



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:/2025

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: العلوم الاقتصادية
التخصص: مالي ونقدي

المذكرة موسومة بـ :

تأثير الخدمات الالكترونية على تطور أداء المؤسسات المالية دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS وكالة - تبسة-

إشراف الأستاذ :
رايس فضيل

من إعداد:
مسعودي ابتسام

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د عثمانية عثمان	أستاذ تعليم عالي	رئيسا
د رايس فضيل	أستاذ تعليم عالي	مشرفا ومقررا
د. قحايرية سيف الدين	أستاذ محاضر قسم أ	ممتحنا

السنة الجامعية: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله تعالى الذي خصنا برعايته وحفظه ووقفنا سبحانه في حياتنا

أتوجه بالشكر إلى كل الأساتذة الذين كانت لهم بصمة في رحلة العلم والذين قدموا كل خبراتهم في
سبيل نجاحي طلابهم، كل باسمه

وأخص بالذكر الأستاذ المشرف: ريس فضيل أطل الله في عمره وجعلها الله في ميزان حسناته

وأقدم بالشكر لموظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة تبسة على تقديمهم للمعلومات
من أجل إتمام هذا العمل

وأخيرا أشكر كل من دعمني ولو بكلمة، وكل من آمن بي، وكل من دعا لي بظهر الغيب، جزاكم
الله عني كل خير.

والله ولي التوفيق.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله

(وآخر دعوانهم أن الحمد لله رب العالمين)

إلى ملاكي في الحياة... إلى معنى الحب والحنان... إلى بسمه الحياة وسر الوجود أُمي الغالية أطل الله في
عمرها ورزقها الصحة والعافية

إلى سندي ومصدر أمانتي في هذه الدنيا... إلى من أستمد منه قوتي أبي الغالي أطل الله في عمره

إلى شموع البيت التي لا تنطفئ إخوتي زياد وأمجد وسليم وجابر رزقكم الله ما تحبون

إلى رجل الكفاح... إلى من زرع فيني القيم والمبادئ وعلمني الصبر أبي الثاني صالح رزقك الله الصحة
والعافية وبارك في عمرك

إلى رمز الوفاء... إلى وردة حياتي... إلى حبيبة قلبي أُمي ثانية نادية أطل الله في عمرها

إلى السحابة الجميلة التي رحلت عني وماتزال تمطر في قلبي... إلى فقيدتي صبرينة رحمك الله وأسكنك
الفردوس الأعلى

إلى أنيسة دربي... ورفيقة عمري... إلى صديقة العمر آية بارك الله في عمرك

إلى رقاء الدراسة... وفقكم الله وسدد خطاكم ورزقكم ما تتمنون

إلى كل العائلة من كبيرهم إلى صغيرهم كل باسمه ومقامه أمدكم الله بالصحة والعافية

الحمد لله الذي ما تم جهد ولا ختم سعي إلا بفضلته.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور الاقتصاد الرقمي في التحول نحو استخدام التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الحياة الاقتصادية، وتعتبر الخدمات الإلكترونية ركيزة أساسية للاقتصاد الرقمي حيث تغزو حياتنا اليومية وتؤثر بشكل كبير على الطريقة التي نعيش ونعمل بها. ويوجد في الجزائر مؤسسات تطبق الاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية، ويعتبر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مؤسسة مالية غير مصرفية تقدم خدمات متنوعة لعملائها مما يسهل حياتهم ويجعلها أكثر راحة. **الكلمات المفتاحية:** الاقتصاد الرقمي، الخدمات الإلكترونية، المؤسسات المالية، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، تطبيق "الهناء".

Abstract:

This study aims to demonstrate the role of the digital economy in the shift toward the use of digital technology in all aspects of economic life. Electronic services are a fundamental pillar of the digital economy, pervading our daily lives and significantly impacting the way we live and work.

In Algeria, there are institutions that implement the digital economy and electronic services. The National Social Security Fund is a non-banking financial institution that provides a variety of services to its customers, making their lives easier and more convenient.

Keywords: Digital economy, electronic services, financial institutions, National Social Security Fund, Al Hanaa application.

الفهرس

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	/
الإهداء	/
ملخص	/
الفهرس العام	I
فهرس الجداول	V
فهرس الأشكال	VII
فهرس الملاحق	IX
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية	
تمهيد الفصل الأول	2
المبحث الأول: عموميات حول الاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية	3
المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي	3
المطلب الثاني: مكونات وأسس ومتطلبات الاقتصاد الرقمي	5
المطلب الثالث: تعريف وأنواع الخدمات الإلكترونية	6
المبحث الثاني: تطبيقات الخدمات الإلكترونية	9
المطلب الأول: التجارة الإلكترونية	9
المطلب الثاني: الخدمات المالية الإلكترونية	10
المطلب الثالث: النشر الإلكتروني	12
المبحث الثالث: الواجهات الإلكترونية	14
المطلب الأول: المنصات الإلكترونية	14
المطلب الثاني: المواقع الإلكترونية	15
المطلب الثالث: التطبيقات الإلكترونية	17
خلاصة الفصل الأول	20
الفصل الثاني: التحول الرقمي في المؤسسات المالية: الإطار المفاهيمي والانعكاسات على الأداء المؤسسي	
تمهيد الفصل الثاني	22
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والوظيفي للمؤسسات المالية	23
المطلب الأول: ماهية المؤسسات المالية	23

25	المطلب الثاني: أنواع المؤسسات المالية
26	المطلب الثالث: الأداء في المؤسسات المالية
28	المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية
28	المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية
30	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية
30	المطلب الثالث: التحديات والمخاطر المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية
33	المبحث الثالث: أثر الخدمات المالية الرقمية على أداء المؤسسات المالية
33	المطلب الأول: علاقة الرقمنة بتحسين أداء المؤسسات المالية
35	المطلب الثاني: التحديات المرافقة لرقمنة الخدمات المالية
36	المطلب الثالث: تقييم أثر الرقمنة على الأداء
38	خاتمة الفصل الثاني
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية	
40	تمهيد الفصل الثالث
41	المبحث الأول: تقديم عام لصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لوكالة تبسة
41	المطلب الأول: التعريف بالوكالة
42	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة
45	المطلب الثالث: الوضعية العامة للوكالة ونظامها الداخلي
47	المبحث الثاني: تطبيق الهناء كخدمة إلكترونية
47	المطلب الأول: تعريف ومميزات تطبيق الهناء
48	المطلب الثاني: التسجيل في موقع الهناء
50	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المقدمة في منصة الهناء
52	المبحث الثالث: تحليل الوضعية المالية لصندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة
52	المطلب الأول: تطور نفقات وكالة الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة
53	المطلب الثاني: تطور إيرادات وكالة الضمان الاجتماعي تبسة
55	المطلب الثالث: دراسة وتحليل النتائج

56	خلاصة الفصل الثالث
57	الخاتمة العامة
61	المصادر والمراجع
68	الملاحق

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول يلخص أرقام الحسابات لصندوق الضمان الاجتماعي وكالة تبسة	45
2	نفقات صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لوكالة تبسة	52
3	إيرادات صندوق الوطني للضمان الاجتماعي	54

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
44	الهيكل التنظيمي للوكالة	1

فهرس الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
69	واجهة موقع هناء	1
70	ملئ استمارة المعلومات	2
71	ادخال معلومات التسجيل	3
72	ادخال الكود وتكملة التسجيل	4
73	تسجيل الدخول	5

مقدمة

• تمهيد

أصبح التحول الرقمي اليوم واحدا من أبرز ملامح العصر الحديث، حيث لم يعد مجرد خيارا إضافي بالنسبة للمؤسسات، بل تحول إلى ضرورة حتمية لمواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، والاستجابة لتطلعات الأفراد والمجتمع في الحصول على خدمات ذات جودة عالية وسرعة أكبر. فقد أدى الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغيير عميق في نمط أداء المؤسسات، لا سيما في الجانب المتعلق بكيفية تقديم الخدمات، والتفاعل مع المتعاملين، وتنظيم الموارد بشكل أكثر فاعلية.

وفي هذا الإطار، ظهرت الخدمات الإلكترونية كأداة استراتيجية تهدف إلى تجاوز حدود الإجراءات التقليدية، وتقديم بدائل رقمية تتيح للمستخدمين الوصول إلى الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى التنقل أو الوقوف في طوابير طويلة، ولقد أصبح الاعتماد على هذه الخدمات مؤشرا على مدى تطور المؤسسة، وقدرتها على التكيف مع البيئة الرقمية الجديدة.

وتعد المؤسسات المالية من بين الهيئات التي تأثرت بشكل مباشر بهذه الموجة التكنولوجية، كونها تتعامل مع عدد كبير من الأفراد بشكل يومي، وتؤدي دورا محوريا في تسيير شؤونهم. ومن بين هذه المؤسسات نجد الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، الذي يعتبر من أهم الهياكل التابعة للدولة الجزائرية في مجال الحماية الاجتماعية، حيث يتولى مهام متعددة تتعلق بتأمين المواطنين ضد الأخطار الاجتماعية، وتقديم خدمات متنوعة.

ومع تزايد الطلب على هذه الخدمات وتنوعها، سعى الصندوق لتطوير آلياته واعتماد وسائل رقمية حديثة، من أجل محاولة تخفيف الضغط على مصالحه الإدارية وتحسين جودة خدماته. ومن أبرز هذه الوسائل نذكر تطبيق "الهناء"، الذي تم إطلاقه لتمكين المواطنين من الاطلاع على معلوماتهم الشخصية، طباعة الوثائق، تتبع الملفات، والقيام بجملة من المعاملات عن بعد، دون الحاجة إلى زيارة الوكالات.

إن هذا التحول لا يعد مجرد خيار تقني، بل هو توجه استراتيجي يهدف إلى رفع مستوى الكفاءة وتقليص الضغط الإداري وتحسين جودة العلاقة بين المؤسسة والمواطن. وعليه تأتي هذه الدراسة من أجل تسليط الضوء على مدى تأثير تبني هذه الحلول الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسة من مختلف الجوانب، سواء تعلق الأمر بسرعة الخدمة أو رضا المستفيدين، أو مستوى التنظيم الداخلي.

• الإشكالية

بناء على ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

- ما هو تأثير الخدمات الإلكترونية على تطور أداء المؤسسات المالية؟ وما هو تأثير الخدمات الإلكترونية على تطور أداء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؟
- الأسئلة الفرعية

وتتفرع هذه الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف ساهم التحول الرقمي في تغيير نمط تقديم الخدمات داخل المؤسسات المالية؟
- ماهي أنواع الخدمات الإلكترونية التي يوفرها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء؟
- ما مدى فعالية تطبيق "الهناء" في تحسين جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين؟
- كيف انعكس استخدام الخدمات الإلكترونية على المؤشرات الأساسية لأداء الصندوق؟
- ماهي سبل تطوير الخدمات الإلكترونية بما يتماشى مع متطلبات المستفيدين؟

• الفرضيات

يمكن تلخيص الفرضيات الرئيسية لهذا البحث فيما يلي:

- 1- من المرجح أن التحول الرقمي ساهم في إحداث نقلة نوعية في نمط تقديم الخدمات داخل المؤسسات المالية، من خلال تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف؛
- 2- تتنوع الخدمات الإلكترونية التي يوفرها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء بين خدمات إعلامية، إدارية، وتفاعلية، مما يعزز من فاعلية العلاقة بين المؤسسة والمستفيد؛
- 3- يتوقع أن يكون لتطبيق "الهناء" دور مهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والوثائق دون عناء التنقل؛
- 4- استخدام الخدمات الإلكترونية يعكس تأثيرا إيجابيا على المؤشرات الأساسية لأداء الصندوق، مثل تقليل عدد المراجعين وتحسين وقت الاستجابة للطلبات؛
- 5- تطوير الخدمات الإلكترونية يمكن أن يتم من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق التكوين للموظفين، بما يضمن تلبية متطلبات المستفيدين بشكل أكثر دقة وفعالية.

• أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تركز على التحول العميق الذي يشهده العالم اليوم في مجال تقديم الخدمات، حيث لم يعد استخدام الوسائل التقليدية كافيا لمواكبة توقعات المواطنين، فاعتماد الخدمات الإلكترونية داخل المؤسسات المالية أصبح ضرورة حتمية لتحسين جودة الأداء وتسهيل المعاملات، وتوفير الجهد والوقت لكل من المؤسسة والمستفيدين.

• أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- بناء إطار معرفي حول متغيرات الدراسة (تأثير الخدمات الإلكترونية على تطور أداء المؤسسات المالية)؛
- تسليط الضوء على طبيعة الخدمات الرقمية التي يقدمها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؛
- بيان أهمية الخدمات الإلكترونية في تسهيل التعاملات مع المتعاملين بها؛
- رصد التحديات والصعوبات التي تعيق تعميم استخدام الخدمات الرقمية داخل الصندوق؛
- تقديم التوصيات والمقترحات اللازمة للمؤسسة محل الدراسة حول تحسين الخدمات الإلكترونية من أجل استقطاب أكبر عدد ممكن من المواطنين.

• دوافع اختيار الموضوع

هناك مجموعة من الاعتبارات والأسباب التي دفعتني إلى اختيار هذا الموضوع نذكر منها:

- الرغبة الشخصية في البحث عن الموضوع وتوافقه مع التخصص؛
- الرغبة في معرفة مدى اعتماد الرقمنة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي؛
- المكانة التي تحتلها الرقمنة كونها من أهم الركائز الأساسية لنجاح أي مؤسسة.

• المنهج المتبع

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالنسبة للجانب النظري من خلال التعريف بمختلف مفاهيم الاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية والرقمنة، أما جانب التطبيق في شمل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة تبسة فكان من خلال المقابلة مع الموظفين وجمع المعلومات منهم.

• حدود الدراسة

- الحدود المكانية: تتمثل في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة تبسة.
- الحدود الزمانية: تتمثل في الفترة من 2020-2024.

• صعوبات الدراسة

- صعوبة الحصول على المعلومات بحكم السرية والخصوصية في وكالة تبسة؛
- ضيق الوقت بالنسبة للموظفين داخل وكالة تبسة مما أدى إلى شح في البيانات والمعلومات؛
- يعاني تطبيق الهناء من ضعف الاستفادة لدى بعض الفئات بسبب محدودية الوعي الرقمي والمشكلات التقنية المتكررة.

• هيكل الدراسة

بناء على الأهداف والفرضيات الموضوعية سابقا، وفي حدود إشكالية الدراسة، تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وثلاثة فصول، تهتم المقدمة بمعالجة بعض النواحي المنهجية المستخدمة في الدراسة، أما الخطة فكان تقسيمها كالتالي:

- **الفصل الأول:** تحت عنوان الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية حيث تم التطرق فيه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتحدث عن عموميات حول الاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية والمبحث الثاني تطبيقات الخدمات الإلكترونية والمبحث الثالث الواجهات الإلكترونية.
- **الفصل الثاني:** وهو تحت عنوان التحول الرقمي في المؤسسات المالية: الإطار المفاهيمي والانعكاسات على الأداء المؤسسي، تم التطرق فيه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتحدث عن الإطار المفاهيمي والوظيفي للمؤسسات المالية وأسس تقييم أدائها والمبحث الثاني الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية والمبحث الثالث أثر الخدمات المالية الرقمية على أداء المؤسسات المالية.
- **الفصل الثالث:** كان الدراسة التطبيقية حيث تم التطرق فيها إلى ثلاثة مباحث أيضا، المبحث الأول تقديم عام لصندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة والمبحث الثاني تطبيق الهناء كخدمة إلكترونية والمبحث الثالث تحليل الوضعية المالية لصندوق الضمان الاجتماعي وكالة تبسة.

• الدراسات السابقة:

- **الدراسات السابقة باللغة العربية:** تتمثل في:
 - دراسة عثمانى صبرينة، لكتيلة حنان، (2022)، جامعة المسيلة، تحت عنوان دور الخدمات المصرفية في الرفع من أداء البنوك التجارية، هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك وخلصت إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام هذه الخدمات ورفع الكفاءة.
 - دراسة سعيدون سهام، مولاي مصطفى سارة، (2024)، تحت عنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية دراسة حالة وكالات البنوك لولاية المدية، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا في تحسين الخدمات البنكية الرقمية، بالاعتماد على استبيانات موجهة لموظفي البنوك، وخلصت إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف.

➤ دراسة جماعية، جماعة المنوفية (2025)، تحت عنوان تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمة المصرفية باستخدام أدوات كمية وتحليل إحصائي، وأظهرت النتائج أن الرقمنة ترفع من رضا العملاء وتحسن من كفاءة المعاملات البنكية.

- الدراسات السابقة باللغة الأجنبية: تتمثل في:

➤ دراسة zhu & Kreamer (2005) تحت عنوان post- adoption variations in usage and value of E-business by organization cross-county evidence from the retail industry هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى الاختلاف في استخدام المؤسسات للتكنولوجيا الإلكترونية بعد تبنيها، وأثر ذلك على الأداء التشغيلي.

➤ دراسة Oliviera& martins (2011) تحت عنوان literature review of information technology adoption models at film level هدفت هذه الدراسة الى استعراض النماذج النظرية المتعلقة بتبني التكنولوجيا المعلومات في المؤسسات، وأشارت إلى أن نجاح التبني يعتمد على عدة عوامل تنظيمية وتقنية.

➤ دراسة Akhisar et al (2011) تحت عنوان the effects of innovation on bank performance the case of electronic banking service هدفت هذه الدراسة الى تحليل أثر الابتكار التكنولوجي خاصة الخدمات البنكية الإلكترونية، على أداء البنوك في عدة دول، وبينت النتائج أن الخدمات الإلكترونية تساهم في زيادة الأرباح وتحسين الكفاء.

الفصل الاول: الإطار المفاهيمي للاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية

تمهيد الفصل الأول

يشهد العالم اليوم تحولا جذريا في مجالات عديدة بفعل التقدم التكنولوجي الكبير، حيث أصبح الاقتصاد الرقمي قوة محورية تدفع عجلة التطور في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، ويتجسد هذا التطور في التحولات التقنية التي غزت جميع الجوانب اليومية، من بينها الخدمات الإلكترونية التي تشهد نموا متسارعا مما أدى إلى ظهور أدوات رقمية جديدة.

فالיום أصبح الاقتصاد الرقمي ركيزة أساسية في كيفية تقديم الخدمات وتسويقها وهو ما يعزز فعالية الأعمال والخدمات في مختلف المجالات.

وتشكل الخدمات الإلكترونية جزءا حيويا من هذا الاقتصاد، حيث تتيح للمؤسسات تقديم خدماتها بطريقة أكثر كفاءة وبأقل تكلفة، وبسرعة أكبر من أجل توسيع نطاقها.

سيتم في هذا الفصل تسليط الضوء على أهم المفاهيم والجوانب النظرية المتعلقة بالاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية والواجهات الإلكترونية.

المبحث الأول: عموميات حول الاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية

يعتبر الاقتصاد الرقمي أحد المحاور الرئيسية للتطور الاقتصادي في العصر الحديث، حيث يعتمد على استخدام التكنولوجيا في جميع الأنشطة الاقتصادية من إنتاج وتوزيع وخدمات، ومن جانب آخر تعد الخدمات الإلكترونية أحد أبرز تجليات هذا الاقتصاد حيث تساهم في الوصول إلى جميع الخدمات المطلوبة من طرف الفرد.

المطلب الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي

الاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد الذي يعتمد على استخدام التكنولوجيا الحديثة في كافة الأنشطة الاقتصادية، حيث يساهم في تسريع وتسهيل العمليات التجارية والخدمية عبر الأنترنت، وفيما يلي عرض مختصر لماهية الاقتصاد الرقمي.

أولاً: تعريف الاقتصاد الرقمي

يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي على أنه:

- **تعريف 01:** هو ذلك التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة، وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى، بما يحقق الشفافية والفورية لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما.¹

- **تعريف 02:** هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات ويستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي أسقطت وألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى أي نقطة في العالم وفي أي وقت.²

مما سبق ذكره نستخلص أن الاقتصاد الرقمي يبنى أساساً على التطور التكنولوجي والمعلوماتي الذي يزيد من فرص نمو وتطور المنتجات والخدمات خصوصاً القابلة للتداول التجاري رقمياً عبر شبكات المعلومات.

¹ - أسامة عبد السلام السيد، الاقتصاد الرقمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص: 11 .

² - عاطف أحمد عبد العال زيدان، الاقتصاد الرقمي بين الواقع والمأمول والمعاملة الضريبية الخاصة به، دار محمود للنشر والتوزيع، مصر، 2022، ص: 14 .

ثانياً: خصائص الاقتصاد الرقمي

للاقتصاد الرقمي مجموعة من الخصائص التي تميزه عن غيره من الاقتصاديات، من أهمها:¹

- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات: تتيح التكنولوجيا الحديثة إمكانية الوصول الفوري إلى المعلومات من مختلف المصادر، مما يسهل عملية البحث والتواصل؛
- المنافسة وهيكل السوق في الاقتصاد: تؤثر تكنولوجيا المعلومات على درجة المنافسة وأساليبها وتحسين المراكز التنافسية ويختلف هيكل السوق وفقاً لدرجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد الرقمي وذلك على مستويين المحلي والدولي؛
- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي: تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأس مالية والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية وتؤثر الأنترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل.
- ولتحقيق هذه الخصائص، لا بد أن يعتمد الاقتصاد الرقمي على عدة آليات تكنولوجية تساهم في تعزيز كفاءته وفعاليته.

ثالثاً: آليات الاقتصاد الرقمي

يعتمد الاقتصاد الرقمي على مجموعة من الآليات المتكاملة التي تدعم تطوره وتوسعه، ومن أهمها:²

- البنية التحتية التكنولوجية؛
 - تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
 - الاعتماد على المعرفة والابتكار؛
 - البحث والتطوير التكنولوجي؛
 - توسيع نطاق الاقتصاد الرقمي.
- تساهم هذه الآليات في تحقيق التحول الرقمي وتعزيز كفاءة العمليات الاقتصادية على المستويات المحلية والعالمية.

¹ - خالد أحمد علي محمود، الاقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السلعي، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2019، ص: 115 .

² - مصطفى يوسف كافي، اقتصاديات البيئة، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2014، ص: 298.

المطلب الثاني: مكونات وأسس ومتطلبات الاقتصاد الرقمي

يعتمد الاقتصاد الرقمي على مجموعة من المكونات التي تشكل بنيته الأساسية، كما يقوم على عدة أسس تضمن استدامته وتطوره، ويعتمد أيضا على مجموعة من المتطلبات التي تساهم في دعمه وتعزيز كفاءته، وفيما يلي عرض مختصر لأهم هذه المفاهيم.

أولا: مكونات الاقتصاد الرقمي

يقوم الاقتصاد الرقمي على مجموعة من المكونات المتفاعلة مع بعضها البعض والمتمثلة في:¹

- المنتجات الرقمية؛

- المستهلكون؛

- البائعون؛

- المنظمات المسؤولة عن الهياكل القاعدية.

وتستند هذه المكونات على أسس الاقتصاد الرقمي من أجل تعزيز الإنتاجية والمساهمة في تطور الاقتصاد العالمي .

ثانيا: أسس الاقتصاد الرقمي

تقوم أسس الاقتصاد الرقمي على مجموعة من المبادئ والمفاهيم التي تتيح تحول العمليات الاقتصادية التقليدية إلى بيئات رقمية تعتمد بشكل رئيسي على التقنيات الحديثة، ومن أبرز هذه الأسس ما يلي:²

- الأجهزة والمعدات؛

- البرمجيات والمعالجات؛

- الشبكات والاتصالات؛

- البيانات والمعلومات؛

- الإجراءات التنظيمية؛

- الموارد البشرية.

¹ - وفاء حميدوش، لمياء عماني، الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع وأفاق، ورقة بحث مقدمة في المنتدى الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي"، المركز الجامعي عبد الحميد بو الصوف، ميله، 23 و24 أبريل 2018، ص: 5.

² - عاشوري بدر الدين، عاشوري إبراهيم، أثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي، دراسة تحليلية لمؤشرات قطاع بريد المواصلات السلكية واللاسلكية بالجزائر، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد: 08، العدد: 02، جامعة سطيف 01، الجزائر، 31 ديسمبر 2023، ص: 220.

ومن خلال تكامل هذه الأسس مع المتطلبات الضرورية، يصبح الاقتصاد الرقمي أكثر قدرة على توسيع نطاقه مما يساهم في خلق فرص جديدة للأفراد والمؤسسات في مختلف القطاعات .

ثالثا: متطلبات الاقتصاد الرقمي في المؤسسات المالية

يتطلب تطبيق الاقتصاد الرقمي في المؤسسات المالية توفير دقة عالية في حفظ ومعالجة الملفات المتعلقة بكل من:¹

- إدارة القروض، سواء للأفراد أو المؤسسات أو حتى الحكومات؛
 - إدارة الاستثمارات بمختلف أنواعها، سواء كانت تخص الأفراد أو المؤسسات أو حتى الجهات الحكومية؛
 - تنظيم وإدارة السياسات التأمينية؛
 - تسيير الحسابات البنكية ومتابعتها.
- إن الالتزام بدقة البيانات المالية والمعلومات المرتبطة بها يعد عنصرا جوهريا، ويتم تحقيق ذلك من خلال استخدام تقنيات تكنولوجيا المعلومات في إدارة العمليات داخل هذه المؤسسات .

المطلب الثالث: تعريف وأنواع الخدمات الإلكترونية

أصبحت الخدمات الإلكترونية جزءا أساسيا من الاقتصاد الرقمي، حيث تساهم في تحسين كفاءة العمليات الاقتصادية وتسهيل المعاملات وتعزيز التواصل بين الأفراد والمؤسسات وفيما يلي عرض مختصر للخدمات الإلكترونية وأنواعها.

أولا: تعريف وخصائص الخدمة

1- تعريف الخدمة

تعددت التعاريف الخاصة بالخدمة ونذكر منها ما يلي:

تعريف 01: يقول غرو نروز: أن الخدمة هي عبارة عن " أشياء مدركة بالحواس وقابلة للتبادل تقدمها شركات أو مؤسسات معنية بشكل عام بتقديم الخدمات أو تعتبر نفسها مؤسسات خدمية.² "

¹- خالد أحمد علي محمود، اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2019، ص ص: 262-263.

²- بشير العلاق، ثقافة الخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص: 38.

- **تعريف 02:** تعرف الخدمة بكونها نشاط يرافق عدد من العناصر غير الملموسة التي تتضمن التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة (الامتلاك) وليس نتيجة لانتقالها للمالك.¹
مما سبق ذكره يمكننا القول بأن الخدمة هي نشاط أو عملية تقدم قيمة للأفراد أو المؤسسات، تتميز بعدم ماديتها، قابلة للإدراك والتبادل وتشمل التفاعل مع العملاء دون انتقال ملكيتها إليهم، ويتم تقديمها من قبل جهات متخصصة لتلبية احتياجات معينة.

2- خصائص الخدمة

انطلاقاً من تعريف الخدمة في الجزء السابق نستنتج خصائص عديدة للخدمة نذكر منها:²

- عدم الملموسية؛
- التلازمة؛
- خدمة سريعة التلاشي؛
- الخدمة غير المتجانسة؛
- الخدمة غير قابلة للتخزين؛
- عدم انتقال الملكية.

ويعتمد نجاح أي مؤسسة خدمية على إدارتها الفعالة لهذه الخصائص.

ثانياً: تعريف الخدمات الإلكترونية

تتعد التعريفات الخاصة بالخدمات الإلكترونية ونستعرض منها ما يلي:

- **تعريف 01:** تعرف الخدمات الإلكترونية في إطارها الواسع على أنها تتطوي على تقديم خدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل: الأنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت المؤسسات الخدمية التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات وعليه فإن مفهوم الخدمات الإلكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط ويركز بالدرجة الأساس على العميل.³

¹- الورقلي زهور، بومادة محمد زياد، تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في رضا الزبون، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قصدي مرباح، ورقلة، 2023_2024، ص: 3.

²- بشرى لعباشة، دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018-2019، ص ص: 5-6.

³- الخامسة سايجي، أمال حفناوي، التسويق الإلكتروني للخدمات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، ص: 136.

- **تعريف 02:** تعرف الخدمات الإلكترونية بأنها: تلك الخدمات التي تقدم من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد منها.¹

من خلال التعاريف السابقة يمكننا أن نستنتج أن الخدمات الإلكترونية هي مجموعة الخدمات التي يتم تقديمها عبر وسائل وشبكات إلكترونية، وذلك من خلال الاتصال الإلكتروني بين مقدم الخدمة والمستفيد، وتشمل مختلف القطاعات سواء كانت تقليدية أو صناعية، مع التركيز على جودة الخدمة وتجربة العميل.

ثالثا: أنواع الخدمات الإلكترونية

تشمل الخدمات الإلكترونية مجموعة واسعة من الخدمات المقدمة عبر الأنترنت والتي تسهل العمليات وتحسن الوصول إلى المعلومات والخدمات المختلفة، وهناك العديد من أنواع هذه الخدمات نذكر منها:²

- الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- التجارة الإلكترونية؛
- الخدمات الصحية الإلكترونية.

تساهم هذه الخدمات في تسهيل حياة الأفراد وتعزيز كفاءة المؤسسات مما يجعلها ركيزة أساسية في التحول الرقمي.

المبحث الثاني: تطبيقات الخدمات الإلكترونية.

في ظل التطور التقني الهائل الذي يشهده العالم اليوم، أصبحت التجارة الإلكترونية عنصرا أساسيا في الاقتصاد الرقمي، حيث تتيح للمؤسسات والأفراد إجراء كافة المعاملات التجارية عبر الأنترنت

¹ - نافع زينب، الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر نحو إرساء الحكومة الإلكترونية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 05، 2020، ص: 125.

² - تقوى بودبوز، ذكرى جطني، دراسة اتجاهات الزبائن نحو الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المؤسسات الخدمية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021_2022، ص: 24-26.

بسهولة وسرعة، كما ساهمت الخدمات المالية الإلكترونية في تعزيز هذه المعاملات من خلال توفير وسائل دفع إلكترونية آمنة. وإلى جانب ذلك لعب النشر الإلكتروني دورا مهما في نشر المعرفة والمحتوى الرقمي.

المطلب الأول: التجارة الإلكترونية

التجارة الإلكترونية تعد من أبرز أشكال التجارة الحديثة، حيث تتيح بيع وشراء السلع والخدمات عبر الأنترنت بسهولة وسرعة، مما يجعلها تساهم في تقليل التكاليف وتوسيع نطاق الأسواق وهذا ما يجعلها خيارا مفضلا للأفراد والمؤسسات وسنتطرق في هذا المطلب لتعرف عليها وعلى فوائدها ودورها في الخدمة المصرفية.

أولا: تعريف التجارة الإلكترونية

لقد تعددت التعاريف الخاصة بالتجارة الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

- **تعريف 01:** يمكن تعريف التجارة الإلكترونية على أنها "عملية لتبادل السلع والخدمات عن طريق وسيلة إلكترونية أو وسيط إلكتروني".¹
 - **تعريف 02:** تشمل التجارة الإلكترونية أنشطة إنتاج السلع والخدمات وعمليات توزيعها وتسويقها وبيعها أو شرائها أو تبادل المنتجات والخدمات والمعلومات من خلال شبكات كمبيوترية ومن ضمنها الإنترنت.²
- من خلال التعريفات السابقة يمكننا أن نستخلص بأن التجارة الإلكترونية هي نمط حديث من المعاملات التجارية تسهل عمليات البيع والشراء، وتتم من خلال وسائط إلكترونية، من أجل توفير بيئة أكثر سرعة ومرونة مقارنة بالأساليب التقليدية.

ثانيا: فوائد التجارة الإلكترونية

لتجارة الإلكترونية العديد من الفوائد التي جعلتها خيارا مفضلا في المعاملات التجارية الحديثة، ومن بين هذه الفوائد ما يلي:¹

¹ - محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2013، ص: 46.

² - مصطفى يوسف الكافي، التجارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، ص: 10.

- العديد من الأعمال يتم أدائها في المنازل، وهذا يقلل الحاجة إلى السفر واستخدام السيارات مما يقلل التلوث البيئي؛
 - تحقق مستويات معيشة أعلى للأفراد لأن العديد من البضائع يتم بيعها بأسعار رخيصة مما يسمح لشريحة واسعة من المجتمع الاستفادة من ذلك؛
 - تعطي الأمل لدول الفقيرة والنامية بالحصول على السلع والخدمات التي لم تكن موجودة في السابق؛
 - توفر الخدمات العامة بأسعار أقل ونوعية عالية.
- وتكمن هذه الفوائد في تحسين كفاءة المعاملات مما يعزز دورها في تطوير الخدمات المصرفية وهذا ما يجعلها توفر حولا رقمية مبتكرة في التعاملات المصرفية .

ثالثا: أهداف التجارة الإلكترونية

تهدف التجارة الإلكترونية إلى:²

- استبدال التعاملات الورقية بوسائل إلكترونية لتقليل التأخير وتحسين الكفاءة؛
 - خفض التكاليف وتوسيع الأسواق من خلال تسهيل الوصول للمنتجات والخدمات؛
 - تسهيل التواصل والتفاعل المستمر مع الزبائن عبر قنوات رقمية؛
 - دعم التطوير المؤسسي بالاعتماد على تقنيات الاتصال الحديثة.
- تسعى التجارة الإلكترونية الى تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء من خلال الاعتماد على تقنيات رقمية جديدة.

المطلب الثاني: الخدمات المالية الإلكترونية

يعتبر الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية ضروريا في الاقتصاد الرقمي، إذ تساهم في تقليل التكاليف وزيادة الشفافية وتوفير حلول مبتكرة من خلال إتاحة العمليات المالية للأفراد في أي وقت ومن أي مكان.

أولا: تعريف الخدمات المالية الإلكترونية

يمكن تعريف الخدمات المالية الإلكترونية على أنها:

¹ - باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الاستراتيجي، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 98-99.

² - رقية خالد نعمة عبد، أثر التجارة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية، بحث مقدم لاستكمال جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل، 2024، ص: 9.

• **تعريف 01:** "هي نظام يتيح للزبون الوصول لحساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المالية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الإلكترونية أو الرقمية" ¹

• **تعريف 02:** "هي تلك الخدمات التي ظهرت تدعيما للخدمات التقليدية التي تقدمها المؤسسات وذلك عبر وسائل وشبكات إلكترونية". ²

من خلال ما سبق يمكننا أن نستنتج أن الخدمات المالية الإلكترونية هي وسائل رقمية تتيح للزبائن الوصول إلى حساباتهم والاستفادة من الخدمات عبر الإنترنت، وهي مكمل للخدمات التقليدية ولكنها بأكثر سهولة وسرعة.

ثانيا: أنواع الخدمات المالية الإلكترونية

تتعدد أنواع الخدمات المالية الإلكترونية فهي لا تقع تحت حصر معين، وذلك لأن مختلف هيئات القطاع المالي تسعى باستمرار إلى رقمنة خدماتها وتجديدها وتقوم أغلب هذه الخدمات على الدفع الإلكتروني وفيما يلي أهم هذه الأنواع: ³

- الخدمات المالية الإلكترونية على مستوى البنوك التجارية؛
 - الخدمات المالية الإلكترونية على مستوى البريد والاتصالات الإلكترونية؛
 - الخدمات المالية الإلكترونية على مستوى قطاع التأمين؛
 - منصات التمويل الجماعي التساهمي عبر الأنترنت.
- تساهم هذه الأنواع في تسهيل المعاملات المالية وجعلها سهلة وأكثر كفاءة وهذا ما يعزز من أهميتها.

ثالثا: أهمية الخدمات المالية الإلكترونية

تتجلى أهمية الخدمات المالية الإلكترونية فيما يلي: ⁴

¹ - سهام قارون، الخدمات المالية الإلكترونية، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، المجلد 09، العدد 01، جامعة محمد الشريف مساعدي سوق أهراس، الجزائر، 30 جوان 2024، ص: 645.

² - درقالي خولة، المعاملات الإلكترونية وأثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020_2021، ص: 34.

³ - سهام قارون، مرجع سابق ذكره، ص: 647-649.

⁴ - درقالي خولة، مرجع سابق ذكره، ص: 38.

- تيسير العمل؛
- توفير الوقت؛
- تحسين التدفق النقدي؛
- تقليل الأعمال الورقية؛
- تحسين الإدارة الداخلية.

وتكمن أهمية هذه الخدمات في تعزيز الكفاءة والأمان والشفافية مما يساهم في تطوير الاقتصاد الرقمي.

المطلب الثالث: النشر الإلكتروني

مع التطور السريع في التكنولوجيا والاعتماد المتزايد على الإنترنت، أصبح النشر الإلكتروني جزءاً أساسياً في مختلف المجالات، وهذا ما جعله أداة قوية لنشر المعلومات وتسهيل الوصول إليها.

أولاً: تعريف النشر الإلكتروني

يمكن تعريف النشر الإلكتروني على أنه:

- **تعريف 01:** "هو استخدام الحاسوب في تنظيم المعلومات وإخراجها في أشكالها المختلفة كمطبوعات ورقية أو على شبكة الإنترنت أو في أقراص الحاسوب".¹
 - **تعريف 02:** "وهو يشير إلى نشر المعلومات والمطبوعات التقليدية الورقية، التي كان معظمها يطبع بالطرق التقليدية، عبر تقنيات إلكترونية باستخدام الحواسيب وبرمجيات النشر الإلكتروني في طباعة المعلومات وبالتالي تأمينها للمستفيدين".²
- من خلال مسبق يمكننا أن نستنتج أن النشر الإلكتروني هو استخدام تقنيات الحاسوب والبرمجيات المتخصصة في تنظيم وإخراج المعلومات بأشكال مختلفة، سواء كمطبوعات ورقية أو عبر الإنترنت، مما يتيح تأمينها ونشرها بشكل أكثر كفاءة وسهولة.

ثانياً: أنواع النشر الإلكتروني

تتمثل أنواع النشر الإلكتروني فيما يلي:³

¹- محي الدين تيتاوي، النشر الإلكتروني، وكالة الصحافة العربية، مصر، 2016، ص: 42.

²- ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي، المصادر الإلكترونية للمعلومات، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2014، ص: 16.

³- رزيقة محذب، النشر الإلكتروني عبر الشبكة العنكبوتية ودورها في تنمية البحث العلمي لدى طلاب قسم علم النفس المقبلين على التخرج، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، جامعة مولود معمّر تيزي وزو، الجزائر، ديسمبر 2016، ص: 169_170.

- النشر الإلكتروني الموازي: وهو الشكل الذي يتم فيه إصدار المحتوى الإلكتروني الى جانب النسخة الورقية المطبوعة، بحيث ينشر العمل نفسه في كلا الصيغتين؛
- النشر الإلكتروني الخالص: ويقصد به النشر الذي يتم فقط عبر الوسائط الرقمية، دون أن تطبع منه أي نسخ ورقية، ويظل متاحا فقط إلكترونيا؛
- النشر الإلكتروني المتصل بالشبكة (on line): ويشير إلى نوع النشر الذي يتطلب الاتصال المباشر بشبكة الأنترنت للوصول إلى المحتوى أو تصفحه؛
- النشر الإلكتروني غير المتصل (off line) : ويتمثل في الموارد الرقمية التي يمكن قراءتها أو استخدامها دون الحاجة إلى الاتصال بالشبكة .

وهذه الأنواع تمنح النشر الإلكتروني العديد من المزايا التي تميزه عن النشر التقليدي.

ثالثا: مميزات النشر الإلكتروني

يتميز النشر الإلكتروني عن النشر التقليدي بعدة مميزات من بينها ما يلي:¹

- تسريع عمليات البحث العلمي في ظل السباق التكنولوجي؛
 - إنتاج وتوزيع المواد الإلكترونية بشكل سريع؛
 - إجراء التعديلات بشكل فوري؛
 - لا يوجد حاجة للوسطاء والتوزيع التقليدي؛
 - تجميع الوثائق بأشكال متعددة صوتية، نصية، وصورية؛
- بفعل هذه المميزات أصبح النشر الإلكتروني وسيلة فعالة تتيح نشر المعلومات بسرعة وكفاءة، وهذا ما يجعله خيارا أساسيا في عصر التكنولوجيا الرقمية؛

¹ - ريا أحمد الدباس، النشر والمكتبات، الطبعة الأولى، دار دجلة ناشرون وموزعون، الأردن، 2011، ص: 74.

المبحث الثالث: الواجهات الإلكترونية

مع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبحت المنصات الإلكترونية والمواقع الإلكترونية والتطبيقات الإلكترونية جزءاً أساسياً من الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات، هذه الأدوات الرقمية ساهمت في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتحسين جودة الخدمات المقدمة عبر الأنترنت.

المطلب الأول: المنصات الإلكترونية

أصبحت المنصات الإلكترونية عنصراً رئيسياً في العصر الرقمي، حيث ساهمت في تقديم الخدمات بشكل أسهل وتعزيز التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وهذا ما جعلها تلعب دوراً محورياً في مختلف المجالات.

أولاً: تعريف المنصات الإلكترونية

يمكن تعريف المنصات الإلكترونية على أنها:

تعريف 01: هي مجموعة من النظم الفرعية والواجهات التي تشكل بنية مشتركة يمكن من خلالها إنتاج مجموعة من المنتجات المشتقة وتطويرها بكفاءة، وقد يكون لمنتج معين تطبيقات يمكن دمجها في المنصة (وحدات بناء) تحدد وظيفتها من طرف عدة مستخدمين.¹

تعريف 02: هي أجهزة أو برامج تستخدم لإضافة تطبيق أو خدمة ما تعمل وفق نظام وتنسيق البرامج التي تستخدم مجموعة من التعليمات لمعالج معين.²

مما سبق نستنتج أن المنصات الإلكترونية هي أنظمة متكاملة تتكون من بنية مشتركة تشمل واجهات ونظم فرعية، تتيح تطوير وإنتاج مجموعة من المنتجات أو الخدمات بكفاءة.

ثانياً: مميزات المنصات الإلكترونية

تتميز المنصات الإلكترونية بعدة مميزات نذكر منها:³

- قدرتها على استيعاب كميات كبيرة من المحتوى والمعلومات؛
- توفر بيئة تفاعلية تتيح مشاركة المحتوى بين المستخدمين وتعزز التواصل الفعال؛
- تعتبر وسيلة لدعم الابتكار وإطلاق مشاريع جديدة من خلال توفير فضاء مناسب للأفكار الإبداعية؛

¹ - سيف السويدي، صناعة المنصات الرقمية، منصة أريد للنشر والتوزيع، ماليزيا، 2020، ص: 13.

² - سمير أعرب، فائدة كيدوش، حماية المستهلك الإلكتروني من المنصات الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال، قسم الحقوق، كلية العلوم السياسية جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2023-2024، ص: 9.

³ سمير أعرب، فائدة كيدوش، مرجع سابق ذكره، ص ص 11-12.

- تساهم في تطوير المهارات الرقمية من خلال الاستخدام المستمر للتقنيات الحديثة؛
 - تلغي القيود الجغرافية، مما يسمح بالوصول إلى المعلومات والخدمات من أي مكان.
- وترتبط المنصات الإلكترونية ارتباطا وثيقا بأقسامها، حيث تحدد خصائص كل منصة وفقا لنوعها وطبيعة استخدامها .

ثالثا: أقسام المنصات الإلكترونية

تشترك جميع المنصات الإلكترونية في نموذج العمل الشبكي، الذي يعتمد على التفاعلات بين المستخدمين والقيمة التي يتم تبادلها ومع ذلك تختلف هذه المنصات من حيث الوظائف والتخصص وطبيعة القيمة المقدمة، ويمكن تصنيفها إلى عدة أقسام رئيسية نذكر منها ¹:

- منصات التطوير (أو المنصات الإبداعية)؛
 - منصات المعاملات؛
 - منصات التواصل؛
 - لمنصات الاجتماعية؛
 - لمنصات الاستثمارية.
- وهذا التنوع في المنصات يجعلها عنصرا أساسيا في الاقتصاد الرقمي، مما يعزز الحاجة إلى تطويرها وتحسينها باستمرار لمواكبة التغيرات التكنولوجية.

المطلب الثاني: المواقع الإلكترونية

تعد المواقع الإلكترونية جزءا لا يتجزأ من حياتنا اليومية، لأنها تلعب دورا أساسيا في تسهيل الوصول إلى المعلومات والخدمات، وتوسيع نطاق التواصل والتفاعل بين الأفراد والمؤسسات.

أولا: تعريف المواقع الإلكترونية

يمكن تعريف المواقع الإلكترونية على أنها:

- **تعريف 01:** هو مجموعة من ملفات الشبكات العنكبوتية ذات الصلة المتشابهة والمرتبطة فيما بينها، والتي قام بتصميمها فرد أو مجموعة من الأفراد أو إحدى المؤسسات ².

¹ سيف السويدي، مرجع سابق ذكره، ص: 20 .

² -سمية ثنيو، المواقع الإلكترونية خصائصها ومعايير قياس جودتها، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد: 47، جامعة صالح بونيدر قسنطينة 03، الجزائر، جوان 2017، ص: 29.

• **تعريف 02:** هو مجموعة من الملفات المخزنة بشكل محدد ومنظم على خادم الأنترنت ويمكن أن يحتوي هذا الخادم على عدد كبير من المواقع تبعا لسعة تخزينه.¹

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول بأن الموقع الإلكتروني هو مجموعة من الملفات المرتبطة والمنظمة تخزن على خادم عبر الأنترنت، وتصمم من قبل أفراد أو مؤسسات بهدف عرض محتوى معين، ويتيح الخادم استضافة عدة مواقع ضمن نفس الخادم وفقا لقدراته التخزينية.

ثانيا: أنواع المواقع الإلكترونية

تتنوع المواقع الإلكترونية وفق عدة معايير نذكر منها ما يلي:²

أ - من حيث المضمون: ويهتم هذا التصنيف بتحديد المواقع من حيث المحتوى الذي تقدمه، وتصنف كالتالي:

- مواقع تجارية؛

- مواقع إخبارية؛

- مواقع شاملة؛

- مواقع إعلامية.

ب - من حيث الاحتراف: وتصنف إلى:

- مواقع هواة؛

- مواقع محترفة.

ج - من حيث التكوين: يمكن تقسيمها كالتالي:

- مواقع بسيطة؛

- مواقع مكثفة؛

- مواقع مركبة .

د- من حيث الجمهور المستهدف:

- مواقع تستهدف جمهورا متخصصا محترفا؛

¹-وسام فرداس، خولة مقدر، دلال بوزربية، المسؤولية الإعلامية عبر المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية والغير حكومية دراسة تحليلية لعينة من المواقع الإلكترونية الجزائرية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018-2019، ص: 70.

²- سمية ثنيو، مرجع سابق ذكره، ص: 30.

- مواقع تستهدف جمهورا عاما متنوعا.

وتختلف أنواع المواقع الإلكترونية باختلاف أهدافها حيث يصمم كل نوع لأداء وظيفة معينة تلبي احتياجات المستخدمين.

ثالثا: وظائف المواقع الإلكترونية

تتجسد صور المواقع الإلكترونية في السبب الذي أنشئ الموقع لأجله أو الوظيفة التي يؤديها هذا الموقع، حيث تتعدد وتختلف هذه الوظائف وتتمثل في:¹

- **الوظيفة التأسيسية:** تهدف إلى تقديم نبذة تعريفية عن المؤسسة، تشمل نشاطها ورؤيتها وخدماتها، مما يساعد على بناء صورة أولية لدى الزائر؛

- **وظيفة جمع المعلومات:** وتعني الحصول على بيانات وآراء المستخدمين، مما يسمح بتحسين الأداء وتطوير الخدمات المقدمة؛

- **وظيفة عرض المنتجات والخدمات:** يستخدم الموقع لعرض السلع والخدمات بطريقة واضحة وجذابة، مما يعزز فرص التفاعل والشراء؛

- **وظيفة القيمة المضافة:** يقدم الموقع محتوى إضافيا أو خدمات مميزة تضيف فائدة حقيقية للمستخدمين، مما يزيد من ولائهم واهتمامهم؛

- **وظيفة الانفتاح الدولي:** يساعد الموقع الإلكتروني المؤسسة على الوصول إلى أسواق جديدة خارج حدودها المحلية، ويدعم انتشارها على الصعيد العالمي.

وتساهم هذه الوظائف في تسهيل التواصل وتحسين الوصول إلى المعلومات والخدمات وتعزيز التجربة الرقمية للأفراد.

المطلب الثالث: التطبيقات الإلكترونية

تعد التطبيقات الإلكترونية جزءا أساسيا من حياتنا اليومية، لأنها تساهم في تسهيل العديد من المهام والأنشطة والوصول إلى مختلف الخدمات، مما يجعلها أداة قوية في عصرنا الرقمي.

أولا: تعريف التطبيقات الإلكترونية.

يمكن تعريف التطبيقات الإلكترونية على أنها:

² - مفيدة يحيياوي، فائزة جبجج، دور الموقع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية والتسويق عبر الأنترنت للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أفاق علمية، العدد: 09، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، جوان 2014، ص ص: 182-183.

- **تعريف 01:** هي برامج مخصصة للعمل على الهواتف النقالة والحواسيب واللوحات الإلكترونية، تهدف إلى تقديم خدمات محددة إلكترونيا، وتستخدم هذه التطبيقات من قبل المؤسسات لتقديم خدماتها بطريقة تساهم في تحسين الأداء والسمعة.¹
- **تعريف 02:** هي برامج تقدم خدمات للمستخدمين بمجالات معينة، تعمل على دعم الاتصال فيما بين الشبكات وتساهم في تسهيل الوصول إلى الأنترنت، وربط الأجهزة الذكية بتقنيات حديثة.² من خلال ما سبق يمكننا القول بأن التطبيقات الإلكترونية هي برامج مخصصة للعمل على الأجهزة الذكية، تهدف إلى تقديم خدمات محددة تسهل التفاعل بين المستخدمين والشبكات، وتساهم في تحسين الأداء المؤسسي عبر تقنيات حديثة .

ثانيا: أنواع التطبيقات الإلكترونية

- هناك العديد من أنواع التطبيقات الإلكترونية نذكر منها ما يلي:³
- **التطبيقات الأصلية:** تعد هذه التطبيقات من أكثر الأنواع شيوعا، حيث يتم تصميمها خصيصا لتعمل على نظام تشغيل معين مثل Android أو iOS يعتمد هذا النوع من التطبيقات على البرمجيات الخاصة بكل نظام، ما يمنح المستخدم تجربة أكثر سلاسة وكفاءة؛
 - **تطبيقات الويب:** تعرف هذه التطبيقات بأنها لا تثبت على الجهاز بشكل مباشر، بل تستخدم من خلال متصفحات الأنترنت، غالبا ما تكون مبنية باستخدام تقنيات مثل HTML و JAVA SCRIPT وتعمل على مختلف أنظمة التشغيل دون الحاجة لتنزيلها؛
 - **التطبيقات الهجينة:** تمثل هذه التطبيقات مزيجا بين التطبيقات الأصلية وتطبيقات الويب، حيث تطور باستخدام تقنيات الويب ولكن يتم تغليفها لتعمل مثل التطبيقات الأصلية، وتستخدم أطر مثل CORDOVA أو IONIC في تطوير هذا النوع من التطبيقات.

¹ - مدور حامد، بهلول بدر الدين، خطاطبة أيمن، دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب، مذكرة مكملة لاستكمال نيل متطلبات شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم إعلام وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021-2022، ص: 8.

² - عقوني لخضر، بلخيري فاطنة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID19. تطبيق بريدي موب لبريد الجزائر نموذجا، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد: 07، العدد: 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 31 ديسمبر 2021، ص: 154.

³ - حموش رانية، شماع ذكري، التطبيقات الذكية و دورها في تحقيق رضا العملاء في المؤسسة دراسة حالة منتسبي الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة، مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2023-2024، ص: 5.

وتتعدد هذه الأنواع باختلاف الأهداف المرجوة منها، حيث يهدف كل نوع إلى تلبية احتياجات معينة.

ثالثاً: أهداف التطبيقات الإلكترونية

لتطبيقات الإلكترونية أهداف كثيرة نذكر منها ما يلي:¹

- تسهيل وصول الأفراد للمعلومات والخدمات بطريقة مرنة وسريعة، من أي مكان وفي أي وقت؛
 - دعم اتخاذ القرار من خلال توفير مصادر معلومات دقيقة؛
 - المساهمة في رفع كفاءة الإدارة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.
- تسعى التطبيقات الإلكترونية إلى تعزيز كفاءة الأداء وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

¹- أحمد عطية ربيع الفايد، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد: 32، جامعة الملك عبد العزيز، الأردن، 2 حزيران 2021، ص: 426.

خلاصة الفصل الأول

لقد تناولنا في هذا الفصل دراسة حول الخدمات الإلكترونية حيث تطرقنا من خلالها إلى ثلاثة مباحث، تحدثنا في المبحث الأول على مفاهيم أساسية حول الاقتصاد الرقمي والخدمات الإلكترونية، وفي المبحث الثاني تطرقنا إلى تطبيقات الخدمات الإلكترونية التي تتضمن التجارة الإلكترونية والخدمات المالية الإلكترونية والنشر الإلكتروني.

وفي الأخير سلطنا الضوء على الواجهات الإلكترونية، التي أصبحت اليوم عنصرا رئيسيا في الاقتصاد الرقمي والمتمثلة في المنصات الإلكترونية والمواقع والتطبيقات الإلكترونية.

الفصل الثاني: التحول الرقمي في المؤسسات
المالية: الإطار المفاهيمي والانعكاسات على
الأداء المؤسسي

تمهيد

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورا متسارعا في مجال التكنولوجيا الرقمية، الأمر الذي دفع مختلف القطاعات وعلى رأسهم القطاع المالي، إلى تبني نماذج جديدة للعمل تعتمد على تقنيات حديثة تهدف إلى تحسين الكفاءة وتطوير الأداء.

وقد أصبح التحول الرقمي خيارا إستراتيجيا للمؤسسات المالية بالنظر لما يقدمه من حلول مبتكرة في تقديم الخدمات المالية، وتسهيل المعاملات وتقليل التكاليف، وتحسين تجربة المتعاملين.

وفي هذا السياق يسعى هذا الفصل إلى تسليط الضوء على التحول الرقمي في المؤسسات المالية ومدى قدرته على تبني الحلول الرقمية ودمجها بشكل فعال في أنظمتها التشغيلية والوظيفية، مما يضمن الأداء وتحقيق قيمة مضافة لكافة الأطراف المعنية.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والوظيفي للمؤسسات المالية

تعد المؤسسات المالية عنصراً محورياً في دعم الاقتصاد، حيث تقوم بأدوار متعددة تساهم في تحريك عجلة التنمية.

ويُقاس أداؤها بمدى قدرتها على تقديم خدمات فعالة تلبي حاجات الأفراد والمؤسسات، مما يجعل دراسة أدائها أمراً ضرورياً، لفهم مدى كفاءتها واستجابتها للتغيرات المحيطة.

المطلب الأول: ماهية المؤسسات المالية

تمثل المؤسسات المالية عصب الاقتصاد العالمي، حيث تساهم في تنظيم وتوجيه التدفقات النقدية بين مختلف القطاعات، وقد شهدت هذه المؤسسات تطوراً ملحوظاً مع تسارع وتيرة التقنيات الحديثة والابتكارات المالية، مما عزز من قدرتها على تلبية احتياجات عملائها. وفي ما يلي عرض مختصر عن ماهية المؤسسات المالية.

أولاً: تعريف المؤسسات المالية

يمكن تعريف المؤسسات المالية على أنها:

• **تعريف 01:** تعرف المؤسسات المالية بأنها عبارة عن منظمات أعمال تكون الأموال مادتها التي تتداول بها فهي مؤسسات وسيطة في الاقتصاد تقبل الودائع وتقدم قروض فهي تمارس الاستثمار والتمويل وتقدم الخدمات المالية المتنوعة وتتنوع ملكية المؤسسات المالية فقد تكون عامة وقد تكون خاصة وقد تكون حكومية.¹

• **تعريف 02:** هي مؤسسات وسيطة تقوم بنقل المدخرات العائدة للأفراد، الشركات والحكومات إلى قروض أو استثمارات أو حسابات جارية، وقد تتعامل بالأموال أو بالأصول المالية كالسندات والأسهم، كما تختلف في طريقة عملها بحسب القوانين التي تخضع لها، وتقوم بدور محوري في خلق أدوات مالية جديدة وتوزيع المخاطر، وتعمل عادة على نطاق واسع وفق مبدأ الإنتاج الكبير.²

من خلال ما سبق يمكن أن نستنتج بأن المؤسسات المالية هي عبارة عن منظمات وسيطة في الاقتصاد تعمل كحلقة وصل فعالة بين المدخرين والمستثمرين، تتعامل هذه المؤسسات بالأموال كمادة

¹ - سرمد كوكب الجميل، مقامة في إدارة المؤسسات المالية نظريات وتطبيقات، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2017، ص: 9.

² - صادق راشد الشمري، المؤسسات المالية، دار اليازوري للنشر و التوزيع، الأردن، 2022، ص: 23.

أساسية لنشاطها، حيث تستقبل الودائع وتحولها إلى قروض واستثمارات، وتتداول الأصول المالية المختلفة كالأسهم والسندات.

ثانياً: أهداف المؤسسات المالية

تسعى المؤسسات المالية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تعكس دورها الحيوي ومن أبرز هذه الأهداف ما يلي:¹

- تعظيم ثروة الملاك؛
 - تحقيق أعلى عائد ممكن بأقل تكلفة من خلال إدارة المخرجات بكفاءة؛
 - الموازنة بين العائد والمخاطر، خاصة في مجالات القروض والاستثمار؛
 - إدارة الأصول والخصوم بفعالية للحفاظ على هامش ربح إيجابي؛
 - التعامل مع مخاطر الإفلاس من خلال ضمان قدرة المؤسسة على تغطية ديونه؛
- ويبقى الهدف الرئيسي للمؤسسات المالية هو تحقيق الاستقرار المالي وتعزيز النمو الاقتصادي، وذلك من خلال أداء جملة من الوظائف المتنوعة.

ثالثاً: وظائف المؤسسات المالية

تؤدي المؤسسات المالية مجموعة من الوظائف الأساسية نذكر منها ما يلي:²

- **وسيلة للتبادل:** تتيح المؤسسات المالية تسهيل عمليات البيع والشراء للسلع والخدمات، وتشير إلى استخدام الصكوك بدل الدفع النقدي؛
 - **توجيه الادخار نحو الاستثمار:** تقوم المؤسسات المالية بتوفير المدخرات للمستثمرين من خلال منح القروض والاعتمادات الخاصة؛
 - **التأمين ضد الحوادث:** تعمل بعض المؤسسات المالية كشركات التأمين على تجميع المخاطر التي يتعرض لها الأفراد والمؤسسات وتقديم التعويضات عند وقوع الحوادث.
- هذه الوظائف تشكل الشريان الحيوي الذي يحقق النمو والاستقرار لأي نشاط اقتصادي في المجتمع.

¹ زقاي خروفة، يعقوبي أمال سومية، دور البنوك والمؤسسات المالية في تمويل الاقتصاد الوطني الجزائري دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مستعانم، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، قسم المحاسبة المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحميد بن باديس مستعانم، 2021-2022، ص: 7.

² أبيش سومية، فعالية العلاقات العامة في المؤسسات المالية دراسة حالة البنك الخارجي وكالة تقرت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس في العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013، ص: 27.

المطلب الثاني: أنواع المؤسسات المالية

تتنوع المؤسسات المالية من حيث طبيعتها والأدوار التي تؤديها داخل النظام الاقتصادي، إذ يختلف كل نوع منها في أهدافه وآليات عمله، ويعد هذا التنوع ضروريا لتلبية الاحتياجات المالية المختلفة على مستوى الأفراد والمؤسسات المالية، ومن بين هذه الأنواع ما يلي:¹

❖ **الجهات التي تشكل هيكل النظام المصرفي ومكوناته:** تشمل مايلي:

- البنك المركزي؛
- البنوك التجارية؛
- البنوك المتخصصة؛
- البنوك الاستثمارية.

❖ **الهيئات العاملة في قطاع التأمين:** تتمثل في:

- شركات التأمين؛
- شركات تأمين الحياة؛
- شركات إعادة التأمين.

❖ **جهات مالية أخرى غير مصرفية:** تتمثل في:

- مؤسسات الاستثمار؛
- الهيئات الادخارية؛
- جهات التمويل.

❖ **الأسواق المالية وأدواتها:** تتمثل في:

- سوق الأسهم؛
- سوق السندات؛
- الأسواق الخاصة بالأدوات المالية الأخرى.

وتختلف كل مؤسسة مالية من المؤسسات سابقة الذكر بطبيعتها ووظائفها ونمط عملها عن المؤسسات المالية الأخرى على الرغم من أن كل منها تمارس عملية مضمونها تعبئة الموارد وتوزيعها.

¹- سرمد كوكب الجميل، مرجع سابق ذكره، ص: 51.

المطلب الثالث: الأداء في المؤسسات المالية

يعد الأداء في المؤسسة المالية مقياسا مهما يعكس مدى نجاحها في تحقيق أهدافها واستغلال مواردها بشكل فعال، ويشمل ذلك قدرتها على تقديم خدمات ذات جودة، وتحقيق استقرار مالي، وتلبية احتياجات العملاء.

أولاً: تعريف الأداء

يمكن تعريف الأداء على أنه:

- **تعريف 01:** هو إنجاز أو تأدية عمل أو القيام بنشاط يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة.¹

- **تعريف 02:** هو المخرجات أو الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها ولذلك فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتنفيذها.²

مما سبق نستنتج أن الأداء هو عملية تنفيذ أو إنجاز عمل أو نشاط معين يساهم في تحقيق أهداف المؤسسة، ويعكس في ذات الوقت مدى توافق النتائج المحققة مع الأهداف المسطرة، والوسائل المستخدمة لتنفيذها.

ثانياً: أنواع الأداء

تتعدد أنواع الأداء بحسب الزاوية التي ينظر منها، وفيما يلي أبرز هذه الأنواع:

- **حسب معيار الشمولية:** يمكن تصنيف الأداء إلى نوعين:³
 - **الأداء الشامل:** يمثل حصيلة الإنجازات التي أسهمت فيها كافة الأقسام أو الأنظمة الفرعية داخل المؤسسة لتحقيق أهدافها؛
 - **الأداء الجزئي:** يقصد به الأداء الناتج عن الأنظمة الفرعية للمؤسسة، ويقسم بدوره إلى عدة فئات.
- **حسب معيار المصدر:** فنميز بين:

¹- خديجة ذرايت، معطاه مبروكة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة البناء للجنوب والجنوب الكبير بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس، تخصص مالية المؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013، ص: 3.

²- الضب زهرة، تينعمري نجمة، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسات العمومية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013، ص: 3.

³- عائشة هميلة، دور لوحة القيادة في تحسين الأداء دراسة حالة مؤسسة ليند غاز بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، تخصص التدقيق ومراقبة التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013، ص: 4.

- **الأداء الداخلي:** ويشير إلى قدرة المؤسسة على إدارة نشاطها بكفاءة من خلال مواردها الذاتية؛
- **الأداء الخارجي:** يتعلق بالتغيرات التي تطرأ على بيئة المؤسسة الخارجية، والتي قد تؤثر على أدائها بشكل إيجابي أو سلبي.

وتكمن هذه الأنواع في كونها أدوات أساسية لقياس مدى أهمية الأداء في المؤسسة.

ثالثاً: أهمية الأداء.

تتجلى أهمية الأداء فيما يلي:¹

- يشكل الأداء مقياساً لقدرات الفرد في عمله الحالي وإمكانياته المستقبلية في أعمال مختلفة؛
 - يحمي الموظفين من خطر الاستغناء عن خدماتهم عند حدوث تعديلات تنظيمية؛
 - يساهم في تحقيق التوازن بين رضا المساهمين والعاملين؛
 - يساعد في صناعة قرارات النقل والترقية المهنية.
- وتكمن الأهمية الكبرى للأداء في كونه المؤشر الحاسم لاستمرارية المؤسسة وتقدم الموظف في جانبه المهني.

¹- براهيم مروة، لاغا مريم إكرام، دور الأداء المالي في اتخاذ القرارات المالية داخل المؤسسة المالية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري عين تيموشنت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت، 2021-2022، ص ص: 46-47.

المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية في المؤسسات المالية

أصبحت الخدمات المالية الرقمية خيارا إستراتيجيا تعتمد عليه المؤسسات المالية لتحسين جودة خدماتها وتسهيل المعاملات على المتعاملين، ويأتي هذا التحول استجابة للتطورات التكنولوجية المتسارعة، التي فرضت على هذه المؤسسات اعتماد آليات رقمية حديثة تضمن الكفاءة والسرعة في الأداء، وتساهم في رفع مستوى الزبائن وتعزيز قدرتها التنافسية.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية

تشكل الخدمات المالية الرقمية أحد أبرز مظاهر التحول التكنولوجي في القطاع المالي، حيث تعتمد على تقنيات رقمية لتقديم خدمات أكثر سرعة وفعالية، وقد ساعد هذا النوع من الخدمات على تبسيط المعاملات، وتسهيل الوصول إليها، مما ينعكس إيجابا على أداء المؤسسات المالية وعلاقتها بالمتعاملين.

أولا: تعريف الخدمات المالية الرقمية

يمكن تعريف الخدمات المالية الرقمية على أنها:

تعريف 01: هي تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الويب كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الأنترنت، فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المتاحة عبر الشبكات الرقمية.¹

تعريف 02: هي نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الإلكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى.²

من خلال ما سبق نستنتج أن الخدمات المالية الرقمية هي مختلف العمليات والخدمات ذات الطابع المعلوماتي، التي تقدم عبر الإنترنت أو من خلال تقنيات الاتصال الحديثة، وتشمل هذه الخدمات جميع المعاملات التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية وتتاح عبر الشبكات الإلكترونية.

¹- ليندة نواصري، نورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة (صنف نساء)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاقتصاد، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2021-2022، ص: 31.

²- محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، دفاثر البحوث العلمية، المجلد: 10، العدد: 02، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 1 أكتوبر 2022، ص: 254.

ثانياً: فوائد الخدمات المالية الرقمية

تتمثل هذه الفوائد فيما يلي:¹

- تتيح الخدمات المالية الرقمية توفير خدمات بتكلفة أقل، مع تعزيز جوانب السرعة والأمان، مما يساهم في توسيع قاعدة المستخدمين بين الأفراد والشركات خاصة المناطق النائية؛
 - تساعد هذه الخدمات في تحسين كفاءة الوصول إلى الأنظمة المالية، بما في ذلك القدرة على تنفيذ المعاملات المالية؛
 - تساهم الخدمات المالية الرقمية في توسيع نطاق الشمول المالي؛
 - تؤثر بشكل إيجابي على استقرار النظام المالي؛
 - تساهم هذه الخدمات في رفع الناتج المحلي الإجمالي من خلال تمكين الفئات غير المشمولة مالياً من الانخراط في النشاط الاقتصادي، خاصة المؤسسات الصغيرة.
- وتنعكس هذه الخدمات المالية الرقمية بشكل مباشر على مختلف قطاعاتها.

ثالثاً: قطاعات الخدمات المالية الرقمية

تتنوع قطاعات الخدمات المالية الرقمية وتشمل ما يلي:

- **مجال المدفوعات:** يعد هذا المجال من أكثر المجالات نشاطاً، إذ تقوم فيه العديد من الشركات بتقديم خدمات دفع الفواتير، وتحويل الأموال عبر الأنترنت باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة الإلكترونية، كما تشمل هذه الخدمات تعبئة المحافظ الرقمية وغيرها من الحلول التقنية؛
 - **مجال القروض:** يتعلق هذا المجال بالمؤسسات التي تقدم حلولاً تمويلية مثل التمويل الجماعي، وتمويل المشاريع، والقروض المباشرة من خلال منصات إلكترونية متخصصة؛
 - **مجال تمويل الأموال:** يضم هذا المجال حلول تحويل الأموال العالمية، وخدمات إدارة التأمين ومنتجات مالية تعتمد على تقنيات مثل سلاسل الكتل والعملات الرقمية.
- وتساهم هذه القطاعات في تعزيز الابتكار والشمول المالي.

¹- خالد صبيح الهادي تهايمي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد: 13، العدد: 02، جامعة الزقازيق، الجزائر، أبريل 2022، ص: 1059.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

مع التوسع في استخدام التكنولوجيا الحديثة، شهدت الخدمات المالية تحولا جذريا، نحو البيئة الرقمية، مما ساهم في تنويع أساليب تقديمها بما يتماشى مع احتياجات المستخدمين المتزايدة، هذا التنوع أفرز أشكالاً مختلفة من الخدمات الرقمية، تختلف في طبيعتها والجهات المقدمة لها وتعكس تطورا ملحوظا في البنية التحتية المالية المعاصرة.

وتنقسم أنواع الخدمات المالية الرقمية الى نوعين رئيسيين هما:¹

- **الخدمات المعتمدة على الهاتف المحمول:** يعتبر الهاتف الذكي أداة فعالة لتقديم الخدمات المالية عن بعد، لما يوفره من سهولة ومرونة في الاستخدام، ويستفيد الأفراد من التقنية من خلال عدة قنوات مثل الاتصال المباشر بمراكز دعم الصوتي، استخدام الرسائل النصية القصيرة (sms) للحصول على معلومات أو تنفيذ أوامر، وكذلك التطبيقات الخاصة بالبنوك، وتتيح هذه الوسائل للمستخدم إجراء عمليات مثل الاستعلام عن الرصيد، تحويل الأموال، دفع الفواتير تعبئة الرصيد، وتحديث البيانات الشخصية دون الحاجة للتوجه على الوكالات البنكية؛
 - **الخدمات المالية عبر الأنترنت:** تعتمد هذه الخدمات على استخدام الأنترنت لتوفير منصة رقمية متكاملة تتيح للزبائن تنفيذ معاملاتهم المصرفية بسهولة، في أي وقت ومن أي مكان، وتتنوع هذه العمليات لتشمل: فتح الحسابات، متابعة حركة الأرصدة، تسديد الفواتير، إجراء التحويلات طلب خدمات القروض والتأمين، إلى جانب إمكانية الحصول على إرشادات وتحديثات تخص الخدمات المتاحة.
- وتعد هذه الأنواع كأدوات مهمة لتعزيز الشمول المالي بفضل قدرتها على تخطي القيود الجغرافية والزمانية.

¹ - حشاشي أمينة، صافية بو مصباح، قابدي بومدين، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة تجارب دولية الإمارات، الهند، الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعرييج، 2023-2024، ص: 16-17.

المطلب الثالث: التحديات والمخاطر المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية

رغم ما توفره الخدمات المالية الرقمية من مزايا عديدة، إلا أن استخدامها لا يخلو من بعض العقبات، فاعتمادها على التكنولوجيا يجعلها عرضة لجملة من التحديات التي قد تؤثر على فعاليتها وأمانها، مما يستعي الانتباه إلى الجوانب التي قد تشكل مصدر خطر للمستخدمين والمؤسسات على حد سواء.

أولاً: التحديات المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية

عند شروع المؤسسات في الانتقال من النظام التقليدي إلى الرقمي، تعترضها جملة من الصعوبات والتحديات أبرزها ما يلي:¹

- **نقص الكفاءة الرقمية داخل بيئة العمل:** غالباً ما تفتقر فرق العمل إلى الخبرات الضرورية للتعامل مع متطلبات التحول الرقمي، سواء من حيث المهارات الفنية أو الدراية بتقنيات النظم الرقمية، هذا النقص يمثل عائقاً كبيراً أمام بناء نموذج رقمي فعال لتحسين كفاءة العمل وتسيير العمليات بشكل عصري، ولتجاوز هذا العائق ينصح بالاستعانة بمختصين يمتلكون المعرفة والخبرة في المجال الرقمي لتقديم الدعم والمساعدة الفنية؛
- **صعوبة التوفيق بين النظام التقليدي والنظام الرقمي خلال مرحلة الانتقال:** غالباً ما تواجه المؤسسات تحدياً يتمثل في ضرورة الحفاظ على استمرارية العمليات باستخدام النظام القديم، في الوقت الذي تعمل فيه على إدماج النظام الرقمي الجديد، هذا التداخل يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات تنظيمية تؤثر على جودة الخدمة المقدمة للعملاء، خاصة إذا لم يتم التخطيط له بشكل محكم، لذا من المهم وضع خطة واضحة لتفادي المشاكل المحتملة وضمان تنسيق فعال؛
- **قصور في قيادة مشروع التحول الرقمي:** إن افتقار الإدارة إلى رؤية استراتيجية واضحة أو عدم امتلاكها للمعرفة الكافية بطبيعة التحول الرقمي قد يؤدي إلى قرارات غير صائبة تعرقل تنفيذ هذا التحول، لذلك من الضروري أن تتولى القيادة مسؤولية التوجيه والتخطيط المدروس لضمان نجاح عملية التحول وتحقيق أهدافها المنشودة.

¹ - فاطمة الزهراء قوادي، سندس عبيدي سعد، تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة المديرية الجهوية لموبليس، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية مؤسسة، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022-2023، ص: 10-11.

ثانياً: المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية

وتتمثل فيما يلي:¹

- ✓ نقص الوعي والمعرفة التقنية؛
 - ✓ المخاطر القانونية والتنظيمية؛
 - ✓ التهديدات الأمنية السيبرانية؛
 - ✓ مخاطر تتعلق بسلامة المعاملات المالية.
- تتشكل هذه المخاطر نتيجة ضعف الوعي التقني وتزايد التهديدات السيبرانية.

¹- أحمد كمال الطرمان، مخاطر وتحديات تداول العملات الرقمية على المجتمع الأردني، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد: 06، العدد: 29، بلدية الطفيلة الكبرى، الأردن، 2024، ص: 469.

المبحث الثالث: أثر الخدمات المالية الرقمية على أداء المؤسسات المالية

مع تطور التكنولوجيا، أصبحت الخدمات المالية الرقمية وسيلة فعالة لتحسين أداء المؤسسات المالية، حيث تساهم في تسريع المعاملات، تقليل التكاليف، ورفع جودة الخدمات، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة المؤسسة ورضا المستفيدين.

المطلب الأول: علاقة الرقمنة بتحسين أداء المؤسسات المالية

أصبحت الرقمنة اليوم أداة محورية في تطوير أساليب عمل المؤسسات المالية، إذ ساهمت في تبسيط العمليات، تسريع الأداء وتحسين جودة الخدمات، مما ينعكس على كفاءة المؤسسة ورضا المستفيدين.

أولاً: تعريف الرقمنة

يمكن تعريف الرقمنة على أنها:

• **تعريف 01:** هي وضع وتحويل كل ما هو موجود من مستندات ومعطيات كالكتب والمخطوطات وغيرها إلى أجهزة الكمبيوتر الذي بدوره يحول هذه المعطيات إلى صيغة إلكترونية، تسمى bit، ليتمكن من تخزين الملايين من المعلومات على مساحات صغيرة لا تتجاوز حجم الأصبع.¹

• **تعريف 02:** هي التحويل الإداري (للوثيقة الورقية) التناظرية إلى وثيقة رقمية ثنائية لا تقرأ بالحاسوب وعمليات الرقمنة تنتج لدينا في النهاية كحتمية مجموعة من الوثائق الرقمية التي تكون كياناتها ما يسمى بالمكتبة الرقمية.²

بناءً على ما سبق نستنتج أن الرقمنة هي عملية تحويل المحتوى المادي أو الورقي، مثل النصوص والوثائق إلى صيغة إلكترونية تعالج وتخزن باستخدام الحاسوب، مما يتيح حفظ كميات ضخمة من المعلومات ضمن مساحة تخزين صغيرة وإعادة استخدامها ضمن منظومات رقمية كالمكتبات الإلكترونية.

¹- بشير برمان، موسوعة التراث والمخطوطات العربية وكيفية تحقيقها، دار الكتب العلمية، لبنان، 2021، ص: 1040.

²- مزار عبد النور، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة مصرف السلام الجزائر 2017-2021، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022-2023، ص: 17.

ثانياً: أهمية الرقمنة

وتتمثل فيما يلي:¹

- تمكين الباحثين والراسيين من الاطلاع على الوثائق دون قيود؛
 - تقليل الوقت والجهد المطلوب للوصول للمعلومات؛
 - إمكانية المشاركة الفورية للبيانات بين المؤسسات؛
 - تحسين إدارة الموارد وتقليل التكاليف التشغيلية؛
 - بناء ذاكرة مؤسسية قابلة للاسترجاع والتطوير.
- وتتمثل الأهمية الكبرى في كونها أداة فعالة لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية ونجاحها.

ثالثاً: عوامل نجاح الرقمنة:

تعدّ الرقمنة خطوة استراتيجية تتطلب توافر مجموعة من الشروط الأساسية لضمان نجاحها داخل المؤسسات، سواء كانت إدارية أو حكومية. ويُعَوَّل على القائمين على هذه المؤسسات إدراك أهمية هذه العوامل وتطبيقها بالشكل الأمثل، ومن أبرزها:²

- توظيف الأنظمة الإلكترونية في تسير مختلف المعاملات الإدارية، وإلغاء الإجراءات الورقية، مع تعزيز الشفافية وسهولة تتبع الملفات؛
- توفير الدعم المؤسسي الكامل من خلال إشراك الإدارة العليا في وضع الخطط، وتوزيع المهام، وتوفير الموارد اللازمة لضمان مشاركة فعالة من طرف الموظفين؛
- تحديد أهداف واضحة ومحددة تتماشى مع طبيعة المؤسسة واحتياجاتها؛
- الالتزام بمبدأ الشفافية في المعاملات الإدارية؛
- التحكم في النفقات عبر اعتماد نظم تسير فعالة؛
- تنظيم دورات تكوينية منتظمة لتأهيل الموظفين حسب تخصصاتهم؛
- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمرتفقين؛
- التحقق من البيانات وتفاذي تكرار الأخطاء؛

¹- سرقين زين العابدين، عبد الرزاق جميلة، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي 2019-2023 وكالة بوسعادة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2023-2024، ص ص: 13-14.

²- بوراس أمال، قاسم سمية، مسعودي سلمى، تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيب شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023-2024، ص: 31.

- ضمان أمن المعلومات وسريتها.

إن نجاح الرقمنة لا يتوقف فقط على توفير الوسائل التقنية، بل يتطلب رؤية استراتيجية شاملة وإرادة مؤسسية قوية تراعي خصوصيات كل هيئة، مع التركيز على تأهيل العنصر البشري، واعتماد أساليب تسيير حديثة تواكب التحولات الرقمية المتسارعة.

المطلب الثاني: التحديات المرافقة لرقمنة الخدمات المالية

تعد رقمنة الخدمات المالية خطوة محورية في مسار تحديث أداء المؤسسات المالية وتلبية تطلعات المستفيدين في بيئة تتسم بالتطور المستمر. غير أن هذا التحول لا يتحقق بسهولة، إذ يتطلب مرافقة مدروسة تأخذ بعين الاعتبار مختلف الأبعاد المرتبطة بسير العملية الرقمية. فنجاح الرقمنة لا يعتمد فقط على توفر التكنولوجيا، بل يتوقف على مدى جاهزية المؤسسة لمواكبة هذا التغيير وضمان انسجامه مع طبيعة العمل ومتطلبات المستخدمين، وهو ما يجعل من المرافقة عاملاً حاسماً في تحقيق الأهداف المنشودة لهذا التحول.

وتتعرض رقمنة الخدمات المالي لجملة من التحديات نذكر منها:¹

- إدارة عمليات التحول الإلكتروني الكامل لأنشطة وعمليات المنظمة؛
- تهيئة المنظمة للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية؛
- تنمية وتطوير البنية التحتية للأعمال الإلكترونية؛
- إدارة موقع المنظمة على شبكة المعلومات العالمية؛
- صعوبات ومشاكل تشغيل الحاسب الآلي؛
- ضعف قطاع التقنيات في الدول النامية؛
- قلة توافر المبرمجين الفنيين؛
- تقادم أجهزة وبرامج الحاسب الآلي المستخدمة في البيئة التعليمية؛
- قصور نظرة الموظفين والعمال الإداريين إلى المشروعات التقنية والحاسب عامة على رؤية ما تكلفه هذه المشروعات من نفقات.

وتشمل هذه التحديات جملة من العوائق منها:

¹- عامر إيمان، عتيق شيخ، الصعوبات والتحديات لمواجهة التحول الرقمي في الجزائر دراسة حالة، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد: 15، العدد: 01، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر، 1 مارس 2025، ص: 451. و452.

- معوقات أمنية؛
- معوقات بشرية؛
- معوقات مالية.

وعليه فإن رقمنة الخدمات المالية رغم ما تحمله من مزايا واعدة، تبقى رهينة بمدى قدرة المؤسسة على مرافقة هذا التحول بشكل فعال.

فالتحديات المرتبطة بالرقمنة لا تمثل عوائق دائمة، بل محطات تتطلب استراتيجيات مدروسة وتكاملاً بين التقنية والبشرية والتنظيمية، بما يضمن تحقيق نقلة نوعية في أداء المؤسسات المالية واستجابتها لمتطلبات العصر.

المطلب الثالث: تقييم أثر الرقمنة على الأداء

أحدثت الرقمنة تحولاً جذرياً في طريقة تسيير المؤسسات، حيث لم تعد الأدوات التقليدية كافية لمواكبة متطلبات العصر. فقد أسهم إدماج التقنيات الحديثة في إعادة تشكيل آليات العمل، مما انعكس بشكل مباشر على جودة الأداء وفعاليته. هذا التوجه الرقمي بات يشكل خياراً استراتيجياً للرفع من الكفاءة وتسهيل تقديم الخدمات، وهو ما يجعل من الرقمنة عاملاً رئيسياً في تعزيز الأداء وتحقيق الأهداف المؤسسية.

ويتمثل أثر الرقمنة على الأداء المالي فيما يلي:¹

قامت الرقمنة بعمل تغيرات جذرية في طريقة عمل المؤسسات المالية، لما لها من انعكاسات مباشرة وغير مباشرة على الأداء المالي. فاعتماد الوسائل التكنولوجية المتقدمة، مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، ونظم المعلومات المالية الحديثة، يساهم في رفع كفاءة العمليات الداخلية للمؤسسات ويعزز من سرعة اتخاذ القرارات، كما يدعم القدرة على التنبؤ بالتغيرات المالية بشكل أكثر دقة. وتتمثل أبرز آثار هذه الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، سواء من حيث تقليل وقت تنفيذ المعاملات، أو توفير قنوات رقمية متعددة للتواصل، أو تقديم حلول مالية مخصصة تناسب احتياجاتهم. هذا بدوره يؤدي إلى تعزيز رضا العملاء، واستقطاب شريحة أوسع من المتعاملين، ما ينعكس إيجابياً على الإيرادات المحققة.

علاوة على ذلك، فإن الرقمنة تدعم خفض التكاليف التشغيلية عبر تقليص الاعتماد على العمليات الورقية التقليدية، وتقليل الأخطاء البشرية، مما يوفر موارد مالية يمكن توجيهها نحو مجالات أخرى تساهم

¹- رانيا شابو، عبد الكريم زرفاوي، دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية دراسة حالة مصرف الراجحي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 07، العدد: 01، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2 جوان 2024، ص: 273.

في تعزيز النمو المؤسسي. كما تتيح إمكانيات واسعة للتحليل المالي المتقدم، ما يساعد في بناء استراتيجيات فعالة للتخطيط المالي والإدارة الذكية للمخاطر. ومن هذا المنطلق، لم تعد الرقمنة مجرد خيار تكنولوجي أو مظهر من مظاهر التحديث، بل أصبحت ضرورة استراتيجية تسعى من خلالها المؤسسات إلى تعزيز مركزها التنافسي في السوق، وضمان استدامة أدائها المالي على المدى الطويل.

وتجدر الإشارة إلى أن الأثر الإيجابي لرقمنة لا يتوقف عند حدود التوفير أو التسريع، بل يتعدى ذلك ليشمل بناء بيئة مؤسسية مرنة وقابلة للتكيف مع المتغيرات الاقتصادية والمالية المتسارعة. إذ تُمكن النظم الرقمية المؤسسات من التفاعل مع التقلبات السوقية والاستجابة للفرص والمخاطر بشكل فوري، ما يمنحها ميزة تنافسية قوية في بيئة عمل تتسم بعدم الاستقرار. كذلك، فإن الرقمنة توفر قاعدة بيانات شاملة تمكن الإدارة العليا من إعداد تقارير دقيقة وفورية تدعم عملية اتخاذ القرار، وتسهل عمليات الرقابة والمتابعة والتقييم. في هذا السياق، يمكن القول إن العلاقة بين الرقمنة والأداء المالي هي علاقة تكاملية، حيث يؤدي كل تطور تقني إلى تحفيز نتائج مالية أفضل، في حين يفتح الأداء المالي الجيد آفاقاً أوسع لمزيد من الاستثمار في البنية التحتية الرقمية. وبالتالي، فإن الرقمنة تعد مساراً استراتيجياً بالغ الأهمية لأي مؤسسة تطمح إلى تعزيز كفاءتها التشغيلية وتحقيق نمو مالي مستدام في عصر تكنولوجيا المعلومات.

خاتمة الفصل الثاني

بعد التطرق إلى الإطار المفاهيمي والوظيفي للمؤسسات المالية، يتضح أن هذه الأخيرة تؤدي دوراً محورياً في تحريك عجلة الاقتصاد من خلال الوساطة المالية وتعبئة الموارد وتوجيهها نحو الاستخدامات الأكثر إنتاجية. كما تبرز أهمية المؤسسات المالية، سواء كانت مصرفية أو غير مصرفية، في تقديم مجموعة من الخدمات التي تسهم في تعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي.

وقد تم خلال هذا الفصل التمييز بين مختلف أنواع المؤسسات المالية وخصائصها، مع التركيز على وظائفها الأساسية التي تشمل تعبئة الادخار، تمويل الاستثمار، إدارة المخاطر، وتقديم خدمات الدفع. كما أُشير إلى التغيرات التي عرفها القطاع المالي نتيجة التطورات التكنولوجية والرقمية، والتي ساهمت في تحسين فعالية هذه المؤسسات وزيادة قدرتها التنافسية.

ويمهد هذا الإطار النظري لفهم أعمق لدور الخدمات الإلكترونية في تحسين أداء المؤسسات المالية، وهو ما سيتم تناوله من خلال الجانب التطبيقي للدراسة، بالتحديد من خلال دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، قصد تقييم مدى فعالية التحول الرقمي في دعم كفاءة وجودة الخدمات المالية المقدمة.

الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية

تمهيد الفصل الثالث

بعد التطرق في الفصول السابقة إلى الجوانب النظرية المتعلقة بالخدمات الإلكترونية وأثرها على أداء المؤسسات المالية، بات من الضروري الانتقال إلى الجانب التطبيقي من الدراسة، قصد تحليل الواقع العملي وتبيان مدى تفعيل هذه الخدمات على مستوى مؤسسة مالية جزائرية.

وقد وقع الاختيار على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء CNAS، نظراً لأهمية دوره في المنظومة الاجتماعية والاقتصادية، وسعيه المتواصل لتحديث خدماته من خلال توظيف الأدوات الرقمية. ومن أبرز المبادرات التي اعتمدها في هذا السياق، تطوير تطبيق "الهناء"، الذي يهدف إلى تسهيل تفاعل المواطنين مع خدمات الصندوق وتمكينهم من الوصول إلى معلوماتهم وحقوقهم دون الحاجة إلى التنقل.

من خلال هذا الفصل، سيتم تسليط الضوء على واقع استخدام هذه الخدمة الرقمية، وتحليل مدى مساهمتها في تحسين جودة الأداء، سواء من حيث سرعة تقديم الخدمة، أو مستوى رضا المستخدمين. كما سيتم الاستعانة بمجموعة من المؤشرات الإحصائية والمعطيات الرسمية.

المبحث الأول: تقديم عام لصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للعمال الأجراء لوكالة تبسة

يُعد الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS) من بين أهم المؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري والاجتماعي في الجزائر، حيث يضطلع بدور محوري في تجسيد السياسات الاجتماعية للدولة، من خلال تغطية المخاطر الاجتماعية التي قد يتعرض لها الأجراء وأسرهم، مثل المرض، الأمومة، حوادث العمل، التقاعد، والعجز وغيرها. وتتمثل مهمته الجوهرية في ضمان استمرارية تقديم خدمات الحماية الاجتماعية، بما يساهم في تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي.

وتُعد وكالة تبسة إحدى الوكالات المحلية التابعة لهذا الصندوق، حيث تكتسي أهمية خاصة بالنظر إلى الدور الذي تلعبه على المستوى المحلي في تقديم مختلف خدمات الضمان الاجتماعي لفائدة المؤمن لهم اجتماعيا. كما أنها تعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية والإدارية ذات الصلة، مستفيدة من التطورات التكنولوجية التي ساهمت في تحسين جودة الخدمات، لا سيما عبر رقمنة الملفات والإجراءات، وتفعيل الخدمات الإلكترونية.

المطلب الأول: التعريف بالوكالة

تُعد وكالة تبسة واحدة من الهياكل المحلية التابعة للصندوق الوطني لضمان الاجتماعي، وتلعب دوراً مهماً في تقديم مختلف الخدمات الاجتماعية لفائدة الأجراء ومتابعة حقوقهم. تسهر الوكالة على تنفيذ المهام المسندة إليها على مستوى الولاية، وتعمل على تحسين جودة الخدمة من خلال اعتماد الوسائل الحديثة في التسيير، بما في ذلك الاستخدام المتزايد للخدمات الرقمية لتسهيل الإجراءات وتبسيط المعاملات لفائدة المواطنين.

أولاً: تعريف الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي

يمكن تعريف الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي على أنه:

هو مؤسسة عامة ذات طابع إداري وهو ذات شخصية قانونية واستقلالية يشمل الصندوق الوطني للتأمين الاجتماعي العمال العاملين عموماً، فضلاً عن فئات أخرى مثل المعوقين والمجاهدين،¹

¹ - كنزة بلغياط، منذر طباح، دور الرقمنة في تعزيز التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميله، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله، 2023-2024، ص: 42.

ثانياً: تعريف الوكالة

يعد الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والأمراض المهنية مؤسسة عمومية ذات طابع إداري اجتماعي تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي مهمتها تأمين وحماية العامل عند الإصابة بحوادث العمل حيث تضمن له ولأسرته المعاش في حالة المرض أو العجز وبعد بلوغ سن التقاعد.¹

ثالثاً: دور الوكالة

تُعنى الوكالة بالمهام التالية:²

- إدارة وتسيير الخدمات الطبية والنقائية المتعلقة بالتأمينات الاجتماعية، وإصابات العمل والأمراض المهنية؛
- إدارة وتسيير الخدمات الطبية والنقائية المتعلقة بالتأمينات الاجتماعية، وإصابات العمل والأمراض المهنية؛
- الإسهام في جهود الوقاية من حوادث العمل والأمراض المهنية؛
- تقديم المساعدة الإدارية والاجتماعية للمستفيدين من خدمات الضمان الاجتماعي؛
- تبسيط الإجراءات وتسريعها لصالح المنخرطين في النظام؛
- فتح ملف الاستفادة من الضمان الاجتماعي، والذي يتطلب:
 - نسخة من بطاقة الهوية الوطنية أو رخصة السياقة؛
 - شهادة ميلاد؛
 - صورتان شمسيّتان.

عند تقديم طلب التسجيل في الضمان الاجتماعي، تُرفق الوثائق المطلوبة ويتم إصدار بطاقة الشفاء بناءً على بطاقة الانخراط، والتي تُمكن المستفيد من الحصول على الخدمات الصحية.

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة

يُندرج الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية لوكالة تبسة تحت وصاية مديرية عامة يتواجد مقرها بالجزائر العاصمة، تمت هيكلته بموجب مرسوم 223/85 المؤرخ في 1985/08/20 مهمتها توجيه كافة

¹- معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة تبسة.

²- معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة تبسة.

الوكالات عبر كل ولايات الوطن وتخضع لوصاية وزارة العمل والحماية الاجتماعية وكل وكالة تشمل عدة مراكز وفروع في الدوائر والبلديات.

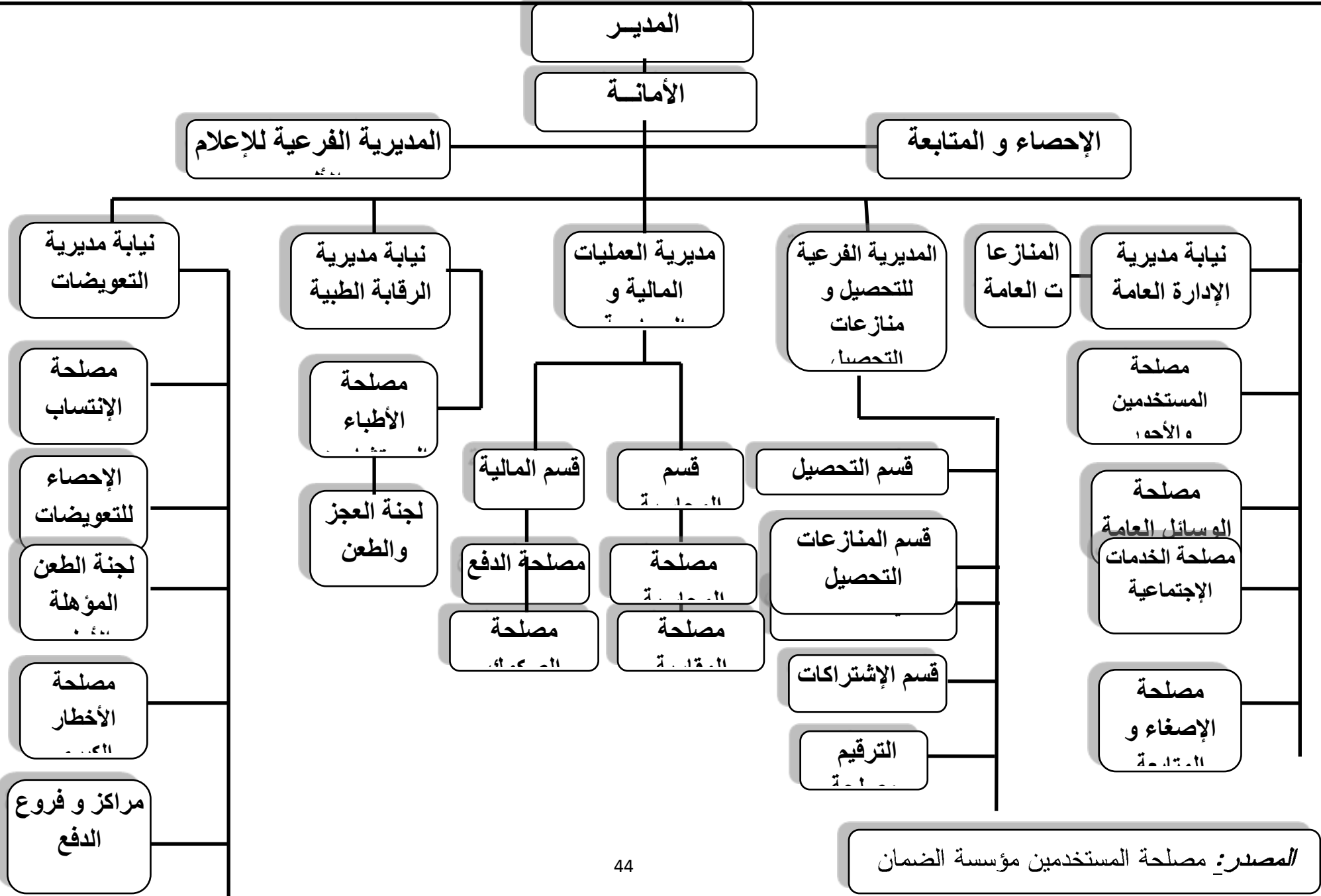
والمديرية العامة تضم عدد من المديريات تتمثل في:¹

- المديرية الفرعية للتحصيل؛
- المديرية الفرعية للمحاسبة والمالية؛
- المديرية الفرعية للتعويضات الاجتماعية؛
- المديرية الفرعية للإعلام الآلي؛
- المديرية الفرعية للإدارة والوسائل العامة؛
- المديرية الفرعية للرقابة الطبية.

ومن هنا يمكن إعطاء الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية-وكالة تبسة-.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للوكالة

¹ معلومات مقدمة من طرف صندوق الضمان الاجتماعي وكالة تبسة



المطلب الثالث: الوضعية العامة للوكالة ونظامها الداخلي

تُعد الوكالة كياناً تنظيمياً يسعى إلى تجسيد أهدافه ضمن إطار قانوني وهيكل محدد، يراعي متطلبات الخدمة العمومية ويعكس طبيعة المهام المسندة إليه. ومن أجل ضمان سير النشاطات بفعالية وتحقيق النتائج المرجوة، تعتمد الوكالة على نظام داخلي يُنظم العلاقات بين مختلف المصالح والهيكل، ويُحدد المهام والمسؤوليات وفق تسلسل إداري دقيق. وفي هذا السياق، تكتسي دراسة الوضعية العامة للوكالة ونظامها الداخلي أهمية خاصة، كونها تشكل أساساً لفهم بيئة العمل ومقومات الأداء المؤسسي.

ويتمثل النظام المحاسبي المتبع في الوكالة في الجدول التالي حيث يلخص في أرقام الحسابات

الرئيسية كما يلي:

جدول 01: جدول يلخص أرقام الحسابات الرئيسية لصندوق الضمان الاجتماعي وكالة- تبسة-

GESTION-PCN	INTITULE	CODE-SCF
A	ASSURANCES SOCIALES	02
B	ACCIDENTS DE TRAVAIL ET MALADIES PROF	03
E	CONVENTION INTERNATIONALE	04
EA	CONVENTION ALGERO FRANCAISE	04
EB	CONVENTION ALGERO BELGE	04
EC	CONVENTION ALGERO RDA	04
ED	CONVENTION ALGERO TUNISIENNE	04
G	FONDS AIDE ET SECOURS	05
K	CHOMAGE ET INTEMPERIE	06
C	PRESTATIONS FAMILIALES	08
L	GEST. ADMINISTRATIVE	10
H	CONTROLE MEDICAL	20
F	ACTION SANITAIRE § SOCIALE	30
CS	CMS	31
FJ	OFFICINES PHARMACEUTIQUES	32
FF	JARDINS D'ENFANTS	33
FA	PHARMACIE CMS	34

FC	CLINIQUE DENTAIRE	35
FK	CMPHM MESSERGHINE	36
FM	CENTRE D'IMAGERIE	37
FX	CENTRES D'ORTHOPHONIE	38
M	FONDS PLACES	40
I	FONDS DE PREVENTION AT/MP	50
J	CONGES PAYES	60

المصدر: صندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة تبسة

يُظهر الجدول المعروض هيكلية شاملة للنظام المالي المحاسبي المتبع في الوكالة، حيث يتضمن تصنيفاً منهجياً للحسابات وفقاً للمعايير المحاسبية الدولية. يشمل النظام عدة فئات رئيسية تبدأ بالحسابات الأساسية مثل حسابات رؤوس الأموال والاستثمارات، وحسابات المخزون والمواد الأولية، بالإضافة إلى حسابات الأجور والرواتب.

كما يتضمن النظام تصنيفات متخصصة للعمليات التشغيلية مثل حسابات النقل والمواصلات، والخدمات الخارجية، والصيانة والإصلاح، والتأمينات المختلفة. ويلاحظ من خلال الترقيم المنطقي للحسابات أن النظام يتبع منهجية محاسبية احترافية تسمح بالتتبع الدقيق للعمليات المالية وتسهيل عمليات المراجعة والتدقيق، مما يعكس التزام الوكالة بتطبيق أفضل الممارسات في مجال المحاسبة والإدارة المالية¹.

¹- معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة تبسة.

المبحث الثاني: تطبيق الهناء كخدمة إلكترونية

في ظل التوجه المتسارع نحو الرقمنة، بات لازماً على المؤسسات العمومية تطوير أدوات رقمية تُمكنها من تحسين جودة خدماتها والاستجابة لتطلعات المواطنين بفعالية وسرعة. وفي هذا السياق، لجأت العديد من الهيئات إلى اعتماد تطبيقات إلكترونية تسهّل التعاملات وتختصر الإجراءات الإدارية التقليدية. ويُعدّ "الهناء" واحداً من هذه المبادرات الرقمية التي أطلقتها إحدى الهيئات العمومية بهدف تعزيز أدائها وتبسيط علاقتها مع المستفيدين من خدماتها.

المطلب الأول: تعريف ومميزات تطبيق الهناء

في إطار سعيه لمواكبة التحول الرقمي وتحسين نوعية خدماته، أطلق الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء تطبيقاً إلكترونياً يُعرف باسم "الهناء". ويُعدّ هذا التطبيق خطوة مهمة نحو تبسيط الإجراءات الإدارية وتوفير خدمات اجتماعية رقمية لفائدة المؤمن لهم اجتماعياً، بشكل أكثر مرونة وسهولة.

أولاً: تعريف تطبيق الهناء

في إطار التوجه نحو الرقمنة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، أطلق الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) تطبيقاً إلكترونياً يُعرف بـ «الهناء». يهدف هذا التطبيق إلى تمكين المؤمن لهم اجتماعياً من الوصول إلى مختلف خدمات الضمان الاجتماعي عن بُعد، مثل الاطلاع على بياناتهم الشخصية، استخراج شهادات الانتساب، متابعة تعويضاتهم، وطلب بطاقات الشفاء، مما يساهم في تسهيل الإجراءات الإدارية وتقريب الإدارة من المواطن.¹

ثانياً: مميزات تطبيق الهناء

يتميز تطبيق الهناء بمجموعة من المميزات نذكر منها:²

• سهولة الوصول والاستخدام

- يوفر واجهة بسيطة ومفهومة تمكن المواطنين من الوصول السريع للخدمات؛
- إمكانية الاطلاع على كافة المعلومات والبيانات الشخصية من مكان واحد؛
- توفير خدمة متاحة على مدار الساعة دون الحاجة للزيارات الميدانية.

¹ - الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) فضاء الهناء، متاح على الموقع <https://elhanaa.cnas.dz/>

تاريخ الاطلاع عليه 10 ماي 2025، على الساعة الرابعة.

² - كنزة بلغياط، منذر طباح، مرجع سابق ذكره، ص: 55.

• الشمولية في الخدمات

- يضم مجموعة متكاملة من الخدمات الاجتماعية والإدارية؛
- ربط مختلف الجهات الحكومية في منصة موحدة؛
- تقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات فئات مختلفة من المجتمع.

• الكفاءة والسرعة

- تسريع إجراءات الحصول على الخدمات المطلوبة؛
- تقليل الوقت والجهد المبذول في المعاملات الرسمية؛
- إنجاز المهام بطريقة إلكترونية فعالة ومباشرة.

• الشفافية والمتابعة

- إمكانية تتبع حالة الطلبات والمعاملات المقدمة؛
- وضوح في الإجراءات والمتطلبات اللازمة؛
- توفير معلومات دقيقة ومحدثة للمستفيدين.

• الراحة والمرونة

- إلغاء الحاجة للانتظار في الطوابير أو زيارة المكاتب؛
- إمكانية الاستفادة من الخدمات في أي وقت ومن أي مكان؛
- تجربة مستخدم محسنة تراعي راحة المواطن.

المطلب الثاني: التسجيل في موقع الهناء

يُعد إنشاء حساب على تطبيق "الهناء" خطوة أساسية تمكّن المستخدم من الاستفادة الكاملة من مختلف الخدمات الرقمية التي يوفرها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي. فقبل التطرق إلى الخطوات العملية لإنشاء الحساب، من المهم الإشارة إلى أن هذه العملية تُعد بمثابة بوابة دخول تتيح للمستفيد التفاعل مع النظام الرقمي للمؤسسة بشكل سلس وآمن، مما يعكس التوجه نحو تسهيل المعاملات الإدارية وتوفير الوقت والجهد للمواطنين.

ويتم التسجيل في تطبيق الهناء من خلال إتباع الخطوات التالية:¹

¹ - الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) فضاء الهناء، متاح على الموقع <https://elhanaa.cnas.dz/>، تاريخ الاطلاع عليه 15 ماي 2025، على الساعة السادسة.

1- **الولوج إلى المنصة:** ابدأ بالدخول إلى الموقع الإلكتروني الرسمي لمنصة "الهنااء" عبر

الرابط التالي: <https://elhanaa.cnas.dz>

2- **الشروع في إنشاء حساب جديد:** من خلال:

- اختر خيار "إنشاء حساب" الموجود في واجهة الموقع (راجع الملحق رقم 1)؛
- قم بإدخال رقم الضمان الاجتماعي الخاص بك بدقة، وهو الرقم الموجود على بطاقتك الخاصة بالمؤمن الاجتماعي.

إذا لم تكن حالتك محدثة بعد، يجب التوجه إلى وكالة الضمان الاجتماعي لتحديث بياناتك قبل إتمام التسجيل.

3- **إدخال المعلومات الشخصية:** والتي تتمثل في:

- اكتب الاسم الأول واللقب باللغة اللاتيني؛
- أدخل نفس الاسم واللقب باللغة العربي؛
- حدد تاريخ ميلادك (اليوم، الشهر، والسنة)؛
- أدخل بريدًا إلكترونيًا فعالًا، ويفضل أن يكون من نوع Gmail لسهولة الاستعمال (راجع الملحق رقم 2).

4- **إدخال معلومات التسجيل المطلوبة:** وهي:

- بعد إدخال البيانات، انتقل إلى الخطوة التالية لإتمام التسجي؛
 - اكتب نص التحقق الظاهر في الصورة (CAPTCHA) بعناية؛
 - أنشئ كلمة مرور قوية تحتوي على أحرف كبيرة وصغيرة، أرقام، ورموز؛
 - قم بإعادة كتابة كلمة المرور نفسها للتأكيد؛
 - أدخل رقم هاتفك المحمول لاستلام رسالة تأكيد لاحقًا (راجع الملحق رقم 3)؛
 - وافق على شروط الاستخدام بعد قراءتها؛
 - اضغط على زر "تحقق من الصحة" لإتمام عملية التسجيل.
- 5- **تأكيد الحساب:** بعد الضغط على "متابعة"، سيتم إرسال رمز تفعيل في رسالة نصية قصيرة إلى رقم هاتفك المحمول إذا كانت المعلومات صحيحة.

أدخل رمز التفعيل واضغط على "متابعة" (راجع الملحق رقم 4).

6- **الدخول إلى حسابك على المنصة:** بعد تفعيل الحساب، يمكنك تسجيل الدخول إلى فضاء "الهنااء"

باستخدام رقم الضمان الاجتماعي وكلمة المرور التي أنشأتها (انظر الملحق رقم 5).

وهكذا يتم التسجيل في منصة الهناء.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المقدمة في منصة الهناء

في إطار تعزيز التحول الرقمي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، عمل الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء على تطوير تطبيق "الهناء"، الذي جاء ليستجيب لحاجيات المؤمن لهم اجتماعياً، من خلال توفير جملة من الخدمات الرقمية التي تمكنهم من تنفيذ مختلف الإجراءات الإدارية والصحية بكل سهولة ومرونة، دون الحاجة إلى التنقل نحو المراكز المحلية.

ومن أنواع الخدمات المالية الرقمية ما يلي:¹

- 1- بطاقة الشفاء الافتراضية (e-Chiffa) : يتيح التطبيق للمستخدمين طلب بطاقة الشفاء الرقمية، مما يسهل الحصول على الأدوية من الصيدليات المتعاقدة دون الحاجة للبطاقة التقليدي؛
- 2- متابعة الملفات الطبية: يمكن للمستخدمين تتبع مراحل معالجة ملفاتهم الطبية، بما في ذلك تعويضات العطل المرضية، ومعرفة تواريخ بداية ونهاية العطلة، والمبالغ المستردة؛
- 3- الاطلاع على المعلومات الشخصية: يوفر التطبيق إمكانية عرض البيانات الشخصية، مثل نسبة التغطية الاجتماعية، تاريخ انتهاء الحقوق، ومركز الدفع المعتمد؛
- 4- إدارة بيانات ذوي الحقوق: يمكن للمستخدمين مراجعة معلومات الأشخاص المرتبطين بحسابهم، مثل أفراد العائلة المستفيدين من التغطية الاجتماعية؛
- 5- خدمات الشهادات: يتيح التطبيق استخراج وطباعة شهادات الانتساب وشهادات الأحقية في الأداءات بسهولة؛
- 6- محاكي تعويض الأدوية: يمكن للمستخدمين استخدام أداة تحاكي تعويض الأدوية، مما يساعدهم على معرفة نسبة التعويض ونوع العجز المتكفل به؛
- 7- قائمة المهنيين الصحيين المتعاقدين: يوفر التطبيق قائمة بالأطباء والصيدال المتعاقدين مع الصندوق، مع إمكانية البحث حسب الولاية والتخصص؛
- 8- تحديد مواقع مراكز الدفع: يمكن للمستخدمين تحديد موقع مركز الدفع الخاص بهم والاطلاع على معلومات الاتصال به؛

¹ - الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجرا (CNAS) فضاء الهناء، متاح على الموقع: <https://elhanaa.cnas.dz/>، تاريخ الاطلاع عليه 15 ماي 2025، على الساعة الثامنة.

9- تقديم طلبات العطل المرضية: يتيح التطبيق تقديم طلبات العطل المرضية عبر الإنترنت، مما يوفر الوقت والجهد؛

10- رفع الشكاوى: يمكن للمستخدمين تقديم شكاوى أو استفسارات مباشرة من خلال التطبيق.

من خلال هذه المجموعة المتنوعة من الخدمات، يبرز تطبيق "الهناء" كأداة فعّالة تسهم في تقريب الإدارة من المواطن، وترسخ مبادئ الشفافية، السرعة، والسهولة في المعاملات. وقد مكن هذا التطبيق المستخدمين من تتبع ملفاتهم الشخصية والطبية، والولوج إلى معلوماتهم الخاصة في أي وقت، مما يعكس حرص الصندوق على مواكبة التطور التكنولوجي وتقديم خدمة عمومية رقمية ذات جودة.

المبحث الثالث: تحليل الوضعية المالية لصندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة

تُعَدُّ الوكالات المحلية التابعة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، على غرار وكالة تبسة، وحدات تنفيذية هامة في تجسيد المهام الاجتماعية والمالية التي يضطلع بها الصندوق على المستوى الوطني. ومن أجل تقييم مدى فعالية أدائها، يصبح من الضروري إجراء تحليل مالي شامل يستند إلى دراسة دقيقة لمختلف المؤشرات المرتبطة بالإيرادات والنفقات. ويسهم هذا التحليل في تشخيص الوضعية المالية للوكالة، ورصد مدى توازنها بين الموارد والتكاليف، فضلاً عن استكشاف النقاط القوية والضعف التي يمكن أن تؤثر على استدامة خدماتها. وعليه، فإن التركيز على تطور الإيرادات والنفقات خلال فترة زمنية محددة، مع تقديم قراءة مقارنة للنتائج، يُعتبر مدخلاً أساسياً لفهم الاتجاهات العامة لأداء الوكالة وتحديد فرص التحسين والتطوير.

المطلب الأول: تطور نفقات وكالة الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة

يُعدّ تتبع تطور النفقات لدى وكالة تبسة التابعة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي مؤشراً مهماً لفهم آليات التسيير المالي ومدى استجابة المؤسسة للضغوط الاجتماعية والاقتصادية المتزايدة. ومع مرور السنوات، شهدت بنية النفقات تحولات تعكس التغير في حجم الخدمات المقدمة وتوسع دائرة المستفيدين، إلى جانب الالتزامات الإدارية والتنظيمية المتزايدة. ويتيح تحليل هذه النفقات، سواء كانت تشغيلية أو مرتبطة بالتعويضات والخدمات الصحية، الكشف عن الاتجاهات المالية الكبرى للوكالة، ومدى قدرة هذه الأخيرة على المواءمة بين محدودية الموارد المالية وتنامي الاحتياجات الاجتماعية. كما يسمح هذا التطور بتحديد مجالات الإنفاق التي عرفت ارتفاعاً ملحوظاً، واستشراف مدى كفاءة التسيير في توزيع الموارد وفقاً لأولويات المرحلة.

وفيما يلي جدول يوضح نفقات وكالة تبسة:¹

جدول 02: نفقات صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لوكالة تبسة

السنوات	2020	2021	2022	2023	2024
النفقات	6658684142	7217955224	6754081479	7933516383	833425128

المصدر: وكالة الضمان الاجتماعي

- **تحليل جدول النفقات:** تظهر بيانات نفقات صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة للفترة من 2020 إلى 2024 مسيرة متقلبة تعكس التحديات والتطورات في القطاع الاجتماعي. بدأت الرحلة في عام 2020 بنفقات قدرها 6.66 مليار، وهو رقم يُعتبر نقطة انطلاق مهمة في ظل الظروف الاستثنائية التي شهدتها

¹ - معلومات مقدمة من طرف صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة تبسة.

العالم بسبب جائحة كوفيد-19. شهدت النفقات نمواً ملحوظاً في العام التالي 2021 لتصل إلى 7.22 مليار بزيادة قدرها 8.4%، مما يشير إلى زيادة الطلب على خدمات الضمان الاجتماعي أو توسع الوكالة في برامجها لمواجهة التحديات الاجتماعية المتنامية.

حدث تراجع نسبي في عام 2022 حيث انخفضت النفقات إلى 6.75 مليار بنسبة 6.5%، وهو انخفاض قد يعكس تحسناً في الظروف الاقتصادية العامة أو إعادة تقييم للسياسات والبرامج المقدمة. لكن الأمر الأكثر لفتاً للانتباه جاء في عام 2023، حيث شهدت النفقات قفزة كبيرة ووصلت إلى أعلى مستوياتها عند 7.93 مليار، مسجلة زيادة استثنائية بنسبة 17.5% عن العام السابق. هذه الزيادة الكبيرة قد تدل على توسع كبير في الخدمات المقدمة، أو زيادة كبيرة في أعداد المستفيدين، أو رفع قيمة المساعدات والمعونات المقدمة.

الرقم الأكثر إثارة للتساؤل يظهر في عام 2024، حيث تُظهر البيانات انخفاضاً حاداً وغير مسبوق في النفقات إلى 334 مليون فقط، أي بانخفاض يصل إلى 95.8% عن العام السابق. هذا الانخفاض الجذري يثير عدة تساؤلات حول طبيعة هذه البيانات، فقد تكون البيانات جزئية تغطي فترة قصيرة من العام، أو قد تعكس تغييرات جوهرية في هيكل الوكالة أو طريقة تقديم الخدمات. بشكل عام، تُظهر البيانات أن متوسط النفقات السنوية للفترة 2020-2023 بلغ 7.14 مليار، مع إجمالي نفقات قدره 28.56 مليار، مما يؤكد على الدور المحوري لوكالة تبسة في منظومة الضمان الاجتماعي والحاجة المستمرة لخدماتها في المجتمع.

المطلب الثاني تطور إيرادات وكالة الضمان الاجتماعي تبسة

يُعدّ تحليل تطور الإيرادات في وكالة تبسة التابعة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي عنصراً أساسياً في تقييم أدائها المالي ومدى قدرتها على تحقيق التوازن بين المداخيل والالتزامات. إذ ترتبط الإيرادات ارتباطاً مباشراً بنجاعة عمليات التحصيل وفعالية الرقابة على الاشتراكات الاجتماعية، إضافةً إلى التوسع في قاعدة المؤمن لهم. وتُظهر دراسة تطور الإيرادات عبر السنوات مدى استقرار الوضعية المالية للوكالة، كما تعكس تأثير العوامل الاقتصادية والاجتماعية المحيطة، مثل معدل النشاط الاقتصادي، ومستوى التشغيل، والإصلاحات التشريعية ذات الصلة. ويُعتبر هذا التحليل مدخلاً ضرورياً لفهم قدرة الوكالة على تمويل خدماتها، وضمان استمرارية التزاماتها تجاه المؤمن لهم، فضلاً عن تقييم مدى فعاليتها في استقطاب وتحصيل الاشتراكات بصورة منتظمة ومتنامية¹.

وفيما يلي جدول يوضح تطور إيرادات وكالة تبسة

¹ معلومات مقدمة من طرف الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي وكالة تبسة.

جدول 03: إيرادات صندوق الوطني للضمان الاجتماعي

السنوات	2020	2021	2022	2023	2024
الإيرادات	138701015	155928715	177433297	2150016490	236484148

المصدر: وكالة الضمان الاجتماعي

- **تحليل جدول الإيرادات:** تكشف بيانات إيرادات صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة للفترة من 2020 إلى 2024 عن قصة نمو متدرج تتوجها قفزة استثنائية مذهلة في عام 2023. بدأت الرحلة في عام 2020 بإيرادات متواضعة قدرها 138.70 مليون، وهو رقم يعكس التحديات الاقتصادية التي فرضتها جائحة كوفيد-19 وتأثيرها على مصادر التمويل. شهدت الإيرادات نمواً ثابتاً ومتدرجاً في العامين التاليين، حيث ارتفعت إلى 155.93 مليون في 2021 بزيادة 12.4%، ثم واصلت نموها إلى 177.43 مليون في 2022 بزيادة إضافية قدرها 13.8%، مما يشير إلى تحسن تدريجي في الوضع المالي واستقرار مصادر الدخل للصندوق.

الحدث الأكثر إثارة وأهمية يظهر جلياً في عام 2023، حيث شهدت الإيرادات قفزة هائلة وغير مسبوقة لتصل إلى 2.15 مليار، مسجلة زيادة خيالية بنسبة 1112% عن العام السابق. هذه الزيادة المذهلة تشير إلى تغيير جوهري في هيكل الإيرادات أو مصادر التمويل، وقد تعكس إدخال برامج أو خدمات جديدة، أو توسعاً كبيراً في نطاق عمل الوكالة، أو ربما دمج أو إعادة تصنيف لمصادر دخل أخرى. هذا النمو الاستثنائي يضع عام 2023 كنقطة تحول حاسمة في تاريخ الوكالة المالي .

تكشف بيانات إيرادات صندوق الضمان الاجتماعي لوكالة تبسة للفترة من 2020 إلى 2024 عن قصة نمو متدرج تتوجها قفزة استثنائية مذهلة في عام 2023. بدأت الرحلة في عام 2020 بإيرادات متواضعة قدرها 138.70 مليون، وهو رقم يعكس التحديات الاقتصادية التي فرضتها جائحة كوفيد-19 وتأثيرها على مصادر التمويل. شهدت الإيرادات نمواً ثابتاً ومتدرجاً في العامين التاليين، حيث ارتفعت إلى 155.93 مليون في 2021 بزيادة 12.4%، ثم واصلت نموها إلى 177.43 مليون في 2022 بزيادة إضافية قدرها 13.8%، مما يشير إلى تحسن تدريجي في الوضع المالي واستقرار مصادر الدخل للصندوق.

الحدث الأكثر إثارة وأهمية يظهر جلياً في عام 2023، حيث شهدت الإيرادات قفزة هائلة وغير مسبوقة لتصل إلى 2.15 مليار، مسجلة زيادة خيالية بنسبة 1112% عن العام السابق. هذه الزيادة المذهلة تشير إلى تغيير جوهري في هيكل الإيرادات أو مصادر التمويل، وقد تعكس إدخال برامج أو

خدمات جديدة، أو توسعاً كبيراً في نطاق عمل الوكالة، أو ربما دمج أو إعادة تصنيف لمصادر دخل أخرى. هذا النمو الاستثنائي يضع عام 2023 كنقطة تحول حاسمة في تاريخ الوكالة المالي .

أما في عام 2024، فتُظهر البيانات انخفاضاً حاداً في الإيرادات إلى 236.48 مليون، وهو رقم يمثل انخفاضاً كبيراً عن عام 2023 لكنه لا يزال أعلى من مستويات ما قبل 2023، مما قد يشير إلى استقرار نسبي في مستوى جديد من الإيرادات أو ربما يعكس طبيعة جزئية لبيانات 2024. بشكل عام، تُظهر هذه الأرقام تطوراً كبيراً في القدرة المالية للوكالة ونموها من مؤسسة بإيرادات محدودة إلى كيان مالي أكثر قوة وتأثيراً في المشهد الاجتماعي، حيث بلغ إجمالي الإيرادات خلال الفترة المدروسة حوالي 2.86 مليار، بمتوسط سنوي قدره 572 مليون، مع ملاحظة أن هذا المتوسط يتأثر بشكل كبير بالقفزة الاستثنائية لعام 2023.

المطلب الثالث: دراسة وتحليل النتائج

بناءً على ما سبق يتضح لنا ما يلي:

- ساهم إدماج الخدمات الإلكترونية، خاصة عبر تطبيق "الهنا"، في تحسين سرعة المعاملات وتقليل الضغط على المصالح الإدارية للصندوق؛
 - كشفت البيانات تطوراً تدريجياً في الإيرادات خلال السنوات التي تم فيها تفعيل الخدمات الرقمية، مما يعكس دورها في تسهيل العمليات؛
 - أظهرت النتائج انخفاضاً في بعض أوجه النفقات التشغيلية، نتيجة التحول نحو الرقمنة وتقليص التعاملات الورقية؛
 - التحول الرقمي أسهم في تعزيز الشفافية وتحسين عملية الرقابة الداخلية على المداخل والمصاريف؛
 - بينت الإحصائيات أن نسبة رضا المستخدمين عن الخدمات المقدمة إلكترونياً ارتفعت، ما يدعم فرضية تأثير الرقمنة على تحسين الأداء العام؛
 - تطور الإيرادات يُشير إلى تحسّن فعالية التحصيل، خاصة مع توفير واجهات إلكترونية تُمكن أرباب العمل والمؤمنين من القيام بواجباتهم بسرعة وسهولة؛
 - في المقابل، لم يؤدّ استخدام هذه الخدمات إلى إلغاء النفقات تماماً، بل تحولت بعض التكاليف نحو صيانة وتطوير البنية الرقمية، لكن مع مردودية إيجابية على المدى الطويل.
- إجمالاً، تعكس النتائج وجود علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات الإلكترونية وتحقيق أداء مالي أكثر استقراراً وكفاءة في الصندوق.

خلاصة الفصل الثالث

في هذا الفصل، قمنا بتطبيق الإطار النظري للدراسة على الواقع العملي، من خلال تحليل حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء (CNAS)، مع التركيز على الخدمات الإلكترونية التي يقدمها، وبشكل خاص تطبيق "الهناء". وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المتاحة، وقياس أثر هذه الخدمات على أحد أبرز مؤشرات الأداء المالي، وهو مؤشر الإيرادات. أظهرت نتائج التحليل أن إدماج الخدمات الإلكترونية في عمل الصندوق، لا سيما من خلال تطبيق "الهناء"، ساهم بشكل ملموس في تحسين جودة الخدمات، وتقليص وقت المعالجة، وتسهيل عملية التواصل بين المؤسسة والمستفيدين. كما لوحظ تطور ملحوظ في مستوى الإيرادات خلال السنوات الأخيرة، وهو ما يدل على وجود علاقة إيجابية بين توسيع استخدام الخدمات الإلكترونية وتحقيق فعالية أكبر في تحصيل الاشتراكات والتقليص من عمليات التأخر أو التهرب. ويمكن القول إن التحول الرقمي الذي انتهجه الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، من خلال اعتماد حلول إلكترونية متطورة، قد انعكس بشكل إيجابي على أدائه المالي، وسمح بتحقيق نتائج أفضل في مجال التسيير الإداري والمالي على حد سواء.

الخاتمة

تم التطرق في هذه الدراسة إلى تحليل تأثير الخدمات الإلكترونية على تطور أداء المؤسسات المالية مع محاولة تطبيق ذلك على الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء وكالة تبسة، حيث أصبح التحول الرقمي من أبرز التوجهات التي تعتمد عليها المؤسسات المالية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية متطلبات مستخدميها.

وقد أظهرت هذه الدراسة أن دمج الخدمات الإلكترونية في أنشطة المؤسسات لا يقتصر على تسهيل الإجراءات فحسب، بل يساهم أيضا في تحسين الأداء العام من خلال تعزيز الكفاءة وتوفير الوقت والجهد. ومن خلال تحليل تجربة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء، يتضح أن المنصات الرقمية، وعلى رأسها تطبيق الهناء، تعد خطوة مهمة نحو تحسين العلاقة مع المواطن، وتطوير جودة الخدمات المقدمة.

غير أن فعالية هذه المبادرات تبقى مرتبطة بجملة من العوامل، مثل: التكوين وتوعية المستخدم وتحديث البنية التحتية الرقمية.

وعليه، فإن مستقبل المؤسسات المالية في ظل البيئة الرقمية الحديثة يقتضي مواصلة العمل على تطوير الخدمات الإلكترونية، وضمان استخدامها بشكل فعال، مما يعزز من تنافسيتها ويخدم الصالح العام.

• اختبار صحة الفرضيات

من خلال هذه الدراسة يمكن اختبار الفرضيات التي تم صياغتها كالتالي:

- **بالنسبة للفرضية الأولى:** من المرجح أن التحول الرقمي ساهم في إحداث نقلة نوعية في نمط تقديم الخدمات داخل المؤسسات المالية، من خلال تسريع الإجراءات وتقليل التكاليف، فعلا تم تأكيد الفرضية من خلال نتائج الدراسة التي أظهرت أن رقمنة الخدمات عبر تطبيق الهناء مكنت من تسريع معالجة الطلبات، وتسهيل الولوج إلى الخدمات دون الحاجة إلى التنقل، مما ساعد في تخفيف الضغط على المراكز وخفض التكاليف المرتبطة بالخدمة التقليدية.
- **الفرضية الثانية:** تتنوع الخدمات الإلكترونية التي يوفرها الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للأجراء بين خدمات إعلامية، إدارية، وتفاعلية، مما يعزز من فاعلية العلاقة بين المؤسسة والمستفيد، تم تأكيد هذه الفرضية أيضا حيث أبرزت البيانات أن التطبيق يضم خدمات متعددة تشمل استخراج الوثائق، تتبع الملفات، تقديم الشكاوى، وغيرها، وهو ما يدل على تنوع في طبيعة الخدمات، ويعكس كفاءة العلاقة الرقمية بين الإدارة والمستفيد.

- **الفرضية الثالثة:** يتوقع أن يكون لتطبيق " الهناء " دور مهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة، من خلال تسهيل الوصول إلى المعلومات والوثائق دون عناء التنقل، تم تأكيد الفرضية أيضا حيث أثبتت النتائج

أن المستخدمين وجدوا في التطبيق وسيلة مريحة للحصول على الخدمات، خاصة ما يتعلق بالحصول على الشهادات وتتبع الملفات، مما أدى إلى رفع مستوى الرضا وسهّل الحصول على الخدمة في أي وقت ومن أي مكان.

- **الفرضية الرابعة:** استخدام الخدمات الإلكترونية يعكس تأثيراً إيجابياً على المؤشرات الأساسية لأداء الصندوق، مثل تقليص عدد المراجعين وتحسين وقت الاستجابة للطلبات، تم تأكيد الفرضية جزئية حيث سجل انخفاض نسبي في عدد المراجعين للمراكز، وظهرت مؤشرات إيجابية بخصوص تقليص وقت معالجة بعض الطلبات. لكن لا تزال هناك تحديات تتعلق بضعف الوعي الرقمي لدى بعض الفئات، مما يؤثر جزئياً على تحقيق الأثر الكامل المرجو.

- **الفرضية الخامسة:** تطوير الخدمات الإلكترونية يمكن أن يتم من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق التكوين للموظفين، بما يضمن تلبية متطلبات المستخدمين بشكل أكثر دقة وفعالية، تم تأكيد الفرضية من خلال تبيان وجود حاجة لتقوية الجوانب التقنية، مثل تحسين سرعة المعالجة وتوسيع بعض الخدمات. كما أشارت آراء الموظفين إلى أهمية التكوين والتحديث المستمر لمواكبة التطورات التكنولوجية.

• نتائج الدراسة

من خلال الدراسة تم الوصول إلى النتائج التالية:

- أظهرت نتائج التحليل أن إدماج الخدمات الإلكترونية في تسيير المؤسسة ساهم في تسريع وتيرة تقديم الخدمة وتقليص الوقت المستغرق في معالجة الطلبات؛
- بينت المعطيات أن استخدام تطبيق "الهناء" ساعد على تقليص الازدحام داخل مقرات الصندوق، من خلال تمكين عدد معتبر من المؤمن لهم اجتماعياً من إتمام إجراءاتهم عن بُعد؛
- كشفت الدراسة أن تنوع الخدمات الرقمية (الإعلامية، الإدارية، التفاعلية) عزز من كفاءة العلاقة بين المستخدم والإدارة، وساهم في تحسين تجربة المستفيد؛
- أبرزت النتائج أن سهولة استخدام التطبيق لعبت دوراً أساسياً في رفع مستوى رضا المستخدمين، لا سيما من حيث إمكانية تحميل الوثائق وتتبع الملفات دون الحاجة للتنقل؛
- أوضحت الدراسة أن نجاح الخدمات الرقمية مرهون بتوفير تكوين مستمر للموظفين، وتحسين البنية التحتية التقنية، بما في ذلك جودة الربط بالإنترنت وسهولة الولوج إلى المنصة؛
- خلّصت الدراسة إلى أن التطبيق يمثل خطوة إيجابية نحو الرقمنة الشاملة، لكنه يحتاج إلى تطوير مستمر وتوسيع نطاق الخدمات ليشمل فئات أكبر من المؤمن لهم.

• توصيات الدراسة

- من المهم أن تواصل المؤسسة توسيع نطاق رقمنة خدماتها، من خلال إدراج مزيد من الخدمات المعقدة في الفضاء الرقمي، لتلبية حاجيات شريحة أوسع من المستخدمين؛
- يُستحسن العمل على تحسين البنية التقنية لتطبيق "الهناء"، من حيث سرعة الاستجابة، وواجهة الاستخدام، لتسهيل التفاعل مع المنصة الرقمية وجعلها أكثر جاذبية؛
- يُوصى بتعزيز جهود التحسيس والتوجيه، عبر حملات إعلامية تبسط كيفية استخدام التطبيق، وخاصة للفئات التي لا تمتلك خبرة رقمية كافية؛
- ينبغي على المؤسسة ضمان التحديث المستمر للمعلومات المتوفرة عبر التطبيق، بما يضمن دقة البيانات المعروضة وثقة المستخدم في المنصة؛
- يُفضل دعم الجانب البشري من التحول الرقمي، من خلال تكوين دوري للموظفين حول كيفية التعامل مع النظام الرقمي ومرافقة المستفيدين في حال وجود صعوبات؛
- من المفيد أن تعمل المؤسسة على قياس مدى رضا المستخدمين بصفة دورية من خلال ملاحظات مباشرة عبر التطبيق، لتطوير الخدمة بناءً على تجارب فعلية؛
- يُنصح بتعزيز الربط بين التطبيق وأنظمة أخرى ذات صلة، مثل قواعد بيانات الإدارات العمومية، بما يسمح بتوفير خدمة رقمية أكثر تكاملاً وشمولاً.

• آفاق الدراسة

- من خلال النتائج المتوصل إليها توضحت صورة إلى العديد من الدراسات المستقبلية والتي ستكون استثماراً في البحث من بينها:
- دور تطبيقات الهاتف المحمول في تحسين جودة الخدمات العمومية: دراسة مقارنة بين مؤسستين عموميتين؛
- تحليل العلاقة بين الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتحسين جودة الخدمة في القطاع العام؛
- أثر التحول الرقمي على تقليص التكاليف التشغيلية في المؤسسات ذات الطابع الاجتماعي.

المراجع والمصادر

أولاً: الكتب

- أسامة عبد السلام السيد، **الاقتصاد الرقمي**، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
- باسم أحمد المبيضين، **التجارة الإلكترونية وأثرها على الأداء الاستراتيجي**، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- بشير العلاق، **ثقافة الخدمة**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- بشير برمان، **موسوعة التراث والمخطوطات العربية وكيفية تحقيقها**، دار الكتب العلمية، لبنان، 2021، ص: 1040.
- خالد أحمد علي محمود، **اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية**، دار الفكر الجامعي، مصر، 2019.
- خالد أحمد علي محمود، **الاقتصاد الرقمي الحديث وإدارة الموارد البشرية والإنتاج السلعي**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2019.
- الخامسة سايجي، أمال حفاوي، **التسويق الإلكتروني للخدمات**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن.
- ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السامرائي، **المصادر الإلكترونية للمعلومات**، دار اليازوري العلمية للنشر، الأردن، 2014.
- ريا أحمد الدباس، **النشر والمكتبات**، دار دجلة ناشرون وموزعون، الأردن، 2011.
- سرمد كوكب الجميل، **مقدمة في إدارة المؤسسات المالية نظريات وتطبيقات**، دار الأكاديميون للنشر والتوزيع، الأردن، 2017.
- سيف السويدي، **صناعة المنصات الرقمية**، منصة أريد للنشر والتوزيع، ماليزيا، 2020.
- صادق راشد الشمري، **المؤسسات المالية**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2022.
- عاطف أحمد عبد العال زيدان، **الاقتصاد الرقمي بين الواقع والمأمول والمعاملة الضريبية الخاصة به**، دار محمود للنشر ولتوزيع، مصر، 2022.
- محفوظ فاطمة، **الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر**، دفاثر البحوث العلمية، المجلد: 10، العدد: 02، جامعة آكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 1 أكتوبر 2022.
- محمد عمر الشويرف، **التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد**، دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن، 2013.
- محي الدين تيتاوي، **النشر الإلكتروني**، وكالة الصحافة العربية، مصر، 2016.
- مصطفى يوسف الكافي، **التجارة الإلكترونية**، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا،
- مصطفى يوسف كافي، **اقتصاديات البيئة**، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، سوريا، 2014.

ثانياً: الرسائل والمذكرات

- أبيش سومية، **فعالية العلاقات العامة في المؤسسات المالية دراسة حالة البنك الخارجي وكالة تقرت،** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس في العلوم السياسية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، قسم العلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012-2013.
- براهيم مروة، **لاغا مريم إكرام، دور الأداء المالي في اتخاذ القرارات المالية داخل المؤسسة المالية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري عين تيموشنت،** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج بوشعيب عين تيموشنت، 2021-2022،
- بشرى لعياشة، **دور مواقع التواصل الاجتماعي في تسويق الخدمات،** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018-2019.
- بوراس أمال، **قاسم سمية، مسعودي سلمى، تحديات الرقمنة في مجال العلاقات العامة ضمن المؤسسات الجامعية دراسة ميدانية في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023-2024.
- تقوى بودبوز، **ذكرى جطني، دراسة اتجاهات الزبائن نحو الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل المؤسسات الخدمية،** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021-2022.
- حشايشي أمينة، **صافية بو مصباح، قايدي بومدين، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة تجارب دولية الإمارات، الهند، الجزائر،** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2023-2024.
- حموش رانية، **شماح ذكرى، التطبيقات الذكية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المؤسسة دراسة حالة منتسبي الصندوق الوطني للتقاعد وكالة ميلة،** مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2023-2024.
- خديجة دزايت، **معطاه مبروكة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة البناء للجنوب والجنوب الكبير بورقلة،** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس، تخصص مالية المؤسسة، قسم علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013.

- درقالي خولة، المعاملات الإلكترونية وأثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2020_2021.
- رقية خالد نعمة عبد، أثر التجارة الإلكترونية على تحسين الخدمة المصرفية، بحث مقدم لاستكمال جزء من متطلبات نيل شهادة البكالوريوس، قسم العلوم المالية والمصرفية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل، 2024.
- زقاي خروفة، يعقوبي أمال سومية، دور البنوك والمؤسسات المالية في تمويل الاقتصاد الوطني الجزائري دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مستغانم، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، قسم المحاسبة المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحميد بن باديس مستغانم، 2021-2022.
- سرقين زين العابدين، عبد الرزاق جميلة، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي 2019-2023 وكالة بوسعادة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2023-2024.
- سمير أعرب، فايدة كيدوش، حماية المستهلك الإلكتروني من المنصات الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2023-2024.
- الضب زهرة، تينعمري نجمة، تطبيق الطرق الحديثة لتقييم أداء العاملين في المؤسسات العمومية دراسة حالة المؤسسة الاستشفائية سليمان عميرات تقرت، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الليسانس في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013.
- عائشة هميلة، دور لوحة القيادة في تحسين الأداء دراسة حالة مؤسسة ليند غاز بورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير، تخصص التدقيق ومراقبة التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013.
- فاطمة الزهراء قوادري، سندس عبيدي سعد، تأثير التحول الرقمي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة المديرية الجهوية لموبليس، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية مؤسسة، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022-2023.

- كنزة بلغياط، منذر طبّاخ، دور الرقمنة في تعزيز التوازن المالي لصناديق الضمان الاجتماعي دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة ميلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2023-2024.
- ليندة نواصري، نورهان مكران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة (صنف نساء)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2021-2022.
- مدور حامد، بهلول بدر الدين، خطاطبة أيمن، دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب، مذكرة مكملة لاستكمال نيل متطلبات شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص اتصال وعلاقات عامة، قسم علوم إعلام وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021-2022.
- مزار عبد النور، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة مصرف السلام الجزائر 2017-2021، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، قسم العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022-2023.
- الورقلي زهور، بومادة محمد زياد، تأثير جودة الخدمات الإلكترونية في رضا الزبون، مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص تسويق خدمات، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2023-2024.
- وسام فرداس، خولة مقدر، دلال بوزربية، المسؤولية الإعلامية عبر المواقع الإلكترونية للمؤسسات الحكومية والغير حكومية دراسة تحليلية لعينة من المواقع الإلكترونية الجزائرية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال، تخصص الاتصال والعلاقات العامة، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018-2019.

ثالثا: المجالات

- أحمد عطية ربيع الفايدي، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد: 32، جامعة الملك عبد العزيز، الأردن، 2 حزيران 2021.
- أحمد كمال الطرمان، مخاطر وتحديات تداول العملات الرقمية على المجتمع الأردني، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، المجلد: 06، العدد: 29، بلدية الطفيلة الكبرى، الأردن، 2024.
- خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد: 13، العدد: 02، جامعة الزقازيق، الجزائر، أبريل 2022.
- رانيا شابو، عبد الكريم زرفاوي، دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية دراسة حالة مصرف الراجحي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد: 07، العدد: 01، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2 جوان 2024.
- رزيقة محذب، النشر الإلكتروني عبر الشبكة العنكبوتية ودورها في تنمية البحث العلمي لدى طلاب قسم علم النفس المقبلين على التخرج، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر، ديسمبر 2016.
- سمية ثنيو، المواقع الإلكترونية خصائصها ومعايير قياس جودتها، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد ب، العدد: 47، جامعة صالح بوبنيدر قسنطينة 03، الجزائر، جوان 2017.
- سهام قارون، الخدمات المالية الإلكترونية، مجلة أبحاث قانونية وسياسية، المجلد 09، العدد: 01، جامعة محمد الشريف مساعدية سوق أهراس، الجزائر، 30 جوان 2024.
- عاشوري بدر الدين، عاشوري إبراهيم، أثر التحول الرقمي في تطوير قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أجل الاندماج في الاقتصاد الرقمي، دراسة تحليلية لمؤشرات قطاع بريد المواصلات السلكية واللاسلكية بالجزائر، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد: 08، العدد: 02، جامعة سطيف 01، الجزائر، 31 ديسمبر 2023.
- عامر إيمان، عتيق شيخ، الصعوبات والتحديات لمواجهة التحول الرقمي في الجزائر دراسة حالة، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد: 15، العدد: 01، جامعة الدكتور مولاي الطاهر سعيدة، الجزائر، 1 مارس 2025.
- عقوني لخضر، بلخيري فاطنة، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID19 تطبيق بريدي موب لبريد الجزائر نموذجا، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد: 07، العدد: 02، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 31 ديسمبر 2021.

- مفيدة يحيوي، فايزة جيجخ، دور الموقع الإلكتروني في التجارة الإلكترونية والتسويق عبر الأنترنت للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، أفاق علمية، العدد: 09، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، جوان 2014.

- نافع زينب، الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر نحو إرساء الحكومة الإلكترونية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 16، العدد 05، 2020.

رابعاً: الملتقيات

- وفاء حميدوش، لمياء عماني، الصيرفة المحمولة كمدخل معاصر للاقتصاد الرقمي: واقع وأفاق، ورقة بحث مقدمة في الملتقى الوطني الثالث حول "المستهلك والاقتصاد الرقمي"، المركز الجامعي عبد الحميد بو الصوف، ميلة، 23 و 24 أبريل 2018.

خامساً: المواقع الإلكترونية

- الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء (CNAS) فضاء الهناء، متاح على الموقع <https://elhanaa.cnas.dz/>، تاريخ الاطلاع عليه 10 ماي 2025، على الساعة الرابعة.

الملاحق

الملحق رقم (01) : واجهة موقع هناء



الرئيسية

عزائي

فضاء الهناء

رقم الضمان الاجتماعي

كلمة المرور

Sfpox

حروف التحقق CAPTCHA

تسجيل الدخول

+ تسجيل

هل نسيت كلمة المرور؟

New + شهادة عدم الالتساب

New التحقق من شهادة عدم الالتساب

الملحق رقم (02): ملئ استمارة المعلومات

0:25 elhanaa.cnas.dz

تسجيل

رقم الضمان الاجتماعي
رقم الضمان الاجتماعي

اللقب بالأحرف اللاتينية
Nom

الإسم بالأحرف اللاتينية
Prénom

اللقب بالعربية
اللقب

الإسم بالعربية
الإسم

تاريخ الميلاد
JJ/MM/AAAA

البريد الإلكتروني
exemple@example

الملحق رقم (03): ادخال معلومات التسجيل

0:26

البريد الإلكتروني
example@example



أدخل نص الصورة
حروف التحقق CAPTCHA

كلمة المرور
7 أحرف كحد أدنى

تأكيد كلمة المرور
تأكيد كلمة المرور

رقم الهاتف
Ex: 0X-XX-XX-XX-XX

☐ أوافق على شروط الاستخدام.

تأكيد

رجوع

تأكيد

تأكيد

سوف تتلقى رسالة نصية قصيرة
على هاتفك المحمول
بمجرد تسجيل الدخول ، تحقق من
معلوماتك الشخصية

تأكيد الكود

أكد

awrasaljazair.com

المصادقة

رقم الضمان الاجتماعي شخص

كلمة السر قفل

3z6p3

أدخل نص الصورة صورة

يتصل