

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر

تخصص: مناجنت حوكمة الالكترونية

العنوان:

أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المالية

دراسة حالة مديرية وحدة بريد الجزائر - وكالة تيبازة -

إشراف الأستاذة: عبيد نبيلة

إعداد الطالبة: بوعروس امال

أعضاء اللجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الاستاذة
رئيسيا	استاذة محاضرة	فاضل صباح
مشرفا	استاذة محاضرة	عبيد نبيلة
ممتحنا	استاذة محاضرة	تومي جميلة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الشكر و العرفان

قال رسول الله عليه أفضل الصلاة والسلام من لم يشكر الناس
لم يشكر الله من اسدى إليكم معروفا فكافئوه فان لم تستطيعوا فادعوا
الله

احمد الله عز وجل وأشكره على توفيقه لي على إتمام هذا العمل
المتواضع وقدرني لإنجازه والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم

نبيلة "كما أتوجه بالشكر والعرفان والامتنان للأستاذة المشرفة
التي قبلت الإشراف على مذكرتي كما أنها لم تبخل عليا " عبيد
بتوجيهاتها و
نصائحها العلمية

لا يفوتني بتقديم وافر التقدير الى أعضاء اللجنة المناقشة والى
كافة أساتذتي

إهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين
أهدي هذا العمل إلى:

من عمل بكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى ما أنا
عليه، أبي الكريم أدامه الله لي ورعاه

إلى من ربنتي وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات، إلى
أعلى إنسان في هذا الوجود أُمي الحبيبة والعزيزة أدامها الله لنا

إلى إخوتي: "امين" و"عبد الحق" و"حمزة" رعاهم الله وحفظهم

إلى إختي العزيزة صونيا وإبنتيها "نهال" و"سيليا" أدامهم الله
لي وحفظهم ونور دربهم

ولي صديقتي التي وكانوا لي بمثابة أخوات في الإقامة الجامعية
وفقها الله في حياتها

إلى جميع الأصدقاء والزملاء واحدا واحدا

ونسأل الله عزوجل ان يبارك لنا في العمل و يرقينا الى اعلى مراتب
العلم.

أمال

الملخص:

يعتبر نظام الدفع الإلكتروني بمثابة الجهاز العصبي المسيير للنظام الاقتصادي نتيجة لتسارع التقدم العلمي و التطور التكنولوجي و ترابط المجتمعات الإنسانية في ضل توجهات العولمة التي أبرزت تحولات هائلة في مجال العمل البريدي ، ونظرا لارتباط مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني بالمفاهيم المالية و نشير أيضا الى علاقتها بتحسين الخدمات المالية للبريد، لذلك قمنا بدراسة تهدف إلى إبراز الأثر الكبير الذي أحدثته أنظمة الدفع الإلكتروني في تطوير وتسهيل العمليات المصرفية المالية بواسطة التحول من وسائل الدفع التقليدية الى وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، المعتمدة التي جعلت مؤسسات البريد و البنوك تبنيتها و جعلها كنظام الكتروني يساعدها في تحسين الخدمات المالية .

ولتحقيق هدف الدراسة و اختبار فرضياتها تم تطوير استبيان لجمع البيانات وتم اختيار عينة من زبائن بريد الجزائر، محل الدراسة مديرية وحدة البريد الجزائر (وكالة تيبازة) و استعملنا في ذلك المنهج الكمي و قد تم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائية برنامج (SPSS) و لابرز الأثر والدور الذي تلعبه البطاقات الإلكترونية (بطاقة الذهبية) في تحسين الخدمات المالية للزبائن في بريد الجزائر و لتقييم هذه الدراسة تم الاعتماد على مجموعة مؤشرات (النسب المؤوية ، الوسيط الحسابي الانحراف المعياري) ،ومن أهم النتائج وجدنا أن البطاقات الإلكترونية و التحويلات المالية الإلكترونية لها اقبال كبير من طرف زبائن لإشباع حاجاتهم و تؤثر بشكل مباشر في تحسين الخدمات المالية في بريد الجزائر

الكلمات المفتاحية:

البطاقة الإلكترونية، الدفع الإلكتروني، خدمات مالية، البطاقة الذهبية، بريد الجزائر (وكالة تيبازة)

Résumé

Le système de paiement électronique est considéré comme le système nerveux ont eux le système économique en raison de l'accélération du progrès scientifique et du développement technologique et de l'interdépendance des sociétés humaines à la lumière des tendances de la mondialisation qui ont mis en évidence d'énormes transformations dans le domaine postal. travail, et compte tenu de l'association du concept de systèmes de paiement électroniques avec des concepts financiers, et nous nous référons également à leur relation avec l'amélioration des services financiers Par conséquent, nous avons mené une étude visant à mettre en évidence l'impact significatif que les systèmes de paiement électroniques ont eu dans le développement et la facilitation opérations bancaires financières en passant des méthodes de paiement traditionnelles aux méthodes de paiement électroniques modernes, qui ont été adoptées par les institutions postales et les banques et conçues comme un système électronique qui les aide à améliorer les services

Pour atteindre l'objectif de l'étude et tester ses hypothèses, un questionnaire a été élaboré pour collecter des données et un échantillon de clients d'Algérie Poste a été sélectionné. Et le rôle joué par les cartes électroniques dans l'amélioration des services financiers pour les clients d'Algérie Poste Pour évaluer cette étude, un ensemble d'indicateurs a été utilisé (pourcentages, médiane arithmétique, écart type), et parmi les résultats les plus importants, nous avons constaté que les cartes électroniques et les transferts d'argent électroniques sont populaires. Affectent directement l'amélioration des services financiers en Algérie La Poste

Les mots clés :

Carte électronique, paiement électronique, services financiers, carte dorée, Poste Algérie (Agence Tipaza)

Summary:

The electronic payment system is considered the nervous system that runs the economic system as a result of the acceleration of scientific progress and technological development and the interdependence of human societies in light of the trends of globalization that have highlighted tremendous transformations in the field of postal work, and given the link of the concept of electronic payment systems to financial concepts, and we also refer to its relationship to improving financial services. Therefore, we conducted a study aimed at highlighting the significant impact of electronic payment systems in developing and facilitating financial banking operations by shifting from traditional payment methods to modern electronic payment methods, which have been adopted by postal institutions and banks and made as an electronic system that helps them improve financial services .

To achieve the objective of the study and to test its hypotheses, a questionnaire was developed to collect data and a sample of Algiers Post customers was selected. And the role that electronic cards (Golden Card) play in improving financial services for customers in Algiers Post. To evaluate this study, a set of indicators was relied on (percentages, arithmetic median, standard deviation), and among the most important results we found that electronic cards and electronic money transfers are very popular. By customers to satisfy their needs and directly affect the improvement of financial services in Algeria Post

key words: Electronic card, electronic payment, financial services, golden card, Algeria Post (Tipaza).

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتويات
	اهداء
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني	
6	تمهيد:
7	المبحث الأول: مدخل عام حول نظام الدفع الإلكتروني
7	المطلب الأول: ماهية أنظمة الدفع
7	الفرع الأول: تعريف النظام الدفع وخصائصه
9	المطلب الثاني: مراحل تطور وسائل الدفع
9	الفرع الأول: التطور التاريخي لأنظمة الدفع
13	المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع وأشكالها التقليدية
13	الفرع الأول: مفهوم وسائل الدفع
14	الفرع الثاني: الأشكال التقليدية لوسائل الدفع
19	المبحث الثاني: التحول إلى وسائل ونظم الدفع الإلكتروني
20	المطلب الأول: عموميات حول وسائل الدفع الإلكترونية
20	الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني
21	الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
29	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار العام حول الخدمات المالية	
31	تمهيد:
32	المبحث الأول: عموميات حول الخدمات المالية
32	المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية
33	الفرع الأول: تعريف الخدمات المالية
33	الفرع الثاني: أنواع الخدمة المالية
35	الفرع الثالث: خصائص الخدمات المالية
37	المطلب ثاني: الخدمات المالية الإلكترونية
37	الفرع الأول: مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية
41	الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية
41	المبحث الثاني: الخدمات المالية في بريد الجزائر في جائحة فيروس كورونا كوفيد19 -
43	المطلب الأول: الإجراءات الوقاية من فيروس كورونا في بريد الجزائر
44	خلاصة الفصل

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر - تيبازة	
47	المبحث الأول: ماهية بريد الجزائر
47	المطلب الأول: مفهوم بريد الجزائر
47	الفرع الأول: تعريف بريد الجزائر
51	الفرع الثاني: أهداف بريد الجزائر
56	المطلب الثاني: هيكل تنظيمي لبريد الجزائر
58	المبحث الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية
58	المطلب الأول: ماهية البطاقة الذهبية
60	المطلب الثاني: طلب البطاقة الذهبية
64	المبحث الثالث: تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات
64	المطلب الأول: تحليل النتائج
84	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الفرضيات
87	خاتمة عامة:
87	نتائج واقتراحات
87	النتائج المتوصل إليها
88	الاقتراحات والتوصيات
167	قائمة المراجع:

فهرس الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	64
02	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	65
03	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي	66
04	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المهنية	67
05	يوضح وسائل الدفع في حياتك اليومي؟	68
06	يوضح وسيلة الدفع المستعملة.	69
07	وضح وسائل الدفع الأكثر أمانا وأكثر سهولة.	70
08	يوضح مدى تمكين الوسائل الدفع الالكترونية من الاطلاع على الرصيد	71
09	يوضح توفر وسائل الدفع الالكترونية على الأمان والوقت.	72
10	يوضح تسهيل وسائل الدفع الالكتروني في عملية التسوق الإلكتروني.	73
11	يوضح الوسيلة الإلكترونية الأكثر استخداما في مؤسسة البريد.	74
12	يوضح ما إذا كانت المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة على الموقع الإلكتروني كافية.	75
13	يوضح أفضل خدمة مقدمة من مؤسسة البريد.	76
14	يوضح مدى ثقة بالتعامل مع مؤسسة البريد عبر الموقع الإلكتروني	77
15	يوضح استعمال البطاقة الذهبية	78

79	يوضح مساهمة البطاقة الذهبية في عدم التقييد بالوقت الرسمي للمؤسسة	16
80	يوضح تحقيق التعامل بالبطاقة الذهبية لتسوية المعاملات دون الانتظار في الشبايك والطوابير.	17
81	يوضح إذا ما كان التعامل بالبطاقة الذهبية أمن وسري	18
82	يوضح مساهمة البطاقة الذهبية في تعبئة رصيد الهاتف النقال.	19
83	يوضح مدى اهتمام المؤسسة برأي الزبون في الخدمة المقدمة له.	20

فهرس الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	الهيكل الإداري لبريد الجزائر	64
02	الإجراءات الوقائية من جائحة فيروس كورونا في بريد الجزائر	65

مقدمة عامة

مقدمة:

يعيش العالم في وقتنا الحاضر وسط كثير من الابتكارات والاختراعات في جميع المجالات، حيث شملت هذه التغيرات مجال الاقتصاد على المستوى العالمي الذي شهد تحولات سريعة و هامة على الصعيد التكنولوجي، فأصبحنا نعيش في زمن ثورة تكنولوجيا المعلومات التي غيرت مجرى الاقتصاد من الشكل التقليدي إلى الشكل الإلكتروني، وجعلت هذه الثورة التكنولوجية العالم قرية صغيرة شهدت خلالها كل المتغيرات الاقتصادية تطورا سريعا وحاسما من حيث الضخامة و النشاط.

وبما أن المال يعتبر أهم الاحتياجات الأساسية اليومية كغيره من الاحتياجات السلعية والخدماتية، و باعتباره الركيزة الأساسية المحركة للاقتصاد سواء من حيث الوظائف أو من حيث الأهداف كان لا بد من توفره في الوقت المناسب وبالقدر المناسب من أجل تلبية هذه الاحتياجات، مما أدى إلى فكرة تطوير أشكاله، و مسايرة للثورة التكنولوجية الحاصلة ظهر ما يسمى بالنقد الآلي أو النقود الإلكترونية.

وشملت هذه التغيرات القطاع المصرفي الذي يلعب دورا هاما و حيويا في الحياة الاقتصادية لما له من تأثير ايجابي في تحقيق التنمية عن طريق تعبئة الموارد و توزيعها بأسلوب يضمن تحقيق الأهداف المسطرة، و مع تنامي العولمة في جميع المجالات بما فيها المجال المالي، و انتشار المنافسة بين المؤسسات المالية شهدت البنوك تقدما ملموسا في مجال السماح للعملاء بتنفيذ العمليات المصرفية خصوصا تقديم العديد من الخدمات المبتكرة من خلال شبكات الاتصال

الإلكترونية و ذلك باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية الأمر الذي أدى إلى ظهور البنوك الإلكترونية التي جعلت العمليات المالية أكثر سهولة.

جميع العوامل السابقة أدت إلى إلغاء القيود و ا لحواجز بين الأسواق العالمية التي تعمل فيها المصارف الخاصة، فقد ظهرت الأنظمة المعتمدة على الشبكات Web – based Information systems والتي هي تطبيقات أو خدمات موجودة على المخدم Server وتستخدم مستعرض الويب Web بسهولة ، ولذلك فإن الوصول إليها ممكن من أي مكان في العالم وبسهولة ، من خلال الإنترنت Internet الذي هو نظام عالمي لشبكات الأعمال الحاسوبية ، وهو شبكة الشبكات التي يمكن من خلالها باستخدام حاسوب واحد الدخول والحصول على معلومات موجودة على عدة حواسيب ، الأمر الذي أدى إلى ظهور الأعمال الإلكترونية Electronic business التي تشير إلى استخدام التقنية الرقمية والإنترنت ، لتنفيذ عمليات النشاط الرئيسية في المشروع ، وتتضمن الأعمال الإلكترونية أنشطة للإدارة الداخلية للمؤسسة، والتنسيق مع الموردين، والتجارة الإلكترونية Electronic commerce : هي جزء من الأعمال الإلكترونية ، تقوم على بيع وشراء السلع والخدمات عن طريق الإنترنت ، وتشمل أيضاً الأنشطة الداعمة للتعاملات في أسواقها ، مثل الإعلان ، والتسويق ، ومساعدة في الزبائن ، والأمن ، والتوصيل ، والدفع (Loudon, 2010) ومن الدراسات السابقة التي وهذا التطور جعل الاقتصاديين يتنبئون بعالم بدون ورق حيث تحل وسائل الدفع الإلكترونية محل الوسائل التقليدية .

إشكالية البحث :

كيف يمكن وسائل الدفع الإلكتروني ان تساهم في تحسين الخدمات المالية في الجزائر؟

يمكن تجزئة الإشكالية الأساسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما حقيقة وسائل الدفع الإلكترونية؟، وكيف كان تطورها؟
- كيف يمكن تقييم التجربة الجزائرية في تحديث وسائل الدفع الإلكترونية؟
- ما مدى فعالية وسائل الدفع الإلكترونية في تسريع العمليات المصرفية ؟
- هل تعتبر البطاقة الذهبية وسيلة دفع ذات أهمية كبيرة و ناجحة في بريد الجزائر (وكالة تيبازة)؟.

فرضيات البحث:

- ومن خلال ما ذكرناه سابقا تطرقنا إلى قصد تسهيل الاجابة على الاشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية سوف نضع بعض الفرضيات:
- يمكن أن تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير المعاملات البنكية وتسريع التحول نحو التجارة الإلكترونية.
 - ضرورة وفعالية وسرعة العمليات في نظام الدفع الإلكتروني يستوجب تبني وسائل الكترونية الاستجابة لحاجة العملاء الاقتصاديين .

. أهداف البحث:

- البحث أهداف عديدة، يمكن حصرها فيما يلي:
- إلقاء الضوء على مفهوم الدفع الإلكتروني نظرا لتميزه عن غيره من المفاهيم مما أدى للاهتمام. به، من خلال وضع دراسة عامة شملت كل المعلومات الأساسية المرتبطة به.
 - التعرف على دور الدفع الإلكتروني في تعزيز جودة الخدمات المالية.
 - التعرف على مكانة مؤسسة بريد الجزائر و أبرز خدمات التي يقدمها.
 - التعرف بالبطاقة الذهبية كأداة دفع حديثة.
 - رغبة الباحثة في دراسة موضوع يتماشى مع الأوضاع السائدة في اقتصاد اليوم مع مرور جائحة فيروس كورونا كوفيد.19-

أهمية البحث:

البحث أهمية كبير، يمكن إظهار من خلال الآتي:

- البحث يدخل ضمن الاهتمامات المصرفية الحديثة، وذلك الانفتاح والتنوع الاقتصادي الذي عرفته الجزائر في السنوات الأخيرة.
- أهمية جودة الخدمات المالية لتحقيق المصداقية والشفافية أمام جميع الأطراف ذات المصلحة.
- يعتبر موضوع البحث أحد المواضيع الحديثة التي تسعى لتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي على المستوى العالمي.

الدراسات السابقة:

اعتمدنا في بحثنا هذا على العديد من الدراسات تذكر منها:

- دراسة (عبد الرحيم وهيبة) بعنوان " الحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية - دراسة حالة الجزائر "

2005-2006:

في هذه الدراسة أوضحت أن الاقتصاد العالمي شهد تحولات أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها و أهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد ، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له ، وظهر إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكسها هذه التطورات التي تسمح بتحديدتها ، هذه الأفكار امتدت إلى الجهاز المصرفي الذي استغلها كحلوس لوسائل الدفع الكلاسيكية التي لم تعد تدر عليه ربحاً في غالب الأحيان و تكبده خسائر فادحة ، فلم تعد هذه الوسائل ملائمة و تطورات العصر لا من حيث السرعة و لا من حيث الفعالية بل تسببت في حدوث أزمة ثقة بين البنك و عماله ، فكان من المنطقي أن يعتبر الحل إيجاد بدائل عنها في ظل تطورات توفر كل الأدوات والإمكانيات لتحقيق ذلك .

دراسية (محمد سحنون) بعنوان " النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية " 2003:

"يتناول هذا الموضوع الصورة الأخيرة لتطور أنواع النقود حيث يوضح أهمية النقود الآلية والإلكترونية) كشكل حديد في الحياة النقدية والمصرفية باعتباره النتيجة الحتمية للتطور الهائل الذي عرفه النظام النقدي الورقي، كما يتعرض لأهم أنواع هذه النقود وإلى أساليب استخدامها في الاقتصاديات الحديثة انطلاقاً من الطاقات الائتمانية وصولاً إلى شبكة الدفع الآلي " الانترنت "

- دراسة (حوالف عبد الصمد) بعنوان النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني تلمسان، السنة

الجامعية 2014-2016 :

تناول حوالف عبد الصمد في هذا الموضوع الدفع الإلكتروني كتقنية معقدة لتحقيق أهداف وتنفيذ التزامات مستعملها، بما يستوجب تدخل أطراف أخرى الخصوصية هذه التقنية التي تتم غير دعامات الكترونية. وكذلك وسائل الدفع الإلكتروني من حيث كونها وسيلة تستخدم لإجراء الدفعات خلال عمليات الشراء فبين مفهوم ومال الدفع بالمعنى التقليدي، ووسائل الدفع الإلكترونية للتعامل بها كوسائل الدفع العادية، فهي صيغة جديدة للتعامل بين الناس تستوي الخصائص العامة لوسائل الدفع العادية، وتختلف عنها في كيفية التي تتم من علام الصفقات.

● دراسة (بالعائش ميادة) بعنوان (أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر - فرنسا) بسكرة 2015:0142-

في هذه الدراسات نظام الصيرفة الإلكترونية وكيفية التعامل مع أطراف المختلفة بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية وتوفير أفضل الخدمات للعملاء من أجل تحقيق منافسات قوية و تحسين الخدمات المالية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين، حيث ألزم الجزائر في نهائيات الأخيرة على تطوير الخدمات ا و آلية عمل المصارف بما يتوافق و سلم التطور العالمي بدءا من البنية التحتية المنظومات شبكات الربط الواسع وصولا إلى أرقى النظم المصرفية وتوفير أفضل خدمات الزبائن وتقديم أفضل العروض.

● دراسة (محمد درويش الطاهر الوصيف عمار) بعنوان استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادية والعشرون مع إشارة التجربة الجزائرية رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير جامعة قسنطينة الجزائر 2017

تهدف الدراسة إلى محاولة رصد التجربة الجزائرية في المجال نظام الدفع لا مكانتها مقارنتها بالتجربة العالمية و وذلك لمعرفة الحدود التي بلغتها و أهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد حلول ملائمة وتقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها مع تلك التقليدية و كذلك محاولة معرفة مدى استجابة الجمهور الجزائري لأبرز المستجدات الحاصلة في مجال نظام الدفع و توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها تسبب ظهور وسائل الدفع الإلكترونية في الحفاظ في استخدام وسائل الدفع التقليدية باختصار الوقت و التقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي و البشري الذي كان مخصص لها . ومع تطورات العصر من حيث السرعة والفعالية التي يوفرها لها لكنها لا تخلو من العراقيل والعيوب منها ومن أهمها الجرائم الإلكترونية.

الدراسات السابقة الاجنبية:

● دراسة (الشيخ، أمل ، 1998) بعنوان : " (الخصائص الديمغرافية والنفسية للمبتكرين و

المتبنين الاوائل من حملة بطاقات الائتمان) في الأردن

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة درجة الاختلاف في الخصائص النفسية والديمغرافية لحملة بطاقات الائتمان في الأردن، وتحديد الدرجة النسبية للاختلاف لكل خاصية نفسية وديمغرافية على حدة ، وتكونت عينة الدراسة من (513) فردا من حاملي بطاقات الائتمان ، بعدها تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتحليلية في تحليل المعلومات واثبات صحة الفرضيات . خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج:

- هناك اختلاف ذو دلالة إحصائية بين فئتي المبتكرين والمتبنين الأوائل باختلاف العوامل الديمغرافية. - توجد اختلافات ذات دلالة إحصائية في العوامل النفسية مابين المبتكرين والمتبنين الأوائل.

● دراسة (الشورة، جلال، 2005) بعنوان : " وسائل الدفع الالكتروني "

هدفت هذه الدراسة إلى الآتي: دراسة وسائل الدفع الالكتروني من حيث ماهيتها ومفهومها ونشأتها وأنواعها ، وبيان النظام القانوني لبطاقات الائتمان بصفتها أكثر أنواع الدفع الالكتروني تداولاً من حيث أطرافها ومسئوليتها والعلاقات التي تدور بين هؤلاء الأطراف في بطاقات الائتمان ، وكان من أهم الاستنتاجات وجود مخاطر مالية تقليدية إضافة إلى وجود مخاطر تتعلق بالمجتمع فيما يتعلق بوسائل الدفع تلك ، ومن التوصيات التي أوصت بها ضرورة إدارة تلك المخاطر على أساس وقائي قبل وقوعها و علاجي بعد وقوعها و ما بتوفر من قواعد قانونية تحكم تلك المخاطر تجعل من وقوعها اقل ضرراً .

● دراسة (Simon , 2002) بعنوان: Smart Cards Electronic Payments – The

Payments , & Law – E

جاءت هذه الدراسة في ثلاثة أجزاء تتناول القضايا القانونية التي تواجه مطوري البطاقة الذكية، وتكشف عن القضايا التعاقدية والمسؤولية وقضايا حقوق الملكية الفكرية، وتقيم ما إذا كان الإطار القانوني المناسب موجود بالفعل في البطاقات الذكية المستخدمة التي يمكن أن بما يضمن تطويرها ونموها.

● دراسة (and Robert yoris , 2008) بعنوان :

Understanding payments The economics of mobile

stakeholder issues for an emerging financial technology application

إلى دراسة تطبيقات جديدة للتكنولوجيا، وذلك في ظل ثورة الاتصال اللاسلكي حيث تركز الدراسة على الدفع بواسطة الأجهزة المحمولة Mobile Payments ، وذلك من خلال تطبيق إطار يسمح بتحديد أصحاب المصالح والنظرية القابلة للتطبيق لتحليل المستهلكين، والشركات وعمليات الأعمال، والسوق، وتوجهت نتائج هذه الدراسة إلى المدراء في الإدارة العليا بضرورة الاستفادة من الجوانب الاقتصادية الدفع بواسطة الأجهزة المحمولة.

علاقة دراستنا بالدراسات السابقة:

الدراسات السابقة ظهر لنا مجموعة من أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين دراساتنا هذه سنحاول تبيينها كالآتي: تتشابه الدراسات في استخدام منهج البحث حيث استمدت على المناهج التالية: المنهج كمي التحليلي واستعمال برنامج spss.

تنفق أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أبرز أهمية الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز وتحسين الخدمات المالية والخدمات الإلكترونية وبطاقات الإلكترونيات وارضاء الزبائن بالمؤسسات المالية تحسين أدواته.

- وتختلف ما يميز هذه الدراسة عن سابقتها هو مجتمع العينة فالدراسة الحالية مست مديرية وحدة بريد الجزائر وكالة- تيبازة- عكس الدراسات السابقة التي مست بريد الجزائر من ولايات وبيئات أخرى.

- برز الاختلاف ان الدراسة الحالية ركزت على نوعين من أنواع وسائل الدفع التقليدية و وسائل الدفع الالكترونية الحديثة البطاقات الالكترونية و التحويلات الالكترونية و غيرها اما في الدراسات السابقة قامو بدراسة وسائل الدفع الكترونية بانواع مختلفة مثل الشيك الالكتروني,,,,,,الخ.

أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الموضوعية: إن الاهتمام بدراسة هذا الموضوع تصاحبها العديد من الأسباب منها:

-استمرارية ظهور ابتكارات متعلقة بنظام الدفع

- أهمية موضوع الدفع الالكتروني والخدمات المالية بالنسبة للبيئة المصرفية.
- التعرف على وسائل الدفع الحديثة في الجزائر.
- حداثة الموضوع في الدراسات الاقتصادية.
- رغبة الباحث في التعمق بالمواضيع التي تخدم لتحسين الخدمات المالية

الأسباب الذاتية :

-الموضوع يدخل ضمن مسار الدراسي (تخصص مناجمت حوكمة الكترونية) فهو مهم من ناحية الذاتية كونه يساهم في الارتقاء بعملية التكوين.

-السبب اختيارنا لهذا الموضوع راجع لمكان التبرص و ذلك أننا في واقع كنا درسنا موضوع الرقمنة في بريد الجزائر .

- تمديد الرصيد المعرفي.

منهج البحث:

لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن التساؤلات وإختبار الفرضيات السابقة تم تقسيم الدراسة إلى قسمين :

- القسم الأول : يشمل أساسيات و مفاهيم أنظمة الدفع التقليدية و الحديثة الالكترونية و مراحل تطورها و تطرقنا الى خدمات المالية و البطاقات الالكترونية والخدمات المالية الالكترونية بشكل عام.

- القسم الثاني : الدراسة الميدانية :في هذا الموضوع قمنا بدراسة في مديرية وحدة بريد الجزائر -وكالة تيبازة - حيث اعتمدنا على المنهج الكمي التحليلي لأنه مناسب لطبيعة الموضوع وتم استخدام استبيان يتكون من 3 محاور للإجابة عن الفرضيات و استخلاص النتائج يتكون مجموعة من الأسئلة تم توزيعها زبائن بريد الجزائر وكالة -تيبازة- و عينة الدراسة كانت 50 زبون و كانت الأساليب الإحصائية المستخدمة هي التكرارات والنسب المئوية و الانحراف المعياري و الوسيط الحسابي .

هيكل البحث:

قسمنا بحثنا الى مقدمة وثلاثة فصول تناولنا في الفصل الاول الاطار النظري للدفع الإلكتروني، أما الفصل الثاني فقد خصص للإطار المفاهيمي للخدمات المالية، أما الثالث فقد كان عبارة عن دراسة ميدانية بالوكالة محل الدراسة، وخاتمة ابرزنا فيها أهم النتائج والتوصيات والاقتراح.

الفصل الاول :الاطار النظري للأنظمة الدفع الالكتروني

تمهيد:

لقد ظهرت وسائل الدفع الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي، وكحل للمشاكل والعراقيل التي فرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة، وقد ساعد في المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك والمؤسسات البريدية لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية و مزايا هذه الوسائل حديثة النشأة. ولقد شهد العالم في نهاية القرن العشرين تحولات كبيرة في كل مناحي الحياة ، الاقتصادية منها والسياسية ، الثقافية والاجتماعية ، لا بل وحتى الجوانب الأخلاقية شهدت الكثير من التحولات في اتجاه الانحلال والتفسخ وتعزز هذا الانحلال بسبب الثورة التكنولوجية في ميدان الاتصال والمعلوماتية والمواصلات التي جعلت من العالم مترامي الأطراف الى قرية صغيرة أضحى من الصعب على أثرها أن تقفل الدول حدودها أمام المنتجات والأفكار والقيم الأخرى ، لأن هذه المنتجات وهذه الأفكار دخلت البيوت دون إذن عن طريق القنوات الفضائية والأقمار الصناعية وشبكات الانترنت .. وتعتبر البطاقات الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة نظرا لما توفره من سرعة وسهولة في التعامل بها، وبذلك تم استحداث أسلوب تقني أكثر تطورا وهو الدفع بواسطة بطاقات الوفاء أو الدفع، هاته البطاقات بدورها ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات المقدمة.

المبحث الأول: مدخل عام حول نظام الدفع الالكتروني

يرتكز نظام الدفع أساسا على النقود، باعتبارها أداة لتبادل السلع والخدمات بين الأفراد وتسوية التزاماتهم فيما بينهم وقد تطور هذا النظام على مر الزمان من إرتكازه على النقد بالطريقة التقليدية إلى إرتكازه بالطريقة الحديثة، وذلك نتيجة لتغيرات الحياة الاقتصادية وزيادة الحاجة الإنسانية، لذلك سوف نتطرق إلى أهم المراحل التي مر بها نظام الدفع وأساليبه التقليدية والعوامل التي أدت إلى تطوره.

المطلب الأول: ماهية أنظمة الدفع**الفرع الأول: تعريف النظام الدفع وخصائصه:****أولا: تعريف نظام الدفع:**

أ: تعريف نظام : (**system**تعريف النظام هو مجموعة متكاملة فيما بينها من العناصر تربطها علاقات من أجل تحقيق الأهداف التي قامت من اجلها (أبو العز، 2008) ، ويعود اصلها الى الأصل اليوناني وتنقسم الى قسمين: "System تعني "معا" وكلمة "Histem وتعني "بجمع"، وظهرت فكرة النظم في أربعينات القرن الماضي في علوم الأحياء ثم انتقل الى باقي العلوم التي كانت تعتمد على المنظور التحليلي وهي أيضا مجموعة أجزاء وتشمل الافراد الذين يعملون معا وبشكل منتظم في تأثير مستمر للوصول الي نهاية محددة أي انها أسلوب تفكير موجة لتحقيق النجاح (ابو نعبلة، 2010) .

ب- مفهوم الدفع : "تدل كلمة الدفع على إطفاء الدين او تسوية التزام "الدفع هو تحويل مطالبة مالية للدافع لطرف ثالث مقبول لدى المستفيد" (مجدي م.، 2000)

ج -تعريف النظام الدفع:

يقصد به مجموعة مؤسسات و قواعد و أدوات تتم من خلالها عملية الدفع ما بين المؤسسات الاقتصادية (حسن، 2009) تتكون من وسائل الدفع التقليدية بطريقة جديدة و معاصرة التي نستعملها في حياتنا اليومية يكون استعمالها بطرق متطورة الكترونيا بدون أوراق مالية او القطع

نقدية و يتمكن المتعاملين بتطبيق التجارة الإلكترونية من التبادل المالي الإلكتروني بدلا من التبادل الشيكات الورقية والقطع النقدية و الحوالات حيث يقوم البيع و الشراء عن طريق الانترنت بطرق سهلة وارضاء الزبائن في وقت قصير (حسام، 2013)

ثانيا: خصائص نظام الدفع: (زواش، 2010 - 2011)

تمثل أنظمة الدفع بالخصائص التالية:

- الوضوح والبساطة حيث انها تكون قواعد وإجراءات المعمول بها واضحة وسهلة الفهم خالية من التعقيدات.
- المرونة هي قدرة النظام على التكيف والاستجابة للتغيرات سواء كانت راجعة الى التطور سلوك المؤسسات والافراد ومجال وسائل الدفع وقنوات الاتصال او القوانين والتنظيمات.
- السرعة اجراء الدفع في وقت قصير ممكن.
- الأمان يتعلق الامر بأمنية وسائل الدفع والطرق المستعملة فكما عم الأمان في الطرق والوسائل المعتمدة في الدفع عمت وسادت ثقة العملاء (مجدي م.، 2000)

المطلب الثاني: مراحل تطور وسائل الدفع

الفرع الأول: التطور التاريخي لأنظمة الدفع

عندما اخذ المجتمع الإنساني في التطور كان الافراد ينتجون سلعا بمقادير تفوق حاجياتهم اليها تم يتبادلون فائض هذه السلعة بسلعة أخرى (عقاد، 1983) مباشرة دون الدخول أي وسيط. وفي صورة طبيعية ومبسطة للقيام بالمبادلات.

وان اكتشاف النقود خطوة بعد خطوة في الحضارة الإنسانية الماضية تجعل وسائل الدفع يتطور يوم بعد يوم بحيث وجود هذا التطور قد غير الإنسان الاقتصادي مما كان فيه وتطور النقود لم يتم دفعة واحدة بل جاء نتيجة لتطور طويل في العلاقات بين الأفراد والمجتمعات والمؤسسات الاقتصادية ومع هذا الابتكار استنتجنا مراحل الإنتاج لحاجة المبادلات:

المرحلة رقم 1: اقتصاد إكتفاء ذاتي أو بما يسمى اقتصاد الالمبادلة

زاد الاهتمام في هذه المرحلة فقط بإنتاج ما يكفيهم من السلع والخدمات لاكتفاء و تلبية حاجياتهم دون علاقات اخرى و التوزيع كان تلقائيا و داخليا للأنظمة السائدة، حيث كانت بدايتها بالمواد الاستهلاكية كالمح و الشاي ثم جاءت بسلعة الخزرفة و الزينة الحلي و اللؤلؤ والأحجار الكريمة تم جاءت الأغنام و رؤوس الماشية و تم التبادل في المناسبات و الولائم الخاصة و الهدايا بمناسبة الزواج و الختان هي نوع من المبادلة حيث كانت تفرض نوعا من الالتزام برد الهدايا في المناسبات (مجدي م.، 2000) .

-المرحلة رقم 02: المقايضة

تعد المقايضة من أقدم وسيلة من وسائل التجارة و يعود تاريخ المقايضة الى 6000 قبل الميلاد اذ عرفها الانسان منذ فجر التاريخ حيث كان يكتفي ذاتيا مما يزرع او يصطاد و يقايض بما تبقي معه بسلع أخرى لا يملكها و يحتاجها و ذلك قبل وجود العملات وقد تبني الفينيقيون المقايضة اذ قايضوا البضائع الموجودة في المدن أخرى مختلفة عبر المحيطات. المقايضة تعني عملية مبادلة سلعة بسلعة أو خدمة بخدمة أو سلعة بخدمة دون استخدام النقود كوسيط في عملية المقايضة (دروس) ، كمبادلة لؤلؤ بالأحجار الكريمة والأرض بالماشية مثلا تعتبر المقايضة أحد أقدم اشكال التجارة البينية التي تعتبر الأساس الحقيقي لظهور استخدام المال في التعاملات ومن أنواعها المقايضة المباشرة المقايضة بالتجزئة مقايضة الشركات وأنظمة تداول البورصة المحلية (ناشد، 2007).

المرحلة رقم 03: المبادلة النقدية

● في هذه المرحلة تمت من قبل المجتمع البشري كانت بداية استخدام المعادن النفيسة كنقود الذهب، والفضة الصادرة عن المعادن الأخرى مثل الحديد والنحاس حيث أن استعمالها كان في حوالي العام 556 قبل الميلاد، إن أولى القطع النقدية تمثلت في قطع من معدن (الذهب والفضة) والتي كانت بدايتها من نهر الباققول (Fleuve du Pactole) في ليديا (آسيا الصغرى) (رزق، 2007-2008) تعتبر لنقود لها مجال كبير في المبادلات حيث: (ناشد، 2007)

- سهولة تقسيمها وتجزئتها سواء قيمة بسيطة أو كبيرة دون أن تفقد قيمتها صلاحيتها طويلة.
- ممكن تخزينها بدون نفقات التخزين.
- ثبات قيمتها النسبية مقارنة بالسلع الأخرى.
- سهوله نقلها وخفة وزنها.
- لها جمال الشكل ويمكن التعرف عليها بالعين المجردة.
- وتتمتع بالقبول العام اذ تطلب على نطاق واسع في المبادلات.

أ- النقود القانونية: هي واسطة لا حدود لها لتسديد أي نوع من المدفوعات وتقوم بجميع وظائف النقود وعبرة عن قطع معدنية المساعدة ذات قيمة محفوظة التي اعتمدت كوحدة في نظام نقدي معين ولها وزن وقيمة معينة مثل الذهب والفضة.

ب- القانونية المحدودة هي القطعة التي تساوي قيمتها الحقيقية مع قيمتها الاسمية .

المرحلة 04: التوجه من وسائل الدفع المادية الى وسائل الدفع العينية

في هذه المرحلة تم التحول من القطعة النقدية الى الأوراق المالية في بدأتها النقود الورقية كانت الأوراق التمثيلية للقطع النقدية تمثل القطع المودعة لزم من معين و مع تساوي عدد القطع النقدية و عدد الأوراق بعدها تم وجود مصدر الأوراق ان المودوعين او الافراد المتعاملين معهم بهذه الطريقة يتقون بهم و بصفة متزايدة سميت (Fiduciare monnaie) .

بعدها ظهرت النقود الائتمانية صار المجتمع البشري لا يطالب أمواله المعدنية مما دفع بالمصدرين الي القيام بإصدار المزيد من الاوراق تم صدارها عن طريق الخواص ثم بعد ذلك عن طريق البنوك المركزية. (ناشد، 2007) .

المرحلة 05: التطور من الأوراق المالية الي الحسابات البنكي

مر تطور النقود من النقود المعدنية الي النقود الورقية حيث عملية إيداع النقود الورقية أنتجت الي ظهور الحسابات جديدة من خلال هذه الايداعات استخدمت لزيادة الثقة وتسديد العملاء عن طريق كتابات محاسبية و صارت عمليات السحب للأوراق المالية لا تتم بصفة متكررة من قبل كل المدعين و زبائن الذين لديهم حسابات، و هنا البنوك تولد ما يعرف بالنقود القيادية و هذه الحسابات يتم تموينها من خلال القروض الممنوحة و قد كانت السفتجة اقدم الوسائل تم تطورت وسائل الدفع الي السندات بعدها الي الشيكات (مجدي م.، 2000).

البنوك لعبت دورا أساسيا في أساليب الفن المصرفي المتطور الي خلق وسائل الدفع أكثر تقدما وأكثر من الأوراق التجارية بالثقة ووفاء اقل تكلفة.

المرحلة رقم 06: التحول من الوسائل التقليدية الي الوسائل الحديثة

اما في المرحلة الأخيرة الحديثة مع ظهور التكنولوجيا المعلومات ظهرت العديد من الوسائل التكنولوجية التي جسدها ظاهرة العولمة و المعلوماتية تأثرها بالعالم بأكمله من ناحية السرعة و التكلفة عن طريق شبكة الإنترنت التي تربطها حواسيب و تم استخدامها الواسع الذي قام المبادلات التجارية عن طريق التجارة الالكترونية التي اتاحت بتبادل السلع و الخدمات بين العديد من الجهات و في وقت قصير ادت الي ظهور وسائل الدفع حديثة الكترونية حيث تحول الأموال الي ارقام افتراضية من ابرزها و اهم وسائل الحديثة هي البطاقات البنكية اول ظهورها في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر في القارة الأوروبية ثم العالم بأسره (العز، 2008).

المطلب الثاني: مفهوم وسائل الدفع واشكالها التقليدية

الفرع الأول: مفهوم وسائل الدفع

تعريف وسائل الدفع :

هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من اجل تسهيل المعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون ويمكن النظر الى وسائل الدفع من ثلاث زوايا أساسية مهمة فهي أداة وسطة دورها تسهيل التداول وتمكنها من اجراء الصفقات بسهولة وبطريقة واضحة ومن جهة أخرى تمثل الأدوات للدفع العاجل وهذا الأمر ينطبق خاصة على النقود والشيكات على الدرجة الأقل (الصيرفي، 2016) .

وتدخل وسائل الدفع الي الجانب النقود المعدنية والقانونية الي الأوراق التجارية وسندات القرض التي يدخل حاملها في التداول عندها يؤدي أعمالهم (طرش، 2001). وهي التي يمكن من خلالها إجراء تسوية بين الدائن والمدين سواء كانوا اشخاص طبيعيين او اعتباريين (الكيلاي، 2008) .

الفرع الثاني: الاشكال التقليدية لوسائل الدفع

من اهم وسائل الدفع التقليدية نجد النقود، الشيك، و السفتجة الكمبيالة، السند لأمر، تحويلات

المصرفية:

1- النقود هي وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة و الأكثر استعمالا من بين كل وسائل الدفع حيث تتحول في النهاية الي نقود سواء بواسطة الخصم قبل تاريخ الاستحقاق او بواسطة تسديد هذه الأوراق عند حلول هذا التاريخ ان الاختلاف وسائل الدفع الأخرى التي يصدرها اشخاص مختلفون فالنقود تصدر من طرف جهة معروفة و منظمة في النظام البنكي (سلطاني، 2013) تنقسم الى قسمين :

- النقود القانونية: عبارة عن النقود الورقية والنقود المعدنية المساعدة و تصدر من طرف البنك المركزي و تعبر عن الشكل الأعلى السيولة التامة و النهائية، و تمثل التزام البنك المركزي اتجاه الاقتصاد ككل و تسمى بالنقود.
- النقود المصرفية (نقود الودائع): تصدر من طرف البنوك التجارية وفي الواقع ليس لها وجود مادي كالنقود المركزية والناشئة بالأساس من مجرد تسجيل محامي المعاملات الناجمة عن

استعمال الشبكات، كما أنها تنشأ عن إبداع حقيقي و تتضاعف تبعاً للتحويلات ما بين الصابات التي تعتبر من وجهة نظر البنك ودائع جديدة (الصيرفي، 2016)

2- الشيك: أداة سحب وإدانة دفع وفي الوقت ذاته فهو امر مكتوب يمكن صاحبه الساحب او الشخص اخر او حامله من قبض كل النقود او بعضها في حساب لدي للمسحوب عليه عند الطلب فالشيك لا يعتبر نقداً فهو وسيلة لتحريك وتحويل الأموال (الطباخ، 2002)

بعض أشكال الشيكات:

- الشيك المؤشر: هو شيك مؤشر من قبل البنك السحوب عليه حيث يفيد هذا التأشير إثبات وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأشير.
- تشيك المؤكد: يعطى أماناً أكبر لحامله أو بالأحرى يمثل ضماناً أكبر لرصيد العميل، ولكي تأكيد الشيك يتقدم الساحب إلى بنكه وهذا الأخير يضع عليه خاتم بين بأن الرصيد الموجود يبقى محمد خلال فترة معينة من الزمن.
- الشيك المسطر: " يقصد بتسطير الشيك وضع خطين متوازيين بينهما صراع على وجه الشيك في وسطه من أعلى إلى أسفل حتى يعلم المسحوب عليه بمجرد الاطلاع عليه ، والهدف من تسطير الشيك هو وجوب عدم صرف الشيك إلا لبنك أو مكتب من مكاتب الصكوك البريدية (الغرض من التسطير هو تأمين الشيك من خطر السرقة ، الصباغ أو التزوير و كذا التحقق من تقع قيمته إلى مالكة الحقيقي) و بحق للساحب أو حامل الشيك القيام بالتسطير حيث يكون التسطير عاماً أو خاصاً ، فالعام هو ترك بياض بين السطرين دول تعيين أي مصرف أو مكتب للوفاء ، بينما الخاص هو ذكر بين الخطير اسم المصارف و في حالة التسطير العام لا يجوز للمسحوب عليه صرف الشيك إلا لمصرف أو مكتب بريد أما في حالة التسطير الخاص فيصرف تشيك الجهة المذكورة بين

السطرين فقط ، كما ويمكن أن يكون التسطير في الزاوية اليسرى العليا للشبك" (الصيرفي،

(2016) ملاحظات حول الشيكات:

1-رفض الشيكات ترفض الشيكات لعدة أسباب منها:

- عدم وجود رصيد كاف في حساب العميل.
- . عدم مطابقة نموذج توقيع الساحب على الشيك مع التوقيع المحمود الذي البنك.
- القيمة المدونة على الشيك رقما وكتابة.
- الحساب بموجب إجراءات قضائية أو تعليمات بنكية.

انقضاء الفترة القانونية لتقديم الشيك عدم توقيع المصاحب على الإطلاق على الشيك. وجود شطب أو محى أو تمزيق على الشيك بناء على طلب العميل بخطاب كتابي في حالة ضياع الشبك. الشيك مسحوب بعملة غير مسموحة.

2- إيقاف صرف الشيكات قد يطلب العميل وقف صرف الشيك المقدم من قبله إذا لم يتم صرفه بعد وذلك بموجب خطاب كتابي موجه للبنك وعادة ما يتم هذا في حالتين: حالة ضياع الشيك. حالة إفلاس حامله وعادة ما تلتزم البنوك بطلب وقف صرف الشيكات لأنه غالبا ما يتم تنزيل قيمة الشيك محل النزاع من حساب العميل إلى حساب الأمانات في انتظار القرار النهائي عن طريق المحكمة.

. 3- الالتزام بصرف الشيكات الواردة: يتم صرف الشيك الذي يقدم قبل غيره طالما وجد مقابل ذلك وإذا قدم أكثر من شيك في آن واحد ولم يكن رصد كاف للوفاء بالقيمة كلية تم تفضيل الشيك المحرر بالأسبقية تاريخا و توفيتا.

● الشيك البريدي هو بمقتضاه يتمكن الساحب من القبض ك الشيك البريدي هو بمقتضاه يتمكن

الساحب من القبض كل النقود او القليل منها بحسابه لدى مؤسسة البريد (الصيرفي، 2016)

3- السند لأمر: السند الأمر هو عبارة عن ورقة تجارية تحرر بين شخصين لإنشاء ذمة مالية واحدة

فهذا السند عبارة وثيقة يتعهد بموجبها شخص معين بدفع مبلغ معين لشخص آخر في تاريخ هو تاريخ

الاستحقاق أمام حامل السند طريقتين لاستعماله:

1- أن يتقدم به قبل تاريخ الاستحقاق إلى أي بنك يقبله، فيتنازل له عليه مقابل حصوله على مسولة

ولكنه سوف يفسر جزء من قيمته هو مبلغ الخصم.

2- الاستعمال في إجراء معاملة أخرى مع شخص آخر سواء في تسديد تجارية أو تحديد قرض ويتم

هذا الاستعمال بتقديم الدائن الجديد عن طريسي عملية التطهير، شرط أن يتم قبوله من هذا الأخير،

وعندما يتم قبوله يدخل في التداول وبالتالي يتحول إلى وسيلة دفع (شبايكي، 1993).

4 سند الخزن (**le wamant**) عرفته المادة 543مكرر 2 من القانون الجزائري سند هو عبارة عن

ورقة او وثيقة رهن تسمح للمودع اذ كان بحاجة للأموال باستعماله كأداة رهن لاقتراض مبلغ استنادا

الى قيمة البضاعة المودعة بالمخزن العام و يحتوي على نفس البيانات الإلزامية المنصوص عليها

في وصل البضائع (التجاري، 1993).

قد تدفع حاجة التجار ومتطلباتهم بهم للاحتفاظ بالسلع في مخازن عمومية مجهزة حسب طبيعة هذه

السلع مقابل شهادة ممنوحة من هذه المخازن تثبت الجهة التي تعود إليها ملكية هذه السلع وتظهر

كميتها ومواصفاتها ، وقبل بيعها قد يحتاج صاحبها إلى سيولة، فإذا لم يجد هذه السيولة بطرق أخرى

، يمكنه الاقتراض من تحار آخرين أو من بنوك مقابل تقديم سند ملكية البضاعة كضمان ، أي رهن

هذه البضاعة من أجل الحصول على السيولة ، ويمكن لحامل السند الجديد تقديمه إلى الغير لنفس

الغرض ، وهكذا يدخل في التداول وينتقل من يد ليد لتسوية المعاملات ، ومما تجدر الإشارة إليه أن البضاعة المخزنة لا تعطى لمالكها وإنما لحامل سند الملكية الذي يتحول إلى سند رهن بمجرد تقديمه إلى الغير كضمان للدين (عمور ، 1999).

5- السفتجة أو الكمبيالة: وهي ورقة تجارية تظهر ثلاثة اشخاص في ان واحد " (لطرش، 2001) فهي أمر بالدفع لصالح شخص معين أو لأمره، ومن هذه النقطة بالذات تتحول إلى وسيلة دفع .

فاذا اشترى شخص "أ" بضاعة من الشخص "ب" وكان لهذا الأخير دين للشخص "ج" فيمكن للشخص "ب" أن يكتب وثيقة بالمواصفات الشكلية و التقنية للكمبيالة بمبلغ و بتاريخ استحقاق معين لا يتعدى في الغالب ثلاثة أشهر، و يأمر فيها الشخص "أ" فيدفع المبلغ في التاريخ المبين إلى الشخص "ج" أو لأمره ويوقع كل من الشخصين "أ" . "ب" على هذه الوثيقة المكتوبة و يعطيه إلى الشخص "ج" ونلاحظ أنه بهذه الطريقة قد تم تغطية دينين بورقة واحدة حيث يوجد ثلاث اشخاص.

- الساحب هو الذي يحرر الورقة ويصدر الامر بالدفع
- المسحوب عليه وهو من يصدر الامر اليه هذا الامر
- المستفيد هو من يصدر الأمر صالحه يؤمر بالدفع له لحامل الكمبيالة الحق بالاحتفاظ بها

إلى غاية تاريخ الاستحقاق (الصيرفي، 2016)

المبحث الثاني: التحول الى وسائل ونظم الدفع الالكتروني

مع التطور الذي طرأ على تكنولوجيا الإعلام والاتصال تم استحداث وسائل الدفع الجديدة تعد أكثر ملائمة لطبيعة المصارف الالكترونية بمفهومها الشامل لتسوية حاجيات والمعاملات التجارية والمالية بين المتعاملين سواء كانوا اشخاص طبيعيين او معنويين.

المطلب الأول: عموميات حول وسائل الدفع الالكترونية

الفرع الأول: تعريف وسائل الدفع الالكتروني

تعريف نظام الدفع الالكتروني:

"هو نظام يربط بين شركات بطاقة الائتمان والمصارف التي تقوم بأعمالها عبر شبكة الانترنت ويشمل فيه أنظمة المراقبة و صحة التحويلات لتقضي على جميع المشاكل و فعالية الامر المعلوماتي "

(الوادي، 2011)

تعريف وسيلة الدفع الالكتروني: هي اهم مكونات نظام الدفع الالكتروني وتلك الأداة التي التقويم بتنفيذ جميع المعاملات بواسطة وسائل دفع الالكترونية على هذه الوسائل أن تتمتع بالقبول الاجتماعي والتي تتجسد في الثقة التي يمنحها أفراد المجتمع إلى هذه الأدوات وتستمد هذه الثقة جذورها من قدرة هذه الوسائل على أداء وظائفها بفعالية كما يستوجب أن تكون عملية وتتميز بالبساطة حتى لا يفر المجتمع (غضبان)

مصطلح الدفع الإلكتروني: مصطلح واسع بجمع كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تختوي على التقنيات الحديثة والتكنولوجيا المعلومات مثل الشيك الالكتروني والدفع الالكتروني التجارة الالكترونية

(البيومي، 2004)

أهمية نظام الدفع الالكتروني:

إن التطور الواسع والسريع للتجارة الالكترونية سمح بتناقص النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني ووسائله الحديثة حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي

وسيلة بديلة مادية كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث تتولى المعاملات الورقية طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا كان الدفع الكترونيا (ع و لوصيف). نفس الطرق التقليدية المتبعة التعاقد بين غائبين مثل ارسال. الشيك عن طريق البريد أو إرسال البيانات نسابه البنكي ولكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية و مقتضيات السرعة فيها. (زبقم، 2015)

الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية: (طه، 2013)

وتعتبر البطاقات الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الحديثة نظرا لما توفره من سرعة وسهولة في التعامل بها، وبذلك تم استحداث أسلوب تقني أكثر تطورا وهو الدفع بواسطة بطاقات الوفاء أو الدفع

تكمين في :

أولاً: بطاقة الائتمان (Crédit carte) (:) "وهي بطاقة تتيح لحاملها الحصول على ائتمان" عبارة عن بطاقة مغناطيسية تستعمل في الشراء حاجيات صاحبها المستهلكة و تلبية رغباته مقابل ما يحصل عليه من خدمات أو سلع .

ثانياً: البطاقات الذكية: (Smart cards) وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي علي معلومات يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها ، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى و تستعمل في جميع أنحاء العالم .

ثالثاً: النقد الإلكتروني (E_Cash) (:) هي عبارة عن منتجات الدفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة ، وتأخذ هذه التفرّد شكل وحدات الكترونية تخزن في جهاز الحاسب الخاص بالبائع أو المشتري ، و تكون عبارة عن عمليات تدخل في المصارف تطلب عملية التبادل وحدة النقد الالكتروني و تكون أيضا في صيغ برمجيات الخدمات المالية

رابعاً: الشيكات الإلكترونية (E_Cheching) (:) هذه الطريقة النفقات المالية الكبيرة، لا تعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية الدفع للبنك ، الذي يشترك لديه البائع والمشتري

خامسا: الاعتماد البنكي الإلكتروني (E_Letter of credit) (و) هي الغالبية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري ، وتسمح هذه الأعالية البنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البلام وما تقديمه الوثائق لي شمعة (الطائي، 2013)

سادسا: عملة البيتكوين المشفرة : تم ظهورها في سنة 2008 م ، بدأ عملها هذه العملة سنة 2009 عندما تم اصدار تطبيقها كبرنامج مفتوح (الدين)

العوامل المساعدة علي انتشار و تطور وسائل الدفع الالكتروني

هناك عدة عوامل ساعدت على الانتشار السريع لوسائل الدفع الالكتروني:

1. ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات (سليمان، 2003)
من اهم العوامل المسببة في انتشار وسائل الدفع الالكتروني وظهور منظمات و مؤسسات عالمية أصبحت في تطور كبير في مجال الإنتاج و تسويق هذه الوسائط لمعظم انحاء العالم و الجهات المصدرة لبطاقة البنكية التي تمثل من اشهر الوسائل الالكترونية :
● لمنظمات العالمية المصدرة للبطاقات: تمتلك كل منظمة العلامة التجارية للبطاقات الخاصة بها لكنها لا تقود بالإصدار بنفسها وانما تمنح تراخيص بإصدارها للمصارف وشركة وفيزا كارت العالميتين من أشهر المنظمات عالميا و يطلق عليهما البنكين الاسم الراعي البطاقة
● المؤسسات المالية العالمية وهي التي تشرف على عملية اصدار البطاقات المصرفية دون منح تراخيص الإصدار

2. تراجع فعاليات وسائل الدفع التقليدية: (بوعتروس)

- الأمان الذي اعطته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفعا جدا الا ان لنظام الدفع التقليدي مشاكل كثير منها:
- انعدام الامن: التوقعات يمكن ان تزور ويمكن ان تسرق او التجار يمكن ان يرتكب الغش والاحتيال
 - انعدام الملائمة: التزام بالوجود الشخصي سواء شخصا او عبر التليفون كلا الطرفين يقيد الحرب العملياتية وبالنسبة للبائع يعني ذلك يعني خسارة في الارادات نتيجة انخفاض المبيعات او فقدانها

● اجراء المدفوعات في الوقت الغير الحقيقي: لا تتم المدفوعات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد فالمدفوعات بالشيكات تستغرق ما يصل الي أسبوع

3. استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي: (سحنون م.، 2005).
حيث تقدم في في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الانترنت التي طورت الثورة المعلوماتية واقتصاد المعرفة أدت بظهور تكنولوجيا WORLD WIDE WEB حيث ادي الي الي توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات و المواقع لأنترنت.

4. التوجه نحو التجارة الإلكترونية: (سحنون، 2005)
ظهرت التجارة الالكترونية في منظمة التجارة العالمية كأول مرة حيث اقترحتة الولايات المتحدة في ملقى عام في فيفري 1998 حيث تم جمع جميع المنتجين للنشاط التجاري اتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة ان الصورة التجارية اليوم يتجه نحو الابتكار التطبيقات و البرامج و البروتوكولات جديدة و اعتمدت علي الإجراءات الأمنية و التشريعات القانونية من اجل بناء التجارة الالكترونية .

5. الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الانترنت

6. ظهور المصارف الالكترونية وخدمات مصرفية جديدة:

للزيادة الفائقة لمستخدمي شركة الانترنت في الميدان التجارة الالكترونية و شهدت المعاملات المصرفية امدت هذا القطاع بأحدث الاليات جعلته اكثر مرونة و سرعة في تقديم خدماته و ظهور المصارف الإلكترونية لتتم بالعمليات ت المصرفية العادية كتحويلات او التسويات التي تأخذ وقت طويل وتكلفة مرتفعة فقد سمح بجلب الزبائن بشكل كبير (العالي، 2007) .

مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني:

أهم المزايا التي تتمتع بها وسائل الدفع الإلكترونية:

اولا - مزايا البطاقات البنكية : (حماد، 2000) ان البطاقات المصرفية تمنح عدة مزايا سواء لحامله أو للمصرف المصدر لها أو التاجر وذلك كما يلي :

1 - المميزات التي تقدمها البطاقات البنكية لحامله :

● الامان هي توفر الأمر للمستهلك، فالمستهلك محمي أوتوماتيكيا لفترة 30 يوم حيث يستطيع أن يقوم بالشراء الفوري online ببطاقته، كما أن البطاقة تجنب الزبون حمل النقود وما ينتج مخاطر السرقة أو الضياع.

● مكانة مميزة في المجتمع: فالبطاقات تشمل وتمثل مظاهر التقدم لذلك تمنح لحاملها وضع ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي وثقة كبيرة في معاملاته التي يتم استخدامها.

● المرونة: تكسب حاملها في الحصول على إشباع رغباته من السلع و الخدمات و السيولة النقدية في أي مكان من العالم وفي أي وقت.

- 2 المميزات التي تقدمها البطاقات المصرف المصدر لها: (الجنبيهي)

ويتمثل هذا الظرف في المصارف أو الشركات المصدرة للبطاقات الائتمانية التي تحصل على دخل من وراء إصدارات تلك البطاقات، هذا الدخل حصينة عدة مصادر تتمثل في :

- الرسوم التي يحصل عليها المصرف: وهي عبارة عن رسوم انتساب يدفعها الزبون مرة واحدة و هي رسوم سنوية متفاوتة حسب العمولة يدفعها التاجر للمصرف ومتفق عليها مسبقا
- العائد الذي يحققه المصرف: نتيجة أسعار الصرف عندما يتم تحويل قيمة الإشعار الصادر بالعملة الأجنبية إلى العملة التي يتم بها محاسبة العميل.
- مدفوعات الفائدة: التي يدفعها حاملو البطاقة إذا ما استعادوا من تسهيلات الائتمان الممنوحة .

3- المميزات التي تقدمها البطاقات للتاجر:

التاجر هو الآخر يستفيد من جراء استعمال الغير للبطاقات من خدمات وذلك كما يلي :

- زيادة المبيعات: يساعد استعمال البطاقات التاجر على زيادة مبيعاتهم من مختلف السلع والخدمات وبالتالي إلى زيادة أرباحهم، فالبطاقة تشجع حاملها في الاستهلاك لعدم التزامه بالسداد الفوري.

تقليل المخاطر : النسبة للتجارة فإن بطاقة السداد توفر الحماية من الغش .

يحصلون على قيمة المبيعات من الشركات المصدرة لبطاقات وذلك بالمقارنة بالعمليات التي تتم من خلال الفواتير المباشرة

ثانيا - مزايا البطاقات الذكية: تمثل في :

القيم النقدية وهي تشبه النقود ورقية من حيث أنها لا تتطلب تسوية نهائية أو مقاصة اعتبارها بطاقة شخصية أو يمكن استخدامها لتأمين اجراءات التحويلات المالية داخل شبكة الانترنت.

ثالث - مزايا النقود الإلكترونية: (الجنبيهي) يمكن تلخيصها فيما يلي:

- بسيطة وسهلة الاستخدام

تسرع عملية الدفع: تجري حركة النعال لان العالية وين اللي معلومات المتعال الدرامية في الزمن المال دون الحاجة إلي في رسالة من بعدي مكان وفي أي وقته.

لا تخضع للحدود. يمكن تحويل المر شبكة الإنترنت التي لا تعتري بادو

التشجيع عمليات الدفع الامنة: تستخدم المصارف التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة من المال بروتوكول الحركات المالية الأمنية كما سلم من المال اليد لأمنة مما يجعل عمليات دفع النمو الكترونية أكثر أمانا.

رابعا: التحويلات المالية الالكترونية: كل عميل وتاجر من تطبيق نظام التحويل الالكتروني للأموال

نظيم الدفعات: حيث يتم التنظيم الدفعات من خلال الاتفاق علي وقت معين الاقتطاع و تسديد التحويلات المالية.

الأمن: الخوف من سرقة الشيكات الورقية أو ضياعها يمتاز النظام الالكتروني بسهولة الاستخدام

(العالي، 2007).

عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

أولا - الجرائم الإلكترونية ومخاطر المعاملات الإلكترونية: (الجنبيهي) تمثل الجرائم الإلكترونية (جرائم الإنترنت) في النوع الشائع الآن من المميزات للمجرمين تدفعهم لارتكابها ويمكن تعريف تلك الجرائم بأنها : " الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية والتي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الإنترنت بواسطة شخص على دراسة فائقة بهما

ظهور هذا النوع من الجرائم كما يلي:

- انتحال شخصية الفرد: تتم عندما يستغل لصوص بيانات التالية (كالعنوان أو تاريخ الميلاد أو رف الضمان الاجتماعي) شخص ما على الشبكة الإلكترونية أ استغلال ، من أجل الحصول على مجلات بنكية الثمانية ، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبك لاستخراج البطاقات البنكية عبر الإنترنت عاليا من خلال الهيئات التي لا تتخذ إجراءات أمنية صارمة عبر الشبكة .

- جرائم السطو على أرقام البطاقات: أصبح السطو على ارقام البطاقات عبر شبكة الإنترنت ولذلك ارتفاع هذه الحوادث التي لها عمليات الابتزاز لا رجاء تلك الأرقام أو بعدم نشرها أو استخدامها

غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية: غسيل الأموال في عملية تحويل المصدر غير المشروع للأموال والمخدرات إلى أموال مصدرها مشروع كالتجارة بالسيارات. وأسهل الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي من ثم م فرع المصرف لذي سحب من الماكينة بتحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة.

-4 السلب بالقوة الإلكترونية: حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة باختلاف دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير بجب سدادها. وذلك عن طريق اختلاف مديدين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن المدير المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية.

ثانيا: الجرائم البطاقات البنكية: (الايداوي، 2005)

الجرائم التي يرتكبها العميل بسبب استعمال البطاقات البنكية ان العميل هو صاحب البطاقة قد يستعملها لارتكاب جرائم مخالفة للعقد المبرم وبين المصارف ويكون للحصول على أموال باي طريقة

نذكر

منها:

- استخدام البطاقة الملغاة
- استخدام بطاقة انتهت خدة صلاحيتها
- إساءة استخدام بطاقة ضمان الشيك

- الجرائم التي يرتكبها الغير بسبب إساءة الاستعمال البطاقات الالكترونية
- السحب أكثر من رصيده في أجهزة الصراف الآلي

ثالثا: التحديات التي تفرزها وسائل الدفع الالكترونية (الايداوي)،(2005)

البطاقة البنكية الجرائم التي ترتكبها في حق البطاقات البنكية

بالنسبة لحاملها: البطاقة تشعر حاملها بالغنى الوهمي حامل البطاقة ملزم بسداد ما اشترى منها لو ضاعت او سرقت يتحمل المسؤولية

بالنسبة لمصدرها: تحمل المصرف البطاقات نفقات ضياعها

مدا سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه

النقود الالكترونية لها عدة مخاطر امنية قانونية

القانونية علاوة على المخاطر الأمنية من المتوقعان تثير النقود الالكترونية بعض المخاطر القانونية انتهاك القوانين واللوائح مثل غسل الأموال وانتشار الحميل وانتهاك السرية المخاطر الأمنية يتعلق الامر بالمستهلك والتاجر ومصدر البطاقة الالكترونية المملوكة للمستهلك او التاجر للسرقة والاحتيال حيث تم تزوير البيانات المخزنة علي البطاقة الإلكترونية (هدى، 1992)

خلاصة الفصل:

ان التطورات المتسارعة في مجالات الاتصالات والإنترنت والمعلومات أدت إلى ظهور معالم بيئية اقتصادية جديدة تركز على المعاملات الإلكترونية. والقطاع المصرفي باعتباره قطاع حساس لكل التطورات التجارية وفي باقي القطاعات، كان الزاما عليه مسايرة هذا الركب من خلال تقديم خدمات مصرفية تستند على الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة. ومما سبق تبين ان وسائل الدفع الإلكترونية أصبحت حتمية لمسايرة المتطلبات التي تستلزمها عمليات الدفع في المعاملات الإلكترونية من سرعة وتدني في التكاليف وضمان وسرية فهي فعلا قدمت حولا كثيرة للنقائص التي كانت تعاني منه الوسائل التقليدية امام تلاشي الحدود المكانية والزمانية التي تمر بها المعاملات في الشبكات الدولية للمعلومات والانترنت.

الفصل الثاني: الإطار العام حول

الخدمات المالية

تمهيد:

تسهم الأنظمة والخدمات المالية الرشيدة في تدعيم النمو الاقتصادي والتنمية، كما أن لها أهمية بالغة في أداء رسالتها المتمثلة في تخفيض وتعزيز الرخاء المشترك عبر الإنترنت، والتي يطلق عليها أيضًا الخدمات المصرفية الإلكترونية، أو الخدمات المالية عبر شبكة الإنترنت، هي نوع من الخدمات التي تسمح للمستخدمين بإنجاز معاملاتهم المالية عبر الإنترنت. ولا يحتاج العملاء إلى زيارة البنك لإرسال أموال أو الاطلاع على رصيد الحساب، ولا يحتاج الأمر سوى اتصال جيد بالإنترنت وحاسب محمول أو شخصي. وتقدم أيضًا بعض المؤسسة البريد والبنوك خدماتها المصرفية عبر الأجهزة المحمولة، والتي يتم إجراؤها عبر إحدى تطبيقات الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية. الهدف الرئيسي للخدمات المالية هو تبسيط الطريق لإنتاج وإنجاز جميع الطرق وفي وقت قصير وبدون جهد.

رغم الأهمية الكبيرة للاتصال المباشر بين المصرف وزبائنه، ادت الثورة التقنية لظهور الأجهزة الحاسوبية، وتطور الإنترنت بشكل واسع وسريع، مما ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المالية الإلكترونية التي شملت المجالات الاقتصادية وخصوصا المالية وبقية المجالات الأخرى عموما، حيث برزت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأهم القضايا الاستراتيجية في مجال عمل المصرف وتمثل المنافسة في تقديم خدمات مصرفية تتلاءم مع احتياجات العملاء، متطلباتهم وبشكل كامل وبأقل تكلفة.

المبحث الأول: عموميات حول الخدمات المالية**لمطلب الأول: ماهية الخدمات المالية**

شهدت صناعة الخدمات المالية وتسويقها في السنوات الأخيرة تغيرات جوهرية وتطورات متسارعة تركت تأثيراً واضحاً على هيكل هذه الصناعة وطبيعية المناقشة من أهل معرفة وفهم الخدمات المالية بوضوح، يجب توضيح مجموعة من العناصر والمتمثلة في مفهوم الخدمات الثانية، وخصائصها، والتي ستعرضها فيما يلي:

تعريف الخدمة: هي مجموع النشاطات والعلاقات التي ينتج عنها تأثير وعلاقة تبادلية بين الزبون، الموارد البشرية، السلع والأساليب المهينة للاستجابة لاحتياجات المواطنين وتشبيح رغبات العملاء (برانيس، 2006-2007).

مفهوم الخدمات المالية: ان تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بالخدمات مالية (بنوك التجارية واسلامية وشركات استثمار مؤسسات المدخرات والقروض جمعيات الإسكان والمؤسسة البريدية....) جعل من الصعب وضع تعريف موحد وشامل أن الخدمات المالية تخضع للقوانين والتشريعات المالية المعمول بها في كل دولة والأعمال الخاصة بها وقد (Meidan, 1996) والذي سلط فيه الضوء على بعض الجوانب الخاصة بالخدمات المالية (الجبوسى، 2009)

فقد عرف الخدمات المالية بانها الأنشطة المنافع الرضا المرتبطة جميعا ببيع الأموال التي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالأموال. الخدمة المالية كمصطلح يشمل عن قطاع المالي والاقتصادي له طبيعة مالية يقدمها طرف الى طرف آخر ويخضع إلى مجموعات التشريعات او التعليمات أو سياسات صادرة من جهة أو من قبل جهة أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في كل دولة معينة (الجبوسى، 2009)

المطلب الثاني: أنواع وخصائص الخدمة المالية**الفرع الأول: أنواع الخدمة المالية**

تنوعت الخدمة المصرفية وذلك بتنوع حاجات ورغبات الزبائن، وهناك العديد من التقسيمات لها وسوف نأخذ بتقسيم واحد وهو كما يلي:

عمليات الوساطة المالية: هذه العمليات تشمل ثلاث أنواع من الخدمات المالية وهي : تلقي الودائع ، منح القروض ، الحسابات الجارية ، وفيما يلي نشرح كل نوع على حدى :

1 - قبول الودائع :

وتتمثل في مختلف المبالغ المالية يضعها الزبون في حسابها البنكي وهي دين بضمة البنك ودائع التي تترك لدى المصارف وهي:

- الودائع الجارية الطلب: هي الودائع التي تستحق لأصحابها استرجاعها دون الإعلان مسبق للبنك وتكون خالية من الفوائد تمثل في حساب الصكوك والحساب الجاري (حدو، 2005-2004).
- الودائع الادخارية: هي تلك الودائع التي توضع أو تودع بالمصارف بالأجر الطويل مقابل فائدة ولا يحق لأصحابها سحب اي مبلغ قبل تاريخ استحقاقات.
- الودائع لأجل: هي الودائع الذي يضعها أصحابها في البنوك للأجل قصيرة وتسترجع قبل موعد استحقاقات، ودائع التوفير وغيرها (ثانوي).

2 - منح القروض: هذه الخدمة يتم تزويد الأفراد و المؤسسات بالأموال اللازمة على أن يتعهد المفترض بسداد هذه الأموال و فوائدها وعمولاتها المستحقة عليها و المصاريف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة، و يتم تدعيم هذه العلاقة بتقديم مجموعة من الضمانات التي تتكفل للبنك استرداد أمواله في حالة توقف المقرض عن السداد بدون أية خساره و يمكن تعريفه أيضا هو القرض الذي يتم الحصول عليه من مقرض واحد البنك أو مؤسسة مالية . وهناك أنواع عديدة للقروض، ويمكن تجزئتها فيما يلي : (ميهوبي، 2004-2005)

- القروض قصيرة الأجل: مدتها لا تتجاوز سنة لتمويل النشاط الاستغلالي للمنشآت ويتم تسديدها في نهاية الأجل العملية الممولة ولها عدة أشكال خصم الأوراق الخصم المالية، اعتمادات الصندوق.

- القروض طويلة الأجل (قروض الاستثمار): وتعرف بأنها قروض تمنحها مؤسسات متخصصة وتتجاوز مدتها 7 سنوات دورها هو المساهمة في تغطية رغبات المشاريع والنشاطات الكبيرة وتمويل الأصول الثابتة التي تزيد مدة استهلاكها عن سبع سنوات.
- قروض استهلاكية: تستخدم للحصول على سلع استهلاكية من خلال تعبئة بطاقة الائتمان او المواجهة مصروفات مفاجئة استثنائية كالمرض الوفاء الدراسة الخ

3- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية

ان الاستثمار في الاوراق المالية و إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن و المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية خدمات الهندسة المالية و خدمات أمناء الاستثمار لصالح الزبائن و تقديم الاستثمارات المالية و دراسة الجدوي الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء (صيفي، 2013-2012)

4-الخدمات للمصرفية الحديثة

ان استعمال البطاقات تغير من النقد الي النقد الائتماني في الواقع ظهر بفرنسا تم استخدام بطاقة كوتونية في الهاتف والولايات المتحدة الامريكية تم استخدام البطاقة المعدنية التي تستعمل في تعريف العميل على مستوى البريد ومع ذلك كان لا بد من الانتظار حتى الخمسينيات من القرن الماضي حتي يشهد العالم تحولا لهذه البطاقات حيث طرحت شركة AMERICAN EXPRES في عام 1958 أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة BANK AMERICARD التي تحولت فيما بعد بطاقة المشهورة العالمية بالإضافة الي اصدار البطاقة الزرقاء من قبل ستة مصارف فرنسية و قد اثارت الانترنت ضجة كبيرة مع تطور التجارة الالكترونية تحولا كبيرا في مجالات الصيرفة الالكترونية بظهور الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت و ظهور وسائل الدفع الالكترونية مثل الشيك الكتروني و لنقود الالكترونية (درور، 2015-2016).

الفرع الثاني: خصائص الخدمة المالية

من أهم خصائصها :

1 - المسؤولية الائتمانية: يعد الأمان أي انخفاض احمال الفشل من اهم المزايا التي تذكر للمؤسسات المالية و عليه نقصد المسؤولية الائتمانية بحماية أموال العميل والالتزام مقدم للزبائن واعطاء الاهتمام الكثير والعناية اللازمة والاهتمام الجيد للزبون لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته والقيام بتحمل مسؤوليته الائتمانية وكسب ثقة الزبائن (الجويسى، 2009).

2 - التأكد من الفاه ما يطلب العميل.

3 - اللاملموسية: تمثل حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل شرائها وهذه الصفة تحمل عامل المخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص خاصة، فمثلا ترغب بعض المصارف في ايصال معلومات الى جمهورها المهتم بخدماتها وتقدمها بسرعة والفعالية، وقد تضيف منتجات ملموسة والمصدقية اللازمة للخدمة والتي تساعد على التقليل من المخاطر (بردور، 2015-2016).

4- تكامل الخدمة المالية (التلازمية): بمعنى "درجة الترابط بين الخدمة المالية ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها" عدم القدرة على التجزئة والتقسيم بين وقت انتاج الخدمة المصرفية ووقت استهلاكها.

5- عدم امكانية نقل خدمات متجانسة لكل الزبائن، حيث يختلف أداء تقديم الخدمات من فرد لآخر، من وقت لآخر وتشجع على الاستمرارية المحافظة على درجة معينة من الرقابة لى نوعية الخدمات المقدمة وأهمية وضع المعايير واضحة للجودة.

6 - الاستخدام بسرعة والتقنيات متطورة: معنى نفاذ الخدمة بعد أدائها، و من ثم عدم امكانية للاستفادة من نتائجها مرة أخرى.

7 - الاعتماد على الودائع: تكون هذه المصارف في أداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض.

8-تنوع وتعدد الخدمات ينبغي تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي الاحتياطات المتنوعة من الاحتياجات التمويلية والائتمانية (الجويسى، 2009)

المطلب الثاني: الخدمات المالية الإلكترونية

يعد قطاع الخدمات المالية من أكثر القطاعات تأثراً بالعمولة والتي تظهر في التطورات والتحولات التالية التي شهدها القطاع، وذلك للسعي نحو الاستمرار والنمو في السوق من أجل تقديم كل جديد.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية

أولاً- الخدمة الإلكترونية:

تمثل مجالها الواسع على تقديم الخدمة عبر شبكات إلكترونية مثل الانترنت، ويشمل هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت عليها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين الذين يستعملون نجاحهم على جوده هذه الخدمات (العلاق، 2004).

ثانياً -تعريف الخدمات المالية الإلكترونية:

حيث عرفه بأنه مجموعة من التقنيات والأساليب و العمليات التكنولوجية التي اختارتها الثورة الحديثة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين و المتعاملين بشكل عام ، وتمثل كل المعلومات المالية بين المنظمات و الأفراد الشركات ومن أجل تحسين الرغبة وخفض التكاليف حيث عرفها RUST & LEMON) بأنها تتطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات مثل الانترنت ، الهاتف الجوال الرسائل القصيرة ، و يتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً من الخدمات المقدمة من فيا الصناعيين عليه فإن مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية صار واسعاً جداً ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل (الحاج، 2012).

تعرف أيضاً أنها كافة النشاطات والعمليات والعلاقات التي يتم عقدها وتنفيذها لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية واسطة الوسائل الإلكترونية مثل الحاسوب والصراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها، والى جانب العمليات التي يقوم ها مصدرها المقالات الإلكترونية. ويمكن إضافة لتحقيقها أنها تسخر بنوك التكنولوجيا المعلومات والاتصال لصالحها وكذلك بتقديمها خدمات

المصرفية تقليدية أو المتطورة من خلال الأدوات والقنوات اتصال الإلكترونية انتاجية استفادة من البنوك من تلك التطور أصبحت الصيرفة الإلكترونية فرصة لزيادة الربحية ورفع الكفاءات والامتيازات العملياتية وتخفيض تكاليف الاستغلال (الردايدة، 2011).

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية:

تقدم الخدمة الإلكترونية في إطار ما يسعى الدوائر المصرفية باسم نظام التحويل الإلكتروني (EFT) وهو نظام يحقق لفعالية والبساطة في شؤون الادارة المالية، وباختصار الوقت والجهد، وهذا ما يجعل الزبون يبرز اهتمامه في التعرف على أفضل الأسعار للخدمات المالية المعروضة، كما يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها وممارسة نشاطه في أي وقت وفي أي مكان ومن بين أهم أنواع الخدمات المالية الإلكترونية (مدحت، 2001):

1 - أجهزة الصراف الآلي (ATM):

أدى التطور السريع والثورات المعلوماتية والنجاح في مجال الالكترونيات والحسابات الآلية وأجهزة الكمبيوتر إلى ظهور آلات السحب الآلي وأجهزة التحويل الآلي في نقاط البيع والتي يطلق عليها نقاط البيع الإلكترونية، ويكن تعريف الصراف الآلي على أنه " نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها ومن خلال الاجازات و العطلات على مدار 24 ساعة "

2. - بطاقات الخصم المباشر في موقع البيع (EFTPOS) :

و يسمى أيضا هذا النوع من الخدمات باسم نهائي نقطة البيع الإلكترونية (T.P.V) أصبح من الممكن في بعض الدول الصناعية البطاقة الخصم الخاصة بجهاز الصراف الآلي أو البطاقة الائتمان رغم الاختلاف الموجود بينهما ، أن تتحوला إلى ما يعرف بطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع ، أي أن بطاقة الخصم لن تكون مجرد بطاقة الائتمان مقبولة في جهاز الصراف الآلي فحسب ، بل يمكن استخدامها في المتاجر التي تقبل التعامل بهذه البطاقات وكذا محطات البنزين و غيرها ، ويتم ذلك بإدخال البطاقة في الجهاز الإلكتروني الموصول بشبكة تجمع بنوكا مختلفة ، بحيث يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة العميل بفضل رمز سري PIN يدخله بسرية تامة على لوحة

مفاتيح خاصة تابعة للجهاز ، و تخصم قيمة المشتريات تلقائيا من حساب العميل في البنك و تضاف لحساب موقع البيع ، و يتم هذا كله في ثواني قبل مغادرة العميل للموقع ، لذا سمي هذا النظام بنظام تحويل الأموال إلكترونيا .

3 - البطاقة الذكية : (SMART CARD / CHIP CARD)

عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي حددت مواصفاتها و من قبل منظمة ISO، و تحتوي تلك البطاقة على رقاقة إلكترونية تعمل بواسطة ميكروكومبيوتر (شبه حاسب آلي) يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائح الممغنطة كما تتيح لحاملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى (رحال، 2013-2014) .

4 - مراكز الاتصال call centers :

وهي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لزيائنها على مدار الساعة وعلى مدار الأسبوع، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية والاستفسارات العامة لدى العملاء، وهي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد، والتي تحصل الزبون من خلالها على العديد من الخدمات التي يرغب فيها، وقد حددت البنوك أرقام هاتفية مخصصة لهذه المراكز للاتصال بما عبرها والحصول على الخدمة المطلوبة بعد ادخال رقم الحساب والرقم السري للتحدث مع الموظف المسؤول.

5 - خدمات نقاط البيع Point of sale services :

تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفعاتهم إلكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات وخاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة إلكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل المشتري الى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية، حيث يستعمله الزبون عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية والمطاعم والجمعيات.

6- الصيرفة الهاتفية: تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة الزبائن حيث تقدم أداء الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري، ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم والأسبوع (24 ساعة يومياً، 7 أيام بالأسبوع) وهناك العديد من التقنيات المستعملة في مراكز الاتصال من أهمها (مسعي، 2017-2016):

- نظام توزيع الاتصال الآلي لتحويل الاتصال إلى الموظف المسؤول عبر تحليل لفحوى الاتصال.

- نظام البريد الإلكتروني عبر الإنترنت، فالإنترنت هو الذي يوجه خطاب الزبائن على مباشر إلى مركز التخاطب من كمبيوتر الزبون ويتجاوب من مركز اتخاطب ويكون بذلك عبر بريد أو اتصال تلفوني.

- نظام إدارة مباشرة يوفر اقدره على التسجيل لمعالجة الاتصالات المباشرة و تقديم أجوبة محددة سلفاً للزبائن و هو مجموع تقنية الكمبيوتر و الهاتف caller id technology cit، أو الجمع بين نظام مؤسسة الهاتف و معالجة المعطيات.

8- البطاقة المدفوعة مقدماً (Pre - paid card) وهذه الطاقة تحتوي أجهزة حاسبة مزودة بمبلغ محدد بحيث تمكن حاملها من شراء السلع والخدمات في حدود المبلغ المزودة به، ليتم التحفيز التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، وهي شبيهة ببطاقة الهاتف التي تسمح لحاملها بأن يسدد قيمة مكالمته الهاتفية بواسطتها.

8 - نظام الايداء المباشر (Direet Diposites) تتم من خلال هذا النظام عملية إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل بصفة دورية متكررة وبشكل آلي كمدفوعات الأجور والرواتب، المعاش، شيكات المعوية الحكومية التأمين الاجتماعي، ارباح الأسهم، وكل ما يشبه ذلك من مدفوعات دورية.

9 - نظام السحب الآلي المباشر / المدفوعات الإلكترونية (Direct withdrawals & payments) : automatic بتفاوض عميل البنك الذي يتعامل معه مقدماً على إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية و حسب التعليمات الصادرة إليه حيث يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية و الخصم المصرح به مسبقاً و يفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائياً و موعدها خصماً من حساب العميل تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهد و النفقة و يجنب العميل الغرامات

التي تقع عليها نتيجة التأخير في سداد هذه الالتزامات موعدها المحدد و مثالها أقساط الرهن العقاري أقساط التأمين ،سداد رواتب العاملين لدى العميل (رجال، 2013-2014) .

المبحث الثاني : الخدمات المالية في بريد الجزائر في جائحة فيروس كورونا كوفيد-19

دخل العالم سنة 2020 مع بداية انتشار فيروس كورونا، الذي حصد ومازال يحصد الكثير من الأرواح كل يوم ، وينتشر بشكل مرعب في العديد من الدول ، دون أن يفرق بين بلد متطور وبلد نامي أو فقير ، حيث تخطت الإصابات مستوى الوباء العالمي ما أجبر منظمة الصحة العالمية في شهر مارس 2020 عن إعلان فيروس كورونا المستجد المسبب لمرض كوفيد-19 ، والذي يتفشى في مختلف أرجاء العالم .

المطلب الأول : الخدمات المالية الإلكترونية في جائحة كورونا كوفيد-19-covid

-استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني البطاقة الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر في الوقاية من

جائحة كورونا : covid-19

جاءت وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة التي انتشرت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة في وقتها لتقدم حلا سريعا للأشخاص الذين يقطنون في أماكن ينتشر فيها الفيروس ، الذي ينتشر عبر الهواء(الرشاح ، السعال) والأسطح ، ما اضطر الناس إلى التباعد الاجتماعي وعدم الاختلاط قدر الإمكان ، وتعقيم الأدوات المتداولة بين الناس خاصة النقود ، التي أثبتت الدراسات أنها ناقل مهم للفيروس ، ومن شأن وسائل الدفع الإلكترونية أن تساهم في الحد من انتشار الفيروس ، على اعتبار أن الناس لن يضطروا إلى التعامل مع بعضهم البعض في جميع تعاملاتهم بالأوراق النقدية التي قد تكون موبوءة ، وتقليل التنقل والاحتكاك في الطوابير لإجراء بعض العمليات المصرفية ، التي يمكن من خلال وسائل الدفع الإلكترونية إجراؤها عن بعد سواء من المنزل أو من مكاتب العمل أو من أي مكان آخر ، على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع.

عرفت مؤسسة بريد الجزائر إصلاحات عميقة في الآونة الأخيرة ، وقد شملت هذه الإصلاحات هياكل هذه المؤسسة و أنماط تسييرها وكذا عصرنه وتحديث خدماتها بما يتناسب ومعطيات السوق الحديثة (سماحي، 2017)

الوقاية من جائحة كورونا 19 - Covid :

، هذه بالاعتماد على نصائح منظمة الصحة العالمية (التباعد الاجتماعي وعدم الاختلاط مع الناس ،
البقاء في المنازل وتجنب الخروج إلا للضرورة ، تجنب ملامسة الأسطح والوسائل الناقلة للفيروس) ،
وقد تم وصف الإجراءات في الجدول الآتي:

الوصف	الإجراءات الوقائية المتخذة
مكاتب مؤسسة البريد الجزائر	<ul style="list-style-type: none"> ● تحسين المواطنين بعدم التوجه إلى مكاتب البريد إلا في حالة الضرورة القصوى، مع ضرورة احترام تعليمات الوقائية. ● طالبت المؤسسة بضرورة ارتداء الكمامات داخل المكاتب البريدية سواء للموظفين أو الزبائن واحترام التباعد الاجتماعي. ● رسم مخطط سير العملاء داخل المكاتب، ووضع خطوط الوقوف في الطوابير تفصل بين كل عميل وآخر مسافة امان م1,5 . ● التعقيم الدوري للمكاتب والصرافات الآلية ● . الاستعانة بالشرطة ومنظمات المجتمع المدني في تنظيم الطوابير أيام صب المعاشات والأعياد.
أجور الموظفين	<p>سحب أجور المستخدمين في أحسن الظروف وتفادي التوافد الكبير للزبائن قامت المؤسسة بـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● الدفع عن طريق ساع يتم تعيينه اسما من قبل الإدارات العمومية يفوض بسحب الأموال لفائدة قائمة المستخدمين المعدة مسبقا. ● إرسال موظف بمؤسسة البريد لإنجاز عمليات الدفع إلى المؤسسات والإدارات العمومية. ● ويستخدم لسحب الأجور جهاز الدفع الإلكتروني TPE للموظفين المالكين للبطاقة الذهبية.

<p>لتقليل تنقل الأشخاص المسنين وحفاظا على صحتهم وسلامتهم باعتبارهم الفئة التي يشكل الفيروس خطرا عليها، قامت المؤسسة بـ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● توفير إمكانية سحب معاشاتهم بالتوكيل الاستثنائي ، حيث يمكن لأي مسن تفويض شخص آخر بالنيابة ليقوم بسحب المعاش . ● تحديد رزنامة لدفع معاشات المتقاعدين بتقسيم دفع معاشاتهم وفق رزنامة محددة وهذا لتقليل التدفق اليومي للمتقاعدين على مستوى المكاتب البريدية . 	<p>معاشات المسنين والمتقاعدين</p>
<p>قامت مؤسسة البريد بزيادة عدد مكاتب البريد المتنقل في كل الولايات وخاصة الجنوبية منها ، حيث تضمن هذه المكاتب لكل من :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● السكان القاطنين في مناطق الظل سحب أموالهم بأريحية خاصة في ظل توقف حركة النقل . ● و لمصالح الصحة وأفراد الأمن المجندين خلال هذه الجائحة سحب أموالهم من خلال مقرات عملهم دون عناء الشنق للمكاتب ، بالإضافة إلى العديد من الفئات الأخرى ، والأحياء السكنية .. إلخ . 	<p>البريد المتنقل</p>

المصدر: من إعداد الطالبة من خلال الاعتماد على مجموعة من المصادر.

بالإضافة إلى ماسبق ذكره ، وفيما يخص الخدمات المالية الإلكترونية المرتبطة ببطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية ، قامت مؤسسة بريد الجزائر في عز جائحة كورونا بإطلاق عدة خدمات مالية إلكترونية جديدة وسعت بها الخدمات المتوفرة سابقا ، حيث في نهاية شهر أوت 2020 ، أطلقت خدمة جديدة للدفع عبر الهاتف المحمول ، باستخدام تقنية رمز الاستجابة السريع QR Code ، لتسهيل دفع المشتريات عند المحلات التجارية والصيدليات ... إلخ ، عن طريق تطبيق " بريدي موب " الذي قامت بتحديثه تزامنا مع إطلاق الخدمة فعليا ، حيث في التحديث الأخير للتطبيق تم إضافة خدمة " بريد باي " ، وبمجرد الضغط عليها ويمسح رمز الاستجابة المخصص للتاجر تتم عملية

تحويل الأموال دون الحاجة للتعامل المباشر مع التاجر ، أو استخدام النقود ومن قبل هذا ومع بداية انتشار فيروس كورونا ، قامت المؤسسة بتوسيع عمليات توزيع أجهزة نهائيات الدفع الإلكتروني TPE وتنصيبها لدى التجار بصفة مجانية مع مرافقتهم بجملة من الإجراءات التحفيزية ، وذلك للحد من انتشار جائحة كوفيد 19 ، ودعت زبائنها حاملي البطاقة الذهبية إلى استخدام الدفع الإلكتروني بدل السداد النقدي وقامت بعدة حملات تحسيسية وتوعوية لتشجيع استخدام الدفع الإلكتروني ، وهذه الخدمات ستصبح إجبارية وليست اختيارية ، حيث تم في مطلع شهر سبتمبر 2020 توقيع اتفاق تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني بين قطاعي السياحة والبريد ، وجاري تعميمها على كل القطاعات الأخرى ، أما بالنسبة للتجار فهم ملزمون حسب بيان وزارة التجارة (التجارة ، 2020) وبتزويد محاولتهم بوسائل الدفع الإلكتروني (QR Code , TPE) ووضعها تحت تصرف المستهلك إجباريا قبل نهاية سنة 2020 .

خلاصة الفصل:

وبينت مؤسسة النقد، أن هذه الخطوة تأتي انطلاقاً من استراتيجيتها لقطاع المدفوعات وبرنامج تطوير القطاع المالي، الهادفة إلى تعزيز الدفع الإلكتروني وتقليل التعامل النقدي، واستكمالاً لجهودها الداعمة لتفعيل استخدام القنوات الإلكترونية، من خلال تنفيذ برنامج استراتيجية المدفوعات الرقمية المتكاملة للرقمي بمستوى الخدمات الإلكترونية، إلى جانب كونها خطوة تأتي في إطار تعزيز خدمة وحماية العملاء، التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها عبر حرصها على تقديم هذه القطاعات لمستوى متقدم من المعاملة العادلة والأمانة، وضمان انتشار الخدمات المالية على جميع المستويات والقطاعات.

**الفصل الثالث: دراسة ميدانية على مستوى مديرية
وحدة بريد الجزائر - تيارة -**

تمهيد:

يحتل قطاع بريد والمواصلات 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 بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى " بريد الجزائر "

المبحث الأول: ماهية بريد الجزائر

تناولنا في هذا المبحث مطلبين هما تعريف بريد الجزائر والهيكل التنظيمي لبريد الجزائر .

المطلب الأول: مفهوم بريد الجزائر

الفرع الأول: تعريف بريد الجزائر (عريس، 2007).



بناء على إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات ، نشأة هيئة مستقلة تحت إسم " بريد الجزائر " وذلك وفق المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 16 يناير سنة 2002 ، وهي عبارة عن مؤسسة ذات طابع تجاري صناعي " EPIC " - نو صيغة خدمتية- موضوعة تحت تصرف ووصاية وزارة البريد والتكنولوجيا الإعلام و الاتصال ، وهي مكلفة بضمان سياسة وطنية ترمي الى توفير الخدمة البريدية (والمالية CCP)) والتي تعتبر كأكبر بنك في الجزائر ومنحها صلاحية إنشاء صندوق توفير خاص بالبريد (CNEP) والعمل على تطويرها عبر كافة أنحاء الوطن تلبية على احتياجات الزبائن بامتلاكها على تنظيم مركزي ومحلي محكم .

كما تخضع بريد الجزائر كونها مؤسسة عمومية في تسييرها لمواد القانون العمومي وهذا في جميع تعاملاتها مع الدول وكذلك في الميدان التجاري ومع الجهات الأخرى ، وقد باشرت هذه الأخيرة أداء المهام الموكلة لها طبق القانون رقم 03-2000 والمحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات تشرف على خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في آن واحد وهذا في إطار الاحتكار المخول لها طبق للأمر رقم 75-59 المؤرخ في سبتمبر سنة 1975 وبما أن هذا القطاع تابعا للوظيف العمومي وبالتالي خاضع للرقابة الإدارية والمالية باعتباره قطاعا تابعا للدولة .

حيث تقوم مؤسسة بريد الجزائر بـ (المقام، 2013):

- تشغيل أكثر من 22000 فرد
 - رقم الأعمال يقدر بـ 10 مليار دينار سنويا .
 - كتلة الأجور تقدر بـ 7 مليار دينار لسنة 2010 ، هذا الرقم بحسب المسيرين يجب أن يتطور كي تكون المؤسسة رابحة وذلك رغبة منها في الاستثمار .
 - رقم الأعمال المقدر بـ 31 مليار دينار لسنة 2012 ، حسب المدير العام لمؤسسة بريد الجزائر السيد العيد محلول ، حيث أن 53 بالمائة منها خصت المواد المالية و27 بالمائة خصت المواد البريدية و18 بالمائة خصت الإيداعات .
- مهام مؤسسة بريد الجزائر (محمد، 2006):

يعتبرها مؤسسة عمومية وإنها مؤسسة تجارية صناعية واقتصادية، يؤدي الى اضطلاعها بالعديد من المهام تبدو في بعض الأحيان في ظاهرة متناقضة او على الأقل صعبة التحقيق.

فاعتبارها خدمة عمومية يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.

وباعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري يجب أن تعمل على تخطيط وترقية تنميتها وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها.

وباعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة، يجب أن تلعب دورا محركا للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للقطاع الاقتصادي الشامل.

إستراتيجية مؤسسة بريد الجزائر (حشاد، 2007):

تستند إستراتيجية بريد الجزائر على الميادين الثلاثة التالية للنشاطات الإستراتيجية:

- البعائث، الطرود.
- الخدمات المالية.
- الشبكة الجارية.
- وتقوم هذه الإستراتيجية على أربع محاور:

1- تعزيز الخدمات الموجودة.

2- تطوير النشاطات التقليدية.

- 3- ثقافة المبادرة وفق الزبائن.
 - 4- حماية النشاطات من الاضرار وتتنوعها.
- ثم ضبط هذه المحاور الإستراتيجية الأربعة بناء على رؤية المؤسسة، وعلى نقاط القوة ونقاط الضعف، التهديدات والفرص والعوامل الأساسية للنجاح التي تم تحديدها أثناء التحليل الإستراتيجي:
- 1- تعزيز الخدمات الموجودة: تحسين نوعية أنظمة الإعلام الأساسية (الزبائن، المهن، الوسائل) وتجسيد الوسائل وحسن استعمالها.
 - 2- تطوير الأنشطة التقليدية: الحساب البريدي الجاري CCP، الادخار، الحوالات، البعثات، الطرود، الطابع.
 - 3- ثقافة المبادرة وفق الزبائن: تحسين أساليب التسيير، تطبيق التغيير، التحكم في التكاليف لاجداث ثقافة خاصة بالزبائن، توفير خدمات ذات نوعية عالية.
 - 4- حماية النشاطات من الأضرار وتتنوعها: توضيح العلاقات إزاء العاملين لهم بريد الجزائر بقوة والتركيز على نشاطات جديدة، النقد الإلكتروني، الإلكتروني للأموال، القروض والتأمينات، البريد الدعائي، البريد اللامادي، الإمداد.
- التزامات مؤسسة بريد الجزائر (بريد الجزائر، 2009 -2013):
- 1- يلتزم بريد الجزائر بوضع جهاز قيادي خاص بكل هدف ونتيجة وفقا لمختلف النشاطات.
 - 2- يلتزم بريد الجزائر بوضع مخطط عمل يأخذ بعين الاعتبار كل من الضوابط الحالية الناتجة عن القيود وكذا أهداف بريد الجزائر بموجب هذا العقد والدور الراجع الذي سيلعبه من أجل تحسين نمط معيشة المواطن.
 - 3- توسيع وتجديد الهياكل القاعدية.
 - 4- عصرنه مراكز البريد.
 - 5- تجديد وتعزيز حظيرة النقل - الأموال -
 - 6- يلتزم بريد الجزائر بالتحسين السريع والمستمر لأجل معالجة البريد والطرود وكذا تحقيق أهداف احترام الأجال المحددة في المخططات السنوية والمصادق عليها من طرف مجلس إدارتها.
 - 7- مباشرة العمليات الخاصة بالخدمات المالية البريدية.
 - 8- مباشرة العمليات في مجال النقد.
 - 9- يلتزم بريد الجزائر بحسن تنفيذ هذه العمليات التي تتطلب ضرورة تسوية الموارد البشرية للمؤسسة.

10- يلتزم بريد الجزائر بتحسين كفاءاته ووسائله الإستراتيجية في مجال الخبرة الاقتصادية والمالية.

دور وأهداف مؤسسة بريد الجزائر:

الفرع الأول: دور بريد الجزائر (بريد، الجزائر) :

- إصدار الطوابع البريدية وغيرها من علامات المخصصة وقيم البريد الائتمانية الأخرى.
 - النشاطات المتعلقة بنظام الاستغلال العصري المطبق على الرسائل البريدية التي لا يتجاوز وزنها 50 غ وخدمات المالية البريدية.
 - كل الخدمات الأخرى المتعلقة بجمع ونقل وتوزيع الطرود والسلع .
 - جمع الأموال لفائدة المديرية العامة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط .
 - إصدار وتسديد قيم الحوالات البريدية .
 - تسديد المعاشات .
 - تسديد المنح الجزافية والتعويضات المصلحة العامة لفائدة وزارة العمل والحماية الاجتماعية.
 - بيع قسيمة السيارات.
 - كشف رصيد الحساب البريدي الجاري عبر الخدمة الصوتية أو الانترنت.
 - التصوير الرقمي للتوقيعات مالكي حسابات البريد الجاري لتمكينهم بشكل جزئي أو كلي من سحب رصيدهم لدى أي مركز بريدي مجهز بنظام الإعلام الآلي.
 - التحويل السريع للأموال.
- وحسب المرسوم التنفيذي رقم 09-310 المؤرخ في 4 شوال عام 1430 الموافق ل 23 سبتمبر سنة 2009 (الجريدة، الرسمية الجزائرية).
- بريد الرسائل الى غاية وزن كيلوغرامين (2 كلغ) بما في ذلك الكتب والفهارس والدوريات.
 - الإرسالات المؤمن عليها وذات القيمة المصرح بها.
 - الطرود الى غاية وزن 20 كلغ.
 - البرقيات.
 - السيكوغرامات .
 - دفع المعاشات والحوالات الاجتماعية.
 - حضور بريدي في المقررات الرئيسية للبلديات وفي كل تجمع سكاني يفوق 6000 ساكن على اقل.
- #### الفرع الثاني: أهداف بريد الجزائر (بريد، الجزائر) .

- استثمار الخدمات التي تتعلق بنظام وحدودية الاستثمار الذي لا يقبل التجزئة.
 - وضع استثمار لجميع الخدمات التي لها علاقة بميدان البريد، الطرود، الخدمات المالية البريدية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP .
 - تسيير مصلحة التوفير عبر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.
 - إنشاء كل تنظيم او هيكل له صلة بموضعها في اي مكان من التراب الوطني.
 - استغلال الوسائل الضرورية لضمان استغلال المنشآت الأساسية التي تتكفل بها، وصيانتها وتشغيلها.
 - إعداد المخططات التوجيهية لتطوير المنشآت الأساسية التابعة لمجال نشاطها.
 - إعداد السياسة التجارية وتنفيذها وفقا لعقد النجاعة الذي يصادق عليه بموجب قرار من الوزير المكلف بالبريد.
 - تنفيذ سياسة الخدمة العامة وفقا للسياسة القطاعية والتنظيم المعمول به ودفتر الشروط المبرم مع سلطة ضبط البريد والمواصلات.
 - تطبيق المخطط الجديد للترحيل وانطلاق عملية التنظيم والتوسيع اللذان سيساعدان على الاستعمال الأمثل لجولات موزعي البريد.
 - وحسب المرسوم التنفيذي رقم 03-232 المؤرخ في 23 ربيع الثاني عام 1424 الموافق لـ 24 يناير 2003 المتضمن أهداف الخدمة العامة للبريد طبقا لاحكام المادة 9 الفقرة 18 من القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 5 جمادى الأولى عام 1421 الموافق 5 أغسطس سنة 2000 اساسا فيما يلي (الجريدة، الرسمية الجزائرية):
 - ديمومة النشاط البريدي.
 - الطابع العام للخدمة البريدية.
 - استمرارية الخدمة العمومية.
 - تحديد تعريفة بأسعار معقولة.
 - نتائج إدارية ومالية ونتائج في نوعية الخدمة.
 - أمن الاموال المودعة.
- الخدمات المالية :**

1- خدمة **CCP**: هي أكثر الخدمات إقبالا وأهمية لدى الزبون ، إذ تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مكتب البريد ، حيث أنه لايمكن 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 الإطلاع أو الإستعلام عنه . وتعتبر عملية الإطلاع عن الحساب أكثر رواجاً عند الزبائن (AVOIR) .

وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

السحب بصك بريدي (Chèque) :

- يجب ان لايتعدى قيمة خمسة آلاف دينار (5000.00) إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب، وذلك بمراقبة تطابق الإمضاء في CH 25 الذي وضع فيه صاحب الحساب لأول مرة.
- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب عشرون ألف (20000.00) دينار إذا كان حامل الصك صاحب الحساب بالوكالة المقدمة في الوثيقة CH 25 مع مراقبة العون .
- الى حد ثلاثون ألف (30000) دينار جزائري لفائدة صاحب الحساب بدون مراقبة التوقيع.
- إذا كانت قيمة السحب أكثر من ثلاثون ألف أي من 30000,00 دج الى 200000,00 دج ف اليوم لصاحب الحساب يجب تطابق توقيعه مع CH 25 ومراقبة تكون من عون الشباك.
- إذا كانت قيمة السحب أكبر من مائتا ألف دينار لصاحب الحساب فيجب السحب في المكتب الاصيل (المحلي) للحساب وتقديم طلب قبل 48 ساعة مع مراقبة التوقيع.

السحب ببطاقة CIB: (السحب على المنظور Retrait d'espèce) :

- الى حد 20000.00 دج لحامل البطاقة.
- الى أكثر من عشرون دينار لصاحب الحساب وبطاقة CIB، فاذا تجاوز المبلغ ثلاثون دينار يقوم العون بمراقبة التوقيع الى حد مائتا ألف.
- السحب ب chèque secours:
- الى حد عشرون ألف دينار لصاحب الحساب مع تقديم طبق الاصل لبطاقة التعريف مع مراقبة التوقيع.

2- خدمة الحوالات: وهي عدة انواع:

1.2. الحوالات البطاقية: تحمل الرقم 1406 وتسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالارسال الى شخص اخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.

2.2. الحوالات التلغرافية: تحمل رقم 1412 وهذا النوع من الحوالات اصبح نادر الاستعمال ، حيث يمكن للزبون ارسال الاموال بطريقة التلغراف.

3.2. الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية: تحمل رقم 1418 وهي تسمح لزبون بتزويد حسابه البريدي الجاري او حساب شخص اخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد الى مركز الصكوك البريدية بالجزائر العاصمة لتزويد حساب الخزينة العمومية ومنها ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى ب VAC و تسديد حقوق الدفع 23Art

4.2. الحوالات الالكترونية (التحويل الالكتروني لي الاموال) TEF: والتي تحمل رقم 1427 هي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الاموال بطريقة الكترونية من مكتب بريدي الى اخر عبر شبكة الاعلامية، وتستعمل هذه الحوالات للمساجين لإرسال الاموال لهم عبر عنوان والنفقات العائلية وتسديد حقوق الدفع التي تدعى ب 21Art.

3. خدمة التوفير **cnep**: يوفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر (الملحق 1n° و n1TER)
- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى مكاتب البريدية (الملحق 2n°)
- سحب الاموال انيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب cl (الملحق 13n°)
- تسوية الفوائد

وبالتالي يسمح لأي فرد فتح دفتر التوفير والاحتياط **cnep** وذلك بتحرير طلب على المطبوعة رقم 1 لقائدة الشخص الراشد والمطبوعة رقم 2 مكرر بالنسبة للأطفال وملاء المطبوعة رقم 211 خاصة بعينة الامضاء ورقم 1 مكرر لتسجيل العمليات وفي حالة اضافة شخص بوكالة وثيقة رقم 15. تم يحدد نوع الدفتر LEL و LEP ، يسلم له فالدفتر LEL هو الذي لا تقل الدفعة الاولى فيه على خمسة آلاف ويتحصل على فوائد بنسبة 2% ولونه يكون اخضر اما دفتر LEP هو الذي لا يقل مبلغ الدفعة الاولى على عشرة آلاف دينار ويتحصل على فائدة 2.5% ويكون احمر اللون.

الخدمات البريدية:

وهي خدمات متنوعة تتكون من:

1- خدمات الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كل التراب الوطني والبلاد الأجنبية وتتمثل هذه الخدمات في تفرغ البعائث وتسجلها وتسليمها الى أصحابها (صكوك، رسائل المؤمنة والمسجلة)، تسليم واستلام الطرود، تكوين وغلق وفتح الرزم، ترتيب الارسلات وتخلص المراسلات وبيع الطوابع البريدية.

2- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي مكلف بعملية التوزيع لدى الاشخاص الطبيعيين والمعنويين او أصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية ويكون مبلغ الاشتراك للأفراد ألف (1000.00) دينار اما للمؤسسات الفين وأربعمائة (2400.00) دينار جزائري Art02.

3- الخدمات المؤدية لفائدة الغير: تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلف لفائدة ادارات اخرى او مصالح عمومية.

أ/ وزارة المالية: دفع المحاسبات الجزائرية والأجنبية وبيع الطوابع الضريبية الجبائية، التغيريمية، وبيع قسيمة السيارات.

ب/ تحصيل لفائدة الزبائن الكبار تشارك مؤسسة البريد الجزائر في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل اوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس mobilis ، الجزائرية للمياه، سيال SAEEL، سوسيتي جنيرال، بنك البركة.

ج/ خدمة Racimo: هي عبارة عن تحصيل الالكتروني الذي يوفر للزبون الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الاوتوماتيكية.

د/ خدمة ARSELLI: يوفر اهمية تعبئة الرصيد الهاتف المحمول لخط mobilis بدون دفع الرسوم.

هـ/ خدمة STROM: يوفر المكتب هذه الخدمة حيث يستطيع الزبون بتعبئة رصيد هاتفه خط

ooredoo بدون دفع الرسوم.

و/ خدمة Racidi(رصيدي): بدأت هذه الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في جوان سنة 2011 وتسمح

هذه الخدمة لاي زبون يملك حساب بريدي جاري ان يحصل على رقم سري للإطلاع على رصيده عبر الانترنت او الهاتف النقال (خط موبيليس) وذلك بتقديم طلب خطي متضمن رقم الحساب البريدي الجاري ورقم الهاتف بالاضافة الى نسخة طبق الاصل من بطاقة التعريف.

ي . خدمة كشف العمليات Relevés operation: تسمح هذ العملية بالكشف عن العمليات الجارية

من سحب، اطلاع، دفع... الى غيرها من العمليات على الحساب CCP الخاص التي حدثت في مدة زمنية محددة ومرغوب الاطلاع عليها بتقديم طلب لصاحب الحساب مرفق بنسخة طبق الاصل عن بطاقة التعريف.

وهناك خدمات اخرى منها.

✓ فتح حساب بريدي

✓ طلب دفتر الصكوك

✓ رقم التسلسلي البنكي Rip

✓ ENEFD وغيرها من عمليات.

المطلب الثاني: هيكل تنظيمي لبريد الجزائر.

تتوفر مؤسسة بريد الجزائر في الوقت الراهن على تنظيم مركزي من جهة وتنظيم محلي من جهة اخرى حتى يتسنى لها تجسيد اهدافها المتمثلة في توفير خدمة عمومية وتجارية. مع عزمها بلوغ الهدف الرقي والدوام بنفسها كمؤسسة تنافسية مع المحافظة على وتيرة نمو مثمرة ومستمرة والإصغاء الدائم لزيائنها بتقديمها لخدمات ذو قيمة عالية بالمقارنة بين نوعيتها وسعرها.

وقصد اداء مهامها وبلوغ اهدافها تمت هيكله هذه المؤسسة من الاعلى الى الاسفل على نحو التالي وهذا وفقا للمرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في يناير سنة 2002.

1- المديرية العامة لبريد الجزائر بالجزائر العاصمة؛

2- المديريات الاقليمية وهي ثمانى (8) مديريات؛

الجزائر، وهران، يشار، عنابة، سطيف، قسنطينة، الشلف، ورقلة

3- الوحدات الولائية للبريد المتواجدة بكل مقرات الولايات؛

4- المكاتب البريدية المتواجدة عبر كل انحاء التراب الوطن حتى المناطق النائية.

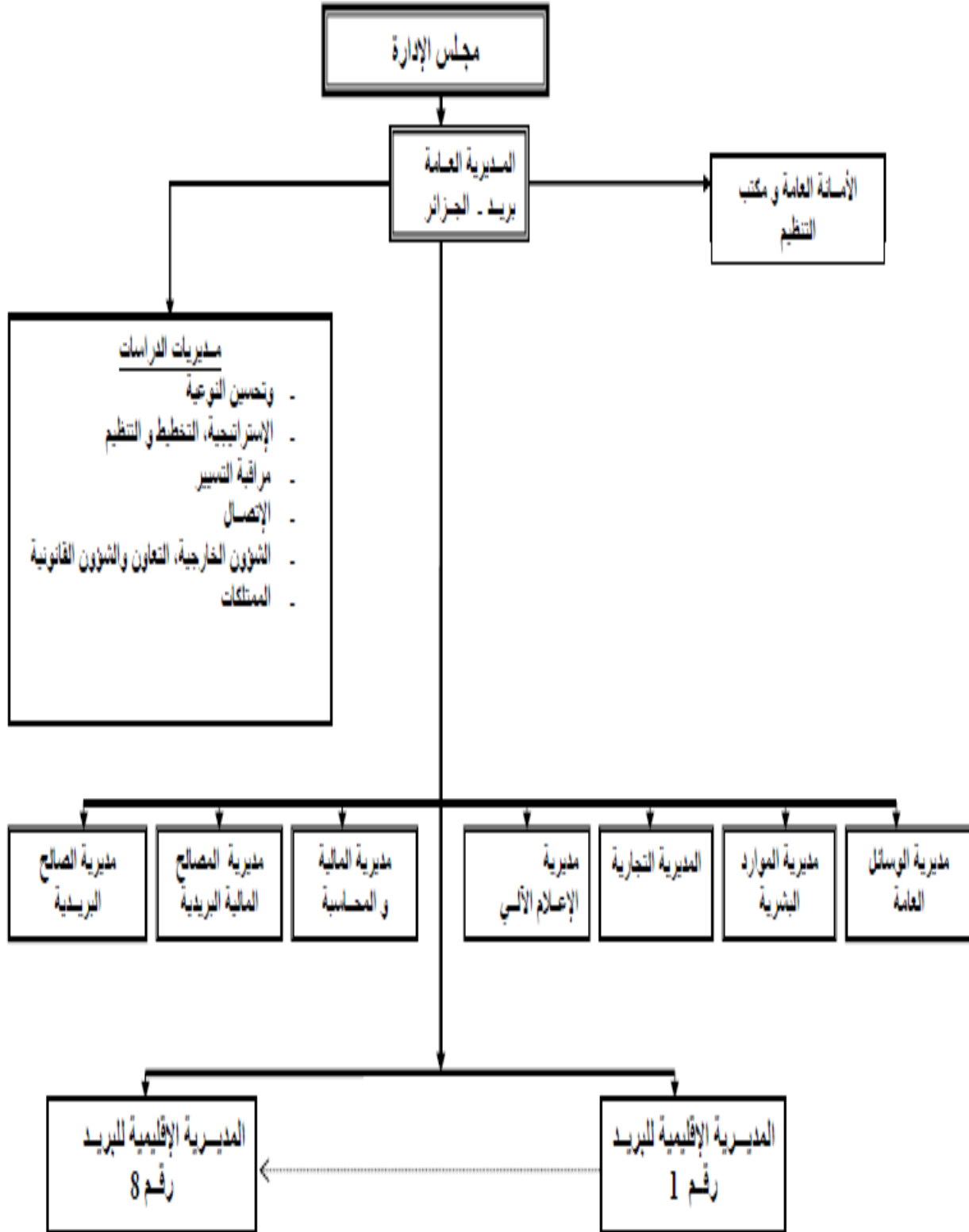
الا انه وبموجب القرار رقم 10/02 المؤرخ في 21 يناير سنة 2010 والذي يقتضي بإعادة تنظيم مؤسسة

بريد المديرية الولائية للبريد (كمديرية بريد الجزائر - تيبازة - Dupw) - المرسوم التنفيذي رقم 03-233

المؤرخ في 23 ربيع الثاني عام 1424 الموافق 24 يناير سنة 2003.

● المكاتب البريدية (مكتب بريد الجزائر تيبازة).

هيكل المجلس الإداري لبريد الجزائر :



المصدر: تنظيم مؤسسة بريد الجزائر وثيقة إدارية

المبحث الثاني: عموميات حول البطاقة الذهبية،

بطاقة الدفع الالكترونية (الذهبية) هي خدمة جديدة توفرها مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنها، تعتمد على الوسائط الالكترونية المتمثلة أساسا في الأنترنت والشبائيك النقدية لبريد الجزائر GAB ونهائيات الدفع الإلكتروني (TPE)

المطلب الأول: ماهية البطاقة الذهبية**أولا: تعريف البطاقة الذهبية**

هي بطاقة دفع الكتروني أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها امكانية إجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد عبر الانترنت، دون التنقل الى مكاتب البريد لتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى الذين يملكون نهائيات الدفع الإلكتروني، ... الخ.

كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والاعراض المتوفرة بفضاء " بريدي نت " ، هذا الاخير الذي يعتبر فضاء تجاريا إلكترونيا تم تصميمه حسب المعايير المعروفة عالمي اكي تعرض عبره منتجات وخدمات كثيرة ومتنوعة ، وستشمل خدمة الدفع الالكتروني لبريد الجزائر مستقبلا على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق " نفضال " . فضلا عن ذلك فالبطاقة تمكن صاحبها من استخراج الاموال بالموزعات الآلية GAB والشبائيك داخل المكاتب البريدية (<https://edcarte.poste.dz>).

الذهبية بطاقة تجمع بين الامان والعملية حيث تستعمل في دفع وسحب الاموال تعمل بنظام ال EMV المتعارف عليه دوليا لتأمين بطاقات الدفع ، فبواسطة هذا النظام يمكن لحاملي البطاقات اجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية الجارية بكل امان (www.poste.dz).

ومن أهم مميزات بطاقة الذهبية :

عملها بمعيار يحمي ويؤمن حسابات الزبائن بعد ان يتم التأكد من حقيقة هويتهم في العالم الافتراضي اين يتم ادخال الرمزي السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعملي

البطاقة، ومؤخرا اصبح الدفع الإلكتروني لجميع خدمات الخطوط الجوية الجزائرية عن طريق البطاقة النقدية الذهبية لبريد الجزائر.



المصدر: بريد الجزائر

ثانيا: خدمات البطاقة الذهبية

بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة فهي:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري وهذا من خلال الرسائل القصيرة التي تصل الزبون خلال الدفع او السحب من خلال التطبيق notificatin par sms الذي أطلقه بريد الجزائر.
- تحويل لاموال من حساب لآخر وهذا باستعمال تطبيق بريدي موب الذي أطلق حديثا. سحب الاموال من مكينات بريد الجزائر والبنوك وتسمح البطاقة الذهبية للزبون بسحب مبلغ 50000.00 دينار جزائري من الموزع الالي GAB بعدما كان المبلغ المسموح 20000.00 دينار جزائري في السابق باستعمال البطاقة المغناطيسية السابقة فيما يمكن للزبون مبلغ يصل الى 200000.00 دينار جزائري باستعمال البطاقة الذهبية في الشبايك.
- دفع الفواتير عبر الانترنت
- تعبئة الهاتف النقال.
- تعبئة الحساب من البنك.

- خدمة بريدي نت (مكتب البريد عن بعد) هو عبارة عن مكتب بريدي الكتروني يمكن ايجاده عبر موقع الانترنت لبريد الجزائر ، يمكن للمواطن أن يستعمل " بريدي نت " للحصول على العديد من الخدمات المالية و البريدية و حتى التجارية ... ، كالانضمام الى مختلف خدمات البريد و اقتناء مختلف السلع و المنتجات المعروضة ، كما يمكن للمواطن من منزله مباشرة وبدون التنقل الى المكاتب البريدية أن يفتح حساب بريدي جاري جديد ، الاطلاع على رصيد الحساب البريدي لجاري ، طلب البطاقة الجديدة الذهبية ، دفع الفواتير (الماء السيل ، الغاز ، الكهرباء سونلغاز و الهاتف) عبر الانترنت و اقتناء مختلف المنتجات عبر المحل التجاري عبر النت . • المتجر الالكتروني هو عبارة عن محل تجاري الكتروني موجود عبر موقع بريد الجزائر www.poste.dz، تحديدا في نافذة بريدي نت ، اين يمكن للزبون ان يشتري مختلف السلع المعروضة للبيع باستخدام الذهبية.

ثالثا: تكاليف البطاقة الذهبية

تكلفة البطاقة هي 350 دينار جزائري لسنتين وهي نفس القيمة لتحديد وتبديل البطاقة، تغيير كود (PIN) تكلفته 200 دينار جزائري ، السحب من ماكينات بريد الجزائر 30 دينار والسحب من ماكينات البنوك مقابل 35 دينار ، الدفع عبر الانترنت مجاني ، تعبئة الرصيد 10 دينار + ثمن SMS ، كشف العمليات العشرة الاخيرة مقابل 10 دينار جزائري .

المطلب الثاني: طلب البطاقة الذهبية

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

-الولوج إلى الموقع الالكتروني وطلب البطاقة من الموقع الرسمي www.poste.dz.

-الولوج إلى المكتب البريدي الافتراضي (بريدي نت).

-اختيار خدمة طلب البطاقة الذهبية.

-الضغط على إدخال ENTER لطلب البطاقة. ملأ الاستمارة الخاصة بالمعلومات الشخصية

(الاسم، اللقب، العنوان الالكتروني، رقم الهاتف النقال) كما هو موضح في الشكل التالي:

خطوات الولوج إلى البريد الافتراضي

أطلقت مؤسسة بريد الجزائر البطاقة الذهبية التي تمكن صاحبها من إجراء مختلف عمليات السحب والدفع، مثل سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي المتواجدة في مراكز بريد الجزائر أو باقي البنوك الأخرى، تسديد ثمن المشتريات عند التجار الذين يدعمون هذه البطاقة، دفع فواتير الماء والكهرباء من خلال مكتب البريد الافتراضي عبر الأنترنت الذي أطلقتها المؤسسة إضافة إلى استعمال البطاقة في الشراء عبر الأنترنت من خلال المواقع التي تدعم الدفع عبر بطاقات CIB مثل متعاملي الهاتف النقال ومؤسسة الخطوط الجوية الجزائرية.

طلب البطاقة يتم عبر خطوات بسيطة من خلال موقع المؤسسة عبر الأنترنت المخصص لهذا الغرض المرحلة الأولى:

-الدخول لرابط موقع بريدي نت استخراج أو طلب البطاقة الذهبية موقع بريد الجزائر

<https://edcarte.poste.dz/>

من الاحسن استعمال اللغة الفرنسية

-البدء في ملئ حقول البيانات.

- إدخال رقم RIP من رقم حساب البريد ccp حيث يظهر من شيك الحساب ccp ومع البوستال كود.

- استكمال البيانات الخاصة باسم صاحب الطالب والعائلة وتاريخ الميلاد وبطاقة الهوية أو رخصة السياقة أو جواز السفر.

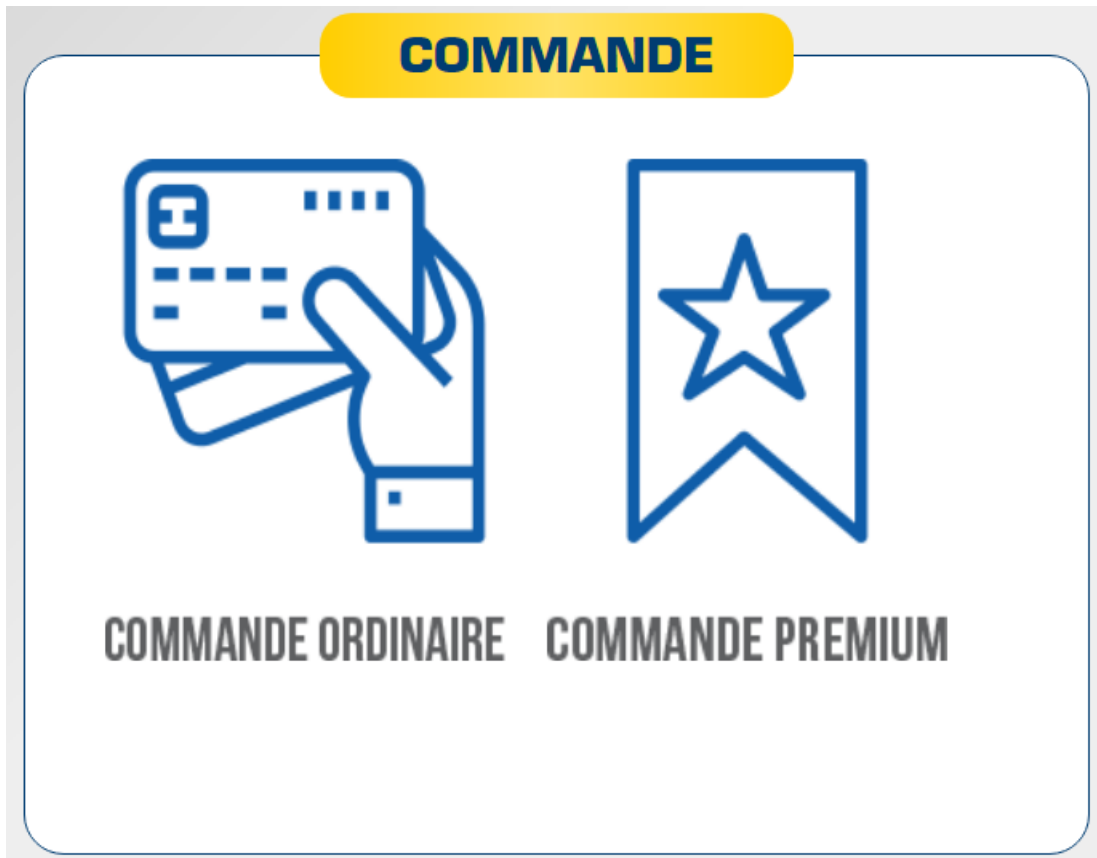
- حديد بيانات العنوان والرقم البريدي والبريد الإلكتروني لصاحب الطلب وكتابة الرمز التأكيد، والموافقة على الشروط.

-بعد استكمال البيانات يتم الضغط على "تصديق".

- تصل رسالة بها رقم التأكيد يتم إدخاله في الحقل المخصص لذلك، وأشار البعض لضرورة أن يكون رقم الهاتف من شبكة موبيليس وهو أمر لم نتأكد منه بعد، بعد إدخال الرقم التأكيدي ستظهر إيصال أو عقد يمكنكم طباعته.

المرحلة الثانية:

تظهر صورة وصل الطلب الذي يمكن طباعته، وينبغي توفر رقم لاستلام رسالة التأكيد عليه.



أشارات مصادر مطلعة لاستغراق البطاقة الذهبية حوالي 20 يوم حتى صدورها وتسليمها للطالب، وعند إصدار البطاقة الذهبية، يتم إرسال رسالة نصية على هاتف لطالب تفيده بتواجد بطاقته بمركز البريد التابع له.

يتم الحصول على البطاقة الذهبية من خلال تقديم طلبا الكترونيا على موقع الجزائر الافتراضي بريدي نت، ويتم ملأ الطلب من خلال إدخال الرقم المكتوب على دفتر الصكوك وهو رقم الحساب الجاري، ثم كتابة إسم صاحب الحساب باللغة الفرنسية، ثم كتابة رقم تعريف الهوية لصاحب الحساب وجهة إصدارها وتاريخ إصدارها، ثم بعد ذلك كتابة العنوان ورقم الهاتف وعنوان البريد الإلكتروني، ثم إدخال الرمز الموجود في الصورة.

المبحث الثالث: تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات

المطلب الأول: تحليل النتائج

المحور الأول: البيانات الشخصية:

يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس الجدول رقم(01):		
النسبة	التكرار	الجنس
40%	20	نكر
60%	30	أنثى
100.0%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (01): من خلال بيانات الجدول والشكل المصاحب له نجد نسبة 60% هم من جنس الإناث، تليها نسبة 40% هم من جنس الذكور.

الجدول رقم(02): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن		
النسبة	التكرار	السن
50%	25	أقل من 30 سنة
32%	16	من 30 إلى 40 سنة
8%	4	من 41 سنة إلى 50 سنة
10%	5	أكثر من 50 سنة
%100.0	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم(02): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 50% من المبحوثين ينتمون للفئة العمرية أقل من 30 سنة ، تليها نسبة 32% للذين ينتمون للفئة العمرية 30 -40 سنة، ثم نسبة 10% للذين ينتمون للفئة العمرية أكثر من 50 سنة، تليها نسبة 8% فقط للذين ينتمون للفئة العمرية 41-50 سنة.

الجدول رقم(03): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي		
النسبة	التكرار	المستوى الدراسي
20%	10	بدون مستوى
20%	10	ثانوي
34%	17	جامعي
26%	13	دراسات عليا
100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (03): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 34% من المبحوثين لديهم مستوى جامعي، مقابل نسبة 26% لديهم مستوى دراسات عليا، ثم نجد نسبة 20% من المبحوثين لديهم مستوى ثانوي مقابل نسبة مكافئة لها 20% من المبحوثين بدون مستوى

الجدول رقم(04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة المهنية		
النسبة	التكرار	الحالة المهنية
20%	10	طالب
36%	18	عامل
22%	11	اطار
4%	2	مهنة حرة
12%	6	متقاعد

بدون عمل	3	6%
المجموع	50	%100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (04): من خلال بيانات الجدول والشكل المصاحب له نجد نسبة 36% من المبحوثين حالتهم المهنية عامل، تليها نسبة 22% من المبحوثين حالتهم المهنية إطار، ثم نسبة 20% من المبحوثين حالتهم المهنية طالب، تليها نسبة 12% حالتهم المهنية متقاعد، ثم نسبة 6% من المبحوثين حالتهم المهنية بدون عمل، مقابل نسبة مكافئة لها 4% حالتهم المهنية مهنة حرة.

المحور الثاني: مدى استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

5- هل تستعمل وسائل الدفع في حياتك اليومية؟

الغرض من السؤال: معرفة مدى استعمال وسائل الدفع في الحياة اليومية.

-الجدول رقم (05): يوضح مدى استعمال وسائل الدفع في الحياة اليومية.

النسبة	التكرار	الإجابة
78%	39	نعم
22%	11	لا
%100.0	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (05): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 78% من المبحوثين يستعملون وسائل الدفع في حياتهم اليومية، مقابل نسبة 22% من المبحوثين لا يستخدمون وسائل الدفع في الحياة اليومية.

6- ما هي وسيلة الدفع التي تستعملها؟

الغرض من السؤال: معرفة وسيلة الدفع المستعملة

الجدول رقم (06): يوضح وسيلة الدفع المستعملة.

النسبة	التكرار	الإجابة
66%	33	الشيك
18%	9	السند المخزن
8%	4	السند لأمر
8%	4	الكمبيالة(السفتجة)
100.0%	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول (06): من خلال بيانات الجدول المبينة والشكل المصاحب له نجد نسبة 66% من المبحوثين يستعملون الشيك كوسيلة دفع، ثم نسبة 18% من المبحوثين يستعملون السند المخزن كوسيلة دفع ، مقابل نسبة 8% يستعملون السند لأمر كوسيلة دفع، مقابل نسبة مكافئة لها 8% يستعملون الكمبيالة كوسيلة دفع.

7- هل وسائل الدفع أكثر أمانا وأكثر سهولة؟

الغرض من السؤال: معرفة مدى أمان وسهولة وسائل الدفع.

الجدول رقم(07): يوضح وسائل الدفع الأكثر أمانا وأكثر سهولة.

الاجابة	التكرار	النسبة
نعم	43	86%
لا	7	14%
المجموع	50	%100.0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول (07): من خلال بيانات الجدول والشكل المصاحب له نجد نسبة 86% يرون أن وسائل الدفع أكثر أمانا وسهولة، مقابل نسبة 14% من المبحوثين يرون أن وسائل الدفع ليست آمنة و لا تتمتع بالسهولة.

8- تمكني وسائل الدفع الالكترونية من الاطلاع على رصيدي.

الجدول رقم (08): يوضح مدى تمكين الوسائل الدفع الالكترونية من الاطلاع على الرصيد

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الإجابة
موافق	1.19112	2.0000	22%	11	موافق
			48%	24	موافق تماما
			10%	5	غير موافق
			12%	6	غير موافق تماما
			8%	4	محايد
			%100.0	50	المجموع

لمصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (08): من خلال بيانات الجدول المبينة أعلاه نجد نسبة 48% من المبحوثين موافقين تماما بأن وسائل الدفع الالكترونية تمكنهم من الاطلاع على الرصيد و هو اتجاه المبحوثين نحو الاجابة، حيث وجدنا المتوسط الحسابي 2.0000 بانحراف معياري 1.19112 .

وسائل الدفع المتنوعة تمكن المستعملين لوسائل البريد من الاطلاع على أرصدهم مما يسهل عليهم ذلك و تساهم في انقاص الوقت و الجهد.

9-توفر وسائل الدفع الالكترونية الأمان و الوقت.

جدول رقم (09): يوضح توفر وسائل الدفع الالكترونية على الامان و الوقت.

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
موافق	1.11465	2.0000	20%	10	موافق
			50%	25	موافق تماما
			16%	8	غير موافق
			6%	3	غير موافق تماما
			8%	4	محايد
			100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (09): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد أن نسبة 50% من المبحوثين يوافقون تماما على أن وسائل الدفع الالكترونية تتوفر على الأمان و الوقت حيث تختصر الكثير من الوقت عليهم و تعتبر هذه الوسائل أمنة بالنسبة اليهم، حيث وجدنا من خلال الجدول متوسط حسابي 2.0000 بانحراف معياري 1.11465 ، و اتجاه موافق للمبحوثين.

10- تسهل وسائل الدفع الالكتروني في عملية التسوق الالكتروني.

الجدول رقم (10): يوضح تسهيل وسائل الدفع الالكتروني في عملية التسوق الالكتروني.

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
موافق	1.01015	2.0000	46%	23	موافق
			40%	20	موافق تماما
			6%	3	غير موافق
			4%	2	غير موافق تماما
			4%	2	محايد
			100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم(10): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 46% من المبحوثين يوافقون على أن وسائل الدفع الالكتروني تسهل من عملية التسوق الالكتروني، حيث الان مع التطور التكنولوجي أصبحت عدة مواقع الكترونية محلية و عالمية منتجات عبر بطاقة الدفع المتنوعة مما يسهل

عملية التسوق بدلا من الطريقة التقليدية في التسوق وهو ما يلقي رواجاً واسعاً بين مستعملي هذه البطاقات .

من خلال الجدول نجد أن الوسيط الحسابي 2.0000 بانحراف معياري 1.01015 وباتجاه موافق.

وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تحسين الخدمات المالية.

11- ماهي الوسيلة الالكترونية الأكثر استخداما في مؤسسة البريد؟

الجدول رقم (11): يوضح الوسيلة الالكترونية الأكثر استخداما في مؤسسة البريد.

الاجابة	التكرار	النسبة
الموقع الالكتروني	5	10%
البطاقة الذهبية	28	56%
بريدي موب	12	24%
لم أتعامل	5	10%
المجموع	50	100.0%

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (11): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 56% من المبحوثين يستعملون البطاقة الذهبية بمؤسسة البريد، ثم تليها نسبة 24% من المبحوثين الذين يستعملون بريد موب ، ثم نسبة 10% يستعملون المواقع الالكترونية مقابل نسبة مكافئة لها 10% من المبحوثين لم يتعاملون مع مؤسسة البريد بأي من هاته الوسائل .

12-المعلومات التي تقدمها المؤسسة على موقعها الالكتروني كافية؟

الجدول رقم (12): يوضح ما إذا كانت المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة على الموقع الالكتروني كافية.

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
غير موافق	1.28983	3.3600	6%	3	موافق
			28%	14	موافق تماما
			14%	7	غير موافق

			28%	14	غير موافق تماما
			24%	12	محايد
			100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (12): من خلال بيانات الجدول والشكل المصاحب له نجد نسبة 28% غير موافقين تماما بأن المعلومات التي تقدمها المؤسسة على موقعها الالكتروني كافية ، حيث يعتبرون ما تضعه المؤسسة على الموقع لا يقدم الكم الكافي من المعلومات للمستخدمين.

من خلال الجدول نجد الوسيط الحسابي 3.3600 بانحراف معياري 1.28983 و اتجاه غير موافق .

13- أفضل خدمة في مؤسسة البريد :

الجدول رقم (13): يوضح أفضل خدمة مقدمة من مؤسسة البريد.

الاجابة	التكرار	النسبة	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري
الموقع الالكتروني	11	22%	2.1000	73540
البطاقة الذهبية	23	46%		
بريدي موب	16	32%		
المجموع	50	100.0%		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (13): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 46% من الباحثين يرون أن البطاقة الذهبية هي أفضل خدمة مقدمة من مؤسسة البريد، مقابل نسبة 32% من

المبحوثين يرون أن بريدي موب هي الخدمة الأفضل المقدمة من مؤسسة البريد، تليها نسبة 22% من المبحوثين صرحوا أن الموقع الالكتروني يعتبر بالنسبة لهم أفضل خدمة مقدمة من مؤسسة البريد.

حيث وجدنا من خلال الجدول الوسيط الحسابي 2.1000 بانحراف معياري 73540

14- أشعر بالثقة بالتعامل مع مؤسسة البريد عبر موقعها الالكتروني.

الجدول رقم (14): يوضح مدى ثقة بالتعامل مع مؤسسة البريد عبر الموقع الالكتروني

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
موافق	1.22491	2.3600	30%	15	موافق
			30%	15	موافق تماما
			20%	10	غير موافق
			14%	7	غير موافق تماما
			6	3	محايد
			100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (14): من خلال الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 60 % من المبحوثين لديهم ثقة بالتعامل مع مؤسسة البريد عبر الموقع الالكتروني، وذلك بفضل التأمين للموقع و طريقة حماية المعلومات الشخصية للمستخدمين عن طريقة التشفير الأمن الأكثر استعمالا (5md) و كذلك سهولة الاستعمال للمستخدم.

نجد من خلال الجدول ان الوسيط الحسابي 2.3600 بانحراف معياري 1.22491 و اتجاه موافق .

15- هل تستعمل البطاقة الذهبية؟

الجدول رقم (15): يوضح استعمال البطاقة الذهبية

الاجابة	التكرار	النسبة	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري
نعم	43	86%	1.1400	.35051
لا	7	14%		
المجموع	50	100.0%		

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (15): من خلال بيانات الجدول والشكل المصاحب نجد نسبة 86% من المبحوثين ستعملون البطاقة الذهبية، مقابل نسبة 14% من المبحوثين لا يستعملون البطاقة الذهبية.

توفر البطاقة الذهبية عدة خدمات التي من شأنها أن تسهل عملية الاطلاع على الرصيد و السحب و التحويل من حساب الى اخر و تحويل الرصيد الى شريحة الهاتف .

من خلال الجدول نجد الوسيط الحسابي 1.1400 بانحراف معياري .35051.

16- تساهم خدمات البطاقة الذهبية في عدم التقييد بالوقت الرسمي للمؤسسة؟

الجدول رقم (16): يوضح مساهمة البطاقة الذهبية في عدم التقييد بالوقت الرسمي للمؤسسة

الاجابة	التكرار	النسبة	الوسيط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
موافق	12	24%	2.2400	1.11685	موافق
موافق تماما	25	50%			
غير موافق	5	10%			
غير موافق تماما	5	10%			
محايد	3	6%			

			50	%100.0	المجموع
--	--	--	-----------	---------------	---------

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (16): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 50% من المبحوثين يرون أن البطاقة الذهبية تساهم في عدم التقيد الرسمي بالوقت. تقل البطاقة الذهبية من العمليات الروتينية داخل المؤسسة بفضل سهولة استعمالها في الموزع البريد الآلي التي تتيح المؤسسة استعماله في جل الأوقات و التي لا تقيد الزبون بتوقيت العمل الرسمي للمؤسسة. من خلال الجدول نجد الوسيط الحسابي 2.2400 بانحراف معياري 1.11685 واتجاه موافق 17- يحقق التعامل بالبطاقة الذهبية تسوية المعاملات البريدي دون الانتظار في الشبابيك وفي الطوابير؟

الجدول رقم (17): يوضح تحقيق التعامل بالبطاقة الذهبية لتسوية المعاملات دون الانتظار في الشبابيك و الطوابير .

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
موافق	1.17820	2.1400	32%	16	موافق
			44%	22	موافق تماما
			10%	5	غير موافق
			6%	3	غير موافق تماما
			8%	4	محايد
			%100.0	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (17): من خلال بيانات الجدول والشكل المصاحب له نجد أن المبحوثين صرحوا بنسبة 44% بأن التعامل بالبطاقة الذهبية تحقق التسوية للمعاملات دون الانتظار في الشبايك والطوابير. حيث تساهم في التقليل من الطوابير الطويلة داخل مؤسسة البريد.

من خلال الجدول المبين أعلاه نجد ان الوسيط الحسابي 2.1400 بانحراف معياري 1.17820 واتجاه موافق.

18- التعامل بالبطاقة الذهبية أمن و سري ؟

الجدول رقم (18): يوضح اذا ما كان التعامل بالبطاقة الذهبية أمن وسري

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
موافق	1.29756	2.3000	32%	16	موافق
			36%	18	موافق تماما
			12%	6	غير موافق
			10%	5	غير موافق تماما
			10%	5	محايد
			100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (18): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 36% من المبحوثين يرون ان التعامل بالبطاقة الذهبية امن وسري.

توفر البطاقة الذهبية خدمة الحماية لزيائنها عن طريق عدة طرق للحماية كالرمز السري و رقم الهاتف و البريد الالكتروني .

من خلال الجدول نجد ان الوسيط الحسابي 2.3000 بانحراف معياري 1.29756 و اتجاه موافق.

19- تساهم البطاقة الذهبية في تعبئة رصيد الهاتف النقال ؟

الجدول رقم (19): يوضح مساهمة البطاقة الذهبية في تعبئة رصيد الهاتف النقال.

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
موافق	.98892	2.0400	28%	14	موافق
			54%	27	موافق تماما
			8%	4	غير موافق
			6%	3	غير موافق تماما
			4%	2	محايد
			100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (SPSS))

تحليل الجدول رقم (19): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 54 % من المبحوثين أكدوا ان بطاقة الذهبية تساهم في تعبئة رصيدهم بالهاتف النقال و هذا لسهولة استعمالها وتوفيرها الوقت و الجهد.

من خلال الجدول نجد الوسيط الحسابي 2.0400 بانحراف معياري 98892 و اتجاه موافق .

20- هل تهتم المؤسسة برأي الزبون في الخدمة المقدمة له؟

الجدول رقم (20): يوضح مدى اهتمام المؤسسة برأي الزبون في الخدمة المقدمة له.

الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسيط الحسابي	النسبة	التكرار	الاجابة
موافق	.40406	1.8000	20%	10	نعم
			80%	40	لا
			100.0%	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

تحليل الجدول رقم (20): من خلال بيانات الجدول و الشكل المصاحب له نجد نسبة 80% من المبحوثين صرحوا أن المؤسسة لا تهتم برأيهم اتجاه الخدمات التي تقدمها لها، مقابل نسبة 20% من المبحوثين يرون أن المؤسسة تهتم برأي الزبون في الخدمة المقدمة له. حيث وجدنا المتوسط الحسابي 1.8000 بانحراف معياري 40406 .

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الفرضيات :

1-مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها وهي "مدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني" وهذا النتائج المتوصل إليها ،خلال التساؤلات المطروحة في الاستبيان الخاص بالدراسة الميدانية. كل هذه الإجابات راجعة إلى:

- الاستخدام الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني.
- وسيلة الدفع الأكثر استعمالا هي عن طريق "الشيك".
- تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني أكثر أمانا و سهولة .
- من مزايا وسائل الدفع الإلكتروني لتسهيل عملية الاطلاع على الرصيد.
- توفر وسائل الدفع الإلكتروني الأمان و الوقت.
- تسهل وسائل الدفع الإلكتروني عملية التسوق الإلكتروني.

من خلال نتائج المتحصل عليها يمكننا القول بأن الفرضية قد تحققت

2-مناقشة نتائج الفرضية الثانية :

من خلال نتائج الدراسة المتحصل عليها وهي "وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الخدمات المالية" وهذا النتائج المتوصل إليها ،خلال التساؤلات المطروحة في الاستبيان الخاص بالدراسة الميدانية.

كل هذه الإجابات راجعة إلى:

- حيث عبر ما نسبته 56% من المبحوثين بأن الوسيلة الأكثر استخداما في مؤسسة البريد هي البطاقة الذهبية.
- المعلومات المقدمة من طرف المؤسسة على الموقع الإلكتروني تعتبر كافية.
- البطاقة الذهبية تعتبر أفضل خدمة مقدمة من طرف مؤسسة البريد.
- يثق زبائن مؤسسة البريد بالتعامل عبر الموقع الإلكتروني.
- تلقى البطاقة الذهبية استعمال كبير بين زبائن مؤسسة البريد.
- تساهم خدمات البطاقة الذهبية في عدم التقييد بالوقت الرسمي للمؤسسة.
- يحقق التعامل بالبطاقة الذهبية تسوية المعاملات البريدي دون الانتظار في الشبابيك وفي الطوابير حيث عبر ما نسبته 44% عن ذلك.
- عبر ما نسبته 36% من المبحوثين أن التعامل بالبطاقة الذهبية آمن و سري.
- من المزايا التي تقدمها البطاقة الذهبية هي خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

إن وسائل الدفع وهي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون، ما هي إلا مرحلة أفرزتها المشاكل المتعاقبة التي تعرضت لها النقود بمختلف أنواعها، سواء المعدنية أو الورقية، حيث جاءت كبديل عنها يسهل العمليات في خضم دعامة السرعة التي يتميز بها الميدان الاقتصادي والتجاري على وجه الخصوص. ورغم حداثة وسائل الدفع الالكترونية، إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييم هذه الوسائل واستنتاج العوامل المساعدة على نجاحها، كما يمكن ملاحظة العوامل التي تعرقل تقدم هذه الوسائل الحديثة وتؤدي إلى تهرب وتخوف الجمهور منها. كما تعرضنا إلى العوامل المساهمة في نجاح وسائل الدفع الالكترونية والمعركة لها، تبين أن هذه الوسائل قدمت العديد من المزايا التي حرم منها العملاء عند استعمالهم للوسائل التقليدية، كما تمكنت الحد من بعض العراقيل والمشاكل التي أفرزتها تلك الوسائل التقليدية.

صعوبات البحث:

عند القيام بإعداد البحث واجهتنا جملة من الصعوبات من بينها:

- عدم توفر المراجع الكافية فيما يخص هذا الموضوع.
- اتساع الموضوع وكثرة معطياته وابعاده مما سبب لنا صعوبة التحكم بمعلوماته.
- قلة الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع بشكل مباشر.

نتائج واقتراحات:

النتائج المتوصل إليها

- إن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية ساهم في القضاء على الكثير من المشاكل التي تؤثر على الاقتصاد الوطني كالقضاء على مشكلة نقص السيولة الذي تعاني منه الجزائر والتقليل إلى حد كبير من مشكلة تزوير العملة النقدية وذلك باستعمال النقود الإلكترونية و تحقيق هذه السرعة والأمان في المعاملات التجارية.

- إن عدم اختفاء نظام الدفع الورقي رغم فعالية وسائل الدفع الإلكتروني يرجع لعدة عوامل :
- التكلفة العالية لإقامة نظام نقد إلكتروني متكامل بسبب ما يحتاجه هذا النظام من اقتناء أجهزة حاسوب و شبكة اتصالات إلكترونية
- أهمية الشيكات الورقية كوسيلة الدفع تمثل إيصالا في كثير من الأحيان برأ من خلالها ذمة الساحب
- مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية والتي ظهرت بنسبة عالية وتنتج عن إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية ومنها ما يقوم به بعض المحترفون لاختراق نظام شبكة الاتصالات والإنترنت ويقومون بتغيير نظام المعلومات والبيانات المخزنة لديها على نحو يمكنهم من تحويل أموال من حساب شخص إلى آخر في نفس البنك أو بنوك أخرى.
- إن تحديث و عصرنه نظام الدفع في الجزائر ليس مرتبط بثقافة المجتمع فحسب بل هو مرتبط أيضا بجدية القائمين على مشروع تحديث نظام الدفع .
- أن البطاقة البنكية لم تلقى النجاح المنتظر ويتجسد هذا على أرض الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهذه البطاقة.

الاقتراحات و التوصيات:

- بناء على ما تقدم من نتائج ارتأينا تقديم بعض التوصيات التي قد تساعد و هي كالتالي :
- على البنوك الجزائرية أن تعي أن الخدمات المالية الإلكترونية تمثل تحدي مهم لها.
- لا يجب أن يكون اعتماد نظام الدفع الإلكتروني مشروع من منظور جزئي أي من منظور مصرف واحد أو مجموعة محدودة بل يجب أن تطبق الفكرة على مستوى النظام المصرفي في الجزائر ككل.
- الارتقاء بالعنصر البشري و ذلك بتدريب الإطارات المصرفية على استخدام احدث النظم المصرفية
- على الجزائر أن تأخذ تجارب الدول المتقدمة و الدول النامية و تستفيد منها من أجل التفوق و الاستمرار في تحديث و عصرنه نظام الدفع .

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المراجع:

1. خديجة سلطاني إحلال وسائل الدفع الالكترونية الدفع الالكترونية دراسة حالة بنك التنمية الريفية وكالة بسكرة ماستر تخصص مالية و بنوك 2013 .
2. إبراهيم فوزي رزق دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الالي البنكي . الجزائر : رسالة ماجستير تخصص علوم اقتصادية وعلوم التسيير ص30 . (2007-2008)
3. أبو محمد أحمد أبو العز , التجارة الإلكترونية وأحكامها في الفقه الاسلامي دار الثقافة و النشر و التوزيع الأردن 2008 .
4. احمد محمد عصام لدين, معملة البيكوتين . مجلة ادارة البحوث و التنمية العدد 73.
5. الامر رقم 59-75 المؤرخ 1975 المتضمن. (25 افريل , 1993). القانون التجاري المتمم و المعدل بالمرسوم التشريعي .
6. بشير عباس العلق -الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق مدخل تسويقي استراتيجي- مصر القاهرة 2004.
7. بن مسعي ايمان واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة بسكرة .
8. البيومي عبد الفتاح. مقدمة في التجارة الالكترونية العربية . الاسكندرية مصر : دار الفكر الجامعي. (2004) .
9. الجريدة الرسمية ، المرسوم التنفيذي المؤرخ في 5 جمادي الأول عام 1421 الموافق ل 5 اغسطس سنة 2000 .
10. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، المرسوم التنفيذي المتضمن خدمة العامة للبريد المؤرخ في 4 شوال عام 1430 .
11. جريدة المقام الصادرة في 18 يونيو 2013 .
12. جهاد صيفي , تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لدعم القدرة التنافسية في البنوك - دراسة حالة في بنك الخليج الجزائر وكالة بسكرة- مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة السنة الجامعية 2013-201 ص 12
13. حدو علي , انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير جامعة الجزائر السنة الجامعية 2004-2005 ص 20-21

14. حدو علي، انعكاسات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات المالية على تأهيل المنظومة المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2004-2005 ص 20-21.

حسام الدين معمري دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك و تأثيرها على التعاملات الاقتصادية رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2013 ص 15

حشاد جهيدة ، تشخيص الحالة المالية للمؤسسة وآثارها على إستراتيجية التسيير ، مذكرة لنيل شهادة تقني سامي تخصص محاسبة ، المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بحجوط 2007، ص 45 .

15. حماد، طارق عبد العال. . تطبيقات التكنولوجيا في المصارف . القاهرة : اكااديمية للسادات للعلوم الادارية .

16. رجال عادل تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق نفس المرجع السابق .

17. رحيم حسين الاقتصاد المصرفي دار البهاء النشر و التوزيع منشورات اقر قسنطينة

18. رمزي طلال حسين الردايدة اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف و الزبائن -دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية و المصارف اللاجينية في عمان قمت بهذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول علي درجة الماجستير في الاعمال القانونية كلية الاعمال جامعة الشرق الأوسط يوليو 2011.

19. زهير زواش. دور نظام الدفع الالكتروني في تحسين المعاملات المصرفية . ام بواقي : رسالة ماجستير تخصص علوم اقتصادية . (2010-2011).

20. زواوي فضيلة ، تمويل المؤسسات الاقتصادية وفق الميكانيزمات الجديدة في الجزائر دراسة حالة سونغاز ، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في علوم التسيير فرع مالية مؤسسة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة احمد بوقرة بومرداس 2009.

21. سارة زيقم . دور وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية. مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير . بسكرة. 2015

22. سحنون محمد. (2005). التجارة الالكترونية و مهارات تسويق الخدمات المالية و المصرفية. حالة الدول العربية.

23. سعدان، شبايكي. المحاسبة العامة . قسنطينة : ديوان المطبوعات الجامعية . (1993).

24. سليمان شكيب الجيوشي " تسويق الخدمات المالية " دار وائل للنشر، الطبعة الأولى سنة 2009 الأردن

25. شريف الطباخ الدفوع في الشيك . الطبعة الاولى بدون دار النشر ص10: . (2002) .

26. صبحي تادرس قريصة مدحت محمد عقاد النقود والبنوك و العلاقات الاقتصادية الدولية. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة و النشر. .. (1983)

27. الطائي, محمد عبد الحسين التجارة الالكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة . دار الثقافة للنشر و النشر والتوزيع 2013 .
28. العالي ايمان رسالة جامعية البنوك و التحديات التجارية الالكترونية . مذكرة لنيل شهادة الماجستير (2007) .
29. عبد الوهاب, ابو سليمان. (2003). البطاقات البنكية الافتراضية و السحب المباشر من الرصيد. دمشق: دار القلم .
30. عبد العزيز مصطفى أبو نبعة أصول التسويق دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة عمان 2010 .
31. عبد القادر برانيس التسويق في الخدمات العمومية (دراسة على قطاع البريد و الاتصالات في الجزائر أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية , كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر السنة الجامعية 2006-2007 .
32. عريس طاهر ، التحكم في قيادة المؤسسات بواسطة لوحات القيادة الإستراتيجية ، رسالة ماجستير ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، قسم التسيير ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر ، 2007 .
33. عقد نجاعة بين الدولة والمؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري " بريد الجزائر " 2009 ، 2013 .
34. عمار, لوصيف استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي عشر و العشرين مع الاشارة الي التجربة الجزائرية .
35. عمور. (1999). عمورة الاوراق التجارية وفقا للقانون الجزائري . دار الخلدونية للنشر الطبعة الاولى القاهرة : .
36. غضبان, لخضر الاطار القانوني لوسائل الدفع الالكترونية. مذكرة ماستر . جامعة ام بواقي.
37. قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول علي درجة ماجستير قسم إدارة اعمال كلية الاعمال جمعة الشرق الأوسط حزيران 2012 ص 14
38. الكتاب المدرسي، لمادة الاقتصاد لثالثة ثانوي باكوريا الجزائر.
39. الكيلاني, محمد عمليات بين البنوك والعلاقات الاقتصادية . ادار الثقافة للنشر و التوزيع لاردن .
40. لطرش, الطاهر تقنيات البنوك , ديوان المطبوعات جامعة. بن عكنون الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية . (2001).
41. ليث محمود احمد الحاج- نظام الخدمات المصرفية الالكترونية عبر ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية -الأردنية
42. محمد الصيرفي. ادارة العمليات المصرفية العادية -غير عادية -الالكترونية. القاهرة: دار الفجر النشر و التوزيع ص.-180 179 .- (2016) .
43. محمد شهاب مجدي, اقتصاديات النقود و المال النظرية و المؤسسات النقدية. الازارطية. الاسكندرية. مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر. 2000

44. محمود حسين الوادي. (2011). المعرفة الالكترونية المعاصرة. عمان: دار الصفاء و التوزيع.
45. مدحت صادق، أدوات تقنيات مصرفية -دار غريب للنشر و التوزيع -القاهرة- 2001.
46. منير, و ممدوح الجنيهي, الشركات الالكترونية, دار الفكر الجامعي, الإسكندرية, 2005,
47. محمد الاندلسي 2020 البنوك تواجه كورونا بالدفع الالكتروني
48. مصطفى كمال طه. الاوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة. الاسكندرية: دار الفكر الجامعي (2013)..
49. ميهوبي سماح الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة منتوري قسنطينة السنة الجامعية 2004-2005 ص 20-21 .
50. محرز نور الدين نظام الدفع الالكتروني و دوره في تفعيل التجارة الالكترونية مع الاشارة لحالة الجزائر .
51. ناشدعلي سوزي . مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي. بيروت: منشورات الحلبي الحقوقية. (2007).
52. هدى قشقوش. (1992). جرائم الحاسب الالكترونية في التشريع. القاهرة , 105: دار النهضة العربية.
53. وهاب محمد، صورة المؤسسة وأثارها على سلوك المستهلك، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، تخصص اقتصاد، قسم تسيير، جامعة الجزائر، 2006 .
54. وزارة التجارة 2020 بلاغ من وزارة التجارة .
55. فتيحة كيبيري احمد سماحي تحديث و عصرنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر في كل معطيات الاقتصاد الرقمي Lacahiers du MECAS للعدد 14 جوان 2017.
56. بريد الجزائر تقديم المؤسسة

قائمة الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Ecole Nationale Supérieure de Management
Koléa



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المدرسة الوطنية العليا للمناجمت
القلبية

تخصص: مناجمت حوكمة الكترونية

المشرفة: عبيد نبيلة

من اعداد الطالبة: امال بوعروس

استمارة حول:

اثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المالية في
مؤسسة بريد الجزائر
- - وكالة تيبازة-

السادة المحترمون تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة ماستر تحت عنوان: "اثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المالية في المؤسسة بريد الجزائر"، دراسة حالة مديرية وحدة بريد الجزائر-تيبازة- وللوصول الى أهداف الدراسة تم انجاز هذا الاستبيان لذا نرجو منكم التكرم بالاجابة على أسئلة الاستبيان ونضمن لكل موظف وعامل سرية المعلومات واستخدامها لغرض البحث العلمي فقط، نرجو وضع الإشارة (X) أمام الإجابة المناسبة.

في الأخير تقبلوا مني خالص الشكر على تعاونكم.

بيانات شخصية

- 1-الجنس ذكر أنثى
- 2-السن: أقل من 30 سنة من 30 الى 40 سنة
- من 40 الى 50 سنة من 50 منه فأكثر

3-المستوى الدراسي:

- اساسي - ثانوي
- جامعي -دراسات عليا

4- الحالة المهنية :

- طالب عامل
- اطار مهنة حرة
- متقاعد بدون عمل

في هذا الجزء يتعلق مدى استخدام وسائل الدفع الالكترونية

- 5- هل تستعمل وسائل الدفع في حياتك اليومية؟ نعم لا

6-ماهي الوسيلة الدفع التي تستعملها؟

الشيك الكمبيالة السند لأمر السند للخصم

7- هل وسائل الدفع أكثر امانا و سهولة؟

نعم لا

8- تمكيني وسائل الدفع الالكترونية من الاطلاع على رصيدي؟

موافق تماما موافق غير موافق

غير موافق محايد

9- هل العمل بوسائل الدفع الالكترونية؟

حسن جيد سيئ

10- توفر وسائل الدفع الالكترونية الامان والوقت؟

موافق تماما موافق غير موافق تماما

غير موافق محايد

11- تسهل وسائل الدفع الالكتروني في عملية التسوق الالكتروني

موافق تماما موافق غير موافق تماما

غير موافق محايد

وسائل الدفع الالكتروني في تحسين الخدمات المالية

1- هذا الجزء يتعلق وسائل الدفع الالكترونية في تحسين لخدمات المالية: هي الوسيلة

الإلكترونية الأكثر استخداما في مؤسسة البريد:

- الموقع الالكتروني بريدي موب
 البطاقة الذهبية لا تعامل

2- المعلومات التي تقدمها المؤسسة على موقعها الالكتروني كافية:

- موافق تماما موافق غير موافق تماما
 غير موافق محايد

3- أفضل خدمة في مؤسسة البريد؟

- البريد الالكتروني البطاقة الذهبية بريدي موب

4- اشعر بالثقة بالتعامل مع المؤسسة البريد عبر موقعها الالكتروني:

- موافق تماما موافق غير موافق تماما
 غير موافق محايد

5- هل تستعمل البطاقة الذهبية: نعم لا

6- تساهم خدمات البطاقة الذهبية في عدم التقيد بالوقت الرسمي للمؤسسة؟

- موافق تماما موافق غير موافق تماما
 غير موافق محايد

7- يحق التعامل بالبطاقة الذهبية تسوية المعاملات البريدية دون الانتظار في الشبايك و في الطوابير:

موافق تماما موافق غير موافق تماما
غير موافق محايد

8- التعامل بالبطاقة الذهبية امن و سري:

موافق تماما موافق غير موافق تماما
غير موافق محايد

9- تساهم البطاقة الذهبية في تعبئة رصيد الهاتف النقال

موافق تماما موافق غير موافق تماما
غير موافق محايد

10- هل تهتم المؤسسة برأي الزبون في الخدمة المقدمة لها؟

نعم لا

إلى جميع التجار و المتعاملين الإقتصاديين، تطبيقا لأحكام المادة 111 لقانون المالية لسنة 2020، تعلم وزارة التجارة كافة التجار ، أنهم ملزمون بوضع تحت تصرف المستهلك وسائل الدفع الإلكتروني قصد تمكينه من تسديد مبلغ مشترياته

مجانا

عند بريد الجزائر



 ALGÉRIE POSTE
بريد الجزائر



هنا الدفع عبر البطاقة النقدية لبريد الجزائر



ICI PAIEMENT PAR CARTE MONETIQUE D'ALGERIE POSTE

إلى جميع التجار و المتعاملين الإقتصاديين، تطبيقا لأحكام المادة 111 لقانون المالية لسنة 2020، تعلم وزارة التجارة كافة التجار ، أنهم ملزمون بوضع تحت تصرف المستهلك وسائل الدفع الإلكتروني قصد تمكينه من تسديد مبلغ مشترياته



مجانا

عند بريد الجزائر

جهاز الدفع

الإلكتروني

TPE

للطلب أو الإستعلام يرجى التقرب من المديرية الولائية لبريد الجزائر
Mob:0667-53-42-41 / Fixe:024-37-62-24 / Email:upw.tipaza@poste.dz



ALGÉRIE POSTE
بريد الجزائر