيما يلي:[1]

– **يحسن الفعالية التنظيمية:** تزيد أهداف الخدمات المالية من كفاءة المنظمة من خلال تزويدها بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة ويساعد هذا في التأكد من أن المنظمة تستخدم مواردها بأكثر الطرق فعالية ممكنة.

[1]بومايلة سعاد فارس بوبكر، أثر تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 20، 2004،ص3.

– **تعظيم الربح:** تساعد أهداف الإدارة المالية أيضا على زيادة أرباحها من خلال تزويدها بأدوات لتحاليل تكاليفها وإيراداتها، مما يسمح لها بتحديد ما إذا كان تسعيرها مناسبا للسوق أم لا، يمكن أن تساعد أيضا في تحديد متى يجب زيادة أو خفض الإنتاج بناء على الطلب على منتجها أو خدمتها.

– **التعبئة السليمة:** التعبئة الصحيحة هي أحد أهداف الخدمات المالية، وهذا يشمل الاستثمار في البحث والتطوير بحيث يمكن تطوير منتجات جديدة بسرعة أكبر من ذي قبل، الاستثمار في تنمية رأس المال البشري حتى يظل الموظفون متحمسين ومشاركين بمرور الوقت، والاستثمار في تنمية رأس المال المادي بحيث يكون هناك مساحة كافية يمكن للموظفين من خلالها العمل بكفاءة لمساعدة المدير المالي على تحقيق أهدافه.

– **كفاءة عالية:** هذا الهدف في الخدمات المالية يخبر الشركة أن الإدارة المالية يجب أن تركز على كفاءة عملياتها يمكن تحقيق الكفاءة عن طريق خفض التكاليف والحفاظ على مستوى عال من المخرجات وتقليل الفترات الزمنية بين المداخلات والمخرجات وضمان تحقيق أهداف المدير المالي.

– **المحافظة على السيولة:** تهدف إلى مراقبة السيولة داخل الشركة، تشير السيولة إلى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل من دون التعرض لأي خسارة في القيمة، يجب مراقبة وضع السيولة بانتظام، لأنه عامل مهم في تقييم الصحة المالية للمؤسسة.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية ومؤشراتها.

تخضع الخدمات المالية لعدة عوامل تؤثر في أدائها، ويتم تقييمها بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات التي تعكس مستوى فعاليتها وجودتها.

أولا: العوامل الداخلية والخارجية: تتمثل البيئة المحيطة بالبنك في العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية والتي تؤثر في سير وحركية فاعلية نشاط البنك، وتنقسم العوامل البيئية المؤثرة في تطوير الخدمات المالية إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية نفصلها على النحو التالي:[1]

1. **العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المالية:** هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات المالية وتطويرها، وهذه العوامل هي:

أ. **حجم البنك وموقعه وانتشار فروعه:** تعتبر اقتصاديات الحجم من أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك، وتعني توافر إمكانيات مالية كبيرة وقدرة واسعة على الانتشار، مرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات المالية وجذب العديد من العملاء، وعلى هذا الأساس فإن كبر حجم البنك وانتشار فروعه يعطي للبنك القدرة على تطوير الخدمات والاتفاق الاستثماري على التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت أساس تطوير الخدمات المالية.

ب. **النواحي التنظيمية للبنك:** يلعب التنظيم الإداري للبنك ونظم الاتصالات داخله ونظم الإشراف والرقابة عاملا حاسما في تطوير الخدمات المالية والتمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك والقدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن.

[1] Andre tiano –transfet de technologie industrielle Economics ،paris 1981-36

ت. **المستوى التكنولوجي:** لقد أصبح من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المالية وفي التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العمل المالي، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت للعاملين والعملاء، وأصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على امتلاك تكنولوجيا الصناعة المالية وتستعملها لتطوير خدماتها وعملياتها.

ث. **الكوادر المعرفية (العنصر البشري):** يحتاج العمل المالي إلى سرعة الأداء لتلبية احتياجات الزبائن لذلك ترتكز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير واختيار الكوادر المعرفية المدربة، والمؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المالية بتميز، وقد أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المعرفي إلى ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل العنصر البشري بالبنوك حتى يصبح قادرا على استخدام التكنولوجيا والارتقاء لمستوى الخدمة المعرفية.

2. العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المالية:

تتمثل هذه العوامل في مجموعة القوى والعوامل التي لا تخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم فيها كما هو الحال بالنسبة للعوامل الداخلية وتتمثل العوامل الخارجية في:

أ. **العوامل الاقتصادية:** هي العوامل المرتبطة بالحالة الاقتصادية العامة للدولة أو السوق وتؤثر بشكل مباشر في نشاط المؤسسات المالية وقدرتها على تطوير خدماتها، وتتمثل في:

- **التضخم:** ارتفاع التضخم يؤدي إلى انخفاض القدرة الشرائية للأفراد مما يؤثر على الادخار والاستثمار والاقتراض، لذلك تعمل المؤسسات المالية على تطوير خدمات تساعد العملاء على حماية أموالهم واستثماراتهم.
- **أسعار الفائدة:** عندما ترتفع أسعار الفائدة تقل رغبة الأفراد في الاقتراض والعكس، مما يدفع البنوك إلى تطوير منتجات مالية جديدة.

- **النمو الاقتصادي:** النمو الاقتصادي يزيد من النشاط التجاري والاستثماري، وبالتالي يزداد الطلب على الخدمات البنكية وخدمات التأمين والاستثمار.
- **الأزمات الاقتصادية:** مثل الأزمات المالية العالمية أو الركود الاقتصادي، حيث تدفع المؤسسات إلى تطوير حلول أكثر مرونة مثل الخدمات الالكترونية وتقليل التكاليف.

ب. **العوامل التكنولوجية:** تشمل التطورات التقنية والرقمية التي تساعد في تحسين الخدمات المالية وزيادة سرعتها وكفاءتها، وتتمثل في:

- **التحول الرقمي:** أصبحت الخدمات المالية تعتمد على التطبيقات الالكترونية والخدمات عبر الأنترنت بدل المعاملات التقليدية داخل الفروع.
- **الذكاء الاصطناعي:** يستخدم في تحليل بيانات العملاء، كشف الاحتيال، وتقديم خدمات سريعة مثل الرد الآلي والمساعدات الذكية.
- **التكنولوجيا المالية:** ظهور شركات التكنولوجيا المالية أدى إلى تقديم خدمات حديثة مثل المحافظ الالكترونية والدفع عبر الهاتف.
- **الأمن السيبراني:** مع زيادة الخدمات الرقمية زادت الحاجة إلى أنظمة حماية قوية لحماية الحسابات والبيانات من الاختراق.
- **تقنية البلوك تشين:** تساعد في توفير معاملات مالية أكثر أمانا وشفافية وسرعة، خاصة في التحويلات المالية.

ت. **العوامل القانونية والسياسية:** هي القوانين والأنظمة والظروف السياسية التي تنظم عمل المؤسسات المالية وتؤثر في استقرار القطاع المالي، ومنها:

- **القوانين المصرفية:** تفرض الحكومات والبنوك المركزية قواعد تنظم عمل البنوك مثل شروط الاقتراض والاحتياطات المالية.
- **قوانين مكافحة غسل الأموال:** تلتزم المؤسسات المالية بمراقبة العمليات المشبوهة وحماية النظام المالي من الجرائم المالية.

- **حماية بيانات العملاء:** توجد قوانين تفرض الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية والمالية للعملاء.
- **الاستقرار السياسي:** الاستقرار السياسي يشجع الاستثمار المحلي والأجنبي، مما يدعم تطوير الخدمات المالية.
- **السياسات الحكومية:** مثل سياسات الضرائب التي تؤثر في نشاط البنوك والاستثمارات.

ث. **العوامل الاجتماعية والثقافية:** هي العوامل المتعلقة بسلوك المجتمع وعاداته ومستوى وعيه المالي والتكنولوجي، وتتمثل في:

- **الثقافة المالية:** كلما زاد وعي الأفراد بأهمية الادخار والاستثمار زاد استخدامهم للخدمات المالية الحديثة.
- **العادات الاجتماعية:** بعض المجتمعات تفضل التعامل النقدي، بينما تتجه مجتمعات أخرى نحو الدفع الالكتروني والخدمات الرقمية.
- **التركيبة السكانية:** زيادة فئة الشباب تؤدي إلى ارتفاع الطلب على التطبيقات البنكية والخدمات الرقمية السريعة.
- **مستوى التعليم:** ارتفاع مستوى التعليم يساعد الأفراد على فهم المنتجات المالية واستخدامها بشكل أفضل.
- **استخدام الانترنت والهواتف الذكية:** انتشار التكنولوجيا بين الناس ساعد المؤسسات المالية على تقديم خدمات الكترونية متطورة وسهلة الاستخدام.

ثانيا: مؤشرات الخدمات المالية: تتمثل في:[1]

1- مؤشر فئة البالغون المرخص لهم رسمياOfficially licensed adult category index:

- النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم حساب في مؤسسة مالية رسمية تابعة لـ

[1]تامر البكري ،أحمد الرحومي ، تسويق الخدمات المالية ، إثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، الأردن ، 2008، ص 219.

- glbal findex WB حاليا،(148 دولة)والوصول المالي لصندوق النقد الدولي حسابات الإيداع لكل 1000 استبيان بالغ (حاليا، 187 دولة) عدد المودعين 1000 لكل بالغ.
- **2-مؤشر البالغون الذين لديهم ائتمان في المؤسسات المنظمة** regulated adults institutions with credit البالغين الذين لديهم قرض واحد على الأقل مستحق أو من مؤسسة مالية خاضعة للتنظيم عدد المقترضين لكل 1000 بالغ أو عدد القروض غير المستحقة لكل 1000 مسح للبالغين.
- **3- مؤشر البالغون الذين لديهم تامين adults withansurance:** عدد حاملي وثائق التأمين لكل 1000 بالغ منفصل حسب التأمين على الحياة والتأمين غير الحياة، عدد معاملات غير النقدية بالتجزئة لكل 1000 نصيب الفرد.
- **4- مؤشر المعاملات غير النقدية cashless transations:**عدد المدفوعات بشيك، وتحويلات ائتمانية مباشرة إلى البلدان الخصم والدفع ببطاقات الائتمان والخصم من البالغين الذين يستخدمون أجهزتهم المحمولة لإنشاء WBGLOBALFINDEX.
- **5- مؤشر المؤسسات المالية الرسمية Formallybankedenterprises:** النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حساب في استبيانات رسمية للمؤسسات المالية بالبنك 119 دولة والوصول المالي لصندوق النقد الدولي.

المطلب الثالث: مراحل عملية تقييم الخدمات المالية واستراتيجياتها

تمر عملية تقييم الخدمات المالية بعدة مراحل واستراتيجيات سنتطرق إليها في هذا المطلب.

أولا: المراحل التي تمر بها عملية تقييم الخدمات المالية:

مراحل تطوير الخدمات المالية تتطلب تخطيطا جيدا وخطوات محددة نذكر منها:[1]

[1]عبد الله حسن مسلم ،إدارة معرفة تكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر والتوزيع، ط1،الأردن ، 2015 ص 127.

1. **البحث عن الأفكار**: إن الخدمات المالية لا تأتي بسهولة، فهي حوصلة مجموعة من الأفكار الجديدة والمبتكرة ولهذا على البنك البحث عن أكبر قدر ممكن منها لزيادة فرصة نجاحه ونموه، يستمد البنك أفكار جديدة من عدة مصادر أهمها:

أ. **الزبائن:** حيث تعتبر مشاكلهم وحاجاتهم هي الإحساس بالحاجة إلى التطوير والتوصل إلى مصرفية جديدة، ويمكن التعرف عليها بعدة وسائل منها أهمها: الاستقصاء والمقابلات وتلقي المقترحات وفحص الشكاوى.

ب. **الخبراء:** وهم مصدر هام للأفكار فالبحوث التي يجريها الخبراء في مجال التسويق المالي تعتبر مصدر رئيسيا للخدمات الجديدة.

ت. **المنافسين:** يجب ملاحظة التطورات التي يجريها المنافسون من المصارف ومنظمات المالية، وتعتبر إعلانات المصارف المنافسة والزبائن وقوة البيع أهم مصادر الحصول على البيانات والمعلومات عن المنافسين.

ث. **مندوب البيع:** من واقع تعاملهم مع الزبائن فهم يتعرفون على أسباب عدم رضاهم والتعديلات الممكن أن تشبع احتياجات الزبائن كما يعتبرون من مصادر المعلومات عن أنشطة المنافسين.

ج. **الإدارة:** تساعد جهود الإدارة وبالذات العليا في تحديد مجالات السوق التي تحتاج إلى إشباع جديد وتوصي بأفكار جديدة يمكن أن تتحول إلى خدمات جديدة.

ح. **العاملون:** يمكن أن تصدر الفكرة من أي عامل في أي مجال من مجالات النشاط بالبنك.

2. **تصفية وتقليص الأفكار**: تتضمن هذه المرحلة عملية حذف منطقية تستبعد فيها كل الأفكار التي لا جدوى اقتصادية منها، أو إنها صعبة أو مستحيلة التجسيد فنيا بحيث يصل البنك إلى اختيار الأفكار المهمة فقط.

3. **تقييم الأفكار اقتصاديا:** هنا يتحول البنك إلى دراسة إمكانية تصريف الخدمة وقبولها من قبل العملاء من خلال التنبؤ بحجم الطلب وتقدير النتائج الاقتصادية.

4. **تطوير الخدمة:** خلال هذه المرحلة تتحول الفكرة إلى واقع ملموس حيث يتم وضع دليل عملي تنفيذي يتضمن كل الإجراءات التي يعين على العاملين في البنك الالتزام بها لتنفيذ الخدمة، ومن ثم إنتاج نماذج للخدمة.
5. **اختبارات السوق:** إن لهذه المرحلة أهمية قصوى في تطوير الخدمات المالية الجديدة وتقليل نسبة المخاطر المحيطة بها، حيث تخدم اختبارات السوق البنك في معرفة وجهة نظر العملاء بالخدمة ومدى تقبل السوق لها قبل وضعها في شكلها النهائي.
6. **تقديم الخدمة للسوق:** بعد التأكد من سلامة النتائج في التجارب السابقة تكون لحظة التقديم قد حانت، حيث يقرر البنك طرح الخدمة الجديدة في السوق وعرضها على كافة الفروع والمناطق الجغرافية الخاصة مرفقة بمجهود بيع وترويج مكثف، إذ يتعين على كل موظف له علاقة بالعملاء أن يكون على دراية تامة بالخدمة الجديدة وكيفية بيعها، كما ينبغي أن تشمل هذه المرحلة مراجعة الأداء ونتائج طرح الخدمة

ثانيا: استراتيجيات الخدمة المالية:

ترتكز الخدمات المالية على استراتيجيات عديدة سنتطرق فيما يلي أهمها:

1. إستراتيجية تنمية وتطوير السوق:

ترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بتطوير برنامج لخدماته يمكن من خلاله إشباع حاجاته ورغبات قطاعات جديدة من الزبائن من خلال[1]:

- قيام البنك بتوسيع وتدعيم شبكة توزيعية لخدماته لتصل إلى مناطق جغرافية جديدة، لم يسبق التعامل فيها.
- قيام البنك بزيادة خدماته لفئات جديدة من الزبائن، وذلك من خلال تطوير مواصفات جديدة للخدمة المقدمة وتكثيف محلات ترويجية بهدف تعريف الزبائن الجدد في سوق البنك بالمواصفات.

[1] غسان عيسى العمري ، نظم المعلومات الإستراتيجية ،مدخل استراتيجي معاصر ، دار الميسر للنشر والتوزيع ، ط1 عمان ، 2008، ص136

- البحث عن فئات جديدة من الزبائن فضلا عن الزبائن الحاليين.

2. إستراتيجية اختراق السوق:

ترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بزيادة حجم تعاملات خدماته الحالية في السوق الحالي، وهذه الإستراتيجية تتطلب من البنك مختلف جهوده التسويقية بهدف:

- تشجيع الزبائن الحاليين على زيادة معدلات استخدامهم للخدمات المالية الحالية.
- محاولة جذب واستقطاب زبائن البنوك المنافسة لشراء خدمات البنك.
- محاولة جذب فئات جديدة من الزبائن المرتقبين يتصفون بنفس صفات الزبائن الحاليين.[1]

3-إستراتيجية التحول الرقمي: وتتمثل في استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل العملاء واكتشاف الاحتيال، وتطوير التطبيقات البنكية والخدمات الالكترونية، الاعتماد على الحوسبة السحابية وتقنيات البلوك تشين.

4-إستراتيجية التنويع:

تتركز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة في أسواق جديدة وعادة ما تكون هذه الخدمات خارجة عن نطاق الخدمات المألوفة كما أنها تتطرق إلى توسيع خطوط الخدمة الجديدة.

5-إدارة المخاطر: تنويع المحافظ الاستثمارية، تقييم الجدارة الائتمانية للعملاء، الالتزام باللوائح التنظيمية ومكافحة غسل الأموال، استخدام التحليلات التنبؤية لتقليل المخاطر المالية.

[1] أميرة بوعوبن ، مرجع سبق ذكره ، ص41 .

6-التكنولوجيا المالية:(Fin Tech) الشراكة مع شركات التكنولوجيا المالية، وتقديم خدمات الدفع الالكتروني والمحافظ الرقمية، التمويل الجماعي والإقراض الرقمي، العملات الرقمية والأصول المشفرة.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات وتحديث الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية المالية:

تساهم تكنولوجيا المعلومات مساهمة فعالة في تحسين الخدمات المالية في المؤسسات الاقتصادية المالية في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، كما لها آثارا ناتجة على استخداماتها ومخاطر تواجهها، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية المالية:

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر أصبحت تكنولوجيا المعلومات تساهم مساهمة فعالة في نجاح المؤسسات الاقتصادية المالية من خلال تحسين خدماتها المالية.

أولا: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة رغبة العملاء في الحصول على الخدمة المالية:

إن تزايد رغبات العملاء في الحصول على خدمات مالية جديدة يعتبر كمقياس لمدى ولائهم للمصرف ومن أهم دلائل رضاهم عن المنتج الخدمي المقدم لهم، لذلك تسعى كل المصارف لرفع مستوى رغبات عملائها وزيادة حاجاتهم وتنوعها، فهي تبحث عن كل الأساليب التي تساعدها على جذب العملاء ورفع رغبتهم في الحصول على خدماتها، ومن بين هذه الأساليب إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مجال العمل المصرفي، حيث يمكن اعتبار

استخدام هذه التكنولوجيا في تقديم الخدمة المالية كأداة تشجع العملاء على رغبتهم في الحصول على أكبر قدر من الخدمات، ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:[1]

1. تلعب نوعية المكونات المادية والبرمجيات المستعملة دوراً في إعطاء صورة مميزة للمصرف، فمواكبة المصرف لكل التطورات الجديدة في الحواسيب مثلاً أو التماشي مع الابتكارات الجديدة في مجال وسائل الدفع الالكتروني واستخدام قنوات العرض ذات التقنية العالية تعتبر من وسائل جذب العملاء وزيادة اهتمامهم بالخدمات المالية المقدمة، ومن جهة أخرى فإن تكنولوجيا المعلومات تسهل العمل المصرفي وتقلل من الصعوبات التي تواجه موظفي المصرف وتزيد من دقة معالجة المعلومات، باستخدامهم لوسائل عصرية وتقنيات حديثة تستقطب العملاء وتفتح لهم المجال للبحث والطلب على خدمات مصرفية جديدة وعصرية.
2. ويمثل وجود نظام متطور لإدارة قواعد البيانات عاملاً مساعداً على تدعيم العمل المصرفي من ناحية الجودة والدقة والسرعة، فهو يساعد في تنظيم وتوفير المعلومات الضرورية التي تسهل حصول العملاء على الخدمة المالية بالجودة والسعر المناسبين، هذه الميزة تزيد من توجههم للاستفادة أكثر من الخدمات المالية المعروضة عليه.

ثانيا: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة تقديم الخدمة المالية: وذلك من خلال ما يلي:

1. تعتبر حاجة الزبائن للحصول على الخدمات المالية بدون قيود زمانية أو مكانية من أهم أولوياتهم، كما تمثل عاملاً مميزاً للمصرف وأحد أوجه تفوقه، حيث كلما تمكن المصرف من زيادة سرعة تقديمه للخدمة المالية ساعده ذلك في معالجة عدة مشاكل منها تقليل أو

[1] مدحت صدق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 304.

القضاء تماماً على طوابير الانتظار وما لها من انعكاسات سلبية على مستوى أداء الخدمة، إضافة إلى التقليل من تنقلات العملاء للحصول على الخدمة.

2. وقد يساعد استعمال تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي في تقليل وقت تقديم الخدمة المالية وزيادة سرعة أداء الموظفين لها.

ويمكن توضيح ذلك من خلال إسقاط مكونات تكنولوجيا المعلومات على سرعة تقديم الخدمة المالية كما يلي:[1]

– تعتبر المكونات المادية والبرمجيات الهيكل والأساس الذي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات، هذه الأخيرة التي تمثل محور العمل المصرفي في الوقت الحالي، فتوفر المصرف على الأجهزة الالكترونية لتقديم الخدمة المالية ذات التكنولوجيا العالية يقلل من مدة إعدادها ويُسهل عملية تقديمها، نظراً لسرعة هذه الأجهزة في تنفيذ العمليات وارتفاع معدلات إنتاجياتها وكفاءتها العالية في نقل المعلومة وسرعتها، فتنوع قنوات ووسائل عرض الخدمة المستخدمة في المصرف وتطوره، والتي تم ذكرها سابقاً تساهم بشكل ملحوظ في تحصل العميل على الخدمة المالية المعروضة في وقت قصير، هذا من جهة، وتختصر الكثير من وقت الموظفين في إعدادها وتقديمها من جهة أخرى، وهذا مقارنة مع طرق العرض التقليدية التي تأخذ من الوقت والجهد الكثير سواء بالنسبة للعميل أو للموظفين، وكذاك وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات الإلكترونية وغيرها التي تساعد العميل بشكل كبير في الحصول على الخدمة المالية التي يريدها في وقت قياسي يصل إلى ثوانٍ أو دقائق قليلة.

– وكمُكمل للمكونات المادية البرمجيات، التي تعتبر قواعد بيانات في أي مصرف كمخزن وذاكرة لكل المعلومات والبيانات الخاصة به، فهي نظام متكامل ينظم ويسهل عملية استرجاع كلا لمعطيات التي يحتاجها الموظف لإعداد الخدمة وتقديمها بشكل سريع وفي

[1] مدحت صدق، مرجع سبق ذكره، ص 305.

وقت قياسي سواء كانت هذه المعلومات تخص العميل أو تخص نوعية الخدمة المراد إعدادها

ثالثاً: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تلبية متطلبات العملاء:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في تمكين المؤسسات المالية من الاستجابة لمتطلبات العملاء المتزايدة والمتغيرة، من خلال توفير خدمات أكثر سرعة ومرونة وكفاءة، وتتمثل أهم مساهماتها فيما يلي:

- ✓ **تحسين جودة الخدمات المالية:** تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقديم خدمات مالية دقيقة وسريعة، مما يسهم في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين تجربتهم في التعامل مع المؤسسة المالية.
- ✓ **توفير الخدمات على مدار الساعة:** أتاحت القنوات الرقمية مثل التطبيقات المصرفية والمواقع الالكترونية للعملاء إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت ومن أي مكان، دون التقيد بساعات العمل التقليدية.
- ✓ **تسريع انجازات المعاملات:** تساهم الأنظمة المعلوماتية في تقليص الوقت اللازم لتنفيذ العمليات المالية، مثل التحويلات والدفع الالكتروني والاستعلام عن الحسابات، الأمر الذي يلبي حاجة العملاء إلى السرعة والفعالية.
- ✓ **تخصيص الخدمات وفق احتياجات العملاء:** تمكن تكنولوجيا المعلومات المؤسسات المالية من جمع وتحليل بيانات العملاء، مما يساعد على تقديم خدمات ومنتجات مالية تتلاءم مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم المختلفة.
- ✓ **تعزيز التواصل مع العملاء:** توفر الوسائل الرقمية قنوات تواصل متنوعة مثل البريد الالكتروني وتطبيقات الهاتف والدردشة الالكترونية، مما يسهل الاستجابة السريعة لاستفسارات العملاء وشكاويهم.

- ✓ **تحسين سهولة الوصول إلى الخدمات:** ساهمت تكنولوجيا المعلومات في إزالة العديد من الحواجز الجغرافية، حيث أصبح بإمكان العملاء الاستفادة من الخدمات المالية عن بعد دون الحاجة إلى زيارة الفروع بشكل متكرر.

رابعاً: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأمان والثقة في الخدمة المالية:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا محوريا في تعزيز الأمان والثقة في الخدمات المالية، إذ تعتمد المؤسسات المالية على الأنظمة والتطبيقات الرقمية لحماية البيانات والمعاملات المالية وضمان تقديم خدمات موثوقة للعملاء وتتجلى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال من خلال عدة جوانب:

- ✓ **حماية البيانات والمعلومات المالية:** تساهم تكنولوجيا المعلومات في تأمين البيانات الحساسة للعملاء من خلال استخدام تقنيات التشفير وأنظمة الحماية المتقدمة، مما يقلل من مخاطر الاختراق أو الوصول غير المصرح به إلى المعلومات المالية.
- ✓ **تعزيز امن المعاملات المالية:** توفر الأنظمة المعلوماتية آليات متطورة للتحقق من هوية المستخدمين، مثل كلمات المرور القوية والمصادقة متعددة العوامل، وهو ما يساعد على حماية العمليات المالية الالكترونية من الاحتيال والتلاعب.
- ✓ **الكشف المبكر عن المخاطر والاحتيال:** تتيح تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات المالية مراقبة المعاملات بشكل مستمر واكتشاف الأنشطة غير الطبيعية أو المشبوهة في الوقت الفعلي، مما يساهم في الحد من عمليات الاحتيال والخسائر المالية.
- ✓ **ضمان استمرارية الخدمات المالية:** تساعد أنظمة النسخ الاحتياطي واستعادة البيانات وخطط التعافي من الكوارث على ضمان استمرار تقديم الخدمات المالية حتى في حالات الأعطال التقنية أو الهجمات السيبرانية، الأمر الذي يعزز ثقة العملاء بالمؤسسة.

- ✓**تعزيز ثقة العملاء:** كلما ارتفع مستوى الأمان وحماية البيانات وسهولة استخدام الخدمات الرقمية، ازدادت ثقة العملاء في المؤسسة المالية وفي قدراتها على حماية أموالهم ومعلوماتهم الشخصية.

المطلب الثاني: استخدامات تكنولوجيا المعلومات وأثارهاعلى الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية المالية:

تستخدم تكنولوجيا المعلومات بشكل واسع في المؤسسات المالية حيث ينتج عنها أثار على الخدمات المالية.

أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية المالية:

تستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسة لما لها من خصائص متعددة كما يلي:

1. الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي:[1]

- ✓ تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج... الخ.
- ✓ وضع دليل للعاملين الذي يحتوي على المعلومات الشخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات... الخ.
- ✓ تعمل على تكامل وترابط جميع أجزاء المؤسسة بما يضمن تدفق المعلومات بصورة فعالة وتمكن الإدارة من الاطلاع على مجريات العمل في مختلف الوحدات والأقسام.
- ✓ الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.

[1] مدحت صدق، مرجع سبق ذكره، ص 307.

- ✓ تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- ✓ وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- ✓ الحصول على معلومات المنتوجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
- ✓ الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ✓ النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

2. الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية:[1]

- ✓ نشر الإعلانات والإشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- ✓ يقوم الزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.
- ✓ سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- ✓ تزويد المؤسسة بالمعلومات اللازمة على المواد التي تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- ✓ الحصول على استشارات مجانية وخدمات خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة أو الخدمة في غالب الأحيان.
- ✓ الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- ✓ اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيدها في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.

[1] يسع ياسمينة، مرجع سبق ذكره، ص 23.

ثانياً: أثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المالية:

يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في البنك على مجموعة من العناصر نوجزها فيما يلي:

1. أثر تكنولوجيا المعلومات على تقليل المصاريف:

تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً كبيراً في تقليل المصاريف المنظمة من خلال:[1]

- ✓ بدلاً من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الالكتروني.
- ✓ تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الالكتروني.
- ✓ استبدال التكاليف الباهظة لإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد، النشرات الفنية والصادرات الصحفية، التقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الأنترنت.
- ✓ تقليل مساحة المكاتب وتكاليف تقديم الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل من بعد استعمال تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ تقليل استعمال الأوراق والموارد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الالكتروني للوثائق.
- ✓ عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد.

2. تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الفعالية في إدارة الوقت:

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الوقت من خلال:[2]

- ✓ قدرة الحسابات الشكلية على البحث والتخزين واستيعاب المعلومات في مجموعات منظمة.

---

[1] حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات المعاصرة منظور إداري تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 20.

[2] حيدر شاكر البرزنجي، ، مرجع سبق ذكره، ص 23.

- ✓ البرامج المتخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.
- ✓ قدرة نظم الشبكات الالكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات والتي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق.
- ✓ تكنولوجيا المعلومات (email,fax) وشبكات العمل الصغيرة والاتصال عن بعد قد ساعدت على تحقيق كفاءة في استخدام الوقت.

3. تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين ميكانيزمات التنسيق:

وتتمثل فيما يلي:

يعرف التنسيق على أنه "مجموعة من التدابير الموضحة تهدف من جهة إلى إيجاد نوع من الانسجام بين الأعمال لتحقيق مهام مختلفة، ومن جهة أخرى تحسين وترتيب وتنظيم المهام في بعدها الزمني وترتيبها من ناحية التسلسل التاريخي وجعلها متزامنة"[1].

عندما ترتبط العلاقات ما بين الأفراد في مجموعة ما بأسلوب اتصال معين والمستخدمة من طرف عدد كبير من المنظمات، فإن تبادل المعلومات يتم بطريقة رسمية ومحددة عن طريق إرسال واستقبال الرسائل التي تبث وتوزع الواحدة تلو الأخرى في نظام معد مسبقاً، هذا النوع من الاتصال يترجم نوعية العلاقات الاجتماعية التي تأخذ مكانتها في أوقات مختلفة.

4. تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية اتخاذ القرار: وتتمثل فيما يلي[2]:

– تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية، فيتولى المسير في مختلف المستويات التنظيمية إصدار القرارات المتعلقة بالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة، كما

[1] حيدر شاكر البرزنجي ، مرجع سبق ذكره ، ص24.
[2] أميرة بوعوين ، مرجع سبق ذكره ، ص48

يواجه العديد من المشكلات المتباينة من حيث الأهمية والتعقيد، الأمر الذي يتطلب توفير معلومات دقيقة ومتنوعة تساعده على اختيار القرار المناسب.

– ومن هنا يظهر أثر تكنولوجيا المعلومات على لامركزية القرار بحيث تسمح بتفويض سلطة اتخاذ القرارات على المستويات المتوسطة من التنظيم الإداري، وفعالية دوران المعلومة بفضل وجود نظام معلوماتي محسوب أو وجود بعض الأنظمة الالكترونية المساعدة على اتخاذ القرار.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية في المؤسسة الاقتصادية المالية:

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية داخل المؤسسة الاقتصادية يعد من أهم عوامل تحسين الأداء المالي والإداري، لكنه في الوقت نفسه يطرح عدة مخاطر وتحديات يجب التحكم فيها.

أولا: مزايا توظيف تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المالية

ان توظيف تكنولوجيا المعلومات في أي مؤسسة يترتب عنه مزايا عديدة ومتنوعة

1. **السرعة في انجاز العمليات المالية:** تساعد الأنظمة المعلوماتية على تنفيذ العمليات المحاسبية والمالية بسرعة كبيرة مقارنة بالطرق التقليدية مثل: إعداد الفواتير، معالجة الرواتب، التحويلات المالية، إعداد التقارير المالية.
2. **تحسين دقة المعلومات:** تقلل التكنولوجيا من الأخطاء البشرية بفضل: المعالجة الآلية للبيانات، أنظمة التدقيق والمراجعة الالكترونية، التحديث الفوري للمعلومات المالية.

3. **تخفيض التكاليف:** يساهم الاعتماد على التكنولوجيا في: التقليل من استخدام الورق والأرشفة التقليدية، تقليص عدد العمليات اليدوية، تخفيض تكاليف التشغيل والإدارة.
4. **تحسين اتخاذ القرار:** توفر نظم المعلومات المالية بيانات دقيقة وفورية تساعد الإدارة على التخطيط المالي والتنبؤ بالمخاطر وتقييم الأداء المالي للمؤسسة.
5. **تعزيز الرقابة والشفافية:** تسمح التكنولوجيا بمتابعة العمليات المالية لحظة بلحظة مما يساعد على مكافحة الغش والفساد وتعزيز الرقابة الداخلية وتحسين الشفافية المالية.
6. **تطوير الخدمات المالية الالكترونية:** مثل الدفع الالكتروني، الخدمات البنكية عبر الانترنت، التجارة الالكترونية وأنظمة التحصيل الالكتروني.

ثانيا: مخاطر توظيف تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المالية

تتمثل في:[1]

1. **الأخطار المرتبطة بإستراتيجية وربحية البنوك:** إن دخول مؤسسات جديدة في السوق تقدم خدمات مالية منخفضة التكلفة وسريعة الإنجاز ودون قيود تتعلق بالموقع الجغرافي أو مستوى الدخل أو الشريحة الاجتماعية، يجعل البنوك تفقد جزء من حصتها في السوق ومنه تضطر إلى مراجعة أسعار منتجاتها وتخفيضها وبالتالي تخسر جزء من أرباحها.
2. **الأخطار التشغيلية المرتفعة:** إن استعمال تكنولوجيا المعلومات يعزز الترابط المعلوماتي بين الأطراف المالية المختلفة المتعاملة في سوق الخدمات المالية (البنوك التقليدية والمؤسسات الناشئة والبنى التحتية)، وبالتالي فإن أي خلل يحدث في النظام المعلوماتي فإنه يتحول إلى أزمة نظامية لاسيما إذا هيمن طرف معين على تقديم

[1] سعيدة نيس ، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية ، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة ، جامعة الوادي ، الجزائر ، المجلد 07، العدد 22، 2022 ، ص 237 .

الخدمات المالية، خاصة وإن بعض المتعاملين لا يملكون الخبرة الكافية في مجال الأخطار المعلوماتية ولا يتحكمون فيها.

3. **الأخطار المرتبطة بالسيولة ومصادر التمويل:** إن استخدام التكنولوجيا المالية يسمح للأفراد بتغيير حساباتهم الادخارية بغية الحصول على أكبر عائد، وهذا ما يؤدي إلى تراجع ثقة العملاء في بنوكهم وسحبهم أموالهم، وينتج عن هذا السلوك مخاطر متزايدة على السيولة بالنسبة للبنك.
4. **خطر الفشل في حماية المستهلكين ولوائح حماية البيانات:**
5. **الهجمات السيبرالية والاختراقات الأمنية عبر شبكات الانترنت:** تؤدي هذه الهجمات إلى قرصنة واختراق البيانات الشخصية لمستعملي التكنولوجيا المالية، وبالتالي إحداث اضطرابات في التشغيل تكلف خسائر مالية كبيرة وأضرار بالسمعة ومخاطر نظامية .

يعد غياب الأطر التنظيمية والتشريعية الخاصة بحماية المستهلك في مجال تكنولوجيا المعلومات من أبرز العوامل التي تسهم في تفاقم حالة عدم اليقين القانوني، كما أن محدودية الجهات القادرة على الرقابة والتحكم في هذه التقنيات تتيح إمكانية توظيفها في أنشطة غير مشروعة وغير إنسانية، مثل عمليات غسل الأموال، التهرب الضريبي، الاتجار غير المشروع بالأعضاء البشرية والمخدرات، وبناء على ذلك يصبح من الصعب تتبع المصدر الحقيقي لهذه المعاملات أو تحديد الجهات المسؤولة عنها، الأمر الذي يسهل ارتكاب الجرائم المرتبطة بها، وانعكاسا لذلك تشكل تحديات التكنولوجيا المالية آثارا سلبية على قطاع الخدمات المالية على المدى القريب، وتمتد آثارها إلى الاقتصاد الكلي على المدى البعيد، لا سيما في ظل غياب تشريعات متخصصة تنظم عمل المؤسسات الناشئة في هذا المجال، إضافة إلى بطء تطور المنظومات التشريعية مقارنة بالتسارع الكبير الذي تشهده التكنولوجيا الحديثة.

خلاصة

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي لكل من تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية مع إبراز طبيعة العلاقة المتكاملة بينهما ودور التكنولوجيا الحديثة في تطوير الأداء المالي والمصرفي، كما تم توضيح أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عنصرا أساسيا في تحسين جودة الخدمات وتسريع العمليات وتلبية احتياجات الزبائن بكفاءة وفعالية أكبر.

وقد خلصت الدراسة إلى أن الاعتماد على التقنيات الحديثة في القطاع المالي يساهم في تعزيز القدرة التنافسية بالمؤسسات الاقتصادية المالية من خلال تقديم خدمات مبتكرة وتحقيق قدر أكبر من الدقة والسرعة في المعاملات المالية، وفي المقابل فإن هذا التطور يفرض تحديات تقنية وأمنية وتشريعية تستوجب توفير بنية تنظيمية وقانونية قادرة على مواكبة التطور التكنولوجي المتسارع.

الفصل الثانـي

الدراسة الميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات
في تحسين الخدمات المالية
(دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - ولاية المدية -)

تمهيد

احتل قطاع البريد مكانة رئيسية في كل من المجال السياسي، الاجتماعي والاقتصادي، والتي تسمح له ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للأفراد، حيث يحوز على علاقات واسعة مع الجمهور وتعد خدماته ضرورة حتمية لمختلف الأنشطة الإنسانية حيث تسهل تبادل وإيصال المعلومات وكذا توطيد العلاقات بين أفراد الوطن الواحد بدون أن ننسى تطوير العلاقات الاقتصادية الثقافية والسياسية مع الدول الأجنبية، وهذه المهمة الموكلة إلى قطاع بريد الجزائر تتمثل في نقل المراسلات مهما كان نوعها (المكتوبة أو المسموعة، المادية الرسمية والخاصة). ولهذا كان قطاع بريد الجزائر من القطاعات المعول عليها بعد الاستقلال وأولت له الدولة مكانة خاصة لأهميته القصوى ومساهمته في تطوير الاقتصاد وانتعاشه، فاهتمت بتكوين الإطارات البريدية والمواصلات ليسعوا إلى تقديم خدمة لائقة بالزبون، واهتمت كذلك بتطوير شبكات الهاتف ومحاولة تلبية الطلبات الجديدة، وفي الأخير تطوير الوسائل المستعملة وإدخال تكنولوجيات جديدة لتلبية رغبات الزبائن وتسهيل الخدمة المقدمة لهم (كالمعالجة المعلوماتية). وعليه نتناول في هذا الفصل المباحث الثلاثة الآتية :

- **المبحث الأول:** التعريف بمؤسسة بريد الجزائر.
- **المبحث الثاني:** خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات.
- **المبحث الثالث:** عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي، حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى ببريد الجزائر وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث.

وبالتالي بريد الجزائر: هو مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع خدمي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ويكون مقرها المركزي في الجزائر العاصمة ويسيرها مجلس إدارة ويديرها مدير عام معين من وزير البريد وتتمتع المؤسسة بذمة مالية خاصة.

المطلب الأول: النشأة والتطور التاريخي:

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 وأكملته سنة 1913 وأطلقت عليه آنذاك تسمية "البريد الجديد"، قبل أن تغيرها الجزائر المستقلة إلى "البريد المركزي "بعد استعادة سيادتها في 05 جويلية 1962 وهذا ما سنتعرف عليه في هذا المطلب.

أولا: نشأة بريد الجزائر

أثناء الاستعمار الفرنسي لبلادنا، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميات، بيع الطوابع البريدية، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وأيضا دفع رواتب المعلمين وعمال البلدية وعمال الإدارات العمومية.[1]

كان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية **(PTT)** نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف" و"الهاتف" وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال، في سنة 1962 وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام

[1] WWW.POSTE.DZ17-05-2026

السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق الـ 800 مكتب بريد.

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

بتاريخ 14 جانفي 2002، وعقب الإصلاحات التي شهدها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 43/02 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما، الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابعية) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات النقدية عبر الشبابيك البنكية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال). ويحصي بريد الجزائر اليوم 25721 عاملا، من بينهم 3748 ساعي بريد، كما أنه يملك شبكة بريدية واسعة تضم 3710 مكتب بريد متناثر عبر كافة ربوع الوطن.

شعار مؤسسة البريد

لهذا الغرض قامت باختيار اسم "بريد الجزائر" لتقريب المستهلك من حقل نشاط المؤسسة كما اختارت رسما مميزا للاسم التجاري (Logo) شعارا وتوقيعا يختصر أهداف المؤسسة.[1]

أما الشعار فانصب الاهتمام على الألوان، فالأصفر فاقع اللون للتذكير وجلب الانتباه، واللون الأزرق الداكن كدلالة على خاصية الإعلام، يتشكل الشعار من قسمين قسم بالرسم الكاليغرافي يسمح بقراءة الحرف "ب" والحرف "ج" للدلالة على بريد الجزائر موجودان في

[1] مبروك يوسفي ، النظام القانوني لمؤسسة بريد الجزائر ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في الحقوق ، تخصص قانون الاعمال ، قسم الحقوق والعلوم السياسية ، جامعة الشهيد حمة لخضر –الوادي -2014-2015 ، ص 17، 18

وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة (الجو، البر ،البحر)، وقسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية أما التوقيع وهي الجملة المقروءة التي تصاحب العروض الإشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن من خلال الجملة التالية.[1]

"pour être près de vous nous nous engageons a être partout"

"لنكون بالقرب منك نحن ملزمون بأن نكون في كل مكان"

الشكل رقم (2-1) شعار بريد الجزائر



المصدر: مؤسسة بريد الجزائر

ثانيا : البنية الهيكلية لبريد الجزائر:

يحتوي بريد الجزائر على هيكل يسمح له بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:[2]

[1] WWW.POSTE.DZ.17-05-2026

[2] مراد لراشي ، وسائل الدفع الحديثة ومدى نجاعتها في المؤسسة المالية –دراسة حالة بريد الجزائر – وحدة غليزان ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة ، قسم علوم اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم ، 2017-2018 ص ص 37، 38

- ✓ المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.
- ✓ المديرية الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على المستوى الجهوي.
- ✓ الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

الهياكل المركزية

1. المديرية العامة:

يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين بمرسوم، يحوز المدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم بـ:

– إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير للمصادقة.

– ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.

– إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.

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

– يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.

– يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

– يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.

– يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجور ومشاريع توسيع النشاط.

تنقسم المديرية العامة إلى قسمين:

- مديريات مكلفة بالبحث والدراسات.
- مديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

أ. مديريات الدراسات:

- **مديرية الدراسات لتحسين النوعية:** ويمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون ولبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:[1]

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

– تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.

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

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

– التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.

– تحسين مستوى الاستقبال.

[1] محمد وهاب ، تقييم صورة المؤسسة واثرها على سلوك المستهلك ، دراسة حالة بريد الجزائر ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجيستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2005-2006 ص 106

- **مديرية الدراسات الاستراتيجية، التخطيط والتنظيم:** تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة، والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.
- **مديرية الدراسات في مجال الاتصال:** تهدف هذه المديرية إلى:

– تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.

– إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطوير المؤسسة واستراتيجياتها.

– القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

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

– قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.

– المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية).

– المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.

– متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال.

– تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على مستوى الإقليمي والمحلي.

- **مديرية الدراسات لشؤون الدولية، التعاون والشؤون القضائية:** تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في

الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل بـ:[1]

- تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.
- إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
- تحضير الوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.

➢ **مديرية الدراسات المكلفة بالممتلكات:** تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية أيضا بـ:

- الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين الجزائر واتصالات الجزائر.
- صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة استهلاكاتها.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (تنازل عن الاستثمارات) تحويلها وإخراجها من الحظيرة بسبب التقادم.

ب. المديريات المركزية: تتضمن ما يلي[2]:

- **مديرية المصالح البريدية:** من بين مهامها:

[1] محمد وها ب، مرجع سبق ذكره ، ص ص 107-109
[2] محمد وهاب ، مرجع سبق ذكره ، ص 109

– تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

– تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.

– تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.

– إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.

– تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل الطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

– تتضمن هذه المديرية أربع مديريات فرعية وخلية مكلفة بالبريد السريع:

- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.
- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- الخلية المكلفة بالبريد السريع.

- **مديرية المصالح المالية:** تتكفل هذه المديرية بـ:

– التنظيم والسهر لحسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).

– العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.

– تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.

– معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعمالات، وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

- **مديرية المالية والمحاسبة:** وتتكفل هذه المديرية بـ:

– إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.

– تأطير مختلف الهياكل والميادين الحسابية والمالية.

– توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.

– توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.

– متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشاة.

- **مديرية الوسائل العامة:** وتتكفل هذه المديرية بـ: إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن.
- **مديرية الموارد البشرية:** وتتكفل المديرية بـ:[1]

– إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الاجتماعية.

– السهر على تطبيق قانون العمل (القانون العمومي 59–85 والقانون 11–90)

– المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

– إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

- **المديرية التجارية:** تتكفل هذه المديرية بما يلي:[2]

[1] محمد وهاب، مرجع سبق ذكره، ص 111

[2] مراد لراشي ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 40-41

– التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

– إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل، الطرود البريدية والخدمات المصالح المالية.

– إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.

– إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

- **مديرية الإعلام الآلي:** وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

– إعداد برامج لتجهيز النظام الإعلامي.

– إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.

– إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.

– الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.

– مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

2-الهياكل الإقليمية:

يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم، وتتكفل هذه المديريات بما يلي:[1]

– تنظيم ومراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم.

– تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة.

– إعداد الميزانيات وإعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها.

[1] مراد لراشي، مرجع سبق ذكره، ص 43

– توحيد وإعداد الميزانيات التقديرية.

– إعداد برامج التفتيش ومراقبة تنفيذها.

المطلب الثاني: مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية المدية

بريد الجزائر بالمدية هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري EPIC، حيث تم إنشاء أول مكتب بريد بولاية المدية سنة 1888م والذي حمل إسم البريد المركزي بالمدية، وتبعه بعد ذلك إنشاء مكتب البريد الموجود بقصر البخاري ذلك سنة 1909م، بعده تم إنشاء البريد الموجود بالبرواقية بتاريخ 10 نوفمبر1912، وبتاريخ 15 نوفمبر 1921 تم إنشاء مكتب البريد بدائرة تابلاط، وتلاه المكتب البريد الموجود ببني سليمان في أوت 1930 ومؤخرا تم إنشاء آخر مكتب بريد بولاية المدية في أولاد معرف جنوب الولاية 2025، حيث بلغ عدد مكاتب المدية أكثر من 104 مكتب بريد موزعة على بلديات ودوائر الولاية، يتكون البريد المركزي بولاية المدية من 29 موظف وتتشكل من 10 مصالح والموضحة كالتالي:[1]

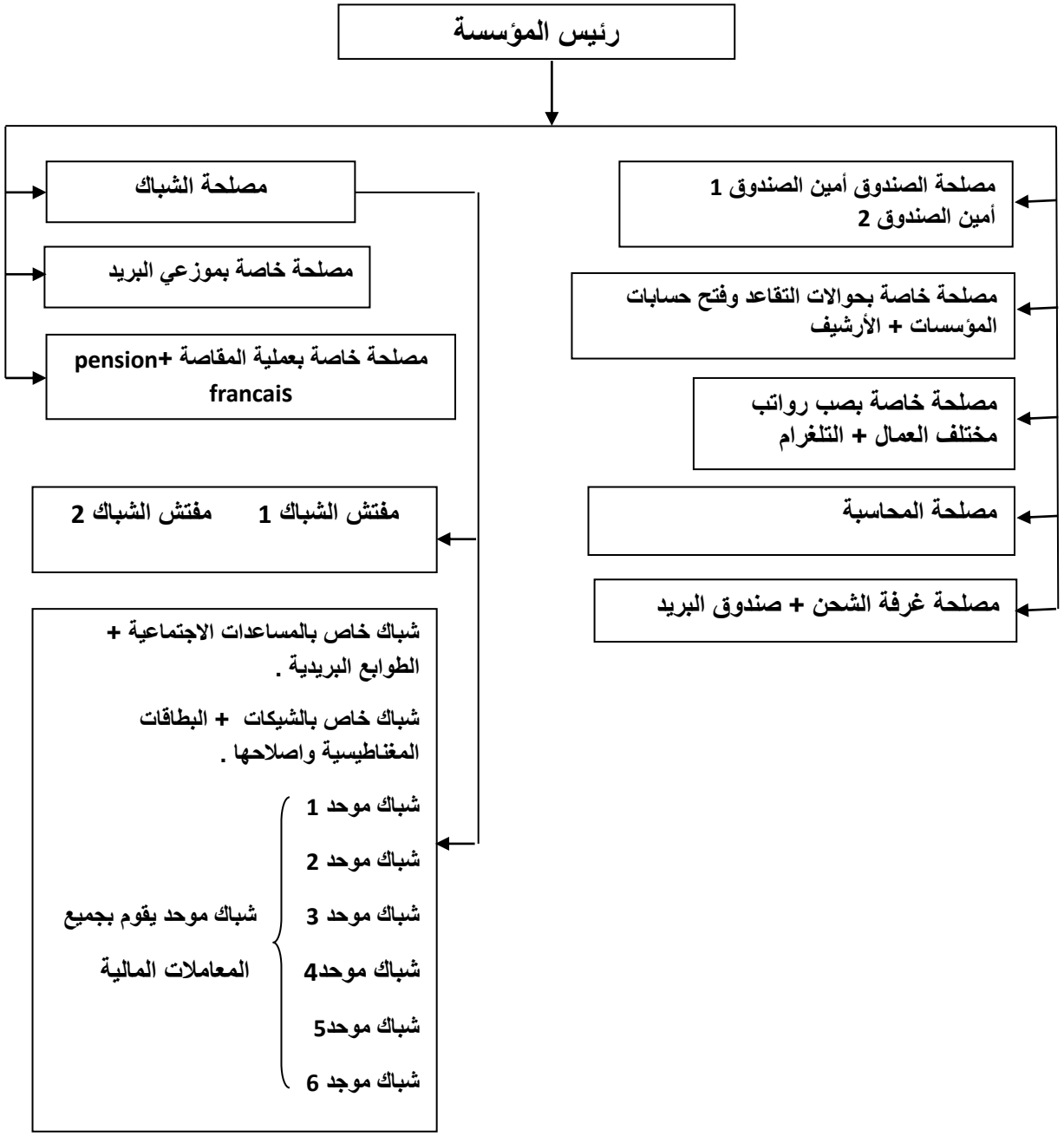
1. **رئيس المؤسسة:** وهو المسؤول الأول والمباشر عن تسيير المؤسسة والسير الحسن لجميع المصالح وهو مسؤول أيضا عن الأموال الموجودة في الصندوق ويدعى بالقابض.
2. **رئيس القسم:** وهو المشرف على مراقبة جميع مصالح المؤسسة كما يعمل على تشكيل فريق عمل فعال، مراقبة الحضور، مراقبة العلاقات المهنية بين الأعوان، تنظيم علاقة التعاون بين الشبابيك، مراقبة جودة الخدمة، كما أنه ينوب رئيس المؤسسة في حال غيابه.
3. **الصندوق:** يتم على مستوى هذه المصلحة طلب الأموال والطوابع من القباضة الرئيسية بولاية المدية وتسليم الأموال إلى المكاتب الملحقة وأعوان الشبابيك بالمؤسسة.

[1] فتحي بوعلامي، رئيس مصلحة الشبابيك، مقابلة شخصية، بتاريخ : 18-05-2026

4. **الأمانة:** يشرف أعوان الأمانة على البريد الصادر والوارد للمؤسسة، ويقوم بتسجيله في السجل الخاص بدراسة ملفات طلبات فتح الحسابات الجارية وبعد التأكد من صحتها ترسل لسعاة البريد للتأكد من هوية الطالب وعنوانه ويمضي عليها وترسل إلى مراكز الصكوك البريدية، كما توجد بمكتب الأمانة الشباك الآلي التابع لبريد الجزائر GAB فأعوان الأمانة هم المسؤولين على تعبئة هذا الشباك ومراقبته، بالإضافة إلى المحافظة على أرشيف المؤسسة، ويعمل على متابعة الاحتياجات الخاصة بالحوالات التي يقدمها الزبائن حيث يقوم بالتحري الدقيق والمتابعة بالإضافة إلى قيامه بعملية المقاصة الإلكترونية للصكوك البنكية.
5. **المحاسبة:** يقوم على مستوى هذه المصلحة بتقسيم المهام بين الأعوان المحاسبة فأولا الأعوان ثم القابض.
6. **مصلحة البرق:** ويتم في هذه المصلحة إرسال واستقبال البرقيات الرسمية والعادية.
7. **مصلحة تفتيش الشبابيك:** والتي تنقسم بدورها إلى مفتش مركز المالي ومفتش مركز التخليص.
8. **مصلحة الشبابيك:** وتتكون هذه المصلحة من 09 شبابيك، كما يزيد وينقص عدد الشبابيك حسب عدد الخدمات المقدمة ويتواجد على مستوى هذه المصلحة مجموعة من الأعوان، وهم المكلفين بالزبائن الذين يقومون بتقديم مختلف الخدمات للزبائن لتلبية حاجاتهم ورغباتهم مثل: السحب، إيداع الحوالات، شراء الطابع، تسديد الفواتير الخ.
9. **مصلحة الاستعلامات:** بها نوعان من الأعوان النوع الأول تكمن وظيفتهم في الإرشاد وتوجيه الزبائن والاستعلام عن بعض المعلومات، والنوع الثاني فيتمثل في رجل الأمن وهذا للتدخل في حالة حدوث طوارئ[1]
10. **مفتش الفرز:** ويتم على مستوى هذه المصلحة مراقبة سير العمل في الغرف الثلاثة، وهي غرفة المالية، الشحن، وغرفة الموزعين.

[1] فتحي بوعلامي، مرجع سبق ذكره ،بتاريخ : 18-05-2026

الشكل رقم (2-2): الهيكل التنظيمي لمكتب بريد المدية "ولد امام"



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر " لولاية المدية"

المطلب الثالث: الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر – المدية–

تقدم مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها:[1]

أولا: خدمات مالية

1. خدمة الحساب البريدي الجاري(ccp):

وهي أكثر الخدمات إقبالا ولها أهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث أنه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود شبكة واسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة على حسب القانون الداخلي للمؤسسة.

2. خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

- حوالات عادية أو البطاقية (vac).
- حوالات الكترونية (emis).
- حوالات دولية (western union).
- خدمة حوالتك داخل الوطن وهي مستحدثة.

3. خدمات التوفير: توفر مؤسسة بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط **(cnep)** عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:

– فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر الذي بدوره أصبح بطاقة التوفير عوضا عن دفتر التوفير في 2026.

– دفع مبلغ غير محدد القيمة على مستوى المراكز البريدية.

[1] فتحي بوعلامي ، مرجع سبق ذكره ، بتاريخ 18-05-2026 .

– سحب الأموال آنيا على مستوى جميع المكاتب بشروط محددة.

– تسوية الفوائد على مستوى المكتب البريدي التابع له.

ثانيا: الخدمات البريدية

وهي خدمات متنوعة تتكون من:

– خدمة الطرود البريدية، حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية.

– خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية مقابل اشتراك سنوي.

ثالثا: الخدمات المؤدية لفائدة الغير

وتتمثل في ما يلي:

– تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

– دفع الرواتب والأجور للموظفين وصرف المنح والمعاشات والتقاعد، بيع الطوابع البريدية، الجبائية، والتغريمية، وبيع قسيمة السيارات.

– تحصيل لفائدة الزبائن حيث تشارك مؤسسة بريد الجزائر في عملية تحصيل فواتير للزبائن مثل أوراسكوم ،موبيليس، فليكسي، الجزائرية للمياه، سونالغاز، سوسيتي جنيرال، بنك البركة، ستلام الجزئر.

– خدمة رسيمو وهي تعبئة الكترونية لشركة موبيليس.

رابعا: الخدمة عن بعد

1. الموزع الصوتي:(1530)

هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم (1530) من أجل:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- طلب دفتر الصكوك، الرقم السري، طلب المساعدة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

2. الموزع الصوتي (9030): تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس، أو لحساب آخر من حسابكم بكل سهولة وفي أي وقت.

3. خدمة الأنترنت: عن طريق **www.poste.dz**: يسمح لزبائن بريد الجزائر بـ:

- الإطلاع على الرصيد، طلب دفتر الصكوك، تغيير الرقم السري.
- طلب كشف الحساب أو الاطلاع على العمليات البريدية.
- طلب البطاقة الذهبية بكل أنواعها.
- خدمة بريدي موب: وهو تطبيق يقدم مجموعة من الخدمات المصرفية الإلكترونية والخدمات المالية البريدية.

رابعا: مختلف الأشكال للخدمات التي يقدمها بريد الجزائر

الشكل رقم (2-3): صك بريدي



الشكل رقم (2-4): حوالة بريدية



الشكل رقم (2-5): البطاقة البريدية الكلاسيكية



المصدر: من إعداد الطالبتان

الشكل رقم (2-6): البطاقة الذهبية



الشكل رقم (2-7): جهاز التيبيو (TPE)





المصدر: من إعداد الطالبتين

تمتلك المؤسسة شبكة محلية ترتبط هذه الشبكة بشبكات المؤسسات البريدية الأخرى على مستوى الجزائر، كما تمتلك شبكة خارجية تتيح للزبائن الولوج إلى حساباتهم البريدية عبر الأنترنت للإطلاع على الرصيد، كشف الحساب، وطلب بعض الخدمات المالية.

الشكل (2-8) بطاقة خاصة بالموظف



الشكل : (2-9) جهاز سكانير خاص ببطاقة التعريف والصك البريدي والفواتير



الشكل:(2-10) بطاقة التوفير



المصدر: من إعداد الطالبتين

المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات

تعتبر الدراسة الميدانية من أهم المراحل الأساسية في البحوث العلمية، كونها تمثل الجانب التطبيقي الذي يسمح للباحث بالانتقال من الإطار النظري إلى الواقع العملي، بهدف جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحليلها بطريقة علمية دقيقة، وتساعد الدراسات الميدانية الباحث على فهم الظواهر والمشكلات محل الدراسة من خلال الاحتكاك المباشر بعينة الدراسة، الأمر الذي يساهم في الوصول إلى نتائج أكثر واقعية وموضوعية.

ويعد الاستبيان من أكثر أدوات جمع البيانات استخدامًا في الدراسات الإدارية والاقتصادية، نظرًا لما يتميز به من قدرة على جمع عدد كبير من البيانات في وقت قصير وبطريقة منظمة، إضافة إلى سهولة معالجتها وتحليلها إحصائيًا، كما يساهم الاستبيان في التعرف على آراء واتجاهات أفراد العينة حول مختلف أبعاد الدراسة، مما يساعد في اختبار الفرضيات والإجابة عن التساؤلات المطروحة.

ومن أجل ضمان فعالية هذه الأداة، ينبغي أن يتم تصميمها بطريقة علمية تراعي وضوح العبارات وتسلسلها وانسجامها مع أهداف الدراسة ومتغيراتها، بما يسمح بالحصول على إجابات دقيقة تعكس واقع الظاهرة المدروسة، كما أن الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة في تحليل البيانات المجمعة يساهم في تعزيز مصداقية النتائج وإضفاء الطابع العلمي على الدراسة.

وانطلاقًا من ذلك، سيتم في هذا المبحث التطرق إلى مختلف الإجراءات الميدانية المعتمدة في هذه الدراسة، من خلال عرض منهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، إضافة إلى تقديم أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، وبيان طريقة تصميمه وتوزيعه، ثم عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك بهدف الوصول إلى نتائج علمية تساعد في تفسير لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية في مؤسسة حالة بريد الجزائر

المطلب الأول: المنهج والأداة المستخدمة في البحث.

ويتمثل في:

1. **منهج الدراسة:** اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية في مؤسسة حالة بريد الجزائر، وبهدف وصف الواقع القائم وتحليل العلاقات بين المتغيرات، تم تصميم استبيان مكون من محاور كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث يعكس هذا المنهج قدرته على رصد الظواهر كما هي في ميدانها الطبيعي دون تدخل الطالبتين في توجيه النتائج، واعتمدت الأسئلة على مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات إجابات عينة الدراسة، مع ضبط الثبات عبر معامل كرونباخ ألفا، ثم حللت البيانات إحصائيًا باستخدام النسب المئوية والمتوسطات الحسابية لتوفير وصف شامل، بينما كشف تحليل الارتباط العلاقة بين محاور الاستبيان، و بعد ذلك تمت مقارنة النتائج البحث لدعم الاستنتاجات واختبار الفرضيات، مع تعزيز المصداقية عبر الصدق الظاهري (عرض الاستبيان على خبراء)، حيث يجمع هذا المنهج بين الوصف الموضوعي والتحليل العلمي، مما يجعله الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية في سياقها الواقعي.
2. **مجتمع الدراسة:** يُعرف مجتمع الدراسة في البحث العلمي بأنه مجموعة محددة وكبيرة من الأفراد أو العناصر التي تشترك في صفة واحدة أو أكثر تُحدد وفقًا لمعايير اختيار العينة التي يضعها الباحث، ويعد مجتمع الدراسة المحور الأساسي للبحث العلمي، حيث يهدف الباحث إلى جمع المعرفة والمعلومات المتعلقة به، ولذلك، يُعتبر تحديد مجتمع الدراسة خطوة أساسية يجب إنجازها في المراحل الأولى من البحث.

يمثل مجتمع البحث في دراستنا هذه في إطارات وعمال بريد الجزائر في ولاية المدية، فمجتمع البحث في دراستنا متباين من حيث الجنس والمستوى التعليمي والخبرة المهنية والذي يبلغ عددهم حوالي 60 إطار.

3. **عينة الدراسة:** تعتبر العينة من أهم عناصر الدراسة الميدانية وبذلك من أهم مراحل البحث، ونجد الباحث عند اختبار وتحديد مشكلة البحث يفكر في العينة التي سيطبقها ويستخدمها في الدراسة، وتعرف العينة بأنها جزء من مجتمع البحث الأصلي وهنالك أساليب مختلفة يتم من خلالها اختيار أفراد العينة، أو هي نموذج يشمل جانب أو جزء من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، وتكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا الجزء يعني الباحث عن دراسة وحدات ومفردات المجتمع الأصلي.

وانطلاقا من موضوع بحثنا، اعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل، حيث شملت العينة جميع أفراد مجتمع البحث دون استثناء (60 موظف)، نظرًا لكون المجتمع الأصلي محدود العدد ومتوافقًا مع إمكانيات البحث، وبهذا تم ضمان تمثيل كامل للبيانات دون تحيز، مما يعزز مصداقية النتائج، حيث تم الحصول على 54 إجابة، تم غربلة الأجوبة الناقصة وغير الصالحة، لنتمكن من الحصول على 50 إجابة يمكن الاعتماد عليها في دراستنا بنسبة إرجاع 83%.

4. **أداة الدراسة (الاستبيان):** يختار البحث تقنيات معينة لجميع البيانات الخاصة بالظواهر التي يريد دراستها واختيار التقنية يتفق على طبيعة الموضوع المراد دراسته والهدف المرجو تحقيقه وبما أننا بصدد مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية في مؤسسة حالة بريد الجزائر، وتماشيا مع هذا الموضوع فقد اعتمدنا على استمارة استبيان إذ تعد أكثر الوسائل استخداما للحصول على المعلومات المراد جمعها التي من خلالها يمكن للباحث الإجابة على تساؤلاته.

وتعرف الاستبانة بأنها مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة والمرتبطة ببعضها البعض، بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث في ضوء الموضوع والمشكلة التي اختارها لبحثه، ويرسل الاستفسارات المكتوبة في نسخ ورقية حيث تسلم يدا بيد أو عبر البريد الإلكتروني أو بأية طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات

التي اختارها الباحث، كعينة لبحثه ومن المفروض الإجابة عن مثل الاستفسارات أو تعبئة الاستبيان بالبيانات والمعلومات المطلوبة فيها وإعادته للباحث (بدر، عطاء الله،2009، صفحة 76).

5. **تحضير استمارة الاستبيان:** استكمالا لمنهجية البحث وتحقيقا لأغراضه، ولدراسة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية في مؤسسة حالة بريد الجزائر، صممت استمارة استبانة لجمع البيانات الخاصة بالبحث الميداني، حيث تم إعداد هذا الاستبيان وتحيينه بعد الاطلاع على الأدبيات وبعض الدراسات السابقة ذات العلاقة التي تناولت المتغيرات التي شملها البحث مع إجراء بعض التعديلات بما يتلاءم وموضوع البحث.

جاءت أسئلة هذا الاستبيان بصفة بسيطة وواضحة، حيث حاول فيها الطالبتين الابتعاد عن التعقيد حتى تكون قابلة للفهم من قبل الأفراد المستجوبين، وقد تضمن استبيان الدراسة 3 أقسام، يتضمن القسم الأول أسئلة شخصية؛ أما القسم الثاني فلقد تضمن 7 محاور يتضمن مجموعة من الأسئلة، أما القسم الثالث فهو مكون من سألين مفتوحين لتناول جوانب مختلفة تساعدنا في الإجابة عن الأسئلة الفرعية المطروحة في مقدمة البحث.

6. **هيكل استمارة الاستبيان:** بعد تصميم استبيان الدراسة من خلال أدبيات الدراسة والدراسات السابقة واستشارة ذوي الخبرة والاختصاص في مجال العلوم المالية والاقتصادية، ومن أجل أن يغطي الاستبيان فرضيات وأهداف الدراسة، جاء في صورته النهائية كما هو مبين في قائمة الملاحق، حيث يتكون هذا الاستبيان من قسمين رئيسيين وهما:

القسم الأول: المتغيرات الشخصية

وهو عبارة عن السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، حيث تم جمع بيانات ديموغرافية عن الموظفين والأساتذة في عينة الدراسة من خلال إجابتهم على الاستبيان (الجنس، المستوى العلمي، الخبرة المهنية).

القسم الثاني: محاور الاستبيان

وهو عبارة عن مجالات الدراسة ويتكون الاستبيان من 25 فقرة موزعة على 7 محاور رئيسية كالتالي:

المحور الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة لبريد الجزائر – المدية–

1. تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة.
2. تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة.
3. يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري.

المحور الثاني: تحسين الخدمات المالية

1. ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع انجاز العمليات المالية.
2. ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطار.
3. توفر الخدمات الالكترونية تسهل العمل.
4. أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

المحور الثالث: إفادة الموظفين

1. تساعد التكنولوجيا في انجاز العمل بسرعة.
2. تقلل الجهد المبذول في أداء المهام.
3. تساهم في رفع إنتاجية الموظفين.
4. تسهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات.

المحور الرابع: رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف

1. تساهم التكنولوجيا في تقليل طوابير الانتظار.
2. تحسنت جودة الخدمة المقدمة للزبائن.
3. يفضل الزبون الخدمات الالكترونية.
4. ساهمت التكنولوجيا في تحسين صورة المؤسسة.

المحور الخامس: التحديات والصعوبات

1. تواجه المؤسسة أعطال تقنية متكررة.
2. نقص التكوين يؤثر على استخدام التكنولوجيا.
3. بعض الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة.
4. الضغط الكبير على الأنظمة يؤثر على الأداء.

المحور السادس: الأمن ألمعلوماتي

1. الأنظمة المستخدمة توفر حماية كافية للبيانات.
2. يتم احترام سرية المعلومات المالية.
3. توجد إجراءات واضحة لحماية الأنظمة من الاختراق.

المحور السابع: التطوير المستقبلي

1. تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها الرقمي.
2. هناك اهتمام بإدخال تقنيات حديثة.
3. تساهم التكنولوجيا في ابتكار خدمات جديدة.

7. نموذج الدراسة:

يفترض نموذج الدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات باعتبارها المتغير المستقل وتحديث الخدمات المالية باعتباره المتغير التابع، مع إبراز دور التحديات التقنية والتنظيمية كعامل مؤثر سلبًا في هذه العلاقة.

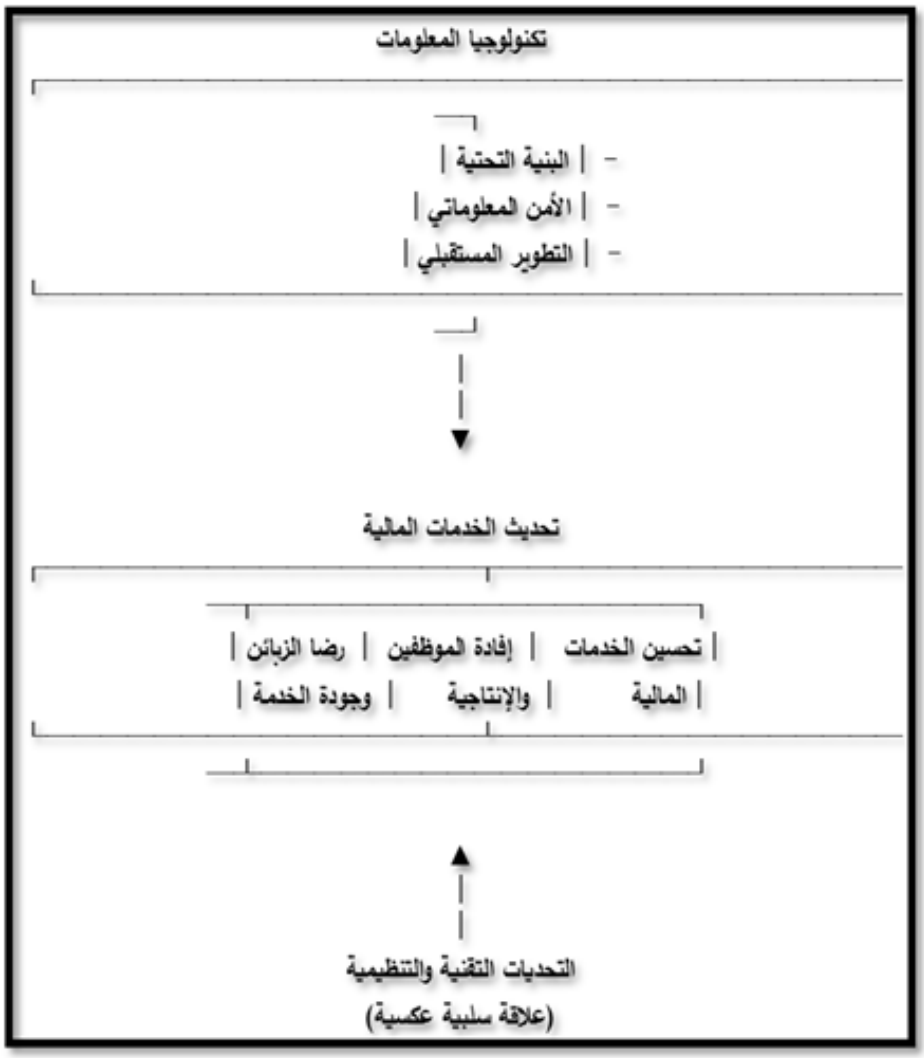
يبين النموذج أن تكنولوجيا المعلومات تمثل المحرك الأساسي لعملية التحديث داخل مؤسسة بريد الجزائر، حيث تم تجسيدها من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية هي :البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، والأمن المعلوماتي، والتطوير المستقبلي، وتمثل هذه الأبعاد المقومات الأساسية التي تسمح للمؤسسة بالاستفادة من التقنيات الحديثة وتحقيق التحول الرقمي في خدماتها المالية.

كما يبين النموذج أن تحديث الخدمات المالية ينعكس من خلال ثلاث مخرجات رئيسية تتمثل في تحسين الخدمات المالية، وإفادة الموظفين والإنتاجية، ورضا الزبائن وجودة الخدمة .فكلما ارتفع مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطورت البنية الرقمية للمؤسسة، ساهم ذلك في تسريع إنجاز المعاملات المالية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، ورفع كفاءة الموظفين، وتقليل الجهد والوقت اللازمين لأداء المهام، بالإضافة إلى تعزيز رضا الزبائن وتحسين صورة المؤسسة.

وفي المقابل، يبرز النموذج وجود التحديات التقنية والتنظيمية مثل الأعطال التقنية، ونقص التكوين، والمشكلات التنظيمية، والضغط على الأنظمة، باعتبارها عوامل قد تحد من فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات، لذلك تم تمثيل العلاقة بينها وبين تحديث الخدمات المالية بعلاقة سلبية عكسية، حيث يؤدي ارتفاع مستوى هذه التحديات إلى إضعاف الاستفادة من التكنولوجيا وتقليل آثارها الإيجابية على الأداء والخدمات.

وبصفة عامة، يعكس النموذج التصور النظري الذي اعتمدت عليه الدراسة، والذي يفترض أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر إيجابياً في تحديث الخدمات المالية بمختلف أبعادها، في حين تؤثر التحديات التقنية والتنظيمية تأثيراً سلبياً على هذه العملية، وقد شكل هذا النموذج الأساس الذي استندت إليه الدراسة الميدانية في اختبار الفرضيات وتحليل العلاقات بين المتغيرات باستخدام أساليب الارتباط والانحدار الإحصائي.

الشكل رقم (02-11): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: اختبار صدق وثبات الاستبيان.

ويتمثل في:

1. اختبار صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان أن أسئلة الاستبيان تقيس ما وضعت لقياسه، وقامت الطالبتين بالتأكد من صدق الاستبيان بثلاث طرق:

❖ صدق المحكمين:

لمعرفة مدى صدق الاستبيان تم عرضه في مرحلة الأولى على أساتذة متخصصين، للتأكد من أن أسئلته تقيس ما وضعت لقياسه وكذا التأكد من استجابة عينة الدراسة لأسئلته وفهمها، واستجاب لآراء المحكمين، قمنا بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

❖ صدق المقياس:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد قام الباحث بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات استمارة الاستبيان والدرجة الكلية للمجال نفسه.

الجدول رقم (02-01): صدق مقياس الاستبيان.

عبارات المحور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة لبريد الجزائر –المدية –		
تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة	,302*	0,033
تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة	,302*	0,033
يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري	,843**	0,000
المحور الثاني: تحسين الخدمات المالية		
ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع انجاز العمليات المالية	,454**	0,001
ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطار	,524**	0,000
توفر الخدمات الالكترونية تسهل العمل	0,181	0,209
أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة	,406**	0,003
المحور الثالث: إفادة الموظفين		
تساعد التكنولوجيا في انجاز العمل بسرعة	,519**	0,000
تقلل الجهد المبذول في أداء المهام	,377**	0,007

تساهم في رفع إنتاجية الموظفين	,492**	0,000
تسهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات	,773**	0,000
المحور الرابع: رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف		
تساهم التكنولوجيا في تقليل طوابير الانتظار	,468**	0,001
تحسنت جودة الخدمة المقدمة للزبائن	,652**	0,000
يفضل الزبون الخدمات الالكترونية	,715**	0,000
ساهمت التكنولوجيا في تحسين صورة المؤسسة	,402**	0,004
المحور الخامس: التحديات والصعوبات		
تواجه المؤسسة أعطال تقنية متكررة	,560**	0,000
نقص التكوين يؤثر على استخدام التكنولوجيا	,632**	0,000
بعض الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة	,666**	0,000
الضغط الكبير على الأنظمة يؤثر على الأداء	,620**	0,000
المحور السادس: الأمن ألمعلوماتي		
الأنظمة المستخدمة توفر حماية كافية للبيانات	,524**	0,000
يتم احترام سرية المعلومات المالية	,424**	0,002
توجد إجراءات واضحة لحماية الأنظمة من الاختراق	,768**	0,000
المحور السابع: التطوير المستقبلي		
تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها الرقمية	,592**	0,000
هناك اهتمام بإدخال تقنيات حديثة	,399**	0,004
تساهم التكنولوجيا في ابتكار خدمات جديدة	,632**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان ومخرجات برنامج (spss)

توضح الجداول أعلاه معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور مع المحور نفسه، والذي يبين أن معظم معاملات الارتباط المحسوبة ذات علاقة متوسطة إلى جيدة ومعنوية عند مستوى دلالة (α=0.05) إلا في الفقرة الثالثة من المحور الثاني كان معامل الارتباط

ضعيف جدا وغير معنوي، وهذا ربما راجع لتباين الإجابات ربما لعدم فهم أفراد العينة لهذه الفقرة أو لصغر حجم العينة، ولكن على العموم يمكن قبول الاتساق الداخلي للاستبيان.

2. اختبار ثبات الاستبيان:

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تحقق الباحث من ثبات استبيان الدراسة من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ.

حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient): استخدم الباحث طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (02-02): ثبات الاستبيان معامل "الفا كروميخ"

المحاور	عدد الفرات	معامل الفا كروميخ
ثبات الاستبيان كله	**25**	**0.869**
المحور الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	3	0.705
المحور الثاني: تحسين الخدمات المالية	4	0.789
المحور الثالث: إفادة الموظفين	4	0.829
المحور الرابع: رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف	4	0.719
المحور الخامس: التحديات والصعوبات	4	0.745
المحور السادس: الأمن ألمعلوماتي	3	.0767
المحور السابع: التطوير المستقبلي	3	0.768

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الاستبيان وبرنامج (spss).

واضح من النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) أن قيمة معامل" ألفا كرونباخ" كانت جيدة لكل الاستبيان (أكثر من (80%)، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع محاور الاستبيان مقبولة (أكبر من (70%) وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

المطلب الثالث: حدود الدراسة والأدوات الإحصائية المستخدمة

وتتمثل في:

1. حدود الدراسة:

- ✓ **الحدود المكانية:** تقتصر هذه الدراسة على ولاية المدية في الجزائر كحد مكاني، حيث تم توزيع هذا الاستبيان على موظفي بريد الجزائر في ولاية المدية فقط، مما قد يحد من إمكانية تعميم النتائج على مناطق أخرى.
- ✓ **الحدود الزمانية:** تشمل السنة الدراسية 2025–2026، والتي قد لا تعكس التغيرات المحتملة عبر فترات زمنية أو على المدى الطويل.
- ✓ **حدود بحثية أخرى:** اقتصرت عينة الدراسة على 50 موظف، مما قد يقلل من إمكانية تعميم النتائج على سياقات أخرى، كما أن استخدام الاستبيان كأداة رئيسية قد يعاني من تحيز في الإجابات بسبب الرغبة العينة الاجتماعية في تقديم صورة إيجابية، بالإضافة إلى ذلك، ركزت الدراسة على 7 محاور، متجاهلة عوامل أخرى مثل البيئة الاقتصادية.

2. الأساليب الإحصائية المستخدمة

للقيام بالمعالجة الإحصائية للبيانات لهذه الدراسة بمختلف أبعادها استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v28) وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

❖ التوزيعات التكرارية والنسب المئوية: في الإحصاء، التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية (Percentages) هما طريقتان أساسيتان لتلخيص وعرض البيانات النوعية (الاسمية والترتيبية) أو البيانات الكمية المصنفة في فئات.

❖ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: يُعتبر المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من أهم المفاهيم الأساسية في علم الإحصاء الوصفي، فهما يوفران أدوات قوية لتلخيص وفهم مجموعة من البيانات الكمية، فالمتوسط الحسابي يحدد معدل البيانات، بينما يوضح الانحراف المعياري مدى انتشار هذه البيانات حول هذا المركز.

❖ تم الاعتماد على مقيس "ديكارت الخماسي" لقياس استجابات المستقصين لفقرات الاستبيان وذلك على النحو التالي:

مجال المقياس= (الحد الأعلى –الحد الأدنى) /عدد مستويات القياس= (5–1) /5 =0.8

الجدول رقم (02–03): درجات مقياس ديكارت الخماسي

1الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
المجال	(1.8–1)	(2.6–1.8)	(3.4–2.6)	(4.2–3.4)	(5–4.2)

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

بعد التطرق إلى المراحل التي مر بها إعداد استمارة استبيان الدراسة والتحقق من صدق وثبات استبيان الدراسة، والتأكد من إمكانية استخدامه مع العينة، وبغية الوصول لتحقيق أغراض هذه الدراسة، والإجابة على صحة أو رفض فرضيتها، سيتم من خلال هذا المبحث استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS V.28) ومن ثم تحديد نتائج الوصف الإحصائي لعينة الدراسة، وإعطاء نتائج فيما يتعلق باختبار فرض ت هذه الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

ويتمثل في:

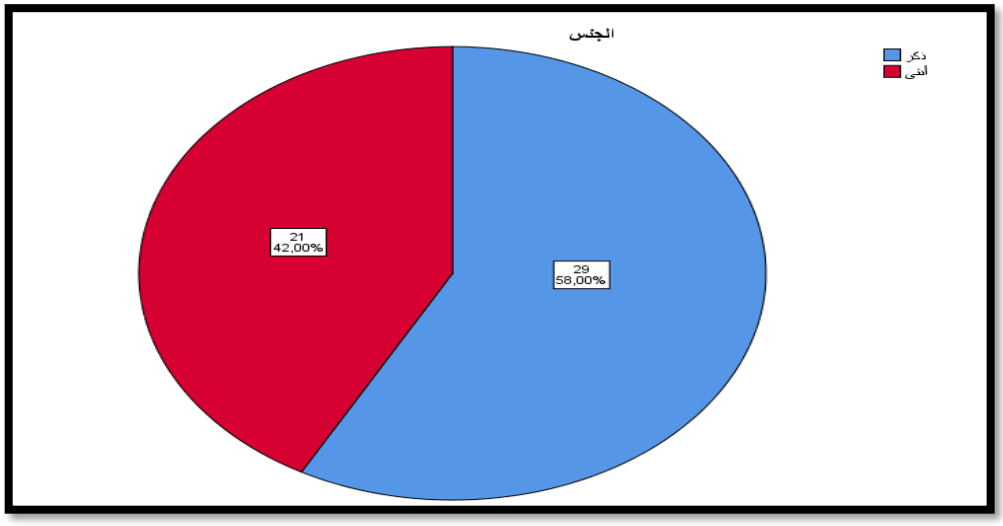
1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

جدول رقم (02-04): جدول توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

الأجوبة	التكرار	النسبة	النسبة المجمعة
ذكر	29	58,0	58,0
أنثى	21	42,0	100,0
المجموع	50	100,0	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

شكل رقم (02-12): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

يبين الجدول رقم **(02-04)** توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 29 موظفًا بنسبة 58% من إجمالي أفراد العينة، في حين بلغ عدد الإناث 21 موظفة بنسبة 42%

تشير هذه النتائج إلى وجود تقارب نسبي بين الجنسين داخل العينة المدروسة، مع تفوق طفيف لفئة الذكور. ويمكن تفسير هذه النتيجة بطبيعة التوظيف داخل مؤسسة بريد الجزائر، حيث تشغل فئة الذكور نسبة معتبرة من المناصب المرتبطة بتسيير العمليات المالية والخدمات البريدية، مع تزايد مشاركة العنصر النسوي في مختلف الوظائف الإدارية والتقنية.

كما أن هذا التوزيع يعكس درجة من التوازن في تمثيل الجنسين، وهو ما يمنح الدراسة قدرًا أكبر من الموضوعية في قياس اتجاهات الموظفين نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحديث الخدمات المالية، إذ يسمح بأخذ آراء كل من الذكور والإناث بعين الاعتبار عند تحليل النتائج واستخلاص الاستنتاجات.

وعليه، يمكن القول إن العينة تتمتع بتمثيل مقبول من حيث متغير الجنس، مما يعزز من موثوقية النتائج المتوصل إليها وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة محل البحث.

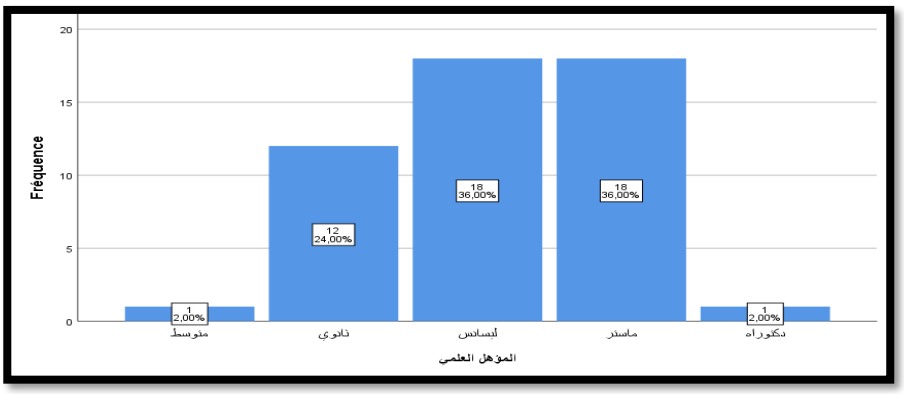
2. توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي.

جدول رقم (02-05): جدول توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي.

الأجوبة	التكرار	النسبة	النسبة المجمعة
متوسط	**1**	**2,0**	**2,0**
ثانوي	**12**	**24,0**	**26,0**
ليسانس	**18**	**36,0**	**62,0**
ماستر	**18**	**36,0**	**98,0**
دكتوراه	**1**	**2,0**	**100,0**
المجموع	**50**	**100,0**	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

شكل رقم (02-13): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss).

يبين الجدول رقم (02-05) توزيع أفراد العينة حسب المستوى العلمي، حيث جاءت فئتا الليسانس والماستر في المرتبة الأولى بنسبة 36% لكل منهما وبعدد 18مفردة لكل فئة، تليهما فئة الثانوي بنسبة 24% وبعدد 12 فردة، بينما سجلت فئتا المتوسط والدكتوراه أدنى نسبة بلغت 2% لكل منهما وبعدد مفردة واحدة فقط.

وتعكس هذه النتائج ارتفاع المستوى التعليمي لأفراد العينة، إذ تمثل فئتا الليسانس والماستر معًا نسبة 72%من إجمالي أفراد العينة، وهو ما يدل على أن غالبية الموظفين يمتلكون تأهيلاً جامعياً يسمح لهم باستيعاب التقنيات الحديثة والتعامل مع الأنظمة المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة بكفاءة أكبر.

كما أن هيمنة المستويات الجامعية على العينة تتوافق مع متطلبات التحول الرقمي الذي تشهده مؤسسة بريد الجزائر، حيث يتطلب استخدام الأنظمة المعلوماتية والخدمات الرقمية توفر حد أدنى من المعارف والمهارات التقنية التي غالبًا ما ترتبط بارتفاع المستوى التعليمي. ومن ثم، فإن هذه الخاصية قد تسهم في تكوين اتجاهات إيجابية نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات وتقبل التطبيقات الرقمية الحديثة داخل المؤسسة.

ومن جهة أخرى، فإن محدودية نسبة الموظفين ذوي المستويات التعليمية الدنيا (المتوسط والثانوي) تؤكد أن المؤسسة تعتمد بدرجة كبيرة على موارد بشرية مؤهلة أكاديميًا، الأمر الذي يشكل عاملًا مساعدًا في نجاح مشاريع التحديث الرقمي وتحسين الخدمات المالية.

وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن عينة الدراسة تتميز بمستوى علمي مرتفع، وهو ما يتناسب مع طبيعة موضوع البحث المتعلق بتكنولوجيا المعلومات وتحديث الخدمات المالية، ويعزز من مصداقية الإجابات المقدمة من طرف المبحوثين وقدرتهم على تقييم واقع استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة بصورة موضوعية.

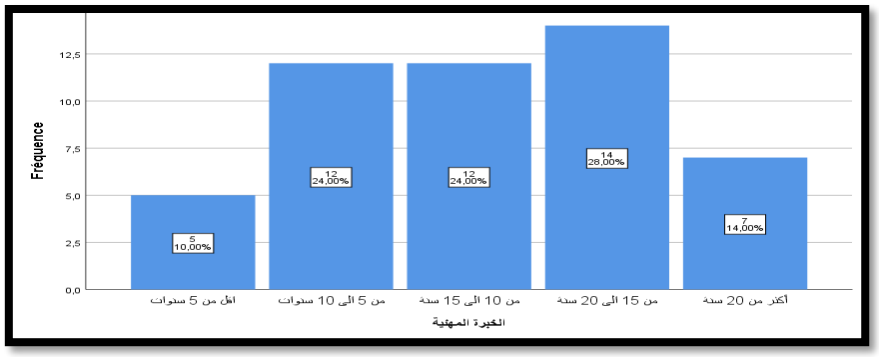
3. توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

جدول رقم (02-06): جدول توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية.

الأجوبة	التكرار	النسبة	النسبة المجمعة
اقل من 5 سنوات	5	10,0	10,0
من 5 الى 10 سنوات	12	24,0	34,0
من 10 الى 15 سنة	12	24,0	58,0
من 15 الى 20 سنة	14	28,0	86,0
أكثر من 20 سنة	7	14,0	100,0
المجموع	50	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

شكل رقم (02-14): التمثيل البياني لتوزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

يبين الجدول رقم **(02-06)** توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية، حيث جاءت فئة من 15 إلى 20 سنة في المرتبة الأولى بعدد 14 موظفًا وبنسبة 28% من إجمالي أفراد العينة، تليها كل من فئتي من 5 إلى 10 سنوات ومن 10 إلى 15 سنة بعدد 12 موظفًا لكل منهما وبنسبة 24% لكل فئة. أما فئة أكثر من 20 سنة فقد بلغت 7 موظفين بنسبة 14%، في حين سجلت فئة أقل من 5 سنوات أدنى نسبة بواقع 5 موظفين فقط، أي ما يعادل 10% من إجمالي العينة.

وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية معتبرة، إذ تمثل الفئات التي تتجاوز خبرتها خمس سنوات نسبة 90% من مجموع المبحوثين، وهو ما يعكس امتلاكهم معرفة كافية بطبيعة العمل داخل مؤسسة بريد الجزائر وبمختلف التغيرات التي شهدتها المؤسسة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات وتطوير الخدمات المالية.

كما أن ارتفاع نسبة الموظفين ذوي الخبرة الطويلة، خاصة ضمن فئتي 15–20 سنة وأكثر من 20 سنة، يمنح الدراسة أهمية أكبر، باعتبار أن هؤلاء الموظفين عايشوا مراحل مختلفة من تطور المؤسسة وانتقالها من الأساليب التقليدية إلى الأنظمة الرقمية الحديثة، الأمر الذي يجعل تقييمهم لمساهمة تكنولوجيا المعلومات أكثر واقعية ودقة.

ومن جهة أخرى، فإن وجود نسبة من الموظفين ذوي الخبرة المتوسطة والحديثة يساهم في إثراء الدراسة من خلال تقديم وجهات نظر متنوعة حول فعالية الأنظمة المعلوماتية المعتمدة ومدى تأثيرها على الأداء المهني وجودة الخدمات المالية المقدمة. كما يعكس هذا التنوع في الخبرات المهنية قدرة الدراسة على استيعاب مختلف الآراء والتجارب المرتبطة باستخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن عينة الدراسة تتميز بمستوى مرتفع من الخبرة المهنية، وهو ما يعزز من موثوقية البيانات المتحصل عليها ويزيد من مصداقية النتائج المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، نظرًا لارتكازها على

آراء موظفين يمتلكون خبرة عملية كافية لتقييم واقع التحول الرقمي وآثاره المختلفة داخل المؤسسة.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لاتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة.

بعد عرض الخصائص العامة لعينة الدراسة والتأكد من صدق وثبات أداة القياس يتم في هذا الجزء تحليل اتجاهات إجابات أفراد العينة.

الجدول (02-07): التحليل الوصفي لاتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة

رقم الفقرة	درجة الموافقة										المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة			
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%		
المحور الأول: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة لبريد الجزائر –المدية –												
(1)	0	0	0	0	5	10	31	62	14	28	4,18	0,596
(2)	0	0	1	2	5	10	26	52	18	36	4,22	0,708
(3)	0	0	0	0	7	14	32	64	11	22	4,08	0,601
متوسط إيجابيات العينة حسب المحور الأول							4,16 ∈(3.4-4.2)				موافق	
المحور الثاني: تحسين الخدمات المالية												
(1)	0	0	0	0	3	6	28	56	19	38	4,32	0,587
(2)	0	0	0	0	4	8	23	46	23	46	4,38	0,635
(3)	0	0	0	0	3	6	27	54	20	40	4,34	0,593
(4)	0	0	0	0	7	14	19	38	24	48	4,34	0,717
متوسط إيجابيات العينة حسب المحور الثاني							4,345 ∈(3.4-4.2)				موافق	
المحور الثالث: إفادة الموظفين												
(1)	0	0	0	0	7	14	25	50	18	36	4,22	0,679
(2)	0	0	0	0	4	8	27	54	19	38	4,3	0,614
(3)	0	0	0	0	3	6	34	68	13	26	4,2	0,535
(4)	0	0	0	0	3	6	30	60	17	34	4,28	0,573
متوسط إيجابيات العينة حسب المحور الثالث							4,25 ∈(3.4-4.2)				موافق	

المحور الرابع: رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف												
(1)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**31**	**62**	**17**	**34**	**4,3**	**0,544**
(2)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**5**	**10**	**29**	**58**	**16**	**32**	**4,22**	**0,616**
(3)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**3**	**6**	**30**	**60**	**17**	**34**	**4,28**	**0,573**
(4)	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**6**	**12**	**28**	**56**	**16**	**32**	**4,2**	**0,639**
متوسط إيجابيات العينة حسب المحور الرابع										**4,25** ∋(4.2-3.4)					**موافق**
المحور الخامس: التحديات والصعوبات															
(1)	**12**	**24**	**29**	**58**	**9**	**18**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,94**	**0,652**
(2)	**12**	**24**	**31**	**62**	**7**	**14**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,9**	**0,614**
(3)	**15**	**30**	**30**	**60**	**5**	**10**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,8**	**0,606**
(4)	**13**	**26**	**29**	**58**	**8**	**16**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**	**1,9**	**0,647**
متوسط إيجابيات العينة حسب المحور الخامس										**1,885** ∋(2.6-1.8)					**غير موافق**
المحور السادس: الأمن ألمعلوماتي															
(1)	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**8**	**32**	**64**	**14**	**28**	**4,2**	**0,571**			
(2)	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**8**	**33**	**66**	**13**	**26**	**4,18**	**0,56**			
(3)	**0**	**0**	**0**	**0**	**4**	**8**	**28**	**56**	**18**	**36**	**4,28**	**0,607**			
متوسط إيجابيات العينة حسب المحور السادس										**4,22** ∋(4.2-3.4)					**موافق**
المحور السابع: التطوير المستقبلي															
(1)	**0**	**0**	**0**	**0**	**1**	**2**	**28**	**56**	**21**	**42**	**4,4**	**0,535**			
(2)	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**4**	**29**	**58**	**19**	**38**	**4,34**	**0,557**			
(3)	**0**	**0**	**0**	**0**	**2**	**4**	**24**	**48**	**24**	**48**	**4,44**	**0,577**			
متوسط إيجابيات العينة حسب المحور السابع										**4,39** ∋(4.2-3.4)					**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

يهدف هذا الجدول إلى التعرف على اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر – المدية، وذلك من

خلال تحليل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وتوزيع درجات الموافقة على مختلف فقرات الاستبيان.

أولاً: المحور الأول – البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

تشير نتائج هذا المحور إلى وجود اتجاه إيجابي لدى أفراد العينة نحو واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور **(4.16)** وهو يقع ضمن مجال الموافقة. كما سجلت الفقرة المتعلقة بتوفر التجهيزات التقنية المتطورة أعلى متوسط حسابي بلغ **(4.22)**، تليها فقرة اعتماد المؤسسة على أنظمة معلوماتية حديثة بمتوسط **(4.18)**، ثم فقرة التحديث الدوري للأنظمة المعلوماتية بمتوسط .**(4.08)**

وتدل هذه النتائج على إدراك الموظفين لوجود بنية تحتية معلوماتية جيدة تدعم أداء المؤسسة، كما تعكس اهتمام مؤسسة بريد الجزائر بتوفير الوسائل التقنية اللازمة لتطوير خدماتها المالية وتحسين كفاءة عملياتها التشغيلية.

ثانياً: المحور الثاني – تحسين الخدمات المالية

أظهرت النتائج أن أفراد العينة يتفقون بدرجة كبيرة على أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تحسين الخدمات المالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور **(4.35)**، وهو من أعلى المتوسطات المسجلة في الدراسة.

وقد سجلت فقرة "ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء" أعلى متوسط حسابي بلغ **(4.38)**، تلتها فقرتا "توفر الخدمات الإلكترونية تسهل العمل" و"أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة" بمتوسط **(4.34)** لكل منهما، ثم فقرة "ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع إنجاز العمليات المالية" بمتوسط .**(4.32)**

وتؤكد هذه النتائج أن التكنولوجيا أصبحت عاملاً أساسياً في تحسين الأداء المالي للمؤسسة من خلال تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

ثالثاً: المحور الثالث – إفادة الموظفين

بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور **(4.25)**، مما يدل على موافقة أفراد العينة على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يعود بفوائد ملموسة على الموظفين.

وجاءت فقرة "تساهم التكنولوجيا في رفع إنتاجية الموظفين" ضمن الفقرات الأكثر أهمية بمتوسط **(4.20)**، بينما سجلت فقرة "تقلل الجهد المبذول في أداء المهام" متوسطاً بلغ **(4.30)**، كما بلغت فقرة "تسهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات.**(4.28)** "

وتبرز هذه النتائج الدور الذي تؤديه التكنولوجيا في تسهيل أداء المهام اليومية، وتقليص الجهد والوقت المبذولين، فضلاً عن تعزيز التواصل الإداري وتحسين الإنتاجية داخل المؤسسة.

رابعاً: المحور الرابع – رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف

أظهرت نتائج هذا المحور اتجاهاً إيجابياً واضحاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام **(4.25)**، وهو ما يعكس اقتناع الموظفين بأن استخدام التكنولوجيا ساهم في رفع مستوى رضا الزبائن.

وسجلت فقرة "تساهم التكنولوجيا في تقليل طوابير الانتظار" أعلى متوسط حسابي بلغ **(4.30)**، تلتها فقرة "يفضل الزبون الخدمات الإلكترونية" بمتوسط **(4.28)**، ثم فقرة "تحسنت جودة الخدمة المقدمة للزبائن" بمتوسط .**(4.22)**

وتشير هذه النتائج إلى أن التحول الرقمي ساهم في تحسين تجربة الزبون من خلال تقليص مدة الانتظار وتوفير خدمات أكثر سرعة وكفاءة، الأمر الذي انعكس إيجاباً على صورة المؤسسة ورضا المتعاملين معها.

خامساً: المحور الخامس – التحديات والصعوبات

على خلاف المحاور السابقة، سجل هذا المحور متوسطاً حسابياً عاماً بلغ **(1.89)**، وهو يقع ضمن مجال **عدم الموافقة.**

وتراوحت المتوسطات الحسابية لفقراته بين **(1.80)** و**(1.94)**، مع ارتفاع نسب عدم الموافقة وعدم الموافقة بشدة في جميع الفقرات، ويعني ذلك أن غالبية أفراد العينة لا يرون أن المؤسسة تعاني بدرجة كبيرة من الأعطال التقنية أو نقص التكوين أو صعوبات استخدام الأنظمة أو الضغط على الأنظمة المعلوماتية.

وتعد هذه النتيجة مؤشراً إيجابياً على فعالية البيئة التكنولوجية داخل المؤسسة، كما تدل على أن التحديات التقنية والتنظيمية لا تشكل عائقاً جوهرياً أمام استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء الأعمال اليومية.

سادساً: المحور السادس – الأمن المعلوماتي

أظهرت النتائج وجود اتجاه إيجابي نحو مستوى الأمن المعلوماتي بالمؤسسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور .**(4.22)**

وقد سجلت فقرة "توجد إجراءات واضحة لحماية الأنظمة من الاختراق" أعلى متوسط حسابي بلغ **(4.28)**، بينما بلغت فقرة "الأنظمة المستخدمة توفر حماية كافية للبيانات**(4.20)** "، وسجلت فقرة "يتم احترام سرية المعلومات المالية" متوسطاً بلغ .**(4.18)**

وتعكس هذه النتائج ثقة الموظفين في الإجراءات الأمنية المعتمدة بالمؤسسة، وإدراكهم لأهمية حماية البيانات والمحافظة على سرية المعلومات المالية، وهو ما يعزز مصداقية الخدمات المالية الرقمية وثقة الزبائن بها.

سابعاً: المحور السابع – التطوير المستقبلي

سجل هذا المحور أعلى متوسط حسابي بين جميع محاور الدراسة بلغ **(4.39)**، وهو ما يعكس اتفاقاً كبيراً بين أفراد العينة حول توجه المؤسسة نحو التطوير الرقمي المستمر.

وقد حققت فقرة "تساهم التكنولوجيا في ابتكار خدمات جديدة" أعلى متوسط حسابي بلغ **(4.44)**، تلتها فقرة "تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها الرقمية" بمتوسط **(4.40)**، ثم فقرة "هناك اهتمام بإدخال تقنيات حديثة" بمتوسط .**(4.34)**

وتشير هذه النتائج إلى أن الموظفين يدركون وجود توجه استراتيجي داخل مؤسسة بريد الجزائر نحو تبني التقنيات الحديثة وتطوير الخدمات الرقمية، بما يسهم في تحسين الأداء المستقبلي للمؤسسة وتعزيز قدرتها على الابتكار والتكيف مع متطلبات البيئة الرقمية.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

نهدف في هذا المطلب الى التحقق من مدى صحة الفرضيات التي صيغت في مقدمة الدراسة

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معادلة الانحدار البسيط لقياس درجة العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات ومتغير تحسين الخدمات، الذي يأخذ شكل المعادلة التالية:

$$Y = a(X) + b$$

حيث المتغير التابع (X) يمثل المتغير المستقل استخدام تكنولوجيا المعلومات، الذي تم قياسه من خلال أبعاد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والأمن المعلوماتي والتطوير المستقبلي، ومتغير التابع (Y) يمثل تحسين الخدمات المالية الذي تم قياسه من خلال فقرات المحور الثاني، لكن قبل ذلك يجب أن نذكر انه سيتم تجاهل اختبار التوزيع الطبيعي حسب نظرية النهايات المركزية في كل الاختبارات وذلك لكبر حجم العينة.[1]

[1] نظرية النهايات المركزية (Central Limit Theorem) هي قاعدة في الإحصاء تنص على أن متوسط مجموعة كبيرة من العينات العشوائية المستقلة يتبع "التوزيع الطبيعي" (شكل الجرس)، بغض النظر عن شكل التوزيع الأصلي للبيانات، ويُشترط أن يكون حجم العينة كبيراً (عادة $(n \geq 30)$)

الجدول رقم (02-08): العلاقة بين المتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات المالية

المتغيرين		معامل (a)	الثابت (b)	معامل الارتباط	معامل التحديد
استخدام تكنولوجيا المعلومات	تحسين الخدمات المالية				
		0.794 (0.000)	0.868 (0.000)	0.911 (0.000)	0.831

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

أسفرت نتائج التحليل الإحصائي عن القيم الموضحة في الجدول السابق، حيث بلغ **معامل الانحدار 0.794 = (a)** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.000)**، وهو ما يدل على وجود تأثير إيجابي معنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين الخدمات المالية، ويعني ذلك أنه كلما زاد مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة، ارتفع مستوى تحسين الخدمات المالية بمقدار **0.794**وحدة، مع بقاء العوامل الأخرى ثابتة.

كما بلغ **الثابت 0.868 = (b)** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.000)**، وهو يمثل القيمة المتوقعة لتحسين الخدمات المالية في حالة انعدام تأثير المتغير المستقل، مما يؤكد صلاحية النموذج الإحصائي المستخدم.

أما **معامل الارتباط (R) فقد بلغ 0.911** عند مستوى معنوية **(Sig = 0.000)**، وهي قيمة مرتفعة جدًا تدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات المالية. وتشير هذه النتيجة إلى أن ارتفاع مستوى الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات يقترن بارتفاع مستوى جودة وكفاءة الخدمات المالية المقدمة.

في حين بلغ **معامل التحديد0.831 = (R^2)**، وهو ما يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر ما نسبته **83.1%** من التغيرات الحاصلة في تحسين الخدمات المالية بينما تعزى النسبة المتبقية والمقدرة بـ **16.9%** الى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج الإحصائي أو إلى الخطأ العشوائي.

ويمكن التعبير عن نموذج الانحدار الخطي البسيط بالمعادلة التالية:

$$Y = 0.868 + 0.794X$$

وبناءً على النتائج السابقة، يتضح أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر إيجابياً وبدرجة كبيرة في تحسين الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، وهو ما تؤكده قيمة معامل الارتباط المرتفعة ومعامل التحديد الكبير، بالإضافة إلى الدلالة الإحصائية لجميع معاملات النموذج. **وعليه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر.**

اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يؤثر تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي على كفاءة الأداء داخل المؤسسة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام معادلة الانحدار البسيط، حيث اعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات متغيرًا مستقلاً، وكفاءة الأداء متغيرًا تابعًا ممثلاً بفقرات محور إفادة الموظفين.

الجدول رقم (02-09): العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات وكفاءة الأداء

المتغيرين		معامل (a)	الثابت (b)	معامل الارتباط	معامل التحديد
استخدام تكنولوجيا المعلومات	إفادة الموظفين	0.992 (0.000)	-0.037 (0.913)	0.911 (0.000)	0.771

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

بهدف اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على إفادة الموظفين داخل مؤسسة بريد الجزائر، تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث يمثل **استخدام تكنولوجيا المعلومات** المتغير المستقل، بينما تمثل **إفادة الموظفين** المتغير التابع، والذي يعكس مدى مساهمة التكنولوجيا في تسهيل العمل ورفع الإنتاجية وتقليل الجهد المبذول في أداء المهام.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن **معامل الانحدار (a) بلغ 0.992** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.000)**، وهي قيمة موجبة ومعنوية إحصائياً، مما يدل على وجود تأثير إيجابي قوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على إفادة الموظفين، ويعني ذلك أن زيادة استخدام تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة مستوى إفادة الموظفين بمقدار **0.992**وحدة، وهو ما يعكس الدور الكبير الذي تؤديه التكنولوجيا في تحسين ظروف العمل ورفع كفاءة الأداء الوظيفي.

أما **الثابت (b) فقد بلغ −0.037** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.913)**، وهي قيمة غير معنوية إحصائياً لكون مستوى الدلالة أكبر من **0.05**، مما يشير إلى أن الثابت لا يساهم بصورة جوهرية في تفسير المتغير التابع.

كما بلغ **معامل الارتباط (R) قيمة 0.911** عند مستوى معنوية **(Sig = 0.000)**، وهي قيمة مرتفعة جداً تدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وإفادة الموظفين. وتؤكد هذه النتيجة أن زيادة الاعتماد على الأنظمة والتقنيات الحديثة ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين وقدرتهم على إنجاز الأعمال بكفاءة أكبر.

في حين بلغ **معامل التحديد (R^2) قيمة 0.771**، وهو ما يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر ما نسبته **77.1%** من التغيرات الحاصلة في مستوى إفادة الموظفين، بينما تعود النسبة المتبقية المقدرة بـ **22.9%**إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج أو إلى الخطأ العشوائي.

ويمكن تمثيل نموذج الانحدار بالمعادلة التالية:

$$Y = -0.037 + 0.992X$$

ومن خلال النتائج السابقة يتضح وجود تأثير إيجابي قوي ومعنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على إفادة الموظفين داخل مؤسسة بريد الجزائر، وهو ما يؤكد أن اعتماد المؤسسة على الأنظمة المعلوماتية والتقنيات الحديثة يساهم في تسريع إنجاز الأعمال، وتقليل الجهد والوقت، ورفع إنتاجية العاملين.

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن تبني استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل إيجابي على كفاءة الأداء داخل المؤسسة.

اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يساهم استعمال تكنولوجيا المعلومات في تعزيز رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة لهم.

الجدول رقم (02-10): العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا الزبائن

المتغيرين		معامل (a)	الثابت (b)	معامل الارتباط	معامل التحديد
استخدام تكنولوجيا المعلومات	رضا الزبائن	0.809 (0.000)	0.755 (0.052)	0.802 (0.000)	0.642

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

من أجل اختبار أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن بمؤسسة بريد الجزائر، تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث يمثل **استخدام تكنولوجيا المعلومات** المتغير المستقل، بينما يمثل **رضا الزبائن** المتغير التابع، والذي تم قياسه من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بتحسين جودة الخدمة وتقليل مدة الانتظار وتفضيل الخدمات الإلكترونية وتحسين صورة المؤسسة لدى الزبائن.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن **معامل الانحدار (a) بلغ 0.809** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.000)**، وهي قيمة موجبة ومعنوية إحصائياً، مما يدل على وجود

تأثير إيجابي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على رضا الزبائن. ويعني ذلك أن زيادة مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة تؤدي إلى زيادة مستوى رضا الزبائن بمقدار **0.809** وحدة، الأمر الذي يؤكد الدور الفعال للتكنولوجيا في تحسين تجربة الزبون والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

كما بلغ **الثابت (b) قيمة 0.755** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.052)**، وهي قيمة تزيد قليلاً عن مستوى الدلالة المعتمد **(0.05)**، مما يشير إلى أن الثابت غير معنوي إحصائياً، إلا أن ذلك لا يؤثر على تفسير العلاقة الأساسية بين المتغيرين في ظل معنوية معامل الانحدار ومعامل الارتباط.

أما **معامل الارتباط (R) فقد بلغ 0.802** عند مستوى معنوية **(Sig = 0.000)**، وهي قيمة تدل على وجود علاقة ارتباط طردية قوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ورضا الزبائن. وتؤكد هذه النتيجة أن زيادة الاعتماد على الأنظمة الرقمية والخدمات الإلكترونية يرتبط بارتفاع مستوى رضا الزبائن عن الخدمات المالية المقدمة.

في حين بلغ **معامل التحديد (R^2) قيمة 0.642**، وهو ما يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر ما نسبته **64.2%** من التغيرات الحاصلة في مستوى رضا الزبائن، بينما تعود النسبة المتبقية المقدرة بـ **35.8%** إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج أو إلى عوامل عشوائية أخرى تؤثر في رضا الزبائن.

ويمكن التعبير عن نموذج الانحدار الخطي البسيط بالمعادلة التالية:

$$Y = 0.755 + 0.809X$$

وبناء على النتائج السابقة، يتضح أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر إيجابياً وبدرجة معنوية في رضا الزبائن بمؤسسة بريد الجزائر، كما أن العلاقة بين المتغيرين قوية إحصائياً، وهو ما يؤكد أن التحول الرقمي وتطوير الخدمات الإلكترونية يساهمان في تحسين جودة الخدمة وتقليص أوقات الانتظار وتعزيز صورة المؤسسة لدى المتعاملين معها.

وعليه يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن استعمال تكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة لهم.

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يساهم استعمال تكنولوجيا المعلومات في التقليل من التحديات التقنية والتنظيمية

الجدول رقم (02-11): العلاقة بين متغير استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحديات التقنية والتنظيمية

المتغيرين		معامل (a)	الثابت (b)	معامل الارتباط	معامل التحديد
استخدام تكنولوجيا المعلومات	التحديات التقنية والتنظيمية				
		0.924- (0.000)	5.877 (0.000)	0.844 (0.000)	0.713

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد نتائج الاستبيان وبرنامج (spss)

بهدف اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحديات التقنية والتنظيمية داخل مؤسسة بريد الجزائر، تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط، حيث يمثل **استخدام تكنولوجيا المعلومات** المتغير المستقل، بينما تمثل **التحديات التقنية والتنظيمية** المتغير التابع، والذي يشمل الأعطال التقنية، ونقص التكوين، وصعوبات استخدام الأنظمة، والضغط على الأنظمة المعلوماتية.

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن **معامل الانحدار (a) بلغ (0.924-)** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.000)**، وهي قيمة سالبة ومعنوية إحصائياً، مما يدل على وجود تأثير عكسي ذي دلالة إحصائية بين المتغيرين، ويعني ذلك أن زيادة مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات يقابلها انخفاض في مستوى التحديات التقنية والتنظيمية بمقدار **0.924**وحدة، وهو ما يعكس قدرة التكنولوجيا الحديثة والأنظمة المتطورة على الحد من المشكلات التشغيلية والتنظيمية داخل المؤسسة.

كما بلغ **الثابت (b) قيمة 5.877** عند مستوى دلالة إحصائية **(Sig = 0.000)**، وهي قيمة معنوية إحصائياً، وتشير إلى المستوى المتوقع للتحديات التقنية والتنظيمية في حالة غياب تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات.

أما **معامل الارتباط (R) فقد بلغ 0.844** عند مستوى معنوية **(Sig = 0.000)**، وهو ما يدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرين. ونظراً لأن معامل الانحدار جاء سالباً، فإن العلاقة بين المتغيرين هي علاقة **عكسية قوية**، أي أن تحسن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى تراجع مستوى التحديات والصعوبات التي قد تواجه المؤسسة.

في حين بلغ **معامل التحديد (R^2) قيمة 0.713**، وهو ما يعني أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يفسر ما نسبته **71.3%** من التغيرات الحاصلة في مستوى التحديات التقنية والتنظيمية، بينما تعزى النسبة المتبقية المقدرة بـ **28.7%**إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج أو إلى الخطأ العشوائي.

ويمكن التعبير عن نموذج الانحدار الخطي البسيط بالمعادلة التالية:

$$Y = 5.877 - 0.924X$$

ومن خلال النتائج السابقة يتضح أن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتحديات التقنية والتنظيمية علاقة عكسية قوية وذات دلالة إحصائية، حيث يؤدي التوسع في استخدام الأنظمة المعلوماتية الحديثة وتطوير البنية الرقمية إلى التقليل من المشكلات التقنية والتنظيمية وتحسين فعالية العمل داخل المؤسسة. **وعليه يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أن التحديات التقنية والتنظيمية تؤثر سلباً على فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة، كما تؤكد النتائج أن تحسين استخدام التكنولوجيا يساهم في الحد من هذه التحديات وتعزيز كفاءة الأداء المؤسسي.**

خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل الجانب الميداني من الدراسة، والذي هدف إلى التعرف على مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر بالمدية، من خلال الاعتماد على استبيان وُزِّع على عينة من موظفي المؤسسة، ثم معالجة البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية أن أفراد العينة يتمتعون بمستويات علمية وخبرات مهنية متنوعة، مع للمستويات الجامعية والخبرات المتوسطة والمرتفعة، وهو ما يعزز من مصداقية آرائهم وقدرتهم على تقييم واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة.

كما بينت نتائج تحليل محاور الدراسة وجود اتجاهات إيجابية واضحة لدى أفراد العينة نحو مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات، حيث أقر الموظفون بتوفر بنية تحتية معلوماتية مناسبة، وبدور التكنولوجيا في تحسين الخدمات المالية، ورفع إنتاجية الموظفين، وتعزيز رضا الزبائن، فضلاً عن توفر مستويات جيدة من الأمن المعلوماتي ووجود توجه مستمر نحو التطوير الرقمي واعتماد التقنيات الحديثة، في المقابل، أظهرت النتائج انخفاض مستوى الموافقة على وجود تحديات وصعوبات تعيق استخدام تكنولوجيا المعلومات، مما يعكس فعالية الأنظمة المعتمدة وقدرتها على دعم النشاط المالي والخدماتي للمؤسسة.

كما أسهمت نتائج الدراسة في تقديم مؤشرات أولية داعمة لفرضيات البحث، من خلال إبراز الدور الإيجابي الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المؤسسي وتطوير

الخدمات المالية المقدمة، بما ينسجم مع متطلبات التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمة العمومية.

وعليه، فإن النتائج المتوصل إليها تؤكد الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها أداة استراتيجية لتحديث الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، وتعزيز كفاءتها التشغيلية وقدرتها على الاستجابة لتطلعات الزبائن، الأمر الذي يمهد للانتقال إلى مرحلة اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج النهائية واستخلاص أهم الاستنتاجات والتوصيات المرتبطة بموضوع الدراسة.

الخاتمة العامة

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي، أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات في تطوير خدماتها وتحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية. وانطلاقًا من ذلك، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، من خلال الوقوف على واقع استخدام هذه التكنولوجيا وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة

نتائج الدراسة:

أظهرت النتائج المتوصل إليها وجود علاقة وتأثير إيجابيين بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديث الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، حيث ساهمت هذه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات وسرعة تقديمها، ورفع إنتاجية الموظفين، وتعزيز رضا الزبائن، فضلًا عن دورها في حماية البيانات وتعزيز الثقة في المعاملات المالية. كما أكدت النتائج أن التوجه نحو التطوير الرقمي واعتماد التقنيات الحديثة يعد عاملًا أساسيًا في تحسين الأداء المستقبلي للمؤسسة وابتكار خدمات مالية أكثر كفاءة وفعالية.

كما أظهرت الدراسة أن نجاح مؤسسة بريد الجزائر في تحقيق أهدافها الاستراتيجية يرتبط بمدى قدرتها على استثمار مواردها التكنولوجية والبشرية بشكل متكامل، مما يسمح بتحقيق مستويات أعلى من الجودة والكفاءة في تقديم الخدمات المالية، والمحافظة على الزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد في بيئة تتسم بالمنافسة والتغير المستمر.

وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بضرورة مواصلة الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية، وتطوير كفاءات الموارد البشرية من خلال التكوين المستمر، وتطبيق المعايير المعلوماتية، إضافة إلى مواكبة المستجدات الرقمية وتبني الحلول التكنولوجية الحديثة بما يضمن تحسين جودة الخدمات المالية وتحقيق رضا الزبائن.

ومنه كانت نتائج الفرضيات كالاتي:

الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحديث وتحسين الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر. وبناءً على النتائج المتحصل عليها، يتضح أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر إيجابيًا وبدرجة كبيرة في تحسين الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر، وعليه فإن الفرضية التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر تعد فرضية صحيحة.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى:

يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل إيجابي على كفاءة الأداء داخل المؤسسة، وقد ثبتت صحة هذه الفرضية من خلال تسهيل إنجاز الأعمال، والتقليل من الجهد والوقت المبذولين، وتحسين إنتاجية الموظفين ورفع أدائهم الوظيفي.

الفرضية الثانية:

أثبتت النتائج صحة هذه الفرضية، حيث تبين أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تعزيز رضا الزبائن وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، وذلك من خلال تسريع تقديم الخدمات، وتقليص مدة الانتظار، وتوفير خدمات إلكترونية أكثر كفاءة وملاءمة لاحتياجات الزبائن.

الفرضية الثالثة:

أثبتت النتائج صحة هذه الفرضية، حيث يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في التقليل من التحديات التقنية والتنظيمية، مما يعني أن التوسع في استخدام الأنظمة والتطبيقات التكنولوجية الحديثة يساهم في الحد من المشكلات والصعوبات التقنية داخل المؤسسة.

وبينت نتائج الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت عاملًا أساسيًا في تطوير وتحسين الخدمات المالية بمؤسسة بريد الجزائر – المدية – من خلال دعم الأداء المؤسسي، وتحسين جودة الخدمة، وتعزيز رضا الزبائن، والحد من التحديات التشغيلية والتنظيمية.

الاقتراحات:

بناءً على النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة النظرية والميدانية، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات:

- الاستمرار في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحديث الأنظمة والتجهيزات التقنية بشكل دوري بما يضمن تقديم خدمات مالية أكثر فعالية.
- تعزيز أمن المعلومات وحماية البيانات المالية للزبائن من خلال الاعتماد على تقنيات حديثة للحماية والأمن السيبراني.
- تكثيف برامج التكوين والتدريب المستمر للموظفين.
- توسيع نطاق الخدمات المالية الإلكترونية وتطوير تطبيقات رقمية أكثر سهولة ومرونة لتلبية احتياجات الزبائن المختلفة.
- الاهتمام بمتابعة آراء الزبائن وملاحظاتهم بشكل دوري.
- إجراء دراسات مستقبلية تتناول متغيرات أخرى مؤثرة في تحديث الخدمات المالية، مثل الذكاء الاصطناعي، وجودة الخدمات الإلكترونية، والتحول الرقمي.

آفاق البحث:

كغيره من البحوث، يحتاج هذا البحث إلى جهود إضافية من قبل الباحثين حتى يكتمل، خاصة في ظل ما تشهده التكنولوجيا المالية من تطور وابتكارات متسارعة في الأدوات المالية. وفي ظل هذه الظروف، فإن الاقتصاد المالي بحاجة إلى مثل هذه المواضيع لمواجهة تحديات العصر الحديث.

ومن خلال ما سبق يمكن اقتراح مجموعة من المواضيع التي تحتاج إلى دراسة مستقبلية، منها:

- دور التحول الرقمي في تعزيز رضا الزبائن وولائهم للمؤسسات المالية.
- تأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على تنافسية البنوك التقليدية.

الملاحق

جامعة يحي فارس- ولاية المدية-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

سيدي الفاضل /سيدتي الفاضلة السلام وعليكم ورحمة الله وبركاته نحيط سيادتكم أننا بصدد تحضير دراسة بعنوان مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية - دراسة حالة بريد الجزائر – وسوف نكون ممتنين جدا إذا تكرمتم بتعبئة هذا الاستبيان ، ونشكركم مسبقا على كرم المساعدة في إطار هذه الدراسة .

الجزء الاول :

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة

1- الجنس : ذكر ☐ انثى ☐

2- المؤهل العلمي : متوسط ☐ ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه

3- الخبرة المهنية :

- اقل من 5سنوات ☐
- من 5 الى 10 سنوات ☐
- من 10 الى 15 سنة ☐
- من 15 الى 20 سنة ☐
- اكثر من 20 سنة ☐

الجزء الثاني : محاور الدراسة

الرجاء تحديد درجة موافقتك على العبارات التالية :

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق ☐ لا أوافق بشدة .

المحور الأول : البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بالنسبة لبريد الجزائر –المدية -	**أوافق بشدة**	**أوافق**	**محايد**	**لا أوافق**	**لا أوافق بشدة**
تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة					
تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة					
يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري					
المحور الثاني : تحسين الخدمات المالية					

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع انجاز العمليات المالية					
ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطار					
توفر الخدمات الالكترونية تسهل العمل					
أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة					
المحور الثالث : إفادة الموظفين					
تساعد التكنولوجيا في انجاز العمل بسرعة					
تقلل الجهد المبذول في أداء المهام					
تساهم في رفع إنتاجية الموظفين					
تسهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات					
المحور الرابع : رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف					
تساهم التكنولوجيا في تقليل طوابير الانتظار					
تحسنت جودة الخدمة المقدمة للزبائن					
يفضل الزبون الخدمات الالكترونية					
ساهمت التكنولوجيا في تحسين صورة المؤسسة					
المحور الخامس : التحديات والصعوبات					
تواجه المؤسسة أعطال تقنية متكررة					
نقص التكوين يؤثر على استخدام التكنولوجيا					
بعض الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة					
الضغط الكبير على الأنظمة يؤثر على الأداء					
المحور السادس : الأمن ألمعلوماتي					
الأنظمة المستخدمة توفر حماية كافية للبيانات					
يتم احترام سرية المعلومات المالية					
توجد إجراءات واضحة لحماية الأنظمة من الاختراق					
المحور السابع : التطوير المستقبلي					
تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها الرقمية					
هناك اهتمام بإدخال تقنيات حديثة					
تساهم التكنولوجيا في ابتكار خدمات جديدة					

الملحق رقم (1): صدق الاستبيان

Corrélations

Corrélations					
		تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة	تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة	يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة	Corrélation de Pearson	1	-,285*	,062	,302*
	Sig. (bilatérale)		,045	,671	,033
	N	50	50	50	50
تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة	Corrélation de Pearson	-,285*	1	-,097	,302*
	Sig. (bilatérale)	,045		,503	,033
	N	50	50	50	50
يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري	Corrélation de Pearson	,062	-,097	1	,843**
	Sig. (bilatérale)	,671	,503		,000
	N	50	50	50	50
البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	Corrélation de Pearson	,302*	,302*	,843**	1
	Sig. (bilatérale)	,033	,033	,000	
	N	50	50	50	50
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).					
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).					

Corrélations non paramétriques

Corrélations						
			تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة	تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة	يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
Rho de Spearman	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة	Coefficient de corrélation	1,000	-,285*	,120	,341*
		Sig. (bilatéral)	.	,045	,405	,015
		N	50	50	50	50
	تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة	Coefficient de corrélation	-,285*	1,000	-,157	,291*
		Sig. (bilatéral)	,045	.	,277	,041
		N	50	50	50	50
	يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري	Coefficient de corrélation	,120	-,157	1,000	,795**
		Sig. (bilatéral)	,405	,277	.	,000
		N	50	50	50	50
	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	Coefficient de corrélation	,341*	,291*	,795**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,015	,041	,000	.
		N	50	50	50	50
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).						
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).						

Corrélations non paramétriques

Corrélations							
			ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع انجاز العمليات المالية	ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطار	توفر الخدمات الالكترونية تسهل العمل	أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة	تحسين الخدمات المالية
Rho de Spearman	ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع انجاز العمليات المالية	Coefficient de corrélation	1,000	-,099	,034	-,247	,454**
		Sig. (bilatéral)	.	,495	,817	,084	,001
		N	50	50	50	50	50
	ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطار	Coefficient de corrélation	-,099	1,000	-,281*	,161	,524**
		Sig. (bilatéral)	,495	.	,048	,264	,000
		N	50	50	50	50	50
	توفر الخدمات الالكترونية تسهل العمل	Coefficient de corrélation	,034	-,281*	1,000	-,257	,181
		Sig. (bilatéral)	,817	,048	.	,072	,209
		N	50	50	50	50	50
	أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة	Coefficient de corrélation	-,247	,161	-,257	1,000	,406**
		Sig. (bilatéral)	,084	,264	,072	.	,003
		N	50	50	50	50	50
	تحسين الخدمات المالية	Coefficient de corrélation	,454**	,524**	,181	,406**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,001	,000	,209	,003	.
		N	50	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations non paramétriques

Corrélations							
			تساعد التكنولوجيا في انجاز العمل بسرعة	تقلل الجهد المبذول في أداء المهام	تساهم في رفع إنتاجية الموظفين	تسهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات	إفادة الموظفين
Rho de Spearman	تساعد التكنولوجيا في انجاز العمل بسرعة	Coefficient de corrélation	1,000	-,102	,187	,224	,519**
		Sig. (bilatéral)	.	,481	,193	,118	,000
		N	50	50	50	50	50
	تقلل الجهد المبذول في أداء المهام	Coefficient de corrélation	-,102	1,000	-,292*	,155	,377**
		Sig. (bilatéral)	,481	.	,040	,284	,007
		N	50	50	50	50	50
	تساهم في رفع إنتاجية الموظفين	Coefficient de corrélation	,187	-,292*	1,000	,224	,492**
		Sig. (bilatéral)	,193	,040	.	,118	,000
		N	50	50	50	50	50
	تسهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات	Coefficient de corrélation	,224	,155	,224	1,000	,773**
		Sig. (bilatéral)	,118	,284	,118	.	,000
		N	50	50	50	50	50
	إفادة الموظفين	Coefficient de corrélation	,519**	,377**	,492**	,773**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	,007	,000	,000	.
		N	50	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations non paramétriques

Corrélations

			تساهم التكنولوجيا في تقليل طوابير الانتظار	تحسنت جودة الخدمة المقدمة للزبائن	يفضل الزبون الخدمات الالكترونية	ساهمت التكنولوجيا في تحسين صورة المؤسسة	رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف
Rho de Spearman	تساهم التكنولوجيا في تقليل طوابير الانتظار	Coefficient de corrélation	1,000	,048	,239	-,108	,468**
		Sig. (bilatéral)	.	,739	,095	,456	,001
		N	50	50	50	50	50
	تحسنت جودة الخدمة المقدمة للزبائن	Coefficient de corrélation	,048	1,000	,366**	,000	,652**
		Sig. (bilatéral)	,739	.	,009	1,000	,000
		N	50	50	50	50	50
	يفضل الزبون الخدمات الالكترونية	Coefficient de corrélation	,239	,366**	1,000	,025	,715**
		Sig. (bilatéral)	,095	,009	.	,865	,000
		N	50	50	50	50	50
	ساهمت التكنولوجيا في تحسين صورة المؤسسة	Coefficient de corrélation	-,108	,000	,025	1,000	,402**
		Sig. (bilatéral)	,456	1,000	,865	.	,004
		N	50	50	50	50	50
	رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف	Coefficient de corrélation	,468**	,652**	,715**	,402**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,001	,000	,000	,004	.
		N	50	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations non paramétriques

Corrélations

			تواجه المؤسسة أعطال تقنية متكررة	نقص التكوين يؤثر على استخدام التكنولوجيا	بعض الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة	الضغط الكبير على الأنظمة يؤثر على الأداء	التحديات والصعوبات
Rho de Spearman	تواجه المؤسسة أعطال تقنية متكررة	Coefficient de corrélation	1,000	,125	,371**	,155	,560**
		Sig. (bilatéral)	.	,388	,008	,282	,000
		N	50	50	50	50	50
	نقص التكوين يؤثر على استخدام التكنولوجيا	Coefficient de corrélation	,125	1,000	,346*	,261	,632**
		Sig. (bilatéral)	,388	.	,014	,067	,000
		N	50	50	50	50	50
	بعض الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة	Coefficient de corrélation	,371**	,346*	1,000	,036	,666**
		Sig. (bilatéral)	,008	,014	.	,805	,000
		N	50	50	50	50	50
	الضغط الكبير على الأنظمة يؤثر على الأداء	Coefficient de corrélation	,155	,261	,036	1,000	,620**
		Sig. (bilatéral)	,282	,067	,805	.	,000
		N	50	50	50	50	50
	التحديات والصعوبات	Coefficient de corrélation	,560**	,632**	,666**	,620**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	,000	,000	,000	.
		N	50	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations non paramétriques

Corrélations						
			الأنظمة المستخدمة توفر حماية كافية للبيانات	يتم احترام سرية المعلومات المالية	توجد إجراءات واضحة لحماية الأنظمة من الاختراق	الأمن ألمعلوماتي
Rho de Spearman	الأنظمة المستخدمة توفر حماية كافية للبيانات	Coefficient de corrélation	1,000	-,263	,273	,524**
		Sig. (bilatéral)	.	,065	,055	,000
		N	50	50	50	50
	يتم احترام سرية المعلومات المالية	Coefficient de corrélation	-,263	1,000	,000	,424**
		Sig. (bilatéral)	,065	.	1,000	,002
		N	50	50	50	50
	توجد إجراءات واضحة لحماية الأنظمة من الاختراق	Coefficient de corrélation	,273	,000	1,000	,768**
		Sig. (bilatéral)	,055	1,000	.	,000
		N	50	50	50	50
	الأمن ألمعلوماتي	Coefficient de corrélation	,524**	,424**	,768**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	,002	,000	.
		N	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations non paramétriques

Corrélations						
			تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها الرقمية	هناك اهتمام بإدخال تقنيات حديثة	تساهم التكنولوجيا في ابتكار خدمات جديدة	التطوير المستقبلي
Rho de Spearman	تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها الرقمية	Coefficient de corrélation	1,000	-,141	,101	,592**
		Sig. (bilatéral)	.	,330	,484	,000
		N	50	50	50	50
	هناك اهتمام بإدخال تقنيات حديثة	Coefficient de corrélation	-,141	1,000	-,101	,399**
		Sig. (bilatéral)	,330	.	,485	,004
		N	50	50	50	50
	تساهم التكنولوجيا في ابتكار خدمات جديدة	Coefficient de corrélation	,101	-,101	1,000	,632**
		Sig. (bilatéral)	,484	,485	.	,000
		N	50	50	50	50
	التطوير المستقبلي	Coefficient de corrélation	,592**	,399**	,632**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,000	,004	,000	.
		N	50	50	50	50

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

الملحق رقم (2): ثبات الاستبيان

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,705	3

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01_2 Q02_2 Q03_2 Q04_2
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,789	4

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01_3 Q02_3 Q03_3 Q04_3
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,829	4

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01_4 Q02_4 Q03_4 Q04_4
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,719	4

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01_5 Q02_5 Q03_5 Q04_5
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,745	4

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01_6 Q02_6 Q03_6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,767	3

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01_7 Q02_7 Q03_7
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

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

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,768	3

```
RELIABILITY
  /VARIABLES=Q01_7 Q02_7 Q03_7 Q01_1 Q02_1 Q03_1 Q01_2 Q02_2 Q03_2 Q04_2 Q01_3 Q02_3 Q03_3 Q04_3
    Q01_4 Q02_4 Q03_4 Q04_4 Q01_5 Q02_5 Q03_5 Q04_5 Q01_6 Q02_6 Q03_6
  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL
  /MODEL=ALPHA.
```

Fiabilité
Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	50	100,0

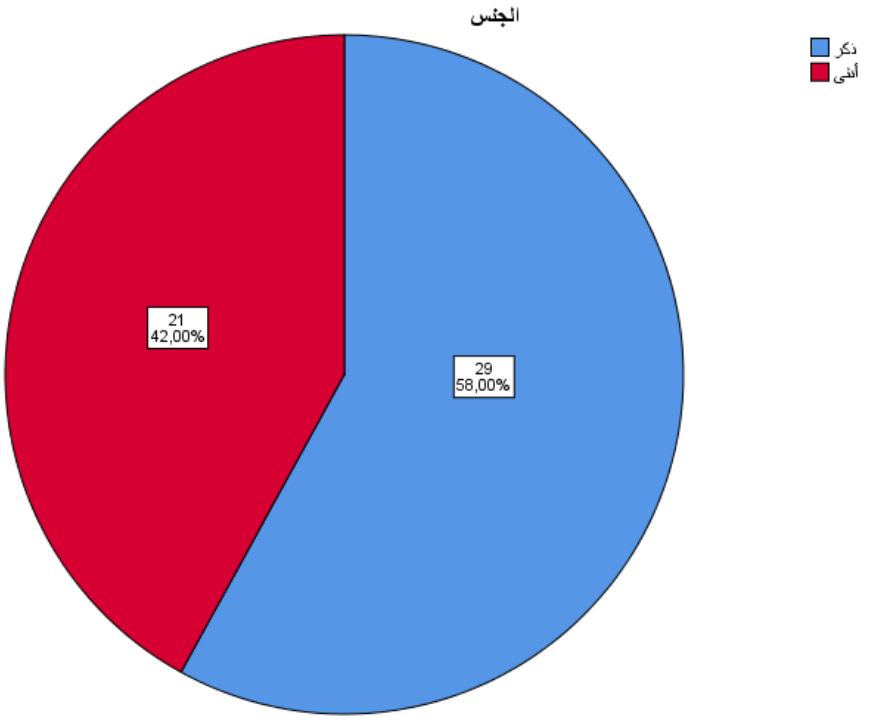
a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,869	25

Fréquences

Statistiques		
الجنس		
N	Valide	50
	Manquant	0

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	29	58,0	58,0	58,0
	أنثى	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	




```
FREQUENCIES VARIABLES=niveau exper
  /BARCHART FREQ
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

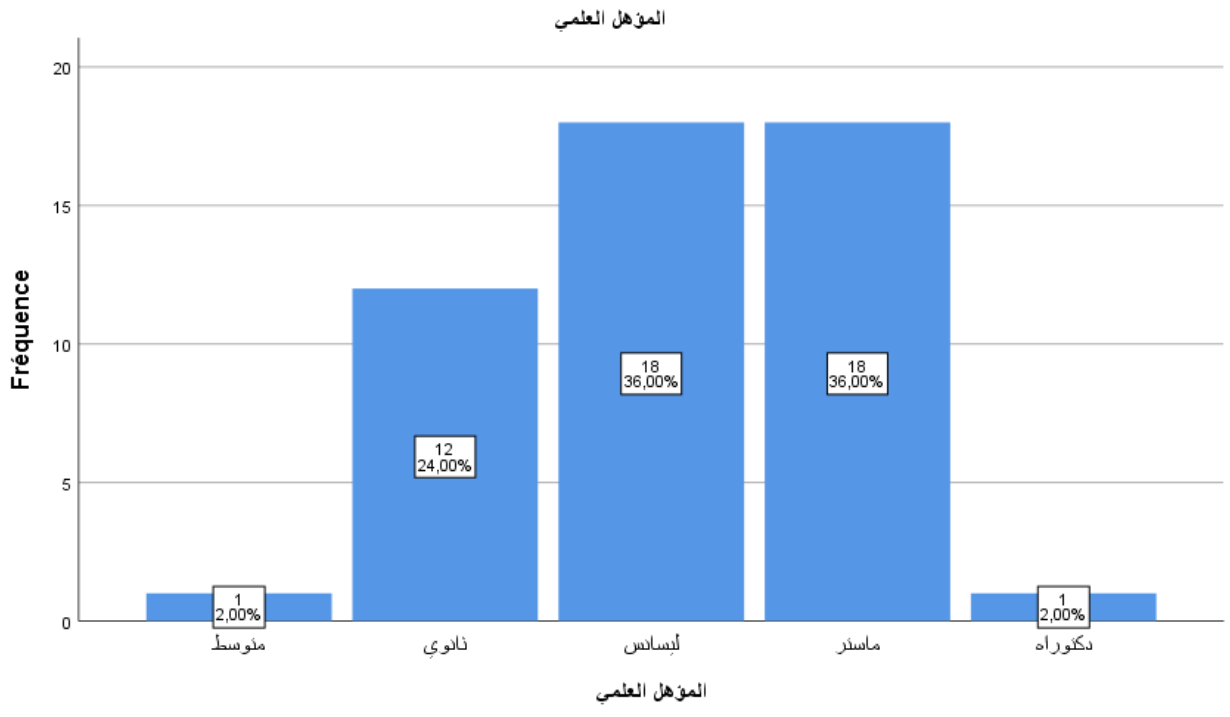
Statistiques			
		المؤهل العلمي	الخبرة المهنية
N	Valide	50	50
	Manquant	0	0

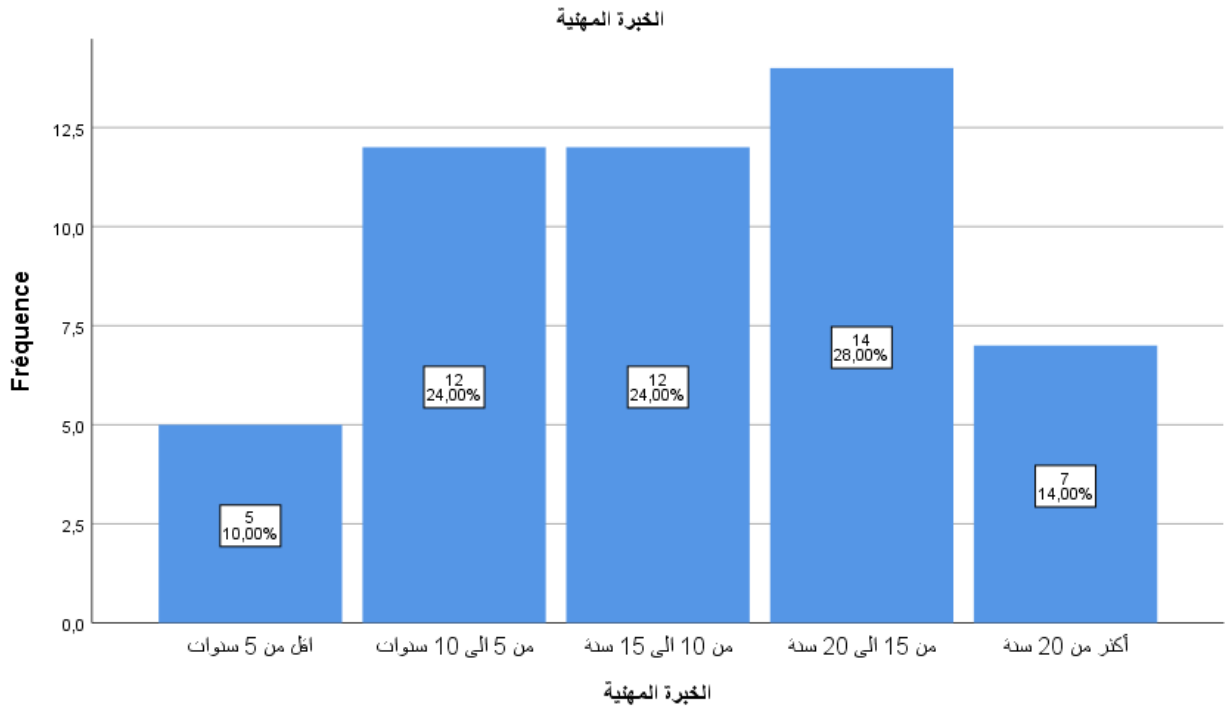
Table de fréquences

المؤهل العلمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	1	2,0	2,0	2,0
	ثانوي	12	24,0	24,0	26,0
	ليسانس	18	36,0	36,0	62,0
	ماستر	18	36,0	36,0	98,0
	دكتوراه	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الخبرة المهنية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	اقل من 5 سنوات	5	10,0	10,0	10,0
	من 5 الى 10 سنوات	12	24,0	24,0	34,0
	من 10 الى 15 سنة	12	24,0	24,0	58,0
	من 15 الى 20 سنة	14	28,0	28,0	86,0
	أكثر من 20 سنة	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Graphique à barres






```
FREQUENCIES VARIABLES=Q01_1 Q02_1 Q03_1 Q01_2 Q02_2 Q03_2 Q04_2 Q01_3 Q02_3 Q03_3 Q04_3 Q01_4 Q02_4
    Q03_4 Q04_4 Q01_5 Q02_5 Q03_5 Q04_5 Q01_6 Q02_6 Q03_6 Q01_7 Q02_7 Q03_7
  /STATISTICS=STDDEV MEAN
  /ORDER=ANALYSIS.
```

Fréquences

Table de fréquences

تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلوماتية حديثة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	5	10,0	10,0	10,0
	موافق	31	62,0	62,0	72,0
	موافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تتوفر مؤسسة البريد على تجهيزات تقنية متطورة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	2,0	2,0	2,0
	محايد	5	10,0	10,0	12,0
	موافق	26	52,0	52,0	64,0
	موافق بشدة	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتم تحديث الأنظمة المعلوماتية بشكل دوري					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	7	14,0	14,0	14,0
	موافق	32	64,0	64,0	78,0
	موافق بشدة	11	22,0	22,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ساهمت تكنولوجيا المعلومات في تسريع انجاز العمليات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	6,0	6,0	6,0
	موافق	28	56,0	56,0	62,0
	موافق بشدة	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ساعدت الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطار					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	8,0	8,0	8,0
	موافق	23	46,0	46,0	54,0
	موافق بشدة	23	46,0	46,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

توفر الخدمات الالكترونية تسهل العمل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	6,0	6,0	6,0
	موافق	27	54,0	54,0	60,0
	موافق بشدة	20	40,0	40,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

أدت التكنولوجيا إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	7	14,0	14,0	14,0
	موافق	19	38,0	38,0	52,0
	موافق بشدة	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تساعد التكنولوجيا في انجاز العمل بسرعة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	7	14,0	14,0	14,0
	موافق	25	50,0	50,0	64,0
	موافق بشدة	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تقلل الجهد المبذول في أداء المهام					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	8,0	8,0	8,0
	موافق	27	54,0	54,0	62,0
	موافق بشدة	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تساهم في رفع إنتاجية الموظفين					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	6,0	6,0	6,0
	موافق	34	68,0	68,0	74,0
	موافق بشدة	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تسهل عملية التواصل بين الموظفين والإدارات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	6,0	6,0	6,0
	موافق	30	60,0	60,0	66,0
	موافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تساهم التكنولوجيا في تقليل طوابير الانتظار					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	4,0	4,0	4,0
	موافق	31	62,0	62,0	66,0
	موافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تحسنت جودة الخدمة المقدمة للزبائن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	5	10,0	10,0	10,0
	موافق	29	58,0	58,0	68,0
	موافق بشدة	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يفضل الزبون الخدمات الالكترونية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	3	6,0	6,0	6,0
	موافق	30	60,0	60,0	66,0
	موافق بشدة	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

ساهمت التكنولوجيا في تحسين صورة المؤسسة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	6	12,0	12,0	12,0
	موافق	28	56,0	56,0	68,0
	موافق بشدة	16	32,0	32,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تواجه المؤسسة أعطال تقنية متكررة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	12	24,0	24,0	24,0
	غير موافق	29	58,0	58,0	82,0
	محايد	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

نقص التكوين يؤثر على استخدام التكنولوجيا					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	12	24,0	24,0	24,0
	غير موافق	31	62,0	62,0	86,0
	محايد	7	14,0	14,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

بعض الموظفين يواجهون صعوبة في استخدام الأنظمة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	15	30,0	30,0	30,0
	غير موافق	30	60,0	60,0	90,0
	محايد	5	10,0	10,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الضغط الكبير على الأنظمة يؤثر على الأداء					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق بشدة	13	26,0	26,0	26,0
	غير موافق	29	58,0	58,0	84,0
	محايد	8	16,0	16,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الأنظمة المستخدمة توفر حماية كافية للبيانات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	8,0	8,0	8,0
	موافق	32	64,0	64,0	72,0
	موافق بشدة	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يتم احترام سرية المعلومات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	8,0	8,0	8,0
	موافق	33	66,0	66,0	74,0
	موافق بشدة	13	26,0	26,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

توجد إجراءات واضحة لحماية الأنظمة من الاختراق					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	4	8,0	8,0	8,0
	موافق	28	56,0	56,0	64,0
	موافق بشدة	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها الرقمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	1	2,0	2,0	2,0
	موافق	28	56,0	56,0	58,0
	موافق بشدة	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

هناك اهتمام بإدخال تقنيات حديثة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	4,0	4,0	4,0
	موافق	29	58,0	58,0	62,0
	موافق بشدة	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تساهم التكنولوجيا في ابتكار خدمات جديدة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	محايد	2	4,0	4,0	4,0
	موافق	24	48,0	48,0	52,0
	موافق بشدة	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

```
COMPUTE R1=MEAN(t2,t6,t7).
VARIABLE LABELS  R1 'استخدام تكنولوجيا المعلومات'.
EXECUTE.
CORRELATIONS
  /VARIABLES=R1 t2
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations			
		استخدام تكنولوجيا المعلومات	تحسين الخدمات المالية
استخدام تكنولوجيا المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,911**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
تحسين الخدمات المالية	Corrélation de Pearson	,911**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=R1 t3
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations			
		استخدام تكنولوجيا المعلومات	إفادة الموظفين
استخدام تكنولوجيا المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,878**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
إفادة الموظفين	Corrélation de Pearson	,878**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=R1 t4
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations			
		استخدام تكنولوجيا المعلومات	رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف
استخدام تكنولوجيا المعلومات	Corrélation de Pearson	1	,802**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف	Corrélation de Pearson	,802**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=R1 t5
  /PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Corrélations			
		استخدام تكنولوجيا المعلومات	التحديات والصعوبات
استخدام تكنولوجيا المعلومات	Corrélation de Pearson	1	-,844**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
التحديات والصعوبات	Corrélation de Pearson	-,844**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).			

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT t3
  /METHOD=ENTER R1.
```

Régression

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	استخدام تكنولوجيا المعلومات[b]	.	Introduire
a. Variable dépendante : إفادة الموظفين			
b. Toutes les variables demandées ont été introduites.			

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,878[a]	,771	,767	,23658

a. Prédicteurs : (Constante), استخدام تكنولوجيا المعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,063	1	9,063	161,931	,000[b]
	de Student	2,687	48	,056		
	Total	11,750	49			

a. Variable dépendante : إفادة الموظفين

b. Prédicteurs : (Constante), استخدام تكنولوجيا المعلومات

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-,037	,339		-,109	,913
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	,992	,078	,878	12,725	,000

a. Variable dépendante : إفادة الموظفين

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT t4
  /METHOD=ENTER R1.
```

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	استخدام تكنولوجيا المعلومات[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,802[a]	,642	,635	,26425

a. Prédicteurs : (Constante), استخدام تكنولوجيا المعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,023	1	6,023	86,257	,000[b]
	de Student	3,352	48	,070		
	Total	9,375	49			

a. Variable dépendante : رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف

b. Prédicteurs : (Constante), استخدام تكنولوجيا المعلومات

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,755	,378		1,997	,052
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	,809	,087	,802	9,287	,000

a. Variable dépendante : رضا الزبائن من وجهة نظر الموظف

```
REGRESSION
  /MISSING LISTWISE
  /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
  /NOORIGIN
  /DEPENDENT t5
  /METHOD=ENTER R1.
```

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	استخدام تكنولوجيا المعلومات[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : التحديات والصعوبات

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,844[a]	,713	,707	,25688

a. Prédicteurs : (Constante), استخدام تكنولوجيا المعلومات

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,859	1	7,859	119,095	,000[b]
	de Student	3,167	48	,066		
	Total	11,026	49			

a. Variable dépendante : التحديات والصعوبات

b. Prédicteurs : (Constante), استخدام تكنولوجيا المعلومات

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	5,877	,368		15,987	,000
	استخدام تكنولوجيا المعلومات	-,924	,085	-,844	-10,913	,000

a. Variable dépendante : التحديات والصعوبات