

# مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية

## دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب لولاية الوادي لسنة 2022

The contribution of electronic applications technology to the regulation of postal financial transactions

Study: A sample of users of the Baridi Mob application for the state of Wilaya d'El Oued for the year 2022

\*  
الأخضر عياشي

مخبر تنمية اقتصاديات الأعمال الحديثة وتحسين أدائها بمنطقة الطاسيلي

المركز الجامعي إيليزي - الجزائر

[lakhdar.ayachi@cuillizi.dz](mailto:lakhdar.ayachi@cuillizi.dz)

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/08/29

تاريخ الإستلام: 2022/07/01

### ملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم العمليات المالية البريدية لبريد الجزائر ومن أجل تحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي والمنهج التحليلي عند التعرض لمختلف المفاهيم للمتغيرات الرئيسية للدراسة، كما تم استخدام أداة الاستبانة التي وزعت على عينة من المنتسبين إلى مؤسسة بريد الجزائر والمسجلين بتطبيق بريدي موب بولاية الوادي، وقد خلصت الدراسة إلى أن هناك صلة حقيقية بين إستعمال تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية من طرف مؤسسة بريد الجزائر من جهة، وتنظيم وترقية العمليات المالية البريدية من جهة أخرى، وهذا من خلال تذييل الصعوبات التقنية، وكذا الموثوقية والدقة في تقديم الخدمات، بالإضافة إلى السرعة والأمان التي تعطي راحة أكبر للمستخدم عند التعامل. كما أوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق الاستعمال للتطبيقات الالكترونية عن طريق إضافة خدمات أخرى من اجل زيادة عدد المستفيدين والمسجلين في تطبيق بريدي موب، والذي بدوره يقلل الضغط على شبائيك الانتظار على مستوى فروع المؤسسة، وأيضا يساهم ببقاء كميات أكبر من السيولة النقدية لتفادي حدوث أزمات سيولة مستقبلية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، تطبيقات إلكترونية، معاملات بريدية، دفع إلكتروني، أزمة سيولة.

تصنيف JEL: G20, M41, M42

### Abstract:

The study aims to highlight the contribution of electronic applications technology in organizing the postal financial operations of Algiers Post. Brady Mob in the Wilaya d'El Oued. The study concluded that there is a real link between the use of electronic application technology by the Algeria Post on the one hand, and the organization and promotion of postal financial operations on the other hand, and this is by appending the technical difficulties, as well as reliability and accuracy in providing services, in addition to the speed and safety that gives Greater convenience for the user when handling. The study also recommended the need to expand the scope of use of electronic applications by adding other services in order to increase the number of beneficiaries and registered in the BradyMob application, which in turn reduces pressure on waiting windows at the level of the institution's branches, and also contributes to the survival of greater amounts of cash to avoid future liquidity crises.

**Keywords:** Technology; electronic applications; postal transactions; electronic payment; cash crunch.

**Jel Classification Codes:** G20; M41; M42.

\* المؤلف المراسل.

### 1. مقدمة:

تسعى جميع المؤسسات الاقتصادية بصفة خاصة الى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين معها، وهذا تزامنا مع زيادة التطور التكنولوجي واستخدام تكنولوجيا المعلومات في مختلف مجالات الأعمال، حيث أصبحت الكثير من المؤسسات في الوقت الحاضر تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدماتها وترقيتها كي تقوم بارضاء زبائنها، وكغيرها من المؤسسات لجأت مؤسسة بريد الجزائر بتبني هذه التكنولوجيات، بحيث قامت بانشاء مواقع على شبكة الانترنت ثم تصميم تطبيقات الكترونية ذات الاستخدام الواسع وذلك بقصد تقريب الخدمات للمتعاملين معها. إن استخدام تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية مثل تطبيق بريدي موب في مجال العمليات المالية البريدية يعني توظيف وسائل إلكترونية بسيطة للقيام باعمال مؤسسة بريد الجزائر المختلفة ذاتيا دون الحاجة الى التقرب من المؤسسة بشكل مباشر.

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من أكثر المؤسسات استخداما لخدماتها التي لها علاقة مباشرة بشريحة كبيرة من افراد المجتمع بالإضافة الى كونها أكثر إستجابة للتقدم والإبتكار التكنولوجي ومن أكثرها إستخداما للتقنيات الحديثة والمتطورة في مجال العمليات المالية. فقد شكلت هذه التكنولوجيات محور تحول خدماتي أسفر عنه تغيير في العمليات التي بينها وبين المتعاملين معها، وبالتالي تغيرت بعض قواعد العمليات المالية البريدية ونجم عنها ميلاد نوع حديث من العمليات المالية التي حلت بديل الأوراق والإجراءات الإدارية المتنوعة، مما أدى الى التحكم أكثر في بعض الأزمات التي تعاني منها مؤسسة بريد الجزائر والتي من بينها: أزمة وفرة السيولة، أزمة الاكتضاض على مستوى الشبابيك الخاصة بفروع المؤسسة، أزمة وفرة اليد العاملة... الخ.

### 1.1. طرح الإشكالية:

إن اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في مختلف العمليات المالية البريدية يساهم في الدقة في المعالجة والرقابة قصد توفير خدمات ذات منفعة وبطريقة أكثر تنظيم ووضوح كي تسهل عملية مراقبتها سواء كانت داخليا أو خارجيا. وبناءا على ما تقدم يمكننا طرح الإشكالية الأساسية لموضوعنا كما يلي:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية (تطبيق بريدي موب) في تنظيم العمليات المالية

البريدية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بولاية الوادي لسنة 2022؟.

ومن خلال الإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ❖ ما المقصود بتكنولوجيا التطبيقات الالكترونية (بريدي موب)؟.
- ❖ ماهي مجالات إستعمال تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية على مستوى العمليات المالية بالنسبة للمتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر؟.

❖ ما هي انعكاسات إستعمال تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية على العمليات المالية البريدية؟.

2.1. الفرضية الرئيسية: وللإجابة على الإشكالية الرئيسية للبحث تم صياغة الفرضية التالية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية:  $(\alpha \leq 0.05)$  بين مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية (بريدي

موب)، وتنظيم العمليات المالية البريدية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر.

3.1. أهمية البحث: يمكن إبراز أهمية الدراسة في:

- ❖ إبراز الدور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تسهيل تقديم الخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر؛

- ❖ مواكبة ومسايرة مؤسسة بريد الجزائر على التطورات المتلاحقة في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- ❖ توضيح مدى مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تقديم خدمات راقية ومناسبة أكثر لمتطلبات المتعاملين معها؛
- ❖ الإرتقاء بمؤسسة بريد الجزائر وتحسين جودة خدماتها من خلال التجديد المستمر لنوعية الخدمات حسب رغبات المتعاملين.

### 4.1. أهداف البحث:

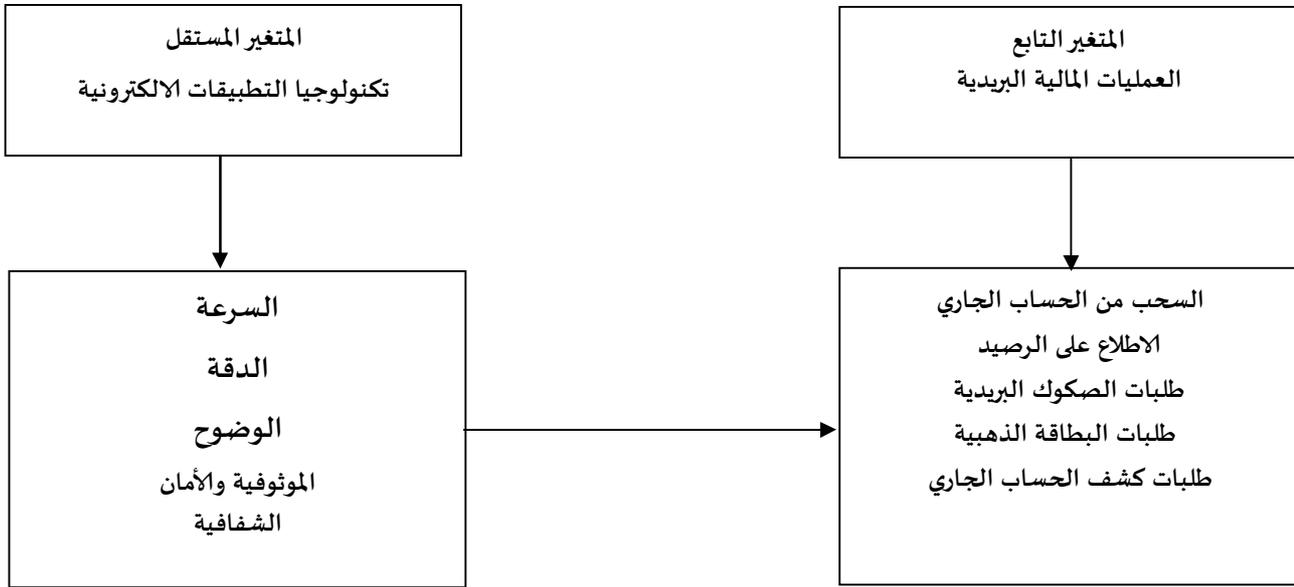
تتمثل أهداف الدراسة في توضيح مساهمة استعمال تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية التي من بينها تطبيق بريدي موب في ترقية وتحسين وتنظيم العمليات المالية البريدية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر. بالإضافة إلى التطرق إلى إنعكاسات الاستعانة بهذه التطبيقات من وجهة نظر المتعاملين مع المؤسسة محل الدراسة.

### 5.1. منهجية البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث تم اتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري عند التعرض لمفهوم التطبيقات الالكترونية وكذا العمليات المالية البريدية، والمنهج التحليلي عند تحديد علاقة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية مع تنظيم العمليات المالية البريدية، مع استخدام أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي، والتي تم تحليل نتائجها من خلال برنامج spss. v20. وكذا الاستعانة ببرنامج اكسيل اوفيس 2013 لترتيب وتبويب عناصر الاستبيان الالكتروني.

### 6.1. أنموذج البحث:

#### الشكل رقم: (01) أنموذج البحث



المصدر: من إعداد الباحث

### 2. الإطار النظري للدراسة:

عرفت تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية إنتشارا رهيب في كافة المجالات على حد السواء: منها الترفيهية كالألعاب والاحجيات والمسابقات الالكترونية، وفي الاعمال كالتسويق والترويج والتصميم، وفي مجال المالية والدفع الالكتروني كان له نصيب منها أيضا. في هذا العنصر سيتم التطرق الى مفهوم تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية، واستعمالها بالتركيز على

تطبيق بريدي موب الخاص بعمليات مؤسسة بريد الجزائر، وكذا عرض النشاط التكنولوجي على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، وأخيرا إنعكاسات أستعمال تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية على العمليات المالية البريدية من وجهة نظر المستخدمين.

### 2.1. مفهوم تكنولوجيات التطبيقات الالكترونية واستعمالاتها:

في هذا العنصر سيتم التطرق الى المفاهيم الأساسية المرتبطة بتكنولوجيا التطبيقات الالكترونية بشكل عام، ثن التطريق الى مفهوم تطبيق بريدي موب بشكل خاص، كما يلي:

#### أ- مفهوم تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية:

تعتبر عملية إنشاء وبرمجة تطبيقات الكترونية عملية معقدة يقوم بها المختصين ومهندسين في الإعلام الآلي، وتبدأ هذه العملية من خلال "تحميل الأدوات الأساسية لبيئة العمل في البرمجة منها: منصة جافا، بيئة العمل إيلكيليبيس، حزمة اندرويد التطويرية" (دندوش، 2012، صفحة 02)، لتوضيح أكثر يمكن القول بأن أندرويد، نظام تشغيل مجاني ومفتوح المصدر مبني على نواة لينكس صمم أساسا للأجهزة ذات شاشات اللمس كالهواتف الذكية والحواسب اللوحية، يتم تطوير الأندرويد من قبل التحالف المفتوح للهواتف النقالة الذي تديره شركة جوجل، تستند واجهة مستخدم أندرويد أساسا إلى المعالجة المباشرة، وذلك باستخدام الإيماءات اللمسية التي تتوافق إلى حد كبير مع الحركات الواقعية، مثل النقر والمسح وضم الأصابع، من أجل التعامل مع الأشياء على الشاشة، بالإضافة إلى لوحة المفاتيح الافتراضية لإدخال النص بالإضافة إلى الأجهزة التي تعمل باللمس، طورت جوجل أندرويد تي في لأجهزة التلفزيون وأندرويد أوتو للسيارات، وأندرويد وير لساعات اليد. كل مع واجهة مستخدم خاصة. وتستخدم أنواع من أندرويد أيضا على أجهزة الكمبيوتر المحمولة، وأجهزة الألعاب، والكاميرات الرقمية، والأجهزة الإلكترونية الأخرى. يمتلك أندرويد أكبر قاعدة تثبيت بين جميع أنظمة التشغيل من أي نوع. وهو نظام التشغيل الأكثر مبيعا على الأجهزة اللوحية منذ عام 2013، أما على الهواتف الذكية هو المهيمن بأي معيار.

"تعمل التطبيقات الإلكترونية على إحداث تحولات جوهرية في نشاط المؤسسات من خلال تمكين نماذج أعمال غير مسبوقة متصلة بالشبكات بسهولة الإنترنت. ويمكن تعريف التطبيقات الإلكترونية على أنها تكامل عبر الإنترنت للأعمال والتطبيقات وأنظمة المعلومات، التي بدورها تساعد المؤسسات في القيام بنشاطاتها المختلفة" (Chang Lee, 2007, p. 150)

تطبيق بريدي موب يعرف على أنه: "وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال، من مميزات أنها سهلة الاستعمال، وغاية في الأمان، وهذه الخدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد، وهي تقنية معروفة باسم (QR CODE)، بمعنى رمز الإجابة السريع.

يتم هذا النوع من الدفع دون استخدام بطاقة ذهبية أو السيولة الفوري، بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي إنطلاقا من تطبيق بريدي موب ليتم بعدها، منح رمز الاستجابة السريع للمستفيد، أو يتولد بموجب إجراء العملية المالي، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال، من حسابه الى حساب المعني، بكل أمان وفي وقت فوري." (لعلوي وحماني، 2020، صفحة 51)

### ب- إستعمالات تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية (تطبيق بريدي موب)

خدمة جديدة تمكن زبائن بريد الجزائر الحائزين على البطاقة النقدية (الذهبية)، من سحب أموالهم دون الحاجة لاستعمالها ومن أي موزع آلي يختارونه عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر أن يختاروا أي شخص آخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها.

حسب موقع مؤسسة بريد الجزائر الرسمية هذه خدمة من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب وتتميز بالسرعة والأمان، كيف يمكنك الاستفادة من خدمة السحب بدون بطاقة Cardless (بريد الجزائر، الخدمات المالية، 2021)

#### ❖ المرحلة الأولى تتم من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب

عليك الاشتراك أولا في التطبيق الهاتفي بريدي موب ثم إتباع الخطوات التالية:

- فتح تطبيق بريدي موب.
- اختيار عملية السحب دون بطاقة.
- اختيار عملية تحويل جديدة.
- اختيار عملية سحب الأموال من الموزع الآلي GAB.
- قم بتدوين المبلغ المراد سحبه
- حدد تاريخ انتهاء صلاحية خدمة Cardless مثلا: 4 ديسمبر 2019، 17:57.
- اختيار الإنشاء.
- ستعرض لكم صفحة تحتوي على تفاصيل اختياركم ورقم العملية، المبلغ المالي المختار وتاريخ انتهاء الصلاحية.
- الضغط على خيار تم.

عند انتهاء الإجراءات السابقة تعرض لكم رسالة تؤكد أنه قد تم إجراء العملية دون بطاقة نقدية بنجاح. ستصلكم رسالة نصية قصيرة إلى هاتفكم النقال حاملة الرقم السري للعملية.

#### ❖ المرحلة الثانية تتم من خلال الموزع الآلي

- التوجه إلى أي موزع آلي عبر التراب الوطني.
- اختيار عملية السحب دون بطاقة.
- ادخال رقم السحب الخاص بعملية السحب دون بطاقة
- إدخال الرقم السري المرسل عبر رسالة نصية قصيرة، ثم تأكيد خيار العملية.
- التحصل على المبلغ المطلوب والمبرمج.
- يمكن تطبيق بريدي موب من المستخدم ما يلي:
- الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي.
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذهبية.
- تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر.
- تجميد بطاقتكم الذهبية وإعادة تنشيطها.
- تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني.

## مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية

### دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب.

- الاطلاع على العروض الإشهارية.

#### 2.2. النشاط التكنولوجي على مستوى مؤسسة بريد الجزائر

تستخدم مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات المختلفة، والتي تقوم من خلالها باستعمال تكنولوجيات التطبيقات الالكترونية، أو المواقع الالكترونية، أو خدمات تكنولوجية أخرى، تسعى من خلالها الى تحسين وتنظيم الخدمات المالية المقدمة للمتعاملين معها ونذكر منها: (بريارو مشري، 2016، الصفحات 65-66)

❖ الشباك الالكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين، وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح بسحب الأوراق النقدية أليا.

❖ بطاقة السحب الالكتروني: تساعد هذه البطاقة على الحصول على خدمات متعلقة بالحساب الجاري للمتعامل، ومن خلالها يتمكن من سحب النقود في أي موزع آلي على مستوى الوطن.

❖ خدمات الإطلاع على الرصيد: من خلال ادخال البطاقة الالكترونية الخاصة بالمتعامل، يقوم بالاطلاع على رصيده، ويحصل على وصل خاص بالعملية.

❖ خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية: حيث يتم منح نموذج بعد ملئ الإستمارة الالكترونية والتي يتم إستظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

❖ خدمات عبر موقع الإنترنت الخاص بمؤسسة بريد الجزائر.

❖ خدمات الحصول على كشف وضعية الحساب الجاري: وهذا الكشف خاص بالعمليات الحسابية التي قام بها المتعامل خلال فترة زمنية محددة، والتي تظهر حركة حسابه الجاري البريدي.

والجدول التالي يوضح الاقتران المالي لبعض الخدمات المقدمة من مؤسسة بريد الجزائر عند استعمال البطاقة

الذهبية في تنفيذ العمليات السالفة الذكر:

#### الجدول رقم(01): العمليات المنجزة عند استعمال البطاقة الذهبية والتعريف الخاصة بها

رقم	طبيعة العملية	التعريف المطبقة بالدينار الجزائري
01	سحب الأموال عبر الشبايبك الآلية لبريد الجزائر	30دج
02	سحب الأموال عبر الشبايبك الآلية للبنوك	35دج
03	سحب الأموال عبر جهاز الرقم السري (على مستوى وكالات مؤسسة بريد الجزائر)	التسعيرة الثابتة تقدر بـ 18 دج ويضاف إليها:
		02دج على كل 1000دج الى غاية 18000دج
		03دج على كل 1000دج الى غاية 1000000دج
06	06دج على 1000دج أكبر من 1000000دج وتضاف إليها التعريف الخاصة بالمرحلة الثانية	
04	الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني لبريد الجزائر	مجانا
05	الدفع عبر شبكة الانترنت	العملية مجانا اقتطاع قيمة الرسالة النصية (sms)
06	تعبئة رصيد الهاتف النقال	10دج للعملية اقتطاع قيمة الرسالة النصية (sms)
07	تحويل الأموال	إضافة 12 دج الى غاية 10000دج
		ما يفوق 10000دج تضاف 03دج الى التعريف الأولى
08	إعداد الكشف الخاص بالعمليات العشر الأخيرة المنجزة	10دج

09	الإطلاع على الرصيد	10دج
10	إعداد كشف التعريف البريدي R.I.P	مجانا
11	طلب دفتر الصكوك	مجانا

المصدر: (لعلاوي وحماني، 2020، صفحة 53)

### 3.2. إنعكاسات استعمال تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية

رغم الإيجابيات التي قدمتها تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر إلا أنه يوجد بعض السلبيات والعيوب، التي يجب على المؤسسة أخذ الحيطة والحذر من أجل تذييلها للمتعامل والتي من بينها: (لعلاوي وحماني، 2020، صفحة 67)

- ❖ ضعف سرعة تدفق مما مع ارتفاع سعر الاشتراك يؤدي إلى نقص إقبال الأفراد للاشتراك في الخدمة
- ❖ ارتفاع أسعار الحواسيب والهواتف النقالة التي ترتبط بشبكة الانترنت وعدم قدرة الأفراد على اكتسابها
- ❖ انخفاض المستوى المعيشي .
- ❖ نقص الوعي بالخدمات المتاحة في شبكة الانترنت بالإضافة إلى حداثة الوعي التكنولوجي لدى الأفراد وهذا ما يدفعنا للقول بأن الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر لا يتم استغلالها بصفة فعالة من طرف الزبائن وهذا ما يؤثر على سير الخدمة العمومية وبالتالي زيادة الضغط على الخدمات التقليدية .
- ❖ الخدمات المقدمة عبر الهاتف النقال نجدها الخاصة بالشركة الوطنية للاتصالات اللاسلكية (موبليس)، مما يؤدي إلى حرمان فئة من هذه الخدمة وحرمان الفئات الأخرى المتعاملة مع شبكات الهاتف النقال الأخرى .
- ❖ وجود انقطاعات مستمرة داخل شبكات البريد، بالرغم من أن مؤسسة بريد الجزائر تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام مما يؤدي إلى خلق استياء من الخدمة المقدمة.
- ❖ نقص المعرفة لدى العملاء بكيفية استخدام تكنولوجيا مما يصعب من الاستفادة من الخدمات المتاحة على مستوى بريد الجزائر.
- ❖ التخوف من التكنولوجيات الحديثة خاصة بالنسبة للعمليات المالية بسبب بعض الحوادث التي تعرض لها الزبائن أنتج ثقافة سلبية اتجاه هذه الأساليب مما جعلهم يحبذون الخدمات المالية التقليدية والتي تولد اكتضاض في مكاتب البريد.

### 3. الجانب التطبيقي للدراسة

#### 1.3- لمحة عن مؤسسة بريد الجزائر

حسب ما ورد في الموقع الرسمي للمؤسسة" تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية." (بريد الجزائر، 2021)

هذا ووضعت المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة. وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.

## مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية

### دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب.

#### 2.3- مجتمع وعينة الدراسة

##### أ- مجتمع الدراسة:

تستهدف هذه الدراسة المتعاملين مؤسسة بريد الجزائر بولاية الوادي بشكل خاص، والذين يمتلكون بطاقة ذهبية، ولتسهيل جمع الردود تم تصميم الإستبانة الكترونياً، وكذا الاعتماد على مواقع التواصل الاجتماعي لتوزيعها عبر الحسابات الشخصية للمتعاملين، وهو ما يناسب طبيعة هذه الدراسة.

##### ب- عينة الدراسة:

نظراً لطبيعة موضوع الدراسة، وخصائص الأفراد المبحوثين، تم اختيار عينة عشوائية لتوزيع الإستبيان الالكتروني في الحسابات الشخصية لمواقع التواصل الاجتماعي للمتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر والذين يمتلكون بطاقة ذهبية، أو الاستعانة بالايمل الشخصي لبعض المتعاملين. تم تجميع 108 رد على الاستبيان، منها 100 رد قابل للدراسة والذي يمثل نسبة (92.59%) وهذه النسبة مقبولة من أجل الحصول على نتائج الدراسة.

#### 3.3- أداة الدراسة:

لغرض جمع البيانات وتحليلها، تم تصميم إستبيان إلكتروني يتناسب مع محتواه مع أسئلة الدراسة وفرضيتها، وتضمن 20 سؤالاً، وتوزع على محور خاص بالمعلومات الشخصية للمستجوبين. ومحورين أساسيين كما يلي:

❖ المحور الأول: مدى اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية لدى المتعاملين مع بريد الجزائر.

❖ المحور الثاني: واقع العمليات المالية البريدية لدى المسجلين بتطبيق بريدي موب

تضم خمسة خيارات حسب سلم ليكارت (Likart Scale) الخماسي، والذي يمكن من قياس درجة موافقة أو عدم موافقة المستجوبين بالنظر إلى نص الفقرة المطروحة، حيث يشير أفراد العينة الخاضعة للاختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات التي يتكون منها مقياس الاتجاه المقترح، وقد ترجمت الاستجابات على النحو التالي:

#### الجدول رقم (02): مقياس الاجابات على الفقرات

سلم ليكارت الخماسي					التصنيف (الرأي)
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوزن (الدرجة)
01	02	03	04	05	

المصدر: (الصيرفي، 2002، صفحة 134) محمد عبد الفتاح الصيرفي، (2002)، البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين، دار وائل للنشر، الاردن، ص134.

وتم تحديد مستوى الفعالية في كل محور من محاور الاستبيان طبقاً للمقياس بعد حساب المتوسط الحسابي

المرجح للأوزان (الدرجات) بالشكل التالي:

وقد حسب طول الفترة على أساس أن الأوزان الثلاثة 1 و2 و3 و4 و5 محصورة بينها أربع مسافات، وطبقاً للقيم

المتوسط الحسابي المرجح تم تحديد اتجاه آراء أفراد عينة الدراسة كما في الجدول التالي رقم (3-4).

#### الجدول رقم (03): مقياس المتوسط الحسابي المرجح لاتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على المتوسط الحسابي المرجح للأوزان

4.3- أساليب تحليل البيانات:

تم تحليل البيانات بالإعتماد برنامج الإحصائية SPSS.V20 وبرنامج EXEL2013 ، والاعتماد على الأساليب والأدوات الإحصائية التالية:

- ❖ معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الدراسة.
- ❖ التكرارات والنسب المئوية: وذلك لوصف افراد العينة وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية.
- ❖ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة.
- ❖ اختبار ستودنت (T-TEST) لعينة واحدة من اجل اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة.

5.3- اختبار صدق وثبات الدراسة

من الناحية النظرية، يجب أن تمنحك نتائج ألفا كرونباخ عددا من 0 إلى 1، ولكن يمكنك أيضا الحصول على أرقام سالبة. يشير الرقم السالب إلى وجود خطأ ما في بياناتك – ربما نسيت عكس النتيجة لبعض العناصر. القاعدة العامة هي أن معامل ألفا كرونباخ من 70 وما فوق جيد، و80 وما فوق أفضل، و90 وما فوق هو الأفضل.

الجدول رقم (04): معملات الثبات لأدات قياس الدراسة (الفا كرونباخ)

المحور	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ
المحور الاول: مدى اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية لدى المتعاملين مع بريد الجزائر	10	0.804
المحور الثاني: واقع العمليات المالية البريدية لدى المسجلين بتطبيق بريدي موب	10	0.903
أداة الدراسة ككل	20	0.902

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات برنامج spss.v20

من خلال الجدول رقم (03) أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ تجاوز النسبة 0.80 في فقرات المحور الأول والنسبة 0.90 في فقرات المحور الثاني وأداة الدراسة ككل، وهذا معامل جيد ويشير الى وجدة علاقة ترابط واتساق بين فقرات الإستبيان. وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة، فقد أكد الباحثين في مجال الإحصاء أن شرط ثبات أداة الدراسة يتحقق إذا كان معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0.60.

6.3- تحليل بيانات محاور الاستبيان

أ- الوصف الإحصائي لعينة الدراسة

تم توزيع الاستبانة على عينة من المتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر والذين يمتلكون بطاقة ذهبية بولاية الوادي وقد كان توزيعهم كما يلي:

الجدول رقم(05): المتغيرات الوصفية لأفراد عينة الدراسة

المتغيرات	الفئة	التكرارات	النسبة%	الترتيب
هل انت مسجل في تطبيق بريدي موب؟	نعم	92	92%	01
	لا	08	08%	02
الجنس	ذكر	81	81%	01
	أنثى	19	19%	02
العمر	من 20 سنة الى 30 سنة	31	31%	02
	من 30 سنة الى 40 سنة	44	44%	01
	من 40 سنة الى 50 سنة	20	20%	03
	أكبر من 50 سنة	05	05%	04

## مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية

### دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب.

01	99%	99	جامعي	المؤهل العلمي
02	01%	01	غير جامعي	
04	03%	03	صاحب منحة	الوضعية المهنية
01	72%	72	موظف في قطاع عام / خاص	
03	06%	06	أعمال حرة / عامل يومي	
02	19%	19	أبحث عن عمل	
03	22%	22	أقل من 20000 دج	مستوى الدخل
02	27%	27	من 20000 دج الى 50000 دج	
03	22%	22	من 50000 دج الى 80000 دج	
01	29%	29	أكبر من 80000 دج	

المصدر: من إعداد الباحثين على مخرجات spss.v20

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة من المسجلين في تطبيق بريدي موب وكانت نسبتهم 92% ثم

تليها الغير المسجلين في التطبيق إلا أنهم أبدوا رأيهم من خلال تجارب الآخرين وقدرت نسبتهم ب 08%.

#### ❖ توزيع العينة وفقا للجنس:

يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة من الذكور وكانت نسبتهم 81%، ونسبة افراد العينة من الإناث بلغت 19% وهذا

يعكس مدى اهتمام الذكور بالخدمات المقدمة من طرف تطبيق بريدي موب.

#### ❖ توزيع أفراد العينة وفقا للعمر:

يلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر استجابة هي من 30 سنة الى 40 سنة بنسبة بلغت 44% وهذا راجع الى كون هذه

الفئة التي الأكثر تعامل وتقبل لفكرة تطبيق بريدي موب وتليها الفئة العمرية من 20 سنة الى 30 سنة بنسبة 31% أما باقي

الفئات لم تكن على درجة عالية من الاستجابة لانها أقل استفادة من خدمات تطبيق بريدي موب.

#### ❖ توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

يلاحظ أن الغالبية للأفراد تمركزت في المستوى الجامعي بنسبة 99% وهذا راجع الى المستوى العلمي والدرايا الكافية

بفائدة الاستعانة بتكنولوجيا التطبيقات الالكترونية.

#### ❖ توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية:

كما نلاحظ أن غالبية عينة الدراسة موظفين سواء في القطاع العام أو في القطاع الخاص حيث بلغت نسبتهم 72%

وهي نسبة جيدة للدراسة تليها فئة الباحثين عن العمل حيث بلغت نسبتهم 19% وهذا ما يخدم هدف الدراسة، أي أن أفراد

العينة يمتلكون الخبرة الواسعة في مجال عملهم وبالتالي قدرة العينة على الاجابة بموضوعية على أسئلة الاستبانة.

#### ❖ توزيع أفراد العينة حسب الدخل:

يلاحظ أن مستوى الدخل لأفراد العينة كانت نسبه متقاربه الى حد ما محصورة بين نسبة 22% الى نسبة 29%،

وهذا ما يفسر الاستخدام المتجانس والمتقارب للاستفادة من خدمات بريدي موب للمتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر.

#### 4. عرض نتائج الدراسة وتحليلها

لعرض نتائج الدراسة وتحليلها تم الاستعانة بالمتواسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاه إجابات أفراد

العينة حسب مقياس ليكرت الخماسي الموضح في الجدول رقم (02) كما يلي:

1.4- المحور الأول: مدى اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية لدى المتعاملين بريد الجزائر

تم تصميم عبارات المحور الأول من أجل تحديد مدى اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية لدى المتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (06).

الجدول رقم (06): مؤشرات مدى اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية لدى المتعاملين بريد الجزائر

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	بشدة موافق	العبارات	الرقم
			%	%	%	%	%		
05	.86287	1.7300	01	06	03	45	45	يرجع اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية من طرف منتسبي بريد الجزائر لكثرة المعاملات المالية البريدية بشكل يومي	01
01	.45126	1.2800	-	-	-	28	72	يساهم استعمال التطبيقات الالكترونية في اختصار الجهد والوقت عند الاستخدام، مثل دفع فواتير، تحويل أموال... الخ	02
03	.59450	1.4900	-	-	05	39	56	يساعد امتلاك أجهزة الكترونية رقمية مثل الهواتف النقالة، اللوحات الالكترونية من طرف منتسبي بريد الجزائر، على تقبل فكرة الاستعانة بهذه التطبيقات.	03
02	.53889	1.4500	-	-	02	41	57	يتطلب تحسين وترقية الخدمات العامة والتوجه نحو عصرنة الإدارة العمومية ترقية التعاملات بين بريد الجزائر والمواطنين، وبحثا عن تحقيق الأهداف المتمثلة في الأمان، السرعة، الدقة.	04
04	.79614	1.6500	02	01	05	44	48	تساهم خدمات تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تجنب خطر تداول النقود الورقية ويحميها من السرقة او الضياع او التلف	05
09	.78335	1.9500	-	06	10	57	27	تعطل الموزعات الآلية او خلوها من السيولة النقدية في كثير من الأحيان مما يؤدي بالمواطنين الاستعانة بتكنولوجيا التطبيقات الالكترونية لتسهيل العمليات المالية	06
10	.87033	1.9900	03	02	13	55	27	يوجد التعامل بالدفع الالكتروني في الواقع بواسطة التطبيقات الالكترونية أو المواقع الرسمية عبر شبكة الانترنت الا أنه يحتاج التأطير والتجهيز والتقنين أكثر.	07
06	.84829	1.7400	-	06	08	40	46	يساعد تعميم ثقافة التعامل بالتطبيقات الالكترونية على مستوى بريد في إبقاء كمية أكبر من النقود الجاهزة في خزينة الدولة، مما يسهل رقباتها.	08
08	.84423	1.8800	-	06	12	46	36	يساهم استعمال تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في التقليل من الأزمات المالية المتعلقة بوفرة السيولة.	09
07	.70575	1.8700	-	03	10	58	29	تمكن جودة التطبيقات الالكترونية في كفاءتها ودقتها عند الاستعمال من طرف الزبائن.	10

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.v20

من خلال الجدول رقم (06) يلاحظ أن أغلب إجابات افراد العينة محصورة بين المتوسط الحسابي 1.2800 وانحراف معياري يصل الى 45126. برتبة أولى، وهذا راجع الى أن العبارة رقم 02 تعبر على محتواها والذي هو يساهم استعمال التطبيقات الالكترونية في اختصار الجهد والوقت عند الاستخدام، مثل دفع فواتير، تحويل أموال... الخ، وهذا بطبيعة الحال ما يرغب به المتعاملين مع المؤسسة مما يمنحهم وقتا إضافيا اخر للقيام بمهام أخرى.

## مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية

### دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب.

وجاءت العبارة رقم 07 في الترتيب الأخير 10 بوسط حسابي 1.9900 وانحراف معياري يصل الى 87033. مما يعني أنها تعبر على أن التعامل بواسطة التطبيقات الالكترونية موجود ومقنن الى حد ما، رغم التطور الذي مس مختلف القطاعات خاصة المالية منها.

وعموما جميع العبارات رغم تفاوتها في الترتيب، إلا أنها كانت معبرة على محتوى المحور الأول مدى اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية لدى المتعاملين بريد الجزائر

#### 2.4- المحور الثاني: واقع العمليات المالية البريدية لدى المسجلين بتطبيق بريدي موب

تم تصميم عبارات المحور الثاني من أجل تحديد واقع تنظيم العمليات المالية البريدية باستخدام تطبيق بريدي موب من وجهة نظر عينة الدراسة، وهذا ما يوضحه الجدول رقم (07).

#### الجدول رقم (07): مؤشرات واقع العمليات المالية البريدية لدى المسجلين بتطبيق بريدي موب

الترتيب	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	غير موافق	غير موافق	موافق	موافق	العبارات	الرقم
			%	%	%	%		
01	.96211	1.9400	01	07	16	37	يساهم الدفع الالكتروني باستخدام تطبيق بريدي موب كحل بديل للتقليل من أزمة السيولة الحالية باعتباره يقلل من الاستخدام الورقي للنقود.	01
05	1.03103	2.2600	03	07	30	33	يؤدي استخدام تطبيق بريدي موب في عملية الدفع الالكتروني الى إحساس الزبون بالأمان والموثوقية والدقة.	02
10	.99143	2.6300	03	17	31	38	يوجد تطبيقات الكترونية أخرى وطرق متنوعة تساعد على التخفيف من ضغط المعاملات المالية البريدية اليومية.	03
03	.86287	2.2300	01	06	27	47	يتميز تطبيق بريدي موب بالسهولة والوضوح عند التثبيت والاستعمال ومناسب لجميع الأشخاص مهما كان مستواهم العلمي والمعرفي.	04
02	.77616	2.0600	-	04	21	52	يساعد استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين التسيير الأمثل والمتابعة المستمرة للحساب الجاري البريدي للزبون في أي وقت شاء.	05
09	.94168	2.6100	03	08	51	23	يوجد قوانين صارمة في التعامل بنظام الدفع الالكتروني على مستوى مختلف المعاملات الاقتصادية.	06
08	.88140	2.4700	01	10	37	39	يعمم استخدام تطبيق بريدي موب في عمليات الدفع اثناء القيام بالعمليات الاقتصادية اليومية العادية.	07
06	.83485	2.3000	01	07	27	51	عند استعمال تطبيق بريدي موب يقوم باقتطاع مبلغ مالي مناسب للعملية ولا يشكل عبئا على المستخدم	08
07	.85776	2.4600	03	04	40	42	يوجد وسائل لحماية فعالة للحماية الحسابات الجارية لمنسوبي بريد الجزائر والمسجلين في تطبيق بريدي موب	09
04	.98857	2.2500	02	09	25	40	تطبيق بريدي موب يعالج مختلف العمليات المالية البريدية وكذا توفير الخدمات المختلفة التي تتعلق بمتابعة البطاقة الذهبية وتسجيل الشكاوى والاحتجاجات.	10

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.v20

من خلال الجدول رقم (07) يلاحظ أن أغلب إجابات أفراد العينة محصورة بين المتوسط الحسابي 1.9400 وانحراف معياري يصل الى 96211. برتبة أولى، وهذا راجع الى أن العبارة رقم 01 تعبر على محتواها والذي هو يساهم الدفع الالكتروني باستخدام تطبيق بريدي موب كحل بديل للتقليل من أزمة السيولة الحالية باعتباره يقلل من الاستخدام الورقي للنقود، وهذا بطبيعة الحال ما عانى منه المتعاملين مع المؤسسة خلال أزمة كورونا 19 وظهور أزمة السيولة على المستوى الوطني بشكل عام، وعلى المستوى الولائي بشكل خاص.

وجاءت العبارة رقم 03 في الترتيب الأخير 10 بوسط حسابي 2.6300 وانحراف معياري يصل الى 99143. مما يعني أنها يوجد حياد تجاه إجابات أفراد العينة بخصوص وجود تطبيقات الكترونية أخرى وطرق متنوعة تساعد على التخفيف من ضغط المعاملات المالية البريدية اليومية. لأن غالبية أفراد العينة يستعملون تطبيق بريدي موب ولم تكن تجارب أخرى مع تطبيقات إلكترونية مماثلة من هذا النوع.

وعموما جميع العبارات رغم تفاوتها في الترتيب، إلا أنها كانت معبرة على محتوى المحور الثاني واقع العمليات المالية البريدية لدى المسجلين بتطبيق بريدي موب.

### 3.4- اختبار الفرضية الرئيسية

اختبار الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية:  $(\alpha \leq 0.05)$  بين مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية (بريدي موب)، وتنظيم العمليات المالية البريدية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر. من أجل اختبار الفرضية الرئيسية لهذا البحث تم الاعتماد على الانحدار الخطي البسيط كما هو موضح

#### الجدول رقم (08): الارتباط بين تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية وتنظيم العمليات المالية البريدية

نموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	معامل التحديد المعدل R2	خطأ قياسي في التقدير
1	,512 <sup>a</sup>	,262	,255	,57772
.a المتغير المستقل (ثابت) X1				

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.v20

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) وجود علاقة قوية جدا بين المتغير المستقل (تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية) والمتغير التابع (تنظيم المعاملات المالية) حيث بلغ معامل الارتباط بيرسون الخطي  $R=0.512$  ونستنتج من هذه القيمة كلما كان هناك استعمال لتكنولوجيا التطبيقات الالكترونية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، كلما كان هناك مساهمة فعالة في تنظيم العمليات المالية البريدية من وجهة نظر المتعاملين مع المؤسسة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن قيمة معامل التحديد  $R^2=0.262$  وهذا يعني أن المتغير المستقل يفسر ما نسبته 26.2% من تباين المتغير التابع، وتدل قيمة  $R^2$  على فعالية النموذج المقترح.

#### الجدول رقم (09): اختبار التباين تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية تجاه تنظيم العمليات المالية البريدية

النموذج	مجموع المربعات	ddl	المربعات الوسطى	فيشر	مستوى الدلالة
1	تراجع	1	11,637	34,876	,000 <sup>b</sup>
	المتبقي	98	,334		
	المجموع	99	44,346		
متغير تابع Y					
المتغير المستقل X1					

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.v20

## مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية

### دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب.

كما نلاحظ من خلال جدول رقم (09) أن قيمة فيشر المحسوبة (34.876) وهي أكبر من قيمة فيشر الجدولية عند درجة حرية 98 وهذا يدل على أن النموذج دال إحصائياً. كما بلغت قيمة (Sig=0.000) مستويات معنوية عالية جداً وهذا يعني أن النموذج الكلي صالح ويمكن الاعتماد عليه.

الجدول رقم (10): اختبار الانحدار الخطي البسيط لمساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم العمليات المالية البريدية

النموذج	معاملات		المعاملات القياسية	t	مستوى الدلالة
	B	الانحراف المعياري	Bêta		
1	(الثابت)	,993	,232	4,280	,000
	X1	,790	,134	,512	,000

a. y: المتغير التابع.

المصدر: من إعداد الباحث بناء على مخرجات spss.v20

بلغت قيمة t المحسوبة (5.905) وهي أكبر من قيمة t الجدولية عند درجة الحرية 98 وعليه يتم قبول الفرضية أي أن تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية تساهم الى حد كبير في تنظيم العمليات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الباحثين، وبلغت قيمة معامل الانحدار الخطي البسيط (β) (0.790) وقيمة معامل الانحدار (a) (0.993) بما أن قيمة معامل الانحدار موجبة هذا يعني أن زيادة المتغير المستقل (تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية) بقيمة وحدة واحدة يؤدي ذلك إلى زيادة المتغير التابع (تنظيم العمليات المالية) بقيمة (0.790) وحدة ويمكن تقدير معادلة نموذج الانحدار الخطي البسيط في الشكل التالي:  $y = 0.993 + 0.790 X1$

#### 5. خاتمة:

من خلال هذه الدراسة، يمكن القول أن تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية تساهم الى حد كبير، ومساهمة فعالة في تنظيم العمليات المالية، وقد أفضت الدراسة الميدانية المطبقة على عينة من المتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر بولاية الوادي على النتائج التالية:

- ✓ تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية (بريدي موب) يساهم في اختصار الجهد والوقت في تنفيذ العمليات المالية، كالتحويل للأموال، تسديد الفواتير، شحن الهواتف... الخ. إذ لا تتطلب حضور المعني الى الوكالة، والاصطفاف بالساعات في طوابير الانتظار، أو ملئ الأوراق أو الاستمارات... الخ.
- ✓ لقي تطبيق بريدي موب قبولا الى حد ما خاصة في الشريحة المثقفة من المتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر، لانه بسيط الاستعمال، ومناسب لجميع المتعاملين بغض النظر على مستواهم المعرفي.
- ✓ سسعي مؤسسة بريد الجزائر الى رقمنة خدماتها من أجل التخفيف على المتعاملين معها من عناء الاتصال المباشر، مما يؤدي الى تقليل اليد العاملة على مستوى شبابيك الاستقبال الخاصة بها.
- ✓ ارتباط الخدمات الالكترونية بخدمة الانترنت (adsl) او خدمات (4g) مما يجعلها اقل انتشار وقبولا في بعض الأحيان، وهذا راجع لعدم توفر الانترنت في بعض المناطق، والتغطية غير شاملة، مما يجد بعض المتعاملين صعوبة في تقبل فكرة التطبيقات الالكترونية.

الاقتراحات: من خلال ما سبق يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

- ✓ يجب على مؤسسة بريد الجزائر إيجاد شبكات أخرى تساعد على استعمال التطبيقات الالكترونية وتجعلها أكثر فائدة بالنسبة للمتعاملين معها.

- ✓ توعية المتعاملين بضرورة الاستعانة بتكنولوجيا التطبيقات الالكترونية لان تسهل التعامل والمعاملات بين الاشخاص.
  - ✓ تحديث وتجديد القوانين التنظيمية الخاصة بهذا النوع من العمليات المالية مما يجعل المتعامل يشعر بالأمان تجاهها
  - ✓ البحث عن سبل تطوير العمليات المالية البريدية لتصبح على المستوى الدولي.
  - ✓ البحث عن العراقيل والمشاكل التي تجعل المتعاملين يهابون استعمال التطبيقات الالكترونية رغم ما لها من فوائد عن الاستخدام الأمثل.
6. قائمة المراجع:

1. Chang Lee, M. (2007, 12 01). Linking knowledge management and innovation management. Innovation and Learning, pp. 145-159.
2. الجزائر بريد الجزائر. (2021). الخدمات المالية. الجزائر: <https://www.poste.dz/#servicespart>.
3. الجزائر بريد الجزائر. (2021). لمحة تاريخية . الجزائر: <https://www.poste.dz/page/historique>.
4. عبد الحليم دندوش. (2012). دورة تعلم برمجة تطبيقات الاندرويد. لا يوجد: بوابة الانترنت الرقمية .
5. محمد عبد الفتاح الصبرفي. (2002). البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين. الاردن: دار وائل للنشر.
6. نواري لعلاوي، وعبد الرؤوف حماني. (2020، 12 21). مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر: البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا. مجلة المشكاة في الإقتصاد والتنمية والقانون، الصفحات 42-56.
7. نور الدين بربار، ومريم مشري. (2016، 12 21). مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية- دراسة حالة بريد الجزائر. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، الصفحات 58-69.

7. الملاحق:

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.902	20

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.512 <sup>a</sup>	.262	.255	.57772
a. Prédicteurs : (Constante), x1				

مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية  
دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب.

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	11.637	1	11.637	34.867	.000 <sup>b</sup>
	de Student	32.709	98	.334		
	Total	44.346	99			
a. Variable dépendante : y						
b. Prédicteurs : (Constante), x1						

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.993	.232		4.280	.000
	x1	.790	.134	.512	5.905	.000
a. Variable dépendante : y						