التكنولوجيا المالية كآلية لرقمنة القطاع المالي في الجزائر ودورها في تحقيق رضا العملاء "دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد ومواصلات الجزائر"

Financial Technology As A Mechanism For Digitizing The Financial Sector In Algeria And Its Role In Achieving Customer Satisfaction "An Applied Study Of The Algeria Post And Transport Corporation"

محمد الأمين معزوزي*[1]، عبد الكريم المومن[2]

[1] طالب دكتوراه، جامعة أحمد درايعية- أدرار، (الجزائر)، maz.mohamed@univ-adrar.edu.dz

[2] أ.د، جامعة أحمد درايعية- أدرار، (الجزائر)، karim.moumen@univ-adrar.edu.dz

تاريخ الاستلام: 2023/05/18 تاريخ القبول: 2023/06/16 تاريخ النشر: 2023/06/17

الملخص:

تسعى هذه الورقة البحثية إلى البحث في إشكالية التكنولوجيا المالية كمفهوم حديث ودورها في الرفع من مستوى الرضا لدى العملاء في مختلف المؤسسات المالية وخدماتها على غرار مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار، حيث استهدفت الدراسة عينة من المجتمع قدرت بحوالي 360 عميل للمؤسسة، وتم استخدام برنامج SPSS لتحليل مختلف الجوانب التطبيقية وتوصلت الدراسة إلى أن المجتمع راض عن الخدمات المالية المقدمة والتكنولوجيا المالية لمؤسسة بريد ومواصلات الجزائر لولاية أدرار، بأهمية نسبية مرتفعة وتأثير عال.

الكلمات الدالة: تكنولوجيا مالية، خدمات مالية، قطاع مالي، بريد ومواصلات الجزائر.

تصنيفات JEL: B26، G2، O3.

Abstract :

This research paper seeks to investigate the problem of financial technology as a modern concept and its role in raising the level of satisfaction among customers and customers in various financial institutions and their services such as Algeria Post and Transport Corporation, where the study targeted a sample of society estimated at about 360 customers of the institution, and the SPSS program was used to analyze various applied aspects and the study found that the community is satisfied with the financial services provided and financial technology of Algeria Post and Transport Corporation with high relative importance and high impact.

Keywords: Financial technology, financial services, financial sector, Algeria's post and communications.

JEL Classification Codes : B26; G2; O3.

* المؤلف المرسل.

مقدمة

في ظل الظروف المرنة التي يعيشها العالم بشكل عام و الدولة الجزائرية على وجه الخصوص والمتمثلة في رقمنة مختلف القطاعات والمؤسسات، تسعى الدولة الجزائرية جاهدة إلى رقمنة قطاعها المالي وهذا بهدف تحقيق انسجام و تكامل مؤسساتها مع رغبات ورضا العملاء. تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم مرتكزات الاقتصاد الرقمي، وقد أدى انتشار الانترنت إلى ظهور نماذج أعمال جديدة وذلك من خلال توسيع المساحات السوقية ومضاعفة وتسريع المعاملات والمبادلات، ونتيجة لتسارع التغيرات المالية والاقتصادية أصبح من الضروري على القطاع المالي من التطوير للبنى التحية الخاصة بهياكله، وهذا ما أدى إلى تبني امتيازات استخدامات التقنيات المالية المتطورة والحديثة، لما لها من أثر ايجابي في تنويع الأداء المالي للقطاع مع تطوير أساليب إرضاء العملاء وتسوية المعاملات عن بعد، الأمر الذي أدى إلى الزيادة من حجم هذه المعاملات، خاصة في بعض الفترات العصيبة والأزمات المختلفة.

الإشكالية : ومما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق رضا العملاء؟

الأسئلة الفرعية : ويترتب على هذا الإشكال الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هي التكنولوجيا المالية و ما أهميتها ومجالاتها؟
- ما المقصود برضا العملاء؟ وفيما تتمثل أهمية رضا العملاء في قطاع الخدمات المالية؟

فرضيات الدراسة : انطلاقا من أسئلة الدراسة وللإجابة المبدئية عليها قمنا بتبني مجموعة من الفرضيات وهي كالتالي:

الفرضية الرئيسية الأولى H_1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ بين التكنولوجيا المالية ورضا العملاء في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

الفرضية الرئيسية الثانية H_2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ بين التكنولوجيا المالية التنظيمية ورضا العملاء في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

أهداف الدراسة : نهدف من خلالها للتعرف على التكنولوجيا المالية وكذا الإشارة إلى أهم وأحدث ما شهده القطاع المالي من خلال تطور المعاملات المالية.

المنهج المتبع : تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد على الكتب و البحوث والدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع بغية تكوين الإطار النظري للدراسة، أما فيما يخص لإطار الميداني فقد ثم الاعتماد على دراسة حالة باستخدام استبانة لتحليل كافة البيانات وكذا الطرق الإحصائية المناسبة لذلك.

حدود الدراسة: يمكن توضيحها على النحو التالي:

عينة الدراسة: اقتصرت الدراسة على عينة من المتعاملين في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

المجال الزمني: أجريت الدراسة خلال الفترة الصيفية من 07/07/2022 حتى تاريخ 21/08/2022

المجال المكاني: أجريت الدراسة على مستوى مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

المجال الموضوعي: التركيز على معرفة مدى تطبيق التكنولوجيا المالية في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

أهمية الدراسة : تعتبر دراسة التكنولوجيا المالية من أهم المواضيع التي تؤدي بالمواطن للتعرف على العوامل التي تساهم في ترقية سلوكه وتدفعه لاتخاذ قرارات عقلانية من خلال تطبيقه للمعاملات والخدمات المالية.

المحورالأول : الأدبيات النظرية حول التكنولوجيا المالية والرقمنة

الفرع الأول: ماهية التكنولوجيا المالية:

1- تعريف التكنولوجيا المالية:

-عرفت على أنها صناعة اقتصادية تتكون من شركات تستخدم في نشاطها التكنولوجيا من أجل صنع أنظمة مالية أكثر كفاءة، فهي جزء حيوي ناجم عن تقاطع الخدمات المالية وقطاع التكنولوجيا حيث تركز هذه الشركات على التكنولوجيا ودخول السوق من خلال منتجات وخدمات مبتكرة لا يقدمها اللاعبون التقليديون. (Giodana, 2018)

-كذلك يمكن اعتبار أنها تطور في الخدمات المالية بقيادة التكنولوجيا حيث هنالك تغيرات في توقعات العملاء، وتوافر التمويل مع زيادة دعم الحكومات والهيئات التنظيمية. (Catherine McGuinness، 2017)

* هي اختراعات وابتكارات تكنولوجية حديثة في المجال المالي، بما في ذلك مجموعة من الإجراءات الرقمية للعمليات المالية المصرفية، مثل المعاملات مع العملاء والتحويلات المالية.

2- أهمية ومجالات التكنولوجيا المالية:

رغم بدايتها المتأخرة، تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن وخاصة في بعض بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ومن بين الفوائد التي تمنحها التكنولوجيا المالية يمكن حصرها في النقاط التالية:

- تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال: الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤهلات الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي. (الدولي، 2017)

الفرع الثاني: رضا العملاء وآلية قياسه:

1- رضا العملاء هو مقياس يساعد الشركات على فهم مدى رضا العملاء عن منتجاتهم وخدماتهم و / أو وظائفهم ورضاهم.

رضا العملاء هو مؤشر حاسم على صحة الشركة .إذا كانت هناك مشاكل مع منتجات أو خدمات المؤسسة، فإن أحد الأماكن الأولى التي تراها تنعكس في درجة رضا العملاء الخاصة بها، ويؤثر رضا العملاء على تكلفة اكتساب العميل، ووقت العميل في التقييم، وأرقام الاحتفاظ بالعملاء. (إلياس، 2018)

علاوة على ذلك، حتى لو كان لدى المؤسسة فريق تسويق رائع يجلب العملاء المحتملين وأفضل فريق مبيعات يغلقهم، فلن يبقى عملاؤها إذا لم يشعروا بالتقدير .

2- **آلية قياسه:** الطريقة الأكثر شيوعًا التي تختارها الشركات لقياس رضا العملاء هي من خلال استبيان CSAT الذي يتم إرساله بعد الدعم أو التفاعل مع خدمة العملاء، في حين أن هذه طريقة مباشرة للقيام بذلك. إلا أن هناك العديد من الخيارات الأخرى لفهم مدى رضا العميل عن أي مؤسسة:

أ) مسح صافي نقاط الترويج (NPS) : يقيس NPS مدى استعداد المستخدم للدفاع عن العلامة التجارية .على الرغم من أنه ليس مؤشرًا مباشرًا لرضا العملاء ، إلا أن NPS هي مؤشر صحي على ثقة العملاء والقيمة التي يضعونها على منتجات وخدمات المؤسسة.

ب)استبيان نقاط جهد العملاء(CES): يعطي CES للشركات نظرة ثاقبة حول مدى صعوبة استخدام العملاء لمنتجات وخدمات المؤسسة أو الحصول على إجابة من فريق الدعم الخاص بها.

ج) الاستطلاعات داخل التطبيق: مثل استطلاعات CSAT المرسلة بعد تفاعل العميل، تطرح الاستطلاعات داخل التطبيق أسئلة حول رضا العملاء أثناء استخدامهم للتطبيق أو على موقع الويب الخاص منتجات وخدمات المؤسسة.

د) مقاييس الاستبقاء: وهو ما يساعد المؤسسة على فهم العوامل التي تؤثر على الاحتفاظ بالعملاء بطرح مجموعة تساؤلات استباقية والتي ستساعدها معرفة هذه الأشياء على تصميم تجربة ممتازة لإرضاء جميع العملاء. مثل:

- هل يؤثر التفاعل مع فريق دعم العملاء أو فريق نجاح العملاء على الاحتفاظ بهم؟
- هل وجود خطة تسعير محددة يفعل يثر على رضا العملاء؟

ه) تحليل معنويات العملاء: يمكن أن يمنح استخدام الذكاء الاصطناعي المؤسسة فهم طبيعة بيانات العملاء على وسائل التواصل الاجتماعي ورسائل البريد الإلكتروني والدردشة مزيدًا من العمق وربما أكثر صدقًا من استطلاعات.CSAT

المحور الثاني: الدراسة التطبيقية للمؤسّسة العموميّة ذات الطّابع الصّناعي والاقتصادي بريد الجزائر

1. الطريقة والأدوات

وتشمل وصف لمجتمع الدراسة والعينة المأخوذة منه، إضافة إلى توضيح أدوات جمع وتحليل المعلومات، والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة نتائج الدراسة.

أ) نبذة تعريفية "المؤسّسة العموميّة ذات الطّابع الصّناعي والاقتصادي بريد الجزائر"

إنّ المؤسّسة ذات الطّابع الصّناعي والاقتصادي «بريد الجزائر» كإطار تنظيمي تندرج تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) المكلّف (ة) بالبريد أو ممثل (ة) عنه (ها)، ويسيّرها مدير عام، معيّن بموجب مرسوم رئاسي.محدّدة بقرار وزاري مؤرّخ في 21 يناير 2010 (رقم 002/أخ/و.ب.م.س.ل.ت.ر.) ومؤطّرة من قبل لجنتين (02) تنفيذيّة وتجاريّة وكذا مكلّفة بالتّسويق، يتمحور نشاط المؤسّسة ذات الطّابع الصّناعي والاقتصادي «بريد الجزائر» حول المهن البريديّة الكلاسيكيّة، وهذا على ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، ومحلّي). (بريد الجزائر، 2022)

يقع مقرّ المديريّة العامّة لبريد الجزائر ومصالحها المركزيّة بباب الزوار 16024، بالحصّة العقاريّة رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال، في مبنى ذي اثني عشرة (12) طابقا.

ب) مهام بريد الجزائر

تكلّف المؤسّسة بالسّهر، في كامل التّراب الوطني، على تنفيذ السّياسة الوطنيّة لتنمية الخدمات البريديّة والخدمات الماليّة البريديّة من خلال التّكفّل بنشاطات تسيير الخدمات، وكذا تجديد وتنمية الهياكل المنوطة بها. من خلال حيازتها على شبكة جواريّة فعّالة وواسعة تمّ نشرها على كامل التّراب الوطني، حيث تعمل جاهدة على الحفاظ على آليّة تحديث هياكلها، لا سيما بضمان تحوّلها الرّقميّ في مختلف المهن وبالتّركيز على تنمية اقتصاد رقميّ يتمحور حول تقنيات الإعلام والاتّصال.

ترتكز النّظرة الإستراتيجية لبريد الجزائر حول الإجراءات بخصوص كلّ مهنة، وتسعى إلى أن تصبح:

* الرّائد في توزيع الخدمات الجواريّة والخدمات المنزليّة.
* المؤسّسة المرجعيّة فيما يتعلّق بالإدماج المالي للمواطنين.
* العنصر الأكثر فاعليّة فيما يتعلّق بالبريد والطّرود الكبيرة، بتسريع تحوّلها الرّقميّ وتوافق شبكتها الماديّة والرّقميّة.

ج) مجتمع وعينة الدراسة : مجتمع الدراسة يمثل كل ما يمكن أن تعم عليه نتائج الدراسة أو البحث المنجز، وحصر المجتمع ضروريا لتحديد العينة بدقة، ويتمثل مجتمع دراستنا في مجموعة عملاء وزبائن مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

من خلال اختيار عينة عشوائية من عملاء وزبائن مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر، تم نشر وتوزيع استبيان إلكتروني على مواقع التواصل الاجتماعي بهدف البحث في إشكالية الدراسة وتحقيق أهدافها.

بعد فرز الردود واستعلام الاستبيانات تم اعتماد حوالي 360 رد للقيام بإجراءات تحليل البيانات واستنباط النتائج. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 1: مجموع الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والمحللة

الاستبيانات	الردود المسترجعة	الردود الصالحة للمعالجة	الردود غير الصالحة للمعالجة
العدد	377	360	17
النسبة مئوية %	% 100	% 95.49	% 4.51

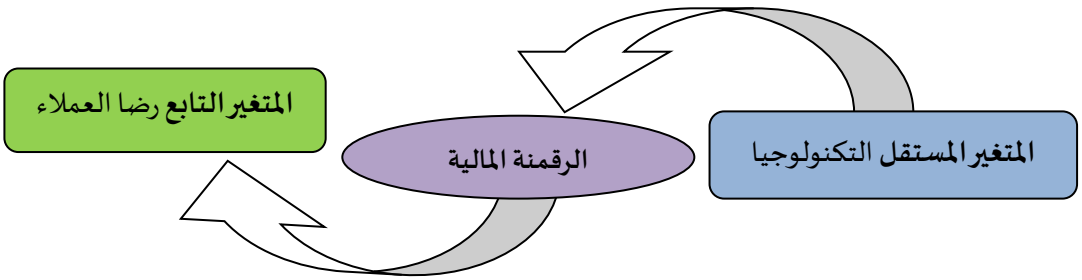
المصدر: تم الإعداد بناءا على استمارات الاستبيان

د) نموذج الدراسة:

المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية وهي أي أفكار إبداعية تعمل على تحسين عمليات الخدمات المالية من خلال اقتراح حلول تكنولوجية وفقًا لظروف العمل المختلفة، طالما أن تلك الأفكار يمكن أن تؤدي أيضًا إلى خلق نماذج أعمال أو حتى أعمال جديدة.

المتغير التابع: رضا العملاء وهو مؤشر صحي على ثقة العملاء والقيمة التي يضعونها على منتجات وخدمات المؤسسة.

الشكل 1 : نموذج الدراسة



المصدر: تم الإعداد من طرف الباحثين

ه) أدوات البحث وجمع البيانات

هناك أربعة طرق رئيسية يمكن للباحث استخدامها لجمع البيانات اللازمة لبحثه هي: المقابلة، الاستبيان، والأساليب الإسقاطية. وعلى الباحث أن يحدد الطريقة التي تناسب بحثه.

وفي هذه الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الضرورية، وعليه تم إعداد نموذج فرضي للبحث الذي من خلاله تم ضبط أبعاد المتغير المستقل التكنولوجيا المالية مع ضبط أبعاد المتغير التابع رضا العملاء (الزبائن)، وقد اِجتُهِدَ في صياغة المؤشرات بما يتلاءم مع هذه الأبعاد خاصة في تعدد وجهات النظر اتجاه متغيري الدراسة. وهو ما انعكس على عدد هذه الأبعاد ومؤشراتها. وهنا نتدخل بهدف تقليص هاته المؤشرات حتى لا يقابلها المستجيب بالرفض أو عدم الدقة في الإجابة.

* **مصادر الحصول على البيانات :** تم الاعتماد على الاستبيان بدرجة أولى كمصدر أولي لجمع البيانات الهادفة لخدمة أغراض البحث، كما تم اللجوء إلى مصادر بيانات ثانوية تمثلت في المراجع ذات صلة بالتكنولوجيا المالية ورضا العملاء (الزبائن) باعتبارهما متغيري الدراسة الرئيسين، زيادة على مراجع متخصصة في البحث العلمي والإحصاء.

و) وحدة التحليل (أداة الدراسة)

تم تصميم هذا الاستبيان ليتضمن جملة من الأسئلة ذات العلاقة بموضوع الدراسة: التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق رضا العملاء في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية وتتضمن المعلومات المكونة من: العمر، الجنس، امتلاك البطاقة الذهبية، استخدام تطبيق بريدي موب

الجزء الثاني: يتضمن مجموعة عبارات الدراسة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية (المتغير المستقل).

الجزء الثالث: يضمن مجموعة عبارات الدراسة المتعلقة برضا العملاء (المتغير التابع).

وللإجابة عن الجزء الثاني والثالث من أجزاء الاستبيان تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي كما هو في الجدول التالي:

الجدول 2: درجات مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

الاطلاع على بعض الدراسات ذات الصلة بمتغيري البحث التابع والمستقل والاستفادة منها في بناء الاستبيان وصياغة عباراته، إضافة إلى الاعتماد على المقابلات كأداة تستخدم في شرح محاورة استفسار مجموعة من العاملين بمختلف المستويات، وذلك من أجل الوقوف على قابلية أداة الدراسة ومدى وضوحها كذلك:

* مراجعة الفرضيات والأسئلة الخاصة بالدراسة.
* تحديد العبارات التي تقع تحت كل محور.
* تم إعداد الاستبيان في صورته الأولية.
* تمت مراجعته من قبل أستاذ متخصص.

تم فحص عبارات الاستبيان من خلال عدة متغيرات:

اختبار ثبات الأداة: وللتأكد من مدى صلاحية الاستبيان كأداة لجمع المعلومات اللازمة للدراسة تم اختيار معامل ألفا كروم باخ لاختبار مدى الاعتمادية والتي بلغت 0,911 وهي جيدة لاعتماد نتائج هذه الدراسة تتميز بالثبات وذات موثوقية، والجدول التالي يوضح معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة:

الجدول3: معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
التكنولوجيا المالية	08	0,788
رضا العملاء (الزبائن)	14	0,878
مجموع المحورين	22	0,911

المصدر: تم الإعداد بناءا على مخرجات الـ SPSS النسخة 23

الجدول4: درجات الارتباط بين فقرات الدراسة ومتغير(التكنولوجيا المالية) ومتغير(رضا العملاء)

	العبارات	درجة الارتباط بالمحور	القيمة الاحتمالية (sig)
	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر آلية الدفع باستخدام الهاتف الذكي	0.713	0.000
	تملك مؤسسة بريد الجزائر بطاقات اعتماد للدفع الالكتروني	0.747	0.000
	تدير مؤسسة بريد الجزائر خدمات دفع المستحقات للتجارة الالكترونية	0.814	0.000
	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر أجهزة الدّفع الإلكترونيّ "TPE" في مختلف المكاتب	0.598	0.000
	توفر مؤسسة بريد الجزائر خدمات الدفع الالكتروني للعملاء.	0.793	0.000
	تساهم مؤسسة بريد الجزائر في تقريب المصرف للعميل بالتعامل إلكترونيا.	0.900	0.000
	تتيح مؤسسة بريد الجزائر استخدام الهاتف الذكي في التعاملات المالية (كشف الحساب، تحويلات الأموال...)	0.832	0.000
	تقوم مؤسسة بريد الجزائر المالية بمضاعفة حماية عملائها من خلال التكنولوجيا المالية.	0.777	0.000
	العبارات	درجة الارتباط بالمحور	القيمة الاحتمالية (sig)
	هنالك دقة في تقديم الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.622	0.000
	هنالك تنوع في الخدمات المقدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.767	0.000
	هنالك سرعة في تقديم الخدمة للعملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.635	0.000
	تسعير الخدمات يتناسب وجودة الخدمات المقدمة للعملاء	0.669	0.000
	يوجد أسعار موحدة لجميع العملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.560	0.000
	توفر لوحات إرشاديه في جميع مرافق مؤسسة بريد الجزائر	0.734	0.000
	يتم الالتزام بأوقات تقديم الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.773	0.000
	ملائمة موقع المرافق وآلية التوزيع لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.618	0.000
	يتم الإعلان عن الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر	0.758	0.000
	يتم استخدام وسائل ترويجية للعملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.711	0.000
	يتم التواصل مع العملاء ما بعد الخدمات لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.742	0.000
	توفر الهدوء والراحة للعملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر	0.644	0.000
	يسعى العاملون لدى مؤسسة بريد الجزائر على تلبية طلبات العملاء في جميع الأوقات	0.861	0.000
	يبدى العاملون لدى مؤسسة بريد الجزائر درجة عالية من التعاون عند خدمة العملاء	0.854	0.000

المصدر: تم الإعداد بناءا على مخرجات الـ SPSS النسخة 23

من خلال الجدول (4) الذي وضح درجات الارتباط بين فقرات الدراسة و المغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية و كذا المتغير التابع المتمثل في رضا العملاء بفقراته نجد أن قيم الارتباط بين الفقرات والمحاور تنحصر بين 0.618 و 0.9 و هي ذات ارتباط دال طردي من متوسط إلى شبه تام وهو ما يفسر الصدق الداخلي لاستمارة الدراسة.

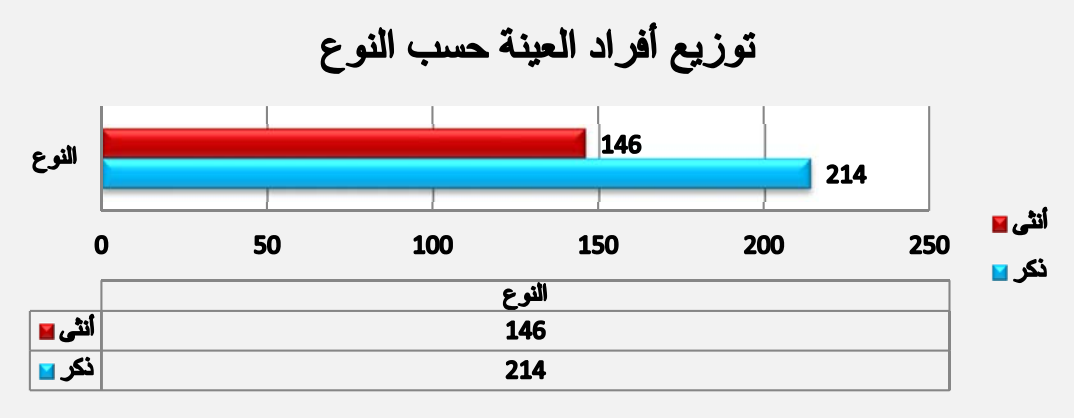
- الملاحظة: تعتبر وسيلة هامة لجمع المعلومات وفق منهج محدد يستهدف الكشف عن الظاهرة موضوع الدراسة، وذلك من خلال عدة زيارات سمحت بالتعرف على واقع وطبيعة وظروف العمل، بالإضافة إلى ملاحظة سلوك وعلاقات وتفاعلات المبحوثين.
- برنامج SPSS: هو المجموعة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، تم استعماله لتحليل بيانات الاستبيان وعرضها في شكل جدول ورسوم بيانية. كما يمكن التوصل من خلاله إلى مقاييس إحصائية مثل التكرارات ونسبها المئوية، مقياس ألفا كروم باخ، معامل الانحدار، اختبار التباين.

2. مناقشة وتحليل النتائج

أ) نتائج المعلومات الشخصية

- **النوع:** من خلال عينة الدراسة التي تم توزيعها كما يلي والجدول التالي يوضح ذلك:

الشكل 2: توزيع أفراد العينة حسب النوع

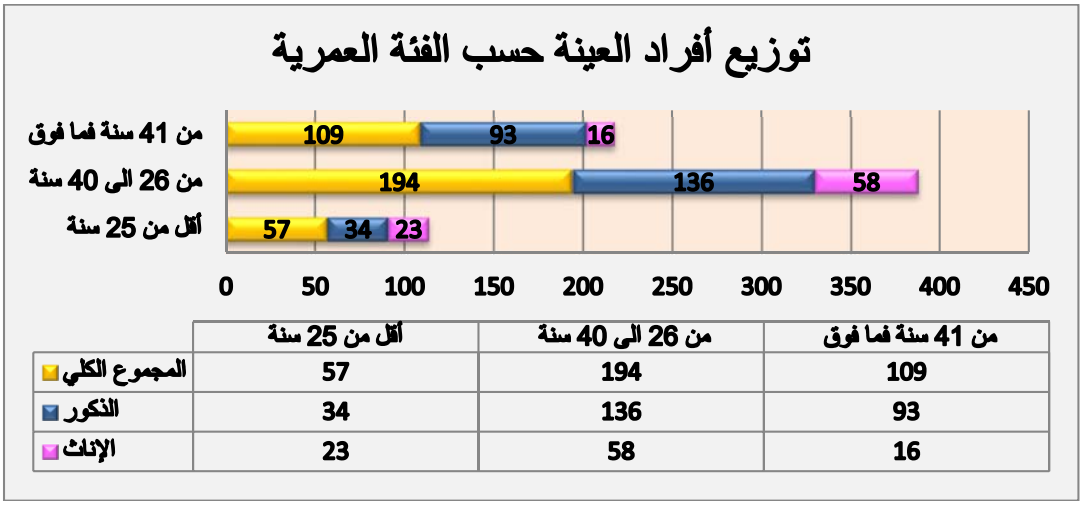


المصدر: تم الإعداد بناءا على مخرجات الـ SPSS النسخة 23

نلاحظ من خلال الشكل والجدول أن عدد الذكور بلغ (214) بنسبة بينما بلغ عدد الإناث (146) بنسبة من إجمالي حجم العينة، مما يدل على أن عدد الذكور يفوق الإناث وقد يفسر هذا بمدى الإقبال على الخدمات المالية من طرف كلا الجنسين.

- **الفئة العمرية:** من خلال عينة الدراسة التي تم توزيعها والموضحة في الجدول أدناه:

الشكل 3: توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية



	أقل من 25 سنة	من 26 الى 40 سنة	من 41 سنة فما فوق
المجموع الكلي	57	194	109
الذكور	34	136	93
الإناث	23	58	16

المصدر: تم الإعداد بناءا على مخرجات الـ SPSS النسخة 23

نلاحظ من خلال الشكل والجدول أن أعلى نسبة بالنسبة للفئة العمرية المحصورة بين 26-40 سنة حيث بلغت 136 ذكر و 58 أنثى بمجموع كلي بلغ 194 عميل، تليها أكبر فئة من الناحية العمرية وهي أكبر من 41 سنة بمقدار 93 ذكر و 16 أنثى بمجموع كلي بلغ 109 زبون وزبونة، وأخيرا أقل نسبة وهي الأصغر فئة في نفس الوقت بلغت 34 ذكر و23 أنثى بمجموع كلي قدر بـ 57 متعامل. ويفسر هذا التوزيع أن مؤسسة بريد الجزائر قبلة لشريحة كبيرة من المواطنين في التعاملات والخدمات المالية لمختلف الفئات العمرية.

- **امتلاك البطاقة الذهبية:** من خلال عينة الدراسة الموزعة موضحة في الجدول التالي:

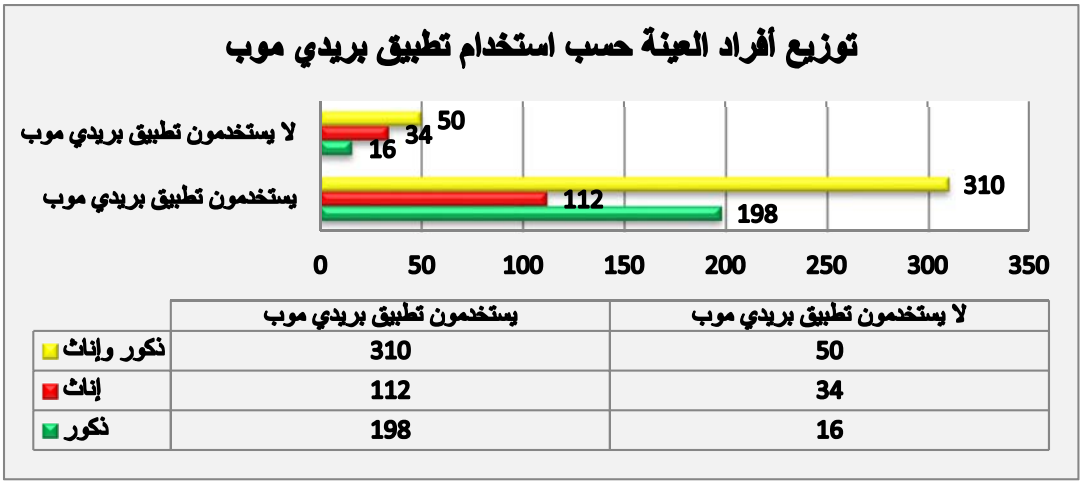
الشكل 4: توزيع أفراد العينة حسب امتلاك البطاقة الذهبية

المصدر: تم الإعداد بناءا على مخرجات الـ SPSS النسخة 23

نلاحظ من خلال الشكل أن عدد الذكور الذين يمتلكون البطاقة الذهبية قد بلغ 208 زبون، وأن عدد الإناث اللواتي يمتلكن البطاقة الذهبية بلغ عددهم 135 زبونة ومتعاملة في حين نجد أن 17 متعامل لا يملكون البطاقة الذهبية من بين العدد الإجمالي لعينة الدراسة. و هذا ما يفسر إقبال المتعاملين على الخدمات التكنولوجية للمؤسسة.

o استخدام تطبيق بريدي موب:

الشكل 5: توزيع أفراد العينة حسب الصفة الوظيفية



	يستخدمون تطبيق بريدي موب	لا يستخدمون تطبيق بريدي موب
ذكور وإناث	310	50
إناث	112	34
ذكور	198	16

المصدر: تم الإعداد بناءا على مخرجات الـ SPSS النسخة 23

نلاحظ من خلال الشكل والجدول أن عينة الدراسة تتوزع وفق استخدام تطبيق بريدي موب المعتمد من طرف مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر إلى مستخدمين و غيرهم، فالمستخدمين بلغ عددهم 310 والغير مستخدمين للتطبيق بلغ 50 متعامل من إجمالي العينة، أما التقسيم على أساس النوع والاستخدام فقد بلغ عدد الذكور 198 و 112 أنثى والغير مستخدمين فقد بلغ عدد الذكور 16 ذكراً و 34 أنثى من إجمالي العينة، ويفسر ذلك إلى أن امتلاك البطاقة الذهبية قد يحول دون استخدام التطبيق المعتمد من طرف المؤسسة.

ب) تحليل النتائج المتعلقة بتصورات واستجابة أفراد الدراسة

- تحليل النتائج المتعلقة بتصورات واستجابة أفراد الدراسة لمحوري الدراسة

لمعرفة واقع (التكنولوجيا المالية) و(رضا العملاء (الزبائن)) في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر سنقوم بحساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد الدراسة للفقرات الممثلة لمحوري الدراسة، وفق ما يلي:

الجدول 5: استجابة أفراد الدراسة لمحور(التكنولوجيا المالية) و(رضا العملاء (الزبائن))

الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الاستجابة
محورالتكنولوجيا المالية	4.604	0.525	مرتفع جدا
محوررضا العملاء (الزبائن)	4.663	0.757	مرتفع جدا

المصدر: تم الإعداد بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23).

يظهر من خلال الجدول رقم (5) نتائج تحليل محور التكنولوجيا المالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 4.604 والانحراف المعياري بمقدار 0.525 وهو ما يمثل مستوى استجابة مرتفعة جدا.

ويظهر من خلال نفس الجدول نتائج تحليل محور رضا العملاء (الزبائن)، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور4.663 والانحراف المعياري بمقدار 0.757 وهو ما يمثل مستوى استجابة مرتفعة جدا.

- **اختبار فرضيات الدراسة**

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: H_1 توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ بين التكنولوجيا المالية و رضا العملاء (الزبائن) في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

الجدول 6: معامل ارتباط سبيرمان لمحاور الدراسة

البيـــان	معامل ارتباط سبيرمان لمتغير التكنولوجيا المالية مع رضا العملاء (الزبائن)	مستوى المعنوية Sig
معامل الارتباط	0.794**	0.000

** دال عند مستوى دلالة إحصائية 0.05

المصدر: تم الإعداد بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23).

من خلال الجدول رقم 06 الذي يظهر معامل ارتباط سبيرمان الخاص بمتغيرات الدراسة حيث نجد أن معامل الارتباط بين (التكنولوجيا المالية) و(رضا العملاء (الزبائن)) قد بلغ 0.794** بصفة طردية شبه قوية، كما أن قيمة مستوى المعنوية Sig أقل من (0.01).

على هذا الأساس إذن نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تفترض أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ بين التكنولوجيا المالية ورضا العملاء (الزبائن) في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

لإظهار نتيجة الفرضية الرئيسية الثانية يجب المرور بدراسة الانحدار في مستوى التكنولوجيا المالية ورضا العملاء (الزبائن) في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار وفق الآتي:

الجدول7: نتائج تحليل الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على رضا العملاء (الزبائن)

معامل الارتباط البسيط (R)	R-deux معامل التفسير	R-deux ajusté معامل التفسير المعدل	Erreur standard de l'estimation الخطأ المعياري
0.814	0.662	0.653	0.44593

المصدر: تم الإعداد بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23).

يتضح من الجدول رقم (7) ما يلي:

* معامل التحديد (R-deux) قد بلغ 0.662 ومعامل التحديد المعدل (R-deux ajusté) قد بلغ 0.653، في حين أن الخطأ المعياري التقديري بلغ 0.44593 وتفسر قيمة معامل التحديد 66% من تغير قيمة رضا العملاء (الزبائن) (المتغير التابع) يمكن أن يفسر العلاقة الخطية بين التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل) وبين رضا العملاء (الزبائن) (المتغير التابع) والنسبة المتبقية 34 % ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على رضا العملاء (الزبائن).

جدول 8: نتائج تحليل معادلة الانحدار الخطي لأثر التكنولوجيا المالية على رضا العملاء (الزبائن)

المتغيرات	معادلة الانحدار		اختبار (T)	مستوى الدلالة (Sig)
	المعاملات (B)	الخطأ المعياري		
الثابت (باقي العوامل الأخرى)	- 0.374	0.348	- 1.076	0.289
التكنولوجيا المالية	1.173	0.136	8.630	0.000

المصدر: تم الإعداد بناءً على مخرجات برنامج (SPSS * 23).

يتضح من الجدول رقم (08) ما يلي:

* معادلة نموذج انحدار رضا العملاء (الزبائن) على التكنولوجيا المالية تتمثل في الصيغة الآتية:

رضا العملاء (الزبائن) = 1.173 X التكنولوجيا المالية – 0.374

كما نلاحظ أن قيمة sig أقل 0.01 وعلى هذا الأساس إذن نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 التي تفترض بأنه يوجد علاقة أثر بين التكنولوجيا المالية ورضا العملاء (الزبائن) في مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار، ذات دلالة إحصائية عند مستوى 1%.

خاتمة

يتميز مجال التكنولوجيا المالية بنشر أفكار وتقنيات جديدة من شأنها تشجيع الرؤى البديلة وبالرغم من الظروف الصعبة فهو يفتح الأبواب أمام ريادة الأعمال بين الأشخاص من مختلف الخلفيات. وعليه لابد من توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الأمن المعلوماتي بالإضافة إلى توفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات والمؤسسات الناشئة في هذا المجال وبالتالي فإن تطور التكنولوجيا المالية يتوقف على مراجعة الأطر القانونية والرقابية وإدارة المخاطر التي تنشأ من المنتجات والخدمات المالية المستحدثة.

قائمة المراجع:

1- يوسف أسماء، بن ساسي إلياس. (08 04, 2018). نموذج مقترح لتأثير رضا العملاء كمتغير وسيط في العلاقة بين المسؤولية الإجتماعية للشركة وولاء العملاء دراسة حالة في شركة الهاتف النقال موبيليس-ورقلة-. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ، صفحة 77.

2- صندوق النقد الدولي. (31 أكتوبر, 2017). التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات الشرق الأوسط وشمال افريقيا وأفغانستان وباكستان والقوقاز وآسيا الوسطى. آفاق الاقتصاد الإقليمي ، صفحة 02.

3- بريد الجزائر. (2022). Algérie Poste. تاريخ الاسترداد 04 04, 2022، من Algérie Poste: /https://www.poste.dz

4- Giodana, M. (2018). fintech sector: Business model analysis in the mobile payment area. TORINO: POLITECNICO DI TORINO.

5- Paul Merrey Catherine McGuinness .(2017) .value of fintech .KPMG.06 ،

الملاحق

البيانات الشخصية

النوع:	ذكر	أنثى		
العمر:	أقل من 25	من 26 إلى 40 سنة	أكثر من 40 سنة	
امتلاك البطاقة الذهبية:	نعم	لا		
استخدام تطبيق بريدي موب:	نعم	لا		

	المحور الأول: التكنولوجيا المالية					
	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
.1	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر آلية الدفع باستخدام الهاتف الذكي					
.2	تملك مؤسسة بريد الجزائر بطاقات اعتماد للدفع الالكتروني					
.3	تدير مؤسسة بريد الجزائر خدمات دفع المستحقات للتجارة الالكترونية					
.4	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر أجهزة الدّفع الإلكترونيّ "TPE" في مختلف المكاتب					
.5	توفر مؤسسة بريد الجزائر خدمات الدفع الالكتروني للأفراد					
.6	تساهم مؤسسة بريد الجزائر في تقريب المصرف للمواطن بالتعامل إلكترونيا.					
.7	تتيح مؤسسة بريد الجزائر استخدام الهاتف الذكي في التعاملات المالية (كشف الحساب، تحويلات الأموال...)					
.8	تقوم مؤسسة بريد الجزائر المالية بمضاعفة حماية زبائنها من خلال التكنولوجيا المالية.					
	المحور الثاني: رضا العملاء					
	العبارات	**غير موافق بشدة**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق بشدة**
.9	هنالك دقة في تقديم الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.10	هنالك تنوع في الخدمات المقدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.11	هنالك سرعة في تقديم الخدمة للعملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.12	تسعير الخدمات يتناسب وجودة الخدمات المقدمة للعملاء					
.13	يوجد أسعار موحدة لجميع العملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.14	توفر لوحات إرشاديه في جميع مرافق مؤسسة بريد الجزائر					
.15	يتم الالتزام بأوقات تقديم الخدمة لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.16	ملائمة موقع المرافق وآلية التوزيع لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.17	يتم الإعلان عن الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر					
.18	يتم استخدام وسائل ترويجية للعملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.19	يتم التواصل مع العملاء ما بعد الخدمات لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.20	توفر الهدوء والراحة للعملاء لدى مؤسسة بريد الجزائر					
.21	يسعى العاملون لدى مؤسسة بريد الجزائر على تلبية طلبات العملاء في جميع الأوقات					
.22	يبدى العاملون لدى مؤسسة بريد الجزائر درجة عالية من التعاون عند خدمة العملاء					

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	360	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	360	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	8

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	360	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	360	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.878	14

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	360	100.0
	Excluded[a]	0	.0
	Total	360	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	22

Caractéristiques

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
المالية التكنولوجيا	360	2.6042	.52534
رضا العملاء	360	2.6636	.75731
N valide (liste)	360		

Corrélations non paramétriques

Corrélations

			المالية التكنولوجيا	رضا العملاء
Rho de Spearman	المالية التكنولوجيا	Coefficient de corrélation	1.000	.794**
		Sig. (bilatéral)	.	.000
		N	360	360
	رضا العملاء	Coefficient de corrélation	.794**	1.000
		Sig. (bilatéral)	.000	.
		N	360	360

**. La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

Régression

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المالية التكنولوجيا[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : رضا العملاء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.814[a]	.662	.653	.44593

a. Prédicteurs : (Constante), المالية التكنولوجيا

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	14.811	1	14.811	74.481	.000[b]
	Résidu	7.556	38	.199		
	Total	22.367	39			

a. Variable dépendante : رضا العملاء

b. Prédicteurs : (Constante), المالية التكنولوجيا

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	-.374-	.348		-1.076-	.289
	المالية التكنولوجيا	1.173	.136	.814	8.630	.000

a. Variable dépendante : رضا العملاء