



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة

دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر سكيكدة

مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر أكاديمي في شعبة علوم اقتصادية والتسيير علوم تجارية
تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف:
- أ. جقريف علي

من إعداد:
- بولحية فريال

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بوفانة عمر	بروفيسور	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	رئيسا
بوفليسي نجمة	محاضر أ	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	ممتحنا
جقريف علي	بروفيسور	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	مقررا

السنة الجامعية: 2026 / 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء :

الحمد لله الذي أنعم علينا بنعمة العقل، وأمدنا بالقوة والصبر لإتمام هذا العمل، فهو وحده جل جلاله حمدا يليق بكماله، وثناء يليق بعظمته، وفضله علينا وعلى الناس أجمعين، فالحمد لله حتى يرضى، والحمد لله بعد الرضا، حمدا طيبا مباركا فيه.

أهدي هذا العمل المتواضع، الذي كللت به مشواري الدراسي، الى أحب وأعز الناس إلى قلبي، والذي الكريمين اللذين بفضلهما وصلت الى ما أنا عليه الآن، فمهما قلت وعبرت فلن أتمكن من رد ولو جزء من تضحياتهما، كما أهديه الى جميع أفراد أسرتي كبيرهم وصغيرهم وبالأخص " آدم " و "الألاء".

فريال

الشكر:

الحمد لله -عز وجل- ونشكره جزيل الشكر على توفيقنا ومساعدتنا في إتمام هذا العمل المتواضع الذي يعد أول خطوة في مجال إنجاز الرسائل العلمية، آملين في مراتب أعلى. كما نتقدم بالشكر الى كل من قدم يد المساعدة والنصح، ونشكر الأستاذ المشرف "جقريف علي" وموظفي كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، وأخص بالشكر جميع عمال مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة.

فريال

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة الى إبراز دور وسائل الدفع الإلكتروني باعتبارها من أبرز تطبيقات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر سكيكة، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع، كما تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم توزيعه على عينة مكونة من 50 مفردة من زبائن المؤسسة المعنية، وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على برنامج SPSS وتوظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية، من بينها التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، ومعامل الثبات ألفا كرونباخ، ومعامل الارتباط بيرسون، توصلنا الى النتائج التالية يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية الرقمية المتاحة وتوسيع نطاق الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية:

وسائل الدفع الإلكتروني، الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، التكنولوجيا المالية.

Abstract:

This study aimed to highlight the role of electronic payment methods, as one of the most prominent fintech applications, in promoting financial inclusion at the Post and wired/wireless communication institution in the wilaya of skikda. To achieve the objective of the descriptive-analytical approach was adopted due to its suitability for the nature of the topic. A questionnaire was also used as a primary tool for data collection, distributed to a sample consisting of 50 individuals from the target institution's clients. To analyze the data and test the study's hypotheses, the spss software was utilized, employing a set of statistical methods, including frequencies, percentages, arithmetic means, standard deviation, Cronbach's alpha reliability coefficient, and Pearson correlation coefficient. We arrived at the following results: there is statistically significant relationship between the use of available digital financial services and expanding the scope of financial inclusion.

Key words:

Electronic payment methods (or Epayment methods), financial inclusion, digital financial services, fintech, (financial technology).

الفهرس

أ	مقدمة:	6
ب	أولاً: فرضيات الدراسة	7
ب	ثانياً: مبررات اختيار الموضوع:	7
ت	ثالثاً: أهداف الدراسة:	7
ت	رابعاً: أهمية الدراسة:	7
ت	خامساً: حدود الدراسة:	7
ت	سادساً: منهج الدراسة:	7
ت	سابعاً: صعوبات الدراسة:	7
ث	ثامناً: هيكل الدراسة:	7
6	تمهيد:	6
7	المبحث الأول: الأسس المفاهيمية للتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي	7
7	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني	7
7	الفرع الأول: ماهية التكنولوجيا المالية	7
9	الفرع الثاني: عموميات حول وسائل الدفع الإلكتروني	9
17	الفرع الثالث: انعكاسات وسائل الدفع الإلكتروني	17
18	المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي	18
18	الفرع الأول: عموميات حول الشمول المالي	18
20	الفرع الثاني: أساسيات حول الشمول المالي	20
22	الفرع الثالث: أبعاد وتحديات الشمول المالي	22
23	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي بين الأهمية والعلاقة	23
23	الفرع الأول: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل الشمول المالي:	23
24	الفرع الثاني: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي:	24
25	المطلب الثاني: مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في انتشار الشمول المالي	25
25	الفرع الأول: مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي:	25
26	الفرع الثاني: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي:	26
26	المطلب 03: مستقبل وافاق التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	26
26	الفرع الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي:	26
27	الفرع الثاني: إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:	27
28	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة	28

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.....	28
المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.....	29
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية والقيمة المضافة.....	30
خلاصة الفصل الأول:.....	32
تمهيد:.....	34
المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر.....	35
المطلب الأول: تعريف بمؤسسات بريد الجزائر.....	35
المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر وهيكلتها.....	36
الفرع الأول: مهام المؤسسة:.....	36
الفرع الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر:.....	37
المطلب الثالث: الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر.....	38
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة.....	46
المطلب الأول: منهجية الدراسة.....	46
الفرع الأول: مجتمع الدراسة:.....	46
الفرع الثاني: عينة الدراسة:.....	46
المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية.....	47
الفرع الأول: أدوات الدراسة:.....	47
الفرع الثاني: صدق وثبات الدراسة:.....	47
الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة:.....	51
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.....	51
المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية لعينة الدراسة.....	52
الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:.....	52
الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:.....	53
الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:.....	54
الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية:.....	55
الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة:.....	56
الفرع السادس: توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان السكن:.....	57
الفرع السابع: توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري:.....	58
المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة.....	59
الفرع الأول: تحليل نتائج المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني).....	59
الفرع الثاني: تحليل نتائج المتغير التابع (الشمول المالي).....	62

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة عرض النتائج تحليلها	63
الفرع الأول: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:	63
الفرع الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:	64
الفرع الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:	65
الفرع الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:	66
خلاصة الفصل:	68
الخاتمة:	70
قائمة المراجع:	74

جدول 1: مؤشرات جهود بريد الجزائر في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني.....	45
جدول 2: واقع مؤشرات الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر لغاية أفريل 2026.....	45
جدول 3: تداول الاستبيان.....	46
جدول 4: أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارث الخماسي.....	47
جدول 5: نتائج حساب معامل صدق المحتوى (معادلة لوشي).....	48
جدول 6: نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني.....	48
جدول 7: نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الشمول المالي.....	49
جدول 8: اختبار الصدق البنائي لأبعاد محور وسائل الدفع الإلكتروني.....	49
جدول 9: اختبار الصدق البنائي لأبعاد الاستبيان.....	50
جدول 10: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.....	51
جدول 11: ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية.....	51
جدول 12: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.....	52
جدول 13: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.....	53
جدول 14: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.....	54
جدول 15: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.....	55
جدول 16: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.....	56
جدول 17: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن.....	57
جدول 18: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري.....	57
جدول 19: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد سهولة الوصول للخدمة.....	59
جدول 20: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد المنفعة والكفاءة.....	60
جدول 21: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الأمان والسرية والثقة.....	61
جدول 22: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الشمول المالي.....	62
جدول 23: نتائج قيمة معامل الارتباط بيرسون للفرضية الأولى.....	63
جدول 24: نتائج قيمة معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثانية.....	64
جدول 25: نتائج قيمة معامل الارتباط بيرسون للفرضية الثالثة.....	65
جدول 26: نتائج قيمة معامل الارتباط بيرسون للفرضية الرابعة.....	66

- الشكل 1: دورة استخدام الشبك الإلكتروني وإجراءاتها..... 12
- الشكل 2: الشكل العام للشبك الإلكتروني..... 13
- الشكل 3: دورة استخدام النقد الإلكتروني وإجراءاتها..... 16
- الشكل 4: يوضح أبعاد الشمول المالي..... 22
- الشكل 5: الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية سكيكدة..... 38
- الشكل 6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس..... 52
- الشكل 7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر..... 53
- الشكل 8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي..... 54
- الشكل 9: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية..... 55
- الشكل 10: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة..... 56
- الشكل 11: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن..... 57
- الشكل 12: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري..... 58

خريطة 1: موقع مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة..... 36

قائمة الملاحق:

ملحق رقم 01: قائمة الأساتذة المحكمين 79

ملحق رقم 02: الاستبيان..... 80

ملحق رقم 03: مخرجات SPSS..... 83

مقدمة

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات متسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الامر الذي انعكس على مختلف القطاعات الخدماتية، ومن بينها قطاع البريد والخدمات المالية البريدية، حيث أصبحت المؤسسات البريدية مطالبة بمواكبة التحولات الرقمية وتطوير طرق تقديم خدماتها بما يتماشى مع حاجات الزبائن ومتطلبات العصر الحديث. وقد ساهم هذا التطور في ظهور خدمات الكترونية متعددة، من أبرزها وسائل الدفع الالكتروني التي أصبحت بديلا حديثا وفعالا عن وسائل الدفع التقليدية.

وتعد وسائل الدفع الالكتروني من أبرز مظاهر التحول الرقمي في الخدمات البريدية والمالية، إذ ساهمت في تطوير أساليب تقديم الخدمة داخل مؤسسة بريد الجزائر، من خلال تسهيل انجاز المعاملات، وتقليل الضغط على المكاتب البريدية، وريح الوقت والجهد، إضافة الى تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن. كما اتاحت هذه الوسائل إمكانية الوصول الى الخدمات المالية بطريقة أكثر مرونة وسرعة، بما يستجيب لحاجات الزبائن المتزايدة ويواكب متطلبات العصر الحديث، وفي اعقاب الازمة المالية العالمية 2008، ظهر مصطلح الشمول المالي والتي فرضت على المؤسسات المالية الدولية زيادة الاهتمام به ورسم استراتيجية دولية كفيلة بتعزيزه فقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي.

وفي هذا السياق وبهدف تعزيز الشمول المالي عمدت مؤسسة بريد الجزائر تطوير وعصرنة أنظمة الدفع الالكتروني لإيصال خدماتها ومنتجاتها المالية الى أوسع شريحة من المواطنين وتمكين المستخدمين من الوصول اليها بسهولة وتلبية احتياجاتهم بما يتماشى مع قدراتهم المالية.

وبناء على ما سبق، يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في بريد الجزائر سكيكدة؟

وتتدرج ضمن هذه الإشكالية التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- الى أي مدى تساهم سهولة الوصول الى خدمات الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي؟
- 2 - الى أي مدى تساهم المنفعة والكفاءة التي توفرها وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي؟
- 3 - ما مدى مساهمة الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي؟

فرضيات الدراسة:

قصد الإجابة على إشكالية الدراسة واسئلتها الفرعية قمنا بصياغة فرضية رئيسية وثلاث فرضيات فرعية كما يلي:

أولاً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0,05 \geq \alpha)$ بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي ببريد الجزائر سكيكدة.

الفرضيات الفرعية

الفرضية الفرعية الأولى

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0,05 \geq \alpha)$ بين سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي.

الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0,05 \geq \alpha)$ بين المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي.

الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0,05 \geq \alpha)$ بين الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي.

ثانيا: مبررات اختيار الموضوع:

يرجع اختيار هذا الموضوع لأسباب التالية:

- 1- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص.
- 2- حداثة الموضوع في الساحة المالية لبريد الجزائر
- 3- انتشار وسائل الدفع الإلكتروني في انحاء العالم مما زاد الاهتمام بها.
- 4- إبراز مدى أهمية استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الوقت الحالي

ثالثا: أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- 1- توضيح المفاهيم الأساسية لموضوعي وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.
- 2- التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني وكيفية التعامل بها.
- 3- إبراز دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والعلاقة بينهما

رابعاً: أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها أحد أهم مواضيع العصر، فقد أصبح من الضروري الاهتمام بزيادة الوعي عن الشمول المالي وأهدافه، وإبراز الدور الذي يمكن ان تساهم به وسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي في بريد الجزائر بسكيدة.

خامساً: حدود الدراسة:

- 1- الحدود المكانية: ويتمثل في الدراسة التطبيقية بريد الجزائر بسكيدة.
- 2- الحدود الزمنية: تمتد الحدود الزمانية لهذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من تاريخ 2 مارس الى غاية 25 جوان 2026.

سادساً: منهج الدراسة:

لمعالجة الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي في شرح اهم المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني وأنواعها، والشمول المالي ومؤشراته وابعاده في الجانب النظري، اما المنهج التحليلي فقد اعتمدناه في تحليل ابعاد وواقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بريد الجزائر بسكيدة من خلال العينات المدروسة في الجانب التطبيقي بالاعتماد على الاستبيان وبرنامج Spss.

سابعاً: صعوبات الدراسة:

من الصعوبات التي واجهتنا نذكر ما يلي:

- تشعب الموضوع الامر الذي نجم عنه صعوبة في حصر المعلومات بالشكل المرجو.
- قلة الكتب باللغة العربية التي تتعلق بالشمول المالي.
- ضيق الوقت في اعداد المذكرة.
- وجود صعوبة لشرح الاستبيان لأغلب الزبائن بسبب عدم إلمامهم بالموضوع.

ثامنا: هيكل الدراسة:

من أجل الالمام بمختلف جوانب البحث قسمت الدراسة الى فصلين كما هو مبين كالاتي:

الفصل الأول:

تحت عنوان (الاطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي) تطرقنا فيه الى متغيرات الدراسة بشكل نظري من خلال ثلاث مباحث، حيث يتضمن المبحث الأول (الأسس المفاهيمية للتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي) الذي شمل مطلبين، حيث تناولنا في المطلب الأول (مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني) وفي المطلب الثاني تناولنا (مفاهيم أساسية حول الشمول المالي)، أما بالنسبة للمبحث الثاني (العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي) فقسم الى ثلاث مطالب، فتمثل المطلب الأول (وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي بين العلاقة والأهمية) وفيما يخص المطلب الثاني الذي تحدث عن (مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في انتشار الشمول المالي) أما المطلب الثالث فتناول (مستقبل وفاق وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي)، كما تعرض المبحث الثالث الى الدراسات السابقة.

الفصل الثاني:

تحت عنوان (الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر_ سكيكدة_) حيث تضمن ثلاث مباحث عن الجانب التطبيقي.

فالمبحث الأول شمل (تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر) حيث اتفق المطالب على تعريف شامل لها من حيث تعريفها، ونشأتها ومهامها وهيكلتها، وفيما يخص المبحث الثاني فقد أبرز (الإجراءات المنهجية للدراسة) وقسم الى مطلبين، ففي المطلب الأول تحدث عن منهجية الدراسة ويليه المطلب الثاني الذي تمثل في أدوات الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث فكان (تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات) وقسم لثلاث مطالب.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي.

تمهيد:

في ظل تطور التكنولوجيا المالية، برزت وسائل الدفع الإلكتروني كأداة حديثة أسهمت في تسهيل المعاملات المالية وتحسين أمانها وسرعتها، مع التقليل من الاعتماد على الدفع النقدي التقليدي، كما تعززت أهميتها من خلال دورها في دعم الشمول المالي، عبر توسيع الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتحسين الاستفادة منها.

ومن أجل الإلمام بمختلف جوانب هذا الفصل تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: الأسس المفاهيمية للتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

المبحث الثاني: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

المبحث الأول: الأسس المفاهيمية للتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

يهدف هذا المبحث الى ضبط الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي، باعتبارها مفاهيم أساسية لفهم موضوع الدراسة وإبراز أبعاده النظرية.

وسوف نتطرق في هذا المبحث الى:

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني.

لقد ظهرت التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني كأحد أبرز مظاهر التطوير المالي والمصرفي، لما لها من دور في تسهيل المعاملات وتحسين كفاءة الخدمات المالية.

عرض ماهية التكنولوجيا المالية، وتقديم عموميات حول وسائل الدفع الإلكتروني ثم بيان أهم انعكاساتها.

الفرع الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.

تعد التكنولوجيا المالية من أهم التطورات الحديثة في مجال الخدمات المالية، حيث ساهمت في تقديم العديد من التسهيلات للأفراد والمؤسسات.

1- مفهوم التكنولوجيا المالية:

"هي كل صناعة مالية تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية" بينما قد ينظر الى المال نفسه، أو التجسيد المادي للقيمة القابلة للتحويل، على أنه تكنولوجيا مالية أولية، حيث يمكن رؤية الابتكارات التكنولوجية الأكثر وضوحا في إدخال التلغراف للتداول، وبطاقات الائتمان، وأجهزة الصراف الآلي، وما إلى ذلك¹ ومن منظور آخر، على الرغم من كل قوتها الابتكارية، يمكن اعتبار التكنولوجيا المالية وسيلة جديدة للوصول الى الخدمات المالية التقليدية، مثل القروض والمدخرات..... أين يتم نقل المسؤولية الى "النظام" و"الخوارزمية" وما الى ذلك علاوة على ذلك، نظرا لكونها تعتمد على البيانات، فإن التكنولوجيا المالية المدعومة من الخوارزميات لا تخلو من إمكاناتها الخاصة لتسبب في الارتباك فيما يتعلق بالموضوعية والقيمة.²

¹ عويس أمين، "أساسيات التكنولوجيا الحديثة"، الطبعة الأولى، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، 2023، ص13.

² Lui, Alison, and Ryder, Nicholas(Eds), « Fintech artificial intelligence and the law: Regulation and crime prevention, Routledge, London New york, 2021, p13.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

تشير التكنولوجيا المالية إلى الشركات التي تستخدم التكنولوجيا لتقديم المنتجات والخدمات المالية أو تطوير القدرات المالية للعملاء أو لمؤسسات الخدمات المالية الأخرى، وغالبا ما تكون هذه الخدمات أكثر ابتكارا وأقل تكلفة مقارنة بالخدمات التقليدية.¹

التكنولوجيا المالية أو Fintech، هي قطاع سريع النمو يستخدم التكنولوجيا والابتكار لتحسين وتعزيز جوانب مختلفة من الخدمات المالية. وهي تشمل مجموعة واسعة من التقنيات والمنصات والتطبيقات التي تهدف إلى توفير حلول مالية أكثر كفاءة وملاءمة وسهولة في الوصول إليها.²

2- خصائص التكنولوجيا المالية:

يمكن ذكرها فيما يلي:³

- 1- الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية، يقيم العميل على أساس ملكية أصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات تقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.
- 2- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.
- 3- تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.
- 4- السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق.
- 5- سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

¹ Pushpender singh and spana singh, Financial Technology (Fintech): New way of Doing Business, Ink of Knowledge publisher India, 2023,p6.

² Iintellecqp, Exploring New Frontiers in Fintech investments in East Africa, Report, 2017,p5.

³ مليكة بن علقه، يوسف سائحي، " دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 92-93.

3- أهمية التكنولوجيا المالية:

تتمثل أهمية التكنولوجيا المالية فيما يلي:¹

- خفض التكاليف الخاصة بمختلف المعاملات، من خلال تقديم خدمات عبر الهاتف الجوال، ومختلف أجهزة تسوية المعاملات عن بعد، وبالتالي تحقيق ربح أكبر وتكلفة أقل، مع أكبر تغطية لعدد العملاء الممكنة، وكسب العملاء سعياً لتحقيق الشمول المالي.
- التقنيات التنظيمية تخفف عبئ الإجراءات الرقابية والتنظيمية المتعلقة بالامتثال، عن طريق التكنولوجيا التنظيمية.
- جعل الصناعة المالية أكثر مرونة وذكاء من خلال التعامل مع مختلف المشاكل.
- تشجيع تمويل الاستثمارات ألياً لجميع طبقات المجتمع ومتابعة العوائد.
- تساعد على تطوير نماذج وطرق وأساليب إدارة المخاطر في مختلف القطاعات
- تعتبر ضماناً وتأميناً للمعاملات المالية وخدمات العملاء باستخدام تقنيات تنظيمية وخوارزميات متطورة للكشف عن الخلل أو الخرق.

الفرع الثاني: عموميات حول وسائل الدفع الإلكتروني.

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني عن الطريقة التي من خلالها يمكن للأفراد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت على مر العصور، وذلك تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال وقد عالجتنا في هذا الفرع ثلاث عناصر أساسية:

1- مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:

(أ) التطور التاريخي لوسائل الدفع:

نتيجة الفائض المتحصل عليه من عملية الإنتاج بفضل تقسيم العمل وزيادة الإنتاجية في المجتمعات البدائية برزت مرحلة يتم التبادل من خلالها بين المجتمعات بسلعها المختلفة أي سلعة مقابل سلعة، وهو ما يعرف بالمقايضة، غير أن هذه الوسيلة لم تدم طويلاً بسبب محدودية هذا النظام، بعد النقائص التي تميزت بها مرحلة المقايضة كان من الضروري الاستعانة بوسيلة أخرى أكثر فعالية، وتم لذلك اللجوء إلى استخدام المعادن كنفود. واحتلت المعادن الثمينة (الذهب والفضة) مكان الصدارة بين مختلف المعادن النقدية، ثم تلاها

¹ فوجيل محمد، " دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية _ دراسة حالة دول إسلامية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2023، ص 17.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

في الترتيب المعدن الأخرى مثل: الحديد والنحاس والقصدير وغيرها. ولقد تم اختيار المعادن الثمينة للقيام بدور النقود انطلاقا مما تتمتع به من خصائص جعلتها أكثر صلاحية للقيام بدور النقود، فالمعادن النفيسة تمتاز بالخصائص الآتية:

- بأنها غير قابلة للتلف، وقابلة للتجزئة الى قطع متماثلة يلأئم حجمها مختلف حاجات التداول.
- نظرا لكونها نادرة نسبيا فهي مرتفعة الثمن.
- الثبات النسبي لقيمتها بالمقارنة مع غيرها من السلع.

تعد النقود المصرفية أهم أنواع النقود وهيا كتطور في أشكال النقود المتداولة، فكما كان إيداع الذهب لدى البنوك سبب في وجود النقود الورقية، فإن إيداع النقود الورقية أدى إلى وجود النقود الائتمانية. فعوض ان يقوم المودع بتسديد بعض معاملاته بإخراج مبلغ من البنك فيستطيع ان يحرر شيك بقيمة المعاملة وفي حدود ما لديه في البنك دون اخراج النقود.¹

أما في العصر الحديث فقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية، والتي تولدت عن تطور شبكة الأنترنت وبروز التجارة الإلكترونية. وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها الى إلكترونيات، حيث نتج عن استخدام الموسع للكمبيوتر والشبكات الرقمية، فتح باب واسع أمام تحول الأموال الى أرقام ووقائع افتراضية. ومن أهم هذه الوسائل الجديدة هي البطاقات البنكية، التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات صغيرة القيمة، وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم، لتظهر فيما بعد باقي وسائل الدفع الإلكترونية.²

(ب) تعريف وسائل الدفع الإلكتروني:

عرف شون وسواتمان (Shon and swat man) 1988 «الدفع الإلكتروني بأنه أي تبادل للأموال يتم عبر قناة اتصال إلكترونية».

بينما عرفه غانز وشيلينغز (Gans and scheelings) 1999 «بأنه مدفوعات يتم عبر إشارات إلكترونية مرتبطة مباشرة بحسابات الإيداع أو الائتمان، ويمثل الدفع الإلكتروني أي نوع من أنواع الدفع غير النقدي الذي لا يتضمن شيكا ورقيا».³

¹ عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006، ص3.

² لوصيف عمار، "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2008\2009، ص11.

³ Yakup Akgul، Structural Equation Modeling Approaches to EService Adoption، IGI Global، USA، 2019p 225.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

عرف القانون التونسي للمبادلات الإلكترونية وسيلة الدفع الإلكتروني «الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات».¹

2- أهمية وسائل الدفع الإلكتروني:

تتمثل أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي:

- أداة وفاء مقبولة كوسيلة دفع في شتى أرجاء العالم بدلا من مخاطر حمل النقود.²
- أداة وفاء شخصية، مما يوفر لها عنصر الأمان، حيث لا يمكن لأحد استخدامها سوى صاحبها الموقع عليها والذي يمكنه إيقاف التعامل بها أو إلغائها عند اختفائها.³
- تسهيل تسويق المنتجات عبر الأنترنت.
- تقادي مخاطر التحصيل النقدي أو الدفع بال شيكات بدون رصيد.
- تعتبر أيضا وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة أثناء السفر بالخارج مما يشجع على زيادة حركة السياحة والتجارة بين مختلف البلدان.⁴
- سهولة الاستعمال تظهر هذه الميزة من خلال ما توفره وسائل الدفع الإلكترونية للمستهلك من وسيلة تخوله للوفاء بالتزاماته بطريقة سهلة بعيدة عن التعقيد فيقوم بتسديد ما يترتب عليه بشكل مباشر عبر إبراز بطاقته المسبقة الدفع وتميرها في الجهاز الخاص الموجود لدى التاجر لاستقبال البطاقة وفي حالة الدفع عبر شبكة الأنترنت يكفي أن يقوم المستهلك بإعطاء أمر بالدفع من النقود المخزنة على الكمبيوتر الخاص به حتى تتم العملية.⁵

¹ رياض سلطان علي، "نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات علمية في الشركات الرقمية"، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، الأردن، 2008، ص379.

² إيمان هادفي، نورة بن خديم، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد العربي تبسي، تبسة الجزائر، 2022\2023، ص5.

³ حوالم عبد الصمد، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014\2015، ص47.

⁴ سارة حيمود، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية دراسة حالة بريد الجزائر (بطاقة ذهبية)"، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم التجارية، جامعة غرداية، الجزائر، 2024\2025، ص1514.

⁵ نواف عبد الله أحمد باتوباره، "منافع والتزامات ومخاطر بطاقة الائتمان"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 13، العدد 25، أفريل 1998، ص194.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

- تقديم خيارات دفع مختلفة التي تشمل ماكينات الصرف الآلي، وبطاقات الائتمان والخدمات المصرفية والتي تقدم من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، ودفع الفواتير باستخدام الهاتف، مما يساهم في تسهيل إجراء المعاملات المالية في المؤسسات المالية والشركات.¹
- المساعدة على خفض التكاليف المالية سواء كان هذا للشركات أو الأفراد وذلك من خلال التقليل من نفقات التشغيل، والنفقات الورقية، وبالإضافة الى ذلك، فإن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في توفير الوقت الذي سيقتضيه الفرد في إجراء المعاملات المالية، في حال قيامه بذلك شخصيا.

2- أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

تعددت وسائل الدفع واتخذت أشكالاً نتناولها فيما يلي:

1. الشيكات الإلكترونية:

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك (حاملها) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الأنترنت²، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية الى حساب حامل الشيك. وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادةه إلكترونياً الى مستلم الشيك (حامله)، ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.³

ويوضح الشكل أدناه كل هذه المراحل:

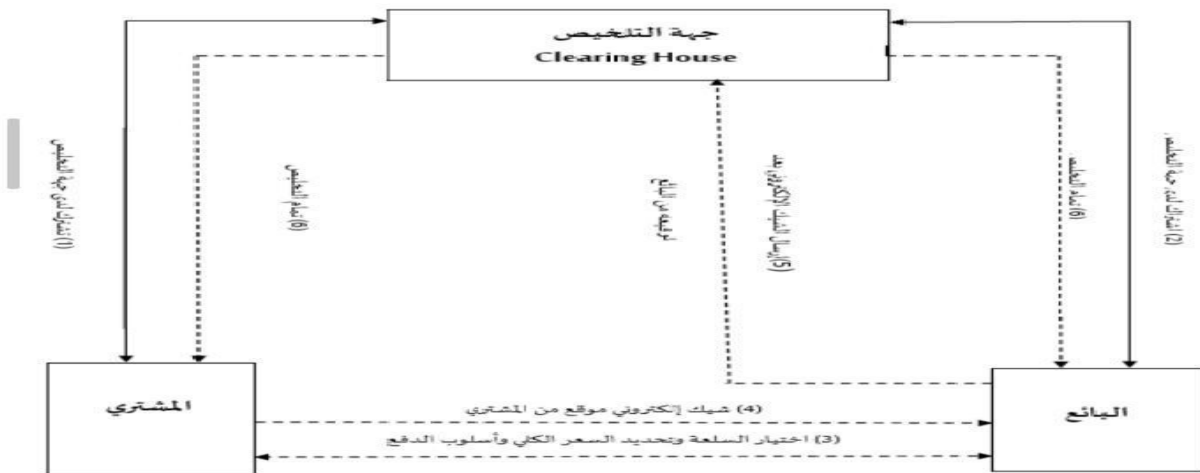
¹ صليحة حفيفي، "وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميز دراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس alliance للتأمينات، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 05، العدد 01، 2022، ص5.

² منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، "النقود الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008 ص1312.

³ ناجي معلا، "التسويق المصرفي: المفاهيم، العمليات، الأساليب"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2021، ص58.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

الشكل 1: دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها



المصدر: أيمن جبالة، إسكندر فكار، " دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي1945، 2022/2021، ص16.

والشكل العام للشيك الإلكتروني يكون كما يلي:

الشكل 2: الشكل العام للشيك الإلكتروني

Enter the numbers from the bottom of your check as illustrated below.

Bank Routing Code: 123456789 Bank Account Number: 1234567890123

Your name or as appears on your check: John Doe Your phone number: (251) 555-1212 Check number: 101

Your address or as appears on your check: 1234 Any Street 02/21/2001 11:11:11 AM

Your city, state and zip code: Any Town, NVA 56003 Source Account Website

Pay to the order of: Test Transactions Only \$195.99

One Hundred Ninety-Five Dollars and 99 Cents US Dollars

Memo: PayByCheck Demo Signature: John Doe Your email address: John.Doe@example.com

Bank Notice Code and Bank Account Number: 123565789 1234567891234

For account resources, please enter the last four digits of your social security number. 0000

Enter your email address so that we may send you a receipt. someone@example.com

Continue >

المصدر: إبراهيم بختي، "التجارة الإلكترونية"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص183.

2. البطاقات البنكية (المصرفية):

البطاقات البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف.¹

يتعين للحصول على هذه البطاقات أن يكون لدى الشخص حسابا بنكيا، ويمكن استخدامها في عمليات الدفع الإلكتروني بشرط أن يكون لدى حاملها رصيدا كافيا في حسابه البنكي من أجل إتمام عملية الدفع الإلكتروني، حيث يتم خصم مبلغ الشراء مباشرة من حسابه.²

ظهرت النقود البلاستيكية مع تطور شكل ونوعية النقود، وتتمثل في البطاقات البلاستيكية المغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارت الخ.

ويتم استخدام هذه البطاقات من خلال آلات الصرف الذاتي (ATM)، وقد ساهمت هذه الآلات في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء، كما سهلت تعامل العملاء مع المصارف على مدى 24 ساعة يوميا بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية. وهذه الكروت لا يمكن تزويرها ويمكن استخدامها عن طريق الأنترنت.³ إن من أشهر الشركات الموظفة للبطاقات البنكية وخصوصا في الشرق الأوسط ما يلي:

- **فيزا visa** : وهي الأشهر على الإطلاق، والأكثر قبولا في العالم، ولديها أكبر شبكة للبطاقات في العالم، وتستحوذ وحدها على حوالي 44٪ من سوق بطاقات الائتمان في الولايات المتحدة الأمريكية.
- **ماستر كارد Master card** : وتعتبر في المرتبة الثانية في الانتشار بعد فيزا، ولكنها تتفوق على فيزا بالتقنيات العالية، مثل تقنية paypass وهي تقنية جديدة تسمح لحامل البطاقة بوضع بطاقته المغناطيسية فوق جهاز الشراء ويتم قبول الدفع فورا.

لقد تعددت وتتنوع صور وأشكال البطاقات البنكية، حيث يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

- بطاقات الدفع (Debut Card)، البطاقات الائتمانية (Credit Card)،
- بطاقة الصرف البنكي (Charge Card)، بطاقة السحب الآلي (Cach Card)،
- بطاقة الشيكات ((Cheque Card)، بطاقة الأنترنت (Internet Card).⁴

¹ مصطفى يوسف كافي، "النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة"، الطبعة الأولى، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2013، ص152.

² جمال قاسم حسن، محمود عبد السلام "التجارة الإلكترونية"، صندوق النقد العربي. أبو ظبي، 2021، ص16.

³ محمد الصيرفي، "التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005، ص211.

⁴ هادف حيزية "تجّاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري الى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية"، مجلة بحثية ودراسة علمية، المجلد 08، العدد 02، المدية-الجزائر، 2014 ص05.

3. البطاقة بالذاكرة Memory card :

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية في حجم بطاقة الائتمان، موجود بداخلها ذاكرة إلكترونية أو دائرة إلكترونية متكاملة تسمح بتخزين قيمة مالية معينة، وتحتوي هذه البطاقة على اسم المستهلك، العنوان، تاريخ حياة العميل المصرفية، البنك المصدرة وتتميز البطاقة الذكية بحماية أكبر ضد إساءة الاستخدام لأن المعلومات التي تحويها مشفرة، لذا شاع استخدامها كثيرا في أوروبا وأستراليا واليابان، ويقدر عددها حسب إحصائيات 2001 بحوالي 3,5 مليار بطاقة، أي أكثر من خمسة أضعاف ما كانت عليه عام 1955.¹

تعتبر البطاقة الذكية إحدى الوسائل التي يمكن من خلالها إنجاز عمليات الدفع الإلكتروني المختلفة، وتكون هذه البطاقات مزودة بمعالجات ذكية تحدد هوية المستخدم وتخزن بياناته، فضلا عن قدرة هذه البطاقة على معالجة أنواع البطاقات الذكية تمتلك خاصية الترددات اللاسلكية، وهذا يعني أنه لا يشترط تلامس البطاقة بجهاز الدفع لإتمام العمليات المصرفية، أصبحت البطاقات الذكية خيارا مناسباً إلى حد بعيد لإنجاز العمليات المصرفية المختلفة إذ أنه يمكن من خلالها دفع المبالغ المالية الصغيرة مقابل دفع عمولة بسيطة لقاء ذلك ، ويجدر بالذكر أنه لتقليل نسب الاحتيال عند الدفع إلكترونياً يطلب من المستخدم اتباع بعض الخطوات الإضافية عند استخدام البطاقة مثل ادخال رمز التحقق.²

4. المحفظة الإلكترونية (حافضة النقود الإلكترونية):

المعروفة أيضاً باسم المحفظة الرقمية، وهي عبارة عن مجموعة من أدلة الكترونية يجمعها ويقوم بإدارتها من قبل المستخدم على شبكة الأنترنت، تتضمن هذه الأدلة نص تم إدخاله وملفات الكترونية وصور ووسائط متعددة.³

عرفها البنك الدولي بأنها مخزن للقيمة مثبت على بطاقة تستخدم لدفع المال بطريقة مشابهة للدفع النقدي لدفع ثمن المعاملات في السفر أو للمعاملات الصغيرة القيمة إضافة إلى إمكانية تخزين المعلومات في منطقة مخصصة في ملف البطاقة الذكية.⁴

¹ محمد عبد الله شاهين 'التجارة الإلكترونية العربية بين التحديات وفرص النمو'، دار حميثرا للنشر، القاهرة، مصر، 2017 ص 259-260

² احمد سالم دويل، "وسائل الدفع الإلكتروني"، طبعة الأولى، دار سعد، 2023، ص 2.

³ منير نوري، "التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2014، ص 211.

⁴ فوزية محمد يوسف بوبشيت، "الجوانب القانونية لمحفظة النقود الإلكترونية"، 2016، ص 54.

5. النقود الإلكترونية:

عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها «مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند اجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما».¹

تعتبر النقود الإلكترونية الرصيد النقدي المسجل الكترونيا على قيمة مخزنة في بطاقة، تحتوي هذه البطاقة على معالجات دقيقة مدمجة يمكن تحميلها بقيمة نقدية.²

تتميز النقود الإلكترونية عن سائر وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية:³

- ذات قيمة نقدية مخزنة إلكترونيا: فهي خلافا للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكومبيوتر الشخصي.
- ثنائية الأبعاد: إذ يتم نقلها من المستهلك الى التاجر دون الحاجة الى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود.
- ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضا حسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة تلك النقود.
- سهولة الحمل: تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظرا لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي عملية أكثر من النقود العادية.
- النقود الإلكترونية هي نقود خاصة: على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة. وتتطلب علاقة ثلاثية الأطراف تشمل:⁴
 - البنك أو المؤسسة المالية المصدرة.
 - الحائز: وهو العميل صاحب الحق في عملية اصدار النقود الإلكترونية.

¹ محمد عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره ص256.

² Zakaria hasam, electronic money, submitted to the faculty of business studies MIS department of the university of Dhaka Bangladesh in partial Fulfillment of the requirements for the degree of master of business administration(MBA), 2015, p27.

³ بوعافية الرشيد، " دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية "، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 02، تيبازة-الجزائر، 2014، ص ص 114، 115.

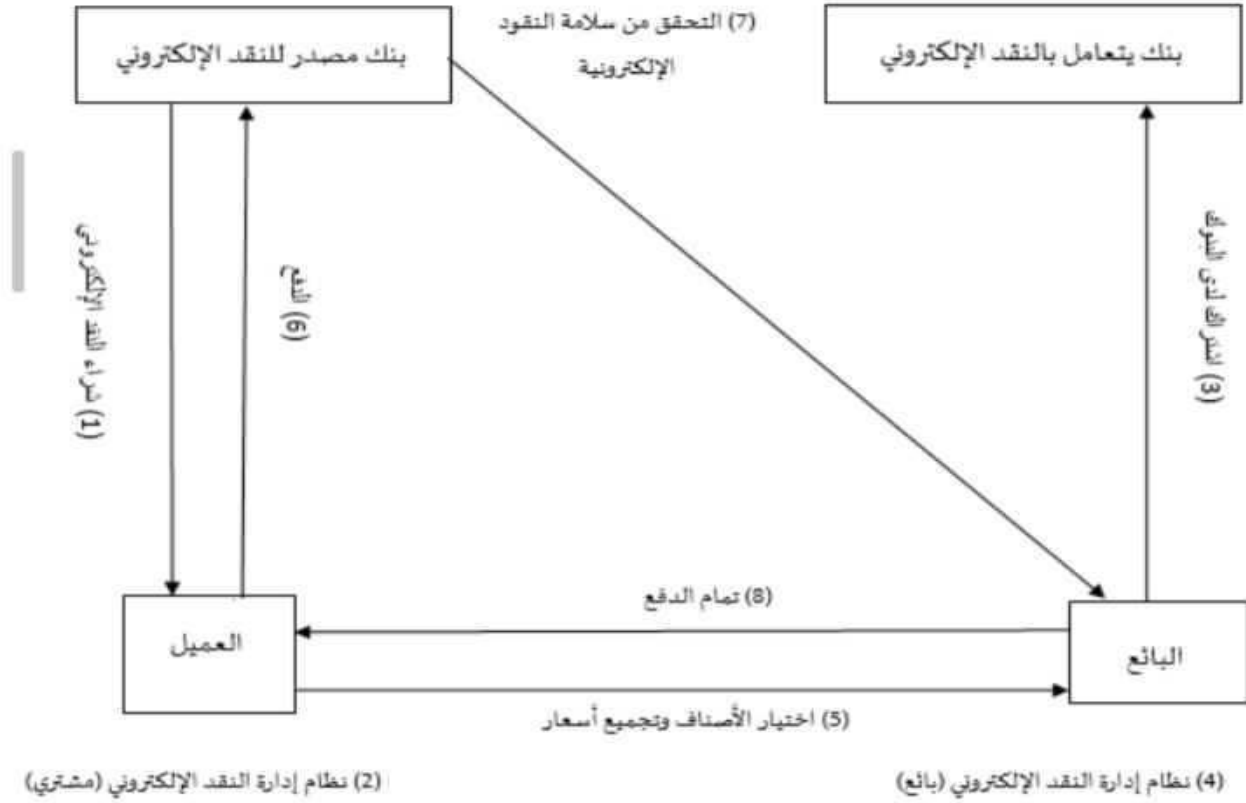
⁴ أم الخير قوق، حنان طهاري، "المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 01، الأغواط-الجزائر، ص919.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

- المستفيد: وهو التاجر الذي يقبل السداد بواسطتها.

إن استخدام النقد الإلكتروني يتطلب اتباع مجموعة من الخطوات يوضحها الشكل التالي:

الشكل 3: دورة استخدام النقد الإلكتروني وإجراءاتها



المصدر: أيمن جبالة، إسكندر فكار، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، 2021/2022، ص 20.

الفرع الثالث: انعكاسات وسائل الدفع الإلكتروني

1_ مزايا وسائل الدفع الإلكتروني:

وذلك بالنسبة للأطراف التالية:¹

¹ مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 155.

• بالنسبة لحاملها:

تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما ان لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

• بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما ان العباء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

• بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق city Bank أرباحاً من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار.

2_ عيوب وسائل الدفع الالكتروني :

وذلك بالنسبة للأطراف التالية:¹

• بالنسبة لحاملها:

- زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية.
- عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد مما يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

• بالنسبة للتاجر:

قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط الى الغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.

• بالنسبة لمصدرها:

- خطر تعثر سداد حاملي البطاقات الديون المستحقة عليهم
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

¹ صحراوي عبد العزيز، "فعالية استخدام وسائل الدفع الالكتروني الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2022، ص66-67.

المطلب الثاني: مفاهيم أساسية حول الشمول المالي

الشمول المالي هو من المواضيع الحديثة التي لاقت اهتماما كبير من قبل المؤسسات المالية ومن قبل المختصين الماليين، لما له من أثر إيجابي في تحسين المستوى المعيشي لمختلف فئات المجتمع وتعزيز مسار التنمية الاقتصادية، ومن هذا المنطلق، سيتم التطرق الى مختلف الجوانب المتعلقة به.

الفرع الأول: عموميات حول الشمول المالي

1_ مفهوم الشمول المالي:

1-1_ نشأة الشمول المالي:

ظهر الشمول المالي (عكس الاستبعاد أو الاقتصاد المالي) لأول مرة عام 1993 في دراسة ليشون و ثرفن (Lushon and therfen) عن الخدمات المالية جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وفي تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول الى الخدمات المالية المصرفية والغير مصرفية وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل واسع لوصف محددات الافراد الى الخدمات المالية المتوفرة وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء انفسهم (أسباب ثقافية و/أو أسباب عقائدية) عن استخدام المنتجات والخدمات المالية. وازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في اعقاب الازمة المالية العالمية 2008 من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح.¹

1-2 _ تعريف الشمول المالي:

يقصد بالشمول المالي إتاحة كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أو أفراد وتشجع تلك الفئات وخاصة المهمشة منها على إدارة أموالها ومدخراتها بشكل سليم عن طريق القنوات الرسمية حتى لا يتم لجوئهم الى القنوات غير الرسمية والتي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والاشراف، وكذلك الابتكار والتنوع في الخدمات والمنتجات المالية بشكل ملائم وبأسعار مقبولة من قبل العملاء، بل والوصول الى ضمان الاستخدام الأمثل للخدمات والمنتجات والتحقق من جودتها، والعمل على حماية حقوق المواطنين من الخدمات المالية.²

¹ فضيل البشير حنيف، "واقع تحديات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الجلفة، 2020، ص474.

² سامي القراز، "الشمول المالي في مصر"، Elghary، مصر، 2018، ص7.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

يعرفه صندوق النقد الدولي بأنه: «الحالة التي تعكس قدرة الافراد والشركات بما فيها ذوي الدخل المنخفضة وصغار السن، في الوصول الى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية، والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة».¹

ويتضح لنا من خلال التعاريف أن الشمول المالي مصطلح تستخدمه المؤسسات والمنظمات لإضفاء المصادقية على المبادرات التي تهتم بإدماج المهمشين.

2- أهمية الشمول المالي:

ان أهمية الشمول المالي تظهر من خلال التحول من الاقتصاد النقدي الى الاقتصاد غير النقدي مما أدى الى ظهور الكثير من الأعمال التي تخدم الموظفين والمشاريع التجارية والمالية والحكومات وتتمثل أهميته في:²

- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجرتها مجموعة البنك الدولي عن وجود علاقة طردية بين مستويات، الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي كما يرتبط عمق وانتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمع.
- تعزيز استقرار النظام المالي: ان الاستخدام المتنوع للنظام المالي نوع من محفظة الودائع لدى المؤسسات المالية مع تخفيف التركيز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات كما يعزز، من استقرار النظام المالي الاقتصادي للدول، حيث ان دراسة البنك الدولي أظهرت ان الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر اقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية
- تعزيز قدرة الافراد على الاندماج والمساهمة في بناء المجتمعات³
- يعزز الشمول المالي المنافسة بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع وجودة منتجاتها من اجل جلب الزبائن
- بالنسبة لرواد الاعمال فان الوصول الواسع للخدمات المالية من شأنه أن يسهل تمويل مشاريعهم مما يؤثر بشكل إيجابي على النمو.

¹ أيمن بوزانة، وفاء خمدوش، "واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، 2021، ص74.

² امينة ولد عوالي، صادق صفيح، "تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الجزائر"، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 09، العدد 02، 2021، ص199.

³ رشيد خميلي، "واقع وفاق الشمول المالي الرقمي في البلدان العربية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ABPR، المجلد 11، العدد 02، 2022، ص15.

الفرع الثاني: أساسيات حول الشمول المالي

1_ مبادئ الشمول المالي:

للشمول المالي مبادئ أساسية، وهي بمثابة معايير تم اعتمادها كمرجع لتعزيز مستويات الشمول المالي في الدول، وبحسب مجموعة العشرين، والتي بدأت الاهتمام بتعزيز الشمول إثر الازمة المالية العالمية الأخيرة وحاولت إيجاد معايير دولية مبتكرة، وأقرت عام 2010م عددا منها تتلخص في:¹

- القيادة: توفر التزام حكومي واسع النطاق يتم من خلاله تشجيع النفاذ الشامل والكامل من أجل المساعدة الملموسة للتخفيف من حدة الفقر.
- التنوع: التطبيق للسياسات المشجعة على المنافسة مع تقديم الحوافز المناسبة لتوفير خدمات مالية متنوعة بأسعار معقولة، مثل خدمات الدفع والتحويلات والتأمين، وكذا خدمات الإيداع والائتمان، في ظل وجود منافسة قوية وعدد كبير متنوع من مقدمي الخدمات المالية،
- التطوير: وجود التكنولوجيا الحديثة واستخدامها، مع توفر الأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة للتوسيع في النظام المالي مع تحديد مواطن الضعف الموجود في البنية التحتية
- الحماية: وجود مفهوم شامل لحماية المستهلكين ضمن إطار القواعد المتعارف عليها للحكومة ومقدمي الخدمات وكذا المستهلكين
- التمكين: العمل الجاد على محو الامية المالية للمجتمع وذلك للاستفادة بشكل واسع من الخدمات المالية
- التعاون: خلق بيئة مؤسسية مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة والعمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين القطاعات المالية والحكومية ثلاث طرق للحكومات لتهيئة الظروف المواتية لنجاح الشراكات بين القطاعين العام والخاص
- المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة المبنية على الأدلة وتقييم مدى الإنجاز، بالإضافة لوضع وتصميم سياسات الشمول المالي
- التناسب: بناء سياسة وإطار تنظيمي يقومان بتدنية المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات والخدمات المالية المتطورة وذلك على أساس الاستيعاب الكامل للثغرات والعوائق الموجودة في التنظيمات القائمة والعمل على تجاوزها.

¹ صدام حسين ناصر الضبياني، "دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي_ للبنوك التجارية اليمنية"، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي، برلين ألمانيا، 2024، ص ص 37_38.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي

- الإطار: عند وضع الإطار التنظيمي يتم الأخذ بعين الاعتبار النفاذ الشامل وفقا للمعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة التي تضمن بيئة تنافسية وإطار تنظيميا على أساس مواجهة المخاطر التي تتعلق بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

ـ مؤشرات قياس الشمول المالي:

تقوم مجموعة البنك الدولي، بإجراء العديد من الدراسات، التي تهدف الى الحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية تساعد في تعميم الخدمات المالية، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي الصادرة عن مجموعة البنك الدولي، والمسمات قاعدة بيانات index Global المصدر الأكثر موضوعية، والتي صدرت في نسختها الأولى عام 2011 وتم إصدار النسخة الثانية منها في أبريل 2015 لتشمل بيانات عام 2014، في حين صدرت النسخة الأخيرة عام 2018، وتتضمن البيانات المتعلقة بعام 2017، حيث أضحت مستعملة على نطاق واسع، كما أصبحت مقبولة كأداة مرجعية يمكن تطبيقها عبر البلدان والمناطق، وتقدم هذه القاعدة مجموعة من المؤشرات، التي تدرس سلوك الافراد حول العالم، والمرتبط بأهمية الأنشطة المالية، كالاقتراض والادخار والدفع وملكية الحسابات وبطاقات الائتمان وغيرها من الأنشطة التي تدخل ضمن هذا الإطار، وقد اتفق قادة مجموعة العشرين، مع توصية الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي الوطني¹، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية هي :

- الوصول الى الخدمات المالية.
- استخدام الخدمات المالية.
- جودة الخدمات المالية².

ويقاس مدى تقدم دولة ما في تحقيق الشمول المالي بالمؤشرات التالية:

- نسبة من لديهم حسابات بنكية، ويدخل ضمن هذه النسبة عدد الحسابات الراكدة والنشطة، وأسباب إحجام السكان عن التعامل مع البنوك، وأسباب عزوف التجار والشركات الصغيرة عن اللجوء الى المؤسسات المالية.
- نسبة انتشار المدفوعات الرقمية، وعدد فروع البنوك المتاحة، وعدد ماكينات الصراف الآلي، ونسبة التجار الذين يقبلون المدفوعات الرقمية.

¹ بن موسى محمد، قمان عمر، "واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي Global index خلال الفترة (2011-2017) مع التركيز على الجزائر"، Revue des Reformes Economiques et intégration En Economie Mondiale، المجلد 13، العدد 3، 2019، ص 04.

² بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، "واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 01، مارس 2018، ص 95.

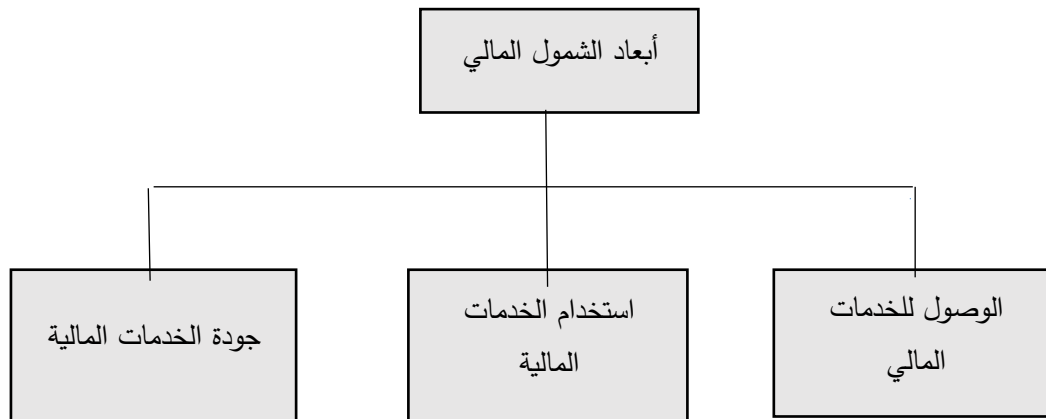
- مدى استخدام الدولة للسبل التكنولوجية، لإتاحة المدفوعات الرقمية وانتشار الهواتف النقالة.
- مدى انتشار الحسابات والمدفوعات والبنية التحتية، في المناطق الريفية والنائية¹.

الفرع الثالث: أبعاد وتحديات الشمول المالي

1_ أبعاد الشمول المالي :

تتمثل أبعاد الشمول المالي فيما يلي:²

- ❖ **الوصول إلى الخدمات المالية:** يقوم هذا البعد بتحديد عدد الأفراد الذين يملكون حسابات والذين يستطيعون الوصول إلى الخدمات التي تقدمها الجهات الرسمية وإمكانية الوصول إلى تلك الخدمات بسهولة وبدون تكلفة أو بأقل تكلفة ممكنة.
 - ❖ **استخدام الخدمات المالية:** يقوم هذا البعد بتحديد نسبة الذين يستخدمون الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية المصرفية وكلما زاد هذا البعد كلما دل على أهمية الشمول المالي وتأثيره الإيجابي بالأفراد ولهذا يجب تحديد البيانات والمعلومات المتعلقة بالاستخدام وكيفية الاستخدام ونوعه.
 - ❖ **جودة الخدمة المالية:** ان هذا البعد هو بعد التحدي بالنسبة للمؤسسات المالية والمصرفية لأن هذا البعد غير واضح المعالم وغير مباشر وفيه الكثير من التحديات، حيث يقوم هذا البعد بتحديد الجودة للخدمات المالية والمصرفية المقدمة للأفراد وهل هي بالمستوى المطلوب أم لا.
- الشكل 4: يوضح أبعاد الشمول المالي.



المصدر: من إعداد الطالبة.

¹ بولحبال سميرة، حاكمي نجيب الله، "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 05، العدد 02، جوان 2019، ص27.

² محمد نعمة الزبيدي، حنان محمد خضير، "مقال بعنوان الشمول المالي والاستثمارات الأجنبية المباشرة-المعوقات والحلول"، المجلد 2618، العدد 03، 2021، ص39.

2- تحديات الشمول المالي:

يتعرض الشمول المالي للعديد من التحديات والمعوقات التي تعرقل من توسعه وانتشاره والتي سيتم التطرق إلى بعضها فيما يلي:¹

- ضعف الوعي والثقافة المصرفية مما يدفع للعديد من أفراد المجتمع إلى تفضيل الاحتفاظ بأموالهم بعيدا عن القطاع المصرفي لانعدام ثقتهم في قدرة هذا القطاع على حماية تلك الأموال.
- ضعف مؤشر الكثافة المصرفية حيث توجد علاقة طردية وارتباط مباشر بين مؤشر الكثافة المصرفية والشمول المالي، فالواقع يشير إلى أنه كلما ازدادت وانتشرت وحدات البنوك وفروعها، زاد مستوى الشمول المالي والعكس صحيح تماما.
- ارتفاع معدلات الفقر والمرض.
- ارتفاع تكاليف تقديم الخدمات وزيادة المخاطر.

إلى جانب التحديات الموجودة سابقا، هناك أيضا تحديات أخرى:²

- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسة الادخار لمتعاقدي وصناديق الاستثمار

المبحث الثاني: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

يعتبر الشمول المالي أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول، إذ يساهم في تحسين المستوى المعيشي وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة عبر وسائل الدفع الإلكتروني التي تعزز الشفافية وتسهل استخدام الخدمات البنكية.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي بين الأهمية والعلاقة

الشمول المالي هو وسيلة أساسية لمواجهة الفقر، وتساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيزه ولهذا سنحاول التطرق إلى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والعلاقة بينهما.

الفرع الأول: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل الشمول المالي:

¹ أشرف إبراهيم عطية، "تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر"، المجلة الدولية للفق والقضاء والتشريع، المجلد 2، العدد 2، مصر، 2021، ص 379-383.

² فضيل البشير ضيف، "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية"، المجلد 06، العدد 01، الجلفة-الجزائر، 2020، ص 482.

وتبرز أهميتها من خلال:

- ظهور خدمات مبتكرة وسرعة في نقل المعلومات.
- المساهمة في تنظيم إدارة عمليات القطاع المالية وتسهيل استخدامها.¹
- سرعة وسهولة ومرونة تطبيق خدمات جديدة.
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي الى تقليل الأخطاء.
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الاعمال والخدمات.²
- ان التطور التكنولوجي الهائل وتسارع نقل المعلومات وتطور العديد من الخدمات المبتكرة، ساهم في تنظيم وإدارة العمليات المالية، وتسهيل الوصول اليها واستخدامها ومن المؤكد ان انتشار وسائل الدفع الإلكتروني سيلعب دور متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي.³

الفرع الثاني: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي:

التمويل الرقمي أي نظام الدفع الإلكتروني ووسائله يطور المعاملات المالية ويزيد من الشمول المالي عبر تحسين المرونة والشفافية، ويمكن تمييز نوعان من العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي:⁴

1- العلاقة الإيجابية:

ترتكز العوامل الإيجابية والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي بأن توفير الخدمات المالية الهواتف المحمولة والألواح الذكية والأجهزة ذات الصلة يمكن أن يحسن وصول التمويل للسكان في المناطق الريفية، فإذا توفرت الأجهزة مع توفر الأنترنت فإنه يتوقع لتوسع التمويل الرقمي تحقيق تأثيرات إيجابية على الشمول المالي.

كما أنه يتطلب وجود منصة سهلة الاستخدام وتكون ملائمة للفرد من أجل إجراء المعاملات المالية وهذا ما يوفره التمويل الرقمي حيث أن مستخدمي الخدمات المالية الرقمية يمكن أن تساعد على تكثيف عملية التوعية والإعلام للاستفادة من الخدمات الرقمية ومنه زيادة عدد الأفراد الذين يستخدمون التمويل الرقمي ومنه زيادة وتعزيز الشمول المالي.

¹ بوزانة ايمن، حميدوش وفاء، مرجع سبق ذكره، ص 07.

² حسيني جازية، "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 111.

³ رديف مصطفى وآخرون، " التحويل الرقمي كألية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر"، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، جامعة جيلالي ليايس، سيدي بلعباس، 2021، ص 297.

⁴ محمد منعم، سفيان أبجري، "دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية"، مجلة المدير، المجلد 09، عدد خاص، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس-الجزائر، 2020، ص ص 2010-2011.

2- العلاقة السلبية:

ترتكز العوامل السلبية والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي على أن مقدمي خدمات التمويل الرقمي تستخدم بشكل تمييزي وتكتيكي وتسويقي أكثر قوة لتوجيه العملاء ذوي الدخل المرتفع والمتوسط لاستخدام منصة أو بنية تحتية للتمويل الرقمي واستخدام تكتيك تسويقي قوي لإقناع ذوي الدخل المنخفض والفقراء باستخدام الرقمية لكن إذا ما كانت الرسوم المرتبطة بالخدمات المالية مرتفعة فهذا يؤدي إلى انخفاض الشمول المالي للعملاء الفقراء.

➤ يمكن القول بأن العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي هي علاقة تكاملية، حيث أن هذه الوسائل ساهمت في إيصال كافة الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع بسهولة وتكلفة معقولة، فهذه التأثيرات الإيجابية وطدت العلاقة بينها وبين الشمول المالي.

المطلب الثاني: مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في انتشار الشمول المالي.

تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي، رغم ما يرافقها من بعض المخاطر، ولهذا سنحاول التطرق الى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والمخاطر.

الفرع الأول: مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي:

يعد الدفع عبر وسائل الدفع الإلكتروني من العوامل، المساعدة في تسديد المقتنيات، دون الحاجة للسيولة ودون تكلف عناء التنقل لمراكز البريد والفروع المصرفية لسحب الأموال فبوجود البطاقة فقط، سواء البريدية أو البنكية يمكن تسديد ثمن المقتنيات، في ظل وجود هذه الأجهزة لدى البائع أو مقدم الخدمة، هذه الميزة تجعل محل استقطاب المزيد من مستخدميها خاصة في ظل تعميمها على التجار حيث يساعد انتشارها على المساهمة في تعزيز وإرساء الشمول المالي باعتبارها نقاط تقديم خدمات التسديد دون الحاجة لوجود وكالة أو فرع مصرفي.¹

¹ لعلاوي نواري، خليل عبد القادر، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، دراسة تحليلية الفترة (2020/2016)، المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، المجلد 07، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2022، ص256.

الفرع الثاني: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي:

تأتي الفرص التي توفرها وسائل الدفع الإلكتروني مصحوبة بمخاطر يمكن أن يكون لها تأثير على الشمول المالي:¹

- **الاستبعاد والإقصاء:** يحد الوصول غير المتكافئ للتكنولوجيا من إمكانيات التكنولوجيا المالية ويزيد من الفجوة الرقمية والمتمثلة في نقص البنية التحتية الأساسية وعدم توفر الهواتف الذكية.
- **التمييز:** رغم أن الهدف الأساسي من التكنولوجيا المالية هو تحسين تجارب العملاء وتوفير خدمات ميسورة التكلفة إلا أنها قد تؤدي إلى التحيز، حيث تشير التجارب حتى الآن أنه غالباً ما تعكس الأدوات التحيز في البيانات الأساسية، والأشخاص الذين يصممونها، والتفضيلات الحالية على سبيل المثال: التمييز ضد الأقليات من المقترضين.
- **حماية المستهلك:** تشمل المخاطر المتعلقة بالشفافية والإفصاح الإلكتروني، خصوصية البيانات وسلامة أموال الأشخاص، الأمية الرقمية.
- **حماية البيانات:** احتمالية حدوث هذه المخاطر مثل: المساس بالخصوصية والهوية مما يعرض صاحبها للسرقة والاحتيال الشيء الذي يتسبب في ضرر أكبر من منافع تلك الوسائل خاصة وإن العملاء يعانون من انخفاض مستوى الرقمنة في ظل نقص البدائل كما هو الحال في العديد من البلدان النامية.

المطلب 03: مستقبل وفاق التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

إن من شأن التكنولوجيا المالية تعزيز الشمول، كونها تعمل على المصلحة العامة وخلق فرص عمل والتي بدورها توفر الخدمات المالية بطرق بسيطة وقليلة التكلفة، وضمن هذا المطلب سيتم عرض علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي.

الفرع الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي:

يجدر الإشارة إلى العلاقة بين كل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، وذلك من خلال دور هذه الأخيرة في تقديم حلول لزيادة كفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية وبالتالي تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال:²

¹ عزيز بوطالب، "التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08، العدد 01، 2023، ص797.

² ريهام أحمد ممدوح حسين، "أثر التكنولوجيا على العدالة الاقتصادية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2020، ص 447-480.

1- تسهيل الوصول الى الخدمات المالية:

فعلى سبيل المثال المدفوعات في السوق التقليدية تحتاج الى الدفع نقدا أو التحويل بواسطة مشغلي تحويل الأموال MTO^{xx} ومزودي خدمات الدفع الى اخرين psp^{xx} تواجه هذه الخدمات عددا كبيرا من المشكلات كونها بطيئة ومكلفة، وصعبة التتبع وليست امنة في أغلب الأحوال، وقد جاءت الحلول الجديدة للتكنولوجيا المالية المبنية على السحابية والمنصات الرقمية، وتقنيات دفتر الأستاذ الموزعة DiT^{xx} التي تغطي مدفوعات الهاتف المحمول، وتطبيقات الند للند (النظير للنظير) لتعالج أوجه القصور.

تتأثر كذلك خدمات الإقراض بالخوارزميات الجديدة مثل العقود الذكية المطبقة على كميات كبيرة من البيانات تم جمعها من قبل مقدمي الخدمات، خاصة المدفوعات ومن مزودي التجارة الالكترونية، مما يحسن من نمذجة مخاطر الائتمان ويسمح بالاقتراض للمقترضين الجدد، بما في ذلك المشروعات الصغيرة والمتوسطة ويتيح أيضا التقدم في مجال الذكاء الاصطناعي والهوية الرقمية والأمن السيبراني الى نماذج جديدة لإدارة مخاطر الأفراد والمؤسسات المالية والمنظمين.

2- تشجيع عدد أكبر من المستهلكين للتعامل بالخدمات المالية والوصول المالي:

من خلال التكنولوجيا المالية، فهي لم تعد مقصورة على العملاء أصحاب الدخل المرتفعة، الأمر الذي أتاح المزيد من الفرص لنمو الاقتصاد وخلق فرص العمل، ولكنها من جهة أخرى أحدثت ارتباكا للعديد من البنوك الكبرى ومؤسسات التمويل التقليدية من حيث صلتها بالممارسات المنتظمة. ومثال بسيط هذا الارتباك يمكن إيجاده في بعض تطبيقات المحمول التي تقدم خدمة تداول الأسهم بدون أخذ عمولات من المستخدمين نظير هذا التداول.

3- تمكين العملاء للوصول المالي:

تسعى معظم الشركات الناشئة الى إنتاجها الاستراتيجية التشاركية الشركات الناشئة بزيادة نموها واستقرار سوقها، وستصبح البنوك أكثر استجابة لاحتياجاتها العملاء المتغيرة والتكنولوجيا الصاعدة وبهذا تعم الفائدة على جميع الأطراف.

4- تطوير النظام المالي الرقمي:

فالبرغم من أن حسابات الهواتف المحمولة تعد هي الأداة الأكثر شيوعا للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي غير الرسمي، فإن الفرصة الحقيقية التي تقدمها التكنولوجيا المالية تطوير النظام المالي الرقمي بأكمله، الذي يلبي احتياجات كل من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي يحقق الشمول المالي على نطاق واسع.

الفرع الثاني: إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:

توفر التكنولوجيا المالية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي، والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية، وبعد المسافات بين المناطق النائية، ومراكز الخدمات المالية، والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فالأجهزة الذكية تمكن من إيصال الخدمات الى أبعد نقطة ممكنة، فهي تصل الى مختلف الشرائح المجتمعية دون أن يذهب إليها أحد وبتكلفة منخفضة نظرا لعدم حاجتها الى التجهيزات و المعدات التقليدية للمؤسسات المالية بشكلها الحالي، فضلا على الدور الكبير للشركات التكنولوجيا المالية، وماتوفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

وضمن هذا الإطار تتوجب المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة، والبطاقات القابلة لإعادة الشحن، فإن التقنيات المالية الحديثة تؤثر إيجابا على معدلات الشمول المالي، خصوصا في المناطق الريفية والنائية، من خلال حلول كالهوية الرقمية التي جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى، والخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حتى المناطق النائية كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تتلاءم على نحو أفضل مع احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية، وتتجه المؤسسات المالية في الدول العربية الى استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات الرقمية لأسباب تتمثل في التقدم التكنولوجي واتساع استخدام الحسابات الآلية والهواتف المحمولة بواسطة الأفراد والمؤسسات، من أجل تنويع مصادر الدخل وتحقيق رضا العملاء، وتسهيل إتاحة الخدمات من أي مكان دون الحاجة للذهاب الى فروع البنك، الأمر الذي يعزز الشمول المالي في الدول العربية.

وبسبب مايتيحته التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها من فرص في مجال تعزيز دعائم الشمول المالي، يتعين على الحكومات والمصارف والجهات الرقابية تطبيقها وتفعيلها بهدف إرساء الشمول المالي.¹

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة

تعددت وتنوعت الدراسات والبحوث التي تناولت مواضيع وسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي إلا أننا اخترنا بعضا من تلك الدراسات التي اعتبرناها أكثر أهمية من حيث علاقتها بالموضوع بشكل مباشر.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

نعمل من خلال هذا المطلب الى إبراز أهم الدراسات التي بحثت في وسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي باللغة العربية وفيما يلي عرض لهذه الدراسات:

¹ جواني صونيا، مريم عديله، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (تجربة البحرين)"، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، مجلد 04، العدد 02، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2021، ص288.

أولاً: دراسة بولمراج وحيدة، بعنوان: "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر" ¹

نشرت هذه الدراسة كأطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/2022، حيث قامت الباحثة بدراسة تهدف الى توضيح الاطار العام للشمول المالي كما سعت الى عرض تجارب بعض الدول مثل بنغلادش ماليزيا والمملكة العربية السعودية في مجال الشمول المالي ومعرفة مدى مساهمة البنوك الإسلامية في تعزيزه إضافة الى تحليل واقع الشمول المالي في الجزائر وتحديد اهم المتطلبات اللازمة لتطوير الصناعة المصرفية الإسلامية من اجل رفع مستوى الشمول المالي، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت الدراسة الى النتائج التالية مستويات الشمول المالي في الجزائر لا تزال منخفضة مقارنة بالمستوى العالمي ، وأن البنوك الإسلامية تساهم في استقطاب الفئات المستبعدة ماليا خاصة الفئات التي تتجنب التعامل مع البنوك التقليدية لأسباب دينية ، كما بينت الدراسة ان تطوير الصيرفة الإسلامية في الجزائر يتطلب تحسين الاطار القانوني والتنظيمي وتدعيم البنية التحتية المالية والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة من اجل توسيع استخدام المنتجات المالية الإسلامية وتعزيز الشمول المالي.

ثانياً: دراسة صحراوي عبد العزيز، بعنوان: "فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر" ²

نشرت هذه الدراسة كأطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022/2021، هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية العاملة في الجزائر وذلك من خلال الوقوف على واقع استعمال هذه الوسائل ومدى اعتماد الزبائن عليها بدل الوسائل التقليدية إضافة الى دراسة اهتمام البنوك التجارية بجودة خدماتها المصرفية كما اعتمد الباحث على المنهج الوصفي والتحليلي واستعمل الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، توصلت الدراسة الى النتائج التالية إن الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في تطوير الخدمة المصرفية وتحسين جودتها خاصة من حيث السرعة، الاستجابة، الثقة والأمان.

ثالثاً: دراسة لعلاوي نوري وحماني عبد الرؤوف، بعنوان: "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر" ³

نشرت هذه الدراسة كمجلة في مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون، المجلد 5، العدد 12، 2020، حيث هدفت هذه الدراسة الى ابراز أهمية الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر من خلال البطاقة

¹ بولمراج وحيدة، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/2022.

² صحراوي عبد العزيز، مرجع سبق ذكره.

³ علاوي نوري، حماني عبد الرؤوف، "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر"، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون، المجلد 05، العدد 12، 2020.

الفصل الأول: الإطار النظري والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي

الذهبية ومساهمة في تعزيز الشمول المالي والوقاية من تفشي جائحة كورونا، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت الدراسة الى النتائج التالية أن البطاقة الذهبية لبريد الجزائر تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال جلب زبائن جدد نظرا لمزاياها وسرعة الحصول عليها بالإضافة الى ربط الشبكتين البريدية والبنكية، كما تساهم في الوقاية من جائحة كورونا من خلال الحفاظ على التباعد الجسدي عن طريق اجراء العديد من العمليات من مقر السكن دون الحاجة للتنقل والاختلاط.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

من خلال هذا المطلب سوف يتم ابراز بعض الدراسات الأجنبية حول الشمول المالي والدفع الالكتروني كما يلي:

أولاً: دراسة¹ Jawad huby, Ibrahim and Abbas

نشرت هذه الدراسة تحت عنوان: " دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي " ، في المجلة الاقتصادية الأوروبية المركزية، المجلد 12، العدد 59، 2025، حيث هدفت الى دراسة دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي، ومعرفة تحديات التي تعيق انتشار أنظمة الدفع الالكتروني في العراق، مع اقتراح حلول تساعد على توسع استخدام الخدمات المالية الرسمية، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي التحليلي، حيث توصلت الدراسة الى النتائج التالية تساهم وسائل الدفع الالكتروني في تسهيل الوصول الى الخدمات البنكية، وزيادة استخدامها، وتحسين الثقة والشفافية والأمان في المعاملات المالية، كما أكدت النتائج ان سائل الدفع الالكتروني تفسر حوالي 70% من التغير في الشمول المالي.

ثانياً: دراسة² Abdullah Atheer

نشرت هذه الدراسة تحت عنوان: " أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، في مجلة جامعة الجزائر 3، المجلد 10، العدد 2، 2024، هدفت الدراسة الى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية من خلال تحليل واقع التكنولوجيا المالية، والتعرف على اهم دوافع ومعوقات الشمول المالي، إضافة الى ابراز التحديات المرتبطة بتطبيق الابتكارات المالية وعلاقتها بتوسع الوصول الى الخدمات المالية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية ان التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول الى الخدمات المالية بسرعة وتكلفة أقل، خاصة عبر الخدمات الرقمية والهاتف المحمول، كما بينت أن الدول العربية حققت تقدماً في مجال

¹ Jawad Huby, Ibrahim, and abbas, "The Role of Electronic payment methods in Enhancing Financial Inclusion", central European Economic Journal, vol12, no59, 2025.

² Abdullah Atheer, "The Impact of Financial Technology on Promoting Financial Inclusion in Arab countries", Journal of the University of Algiers, vol03, n0 10, 2024.

التكنولوجيا المالية، إلا أن ضعف الثقافة المالية ومشكلات التنظيم والتشريعات والتمويل مازال من أهم العوائق التي تحد من تطور الشمول المالي في أغلب الدول العربية.

ثالثا: دراسة¹ CONSTANTIN JOHNEN

نشرت هذه الدراسة تحت عنوان: " الشمول المالي في كينيا: دور الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول" ، نشرت هذه الدراسة كأطروحة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة غوتينغن (University of Göttingen)، ألمانيا، أكتوبر 2022، هدفت الدراسة الى معرفة دور الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي في كينيا، من خلال تحليل مدى مساهمة الائتمان الرقمي والخدمات المالية المتنقلة في توسيع استخدام الخدمات المالية، خاصة لدى الفئات المهمشة مثل النساء وسكان المناطق الريفية والمزارعين، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي و الوصفي التحليلي، النتائج توصلت الدراسة الى ان الخدمات المالية المتنقلة ساهمت في توسيع فرص الوصول الى الخدمات المالية، خاصة من خلال الائتمان الرقمي والدفع عبر الهاتف، غير ان النتائج أظهرت أيضا وجود بعض التحديات، مثل ارتفاع مخاطر التعثر في سداد القروض الرقمية، واتساع الفجوة بين الجنسين في بعض جوانب الشمول المالي، إضافة الى استخدام هذه الخدمات في الأنشطة الزراعية لايزال محدودا مقارنة بالاستخدامات الأخرى.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية والقيمة المضافة

بعد استعراضنا لمختلف الدراسات السابقة " العربية والأجنبية" التي تقاطعت مع موضوع بحثنا تحت عنوان "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية سكيكدة"، يمكننا تحديد موقع دراستنا الحالية وإبراز قيمتها المضافة من خلال النقاط التالية:

1- أوجه التشابه:

تتطابق دراستنا الحالية مع جل الدراسات السابقة في الهدف الرئيسي، وهو محاولة إبراز كيف تساهم الابتكارات التقنية وقنوات الدفع الحديثة في نشر و تعزيز الشمول المالي وتسهيل وصول الخدمات للفئات المستبعدة، كما نلتقي مع دراسة "لعلوي وحماني، 2020" في التركيز على البيئة البريدية الجزائرية كوسيط مالي ومستقطب للزبائن عبر البطاقة الذهبية، بالإضافة الى تشابهنا مع أغلب الدراسات في الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لتفكيك الإطار المفاهيمي للمتغيرات، والاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية.

¹ Constantin Johnen, "Financial Inclusion in Kenya; the Rol of Mobil financial services", PHD diss, University of Göttingen, Octobre 2022.

2- أوجه الاختلاف:

تختلف دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة من حيث النطاق الجغرافي والبيئة التطبيقية والزمنية، فأغلب الأدبيات ركزت على القطاع البنكي والمصرفي كدراسة "بولمراج" و "صحراوي"، بينما تتوجه دراستنا نحو قطاع البريد والمواصلات بصفة خاصة، كما أن النطاق الجغرافي محصور ميدانيا في ولاية سكيكدة بالتطبيق على زبائن مؤسسة "بريد سكيكدة"، على عكس الدراسات الأجنبية التي توجهت نحو بيئات دولية وإقليمية مغايرة كالعراق في دراسة "Jawad and Abbas ,2025" أو كينيا في دراسة "Johne,2022".

3- القيمة المضافة:

تتجلى القيمة المضافة لورقتنا البحثية في تقديم إسقاط ميداني وتشخيص دقيق لواقع الشمول المالي الرقمي على مستوى ولاية سكيكدة، من خلال توفير مؤشرات مالية وبريدية محلية ومحدثة، وتكمن الإضافة أيضا في دراسة التأثير المباشر لوسائل الدفع البريدية الحديثة كأدوات تكنولوجية مساهمة في تعزيز الشمول المالي، بالإضافة الى الاستفادة من نتائج وتوصيات الادبيات السابقة وصياغتها في شكل محاور استبيان عملي يقيس وعي واستخدام الزبون الجزائري بشكل موضوعي.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال هذا الفصل تم التطرق الى الإطار النظري للدراسة، حيث تم عرض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني، مع توضيح أهم خصائصها وأنواعها ومزاياها ودورها في تطوير المعاملات المالية وتسهيلها، كما تناول مفهوم الشمول المالي وأهميته وأبعاده ومؤشراته والتحديات التي تواجه تحقيقه، إضافة الى ابراز العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي، وبيان مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الوصول الى الخدمات المالية وتحسين جودتها. وفي الأخير تم استعراض اهم الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية لإبراز القيمة المضافة لها، مما وفر أساسا نظريا متينا يمهد للانتقال الى الدراسة الميدانية وتحليل نتائجها في الفصل الثاني.

**الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور
وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز
الشمول المالي في مؤسسة بريد
الجزائر-سكيكدة-**

تمهيد:

بعد التطرق الى التعاريف والأدبيات النظرية حول وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي نأتي في هذا الفصل لإسقاط ما تم دراسته نظريا على ميدان الدراسة الذي اخترناه والمتمثل في مؤسسة بريد الجزائر بولاية سكيكدة، بحيث نسعى من وراء هذا الفصل الى تحقيق هدف أساسي وهو دراسة مدى توفر وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة.

وسيتم التطرق بالتفصيل والترتيب الى وصف أفراد عينة الدراسة مع ذكر الأساليب الإحصائية المعتمد عليها لمعالجة وتحليل أداة الدراسة، وفي الأخير يتم اختبار وتحليل أسئلة الاستبيان من أجل الوصول الى نتائج علمية يمكن الوثوق فيها.

وذلك بتقسيم هذا الفصل الى:

- **المبحث الأول:** تقديم عام للمؤسسة.
- **المبحث الثاني:** الإجراءات المنهجية للدراسة.
- **المبحث الثالث:** تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

سنتناول في هذا المبحث عرض لأهم معلومات مؤسسة بريد الجزائر حيث قسم الى 3 مطالب:

- المطلب الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر.
- المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر وهيكلتها.
- المطلب الثالث: الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الأول: تعريف بمؤسسات بريد الجزائر

نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدول برأس مال يقدر ب 300.000.000.00 دج.

الفرع الأول: نشأة مؤسسة بريد الجزائر:

كانت مؤسسة بريد الجزائر تدير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها الى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقطة بصور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف الى:

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.
- تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين.
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.
- تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات الى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد والى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.

وتنفيذاً لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001: يهدف الى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحوالات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية الى نظام التخليص للخدمات البريدية الى نظام تخصيص ((règime d'exclusivité)، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام ((régime d'autorisation) وأخيراً أخضعت الخدمات البريدية الأخرى-المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002: والمتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر".¹

خريطة 1: موقع مؤسسة بريد الجزائر بولاية سكيكدة



المصدر: Google Maps

المطلب الثاني: مهام مؤسسة بريد الجزائر وهيكلتها

الفرع الأول: مهام المؤسسة:

للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها فيما يلي:

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف.
- باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري فيجب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تنميتها وتقليص تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها.

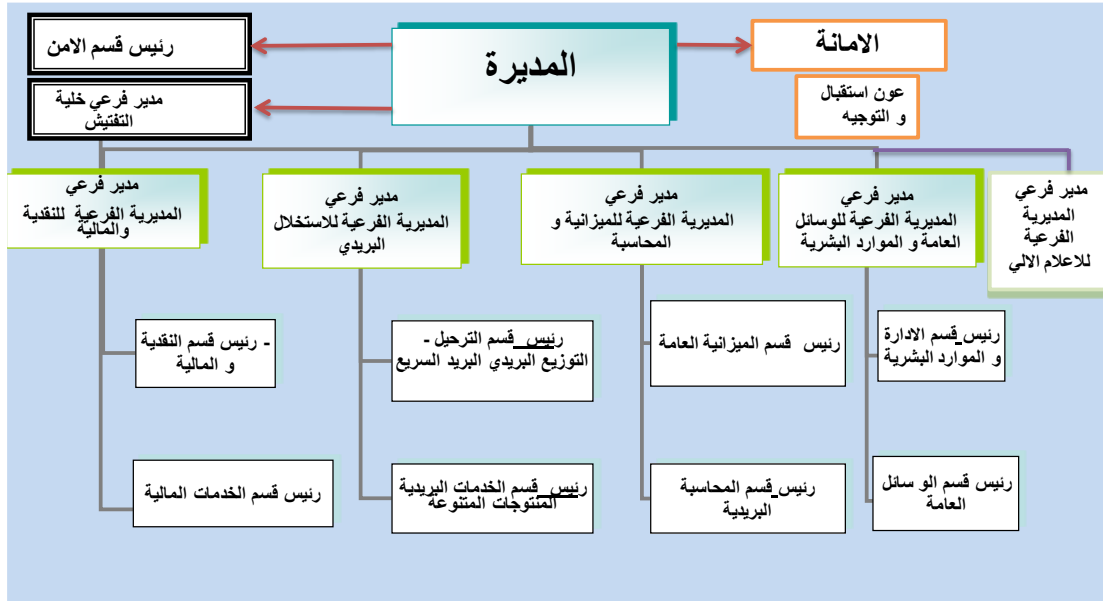
¹ وثائق المؤسسة

- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث وتطوير الاستثمار.
- استغلال كل النشاطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.
- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.
- صياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشياً مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد.
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات.

الفرع الثاني: البنية الهيكلية لبريد الجزائر:

- تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:
- المديرية العامة والهياكل المركزية وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي.
 - المديرية الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي.
 - الوحدات الولائية وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.
 - الوحدة الولائية للبريد سكيكدة تقع بشارع زيغود يوسف عدد العمال 452 عامل، تشرف هذه الوحدة على مختلف المؤسسات البريدية والمراكز على مستوى الولاية وتتكفل ب:
 - تنفيذ برامج التنمية وإعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها.
 - تسيير الهياكل القاعدية واستغلالها في المجال البريدي.
 - تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية.

الشكل 5: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر سكيكدة.



المصدر: وثائق المؤسسة

المطلب الثالث: الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة.

1- خدمة بريدي ويب (Baridi web):

تطبيق بريدي ويب، يسمح لزبائن بريد الجزائر الاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية (www.poste.dz)، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7 أيام/7، و 24 ساعة/24، ومن الخدمات المتاحة عبرها:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري.
- تسير البطاقة الذهبية.
- التحويل من حساب الى حساب آخر.
- الاطلاع على العمليات المجرة بالبطاقة.
- طلب إعادة اصدار الرقم السري الخاص بالبطاقة الذهبية.
- البرمجة الدورية لتحويل الأموال من حساب بريدي جاري الى حساب بريدي جاري اخر.

2- خدمة بريدي موب (Baridi Mob):

هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرفكم الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تسهم في تحسين الاستخدام الاكفاء للوقت، والتسيير الاحسن لحسابكم البريدي الجاري ولمعاملاتكم المالية كيفما وحيثما شئتم، والخدمات التي يقدمها هي:

- الاطلاع على حسابكم البريدي الجاري.
- تسيير البطاقة الذهبية الخاصة بكم.
- التحويل من حساب الى حساب اخر.
- تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالموزع الالي.
- تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي.
- إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون.
- الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تم اجراءها باستخدام بطاقة الذهبية.
- حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استعمالها لاحقا.

3- خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال 'بريد باي Baridi bay'

'بريد باي' هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال، من ميزاتنا انها سهلة الاستعمال وغاية في الأمان، للعلم فان هذه الخدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الابعاد، وهي التقنية المعروفة باسم كيو.ار.كود أي بمعنى (رمز الاستجابة السريع).

هذا النوع من طرق الدفع يتم اجراءه دون أي اتصال، أي (بدون بطاقة الذهبية وبدون سيولة) بحيث يتم اجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق 'بريدي موب' ليتم منح رمز الإجابة السريع للتاجر او يتولد بموجب اجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه الى حساب التاجر بكل امان وفي وقت فوري، للاستفادة من خدمة الدفع الجوارية من خلال رمز الإجابة السريع الثابت، يجب ان تتوفر في الزبون الشروط التالية:

- ان يكون للزبون البطاقة النقدية لبريدي الجزائر.
- يجب على الزبون ان يصرح برقم هاتفه وهذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، ولتقديم رقم هاتفه ما عليه إلا إدخاله في أي موزع الي من شبكة الموزعات الالية لبريدي الجزائر.
- يجب على الزبون ان يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق 'بريدي موب' على هاتفه الذكي.

4- خدمة السحب بدون بطاقة (Cardless):

خدمة جديدة تمكن زبائن بريد الجزائر الحائزين على البطاقة النقدية (الذهبية)، من سحب أموالهم دون الحاجة لاستعمالها ومن أي موزع الي يختارونه عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر ان يختاروا أي شخص اخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها، تتم هذه الخدمة من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب وتتميز بسرعة والأمان.

5- الخدمة الممتازة للبطاقة الذهبية 'Service Premium':

تطلق مؤسسة بريد الجزائر أصحاب الحسابات البريدية خدمة التوزيع البريدي السريع للبطاقة الذهبية 'الخدمة الممتازة Service Premium' والمتعلقة بطلب توصيل البطاقة النقدية 'الذهبية'.

تتميز 'الخدمة الممتازة' بالأولوية والتسريع في جميع مراحل انتاج البطاقة الذهبية انطلاق من مرحلة طلبها من طرف الزبون، صناعتها، توجيهها، الى غاية تسليمها للزبون.

تتيح 'الخدمة الممتازة' للزبائن المشتركين الاستفادة من خدمة مشخصة عالية الجودة ومكيفة حسب حاجتها مع ضمان التسليم السريع والامن لبطاقتهم النقدية والرمز السري الى منزلهم، في اجال قياسية لا تتعدى الخمس أيام منذ تاريخ تأكيد الطلب والمصادقة عليه.

تجدر الإشارة الى ان 'الخدمة الممتازة' متاحة للزبائن الذين يطلبون 'البطاقة الذهبية' لأول مرة، الزبائن الراغبين في تجديدها وكذا أولئك الذين يريدون الاستفادة من هذه الطريقة الجديدة في الطلب والتوزيع السريع، ومن مزاياها:

- انتاج البطاقة النقدية والرمز السري الخاص بها في نفس اليوم الذي تطلب فيه.
- تتم عملية الارسال في ظل شروط تضمن ارسال 'البطاقة الذهبية' والرمز السري في ظرف امن صالح للاستخدام مرة واحدة فقط، ومغلق بشريط لاصق امن ضد أي احتيال.
- تتم صناعة وتوجيه البطاقة النقدية وتسليمها بسرعة.
- توفير نظام متابعة عن بعد.
- ارسال اشعار بطلب البطاقة الالكترونية عن طريق رسالة قصيرة SMS.
- خدمة توصيل شخصية الى المنزل باليد على الصعيد الوطني.

6- خدمات الحساب الجاري البريدي 'CCP':

يسمح لكل شخص طبيعي او معنوي من جنسية جزائرية او اجنبية مقيم بالجزائر بفتح حساب بريدي جاري بشرط استقائه للشروط القانونية والتنظيمية الساري بها العمل.

يتم فتح الحساب الجاري البريدي بالشبابيك المتواجدة على مستوى أي مكتب بريدي تابع للمقاطعة الإدارية لمحل إقامة الطالب، كما يمكن فتح حساب جاري بريدي على شبكة الانترنت، عبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر (<https://ccpnet.poste.dz>)

العمليات المتاحة على مستوى الحساب الجاري البريدي:

- 1- سحب المبالغ المالية نقدا على مستوى جميع مكاتب البريد:

- سحب الأموال باستعمال صك بريدي محرر باسم صاحب الحساب الجاري البريدي (مباشرة لمبلغ يقل عن 200.000 دج او يعادلها، وبناء على طلب حجز أموال بعد انقضاء 24 ساعة لما يفوق ذلك).
- سحب الأموال باستعمال صك بريدي محرر باسم حامله (المبلغ لا تتعدى قيمته 5.000 دج).
- سحب الأموال باستعمال صك بريدي محرر باسم وكيل مذكور على نموذج التوقيع (المبلغ يقل عن 20.000 دج او يعادلها).
- سحب الأموال باستعمال صك بريدي محرر باسم شخص حائز على توكيل (المبلغ يقل عن 20.000 دج او يعادلها لعملية واحدة).
- سحب الأموال بواسطة الاستمارة الموحدة "SFP01" وباستعمال البطاقة النقدية (بشرط حضور صاحب الحساب شخصيا لمبلغ يقل عن 200.000 دج او يعادلها).
- سحب الأموال بواسطة الاستمارة الموحدة "SFP01" (صك النجدة) (لفائدة صاحب الحساب لا غير، لمبلغ مالي يقل عن 20.000 دج).

2- التحويل:

- التحويل من حساب الى حساب: يتم خصم المبلغ المحول انيا من الحساب الجاري البريدي الخاص بالطالب وايداعه انيا في الباب الدائن للمستفيد (لا تتعدى قيمة التحويلات اليومية مبلغ 200.000 دج مهما كان عددها).
- التحويل من حساب جار بريدي الى دفتر حساب تابع للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط «CNEP»: يتم إتمام العملية بالتقدم امام الشباك بنموذج صك بريدي جار يذكر عليه مبلغ التحويل، مرفقا بدفتر التوفير "CNEP" الخاص بالمستفيد.
- تحويلات أخرى متاحة على حساب جاري بريدي: الرواتب، المعاشات، منح التقاعد، تعويض النفقات الطبية.

3- الدفع (الدفع المستعجل للأموال على حساب جاري بريدي): يكون الدفع المستعجل على مستوى أي مكتب بريد ويتم إيداع المبلغ المحول انيا في الباب الدائن للحساب الخاص بالمستفيد بإيداع المبلغ نقدا على مستوى الشباك باستعمال الاستمارة الموحدة "SFP01".

4- الاقتطاع الآلي: بناء على اذن يوقعه صاحب الحساب الجاري البريدي مسبقا، ليتم ايداعه لدى المصالح التابعة للصكوك البريدية.

5- التصديق على صك: تقديم طلب يحدد المعلومات الشخصية للمستفيد، وإيداع صك بريدي محرر باسم رئيس مكتب البريد، والتقديم الآلي لصك مصادق عليه مأذون الدفع محرر باسم المستفيد.

7- الخدمات البريدية الأساسية والتكميلية (الرسائل والطرود):

- معالجة وإرسال الوثائق والبضائع (الرسائل، الرزم، والطرود البريدية حتى وزن 20 كغ).
- الإرسال الموصي عليه: مع إمكانية طلب إشعار أو وصل بالاستلام كدليل موقع.
- خدمة التتبع والتتبع (Track and Trace): لمتابعة مسار الإرساليات عبر الموقع الإلكتروني المخصص "aptracking.poste.dz".
- الإرسال المصرح بقيمته: لضمان البضائع والمراسلات الثمينة مع التعويض المالي في حال الضياع.
- خدمات إضافية: الإرسال المستعجل، سحب المراسلات أو تغيير العنوان، ومواد مراسلة مبعوثة مقابل التسديد.

8- الخدمات الجوية والبرقية:

أولاً: حفظ الصناديق، حفظ وإعادة بعث البريد:

- كراء صناديق البريد (أو الصناديق التجارية):
المتواجدة على مستوى المؤسسة البريدية التابعة لمكان إقامتهم، وتكون الاشتراكات سنوية وقابلة للتجديد الضمني.
- حفظ البريد: لزبائن المعتادين على تلقي بريدهم بمحل إقامتهم، والذين يضطرون لحفظ بريدهم في مكان آمن، لسبب أو لآخر، لا سيما الغياب المطول، بتقديم طلب خطي لحفظ إرسالياتهم، مهما كان نوعها، على مستوى المؤسسة البريدية التابعة لمحل إقامتهم، خلال مدة أقصاها (3) أشهر.
- البريد الماكث: يمنح بريد الجزائر لزبائنه فرصة تلقي مراسلاتهم عبر خدمة "البريد الماكث" على مستوى أي مؤسسة بريدية من اختيارهم يسحبون منها المراسلات شخصيا لدى الشباك، يتم تحصيل ضريبة إضافية ثابتة على كل مادة، مهما كانت طبيعتها أو مصدرها، إلا في حال تقديم بطاقة اشتراك في البريد الماكث لغير المرسل إليه شخصيا، أو المفوض بالتوقيع، وذلك بشرط تقديم وثيقة إثبات الهوية.
- إعادة بعث المراسلات: في حال التغيير في حال التغيير النهائي أو المؤقت لمحل الإقامة، يحظى الزبائن بإمكانية الأمر بإعادة الإرسال المؤقتة أو النهائية لمراسلاتهم إلى عنوان جديد يحدده على طلب يسلم: إلى ساعي البريد المناوب، لدى الشباك، عبر البريد أو (برقي@تيك).

ثانياً: خدمة البرقية الإلكترونية (برقي@تيك):

تم استبدال النمط الكلاسيكي لأرسال البرقيات عن طريق الروابط البرقية عبر الطابعة البرقية أو باستعمال الهاتف بنمط اتصال إلكتروني عبر شبكة الأنترنت، معروف باسم (برقي@تيك)، تتمثل (برقي@تيك) في

خدمة بريدية تعتمد على الايصال الالكتروني لبريد الزبائن من مؤسسة بريدية الى أخرى وكذا توزيعه المادي للمرسل اليه، وتشارك كل المؤسسات البريدية الموصولة بالشبكة الرقمية في خدمة (برقي@تيك) التالية:

- برقية استعجالية.
- برقية متعددة.
- برقية مدفوعة الإجابة.
- اشعار بالاستلام.
- وصل الإيداع.
- طلب تسليم البرقية الاصلية من الشباك.
- الغاء قبل الارسال (طلب خطي).
- الغاء قبل التوزيع من طرف المكتب المرسل اليه (طلب خطي).
- نسخة البرقية.
- تسليم يد بيد.
- ارسال نسخة مصادق عليها عن طريق البريد.

ثالثا: الخدمات الجوارية لبريد الجزائر:

سهرنا منها على التقرب من زبائننا وقصد خدمتهم وتلبية طلباتهم المتزايدة وضعت مؤسسة بريد الجزائر تحت تصرفكم مجموعة من الخدمات المبتكرة، وللاستفادة من هذه الخدمات يمكنكم التقرب من مكاتب البريد التابعة لبريد الجزائر والتي تعرض عليكم ما يلي:

- دفع فواتير الكهرباء والغاز.
- دفع فواتير اشتراكات الانترنت.
- دفع فواتير المياه.
- بيع قسيمة السيارات.
- بيع بطاقات الشحن الالكترونية لمعاملتي الهاتف النقال الثلاثة: أرسلي لموبيليك، فليكسي لجازي، ستورم لاريدو، وكذا دفع الفواتير.
- دفع مصاريف التأشيرة.
- تسديد مستحقات دفع الديون.

- بيع الطوابع البريدية والطوابع الجبائية وطوابع الغرامات.
- دليل الهاتف الخاص باتصالات الجزائر وصفحات المغرب.
- دفع منح التضامن الجزافية.
- الاشتراك في عقد التأمين "مصير للحياة" كرامة".
- تحصيل حقوق التسجيل الخاصة بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد.
- دفع المنح الأجنبية.

9- خدمة البريد السريع:

تتمثل خدمة البريد السريع في الخدمة البريدية الممتازة بخاصية فريدة تتجسد في معالجة ارساليات الوثائق والبضائع (التوصيل والتوزيع في محل الإقامة).

تعتبر مؤسسة خدمة البريد السريع بمثابة المتعامل الوحيد المعني بالجمع والتوزيع وفقا للنمط المستعجل بتغطية اجمالية تشمل لولايات التمانى والأربعين (48)، متيحا الامتيازات التالية:

- التوزيع في اقل من 24 ساعة على مستوى 20 ولاية.
- اجال التوزيع في محل الإقامة ممتدة بين (36 ساعة و 96 سا) لباقي الوجهات في الجزائر، وحتى نحو المدن والقرى الأكثر بعدا، دون أي تكاليف إضافية
- تسعيرة واحدة انطلاقا من الولايات ال 48 نحو دول العالم.
- تلبي خدمة البريد السريع احتياجات المعالجة الخاصة للمراسلات، والوثائق او البضائع المرسله من قبل لزبائن، مع توفيرها لعدة امتيازات نذكر منها:
- السرعة والثقة والامن بالإضافة الى التتبع الالكتروني لإرسالاتكم تقديم خدمة بريد سريع مشخصة لكل زبون ومطابقة لأي معيار قد يحدده هذا الأخير، مجهزة بنظام تتبع وكذا عودة معلومة موثوقة (خدمة الطرود الدولية للتعقب والتتبع «IPS Track and trace»).
- امتداد وتشعب شبكات خدمة البريد السريع، وكثافتها، إضافة الى ارتباطها فيما بينها على الصعيدين الوطني والدولي مدعمة بلوجستية متينة.
- روابط يومية وطنية ودولية.
- أسعار تفضيلية لخدمة البريد السريع، تضم التسديد المؤجل لقيمة الخدمة (بعد وصول الارسال)، مع تكفل تام بالإرسالات في اجال قياسية، وكذلك جمع الارسالات مجانا من المقر المعين.

10- خدمة الادخار التابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "CNEP":

تتوفر خدمة فتح حساب لدى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "CNEP" على مستوى معظم مكاتب البريد، وهي موجهة لفائدة الطالب او الغير على حد سواء.

حيث يقدم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "CNEP" نوعين من الدفاتر، هي:

- دفتر التوفير من اجل السكن، بنسبة فائدة سنوية تعادل 2,00 %.
- دفتر التوفير الشعبي، بنسبة فائدة سنوية تعادل 2,50 %.

الخدمات عن بعد الخاصة بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "e-CNEP":

يستلم الزبون رمزا سريا يقدمه له بريد الجزائر مجانا، على مستوى أي مكتب بريد يختاره، وبناء على طلبه للدخول الى حسابه البريدي عن بعد.

يتيح صندوق "CNEP" هذه الخدمة لكل زبائنه الحائزين على حساب لديه، حيث يمكنهم القيام بمجموعة من العمليات المصرفية(البنكية) عبر شبكة الانترنت، بالولوج عبر الموقع الالكتروني (<https://ecnep.poste.dz>).

جدول 1: مؤشرات جهود بريد الجزائر في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني

المؤشرات	2018	2019	2020	2021	2022	2023 س1
عدد مكاتب البريد	3907	4000	4057	4106	4189	4220
الكثافة البريدية (سكان/مكاتب البريد)	11005	10975	11004	10965	10933	11032
عدد أجهزة الصراف الآلي الشبابيك الآلية للنقود في الخدمة GAB	1378	1403	1407	1409	1020	1984
عدد الحسابات البريدية الجارية ccp	21374419	22629707	23613552	24714867	27039740	27516097
عدد حسابات CNEP	4304569	4335743	4355991	4377213	4400231	4413196
عدد حاملي البطاقات الإلكترونية بما فيها البطاقة الذهبية	5781104	5602684	6766383	8841339	10124456	11379056

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar>

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المؤشرات المتمثلة في كلا من عدد مكاتب البريد، عدد أجهزة الصراف الآلي والشبابيك الآلية للنقود في الخدمة (GAB)، عدد الحسابات البريدية الجارية ccp، عدد حسابات CNEP، وعدد حاملي البطاقات الإلكترونية بما فيها البطاقة الذهبية، في تزايد مستمر من سنة 2018 إلى غاية السداسي الأول من سنة 2023، وهذا مما يدل عن زيادة وتعزيز الشمول المالي بسبب، نشاط وجهود مؤسسة بريد الجزائر في السنوات الأخيرة، الذي يهدف الى تقديم خدمة عامة عمومية عالية الجودة والتقرب من المواطنين، بالإضافة الى استحداث وإثراء الخدمات المالية لضمان جودة أفضل في مجال رقميتها، وتوفير شبكة بريدية متصلة بالكامل بالإنترنت تغطي جميع ربوع الوطن وتشارك بفعالية في دمج المواطنين ضمن النظام المالي الرسمي.

جدول 2: واقع مؤشرات الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر لغاية أفريل 2026

المؤشر	العدد
مكتب البريد	4408
شباك آلي للنقود	2595
فضاء متعدد الخدمات	62
حساب CCP	30.79 مليون
بطاقة نقدية ذهبية	16.08 مليون
عملية دفع عن طريق البطاقة النقدية الذهبية	82.1 مليون

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الموقع <https://www.mpt.gov.dz/ar>

يظهر الجدول أعلاه التطور الملحوظ في البنية التحتية لبريد الجزائر وتزايد الاعتماد على البطاقة الذهبية كأداة للدفع، وهو ما يعكس توجهها وطنيا نحو تعزيز الشمول المالي، ويمكن تلخيص المؤشرات في النقاط التالية:

- توسيع الشبكة البريدية: ببلوغها 4,408 مكتب بريد مدعومة ب 2,595 شباكا آليا للنقود و 62 فضاء متعدد الخدمات لضمان خدمة مستمرة.
- ارتفاع عدد الحسابات والبطاقات النقدية: بتجاوز الحسابات الجارية ل 30,79 مليون حساب، مع تعميم أزيد من 16,08 مليون بطاقة ذهبية.
- نمو الاستخدام الفعلي للدفع الإلكتروني: بتسجيل 82,1 مليون عملية دفع عبر البطاقة، مما يترجم بداية تراجع التداول التقليدي للسيولة(الكاش).

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

سنقوم في هذا المبحث باستعراض أهم الخطوات والإجراءات المنهجية المعتمدة في الدراسة، من خلال توضيح منهج الدراسة، ومجتمعها وعينتها، ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال دراسة وتحليل مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي، كما سيتم في هذا المطلب تحديد مجتمع الدراسة وعينتها.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بولاية سكيكدة.

الفرع الثاني: عينة الدراسة:

تم اختيار عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بولاية سكيكدة بطريقة عشوائية، حيث تم توزيع (50) استمارة بما يوافق النسبة المطلوبة للدراسة، وتم استرجاع (45) منها، ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها من خلال الجدول التالي:

جدول 3: تداول الاستبيان

الاستبيانات	العدد	النسبة (%)
الموزعة	50	100
التي لم يتم استرجاعها	05	10
الصالحة للتحليل	45	90

المصدر: من إعداد الطالبة

يلاحظ من الجدول رقم (3) أنه تم توزيع 50 استبانة بما يتوافق مع مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع 45 منها أي بنسبة 90% وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية

الفرع الأول: أدوات الدراسة:

أستخدم في هذه الدراسة على استمارة استبيان تتكون من محورين أساسيين هما: المحور الأول يتعلق بمتغير وسائل الدفع الإلكتروني بـ 14 عبارة، والذي ينقسم بدوره إلى ثلاثة أبعاد، بعد سهولة الوصول للخدمة بـ 5 عبارات، بعد المنفعة والكفاءة بـ 5 عبارات، بعد الأمان والسرية والثقة بـ 4 عبارات، المحور الثاني يتعلق بمتغير: الشمول المالي بـ 06 عبارات، بحيث بلغ عدد عبارات الاستبيان ككل 20 عبارة..

وقد تم إعداد أسئلة الاستبيان على أساس مقياس "ليكارث الخماسي" الذي يتيح للمستجيب اختيار واحدة من خمس إجابات محتملة، مما يساعد الباحثة على تحديد آراء أفراد العينة وترميز إجاباتهم لفقرات الاستبيان، كما هو موضح فيما يلي:

• حساب المدى: المدى = أعلى قيمة - أقل قيمة = $5 - 1 = 4$.

• حساب طول الفئة: طول الفئة = المدى ÷ عدد الفئات = $4 ÷ 5 = 0,80$.

ولتحديد مجال الفئة الأولى للمقياس، تتم إضافة قيمة 0,80 إلى الرقم 1، ثم تضاف القيمة نفسها إلى الحد الأعلى للفئة السابقة لتحديد مجال الفئة التالية.

جدول 4: أوزان الاستجابات حسب مقياس ليكارث الخماسي.

/	1-1.80	1.81-2.60	2.61-3.40	3.41-4.20	4.21-5
العبار	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
التقييم	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

الفرع الثاني: صدق وثبات الدراسة:

1 - صدق الأداة:

بعد تصميم استمارة الاستبيان في صورتها الأولية، عرضت على مجموعة من المحكمين الأكفاء من ذوي الخبرة في هذا المجال، وذلك بغرض التأكد من فعاليتها والتحقق من صدقها الظاهري، ومدى قدرتها على قياس ما وضعت لقياسه دون أن تقيس شيئا آخر إضافي.

وبناء على ملاحظات وتوجيهات المحكمين، تمت معالجة الخلل والنقائص المسجلة في النسخة الأولى، ليتم الوصول إلى الصورة النهائية للاستبانة التي استخدمت في الدراسة الميدانية.

وللتحقق من صدق المحتوى، استخدمت معادلة لوشي، حيث قام المحكمون بتقييم العبارات وفق معيار (يقيس / لا يقيس)، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 5: نتائج حساب معامل صدق المحتوى (معادلة لوشي).

العبارة	يقيس	لا يقيس	العبارة	يقيس	لا يقيس	العبارة	يقيس	لا يقيس	العبارة	يقيس	لا يقيس
عبارة 1	03	0	1+	عبارة 3	03	0	1+	عبارة 2	03	0	1+
عبارة 4	03	0	1+	عبارة 6	03	0	1+	عبارة 5	03	0	1+
عبارة 7	03	0	1+	عبارة 9	03	0	1+	عبارة 8	03	0	1+
عبارة 10	03	0	1+	عبارة 12	03	0	1+	عبارة 11	03	0	1+
عبارة 13	03	0	1+	عبارة 15	03	0	1+	عبارة 14	03	0	1+
عبارة 16	03	0	1+	عبارة 18	03	0	1+	عبارة 17	03	0	1+
عبارة 19	03	0	1+	عبارة 20	03	0	1+				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

يتضح من الجدول أن جميع العبارات حصلت على قيمة معامل صدق محتوى (1+)، وهو ما يعكس اتفاقاً تاماً بين المحكمين حول صلاحية العبارات وقدرتها على قياس الأبعاد المستهدفة، مما يدل على تمتع استمارة الاستبيان بدرجة عالية من صدق المحتوى، ومنه يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة. كما أستخدم أيضاً اختبار صدق الاتساق الداخلي لكل عبارة ضمن المحور الذي تنتمي إليه، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون؛ للتحقق من قوة العلاقة بين كل عبارة والمحور الذي تنتمي إليه. وقد جاءت النتائج كما هو موضح في الجدولين التاليين:

جدول 6: نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني.

العبارة	معامل الارتباط (r)	الدالة	العبارة	معامل الارتباط (r)	الدالة
عبارة 1	0,697	0,000	عبارة 8	0,521	0,000
عبارة 2	0,872	0,000	عبارة 9	0,735	0,000
عبارة 3	0,440	0,002	عبارة 10	0,686	0,000
عبارة 4	0,770	0,000	عبارة 11	0,786	0,000
عبارة 5	0,821	0,000	عبارة 12	0,740	0,000
عبارة 6	0,810	0,000	عبارة 13	0,731	0,000
عبارة 7	0,841	0,000	عبارة 14	0,779	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المحور أظهرت علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية مع المحور الذي تنتمي إليه، إذ جاءت جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ ، وعليه يمكن القول إن جميع عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، مما يعزز من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة.

جدول 7: نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات محور الشمول المالي.

العبرة	معامل الارتباط (r)	الدالة	العبرة	معامل الارتباط (r)	الدالة
عبرة 15	0,754	0,000	عبرة 18	0,798	0,000
عبرة 16	0,778	0,000	عبرة 19	0,871	0,000
عبرة 17	0,836	0,000	عبرة 20	0,786	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

من خلال الجدول يتبين أن جميع عبارات المحور أظهرت علاقة ارتباط موجبة ودالة إحصائية مع المحور الذي تنتمي إليه، إذ جاءت جميع قيم معاملات الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0,05)$ ، وعليه يمكن القول إن جميع عبارات هذا المحور تتمتع بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي، مما يعزز من صدق الأداة المستخدمة في الدراسة.

مما سبق يمكن القول إن استمارة الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من صدق الاتساق الداخلي، مما يعزز من صلاحية هذه أداة في قياس متغيرات الدراسة بدقة وموضوعية، وهي بالفعل مناسبة لقياس ما وضعت لقياسه في الأصل.

كما تم، بالإضافة إلى ما سبق، إجراء اختبار الصدق البنائي لأداة الدراسة من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بعد من أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية له، وذلك بهدف التحقق من مدى انسجام الأبعاد مع البناء الكلي للأداة. ويعد معامل الارتباط القوي والبال إحصائياً مؤشراً على تمتع الأداة بدرجة عالية من الصدق البنائي، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدولين التاليين:

جدول 8: اختبار الصدق البنائي لأبعاد محور وسائل الدفع الإلكتروني.

علاقة الارتباط	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة
بعد سهولة الوصول للخدمة	0,885	0,000
بعد المنفعة والكفاءة	0,900	0,000
بعد الأمان والسرية والثقة	0,878	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تظهر نتائج الجدول أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)، حيث تراوحت قيمتها بين (0,878) و(0,900)، وهو ما يعكس قوة الارتباط من قوية إلى قوية جداً بين الدرجة الكلية للمحور والدرجة الكلية لأبعاده، وعليه يمكن القول إن أبعاد هذا المحور تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق البنائي.

جدول 9: اختبار الصدق البنائي لأبعاد الاستبيان

علاقة الارتباط	معامل الارتباط (r)	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية للاستبيان	محور وسائل الدفع الإلكتروني	0,975
	محور الشمول المالي	0,882

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تظهر نتائج الجدول أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0,05$)، حيث تراوحت قيمتها بين (0,882) و(0,975)، وهو ما يعكس قوة الارتباط من القوية إلى قوية جداً بين الدرجة الكلية للاستبيان والدرجة الكلية لمحاوره، وعليه يمكن القول إن محاور هذا الاستبيان تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق البنائي.

مما سبق يمكن القول إن استمارة الاستبيان تتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي، مما يجعلها صالحة لقياس المتغيرات المستهدفة بدقة وموضوعية، وهي بالفعل مناسبة لقياس لما وضعت لقياسه في الأصل. أظهرت نتائج اختبارات الصدق المعتمدة أن أداة الدراسة تتمتع بمستوى عال من الصدق بمختلف أنواعه، حيث تحقق لها صدق المحتوى وفق معادلة لوشي، وصدق الاتساق الداخلي، والصدق البنائي، وهو ما يعزز صلاحية استمارة الاستبيان وموثوقيتها في قياس متغيرات الدراسة.

2- ثبات الأداة:

تم حساب ثبات أداة الدراسة، والذي يقصد به مدى استقرار المقياس واتساق نتائجه، بحيث يعطي النتائج نفسها عند إعادة تطبيقه على العينة ذاتها وفي ظل الظروف نفسها. ولقياس ثبات الأداة، تم الاعتماد على طريقتين.

حيث استخدمت في الطريقة الأولى معادلة معامل ألفا كرونباخ لقياس درجة الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الاستبيان، وقد جاءت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول 10: معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة.

معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	/
0,830	05	بعد سهولة الوصول للخدمة
0,852	05	بعد المنفعة والكفاءة
0,882	04	بعد الأمان والسرية والثقة
0,925	14	محور وسائل الدفع الإلكتروني
0,875	06	محور الشمول المالي

0,943	20	الاستبيان ككل
-------	----	---------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

أظهرت النتائج الواردة في الجدول أن قيم معامل ألفا كرونباخ لمحاور وأبعاد الاستبيان المختلفة تراوحت بين (0,830) و(0,925)، في حين بلغ معامل الثبات الكلي للأداة (0,943)، مما يدل على تمتع الأداة بدرجة مرتفعة من الثبات.

أما في الطريقة الثانية، فقد اعتمد على أسلوب التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الدراسة، وذلك من خلال تقسيم فقرات الاستبيان إلى نصفين (العبارات الفردية مقابل العبارات الزوجية)، ثم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات النصفين، وبعد ذلك يتم تصحيح قيمة معامل الارتباط باستخدام معادلة سبيرمان براون في حال تساوي التباين أو معامل ألفا كرونباخ بين النصفين، أو باستخدام معامل جيثمان للتجزئة النصفية في حال عدم تساوي التباين أو معامل ألفا كرونباخ بينهما، وقد أسفرت هذه الإجراءات عن النتائج المبينة في الجدول التالي:

جدول 11: ثبات الاستبيان بطريقة التجزئة النصفية.

معامل الارتباط	تصحي المعامل بمعادلة جيثمان للتجزئة النصفية	حجم العينة
0,926	0,962	45

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

يتضح من الجدول أن قيمة معامل الارتباط لاستمارة الاستبيان بلغت (0,926)، وبعد تصحيح هذه القيمة باستخدام معامل جيثمان للتجزئة النصفية نظرا لعدم تساوي التباين ومعامل ألفا كرونباخ بين نصفي الاستبيان ارتفعت إلى (0,962)، وهي قيمة مرتفعة تعكس تمتع أداة الدراسة بدرجة عالية من الثبات، مما يعزز من إمكانية الاعتماد عليها في الدراسة الميدانية بثقة.

تظهر نتائج اختبارات الثبات المعتمدة أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات بمختلف أساليبه، حيث تحقق لها ثبات معامل ألفا كرونباخ وثبات التجزئة النصفية، وهو ما يعكس صلاحية استمارة الاستبيان وموثوقيتها في قياس متغيرات الدراسة.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

أعتمد هذه الدراسة على برنامج (Spss V27) في تحليل بيانات الدراسة، وذلك باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية، وهي: التكرارات، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معادلة لوشي، معامل الارتباط بيرسون، معامل الثبات ألفا كرونباخ، معامل التجزئة النصفية، معادلة جيثمان للتجزئة النصفية.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، إذ هدفت إلى معرفة دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية بولاية سكيكة، وسيتم التطرق إلى النقاط التالية:

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية لعينة الدراسة.

تم توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لمجتمع الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك:

الفرع الأول: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

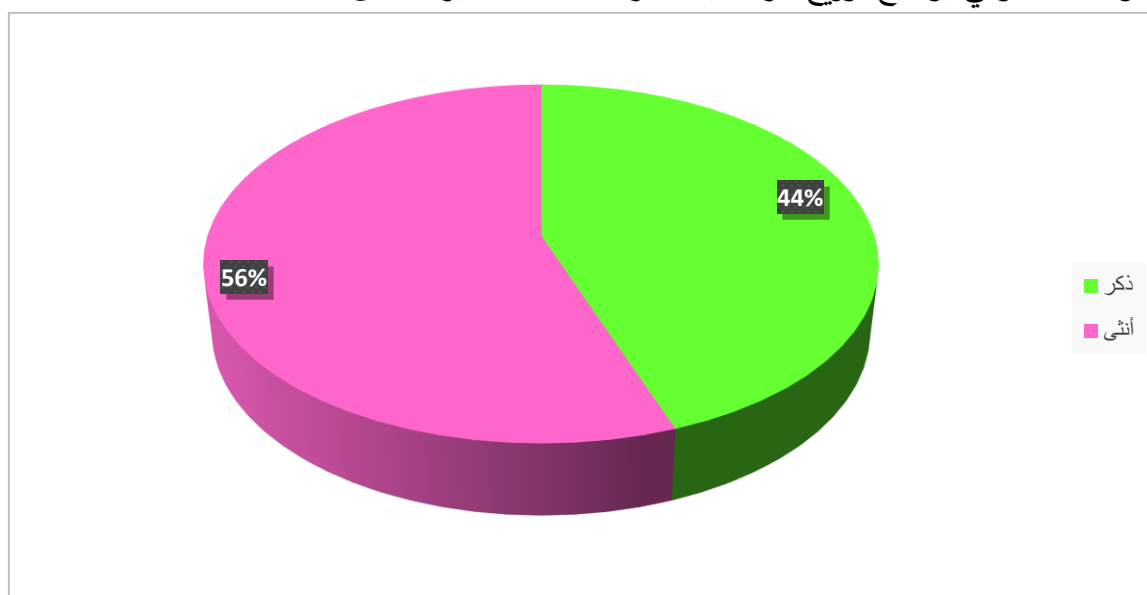
يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

جدول 12: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الجنس	ذكر	20	44,4
	أنثى	25	55,6
	المجموع	45	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



الشكل 6: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

يتضح من خلال الجدول أن فئة الإناث هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 25 مفردة بنسبة قدرت بـ (55,6%)، تليها فئة الذكور بتكرار بلغ 20 مفردة وبنسبة (44,4%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة تتسم بتقارب نسبي بين الذكور والإناث، مع تفوق طفيف لفئة الإناث.

الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:

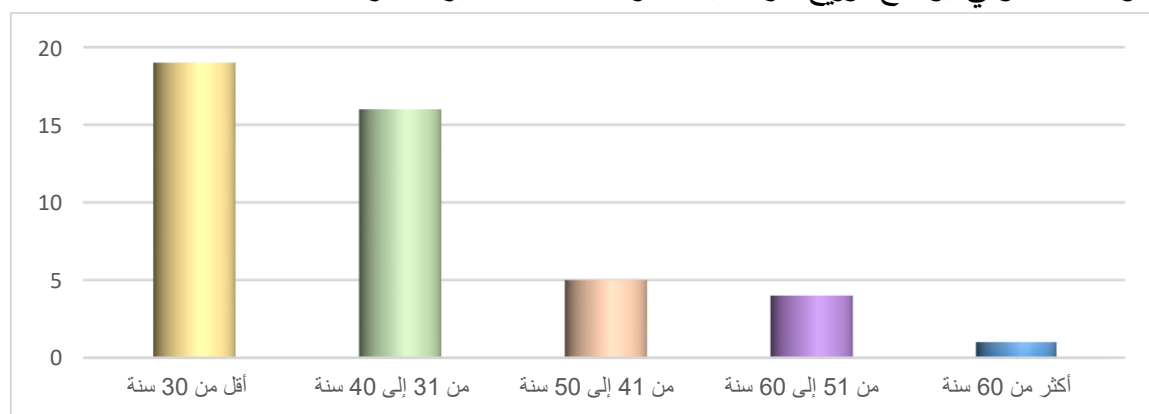
يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

جدول 13: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
العمر	أقل من 30 سنة	19	42,2
	من 31 إلى 40 سنة	16	35,6
	من 41 إلى 50 سنة	5	11,1
	من 51 إلى 60 سنة	4	8,9
	أكثر من 60 سنة	1	2,2
	المجموع	45	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.



الشكل 7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر.

يتضح من خلال الجدول أن الفئة العمرية الأقل من 30 سنة هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 19 فرداً بنسبة قدرت بـ (42,2%)، تليها فئة من 31 إلى 40 سنة بتكرار بلغ 16 فرداً ونسبة (35,6%)، ثم فئة من 41 إلى 50 سنة بتكرار بلغ 5 أفراد بنسبة (11,1%)، تليها فئة من 51 إلى 60 سنة بتكرار بلغ 4 أفراد بنسبة (8,9%)، أما فئة أكثر من 60 سنة فقد سجلت أدنى نسبة تمثيل بتكرار بلغ فرداً واحداً بنسبة (2,2%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المنتمون إلى الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، وبالأخص فئة أقل من 30 سنة.

الفرع الثالث: توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي:

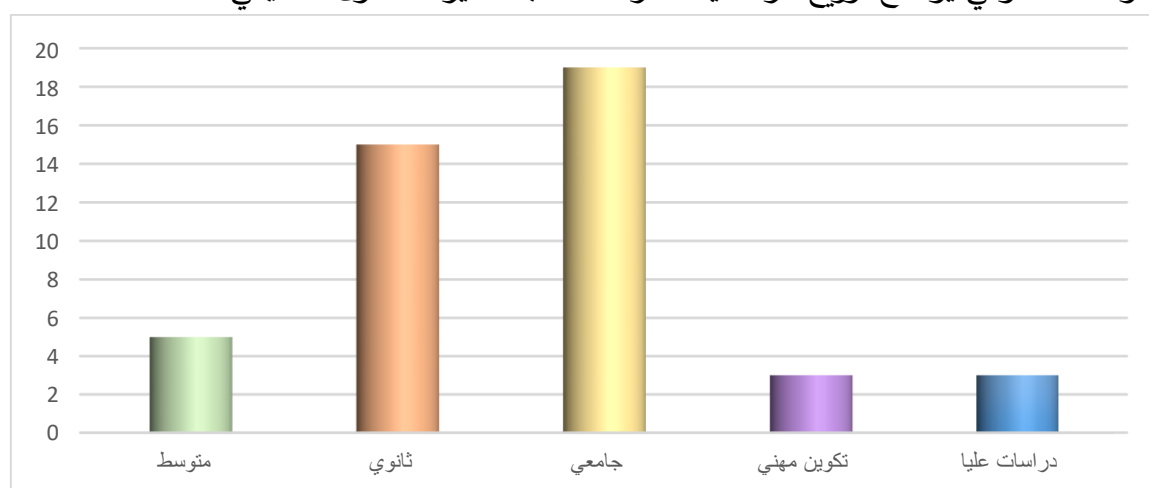
يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

جدول 14: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
المستوى التعليمي	متوسط	5	11,1
	ثانوي	15	33,3
	جامعي	19	42,2
	تكوين مهني	3	6,7
	دراسات عليا	3	6,7
	المجموع	45	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.



الشكل 8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

يتضح من خلال الجدول أن فئة المستوى الجامعي هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 19 فرداً بنسبة قدرت بـ (42,2%)، تليها فئة المستوى الثانوي بتكرار بلغ 15 فرداً بنسبة (33,3%)، ثم فئة المستوى المتوسط بتكرار بلغ 5 أفراد بنسبة (11,1%)، في حين سجلت فئتا التكوين المهني والدراسات العليا أدنى نسبة تمثيل بتكرار بلغ 3 أفراد لكل منهما بنسبة (6,7%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد ذوو المستوى التعليمي الجامعي، وهو ما يعكس ارتفاع المستوى التعليمي لدى أفراد العينة.

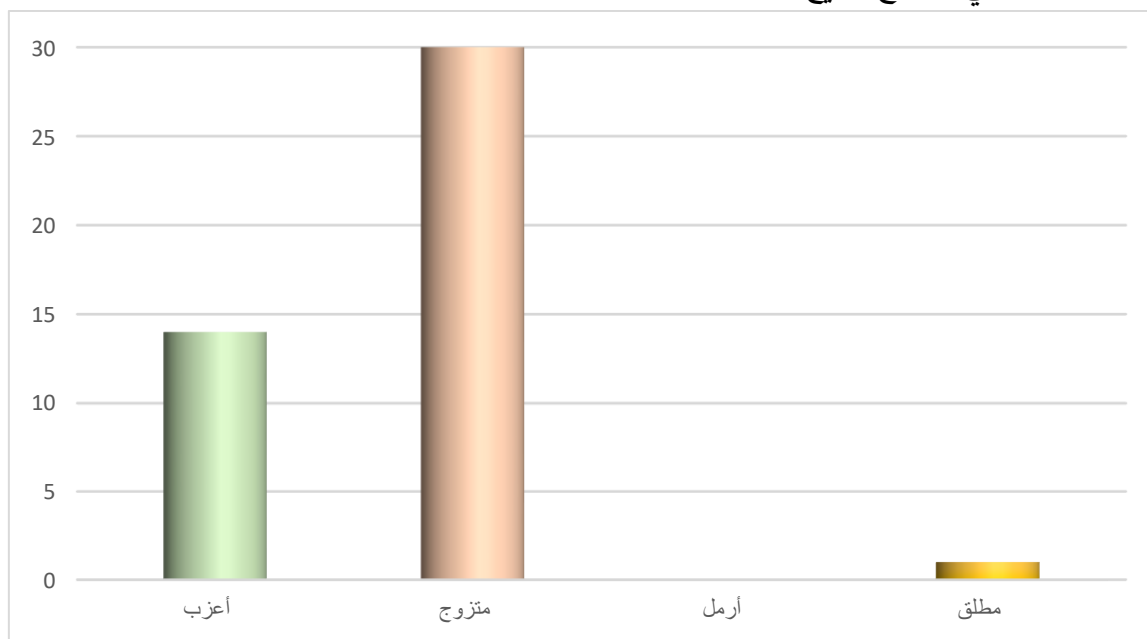
الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية:

يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية
جدول 15: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الحالة الاجتماعية	أعزب	14	31,1
	متزوج	30	66,7
	أرمل	0	0
	مطلق	1	2,2
	المجموع	45	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.



الشكل 9: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

يتضح من خلال الجدول أن فئة المتزوجين هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 30 فرداً بنسبة قدرت بـ (66,7%)، تليها فئة العزاب بتكرار بلغ 14 فرداً ونسبة (31,1%)، أما فئة المطلقين فقد سجلت تكراراً بلغ فرداً واحداً بنسبة (2,2%)، في حين لم تسجل فئة الأرمال أي تمثيل في عينة الدراسة بنسبة (0%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المتزوجون، وهو ما يعكس ارتفاع نسبة المتزوجين مقارنة ببقية الفئات الاجتماعية.

الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة:

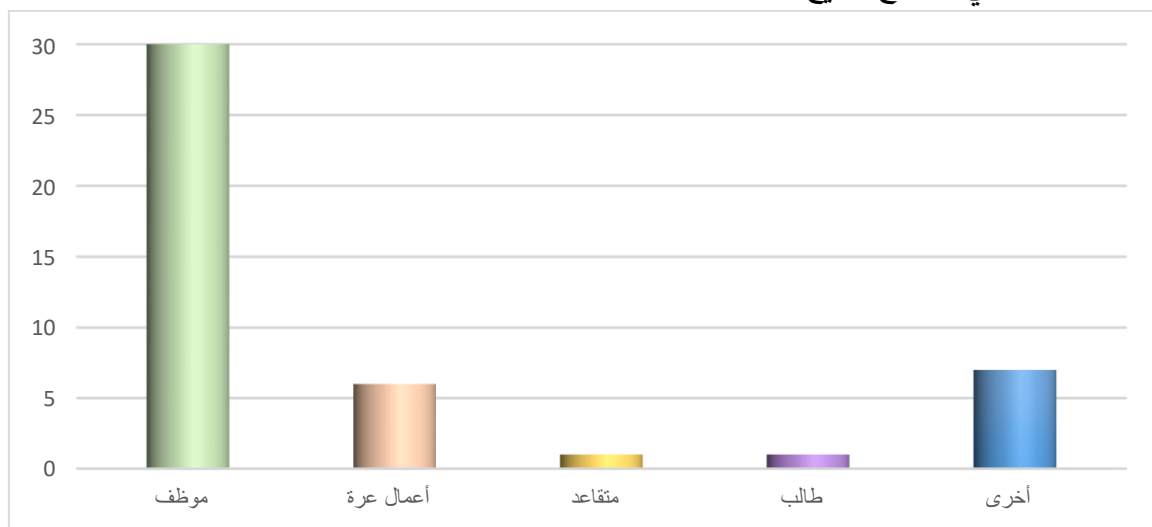
يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

جدول 16: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الوظيفة	موظف	30	66,7
	أعمال عرة	6	13,3
	متقاعد	1	2,2
	طالب	1	2,2
	أخرى	7	15,6
	المجموع	45	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.



الشكل 10: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة.

يتضح من خلال الجدول أن فئة الموظفين هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 30 فرداً بنسبة قدرت بـ (66,7%)، تليها فئة أخرى بتكرار بلغ 7 أفراد بنسبة (15,6%)، ثم فئة الأعمال الحرة بتكرار بلغ 6 أفراد بنسبة (13,3%)، في حين سجلت فئتا المتقاعد والطالب أدنى نسبة تمثيل بتكرار بلغ فرداً واحداً لكل منهما بنسبة (2,2%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها فئة الموظفين، وهو ما يعكس ارتفاع نسبة العاملين في الوظائف الرسمية ضمن أفراد العينة.

الفرع السادس: توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان السكن:

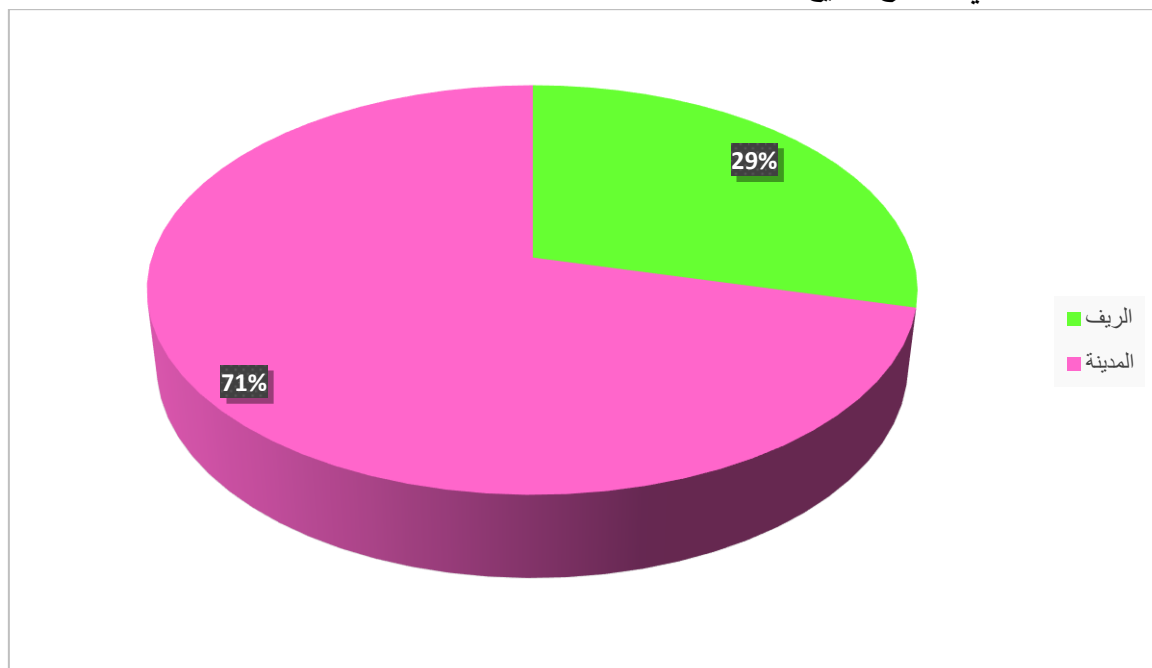
يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن

جدول 17: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن.

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
مكان السكن	الريف	13	28,9
	المدينة	32	71,1
	المجموع	45	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن.



الشكل 11: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن.

يتضح من خلال الجدول أن فئة القاطنين في المدينة هي الأكثر تمثيلاً في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 32 فرداً بنسبة قدرت بـ (71,1%)، تليها فئة القاطنين في الريف بتكرار بلغ 13 فرداً ونسبة (28,9%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة يغلب عليها الأفراد المقيمون في المدن، وهو ما يعكس ارتفاع نسبة سكان المدينة مقارنة بسكان الريف ضمن أفراد العينة.

الفرع السابع: توزيع أفراد العينة حسب متغير الراتب الشهري:

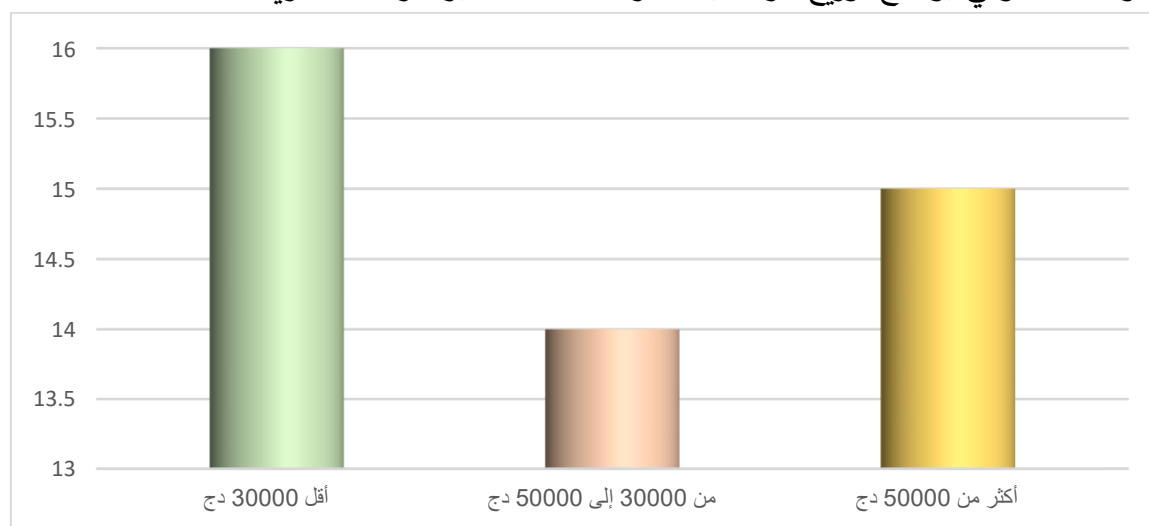
يوضح الجدول التالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري

جدول 18: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري.

البيان	المتغير	التكرار	النسبة المئوية (%)
الراتب الشهري	أقل 30000 دج	16	35,6
	من 30000 إلى 50000 دج	14	31,1
	أكثر من 50000 دج	15	33,3
	المجموع	45	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

والشكل الموالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري.



الشكل 12: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري.

يتضح من خلال الجدول أن فئة الذين يتقاضون راتبا شهريا أقل من 30000 دج هي الأكثر تمثيلا في عينة الدراسة، حيث بلغ تكرارها 16 فردا بنسبة قدرت بـ (35,6%)، تليها فئة الذين يتقاضون أكثر من 50000 دج بتكرار بلغ 15 فردا وبنسبة (33,3%)، ثم فئة من 30000 إلى 50000 دج بتكرار بلغ 14 فردا بنسبة (31,1%)، وتشير هذه النتائج إلى أن عينة الدراسة تتوزع بشكل متقارب بين مختلف مستويات الرواتب الشهرية، مع تفوق طفيف لفئة الدخل الأقل من 30000 دج.

المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة

الفرع الأول: تحليل نتائج المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني)

يتناول هذا الجزء تحليل نتائج المتغير المستقل المتمثل في وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك من خلال دراسة أبعاده المختلفة.

1- تحليل نتائج بعد سهولة الوصول للخدمة:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول 19: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد سهولة الوصول للخدمة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	النتيجة
عبارة 1	4,11	0,885	مرتفعة	موافق
عبارة 2	4,09	0,763	مرتفعة	موافق
عبارة 3	3,29	1,308	متوسطة	محايد
عبارة 4	4,13	1,014	مرتفعة	موافق
عبارة 5	4,22	0,927	مرتفعة جدا	موافق بشدة
بعد سهولة الوصول للخدمة	3,969	0,769	مرتفعة	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

بناءً على نتائج الجدول الخاصة ببعد سهولة الوصول للخدمة يتضح أن عبارات هذا البعد توزعت بين مستويات مختلفة من الموافقة، فقد حصلت ثلاث عبارات على درجة موافقة مرتفعة، وعبارة واحدة على درجة موافقة متوسطة، بينما سجلت عبارة واحدة درجة موافقة مرتفعة جداً، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات بين (3,29) و(4,22)، حيث حققت العبارة (5) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,22) بانحراف معياري قدره (0,927)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جداً اتجاه هذه العبارة، في حين حصلت العبارة (3) على أدنى متوسط حسابي بلغ (3,29) بانحراف معياري قدره (1,308)، وهو ما يشير إلى درجة موافقة متوسطة اتجاه هذه العبارة.

أما المتوسط الحسابي العام لهذا البعد فقد بلغ (3,969) بانحراف معياري قدره (0,769)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة تجاه بعد سهولة الوصول للخدمة، وهو ما يؤكد أن هذا البعد يحظى بتقييم إيجابي عام من قبل المستجوبين.

2- تحليل نتائج بعد المنفعة والكفاءة:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول 20: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد المنفعة والكفاءة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	النتيجة
عبارة 6	4,27	0,780	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 7	4,22	0,902	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 8	4,36	0,933	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 9	4,27	0,915	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 10	4,16	0,824	مرتفعة	موافق
بعد المنفعة والكفاءة	4,253	0,692	مرتفعة جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

بناء على نتائج الجدول الخاصة ببعد المنفعة والكفاءة يتضح أن عبارات هذا البعد توزعت بين مستويات مختلفة من الموافقة، فقد حصلت أربع عبارات على درجة موافقة مرتفعة جدا، في حين سجلت عبارة واحدة درجة موافقة مرتفعة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات بين (4,16) و(4,36)، حيث حققت العبارة (8) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,36) بانحراف معياري قدره (0,933)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارة، في حين حصلت العبارة (10) على أدنى متوسط حسابي بلغ (4,16) بانحراف معياري قدره (0,824)، وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة اتجاه هذه العبارة.

أما المتوسط الحسابي العام لهذا البعد فقد بلغ (4,253) بانحراف معياري قدره (0,692)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة جدا لدى أفراد العينة تجاه بعد المنفعة والكفاءة، وهو ما يؤكد أن هذا البعد يحظى بتقييم إيجابي قوي من قبل المستجوبين.

3- تحليل نتائج بعد الأمان والسرية والثقة:

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا البعد، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول 21: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات بعد الأمان والسرية والثقة.

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	النتيجة
عبارة 11	4,11	0,775	مرتفعة	موافق
عبارة 12	4,02	0,988	مرتفعة	موافق
عبارة 13	4,24	0,802	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 14	4,18	0,834	مرتفعة	موافق
بعد الأمان والسرية والثقة	4,139	0,734	مرتفعة	موافق
محور وسائل الدفع الإلكتروني	4,119	0,649	مرتفعة	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

بناء على نتائج الجدول الخاصة ببعد الأمان والسرية والثقة يتضح أن عبارات هذا البعد توزعت بين مستويات مختلفة من الموافقة، فقد حصلت ثلاث عبارات على درجة موافقة مرتفعة، في حين سجلت عبارة واحدة درجة موافقة مرتفعة جدا، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات بين (4,02) و(4,24)، حيث حققت العبارة (13) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,24) بانحراف معياري قدره (0,802)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارة، في حين حصلت العبارة (12) على أدنى متوسط حسابي بلغ (4,02) بانحراف معياري قدره (0,988)، وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة اتجاه هذه العبارة.

أما المتوسط الحسابي العام لهذا البعد فقد بلغ (4,139) بانحراف معياري قدره (0,734)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة تجاه بعد الأمان والسرية والثقة، وهو ما يؤكد أن هذا البعد يحظى بتقييم إيجابي من قبل المستجوبين.

كما يتضح من النتائج العامة لمحور وسائل الدفع الإلكتروني أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (4,119) بانحراف معياري قدره (0,649)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة، وهو ما يعكس تقديما إيجابيا عاما لهذا المحور من وجهة نظر المبحوثين.

الفرع الثاني: تحليل نتائج المتغير التابع (الشمول المالي)

يعرض الجدول التالي نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات هذا ال، بهدف التعرف على مستوى استجابات أفراد العينة نحوه.

جدول 22: نتائج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات محور الشمول المالي.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	النتيجة
عبارة 15	4,33	0,707	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 16	3,84	1,313	مرتفعة	موافق
عبارة 17	4,07	0,889	مرتفعة	موافق
عبارة 18	4,31	0,821	مرتفعة جدا	موافق بشدة
عبارة 19	4,18	0,860	مرتفعة	موافق
عبارة 20	4,42	0,753	مرتفعة جدا	موافق بشدة
محور الشمول المالي	4,192	0,715	مرتفعة	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

بناء على نتائج الجدول الخاصة بمحور الشمول المالي يتضح أن عبارات هذا المحور توزعت بين مستويات مختلفة من الموافقة، فقد حصلت ثلاث عبارات على درجة موافقة مرتفعة جدا، في حين سجلت ثلاث عبارات درجة موافقة مرتفعة، وقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه العبارات بين (3,84) و(4,42)، حيث حققت العبارة (20) أعلى متوسط حسابي بلغ (4,42) بانحراف معياري قدره (0,753)، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة جدا اتجاه هذه العبارة، في حين حصلت العبارة (16) على أدنى متوسط حسابي بلغ (3,84) بانحراف معياري قدره (1,313)، وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة اتجاه هذه العبارة.

أما المتوسط الحسابي العام لهذا المحور فقد بلغ (4,192) بانحراف معياري قدره (0,715)، ما يدل على درجة موافقة مرتفعة لدى أفراد العينة تجاه محور الشمول المالي، وهو ما يؤكد أن هذا المحور يحظى بتقييم إيجابي من قبل المبحوثين.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة عرض النتائج تحليلها

من خلال هذا المطلب سيتم اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، وبالتالي سيتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة.

الفرع الأول: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، لاختبار طبيعة وقوة العلاقة بين متغير سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي، والنتائج مبينة فيما يلي:

جدول 23: نتائج قيمة معامل الارتباط لبيرسون للفرضية الأولى.

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط بيرسون	Sig	الدلالة الاحصائية
سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني	45	0,617	0,000	دال
تعزيز الشمول المالي				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تبين نتائج الجدول أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (r) بين متغير سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي قد بلغت قيمة (0,617)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين المتغيرين، كما بلغت مستوى الدلالة الاحصائية (Sig) قيمة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05)، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين دالة إحصائياً.

وبناء على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة (0,05)، وعليه يمكن القول إن ارتفاع مستوى سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني يرتبط إحصائياً بارتفاع مستوى تعزيز الشمول المالي لدى أفراد العينة.

• مناقشة النتائج:

من خلال النتائج المتوصل إليها، نلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين سهولة الوصول الى خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، مما يدل على أن سهولة الحصول على هذه الخدمات واستعمالها تساهم في زيادة إقبال الأفراد على التعامل مع المؤسسات المالية والاستفادة من مختلف الخدمات المقدمة. ويعود ذلك الى أن وسائل الدفع الإلكتروني تقلل من الجهد والوقت اللازمين لإنجاز المعاملات المالية، الأمر الذي يعزز اندماج مختلف فئات المجتمع ضمن النظام المالي الرسمي. وتتفق هذه النتيجة مع

دراسة "Atheer Abdullah" التي أكدت أن التكنولوجيا المالية تسهم في تعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.

مما سبق نستنتج عدم تحقق الفرضية الأولى أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين سهولة الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، لاختبار طبيعة وقوة العلاقة بين متغير المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي، والنتائج مبينة فيما يلي:

جدول 24: نتائج قيمة معامل الارتباط لبيرسون للفرضية الثانية.

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط بيرسون	Sig	الدلالة الاحصائية
المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	45	0,741	0,000	دال
تعزيز الشمول المالي				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تبين نتائج الجدول أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (r) بين متغير المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي قد بلغت قيمة (0,741)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما بلغت مستوى الدلالة الاحصائية (Sig) قيمة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05)، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين دالة إحصائياً.

وبناء على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة (0,05)، وعليه يمكن القول إن ارتفاع مستوى المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يرتبط إحصائياً بارتفاع مستوى تعزيز الشمول المالي لدى أفراد العينة.

• مناقشة النتائج:

من خلال النتائج المتوصل إليها، نلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية ودالة إحصائياً بين المنفعة والكفاءة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي من حيث السرعة والمرونة وتوفير الوقت والجهد تشجع الأفراد على استخدامها بشكل أكبر، كما أن كفاءة وسائل الدفع الإلكتروني في إنجاز المعاملات المالية تساهم في تحسين تجربة المستخدمين وزيادة اعتمادهم على الخدمات المالية الحديثة، وهو ما ينعكس إيجاباً على تعزيز الشمول المالي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة "صحراوي عبد العزيز (2022)" التي توصلت إلى

أن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية والمصرفية من خلال رفع مستوى الكفاءة والفعالية.

مما سبق نستنتج عدم تحقق الفرضية الثانية أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي.

الفرع الثالث: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، لاختبار طبيعة وقوة العلاقة بين متغير الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي، والنتائج مبينة فيما يلي:

جدول 25: نتائج قيمة معامل الارتباط لبيرسون للفرضية الثالثة.

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط بيرسون	Sig	الدلالة الاحصائية
الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني	45	0,653	0,000	دال
تعزيز الشمول المالي				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تبين نتائج الجدول أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (r) بين متغير الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي قد بلغت قيمة (0,653)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين المتغيرين، كما بلغت مستوى الدلالة الاحصائية (Sig) قيمة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05)، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين دالة إحصائياً.

وبناء على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة (0,05)، وعليه يمكن القول إن ارتفاع مستوى الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني يرتبط إحصائياً بارتفاع مستوى تعزيز الشمول المالي لدى أفراد العينة.

• مناقشة النتائج:

من خلال النتائج المتوصل إليها، نلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة إحصائياً بين الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، مما يدل على أن توفير الحماية للمعلومات الشخصية والمالية للمستخدمين يعزز ثقتهم في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، كما أن ارتفاع مستوى الأمان يقلل من المخاوف المرتبطة بالمخاطر الإلكترونية، والانخراط في النظام المالي الرسمي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة "صحراوي عبد العزيز (2022)" التي أكدت أن الأمان والثقة يعدان من أهم العوامل المؤثرة في زيادة استخدام الخدمات المالية الإلكترونية.

مما سبق نستنتج عدم تحقق الفرضية الثالثة أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي.

الفرع الرابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية على أنه: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية سكيكة، وللتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام معامل الارتباط لبيرسون، لاختبار طبيعة وقوة العلاقة بين متغير وسائل الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي، والنتائج مبينة فيما يلي:

جدول 26: نتائج قيمة معامل الارتباط لبيرسون للفرضية الرابعة.

المتغيرات	العدد	معامل الارتباط بيرسون	Sig	الدالة الاحصائية
وسائل الدفع الإلكتروني	45	0,754	0,000	دال
تعزيز الشمول المالي				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات (Spss V27).

تبين نتائج الجدول أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (r) بين متغير وسائل الدفع الإلكتروني ومتغير تعزيز الشمول المالي قد بلغت قيمة (0,754)، وهو ما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين، كما بلغت مستوى الدلالة الاحصائية (Sig) قيمة (0,000) وهي أصغر من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0,05)، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين دالة إحصائياً.

وبناء على ما سبق، يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة (0,05)، وعليه يمكن القول إن ارتفاع مستوى وسائل الدفع الإلكتروني يرتبط إحصائياً بارتفاع مستوى تعزيز الشمول المالي لدى أفراد العينة.

• مناقشة النتائج:

من خلال النتائج المتوصل إليها، نلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية ودالة إحصائياً بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، مما يدل على أن وسائل الدفع الإلكتروني بمختلف أبعادها المتمثلة في سهولة الوصول للخدمة والمنفعة والكفاءة والأمان والسرية والثقة، تساهم بشكل فعال في توسيع نطاق الخدمات المالية وزيادة الاستفادة منها من قبل مختلف فئات المجتمع، وعليه يمكن القول إن تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتحسينها يعد من أهم الآليات الداعمة لتعزيز الشمول المالي، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة " لعلاوي نوري وحماني عبد الرؤوف (2020)" كما تتوافق مع دراسة (Abbas, Ibrahima, jawad, 2025), huby اللتين أكدتا وجود دور إيجابي وفعال لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي وزيادة استخدام الخدمات المالية الرسمية.

مما سبق نستنتج عدم تحقق الفرضية العامة أي أنه: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0,05 \geq \alpha)$ بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي بمديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية بولاية سكيكدة.

خلاصة الفصل:

لا شك أن وسائل الدفع الإلكتروني من أحد أهم العوامل المساهمة في إرساء الشمول المالي، حيث تناولنا في هذا الفصل تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر من تعريف وهيكل تنظيمي والخدمات التي تقدمها لزبائنها، كما تم التطرق الى الإجراءات المنهجية وخصائص عينة الدراسة، حيث تم التعرف على منهجية الدراسة ومجتمعها وعينتها، بالإضافة إلى أدوات جمع البيانات المتمثلة في الاستبيان الموزع على زبائن المؤسسة، بعد ذلك تم تحليل البيانات باستخدام برنامج (Spss V27) وتوظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فرضيات الدراسة، حيث أظهرت نتائج معامل الارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، مما يؤكد أن زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساهم في تعزيز الشمول المالي وتوسيع الاستفادة من الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر.

خاتمة

من خلال دراستنا لموضوع دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية سكيكدة، توصلنا إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني أصبحت تحتل مكانة هامة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي، لما لها من دور فعال في تسهيل المعاملات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للأفراد، وقد ارتكزت الدراسة على إبراز العلاقة بين التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

حيث تبين أن هذه الوسائل تساهم في توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها لمختلف فئات المجتمع، كما أكدت الدراسة أن التكنولوجيا المالية شكلت الأساس لتطوير وسائل دفع إلكترونية حديثة ومتنوعة، ساهمت في زيادة سرعة وكفاءة المعاملات المالية وتقليل الاعتماد على النقد، وقد أظهرت الدراسة التطبيقية أن الخدمات الإلكترونية التي توفرها مؤسسة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وعلى رأسها البطاقة الذهبية والخدمات الرقمية المرتبطة بها، كان لها دور مهم في تعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل حصول الأفراد على الخدمات المالية وإدماجهم ضمن النظام المالي الرسمي.

ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل الى النتائج التالية:

1- نتائج الدراسة:

- تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية وتحسين كفاءتها وجودتها.
- تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني من الآليات المهمة لتعزيز الشمول المالي.
- من خلال دراستنا تم التوصل الى أن الشمول المالي يسعى الى إيصال كافة الخدمات المالية الى مختلف فئات المجتمع ومؤسساته.
- لا يمكن تعظيم ثروة المؤسسات المالية وتسهيل خدمتها وتوسيع قاعدة بياناتها، إلا إذا أدركت أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ودمج التكنولوجيا في نشاطها.
- إن اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية، ما جعل العميل يتعامل بها لأنها توفر الوقت والجهد.
- تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تقديم خدمات إلكترونية وتسعى الى الارتقاء بها وتعميم استخدامها.
- البطاقة الذهبية أظهرت الجانب الإيجابي وأضافت طابع جديد لدى بريد الجزائر وسهلت على العامل والمواطن القيام بالخدمات بكل أريحية.

2- اختبار صحة الفرضيات:

بالاعتماد على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة يمكن حوصلة نتائج اختبار صحة الفرضيات فيما يلي:

الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي بمؤسسة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية سكيكدة".

بعد اختبار هذه الفرضية، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة ($0,05$)

وعليه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وبالتالي فإن وسائل الدفع الإلكتروني تساهم بشكل فعال في تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين جودة الخدمات المالية وتشجيع الأفراد على استخدامها.

الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$) بين سهولة الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي".

بعد اختبار هذه الفرضية، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين سهولة الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة ($0,05$)، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يدل على أن سهولة الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني تساهم في زيادة استخدام هذه الخدمات وتوسيع دائرة المستفيدين منها، مما يعزز الشمول المالي.

الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0,05 \geq \alpha$) بين المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي".

بعد اختبار هذه الفرضية، أثبتت نتائج التحليل وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المنفعة والكفاءة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة ($0,05$)، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، مما يؤكد إن إدراك الأفراد للمنفعة المتحققة من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، ومدى كفاءتها في إنجاز المعاملات المالية، يساهم في زيادة الاعتماد عليها، وبالتالي تعزيز الشمول لمالي.

الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: "لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(0,05 \geq \alpha)$ بين الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي".

بعد اختبار هذه الفرضية، أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الأمان والسرية والثقة في وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة $(0,05)$ ، وعليه تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، وهذا يوضح أن توفر عناصر الأمان والسرية والثقة يعد من عوامل الأساسية التي تدعم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتساهم في تعزيز الشمول المالي.

3- التوصيات:

- تحسين وتوسيع البنية التحتية الرقمية الداعمة للخدمات الإلكترونية.
- دعم الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية بما يساهم في تحقيق الشمول المالي والتنمية الاقتصادية.
- العمل على نشر الوعي المالي في أوساط المواطنين وذلك لتقليل من نسب الأفراد المستبعدين ماليا.
- تحسين جودة الخدمات البريدية بغرض المحافظة على العملاء.
- تطوير المنتجات المالية وتقديمها بتكلفة منخفضة لفائدة الفئات الفقيرة.
- تعزيز أنظمة الحماية والأمن الإلكتروني لضمان سرية وأمان المعاملات.
- يستوجب على مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية سكيكدة أن تنوع في وسائل الدفع الإلكتروني وذلك لجلب الكثير من العملاء.
- استمرار مؤسسة بريد الجزائر في تشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من خلال مواصلة توفير أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) للتجار والعمل على تعميم استخدامها.

4- آفاق الدراسة:

- من خلال دراستنا لهذا الموضوع، نقترح على الدفعات القادمة أن تقوم بالتعمق أكثر فأكثر في هذا الموضوع، وعليه نطرح بعض الانشغالات التي من شأنها أن تكون محل بحوث ودراسات والتي تتمثل في:
- ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الجهاز المصرفي الإلكتروني.
 - مساهمة خدمات البطاقة الذهبية في تحقيق التمييز في الخدمة البريدية.
 - دراسة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أبعاد أخرى غير الشمول المالي، مثل رضا العملاء وجودة الخدمات المالية.

المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية:

• الكتب:

- 1- احمد سالم دويل، "وسائل الدفع الالكتروني"، طبعة الأولى، دار سعد، 2023.
 - 2- جمال قاسم حسن، محمود عبد السلام "التجارة الإلكترونية"، صندوق النقد العربي. أبو ظبي، 2021.
 - 3- رياض سلطان علي، "نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات علمية في الشركات الرقمية"، الطبعة الأولى، دار زهران للنشر، الأردن، 2008.
 - 4- سامي القزاز، "الشمول المالي في مصر"، Elghary، مصر، 2018.
 - 5- صدام حسين ناصر الضبياني، "دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي_ للبنوك التجارية اليمنية"، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي، برلين ألمانيا، 2024.
 - 6- عويسي أمين، "أساسيات التكنولوجيا الحديثة"، الطبعة الأولى، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، 2023.
 - 7- فوزية محمد يوسف بوبشيت، "الجوانب القانونية لمحفظه النقود الالكترونية"، 2016.
 - 8- محمد الصيرفي، "التجارة الإلكترونية"، الطبعة الأولى، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2005.
 - 9- محمد عبد الله شاهين "التجارة الالكترونية العربية بين التحديات وفرص النمو"، دار حميثرا للنشر، القاهرة، مصر، 2017.
 - 10- مصطفى يوسف كافي، "النقد والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة"، الطبعة الأولى، دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2013.
 - 11- منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، "النقد الإلكترونية"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
 - 12- منير نوري، "التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني"، ديوان المطبوعات الجامعية، 2014.
 - 13- ناجي معلا، "التسويق المصرفي: المفاهيم، العمليات، الأساليب"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2021.
- الأطروحات والمذكرات:

أ- الأطروحات:

- 1- بولمراج وحيدة، "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2023/2022.

- 2-حوالف عبد الصمد، "النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014\2015.
- 3- صحراوي عبد العزيز، "فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في الجزائر"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2022.
- 4-قوجيل محمد، " دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية _ دراسة حالة دول إسلامية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2023.
- ب- المذكرات:

- 1-إيمان هادفي، نورة بن خديم، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد العربي تبسي، تبسة الجزائر، 2022\2023.
- 2-أيمن جبالة، إسكندر فكار، " دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي1945، 2021/2022.
- 3-سارة حيمود، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل التجارة الإلكترونية دراسة حالة بريد الجزائر (بطاقة ذهبية)"، مذكرة ماستر، تخصص مالية وتجارة دولية، كلية العلوم التجارية، جامعة غرداية، الجزائر، 2024\2025.
- 4-عبد الرحيم وهيبة، "إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006.
- 5-لوصيف عمار، "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، 2008\2009.

• المجالات:

- 1- أم الخير قوق، حنان طهاري، "المسؤولية المدنية الناشئة عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني"، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد 07، العدد 01، الأغواط-الجزائر.
- 2- امينة ولد عوالي، صادق صفيح، "تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الجزائر"، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 09، العدد 02، 2021.
- 3- أيمن بوزانة، وفاء خمدوش، "واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، 2021.
- 4- بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، "واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 01، مارس 2018.
- 5- بن موسى محمد، قمان عمر، "واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي Global index خلال الفترة (2011-2017) مع التركيز على الجزائر"، Revue des Reformes Economiques et intégration En Economie Mondiale، المجلد 13، العدد 3، 2019.
- 6- بوعافية الرشيد، " دور النقود الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية"، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، العدد 02، تيبازة-الجزائر، 2014.
- 7- بولحبال سميرة، حاكمي نجيب الله، "أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 05، العدد 02، جوان 2019.
- 8- جواني صونيا، مريم عديله، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (تجربة البحرين)"، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، مجلد 04، العدد 02، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2021.
- 9- حسيني جازية، "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.
- 10- رديف مصطفى وآخرون، " التحويل الرقمي كألية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر"، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01، العدد 05، جامعة جيلالي ليابس، سيدي بلعباس، 2021.
- 11- رشيد خميلي، "واقع وافاق الشمول المالي الرقمي في البلدان العربية"، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ABPR، المجلد 11، العدد 02، 2022.

- 12- ريهام أحمد ممدوح حسين، "أثر التكنولوجيا على العدالة الاقتصادية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2020.
- 13- صليحة حفيفي، "وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصرنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميز دراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس alliance للتأمينات، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 05، العدد 01، 2022.
- 14- عزيز بوطالب، "التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية"، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08، العدد 01، 2023.
- 15- فضيل البشير حنيف، "واقع تحديات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الجلفة، 2020.
- 16- لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر"، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، المجلد 05، العدد 12، 2020.
- 17- لعلاوي نواري، خليل عبد القادر، "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، دراسة تحليلية الفترة (2020/2016)، المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، المجلد 07، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2022.
- 18- محمد منعم، سفيان أبري، "دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية"، مجلة المدير، المجلد 09، عدد خاص، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس-الجزائر، 2020.
- 19- محمد نعمة الزبيدي، حنان محمد خضير، "مقال بعنوان الشمول المالي والاستثمارات الأجنبية المباشرة- المعوقات والحلول"، المجلد 2618، العدد 03، 2021.
- 20- مليكة بن علق، يوسف سائحي، "دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.
- 21- نواف عبد الله أحمد باتوباره، "منافع والتزامات ومخاطر بطاقة الائتمان"، المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، المجلد 13، العدد 25، أبريل 1998.
- 22- هادف حيزية "تجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري الى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية"، مجلة بحثية ودراسة علمية، المجلد 08، العدد 02، المدية-الجزائر، 2014.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

• الكتب:

- 1- Lui, Alison, and Ryder, Nicholas(Eds), « Fintech artificial intelligence and the law: Regulation and crime prevention, Routledge, London New york, 2021,.
- 2- Pushpender singh and spana singh, Financial Technology (Fintech): New way of Doing Business, Ink of Knowledge publisher India, 2023.
- 3- Yakup Akgul «Structural Equation Modeling Approaches to EService Adoption «IGI Global « USA2019 «.

• الأطروحات:

- 1Constantin Johnen, "Financial Inclusion in Kenya; the Rol of Mobil financial services", PHD diss, University of Göttingen, Octobre2022.

• المجلات:

- 2Jawad Huby, Ibrahim, and abbas, "The Role of Electronic payment methods in Enhancing Financial Inclusion", central European Economic Journal, vol12, no59, 2025
- 3 Abdullah Atheer, "The Impact of Financial Technology on Promoting Financial Inclusion in Arab countries", Journal of the University of Algiers, vol03, n0 10, 2024.

• التقارير:

- 1- Iintellecqp, Exploring New Frontiers in Fintech investments in East Africa, Report, 2017.

ثالثا: المواقع الإلكترونية:

- 1- <https://www.mpt.gov.dz/ar>10:30 الساعة، 2026/06/03، تاريخ الزيارة:.

الملاحق

الملحق رقم(01): قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة العلمية
إلياس بوجعادة	أستاذ
برزوق فيلاي	أستاذ مساعد أ

الملحق رقم(02): الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

التخصص: إدارة مالية الفرع: علوم التسيير

المستوى: 2 ماستر



استبيان

الأخ الكريم، الأخت الكريمة، تحية طيبة وبعد:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في تخصص إدارة مالية، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تهدف إلى جمع البيانات اللازمة حول موضوع: "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي".

نرجو منكم التفضل بالإجابة عن العبارات التالية بكل موضوعية، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، ونحيطكم علما بأن المعلومات المقدمة ستستعمل لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة. وتفضلوا بقبول فائق الشكر والاحترام.

إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالبة :

جقريف علي

بولحية فريال

السنة الجامعية: 2025/2026.

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

1_الجنس:

☐ ذکر

أنثى ☐

2_العمر:

☐ أقل من 30 سنة

☐ من 31 إلى 40 سنة

☐ من 41 إلى 50 سنة ☐ من 51 إلى 60 سنة ☐ أكثر من 60 سنة

3_ المستوى التعليمي:

ابتدائی □

☐ متوسط

☐ ثانوي

☐ **جامعی**

☐ تكوين مهني

دراسات علیا □

4_ الحالة الاجتماعية:

أعزب

☐ متزوج

☐ أرمل

☐ مطلق

5_المهنة:

☐ موظف

☐ أعمال حرة

☐ متقاعد

طالب ☐

☐ أخرى

6_ مكان السكن:

□ الريف

□ المدينة

7_ الراتب الشهري:

☐ أقل 30000 دج

☐ من 30000 إلى 50000 دج

☐ أكثر من 50000 ج

المحور الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: سهولة الوصول للخدمة						
1	يمكنني استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بكل سهولة.					
2	أجد خدمات الدفع الإلكتروني متاحة لي عند الحاجة إليها.					
3	تمنحني وسائل الدفع الإلكتروني إمكانية التعامل بها في الخارج.					
4	تلائمني وسائل الدفع الإلكتروني أكثر من الدفع النقدي في كثير من الحالات.					
5	تمنحني وسائل الدفع الإلكتروني مرونة كبيرة في تسديد مختلف المدفوعات.					
ثانياً: المنفعة والكفاءة						

1	توفر لي وسائل الدفع الإلكتروني الوقت والجهد في مختلف الخدمات.				
2	تساعدني وسائل الدفع الإلكتروني على تنظيم معاملاتي المالية وتسييرها بطريقة أكثر فعالية.				
3	تساعدني وسائل الدفع الإلكتروني على متابعة العمليات المالية بدقة أكبر.				
4	أعتمد على وسائل الدفع الإلكتروني في إنجاز العديد من الخدمات المالية.				
5	أعتبر وسائل الدفع الإلكتروني قليلة الأخطاء في المعاملات المالية.				
ثالثا: الأمان والسرية والثقة					
1	أفضل الدفع الإلكتروني عند مختلف معاملاتي.				
2	توفر لي وسائل الدفع الإلكتروني سرية معاملاتي المالية.				
3	أشعر بالرضا عند التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني.				
4	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية.				

المحور الثالث: الشمول المالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	لدي الحرية التامة في اختيار الخدمات المالية.					
2	بإمكاني الوصول الى المنتجات والخدمات المالية المفيدة بأسعار معقولة.					
3	ألاحظ تحسنا مستمرا في فرص وصول الخدمات المالية لمختلف المناطق(الريف، المدينة).					
4	يساعدني تنوع الخدمات المالية في تلبية كل احتياجاتي من مكان واحد(سحب، تحويل، دفع الفواتير).					
5	تعرفني الحملات الإعلانية والمنشورات التي يقوم بها البريد بكل الخدمات الجديدة وكيفية استخدامها.					
6	يهتم بريد الجزائر بسرية وخصوصية المعلومات المالية.					

الملحق رقم(03): مخرجات ال SPSS

البيانات الشخصية:

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	20	44,4	44,4	44,4
	انثى	25	55,6	55,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	19	42,2	42,2	42,2
	من 31 إلى 40 سنة	16	35,6	35,6	77,8
	من 41 إلى 50 سنة	5	11,1	11,1	88,9
	من 51 إلى 60 سنة	4	8,9	8,9	97,8
	أكثر من 60 سنة	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	5	11,1	11,1	11,1
	ثانوي	15	33,3	33,3	44,4
	جامعي	19	42,2	42,2	86,7
	تكوين مهني	3	6,7	6,7	93,3
	دراسات عليا	3	6,7	6,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	14	31,1	31,1	31,1
	متزوج	30	66,7	66,7	97,8
	مطلق	1	2,2	2,2	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الوظيفة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	30	66,7	66,7	66,7
	أعمال عره	6	13,3	13,3	80,0
	مقاعد	1	2,2	2,2	82,2
	طالب	1	2,2	2,2	84,4
	أخرى	7	15,6	15,6	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

مكان السكن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	الريف	13	28,9	28,9	28,9
	المدينة	32	71,1	71,1	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الراتب الشهري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل 30000 دج	16	35,6	35,6	35,6
	من 30000 إلى 50000 دج	14	31,1	31,1	66,7
	أكثر من 50000 دج	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

تحليل الاستبيان:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
عبارة 1	45	4,11	,885
عبارة 2	45	4,09	,763
عبارة 3	45	3,29	1,308
عبارة 4	45	4,13	1,014
عبارة 5	45	4,22	,927
بعد سهولة الوصول للخدمة	45	3,9689	,76865
عبارة 6	45	4,27	,780
عبارة 7	45	4,22	,902
عبارة 8	45	4,36	,933
عبارة 9	45	4,27	,915
عبارة 10	45	4,16	,824
بعد المنفعة والكفاءة	45	4,2533	,69203
عبارة 11	45	4,11	,775
عبارة 12	45	4,02	,988
عبارة 13	45	4,24	,802
عبارة 14	45	4,18	,834
بعد الأمان والسرية والشفقة	45	4,1389	,73383
محور وسائل الدفع الإلكتروني	45	4,1190	,64933
عبارة 15	45	4,33	,707
عبارة 16	45	3,84	1,313
عبارة 17	45	4,07	,889
عبارة 18	45	4,31	,821
عبارة 19	45	4,18	,860
عبارة 20	45	4,42	,753
محور الشمول المالي	45	4,1924	,71544
N valide (liste)	45		

الصدق:

Correlations																
محور وسائل الدفع الإلكتروني		عباره 1	عباره 2	عباره 3	عباره 4	عباره 5	عباره 6	عباره 7	عباره 8	عباره 9	عباره 10	عباره 11	عباره 12	عباره 13	عباره 14	
محور وسائل الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	1	,697	,872	,440	,770	,821	,810	,841	,521	,735	,686	,786	,740	,731	,779
	Sig. (bilatérale)		<.001	<.001	,002	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 1	Corrélation de Pearson	,697	1	,725	,168	,591	,607	,581	,567	,226	,496	,474	,578	,387	,377	,435
	Sig. (bilatérale)	<.001		<.001	,270	<.001	<.001	<.001	<.001	,135	<.001	<.001	<.001	,009	,011	,003
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 2	Corrélation de Pearson	,872	,725	1	,452	,689	,743	,722	,730	,337	,551	,519	,636	,570	,595	,653
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001		,002	<.001	<.001	<.001	<.001	,023	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 3	Corrélation de Pearson	,440	,168	,452	1	,433	,377	,235	,195	,175	,048	,168	,214	,241	,278	,098
	Sig. (bilatérale)	,002	,270	,002		,003	,011	,121	,200	,251	,753	,270	,158	,111	,065	,523
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 4	Corrélation de Pearson	,770	,591	,689	,433	1	,694	,644	,613	,333	,500	,410	,415	,360	,518	,563
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	,003		<.001	<.001	<.001	,025	<.001	,005	,005	,015	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 5	Corrélation de Pearson	,821	,607	,743	,377	,694	1	,702	,674	,222	,519	,459	,629	,565	,598	,595
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	,011	<.001		<.001	<.001	,143	<.001	,001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 6	Corrélation de Pearson	,810	,581	,722	,235	,644	,702	1	,754	,241	,567	,640	,513	,552	,620	,624
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	,121	<.001	<.001		<.001	,110	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 7	Corrélation de Pearson	,841	,567	,730	,195	,613	,674	,754	1	,417	,726	,564	,647	,581	,552	,672
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	,200	<.001	<.001	<.001		,004	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 8	Corrélation de Pearson	,521	,226	,337	,175	,333	,222	,241	,417	1	,552	,399	,541	,361	,185	,297
	Sig. (bilatérale)	<.001	,135	,023	,251	,025	,143	,110	,004		<.001	,007	<.001	,015	,224	,048
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 9	Corrélation de Pearson	,735	,496	,551	,048	,500	,519	,567	,726	,552	1	,547	,566	,521	,374	,652
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	,753	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	,011	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 10	Corrélation de Pearson	,686	,474	,519	,168	,410	,459	,640	,564	,399	,547	1	,541	,470	,422	,521
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	,270	,005	,001	<.001	<.001	,007	<.001		<.001	,001	,004	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 11	Corrélation de Pearson	,786	,578	,636	,214	,415	,629	,513	,647	,541	,566	,541	1	,649	,613	,602
	Sig. (bilatérale)	<.001	<.001	<.001	,158	,005	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 12	Corrélation de Pearson	,740	,387	,570	,241	,360	,565	,552	,581	,361	,521	,470	,649	1	,681	,657
	Sig. (bilatérale)	<.001	,009	<.001	,111	,015	<.001	<.001	<.001	,015	<.001	,001	<.001		<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 13	Corrélation de Pearson	,731	,377	,595	,278	,518	,598	,620	,552	,185	,374	,422	,613	,681	1	,749
	Sig. (bilatérale)	<.001	,011	<.001	,065	<.001	<.001	<.001	<.001	,224	,011	,004	<.001	<.001		<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
عباره 14	Corrélation de Pearson	,779	,435	,653	,098	,563	,595	,624	,672	,297	,652	,521	,602	,657	,749	1
	Sig. (bilatérale)	<.001	,003	<.001	,523	<.001	<.001	<.001	<.001	,048	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

Corrélations							
محور التمويل المالي		عباره 15	عباره 16	عباره 17	عباره 18	عباره 19	عباره 20
محور التمويل المالي	Corrélation de Pearson	1	,754	,778	,836	,798	,786
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001	<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45	45
عباره 15	Corrélation de Pearson	,754	1	,400	,614	,522	,668
	Sig. (bilatérale)	<,001		,007	<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45	45
عباره 16	Corrélation de Pearson	,778	,400	1	,690	,468	,366
	Sig. (bilatérale)	<,001	,007		<,001	,001	,013
	N	45	45	45	45	45	45
عباره 17	Corrélation de Pearson	,836	,614	,690	1	,500	,500
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45	45
عباره 18	Corrélation de Pearson	,798	,522	,468	,500	1	,724
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	,001	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45	45
عباره 19	Corrélation de Pearson	,871	,610	,548	,667	,724	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45	45
عباره 20	Corrélation de Pearson	,786	,668	,366	,500	,738	,723
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	,013	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45	45

Corrélations

		محور وسائل الدفع الإلكتروني	بعد سهولة الوصول للخدمة	بعد المنفعة والكفاءة	بعد الأمان والسرية والشفقة
محور وسائل الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	1	,885	,900	,878
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45
بعد سهولة الوصول للخدمة	Corrélation de Pearson	,885	1	,665	,646
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45
بعد المنفعة والكفاءة	Corrélation de Pearson	,900	,665	1	,739
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001		<,001
	N	45	45	45	45
بعد الأمان والسرية والشفقة	Corrélation de Pearson	,878	,646	,739	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45

Corrélations

		الاستبيان ككل	محور وسائل الدفع الإلكتروني	محور التمويل المالي
الاستبيان ككل	Corrélation de Pearson	1	,975	,882
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001
	N	45	45	45
محور وسائل الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,975	1	,754
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001
	N	45	45	45
محور التمويل المالي	Corrélation de Pearson	,882	,754	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	
	N	45	45	45

الثبات:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,882	4

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,830	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,875	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,875	6

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,925	14

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,882
		Nombre d'éléments	10 ^a
	Partie 2	Valeur	,894
		Nombre d'éléments	10 ^b
	Nombre total d'éléments		20
Corrélation entre les sous-échelles			,926
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,962
	Longueur inégale		,962
Coefficient de Guttman			,962

a. Les éléments sont : عبارة 1, عبارة 3, عبارة 5, عبارة 7, عبارة 9, عبارة 11, عبارة 13, عبارة 15, عبارة 17, عبارة 19.

b. Les éléments sont : عبارة 2, عبارة 4, عبارة 6, عبارة 8, عبارة 10, عبارة 12, عبارة 14, عبارة 16, عبارة 18, عبارة 20.

الفرضيات:

Corrélations

		محور الشمول المالي	بعد سهولة الوصول للخدمة	بعد المنفعة والكفاءة	بعد الأمان والسرية والشفقة	محور وسائل الدفع الإلكتروني
محور الشمول المالي	Corrélation de Pearson	1	,617	,741	,653	,754
	Sig. (bilatérale)		<,001	<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
بعد سهولة الوصول للخدمة	Corrélation de Pearson	,617	1	,665	,646	,885
	Sig. (bilatérale)	<,001		<,001	<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
بعد المنفعة والكفاءة	Corrélation de Pearson	,741	,665	1	,739	,900
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001		<,001	<,001
	N	45	45	45	45	45
بعد الأمان والسرية والشفقة	Corrélation de Pearson	,653	,646	,739	1	,878
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001		<,001
	N	45	45	45	45	45
محور وسائل الدفع الإلكتروني	Corrélation de Pearson	,754	,885	,900	,878	1
	Sig. (bilatérale)	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	45	45	45	45	45

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université de SKIKDA
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et Sciences de Gestion
Département Sciences De Gestion



جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم علوم التسيير

الأستاذ المشرف... علي جعفر يف...

إلى السيد رئيس اللجنة العلمية
لقسم علوم التسيير

الموضوع : الموافقة على تسليم مذكرة الماستر

نحن الأستاذ: علي جعفر يف..... المشرف على مذكرة الماستر
تخصص : إدارة هائلة..... للطالب: في بال..... بولاجية.....
و الموسومة ب: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز التسعير الإلكتروني
نوافق على تسليم المذكرة باعتبارها استوفت الشروط العلمية المطلوبة.

اللجنة المقترحة:

- بوفليسي نجيمة

- بوفامة عمر

-

ملاحظة: ضرورة أن يكون الأستاذ المقترح في التخصص.

الإمضاء

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة



نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين الأول
والثاني والتكوين المتواصل والشهادات
والتكوين العالي في الندرج

سكيكدة في:

تحت



أنا الممضى في أسفله الطالب : خيال بولحية

تخصص : إدارة مالية رقم التسجيل : 36006816

بقسم : علوم التسيير أتعهد بإحترام الفضاء العام للجامعة وعدم
إستعمال كل ما من شأنه المساس بالنظام العام والإخلال بالسير الحسن قبل
وبعد المناقشة:

✓ عدم إستعمال المفرقات والألعاب النارية.

✓ عدم القيام بالحفلات المنظمة بعد المناقشة.

و أتحمل كامل المسؤولية عند الاختلال بالالتزام

التوقيع





طبقاً للمرسوم رقم: 141/1
الصادر في:
02/02/2020
مؤلة بشار منضمين المصادقة

تعهد

أنا الممضي أسفله الطالب (ة): خريال بولحيةتاريخ الميلاد: 15/12/1985 / تاهالوس / ولاية: الجزيرةعنوان الإقامة: تاهالوسكلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم: علوم التسييرالتخصص: إدارة ماليةرقم التسجيل: 6816وفي يوم: 2020/ /

أصبح بأن مذكرة الماستر الموسومة ب:

دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز التمويل المالي
بمؤسسات البريد والمصارف البنكية والائتمانية بولاية سكيكدة
السنة الجامعية: 2019/2020

تمت تحت اشراف الاستاذ(ة)/الدكتور(ة):

إسم ولقب المشرف: علي جقر

أقر انها عمل أصيل لي وحدي، وأنها خالية من أي شكل من اشكال السرقة العلمية، وأتحمل كامل المسؤولية القانونية والأخلاقية لما ورد في المذكرة. وأن هذه المذكرة لم يسبق تقديمها في أي عمل بأي شكل من الأشكال كاملة أو جزء منها، وأتعهد انني التزمت فيها بأساليب التوثيق المعتمدة والسليمة الضامنة لحقوق الملكية الفكرية لأصحابها الاصليين.

وفي حال الاخلال بأي شرط من شروط التعهد، التزم بكل المتابعات والإجراءات التي ستتخذها الكلية.

المصادقة

ب.ت.أ. / سكيكدة
الدرجة / الأستاذ
41/42/96/66
ت.أ. 02.01.2020
ت.أ. 02.01.2020

الاسم واللقب والتوقيع للطالب

خريال بولحية

على من يصادق باسم رئيس القسم
م.ت.أ. / سكيكدة
الدرجة / الأستاذ
41/42/96/66
ت.أ. 02.01.2020
ت.أ. 02.01.2020

ملاحظة هامة:
- تملأ الاستمارة من قبل الطالب وتُدفع لرئيس القسم بعد المصادقة عليها لدى المصالح الإدارية.