



# جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: محاسبة ومالية  
تخصص: تكنولوجيا مالية

مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس أكاديمية  
تخصص: تكنولوجيا مالية

بعنوان:

## دور التكنولوجيا المالية في تسهيل الدفع الإلكتروني "دراسة حالة تطبيق بريدي موب"

إشراف الأستاذ

▶ حميدات عمر

مؤطر بالمؤسسة

▶ أولاد براهيم عائشة

إعداد الطلبة

▶ زميت عبد الحميد

▶ متاس نورالهدى

▶ قليل الزهرة

السنة الجامعية: 1444-1445 هـ / 2023-2024 م

# UNIVERSITE DE GHARDAÏA

Faculté des sciences économiques, commerciales et des sciences de gestion

Domaine : Sciences économiques, commerciales et de gestion

**Département : Comptabilité et Finance**

**Filière : Technologie Financière**

---



Mémoire De Fin D'études Pour Satisfaire Aux Exigences Du  
Diplôme De Licence Universitaire  
Spécialisation : Technologie Financière

## Titre Du Rapport

# Le Rôle De La Technologie Financière Dans La Facilitation Des Paiements Electroniques

« Étude de cas : App Baridi Mob »

### Elaboré par :

- ▶ ZEMITE AbdHamid
- ▶ METTAS Nour ElHoda
- ▶ GUELLIL Zohra

### Encadrant universitaire

- ▶ HAMIDATE Amer

### Encadrant professionnel

- ▶ OULAD IBRAHIM Aicha

ANNEE UNIVERSITAIRE: 2023/2024

# إِهْدَاء

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين  
صلى الله عليه وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أما بعد:

إلى نبض الحب ووافر العطاء بلا انتظار ولا مقابل ... إلى من علمتني وعانت الصعاب لأصل  
إلى ما أنا فيه ... إلى من كان وعاءها سر نجاحي وحنانها بلسم

جراحى **أبى** حفظها الله.

إلى من كان شمعة تنير وربي ... ومن علمني الاجتهاد والثابرة والنجاح والصبر

إلى من علمني العطاء بدون انتظار ... **أبى** حفظه الله.

إلى إخوتي وأصدقائي

وكل من ساهم في هذا العمل من قريب أو بعيد

ولا أنسى أن نهري هذا العمل إلى اخوتنا في خزة

ونسأل الله القدير أن ينصرهم

إلى كل هؤلاء أهري هذا العمل المتواضع

ونسأل الله أن يجعله نبراسا

لكل طالب علم

عبد الحميد

# إِهْدَاء

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين  
صلى الله عليه وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أما بعد:

إلى من أستمروا منها قوتي واستمروا ريتي،  
من ألبستني ثوب مكارم الأخلاق والأدب  
وسهرت وتعبت وتحملت مشاق الحياة،

أمي حفظها الله.

إلى من كان شمعة تنير وربي ... ومن علمني الاجتهاد والمثابرة والنجاح والصبر  
إلى من علمني ونفعني وكان عماوي طولال حياتي...

والدري العزيز حفظه الله.

إلى زوجي وفلذة كبدي ابنتي العزيزة

إلى من هم لي ما هو أجمل في الحياة  
إخوتي وإلى كل الأصدقاء وكل من يعرفني من قريب أو بعيد  
إلى كل هؤلاء أهري هذا العمل المتواضع  
تعبيراً عن الوفاء والحب والاحترام

زهرة

# إِهْدَاء

الحمد لله رب العالمين والصلوة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين  
صلى الله عليه وعلى آله وصحبه ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين أما بعد:

إلى من وضعني في الأمام ... رباني وعلمي الصواب ...

إلى من علمني الأمل والثابرة

إلى أُمِّي أطال الله في عمرها.

إلى روحه الطاهر ... ومن علمني المثابرة والصبر

إلى من علمني العطاء بدون انتظار ...

أَبِي رَحِمَهُ اللهُ.

إلى زوجي وقرّة عيني وأولاد فلذات كبري

وإخوتي وأخواتي وإلى خالاتي وعماتي وصديقاتي ورب حياتي

وكل من ساهم من قريب أو بعيد في هذا العمل

وإلى أساترتي وزملائي في الدراسة

إلى كل هؤلاء أهري هذا العمل المتواضع

نور الهدى

# شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

نحمد الله عز وجل الذي ألهمنا الصبر والثبات  
وأمرنا بالقوة والعزم على مواصلة مشوارنا الدراسي وتوفيقه لنا في إنجاز  
هذا العمل

فنحمدك اللهم ونشكرك على نعمتك وفضلك ونسألك البر والتقوى، ومن  
العمل ما ترضى، وسلام على حبيبه وخليفه الأمين عليه أسمى الصلاة  
والسلام.

ثم نتوجه بحميل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاؤ الفاضل الدكتور

## عميرات عمر

لفضله الكريم بالإشراف علينا من خلال التوجيهات والنصائح حتى إتمام  
هذه الدراسة.

الى السيد المدير الولائي للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية  
والسيد مدير البريد والمواصلات لولاية غرداية بمؤسستهما

الى السيد عمير الكلية رواني بو حفص ورئيس القسم وكل الإطارات

والمسؤولين والأساتذة والعاملين بالجامعة.

كل الشكر والعرفان والاحترام

عبد الحميد - نور الهري - زهرة

## الملخص

تهدف هذه الدراسة الى تقييم دور التكنولوجيا المالية في تسهيل وتحسين المعاملات المالية البريدية في بريد الجزائر عن طريق الدفع الالكتروني، واعتمدت هذه الدراسة على منهجين وصفي وتحليلي في الفصل الأول، اما الفصل الثاني أجريت الدراسة حول التطبيق الالكتروني بريدي موب وهو تطبيق صادر من مؤسسة بريد الجزائر واجريت الدراسة بالمقابلة مع الهيئات المختصة في إدارة بريدي موب من خلال عشرة أسئلة حول التطبيق واستخدام استطلاع رأي لعينة مكونة من خمسين شخص.

وفي الأخير تحصلنا على النتائج الدراسة ان بريد الجزائر يستخدم التكنولوجيا المالية الالكترونية في خدماته مثل تطبيق بريدي

موب

أظهرت الدراسة ان تطبيق بريدي موب حسن من سمعة مؤسسة بريد الجزائر وسهل عمليات الدفع بين الأشخاص

**الكلمات المفتاحية:** بريد موب، التكنولوجيا المالية، الدفع الالكتروني، بري

## Summary

**This study seeks to evaluate the role of financial technology in facilitating and improving postal financial transactions at Algeri Post through electronic payment. This study relied on two descriptive and analytical approaches in the first chapter. In the second chapter, the study was conducted on the electronic application Bridi Mob, which is an application issued by the Algeria Post Corporation. The study was conducted through interviews with the competent bodies in management**

**My mail was asked through ten questions about the application and using an opinion poll for a sample of fifty people. Finally, we obtained the results of the study that**

**Algeria Post uses electronic financial technology in its services, such as the Postal application mop**

**The study showed that the Postal Mob application improved the reputation of the Algeria Postal Corporation and facilitated payments between people**

**Keyword : Postal Mob financial technolog , electronic payment, Algeria Post**

# فهرس المحتويات

المقدمة ..... أ

## الفصل الأول: أساسيات تكنولوجيا المالية وعلاقتها بالدفع الإلكتروني

- 1..... تمهيد
- 2..... المبحث الاول : دور تكنولوجيا المالية في الدفع الالكتروني
- 2..... المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
- 4..... المطلب الثاني: مجالات تكنولوجيا المالية
- 11..... المطلب الثالث: تعريف الدفع الالكتروني ووسائله
- 15..... المطلب الرابع: دور الخدمات المالية في تسهيل الدفع الالكتروني
- 18..... المبحث الثاني: الدراسات السابقة لي الموضوع
- 18..... المطلب الأول: الدراسات المحلية (الجزائرية)
- 21..... المطلب الثاني: دراسات سابقة عربية
- 24..... المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة
- 27..... خلاصة الفصل الأول

## الفصل الثاني: دراسة التطبيقية (دراسة حالة تطبيق بريدي موب)

- 29..... تمهيد
- 30..... المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة الجزائر
- 30..... المطلب الأول: تعريف بريد الجزائر ومهامه
- 32..... المطلب الثاني: البنية الهيكلية للمؤسسة
- 35..... المطلب الثالث: خدمات بريد الجزائر
- 40..... المبحث الثاني: دراسة التطبيق الالكتروني بريدي موب

41	المطلب الأول: تعريف البطاقة الذهبية.....
43	المطلب الثاني: تعريف تطبيق بريدي موب وخدماته.....
45	المطلب الثالث: مقابلة مع بريدي موب.....
51	خلاصة الفصل الثاني.....
53	خاتمة.....
55	مراجع.....

## قائمة الاشكال

- الشكل 1: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية. .... 4
- الشكل 2: يمثل مخاطر الذكاء الاصطناعي ..... 6
- الشكل 3: يمثل تعريف الحوسبة السحابية ..... 9
- الشكل 4: ماهية البيانات الضخمة ..... 10
- الشكل 5: المدفوعات الالكترونية اللاتلامسية ..... 15
- الشكل 6: عدد مستخدمين خدمات الدفع عبر الهاتف في العالم ..... 16
- الشكل 7: الهيكل التنضيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزي **Erreur ! Signet non**

**défini.**

- الشكل 8: يمثل شكل البطاقة الذهبية ..... **Erreur ! Signet non défini.**
- الشكل 9: احصائيات حول بطاقة الذهبية ..... 34
- الشكل 10: تمثل خدمات تطبيق بريدي موب ..... 44

## قائمة الجداول

- جدول 1: يوضح مزايا وعيوب الدفع الالكتروني ..... 13
- جدول 2: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة ..... 25
- جدول 3: استطلاع رأي على تطبيق بريدي موب ..... 49



# المقدمة

تسعى جميع المؤسسات الاقتصادية بصفة عامة الى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمتعاملين معها ، وذلك تزامنا مع زيادة التطور التكنولوجي واستخدام التكنولوجيا المالية في مختلف مجالات الاعمال، حيث اصبحت الكثير من المؤسسات في الوقت الحاضر تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقديم خدماتها وترقيتها كي تقوم بإرضاء زبائنها وكغيرها من المؤسسات لجأت المؤسسة بريد الجزائر الى هذه التكنولوجيات بحيث قامت بإنشاء مواقع على شبكة الأنترنت ثم تصميم تطبيقات الكترونية ذات الاستخدام الواسع وذلك بقصد تقريب الخدمات للمتعاملين معها . ان الاستخدام التكنولوجي المالية تطبيقات الكترونية مثل تطبيق بريدي موب في مجال العمليات المالية البريدية يعني توظيف وسائل الكترونية بسيطة للقيام بأعمال مؤسسة بريد الجزائر المختلفة ذاتيا دون الحاجة الى التقرب من المؤسسة بشكل مباشر.

### مشكلة الدراسة

من خلال مما سبق نرى بان تطور التكنولوجيا المالية حاليا إلا سبب في تطوير الخدمات المالية والدفع الالكتروني المقدمة للمتعاملين والبحث عن بدائل متطورة ومبتكرة وحديثة من اجل اختصار الوقت وتقليل التكاليف والمعاملات لديهم

حيث يجب تناول هذه الإشكالية التالية:

ما هو أثر التكنولوجيا المالية على جودة خدمات الدفع الالكتروني وتاثيرها على تطبيق بريدي موب؟

### التساؤلات

- هل تطبيق بريدي موب يساهم في تحسين الشمول المالي
- ما أثر تطبيق بريدي موب على تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر والدفع بين الاشخاص
- ما تأثير التكنولوجيا المالية على الدفع الالكتروني

### الفرضيات

- استخدام تطبيق بريدي موب يساهم في تحسين الشمول المالي للمواطنين في المناطق الريفية والنائية
- يساهم تطبيق بريدي موب في تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر وتحسين عمليات وذلك من خلال مجموعة من الخدمات الالكترونية والحديثة
- التكنولوجيا المالية تساهم في تسريع عمليات الدفع الالكتروني مما يقلل من الزمن المستغرق في إتمام المعاملات المالية

## مبررات اختيار الموضوع

تم اختيار الموضوع عن عدة أسباب منها:

- الميول الشخصي لمواضيع مجال التكنولوجيا المالية
- تطور الدفع الالكتروني في مجال الخدمات المالية
- دور تطبيق بريدي موب في تسهيل خدمات بريد الجزائر

## أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من خلال العناصر التالية

- معرفة الاليات التي تناولت موضوع اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الدفع الالكتروني في الجزائر
- معرفة التطور الحاصل في التكنولوجيا المالية في الدفع الالكتروني
- دراسة تطبيق بريدي موب في تسهيل العملية المالية وكسب رضا المتعاملين في مؤسسة بريد الجزائر
- تتجلى في دور واهمية التكنولوجيا المالية بمجالاتها المختلفة في الدفع الالكتروني

## اهداف الدراسة

تهدف من خلال هذه الدراسة تبين ودور الابتكارات المالية في تحسين وتسهيل الدفع الالكتروني وبالتالي يمكن طرح بعض الأهداف:

- تقديم إطار مفاهيمي لمتغيرات دراسة التكنولوجيا المالية والدفع الالكتروني وتطبيق بريدي موب (في الجزائر)
- اظهار دور التكنولوجيا المالية في تطوير خدمات الدفع الالكتروني
- التعرف على احداث التطورات التي مست الدفع الالكتروني

## منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

من اجل تحقيق اهداف الدراسة واختيار اعتمدنا في الجانب النظري من هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، مع الاستعانة بي المقابلة في تحليل ودراسة تطبيق بريدي موب باستعانة بي طاقم المكلف لبريدي موب في مؤسسة بريد الجزائر للتعرف على أهميته وخدماته ومدى تقبل المتعاملين له.

## صعوبات الدراسة

واجهتنا اثناء هذه الدراسة عدة صعوبة منها:

- صعوبة في إيجاد المراجع وندرة المعلومات
- صعوبة في الوقت تجهيز المذكرة وفي نفس الوقت الدراسة في الجامعة
- قلة الدراسات السابقة التي تجمع بين الموضوعين

## هيكل الدراسة

تتكون هذه الدراسة من مقدمة وفصلين تم خاتمة، حيث تم التطرق في الفصل الأول الى الادبيات النظرية للدراسة والتعرف على ماهية مجالات تكنولوجيا المالية وفي المبحث الأول تطرقنا لمفهوم الدفع الالكتروني ومجالاته وتطرقنا في المبحث الثاني الى مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع والتعليق عليها، وفي الفصل الثاني تمت الدراسة في المبحث الأول على ماهية بريد الجزائر حيث تم الدراسة فيه على تعريف بريد الجزائر وخدمات بريد الجزائر والهيكل التنظيمي للمؤسسة، اما المبحث الثاني تم دراسة التطبيق الالكتروني بريدي موب حيث تناول تعريف بريدي موب وخدماته و تم اتباع منهجية المقابلة لدراسة بريدي موب وذلك بعد مناقشة وتحليل عشر الأسئلة المطروحة واستطلاع راي لعينة مكونة من خمسين شخص لنصل في الأخير الى خاتمة الدراسة.

# الفصل الأول

أساسيات تكنولوجيا المالية وعلاقتها بالدفع  
الإلكتروني

## تمهيد

في هذا الفصل سنتطرق الى الإطار أو الادبيات النظرية للموضوع المتمثلة فيما يهم تكنولوجيا المالية وكذلك مفاهيم حول الدفع الإلكتروني وكذلك العلاقة بينهما، من خلال تخصيص مبحثين بحيث سنتطرق في المبحث الأول في أربع مطالب، معنونة كالآتي: المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا المالية والمطلب الثاني: مجالات التكنولوجيا المالية، والمطلب الثالث: تعريف الدفع الإلكتروني، والمطلب الرابع: العلاقة بينهما، أما بنسبة الى المبحث الثاني فيمثل الدراسات السابقة قسمت على ثلاث مطالب وهي المطلب الأول: دراسة محلية جزائرية، والمطلب الثاني: دراسة عربية اجنبية، والمطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة السابقة ودراستنا.

## المبحث الأول : دور تكنولوجيا المالية في الدفع الإلكتروني

تلعب التكنولوجيا دورا هام في تطوير الدفع الإلكتروني حيث تقوم بتسهيل معاملتها مع المتعاملين من خلال تقديم اهم استخداماتها وتطبيقاتها.

### المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

#### 1. تعريف التكنولوجيا المالية

عرفت لجنة بازل التكنولوجيا المالية أي تكنولوجيا او ابتكار مالي ينتج عنه نموذج اعمال او عمليات او منتج جديد له تأثير على المؤسسات المالية.<sup>1</sup>

وعرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن ذاتها عبارة عن اختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية.

وعلى هذا تعرف التكنولوجيا المالية بانها مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية المقدمة الى الافراد والشركات والتي يتم ادخال التكنولوجيا فيها والتي بدورها تطور الخدمات المالية التقليدية للحصول على خدمات ومنتجات متطورة بصورة أسرع وأسهل واطل كلفة.<sup>2</sup>

#### 2. تطور التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة حيث ان الخدمات المالية والمؤسسات لها تاريخ طويل ويمكن اختصارها في هذه المراحل:

☞ المرحلة الأولى (1866\_1967): في هذه المرحلة تم وضع اول كابل عابر المحيط الأطلسي واختراع جهاز الصراف الآلي.

☞ المرحلة الثانية (1967\_2008): في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية.

☞ المرحلة الثالثة (من 2008 الى يومنا هذا): من الازمة المالية العالمية ظهرت شركات ناشئة جديدة والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة الى الشركات وعمامة الناس.<sup>3</sup>

#### 3. خصائص التكنولوجيا المالية

<sup>1</sup> محمد زياد النحدوي، اغسان الطالب، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها، دار البازوري العلمية، 17 يناير 2024، الجزائر، ص13.

<sup>2</sup> التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها، دار البازوري العلمية، 2024، ص14.

<sup>3</sup> بن الشيخ نور الهدى، صوفي فاطمة الزهراء، اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات، الجزائر، الموسم الجامعي 2022\_2022، ص10

خلال دراسة مفاهيم التكنولوجيا المالية يمكن بيان اهم خصائصها فيما يلي :

☞ التكنولوجيا المالية تعني المعارف والمهارات والأساليب والطرق المصرفية والمالية التي من خلالها تطور العمل المالي في المصارف.

☞ المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا في الخدمات المالية والمصرفية.

وهناك يوجد عناصر متكاملة ومتشابهة لمظاهر التكنولوجيا المالية وهي كالآتي.

- **الجانب المادي:** تتمثل المعدات وآلات المستخدمة في التكنولوجيا المالية.
- **الأجانب الاستعمالي:** وهذا الجانب يتمثل في طرق استخدام المعدات وآلات.
- **الجانب العلمي:** وهي المعرفة المطلوبة في مجال المالية والمصرفية.
- **الجانب الابتكاري:** وهي اكتساب المهارات من اجل تقديم الخدمات المالية والمصرفية بصورة متطورة ومبتكرة.<sup>1</sup>

التكنولوجيا المالية هي ليس هدف في الحد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها ان الخدمات المالية والمصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا والا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد الى اساليب إدارية.

#### 4. مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

يتفق مجموعة العشرين مع توصية شركة العالمية لشمول المالي مجموعة أساسية من المؤشرات قياس الشمول المالي:

☞ **الوصول الى الخدمات المالية:** يشير هذا البعد الى قدرة المستفيد من الوصول الى الخدمة المالية حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي.

☞ **استخدام الخدمات المالية:** يضير هذا البعد الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة من خلال القطاع المالي.<sup>2</sup>

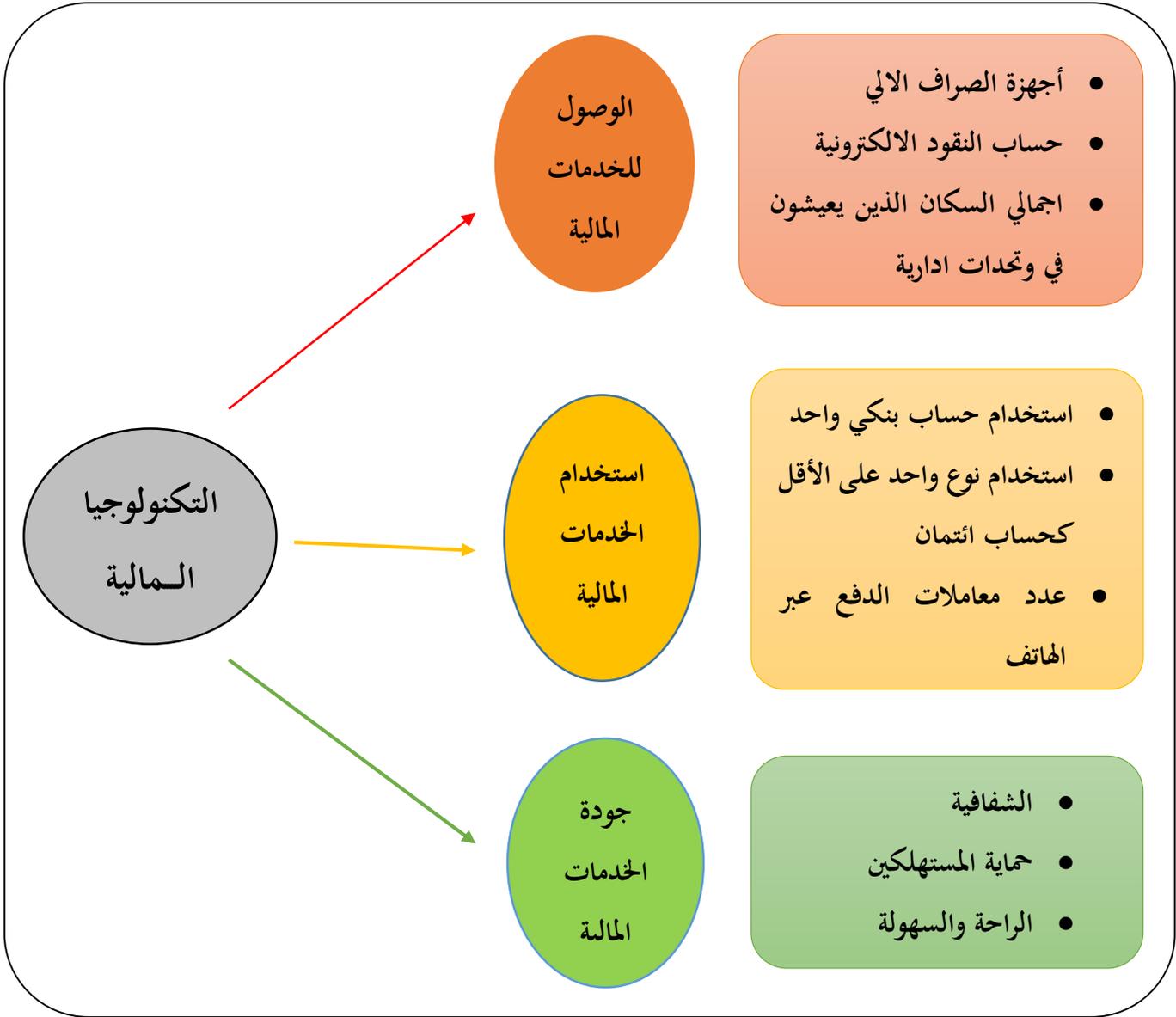
جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع المؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في الحد ذاته، حيث هناك العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية المقدمة مثل تكلفة الخدمات. مدى التثقيف المالي للعملاء خدمات حماية العملاء شفافية المنافسة في السوق.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد زياد النجداوي، غسان الطالب، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقها، دار اليا زوري العلمية، 17 يناير 2024، ص15.

<sup>2</sup> يحيى عبد القادر، مختاري سعد الله، تخصص إدارة اعمال، اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة، السنة الدراسية 2021-2022، ص12.

<sup>3</sup> يحيى سعد اللاثر، الابتكار على التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المالية، السنة 2020، ص12.

الشكل 1: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية.



المطلب الثاني: مجالات تكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية (FINTECH) هي مجال سريع التطور يجمع بين التكنولوجيا والخدمات المالية. حيث يحتوي على أربعة مجالات التي تساعد على تقديم خدمات مالية جديدة وفعالة للمستهلكين والشركات.

1. الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence)

2. سلسلة الكتل Blockchain

3. الحوسبة السحابية (Cloud)

4. البيانات الضخمة (Data)

## 1. الذكاء الاصطناعي (artificial intelligence)

### 1) مفهوم الذكاء الاصطناعي.

عرف الذكاء الاصطناعي من قبل العديد من الباحثين والكتاب على النحو التالي:

☞ عرفه اوبل على انه: "علم وتقنية مبنية على العديد من المجالات المعرفية مثل علم الحاسبات الالية والرياضيات والاحياء والفلسفية والهندسة، التي تستهدف تطور وظائف الحاسبات الالية لتحاكي الذكاء البشري.

من خلال هذا التعريف فالذكاء الاصطناعي عبارة عن مختلف المجالات المعرفية التي تتفاعل معا من اجل برمجة الات بطريقة تقنية تسمح لها بمحاكاة الفكر البشري.

☞ كما عرفه لفين واخرين على انه: هو الطريقة التي يصبح بها الحاسوب مفكر بذكاء.

من خلال هذا التعريف نستنتج ان الذكاء الاصطناعي هو محاولة جعل الالة تفكر مثل الانسان.

خلال هذه التعاريف السابقة يمكن استنتاج ان الذكاء الاصطناعي: "هو علم مبني على القواعد الرياضية والأجهزة والبرامج التي تم تجميعها من الحاسبات التي تقوم بدورها بالعديد من المهام والعمليات التي يمكن للإنسان ان يقوم بها غير انها تختلف من حيث السرعة والدقة في إيجاد الحلول للمشاكل المعقدة"<sup>1</sup>.

### 2) خصائص الذكاء الاصطناعي

يتمتع الذكاء الاصطناعي بالعديد من الخصائص والمميزات نذكر منها:

- تطبيق الذكاء الاصطناعي على أجهزة الآلات تمكنها من التخطيط وتحليل المشكلات باستخدام المنطق.
- يتعرف على الأصوات والكلام والقدرة على تحريك الأشياء.
- تستطيع الأجهزة المتبينة للذكاء الاصطناعي فهم المدخلات وتحليلها جيدا لتقديم مخرجات تلي احتياجات المستخدم بكفاءة عالية.
- يمكن من التعلم المستمر، حيث يكون عملية التعليم الية وذاتية دون الخضوع الى المراقبة.
- يقدر على معالجة الكم الهائل من المعلومات التي يتعرض لها.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد ديابن، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين الخدمات المصرفية، المجلة العربية للمعلومات وامن المعلومات، المؤسسة العربية لتربية وعلوم الأدبية، مصر،

<sup>2</sup> المصدر نفسه

### 3) أنواع الذكاء الاصطناعي

**1.3) الذكاء الاصطناعي الضيق:** يضمن جزء من المهام أي انه يتخصص في مجال واحد، على سبيل المثال، تلك التي يودها الزائر على برنامج الدردشة، وخدمات الاستجابة الصوتية الفردية.

**2.3) الذكاء الاصطناعي العام:** هذا النوع يمكن ان يعمل بقدرة تشابه قدرة الانسان من حيث التفكير، يركز على جعل الالة قادرة على التفكير والتخطيط من تلقاء نفسها وبشكل مشابه لتفكير الانسان، مثل سيارات ذاتية القيادة، نظام انتظار ذاتي، نظام تامين ذاتي.

**3.3) الذكاء الاصطناعي الفائق:** الذكاء الاصطناعي الذي قد يفوق ذكاء البشر والذي يستطيع القيام بالمهام بشكل أفضل مما يقوم به الانسان، الا ان مفهوم الذكاء الاصطناعي الفائق يعد مفهوم "افتراضي" ليس له أي وجود في عصرنا الحالي.<sup>1</sup>

### الشكل 2: يمثل مخاطر الذكاء الاصطناعي



<sup>1</sup> ريهام محمد دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمة المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات، المؤسسة العربية لتربية والعلوم والآداب،

## 2. تعريف البلوك تشين (Blockchain)

عرفت تقنية البلوك تشين أو لسلسلة الكتل بأنها قائمة رقمية من السجلات التي تسجل بداخلها المعلومات في كتل Blocks وترتبط باستخدام التشفير، وعند امتلاء الكتل بالبيانات فإنها تختم زمنياً وتضاف إلى سلسلة الكتل بطريقة يمكن التحقق منها، ولا يمكن تغييرها أو استبدالها بدون موافقة جميع الشركاء.

وتعرف أيضاً بأنها: قاعدة بيانات تستخدم تقنية التشفير من أجل إنشاء سجل دفتري الكتروني لامركزي موزع بين المشاركين ويتم تسجيل عليه بترتيب زمني، وهو غير قابل إلى التعديل أو التلاعب، ويمتاز بسهولة في اجراء العمليات والمعاملات بصورة سريعة.<sup>1</sup>

## 1) كيفية عمل تقنية البلوك تشين

تعمل تقنية البلوك تشين عن طريق مجموعة من الاليات المجتمعة والمترابطة فيما بينها وهي .

👉 أولاً: في البداية يجب ان يكون لكل من طرف العملية او المعاملة المراد انهاءها محفظة رقمية على منصة البلوك تشين، بحيث يبدأ أحد أطراف بإضافة معلومات او بيانات جديدة ويجب ان تكون المعاملة موقع رقمياً بواسطة عم طريق مفتاح الخاص وهو عبارة عن مجموعة من الرموز المشفرة التي يحتفظ بها من اجل التوقيع الرقمي ولا يعرفه أحد سواه.

👉 ثانياً: بعد ان يقوم أحد الأطراف بإنشاء معاملة في كتلة على سلسلة بلوك تشين، فإنه يقوم بعد ذلك بث هذه الكتلة المحتوية على المعاملة على سائر الأطراف المستخدمين داخل السلسلة، حيث يعمل نظام البلوك تشين بطريقة غير مركزية، تمكن أطراف داخل السلسلة (البائع والمشتري) من اجراء المعاملة بدون التوسط لطرف الثالث عن طريق نظام يدعى بالعقدة.

👉 ثالثاً: تقوم العقدة بعد ذلك بالتحقق من صحة المعاملة او البيانات المرجو اضافتها الى البلوك تشين، عن طريق اليات التوافق، حيث تقوم العقدة بتوافق على أي قرار يرتبط بحالة البلوك تشين، وتنجح العقدة في التوصل في لحالة التوافق هذا بوسطة اليات وخوارزميات التوافق.

👉 رابعاً: بعد ان يتم التحقق من البيانات او المعلومات، فإنها تضاف لغيرها من المعاملات او البيانات الاخر التي تم التحقق منها وتسجل عند إذ في كتلة او البلوك (BLOCK).

👉 خامساً: بعد موافقة الأطراف داخل السلسلة على هذه المعاملة (البلوك او الكتلة) يتم اضافة المعاملة والكتلة الممثلة لها إلى السلسلة بطريقة لا يمكن تعديلها الغاؤها، ويجد طريق التشفير باستخدام الهاش

<sup>1</sup> جهاد محمود عبد المالك، مدى حجية تقنية البلوك تشين في الاثبات المدني "دراسة تحليلية، المجلة الدولية لي الفقه والقضاء والتشريع، المجلد 3، المجلد 1، السنة 2023، ص 72

فكل كتلة بجانب ما تتضمنه من بيانات، فإنها تنطوي على الهامش الخاص بها، وهو يتغير كلياً إذا تغير محتوى البيانات، وبنا على ما تقدم فانه بعد إضافة الكتلة الى سلسلة الكتل يصير امام عملية مكتملة وناجحة لرفع البيانات او اجراء المعاملات على البلوك تشين.

### 3. تعريف الحوسبة السحابية

تعرف الحوسبة السحابية على انها تقنية متطور تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الى ما يسمى سحابة وهي عبارة عن جهاز خادم يتم الوصول اليه عن طريق شبكة الانترنت، لتتحول برامج تقنيات المعلومات من منتجات الى خدمات، حيث تمكن تقنية الحوسبة السحابية المستفيد النهائي من الوصول الى ملفاته أينما كان من خلال السحابة الخاصة به.<sup>1</sup>

### 1) أنواع الحوسبة السحابية

نذكر انواع الحوسبة السحابية من ناحية نماذج بناء السحابة وهي كالتالي:

☞ الحوسبة السحابية العامة (cloud public): يشتمل ذلك النوع على الخدمة توفير المعلومات على السحابات لقدر هائل من المستخدمين على شبكة الانترنت وعلى نحو فردي لكل مستخدم على حدى أيضاً، حيث توفر للعديد من المستخدمين الوصول الى تطبيقات وخدمات الويب عبر الانترنت، كما يمتلك كل عميل فردي المصادر الذاتية التي يتم تقديمها بشكل فعال من قبل مقدم الخدمات الويب عبر الانترنت.

☞ الحوسبة السحابية الخاصة (private cloud): تتمثل الحوسبة السحابية الخاصة في منحها القدرة على كل مستخدم للاطلاع على المعلومات وقياسها على نحو فردي وبصورة لا تسمح للآخرين بمشاركتها في معالجتها تلك المعلومات، حيث توفر السحابات الخاصة السيطرة الكاملة على كيفية إدارة المعلومات وماهية مقاييس الأمان.

☞ الحوسبة السحابية المجتمعية community cloud : يتضمن الحوسبة السحابية المجتمعية قيام عدد محدود من الجهة و المؤسسات داخل المجتمع بتوفير قواعد البيانات ومصادر المعلومات لمجموعة

<sup>1</sup> احمد حسن، الحوسبة السحابية وتأثيرها على مهنة المراجعة الخارجية في مصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد السادس، العدد 11، الجزء الأول،

من المستخدمين، وقد تكون الحوسبة السحابية المجتمعية مملوكة أو يتم ادارتها أو تشغيلها بواسطة مؤسسة واحدة أو أكثر داخل المجتمع أو طرف ثالث أو بشكل جماعي معا وقد توجد داخل أو خارج المباني.

الحوسبة السحابية الهجينة<sup>1</sup> hybrid cloud : تساعد الحوسبة السحابية الهجينة على دمج أكثر

من بنية تحتية في ذات الوقت مع الحفاظ على الكيان التكنولوجي للخدمة التي تقدمها تلك البنيات التحتية، حيث ان أشير على البنية السحابية في الحوسبة السحابية الهجينة تتكون من مجموعة مكونة من اثنين أو أكثر من البنيات التحتية الأكثر تميز بما في ذلك الحوسبة السحابية الخاصة والمجتمعية و العامة التي تظل كيانات فريدة ولكن يتم ربطهم معا بواسطة التكنولوجيا المعيارية أو الملكية التي تعزز قابلية نقل التطبيقات والبنيات بما في ذلك الانقسام السحابي من اجل موازنة الاجمال بين السحابات

الشكل 3: يمثل تعريف الحوسبة السحابية

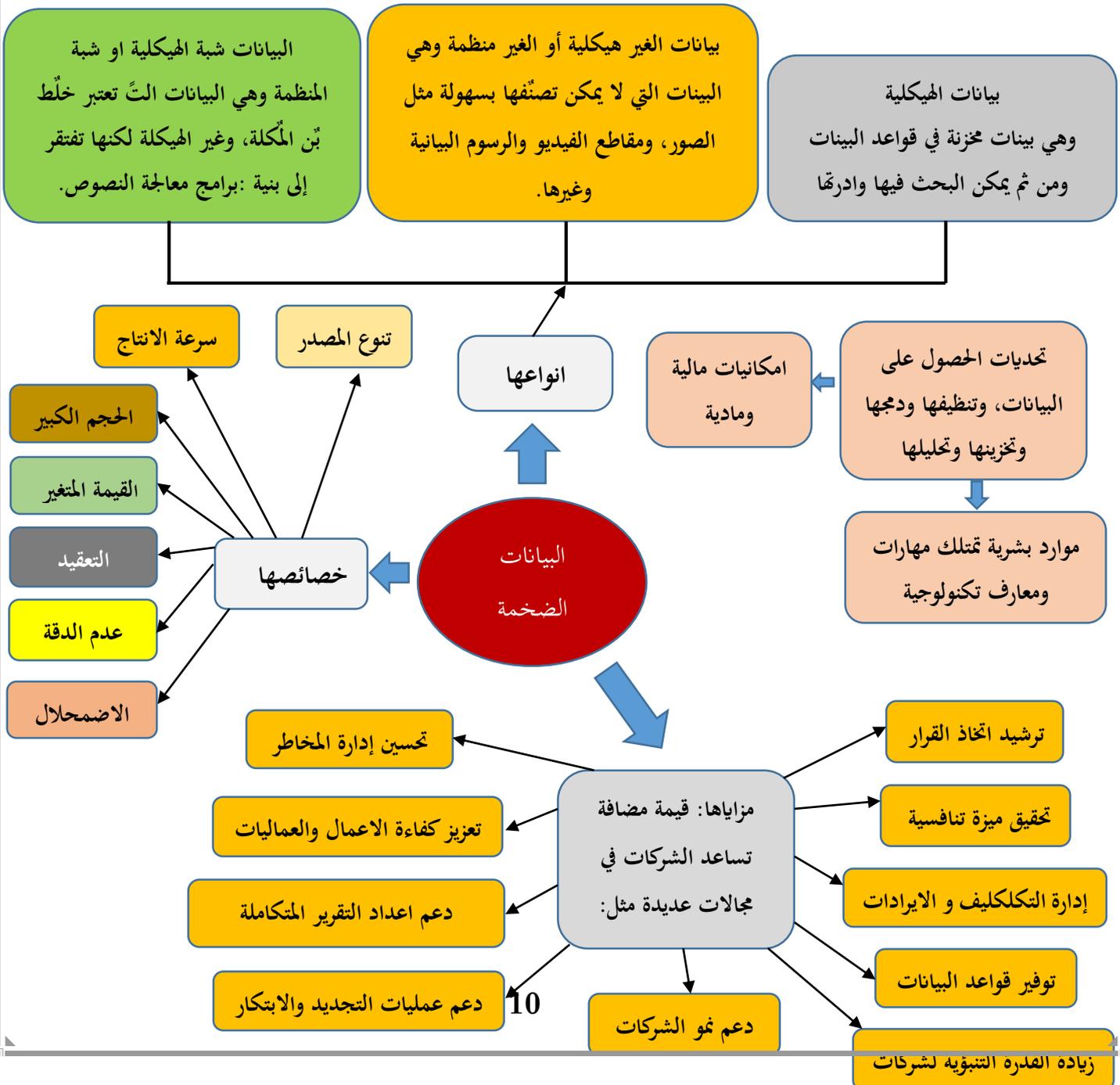


<sup>1</sup> احمد احمد حسن، الحوسبة السحابية وتأثيرها على مهنة المراجعة الخارجية في مصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، المجلد6، العدد11، الجزء الأول ، من

## 4. تعريف البيانات الضخمة

قدمت العديد من الدراسات منذ فترة زمنية مبكرة تعريفات متعددة لبيانات الضخمة، يتمحور أغلبها في كون البيانات الضخمة مجموعات من البيانات الكبيرة تحتوي على كميات ضخمة ومعقدة من الحقائق، ولمعارف والاحداث مستمدة من مجموعة متنوعة من المصادر، وتقاس البيانات الضخمة بالزيتابايت، وتتجاوز هذه البيانات قدرات، وامكانيات المعالجات التقليدية لأنظمة قواعد البيانات، التي تستخدم حتى الان في التعامل مع البيانات لتوليد معلومات تفي باحتياجات مستخدمين من مختلف الفئات، ويرجع ذلك بسبب كبر حجم هذه البيانات، وتنوعها و سرعة التغيرات.

## الشكل 4: ماهية البيانات الضخمة



## المطلب الثالث: تعريف الدفع الإلكتروني ووسائله

لقد استخدمت المصاريف أنظمة تسمح لها بتسوية عملياتها المالية بوسائلها الإلكترونية حيث ساعدتها في التحول الإلكتروني للأموال سواء بين المصارف وعملائه أو بين عميل وآخر سواء داخلها أو خارجها.<sup>1</sup>

### 1. تعريف الدفع الإلكتروني ووسائله

نظام الدفع الإلكتروني هو عبارة عن نظام متعدد الاستعمال بحيث يكون تبادل النفود الإلكترونية في شكل عملات متعددة بشكل امن ومضمون، او مجموعة أدوات وتحويلات الكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع.

ولقد جاء النظام النقدي الإلكتروني كمحاولة جديدة من اجل بناء نظام مالي الكتروني يعكس مصالح سلطات التنظيمية والأنظمة المصرفية.

ويعرف الدفع الإلكتروني أيضا انه مجموعة تسويات لمجموعة من المتعاملين الاقتصاديين، وذلك من تحويل القيم بين الطرفين على الأقل بأقل تكلفة ممكنة وباقل مخاطر في وقت سريع في حدود ما تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين.<sup>2</sup>

### 2. مميزات وسائل الدفع الإلكتروني

لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من مميزات تتمثل فيما يلي:

☞ **الدفع الفوري:** اذ تعد هذه الوسيلة من أكثر وسائل الدفع سرعة وسهولة كما يمكن استخدامها بغض النظر عن الوقت والموقع.

☞ **توفير الأمان:** إذا يستطيع الشخص تأمين مدفوعاته باستخدام كلمة السر او التشفير بالإضافة الى ذلك فهذه الوسائل تعمل على حفظ جميع المعلومات الخاصة بالعميل لذا لن يكون مضطرا الى إدخالها في كل مرة انما يكفي ادخال كلمة السر فقط.

☞ **التقليل من تكاليف:** فهذه الوسائل لا تتضمن اية رسوم إضافية عالية وانما يمكن الاكتفاء بدفع اشتراك ثابت رمزي.

<sup>1</sup> <https://mawdoo3.com/> وسائل الدفع الإلكترونية

<sup>2</sup> نفس المرجع.

التقليل من مخاطر التعرض لسرقة: اذ يستطيع الشخص حماية نفسه من التعرض لسرقة أمواله من خلال استخدام هذه الوسائل.

الشفافية والوضوح في المعاملات المالية: إذا تمكن هذه الوسائل من تقديم تفاصيل الدفع مسبقاً.<sup>1</sup>

### 3. أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

- **البطاقة الائتمانية:** تعتبر البطاقة الائتمانية احدى وسائل الدفع الإلكتروني التي يمكن استخدامها الاتمام عمليات الشراء عبر الانترنت او من خلال أجهزة الدفع الإلكتروني دون الحاجة لاستخدام العمليات النقدية وتعرف البطاقة الائتمانية بأنها بطاقة بلاستيكية او معدنية صغيرة تصدر من قبل شركة متخصصة بالخدمات المالية بحيث يسمح لصاحبها اجراء عمليات الشراء الإلكتروني من خلال اقتراض الأموال من هذه الشركة بحد معين يعرف بحد الائتمان وهو الحد الأقصى الذي يمكن للمستخدم اقتراضه من الجهة المصدرة للبطاقة الائتمانية.
- **البطاقة المصرفية:** تعتبر البطاقة المصرفية احدى وسائل الدفع الإلكتروني التي تشبه في شكلها البطاقة الائتمانية فهي بطاقة بلاستيكية صغيرة تمتلك رقما مميزا مرتبطا برقم الحساب البنكي للمستخدم اذ انه يتوجب ان يكون لدى الشخص حساب بنكي للحصول على هذه البطاقة.
- **البطاقة الذكية:** تعتبر البطاقة الذكية احدى وسائل التي يمكن من خلال اجراء مختلف عمليات الدفع الإلكتروني وتكون هذه البطاقة مزودة بمعالجات ذكية تحدد الهوية المستخدم وتخزن بياناته فضلا عن قدرة هذه البطاقة على معالجه أنواع مختلفة من التطبيقات المتوافقة للعمل معها كما ان بعض البطاقات الذكية تمتلك خاصية الترددات اللاسلكية وهذا يعني انه لا يشترط تلامس البطاقة بجهاز الدفع لإتمام العمليات المصرفية.
- **المحفظة الإلكترونية:** تعرف المحفظة الإلكترونية بأنها تطبيق الكتروني تجرى من خلاله عمليات الدفع الإلكتروني من خلال الهاتف الخاص بالمستخدم وتتميز المحفظة الإلكترونية بإمكانية استخدامها على مدار الساعة اذ يستخدم التطبيق عبر الهاتف لإدارة العمليات المالية الأساسية للعميل في أي وقت وبشكل سهل.<sup>2</sup>

توفر المحفظة الإلكترونية مستويات امان متعددة لضمان عدم استخدامها من قبل أي شخص اخر عدا العميل نفسه فتتضمن هذه التطبيقات تقنيات التعرف على الوجه والتعرف على البصمة، بالإضافة الى كلمات المرور ونظام

<sup>1</sup> المرجع السابق، [https://mawdoo3.com/وسائل\\_الدفع\\_الإلكترونية](https://mawdoo3.com/وسائل_الدفع_الإلكترونية)

<sup>2</sup> المرجع نفسه

المصادقة الثنائية كما يمكن ربط المحفظة الإلكترونية بحسابات البطاقات الإلكترونية الأخرى الخاصة بالعميل كالبطاقة الائتمانية ويوجد العديد من الاختيارات عندما يتعلق الأمر بالمحافظ الإلكترونية وفيما يأتي أشهرها:

◀ محفظة أبل باي (Apple pay) ومحفظة جوجل باي (Google pay)

◀ محفظة جوجل باي (Samsung pay) ومحفظة باي بال (paypal)

◀ محفظة فينمو (venmo) ومحفظة ستاربكس (strabucks)

◀ محفظة زيل (zellz)

#### 4. التحويل الإلكتروني للأموال

تعتبر خدمة التحويل البنكي للأموال إحدى وسائل الدفع الإلكتروني التي يمكن من خلالها تحويل الأموال مباشرة من الحساب المصرفي الخاص بالعميل إلى أي حساب بنكي آخر دون تداول النقود الورقية تستخدم خدمة التحويل الرقمي للأموال من خلال موقع الكتروني التابع للبنك الذي يتعامل معه العميل إذ يسجل الدخول إلى الموقع ثم يقدم طلب تحويل الأموال إلى أي حساب آخر سواء في البنك نفسه أو في بنك آخر ويعلم الشخص الذي دفعت الأموال له بإيداع مبلغ مالي في حساب كما يمكن استخدام خدمات التحويل الإلكتروني للأموال من خلال "ATM" ماكينات الصراف الآلية الخاصة ببنك العميل.<sup>1</sup>

#### 5. الشيكات الإلكترونية

تعتبر الشيكات الإلكترونية أحد وسائل الدفع الإلكتروني فشيك الإلكتروني مصمم ليقوم بنفس الوظيفة التي تقوم بها الشيك الورقي وطورت هذه الخدمة في مجال الدفعة الإلكترونية استجابة للمعاملات التجارية الإلكترونية التي طورت إلى أحد بعيد في العصر الحال.<sup>2</sup>

#### 6. مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني

##### جدول 1: يوضح مزايا وعيوب الدفع الإلكتروني

المزايا	العيوب
1- بالنسبة لأطراف نظام الدفع الإلكتروني: • يساعد على سرعة إبرام الصفقات	• أهم خطر يوجد في الدفع الإلكتروني هو الخطر الناجم عن استعمال وسائل

<sup>1</sup> المرجع السابق، [https://mawdoo3.com/وسائل\\_الدفع\\_الإلكترونية](https://mawdoo3.com/وسائل_الدفع_الإلكترونية)

<sup>2</sup> مرجع نفسه

الاستعمال وسائل الدفع الإلكتروني بحيث تزيد هذه الأخيرة من حجم الاقتراض ولأنفاق بما يتجاوز قدرة مالية لحاملي هذه الوسائل مما ينجز عنه عدم السداد الديون المستحقة في الوقت المحدود وعدم الوفاء بالتزامات المالية

- سيطرة البنوك المركزية على اصدار النقود والتي يمكن ان تتحول في حالة التوسع في النقد الإلكتروني الى البنوك الإلكترونية
- التزوير بدون اجراءات وقائية ومضادة.

- يحقق الدفع الإلكتروني سهولة وسير استخدام
- وتوفير الوقت والجهد
- 2- بالنسبة الى الاقتصاد الوطني
- نمو وتطوير التجارة الإلكترونية بفضل السرعة في المعاملات
- توسيع نطاق المبادلات المصرفية والمالية
- فتح افاق جديدة الاستثمارات مصرفية جديدة
- ارتفاع حجم المبادلات
- الكفاءة ان صفقات النقد الإلكتروني اقل تكلفة من طرف الأخرى وهذا ما يشجع على زيادة أنشطة الاعمال.

المطلب الرابع: دور الخدمات المالية في تسهيل الدفع الإلكتروني

التكنولوجيا المالية تلعب دورا حيويا في تسهيل عمليات الدفع الإلكتروني حيث تتمثل في استخدام التكنولوجيا الحديثة لتسهيل وتحسين عمليات الدفع الإلكتروني وتتمثل في:

➤ المحفظة الرقمية او الإلكترونية: هي تقنية رقمية تتيح تنظيم الحركات المالية لاجراء العمليات الدفع والسداد بسهولة ويسر بواسطة تطبيق يثبت على الهاتف الذكي والأجهزة الذكية او الأجهزة الذكية الأخرى ، تعد المحفظة الرقمية إصدارات رقمية لبطاقات الائتمان او الخصم المباشر وتكون مخزنة في التطبيق على الهاتف الذكي حيث تتكون المحفظة الرقمية من برامج ومعلومات تخزن البرامج والمعلومات فهي عبارة عن قاعدة بيانات للتفاصيل التي تخص المستخدم والتي تتضمن اسم وعنوان الشحن وطريقة الدفع والمبالغ الذي يجب دفعة وتفصيل بطاقة الائتمان والخصم.<sup>1</sup>

➤ الدفع عبر الانترنت: حيث هي عملية دفع عبر الانترنت عن طريق الأموال من خلال نشاط تجاري يتم بفضل إجراءات تكنولوجية متقدمة متعلقة بتنفيذ كل ما يتصل بعمليات الشراء والبيع البضائع والخدمات والمعلومات عن طريق بيانات ومعلومات تتناسب عبر شبكات الاتصال.<sup>2</sup>

➤ المدفوعات الإلكترونية اللاتلامسية: هو الاتصال في نطاق قريب من خلال مجموعة من البروتوكولات التواصل والتي تمكن جهازين او اداتين للتواصل عن نطاق قريب لا يتعدى 3سم.

وهي المدفوعات التي تتم بدون تلامس باستخدام البطاقات (بطاقة الائتمان، بطاقة الخصم، البطاقات المدفوعة مقدما) او الأجهزة الذكية والهواتف التواصل مع نقاط البيع الإلكتروني أمن خلال مسافة قريبة<sup>3</sup>



الشكل 5:  
المدفوعات الإلكترونية  
اللاتلامسية

<sup>1</sup> ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الإلكترونية، سلسلة كتيبات تعريفية (العدد السابع) ص 60

<sup>2</sup> عاطف احمد عبد العال زيدان ، الاقتصاد الرقمي بين الواقع وللموال والعملات الضريبية الخاصة بها ، 2021، ص 60

<sup>3</sup> البنك المركزي المصري، معايير اصدار وقبول المدفوعات الإلكترونية اللاتلامسية، الفصل السادس، ص 1

## 1. دور الذكاء الاصطناعي في تحسين خدمات مصرفية

يعد القطاع المصرفي من أهم قطاعات الخدمات التي تلعب دور في التنمية الاقتصادية الدولية من خلال الخدمات المختلفة التي تقدمها المصارف حيث إن برامج الذكاء الاصطناعي شهدت المصارف نقلة نوعية في خدماتها من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية تتميز بسرعة الوصول إلى العميل وتقليل الوقت والجهد وتخفيض تكاليف الحصول عليها، وذلك سعياً إلى تقديم خدمات تتلاءم مع توقعات العملاء وتبالي الوصول إلى جودة الخدمات المتقدمة.

## 2. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة المرتبطة ببرامج الذكاء الاصطناعي

- خدمة الصرف الآلي ATM
- البطاقة الذكية
- الخدمات المصرفية المنزلية
- الخدمات المصرفية عبر شبكة الإنترنت
- مراكز الخدمة الهاتفية<sup>1</sup>

➔ الدفع عبر الهاتف النقال: من خلال مجموعة من الأساليب الدفع عن طريق الاتصال قريب المدى:

حيث يمكن للعميل استخدام المحافظ الإلكترونية المدفوعات التقليدية باستخدام الهاتف النقال: مثل التحويلات الشخصية ودفع الفواتير والتحويلات الخارجية والمصاريف العامة التي يتم دفعها من خلال تطبيق أو منصة دفع خاصة بالجهة المستقبلة للأموال أو التي يتم دفعها من تطبيق البنك الخاص بالعميل.<sup>2</sup>

## الشكل 6: عدد مستخدمي خدمات الدفع عبر الهاتف في العالم



<sup>1</sup> ريهام محمود دباب ، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية ، المجلة العربية للمعلومات وأمن المعلومات ، المؤسسة العربية لتربية والعلوم والآداب ، مصر ، مجلد 3 العدد 9 ، ص

<sup>2</sup> مجلة اضاءات ، خدمات بطاقة الدفع الإلكتروني والدفع السبغوالدفع عن طريق الهاتف النقال ، السلسلة 15 ، العدد 5 ، دولة الكويت ، يونيو 2023 ، ص 5

### 3. التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في امن الدفع الإلكتروني

- ☞ الهجمات السبرانية: يعرفها جندور مارشال على انه عمليات الاستغلال المعتمد الأنظمة الكمبيوتر والشبكات المعتمدة على التكنولوجيا من خلال البرمجيات الضارة وتتعدد من بين الأساليب الممكنة او العشوائية، فقد تستخدم من طرف الرسميين او أساليب ضغط او بشكل عشوائي من طرف احترافيين لتحقيق النفع الذاتي او المصالح الشخصية او هجمات منظمة من طرف جماعة مارقة<sup>1</sup>.
- ☞ محو الامية الرقمية: يتفق على ان محو الامية الرقمية يشمل مهارات القرن الحادي والعشرين المتعلقة بالاستخدام المناسب للتكنولوجي، كما ان تشغيل جهاز كمبيوتر او اتقان أداة تكنولوجيا معينة كما تعرفه جمعية المكتبات الامريكية (ALA) محو الامية الرقمية هي القدرة على استخدام تقنيات المعلومات والاتصالات للعثور على المعلومات وتقييمها وانشائها وتوصيلها<sup>2</sup>.
- ☞ قلة الاستجابة: تعد قلة الاستجابة أحد أكثر العيوب البرمجية الشائعة في تطبيقات التكنولوجيا المالية، حيث أنها تؤدي إلى تأخر في تحديث الأسعار وإجراءات الدفع وغيرها من العمليات المالية التي يتم تنفيذها.

<sup>1</sup> فارس محمد لعمارات، إبراهيم محمد الحمامصة، الامن السبراني المفهوم وتحديات العصر، المكتبة الوطنية، دار الخليج لنشر والتوزيع، ص21

<sup>2</sup> حورية نخاري، محو الامية الرقمية وتطوير المهارات التقنية في المؤسسات التعليم العلي، المجلد14، العدد04، السنة2022، الجزائر، ص116 و117

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة في الموضوع

المطلب الأول: الدراسات المحلية (الجزائرية)

### دراسة الأولى:

مدور حامد، بملول بدرالدين، خطاطبة ايمن، دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة (دراسة على عينة مستخدمين تطبيق بريدي موب) سنة 2022

### ملخص:

تهدف هذه الدراسة الى اكتشاف عن دور الذي يلعبه التطبيق الالكتروني بريد موب BaridiMob في تحسين سمعة المؤسسة بريد الجزائر تجاه زبائنها، حيث سنحاول معرفة دوافع وأسباب استخدام زبائن بريد الجزائر لتطبيق بريدي موب، وفي الأخير سنكشف عن دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة.

حيث تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: ما هو الدور الذي يلعبه التطبيق الالكتروني بريدي موب (Baridi Mob) في تحسين سمعة المؤسسة بريد الجزائر.

وقد حاولت الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية

1. ماهي الصورة النمطية لسمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائنها؟
2. ماهي دوافع وعادات وانماط استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب؟
3. كيف ساهم بريدي موب في تحسين سمعة شركة بريد الجزائر لدا زبائنها؟

شمل مجتمع الدراسة عينة من المستخدمين تطبيق بريدي موب عددها (170) مفردة وفقا للعينة العرضية .

ولتحقيق اهداف الدراسة اعتمد هذا الباحثين في المنهج الوصفي على جمع المعلومات وتحليلها على أداة استمارة الاستبيان لجمع المعلومات حيث استعمل استبيان الكتروني مكون من 4 محاور وقد هدفت الدراسة الى استكشاف الصورة النمطية لسمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائنها وتحديد اهم دوافع وأسباب استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريد موب وضبط ابرز عادات وانماط استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب والكشف عن كيفية مساهمة بريد موب في تحسين سمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائنها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بريدي موب مدور حامد، بملول بدرالدين، خطاطبة ايمن، دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل سمعة المؤسسة "دراسة على عينة مستخدمين تطبيق، سنة

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج اهمها

1. اعتبرت سمعة بريد الجزائر سمعة جيدة حسب راي اغلبية الباحثين
2. فضل اكثر المستهدفين استخدام التطبيق الإلكتروني مقابل الخدمات الورقة
3. يرى الأغلبية الساحقة من عينة الدراسة ان تطبيق بريدي موب حسن من سمعة مؤسسة بريد الجزائر

### نتائج الدراسة

والنتيجة الرئيسية التي تحصلنا عليها هي ان تطبيق بريدي موب قد ساهم في تحسين سمعة بريد الجزائر وذلك كونه بديل لخدمات بريد الجزائر في كثير من الحالات وكذلك كتطبيق مساعد ومكمل لبعض الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر.

الكلمات المفتاحية: بريدي موب، الدور، التطبيقات الإلكترونية، تحسين، السمعة.

### دراسة الثانية:

قندوز كوثر، روايح رقية، اثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر-ولاية ورقلة- فرع علوم التسيير، اسنة 2022/2023

### الملخص

هدف هذه الدراسة الى التعريف على اثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبائن من خلال ابعاد سهولة (الاستخدام الموثوقة ، الأمان ، التأثير الجماعي ) حيث تم استخدام المنهج الوصفي التجريبي، كما أجريت الدراسة على عينة عشوائية من زبائن بريد وتم كذلك استخدام عدد من الأساليب الإحصائية شحن برنامج الحزم الاحصائي للعلوم الاجتماعية (spss) النسخة رقم 20 لتحليل البيانات المستخرجة من الاستبيانات مثل التكرار والنسب والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الارتباط

### اهداف الدراسة

1. تسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة تطبيقات الهواتف الذكية وازدياد أهميتها في المؤسسة.
2. التعرف على درة استخدام تطبيق بريدي موب في مؤسسة بريد الجزائر
3. التعرف على مستوى رضا الزبائن في المؤسسة بريد الجزائر ورقلة

4. محاولة إبراز أثر استخدام تطبيق الهواتف الذكية بريدي موب على رضا الزبائن في المؤسسة بريد الجزائر

ورقلة

### نتائج الدراسة

- ☞ اتضح ان مستوى ابعاد مرتفع لدى تطبيق بريدي موب بسبب وعي ودراية مؤسسة بريد الجزائر بأهمية هذه وحرصها على تطوير خدمات المؤسسة وتحسين ادائها.
- ☞ المصدر الأول لمعرفة افراد العينة بالتطبيق هم الأشخاص المهنيين والذي يثقون بارائهم لكن القرار تجربتهم يعود للمستخدم نفسه.
- ☞ غالبية افراد العينة راضون عن تجربتهم في استخدام تطبيق الهاتف الذكي، يدل هذا على سهولة وتنوع وجودة الخدمات على التطبيق والتي وفرت على الافراد عناء التنقل الى المؤسسة
- ☞ اغلب الزبائن يعانون من بطء في الخدمات وعدم عملها في بعض الأحيان.
- ☞ اهم الابعاد و تاثيرها في استخدام التطبيق هي الموثوقية وسهولة الاستخدام والأمان والسرية<sup>1</sup>

### دراسة الثالثة:

الأخضر عياشي، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات في تنظيم المعاملات المالية البريدية "دراسة عينة من مستخدمين تطبيق بريدي موب لولاية الوادي سنة 2022، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد7، العدد02، سبتمبر2022، ص480-496.

### اهداف الدراسة

تتمثل اهداف الدراسة في توضيح مساهمة استعمال تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية التي من بينها تطبيق بريدي موب في ترقية وتحسين وتنظيم العمليات المالية البريدية على مستوى بريد الجزائر ، بالإضافة الى تطرق الى انعكاسات الاستعانة بهذه التطبيقات من وجهة نظر المتعاملين مع المؤسسة محل الدراسة.

### منهجية البحث

من اجل تحقيق اهداف البحث تم اتباع المنهج الوصفي في الجانب النظري عند التعرض لمفهوم التطبيقات الإلكترونية وكذلك العمليات المالية البريدية، والمنهج التحليلي عند تحديد علاقة التكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية مع

<sup>1</sup> قندوز كوثر، روابح رقية، اثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر، ولية ورقلة ، فرع علوم التسيير، السنة2022/2023

تنظيم العمليات المالية البريدية ، مع استخدام أداة الاستبانة التي تم توزيعها على عينة من المستخدمين تطبيق بريدي موب بولاية الوادي ، والتي تم تحليل النتائج من خلال برنامج spss<sup>1</sup>

### أهمية البحث

يمكن ابراز أهمية الدراسة في:

- ☞ ابراز الدور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تسهيل تقديم الخدمة المالية لمؤسسة بريد الجزائر.
- ☞ مواكبة بريد الجزائر على التطور المتلاحق في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- ☞ توضيح مدى مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الالكترونية في تقديم خدمات راقية ومناسبة أكثر لمتطلبات المتعاملين معها.
- ☞ الارتقاء بمؤسسة بريد الجزائر وتحسين جودة خدماتها من خلال التجديد المستمر لنوعية الخدمات حسب رغبات المتعاملين.

المطلب الثاني: دراسات سابقة عربية

### الدراسة الأولى:

محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي، دراسة تحليلية لمجموع من الدول العربية، مجلة الإسكندرية.

### ملخص الدراسة:

ملخص هذه الدراسة الى ابراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز دور وضعية الشمول المالي كركيزة أساسية لي تنمية الاقتصاد وتحسين جودة الحياة لكافة افراد المجتمع وشملة عينة الدراسة مجموع من الدول العربية في دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي.

### اهداف الدراسة

- التوقف على مفهوم الشمول المالي واهميته، أهدافه، وابعاده.
- تحديد مبادئ والركائز الاساسية لتعزيز الشمول المالي

<sup>1</sup> الأخضر عياشي، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات في تنظيم المعاملات المالية البريدية "دراسة عينة من مستخدمين تطبيق بريدي موب لولاية الوادي سنة 2022، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد7، العدد02، سبتمبر2022، ص480-496.

- اتعرف على أهمية التكنولوجيا المالية وادواتها
- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

### منهج الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة واختبار الفرضيات اعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونها ملائم لطبيعة الموضوع محل الدراسة الى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وكذلك اعتماد على ادبيات النظرية والتطبيقات البيانات والتقارير ذات الصلة بالموضوع الدراسة.

### نتائج الدراسة:

وظهرة النتيجة ان مستوى الشمول المالي يتعد عن حجم المرغوب فيه في هذه الدول، بسبب ضعف حجم الدخل الفردي ومستويات التثقيف المالي وعدم الاستعمال الكافي للدفع الإلكتروني ويعود هذا الضعف الى عدم كفاءة النظام المالي في تسهيل النفاذ للخدمات المالية.<sup>1</sup>

### الدراسة الثانية:

محمد حمزة يوسف الطفيلي، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعض متغيرات الاقتصادية الكلي-تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق، كلية الاقتصاد، جامعة كربلاء، 2023.

### ملخص الدراسة:

اذا وسائل الدفع الإلكتروني تحقق لحاملها سهولة ويسر في الاستخدام كما تمنح الأمان بدلا من حملة النقود لتجنب تعرضها لسرقة والضياع كما توفر للتاجر زيادة في متابعة الديون بينه وبين العملاء طالما ان البعد يقع على كاهل البنك والشركة المصدرة، ولذلك برزت أهمية وسائل الدفع الإلكتروني لتوفير متطلبات الوضع الاقتصادي.

### اهداف الدراسة:

- التعرف على الادبيات التي تناولت نشأة و تطور الدفع الإلكتروني
- التعرف على أهمية و مراحل الدفع الإلكتروني
- قياس وتحليل العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وبعض متغيرات الاقتصاد
- معرفة كيف تؤثر الدفع الإلكتروني في انتشار الوعي المالي

<sup>1</sup> محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي "دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية"، مجلة الاسكندرية

استعمل الباحث منهج البحث الاستقرائي فضلا عن استخدام الأسلوب الوصفي والأساليب القياسية المتمثلة

بالنموذج ARDL

### نتائج الدراسة

وتوصل الباحث الى جملة من الاستنتاجات أهمها ان العراق لم تشهد تأثير في وسائل الدفع الإلكتروني على بعض متغيرات الاقتصاد في العراق لأسباب تتعلق بطبيعة الاقتصاد والعادات والثقافة المصرفية للمجتمع ، لذلك كانت اغلب النتائج التحليل القياسي غير معنوية او غير منطقية من الناحية الاقتصادية .

حيث قدم مجموعة من التوصيات أهمها ان على السلطة النقدية المتمثل ببنك المركزي العمل على تشجيع المصارف الاهلية والحكومية بزيادة عدد الصرافات الالية وتدعيم بتطبيقات الالكترونية المالية التي تسهل وسائل الدفع الإلكتروني.<sup>1</sup>

### الدراسة الثالثة:

انس أيوب حسين ، عزو خليف عزيز، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي لدى المصارف (دراسة ميدانية) على عينة من المصارف الخاصة في أربيل ، المجلد18، العدد65، السنة2023

### الملخص

يشهد القطاع المالي والمصرفي اليوم نقلة نوعية بفضل خدمات التكنولوجيا المالية، التي تقدم خدماتها للكثير من الافراد والشركات بطرق سريعة وسهلة وأقل تكلفة مقارنة بالوسائل التقليدية، فالتكنولوجيا المالية تعد شكلا جديدا من المعلوم يجمع بين المعاملات المالية والمهارات التكنولوجية تهتم بتقديم الخدمات المالية وتحسين بيئة العمل داخل المؤسسات المصرفية، وتوفر التكنولوجيا المالية مزايا عديدة كإخفاض تكاليف المعاملات والدفع الفوري وتوفير مزيد الوقت والجهد في إجراء العمليات والانشطة المصرفية، أصبح ضرورة ملحة لمواجهة موجة المنافسة الشرسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية، ولهذا أخذت المصارف تتسابق في امتلاك الوسائل التكنولوجية الحديثة وتقديم خدمات إضافية لعملائها ما يمنحها ميزة تنافسية في السوق. من هنا فإن الاداء المالي في المصارف يحظى باهتمام متزايد لان الاداء المالي الامثل هو السبيل الوحيد للحفاظ على البقاء والاستمرارية وضمان النمو والتوسع وتحقيق قيمة سوقية مناسبة.

<sup>1</sup> محمد حمزة يوسف الطفيلي ، اثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي – تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق ، كلية الاقتصاد ، جامعة كربلاء ، سنة 2023

## اهداف البحث

- التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية
- التعرف على مفهوم الأداء المالي
- أداء التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي والمصرفي التجاري. محفظة ابل

## منهجية البحث:

سيستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي منهجا لدراسة الجانب النظري من البحث وذلك لملائمة الطبيعة لها كمرحلة أولى، ثم تصنيفها وتحليلها ا دقيقا ويقوم هذه المنهج على التحليل والتفسير العلمي لمشكلة البحث من حيث تقديم وصفا للوصول إلى النتائج المترتبة عليها، وسيعتمد الباحث في البحث الميداني على استبانة معدة لدراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الاداء المالي لدى عينة من المصارف محافظة اربيل. وسيتم توظيف عدد من الأساليب الاحصائية والاختبارات لغرض تحليل البيانات باستخدام البرنامج الاحصائي<sup>1</sup> spss

## نتائج الدراسة:

ومن هنا فإن الاداء المالي في المصارف يحظى باهتمام متزايد أن الاداء المالي الامثل هو السبيل الوحيد للحفاظ على البقاء والاستمرارية وضمان النمو والتوسع وتحقيق القيمة السوقية يوجد دور ذو أثر معنوي للإقراض التكنولوجي في تحسين الاداء المالي في المصارف التجارية الخاصة في محافظة أربيل:

☞ يوجد دور ذو أثر معنوي للمدفوعات التكنولوجية في تحسين الاداء المالي في المصارف التجارية الخاصة في محافظة أربيل

☞ يوجد دور ذو أثر معنوي للاستثمار والادخار التكنولوجي في تحسين الاداء المالي في

المصارف التجارية الخاصة في محافظة أربيل

## المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة

من خلال هذا المطلب سنحاول ابراز اهم التشابه والاختلاف بين الدراسة السابقة وما يميز دراستنا وتكون على

النحو التالي:

<sup>1</sup> ايناس أيوب حوسين، عزو خليفة عزيز، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي لدى المصارف (دراسة ميدانية على عينة في المصارف الخاصة في محظة أربيل ، المجلد 18، العدد 65، السنة 2023

جدول 2: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني في الموسم الجامعي 2024/2023 اما بنسبة الى حدود المكان كان في مؤسسة بريد الجزائر غرداية	معظم الدراسات السابقة كانت حديثة نوعا ما من الناحية الزمنية حيث كانت في خمسة سنين الأخيرة 2019 الى 2023 وتمت هذه الدراسة في بيئة محلية وعربية مثل ورقلة الجزائر، العراق	من حيث الزمن والمكان
اما في دراستنا استعمال المقابلة كأداة لجمع المعلومات وتسهيل دراسة حالة تطبيق بريدي موب	نلاحظ في الدراسات السابقة استعمال أداة الاستبيان لجمع المعلومات كما استخدم برنامج التحليل الاحصائي SPSS من اجل تنظيم الهيكلية الجزئية.	من حيث أداة الدراسة
اما الى دراستنا في الجانب النظري استخدم منهج التحليلي الوصفي اما الجانب التطبيقي التحليل والمقارنة	اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري اما الجانب التطبيقي استخدم برنامج الاحصائي	من حيث المنهج
اما بالنسبة الى دراستنا استهدف قطاع الخدمات العمومية مؤسسة بريد الجزائر	اعتمدت الدراسات السابقة على قطاع عام وخاصة مثل المؤسسات الخدمائية وعمومية وتجارية وحافص الالكترونية مثل ابل	من حيث نوع القطاع
اعتمدت دراستنا على متغيرين: متغير مستقل: التكنولوجيا المالية متغير تابع: الدفع الإلكتروني	توجد عدة متغيرات بالنسبة الى الدراسات السابقة حيث لم تختلف كثيرا عن دراستنا في المتغيرات بالنسبة الى متغيرات المستقلة والتابعة التكنولوجيا المالية ، الدفع الإلكتروني ، الشمول المالي ، بريدي موب.... الخ	من حيث المتغيرات
وهدف دراستنا معرفة دور وتأثير التكنولوجيا المالية في تسهيل الدفع الإلكتروني التعرف على خدمات بريدي موب دور بريدي موب تسهيل الدفع الإلكتروني في الجزائر	هدف بعض الدراسات: تأثير واهمية التكنولوجيا المالية في الشمول المالي التعرف على الأداء المالي اثر استخدام بريدي موب في رضا الزبائن وتحسين مؤسسة بريد الجزائر	من حيث الهدف

المصدر: من اعداد الطلبة

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- 1- التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة
- 2- توضيح أهمية واهداف الدراسة
- 3- الاطلاع على معلومات جديدة في مجال التكنولوجيا المالية
- 4- فهم أعماق الموضوع وبناء خطة العمل
- 5- استعمالها واستخدامها كمراجع جديدة في البحث
- 6- ساعدتنا على فهم الموضوع
- 7- تساعد على تحسين جودة البحث

ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

استعمال أداة المقابلة من اجل تحليل ودراسة تطبيق بريدي موب وتمثل في:

- ◀ مقابلة مع مستخدمين تطبيق بريدي موب.
- ◀ مقابلة مع مسؤول عل بريدي موب في بريد الجزائر.
- ◀ دراسة مجالات التكنولوجيا المالية الاربعة: الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة.
- ◀ الاستعانة باستطلاع رأي لمجموعة مكونة من 50 شخص حيث خلال هل أتت مسجل في وجه سؤال هل انت مسجل في تطبيق بريدي موب وتم دراسته من ناحية العمر والجنس (ذكر وانثى) المؤهل العلمي والوضعية المهنية وخدمات بريد موب .

## خلاصة الفصل الأول

في هذا الفصل تم التطرق لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من التكنولوجيا المالية والدفع الإلكتروني في المبحث الأول من خلال تحديد مفهوم الخدمات ومجالات ومزايا وعيوب و العلاقة بينهما كل من التكنولوجيا المالية ودفع الإلكتروني، اما بنسب المبحث الثاني تم تحليل الدراسة السابقة مع دراستنا الحالية كم خلال المقارنة بينهم وذكر ما يميز دراستنا هن الدراسات السابقة.

ويمن القول ان التكنولوجيا المالية لها دور كبير وفعال في تسهيل الدفع الإلكتروني وذلك من خلال اصدار تطبيقات جديد ومميزة.

# الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية (دراسة حالة تطبيق بريدي موب)

## تمهيد

في هذا الفصل سنتطرق الى الإطار التطبيقي للموضوع، والممثل في دراسة تطبيق بريدي موب، وذلك من خلال تخصيص المبحث الأول حول مؤسسة بريد الجزائر والذي قسمناه الى ثلاث مطالب متمثلة في المطلب الأول حول بعنوان تعريف مؤسسة بريد الجزائر، المطلب الثاني حول البنية الهيكلية لبريد الجزائر أما المطلب الثالث فكان حول خدمات بريد الجزائر.

اما بنسبة الى المبحث الثاني فتمثل في تطبيق بريدي موب من خلال تقديمه في ثلاثة مطالب وهي: المطلب الأول يتناول تعريف البطاقة الذهبية، و أما المطلب الثاني فتناول تعريف وخدمات بريدي موب و أخيرا المطلب الثالث تناول أداة المقابلة من اجل تحليل تطبيق بريدي موب وخدماته.

## المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة الجزائر

يحتل قطاع البريد مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها انشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري يسمح ببناء دولة عصرية ويقدم خدمات متطور للمجتمع تسمى بريد الجزائر.

### المطلب الأول: تعريف بريد الجزائر ومهامه

#### نشأة مؤسسة بريد الجزائر:

شهدت وزارة الوصية على البريد الجزائري العديد من التسميات انطلاقا من الاختصار (PTT) وهي ثلاثة الحروف الأولى من الكلمات "البريد، التلغراف، الهاتف" باللغة الفرنسية مروراً بتسمية (PT) وهما الحرفان الأولان من كلمتي البريد والمواصلات وإلى غاية التسمية (MPTIC) التي تعني وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وأخيرا التسمية (MPTTN) والتي تعني وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات و الرقمنة. إذ كان لزاما على هذه الوزارة أن تعيد تهيئة الخدمات وعصرنة خدماتها المالية الجديدة ومدّ وتوسيع الشبكة البريدية وكذا التوفيق بين مهمة الخدمة الشمولية وبين الدور الاقتصادي المنوط بها.

وبعد مرور فترة طويلة ساد خلالها التسيير الإداري لهذين المحورين للحياة الاقتصادية، بدأ الشروع في إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية في عام 1999 وهي إعادة الهيكلة التي تجسدت عام 2000 من خلال القانون رقم 03-2000 المتضمن القواعد العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

ولقد انبثقت عن هذا القانون مؤسستين عموميتين اثنتين هما "بريد الجزائر" و"اتصالات الجزائر" ليبدأ العمل من أجل تنشيط هذين القطاعين الهامين وتحقيق المردودية الاقتصادية والمتطلبات التجارية، ومن أجل خدمة نوعية تسودها التنافسية للإسهام في تشييد الاقتصاد الوطني.

ومع التقدم المذهل الذي تشهده التكنولوجيات الحديثة في أيامنا ومع النمو الاقتصادي وبخاصة مع النمو الديمغرافي الذي تعرفه الجزائر تغير كثيرا مفهوم "العمل القليل الهادي"<sup>1</sup>

### الفرع الأول: تعريف المؤسسة

تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 43/02 المؤرخ في 4 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقات الحقيقية كانت عام 2003 لكي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمات العمومية الصناعية التجارية وهذه متمحورة حول خدمات البريد والطرود وخدمات المالية البريدية.

اما بالنسبة الى وزارة البريد والاتصال السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمية، وهي تخطي بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية تخضع لقواعد القانون ومن جهة نشاطها مع الدولة.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: مهام المؤسسة

المؤسسة عديد من المهام يمكن إنجازها فيما يلي:

- ☞ باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات
- ☞ باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري فيجب ان تعمل على التخطيط.
- ☞ تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني نم خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الاستثمار.
- ☞ استغلال النشاطات المدرجة تحت نظام التخصص او الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل إشكالية في النظام الداخلي وفي علاقاتها الخارجية.
- ☞ القيام بكل نشاطات الموكلة اليها لصالح الخزينة العمومية.
- ☞ صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.
- ☞ انشاء وخلق هيئات وهيكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضروري لتأمين والاستغلال وصيانة كل الهيكل القاعدية
- ☞ الاشراف على تنفيذ سياسة الدولية في اطار سياسة القطاعية وفي اطار التنظيمات الجارية بما العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع السلطة الضبط للبريد والموصلات.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/>

<sup>2</sup> <https://www.poste.dz/>

<sup>3</sup> حملة دنية، قاضي انيسة، أساليب الدفع الالكتروني ودورها في كسب ولاء العملاء، مذكر ماجستير، كلية العلوم التسيير، الجزائر، لسنة 2016/2017، ص76.

المطلب الثاني: البنية الهيكلية للمؤسسة

يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح له بالانتشار و التواجد في كل نقطة عبر نقاط الجزائر وهذا فقط بنيت المؤسسة الى ثلاث مستويات.

أولاً: الهياكل المركزية

1- المديرية العامة

يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين برسوم، ومن مهامه:

- ✍ اعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع الى الوزير للصدقة.
- ✍ ممارسة السلطة السليمة على كل موظفي المؤسسة.
- ✍ امضاء العقود واجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في الاطار القوانين والاجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
- ✍ فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية.
- ✍ يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
- ✍ يمثل المؤسسة في النزعات امام القضاء.
- ✍ يمكن ان يفوض بعض السلطات الى المساعدة.
- ✍ يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، وتوزيع النتائج، نضام الأجور ومشاريع توسيع النشاط.

2- مديرية الدراسات

- ✍ مديرية الدراسة لتحسين النوعية.
- ✍ مديرية الدراسات الاستراتيجية، التخطيط والتنظيم.
- ✍ مديريات الدراسات في مجال الاتصال.
- ✍ مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والاشراف الداخلي.
- ✍ مديريات الدراسات لشؤون الدولة، التعاون والشؤون القضائية.
- ✍ مديريات الدراسات لشؤون الدولة المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>حنان التجاني، واخرون، دور بطاقة لدفع الالكتروني، في تحسين الخدمات المالية، مذكرة ماجستير، قسم علوم الاقتصاد، جامعة الوادي، الجزائر، السنة 2018/2019، ص 52 .

### 3- المديرية المركزية

➤ مديريات المصالح البريدية:

➤ تكتفي هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على مستوى الدخل في علاقتها

مع الخارج

➤ مديرية المصالح المالية:

➤ تأطير مختلف التنظيم والسهر لحسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة (الصكوك، مركز التوفير).

➤ العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة في تحسين نوعية الخدمة.

➤ تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير.

### 4- مديرية المالية والمحاسبة

➤ الهياكل والميادين لحساب المالي.

➤ توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل لمالي المحاسبي للمؤسسة.

➤ انجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة. متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

### 5- مديرية الوسائل العامة

➤ تكتفي هذه المديرية انجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة،

الحماية من الامن.

### 6- مديرية الموارد البشرية

تتكفل المديرية بـ:

➤ انجاز والسهر على تطبيق في مجال المورد البشرية

➤ السهر في تطبيق قانون العمل (قانون العمومي 85-59 والقانون ( 90-11)

➤ المشاركة في اعداد الهياكل التنظيمي للمؤسسة

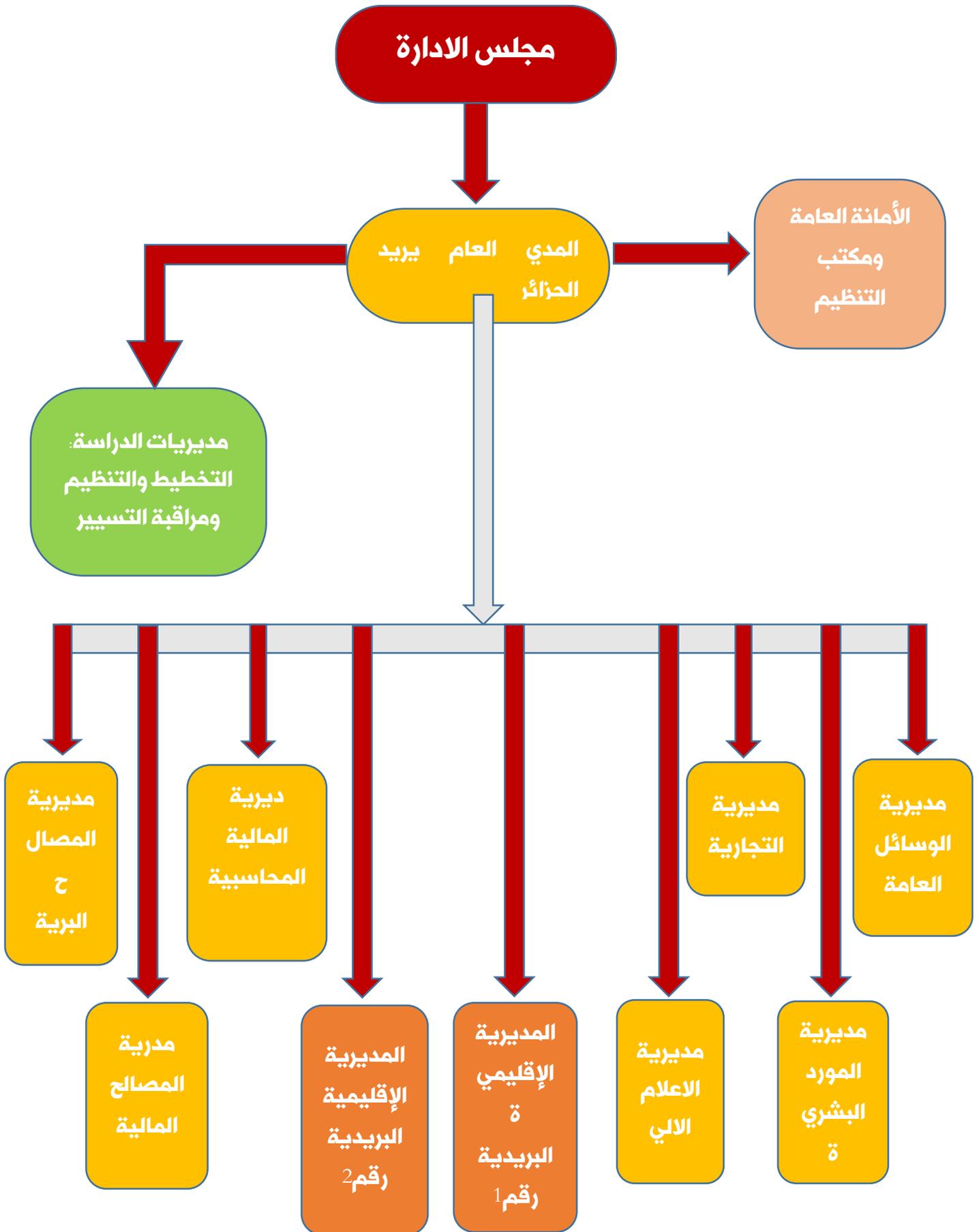
### 7- المديرية التجارية

➤ اعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل والطرود البريدية والخدمات المصالح المالية.

➤ التكفل بنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياج زبائن.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حنان التجاني، رملة للاحق، سارة خالد، عباس طالي، نفس المرجع السابق، ص 54-55

الشكل 7: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزي



### المطلب الثالث: خدمات بريد الجزائر



في هذا المطلب سنشرح الخدمات المالية التي يقدمها بريد الجزائر مع ذكر شروط وخصائص كل خدمة على حدى وهذا من أجل تسهيل تعامل الجزائريين مع مختلف خدمات بريد الجزائر خاصة عندما نعلم أن عدد الحسابات المفتوحة لدى بريد الجزائر يفوق 16 مليون حساب.

للإشارة فإن هذا الموضوع منقول من موضوع الأخ le mkhalet من منتديات الجلفة وهو مشكور على الموضوع القيم.

#### 1- خدمة حساب البريدي الجاري:

كل منتسب جديد للجامعة، موظف جديد، مؤمن جديد ..... عليه التعود على استعمال والتحكم في صكوك الحساب البريدي الجاري

#### المزايا :

يمكن حامله من سحب المال من حسابه البريدي الجاري في اي مكتب بريد مجهز بالنظام المعلوماتي يتيح لك تسديد بعض الخدمات و الدفع للافراد ( مبالغ اقل من 5000 دج لكل صك ).

#### سقف السحب:

☞ السحب مرة واحدة يوميا سواء السحب من طرف صاحب الصك او من طرف اخر السحب من طرف الغير لا يجب ان يتعدى 5000 دج عن كل صك.

☞ السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن ان يتعدى 20000 دج في حال لم يكن امضائه مصور بقاعدة البيانات

☞ السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن ان يتعدى 200000 دج في حال كان امضائه مصور بقاعدة البيانات

#### 2- الحوالة البطاقة لتزويد الحساب البريدي الجاري

☞ تستخدم لدفع المال في الحسابات البريدية الجارية.

☞ تكتب بالعربية او الفرنسية تملأ كما هو موضح في الصور ادناه.

☞ الخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المزودة بكمبيوتر مربوط بشبكة البريد.



☞ لا تحتاج الى ان يكون عندك حساب او ما يشابهه.

☞ تصل الاموال للمرسل اليه في غضون دقائق<sup>1</sup>.

### 3- الحوالة الالكترونية لتحويل الاموال: **Transfert Electronique de Fonds**

تستخدم لدفع المال شخص اخر ليس لديه حساب تكتب بالعربية او الفرنسية تملأ كما هو موضح في الصور ادناها للخدمة متوفرة في كل مكاتب البريد الجزائري المزودة بكمبيوتر مربوط بشبكة البريد لا تحتاج الى ان يكون عندك حساب او ما يشابهه تصل الاموال للمرسل اليه في غضون دقائق

### 4- بطاقة السحب الالي:

البطاقة عملية جيدة في السحب من الصراف الالي و تستعمل حتى في الشبايك بالمكاتب في حال نسيت احضار دفتر الصكوك معك و محمية برقم سري بالإضافة الى انك تضعها بجيبك لاستعمالها في اي مكان و في اي وقت و تعمل على كل اجهزة الصراف في الجزائر الا ان سقف السحب اليومي يختلف بين ماكنات البريد و ماكنات البنوك الاخرى حيث انه :

☞ السحب من صراف البريد الجزائري لا يجب ان يتعدى 20000 دج اسبوعيا ولا يجب ان يتعدى

20000 دج في كل عملية سحب وعمولة كل عملية 30 دج

☞ السحب من صراف اي بنك جزائري يجب ان لا يتعدى 20000 دج اسبوعيا ولا يجب ان يتعدى

5000 دج في كل عملية سحب وعمولة كل عملية 35 دج

يمكن أيضا استعمالها في:



☞ الاطلاع على الرصيد المتوفر عبر ماكنات الصراف التابعة للبريد الجزائري.

☞ الشراء من المحلات المشتركة في خدمة CIB و يتم التعرف عليها عبر تعليق نفس

الشعار على واجهة المحل.

☞ شحن هاتفك موبيليس عبر خدمة ( راسيمو RACIMO ) واصحاب الحسابات البريدية الجارية

الذين لا يمتلكون البطاقة ما عليهم الا طلب النموذج ادناه و ملأه قبل تسليمه لمكتب البريد

### 5- كشف الهوية البريدية: **RELEVÉ D'IDENTITÉ POSTAL**

<sup>1</sup><http://iqtissad.blogspot.com/2013/02/algerie-poste.html>، موسوعة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة،

هذا الرقم مهم في حال طلب منك من طرف هيئة عمومية او خاصة للدفع لك انطلاقا من البنك او حساب خاص بالخزينة العمومية لذلك عليك تسليمه كما هو بالإضافة لاسمك الكامل.

التحويل من حساب بنكي الى حساب بريدي يأخذ حتى 72 ساعة كأقصى تقدير، و هذا الكشف يتكون من 20 رقم و هي مرتبة كالتالي:

0079999900YXXXXXXXXZZ

☞ اذا كان رقم الحساب مكون من سبعة ارقام بدون المفتاح فيوضع مكان XXXXXXXX و يوضع

0 مكان Y

☞ اذا كان رقم الحساب مكون من ثمانية ارقام بدون المفتاح فيوضع مكان YXXXXXXXX

☞ الرقم ZZ هو مفتاح خاص بكشف الهوية البريدية وليس نفسه مفتاح الحساب البريدي الجاري

كشف الهوية البريدية يمكن طلبه من اي مكتب بريد مزود بالنظام المعلوماتي او يمكن ايجاده على الغلاف

السطحي لدفتر الصكوك

## 6- بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي الجاري:

مؤخرا و في الاشهر الاولى من سنة 2012 بدأت مصالح البريد في توزيع مطبوعات جديدة لغرض تطوير المنظومة المعلوماتية المخصصة للحساب البريدي الجاري وذلك بجمع معلومات اكثر عن كل مالك للحساب البريدي الجاري و هذا قصد استحداث خدمات جديدة مستقبلا تستلزم المعلومات المطلوبة و عليه فمن المستحسن و بل من

www.dcp.ma

Número d'identification nationale : الرقم التعريفي الوطني  
 Numéro d'identification statistique : الرقم التعريفي الاحصائي  
 Tél. fixe : رقم الهاتف الثابت  
 N° de Tél. Portable : رقم الهاتف النقال  
 Adresse e-mail : الايميل  
 N° compte CNEP : رقم حساب الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط  
 Date d'ouverture : تاريخ الفتح  
 Bureau de compte local : المكتب المحلي للحساب

MANDATAIRES			
المفوضون			
Nom	اللقب	اللقب	اللقب
Prénoms	الاسم	الاسم	الاسم
Signature :			

Nous vous prions de bien vouloir remplir avec soins cet imprimé et le déposer auprès du bureau de poste le plus proche de votre domicile accompagné des pièces suivantes :

- Un (01) certificat de résidence
- Une (01) copie de la pièce d'identité (permis de conduire ou carte d'identité nationale)
- Une (01) photo d'identité récente

(\*) Nom et prénom de la mère. (\*\*) barrer la mention inutile.

بطاقة معلومات صاحب الحساب البريدي الجاري

FICHE DE TENUE DE COMPTE CCP

Compte CCP N° : ..... رقم الحساب بدون مفتاح ..... clé

Intitulé\*\* : ( Mme, Mlle, M) : المصطفى ما لا يتزم  
 Nom : ..... اللقب  
 Prénoms : ..... الاسم  
 Nom de jeune fille : ..... اللقب الاصلي للزوجة  
 Nbr d'enfant(s) : ..... عدد الاولاد  
 Fils de : ..... اسم الاب  
 Et de\* : ..... لقب و اسم الام  
 Né(e) le : ..... مكان الميلاد : ..... تاريخ الميلاد  
 wilaya de : ..... ولاية مكان الميلاد  
 Situation familiale\*\* : célibataire, marié(e), veuf(ve) divorcé(e)  
 المصطفى ما لا يتزم  
 Profession\*\* : libérale, retraité, salarié : المهنة  
 Employeur : ..... صاحب العمل  
 Adresse de l'employeur : ..... عنوان صاحب العمل  
 Adresse domicile permanente : ..... عنوان الإقامة الدائم  
 Adresse secondaire : ..... العنوان الثانوي ان وجد

Photo : ..... صورته الشخصية  
 Griffes horizontales : ..... خطوط افقية  
 T.A.D : ..... توقيع المصطفى  
 Signature du titulaire : ..... توقيع صاحب الحساب البريدي

الضروري على كل صاحب حساب ان يقوم بهذا الاجراء و خاصة للذين يعانون من مشكل عدم ظهور الامضاء بالنظام المعلوماتي ما سبب لهم عدم التمكن من سحب اكثر من 20000 دج يوميا من شبائيك مكاتب البريد

#### 7- الحساب البريدي الجاري عن بعد:

1.7. خدمة 1530:

- ◀ الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت او موبيليس
- ◀ طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت او موبيليس

2.7. خدمة eccp:

- ◀ الاطلاع على الرصيد عبر الانترنت
- ◀ طلب دفتر الصكوك عبر الانترنت
- ◀ كشف العمليات المالية لفترة معينة<sup>1</sup>

3.7. خدمة رصيدي RACIDI:

- ◀ الاطلاع على رصيدي حسابك الجاري عبر رسالة قصيرة SMS انطلاقا من هاتفك موبيليس ارسل رقم حسابك بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع الى الرقم 603 لتستلم كشف رصيديك في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف البريد الجزائري لقاء الخدمة

4.7. الرقم السري:

- ◀ يطلب من اي مكتب بريد مزود بالنظام المعلوماتي وذلك بتقديم طلب خطي ونسخة عن الهوية مصادق عليها و بعد يوم او يومين تتمكن منه و عليك بتعديله عند اول دخول به<sup>2</sup>

### اهم الخدمات الحديثة لبريد الجزائر

- تكثيف وتحديث وحوسبة الشبكة البريدية
- مكاتب البريد المتنقلة
- حوسبة مكاتب البريد
- إعادة تصميم شبكة اتصالات مكاتب البريد
- تطوير خدمات الدفع الالكتروني
- شبكة الصراف الالي
- خدمات عبر الانترنت
- تحديث وتحسين خدمات البريد والطرْد<sup>1</sup>

<sup>1</sup> <https://www.poste.dz/>

## المبحث الثاني: دراسة التطبيق الإلكتروني بريدي موب

### المطلب الأول: البطاقة الذهبية

#### تعريف البطاقة الذهبية

هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد - ماستركارد - فيزا) ، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر. ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.

#### الشكل 08: يمثل الشكل البطاقة الذهبية



المصدر: موقع بريد الجزائر

#### خدمات البطاقة الذهبية

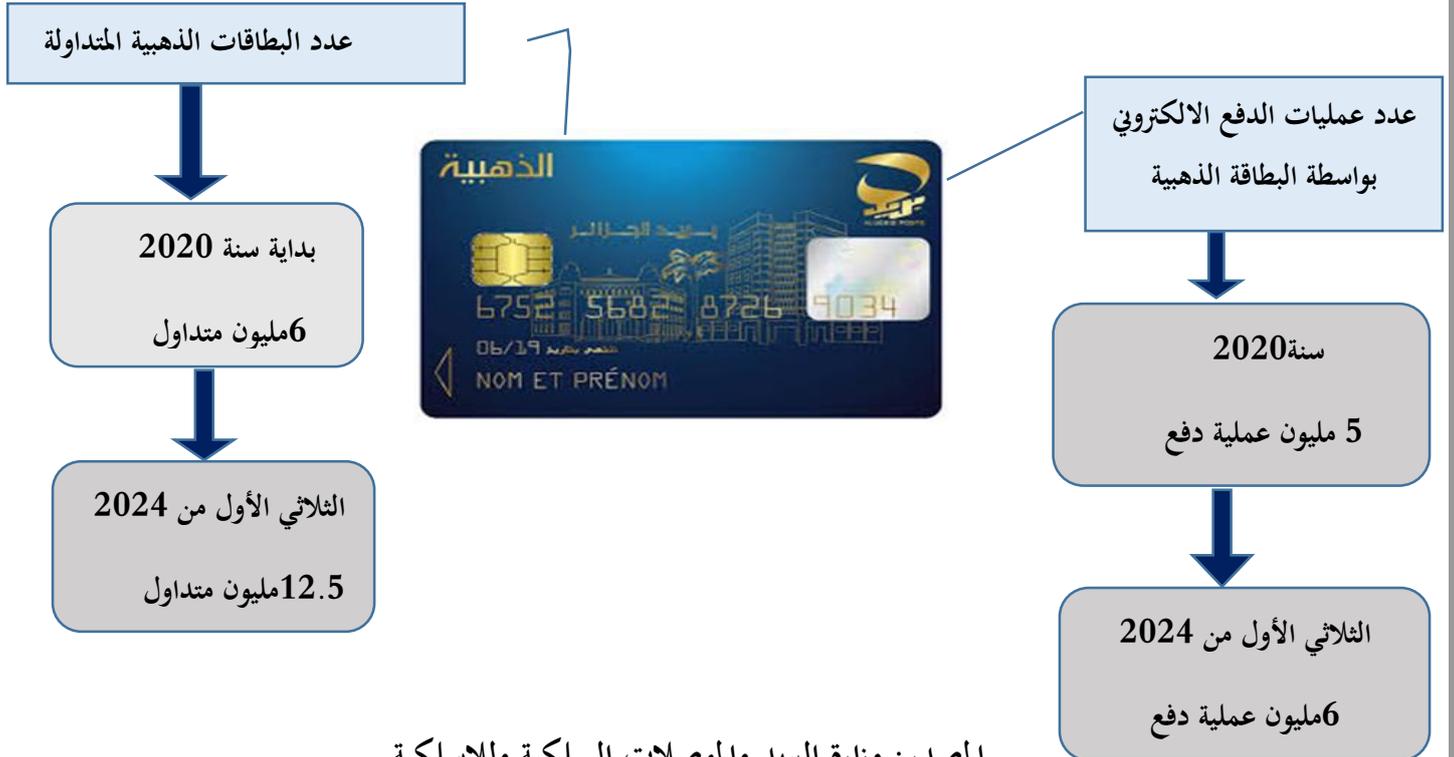
الخدمات التي تقدمها بطاقة الذهبية للمواطنين على مستوى جميع مكاتب البريد والموزعات الآلية و هي

كالتالي:

- سحب الاموال عبر الموزع الالي للأموال النقدية GAB، وعبر الشبايك بمكاتب البريد (بديل الصك البريدي).
- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريدي.
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) الاخيرة التي تم إجراؤها بواسطة بطاقة الذهبية.
- طباعة كشف الهوية البريدية "RIP".
- تقديم طلب التزويد بدفتر صكوك.

- إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس، جازي وأوريدو) باستعمال أجهزة الدفع الالكتروني TPE الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين.
- دفع ثمن المشتريات وتسديد الفواتير.
- حجز تذاكر الطيران، والفنادق... الخ. - إلغاء/ تعويض أي دفع.
- باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب"
- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريدي.
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقة الذهبية
- تحويل مبلغ مالي من حساب إلى حساب
- تجميد بطاقة الذهبية أو إعادة تنشيطها.
- تحديد الموقع الجغرافي أي شبك آي الاوراق النقدية تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني.<sup>1</sup>

الشكل 9: احصائيات حول البطاقة الذهبية



<sup>1</sup> <https://bawabatic.dz/?req=organismes&op=services&id=27> وزارة البريد والمواصلات السلكية ولللاسلكية

المطلب الثاني: تعريف تطبيق بريدي موب وخدماته



هو تطبيق الكتروني تابع لمؤسسة بريد الجزائر سنة 2018 ومتوفر على متجر التطبيقات بلاي ستوري وابل وهو عملية تطبيقية على هاتف النقل تشع تحت تصرفكم الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر وبتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام والاكفاء للوقت.<sup>1</sup>

خدمات تطبيق بريدي موب

يقدم تطبيق بريدي موب مجموعة من الخدمات المالية والنقدية الجيدة التي تساعد المتعامل بربح الوقت وإدارة الحسابات من أي مكان وفي أي وقت.

حيث قبل التطرق للخدمات نبين كيف نسجل في بريدي موب.

كيفية تحميل تطبيق بريدي موب من جوجل بلاي مباشر Baridi MOP بعد تحميل التطبيق وتنصيبه على الهاتف نفتح التطبيق.

كيفية الذهاب لربط التسجيل كما هو في الصورة:

كيفية نخل رقم الهاتف ورقم البطاقة الذهبية وتاريخ نهاية الصلاحية

<sup>1</sup> مدور حامد، مملول بدر الدين، خطاطبة إبن، دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة، مذكرة ماجستير، اتصال وعلاقات عامة، قالمة، سنة الجامعية 2021/2022،

Identifiant

mot de passe

Mot de passe

Confirmez le mot de passe

CONTINUER

☞ اخلا رقم التأكيد المرسل عبر الهاتف

☞ تعيين اسم المستخدم والرقم السري الذي يمكننا التسجيل الدخول

الى التطبيق لوقت اخر

### خدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب

- ☞ الدخول إلى حسابك البريدي.
- ☞ دفع رصيد الإنترنت والهاتف الخاص بعائلتك، حتى ولو كنت بعيد عنهم.
- ☞ إمكانية التصرف في أموالك الموجودة في حسابك حتى لو كنت خارج دولة الجزائر لأن هذا التطبيق يعمل عن طريق الاتصال بشبكة الإنترنت العالمية.
- ☞ الطلاع على الرصيد المالي الموجود في حسابك البريدي.
- ☞ إمكانية تحويل أموالك من حسابك إلى حساب مستخدم اخر.
- ☞ التعرف علي جميع العمليات التي تتم من خلال حسابك البريدي بصفة يومية أو أسبوعية أو شهرية حسب اختيارك
- ☞ شحن رصيد هاتفك الخاص، ودفع فواتيرك.
- ☞ التعرف دائماً على الأموال التي تدخل أو تخرج من حسابك، هذا يجنبك التعرض للسرقة من دون علمك في حالة ما أخذ أحدهم ورقة من دفتر الشيكات الخاص بك وحاول السحب من حسابك دون علمك.
- ☞ إمكانية تجميد البطاقة الذهبية الخاصة بك عند اتخاذ قرار التوقف عن استخدامها إعادة تفعيل البطاقة الذهبية لاستعمالها مرة أخرى.
- ☞ إمكانية تنزيل وثيقة بصيغة PDF يكشف القيام بعملية إرسال الأموال من خلال التطبيقات وهذا يوفر لك الحماية كأنك قمت بالإرسال عبر مركز البريد.
- ☞ معرفة أماكن تواجد أجهزة الصراف الآلي حيث يمكن معرفة مكانها، والسحب منها في حالة كنت في مدينة بعيدة
- ☞ القيام بركة المال بكل سهولة.
- ☞ إمكانية الدفع لمستخدم بريدي موب باستعمال رمز (QR) عبر مسحه بكاميرا الهاتف الخاص بك، وهذه الخدمة تسمى بريد باي. Bardi Pay –



### المطلب الثاني: مقابلة حول تطبيق بريدي موب

وتمثلت المقابلة في مجموعة من الأسئلة التي أجاب عليها العمال واليكم بعض إجابات:

س1. كيف يمكنني الحصول على مساعدتكم في فهم تطبيق بريدي موب

- مركز مساعدة التطبيق.
- الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 150.
- زيارة أقرب مكتب بريد.

### تحليل السؤال الأول

من اجل التعرف على تطبيق بريدي موب او حل مشاكل التطبيق في أي وقت او أي مكان سهلة لنا مؤسسة بريد الجزائر بمجموعة من الحلول الاتصال على الرقم 150 او مركز المساعدة لتطبيق او زيارة مكتب بريد الجزائر

س2 ما هي الميزات الأمان التي يوفرها تطبيق بريدي موب

يوفر تطبيق بريدي موب عدة ميزات الأمان مثل

- كلمة مرور قوية حيث لا يمكن اختراقها والتلاعب بيها
- يوجد ميزة جديدة بصمة الاصبع
- التعرف على الوجه

### تحليل السؤال الثاني

السؤال يستفسر عن ميزات الأمان المتوفرة في تطبيق "بريدي موب" من أجل البحث العلمي. يُظهر هذا الاهتمام بالأمان أهمية الحفاظ على سرية وسلامة المعلومات الحساسة المتعلقة بالبحث العلمي. يمكن فهم هذا الطلب على أنه يرغب الشخص في التأكد من أن بياناته ومراسلاته آمنة ومحمية أثناء البحث العلمي.

حيث توفر هذ هي الميزات الامان لتطبيق بريدي موب وهذا يكسب الثقة لمستخدمين تطبيق بريدي موب وهذا الميزات تمكن الشخص الذي يتعامل بتطبيق بريدي موب من ان بياناته ومراسلاته امنة ومحمية من السرقة

س3. ماهي خطط بريد الجزائر المستقبلية لتطبيق بريدي موب

تسعى بريد الجزائر الى تطوير بريدي موب بشكل مستمر.

- إمكانية فتح حساب بريدي جديد من خلال التطبيق

- إمكانية الدفع عبر الانترنت
- إمكانية تطبيق الخدمة البريدية من خلال الانترنت

### تحليل السؤال الثالث

خطط مؤسسة بريد الجزائر لتحسين بريدي موب: يعكس هذا الاهتمام بتطوير وتحسين تطبيق بريدي موب للمستخدمين وهذا من خلال سرعة ودقة عالية للعمليات وزيادة فعالية التطبيق للمستخدمين وكسب ثقتهم

س4. ماهي اخر احصائيات حول تطبيق بريدي موب من خلال عدد العمليات الدفع الالكترونية لسنة 2023 :

كشفت هيئة البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية ان تم تسجيل أكثر من 13 مليون عملية دفع الكتروني عبر التطبيق بريدي موب خلال الخمسة أشهر الأخيرة من سنة 2023، حيث في اخر السنة تصل الى 32 مليون أي تتجاوز 65 بالمئة.

### تحليل السؤال الرابع

اخر احصائيات تطبيق بريدي موب: ونستنتج ان تطبيق بريدي موب في تحسن حيث نلاحظ زيادة عدد عملية الدفع الالكتروني في بداية سنة 2023 كانت عمليات الدفع الالكتروني 13 مليون عملية دفع ونلاحظ ان خلال اشهر قليلة زادت عملية الدفع حوالي 32 عملية دفع الكتروني وهي تمثل الضعف وهذا ياكّد على الاقبال الكبير لمستخدمين حول تطبيق بريدي موب لمدا فعالية التطبيق في اخر سنة 2023 ارتفعت عملية الدفع.

س5. ما هو شرط الذي يتوفر من اجل التسجيل في بريدي موب

- يجب ان يتوفر للمستخدم البطاقة الذهبية لي ان التسجيل يحتاج الى رقم البطاقة
- يجب على المستخدم ان يفتح حساب بريدي

### تحليل السؤال الخامس

يجب للمستخدمين ان يمتلك البطاقة الذهبية من اجل التسجيل في تطبيق بريدي موب وهذا راجع لي ان في عملية التسجيل في التطبيق بريدي موب يطلب رقم البطاقة وهذا من اجل عملية الدفع، اما بنسب الى حساب البريد لي انه توضع فيه امول الشخص وهو أولا عملية يقوم بها المستخدم.

س6. تكلفة تحويل الأموال من حساب الى حساب جاري اخر:

- من (1 الى 10000) دج: بتكلفة (12) دينار جزائري
- من (10001 الى 20000) دج: بتكلفة 15 دينار
- من (20001 الى 30000) دج: بتكلفة 18 دينار جزائري
- من (30001 الى 40000) دج: بتكلفة 21 دينار جزائري
- من (40001 دج فاكثر) بتكلفة 24 دينار جزائري

### تحليل السؤال السادس

لسؤال يطلب تحليل تكلفة تحويل الأموال عبر بريدي موب. يشير هذا السؤال الان المبالغ المقطع من عملية تحويل الأموال هي جيدة وملائمة للمستخدمين التطبيق بريدي موب حيث هي مبالغ ثابت تتحصل عليها شركة بري موب من اجل تحقيق أرباح.

بالتالي، عندما يتم تقديم تكلفة تحويل الأموال عبر بريدي موب، يمكن توقع أن يتم احتساب رسوم تعتمد على عوامل مثل المبلغ والوجهة.

س7. ماهي التحديات التقنية لتطبيق بريدي موب

- استثمار الفريق بشكل كبير في تقنيات الأمان لحماية البيانات للمستخدمين
- تصميم الفريق بنية قابلة لتطوير لضمان قدرة التطبيق على التوسع مع مرور الوقت
- كان من الممكن ان يكون التطبيق سريعا وسلسا حتى على الأجهزة ذات الإمكانيات الواسعة

### تحليل السؤال السابع

بنسبة لتحديات التقنية المتمثل في الامان بينات المستخدمين لتطبيق، حيث هذه التحديات يجب ان تتطور مع مرور الزمن من اجل الحفاظ على حسابات المستخدمين من السرقة والنهب، اما بنسبة الى البنية القابلة لتطوير مع مرور الوقت يؤدي الى جعل التطبيق اسعل واسرع للمستخدمين حيث هذه الميزات هي التي يكسب بها تطبيق بريدي موب المستخدمين وهذا يؤدي الى زيادة عملية الدفع عبر تطبيق.

س8. كيف يتم تحقيق ربح من تطبيق بريدي موب

- الإعلانات: يحصل التطبيق على إعلانات مدفوعة من قبل شركات مختلفة ويحصل على عمولة من خلال كل نقرة او مشاهدة اعلان.

- المعاملات المالية: حيث يسمح التطبيق للمستخدمين بأجراء معاملات مالية مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير
- ارسال رسائل قصيرة، خطط الاشتراك لتطبيق مثل اشتراك مدفوع
- خدمات القيمة المضافة: مثل ارسال الرسائل القصيرة وشحن رصيد الهاتف حيث يحصل على رسوم مقابل الخدمة

### تحليل السؤال الثامن

يمكن لتطبيق بريدي موب الحصول على أرباح من خلال توفير خدمات إعلانية داخل التطبيق، وتقديم خدمات مالية مثل التحويلات ودفع الفواتير برسوم، بالإضافة إلى تقديم خدمات رسائل القصيرة برسوم معينة، حيث يقتطع فوائد قليل من حساب المستخدمين.

### **س9. ماهي الإجراءات المتبعة لحماية حقوق المستخدمين في بريدي موب**

- شروط الخدمة: بحدود بريدي موب شروط الخدمة يجب على مستخدم الموافقة عليها قبل استخدام التطبيق
- اليات الأمان: وهي تقنيات التشفير وتقنيات منع الاحتيال
- اليات الإبلاغ: يمكن أي مستخدم ابلاغ عن أي محتوى مسيء او أي سلوك غير لائق

### تحليل السؤال التاسع

من خلال تطبيق هذه الإجراءات، سيكون لتطبيق بريدي موب ثقة قوية بين المستخدمين في التعامل معه، مما سيجعله التطبيق الإلكتروني المفضل والأول في الجزائر. الثقة في الأمان والشفافية وسهولة الاستخدام تعتبر عوامل مهمة في اختيار المستخدمين لتطبيقاتهم المفضلة.

### **س10. بعض المشاكل وسلبيات تطبق بريدي موب**

- مشاكل تقنية
- مشاكل في واجهة المستخدم
- قلت الميزات
- خدمات العملاء
- مشاكل الأمان

### تحليل السؤال العاشر

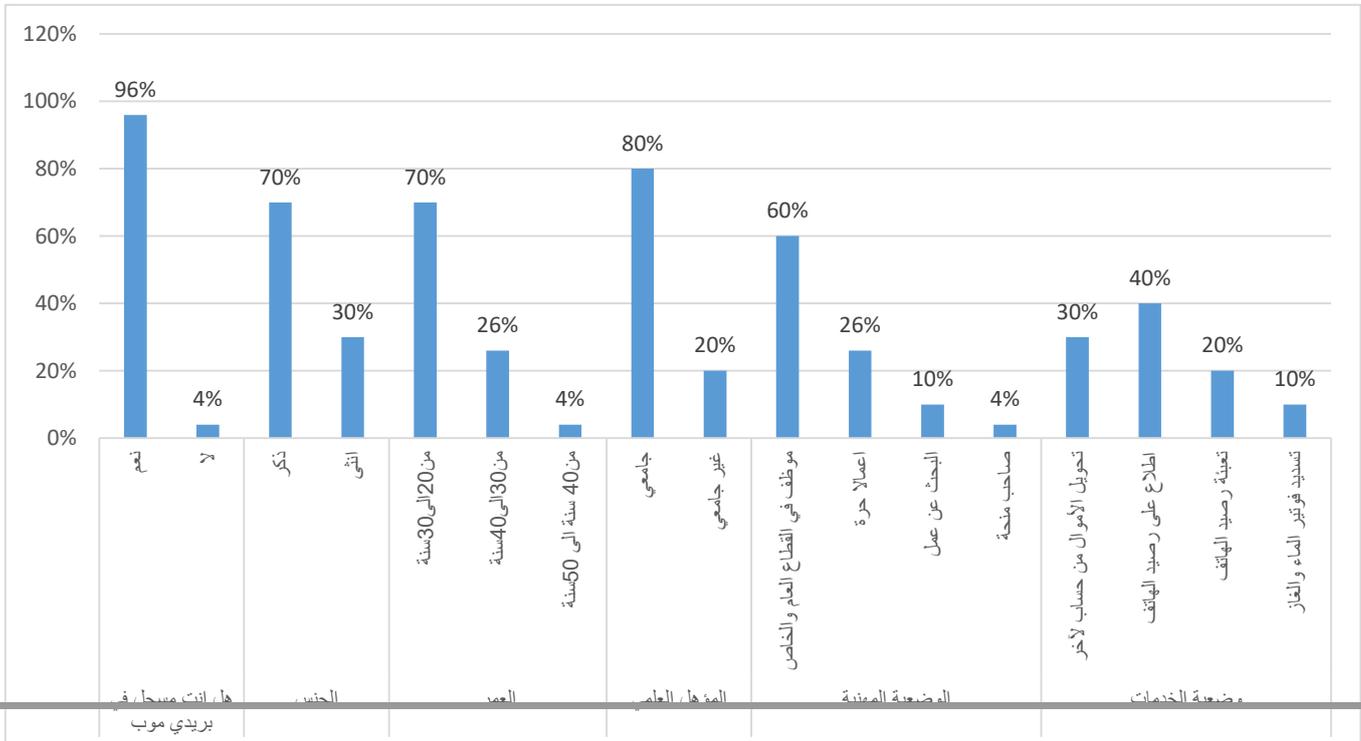
هذه المشاكل قد تشكل خطر على التطبيق وتقلل من سرعة عملية الدفع وهذا قد يؤدي الى فقدان المستخدمين لتطبيق بريدي موب، فيجب ايجاد حلول وتحسين وتطوير خدمته، مما يجعله خيارا مفضلا ورائدا في السوق.

### استطلاع راي على تطبيق بريدي موب لمجموعة مكونة من 50 شخص (بلدية غرداية)

قمنا اجراء مقابلة حول تطبيق بريدي موب لمجموع من الأشخاص مكونة من 50 فرد حيث دراسة سؤالاً هل انت مسجل في تطبيق بريدي موب " وذلك بتحديد من حيث الجنس ذكر او انثى والعمر والمؤهل العلمي الوضعية المهنية ومستوى الدخل.

### جدول 3: استطلاع راي على تطبيق بريدي موب

المتغيرات	الفئة	التكرارات	النسبة	الترتيب
هل انت مسجل في بريدي موب	نعم	48	96%	1
	لا	2	4%	2
الجنس	ذكر	35	70%	1
	انثى	15	30%	2
العمر	من 20 الى 30 سنة	35	70%	1
	من 30 الى 40 سنة	13	26%	2
	من 40 سنة الى 50 سنة	2	4%	3
المؤهل العلمي	جامعي	40	80%	1
	غير جامعي	10	20%	2
الوضعية المهنية	موظف في القطاع العام والخاص	30	60%	1
	اعمالا حرة	13	26%	2
	البحث عن عمل	5	10%	3
	صاحب منحة	2	4%	4
وضعية الخدمات	تحويل الأموال من حساب لآخر	15	30%	2
	اطلاع على رصيد الهاتف	20	40%	1
	تعبئة رصيد الهاتف	10	20%	3
	تسديد فواتير الماء والغاز	5	10%	4



من خلال الجدول أعلاه لاحظ ان غالبية عينة الدراسة من المسجلين في تطبيق بريدي موب كانت نسبتهم 96% ثم تليها الغير مسجلين في التطبيق وقدرة نسبتهم ب 08%

### توزيع العينة وفقا للجنس

نلاحظ ان اغلبية العينة افراد العينة من الذكور وكانت نسبتهم 70%، ونسبة الافراد العينة من الاناث بلغت 30% وهذا يعكس مدا اهتمام الذكور المقدمة من طرف تطبيق بريدي موب

### توزيع افراد العينة وفقا للعلمي

نلاحظ ان الفئة العمرية الأكثر استجابة هي من 20 سنة الى 30 سنة بنسبة بلغة 70% وهذا راجع الى كون هذه الفئة التي هي الأكثر تعامل وتقبل لفكرة تطبيق بريدي موب وتليها الفئة العمرية من 30 الى 40 بنسبة 26% اما باقي الفئات لم تكن على درجة عالية من الاستجابة لأنها اقل استفادة من تطبيق بريدي موب

### توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

نلاحظ ان الغالبية الافراد تركزت في المستوى الجامعي بنسبة 80% وهذا راجع الى المستوى العلمي والدرايا وكفاية بفائدة استعانة بتكنولوجيا المالية في الدفع الالكتروني

### توزيع الافراد العينة حسب الوضعية المهنية

كما نلاحظ غالبية العينة الدراسة موظفين سواء في القطاع العام والخاص حيث بلغة نسبتهم 60% تليها فئة الاعمال الحرة 26% تليها فئة الباحثين عن العمل 10% وفي اخير نسبة صاحب منحة بنسبة 4%

### توزيع افراد العينة حسب وضعية الخدمة

حيث نلاحظ بنسبة الى اطلاع على رصيد الهاتف عي اكبر نسبة 40% وبعدها خدمة تحويل الأموال من حساب لآخر بنسبة 30% وهما يحتلان اكبر نسبة اما بنسبة الى تعبئة رصيد الهاتف بنسبة 10% وتسديد فواتير الماء والغاز بنسبة 5% وهما اقل نسبة.

### ملخص التحليل

نلاحظ من خلال الجدول بنسب الى المتعاملين بتطبيق بريدي موب ان العينة المسجل في تطبيق بريدي موب اعلى نسبة هي الذكور وتمثل 70% والتي تمثل اعلى نسبة من السن من 20 سنة الى 30 اي من الشباب وهذه النسبة تمس الجامعي تقريبا وهم من عمال في القطاع الخاص والعام حيث هذه العينة تركز في اطلاع على بريدي موب وعلى الرصيد وتحويل الاموال بكثرة

## خلاصة الفصل الثاني

في الفصل الثاني تم التطرق الجانب التطبيقي للموضوع بدراسة تطبيق بريدي موب حيث تم تعريف وذكر جميع خدمات تطبيق بريدي موب ودراسة استطلاع رأي لمجموعة مكونة من 50 شخص ومقابلة مع عمالا بريد الجزائر ودراسة مؤسسة بريد الجزائر من خلال تعرف ومهام وهيكل مؤسسة بريد الجزائر ويمكن القول ان تطبق بريدي موب له دور كبير في تحسين صومعة بريد الجزائر وتوفير الوقت والجهد للمستخدمين.

# الغائمة

## خاتمة

من خلال هذه الدراسة تحصلنا على ملاحظة مهمة وبارزة الا وهي ان التكنولوجيا المالية، ساهمت الى حد كبير من تطوير وسائل الدفع الالكتروني، وذلك من خلال الاسهامات والتسهيلات التي قامت بها بتنظيم العمليات المالية

وقد أظهرت و ابرزت الدراسة الميدانية والتطبيقية من خلال دراسة تطبيق بريدي موب باستطلاع رأي لعينة مكون من 50 شخص ومقابلة مع عمال المؤسسة في ولاية غرداية علي النتائج التالية:

- التكنولوجيا المالية ساهمت في تطوير ملحوظ وفعال في عملية الدفع الالكتروني، من خلال فعاليته في تطبيق بريدي موب
- التطبيق الالكتروني (بريدي موب) ساهم في ربح الوقت والجهد في تنفيذ العمليات المالية المختلفة مثل تحويل الاموال، تسديد الفواتير، تعبئة رصيد الهاتف، اطلاع على الرصيد وتكون من التطبيق أي عدم الحضور الى الوكالة
- ارتباط الخدمات الالكترونية بخدمات الانترنت مما جعلها أكثر و أسهل انتشارا
- ساعد تطبيق بريدي موب من تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر وتسهيل عملية الدفع للمتعاملين
- لعب تطبيق بريدي موب دورا كبيرا في تحسين الشمول المالي في الجزائر

## التوصيات والاقتراحات

من خلال مما سبق يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات التالي:

- توعية المستخدمين بضرورة استخدام التطبيقات الالكترونية (بريدي موب) لأنها تسهل التعامل بين الأشخاص
- اوصت الدراسة أيضا بتوسيع نطاق استخدام التطبيقات الالكترونية من خلال إضافة خدمات جديدة مما يقلل من الضغط على فروع البريد ويزيد من عدد المستفيدين من الخدمات
- زيادة ميزة جديدة على بريدي موب وهي الدفع للمحلات التجارية من التطبيق
- توعية المواطنين الجزائريين من الاهتمام بدفع الالكتروني.
- تعزيز الامن السيبراني لتطبيق بريدي موب لحماية بيانات المالية للمستخدمين

# المراجع

1. محمد زياد النحداوي، اغسان الطالب، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها، دار اليازوري العلمية، 17 يناير 2024.
2. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها، دار اليازوري العلمية، 2024.
3. بن الشيخ نور الهدى، صوفي فاطمة الزهراء، اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات، الجزائر، الموسم الجامعي 2022\_2022.
4. محمد زياد النجداوي، غسان الطالب، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها، دار اليازوري العلمية، 17 يناير 2024.
5. يجياوي عبد القادر، مختاري سعد الله، تخصص إدارة اعمال، اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة، السنة الدراسية 2021-2022
6. يجياوي سعد اللاثر، الابتكار على التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المالية، السنة 2020
7. ريهام محمد دياب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمة المصرفية، المجلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات، المؤسسة العربية لتربية والعلوم الآداب، مصر
8. جهاد محمود عبد المالك، مدى حجية تقنية البلوك تشين في الاثبات المدني "دراسة تحليلية، المجلة الدولية لي الفقه والقضاء والتشريع، المجلد 3، المجلد 1، السنة 2023
9. احمد حسن، الحوسبة السحابية وتأثيرها على مهنة المراجعة الخارجية في مصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، المجلد السادس، العدد 11، الجزء الأول،
10. احمد احمد حسن، الحوسبة السحابية وتأثيرها على مهنة المراجعة الخارجية في مصر، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، المجلد 6، العدد 11، الجزء الأول
11. [https://mawdoo3.com/وسائل\\_الدفع\\_الإلكترونية](https://mawdoo3.com/وسائل_الدفع_الإلكترونية)
12. عاطف احمد عبد العال زيدان ، الاقتصاد الرقمي بين الواقع وللموال والعملات الضريبية الخاصة بها ، 2021 ،
13. ريهام محمود دباب، دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية ، المجلة العربية للمعلومات وامن المعلومات ، المؤسسة العربية لتربية والعلوم والآداب، مصر، مجلد 3، العدد 9
14. مجلة اضاءات، خدمات بطاقة الدفع الالكتروني والدع السبق والدفع عن طريق الهاتف النقال، السلسلة 15، العدد 5، دولت الكويت، يونيو 2023

15. فارس محمد لعمارات، إبراهيم محمد الحمامصة، الامن السبراني المفهوم وتحديات العصر، المكتبة الوطنية، دار الخليج لنشر والتوزيع
16. حورية نھاري، محو الامية الرقمية وتطوير المهارات التقنية في المؤسسات التعليم العلي، المجلد 14، العدد 04، السنة 2022
17. بريدي موب مدور حامد، بھلول بدر الدين، خطاطبة ايمن، دور التطبيقات الالكترونية في تسهيل سمعة المؤسسة "دراسة على عينة مستخدمين تطبيق، سنة 2022
18. قندوز كوثر، روابح رقية، اثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر، ولية ورقلة، فرع علوم التسيير، السنة 2022/2023
19. الأخضر عياشي، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات في تنظيم المعاملات المالية البريدية "دراسة عينة من مستخدمين تطبيق بريدي موب لولاية الوادي سنة 2022، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 7، العدد 02، سبتمبر 2022
20. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي "دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية"، مجلة الإسكندرية، 2002.
21. محمد حمزة يوسف الطفيلي، اثر وسائل الدفع الالكتروني على بعش متغيرات الاقتصاد الكلي – تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق، كلية الاقتصاد، جامعة كربلاء، سنة 2023
22. ايناس أيوب حوسين، عزو خليفة عزيز، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي لدا المصارف (دراسة ميدانية على عينة في المصارف الخاصة في محطة أربيل، المجلد 18، العدد 65، السنة 2023  
<https://www.poste.dz>
23. حملة دنية، قاضي انيسة، أساليب الدفع الالكتروني ودورها في كسب ولاء العملاء، مذكر ماجستير، كلية العلوم التسيير، الجزائر، لسنة 2016/2017
24. سلمى بوشرمة، فاطيمة فدسي، دور الرقمنة في تسهيل جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر)، قسم علوم التجارة، السنة الجامعية 2018/2019
25. حنان التجاني، واخرون، دور بطاقة لدفع الالكتروني، في تحسين الخدمات المالية، مذكر ماجستير، قسم علوم الاقتصاد، جامعة الوادي، الجزائر، السنة 2018/2019
26. مدور حامد، بھلول بدر الدين، خطاطبة ايمن، دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة، مذكر ماجستير، اتصال وعلاقات عامة، قلمة، سنة الجامعية 2022/2021
27. موقع الرصيد التقني: <https://www.alrsaaid-tech.net/2021/09/0487.html>