



لجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقید اکلی محمد اول حاج بالیوبیرہ۔

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

بالتعاون مع:

وفرقـة بحث PRFU "دور الابتكار التسويقي في تفعيل الطلب على المنتجات الوطنية لدى المستهلك الجزائري" وفرقـة بحث PRFU "واقع التسويق الالكتروني في الجزائر ودوره في تحقيق النجاح التنافسي والتأثير على اتجاهات المستهلك الجزائري"

شهادة مشاركة

يشهد السيد نائب مدير الجامعة، والسيدة رئيسة الملتقى العلمي الوظفي الأول حول:

التسويق الإلكتروني كآلية لرفع تنافسية المؤسسات الـقتصادية

ن: سعدون رفيق، من جامعة المسيلة، قد شارك(ت) بمداخلة تحت عنوان:

الخدمات المالية البريدية الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

وذلك يوم: 30 مارس 2021

نائب مدير الجامعة

نائب مدير الجامعة

مكتبة الإقتصادية

قسم الإقتصادية
م. انتصارات بالنيابة
عن هشام

عنوان

شیخ المذاقی:

1-37

17

— 5 —

10

القاعة (02)

المشرف على القاعة 02: د. وادي عزالدين (جامعة البويرة)

الجلسة (01)

رئيس الجلسة: د. طواهرية مني (جامعة برج بوعريريج) مقرر الجلسة: د. دهيمي عمر (جامعة البويرة)

الثلاثاء 30 مارس 2021

التوقيت

| | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|-------------|-------------|
| | RADJEF Nacera BENGOUFA Nihel | 013 | 9:40-9:30 |
| الوافي علي رابح بلقاسم | 017 | 9:50-9:40 | |
| عياضات هبة الرحمن عبد الحق علي | 021 | 10:00-9:50 | |
| رمزي بودرجة عبيـر لخـشـين | 024 | 10:10-10:00 | |
| راضية كروش فتـيـحة خـومـيـحة | 036 | 10:20-10:10 | |
| منـال سـبع أحمد طـرـفة | 043 | 10:30-10:20 | |
| حـاجـي كـريـمة بـنـقة هـجـيرـة | 053 | 10:40-10:30 | |
| كريـمة بـركـات | 054 | 10:50-10:40 | |
| سعدـون رـفـيق | 058 | 11:00-10:50 | |
| مناقشة | | | 11:20-11:00 |



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة آكلي مهند أو حاج بالبويرة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسويق
مخبر السياسات التنموية والدراسات الاستشرافية
مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتنمية المحلية



الملتقى الوطني : التسويق الالكتروني كآلية لرفع تنافسية المؤسسات الاقتصادية

یومی: 30 مارس 2021

عنوان المداخلة :

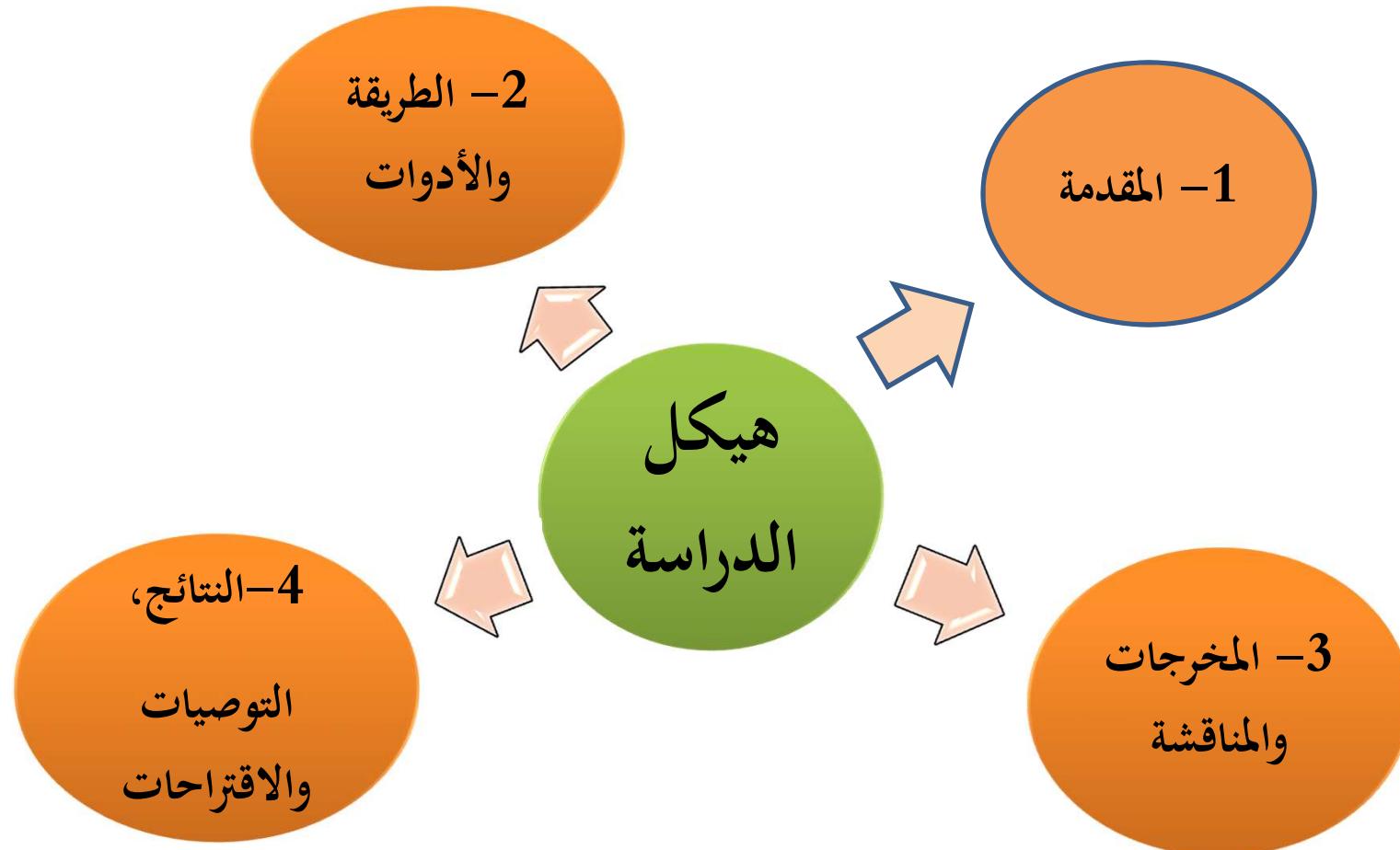
الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

من إعداد الدكتور: سعدون رفيق
rafik.saadoune@univ-msila.dz



عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة



عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

أولاً: الإشكالية



هل يعود سبب ضعف استخدام الخدمات البريدية المالية
الالكترونية من قبل الزبائن إلى قلة توفرها في مؤسسة
بريد الجزائر؟

معدلات استخدام الخدمات البريدية المالية الالكترونية
متoscote

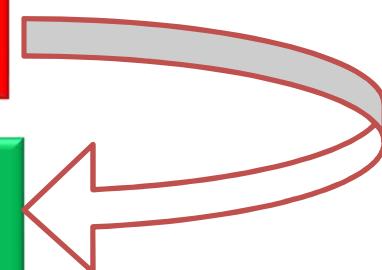
عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

ثانياً: الفرضيات

الفرضية الرئيسية

تحوز مؤسسة بريد الجزائر على حزمة هامة من الخدمات المالية البريدية الالكترونية



عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

منهجية الدراسة

أقسام الاستمارة وعدد بنود كل محور

| عدد البنود | عنوان المحور | الرقم | عنوان القسم | أقسام الاستمارة |
|------------|--------------------------------------|-------|-----------------|-----------------|
| 4 | معلومات شخصية | 1 | معلومات عامة | القسم الأول |
| 10 | الخدمات البريدية المالية الالكترونية | 2 | المنتج (الخدمة) | القسم الثاني |
| 14 | | | | مجموع البنود |

عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

منهجية الدراسة

أساليب التحليل الإحصائي: استخدمت مجموعة من أدوات التحليل الإحصائي من أجل اختبار فرضيات الدراسة، ولقد تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 22، من أجل إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، وتمثل هذه الأدوات فيما يلي :

- التكرارات والنسب المئوية: لبيان وصف خصائص مفردات العينة.
- الوسط الحسابي: لعرض متغيرات الدراسة.
- الانحراف المعياري: لمعرفة درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- معامل الاختلاف: لإجراء المقارنة بين عبارات محور الخدمة وترتيبها حسب درجة الموافقة.

عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

النتائج والمناقشة

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف لعبارات المحور الثاني

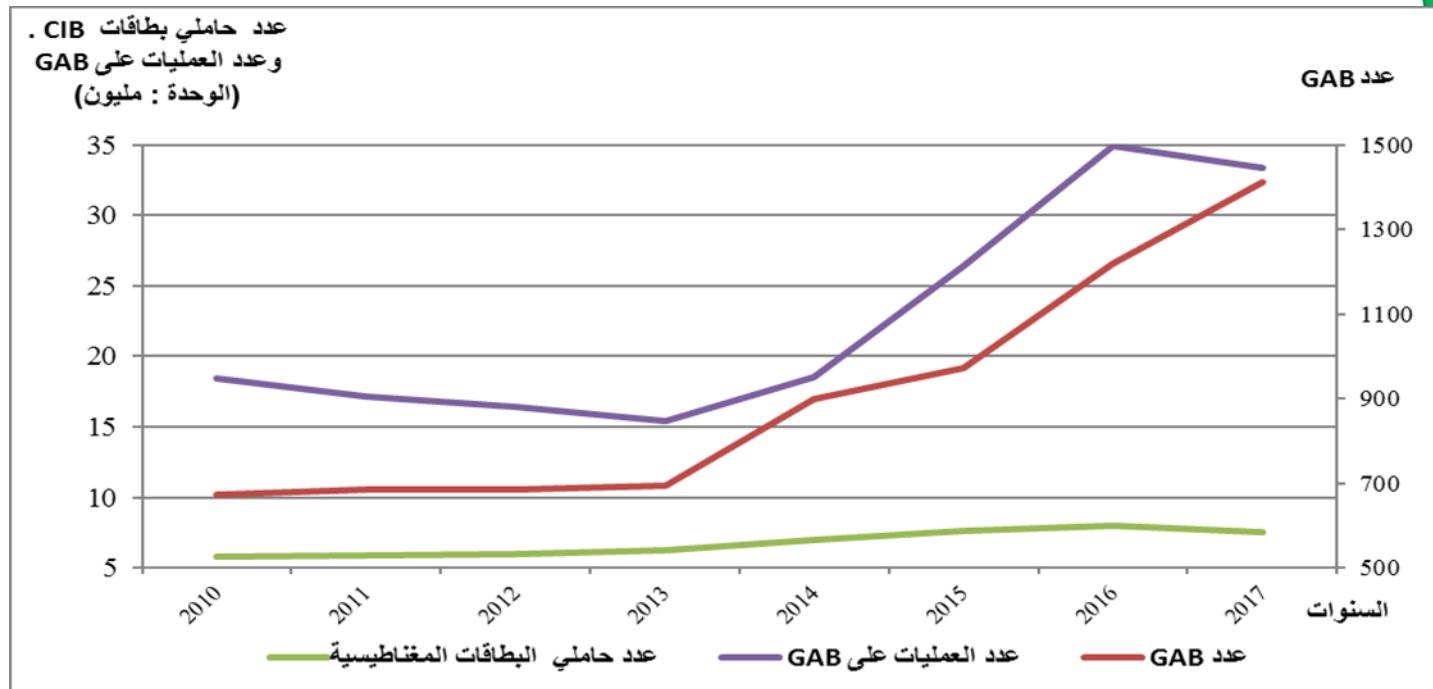
| الترتيب حسب درجة الموافقة | معامل الاختلاف | الانحراف المعياري | المتوسط الحسابي | عبارات الخدمة | رقم السؤال | البنود |
|---------------------------------|-------------------|----------------------|--------------------|---|---------------|--------|
| 9 | 28,67 | 1,04 | 3,63 | يقدم بريد الجزائر خدمات الحساب الجاري CCP دون أخطاء. | 01 | الخدمة |
| 5 | 23,38 | 0,88 | 3,76 | تتيح خدمة الحالات الالكترونية M تحويل الأموال بسرعة وأمان. | 02 | |
| 4 | 22,40 | 0,84 | 3,79 | تمنح خدمة الادخار CNEP الفرصة للزيائين لادخار أموالهم بطريقة آمنة. | 03 | |
| 10 | 33,62 | 0,98 | 2,93 | يمكن لزيائين البريد تسديد ثمن مشترياتهم عبر نهایات الدفع الالكتروني TPE | 04 | |
| 3 | 22,33 | 0,83 | 3,74 | يتم تحويل الأموال من حساب إلى حساب عن طريق البطاقة الذهبية بسرعة وأمان. | 05 | |
| 8 | 27,75 | 0,97 | 3,49 | يتمكن الزبائن دفع الفواتير والمستحقات باستعمال البطاقة الذهبية. | 06 | |
| 7 | 24,87 | 0,98 | 3,96 | تسهل شبابيك GAB تعامل الزبائن مع مؤسسة البريد حتى خارج وقت العمل | 07 | |
| 2 | 21,82 | 0,83 | 3,84 | يوفر بريد الجزائر خدمات الكترونية متنوعة مثل خدمات الموقع الالكتروني www.poste.dz | 08 | |
| 6 | 23,95 | 0,82 | 3,44 | تسمح خدمة Baridi Mob عبر تطبيق الهاتف الذكي بإجراء العديد من العمليات المالية | 09 | |
| 1 | 21,48 | 0,82 | 3,82 | تساهم خدمة الدفع الالكتروني TPE في التقليل من الاستعمال اليدوي للأموال | 10 | |
| | 25,03 | 0,90 | 3,64 | متوسط بعد الخدمة | | |

عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

النتائج والمناقشة

العلاقة بين عدد الموزعات الآلية وعدد حاملي بطاقات المغناطيسية وعدد العمليات المالية



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على بيانات وزارة البريد والاتصالات mpttn وبرنامج excel

عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

النتائج والمناقشة

أهم العمليات المنجزة على الموقع الالكتروني للمؤسسة

| السنوات / عدد العمليات | 2017 | 2018 (السداسي الأول) |
|--|------------|----------------------|
| عدد طلبات البطاقة الذهبية عبر الموقع الالكتروني | 2 491 526 | 625 000 |
| عدد طلبات الصكوك البريدية عبر الموقع الالكتروني | 414 258 | 162 110 |
| عدد عمليات الإطلاع على رصيد CCP عبر الموقع الالكتروني | 23 784 273 | 12 412 222 |
| عدد طلبات كشف حساب CCP عبر الموقع الالكتروني | 5 598 773 | 3 016 051 |
| عدد عمليات الإطلاع على رصيد CNEP عبر الموقع الالكتروني | 13 256 | 500 |

Source: Mpttn, Rapport des Données Postaux, 2018

تطور عدد نهايات الدفع الالكتروني

| المؤشرات/السنوات | 2015 | 2014 | 2013 | 2012 | 2011 | 2010 |
|---------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| عدد نهايات الدفع الالكتروني TPE | 6000 | 1000 | 1000 | 1000 | / | / |

Source: Mpttn, Rapport des Données Postaux, 2018

عدد العمليات على تطبيق Baridi_Mob

| السنوات / عدد العمليات | 2017 | 2018 (السداسي الأول) |
|-----------------------------------|---------|----------------------|
| عدد العمليات على تطبيق Baridi_Mob | 169 239 | 4 168 |

الخدمات البريدية المالية الالكترونية المتوفرة بمؤسسة بريد الجزائر

خدمة E- CCP

البطاقات الذهبية CIB

تطبيق Baridi Mob

الموقع الالكتروني www.post.dz

حالة النظام المالي العالمي IFS IMO

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP

الحالة الالكترونية Mandat Electronique ME

خدمة التحويل السريع للأموال WESTERN UNION

التوصيات والاقتراحات

- العمل على ضبط خدمات الحساب الجاري CCP لجعلها تتم دون أخطاء.
- العمل على التمكين الفعلي لزبائن بريد الجزائر من تسديد ثمن مشترياتهم عبر نهايات الدفع الالكتروني TPE.
- ضرورة العمل على الترويج لخدمة بريدي موب Baridi Mob عبر تطبيق الهاتف الذكي التي تسمح بإجراء العديد من العمليات المالية.
- تشجيع الزبائن على دفع الفواتير المستحقة باستعمال البطاقة الذهبية.
- ضرورة تدعيم وزيادة عدد الشبابيك الآلية للبنوك GAB، والرفع من مستوى الموقعي الإلكتروني بتحينه، وإمكانية القيام بجميع العمليات المالية عليه.
- ضرورة التنسيق مع مصالح الإدارات الأخرى، لمعالجة إشكالية فتح المراكز الخدمية في المناطق النائية لكل مؤسسة عمومية على حد، من خلال مثلا تكوين أعوان لتقديم الحد الأدنى من الخدمات لعدة أنواع من المؤسسات العمومية.

شكرا على حسن الإصغاء

وبارك الله لكم