



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العقيد أكلي محند أولحاج بالبويرة.
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.
بالتعاون مع:

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

شهادة مشاركة

يشهد السيد نائب مدير الجامعة، والسيدة رئيسة المنتدى العلمي الوطني الأول حول:

"التسويق الإلكتروني كآلية لرفع تنافسية المؤسسات الاقتصادية"

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

"الخدمات المالية البريدية الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر"

وذلك يوم: 30 مارس 2021

نائب مدير الجامعة

د. علي محمد

الاقتصاد

التَّحْقِيقُ بِالْقِيَابَةِ

عثمان

ثبوت الملتقى:

استاذ معاصر قسطنطين

القاعة (02)

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

الجلسة (01)

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

الثلاثاء 30 مارس 2021			التوقيت
https://zoom.us/j/93287182592?pwd=ZnNDNkNmSGlTzlW5WCZxZYbXVYUT09 ID de réunion : 932 8718 2592 Code secret : 174047	RADJEF Nacera BENGOUFA Nihel	013	9:40-9:30
	الوافي علي رابح بلقاسم	017	9:50-9:40
	عياضات هبة الرحمان عبد الحق علي	021	10:00-9:50
	رمزي بودرجة عبير لخشين	024	10:10-10:00
	راضية كروش فتيحة خوميةجة	036	10:20-10:10
	منال سبع أحمد طرفة	043	10:30-10:20
	حاجي كريمة بتقة هجيرة	053	10:40-10:30
	كريمة بركات	054	10:50-10:40
	سعدون رفيق	058	11:00-10:50
مناقشة			11:20-11:00



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة آكلي محند أولحاج بالبويرة-الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
مخبر السياسات التنموية والدراسات الاستشرافية
مخبر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتنمية المحلية



الملتقى الوطني : التسويق الالكتروني كآلية لرفع تنافسية المؤسسات الاقتصادية

يومي: 31/30 مارس 2021

عنوان المداخلة :

الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

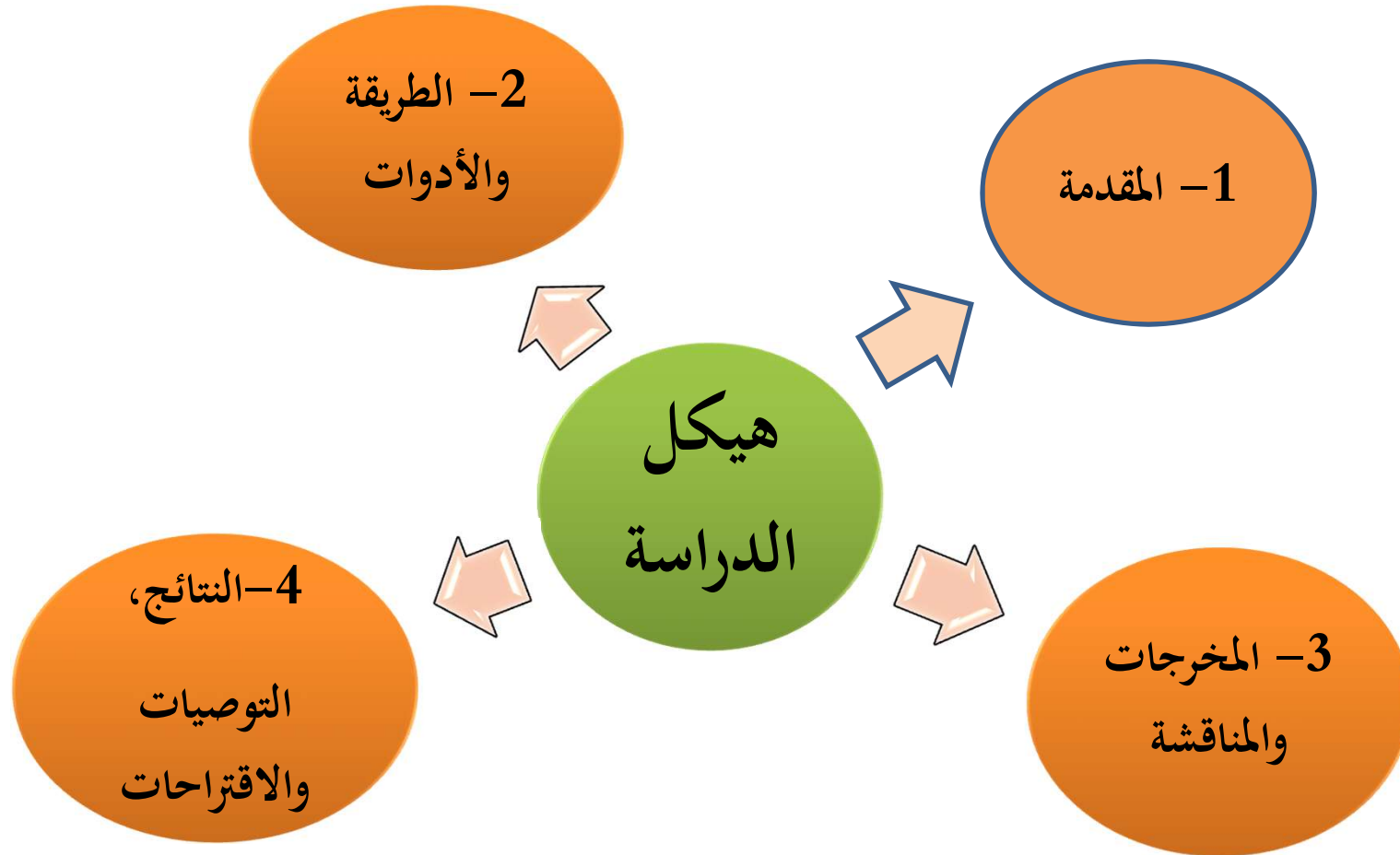
rafik.saadoune@univ-msila.dz

من إعداد الدكتور: سعدون رفيق



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 متوسطة

عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د / سعدون رفيق جامعة المسيلة

ثانيا: 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 الاستثمار وعدد بنود كل محور

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

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، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي :
- التكرارات والنسب المئوية: لبيان وصف خصائص مفردات العينة.
 - الوسط الحسابي: لعرض متوسطات 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

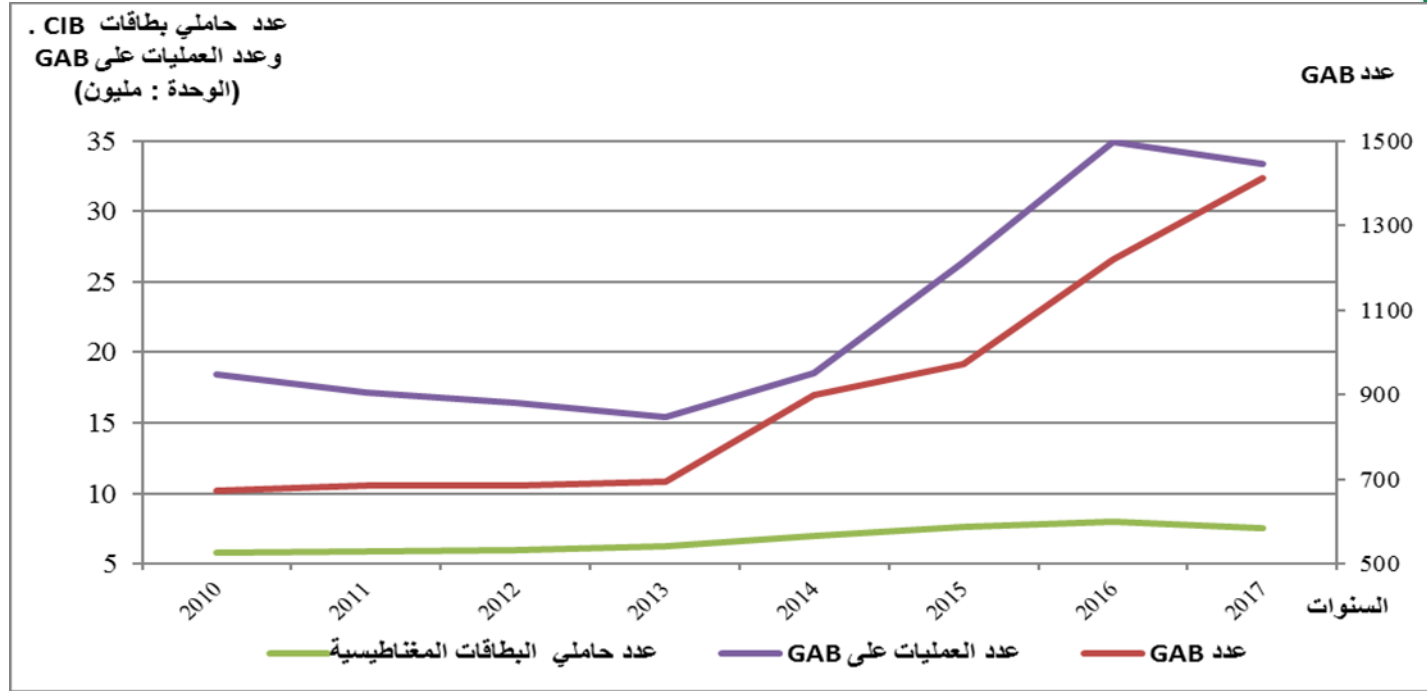
البنود	رقم السؤال	عبارات الخدمة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الترتيب حسب درجة الموافقة
الخدمة	01	يقدم بريد الجزائر خدمات الحساب الجاري CCP دون أخطاء.	3,63	1,04	28,67	9
	02	تتيح خدمة الحوالات الالكترونية ME تحويل الأموال بسرعة وأمان.	3,76	0,88	23,38	5
	03	تمنح خدمة الادخار CNEP الفرصة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

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 اعتمادا 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

عدد العمليات / السنوات	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	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد نهايات الدفع الالكتروني TPE	/	/	1000	1000	1000	6000

Source: Mpttn, Rapport des Données Postaux, 2018

عدد العمليات على تطبيق Baridi_Mob

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

عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

النتائج والمناقشة

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

الخدمات البريدية المالية الالكترونية المتوفرة بمؤسسة بريد الجزائر

خدمة E- CCP

البطاقات الذهبية CIB

تطبيق Baridi Mob

الموقع الالكتروني www.post.dz

حوالة النظام المالي العالمي IFS IMO

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP

الحوالة الالكترونية Mandat Electronique ME

خدمة التحويل السريع للأموال WESTERN UNION

عنوان المداخلة: الخدمات المالية البريدية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر

إعداد: د/ سعدون رفيق جامعة المسيلة

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 والمستحقات باستعمال البطاقة الذهبية.
- ضرورة تدعيم وزيادة عدد الشبائيك الآلية للبنوك GAB، والرفع من مستوى الموقع الإلكتروني بتحسينه، وإمكانية القيام بجميع العمليات المالية عليه.
- ضرورة التنسيق مع مصالح الإدارات الأخرى، لمعالجة إشكالية فتح المراكز الخدمية في المناطق النائية لكل مؤسسة عمومية على حدى، من خلال مثلا تكوين أعوان لتقديم الحد الأدنى من الخدمات لعدة أنواع من المؤسسات العمومية.

شكرا على حسن الإصغاء
وبارك الله لكم