



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية

دراسة حالة بريد الجزائر ميلة

المشرف	اعداد الطلبة	
جابرزيد	أميرة بوعوين	1
	نضال حيمور	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	إبراهيم عاشوري
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	جابرزيد
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	أبوبكرياسين

السنة الجامعية 2023/2022

شكره وقتك

الحمد لله نحمده حمدا كثيرا على نعمه التي لا تعد ولا تحصى ومنها
أنه خصنا بفضله هذا، اعترافا منا بالفضل وتقديرا للجميل، لا
يسعني ونحن ننتهي من إعداد هذه المذكرة الا وأن نتوجه بشكرنا
وامتنانا الى:

الأستاذ والمشرف الدكتور " زيد جابر " لتكرمه بقبول الإشراف على
هذه المذكرة وللجهد الكبير والوقت الثمين الذي بذله من خلال
توجيهاته ومتابعته لنا، من بداية هذه المذكرة حتى إكمالها وخروجها
إلى النور جزاء الله كل خير وجعله في ميزان حسناته.

ونتقدم بالشكر الجزيل وفائق الاحترام والتقدير إلى الدكتور
"عاشوري إبراهيم" على النصائح والتوجيهات التي أسداها لنا طوال
مدة البحث.

كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان الى لجنة المناقشة على مجهوداتهم
المبذولة في قراءة وقبول مناقشة هذا العمل، لكم مني جزيل الشكر.
أتقدم بشكري أيضا إلى كل من عمال بريد الجزائر ولالية ميله عن
مساعدتي وحتى البحث معي عن كل الجوانب التي تمس بحثي.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

" قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنين "

صدق الله العظيم

أهدي ثمرة عملي هذا:

❖ إلى التي رفع الله من مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها إلى من أنارت

دربي المظلم بنورها وحميها وحنينها الفياض، ذلك القلب الكبير الذي

يضحي من أجلي وتلك النعمة الغالية عليّ التي مهما فعلت وقلت

وكتبت لن أوفي حقها الأبدي. "أمي خديجة" رحمها الله.

❖ إلى والداي الذي أفنوا من عمرهم السنين لنصل لهذا المستوى أسأل

الله أن يحفظهم ويديم عليهم الصحة والعافية "كريمة" و

"عبد المجيد".

❖ إلى من هم أقرب إلى روحي، أخوتي الأعزاء "عبير"، "وائل".

❖ إلى زوج أختي محمد الصالح وإلى جميع براعم العائلة "يزن" وتوأم

روحي "زين" و"ليليان".

❖ إلى كل عائلي "بوعوين" من كبيرهم إلى صغيرهم تشرفت كوني واحدة منكم.

❖ إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات صديقاتي ورفيقات دربي "إنعام" و"خلود" وفقهم الله.

❖ إلى من شاركني هذا العمل وكان بجانبني خطوة بخطوة "نضال" تشرفت بمعرفتك.

❖ إلى الذين زرعوا العلم في قلبي وحثوني على انتهاز العلم من منبعه أساتذتي الكرام.

❖ كما أوجه بخالص الشكر إلى كل من مد لي يد العون والمساعدة في بحثي هذا.

❖ إلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم مذكرتي ...

❖ إلى من أحببتهم بإخلاص وبادلوني نفس الشعور، إلى كل من عرفني.

أميرة

الإهداء

اهدي هذا العمل المتواضع:

❖ الى من كان شمس أشرقت بهما أياما إلى والدي الذي هو القدوة والسند

ولدعم للوصول الى ما أنا عليه الآن "وحيد".

❖ إلى ملاكي في الحياة الى معنى الحب ولحنان والتفاني وبسمة الحياة وسر

الوجود الى من كان دعائها سرنجاعي، أمي الغالية "وسيلة".

❖ إلى أعزما املك في الدنيا أخواتي البنات "ريان" و"بسمة".

❖ إلى الكتكوت الصغير وبهجة المنزل "رسلان"

❖ إلى أعزرفقائي في الدنيا "حسام" "وسيم" "معتز".

❖ إلى رفيقتي في هذا العمل "أميرة".

❖ إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بابتسامة.

نضال

فهرس المحتويات

الإهداء	II
قائمة الأشكال:	VII
قائمة الجداول:	VIII
الملخص:	IX
مقدمة	أ

الفصل الأول: الإطار العام لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية

تمهيد:	9
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات	10
المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات	10
المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات لعنصر فعال لنظام المؤسسة	25
المطلب الثالث: أسباب التوجه لتكنولوجيا معلومات وتحدياتها والعلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات	29
المبحث الثاني: ماهية الخدمات المالية	33
المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للخدمات المالية	33
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية	37
المطلب الثالث: المراحل وأركان عملية تقييم الخدمات المالية	39
المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية	42
المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات لخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية	42
المطلب الثاني: أثر واستخدامات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المالية للمؤسسة وأهداف استخدامها	45
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحديث الخدمات المالية - بالإشارة إلى تجربة -بريد الجزائر-	49
خلاصة الفصل:	51

الفصل الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية

53	تمهيد:
54	المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر.
54	المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر:
54	المطلب الثاني: التطور التاريخي لمؤسسة بريد الجزائر.
56	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وتجهيزات المعلوماتية المتوفرة لمؤسسة بريد الجزائر:
66	المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات.
66	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:
66	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة:
70	المطلب الثالث: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات.
74	المبحث الثالث: تفسير و تحليل مجالات ومحاور الدراسة.
74	المطلب الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور تكنولوجيا المعلومات.
82	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور بالخدمات المالية.
86	المبحث الرابع: إختبار فرضيات الدراسة.
86	المطلب الأول: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار.
87	المطلب الثاني: إختبار الفرضيات.
90	المطلب الثالث: إختبار الفرضية الرئيسية.
92	خلاصة الفصل:
93	خاتمة
98	قائمة المراجع
102	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال:

- شكل 1: مكونات تكنولوجيا والمعلومات..... 11
- شكل 2: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات 24
- شكل 3: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية 57
- شكل 4: الصفحة الرسمية لموقع مؤسسة بريد الجزائر. 63
- شكل 5: البطاقة الذهبية 63
- شكل 6: الحوالات البريدية 64
- شكل 7: صك البريدي 65
- شكل 8: توزيع متغير الجنس 68
- شكل 9: توزيع متغير العمر 68
- شكل 10: توزيع المستوى التعليمي 69
- شكل 11: توزيع الخبرة الوظيفية 70

قائمة الجداول:

- الجدول 1: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات 21
- الجدول 2: خصائص أفراد عينة الدراسة 67
- الجدول 3: مقياس ليكارت الخماسي 71
- الجدول 4: درجات مقياس ليكارت الخماسي 72
- الجدول 5: نتائج إختبار الصدق والثبات الإستبيان 72
- الجدول 6: معاملات إرتباط بين كل محور ومجاله الكلي 73
- الجدول 7: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات شبكات الاتصال 74
- الجدول 8: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الاجهزة والبرمجيات 76
- الجدول 9: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات قواعد البيانات 77
- الجدول 10: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الموارد البشرية 79
- الجدول 11: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات المكونات المادية للأجهزة 80
- الجدول 12: ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بتكنولوجيا المعلومات 82
- الجدول 13: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات المالية 83
- الجدول 14: إختبار K-S لتوزيع البيانات 86
- الجدول 15: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط شبكات الاتصال والخدمات المالية 87
- الجدول 16: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط الاجهزة والبرمجيات والخدمات المالية 88
- الجدول 17: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط قواعد البيانات والخدمات المالية 88
- الجدول 18: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط الموارد البشرية والخدمات المالية 89
- الجدول 19: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط المكونات المادية للأجهزة والخدمات المالية 90
- الجدول 20: ملخص نتائج تحليل الإنحدار لمحور تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية 91

المخلص:

يمر العالم بتغيرات كبيرة في شتى المجالات ويعد التقدم التكنولوجي من أسباب التطور والتقدم لما تشهده الثورة العلمية والرقمية للوسائل والتقنيات الحديثة التي أدت إلى تحول الاقتصاد نحو السرعة في تناول ونقل المعلومات بين مختلف الأطراف، وقد ساهم هذا التطور إحداث تغيير جذري للخدمات ومنها الخدمات المالية.

فقد سعى كل بنك إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة والاستفادة لما تقدمه من الإنجازات والأدوات الجديدة لتطوير أدائه وهذا ما تم دراسته في هذا البحث يهدف إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالخدمات المالية خاصة بعد التطورات التي شاهدها تكنولوجيا المعلومات.

وأهم نتيجة لهذه الدراسة هي أن استخدام تكنولوجيا المعلومات له دور كبير في التأثير على الخدمات المالية من الناحية الإيجابية حيث استخدامها يعمل على تطوير وتحسين هذه الخدمات لدى مؤسسة بريد الجزائر.

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

Summary

The world is undergoing major changes in various fields. Technological advancement is one of the reasons for the development and progress of the scientific and digital revolution of modern means and technologies that have led to the transformation of the economy towards speedy handling and transmission of information between different parties. This development has contributed to a radical change of services, including financial services.

Each bank sought to use sophisticated information technology and take advantage of its new achievements and tools to develop its performance. This is what was studied in this research aimed at giving a picture of the various changes to financial services, especially after the developments seen in information technology.

The most important result of this study is that the use of information technology plays a significant role in affecting financial services in a positive way, as its use develops and improves these services at Algiers Post.

Keywords: Information Technology, Financial Services, Algiers Post Corporation.



مقدمۃ



مقدمة

يشهد العالم المعاصر تقدما نحو التطور والتحول في شتى المجالات العلمية، فقد أدى التقدم التكنولوجي المتسارع إلى زيادة أهمية المعلومة وتداولها بين المستخدمين بما يخدم كفاءة وسرعة في أداء الأعمال، وهو ما أدى إلى وجود تقنيات ووسائل حديثة ومختلفة تساعد على معالجة واستغلال المعلومات، فخلال الفترات الأخيرة حظيت تقنيات ووسائل تكنولوجيا المعلومات باهتمام كبير ورغبة في الحصول عليها وتبنيها خصوصا فيما يتعلق بالمنافع التي تفرزها من جراء استخدامها، وساعد التقدم التكنولوجي على ظهور العديد من التطورات في العمليات خاصة الجانب الخدمي قدرا ضخما من الإنجازات التكنولوجية لاسيما فيما يخص المنافسة والإبتكارات الجديدة وهو ما أدى إلى إحداث تحوّل جذري في الخدمات المالية المقدمة.

وتلعب التكنولوجيا الحديثة دورا هاما وبارزا اذى بنهوض المؤسسات وكافة القطاعات الى مواكبة التغيرات التكنولوجية والمعلوماتية مما ادى الى تحسين وتطوير كافة الخدمات المالية، حيث أصبح كل بنك يسعى جاهدا إلى ادخال كل تكنولوجيا حديثة لتقديم أفضل خدمة ممكنة وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من العملاء.

حيث أن الخدمات المالية هي أحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة، وإذا نظرنا إليها كنشاط اقتصادي نجد أنه ينطوي على العديد من الخصائص. ولا شك أن توافر هذه الخصائص يعني ضرورة مواكبة النشاط المصرفي لمتطلبات التطور والتكنولوجيا في جميع أوجه النشاط الإقتصادي.

وفي ظل التطور أصبح من الضروري على قطاع الخدمات المالية أن يتجاوز الوظائف التقليدية، والعمل على تطوير الخدمات المالية ووسائل تقديمها ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وتحقيقا لمى يسعى إليه المصرف نحو استمراره والمنافسة وجذب متعاملين جدد.

إشكالية البحث:

في ظل مما سبق ذكره يمكن صاغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر لولاية

ميلة؟

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

1. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكات الإتصال وتحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر ميلة؟

2. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات وتحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر ميلة؟

3. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات وتحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر ميلة؟

4. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية وتحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر ميلة؟

5. هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين المكونات المادية للأجهزة وتحديث الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر ميلة؟

6. هل هناك إختلافات ذات فروق المعنوية لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر ميلة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضيات التي إنطلقنا منها كالتالي:

الفرضية الرئيسية: تلعب تكنولوجيا المعلومات دور هام في تحديث الخدمات المالية بريد الجزائر ميلة.

الفرضيات الفرعية:

حيث تنقسم الى خمسة فرضيات فرعية كما يلي:

الفرضية الاولى: هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى شبكات الإتصال في الخدمات المالية.

الفرضية الثانية: هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الأجهزة والبرمجيات في الخدمات المالية.

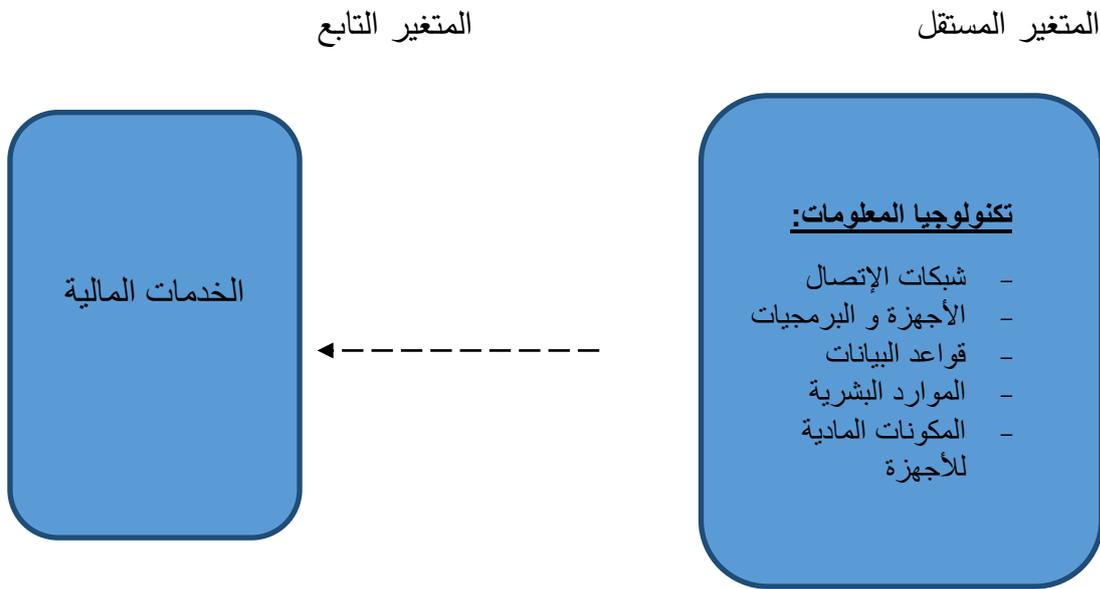
الفرضية الثالثة: هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى قواعد البيانات في الخدمات المالية.

الفرضية الرابعة: هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الموارد البشرية في الخدمات المالية.

الفرضية الخامسة: هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين مستوى المكونات المادية للأجهزة في الخدمات المالية.

متغيرات الدراسة:

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



أسباب إختيار الموضوع:

يعتبر موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية للمؤسسة من المواضيع الهامة في المؤسسات الجزائرية فيما يخص بتحسين خدمتها المالية، والسبب الرئيسي لاختيار الموضوع هو:

- السعي إلى معرفة الجانب النظري للموضوع وواقعه في المؤسسات الجزائرية.

- كون تكنولوجيا المعلومات من العوامل الأساسية لتحسين الوضع المالي من جهة، وأهمية الخدمة المالية في بقاء المؤسسة وتحقيق أهدافها من جهة.

أهمية الموضوع:

يستمد الموضوع أهميته من عدة منطلقات هي:

1. في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها الخدمات المالية، والانفتاح على المنافسة العالمية، يتطلب الأمر من المؤسسات الخدمية ضرورة الاهتمام بالأدوات الإدارية الحديثة، لتحقيق التميز والإبداع المستمر وتعد الإدارة وتكنولوجيا المعلومات أحد هذه الأدوات المهمة لتحقيق ذلك.
2. رغم أهمية القطاع الخدمي إلا أن الدراسات التي أجريت عليه مازالت محدودة بالمقارنة بالبحوث والدراسات التي أجريت على القطاع الصناعي مما جعله مجالاً خصباً للبحث.
3. نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين والوكالات.
4. تكمن أهمية البحث كذلك في كونه زاوية من الزوايا التي تعالج موضوع تكنولوجيا المعلومات ودورها في المؤسسات فهو تكملة لمواضيع أخرى لها صلة بالموضوع كالتجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية، نظم المعلومات... إلخ. وتزايد الاهتمام بموضوع إدارة المعرفة على مستوى المؤسسات العالمية، ومحاولة العديد من المؤسسات تبني برامج إدارة المعرفة وتطبيقها، وتحقيق نجاح ملموس في أعمالها.
5. عدم وجود دراسات ميدانية كافية، اهتمت بتكنولوجيا المعلومات، وعلاقتها بتطوير الخدمات المالية
6. تعزز هذه الدراسة من كفاءة الأداء المتوقعة مع عصر المعرفة والتكنولوجيا، والتي تنعكس بشكل ايجابي على القطاع الإقتصادي، وذلك من خلال سعي لتجديد والابتكار لتقديم خدمات جديدة بأساليب متطورة، وتحسين مستوى الخدمة المقدمة.
7. التركيز والاهتمام الكبير والمتواصل باستغلال تكنولوجيا معلومات لمواجهة التحديات المتلاحقة وتوفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات.

أهداف البحث:

للبحث مجموعة من الأهداف منها:

1. إستجلاء الغموض، وتوضيح الرؤية تجاه موضوع تكنولوجيا المعلومات، وبعض المصطلحات الشائعة والمتداولة حولها كتكنولوجيا الإعلام والاتصال، التكنولوجيات الجديدة للإعلام والاتصال، الشبكات، نظام المعلومات وغيرها.
2. التوصل إلى نتائج حول دور بتكنولوجيا المعلومات على تنافسية المؤسسة، ومحاولة التعرف على متطلبات تطبيق تلك النتائج من قبل المؤسسات موضع الدراسة بقصد تعزيز قدرتها في تحقيق أهدافها في الريادة والإبداع، وتقديم التوصيات المناسبة في مجال الدراسة للاستفادة منها قصد تحسين العمل والإنتاجية.
3. تقديم تصور مقترح حول طبيعة الخدمات المالية المقدمة في عصر المعلومات، وما هي المتطلبات التي ينبغي توفيرها في هذا المورد للنجاح في عصر المعلومات.
4. إعطاء صورة عن واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية في المؤسسات الجزائرية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.
5. التأكيد على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وتعزيز ميزة الخدمات المالية ببريد الجزائر.

الدراسة السابقة:

الدراسة الاولى: دراسة نادية عبد الرحيم، تطوير الخدمات المالية، ودورها في تفعيل الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر-رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسيير تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ ميلة، تدور إشكالية البحث حول كيف كان أثر التطورات الحاصل في الصناعة المالية وفي الخدمات المالية بشكل خاص على النشاط الاقتصادي باعتبار أن الجهاز المصرفي ذو أهمية كبيرة في إقتصاديات الدول.

وهدفها من هذه الدراسة التعرف على عرض مراحل تطور الخدمة المالية منذ بدايات ظهورها إلى غاية عصرنا الحديث ومحاولة الوقوف على أهم المؤثرات التي ساهمت في تغيير الخدمات المالية من شكلها البدائي، وتحويلها لشكلها الحديث، محاولة رصد إنعكاسات التطور الحاصل في الخدمات المالية الحديثة إن

كان من ناحية الخدمة المالية نفسها أو من ناحية الهيئة المقدمة للخدمة المالية وقد أفادتني هذه الدراسة في الجانب النظري في معالجة الفصل الأول المتعلق بالإطار النظري للخدمة المالية.

الدراسة الثانية: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمصارف الفرنسية- حالة نشاط بريد الجزائر عن بعد- رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، فرع علوم التسيير تخصص إدارة مالية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، قسم الاقتصاد، جامعة قسنطينة، 2-2013-2014.

تدور إشكالية البحث حول هل يؤثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات المتمثلة في النشاط المالي عن بعد على أدائها التجاري و المالي وهدفها من هذه الدراسة التعرف على مقومات النشاط المالي عن بعد و خاصة الإلكتروني منه، و التعرف على العوامل التي تساعد المصارف على التوسع في دمج النشاط المالي عن بعد، و التعرف على العوامل التي تساعد المصارف على التوسع في دمج النشاط المالي عن بعد، و التعرف على أثر استخدام المصارف لتكنولوجيا المعلومات و المتمثلة أساسا في النشاط المالي التعرف على أثر استخدام المصارف لتكنولوجيا بعد على أدائها التجاري كما هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المالية للمصارف و من اهم النتائج المتوصل إليها-يصعب على المصارف جعل الخدمة المالية في جوهرها أحد مجالات التنافس فيما بينها و بين المصاريف الأخرى و بالتالي كان أمامها حل واحد لتعزيز خدمتها المالية هو إحداث تغييرات في أسلوب تقديم و عرض الخدمة مما جعلها تبني القنوات المصرفية و كذا أدوات الدفع الإلكترونية، كما توصلت الدراسة فيما يخص أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بمعنى القنوات المصرفية و أدوات الدفع الإلكترونية على العائد على الاصول.

تم الإستفادة من هي الدراسة من خلال التعرف على أهم النقاط التي أفادتني في معالجة -الجانب النظري- وكذلك في الجزء التطبيقي في مراحل إعداد الإستمارة.

الدراسة الثالثة: شيروف فضيلة، و أثر التسويق الإلكتروني على الخدمات المالية، دراسة حالة بعض بريد الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة-2009-2010 تدور إشكالية البحث حول ما هو أثر التسويق الإلكتروني على الخدمات المالية و هدفها من هذه الدراسة التعرف دور التسويق الداخلي الذي أصبح ضرورة لاتصالات البنوك ببيئتها و تسهيل المعاملات الالكترونية باقل جهد ووقت لتحقيق الجودة ابراز ان تطور جودة الخدمات البنكية وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل البنكي برفع من كفاءة واداء الخدمات مواكبة البنوك التجارية للمعايير الدولية التي فرضتها الساحة المصرفية العالمية و المؤسسات الدولية للارتقاء بالعمل البنكي .

منهج الدراسة:

قصد الإجابة عن الإشكالية المطروحة وإثبات صحة الفرضيات المعتمدة إستخدما المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع المعلومات وتحليلها عن طريق توزيع الاستبيان.

حدود الدراسة:

❖ الزمنية: تمتد حدود البحث الزمنية من فيفري 2023 إلى غاية ماي 2023.

❖ أما الحدود المكانية فهي: بريد الجزائر وكالة ميله.

صعوبات البحث:

إن أي جهد إنساني عمومًا - والبحث العلمي خصوصًا - لا يخلو من بعض الصعوبات التي يتلقاها الفرد (الباحث). أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا هي على النحو التالي:

1. صعوبة تناول الموضوع أصلاً، تعتبر أكبر حاجز، خاصة وأنه يتناول ثلاثة عناصر أساسيين في وقتنا الحالي هما تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية.
2. صعوبة بعض المصطلحات وغموضها، خاصة في الجانب التقني من تكنولوجيا المعلومات.
3. الصعوبات المتعلقة بدراسة الحالة، مشاكل متعلقة بتوزيع الاستبيان.

الفصل الأول:

الإطار العام لتكنولوجيا

المعلومات والخدمات المالية

تمهيد:

إن قطاع المالي في أي دولة من دول العالم من أهم القطاعات الحيوية فعلى أساسه يقاس تقدم وتطور الدولة فالقطاع المالي العصب المحرك لبقية النشاطات الاقتصادية وعنصر فعال في تحقيق عملية التنمية في شتى المجالات.

تعتبر الخدمة المالية العمود الفقري الذي يركز عليه نشاط المصارف وتظهر أهميتها من خلال أنها العامل الذي يحكم نشاط المصارف وتؤثر على بقائه واستمراره في المجال المالي.

وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث:

◀ المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

◀ المبحث الثاني: ماهية الخدمات المالية.

◀ المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

إن التطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات في العالم أدى إلى ظهور الاقتصاد لمعلوماتي تشكل فيه المعلومات موردا رئيسيا وإستراتيجيا، ويتم دور هذه المعلومات بشكل تام إذا ما تم إيصال هذه المعلومات بالوسيلة والأداة اللازمة لذلك، ولهذا أصبح الفرد والمؤسسات يتجهون نحو اكتساب واستخدام تكنولوجيا المعلومات ومتابعة كل التطورات الحاصلة فيها.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات.

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.

تحتل تكنولوجيا المعلومات مكانة رائدة في العديد من مجالات الحياة، مما أدى إلى تعدد وجهات النظر حول مفهومها تبعا للجهة التي تناولها، ولهذا سوف نحاول الإلمام بأبعاد هذا المفهوم.

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية (technologies) التي تتكون من مقطعين هما (techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة علم التشغيل الاصطناعي.¹

◀ تعرف التكنولوجيا على أنها: "الأسلوب المنهجي المنتظم الذي نتبعه عند استخدام تراث المعارف بعد ترتيبها وتنظيمها في نظام خاص بهدف الوصول إلى الحلول المناسبة لبعض المهام العلمية".²

◀ تعرف التكنولوجيا أيضا: "بأنها عبارة عن الوسائل والأجهزة التي اخترعها الإنسان لخدمته، والتي تستند على المعرفة والخبرات والمبادئ".³

عرفت أيضا بأنها: "اللغة التقنية، والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي، فضلا عن كونها مجموعة الوسائل المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم".⁴

◀ كما تعرف بأنها: "الأدوات أو الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله لإكمال قواه وقدراته، وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية".⁵

¹ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم وتقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص22.

² محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009، ص13.

³ إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص19.

⁴ أحمد الرحمي، ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إتراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص221.

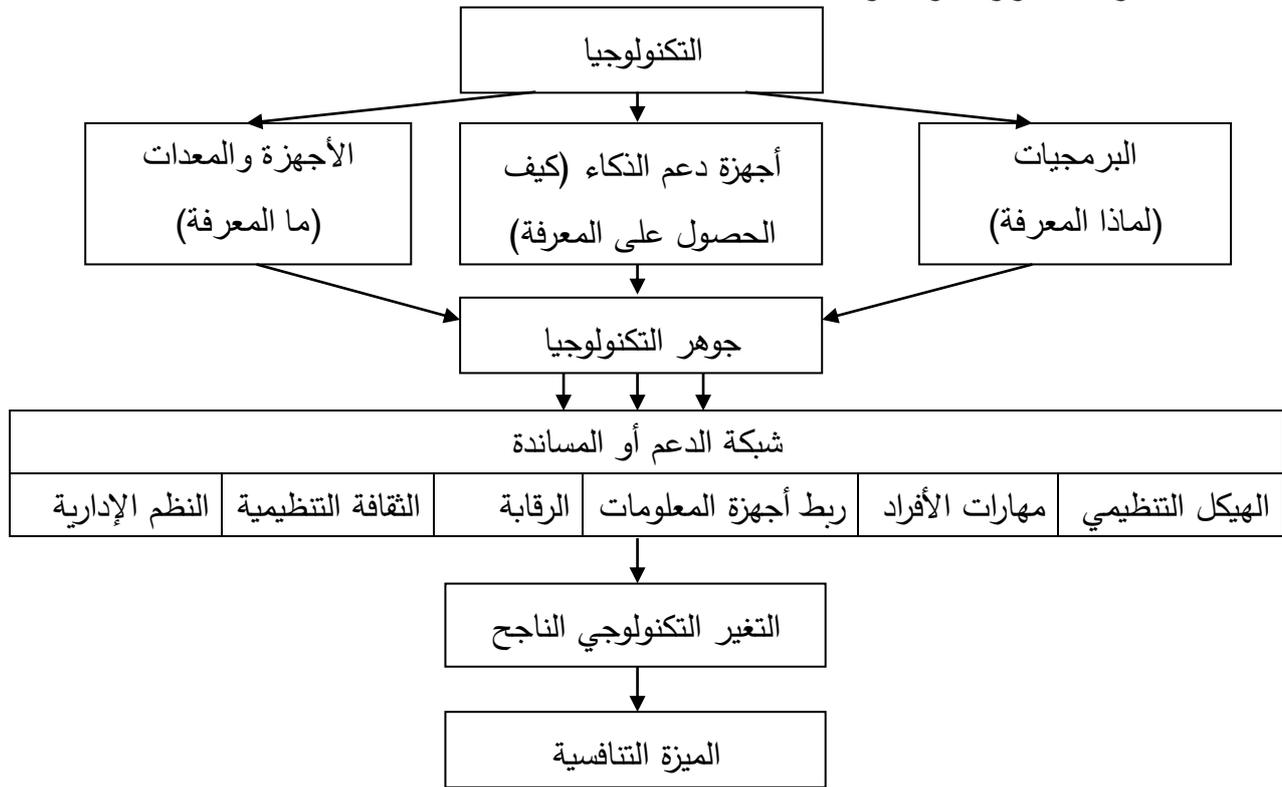
⁵ غسان قاسم اللامي، مرجع سبق ذكره، ص23.

ويمكن إعطاء تعريف شامل للتكنولوجيا فهي عبارة عن عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية إلى حالة علمية، أي تحويلها إلى سلعة إنتاجية (آلة، أو معدات وأجهزة، وأدوات ووسائل) يستخدمها الإنسان في أداء عمل أو وظيفة ما، بحيث تصبح تلك الآلات والمعدات قادرة على أن تقدم خدمة للفرد والمجتمع والدولة على حد سواء على صعيد الواقع العلمي.¹

وينظر للتكنولوجيا بمفهوم ثلاثي الأبعاد متكونا من الأجهزة والمعدات والبرمجيات ونظم دعم الذكاء إذ تحتوي الأجهزة والمعدات على وسائل مادية ومنطقية مختلفة والتي تعنى باختيار المعدات لتحقيق الأهداف والغايات، أما البرمجيات فهي مجموعة قواعد وإجراءات تهتم باستخدام الأجهزة والمعدات وتساهم أجهزة الذكاء في أداء وتشغيل الأجهزة والبرمجيات.²

الشكل التالي يوضح المكونات الثلاثة لمفهوم التكنولوجيا:

شكل 1: مكونات تكنولوجيا والمعلومات.



المصدر: محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى،

الإسكندرية، 2009، ص 17.

¹ نوفل جديد، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتورا دولة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2007/2006، ص ص51-52.

² محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص14.

1. مفهوم المعلومات:

للمعلومات عدة تعاريف فمنهم من يعرفها بأنها:

هي معالجة البيانات حاسوبياً أو يدوياً أو بالوسيلتين معاً، وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى، والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة.¹ هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصاً وتركيبية متجانسة من الأفكار.²

هي البيانات التي تمت معالجتها وتشكيلها لتعبر عن أحداث ووقائع اقتصادية مما يؤكد على أنها تعمل على زيادة قدرة مستخدميها على اتخاذ القرارات المناسبة.³

هي مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون منها تنمية أو زيادة معرفة الإنسان قد تكون عن الأماكن أو عن الأشياء أو عن الناس وبالتالي فهي معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما يشابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها.⁴

كما تعرف على أنها: "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبية متجانسة من الأفكار والمفاهيم تكمن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها".⁵

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المعلومات عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة والتفسير والتحليل بهدف استخدامها في عمليات معينة.

¹ سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى دار المنهج، عمان، الأردن، 2009، ص 20.

² منعم زمير محمد الفيومي، إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، الشركة العربية، المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة 2013، ص 09.

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 19.

⁴ عامر إبراهيم واخرون، المدخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص 01.

⁵ سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، ملقي دولي، بسكرة، 12 نوفمبر 2005، ص ص 237-238.

2. خصائص تكنولوجيا المعلومات:

مثلما يحتاج الإنسان إلى الغذاء لكي يتزود بالطاقة والقوة التي تعينه على أداء واجباته فإنه في الآن ذاته يحتاج إلى المعلومات بوصفها الغذاء الروحي والفكري لعقل الإنسان، وعليه فالمعلومات تتميز بعدة خصائص عامة وأخرى غير عادية وهي:¹

أ. الخصائص العادية وتتمثل في:

- ◀ خاصية التمتع والسيولة فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكل إعادة الصياغة) فيمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة.
- ◀ قابلية الاندماج الحالية للعناصر المعلوماتية، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة واحدة أو إضافة ملف معين لقاعدة بيانات قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخراجها من نصوص سابقة.
- ◀ تتميز المعلومات بالوفرة عكس العناصر المادية التي تتسم بالندرة لذا يسعى منتوجها إلى وضع قيود على انسيابها لخلق نوع من الندرة المصطنعة حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب.
- ◀ لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة تنمو مع زيادة استهلاكها لذلك هناك ارتباط بين معدل استهلاك المجتمع للمعلومات وقدرتها على توليد المعارف الجديدة.
- ◀ قابلية نقلها عبر مسارات محددة أو بثها على المشاع لمن يرغب في استقبالها.
- ◀ سهولة النسخ حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية.
- ◀ إمكانية استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة.
- ◀ يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين إذ لا يمكن الحكم إلا على شيء ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية.

¹ عز الدين مالك الطيب محمد، ملتقى حول دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، 2007، ص 27.

ب. الخصائص الغير عادية: وتتمثل في الخصائص الاقتصادية وهي:¹

◀ **المعلومة كسلعة:** تشير المعلومة كسلعة في هذه الحالة بأنها ليست خاصة أو عامة بصفة كلية، باعتبار السلعة الخاصة يتم استهلاكها كلياً بواسطة شخص واحد، والسلعة العامة لا تتأثر تكاليفها بعدد الأشخاص، أما المعلومة لها إمكانية التطبيع أي تطبيع المعلومات باستخدام أفراد آخرين للمعلومات نفسها دون حاجة إلى إنتاجها مرة أخرى كما لها تكاليف منخفضة للمستفيدين منها.

◀ **المعلومة كمنتج:** فكرة المنتج ترتبط بمفهوم التبادل الاقتصادي والمعلومات يتم تبادلها من خلال منتجات المعلومات وبالتالي تعطي قيمة للمستفيد بالنسبة للمهمة التي يقوم بها.

◀ **التكاليف والقيمة والاحتكار:** ترتبط المعلومات في ظروف كثيرة بالتكاليف الاقتصادية كما أن لها قيمة اقتصادية في تحقيقها لأغراض مختلفة، قد تستخدم لاتخاذ القرارات وللاستهلاك الشخصي المباشر وقد يتم الحصول عليها لبيعها ومن ثم تخضع للعرض والطلب كما تخضع للتحليل الجدي بالإضافة إلى ذلك أن بعض ممارسات التحكم الاحتكاري قد تمارس عليها كما هو الحال في المعلومات السرية والخاصة، وكذلك الاحتكار على حقوق الطبع والاختراعات.

◀ **المعلومات كمورد رأس مالي:** أي أن المعلومة يمكن اعتبارها كاستثمار في الفرد والذي سيتحول بالمعلومات الهامة والصالحة إلى عامل أكبر تأثيراً مع احتفاظها بنفس خصائصها المتصلة بعدم الاستحواذ الكامل.

وباختصار يمكن أن تكون المعلومات مفيدة وذات نفع يجب أن تتسم بمجموعة من المميزات نوجزها

كالآتي:²

◀ **الدقة (Accuracy):** وهي أن تكون المعلومات المحددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى حقائق والثوابت.

◀ **التوقيت (Timely):** أي تقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيدين في الوقت المناسب إذ أن تقديم المعلومات المطلوبة وإن كانت جيدة ودقيقة متأخرة وفي غير موعدها لصانع القرار قد لا تفيد شيء لأنها جاءت متأخرة.

¹ نفس المرجع، ص 40.

² هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2004، ص 27.

- ◀ **الصلاحية (Relevance):** هي مقياس لمدى ملائمة المعلومات لاحتياجات المستفيد ومدى انسجامها مع أغراضه والواجبات المطلوبة منه على الوجه الصحيح وتختلف صلاحية المعلومة من فرد آخر.
- ◀ **التكامل أو الشمولية (Comprehensive) أو (Completeness):** يشير القدرة المعلومات على الإحاطة بجميع جوانب الموضوع وتغطية كافة اهتمامات المستخدمين وتكون هذه المعلومات في شكلها النهائي وكلما زادت نسبة الاكتمال في المعلومات كلما كانت أكثر فائدة.
- ◀ **الوضوح (Clarity):** تشير إلى المعلومات التي يجب أن تكون واضحة في سياقها وغير غامضة بعيدا عن المعلومات الثانوية التي يمكن أن تؤثر على وضوح المعلومات المطلوبة كالخلط بين المفاهيم.
- ◀ **الموضوعية (Subjectivity):** أي الابتعاد عن التحيز ولا تكون متأثرة بأفكار أو اتجاهات أو مشاعر يمكن أن تؤثر على موضوعية المعلومات مما يؤثر على سلامة القرار.
- ◀ **سهولة المنال (Acceibility):** أي إمكانية الوصول إليها بكل سهولة وبدون تعقيد إذ أن الصعوبات والمشتقات التي تقف عائقا في سبيل الوصول إلى المعلومات ستكون على حساب التوقيت المطلوب.
- ◀ **قابلية القياس (Measurability):** وهي عبارة عن مدى تطابق المقاييس الكمية للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعالجة على المعلومة موضوع القياس.
- ◀ **قابلية للتحقق (Virifiability):** أي أن المعلومة المقدمة يجب أن تكون قابلة للمرجعة والفحص والتحقق من صحتها ودقتها.

3. طرق الحصول على المعلومات:

هناك عدة طرق للحصول على المعلومات ويتم اختيار أنسبها وفقا لاحتياجات المؤسسة وفيما يلي أهم الطرق:¹

- ◀ **المقابلة الشخصية:** تعتبر من أهم طرق للحصول على المعلومات وأكثرها فاعلية، إذ تساعد على معرفة آراء الأفراد، ويجب على المحلل بعد إجراء المقابلة أن يقوم بتلخيص نتائجها، ترتيبها وتنظيمها مع التأكد أن الأسئلة والاستفسارات قد غطت.
- ◀ **الاستبيان:** عبارة عن عملية جمع المعلومات واستكشاف آراء الأفراد حول موضوع محدد يحتوي على عدد محدد من الإجابات تمثل المعلومات المطلوبة من مجموعة من الأفراد.

¹ محمد بوتين، عملية اتخاذ القرارات في إطار المنظور النظامي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 1995، ص 09.

- ◀ **الملاحظة:** تستخدم هذه الطريقة للتحقق من صحة المعلومات التي تم جمعها، حيث يقوم المحلل من التأكد بنفسه من صحتها عن طريق مراقبة وملاحظة كل ما يجري حوله في المؤسسة.
- ◀ **البحث وفحص السجلات:** هي طريقة خاصة لجمع المعلومات الرسمية وذلك من خلال متابعة اللوائح والتعليمات المكتوبة، الملفات والسجلات الداخلية، بالإضافة إلى الملفات الخارجية التي تحفظ خارج المؤسسة مثل ملف المنظمة في مصلحة الضرائب.
- ◀ **التقدير وأخذ العينات:** يستخدم هذين الأسلوبين للتنبؤ ببعض المتغيرات المتعلقة بالنظام المفتوح ويجب على المحلل أن يتأكد من أن هناك قدراً من عدم التأكد عند استخدامه كما يجب أن يقارن توقعاته مع نتائجه المعروفة.

4. أنواع المعلومات:

تتنوع المعلومات بتنوع محتواها وهدفها وحجمها وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع الذي تتعلق به، ويمكن تصنيف المعلومات إلى:¹

أ. تصنيف المعلومات وفقاً لمعايير:

- ◀ **زمن المعلومة:** فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية أو تستخدم المعلومات التاريخية لمتابعة الأداء ومراقبته أما المعلومات المستقبلية فتستخدم لأغراض التنبؤ والتخطيط.
- ◀ **شكل المعلومات:** فقد تكون المعلومات ملخصة أو تفصيلية إذا تستخدم المعلومات الملخصة في مستويات الإدارة العليا أما المعلومات التفصيلية فتستخدم في المستويات التشغيلية.
- ◀ **صفة المعلومات:** فقد تكون متوقع أو غير متوقع، ويستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد بينما تستخدم المعلومات غير متوقعة لاكتشاف المشكلات.
- ◀ **مصدر المعلومات:** قد تأتي المعلومات من مصادر داخلية مثل حجم المبيعات، حجم الأجر... إلخ. وقد تأتي من مصادر خارجية مثل أسعار الفائدة، ومعدلات النمو، التضخم... إلخ.
- ◀ **تنظيم المعلومات:** قد تكون المعلومات منتظمة تقدم بشكل تقرير يعكس المعلومات التي يحتويها كافة، وقد تكون غير منتظمة ولا يعكس على محتواها بشكل واضح.

¹ إبراهيم سلطان، صونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2001، صص 112-113.

ب. تصنيفات أخرى للمعلومة:

ويمكن تصنيفها أيضا إلى¹:

◀ **معلومات معرفية:** المعلومات التي تنتهي بتحقيق مؤشرات معرفية تساعد الإداري على اتخاذ قرار وإنجاز عمل أو مشروع مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز... الخ.

◀ **معلومات إنمائية:** المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

◀ **معلومات تعليمية:** المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.

◀ **معلومات إنتاجية:** المعلومات التي تقيد إجراءات البحوث التطبيقية في تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة.

ويوجد تصنيف آخر للمعلومات يحظى بأفضلية من طرف المسيرين، حيث تصنف المعلومات إلى²:

◀ **معلومات التحكم:** تضم المعلومات التي تنتجها المؤسسة وتوجهها لاستعمالها الداخلي وتكتسي معرفة هذه المعلومات أهمية بالغة كونها تمكن المؤسسة من أن تقارن أدائها بأداء المؤسسات، كما أن أغلب الدراسات منصبة عليها كنظم معلومات الموارد البشرية ونظم الإنتاج بالإضافة إلى نظم الجودة.

◀ **معلومات التأثير:** هي المعلومات التي أنتجت داخل المؤسسة وتوجه للاستعمال الخارجي، أو موجهة الأفراد ومجموعات خارج المؤسسة (العميل المورد) وتعتبر نظم المعلومات التسويقية من الأنظمة التي تسيير معلومات التأثير غير أن الدراسات المنصبة عليها قليلة مقارنة بتلك الخاصة بمعلومات التحكم.

◀ **المعلومات الجزئية (الإشارات الضعيفة):** تمثل المعلومات الإستراتيجية التي جمعت من خارج المؤسسة ووجهت للاستعمال الداخلي وتعبّر عن التطورات التي لم تحقق تماما، بمعنى التنبؤ بحصول شيء له تأثير على المؤسسة ويمكن أن تعرف أيضا بالتهديدات والفرص المحتملة، وهي معلومات قليلة غير قطعية، جزئية ومبعثرة في العديد من المصادر المعلوماتية المتوفرة

¹ فضالة حدة، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، البويرة، 2012-2013، ص11.

² نفس المرجع، ص12.

وتحتاج إلى عملية التكامل ، ولهذا أطلق عليها (1975) An soft مصطلح الإشارات الضعيفة وقد حظي هذا النوع من المعلومات باهتمام قليل من طرف الباحثين (Ansoff1975) (Bright,1970) مقارنة بمعلومات التأثير والتحكم.

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

إذا كانت المعلومات هي بيانات أو حقائق تم معالجتها ويمكن تخزينها. استرجاعها، وتشكيلها، وإذا كانت التكنولوجيا هي تطبيق المعرفة العلمية لتصميم إنتاج، واستخدام منتجات وخدمات توسع مقدرة الإنسان على تطوير البيئة الطبيعية الإنسانية والتحكم فيها، فإن تكنولوجيا المعلومات تصبح هي مجموعة الأدوات والأنظمة والتقنيات والمعرفة المطورة لحل مشاكل تتصل باستخدام المعلومات.¹

ويعرف قاموس ماكميلان تكنولوجيا المعلومات بأنها: "عبارة، معالجة تخزين وبتث معلومات ملفوظة مصورة، مثنية، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية ومبني على أساس الإليكترونيات الدقيقة".²

عرفت أيضا بأنها: "المعالجة الآلية لمعلومات قد تكون ذات طبيعة تربوية تجارية مهنية، أو حتى سياسية، والصفة الرقمية للمعلومة هي التي تضعها في إطار التكنولوجيا الحديثة، وهذه المعلومة يمكن أن تخزن تعالج ترسل وتستعاد من طرف أجهزة معلوماتية من أجل إعادة استعمالها عند الحاجة، وتوزيعها على أشكال مختلفة ولمجموعة من الأشخاص الذين طلبوا هذه المعلومة دفعة واحدة".³

كما عرفت أيضا بأنها: "الحصول على المعلومات واختزانها، وبتثها وذلك باستخدام توليفة من المعدات المايكرو الكترونية الحاسبة والاتصالية عن بعد".⁴

¹ علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 2، دار المناهج، الأردن، 2008، ص 20.

² Ahmed silem·jean-marie albertini·lexique d'economie·éditions dalloz·paris·2006·p720.

³ محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 207.

⁴ منعم زمير، محمد القيومي، مرجع سبق ذكره، ص 10.

ثالثاً: مبادئ وخصائص تكنولوجيا معلومات ومراحل تطورها

1. مبادئ تكنولوجيا معلومات:

إن لتكنولوجيا المعلومات ستة مبادئ أساسية هي:¹

- ◀ **المسؤولية:** حيث أن الأفراد والفرق يفهمون ويقبلون مسؤولياتهم مع احترام العرض والطلب لتكنولوجيا المعلومات وأيضاً فإن لديهم السلطة الكافية لأداء مسؤولياتهم.
- ◀ **الإستراتيجية:** حيث أن إستراتيجية الأعمال تأخذ في الحسبان القدرات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات والخطط الإستراتيجية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات ترضى الاحتياجات الآتية والآجلة الإستراتيجية الأعمال.
- ◀ **الاكتساب:** أي أن اكتساب تكنولوجيا المعلومات يكون لسبب مبرر، ويعتمد على تحليل منطقي مع اتخاذ قرار شفاف وواضح.
- ◀ **الأداء:** تستخدم تكنولوجيا المعلومات لدعم المنظمات وتوفير الخدمات والتسويات المناسبة ونوعية الخدمات ويجب أن يقابل الاحتياجات الحالية والمستقبلية.
- ◀ **المطابقة:** تكنولوجيا المعلومات بحيث أن كل أنواع التشريع والتعليمات والسياسات والتطبيقات، محددة بوضوح معززة وقابلة للتطبيق.
- ◀ **السلوك الإنساني:** سياسات تكنولوجيا المعلومات، التطبيقات والقرارات تحترم السلوك الإنساني وتتضمن الاحتياجات الحالية المتطورة لكل الأفراد في العمليات.

2. خصائص تكنولوجيا معلومات:

تتمثل خصائص تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:²

- ◀ **رفع الإنتاجية:** تعمل Tie على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد وفعال؛
- ◀ **تقليل الوقت والمسافة:** فقد استطاعت تكنولوجيا المعلومات من تقليل المسافة، والوقت وخير دليل على هذا، شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منا الحصول على ما يلزمه من معلومات ومعطيات في وقت قصير جداً ودون التنقل؛

¹ سعيد عمر: تكنولوجيا المعلومات أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية الصغيرة والمتوسطة، ملتقى دولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، 17 و18 أبريل 2006، جامعة جيجل، ص 207.

² محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سبق ذكره، ص 270.

- ◀ **المرونة:** وهذا حسب تعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات؛
- ◀ **النممة:** ويقصد بها الأصغر والأقل تكلفة وتعتبر من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسين الدائم في سرعتها؛
- ◀ **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- ◀ **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت عملية الاتصالات يستطيعون تبادل الأدوار وهوما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين فالمشاركين في الأنشطة؛
- ◀ **تكوين شبكات الاتصالات:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصالات وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح ذلك بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات؛
- ◀ **اللا تزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسائل في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- ◀ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات فالإنترنت مثلا تتمتع استمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم؛
- ◀ **قابلية التوصيل:** أي الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تتم فيها الصنع، كما أن تكنولوجيا الإعلام والاتصالات تتميز بخاصية القابلية للتحرك أو الحركية حيث يمكن لمستخدميها الاستفادة منها أثناء تنقله إلى أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسب الآلي النقال الإنترنت اللاسلكية؛
- ◀ **قابلية التحويل:** أي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو ما يسمى بالمقروء الإلكتروني؛
- ◀ **اللاجماهيرية:** إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك أي إمكانها توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة.

3. مراحل تطورها:

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل مختلفة، فقد كانت هناك مستجدات واختراعات متطورة وحديثة بمرور الوقت وقد تميزت بارتباطها وتشعبها مع بعضها وسنلخص هذه المراحل كما يلي:

الجدول 1: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات
3500 ق.م-1837م	اختراع الكتابة المسمارية، وظهور مجموعة لمصادر المعلومات والمكتبة الإسكندرية، بالإضافة إلى صنع الورق والحبر وظهور أول جريدة وأول مجلة، واكتشاف ماكينات العد، والموجات الكهرومغناطيسية، والتلغراف.
1838م-1895م	اتساع استعمال التلغراف واختراع الفاكس، بالإضافة إلى اختراع الآلة الطباعة واكتشاف الهاتف من طرف كراهام بيل واستخدام الطاقات الكهربائية، ولا ننسى اكتشاف آلات العرض السليمانية واللاسلكية، واكتشاف المذياع.
1900م-1956م	وهنا تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة والبث عبر الراديو، كذلك أول عرض للجمهور عبر التلفاز وأهم ما ميز هذه المرحلة ظهور النظرية العامة للحاسوب واكتشاف حاسوب إلكتروني ميكانيكي، والذي سمي بمارك بالإضافة إلى اكتشاف الترانزيستور وأنشطة التسجيل الصوتي.
1956م-1964م	وفي هذه المرحلة ظهر نظام تلفاز الكيبل، وتم إجراء أول مكالمات هاتفية بعيدة المدى، كما تم التشغيل الملون للتلفاز، وابتكار لغة فورتران للحاسوب كذلك تم اختراع المودم والفيديو فون ونخص بالذكر إطلاق أول قمر صناعي واكتشاف الليزر، وعرض أشربة الكاسيت الصوتية
1964م-1982م	هنا تم عرض معالج الكلمات، وظهور الآلات الحاسبة اليدوية، بالإضافة إلى إنشاء شبكات المعلومات المحسوبة واستخدام القرص اللين كوسيلة ثانوية للتخزين وكذلك ظهور أول مصغر وظهور شاشة التلفاز المسطحة، وما ميز هذه المرحلة هو ظهور أول عرض لتقنية الأبعاد الثلاثية وأول عرض للحواسيب المحمولة وأول ظهور للأقراص المضغوطة أو المدمجة.
1983م-1994م	تم الإعلان عن أنظمة تشغيل جديدة، وطرح معالج حاسوب متقدم كما تم عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة والحواسيب الشخصية المشتملة على تسجيل فيديو كامل الحركة بالإضافة إلى أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة وظهور متصفح موزايك.

1995م-2001م	تم تطوير محرك للبحث الأول الذي يعمل بإستراتيجيات البحث بعوامل البوليوان على شبكة الانترنت، وتم ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت كما تضمنت هذه المرحلة بداية بث التلفاز الرقمي، والتحول في التخزينيات من الأشرطة إلى الأقراص متعددة الوسائط والتطوير المستمر في المعالجات والأنظمة التشغيلية.
-------------	---

المصدر: عامر إبراهيم قنديل، إيمان فاضل لسامراني، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، ط1، دار الوراق، للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص ص 110-116.

رابعاً: البنية التحتية وأهداف تكنولوجيا المعلومات

1. البنية التحتية ومكوناتها:

أ. البنية التحتية: وتشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على المكونات المادية للأجهزة والمكونات البرمجية والخدمات التي تقدم عن طريقتهما، وهناك تعاريف للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

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

أما التعريف الفني للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فيعني مجمل الخدمات واليد العاملة والقدرات التطبيقية التي تقدم بواسطة الأجهزة والبرمجيات إلى المنظمة، والتي هي ممولة من قبل الإدارة وتقدم الخدمات عادة للعملاء والمجهزين بالإضافة إلى العاملين.¹

ب. مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: تتكون البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والاتصالات والعاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي توضيح لكل منها:²

◀ المكونات المادية الأجهزة **hardware**: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستفيدين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى المكونات المادية، وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية.

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

² غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013، ص10.

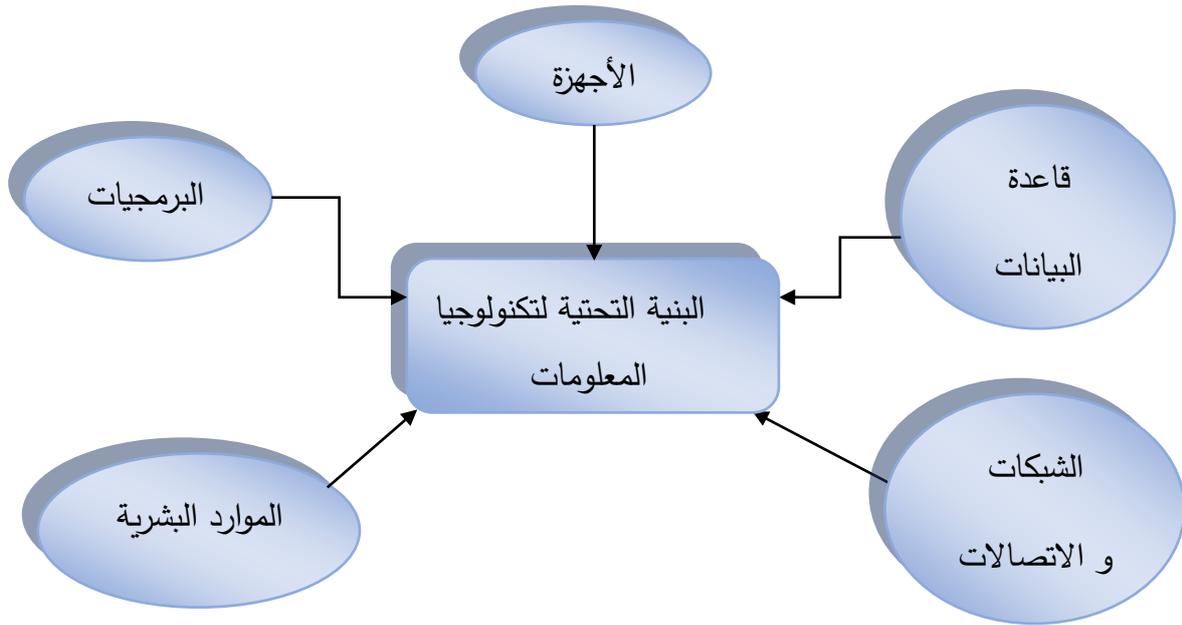
← البرمجيات **Software**: ويقصد بها برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات أساسية لتشغيل واستعمال الحاسوب فالبرمجيات تعمل على معالجة المعلومات وتسجيلها وتخزينها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل، وإدارة العمليات، كما تتضمن نظم التشغيل النهائية مثل معالج الكلمات وتقسّم برمجيات الحاسوب إلى برمجيات النظام وبرمجيات التأليف، والبرمجيات التطبيقية.

❖ **الموارد البشرية**: إن أهميتها في إدارة وتشغيل نظم المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية، إلى أن معظم أسباب حالات الفشل فيها بسبب إخفاق الموارد البشرية في القيام بدورها المنوط بها، وعلى الرغم من أهمية المستلزمات المادية كالحواسيب وتقنيات الاتصال والشبكات إلا إن تلك الأهمية تظل محددة بتوفر الكادر البشري المؤهل الذي يحدد فرص الاستفادة من تلك المستلزمات.

❖ **قواعد البيانات data base**: تعتبر قواعد البيانات من الوسائل التكنولوجية المستخدمة في إعداد وحفظ واستعادة البيانات والمعلومات حيث يتم استرجاعها لغرض تعديلها أو بالإضافة عليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد تقارير بعد مراجعتها وذلك عبر البرامج التي نستخدمها والمرتبطة بها، إضافة إلى أنه يمكن تحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات والمستجدات وتعمل القواعد البيانات على تقليل فرصة التكرار بيانات وإلغاء الازدواجية القدرة على استخدام لغات متعددة فيها، توفير الأمن والحماية والبيانات، سهولة تطويرها ومشاركة البيانات والمعلومات.

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

شكل 2: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على ما سبق.

2. أهداف تكنولوجيا المعلومات

وتتمثل فيما يلي:¹

- ◀ داء الأعمال الممكن تشغيلها؛
- ◀ ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات؛
- ◀ طبيعة وخدمة المستخدم؛
- ◀ أمن المعلومات؛
- ◀ إمكانية التشغيل على قواعد بيانية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛
- ◀ سرعة تطوير النظام؛
- ◀ التكاليف الكلية للنظام؛
- ◀ طبيعة وخبرة المستخدم؛
- ◀ أمن المعلومات؛

¹ زرزار العياشي وغياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص32.

- ◀ إمكانية التشغيل على قواعد بياناتية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛
- ◀ سرعة تطوير النظام؛
- ◀ التكاليف الكلية للنظام؛
- ◀ طبيعة وخبرة المستخدم؛
- ◀ أمن المعلومات؛
- ◀ القدرة على التغيير والتعديل؛
- ◀ إمكانية تكبير الإمكانيات؛
- ◀ المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

ونلاحظ أن لتكنولوجيا المعلومات دورا فعالا في الأعمال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية.

المطلب الثاني: تكنولوجيا المعلومات لعنصر فعال لنظام المؤسسة.

أولا: مفهوم وأنواع نظام المعلومات في المؤسسة

1. مفهوم نظام المعلومات في المؤسسة

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

النظام «هو مجموعة العلاقات التي تربط أجزاء التنظيم بشكل منظم ضمن دورة مرسومة لتحقيق أهداف محددة».¹

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

وتعرف أيضا «المعلومات هي البيانات التي تمت معالجتها بطريقة هادفة لتكون أساسا لاتخاذ القرارات فهي وليدة البيانات التي تم جمعها عن موضوع معين وإذا ما تم إعادة تنظيمها وترتيبها ومعالجتها

¹ إيمان فاضل السمراي، مرجع سبق ذكره، ص30.

² نفس المرجع، ص31.

بشكل صحيح ومنظم ستعمل على تغيير أو تعديل الخالة المعرفية للإنسان وبالتالي سوف تؤثر في اتخاذ القرارات سواء بالنسبة للأفراد أو المنظمات أو المجتمعات»¹.

2. أنواع نظام المعلومات:

تتمثل أنواع نظام المعلومات فيما يلي:²

◀ نظم المعلومات اليدوية (Manuel I.S.): وهي النظم التي تجري جميع عملياتها من إدخال وإخراج بشكل يدوي، دون استخدام أي أداة تكنولوجية وتستخدم هذه النظم الأدوات التقليدية في تشغيل بياناتها مثل الورق أنواع نظم المعلومات والأقلام وبعض الأدوات العادية، مثل الآلة الحاسبة.

◀ نظم المعلومات المحسوبة (Computer zed I.S.): وهي النظم التي تعتمد على الأجهزة الإلكترونية في عمليات الإدخال والإخراج ومعالجة بياناتها، وتتم باستخدام المعالجات الإلكترونية (Data Processor)، ويتميز الحاسب بقدرة هائلة لمعالج البيانات على معالجة كمية ضخمة من بيانات بسرعة ودقة عاليتين.

◀ نظم المعلومات المتكاملة (Integrated I.S.): وهو تطبيق المجموعة كبيرة من النظم بنفس الوقت داخل منظمة واحدة أو عدة منظمات، لتجنب تكرار استخدام المعلومات عدة مرات في كل نظام، وذلك بهدف زيادة الفعالية وخفض التكاليف.

ثانياً: مكونات نظم المعلومات في المؤسسة:

يحتوي نظم المعلومات على أربعة موارد أساسية هي:³

1. الموارد المادية: ويشمل جميع المعدات المادية والمواد المستخدمة في معالجة البيانات وهي بالأخص المكائن مثل الحاسوب والآلات الحاسوبية، كما تشمل أوساط البيانات مثل الأوراق والأقراص المغناطيسية، ومن أمثلة الماديات في نظام المعلومات الحاسوبي:

¹ جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005، ص11.

² أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص34.

³ خضر مصباح طيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص17.

- ◀ الحاسبات الكبيرة والصغيرة والدقيقة.
- ◀ محطات الحاسوبات Computer Workstation وتستخدم لوحات المفاتيح لإدخال البيانات أو الطابعات لإخراج المنتجات أو المعلومات، والأقراص الضوئية أو المغناطيسية للخرن.
- ◀ شبكات الاتصالات وتتكون من الحاسوبات والمحطات، ومعالجات الاتصالات، ومعدات أخرى مربوطة بوسائط الاتصال المختلفة لتوفير قوة حساباته داخل المنظمة.
- 2. البرمجيات: يعني مصطلح برمجيات مجموعة الإيعاز الخاصة بمعالجات البيانات ولكن هذا المصطلح لا يشمل فقط البرامج التي توجه وتدير المكونات المادية للحاسوب ولكنه يشمل مجموعة الإجراءات التي يحتاجها الأفراد المعالجة البيانات التي تسمى الإجراءات ومن البرمجيات:
 - ◀ برامج المنظومة **System software**: مثل النظام التشغيل الذي يدير ويدعم عمليات منظومة الحاسوب.
 - ◀ البرامج التطبيقية **application software**: وهي برامج توجه المعالجة لاستخدام معين للحاسوب من قبل المستخدم النهائي. ومن أمثلة نظام السيطرة على الخزن ونظام الرواتب ونظم معالجة النصوص.
- 3. الأفراد: هناك حاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين النهائيين.
 - ◀ الاختصاصيين **Specialists**: وهم الأفراد الذين يحلون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ويتكونون من محلي الأنظمة والمبرمجين، ومشغلي الحاسوب والملاك الإداري والتقني والكتابي، وطبيعيًا، يقوم محللو النظام بتصميم النظام بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين يقوم المبرمجين بإعداد برامج الحاسوب بناء على المواصفات التي يقدمها محلي النظم، ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحاسوبات الكبيرة والصغيرة.
 - ◀ المستخدمين النهائيين: هم الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات ويمكن أن يكونوا المدراء والمحاسبين أو المهندسين أو البائعين أو العملاء أو الكتبة وأكثرنا مستخدمين نهائيين الأنظمة المعلومات.

4. البيانات: وهي أكثر المواد الخام لتنظيم المعلومات. إن مفهوم موارد البيانات قد تم توسيعه من قبل المدراء واختصاصي أنظمة المعلومات. فقد وجدوا أن البيانات والمعلومات تشكل موارد ثمينة للمنظمة. لذلك فالبيانات والمعلومات التي تخزن في قواعد بيانات وقواعد نماذج وقواعد معرفة تعتبر اليوم جزءا من موارد البيانات أو موارد المعلومات للمنظمة.

ثالثا: وظائف نظم المعلومات:

وتتمثل فيما يلي:¹

1. تزويد الإدارة العليا بالمعلومات:

تحتاج الإدارة في جميع أعمالها إلى المزيد من المعلومات ولا سيما أننا نعيش في عالم تعقدت علاقاته وتشعبت تخصصاته حيث يلاحظ مثلا أن سرعة حصر المخزون بالمنشأة يساعد في تحديد خطها الإنتاجي في المستقبل القريب، كما أن دقة التعرف على الكفاءات البشرية الموجودة يساعد على التخطيط لتوسعات مطلوبة في المستقبل القريب. بيد أن تلك القرارات التكتيكية (قريبة المدة) ليست هي كل ما يتمخض عنه نظام معلومات جيد، ولكن هناك أيضا دور للنظام في صنع القرارات الإستراتيجية (بعيدة المدى).

2. تحديد المسؤولية:

تساعد نظم والمعلومات في تحديد أدوار الأفراد والأقسام بالمنشأة وبالتالي تحديد مسؤولية هؤلاء. والنظام الجيد هو الذي يحسب للحجم الحقيقي للفرد المطلوب رسم دورة في المنشأة، حتى لا يكلف بما هو أكثر من طاقته فتضطرب الأمور فيما بعد عند عجزه عن القيام بمهمته وبتحديد المسؤولية أيضا فإنه يمكن محاسبة المقصرين والتعرف على المهملين.

3. تخفيض عدد المشاكل:

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

¹ إيمان فاضل السامرائي، مرجع سبق ذكره، ص201.

4. تنظيم الإجراءات:

وهذه الوظيفة للنظام مستمدة من الاسم "نظام" أي شيء مخطط ومحدد ومرتب وفي غيبة النظام فإن الغلبة تكون للفوضى والعشوائية، والمنشأة تتوقع من النظام الجيد تقنين الإجراءات وسد الثغرات في خطط سير العمل الحالية.

5. السيطرة على الموارد المتاحة:

والموارد المتاحة قد تكون مادية كأجهزة ومعدات وقطع غيار وأموال، او بشرية كعاملين وعملاء، أو معنوية كبيانات موجودة أو يمكن الحصول عليها. وعالم اليوم ملئ بمثل هذه الموارد التي قد تكون السيطرة عليها عمل في منتهي الأهمية للاستفادة منها استفادة قصوى.

المطلب الثالث: أسباب التوجه لتكنولوجيا معلومات وتحدياتها والعلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

أولاً: أسباب التوجه لتكنولوجيا معلومات.

أوضح turban (تيربان) أن هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل فيما يلي:¹

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

2. **المنافسة القوية والاقتصاد العالمي:** أدت الضغوطات التي تمارسها المنظمات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة إلى حدة المنافسة العالمية، وهذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة، مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم المنتجات حسب طلب العميل، وفي هذا الإطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسة العالمية في الحصول على مزايا متعددة كتحسين المنتجات.

¹ Encyclopedia Britannica، tnc william and malen meming way beton ،m .s. a ،1975، vol 18، p21.

3. المسؤولية الاجتماعية: لا شك إن هناك تفاعل بين المنظمات والمجتمع، حيث أصبحت المنظمات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا لهذا التفاعل وأهميته، حيث تسعى إلى المساهمة والقيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية، الصحة و السلامة المهنية، تكافؤ الفرص ومراعاة حقوق المستهلك.
4. الطبيعة المتغيرة القوى العاملة: أصبحت القوى العاملة متنوعة، كما إن تركيبها تتغير بسرعة فهناك عدد متزايد من السيدات والأطفال في سوق العمل، فضلا عن المعاقين، وذلك في كل المواقع وأيضا هناك العديد من العمال اللذين يعملون أكبر من طاقتهم، تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق التكامل.
5. توقعات المستهلكين: أصبح المستهلك بفضل تكنولوجيا المعلومات أكثر دراية بالسلع والخدمات وجودتها، وطلب أفضل المنتجات.
6. الاختراعات والابتكارات التكنولوجية: تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا متزايدا في التصنع والخدمات، والى ارتفاع مستوى الجودة، فهي تزيد من حدة المنافسة.
7. تغير هيكل الموارد: إن زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات في العصر الصناعي ساد الاعتقاد بان هناك أربع موارد متاحة لمنظمات الأعمال وهي: الأفراد، المعدات، الآلات، المواد الخام، والأموال، أما الآن فيوجد عامل رئيسي هو المعلومات وهذا بالطبع يعني إن المنظمات في حاجة لبدء في معالجة المعلومات كمورد غير نادر.
8. العولمة: أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك لمنظمات الأعمال تجاه العولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة، وأساليب حديثة، وذلك عبر التجارة الالكترونية، والطلب الالكتروني، والتعليم الالكتروني.

ثانيا: تحديات تكنولوجيا المعلومات.

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

1. تحديات عمارة المعلومات:

وتتمثل في كيفية قيام المؤسسة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها، ووظائفها، وأنشطتها.

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

2. تحديات العولمة:

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

3. التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المؤسسة:

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

4. تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال:

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

5. مراعاة التنوع البشري:

مع التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات للأفراد المشاركة في الأعمال من كل بقات العالم فإن المؤسسة أصبحت تتعامل اليوم مع الأفراد من ثقافات مختلفة، إذا أصبحت المؤسسة تقوم ببحوث عن منتجاتها في بلد ما، في حين تنتج أجزاء هذا المنتج في بلد آخر، ليتم تجميع أجزائه في بلد ثالث، وبيعه في بلد رابع، أما الأرباح فتودع في بلد خامس.

ثالثا: العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

يعيش العالم اليوم تكنولوجيا المعلومات التي تعتمد على نظم الاتصالات الحديثة عبر الأقمار الصناعية، ونظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب، هذا وتعتمد نظم المعلومات في الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات، وعلى الرغم من أن بعض الناس يميلون إلى استخدام المصطلحين كمترادفين، إلا أن نظم المعلومات تختلف عن تكنولوجيا المعلومات حيث تعد تكنولوجيا المعلومات من مكونات نظم المعلومات.¹

وقسمت تكنولوجيا المعلومات إلى شقين: الشق المادي الذي يتكون من المعدات والأجهزة والتحكم الأوتوماتيكي والاتصالات عن بعد، والشق الذهني ويتكون من البرمجيات والذكاء الاصطناعي وهندسة

¹ Irina Bilyk, 'The Role of technology in financial services', 12 november 2021, p 20.

البرمجيات، ووفقا إلى تيربان وآخرين فإن تكنولوجيا المعلومات تمثل الجانب المادي من نظام المعلومات المعتمد على الحاسوب.

وتعد تكنولوجيا المعلومات وسيلة لتسهيل عمل نظام المعلومات لتمكينه من القيام بوظائفه، في حين أن نظام المعلومات يمثل مجموعة من الأنظمة التي يتم الحصول المعلومات المطلوبة من خلالها.

والجدير بالاهتمام التأكيد على أن تكنولوجيا المعلومات تتضمن استخدام الحاسبة الآلية ووسائل الاتصالات الفعالة والبرمجيات القادرة على إنجاز وتحقيق أهداف المنظمات المختلفة، ولذا ينظر إلى تكنولوجيا المعلومات باعتبارها نظاما فرعيا من النظام الكلي الشامل لنظام المعلومات الإدارية الذي يقوم بتحديد وجمع وتشغيل وتحليل البيانات وإنتاج المعلومات وإرسالها إلى مراكز اتخاذ القرار وفقا لاحتياجاتها من النواحي الكمية والنوعية وتوقيت الحصول عليها.

ونستخلص من ذلك بأن تكنولوجيا المعلومات تعد بمثابة نظام فرعي في نظام المعلومات للمنظمة وتمثل الجانب التكنولوجي (المادي والبرامج) فيه، وهي بهذا لا تختلف عن أية نظم فرعية أخرى كالعلاقات والتسيير وإدارة الموارد البشرية وغيرها، فهو نظام فرعي يتأثر وجوده بقدراته على جمع وتحليل وتصنيف المعلومات وتوفيرها لمتخذي القرار في المكان والزمان المناسبين.

ومن خلال ما سبق نستخلص أن:

- ◀ تكنولوجيا المعلومات تعد من عناصر نظام المعلومات.
- ◀ تكنولوجيا المعلومات تعتبر نظام فرعي من النظام الشامل لنظام المعلومات.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المالية.

تعتبر الخدمة المالية خدمة تقدمها مؤسسة مالية من موزع خاص تسمى المصارف أو البنوك فيه أنه جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي وبصفة أساسية تعتمد على الخدمات المالية المتنوعة والمتطورة التي يتبعها الجهاز المالي التي يجعل من الممكن تطوير الاقتصاديات الحديثة أما الجودة والخدمات المالية تعد بمثابة متغير إستراتيجي وتحدي رئيسي يواجه المصارف. وذلك لا يأتي إلا من خلال مصادر تعتمد عليها واستراتيجيات تتبناها لتحقيق الجودة وبلوغ أعلى مستويات التميز.

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للخدمات المالية.

أولاً: مفهوم الخدمات المالية.

فهم الخدمة المالية يجب أولاً التطرق إلى مفهوم الخدمة المالية كشكل خاص للخدمة.

1. تعريف الخدمة:

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

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

◀ كما تعرف أنها منتج غير ملموس يقدم فوائد ومنافع مباشرة للعميل، كنتيجة لتطبيق أو استخدام جهد أو طاقة بشرية أو آلية عن أشخاص أو أشياء معينة والخدمة لا يمكن حيازتها أو استهلاكها مادياً.²

◀ كما تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق (AMA) على أنها النشاطات التي تعرض للبيع لارتباطها بسلعة معينة كونه غير محسوس لا يمكنه لمسه أو شمه أو سماعه.³

◀ في حين يعرفها Donald Cowell على أنها تلك الوحدات المتصلة كلياً إلا أنها تمثل أنشطة غير ملموسة لتحقيق الرضا وإشباع الحاجات للفرد.⁴

¹ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص13.

² عبد الرحمان المكاوي، التسويق المصرفي، دار الكنوز العلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص126.

³ علي توفيق الحاج، سمير حسين عودة، تسويق الخدمات، دار الإعصار العلمي، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2011، ص46.

⁴ محمود جاسم الصميدغي، سليمان شكيب الجابوسي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009،

2. تعريف الخدمة المالية:

◀ عرف الخدمة المالية بأنها "الأنشطة المنافع المرتبطة جميعها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين Users والعملاء customers قيمة متعلقة بالأموال".¹

◀ كما تعرف أيضا بأنها "منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيدين وتقديم لهم المنفعة".²

◀ وقد يخلط البعض بين السلع والخدمات والتفرقة الواضحة بين السلعة والخدمات تكمن في أن الخدمة ليست شيئا ماديا ملموسا ولا يمكن تملكها، فعلى سبيل المثال عندما تنتقل إلى البنك لإجراء عملية تحويل مبلغ من المال لإحدى الأقارب فإننا لا نحصل على شيء مادي ملموس، وإنما نحصل على الإشباع والرضا من خلال تحويل مبلغ من المال".

ويحمل مصطلح الخدمة المالية مفهومين:³

◀ الأول تسويقي: بكونها تقدم لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.

◀ الثاني منفعي: يتمثل في مجموع المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه لخدمة. ويشترك هذان المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المالية ألا وهو جودة الخدمة تظهر أهمية هذا البعد باعتبار أن الزبون هو النقطة المركزية في الجهود المالية وأن الخدمات المالية تقدم بهدف إشباع احتياجاته ورغباته وتحقيق المطابقة بين الخدمات المالية المقدمة وهذه الرغبات والاحتياجات.

أن تعريف الخدمة المالية لا يختلف في حقيقته عن باقي الخدمات حيث أن الخدمة المالية تتمثل

في:⁴

نشاط يقدم إلى المستفيد من الأفراد والأجهزة. إن تقديمها يرتبط بالمنتج المالي مثلا إن عملية استقبال الزبون وأسلوب المعاملة مرتبط بالشخص الذي يقدمها، أو سحب زبون للنقود عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف. تتصف الخدمة المالية بدرجة من النمطية كخدمة الحساب الجاري على

¹ ربحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، دار الصفاء لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص298.

² زاكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقه، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003، ص297.

³ لوصيف عمار، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الخدمات المالية، تطوير نموذج في قطاع مصارف الأردنية، رسالة دكتوراه إدارة أعمال،

جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2002، ص 50.

⁴ عبد الرحمان المكاوي، مرجع سبق ذكره، ص127.

سبيل المثال لا تختلف من حيث طبيعتها الإجرائية من بنك لآخر، فهي تتضمن عملية إيداع وسحب سواء كانت هذه العملية نقدية أو بصكوك.

ثانياً: أهمية الخدمات المالية.

ازدادت أهمية الخدمة المالية المتطورة في المصارف بفضل التغيرات التكنولوجية، فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المالية المدعومة،

وتتبين أهمية الخدمات المالية من خلال مساهمتها في رفع مستوى الدخل في كثير من دول العالم، حيث جعلت هذه المداخل الإضافية للإنفاق على الكثير من الخدمات أمراً ممكناً بالإضافة إلى أهميتها من خلال:¹

◀ إيجاد المستثمر المطلوب بدون وسيط؛

◀ تشجيع الأسواق المالية الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية ينفر منها الأفراد خوفاً من المخاطر؛

◀ تسهيل عملية التبادل داخل اقتصاد المصارف، فإنه يستوعب نسبة كبيرة من الأيدي العاملة سواء في الخدمات القائمة أو تأسيس خدمات جديدة،

كما تظهر أهمية الخدمة المالية في تحويل مدخرات الأفراد إلى استثمارات في الآلات والمعدات والأبنية والبنى التحتية والبضائع والخدمات وهذا يساعد الاقتصاد القومي على النمو وبالتالي تحسين المستوى المعيشي للسكان الذي هو الهدف الأسمى لأي سياسة اقتصادية ولهذا اعتبرت الأنظمة المالية من أهم

ابتكارات المجتمعات الحديثة وذلك للدور الذي تؤديه في الوساطة بين شريحة الفئات والعجز المالي في الاقتصاد القومي وتسهيل عمليات الدفع وخصن القيمة الشرائية للنقود بشكل أصول مختلفة أهمها:²

◀ توفير خدمات الدفع للاقتصاد القومي من أجل تسهيل تبادل السلع والخدمات؛

◀ توفير الائتمان للمحافظة على مستوى الإنفاق القومي؛

◀ توفير الحماية من المخاطر للمؤسسات والأفراد من خلال استعمال أدوات الحماية المستقبلية مثل الخيارات والعمليات الآجلة؛

¹ زاكي خليل المساعد، مرجع سبق ذكره، ص 250.

◀ العمل على إنجاح السياسات الحكومية الهادفة إلى تعزيز النمو الاقتصادي وتقليص البطالة ومكافحة التضخم.

ثالثاً: أهداف الخدمات المالية

وتتمثل فيما يلي:¹

1. **يحسن الفعالية التنظيمية:** تزيد أهداف الخدمات المالية من كفاءة المنظمة من خلال تزويدها بالمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مستنيرة، ويساعد هذا في التأكد من أن المنظمة تستخدم مواردها بأكثر الطرق فعالية ممكنة.
2. **تعظيم الربح:** تساعد أهداف الإدارة المالية أيضاً المؤسسة على زيادة أرباحها من خلال تزويدها بأدوات لتحليل تكاليفها وإيراداتها، مما يسمح لها بتحديد ما إذا كان تسعيرها مناسباً للسوق أم لا. يمكن أن يساعد أيضاً في تحديد متى يجب زيادة أو خفض الإنتاج بناءً على الطلب على منتجها أو خدمتها.
3. **التعبئة السليمة:** التعبئة الصحيحة هي أحد الأهداف الخدمات المالية. وهذا يشمل الاستثمار في البحث والتطوير بحيث يمكن تطوير منتجات جديدة بسرعة أكبر من ذي قبل؛ الاستثمار في تنمية رأس المال البشري حتى يظل الموظفون متحمسين ومشاركين بمرور الوقت؛ والاستثمار في تنمية رأس المال المادي بحيث يكون هناك مساحة كافية يمكن للموظفين من خلالها العمل بكفاءة لمساعدة المدير المالي على تحقيق أهدافه.
4. **كفاءة عالية:** هذا الهدف من الخدمات المالية يخبر الشركة أن الإدارة المالية يجب أن تركز على كفاءة عملياتها. يمكن تحقيق الكفاءة عن طريق خفض التكاليف، والحفاظ على مستوى عالٍ من المخرجات، وتقليل الفترات الزمنية بين المداخلات والمخرجات، وضمان تحقيق أهداف المدير المالي.
5. **المحافظة على السيولة:** من تهدف إلى مراقبة السيولة داخل الشركة. تشير السيولة إلى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل دون التعرض لأي خسارة في القيمة. يجب مراقبة وضع السيولة بانتظام، لأنه عامل مهم في تقييم الصحة المالية للمؤسسة.

¹ بومايلة سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجنت، العدد 20، 2004، 3.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية.

أولاً: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية.

تتمثل البيئة المحيطة بالبنك في كل العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية والتي تؤثر في سير وحركية فاعلية نشاط البنك، وتتقسم العوامل البيئية إلى مؤثرة في تطوير الخدمات المالية إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية، نصلها على النحو التالي:¹

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

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

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

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

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

¹ André tiano ،Transfet de technologie industrielle Economics، Paris 1981، p: 36

2. العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المالية: تتمثل هذه العوامل في مجموعة القوى والعوامل التي لا تخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم فيها كما هو الحال بالنسبة للعوامل الداخلية وتتمثل العوامل الخارجية في:¹

- ◀ العوامل السياسية والثقافية والاجتماعية.
- ◀ العوامل الاقتصادية والديموغرافية.
- ◀ العوامل التكنولوجية بالإضافة إلى العملاء والمنافسين.

ثانياً: معايير الخدمات المالية.

تمر عملية معايير الخدمات المالية بمجموعة من:²

1. وقت معالجة المنتجات والخدمات الرئيسة مثل القروض والحسابات الجديدة، ماكينة الصراف الآلي البطاقات، بطاقة الائتمان، تحصيل الأموال.
2. أوقات الانتظار مثل وقت التوقف ووقت الانتظار.
3. شكاوى العملاء مكتوبة أو شفوية.
4. الود والكفاءة.
5. دقة وحسن توقيت كشوف الحسابات والسجلات
6. معدلات فائدة فعالة، شاملة جميع رسوم الخدمات والرسوم الخفية.
7. السرعة في الربط على استفسارات العملاء مثل الرد على رقم الهاتف، عدد الرنات قبل التقاط الهاتف، عدد التحويلات قبل ان يتحدث المتصل الى الشخص المناسب العملاء والحسابات المفقودة.

ثالثاً: مؤشرات الخدمات المالية:

تتمثل في:³

1. مؤشر فئة البالغون المرخص لهم رسمياً **Officially licensed adult category index**: النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم حساب في مؤسسة مالية رسمية تابعة لـ Global Findex WB

¹ Ipid, p37.

² عثمان يوسف، تسويق مصرفي، دار المنهج، عمان، الأردن، 2008، ص 59.

³ ثامر البكري، أحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 219.

(حاليًا، 148 دولة) والوصول المالي لصندوق النقد الدولي حسابات الإيداع لكل 1000 استبيان بالغ (حالي، 187 دولة) عدد المودعين 1000 لكل بالغ.

2. مؤشر البالغون الذين لديهم ائتمان في المؤسسات المنظمة **adults with credit at regulated institutions**: البالغين الذين لديهم قرض واحد على الأقل مستحق أو من مؤسسة مالية خاضعة للتنظيم عدد المقترضين لكل 1000 بالغ أو عدد القروض غير المستحقة لكل 1000 مسح للبالغين.

3. مؤشر البالغون الذين لديهم تأمين **adults with ansurance**: عدد حاملي وثائق التأمين لكل 1000 بالغ منفصل حسب التأمين على الحياة والتأمين على غير الحياة، عدد معاملات غير النقدية بالتجزئة لكل 1000 نصيب الفرد.

4. مؤشر المعاملات غير النقدية **cashless transations**: عدد المدفوعات بشيك، وتحويلات انتمائية مباشرة إلى البلدان الخضم والدفع ببطاقات الائتمان والخضم من البالغين اللذين يستخدمون أجهزةهم المحمولة لإنشاء WB GLOBAL FINDEX.

5. مؤشر المؤسسات المالية الرسمية **Formally banked enterprises**: النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حساب في استبيانات رسمية للمؤسسات المالية بالبنك (119 دولة) والوصول المالي لصندوق النقد الدولي.

المطلب الثالث: المراحل وأركان عملية تقييم الخدمات المالية.

أولاً: المراحل التي تمر عليها عملية تقييم الخدمات المالية:

مراحل تطوير الخدمات المالية تتطلب تخطيطاً جيداً ومسبقاً ينطوي على جوانب عدة وذلك بإتباع خطوات محددة، نذكر منها:¹

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

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

¹ عبد الله حسن مسلم، إدارة معرفة تكنولوجيا المعلومات، دار المعزز للنشر والتوزيع، الأردن، ط 1، 2015، ص 127.

- ب. الخبراء: وهم مصدر هام للأفكار، فالبحوث التي يجريها الخبراء في مجال التسويق المالي، تعتبر مصدرا رئيسيا للخدمات الجديدة.
- ج. المنافسين: يجب ملاحظة التطورات التي يجريها المنافسون من المصارف ومنظمات المالية، وتعتبر إعلانات المصارف المنافسة، والزيائن وقوة من المصارف ومنظمات مالية، وتعتبر، إعلانات المصارف المنافسة، والزيائن وقوة البيع أهم مصادر الحصول على البيانات والمعلومات عن المنافسين.
- د. مندوب البيع: من واقع تعاملهم مع الزبائن، فهم يتعرفون على أسباب عدم رضاهم والتعديلات الممكن أن تشبع احتياجات الزبائن، كما تعتبرون من مصادر المعلومات عن أنشطة المنافسين.
- هـ. الإدارة: تساعد جهودها، وبالذات العليا، في تحديد مجالات السوق التي تحتاج إلى إشباع جديد، وتوصي بأفكار جديدة يمكن أن تتحول إلى خدمات جديدة.
- و. العاملون: يمكن أن تصدر الفكرة من أي عامل في أي مجال من مجالات النشاط بالبنك
2. **تصفية وتقليص الأفكار:** تتضمن هذه المرحلة عملية حذف منطقية تستبعد فيها كل الأفكار التي لا جدوى اقتصادية منها أو إنها صعبة أو مستحيلة التجسيد فنيا بحيث يصل البنك إلى اختيار الأفكار والأفكار المهمة فقط.
 3. **تقييم الأفكار اقتصاديا:** هنا يتحول البنك إلى دراسة إمكانية تصريف الخدمة وقبولها من قبل العملاء من خلال التنبؤ بحجم الطلب وتقدير النتائج الاقتصادية.
 4. **تطوير الخدمة:** خلال هذه المرحلة تتحول الفكرة إلى واقع ملموس حيث يتم وضع دليل عمل تنفيذي يتضمن كل الإجراءات التي يعين على العاملين بالبنك الالتزام بها لتنفيذ الخدمة، ومن ثم إنتاج نماذج للخدمة.
 5. **اختبارات السوق:** إن لهذه المرحلة أهمية قصوى في تطوير الخدمات المالية الجديدة وتقليل نسبة المخاطر المحيطة بها، حيث تخدم اختبارات السوق البنك في معرفة وجهة نظر العملاء بالخدمة ومدى تقبل السوق لها قبل وضعها في شكلها النهائي.
 6. **تقديم الخدمة للسوق:** عقب التأكد من سلامة النتائج في التجارب السابقة تكون لحظة التقديم قد حانت حيث يقرر البنك طرح الخدمة الجديدة في السوق ونضرها على كافة الفروع والمناطق الجغرافية الخاصة مرفقة بمجهود بيع وترويج مكثفة، إذ يتعين على كل موظف له علاقة بالعملاء على دراية تامة بالخدمة الجديدة وكيفية بيعها، كما ينبغي أن تشمل هذه المرحلة مراجعة الأداء ونتائج طرح الخدمة.

ثانياً: استراتيجيات الخدمات المالية.

1. إستراتيجية تنمية وتطوير السوق:

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

قيام البنك بتوسيع وتدعيم شبكة توزيعية لخدماته لتصل إلى مناطق جغرافية جديدة، لم يسبق التعامل فيها.

قيام البنك بزيادة جانبية خدماته لفئات جديدة من الزبائن من خلال تطوير مواصفات جديدة الخدمة المقدمة وتكثيف محلات ترويجية بهدف تعريف الزبائن الجدد في السوق بتلك في المواصفات.

البحث عن فئات جديدة من الزبائن فضلا عن الزبائن الحاليين.

2. إستراتيجية اختراق السوق:

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

تشجيع الزبائن الحاليين للبنك على زيادة معدلات استخدامهم للخدمات المالية الحالية.

محاولة جذب واستقطاب زبائن البنوك المنافسة بشراء خدمات البنك.

محاولة جذب فئات جديدة من الزبائن المرتقبين يتصفون بنفس صفات الزبائن الحاليين للبنك.

3. استراتيجيات تطوير الخدمات الجديدة وتحسين الخدمات الحالية:

ترتكز هذه للإستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة أو تعديل الخدمات الحالية لتلائم حاجات الزبائن كما أنه يقوم باكتشاف استخدامات جديدة للخدمة المالية الحالية.

4. استراتيجية التنوع:

ترتكز هذه الإستراتيجية على قيام البنك بتطوير خدمات مصرفية جديدة في أسواق جديدة وعادة ما تكون هذه الخدمات الخارجية على نطاق الخدمات المألوفة وكما أنها تتطرق إلى توسيع خطوط الخدمة الجديدة.

¹ غسان عيسى العمري، نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص136.

المبحث الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول: دور تكنولوجيا المعلومات لخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية.

أولاً: دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة تقديم الخدمة المالية: وتتمثل فيما يلي:¹

1. تعتبر حاجة الزبائن للحصول على الخدمات المالية بدون قيود زمانية أو مكانية من أهم أولياتهم، كما تمثل عاملاً مميّزاً للمصرف وأحد أوجه تفوقه. حيث كلما تمكن المصرف من زيادة سرعة تقديمه للخدمة المالية ساعده ذلك في معالجة عدة مشاكل منها تقليل أو القضاء تماماً على طوابير الانتظار وما لها من انعكاسات سلبية على مستوى أداء الخدمة، إضافة إلى التقليل من تنقلات العملاء للحصول على الخدمة.

2. وقد يساعد استعمال تكنولوجيا المعلومات في العمل المصرفي في تقليل وقت تقديم الخدمة المالية وزيادة سرعة أداء الموظفين لها. ويمكن توضيح ذلك من خلال إسقاط مكونات تكنولوجيا المعلومات على سرعة تقديم الخدمة المالية كما يلي:

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

◀ وكَمُكْمِلٍ للمكونات المادية والبرمجيات، تعتبر قواعد البيانات في أي مصرف مخزن وذاكرة كل المعلومات والبيانات الخاصة به، فهي نظام متكامل ينظم ويسهل عملية استرجاع كل

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

المعطيات التي يحتجها الموظف لإعداد الخدمة وتقديمها بشكل سريع وفي وقت قياسي سواء كانت هذه المعلومات تخص العميل أو تخص نوعية الخدمة المراد إعدادها. من خلال ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

"تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا في زيادة سرعة تقديم الخدمة المالية".

ثانيا: دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة رغبة العملاء في الحصول على الخدمة المالية:

إن تزايد رغبات العملاء في الحصول على خدمات مالية جديدة يعتبر كمقياس لمدى ولائهم للمصرف ومن أهم دلائل رضاهم عن المنتج الخدمي المقدم لهم، لذلك تسعى كل المصارف لرفع مستوى رغبات عملائها وزيادة حاجاتهم وتنوعها. فهي تبحث عن كل الأساليب التي تساعد على جذب العملاء ورفع رغبتهم في الحصول على خدماتها، ومن بين هذه الأساليب إدخال تكنولوجيا المعلومات إلى مجال العمل المصرفي، حيث يمكن اعتبار استخدام هذه التكنولوجيا في تقديم الخدمة المالية كأداة تشجع العملاء وترفع من رغبتهم في الحصول على أكبر قدر من الخدمات. ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:¹

1. تمثل نوعية المكونات المادية والبرمجيات المستعملة دورا في إعطاء صورة مميزة للمصرف، فمواكبة المصرف لكل التطورات الجديدة في الحواسيب مثلا أو التماشي مع الابتكارات الجديدة في مجال وسائل الدفع الإلكتروني واستخدام قنوات العرض ذات التقنية العالية تعتبر من وسائل جذب للعملاء وزيادة اهتمامهم بالخدمات المالية المقدمة. ومن جهة أخرى فإن تسهيل تكنولوجيا المعلومات للعمل المصرفي والتقليل من الصعوبات التي تواجه موظفي المصرف وتزيد من دقة معالجة المعلومات، باستخدامهم لوسائل عصرية وتقنيات حديثة يستقطب العملاء ويفتح لهم المجال للبحث والطلب على خدمات مصرفية جديدة وعصرية.

2. ويمثل وجود نظام متطور لإدارة قواعد البيانات عاملا مساعدا على تدعيم العمل المصرفي من ناحية الجودة والدقة والسرعة، فهو يساعد في تنظيم وتوفير المعلومات الضرورية التي تسهل حصول العملاء على الخدمة المالية بالجودة والسعر المناسبين، هذه الميزة تزيد من توجههم الاستفادة أكثر من الخدمات المالية المعروضة عليهم.

من خلال ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

"تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا في زيادة رغبة العملاء في الحصول على الخدمة المالية"

¹ مدحت صدق، مرجع سبق ذكره، ص 305.

ثالثاً: دور تكنولوجيا المعلومات في تلبية متطلبات العملاء

يعتبر العملاء مصدر للتغيير الدائم والمستمر في المصرف نظراً للتغير المتواصل في حاجاتهم ورغباتهم باعتبارهم مقياس لمدى قوة المصرف ومكانته في السوق المصرفي. لذلك تعمل المصارف بشكل مستمر على تحديد احتياجات عملائها، من خلال محاولة معرفة توقعاتهم ومدركاتهم، وذلك عن طريق جمع أكبر قدر من المعلومات الخاصة بكل عميل. ويمكن للتكنولوجيا المعلومات الاتصالات المساعدة في عملية الجمع والتنظيم لهذه المعلومات ومعالجتها للوصول في الأخير إلى تلبية وتحقيق متطلبات واحتياجات العملاء. ويمكن توضيح ذلك فيما يلي:¹

1. في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة أصبح لابد للمصارف من الإسراع في التكيف مع قطاع المعلوماتية والمستخرجات الثورة التكنولوجية أملاً في تنويع خدماتها وتحسينها وزيادة أرباحها ولا يمكن للمصرف أن يحقق أهدافه إلا إذا تمكن من تلبية متطلبات العملاء وبإسقاط ذلك على مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كما يلي:
2. إن استخدام الحواسيب المتطورة والبرامج ذات الولوج السريع والدقيق للمعلومات، يساهم بشكل واضح في ترجمة احتياجات ومتطلبات العملاء إلى خدمات تطابق رغباتهم وطلباتهم، فالاستخدام السليم والجيد للوسائل التكنولوجية يساعد في تحويل هذه الرغبات والتوقعات إلى خدمات تكون متطابقة إلى حد كبير لما يرغب فيه العملاء. كما أن تنوع قنوات العرض المستخدمة في المصرف وتعدد وسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة تساهم في توسيع مساحة المعروض من الخدمات وتغطية أكبر نسبة ممكنة من رغبات العملاء وله الأثر البالغ في تقليص الفجوة بين توقعات العملاء وما يحصلون عليه فعلياً.
3. إن بناء المصرف لقواعد بيانات تحوي معلومات عن العملاء باستخدام مواقعه الإلكترونية التي تساهم في حصر مجموعة من الأفكار من المصادر الداخلية للمصرف والحصول على أخرى من المصادر الخارجية له وبالتالي تجميع أكبر قدر من المعلومات عن المتعاملين معه ليسمح بالتعرف على مدى استجابتهم لبرامج معينة ودراسة التطورات الخارجية المباشرة الحاصلة في حاجات ومتطلبات العملاء والتنبؤ بمعظم احتياجاتهم من جهة، ثم القدرة على تقييم مدى إمكانية تلبية حاجاتهم ورغباتهم وترجمتها إلى حقيقة بشكل أكثر كفاءة ودقة من جهة أخرى.

من خلال ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

"تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً في تلبية متطلبات العملاء"

¹ مدحت صدق، مرجع سبق ذكره، ص306.

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

يعتمد نجاح المؤسسات بصفة عامة والمصارف بصفة خاصة على قدرتها على تحقيق الأرباح وزيادة حجم حصتها السوقية ومقدار عملائها الحاليين والمستقبليين، ويهتم هؤلاء العملاء بما يوفره المصرف من أمان في تعاملاته وثقة فيما يقدمه لهم وحماية لخصوصيتهم وسرية المعلومات المتبادلة معه. ويمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف لتطوير أنظمة الحماية والرقابة على التعاملات المالية أمراً له الأثر الواضح في تحقيق الثقة وتوفير الأمان للعميل. حيث تعتبر المعلومات من أهم دعائم عمل تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأمان في الخدمة المالية المقدمة وكسب ثقة العملاء وتحقيق ولائهم الدائم للمصرف. ويمكن توضيح ذلك من خلال ما يلي:¹

إن توفير المصرف للوسائل التكنولوجية المادية كالحواسيب ووسائل الدفع الإلكترونية واستخدامه لبرامج متطورة يعتبر من ضروريات أداء العمل المصرفي في ظل المنافسة الحالية، إلا أنه من الضروري أكثر أن تتوفر للعميل أيضاً عامل الثقة والحماية عند استعماله للأنظمة الحديثة للعرض الخدمات المالية ووسائل الدفع الإلكتروني. فاستعمال تجهيزات بأنظمة أمنية وبرامج خاصة لحمايتها من التلاعب، يخلق الثقة لدى العميل في تعامله مع المصرف ويوفر نوعاً من الحماية والأمان والإحساس بعدم وجود مخاطر يمكن أن تمس بشكل خاص أموال العملاء المودعة في المصرف وبصفة عامة العمل على التقليل من مخاطر الخدمات المالية وبالخصوص الخدمات عن بعد.

من خلال ما سبق يمكن اقتراح الفرضية التالية:

"تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً لتحقيق الأمان والثقة في الخدمة المالية".

المطلب الثاني: أثر واستخدامات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المالية للمؤسسة

وأهداف استخدامها.

أولاً: استخدامات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية.

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

1. الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي:²

¹ مدحت الصدق، مرجع سبق ذكره، ص307.

² يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص22.

- ◀ تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج ... الخ.
- ◀ وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفة، الترقيات، العقوبات... الخ.
- ◀ يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وإن كانت في أكثر من مبنى، لمعرفة ما يجري في كل جزء.
- ◀ الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- ◀ تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعيارية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- ◀ وضع معلومات عن المنتج ومواصفاته لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- ◀ الحصول عن معلومات المنتجات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
- ◀ الانتقال السهل والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ◀ النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

2. الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية:¹

- ◀ نشر الإعلانات والإشهار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- ◀ يقوم للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الإلكترونية.
- ◀ سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الإلكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- ◀ تزويد المؤسسة بمعلومات تريد شرائها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- ◀ الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- ◀ الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.

¹ يسع باسمية، مرجع سبق ذكره، ص 23.

اختيار سوق منتجاتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيد في وضع خططها المستقبلية من الناحية الإنتاجية والتسويقية.

ثانياً: أثر استخدامات تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المالية.

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

1. أثر تكنولوجيا المعلومات على تدنية التكاليف

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

◀ بدلاً من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني.

◀ تقليل التكاليف البريدية عن طريق استبدالها بالبريد الإلكتروني.

◀ استبدال التكاليف الباهظة لإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد، النشرات الفنية والصادرات الصحفية، التقارير الفنية بتقديم نفس الموارد على الإنترنت.

◀ تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل من بعد استعمال تكنولوجيا المعلومات.

◀ تقليل استعمال الأوراق والموارد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.

◀ عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، والحد من مصاريف الشغل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد.

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

تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين إدارة الوقت من خلال:²

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

◀ البرامج المتخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.

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

² حيدر شاكر البر زنجي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

◀ قدرة نظم الشبكات الالكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات والتي تساعد على تحفيظ الوقت المنفق على التنسيق.

◀ تكنولوجيا المعلومات (email, fax) وشبكات العمل الصغيرة و الاتصال عن بعد قد ساعدت على تحقيق كفاءة في استخدام الوقت.

3. تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين ميكانيزمات التنسيق:

وتتمثل فيما يلي:¹

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

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

4. تأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية اتخاذ القرار:

وتتمثل فيما يلي:

تعتبر عملية اتخاذ القرار جوهر العملية الإدارية، فالمسير في أي مستوى تنظيمي يقوم باتخاذ القرارات التخطيطية والتنظيمية الخاصة بالتوجيه والتحضير والرقابة، كما يواجه العديد من المشكلات التي تتفاوت في الأهمية ونتيجة للتنوع في المشكلات تتنوع المعلومات التي يحتاج إليها المديرون

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

¹ حيدر شاكر البر زنجي، مرجع سبق ذكره، ص 24.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على تحديث الخدمات المالية - بالإشارة إلى

تجربة - بريد الجزائر -

أولاً: أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة بريد الجزائر:

وتتمثل فيما يلي:¹

1. تقليل الضغوط على مستوى شبابيك الخدمة وتقليص وقت الانتظار
2. محاولة تبسيط وتسهيل الإجراءات لتسهيل معاملات الأفراد
3. تقليل التراكم الورقي من خلال الوثائق الإلكترونية
4. تحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة
5. محاولة الخروج التدريجي من الأمية الإلكترونية وإيجاد بيئة أفضل في ظل اقتصاد المعرفة
6. محاولة مكافحة البيروقراطية والتي تشكل حاجزا أمام التنمية الفعلية للبلاد، وتحقيق العدالة الاجتماعية والمواطنة.
7. محاولة تحقيق أهداف السياسة الحوارية والتي تقضي تقريب الإدارة من المواطن.

ثانياً: التغيير التكنولوجي الذي مس مؤسسة بريد الجزائر.

إن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم يجعل المؤسسة أمام تحديات جسام خاصة أما تنوع احتياجات الزبائن خاصة في ظل تراجع دور البريد مما يجعلها تركز على الخدمات المطورة كل هذا يكون ضمن تقديم خدمة عمومية وهذا يكون ضمن مواكبة كل التطورات التي تمس تكنولوجيا تستخدم مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات والتي تستعمل تكنولوجيا المعلومات في تحسين تقديم الخدمات ونذكر منها:²

1. الشبكات الإلكترونية: يقوم بتوفير الخدمات الزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح سحب الأوراق النقدية آلياً.
2. بطاقة السحب الإلكتروني: يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي توجد مع وجود الشبكات الإلكترونية إذ عن طريق يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شبكات

¹ بربار نور الدين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد: 01، العدد: 01 ديسمبر 2016، ص 65.

² المرجع نفسه، ص ص 65-66.

- بريدي أو موزع أوتوماتكي عبر كامل القطر الوطني، ويقوم باستخدام السحب الإلكتروني بالبطاقة من مميزات الأمن والتوفر والسرعة.
3. **خدمة السحب:** إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الاموال للمواطنين والتي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر.
4. **خدمات الإطلاع على الرصيد:** إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة يكشف الحساب.
5. **خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية:** والتي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملاً الاستمارة الالكترونية والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.
6. **خدمات عمومية عن طريق شبكة الانترنت:** وتشمل كل من:
- أ. **خدمات الإطلاع على الرصيد:** توفر شبكة الانترنت خدمات إلكترونية لكل أفراد ومتعامل بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بشكليه انطلاقاً من رقم الحساب
- ب. **خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية:** وذلك عن طريق ملاً كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل إلكتروني على شاکلة استمارة إلكترونية.
- ج. **خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية:** من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين وبالرغم من إيجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الانترنت، وبالرغم من الخدمات البريدية التي يقدمها بريد الجزائر والتي تعتمد على وسائل تكنولوجيا المعلومات إلا أننا نجد بعض المعوقات التي تكتنف هاذ النوع من الخدمات.

خلاصة الفصل:

تم من خلال هذا الفصل معرفة أهم المفاهيم الأساسية حول تكنولوجيا المعلومات ومدى تأثيرها على مجالات مختلفة بشكل إيجابي وتحسينها نحو الأفضل وتحديد مفهوم الخدمات المالية مصدر لإشباع الاحتياجات ورغبات الزبائن، والعلاقة التي تكمن بينهما.

وقد استخلصنا جملة النقاط التالية:

- ◀ أن تكنولوجيا المعلومات طريق للتحضر والتطور لم تمتلكه من خصائص ومبادئ وأهمية وتساهم في تحقيق أهداف السيطرة.
- ◀ أن الخدمات المالية يقوم على أساس تحسينها أو إدخال خدمات وتقنيات جديدة بما يرقى وتطلعات الزبائن وزيادة التوسع المصرفي نحو العالمية.

الفصل الثاني:

دور تكنولوجيا المعلومات في

تحديث الخدمات المالية

تمهيد:

احتل قطاع بريد الجزائر مكانة رئيسية في كل من المجال السياسي، الاجتماعي، والاقتصادي والتي تسمح له ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للأفراد. حيث يحوز على علاقات واسعة مع الجمهور وتعد خدماته ضرورة حتمية لمختلف الأنشطة الإنسانية حيث تسهل تبادل وإيصال المعلومات، وكذا توطيد العلاقات بين أفراد الوطن الواحد بدون أن ننسى تطوير العلاقات الاقتصادية، الثقافية، السياسية مع الدول الأجنبية، وهذه المهمة الموكلة إلى قطاع بريد الجزائر تتمثل في نقل المراسلات مهما كان نوعها (المكتوبة أو المسموعة، المادية الرسمية والخاصة).

ولهذا كان قطاع بريد الجزائر من القطاعات المعول عليها بعد الاستقلال وأولت له الدولة مكانة خاصة لأهميته القصوى ومساهمته في تطوير الاقتصاد وإنعاشه فاهتمت بتكوين إطارات البرية والمواصلات ليسعوا إلى تقديم خدمة لائقة بالزبون، واهتمت كذلك بتطوير شبكات الهاتف ومحاولة تلبية الطلبات الجديدة، وفي الأخير تطوير الوسائل المستعملة وإدخال تكنولوجيات جديدة لتلبية رغبات الزبائن وتسهيل الخدمة المقدمة لهم (كالمعالجة المعلوماتية).

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر.

سوف نقوم في هذا المبحث بتقديم بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر الذي يعد من أهم منا المؤسسات الجزائرية التي عرفت تطورا مستمرا منذ نشأته إلى يومنا هذا.

المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر:

بريد الجزائر مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وضعت المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها في مدينة الجزائر كما تتولى المؤسسة مهمة الخدمة العمومية وفق لترتيبات دفتر الشروط المكلف بالمالية العامة) الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية وتكلف المؤسسة بضمان تنفيذ السياسة الوطنية لتطور الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كامل التراب الوطني من خلال التكفل بنشاطات تسيير الأداء وتجديد المنشآت الأساسية المتصلة بذلك وتطويرها ويسير المؤسسة مجلس إدارة يدعى المجلس ويديرها مدير عام يعين بمرسوم بناء على اقتراح من الوزير المكلف بالبريد و تنهي مهامه بالأشكال نفسها ويساعد المدير العام مديرون يعينون بقرار من الوزير المكلف بالبريد بناء على اقتراح من المدير العام بعد استشارة المجلس وتنتهي أيضا مهامها بنفس الطريقة وتتمتع المؤسسة بذمة مالية خاصة بها تتكون من الأملاك المحولة إليها أو المخصصة لها وكذلك المساهمات التي تمنحها لدولة كما تتمتع المؤسسة علاوة على ذلك بحق الانتفاع بجميع الأملاك العمومية الوطنية غير المدرجة في الأملاك والمخصصة لها لأغراض تنفيذ مهامها.

المطلب الثاني: التطور التاريخي لمؤسسة بريد الجزائر.

أولاً: نشأة مؤسسة بريد الجزائر.

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات تشما إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، المتضمنة قانون بريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات، مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية وفق المادة 1 و المادة 39 على التوالي من ذات القانون ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في

ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصور القانون رقم 2000-3 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وتنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لإنشاء وتنظيم المؤسسة، نذكر فيما يلي: المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002، والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر". وتقع مؤسسة بريد الجزائر الأم في باب الزوار الجزائر العاصمة.

وقد تمثلت أهم محاور إصلاح قطاع بريد الجزائر في:

1. رفع مستوى البريد عبر تدعيمه بالهيكل الضرورية، وتطويره بالإطار القانوني والتشريعي الملائم ولذلك لتقديم مجموعة من الخدمات والمنتجات ذات نوعية تساير مستجدات السوق.
2. إعداد إطار تنظيمي من شأنه تدعيم النشاطات المتعامل.
3. رفع مردودية قطاع البريد
4. تطوير الخدمات المالية البريدية لتحفيز الادخار الوطني وتوسيع دائرة الخدمات المالية.

ثانيا: أهداف قطاع بريد الجزائر.

إن قطاع بريد الجزائر يسعى إلى تقديم خدماته إلى الزبائن في أحسن صورة ممكنة وله أهداف مسيطرة يعمل على تحقيقها يمكن تقسيمها إلى صنفين: أهداف اقتصادية، أهداف اجتماعية.

1. الأهداف الاقتصادية: من الأدوار المهمة التي يلعبها هذا القطاع على المستوى الاقتصادي هو مساهمته بفعالية في إدماج اقتصاديات المناطق المعزولة في الاقتصاد الوطني وذلك بفضل قدرته الهائلة في الربط بين مختلف جهات الوطن الأمر الذي يسهل عملية نقل الأخبار والمعلومات الاقتصادية من الأسواق والمعاملات التجارية، وتظهر أهميته الخاصة في التصنيع والمبادلات التجارية فهي تساعد تجار الجملة على معرفة المواقع الجغرافية وبالتالي تسهل عليهم تحديد الخطة التي يعملون بها لتوزيع المنتج.

2. الأهداف الاجتماعية: على المستوى الاجتماعي تكمن مساهمة القطاع في تحسين نوعية الحياة بتسهيل الاتصال بين الأقارب والأحباب وتبادل الطرود البريدية (ألبسة، هدايا، و أدوية... الخ في المناسبات والأعياد وهي لا تقل أهمية عن الهاتف فقد ينقذ حياة الإنسان عن طريق الالتزام الجيد والرسائل في الوقت المناسب و ذلك في داخل الوطن و خارجه إلى معظم أنحاء العالم، ويسمح

كذلك بتوطيد العلاقة بين المتعاملين الاقتصاديين والزبائن، ويساعد في الحصول على الخدمات المستعجلة و تقليص العزلة على المناطق النائية وبالتالي يخلق نوع من الرفاهية للأفراد.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي وتجهيزات المعلوماتية المتوفرة لمؤسسة بريد الجزائر:

أولاً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر.

تتوفر مؤسسة بريد الجزائر في الوقت الراهن على تنظيم مركزي من جهة أولى، وتنظيم محلي من جهة ثانية، وهذا حتى يتسنى لها تجسيد أهدافها المتمثلة في توفير خدمة عمومية وتجارية ذات جودة عالية. وتخضع مؤسسة بريد الجزائر في تسييرها إلى:

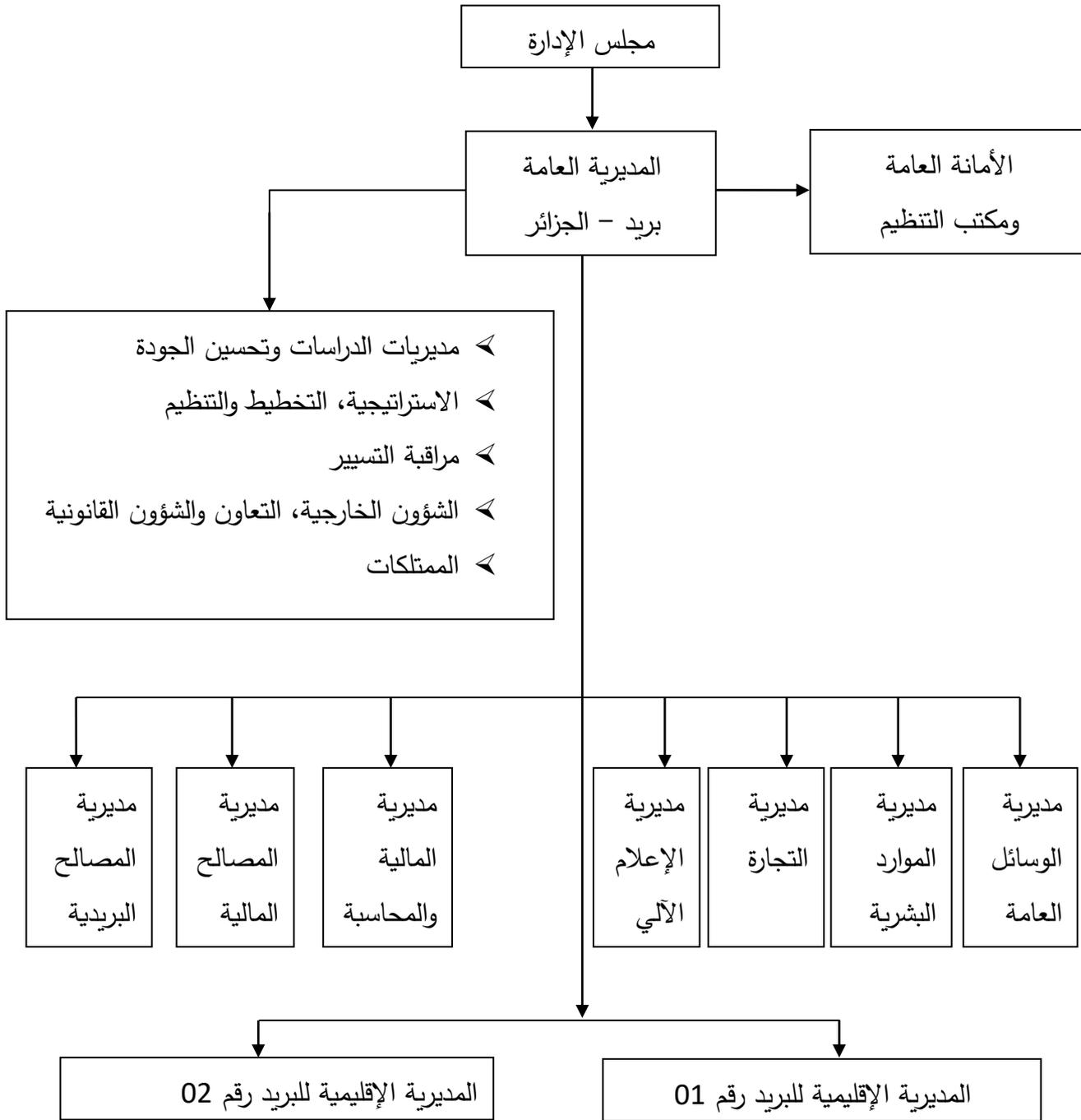
1. مجلس الإدارة: تعود رئاسة هذه الهيئة لمعالي وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ويتكون هذا المجلس من:

- ◀ ممثلي الوزارة المكلفين بالجماعات المحلية.
- ◀ ممثل الوزارة المكلف بالمالية.
- ◀ مثل الوزارة المكلف بتهيئة المحيط.
- ◀ المسؤول المكلف بالخدمة العالمية للبريد لدى الوزير المشرف على البريد.
- ◀ المسؤول المكلف بسياسات البريد لدى وزير البريد.
- ◀ ممثل العمال.
- ◀ ممثل المستعملين.

2. المديرية العامة: فوضت المديرية العامة لمؤسسة بريد الجزائر، التي تم تعيينها بموجب المرسوم التنفيذي الصادر بتاريخ 02 أكتوبر 2004 بتجسيد توجيهات وقرارات مجلس الإدارة والتكفل بمهام الإدارة العامة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة.

- ◀ تنظيم المؤسسة.
 - ◀ إعداد المخططات والمشاريع والعمليات وتتبع تنفيذها.
 - ◀ القانون الأساسي للمستخدمين.
 - ◀ المشاريع الخاصة بإعادة نشر النشاطات.
- والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر.

شكل 3: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية



المصدر: المؤسسة محل الدراسة

3. الهياكل المركزية:

أ. **المديرية العامة:** برأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين بمرسوم يجوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم بـ:

◀ إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة؛

◀ ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة؛

◀ إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في الإطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها؛

◀ فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية؛

◀ يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة؛

◀ يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه؛

◀ يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة.

كما يقترح على مجلس الإدارة: البرامج العامة للاستغلال المشاريع والمخططات البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، مناصب العمل، نظام الأجور ومشاريع توسيع النشاط.

ب. مديريات الدراسة:

◀ مديريات الدراسات لتحسين النوعية: ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون وبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:

❖ إيجاد نظام التقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون؛

❖ تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة؛

❖ إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هيكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال؛

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

تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في ميدان:

❖ زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية؛

❖ التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية؛ -

❖ تحسين مستوى الاستقبال؛

◀ **مديريات الدراسات الإستراتيجية، التخطيط والتنظيم:** تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

◀ **مديرية الدراسات في مجال الاتصال:** تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم بـ:

❖ تمثيل مؤسسة بريد الجزائر؛

❖ توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق؛

❖ إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة وإستراتيجياتها؛

❖ القيام بتجديد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

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

❖ قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد؛

❖ المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية)؛

❖ المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج؛

❖ متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال؛

❖ تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمية والمحلي.

◀ **مديريات الدراسات لشؤون الدولية التعاون والشؤون القضائية:** كمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل بـ:

❖ تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد البريدي والاتحادات الجهوية؛

❖ تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء؛

❖ إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية؛

❖ تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.

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

- ❖ الإثبات والتحقق من مختلف الامتلاكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم امتلاكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر؛
- ❖ صياغة القواعد القانونية لجرد الامتلاكات ومتابعة إهلاكها المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديد المكتسبة حديثا؛
- ❖ إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر؛
- ❖ إعداد مختلف الإجراءات المعالجة للفروقات الإنتاجية عن (تتازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحاضرة بسبب التقادم).

ج. المديرية المركزية:

◀ مديريات المصالح البريدية:

- ❖ تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج؛
- ❖ تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد؛
- ❖ تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص؛
- ❖ إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية؛
- ❖ تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية وحرية مكلفة بالبريد السريع:

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

◀ مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية بـ:

التنظيم والسهر حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الشكوك مركز التوفير، مركز للحالات)؛

- ❖ العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية؛
- ❖ تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير مكتب التبادل الدولي للحالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.
- ❖ معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

◀ مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل هذه المديرية بـ:

- ❖ إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة؛
- ❖ تأطير مختلف الهياكل والبياديين الحاسبي والمالية؛
- ❖ توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة؛
- ❖ توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع المختلف؛
- ❖ متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة؛

◀ مديرية الوسائل العامة: وتتكفل هذه المديرية بـ: إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن.

◀ مديرية الموارد البشرية: وتتكفل المديرية بـ:

- ❖ إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الاجتماعية السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11)؛

❖ المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛

❖ إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

◀ المديرية التجارية: تتكفل هذه المديرية بما يلي:

❖ التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

❖ إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية والخدمات المصالح المالية؛

❖ إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن؛

❖ إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

◀ مديرية الإعلام الآلي: وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

❖ إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامية؛

❖ إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح؛

❖ إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها؛

❖ الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج؛

❖ مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

ثانيا: التجهيزات المعلوماتية.

1. الشبكة المحلية: يتواجد بالمؤسسة شبكة محلية (LAN) تربط بين الخادم و08 أجهزة كمبيوتر وتأخذ

هذه الشبكة الهيكل السلسلة (الخطي) ويرجع السبب وراء اختيار هذا النوع من الهيكل هو أنه في

حالة توقف أحد الأجهزة لا تتعطل الشبكة كما تتميز هذه الشبكة بسهولة إدارتها وسهولة إضافة أو

سحب حواسيب من الشبكة، وترتبط الشبكة المحلية للمؤسسة مع جميع شبكات المحلية (LAN)

للمؤسسات البريدية على مستوى الجزائر لتكوين شبكة واسعة.

2. الشبكة الخارجية: تمتلك المؤسسة شبكة خارجية (الإكسترانت) من نوع التوزيع، بحيث يمكن لأي

زبون يملك حساب بريدي جاري أن يدخل موقع المؤسسة ويطلع على بعض الصفحات عن طريق

رقم حسابه الجاري وكلمة السر التي تمنحها له المؤسسة كما هو موضح في الشكل الموالي، بحيث

يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري،

طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب إلخ.

شكل 4: الصفحة الرسمية لموقع مؤسسة بريد الجزائر.

المصدر: موقع مؤسسة بريد الجزائر.

شكل 5: البطاقة الذهبية



المصدر: موقع مؤسسة بريد الجزائر.

3. التطبيقات المعلوماتية على الشبكة:

تتوفر داخل المؤسسة نظام معلومات مشترك عن طريق الشبكة الداخلية.

أ. نظام **WIWDFG**: وهو نظام معلومات تم تطبيقه على مستوى المؤسسة منذ نشأتها ويساعد على القيام ببعض العمليات على الشبكة تذكر منها: الإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب

دفتر الصكوك، تقديم بيان على الحساب، تسديد الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية، الاستلام السريع للأموال (خدمة وسترن يونيون) إدخال الأجرور.

ب. نظام **CHALNGER**: وهذا نظام أكثر تطوراً من السابق تم استخدامه في المؤسسة سنة 2009/2008 بالقيام بأكثر من 30 عملية تذكر منها: الإطلاع على الرصيد أو السحب. طلب دفتر الصكوك، منح الرقم السري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت، تقاسم بيان على الحساب، تسديد فاتورة الكهرباء والغاز والهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس حسابات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، تسديد الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية، الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) الاستلام السريع للأموال (خدمة وسترن يونيون). كما يعمل هذا النظام على حفظ، معالجة واسترجاع المعلومات المتعددة، لكن رغم هذا نرى أنه إلى غاية 2011 وهذا النظام غير مستغل بشكل كامل (100%) أي الكثير من العمليات لم يستخدم.

شكل 6: الحوالات البريدية

Opérations financières postales		العمليات المالية البريدية	
Numéro d'émission du mandat رقم إصدار الحوالة		Compte n° حساب رقم	Cle المفتاح
<input type="checkbox"/> Retrait سحب <input type="checkbox"/> Virement de compte à compte التحويل من حساب إلى حساب آخر <input type="checkbox"/> Virement CCP دفع في حساب جاري <input type="checkbox"/> Emission Mandat إصدار حوالة <input type="checkbox"/> Demande R.I.P (relevé d'identité postale) طلب كشف الهوية البريدية	<input type="checkbox"/> Demande de fonds طلب الرصيد <input type="checkbox"/> Commande de carnet طلب دفتر الصكوك <input type="checkbox"/> Relevé des opérations كشف العمليات <input type="checkbox"/> Demande CCP طلب التحويل السري للحساب	Montant : (بالأرقام) en lettres : بالتحريف :	مبلغ : (بالأرقام) بالتحريف :
Expéditeur / Donneur d'ordre المرسل / الأمر بالدفق Nom : اللقب : Prénom(s) : الإسم : Adresse : العنوان : Numéro de portable : رقم الهاتف المحمول : Adresse e-mail : البريد الإلكتروني :		Bénéficiaire المستفيد Compte n° الحساب رقم Cle المفتاح Nom : اللقب : Prénom(s) : الإسم : Adresse : العنوان :	
Motif / Correspondance الموضوع / المراسلة		Signature الإضاء	Date التاريخ
Cadre réservé à l'établissement postal		إطار مخصص للمؤسسة البريدية	
Description pièce d'identité بيانات بطاقة الهوية P.I. : N° : صدقت بتاريخ : عن :		T.A.D ختم التاريخ	Visa de l'agent payeur تأشير العون المكلف بالدفق
(1) Obligatoire (إلزامي)		(2) Cocher le ou les cases (إشعار العون أو الحساب)	
(3) Obligatoire dès le cas d'un virement (إلزامي في حالة الدفع بالتحويل)			
Reçu de l'opération		وصل العملية	
ALGERIE POSTE			

شكل 7: صك البريدي



المصدر: www.poste.dz (30/04/2023)

◀ **مستخدمين النظام:** يستخدم هذا النظام من طرف مصلحة الشبابيك، مصلحة الصندوق، مصلحة رئيس المؤسسة ومصلحة الأمانة، أما على مستوى مصلحة رئيس القسم ما يزال يستخدمون النظام القديم، يحصل الموظفون في المؤسسة المستخدمين للنظام على حساب مستخدم يعطى له من طرف مسؤول الأمانة في المؤسسة والذي يقوم بدوره بتحديد الصلاحيات والنوافذ التي يجب على المستخدم النظام العمل عليها، في حين تمنح المستخدم النظام بطاقة الائتمان وكلمة المرور السرية اللذان يسمحان له بالعمل على النظام وهذا لغرض تحميله المسؤولية الكاملة. مكافحة محاولات الغش.

◀ **أهداف النظام:**

- ❖ السرعة في إنجاز العمليات واختصار الوقت والجهد للموظفين؛
- ❖ تقليل نسبة الأخطاء؛
- ❖ سرعة تقديم الخدمة للزبائن؛
- ❖ إمكانية تقديم أكثر من خدمة في الشباك الواحدة؛
- ❖ توزيع الضغط على شبابيك؛
- ❖ تحسين جودة الخدمات المقدمة؛
- ❖ تحسين ظروف عمل مستخدمي البريد؛
- ❖ رفع الإنتاجية المالية للمؤسسة

المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات

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

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

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

- ◀ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الطالبين في وصف عينة الدراسة؛
- ◀ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة؛
- ◀ معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات؛
- ◀ اختبار (Kolmogrov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- ◀ إختبار F و T لمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة:

أولاً: تحديد عينة الدراسة:

يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية بميلة، ويرجع اختيار العينة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 52 استبيان على عينة اختيارية من العاملين في البنوك محل الدراسة، وقد أعيد منها 50 استبيان بنسبة الاسترجاع 96% والعينة ممثلة أساساً من الموظفين حاملي الشهادات وكذلك من لديهم خبرة في العمل، مما يعكس درجة النضج لدى أفراد العينة، وما لهذا الأثر على فهم فقرات استبيان.

ثانيا: خصائص أفراد عينة الدراسة: الجدول التالي يوضح خصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

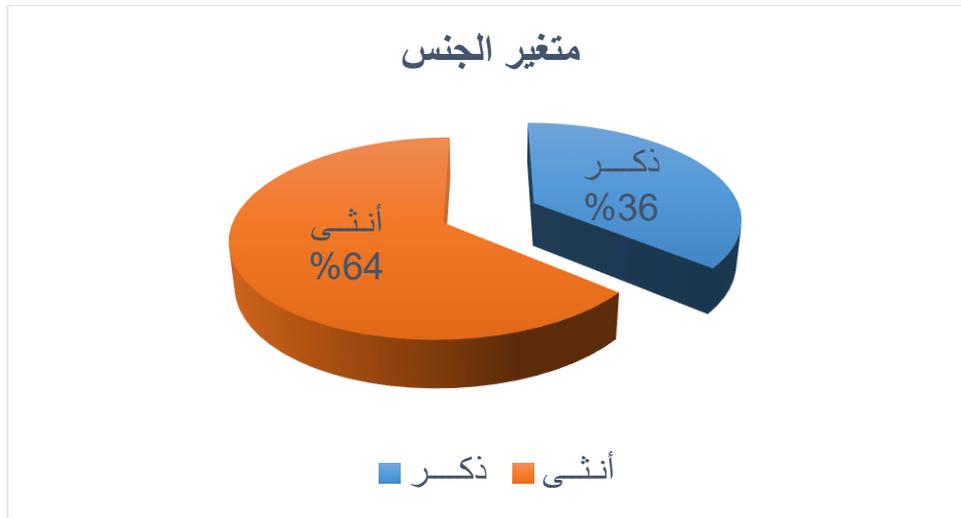
الجدول 2: خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	18	36%
	أنثى	32	64%
العمر	أقل من 30 سنة	20	40%
	31-40 سنة	10	36%
	41-50 سنة	2	20%
	أكثر من 50 سنة	4	4%
المؤهل العلمي	متوسط	15	8%
	ثانوي	30	30%
	جامعي	1	60%
	ماجستير	1	2%
	دكتوراه	00	00%
مدة الخبرة	أقل من 5 سنوات	24	48%
	من 5 إلى 10 سنوات	16	32%
	من 11 إلى 15 سنة	8	16%
	من 16 إلى 20 سنة	2	4%
	أكثر 20 سنة	00	00%

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

1. حسب متغير الجنس:

شكل 8: توزيع متغير الجنس

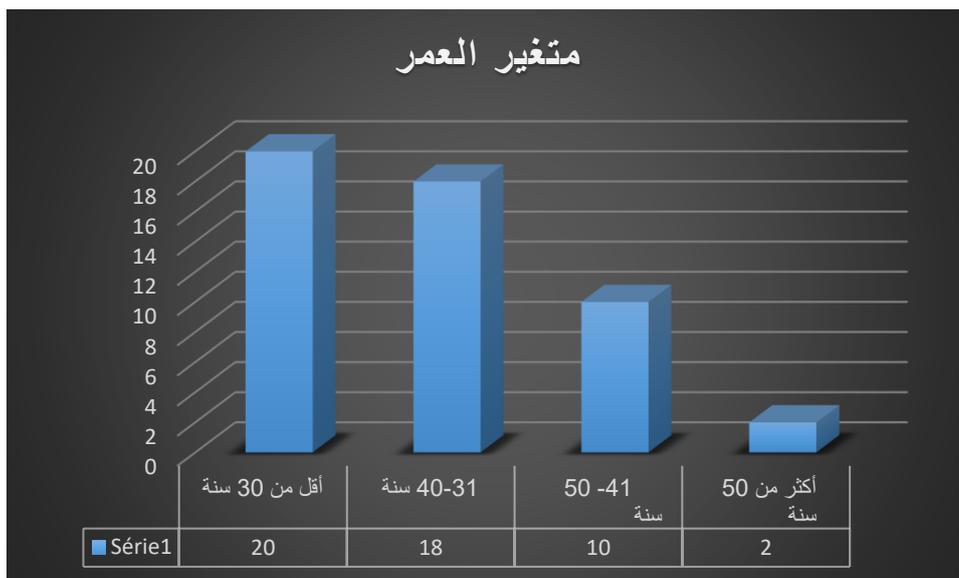


المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يتضح من رسم بياني أن معظم الأفراد المبحوثين اناثا بنسبة 64% في مقابل 36% من أفراد العينة ذكور، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة والعاملين في بريد الجزائر عموما الطابع الاناث، نظرا لطبيعة العمل المصرفي التي تفضل عنصر الاناث لقيادة مثل هذا نشاط.

2. حسب متغير العمر:

شكل 9: توزيع متغير العمر

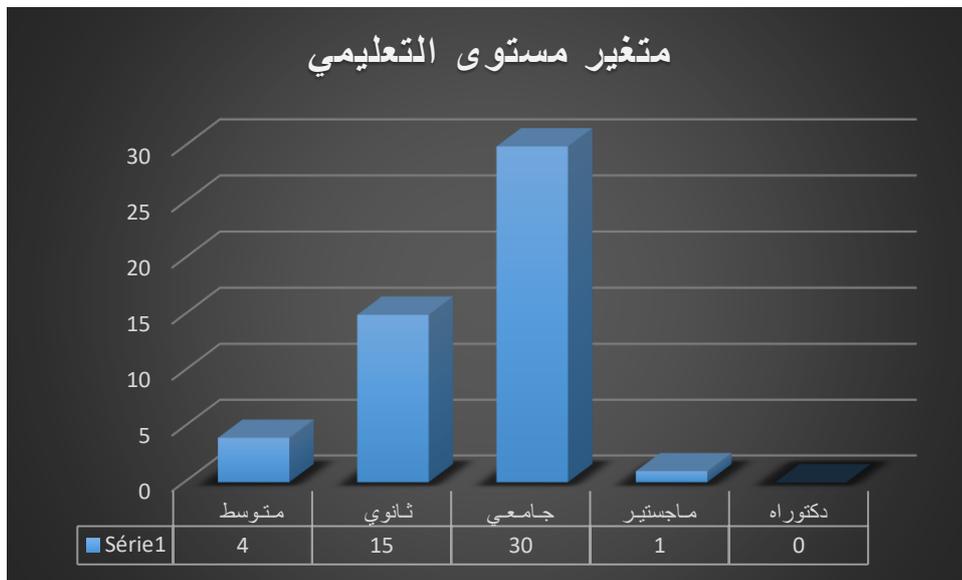


المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات الأربع، حيث كانت النسبة في الفئة الأولى من [أقل من 30 سنة] 40% وهي أكبر نسبة، ثم الفئة الثانية [31-40 سنة] بنسبة 36%، ثم الفئة الثالثة [41-50 سنة] بنسبة 20%، وفي الأخير تأتي الفئة الرابعة [أكثر من 50 سنة] بنسبة 4%، كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم العاملين في بريد الجزائر محل الدراسة هم من الفئات الشبابية القادرة على العمل مما تعكس على إمكانية التطور المهني والتكويني والإداري لهذه العينة مستقبلا.

3. حسب متغير المستوى التعليمي:

شكل 10: توزيع المستوى التعليمي

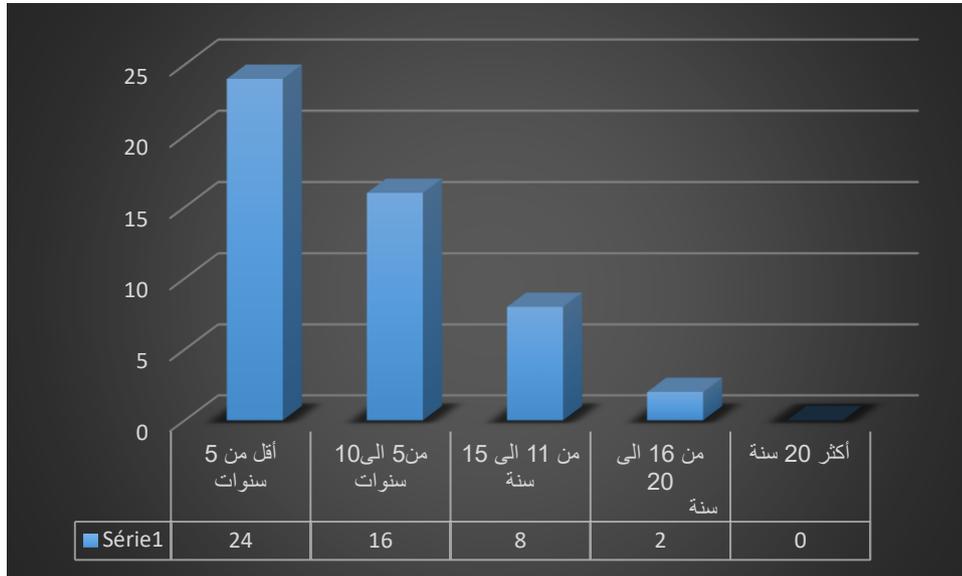


المصدر: من إعداد الطالبين الإ اعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة من حاملي شهادات الليسانس، ويعود ذلك من جهة لوجود حاملي الشهادات بنسبة معتبرة داخل بريد الجزائر نتيجة شروط التوظيف التي يتطلبها العمل فيها خصوصا خلال السنوات الأخيرة، ومن جهة أخرى إلى التركيز على هذه الفئة في توزيع الاستبيان، لضمان فهم عبارات الاستبيان مما يؤثر على مصداقيته. هناك بعض لمبحوثين مستواهم التعليم ماجستير وهي أقل نسبة 2% ومستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 30% فرغم أن هؤلاء لا يحملون شهادات عالية إلا أن اختيارهم كان باعتبار أنهم يملكون الخبرة سنوات طويلة في العمل المصرفي وبعضهم لديهم مركز وظيفي عالي، ثم تأتي في المراتب الأخيرة الأفراد حاملي الشهادات متوسط بنسبة 8%، كل ذلك مؤشر على أن بريد الجزائر تستقطب الكوادر البشرية ذات المستويات العلمية العالية، مما ينعكس إيجابيا على المعرفة الموجودة ببريد الجزائر وكذلك على تنافسيتها.

4. حسب متغير الخبرة الوظيفية:

شكل 11: توزيع الخبرة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

من حيث مدة الخدمة أو الخبرة الوظيفية في بريد الجزائر فإن الفئة الاولى [أقل من 5] في المرتبة الأولى بنسبة 48%، ثم تلتها الفئة الثانية [من 5 إلى 10] بنسبة 32% وهي متقاربة مع الثالثة [11-15] بنسبة 16%، ثم تليها الفئة الرابعة [16-20] بنسبة 4%، وفي الأخير جاءت الفئة [أكثر من 20] بنسبة 00%، كل هذه الأرقام تُوشر على تراكم الخبرة المعرفية في عمل بريد الجزائر لأفراد العينة.

المطلب الثالث: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

أولاً: المصادر الثانوية:

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

ثانيا: المصادر الأولية:

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

يتكون الاستبيان من ثلاث محاور:

المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

المحور الثاني: وهو خاص بعبارات تكنولوجيا المعلومات وهو يتكون من خمس مجالات هم:

◀ **المجال الأول:** شبكات المعلومات ويتكون من 05 فقرات؛

◀ **المجال الثاني:** الأجهزة والبرمجيات ويتكون من 05 فقرات؛

◀ **المجال الثالث:** قواعد البيانات ويتكون من 05 فقرات؛

◀ **المجال الرابع:** الموارد البشرية ويتكون من 05 فقرات؛

◀ **المجال الخامس:** المكونات المادية للأجهزة من 05 فقرات؛

المحور الثالث: وهو خاص- الخدمات المالية ويتكون من 11 فقرة؛

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

الجدول 3: مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما

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

الجدول 4: درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 الى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 الى أقل من 2.60
موافق الى حد ما	3	من 2.6 الى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.4 الى أقل من 4.20
موافق تماما	5	من 4.20 الى 5.00

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS اصدار 24، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص540.

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

الجدول 5: نتائج إختبار الصدق والثبات الإستبيان

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
01	شبكات المعلومات	05	0.800	0.710
02	الأجهزة والبرمجيات	05	0.810	0.726
03	قواعد البيانات	05	0.822	0.700
04	الموارد البشرية	05	0.801	0.703
05	المكونات المادية للأجهزة	05	0.833	0.702
06	الخدمات المالية	11	0.826	0.708
	كل فقرات الاستبيان	36	0.870	0.750

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

ونلاحظ من الجدول المقابل أن كل النسب بالنسبة لكل المحاور والأبعاد وفقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائياً، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية.

إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات

(ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس فعلاً ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة.

أيضاً للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معدل كل المجال والمحور الكلي لكل محور فإذا كان معامل الارتباط، معنوياً وكبيراً، يمكننا القول بأن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثبات، وهذا ما سنلاحظه في الجدول التالي:

الجدول 6: معاملات إرتباط بين كل محور ومجاله الكلي

إرتباط بين كل محور ومجال الكلي لفقرات الخدمات المالية الرقمية							
المتغير		شبكات المعلومات	الأجهزة والبرمجيات	قواعد البيانات	الموارد البشرية	المكونات المادية للأجهزة	
تكنولوجيا المعلومات	معامل إرتباط بيرسون	0.665	0.786	0.756	0.674	0.760	
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	
	عدد العينة	50	50	50	50	50	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

من الجدول السابق نلاحظ ان جميع القيم معاملات إرتباط هي أكبر من 0.5 مما يشير الى أن درجة قوة العلاقة مقبولة جداً هذا عند مستوى الدلالة 0.05.

المبحث الثالث: تفسير و تحليل مجالات ومحاور الدراسة

حيث سنتناول في هذا المبحث عرض وتحليل بيانات الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية المرجحة (Xw) والانحرافات المعيارية (Si) عن جميع الفقرات وفيما يلي تحليل لكل متغير من المتغيرات الدراسة:

المطلب الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور تكنولوجيا المعلومات

أولاً: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق شبكات الاتصال

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات شبكات الاتصال:

الجدول 7: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات شبكات الاتصال

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يتواجد لدى المؤسسة شبكات الاتصال داخلية تربط بين جميع الاقسام والموظفين.	العدد	14	7	16	10	2	3.19	1.121	4	موافق الى حد ما
		النسبة	0.28	0.14	0.32	0.2	0.04				
02	تدفق الانترنت داخل المؤسسة يكون سريع.	العدد	00	22	6	12	10	3.72	1.103	2	موافق
		النسبة	00	0.44	0.12	0.42	0.2				
03	يتم ارسال واستقبال الملفات عن طريق شبكات مالية.	العدد	15	10	8	6	11	2.71	1.080	5	موافق الى حد ما
		النسبة	0.15	0.2	0.16	0.12	0.22				
04	يتم تطوير وتحديث شبكات الاتصال والمعلومات بشكل مستمر.	العدد	15	13	4	3	5	3.98	0.742	1	موافق
		النسبة	0.3	0.26	0.08	0.06	0.1				

موافق	3	1.150	3.53	12	11	10	8	9	العدد	يتم التعامل مع الزبائن الالكترونيين للاستجابة لرغباتهم واستفسارهم.	05
				0.24	0.22	0.2	0.16	0.18	النسبة		
موافق	1.0392	3.426	إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى شبكات الاتصال								

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 07 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.426 يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر تمتلك وسائل تحفيز شبكات الاتصال ، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 1.0392 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال شبكات الاتصال ، وتمت معالجة هذا عن طريق خمسة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.98 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.742 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مستوى شبكات الاتصال من طرف الموظفين ما يؤدي الى إثراء الأفكار، وجاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.72 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.103 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على تشجيع بريد الجزائر الموظفين على تأكد من وجود المعرفة قبل بدأ بأي عمل وهذا عائد الى تخوف من وقوع أخطاء، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (5) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.53 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.150 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن بريد الجزائر يسهل وصول جميع موظفيه الى شبكات الاتصال التي يمتلكها وذلك ما يؤدي الزيادة المعرفة المتراكمة لدى موظفيه، وذلك ما تؤكد الفقرة رقم (1) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.19 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.121 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ليست بالعالية التي أكدت نية بريد الجزائر في زيادة المعرفة لدى موظفين وذلك عن طريق دعوة خبراء من خارج بريد الجزائر للمشاركة في محاضرات ذات العلاقة شبكات الاتصال ، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.71 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.080 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة أي أن ليس لأفراد الوقت لازم ليتحاووا حول مشاكل العمل وتبادل الحلول والخبرات، وهذا راجع الى ضغوط العمل وضيق الوقت، على أن بريد الجزائر لا يكافئ الموظفين لقاء تشاركتهم في المعرفة ذلك لإنعدام محفزات لا مادية ولا معنوية.

ثانيا: تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بمستوى الاجهزة والبرمجيات

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الاجهزة

والبرمجيات:

الجدول 8: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الاجهزة

والبرمجيات

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يتم تحديث الاجهزة والبرامج دوريا لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.	العدد	03	04	18	6	19	3.78	1.038	1	موافق
		النسبة	0.06	0.08	0.36	0.12	0.38				
02	تتوفر الاجهزة المتطورة ومنتوعة بشكل كاف في المؤسسة.	العدد	09	25	19	16	03	2.74	1.048	5	موافق الى حد ما
		النسبة	0.18	0.5	0.38	0.32	0.06				
03	تستخدم التقنيات الحديثة في المؤسسة في جمع وتخزين المعلومات الكترونيا.	العدد	04	08	19	5	14	3.57	1.100	3	موافق
		النسبة	0.08	0.16	0.38	0.1	0.28				
04	استخدام تطبيقات الحاسوب مثل: excel,word كبير.	العدد	18	06	13	6	7	3.67	1.126	2	موافق
		النسبة	0.36	0.12	0.26	0.12	0.14				
05	تستعمل المؤسسة تطبيقات مما يسهل الزبائن استخدامها.	العدد	04	14	15	17	22	3.54	1.266	4	موافق
		النسبة	0.08	0.28	0.3	0.34	0.44				
إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى الأجهزة والبرمجيات.											
							3.408	0.488		موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 08 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.408 يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر تمتلك بإستطاعتها الأجهزة والبرمجيات، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.488 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الأجهزة و البرمجيات، وتمت معالجة هذا عن طريق خمس عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ

3.78 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.038 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة عالية مما يعكس مستوى الأجهزة و البرمجيات من طرف الموظفين بين عمليات الاستشارة بين بريد الجزائر ومراكز البحث لزيادة معرفتها، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.67 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.126 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على إستعانة بريد الجزائر بالخبراء لمساعدتهم من أجل الأجهزة و البرمجيات المطلوبة وتغطية النقص الموجود، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.57 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.100 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن بريد الجزائر يوفر مصادر متعددة للمعلومات والمعرفة المطلوبة للموظفين لاكتسابها عن طريق مراكز البحث والخبراء من خارج بريد الجزائر ، وذلك ما تؤكد الفقرة رقم (5) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.54 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.266 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت نية بريد الجزائر في زيادة المعرفة لدى موظفين وذلك عن طريق الاتصال بجهات خارجية كبريد الجزائر ، وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.74 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.048 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة أي أن ليس لأفراد تحفيز لإجراء والحصول على الأبحاث الأكاديمية الأجهزة و البرمجيات المطلوبة، وهذا خوف مسؤولي من تأثير أداء العمال في بريد الجزائر وذلك بإهتمام بالأبحاث الأكاديمية على حساب وقت العمل.

ثالثا: تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بمستوى قواعد البيانات

وجداول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات قواعد

البيانات

الجدول 9: التكرارات والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات قواعد البيانات.

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يعمل نظام المعلومات على تجميع ومعالجة ونشر وتخزين المعلومات والتقليل من تكرارها.	العدد	03	06	09	20	12	3.64	1.038	2	موافق
		النسبة	6	12	18	40	24				
02	تتميز قواعد البيانات بالمرونة الكافية.	العدد	02	10	19	16	03	3.16	1.048	5	موافق
		النسبة	4	20	38	32	6				

03	تسهل قواعد البيانات باتخاذ القرارات على توفير المعلومات في وقت قياسي.	العدد	04	08	07	17	14	3.58	1.100	4	موافق
		النسبة	8	16	14	34	28				
04	تقوم المؤسسة بإجراء فحص دوري لمراجعة قواعد البيانات.	العدد	02	10	19	16	03	3.62	1.126	3	موافق الى حد ما
		النسبة	8	12	28	14	38				
05	هناك ربط بين قواعد البيانات الموجودة في المؤسسة.	العدد	03	08	10	11	18	3.66	1.266	1	موافق
		النسبة	6	16	20	22	36				
إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى قواعد البيانات								3.532	0.488		موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 09 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.532 ، يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر لها القدرة على قواعد البيانات ، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.488 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال قواعد البيانات ، وتمت معالجة هذا عن طريق خمسة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.66 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.266 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مستوى قواعد البيانات من طرف الموظفين عن طريق تطوير قدراتهم من خلال التعلم الذاتي المستمر وهذه النقطة في صالح بريد الجزائر، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.64 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.038 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على إعطاء بريد الجزائر موظفيها فرصة إكمال الدراسة بغية توسيع معارفهم من أجل مستواهم المعرفي، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.62 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.126 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن بريد الجزائر يهتم بإشراك الأفراد في دورات تدريبية لغرض تطوير معارفهم، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.58 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.100 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي تأكدت بنية بريد الجزائر في الموظفين ذوي الخبرة بإعتماد عليهم في قواعد البيانات والخبرات حيث تعتبرهم رأس مال معرفي، وجاءت في المرتبة الخامسة الأخيرة الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.16 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.048 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة اي انه يتم ارسال قائمة الحركات داخل بريد الجزائر .

ثالثا: تحليل فقرات المجال الرابع المتعلق بمستوى الموارد البشرية

وجداول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الموارد

البشرية:

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

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			05	04	03	02	01				
01	توظف المؤسسة موظفين من دوري المهارة والكفاءة في مجال تكنولوجيا.	العدد	00	09	11	15	15	3.72	0.941	2	موافق
		النسبة	00	18	22	30	30				
02	توفر المؤسسة مساحة واسعة للإبداع لعمالها.	العدد	08	05	04	15	18	3.6	1.218	3	موافق
		النسبة	16	10	08	30	36				
03	تقوم المؤسسة بتجهيز عمالها أثناء تأدية العمل.	العدد	11	07	10	18	04	2.94	0.979	4	موافق الى حد ما
		النسبة	22	14	20	36	08				
04	إنشاء دورات تدريبية لدعم أداء الموظفين.	العدد	10	15	07	09	09	2.84	1.216	5	موافق الى حد ما
		النسبة	20	30	14	18	18				
05	تعمل المؤسسة على إشراك الموظفين المتخصصين في إختيار البرمجيات والأجهزة الملائمة لهم.	العدد	00	07	09	22	12	3.78	0.988	1	موافق
		النسبة	00	14	18	44	24				
			إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى الموارد البشرية					3.376	1.0684	موافق الى حد ما	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 10 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.376، يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر لها القدرة على الموارد البشرية، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 1.0684 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال قواعد البيانات ، وتمت معالجة هذا عن

طريق خمسة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.78 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.988 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مستوى الموارد البشرية من طرف الموظفين عن طريق تطوير قدراتهم من خلال التعلم الذاتي المستمر وهذه النقطة في صالح بريد الجزائر، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.72 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.988 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على إعطاء بريد الجزائر موظفيها فرصة إكمالا لدارسة بغية توسيع معارفهم من أجل مستواهم المعرفي، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.60 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.212 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن بريد الجزائر يهتم بإشراك الأفراد في دورات تدريبية لغرض تطوير معارفهم، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.94 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.979 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي تأكدت بنية بريد الجزائر في الموظفين ذوي الخبرة بإعتماد عليهم في قواعد البيانات والخبرات حيث تعتبرهم رأس مال معرفي، وجاءت في المرتبة الخامسة الأخيرة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.84 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.216 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة اي انه يتم ارسال قائمة الحركات داخل بريد الجزائر .

ثالثا: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى المكونات المادية

وجداول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات المكونات

المادية للأجهزة:

الجدول 11: التكرارات والمتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات المكونات

المادية للأجهزة

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين من الخدمات في المؤسسة.	العدد	1	3	5	17	24	4,2	0.846	3	موافق
		النسبة	2%	6%	10%	34%	48%				
02	تسعى المؤسسة إلى تقديم أفضل خدمات لزيائنها.	العدد	0	17	8	4	21	4,52	1.080	1	موافق
		النسبة	0%	34%	16%	8%	42%				

03	يعمل موظف المؤسسة على تحسين جودة اعمالهم.	العدد	02	03	10	21	14	3,84	1.121	5	موافق
		النسبة	0%	34%	16%	8%	42%				
04	استخدام وسائل التكنولوجيا لتجنب الموظفين من الوقوع في الكثير من الأخطاء التقنية.	العدد	00	03	5	17	25	4,28	0.754	2	موافق الى حد ما
		النسبة	0%	6%	10%	34%	50%				
05	قدرة المؤسسة على تحليل الخدمات لضمان مكانتها واستمراريتها.	العدد	00	05	7	14	24	4,14	1.103	4	موافق
		النسبة	0%	10%	14%	28%	48%				
مستوى المكونات المادية للأجهزة								3.532	0.488		موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 11 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.532 ، يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر لها القدرة على المكونات المادية للأجهزة، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.488 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال قواعد البيانات، وتمت معالجة هذا عن طريق خمسة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.28 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.080 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مستوى المكونات المادية للأجهزة من طرف الموظفين عن طريق تطوير قدراتهم من خلال التعلم الذاتي المستمر وهذه النقطة في صالح بريد الجزائر، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي 4.28 يقدر بـ وإنحراف معياري يقدر بـ 0.754 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على إعطاء بريد الجزائر موظفيها فرصة إكمال الدارسة بغية توسيع معارفهم من أجل مستواهم المعرفي، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.2 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.846 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن بريد الجزائر يهتم بإشراك الأفراد في دورات تدريبية لغرض تطوير معارفهم، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (5) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.14 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.103 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي تأكدت بنية بريد الجزائر في الموظفين ذوي الخبرة بإعتماد عليهم في مستوى المكونات المادية للأجهزة والخبرات حيث تعتبرهم رأس مال معرفي، وجاءت في المرتبة الخامسة الأخيرة الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.84 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.121 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة اي انه يتم ارسال قائمة الحركات داخل بريد الجزائر.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الأول الخاصة بالخدمات المالية كالآتي:

الجدول 12: ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
شبكات المعلومات	3.426	1.0392	3	موافق
الأجهزة والبرمجيات	3.408	0.488	4	موافق
قواعد البيانات	3.532	0.488	2	موافق
الموارد البشرية	3.376	1.0684	5	موافق الى حد ما
المكونات المادية للأجهزة	4.196	0.981	1	موافق
إجمالي المحور	3.588	0.813	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

نلاحظ من الجدول إن إجمالي المحور تكنولوجيا المعلومات حقق المتوسط الحسابي قدره 3.588 وإنحراف المعياري قدره 0.813 يعني موافقة أفراد العينة حيث جاء مستوى شبكات المعلومات في المرتبة الأولى وفي المرتبة الأخيرة جاءت مستوى المكونات المادية للأجهزة.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور بالخدمات المالية

اولاً: تحليل فقرات بالخدمات المالية

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات

المالية:

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

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يقدم البنك معلومات شاملة حول الخدمات المالية البنكية بشفافية ووضوح تام.	العدد	10	15	07	08	10	2,86	1.045	11	موافق
		النسبة	20%	30%	14%	16%	20%				
02	يسهل البنك عملية فتح حساب مصرفي الكتروني (البطاقات الالكترونية).	العدد	06	05	04	15	20	3,76	1.235	9	موافق
		النسبة	12%	10%	8%	30%	40%				
03	يقدم البنك معلومات وبيانات حول كيفية فتح حساب مصرفي للوصول للخدمات المالية.	العدد	05	08	06	13	18	3,62	1.285	10	موافق
		النسبة	10%	16%	12%	26%	36%				
04	يعمل البنك على تقليل العوائق التي يواجهها العملاء في الوصول للخدمات المالية.	العدد	00	05	10	20	15	3,9	1.138	4	موافق
		النسبة	0%	10%	20%	40%	30%				
05	المعاملات البنكية عبر الانترنت آمنة.	العدد	04	06	10	07	23	3,78	1.123	8	موافق الى حد ما
		النسبة	8%	12%	20%	14%	46%				
06	يسعى البنك الوصول الى فئة أكبر من المستخدمين	العدد	02	10	03	16	19	3,8	1.162	7	موافق
		النسبة	4%	20%	6%	32%	38%				
07	يقدم البنك عدة خيارات لإستهلاك الخدمات المالية	العدد	03	02	08	11	26	4,1	0.979	3	موافق
		النسبة	6%	4%	16%	22%	52%				

08	يحرص البنك على حماية الزبون من أي خطر محتمل وإحتيال خارجي.	العدد	1	3	5	17	24	4,2	1.216	2	موافق		
		النسبة	2%	6%	10%	34%	48%						
09	يراعي البنك في تقديم للخدمات اسعار تنافسية.	العدد	02	10	03	16	19	3.8	0.841	6	موافق		
		النسبة	4%	20%	6%	32%	38%						
10	يقدم البنك خدمات الكترونية متطورة تدعم موقعه التنافسي لجذب زبائن جدد	العدد	02	02	03	20	23	4.2	0.952	1	موافق		
		النسبة	4%	4%	6%	40%	46%						
11	يعمل البنك على تطوير خدماته بناء على رغبات زبائنه.	العدد	06	07	08	20	14	3.88	0.966	5	موافق		
		النسبة	12%	14%	16%	40%	28%						
إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى الخدمات المالية											موافق	1.085	3.811

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 11 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.811 يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر يمتلك خدمات مالية ، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 1.085 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال التطبيق بمستوى الخدمات المالية ، وتمت معالجة هذا عن طريق 11 عبارة، حيث جاءت الفقرة رقم (10) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.2 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.952 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يعكس مستوى مساهمت بريد الجزائر لتقديم خدمات مستحدثة مما ساعده على كسب عملاء جدد، وهذا ما تعززه الفقرة (8) التي جاءت في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4,2 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.216 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما والتي تبين مدى امتلاك بريد الجزائر امكانيات و قدرات جيدة، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (7) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4,1 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.979 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يدل على خدمات بريد الجزائر ومنتجاته مصممة حسب احتياجات العملاء المستمرة، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3,9 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.138 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة حيث الإنتشار الواسع للإنترنت

وتكلفتها المنخفضة في توسيع استعمال هذه الخدمة من طرف العملاء، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (11) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.88 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.966 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة حيث جاء أن بريد الجزائر يعمل على تطوير خدماته بناء على رغبات زبائنه، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (9) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.8 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.841 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة وهذا ما يدل على أن هناك حرص حقيقي من قبل العاملين لتقديم خدمات مميزة للعملاء، في المرتبة الاخيرة الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2,86 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.045 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافق الى حد ما مما يدل على أن الخدمات المالية تعمل الى حد ما على تخفيض المصاريف الإدارية (المعاملات الورقية).

المبحث الرابع: إختبار فرضيات الدراسة

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

المطلب الأول: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار

من أجل تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من أجل سلامة وملائمة البيانات لإفترضات تحليل الإنحدار، وسوف يتم توضيحها كآلاتي:

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، قمنا بإختيار إختبار (Kolmogorov-S.K Smirnov)، لأن الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

- H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

- H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

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

الجدول 14: إختبار K-S لتوزيع البيانات

الخدمات المالية	البعد الخامس	البعد الرابع	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الاول	
50	50	50	50	50	50	عدد العينة
0.113	0.158	0.115	0.165	0.122	0.120	مطلق
0.080	0.158	0.115	0.165	0.122	0.088	إيجابي
0.113-	-0.147	-0.110	0.140-	0.117-	0.120-	سلبي
1.034	1.014	1.027	1.034	1.021	1.402	قيمة اختبار K-S
6440.	0.242	0.439	6440.	0.249	0.390	المستوى المعنوية

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

المطلب الثاني: إختبار الفرضيات

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

أولاً: إختبار الفرضية الفرعية الأولى: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الإنحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه: توجد هناك علاقة بين شبكات الإتصال و الخدمات المالية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 15: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط شبكات الاتصال الخدمات المالية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
شبكات الاتصال	الخدمات المالية	0.79	0.624	11.02	0.00
* الإرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الإرتباط بين شبكات الإتصال بلغت 79% وهي قيمة عالية وتدل على درجة إرتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 62.4% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الإنحدار، وأن الباقي 37.6% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=11.02$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين شبكات الإتصال، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل شبكات الإتصال والمتغيرات التابع لخدمات المالية.

ثانياً: إختبار الفرضية الفرعية الثانية: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الإنحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه توجد هناك علاقة بين الأجهزة و البرمجيات و الخدمات المالية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 16: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط الاجهزة والبرمجيات والخدمات المالية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الاجهزة والبرمجيات	الخدمات المالية	0.85	0.722	5.305	0.00
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين الأجهزة و البرمجيات و الخدمات المالية بلغت 85% وهي قيمة عالية وتدل على درجة إرتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 72.2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الإنحدار، وأن الباقي 27.8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=5.305$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الأجهزة و البرمجيات و الخدمات المالية ، ونجد كذلك ان $Sig=0.00$ وهي أقل من مستوى المعنويه 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الأجهزة و البرمجيات والمتغيرات التابع لخدمات المالية.

ثالثاً: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الإنحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه توجد هناك علاقة بين قواعد البيانات والخدمات المالية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 17: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط قواعد البيانات والخدمات المالية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
قواعد البيانات	الخدمات المالية	0.79	0.624	3.943	0.00
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين قواعد البيانات و الخدمات المالية بلغت 79% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 62.4% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 35.6% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=3.943$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين قواعد البيانات و الخدمات المالية ، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل قواعد البيانات والمتغيرات التابع الخدمات المالية.

رابعا: إختبار الفرضية الفرعية الرابعة: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه توجد هناك علاقة بين الموارد البشرية والخدمات المالية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 18: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط الموارد البشرية والخدمات المالية.

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الموارد البشرية	الخدمات المالية	0.89	0.7921	3.943	0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين قواعد البيانات و الخدمات المالية بلغت 89% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 79.21% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 20.97% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=3.943$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين قواعد البيانات و الخدمات المالية ، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الموارد البشرية والمتغيرات التابع الخدمات المالية.

خامسا: إختبار الفرضية الفرعية الخامسة: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الإنحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه توجد هناك علاقة بين المكونات المادية للأجهزة و الخدمات المالية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 19: ملخص نتائج تحليل الإنحدار البسيط المكونات المادية للأجهزة والخدمات المالية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
المكونات المادية للأجهزة	الخدمات المالية	0.69	0.4761	3.698	0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين مكونات المادية للأجهزة و الخدمات المالية بلغت 69% وهي قيمة عالية وتدل على درجة إرتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 47.61 والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الإنحدار، وأن الباقي 52.39 % لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=3.698$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين قواعد البيانات و الخدمات المالية ، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنويه 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل قواعد البيانات والمتغيرات التابع الخدمات المالية

المطلب الثالث: إختبار الفرضية الرئيسية.

حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الإنحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه توجد هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الجدول 20: ملخص نتائج تحليل الإنحدار لمحور تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية.

Sig	T	R ²	R	المتغير المستقل	المتغير التابع
*0.00	11.256	0,624	0,79	شبكة الاتصال	الخدمات المالية
		0,722	0,85	الاجهزة والبرمجيات	
		0.624	0.79	قواعد البيانات	
		0.7921	0.89	الموارد البشرية	
		0.4761	0.69	المكونات المادية للأجهزة	
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$		0.411	0.641	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات و الخدمات المالية بلغت 64% وهي قيمة عالية وتدل على درجة إرتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 41.1% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الإنحدار، وأن الباقي 58.9% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=11.256$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين إدارة المعرفة والميزة التنافسية، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والمتغيرات التابع الخدمات المالية.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على:

توجد هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر.

خلاصة الفصل:

إن مما لمسناه في الفصل الثاني ومن خلال النتائج المتوصل إليها اتضحت بشكل رقمي تكنولوجيا المعلومات لتحديث الخدمات المالية، ومن خلال إجابات الأفراد على أسئلة الاستبيان المعد لغرض المساعدة في الربط بين متغيرات الدراسة، من خلال الربط بين المتغيرات واستخدام أساليب الإحصائية من أجل الربط بين المتغيرات المستقلة والتابعة، حيث ظهر أن هناك علاقة ايجابية بين المتغيرين المستقلين تكنولوجيا المعلومات مع المتغير التابع الخدمات المالية، فإنه من أجل تحسين خدماته المقدمة والرفع من مستواها مع توفير عدة مزايا، وكذلك البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، في حين قد تبقى بعض النتائج غير متوافقة أو غير جلية مع واقع مؤسسة بريد الجزائر وهذا يعود لكون إستخدامات الخدمات المالية لتكنولوجيا المعلومات فهي في مراحلها الأولى. فآثارهما تبرز أكثر مع كثرة الإستعمال



خاتمة



خاتمة:

من خلال هذه الدراسة تبين لنا: أن المصارف تسعى جاهدة إلى تحسين خدماتها المالية من خلال إدخالها لتكنولوجيا المعلومات التي تلعب دورا هاما في تحسين الخدمات المالية، التي يقدمها مؤسسة البريد الجزائر و هذا الدور يظهر من خلال تقديم خدمات متميزة من حيث السرعة في الإستجابة لطلبات العملاء والدقة في تقديم الخدمة حسب رغباتهم و بالسعر الملائم و بالطريقة التي تجعل العميل يشعر بالأمان من حيث الخدمة المقدمة وهذا الأمان يتحول بذوره إلى الثقة التي تجعل العميل يتحول من الرضا إلى الولاء لمؤسسة بريد الجزائر وبالتالي يتمكن المؤسسة من المحافظة على عملائه الحاليين و جذب عملاء جدد يضمن بذلك بقاءه و استمراريته في المجال المالي.

النتائج: وفي ختام الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية:

1. فهم دور الخدمات المالية تكنولوجيا متباين في مؤسسة بريد الجزائر للخدمات المالية غامضا للموظفين بها بسبب تباين مستوياتهم الفكرية؛
2. تطور مفهوم الخدمات المالية ليشمل على الأصول غير الملموسة بعدما كان يقتصر على الأصول الملموسة، وتحولت كذلك من المنتجات المادية الملموسة الى منتجات ذات كثافة معرفية وتقنية أكثر؛
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية (شبكات الاتصال، الاجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، الموارد البشرية، المكونات المادية للأجهزة) عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ ؛
4. من الصعب تشكيل تكنولوجيا المعلومات دون توفر موارد البشرية ووسائل تكنولوجيا المعلومات؛
5. الطريق الأقصر نحو تحقيق الخدمات المالية هو العمل على إرضاء الزبون، وذلك عن طريق بما تملكه من معارف وهي نقطة قوة بريد الجزائر على تحقيق حصة سوقية كبيرة؛
6. إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في بريد الجزائر من أجل تحقيق الخدمات المالية لا تتحقق إلا إذا أمتلك أفضل الموارد البشرية؛

7. وعي وإدراك مؤسسة بريد الجزائر بأن انجاز العمليات المالية بكفاءة يتطلب استثمار في الطاقة البشرية العاملة في بريد الجزائر، و بذل جهود متواصلة من أجل إيجاد الإجراءات لتسهيل عمليات المالية والعمل على توفير معلومات مختلفة للعملاء لخلق ولاء لهم لدى بريد الجزائر، خاصة وأن خدمات المالية تتشابه فيما بينها فيبقى التميز في كيفية انجاز عملياتها؛

التوصيات: وبناء على النتائج نقدم التوصيات التالية:

1. ضرورة تثقيف موظفي بريد الجزائر نحو التعامل مع التكنولوجيات وكيفية إدارتها من خلال عملياتها (تكنولوجيا والمعلومات)؛

2. توفير وسائل ومعدات وأجهزة تساهم في نقل ونشر المعرفة والتشارك فيها بين موظفين بريد الجزائر كالحواسيب والشبكة العنكبوتية (الانترنت) والدوريات والمحاضرات والندوات واللقاءات وغيرها، وذلك عن طريق إقامة دورات تدريبية لهم لتعريفهم بأهمية تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية، فضلا عن القدرات المميزة من أجل تحقيق الميزة التنافسية؛

3. إعطاء أهمية للمورد البشري فهو عنصر الحاسم في نجاح تكنولوجيا المعلومات الأمر الذي يتطلب إهتمام بريد الجزائر وحرصه على جذب الكفاءات والمؤهلات العالية وتوفير البنية التحتية الملائمة التي تحفز وتساند الابتكار والإبداع؛

4. تعزيز الاهتمام بدراسة أوضاع المنافسة لتحسين مستوى الخدمة المقدمة ودراسة وتحليل الحصة السوقية، وإيجاد نظام إداري يهتم بدراسة السوق والتغيرات الاقتصادية، وإيجاد آلية لمتابعة التغيرات في حاجات ورغبات الزبائن، وتعديل الأهداف الإستراتيجية وفقاً لحاجات ورغبات العملاء والاهتمام بتحديث التكنولوجيا بشكل مستمر؛

5. اخذ الموظفين في بريد الجزائر بعين الاعتبار الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية في تحسين إدارة العلاقات مع الزبائن وتقديم أفضل الخدمات، وبجودة عالية، والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم، والاستماع إلى مقترحاتهم، ومعالجة وحل مشكلاتهم وشكاويهم؛

الدراسات المقترحة:

1. تطبيق الدراسة على قطاع الإتصالات نظراً لتنافسية العالية الذي يشهدها؛

2. دراسة دور تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المالية باتخاذ عدد كبير من المؤسسات للمقارنة حسب فترة زمنية طويلة؛

مدى إرتباط بريد الجزائر بتكنولوجيا المعلومات لكسب مزايا خدمات المالية وتحسين الوضعية المالية للمؤسسة مع تكثيف العمليات الابتكارية لتطوير السلع والخدمات؛

قائمة المراجع

قائمة المراجع

الكتب:

1. إبراهيم سلطان، صونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر، 2001.
2. أحمد الرحمي، ثامر البكري، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2008.
3. أميرة شكرولي البياتي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2014.
4. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامد للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.
5. ثامر البكري، أحمد الرحومي، تسويق الخدمات المالية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
6. جعفر جاسم، تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2005.
7. خضر مصباح طيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الجامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.
8. ربحي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، دار الصفاء لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص 298.
9. زاكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقه، دار المناهج، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2003.
10. زرزار العياشي وغياد كريمة، استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة الاقتصادية ودورها في دعم الميزة التنافسية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
11. سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى دار المنهج، عمان، الأردن، 2009.

12. عامر إبراهيم قنديلجي وعلاء الدين عبد القادر الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2008.
13. عامر إبراهيم واخرون، المداخل إلى إدارة المعرفة، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
14. عبد الرحمان المكاوي، التسويق المصرفي، دار الكنوز العلمية، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص126.
15. عبد الله حسن مسلم، إدارة معرفة تكنولوجيا المعلومات، دار المعتز للنشر و التوزيع، الأردن، ط2015، 1.
16. عثمان يوسف، تسويق مصرفي، دار المنهج، عمان، الأردن، 2008.
17. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، الطبعة 2، دار المناهج، الأردن، 2008.
18. علي توفيق الحاج، سمير حسين عودة، تسويق الخدمات، دار الإعصار العلمي، الطبعة الأولى، عمان الأردن، 2011.
19. غسان عيسى العمري، نظم المعلومات الاستراتيجية: مدخل استراتيجي معاصر، دار الميسر للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
20. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم وتقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006.
21. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2009.
22. محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2017.
23. محمد حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.
24. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

25. محمود جاسم الصميدغي، سليمان شكيب الجايوسي، تسويق الخدمات المالية، دار وائل لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.
26. مدحت صدق، أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
27. منعم زمير محمد الفيومي، إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، الشركة العربية، المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة 2013.
28. هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2004.
29. وصفي عبد الكريم الكساسية، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المذكرات:

1. نوفل جديد، تكنولوجيا الانترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي، أطروحة دكتورا دولة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2006/2007.
2. محمد بوتين، عملية اتخاذ القرارات في إطار المنظور النظامي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، الجزائر، 1995.
3. فضالة حدة، أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، البويرة، 2012-2013.
4. لوصيف عمار، تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير الخدمات المالية، تطوير نموذج في قطاع مصارف الأردنية، رسالة دكتوراه إدارة أعمال، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن، 2002.
5. يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011.

الملتقيات:

1. سناء عبد الكريم الخناق، دور تكنولوجيا المعلومات في عمليات إدارة المعرفة، المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات الاقتصادية، ملتقى دولي، بسكرة، 12 نوفمبر 2005.
2. عز الدين مالك الطيب محمد، ملتقى حول دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي، جامعة أم درمان الإسلامية، 2007.
3. سعيد عمر: تكنولوجيا المعلومات أم عائق أمام تأهيل المنشآت العربية الصغيرة والمتوسطة، ملتقى دولي حول متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الدول العربية، 17 و18 أبريل 2006، جامعة جيجل.

اللغة الانجليزية:

1. Ahmed silem، jean-marie albertini، lexique d'economie، éditions dalloz، paris، 2006.
2. André tiano، **Transfet de technologie industrielle Economics**، Paris 1981.
3. Encyclopedia Britannic، tnc william and malen meming way beton، m .s. a، 1975، vol 18.
4. Irina Bilyk، **The Role of technology in financial services**، 12 november 2021.

المجلات:

1. غسان قاسم داود اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، دراسة استطلاعية في بيئة عمل عراقية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بمؤتمر الكلية، جامعة بغداد، 2013.
2. غزاري عمر، الخدمات المالية في ظل التحولات العالمية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، عدد4، جامعة البليدة، الجزائر.
3. بومايلة سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا المعلومات الحديثة في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد2004، 3.
4. بربار نور الدين، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد:01، العدد:01 ديسمبر 2016.

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملحق 01: البطاقة الذهبية



الملحق 02: الحوالات البريدية

Opérations financières postales		العمليات المالية البريدية	
N° de l'ordre de mandat / رقم إمداد الحوالة		Compte n° / حساب رقم	
<input type="checkbox"/> Retrait / سحب <input type="checkbox"/> Virement de compte à compte / التحويل من حساب إلى حساب آخر <input type="checkbox"/> Virements CDP / دفع في حساب جاري <input type="checkbox"/> Emission Mandat / إصدار حوالة <input type="checkbox"/> Demande RLP (Passe d'ordre postale) / طلب إصدار الحوالة البريدية		<input type="checkbox"/> Demande de crédit / طلب الرصيد <input type="checkbox"/> Commande de mandat / طلب إمداد الحوالة <input type="checkbox"/> Refus des opérations / رفض العمليات <input type="checkbox"/> Demande carte confidentielle CDP / طلب البطاقة السريّة للحساب	
Montant n° (en chiffres) / المبلغ (بالأرقام)		en lettres / بالكتابة	
Expéditeur / Donneur d'ordre / المرسل / الأمر بالدفع		Destinataire / Destinataire / المتلقي / المستفيد	
Nom / الاسم		Nom / الاسم	
Prénoms / الألقاب		Prénoms / الألقاب	
Adresse / العنوان		Adresse / العنوان	
N° de téléphone / رقم الهاتف المحمول		N° de téléphone / رقم الهاتف المحمول	
Adresse e-mail / البريد الإلكتروني		Adresse e-mail / البريد الإلكتروني	
Mort / Correspondence / الموضوع / المراسلة		Signature / الإيضاة	
Date / التاريخ		Date / التاريخ	
Cadre réservé à l'établissement postal / إطار مخصص للمؤسسة البريدية		Cadre réservé à l'établissement postal / إطار مخصص للمؤسسة البريدية	
Description pièce d'identité / بطاقة الهوية		T.A.D. / رقم الترخيص	
N° / رقم		N° / رقم	
Date (jj/mm) / التاريخ		Date (jj/mm) / التاريخ	
Nom / اسم		Nom / اسم	
[1] Déposer / إيداع		[2] Cacher le reçu / إخفاء الإيضاة	
[3] Délivrer dans le cas d'un retrait / إصدار الحوالة في حالة السحب			
Recu de l'opération / وصل العملية		Recu de l'opération / وصل العملية	

قائمة الملاحق

الملحق 03: صك البريدي

الصكوك البريدية CCP

بريد الجزائر ALGERIE POSTE

Chèque n° : 7360130

Payer contre ce chèque

DA

بالقسط مقابل هذا الصك

لدى

في

At l'ordre de Payable à

بالحق

Agence : 99999
CNCP (Centre National des
Chèques Postaux)
1, Avenue du 1er Novembre
16407 Alger

0004732513 72

00799999000473251372

Série : AD
7360130

PRENEZ BIEN NOTE DANS LA ZONE BLEUE