

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: 2023/.....

قسم: العلوم المالية والمحاسبة

فرع: محاسبة ومراجعة

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

دفعة: 2023

التخصص: مالية المؤسسة

دور وسائل الدفع الإلكتروني

في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر-سكانسكا تبسة -

إشراف:

د. عنان إسماعيل

إعداد الطلبة:

إيمان هادفي

نورة بن خديم

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	اللقب والاسم
رئيسا	أستاذ	عمامرة ياسمينة
مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد -أ-	عنان إسماعيل
عضوا مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	خلدون حجيلا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

الحمد لله جل وعلا أولا وأخيرا فقد أعان ووفق في إنجاز هذا العمل المتواضع
وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لا يشكر الله"
واعترافا بالفضل وتقديرا للجميل لا يسعنا بعد انتهائنا من إعداد هذه المذكرة إلا
بالتوجه بالشكر إلى الذي تفضل بالإشراف على هذا العمل الأستاذ الفاضل:

- عنان إسماعيل -

كما نتقدم بخالص الشكر والامتنان إلى الأستاذ: - محري عبد المالك -

على تقديمه لنا يد المساعدة والتوجيهات القيمة.

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أعضاء اللجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذه المذكرة.

وفي الأخير نتقدم بالامتنان إلى من ساعدنا من أفراد العائلة ولكل من أمدنا بيد

العون من قريب أو بعيد ولم يخلوا علينا ولو بالكلمة الطيبة.

إيمان / نورة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في بريد الجزائر، حيث تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني أداة أساسية وإحدى دعائم الشمول المالي، إذ يتيح هذا الأخير الحصول على العديد من الخدمات والمنتجات المالية للأفراد وكذا الشركات والمؤسسات المالية من خلال تعاملاتها.

حيث عرفت الجزائر تطورا ملحوظا في مجال عصنة الاتصالات لكن على الرغم من المجهودات المبذولة إلا أنها لازالت تعرف تأخرا كبيرا في مجال الدفع الإلكتروني، فتوصلنا إلى أنه من اللازم العمل على تطوير البنية التحتية المصرفية ودعم وسائل الدفع الإلكتروني والعمل على نشر الوعي المالي في أوساط المواطنين.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، شمول مالي، خدمات مالية، مؤسسات مالية، وعي مالي.

Abstract:

This study aims to identify the role of **electronic payment methods** in enhancing **financial inclusion** in the Algerian Post, where electronic payment methods are an essential tool and one of the pillars of financial inclusion, as they later allow access to many **financial services and products** for individuals as well as companies and **financial institutions** through their transactions.

Algeria has known a remarkable development in the field of modernisation of communications, but despite the efforts made, it still knows a great delay in the field of electronic payment, so we concluded that it is necessary to work on developing the banking infrastructure, supporting electronic payment methods and working to spread **financial awareness** among citizens.

Key words: Means of electronic payment, financial inclusion, financial services, financial institutions, financial awareness.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
	شكر وعرفان ملخص
IV - I	فهرس المحتويات
VI - V	قائمة الجداول والأشكال والمخططات
VII	قائمة المختصرات
أ - د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي	
01	تمهيد
03-02	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي
	المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الالكتروني
	أولاً: مفهوم وسائل لدفع الالكتروني
04	ثانياً: أهمية استخدام وسائل الدفع الالكتروني
05	ثالثاً: أنواع وسائل الدفع الالكتروني
06	رابعاً: أسباب ظهور وسائل الدفع الالكتروني
07	خامساً: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني
09-08	المطلب الثاني: الأسس النظرية للشمول المالي
	أولاً: مفهوم الشمول المالي
10	ثانياً: نشأة وتطور الشمول المالي
11	ثالثاً: أهمية وأهداف الشمول المالي
13-12	رابعاً: مبادئ وسياسات الشمول المالي
15-14	خامساً: أبعاد الشمول المالي
16	سادساً: تحديات الشمول المالي
17	سابعاً: مزايا ومعوقات الشمول المالي
19	المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي بين العلاقة والأهمية
19	المطلب الأول: علاقة وسائل الدفع الالكتروني بالشمول المالي
	أولاً: أهمية وسائل الدفع الالكتروني بالنسبة للشمول المالي
20	ثانياً: العلاقة بين الشمول المالي ووسائل الدفع الالكتروني

فهرس المحتويات

	المطلب الثاني: مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في انتشار الشمول المالي
21	أولاً: دور أجهزة الصراف الآلي في إرساء الشمول المالي
	ثانياً: مساهمة الدفع عبر الانترنت في إرساء الشمول المالي
	ثالثاً: مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي
22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول دور وسائل الدفع الالكتروني في تطوير الشمول المالي
	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
	أولاً: دراسة حنين محمد بدر عجز، بعنوان دور الاشتمال المالي لدر المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء
	ثانياً: دراسة ياسمين مجدي رجب عثمان، بعنوان تأثير التطبيق الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية
23	ثالثاً: دراسة فيصل البشير ضيف، بعنوان واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر
	رابعاً: دراسة مريم كردوسي وأمال براهيمية، بعنوان تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة
24	خامساً: دراسة منصورى الزين، بعنوان وسائل الدفع الالكتروني وأنظمة الدفع والسداد الالكترونية، عوامل الانتشار وشرط النجاح
	سادساً: دراسة محمد مولود غريبيل، بعنوان ملامح التجارة الالكترونية واعتماد أنظمة الدفع الالكترونية في الجزائر
25	سابعاً: دراسة فريدة قلقول، بعنوان أهم أنظمة الدفع الالكتروني في المصارف
	ثامناً: دراسة زقارري ياسر بوالهوشات صهيب، بعنوان دور وسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي
26	تاسعاً: دراسة صابر أم الخير ومحمدي سليمة بعنوان الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية
	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
26	أولاً: Peterson k. ozili. optimal financial inclusion. intrnational finance Review . march .09.2020.
	ثانياً: Aaron Mehrota. James yetna. Financial inclusion–issues for " central banks. bis . quartrely review . march. 2015
27	ثالثاً: Sana haider sumra. mohammed khurran mnzoor 2011
27	رابعاً: Bruno tissot. blaise Gadane. Measures of financial. inculsion–a central bank perspective. intreviewtion at the Regional statistics conference of the international statistical institue (ISI) in " Bali. indonesia.
28	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية
	أولاً: من حيث المنهج

فهرس المحتويات

	ثانيا: من حيث المجتمع
	ثالثا: من حيث الأسلوب
	رابعا: من حيث هدف الدراسة
29	خامسا: مساهمة الدراسة
30	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المال في مؤسسة بريد الجزائرية سكانسكا - تبسة -	
31	تمهيد
-32	المبحث الأول تقييم عام لمؤسسة بريد الجزائر
35	المطلب الأول : التعريف بمؤسسات بريد الجزائر
36	المطلب الثاني: الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر
	أولا: الخدمات المالية
37	ثانيا: الخدمات البريدية
	ثالثا: الخدمات المؤدية لفائدة الغير
	رابعا: الخدمة عن بعد
38	خامسا: خدمات أخرى
39	المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية وخصائص عينة الدراسة
39	المطلب الأول: منهجية الدراسة
	أولا: مجتمع وعينة الدراسة
40	ثانيا: أدوات الدراسة
42	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
	أولا: الأساليب الإحصائية الوصفية
	المطلب الثالث: صدق أدوات الاستبيان وثباتها
	أولا: صدق أداة الدراسة
43	ثانيا: ثبات أداة الدراسة
45	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية
	أولا: متغير الجنس
46	ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية
47	ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
48	رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة
49	خامسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن
50	سادسا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري
51	المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة

فهرس المحتويات

	أولاً: تحليل نتائج المتغير المستقل (وسائل الدفع الالكتروني)
52	ثانياً: تحليل نتائج المتغير التابع (الشمول المالي)
53	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي
58 - 54	ثانياً: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية
59	خلاصة الفصل الثاني
60	خاتمة عامة
63	قائمة المصادر والمراجع
X - I	الملاحق

أولاً: قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	تداول الاستبيان	39
02	توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاقر الدراسة	41
03	مقياس الاستبيان	42
04	مجالات القياس	43
05	قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي للمتغيرات الدراسة	43
06	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	44
07	توزيع العينة حسب متغير العمر	45
08	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	46
09	توزيع العينة حسب متغير المهنة	47
10	توزيع العينة حسب متغير مكان السكن	48
11	توزيع العين حسب متغير الراتب الشهري	49
12	تحليل آراء العينة تجاه محور وسائل الدفع الالكتروني	50
13	تحليل آراء العينة تجاه محور الشمول المالي	51 - 52
14	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	53
15	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	54
16	تحليل التباين الأحادي Anova للبيانات الشخصية والوظيفية	56

قائمة الجداول والأشكال والمخططات

ثانيا: قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	نموذج الدراسة	40
02	توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس	46
03	التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر	46
04	التوزيع البياني للعينة حسب متغير المستوى التعليمي	47
05	التوزيع البياني للعينة حسب متغير المهنة	49

ثالثا: قائمة المخططات

الرقم	المخطط	الصفحة
01	يوضح أبعاد الشمول المالي	16
02	البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر (تبسة)	35

قائمة المختصرات والرموز

المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الأجنبية	الاختصار
ماكينة الصراف الآلي	Automated Teller Machine.	A.T.M
الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي	Global Partnership for Financial Inclusion.	G.P.F.I
الشبكة الدولية للتعليم المالي	International Network on Financial Education.	I.N.F.E
منظمة غير حكومية	Non Governmental Organization.	N.G.O
منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية	Organization for Economic co-operation and Development.	O.C.D.E
الولايات المتحدة الأمريكية	United States of America	و.م.أ

مقدمة عامة

مقدمة عامة

يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر التحول الرقمي، حيث اهتمت المصارف اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية، إذ لجأت المصارف إلى الاعتماد على وسائل ونظم دفع إلكترونية حديثة أثناء رسم استراتيجيتها وذلك بفضل ما توفره هذه الوسائل من معلومات دقيقة عن الزبائن، وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن. وفي أعقاب الأزمة 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 من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبى احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم المالية، الأمر الذي جعل السلطات النقدية والمالية للدول توجه اهتمامها نحو وسائل الدفع الإلكتروني لما لها من دور وأهمية في تسريع وتيرة الأهداف المرجوة.

والجزائر من الدول التي تبحث في سبل النهوض باقتصادها، من خلال الرفع من مستويات الشمول في المؤسسات البنكية والمالية، لذا تبنت سياسة تحديث وعصرنة الجهاز البنكي والمالي كخطوة أولى لبدأ تطوير وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة لديها.

إشكالية الدراسة: من خلال هذا الطرح تظهر إشكالية موضوع الدراسة من خلال التساؤل الموالي:

- هل تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر؟

•التساؤلات الفرعية:

- ما هي أنواع وسائل الدفع الإلكتروني؟

- ما هو الشمول المالي وما هي أبعاده؟

- ما هي عراقيل ومعوقات نجاح الشمول المالي في الجزائر؟

الفرضية الرئيسية: في إطار الإجابة على إشكالية الدراسة نحاول اختيار مدى صحة الفرضيات التالية:

•**الفرضية الأولى:** تتمثل أنواع وسائل الدفع الإلكتروني في الشيكات الإلكترونية، البطاقات البنكية،

البطاقة بالذاكرة، النقود الإلكترونية.

•**الفرضية الثانية:** الشمول المالي هو تعميم الخدمات المالية على عدد أكبر من الأفراد وتمكينهم من

استخدامها على نحو مريح وبأقل تكلفة وأحسن جودة، مرتكزا على كل من بعد الوصول واستخدام وجودة

الخدمات المالية.

مقدمة عامة

- **الفرضية الثالثة:** يواجه الشمول المالي عدة عراقيل تؤثر على عملية انتشاره كعدم ثقة الأفراد في المؤسسات المالية وعدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة.
- **متغيرات الدراسة:** تتمثل أهم متغيرات الدراسة في:
 - **المتغير المستقل:** وسائل الدفع الإلكتروني.
 - **المتغير التابع:** الشمول المالي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها أحد أهم مواضع العصر، فقد أصبح من الضروري الاهتمام بزيادة الوعي عن الشمول المالي وأهدافه، وإبراز الدور الذي يمكن أن تساهم به وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في الجزائر خاصة.

أهداف الدراسة:

- توضيح المفاهيم الأساسية لموضوعي وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.
- التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني وكيفية التعامل بها.
- إبراز أهمية وسائل الدفع الإلكتروني وضرورة الاهتمام بتطويرها.

منهج الدراسة:

من أجل القيام بهذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي الذي سمح بدراسة الإطار العام لكل من وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي وكذا العلاقة بينهما.

حدود الدراسة:

بالإضافة إلى الدراسة النظرية لعلاقة وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي، تجسدت الدراسة التطبيقية من خلال محاولة ما تم التطرق إليه سابقا على بريد الجزائر -تبسة-

• **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي وكذلك التعرف على العلاقة بينهما.

• **الحدود المكانية:** تعلقت الدراسة التطبيقية بمؤسسة بريد الجزائر مقرها ولاية سكانسكا - تبسة -

• **الحدود الزمنية:** منذ بداية الرقمنة

مقدمة عامة

• **صعوبات الدراسة:** ومن الطبيعي لكل باحث أن يواجه بعض الصعوبات أثناء إعداده لبحثه، من هذه الصعوبات على سبيل المثال:

- تشعب الموضوع الأمر الذي نجم عنه صعوبة في حصر المعلومات في الشكل المرجو.
 - نقص المراجع حول (الشمول المالي) خاصة الكتب.
 - عدم وجود مؤشر لقياس دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي.
- أسباب اختيار الموضوع:** من الأسباب التي أدت إلى اختيار الموضوع:

• **منها أسباب موضوعية هي:**

- إبراز دور وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الشمول المالي والعلاقة بينهما.
- إبراز مدى أهمية استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في الوقت الحالي.

• **وكذا أسباب شخصية هي:**

- الرغبة في الإلمام بالموضوع.
- انتشار وسائل الدفع الإلكتروني في أنحاء العالم مما زاد الاهتمام لها.

هيكل الدراسة:

من أجل الوصول إلى ورقة بحثية ناجعة في دراستها والوصول لإجابة شاملة لإشكالياتها استوجب هذا منا تقسيم الدراسة إلى فصلين أساسيين، فصل نظري والآخر تطبيقي:

• **الفصل الأول:** تحت عنوان "الأدبيات النظرية والدراسات السابقة"، حيث قمنا بتقسيم الفصل الأول المتعلق بالأدبيات النظرية إلى ثلاثة مباحث إذ تناولنا في كل مبحث حوصلة من المعلومات.

يتضمن المبحث الأول (الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي) الذي شمل مطلبين، حيث تناولنا في المطلب الأول مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني وفي المطلب الثاني تناولنا الأسس النظرية للشمول المالي، أما بالنسبة للمبحث الثاني (وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في الشمول المالي) فقسم إلى مطلبين، فتمثل المطلب الأول في علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بالشمول المالي وفي ما يخص المطلب الثاني الذي تحدث عن دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي، كما تعرض المبحث الثالث إلى الدراسات السابقة.

• **الفصل الثاني:** المبين تحت عنوان "الدراسة الميدانية لمؤسسة بريد الجزائر سكانسكا - تبسة"، حيث تضمن ثلاثة مباحث عن الجانب التطبيقي.

مقدمة عامة

فالمبحث الأول شمل (تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر سكانسكا -تبسة-) حيث اتفقت المطالب على تعريف شامل لها من حيث تعريفها، نشأتها وهيكلتها، وفي ما يخص المبحث الثاني فقد أبرز (الإجراءات المنهجية وخصائص عينة الدراسة) وقسم إلى ثلاثة مطالب، ففي المطلب الأول تحدث عن منهجية الدراسة ويليها المطلب الثاني الذي تمثل الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وأخيرا التحقق من صدق أداة الاستبيان وثباتها الذي شمله المطلب الثالث، أما المبحث الثالث فكان عرضا لنتائج الدراسة ومناقشتها.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والدراسات
السابقة

لوسائل الدفع الإلكتروني
والشمول المالي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي يستطيع من خلالها الفرد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها، وقد تطورت هذه الوسائل على مر الزمان تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية ونظام السوق والتطورات التكنولوجية، فقد بدأت بنظام المقايضة، ثم بعد ذلك ظهرت النقود السلعية ثم بدأ استخدام النقود الورقية وفي الأخير ونتيجة للتقدم التكنولوجي ظهرت الأساليب الإلكترونية التي تحل محل الأساليب التقليدية وسرعان ما انتشرت انتشاراً واسعاً نتيجة للمميزات التي تحققها سواء للمستفيد أو المصدر أو التاجر.

حيث تم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني وأهم حوامل انتشارها ومفهوم الشمول المالي وخصائصه، مبادئه وتحدياته، وكذلك عرض أهم الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع محل الدراسة والتعليق عليها.

والإلمام بالموضوع بشكل واضح تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث كمايلي:

- **المبحث الأول:** الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.
- **المبحث الثاني:** وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في الشمول المالي.
- **المبحث الثالث:** الدراسات السابقة حول دور وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الشمول المالي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

يعد هذا المبحث كمدخل عام لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي من مفاهيم وخصائص وأهمية وأهداف ومزايا وعيوب ومبادئ وسياسات.

وسوف نتطرق في هذا المبحث إلى:

- **المطلب الأول:** مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني.

- **المطلب الثاني:** الأسس النظرية للشمول المالي.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت الوسائل الإلكترونية من الانتشار بسرعة وتعد هذه الأخيرة من أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني الذي تنفذ فيه المعاملات إلكترونياً.

وسنحاول في هذا المطلب التطرق إلى مفهومها، أهميتها، عوامل انتشارها وكذا مزاياها ومعيقاتها.

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

1. تعريف وسائل الدفع الإلكتروني:

- تشير وسائل الدفع إلى شكل من أشكال المال، وتشير آلية الدفع أو طريقة الدفع إلى الطريقة التي يتم بها استخدام أداة الدفع لإكمال معاملة الدفع، وبالتأكيد يختلف نطاق أدوات الدفع.⁽¹⁾

- تمثل وسائل الدفع الإلكتروني آلية دفع تمكن الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية وغير الربحية من إجراء مدفوعات غير نقدية للسلع والخدمات من خلال البطاقات والهواتف المحمولة عبر الإنترنت.⁽²⁾

- تم تعريف الدفع الإلكتروني على أنه: "عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة 4 أو أي طريقة لإرسال البيانات".⁽³⁾

- عرف القانون التونسي للمبادلات الإلكترونية: وسيلة الدفع الإلكتروني: الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات.⁽⁴⁾

¹Cristian Radu, Implementing Electronic Card Payment Systems, Artech House, Boston, 2003, p 01.

² Anubha, E-Payment System, without year, p 03.

³الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، العدد 64، 11 أوت 2011، تونس، ص 02.

⁴رياض سلطان، نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات علمية (03) في الشركات الرقمية، دار زهران للنشر، الأردن، ص 379.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

-مصطلح الدفع الإلكتروني مصطلح واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء مثل التحويل الإلكتروني للأموال، الشيك الإلكتروني، الكمبيالة الإلكترونية، الدفع بالبطاقة الإلكترونية والدفع بالنقود الإلكترونية.⁽¹⁾

-عرفها المشرع الجزائري في المادة 6 من القانون 18-05 المتعلق بالتجارة الإلكترونية بأنها: "كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد عبر منظومة إلكترونية."⁽²⁾

-من خلال ما سبق من التعاريف المطروحة يتضح لنا أن وسائل الدفع الإلكتروني هي عبارة عن مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال أو نقل المعطيات من طرف أو نظام لآخر بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكاليف لتسديد دين على سلعة أو خدمة معينة.

2. تطور وسائل الدفع الإلكتروني:مرت وسائل الدفع الإلكتروني في تطورها بعدة مراحل:⁽³⁾

أ. المرحلة الأولى: تتعلق بالنشأة الأولى للنقود الإلكترونية التي انطلقت من التجارة إلى المصارف وكان ذلك أول مرة سنة 1914 وضعت أول بطاقة من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملياتها الأكثر ثقة ثم بعدها البطاقة سنة 1915، لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة 1936.

ب. المرحلة الثانية:ظهرت البطاقة البنكية حيث ظهرت أول بطاقة ائتمان مصرفية سنة 1947 وعرفت المنظمة العربية أولى البطاقات المصرفية سنة 1981 في مصر من طرف البنك العربي الإفريقي.

ج. المرحلة الثالثة: في هذه المرحلة ظهرت منظمات دولية راعية للبطاقات حيث ظهرت في و.م.أ شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تتم باستخدام البطاقات البنكية وتعددت أشكال الوسائل العصرية من خلال السحب أو الدفع أو التعامل بالأوراق المالية.

3. خصائص وسائل الدفع الإلكتروني: تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بمجموعة من الخصائص التي سنعرضها كالاتي:⁽⁴⁾

⁽¹⁾ بوسعيد محمد عبد الكريم وآخرون، وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية (الواقع والآفاق)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 02، المجلد 03، جامعة المسيلة، 2019، ص 95.

⁽²⁾ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد28، 16 ماي 2018، ص 05.

⁽³⁾ عبد القادر خليل، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، 2014، ص 40.

⁽⁴⁾ 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، ص 09.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

أ. بالطبيعة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً:

ب. يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: يتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل للعملات النقدية والورقية وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة.

ج. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: ويتم الدفع بأحد الأسلوبين:

- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفاً لهذا الغرض ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود.

- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد نبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض.

د. تتم عملية الدفع من خلال نوعين من الشبكات:

- النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض في ذلك وجود معاملات مسبقة بينهم.

- النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة.⁽¹⁾
ومن مزايا وسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي:⁽²⁾

- توفير الوقت.

- توفير الراحة لمستخدميها.

- سرعة الاستجابة.

- صدقية للبيئة.

ثانياً: أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

تتمثل أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني فيما يلي:⁽³⁾

- أداة وفاء مقبولة كوسيلة دفع في شتى أرجاء العالم بدلاً من مخاطر حمل النقود.

- أداة وفاء شخصية، مما يوفر لها عنصر الأمان، حيث لا يمكن لأحد استخدامها سوى صاحبها الموقع عليها والذي يمكنه إيقاف التعامل بها أو إلغاؤها عند اختفائها.

⁽¹⁾ صحراوي عبد العزيز، مرجع سابق، صص 10-11.

⁽²⁾ Anubha, op cit, p 03.

⁽³⁾ حوالمف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014/2015، صص 46-55.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

- وسيلة مرنة لسداد تكاليف السفر والسياحة وإتمام الصفقات التجارية الصغيرة.
- تسهل على المستهلك استعمالها وحيث يشعر بالأمان والخصوصية يضمن التاجر الدفع، واستقطاب عملاء جدد.
- تسهيل تسويق المنتجات عبر الإنترنت.
- تقادي مخاطر التحصيل النقدي أو الدفع بالشيكات بدون رصيد.

ثالثاً: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تعددت وسائل الدفع الإلكتروني واتخذت أشكالاً نتناولها فيما يلي:

1. الشيكات الإلكترونية:

الشيك الإلكتروني في جوهره بديل للشيك التقليدي (الورقي) هو التزام قانوني بسداد مبلغ معين في تاريخ معين لصالح شخص أو جهة معينة، ويتم تحريره بواسطة أداة إلكترونية مثل الحاسوب أو المساعد الرقمي الشخصي أو الهاتف المحمول ويتم تذييله بتوقيع إلكتروني، ويتمتع بقوة الشيك الورقي في الدول التي تعترف بصحة التوقيع الإلكتروني.⁽¹⁾

الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك حامله ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الإنترنت.⁽²⁾

2. البطاقات البنكية (البطاقات المصرفية):

تعرف على أنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حملهم للنقود وهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها وتوقيع حاملها، وتمكن هذه البطاقات العملاء من شراء حاجياتهم دون دفع نقود، يكفي فقط إبرازها عند المحلات والتوقيع على الإيصالات أو فواتير بقيمة السلعة المشتراة.⁽³⁾

⁽¹⁾ حوالمف عبد الصمد، مرجع سابق، ص 66.

⁽²⁾ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص 12-13 .

⁽³⁾ دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019/2020، ص 46.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشموول المالي

وهناك عدة أنواع: بطاقة السحب الآلي (CachCard)، بطاقة الشيكات (ChequeCard)، بطاقة الدفع (Debut Card)، بطاقة الصرف البنكي (ChargeCard)، بطاقة الائتمان (CreditCard)، بطاقة الإنترنت (InternetCard).⁽¹⁾

3. البطاقة بالذاكرة (Memory Card):

ظهرت هذه البطاقة تماشياً مع التطورات التكنولوجية تقوم هذه البطاقة على المقدرة التلقائية على الدفع، وتسمح بفضل المعالج الآلي المدمج فيها، وهي بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية تقوم بتسجيل كمية الوحدات النقدية في الحساب المصرفي لحاملها وهي مبرمجة على الخصم.

4. حافظة النقود الإلكترونية:

تعتبر كجيل رابع للبطاقة الإلكترونية، تقوم على تقنية الذاكرة الإلكترونية وهي ذاكرة أحادية (Puce monolithique) مزدوجة بمعالج حسابي (microcalculateur) وكذا معالج آلي (microprocesseur) الذي تخزن فيه القيم النقدية.⁽²⁾

5. النقود الإلكترونية:

يمكن تعريف النقود الإلكترونية على أنها "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتستعمل كأداة للدفع".⁽³⁾

تعرف النقود الإلكترونية على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية.⁽⁴⁾

رابعا: أسباب ظهور وسائل الدفع الإلكتروني

يعود ظهور وسائل الدفع الإلكتروني إلى مجموعة من الأسباب أهمها:⁽⁵⁾

1. تطور تكنولوجيا المعلومات:

حيث أصبحت التكنولوجيا الحديثة عنصر أساسي في عمل بنوك خاصة في ظل تزايد المنافسة في الصناعة البنكية واشتدادها محليا وعالميا وهو ما دفع إلى ضرورة تحسين الخدمات البنكية.

⁽¹⁾ راجي حمدي باشا، وهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، دون عدد، دون مجلد، جامعة الجزائر 3، 2017، ص ص 172-173.

⁽²⁾ دحية رباب، مرجع سابق، ص ص 49-50.

⁽³⁾ راجي حمدي باشا، مرجع سابق، ص 177.

⁽⁴⁾ منير محمد الجنيهي، مرجع سابق، ص 10.

⁽⁵⁾ راجع عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، 2018، ص 13.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

2. استخدام شبكة الإنترنت في المجال البنكي:

وهذا من أجل التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد العملاء وتخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات.

3. التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

منذ تسعينات القرن الماضي ظهرت التجارة الإلكترونية والمتمثلة في العمليات التجارية التي تتم عبر المبادلات الإلكترونية وكونها تعبر عن تبادل السلع والخدمات والمعلومات ما بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الإنترنت.

4. ظهور البنوك الإلكترونية وخدمات بنكية جديدة: من أهم الخدمات البنكية نجد:

- الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الصرافات الآلية (ATM): حيث ظهرت كبديل لموظفي الصرافة في الفروع البنكية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك.
- خدمة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

خامسا: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني

1. مزايا وسائل الدفع الإلكتروني:

- تتعدد فوائد ومزايا وسائل الدفع الإلكتروني التي تدفع حاملها للشعور بأهميتها نذكر أهمها:
- أ. سهولة الاستعمال:** يكفي لحامل البطاقة إبراز بطاقته وإدخالها في الجهاز الخاص الموجود لدى التاجر لاستقبال البطاقة.
 - ب. وسيلة فعالة للوفاء:** حيث تعتبر وسيلة فعالة بدلا عن الشيكات أو النقود.
 - ج. انخفاض تكلفة تداولها:** حيث يعد تداول وسائل الدفع الإلكتروني ذا تكلفة زهيدة مقارنة باستخدام الأنظمة المصرفية التقليدية.
 - د. الأمان والخصوصية في التعامل بها:** تعد وسائل الدفع الإلكتروني أكثر أمانا مقارنة باستخدام الوسائل التقليدية وهذا راجع لارتباط البطاقة برقم سري خاص بها.⁽¹⁾
 - هـ. بالنسبة لحاملها:** تتميز بسهولة وسير الاستخدام، وكذا توفر فرص الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة.
 - و. بالنسبة للتاجر:** حيث تعد أقوى ضمانا لحقوق البائع وتسهم في زيادة المبيعات.
 - ز. بالنسبة للبنك المصدر:** يستفيد من خلال زيادة الأرباح والفوائد والرسوم والغرامات.⁽²⁾
- ### 2. عيوب وسائل الدفع الإلكتروني: تتمثل فيما يلي:⁽¹⁾

⁽¹⁾ صحراوي عبد العزيز، مرجع سابق، ص 66-67.

⁽²⁾ بوسعيد محمد عبد الكريم، مرجع سابق، ص 96.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

أ. **بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

ب. **بالنسبة للتاجر:** إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

ج. **بالنسبة لمصدرها:** أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

من تحديات وسائل الدفع الإلكتروني، أنها تتسارع منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم يناسب تحدياتها فمثلا بطاقات الائتمان قد حققت رواجاً ومقبولية عالية فإنها للآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقل الحماية المدنية والجزائية وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية.⁽²⁾

❖ أضحت وسائل الدفع الإلكتروني تستخدم في القطاع المصرفي، في ظل التطور المذهل لتكنولوجيا المعلومات، لتحويل الأموال وتسوية الالتزامات، تغني عن وجود الإنسان ومتاحة في كل وقت تجلت في أجهزة الصراف الآلي والدفع عبر شبكة الإنترنت مما يجعلها محل اهتمام وجذب لفئات عديدة.

المطلب الثاني: الأسس النظرية للشمول المالي

لقد أضحت الشمول المالي من المواضيع الحديثة أو الهامة التي لاقت اهتماماً كبيراً من قبل المؤسسات المالية ومن قبل المختصين الماليين على حد سواء لما يؤديه من دور كبير في تحسين المستوى المعيشي لمختلف فئات المجتمع والدفع بعجلة التنمية الاقتصادية، ومنه سوف يتم التطرق إلى مختلف الجوانب المتعلقة به.

أولاً: مفهوم الشمول المالي

الشمول المالي أو الاشتمال المالي هو مصطلح أطلق عليه العديد من التعريفات المختلفة باختلاف الجهات المعرفة له حيث أنه لا يوجد هناك تعريف محدد متفق عليه ولعل أبرزها مايلي:

⁽¹⁾ مداح عرابي الحاج، بارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي -الواقع والآفاق- الملتقى العلمي الرابع حول:عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة الشلف، ماي 2019، ص 09.

⁽²⁾ وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص ص84-85.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

- تعريف الشمول المالي لغة:** جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة، شمل شمالا وشمولا، فهو شمال والمفعول مشمول. نقول شمل الأمر القوم أي عمهم، وشمل الأمر برعايته: رعاه وتبناه.⁽¹⁾
- تعريف الشمول المالي اصطلاحا:** يقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة.⁽²⁾
- عرفته منظمة التعاون للتنمية والاقتصاد (OCDE) والشبكة الوطنية للتثقيف المالي (INFE) على أنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالسعر المعقول وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".⁽³⁾
- أما التحالف العالمي من أجل الشمول المالي (GPII) عرفه على أنه: الوصول الفعال إلى الخدمات المالية المقدمة من طرف المؤسسات المالية الرسمية واستخدامها بتكلفة معقولة وبطريقة مستدامة.
- كما عرفته لجنة الشمول في الهند على أنه عملية ضمان الوصول إلى الخدمات المالية وخدمات الائتمان التي يوفرها النظام المالي للفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض وبتكلفة معقولة حسب احتياجاتهم.
- وعرف الشمول المالي على أنه: إمكانية وصول الأفراد بما فيهم ذوي الدخل المنخفض والشركات ومن ضمنها الشركات الصغيرة إلى الخدمات المالية الرسمية ذات الجودة العالية والاستفادة منها بأسعار معقولة وبطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل المؤسسات المالية الرسمية.⁽⁴⁾
- ويعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين) ويتم تقديمه لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".⁽¹⁾

⁽¹⁾ رشيد نعيبي، عبد الحفيظ ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في توزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي سنة 2017 مع الإشارة للدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 03، ورقلة، الجزائر، 2021، ص 372.

⁽²⁾ رشيد نعيبي، عبد الحفيظ ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في توزيع وفقا مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة (2015-2020)، مجلة الآفاق، علوم إدارة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 02، ورقلة، الجزائر، 2021، ص 230.

⁽³⁾ فلاق صليحة، حمدي معمر، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، جامعة الشلف، الجزائر، 2019، ص 03.

⁽⁴⁾ مريم كردوسي، أمال براهيمية، تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2022، ص 308.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

- كما عرفه البنك المركزي العراقي الشمول المالي في استراتيجية الشمول المالي المعدة في العراق من قبله في السنوات (2018-2020) بأنه وصول الخدمات المالية والمصرفية المتاحة إلى أكبر عدد من الأفراد وقطاع الأعمال وبتكاليف مناسبة بما يضمن استدامة التنمية.⁽²⁾

- ويعرفه مركز الشمول المالي في واشنطن بأنه "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول لمجموعة كاملة من الخدمات ذات الجودة وبأسعار مناسبة وأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء".⁽³⁾

- كما عرفت سلطة النقد الفلسطينية سنة 2004 الشمول المالي بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".⁽⁴⁾

- حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الصادر في يناير 2017 تحت عنوان: "قياس الشمول المالي في العالم العربي إلى تمتع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات بما في ذلك الشركات الصغيرة، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين... إلخ) يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة".⁽⁵⁾

✓ من خلال ما ورد أعلاه من التعاريف يتضح لنا بأنه على الرغم من تعدد تعريف الشمول المالي إلا أنها تصب في معنى واحد هو عملية منتظمة ومبنية على أسس وقوانين من قبل القائمين عليه، تضمن نشر الخدمات المالية والمصرفية على أكبر شريحة من أفراد المجتمع خاصة ذوي الدخل المحدود بالشكل الذي يلبي احتياجاتهم وتطلعاتهم ورغباتهم وفق مبدأ الكفاءة والجودة والاستخدام وبطريقة مستمرة ومسؤولة تضمن تحقيق أهداف الشمول المالي.

⁽¹⁾ عزاوي أسامة، رفاع توفيق، تعزيز الشمول المالي كآلية في تحقيق الاستقرار المالي-دراسة حالة دول العالم العربي- مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 108.

⁽²⁾ وليد عيدي عبد النبي، دراسة بعنوان الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد العراقي، البنك المركزي العراقي، العراق، 2018، ص 02.

⁽³⁾ آسيا سعدون ونصيرة محاجية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة "الجزائر، تونس، المغرب"، المجلة العربية للإنسانية، جامعة زياد عاشور، الجلفة، المجلد 10، العدد 03، 2018، ص 748.

⁽⁴⁾ نقلا عن <http://drive.google.com>.

⁽⁵⁾ عماد عزازي، إبراهيم لخضاري، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، 26 سبتمبر 2019، ص 03.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

ثانياً: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر الشمول المالي (عكس الاستبعاد أو الاقتصاد المالي) لأول مرة عام 1993 في دراسة ليشون وثرفن (*Lushon & 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 إلى الخدمات المالية المصرفية والغير مصرفية وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل واسع لوصف محددات الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاءهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم (أسباب ثقافية و/أو أسباب عقائدية) عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

وإزداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح.⁽¹⁾

ثالثاً: أهمية وأهداف الشمول المالي

1. أهمية الشمول المالي:

لا يوجد أدنى شك اليوم حول أهمية وضع برنامج الشمول المالي على المستوى الوطني العديد من الدراسات أن فوائد الشمول المالي كبيرة جداً، ومن ثم أصبحت الحكومات تهتم بشكل متزايد بمخاطر التهميش المالي وتأثيره السلبي على الاستقرار الاقتصادي والمالي والاجتماعي والسياسي، وفي الواقع اعترفت مجموعة العشرين بأهمية الشمول المالي باعتباره ركيزة أساسية من ركائز التنمية العالمية وهذا ما دفع البنك الدولي إلى تحديد رؤية للوصول إلى تعميم الخدمات المالية بحلول عام 2020 ومنذ عام 2011، بدأت أكثر من 60 دولة في تنفيذ برامج إصلاحات تهدف إلى تحسين الشمول المالي، ومما جعل قضايا تعزيز الشمول المالي تحظى بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة لدى مختلف دول العالم وتحديداً الدول النامية نتيجة تداعيات الأزمة المالية العالمية، حيث تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، كما تبنت العديد من الدول استراتيجيات واتخذت خطوات فعالة نحو تحسين فرص الوصول للتمويل

⁽¹⁾ فضيل البشير حنيف، واقع تحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الجلفة، 2020، ص 474.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

والخدمات المالية بهدف تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.⁽¹⁾

2. أهداف الشمول المالي:

تتصدر أبرز أهداف الشمول المالي في مايلي:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.

- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.

- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع.

- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.⁽²⁾

رابعا: مبادئ وسياسات الشمول المالي

1. مبادئ الشمول المالي:

في إطار تعزيز الشمول المالي أصدرت المجموعة العشرين ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي، وهذا التوحيد معايير تحقيق الشمول المالي في كافة دول العالم والمتمثلة في:⁽³⁾

- **القيادة:** من خلال التزام الجهات الحكومية والأطراف المشاركة لها بالعمل الدائم والسعي لتحقيق الشمول المالي.

- **المعرفة:** توفير البيانات الكافية تعتمد عليها الجهات الرقابية ومقدمي الخدمات المالية لتصميم ووضع سياسات الشمول المالي.

- **التنوع:** تنفيذ السياسات المشجعة للمنافسة وتتيح الحوافز المستندة على أوضاع السوق بما يضمن الوصول المستدام للخدمات المالية وانتشارها على نطاق أوسع.

- **الابتكار:** يعزز الابتكار التكنولوجي الوصول إلى النظم المالية الرسمية واستخدامها كما يعمل على معالجة نقاط الضعف في البيئة الأساسية للنظام المالي.

⁽¹⁾ نغم حسين نغمة وآخرون، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، كلية اقتصاديات الأعمال، منشورة، جامعة النهرين، العراق، 2018، ص 24.

⁽²⁾ حنين محمد بدر عجز، دور الائتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيقااجتماعية تجاه العملاء، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، منشورة، الجامعة الإسلامية غزة، 2017، ص 20.

⁽³⁾ مريم كردوسي، أمال براهيمة، المرجع السابق، ص 310.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

-**الحماية:** وذلك بوضع أسس عادلة وشفاف لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وذلك بتوضيح دور ومسؤولية كل من الحكومة ومزودي الخدمات المالية لتقادي تعرض العملاء للمخاطر المالية وخاصة الاحتيال.

-**تمكين العملاء:** من خلال تعزيز قدراتهم وثقافتهم المالية لتمكينهم من الاستفادة من الخدمات المالية وطرق استخدامها.

-**التناسب:** ضرورة وضع سياسات تكون تتلاءم مع المخاطر الناتجة عن الخدمات المالية المبتكرة، مع تذليل العوائق التشريعية التي تحول دون تحقيق الأهداف والاستراتيجيات المسطرة.

-**التعاون:** من خلال وضع بيئة عمل واضحة بمحددات تقوم على التنسيق والاستشارة والمشاركة بين القطاع الحكومي والشركاء الآخرين خارج القطاع، حيث يتم من خلالها تحديد كل طرف مسؤوليته.

-**الإطار العلمي:** حيث يجب أن يقوم على المعايير الدولية ليتناسب مع ظروف الدول المختلفة.

2. سياسات الشمول المالي:

وضعت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني ست سياسات فعالة للشمول المالي أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنوع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية، في حين أن الحلين المتبقيين هما حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دورا رئيسيا في تمكين الشمول المالي. وفيما يلي شرح لمضمون هذه السياسات:⁽¹⁾

-**الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا.

مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركات الوكلاء للبنوك فحسب بل وكلاء للشمول المالي.

-**عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضاً عملت على توسيع نطاق الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضاً عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف

⁽¹⁾ صورية شبنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، المسيلة، الجزائر، 2019، ص 111.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

المحمول للشمول المالي، ففي الفيليبين سجلت أول عملة نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية عام 2004.

-**تنوع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العامة في مجال الإبداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات فير الحكومية بالإضافة إلى ترخيص المؤسسات المالية غير مصرفية.

-**إصلاح البنوك الحكومية:** في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية والجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية، وبدلا من إعادة هيكلة البنك ككل قامت كل من إندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربح من خلال إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.

-**حماية المستهلك:** تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا، ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد، حيث تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.

-**سياسة الهوية المالية:** في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من المعلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح الحساب.

بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

الدخل المنخفض، ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.

خامسا: أبعاد الشمول المالي

خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الاشتغال المالي إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء، وقديما تم قياس الاشتغال المالي بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وأحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها وفيما يلي وصف واف لكل الأبعاد السابقة، نذكر منها: (1)

- الوصول للخدمات المالية: يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، تطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي... إلخ) يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

- جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو التحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الاشتغال الحالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، عدم الوصول للخدمات المالية لا ينال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية.

ومع ذلك فإن النضال من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة.

بعد الجودة للاشتغال المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

(1) بظاهر بختة، عقون عبد الله، تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية الدعم التتمية المستدامة، مداخلة بعنوان: الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، المركز الجامعي لخمس مليانة، الجزائر، 28/27 نوفمبر 2018، ص 4.

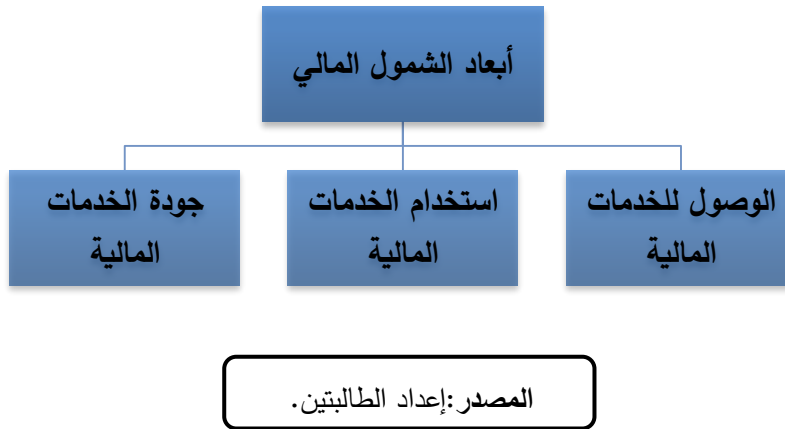
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة كالتالي:⁽¹⁾

- ✓ القدرة على تحمل التكاليف.
- ✓ الشفافية.
- ✓ الراحة والسهولة.
- ✓ حماية المستهلك.
- ✓ التثقيف المالي.
- ✓ المديونية أو السلوك المالي.
- ✓ العوائق الائتمانية.

مخطط رقم 01: يوضح أبعاد الشمول المالي.



-استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. تكمن مؤشرات هذا البعد في:⁽²⁾

- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- ✓ عدد حملة سياسة البالغين لكل 1000 من البالغين.
- ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.

⁽¹⁾ سورية شيني، السعيد بن لخضر، مرجع سابق، ص ص 109-110.

⁽²⁾ بهناس العباس، وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، معارف، المجلد 14، العدد 02، تيبازة، الجزائر، 2019، ص 216.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.

سادسا: تحديات الشمول المالي

مع أن عدة بلدان سارعت إلى توفير الحسابات المصرفية الأساسية لمن لا يتعاملون مع البنوك، فإنه في بعض الحالات مازال ملايين من تلك الحسابات عاملا وما يبعث على القلق بدرجة أكبر، أنه في غياب منافسة سليمة ولوائح تنظيمية فعالة، يتم تقديم الائتمان في أغلب الأحيان إلى أناس غير مؤهلين للحصول عليه وأن تعزيز الائتمان دون مراعاة للتكلفة يؤدي في الواقع إلى تقاوم عدم الاستقرار المالي والاقتصادي.

ومن جهة أخرى أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2012، إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظام المالي للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، ويتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل رغم التحسن النسبي في الآونة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقاومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل.

- ضعف المستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على الصعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل المتناهي في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية (NGOs)، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وأشار على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتنفيذ قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع.⁽¹⁾

سابعا: مزايا ومعوقات الشمول المالي

1. مزايا الشمول المالي:

- تطبيق الشمول المالي يعني أن كل فئات المجتمع لديهم فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وآمن لضمان عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف.

⁽¹⁾ حنين محمد بدر عجزو، المرجع السابق، ص ص 25-26.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

- يضمن عدم التعرض المواطن لحالات نصب أو أن تفرض عليه رسوم مبالغ فيها، وذلك لأنه يتم استخدام أمواله عبر وسائل مشروعة مثل البنوك، والمصارف، والبريد.
- الشمول المالي سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة، يعمل على تحقيق الاستقرار المالي.
- يلعب دورا رئيسيا في مواجهة تحديات الفقر والبطالة والتنمية ويمثل حلقة مهمة لتوليد فرص العمل.
- يدعم الجهود التي تقوم بها الدول العربية لتطوير البنية التحتية وتشجيع الاستثمار.
- يعمل على تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسلامته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل.⁽¹⁾

2. معوقات الشمول المالي:

- في ظل تسارع الدول لتحقيق الشمول المالي تواجه بعض المعوقات التي قد تؤثر على عملية انتشاره سريعا، وفيما يلي جملة من العقبات التي تحول دون تحقيق الشمول المالي وهي:
 - عدم توفر البنية التحتية اللازمة للتوسع نحو الشمول المالي .
 - عدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية والرقابية الملائمة.
 - يترتب على الاستبعاد المالي العديد من الآثار السلبية.
 - ارتفاع مستوى الفقر في البلدان العربية إذ أنه في عوض أن يفكر الفرد في استخدام التكنولوجيا والاستفادة من الخدمات المالية فهو يقوم بالتفكير فقط.
 - عدم ثقة الأفراد في المؤسسات المالية أي ضعف الثقة المالية في بعض البلدان العربية.⁽²⁾
- ❖ يمكن القول بأن وسائل الدفع الإلكتروني ساهمت بتسهيل وصول الخدمات المالية لسكان الأرياف والمناطق النائية من خلال الهواتف الذكية المتصلة بشبكة الإنترنت، وهو ما يرفع من مستوى الشمول المالي، حيث ساهم هذا الأخير إلى الوصول إلى الخدمات الأساسية للمحرومين منها.

⁽¹⁾ تونسي منصورية، بلعربي أمينة، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية تحليل لعبة من الدراسات السابقة ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر، 2021، ص 15.

⁽²⁾ أحمد فؤاد خليل، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية، اتحاد المصارف العربية، العدد 422، يناير 2016.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

خلاصة المبحث الأول:

تعرفنا على أساسيات لكل من وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي، حيث أضحى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني منتشرا في كافة أنحاء العالم نظرا للخصائص التي تتميز بها، لتسوية المعاملات التجارية والمالية بين المتعاملين سواء كانوا أشخاصا طبيعيين أو معنويين، أما الشمول المالي فهو أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول فهو يعزز الوصول إلى كافة فئات المجتمع الخدمات والمنتجات المالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي بين العلاقة والأهمية

يمثل الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية لنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة، وتحسين المستوى المعيشي لمختلف شرائح المجتمع وأوضاعهم المالية بصفة خاصة وهو ما يتطلب تسليط الضوء على الشمول المالي ودور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيزه، حيث تتسم هذه الأخيرة بالسهولة والبساطة في الاستخدام، لأنه يراعي عند تصميمها القضايا الثقافية والاجتماعية، حيث استخدامها يعمل على تعزيز الشفافية من خلال التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.

المطلب الأول: علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بالشمول المالي

يعتبر الشمول المالي عاملا أساسيا لمواجهة تحديات الفقر والبطالة خاصة في العالم، والتي تختلف فيها المنطقة التي تشهد ارتفاعا في مستوى الفقر، والذي اعتبر ضرورة حتمية لتوسيع الخدمات المالية ولهذا سنحاول التطرق إلى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني بتعزيز الشمول المالي والعلاقة بينهما.

أولاً: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل الشمول المالي: تتمثل فيما يلي: (1)

- ظهور خدمات مبتكرة وسريعة في نقل المعلومات.
 - المساهمة في تنظيم إدارة عمليات القطاع المالية وتسهيل استخدامها.
 - سرعة وسهولة ومرونة تطبيق خدمات جديدة. (2)
 - رفع مستويات الشفافية والحكومة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء.
 - زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.
- إن التطور التكنولوجي الهائل وتسارع نقل المعلومات وتطور العديد من الخدمات المبتكرة، ساهم في تنظيم وإدارة العمليات المالية، وتسهيل الوصول إليها واستخدامها ومن المؤكد أن انتشار وسائل الدفع الإلكتروني سيلعب دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي، كما يمكن أن يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز عدة جوانب، بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية مثل: وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، وكذلك يساعد رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصول إلى خطوط الائتمان. (3)

⁽¹⁾ بوزانة أيمن، حميدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي، مجلة الدراسات، العدد 01، المجلد 12، جامعة عنابة، الجزائر، 2020/07/12، ص 07.

⁽²⁾ حسيني حازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 23، المجلد 16، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 111.

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

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

ثانياً: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

باعتبار أن التمويل الرقمي أي نظام الدفع الإلكتروني ووسائله هو عبارة عن عملية تعلم طرق جديدة لكيفية تسيير التعاملات المالية، بما يسمح بإعطاء تطور تدريجي لثقافة المؤسسة ويزيد من مرونتها وشفافيتها، فإنه يمكن تمييز نوعان من العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي:

1. العلاقة الإيجابية:

ترتكز العوامل الإيجابية والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي بأن توفير الخدمات المالية للهواتف المحمولة والألواح الذكية والأجهزة ذات الصلة يمكن أن يحسن الوصول إلى التمويل للسكان في المناطق الريفية، فإذا توفرت الأجهزة مع توفر الإنترنت فإنه يتوقع لإمداد التمويل الرقمي 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.

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⁽¹⁾ 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

إن توسع نطاق استخدام وسائل الدفع الإلكتروني والمزايا التي تتمتع جعلها محل اهتمام من طرف مستخدميها حيث لعبت دوراً هاماً في إرساء الشمول المالي من خلال:

⁽¹⁾ محمد منعم، سفيان أبجري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدير، عدد خاص، المجلد 09، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020، ص ص 210-211.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

أولاً: دور أجهزة الصراف الآلي في إرساء الشمول المالي

تعد سهولة استخدام الصراف الآلي وإتاحتها خلال كل أيام الأسبوع، بما فيها الأعياد والمناسبات 7/7 و 24/24 ساعة، عاملاً مهماً وجذاباً لاستخدامها في ظل الطوابير التي تشهدها مراكز تقديم الخدمات خاصة المراكز البريدية.

ثانياً: مساهمة الدفع عبر الإنترنت في إرساء الشمول المالي

يعتبر الدفع عبر الإنترنت، طريقاً سهلاً لتسديد الالتزامات دون عناء التنقل أو التقيد بموعد أو زمن معين، فهو متاح في كل وقت مما يؤهله لجذب مستخدمين ومتعاملين جدد، وبالتالي المساهمة في إرساء الشمول المالي.⁽¹⁾

ثالثاً: 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 أو الفروع 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 إرساء الشمول المالي باعتبارها نقاط تقديم خدمات التسديد دون الحاجة لوجود وكالة أو فرع مصرفي.⁽²⁾

توصلنا في هذا المطلب إلى أن:

- استعمال وسائل الدفع الإلكتروني ساهم في تحقيق وتعزيز الشمول المالي الذي بدوره أهم مساهم في تقريب الخدمات المالية للمواطنين.
- سمح استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل وتسريع المعاملات المالية ووصولها لكافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة مما ساهم في تحقيق الشمول المالي وتعزيزه.

⁽¹⁾ لعلاوي نواري، خليل عبد القادر، دور وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة تحليلية خلال الفترة (2016-2020)، المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، العدد 01، المجلد 07، جامعة المدية، الجزائر، 2022، صص 253-256.

⁽²⁾ لعلاوي نواري، مرجع سابق، ص 256.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

❖ إن التقدم الملحوظ في مؤشرات الشمول المالي تعود إلى التطور والتحديث في أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث يعمل على تسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها في الوقت المناسب، مما يضمن الاستمرارية والاستدامة في تقديم الخدمات المالية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول دور وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الشمول المالي

تحتل الدراسات السابقة أهمية كبيرة والتي بدورها تجعل الباحث يعتمد عليها كمرجع في دراسة النظرية ومساعدته في استخلاص النتائج التي تم التوصل إليها.

حيث يستعرض هذا المبحث الدراسات السابقة التي لها علاقة مباشرة وغير مباشرة وفيما يلي يتم عرض الدراسات السابقة ذات علاقة.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

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

أولاً: دراسة حنين محمد بدر عجوز، بعنوان: "دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء"

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الاشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة، من خلال استعراض مفهوم الاشتمال المالي وأهميته أهدافه اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي وتحليل جوانب مختلفة لدور الاشتمال المالي. وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة.
- تضمين المسؤولية المجتمعية وأبعاد الخطة الاستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل.
- العمل على نشر ثقافة المسؤولية المجتمعية للمؤسسات بشكل عام للبنوك الخاصة لمختلف شرائح العاملين فيها:

- إصدار نشرات وإنشاء موقع إلكتروني يهتم بمجالات المسؤولية المجتمعية.
- تحديث أخبارها وجمع الحالات الدراسية من خلال أفضل التجارب والممارسات الناجحة للمسؤولية المجتمعية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

ثانياً: دراسة ياسمين مجدي رجب عثمان، بعنوان: "تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية" نشرت هذه الدراسة كمقال في مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، المجلد الخامس العدد 01، يناير 2021، حيث هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة في البورصة المصرية، حيث قامت الدراسة بفحص تأثير التوسع في الأفراد كأحد سياسات الشمول المالي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ما يلي:

- على الرغم من أن مصطلح الشمول المالي مصطلح قديم إلا أن تطبيقه يعتبر حديثاً نسبياً.
- يسعى الشمول المالي إلى ضم كافة فئات المجتمع إلى الحصول على كافة الخدمات المصرفية بأقل تكلفة وبأعلى فعالية.
- وجود تأثير إيجابي لتطبيق الشمول المالي على الاستقرار المالي للقطاع المصرفي بشكل خاص والاقتصاد الكلي للدولة المطبقة لسياسات الشمول المالي بشكل عام.
- يتزايد الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية في العديد من الاقتصادات في جميع أنحاء العالم.
- من المرجح أن يؤدي تزايد الشمول المالي إلى زيادة أهمية أسعار الفائدة.

ثالثاً: دراسة فيصل البشير ضيف، بعنوان: "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر"

نشرت هذه الدراسة كمجلة في مجلة إدارة الأعمال والدراسات السابقة الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جوان 2020، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال دراسة كل من المفهوم ومبادئ وأهميته، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي لبعض الدول العربية ومدى تطبيقها للشمول المالي، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- حظي موضوع الشمول المالي على اهتمام دولي وإقليمي كبير جداً في الآونة الأخيرة.
- تسعى الدول جاهدة إلى تعزيز الشمول المالي للوصول إلى ترقية الخدمات المالية وتوفيرها للجميع خاصة في المناطق الريفية.
- الاهتمام بتمكين المرأة وذوي الدخل المحدود والتقليل قدر الإمكان من تهميش بعض الفئات مالياً.

رابعاً: دراسة مريم كردوسي وأمال براهيمية، بعنوان: "تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة"

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

نشرت هذه الدراسة كمجلة في مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2022، حيث تهدف هذه الدراسة إلى التعرف بشكل مفصل على الأهمية الكبيرة والمكانة العظيمة للشمول المالي الذي أصبح من أبرز أولويات الهيئات المالية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستفيدين ماليا من النظام المالي الرسمي نظرا لأهمية التنمية التي يكسبها الشمول المالي عملت الجزائر على تعزيزه في مؤسساتها، ومواجهة العراقيل التي تحول بجمعه، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في عرض مفاهيم الشمول المالي والمنهج التحليلي، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تحقيق الشمول المالي له تأثير إيجابي على تطور واستقرار البنوك.

- التعريف بمزايا المنتجات والخدمات المالية للبنوك الجزائرية يعزز الثقة المالية المطلوبة لتحقيق الشمول المالي.

- تعد الخدمات الرقمية آلية فعالة لدعم الشمول المالي.

خامسا: دراسة منصورى الزين، بعنوان: "وسائل الدفع الإلكتروني وأنظمة الدفع والسداد الإلكترونية عوامل الانتشار وشرط النجاح"

مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 00، ديسمبر 2009، تهدف هذه الدراسة بتسليط الضوء على أنظمة الدفع والسداد الإلكترونية حيث أصبحت تجربة حديثة وكانت بدايتها في المصارف الجزائرية من خلال دراسة لكل تطور الذي يحدث بوسائل الدفع ومعرفة مزايا وعنوان أنظمة الدفع وعوامل الانتشار اعتمدت على المنهج الوصفي في عرض المفاهيم المتعلقة بالدفع الإلكتروني، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة على تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انتساب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية.

- حسن استخدام وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكترونية هي من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر تجازو الوظائف التقليدية والعمل على تطوير وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكترونية.

سادسا: دراسة محمد مولود غريل 2012، بعنوان: " ملامح التجارة الإلكترونية واعتماد أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر "

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

نشرت هذه الدراسة كمجلة في مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، جانفي 2010 حيث عالج الباحث في دراسة أنظمة الدفع الإلكتروني والمصرفية وتوصل الباحث في هذه الدراسة إلى أن وجود وسائل الدفع الإلكترونية يدعم التجارة الإلكترونية باعتبار هذه الوسائل وسيلة لتسوية معاملاتهم التبادلية بطريقة سهلة وتكلفة أقل وكذا أكثر ربحا، توصلت الدراسة إلى النتائج التالي:

- تعطي الإحصائيات صورة مهمة جدا عن الاختلاف بين المجتمعات.

- الوصول إلى أهم ملامح التجارة الإلكترونية في الجزائر.

سابعا: دراسة فريدة قفول، بعنوان: "أهم أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف"

نشرت هذه الدراسة كمذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2013 حيث قامت الباحثة بدراسة تهدف إلى أهم أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف باستخدام دراسة ميدانية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية تشكل ميكانيزمات دفع فعالة مبسطة الاستعمال وقليلة التكلفة وبالتالي زيادة الإيرادات.

- الحاجة التطور وظهور الإنترنت هي أحد أهم الأسباب التي أدت إلى تطور طرق الدفع حيث تم استبدال وسائل الدفع التقليدية بطرق أكثر حداثة.

- تم التوصل إلى أنه لولا وسائل الدفع الإلكتروني الإنترنت إذا تعتبر الدعامة الأساسية لها إذا بتطور الإنترنت تتطور وسائل الدفع الإلكتروني.

- وجود نقص للدعاية والإعلام للتعريف بالمنتجات المصرفية الحديثة.

ثامنا: دراسة زقاري ياسر وبوالهوشات صهيب، بعنوان: "دور وسائل الدفع الإلكتروني في

تحقيق الشمول المالي"

نشرت هذه الدراسة كمذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي المركز الجامعي عبد الحفيظ بولصوف، ميلة، 2022 حيث تهدف الدراسة إلى تبيان وأهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في كل من الجزائر والإمارات مع استخدام آخر البيانات التي تبين تطور وسائل الدفع في الجزائر والإمارات مع استخدام مؤشرات الشمول المالي في البلدين.

- استعمال وسائل الدفع الإلكتروني ساهم في تحقيق وتعزيز الشمول المالي الذي بدوره ساهم في تقريب الخدمات المالية للمواطنين.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

- ضعف البنية التحتية وغياب النظرة التسويقية الحديثة لدى البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية.
- سمح استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل وتسريع المعاملات المالية ووصولها لكافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة مما ساهم في تحقيق الشمول المالي وتعزيزه.

تاسعا: دراسة صابر أم الخير، محمدي سليمة، بعنوان: "الصرافة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"

نشرت هذه الدراسة كمنذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص مالية وبنوك، جامعة أحمد دراية أدرار، 2016، حيث تعالج الصرافة الإلكترونية ودورها في عصرنة المصارف الجزائرية مستخدمين طريقة الاستبيان عن طريق برنامج SPSS، وأوضحت هذه الدراسة أن الصرافة الإلكترونية وما استطاعت أن تقدمه من خدمات متطورة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الخدمات المتطورة لوسائل الدفع الإلكتروني.
- حسن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من أهم عوامل زيادة إيرادات البنك.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

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

أولاً: Peterson K, Ozili, Optimal Financial Inclusion, International "Finance Review, March,09, 2020

نشرت هذه الدراسة ك مقال عبر الإنترنت في 15 يوليو 2020، حيث تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الشروط الأساسية لتحقيق الشمول المالي الأمثل، والمتمثل في توفير الخدمات الأساسية للأفراد بسعر مناسب ومشجع لمقدمي الخدمات المالية لمواصلة توفيرها بشكل مستمر، توصي الدراسة إلى العمل والتنسيق بين البنوك والمؤسسات المالية الناشطة في مجال تقديم الخدمات والمنتجات المالية لتوحيد الجهود لترقية الشمول المالي والوصول إلى مستوى أمثل، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوفر الخدمات المالية الأساسية سعر في متناول السكان المستبعدين.
- العمل مع مؤسسات مالية بتقديم خدمات مالية بتكلفة منخفضة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي

ثانياً: Aaron Mehrotra, James Yetna, Financial inclusion-issues for "central banks, Bis, Quarterly Review, March, 2015

نشرت دراسة عن شمول المالي و قضايا البنوك المركزية حيث تبحث هذه الدراسة في ماهية الشمول المالي وأبعاده ودور البنوك المركزية في تعزيزه وتطرفت إلى الآثار الرئيسية لزيادة الشمول المالي على الاستقرار النقدي والاستقرار المالي، في الختام توصلت إلى نتائج مهمة وهي تحسين الشمول المالي في الدول له تأثير إيجابي على فعالية السياسة النقدية. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تمثلت في ما يلي:

- يتزايد الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية في العديد من الاقتصادات في جميع أنحاء العالم.
- من المرجح أن يؤدي تزايد الشمول المالي إلى زيادة أهمية أسعار الفائدة.

ثالثاً: "Sana Haider Sumra, Mohammad Khurran Manzoor 2011"

نشرت الدراسة تحت عنوان تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك، دراسة للبنوك الباكستانية في مجلة الدراسة العامة والحكم، المجلد 01- العدد 2011، حيث تهدف هذه الدراسة إلى إبراز تأثير الخدمات المصرفية على ربحية المصارف لمجموعة من البنوك الباكستانية حيث توصلت إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية زادت من ربحية البنوك في فترة زمنية قصيرة وأنها تصرف مبالغ كبيرة على هذه الوسائل من أجل تدريب موظفيها. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الخدمات المصرفية الإلكترونية زادت من ربحية البنوك.
- زادت ربحية البنوك في التحول إلى وسيط الخدمات المصرفية الإلكترونية.

رابعاً: Bruno Tissot, Blaise Gadane, Measures of Financial Inclusion- a central bank perspective, Intervention at the Regional Statistics Conference of the International Statistical Institute (ISI) in Bali, "Indonesia, on 21-24 March 2017.

تناولت هذه الدراسة تدابير تعزيز الشمول المالي التي تعتمد عليها البنوك المركزية وخاصة الإحصائيات الدقيقة التي تعتبر أداة مفيدة تستند عليها في ذلك وتوصلت إلى نتائج أساسية وهي أنه لا يوجد تعريف موحد مقبول للشمول المالي، ولا بد من توحيد جهود مختلف الفاعلين ضمن رؤية موحدة،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الالكتروني

والشمول المالي

شاملة، وبقيادة من البنوك المركزية كما ينبغي تفعيل التعاون بين البنوك المركزية والهيئات الدولية المهمة بقضايا الشمول المالي من أجل تبادل الخبرات وتطبيق أفضل التدابير والبرامج عند تحديد وقياس وتحليل الشمول المالي.

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة والحالية

من خلال استدرج الدراسات السابقة نستنتج أنها تعالج مشكلات محددة لها علاقة بموضوع الدراسة، وتوصلت إلى أن وسائل الدفع الالكتروني سمحت باختصار الوقت والكلفة ولهذه الدراسات أوجه تشابه واختلاف مع موضوع الدراسة الحالية نستخلصها في ما يلي:

أولاً: من حيث المنهج

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي والتحليلي وهذا مشابه للعديد من الدراسات كدراسة "حنين محمد بدرعجوز" ودراسة "فضيل البشير ضيف" ودراسة "مريم كردوسي وأمال براهمية".

ثانياً: من حيث المجتمع

حيث طبقت الدراسة الحالية في الجزائر وهذا تتوافق فيه عدة دراسة كدراسة "مريم كردوسي" ودراسة "منصوري الزين، فريدة قلقول" واختلفت دراسات أخرى في خارج الوطن كدراسة "ياسمين مجدي رجب عثمان".

ثالثاً: من حيث الأسلوب

اعتمدنا في دراستنا على برنامج الإحصاء ودراسة ميدانية إلى مركز بريد الجزائر وكالة تبسة وهذا مشابه إلى دراسة "صابر أم الخير ومحمدي سليمة" واختلفت مع دراسات أخرى اعتمدت على دراسة حالة كدراسة "فريدة قلقول" ودراسة أخرى اعتمدت على دراسة حالة كدراسة "زقاري ياسر".

رابعاً: من حيث هدف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح المفاهيم الأساسية لموضوعي وسائل الدفع الالكتروني وكيفية التعامل بها وتطويرها وهذا ما اتفقت عليه معظم الدراسات السابقة "مريم كردوسي وأمال براهمية، منصوري الزين، زقاري ياسر وبوالهوشات صهيب"، وهدفت دراسة إلى تحقيق مؤشرات الاشتغال المالي دراسة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

"حنين بدرعجوز" أما دراسات فهدفت إلى توضيح أثر وسائل الدفع الإلكترونية على التجارة الإلكترونية كدراسة "محمد مولود غزير".

خامسا: مساهمة الدراسة

تأتي هذه الدراسة للبحث في الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي وذلك بدراسة حالة بريد الجزائر بولاية تبسة.

خلاصة المبحث الثالث:

تناولنا في هذا المبحث الدراسات السابقة حيث يتم التطرق في المطلب الأول إلى مجموعة من الدراسات السابقة باللغة العربية التي بحثت في وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

وفي المطلب الثالث تم التطرق إلى مقارنة بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية كما ذكرنا أهم النتائج المتوصل إليها ثم أوجه الاختلاف وتشبهه.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لوسائل الدفع الإلكتروني

والشمول المالي

خلاصة الفصل الأول:

من المعلوم سابقا أن هذا الفصل تناول ثلاثة مباحث، حيث شمل المبحث الأول على باقة من المفاهيم المتنوعة التي استنتجنا من خلالها أن وسائل الدفع الإلكتروني هي عبارة عن وسائل وتقنيات إلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال أو نقل المعطيات من طرف أو نظام لآخر بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكلفة للحصول على سلعة أو خدمة، ولا يسعنا أن نتجاهل ميزتها ذات الطبيعة الدولية، وهذه الأخيرة جعلتها تتوسع إقليميا ودوليا لأنها توفر الوقت والراحة لمستخدميها.

فلوسائل الدفع الإلكتروني أهمية باعتبارها أداة وفاء مقبولة ووسيلة معاصرة منتشرة في شتى أنحاء العالم، نذكر بعضا من أنواعها: الشيك الإلكتروني، البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية وحافظات النقود الإلكترونية، كما لكل وسيلة جوانب إيجابية فلها أيضا عيوب، وكذا انتقلنا إلى تعريف الشمول المالي الذي يعتبر جزءا هاما في دراستنا باعتباره عملية وصول الخدمات المالية إلى أكبر شريحة من أفراد المجتمع.

أما في المبحث الثاني فنستخلص أن العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي هي علاقة متكاملة بسبب توافق الدور والأهمية البالغة لهما فكلما لعبت دورا هاما كلما ساعد هذا الأخير في انتشاره بشكل متسارع.

كما لخص المبحث الثالث أهم الدراسات باللغتين العربية والأجنبية التي بحثت في وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي، وبدورها ساهمت في تحديد النتائج المتوصل إليها وكذا من خلال المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لدور وسائل
الدفع الالكتروني في تعزيز
الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا- تبسة -

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري لموضوع الدراسة حول دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي من خلال التطرق لمختلف المفاهيم والأسس النظرية المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني والمفاهيم المتعلقة بالشمول المالي وأبعاده وسياسات الشمول المالي ومبادرات بريد الجزائر لتعزيزه. وللتعمق أكثر حول الموضوع وإسقاطه على الواقع، خصصنا هذا الفصل لدراسة دور وسائل الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي وإبراز أهميتها وكيفية التعامل بها.

وذلك بتقسيم هذا الفصل إلى:

- المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة.
- المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية وخصائص عينة الدراسة.
- المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها.

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

سنتناول في هذا المبحث عرض لأهم معلومات مؤسسة بريد الجزائر حيث قسم إلى مطلبين:

- المطلب الأول: مفهوم مؤسسة بريد الجزائر وهيكلتها.

- المطلب الثاني: 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 للدولة.

1. نشأة مؤسسة بريد الجزائر⁽¹⁾:

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، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضا في استغلالها في مختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 01 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في مجال الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يسير هذه التحولات، فترجمت هذه النقطة بصدور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:

- 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 إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.

⁽¹⁾ المارح عبد القادر بن مبارك، اتفاقيات دولية قوانين أوامر ومراسيم قرارات ومقررات في الجريدة الرسمية، العدد 29، 09 أبريل 1976، الجزائر، ص 19-21.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

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

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:

أ. **المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001**: ويهدف إلى منع ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى اتصالات الجزائر كشركة مساهمة من أجل إقامة واستغلال شبكات عمومية للمواصلات السلكية واللاسلكية.

ب. **المرسوم التنفيذي رقم 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001**: ويهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد الحوالات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطابع البريدية وكل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (Régime d'exclusivité)، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (Régime d'autorisation)، وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء نذكر:

ج. **المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002**: والمتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، أما عن إنشاء بريد الجزائر بشكله الحالي هو مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وهذا بموجب المرسوم 0243 المتمم لقانون 05 أوت 2000 الذي جاء لإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، والذي أسندت بموجبه لمؤسسة بريد الجزائر مهمة تسيير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية وتطويرها في كامل أنحاء التراب الوطني.

وقد نشأت تحت تسمية بريد الجزائر تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمولة بها، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها في مدينة الجزائر، كما تخضع في علاقاتها مع الدولة لقواعد القانون العام وتعد تجارة في علاقاتها مع الغير، ولهذا الغرض تحدد اتفاقية التي تبرم بين الدولة والمؤسسة شروط تنفيذ أداء الخدمة هذه وتعويضها العادل.

2. رأس مال وقيم مؤسسة بريد الجزائر⁽¹⁾:

⁽¹⁾ المارح عبد القادر بن مبارك، المرجع السابق، ص 22.

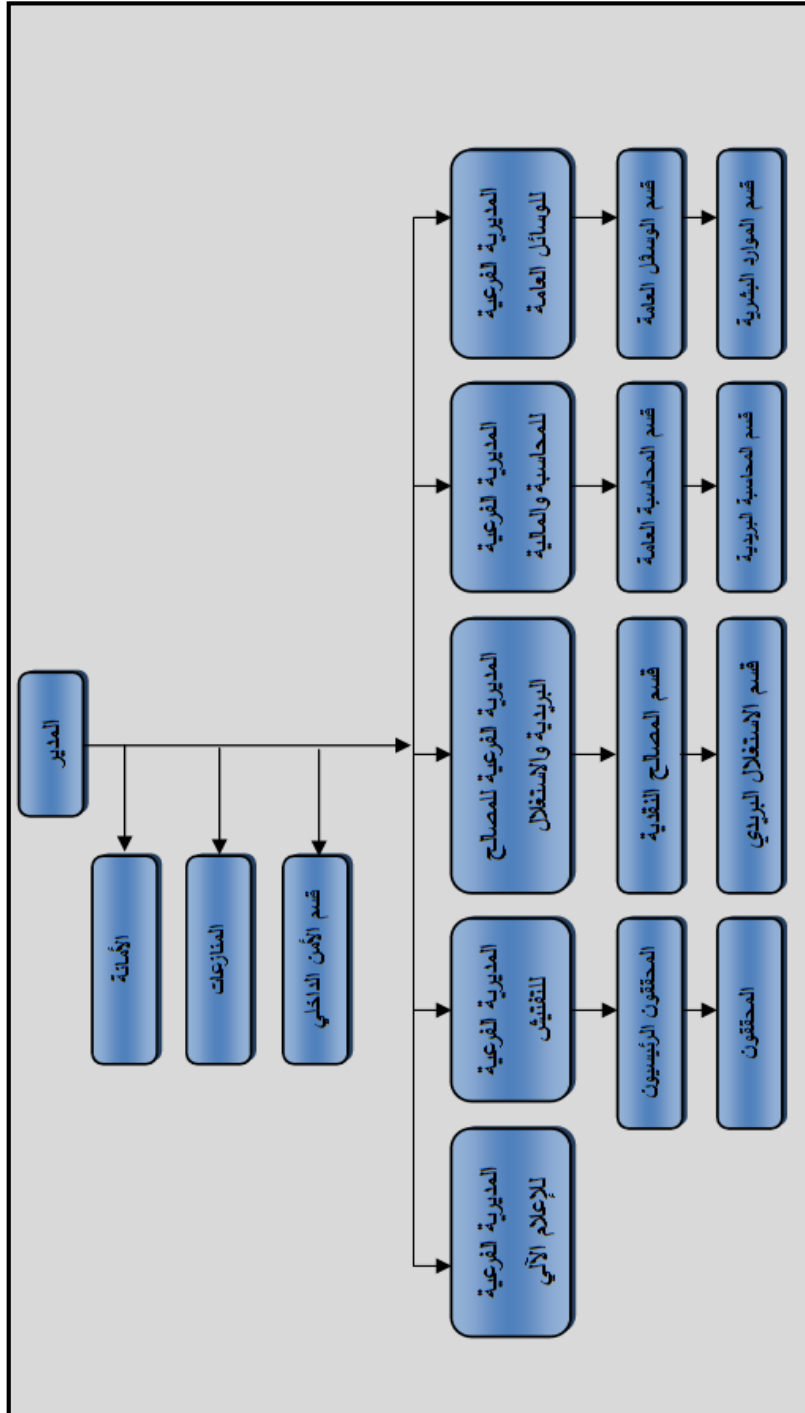
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

باعتبار مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عملاقة في الدولة فهي تملك رأس مال مقدر بـ **100000.00** مليار دينار جزائري وهو مرجح للارتفاع عام بعد عام نظرا لزيادة زبائنها والخدمات التي تقدمها.

• **بريد الجزائر بالأرقام:**

- أكثر من **28302** عامل.
- أكثر من **3374** نقطة اتصال.
- أكثر من **10703** شباك.
- **10** مراكز فرز منها **01** ذات سمعة وطنية ودولية.
- **04** مراكز لمعالجة الطرود البريدية.
- **05** مراكز للبريد السريع.
- **01** مركز للبريد المهجن.
- **01** مركز لمعالجة شكاوي البريد والطرود البريدية الدولية.
- **01** مركز وطني للصكوك البريدية الجارية.
- **06** مراكز للصكوك البريدية الجارية.
- **06** مراكز جوهريّة للصكوك البريدية الجارية.
- **320** مليون إرسالية معالجة سنويا.
- **450000** طرد معالج سنويا.
- **13** مليون حساب بريدي جاري.
- **01** مركز وطني لمراقبة الحوالات.
- **05** أقسام لمعالجة الحوالات.
- أكثر من **17** مليون عملية إصدار ودفع الحوالات سنويا.
- **07** مراكز ادخار لتسيير **04** مليون حساب توفير واحتياط.
- أكثر من **23.3** ملايين عملية ادخار سنويا.

3. البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر -تبسة-:



مخطط رقم (02): البنية الهيكلية لمؤسسة بريد الجزائر -تبسة-.

المصدر: من إعداد الطالبتين.

المطلب الثاني: الخدمات التي تقترحها مؤسسة بريد الجزائر

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها إلى:

أولاً: الخدمات المالية

1. خدمة الحساب البريدي الجاري (CCP):

وهي أكثر الخدمات إقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث أنه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو استعلام عند في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود الشبكة الواسعة التي تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 5000 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب.

- يجب أن لا تتعدى قيمة السحب 20000 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب، وفي كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء في (ch25) الذي فتح به الحساب لأول مرة.

- إذا كانت قيمة السحب أكثر من 20000 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء على (ch25) وهذه العملية تسمى بالسحب على المنظور.

2. خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

1.2. الحوالات البطاقية: تحمل الرقم (1406) ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى

شخص آخر مبلغ معين وغير محدود عبر التراب الوطني.

2.2. الحوالات التليغرافية: تحمل الرقم (1412) وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال.

3.2. الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية: تحمل رقم (1418) وهي تسمح للزبون

بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة.

4.2. الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال): وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها

تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة إعلامية.

5.2. خدمة "ووسترن يونين" (الاستلام السريع للأموال): بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001

على مستوى 46 مكتب بريدي، أما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 وتسمح

هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة

الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

6.2. خدمات التوفير: يوفر بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع

مكاتب البريد العمليات التالية:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- دفع مبلغ غير محدود القيمة غير مستوى المراكز البريدية.
- سحب الأموال آليا مهما كان المبلغ على مستوى المبلغ الحائز على الحساب.
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20000 دج في باقي مكاتب البريد.
- تسوية الفوائد.

ثانيا: الخدمات البريدية

وهي خدمات متنوعة تتكون من:

1. **خدمة الطرود البريدية:** حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية.
2. **خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية:** حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 800 دج أما للمؤسسات 1600 دج.

ثالثا: الخدمات المؤدية لفائدة الغير

تقوم مؤسسة البريد بإجراء عملية تحصيل ودفع لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية.

1. **وزارة المالية:** دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية وبيع الطوابع البريدية والجبائية والتغريمية، وبيع قسيمة السيارات.
2. **تحصيل لفائدة الزبائن الكبار:** تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل: اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، الشركة العامة...
3. **خدمة "racimo":** هي عبارة عن تحميل إلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الإلكترونية.
4. **خدمة أرسلني:** توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.

رابعا: الخدمة عن بعد

1. **الموزع الصوتي "30-15":** هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "30-15" ل:
 - الاطلاع على الحساب البريدي الجاري.
 - طلب دفتر الصكوك.

- طلب الرقم السري.

- طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

2. الموزع الصوتي "30-90": تسمح لزيائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس

أو حساب آخر من حسابكم الجاري (CCP) بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت.

- تصل الزبون رسالة قصيرة (SMS) لتأكد له عضوية الانضمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي.

- الثمن للتحميل هو 100 دج والثلث الأعلى هو 2000 دج يوميا.

- يخصم من الحساب الجاري الدفع بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم.

3. خدمة الإنترنت: موقع الإنترنت www.poste.dz يسمح لزيائن بريد الجزائر بالاطلاع على الرصيد:

- الاطلاع على الرصيد.

- طلب دفتر الصكوك.

- طلب الرقم السري أو تغييره.

- طلب بيان على الحساب.

- طلب إيقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع.

- الاستعلام على البطاقة البنكية إذا صنعت وفي أي مكتب بريدي موجودة.

خامسا: خدمات أخرى

1. خدمة رصيدي (طلب الرقم السري): بدأت هذه الخدمة في المؤسسة محل الدراسة في جوان

2011 وتسمح هذه الخدمة بأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يحصل على رقم سري للاطلاع

على الرصيد عبر الإنترنت أو الهاتف النقال، وذلك بالتقدم إلى إحدى المكاتب البريدية المزودة

بشبكة الإعلام الآلي بطلب خطي متضمنة رقم الحساب البريدي الجاري ورقم الهاتف النقال

بالإضافة إلى نسخة طبق الأصل من بطاقة التعريف.

خلاصة المبحث الأول:

تضمن هذا المبحث تعريف لمؤسسة بريد الجزائر من حيث النشأة والبنية الهيكلية التي تتفرع إلى عدة

مصالح هامة التي تخدم المصلحة العامة، بالإضافة إلى الخدمات المتنوعة التي تقترحها المؤسسة

للعلماء والزيائن.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية وخصائص عينة الدراسة

لوقوف على واقع دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر -وكالة تبسة-، فإن ذلك يستلزم إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي يقود إلى نتائج عملية، ومنه سيتم الاعتماد على استمارة لجمع المعلومات التي من خلالها سيتم الحكم بشكل جيد ودقيق على أهمية الدراسة.

المطلب الأول: منهجية الدراسة

سيتم في هذا المطلب تحديد مجتمع وعينة الدراسة والتعرف على الأداة المستخدمة في الدراسة والأساليب المتبعة في تحليل مختلف البيانات.

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

من خلال هذا العنصر سيتم تحديد مجتمع الدراسة وكيفية اختيار العينة

1. تحديد مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي وزبائن مؤسسة بريد الجزائر -وكالة تبسة-

2. تحديد عينة الدراسة:

تميزت عينة الدراسة فيما يتعلق بالموظفين بأنها كانت قصدية، وعشوائية فيما تعلق بزبائن المؤسسة، حيث تم توزيع 60 استمارة بما يوافق النسبة المطلوبة للدراسة، تم استرجاعها 52 منها، ويمكن توضيح عدد الاستبيانات الموزعة وتلك التي لم يتم استرجاعها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تداول الاستبيان.

النسبة (%)	العدد	الاستبيانات
100	60	الموزعة
13.33	08	التي لم يتم استرجاعها
86.67	52	الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالبتين.

يلاحظ من الجدول رقم (01) أنه تم توزيع 60 استبانة بما يتوافق مع مجتمع الدراسة، حيث تم استرجاع 52 منها أي بنسبة 86.67 وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

3. نموذج الدراسة:

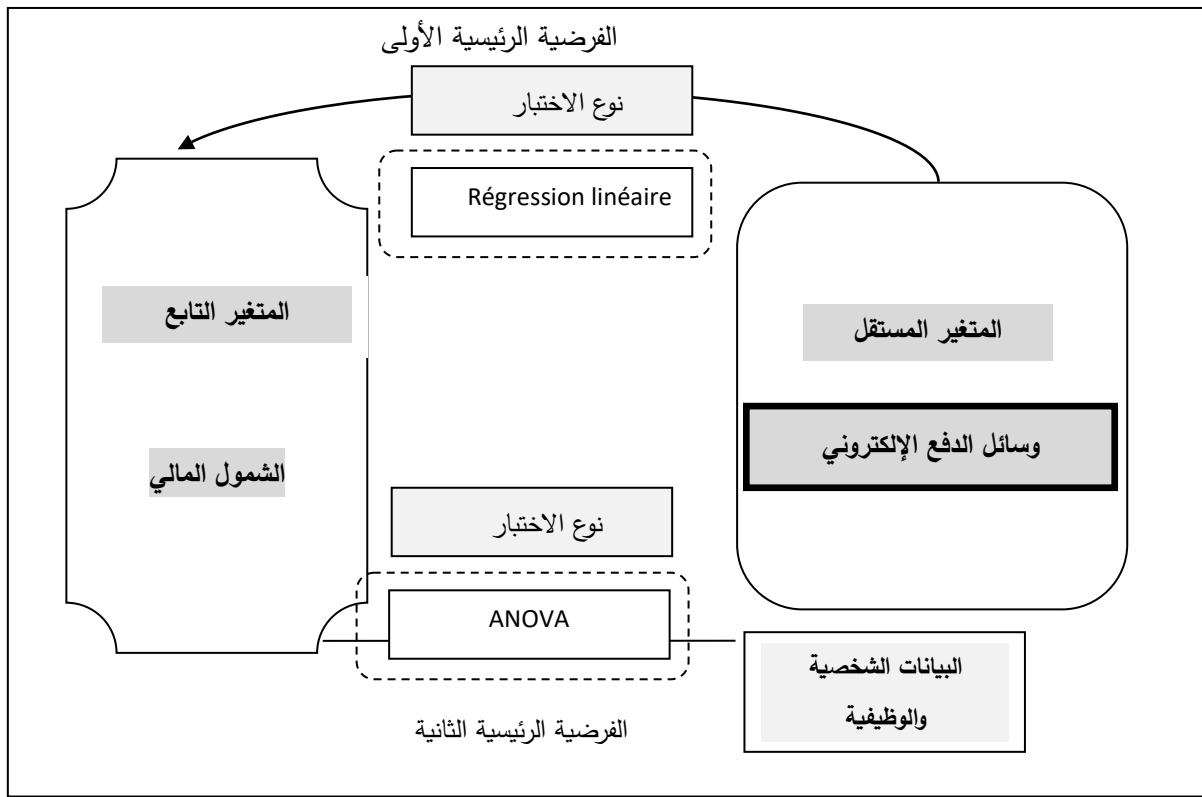
تتناول دراسة البحث في دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر -وكالة تبسة-، وبالتالي فهي تشمل على المتغيرات التالية:

• **المتغير المستقل:** وسائل الدفع الإلكتروني.

• **المتغير التابع:** الشمول المالي.

ويمكن عرض مختلف تلك المتغيرات بيانيا من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد استمارة الاستبيان.

وبالتالي تم اعتماد جملة من الإجراءات الموضوعية بغية الوصول إلى نتائج عملية دقيقة.

ثانياً: أدوات الدراسة

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالأدوات اللازمة والمناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث، والمتمثلة في السجلات والوثائق التي تم تسلمها من قبل المؤسسة وكذلك المقابلة التي أجريت مع موظفي المؤسسة، وقد ساعدت هذه الوثائق على توفير بعض المعلومات المتعلقة بها ومنها تلك التي توضح الجانب التاريخي والتنظيمي للمؤسسة وعلاقتها بمحيطها الاقتصادي.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

1. الوثائق والسجلات:

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بالبيانات الخاصة بالمؤسسة من الناحية التاريخية وذلك من خلال التعريف بها وأهدافها ومهامها، بالإضافة للهيكل التنظيمي الخاص بالمؤسسة من خلال إجراء بعض المقابلات.

2. المقابلة⁽¹⁾:

أجريت هذه مقابلة شخصية مع موظفي مؤسسة بريد الجزائر سكانسكا - تبسة- يوم 2023/05/11 وقد تناولت هذه الأخيرة نقاط مهمة نذكر منها:

ارتفاع عدد البطاقات الذهبية في وكالة بريد الجزائر- تبسة- وصل خلال سنة 2023 إلى 564082 بطاقة.

توسع دائرة العمل والسحب والدفع بالبطاقة الذهبية في وكالة بريد الجزائر - تبسة- بنسبة 85.47% حيث بلغ عدد الاستعمالات إلى 482117 استعمال في مختلف الخدمات.

3. استمارة الاستبيان:

تعتبر استمارة الاستبيان من الأدوات الأساسية لجمع البيانات فهي مجموعة من الأسئلة المصاغة بطريقة خاصة تهدف بالدرجة الأولى للحصول على معلومات يراها الباحث ضرورية لتحقيق أغراض دراسته، وقد اشتملت على جزأين أساسيين، وهما:

- الجزء الأول: ويشتمل على متغيرات الدراسة الديمغرافية والمتمثلة في كل من (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، مكان السكن الراتب الشهري).

- الجزء الثاني: ويتضمن أسئلة الدراسة التي يقدر عددها بـ 18 سؤال تم تقسيمها على محورين أساسيين يعكسان الإشكالية التي تناولتها الدراسة، ويوضح الجدول رقم (02) متغيرات الدراسة والفقرات التي تقيس كل متغير.

الجدول رقم (02): توزيع أسئلة استمارة الاستبيان على محاور الدراسة.

عدد الأسئلة (الفقرات)	محاور الدراسة
10	مجموع المحور المستقل (وسائل الدفع الالكتروني)
08	المحور التابع: الشمول المالي
18	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

¹مقابلة شخصية مع روائية السعيد، رئيس قسم الوسائل العامة وتجهيزات الإعلام الآلي على الساعة 10:00 بتاريخ 2023/03/10.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

سيتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) في نسخته الثامنة والعشرين لمعالجة البيانات، وتحديدًا سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

أولاً: الأساليب الإحصائية الوصفية

تم إدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاستبيان إلى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS: statistical package for the social sciences) وتم بعدها معالجتها وفق الاختبارات التي تحقق غرض الدراسة، باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- **معامل الثبات (Cronbach Alpha):** وذلك لاختبار مدى الاعتماد على أداة الدراسة.
- **مقاييس النزعة المركزية:** مثل الوسط الحسابي، وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الاستبيان وكذا الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.

- **اختبار كولموغوروف سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov):** لمعرفة طبيعة توزيع البيانات.
- **اختبار T لعينة واحدة (One Sample t-test):** تم استخدامه لمعرفة مدى دلالة الإجابات التي يدلي بها أفراد العينة بخصوص محوري الدراسة (كل وتوظيفه) الفرضية الأولى والفرضية الثانية.
- **تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression):** لاختبار الفرضية الثالثة وبالتالي التأكد من مدى ارتباط وسائل الدفع الإلكتروني بالشمول المالي.

المطلب الثالث: صدق أداة الاستبيان وثباتها

للتحقق من صدق أداة الاستبيان والتحقق من ثباتها لابد من إتباع الخطوات التالية:

أولاً: صدق أداة الدراسة

ويقصد بذلك التأكد من أن استمارة الاستبيان التي تم إعدادها سوف تقيس ما أعدت لقياسه أو شمولها على العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال عرضها على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة للتحكيم وفقاً لسلم ليكارت الخماسي. وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

الجدول رقم (03): مقياس الاستبيان.

الدرجة	الرأي
1	غير موافق تماما
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق تماما

المصدر: عز الدين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية، جدة، السعودية، الطبعة الأولى، ص 539.

كما تم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات تسمح بقياس مستوى كل من نظام المعلومات المحاسبية والتدقيق الداخلي بالشركة بالشكل الموالي:

الجدول رقم (04): مجالات القياس.

المتوسط المرجح	[791,-1]	[1,80-2,59]	[2,60-3,39]	[3,40-4,19]	[4,20-5]
اتجاه الإجابة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: عز الدين عبد الفتاح، مرجع سابق، ص 539.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة:

تم توزيع عدد من استمارات الاستبيان وعددها 52 على مجتمع الدراسة لتأكد من ثباتها طبقا لمعامل الثبات ألفا كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة التابعة والمستقلة، وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

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

الجدول رقم (05): قيمة معامل الثبات للاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة.

رقم الفقرة في استمارة الاستبيان	اسم المتغير	معامل الثبات ألفا كرونباخ (%)
من الفقرة 01 إلى 10	وسائل الدفع الإلكتروني	88.5
من الفقرة 11 إلى 18	الشمول المالي	90.5
من الفقرة 01 إلى 18	معامل الثبات الكلي	93.9

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يلاحظ من الجدول رقم (05) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة جدا حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 93.9%، وأيضا كانت معدلات باقي المحاور أعلى من نسبة الدلالة (60%) وهي نسبة ثبات عالية ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة، ويمكن اعتماد استمارة الاستبيان.

خلاصة المبحث الثاني:

تعرفنا في هذا المبحث على الإجراءات التي اتبعناها في هذه الدراسة حيث تمثلت في مجتمع عينة الدراسة وأدواتها وكذلك الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وأخيرا قد تطرقنا إلى مدى صدق أداة الاستبيان وثباتها.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

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 بريد الجزائر -وكالة تبسة-، وسيتم التطرق إلى النقاط التالية:

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية والوظيفية

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

أولاً: متغير الجنس

يمثل الجدول الموالي توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (06): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.

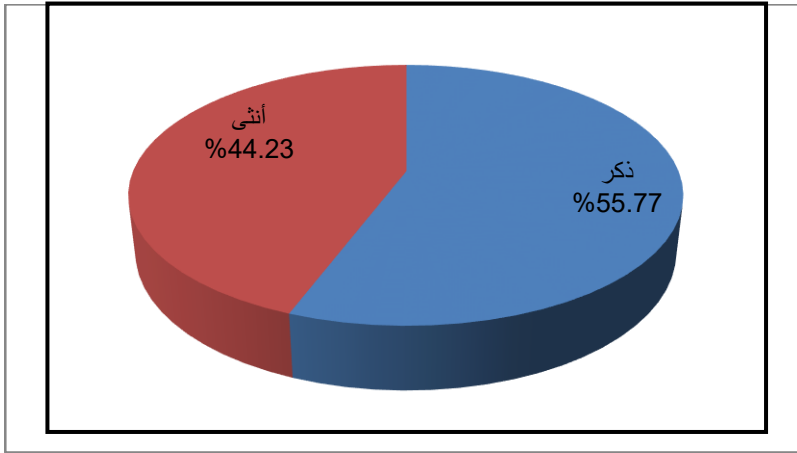
الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	29	55.8
أنثى	23	44.2
المجموع	52	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول رقم (06) توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس. ويظهر من الجدول أن عدد الذكور في المجتمع يبلغ 29 عينة، أي ما يعادل 55.8% من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث 23 عينة، أي ما يعادل 44.2% من إجمالي عدد الأفراد المشمولين في الدراسة. ومنه يمكن القول أن المجتمع المدروس يتكون بشكل أساسي من الذكور، حيث تشكل نسبتهم أكثر من نصف المجتمع، بينما كانت الإناث نسبة أقل، ويمكن استنتاج أن الدراسة قد تم إجراؤها على مجتمع ذكوري أو أن العينة التي تم اختيارها للدراسة كانت تحتوي على عدد أكبر من الذكور بالمقارنة مع الإناث.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

الشكل رقم (02): توزيع مجتمع الدراسة حسب متغير الجنس.



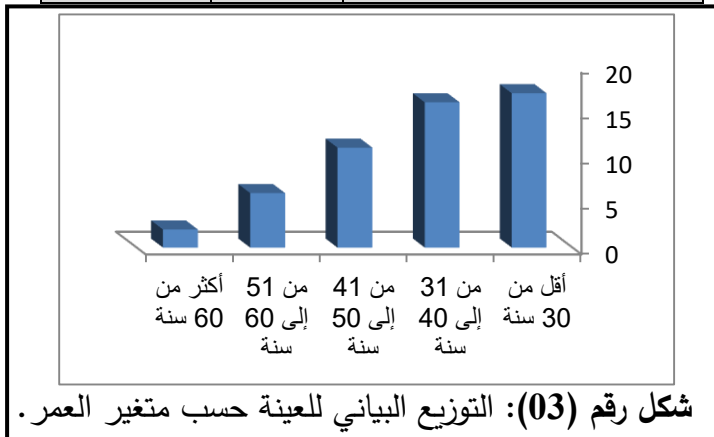
المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

ثانياً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

يمثل الجدول والشكل الموالين توزيع العينة حسب متغير العمر.

جدول رقم(07): توزيع العينة حسب متغير العمر.

متغير العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	17	32.7
من 31 إلى 40 سنة	16	30.8
من 41 إلى 50 سنة	11	21.2
من 51 إلى 60 سنة	6	11.5
أكثر من 60 سنة	2	3.8
المجموع	52	100



شكل رقم (03): التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

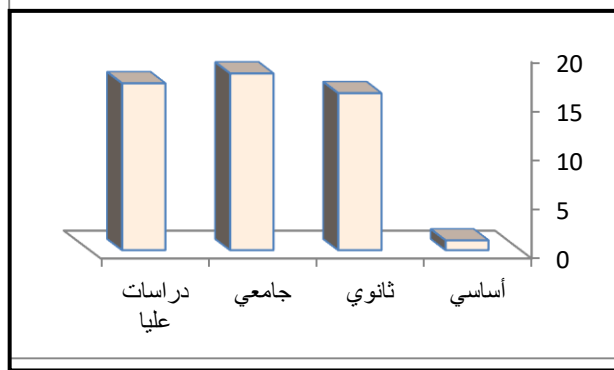
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

يوضح من الجدول أعلاه أن الأشخاص الذين هم أقل من 30 سنة يشكلون النسبة الأكبر من العينة بنسبة 32.7%، وبعدهم الأشخاص الذين يتراوح عمرهم بين 31 و40 سنة بنسبة 30.8%، والأشخاص الذين يتراوح عمرهم بين 41 و50 سنة بنسبة 21.2%، والأشخاص الذين يتراوح عمرهم بين 51 و60 سنة بنسبة 11.5%، وأخيراً الأشخاص الذين أكثر من 60 سنة بنسبة 3.8%، ويمكن القول أن العينة المدروسة تتركز في الفئات العمرية الأصغر سناً، حيث يشكل الأشخاص الذين أقل من 30 سنة والذين تتراوح أعمارهم بين 31 و40 سنة نسبة أكبر من العينة بما يصل إلى 63.5%. كما يمكن ملاحظة أن الأشخاص الذين يتراوح عمرهم بين 51 و60 سنة والأشخاص الذين أكبر من 60 سنة يشكلون نسبة صغيرة من العينة بمجموعهم يصل إلى 15.3%، ويمكن القول أن جميع الفئات العمرية الموضوعة كانت محققة وهو ما يمكن أن يقدم بالإضافة المناسبة للدراسة.

ثالثاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي
يمثل الجدول والشكل الموليين توزيع العينة حسب متغير المؤهل العلمي
جدول رقم (08): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
1.9	1	أساسي
30.8	16	ثانوي
34.6	18	جامعي
32.7	17	دراسات عليا
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.
شكل رقم (04): التوزيع البياني للعينة حسب متغير المستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

يظهر من الجدول أن الأشخاص الذين حصلوا على مؤهل أساسي يشكلون النسبة الأقل بنسبة 1.9%، بينما يشكل الأشخاص الذين حصلوا على مؤهل ثانوي نسبة 30.8%، والأشخاص الذين حصلوا على مؤهل جامعي نسبة 34.6%، والأشخاص الذين حصلوا على الدراسات يشكلون نسبة قدرت بـ: 32.7%، يمكن التفسير هذه النتائج أن العينة المدروسة تتميز بتوزيع متوازن للمستويات التعليمية المختلفة، حيث تشير النسب المتقاربة للأشخاص الذين حصلوا على المؤهلات الثلاثة المختلفة (الثانوي والجامعي والدراسات العليا) إلى توزيع متوازن بين هذه الفئات التعليمية. كما يمكن ملاحظة أن الأشخاص الذين حصلوا على درجة الدراسات العليا يشكلون نسبة مقاربة للأشخاص الذين حصلوا على المؤهلات الثانوية والجامعية، مما يشير إلى وجود اهتمام بالتعليم العالي في هذه العينة.

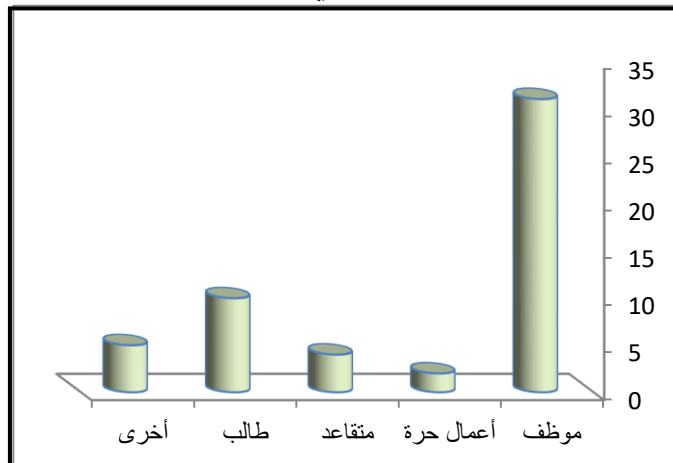
رابعاً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة

يوضح الجدول والشكل الموالين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير الخبرة المهنية
جدول رقم (09): توزيع العينة حسب متغير المهنة.

النسبة %	التكرار	المهنة
59.6	31	موظف
3.8	2	أعمال حرة
7.7	4	متقاعد
19.2	10	طالب
9.6	5	أخرى
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

شكل رقم (05): التوزيع البياني للعينة حسب متغير المهنة.



الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

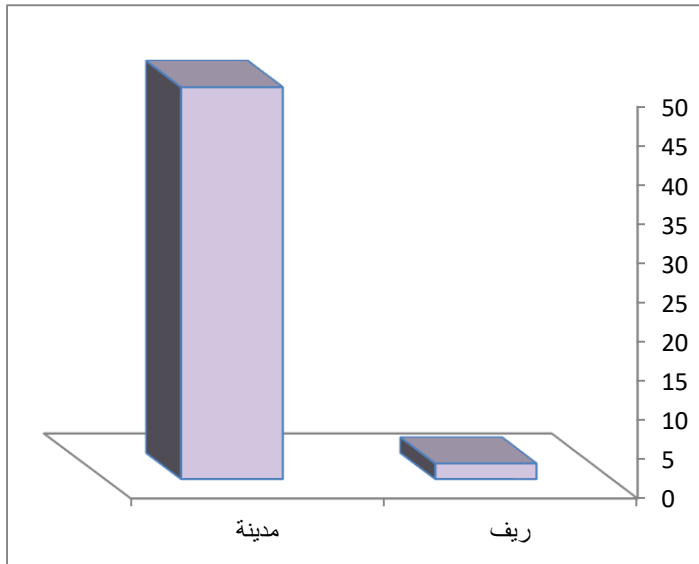
يوضح الجدول رقم(09)توزيع العينة حسب متغير المهنة، ويظهر من الجدول أن الأشخاص الذين يعملون كموظفين يشكلون النسبة الأكبر بنسبة 59.6%، وبعدهم الطلاب بنسبة 19.2%، والمتقاعدون بنسبة 7.7%، والأشخاص الذين يعملون في أعمال حرة بنسبة 3.8%، وأخيراً الأشخاص الذين يعملون في مهن أخرى بنسبة 9.6%، ويمكن تفسير هذه النتائج كون العينة المدروسة تتميز بتوجه نحو العمل الموظفي، حيث يشكل الموظفون نسبة كبيرة من العينة، ويمكن أيضاً ملاحظة أن العينة تشمل عدداً قليلاً من الأشخاص الذين يعملون في أعمال حرة والمتقاعدين. ويمكن استنتاج أن هذا التوزيع ربما يعكس طبيعة العينة أو البيئة المدروسة، وليس بالضرورة تمثيلاً للتوزيع العام للمهن في المجتمع.

خامساً: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مكان السكن

يوضح الجدول والشكل المواليين توزيع أفراد العينة وفقاً لمتغير مكان السكن

جدول رقم (10): توزيع العينة حسب متغير مكان السكن.

النسبة %	التكرار	مكان السكن
3.8	2	ريف
96.2	50	مدينة
100	52	المجموع



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

يوضح الجدول رقم(10)توزيع العينة حسب متغير مكان السكن، ويظهر من الجدول أن الأشخاص الذين يعيشون في المدن يشكلون النسبة الأكبر بنسبة 96.2%، في حين أن الأشخاص الذين يعيشون في المناطق الريفية يشكلون نسبة قليلة جدًا بنسبة 3.8%، ويمكن التفسير هذه النتائج كون أن العينة المدروسة تتميز بتوجه كبير نحو السكن في المدن، مما يعكس طبيعة المجتمع الذي تم جمع البيانات منه. يمكن أن يكون هذا الاتجاه بسبب ارتفاع مستوى الخدمات والفرص الوظيفية في المدن، وربما يعكس أيضًا تغيرًا في هيكل المجتمع وتحولًا نحو المدن الحضرية.

سادسًا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الراتب الشهري

يوضح الجدول والشكل الموائين توزيع أفراد العينة وفقًا لمتغير الخبرة المهنية

جدول رقم (11): توزيع العينة حسب متغيرالراتب الشهري.

النسبة%	التكرار	المهنة
17.3	9	دونراتب
30.8	16	أقلمن 30000 دج
30.8	16	من 30000 إلى 50000 دج
21.2	11	أكثر من 50000 دج
100	52	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول رقم (11) أن الأشخاص الذين لا يتقاضون راتب يشكلون نسبة 17.3%، بينما الأشخاص الذين يتقاضون رواتب تتراوح بين 30000 و50000 دج يشكلون النسبة الأكبر بنسبة 30.8%، كما يتقاضى نفس الراتب الأشخاص الذين يعملون في المهن التي تتدرج تحت المجال الوظيفي نفسه. وعلى الجانب الآخر، يتقاضى 21.2% من العينة رواتب تزيد عن 50000 دج، وهذا يعكس وجود فئة من العينة تتمتع بدخل جيداً. يمكن التفسير من الجدول أن العينة المدروسة تتميز بتوزيع غير متوازن للراتب الشهري، حيث يوجد عدد قليل من الأشخاص الذين يتقاضون رواتب عالية مقارنة بالأشخاص الذين يتقاضون رواتب منخفضة أو دون راتب. ويمكن أن يعكس ذلك عدم المساواة في فرص العمل والأجور في المجتمع المدروس.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

المطلب الثاني: تحليل نتائج متغيرات الدراسة

أولاً: تحليل نتائج المتغير المستقل (وسائل الدفع الالكتروني) ويمكن توضيح أهم نتائج المتغير المستقل وفقاً للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري وفقاً للجدول الموالي:

جدول رقم (12): تحليل آراء العينة تجاه محور وسائل الدفع الالكتروني.

المتغير	الاتجاه	الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	ترتيب
مرتفع جداً	موافق بشدة	4	0.877	4.23	يوفر بريد الجزائر السرية التامة للعميل	1
مرتفع جداً	موافق بشدة	1	0.718	4.38	سهولة التعامل بالبطاقات المصرفية	2
مرتفع جداً	موافق بشدة	2	0.915	4.29	سهولة في إجراء الخدمات من خلال الهاتف وعبر الإنترنت	3
مرتفع جداً	موافق	10	1.364	3.44	تقوم بالدفع عن طريق بطاقة المشتريات	4
مرتفع جداً	موافق	6	1.125	4.10	سهولة في الحصول على الراتب الشهري	5
مرتفع جداً	موافق	7	1.166	3.88	تعتمد على البطاقات الالكترونية أكثر من العملات الورقية	6
مرتفع جداً	موافق بشدة	3	0.841	4.37	تساهم البطاقة الذهبية في تنوع الخدمات (بسحب الأموال، تسديد فواتير..)	7
مرتفع جداً	موافق	5	0.951	4.19	خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أكثر ملائمة لاحتياجاتي	8
مرتفع جداً	موافق	9	1.339	3.67	تشعر بالرضا عند التعامل مع موظفي بريد الجزائر	9
مرتفع جداً	موافق	8	1.258	3.71	سرعة الاستجابة وتلبية الخدمة تليفونيا	10
مرتفع جداً	موافق	-	0.755	4.02	إجمالي المحور	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

بالنسبة لإجابات عينة الدراسة حول مدى توافر محور وسائل الدفع الالكتروني كانت كلها باتجاه الموافقة وبشكل مرتفع ، وهو ما تؤكد معطيات الجدول أعلاه حيث قدر إجمالي متوسطاتها الحسابية بـ (4.02)، وقد تميزت كل العبارات باتجاه موافق وموافق بشدة وهي تنتمي للمجال [3.40-4.19]، ومنه يمكن القول أن العينة المدروسة تميل بشكل كبير لاستخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وهذا يتضح من المتوسط الحسابي العالي لتقييمات العبارات المتعلقة بالبطاقات الإلكترونية وسهولة الاستخدام عبر الإنترنت والهاتف. كما أن تقييماتهم للبطاقة الذهبية وخدماتها كانت إيجابية بشكل ملحوظ. ومع ذلك، يبدو أن لا يزال هناك تردد في استخدام بعض وسائل الدفع الإلكترونية، مثل الدفع عبر بطاقة المشتريات.

وعلاوة على ذلك، يعتبر الرد على الهاتف وتلبية الخدمة بشكل سريع ليس بالمستوى الذي يريده العملاء بشكل عام، يمكن القول إن العينة المدروسة تؤيد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وتقدر سهولتها وفعاليتها، ولكنها تشير أيضا إلى أن هناك بعض المجالات التي تحتاج إلى تحسين، مثل سرعة الاستجابة وتلبية الخدمة.

ثانياً: تحليل نتائج المتغير التابع (الشمول المالي)

فيما يلي سيتم توضيح مدى توافر متغير الشمول المالي وفقا للمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة وكذا الإجمالي، وهو ما سيتم توضيحه وفق لجدول الموالي:

جدول رقم (13): تحليل آراء العينة تجاه محور الشمول المالي.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
11	تساعد الخدمات المالية الناس على تراكم المدخرات وزيادة الانفاق على الضروريات	3.87	1.010		موافق	مرتفع
12	يعزز الشمول المالي وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية	4.23	0.899		موافق بشدة	مرتفع جدا
13	سهولة الوصول إلى الخدمات المالية	4.13	0.929		موافق	مرتفع
14	لدى العميل الحرية التامة في اختيار الخدمات والمنتجات المالية	4.25	0.947		موافق بشدة	مرتفع جدا
15	يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسة المالية	4.04	1.028		موافق	مرتفع

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة

بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

مرتفع جدا	موافق بشدة		0.910	4.27	الشمول المالي هو إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة	16
مرتفع	موافق		0.860	4.08	يمثل الشمول المالي أولوية للوكالات والمؤسسات المالية	17
مرتفع جدا	موافق بشدة		0.789	4.35	يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول الخدمات المالية إلى شريحة أكبر من الأفراد وكذا المنشآت	18
مرتفع	موافق	/	0.716	4.15	إجمالي محور الشمول المالي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

من خلال نتائج الجدول أعلاه يلاحظ أن هناك اتفاق كلي من طرف أفراد العينة على أن محور الشمول المالي متوفر بالمؤسسة وبمستوى مرتفع، كون المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات العبارات الـ 08 تقع في المجال [3.40 - 4.19]، وما يلاحظ أيضا أن أغلب نتائج المتوسطات الحسابية للعبارات متوفرة وبشكل مرتفع، وقد سجلت العبارات (12، 14، 16، 18) مستوى مرتفع جدا وهو يؤكد أن العينة المدروسة تؤيد فكرة الشمول المالي بشكل قوي، حيث كانت تقييماتهم لجميع العبارات المتعلقة بالشمول المالي مرتفعة بشكل ملحوظ وتراوحت بين "موافق" و "موافق بشدة".

كما تشير تقييمات العينة إلى أن الخدمات المالية تساعد المجتمع على تعزيز المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات، وتعزز الشمول المالي وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وأن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية سهل جدا.

ومما سبق يمكن القول أن الشمول المالي يعتبر أولوية مهمة للوكالات والمؤسسات المالية، وأن هدفه هو تحسين فرص وصول الخدمات المالية إلى شريحة أكبر من الأفراد والمنشآت. إجمالا وبشكل عام، يمكن القول إن العينة المدروسة تؤيد فكرة الشمول المالي وتعتبرها مهمة جدا لتحقيق العدالة المالية وتحسين الفرص الاقتصادية للجميع.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

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

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية تم إجراء اختبار كلمجروف- سمرنوف (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو

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

بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات العلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

محتوى المحور	قيمة Z	مستوى الدلالة (sig)	محاور الاستبيان
وسائل الدفع الإلكتروني	1.088	0.187	المحور الأول
الشمول المالي	1.228	0.098	المحور الثاني
الاستبيان ككل			0.559

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الإجمالي أكبر من (0.05)، أي أن مستوى الدلالة أكبر من 5%، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات العلمية.

وتشير قيمة Z في الجدول إلى مدى انحراف البيانات عن التوزيع الطبيعي، حيث يمثل الرقم الإيجابي انحراف البيانات إلى اليمين والرقم السالب يمثل الانحراف إلى اليسار. ويعتمد مستوى الدلالة أو sig على مدى تفوق القيمة على الحد الأدنى للدلالة المحدد مسبقاً، ويتم تحديد هذا الحد بشكل عادة عند مستوى الدلالة 0.05.

وبناء على الجدول أعلاه، يمكن القول إن بيانات المحور الأول (وسائل الدفع الإلكتروني) والثاني (الشمول المالي) تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت قيمة Z لكل منهما أعلى من 1، في حين أن قيمة sig لكل منهما كانت أعلى من 0.05، وهذا يعني أن الفرق بين بيانات المحورين والتوزيع الطبيعي ليس ذا دلالة إحصائية كبيرة. وبالنسبة للاستبيان ككل، فإن قيمة Z كانت أقل من 1 وقيمة sig كانت أعلى من 0.05، وهذا يشير إلى أن بيانات الاستبيان ككل تتبع التوزيع الطبيعي.

وهذا تعني أنه لا يوجد فرق إحصائي كبير بين بيانات الاستبيان والتوزيع الطبيعي على الرغم من أي انحرافات قد توجد.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية

1. اختبار الفرضية الرئيسية لمعامل الانحدار:

ويمكن تمثيل أهم نتائجها من خلال الجدول التالي:

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في مؤسسة
بريد الجزائر سكانسكا - تبسة-

الجدول رقم (15): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى.

المستقل المتغير	المتغير التابع	الإحذار (α) ثابت	معامل الارتباط (R)	التحديد (R ²) معامل	قيمة (t)	المحسوبة (F) القيمة	المشوائي؛ قيمة الخطأ	الدلالة (sig) مستوى
وسائل الدفع الالكتروني	الشمول المالي	0.934	0.842	0.709	11.031	121.680	0.072	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي spss.

-الفرضية الصفرية: لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر -وكالة تبسة-

- الفرضية البديلة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر -وكالة تبسة- وبناء على الجدول، يمكن التوصل إلى النتائج التالية:

- ثابت الانحدار هو **0.934**، وهو يمثل تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عندما تكون قيمة المتغير المستقل صفر.

-معامل الارتباط (R) هو **0.842**، وهو يمثل قوة العلاقة بين المتغيرين. وبما أنه أكبر من **0**، فإنه يشير إلى وجود علاقة إيجابية ومرتفعة جدا بين المتغيرين.

-معامل التحديد (R²) هو **0.709**، وهو يمثل نسبة التباين في المتغير التابع (الشمول المالي) المفسر بواسطة المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني).

وهذا يعني أن ما نسبته **70.9%** من التباين في المتغير التابع (الشمول المالي) يمكن تفسيره بواسطة المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني).

-وبالنسبة للقيمة المحسوبة (t) والتي قدرت قيمتها بـ: **11.031**، وهي تستخدم لتحديد ما إذا كانت الفرضية الرئيسية صحيحة أم لا. وبما أن قيمة t أعلى من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن قبول الفرضية الرئيسية وهو ما أشارت إليه القيمة المحسوبة (F) والتي قدرت قيمتها بـ: **121.680**، وهي تستخدم لتحديد ما إذا كانت الفرضية الرئيسية صحيحة أم لا. وبما أن القيمة المحسوبة أعلى من القيمة المحددة مسبقا، فإنه يمكن قبول الفرضية الرئيسية. عند مستوى الدلالة (sig) هو **0.000**، وهذا يعني أن الفرق بين القيم الحقيقية للمتغيرين (وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي) هو ذو دلالة إحصائية عالية جدا، وبالتالي يمكن القول بوجود علاقة إيجابية معنوية بين المتغيرين. ومنه تقل الفرضية التالية:

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

يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر - وكالة تبسة-

ويمكن كتابة العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني الشمول المالي في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار البسيط والتي تعبر عن الارتباط بين المتغير المستقل (x) والمتغير التابع (y) بصورة رياضية. وتأخذ المعادلة الشكل التالي:

$$y = \alpha + \beta x + \varepsilon$$

حيث: y هو المتغير التابع (الذي يتأثر بالمتغير المستقل).

x- هو المتغير المستقل (الذي يؤثر على المتغير التابع) وy هو ثابت الانحدار، وهو يمثل القيمة التي يأخذها المتغير التابع عندما يكون المتغير المستقل يساوي صفر.

- أما y هو معامل الانحدار، وهو يعبر عن حجم التغير في المتغير التابع بسبب التغير في المتغير المستقل.

- هي الخطأ العشوائي، وهي تعبر عن الأخطاء أو التباينات التي لا يمكن تفسيرها بواسطة المتغيرات المستخدمة في الدراسة، وهي تعتبر عاملا مهما في قياس قوة العلاقة بين المتغيرين.

يمكن استخدام المعادلة السابقة لتوقع قيم المتغير التابع (y) استنادا إلى قيم المتغير المستقل (x)، وكذلك لتحليل العلاقة بين المتغيرين وتحديد مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. ومنه يمكن كتابة معادلة الانحدار للمتغيرات التي أمامنا وفقا للعلاقة التالية:

$$y = 0.934 + 0.799x + 0.72$$

2. الفرضية الرئيسية الثانية للمتغيرات الشخصية والوظيفية:

يمكن توضيح أهم نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (16): يوضح تحليل التباين الأحادي Anova للبيانات الشخصية والوظيفية.

العمر	التابع	التباين	معدل	مجموع	درجة	المتوسط	المسوية	قيمة F	الدلالة Sig	مستوى
الجنس	بين المجموعات	3.860	15	.257	1.033	الشمول	0.446			
	داخل المجموعات	8.967	36	.249						
	المجموع	12.827	51							
العمر	بين المجموعات	32.981	15	2.199	2.311	المالي	0.020			
	داخل المجموعات	34.250	36	.951						
	المجموع	67.231	51							

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

0.058	1.895	1.088	15	16.314	بين المجموعات		المستوى التعليمي		
		.574	36	20.667	داخل المجموعات				
			51	36.981	المجموع				
0.112	1.638	3.212	15	48.186	بين المجموعات			المهنة	
		1.961	36	70.583	داخل المجموعات				
			51	118.76 9	المجموع				
0.01 1	2.545	.066	15	.990	بين المجموعات				مكان السكن
		.026	36	.933	داخل المجموعات				
			51	1.923	المجموع				
0.00 1	3.506	2.091	15	31.360	بين المجموعات				الراتب الشهري
		.596	36	21.467	داخل المجموعات				
			51	52.827	المجموع				

المصدر: من إعداد الباحث بناء على نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يتضح من خلال نتائج تحليل التباين الأحادي (Anova) الذي استخدم لمعرفة، ما إذا كان هناك فروق إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين إجابات أفراد العينة دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي بمؤسسة بريد الجزائر -وكالة تبسة- يعزى للخصائص الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي) في مؤسسة بريد الجزائر سكانسكا -تبسة- حيث تبين أنه يوجد دور لمتغير العمر في حين لم تسجل باقي المتغيرات المتمثلة في (الجنس المستوى التعليمي) أي دور يذكر وعليه يمكن قبول ما يلي :

- بالنسبة للجنس، القيمة المحسوبة F هي 1.033، والمستوى الذي يعتبر فيه الفرق بين المجموعات ذو دلالة إحصائية (Sig) هو 0.446، وهذا يعني عدم وجود فرق دال على الشمول المالي بين الجنسين.

- بالنسبة للعمر، القيمة المحسوبة F هي 2.311، والمستوى الذي يعتبر فيه الفرق بين المجموعات ذو دلالة إحصائية (Sig) هو 0.020، وهذا يعني وجود فرق دال على الشمول المالي بين المجموعات العمرية المختلفة.

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

- بالنسبة للمستوى التعليمي، القيمة المحسوبة F هي 1.895، والمستوى الذي يعتبر فيه الفرق بين المجموعات ذو دلالة إحصائية (Sig) هو 0.058، وهذا يعني عدم وجود فرق دال على الشمول المالي بين المستويات التعليمية المختلفة.

- بالنسبة للمهنة، القيمة المحسوبة F هي 1.638، والمستوى الذي يعتبر فيه الفرق بين المجموعات ذو دلالة إحصائية (Sig) هو 0.112، وهذا يعني عدم وجود فرق دال على الشمول المالي بين المهن المختلفة.

- بالنسبة لمكان السكن، القيمة المحسوبة F هي 2.545، والمستوى الذي يعتبر فيه الفرق بين المجموعات ذو دلالة إحصائية (Sig) هو 0.011، وهذا يعني وجود فرق دال على الشمول المالي بين المجموعات المختلفة من حيث مكان السكن.

- بالنسبة للراتب الشهري، القيمة المحسوبة F هي 3.506، والمستوى الذي يعتبر فيه الفرق بين المجموعات ذو دلالة إحصائية (Sig) هو 0.001، وهذا يعني وجود فرق دال على الشمول المالي بين المجموعات المختلفة من حيث الراتب الشهري.

- بشكل عام، يمكن القول أن الجدول يوضح وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بالشمول المالي بين بعض المتغيرات الشخصية والوظيفية، مثل العمر ومكان السكن والراتب الشهري. أما بالنسبة للجنس والمستوى التعليمي والمهنة، فإن الجدول يشير إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية فيما يتعلق بالشمول المالي.

خلاصة المبحث الثالث:

بعد توزيع الاستبيان والذي شمل بعض زبائن بريد الجزائر والعاملين فيه وتحليل نتائج برنامج SPSS تبين أن لوسائل الدفع الإلكتروني دور فعال في تحسين وتطوير الخدمات المالية التي تساعدها على التوسع في تطبيق الشمول المالي لما تمتلكه من خصائص ومميزات سهلت على المواطنين القيام بهذه الخدمات بكل أريحية من سحب ودفن وأي وقت وفي أي مكان.

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، ثم التطرق إلى الإجراءات المنهجية وخصائص عينة الدراسة حيث تم التعرف على منهجية ومجتمع وعينة الدراسة، كذلك الأدوات التي من بينها الوثائق والسجلات، المقابلة التي أجريت مع موظفي مؤسسة بريد الجزائر، وكذا الاستبيان الذي تم توزيعه على موظفي وزبائن المؤسسة التي نراها ضرورية لتحقيق أغراض الدراسة، ومن ثم عرض نتائجها ومناقشتها وأيضاً تحليل نتائج متغيرات الدراسة بواسطة برنامج SPSS، حيث اتضح من خلالها وبالاعتماد عليه أن لوسائل الدفع الإلكتروني دور كبير في إرساء وتعزيز الشمول والعلاقة الوطيدة التي بينهما.

خاتمة

عامّة

خاتمة عامة

لقد أفضت التطورات المتسارعة في مجالات الاتصالات والإنترنت والمعلومات إلى ظهور معالم بيئية اقتصادية جديدة تركز على المعاملات الإلكترونية، يعتبر القطاع المصرفي قطاع حساس لكل التطورات الجارية في باقي القطاعات، حيث أنه كان ملزما بمسايرة هذا الركب من خلال تقديم خدمات مصرفية تستند على الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة، وقد ساهمت هذه الوسائل الإلكترونية في توسع

رقعة الشمول المالي في العالم ككل، بما يحقق الاستقرار المالي وتطور الأعمال التجارية إضافة إلى تطوير الادخار وتسهيل الوصول إلى الائتمان ورفع مستويات النزاهة المالية بما يحد من عمليات غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وكانت الجزائر من الدول التي أطلقت وسائل دفع إلكترونية بغية إدماج الأفراد داخل النظام المالي والمساهمة في حصول المواطنين على خدمات مالية متنوعة معالجة بطريقة إلكترونية والاستفادة ممن الأموال خارج القطاع المصرفي وجذبها داخله.

✓ اختبار فرضيات الدراسة:

بعد وضع مجموعة من الفرضيات التي اعتمدنا عليها في دراسة موضوع بحثنا ومحاولة الإحاطة بمختلف جوانبه، يمكننا إجراء اختبار لها وذلك كما هو موضح فيما يلي:

• **اختبار الفرضية الأولى:** لا يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.005$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي لمؤسسة بريد الجزائر وكالة تبسة .
ومنه يمكن رفض الفرضية الأولى.

• **اختبار الفرضية الثانية:** يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($a \leq 0.005$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي لمؤسسة بريد الجزائر وكالة تبسة .
ومنه يمكن قبول الفرضية الثانية.

✓ نتائج الدراسة:

على ضوء ما عرض في هذا العمل تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات نوردها على النحو التالي:

- من خلال دراستنا تم التوصل إلى أن الشمول المالي يسعى إلى إيصال كافة الخدمات المالية إلى مختلف فئات المجتمع ومؤسساته.

- لا يمكن تعظيم ثروة المؤسسات المالية وتسهيل خدماتها وتوسيع قاعدة بياناتها، إلا إذا أدركت أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ودمج التكنولوجيا في نشاطها.

خاتمة عامة

- إن اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية، ما جعل العميل يتعامل بها لأنها توفر الوقت والجهد.

- تعمل مؤسسة بريد الجزائر تقديم خدمات إلكترونية وتسعى إلى الارتقاء بها وتعميم استخدامها.
- البطاقة الذهبية أظهرت الجانب الإيجابي وأضافت طابع جديد لدى بريد الجزائر وسهلت على العامل والمواطن القيام بالخدمات بكل أريحية.

✓ التوصيات والاقتراحات:

بحسب ما تم التوصل إليه من استنتاجات نتقدم بعدد من الاقتراحات التي نراها ضرورية لمؤسسات بريد الجزائر بصفة عامة نحدد منها مايلي:

- تطوير البنية التحتية المصرفية وتطوير نظام الدفع الإلكتروني.
- ابتكار خدمات مالية إلكترونية ورقمية تتناسب جميع فئات المجتمع حسب طلبهم وحاجتهم.
- العمل على نشر الوعي المالي في أوساط المواطنين وذلك لتقليل من نسب الأفراد المستبعدين ماليا.
- فرض التدابير الأمنية للتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة بهدف حماية المصالح المالية للمتعاملين بها.

- ضرورة تقليص الفجوة الموجودة بين الجنسين في الشمول المالي عن طريق تمكين المرأة والعمل على إدماجها في النظام المالي.

- تطوير المنتجات المالية وتقديمها بتكلفة منخفضة لفائدة الفئات الفقيرة.
- ضرورة دعم وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية.

- استمرار بريد الجزائر وتشجيع الدفع الإلكتروني من خلال مواصلة منح أجهزة نهائي الدفع الإلكتروني للتجار ومحاولة تعميمه.

- على مؤسسة بريد الجزائر التحكم في عملية سحب الرصيد لصالح الزبائن.
- توعية المواطنين على استخدام الدفع الإلكتروني بإجراء مختلف عملياتهم من منازلهم، دون الانتقال إلى مقرات المؤسسات.

- تحسين جودة الخدمات البريدية بغرض المحافظة على العملاء.
- تنويع الخدمات بشكل يستجيب لمتطلبات النشاط الاقتصادي.

✓ 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:

خاتمة عامة

- ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الجهاز المصرفي الإلكتروني.
- أثر استخدام البطاقة الذهبية على المؤسسات المالية.
- مساهمة خدمات البطاقة الذهبية في تحقيق التمييز في الخدمة البريدية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1. المراجع باللغة العربية:
1.1. الكتب:
- رياض سلطان، نظم المعلومات الحاسوبية نظريات وتطبيقات علمية (03) في الشركات الرقمية، دار زهران للنشر، عمان، الأردن، 2008.
- عز الدين عبد الفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم العلمية، جدة، السعودية، الطبعة الأولى، 2008.
- منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2008.
- نغم حسين نغمة وآخرون، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، كلية اقتصاديات الأعمال، منشورة، جامعة النهريين، العراق، 2018.
- وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2012.
2.1. المذكرات والرسائل الجامعية:
- تونسي منصورية، بلعربي أمينة، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية "تحليل لعبة من الدراسات السابقة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، الجزائر، 2021.
- حنين محمد بدرعجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق الاجتماعية تجاه العملاء، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2017.
- حوالم عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2015/2014.
- دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني مع الإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020/2019.
- زقارري ياسر، بوالهوشات صهيب، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي (دراسة حالة الإمارات-الجزائر)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2022.
- صابر أم الخير، محمدي سليمة، الصرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص مالية وبنوك، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2016.
- صحراوي عبد العزيز، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تحسين جودة

قائمة المصادر والمراجع

<p>الخدمات المصرفية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022/2011.</p> <p>-فريدة قلقول، أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية أم البواقي)، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2013.</p>
<p>3.1. الجرائد:</p>
<p>-الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد28، 16 ماي 2018.</p> <p>-الرائد الرسمي للجمهورية التونسية، العدد 64، 11 أوت 2011، تونس.</p> <p>-المارح عبد القادر بن مبارك، اتفاقيات دولية قوانين أوامر ومراسيم قرارات ومقررات في الجريدة الرسمية، العدد 29، 09 أبريل 1976، الجزائر.</p>
<p>4.1. المداخلات ضمن الملتقيات والمؤتمرات:</p>
<p>-بطاهر بختة، عقون عبد الله، تعزيز الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، مداخلة ألقيت في الملتقى الوطني بعنوان: الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، يومي 27 و28، المركز الجامعي لخميس خنشة مليانة، الجزائر، 28/27 نوفمبر 2018.</p> <p>-عماد عزازي، إبراهيم لخضاري، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار، الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، 26 سبتمبر 2019.</p> <p>-مداح عرايبي الحاج، بارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني في الوطن العربي -الواقع والآفاق- الملتقى العلمي الرابع حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، جامعة الشلف، ماي 2019.</p>
<p>5.1. المجلات والمطبوعات:</p>
<p>-أحمد فؤاد خليل، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية، اتحاد المصارف العربية، العدد 422، يناير 2016.</p> <p>-آسيا سعدون ونصيرة محاجية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة "الجزائر، تونس، المغرب"، المجلة العربية الإنسانية، جامعة زياد عاشور، الجلفة، المجلد 10، العدد 03، 2018.</p> <p>-بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة المعارف، المجلد 14، العدد 02، تيبازة، الجزائر، 2019.</p>

قائمة المصادر والمراجع

- بوزانة أيمن، حميدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي، مجلة الدراسات، العدد 01، المجلد 12، جامعة عنابة، الجزائر، 2020/07/12.
- بوسعيد محمد عبد الكريم وآخرون، وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية(الواقع والآفاق)، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، العدد 02، المجلد 03، جامعة المسيلة، 2019.
- حسيني حازية، تقسيم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 23، المجلد 16، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.
- رابح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، 2018.
- رابحي حمدي باشا، هبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، دون عدد، دون مجلد، جامعة الجزائر 3، 2017.
- رديف مصطفى وآخرون، التحويل الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، العدد 05، المجلد 01، جامعة جيلالي لياس، سيدي بلعباس، 2021.
- رشيد نعيمة، عبد الحفيظ ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في توزيع وفقا مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة (2015-2020)، مجلة الإفاق، علوم إدارة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 02، ورقلة، الجزائر، 2021.
- رشيد نعيمة، عبد الحفيظ ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في توزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي سنة 2017 مع الإشارة للدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 03، ورقلة، الجزائر، 2021.
- صورية شبنوي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، المسيلة، الجزائر، 2019.
- عبد القادر خليل، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، 2014.
- عزاوي أسامة، رفاع توفيق، تعزيز الشمول المالي كآلية في تحقيق الاستقرار المالي-دراسة حالة دول العالم العربي- مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، 2020.
- علاق صليحة، حمدي معمر، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، جامعة الشلف، الجزائر، 2019.

قائمة المصادر والمراجع

- غزير محمد مولود وآخرون، ملامح التجارة الإلكترونية واعتماد أنظمة الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، جامعة غرداية، الجزائر، 2010.
- فضيل البشير ضيف، واقع تحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الجلفة، الجزائر، 2020.
- فلاق صليحة، حمدي معمر، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، جامعة الشلف، الجزائر، 2019.
- محمد منعم، سفيان أبجري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدير، عدد خاص، المجلد 09، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020.
- مريم كردوسي، أمال براهيمية، تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022.
- منصور الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكترونية "عوامل الانتشار وشروط النجاح"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة البليدة، الجزائر، 2009.
- لعلاوي نواري، خليل عبد القادر، دور وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة تحليلية خلال الفترة (2016-2020)، المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، العدد 01، المجلد 07، جامعة المدية، الجزائر، 2022.
- وليد عيدي عبد النبي، دراسة بعنوان الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد العراقي، البنك المركزي العراقي، العراق، 2018.
- ياسمين مجدي، رجب عثمان وآخرون، تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية، مجلة الإسكندرية، للبحوث المحاسبية، المجلد 05، العدد 01، مصر، 2021.

6.1. المواقع الإلكترونية:

- <http://drive.google.com>.

2. مراجع باللغة الأجنبية:

- Aaron Mehrotra, James Yetna, Financial inclusion-issues for central banks, Bis, Quarterly Review, March, 2015.
- Anubha, E-Payment System, withoutyear.
- Cristian Radu, Implementing Electronic Card Payment Systems, Artech House, Boston, 2003.
- Peterson K, Ozili, Optimal Financial Inclusion, International Finance

قائمة المصادر والمراجع

Review, March,09, 2020.

- Sana Haider Sumra, Mohammad Khurran Manzoor 2011.
- Bruno Tissot, Blaise Gadane, Measures of Financial Inclusion- a central bank perspective, Intervention at the Regional Statistics Conference of the International Statistical Institute (ISI) in Bali, Indonesia, on 21-24 March 2017.

قائمة

الملاحق

الملاحق

المادة السادسة:

خلال التريص التطبيقي و المحدد بثلاثين يوما يتبع المتريص مجموع الموظفين في وجهاته المحددة في النظام الداخلي و عليه يحسب على المؤسسة ان توضح للطلبة عند وصولهم لاماكن تريصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن و النظافة و تبين لم الخطاه الممكنة.

المادة السابعة :

في حالة الإخلاء بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تريص الطالب بعد إعلان القسم رسالة مسجلة و مؤمنة الوصول.

المادة الثامنة :

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتريص ضد مخاطر حوادث العمل و تسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة و الأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التريص.

المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتريصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة ان تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب ان ترسل تقريرا مفصلا مباشرة على القسم.

المادة العاشرة :

تحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانية و حسي مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب و إلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، السكن ، الطعام.

ح. ب. شقة - 04/05 - 2023



ممثل المؤسسة



مدير وحدة البريد الإلكتروني
ذكريا عبد العزيز

الملاحق

الملحق رقم (03): إستمارة الإستمبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

قسم علوم المالية والمحاسبة

جامعة الشيخ العربي التبسي -تبسة-

سنة ثانية ماستر مالية المؤسسة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



إستمبيان

أخي الكريم أختي الكريمة تحية خالصة وبعد:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ماستر على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص مالية مؤسسة بجامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة-.

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي نهدف من خلاله إلى معرفة آرائكم حول موضوع "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة: بريد الجزائر -تبسة-".

لذا نرجو مساهمتكم الجادة في الإجابة على الأسئلة بصراحة تامة وذلك بوضع (X) في الخانة المناسبة، صحة النتائج تعتمد على دقة وصحة المعلومات التي تدلون بها ونحيطكم علما بأن الإجابات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

مع فائق الشكر والامتنان على تعاونكم.

إشراف الأستاذ: عنان إسماعيل

من إعداد الطالبتين:

❖ بن خديم نورة

❖ هادفي إيمان

السنة الجامعية: 2023/2022

الملاحق

أولاً: المعلومات الشخصية:

1. الجنس: ذكر 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: أساسي ثانوي جامعي دراسات عليا
4. المهنة: موظف أعمال حرة متقاعد طالب أخرى
5. الحي الذي تسكن فيه:
6. مكان السكن: المدينة الريف
7. الراتب الشهري: أقل من 30000 دج من 30000 دج إلى 50000 دج أكثر من 50000 دج

ثانياً: العبارات الخاصة بوسائل الدفع الإلكتروني:

رقم	العبارات	بشدة موافق	غير موافق	محايد	موافق	بشدة موافق
1	يوفر بريد الجزائر السرية التامة للعميل					
2	سهولة التعامل بالبطاقات المصرفية					
3	سهولة في إجراء الخدمات من خلال الهاتف وعبر الإنترنت					
4	تقوم بالدفع عن طريق بطاقة المشتريات					
5	سهولة في الحصول على الراتب الشهري					
6	تعتمد على البطاقات الإلكترونية أكثر من العملات الورقية					
7	تساهم البطاقة الذهبية في تنوع الخدمات (بسحب الأموال، تسديد فواتير...)					
8	خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أكثر ملائمة لاحتياجاتي					

الملاحق

					9	تشعر بالرضا عند التعامل مع موظفي بريد الجزائر
					10	سرعة الاستجابة وتلبية الخدمة تليفونيا

ثالثا: العبارات الخاصة بالشمول المالي

رقم	العبارات	بشدة	غير موافق	محايد	موافق	بشدة	موافق
1	تساعد الخدمات المالية الناس على تراكم المدخرات وزيادة الانفاق على الضروريات						
2	يعزز الشمول المالي وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية						
3	سهولة الوصول إلى الخدمات المالية						
4	لدى العميل الحرية التامة في اختيار الخدمات والمنتجات المالية						
5	يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسة المالية						
6	الشمول المالي هو إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة						
7	يمثل الشمول المالي أولوية للوكالات والمؤسسات المالية						
8	يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول الخدمات المالية إلى شريحة أكبر من الأفراد وكذا المنشآت						

الملحق رقم (04): قائمة المحكمين

قائمة المحكمين	
<ul style="list-style-type: none"> • مهري عبد المالك - أستاذ محاضر أ- • بلال مسعي - أستاذ- • مهدي مراد - دكتور- 	<p>جامعة الشيخ العربي التبسي - تبسة-</p>

الملاحق

الملحق رقم (05): البيانات الشخصية

الجنس					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	29	55.8	55.8	55.8
	أنثى	23	44.2	44.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

العمر					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	17	32.7	32.7	32.7
	من 31 إلى 40 سنة	16	30.8	30.8	63.5
	من 41 إلى 50 سنة	11	21.2	21.2	84.6
	من 51 إلى 60 سنة	6	11.5	11.5	96.2
	أكثر من 60 سنة	2	3.8	3.8	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

المستوى التعليمي					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أساسي	1	1.9	1.9	1.9
	ثانوي	16	30.8	30.8	32.7
	جامعي	18	34.6	34.6	67.3
	دراسات عليا	17	32.7	32.7	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

المهنة					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	31	59.6	59.6	59.6
	أعمال حرة	2	3.8	3.8	63.5
	متقاعد	4	7.7	7.7	71.2
	طالب	10	19.2	19.2	90.4
	أخرى	5	9.6	9.6	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

مكان السكن					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ريف	2	3.8	3.8	3.8
	مدينة	50	96.2	96.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

الملاحق

الراتب_ الشهري					
		Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	دونراتب	9	17.3	17.3	17.3
	أقلمن 30000 دج	16	30.8	30.8	48.1
	من 30000 إلى 50000 دج	16	30.8	30.8	78.8
	أكثرمن 50000 دج	11	21.2	21.2	100.0
	Total	52	100.0	100.0	

الملحق رقم (06): معامل ألفا كرونباخ الإجمالي

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	52	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	52	100.0
a. Suppression par listebaséesurtoutes les variables de la procédure.			
Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments		
.939	18		

• المحور الأول: وسائل الدفع الالكتروني

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	52	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	52	100.0
a. Suppression par listebaséesurtoutes les variables de la procédure.			
Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Nombred'éléments		
.885	10		

• محور الثاني: الشمول المالي

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	52	100.0
	Exclus ^a	0	.0
	Total	52	100.0
a. Suppression par listebasée sur toutes les variables de la procédure.			
Statistiques de fiabilité			

الملاحق

Alpha de Cronbach	Nombred'éléments
.905	8

الملحق رقم (07): المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

• المحور الأول: وسائل الدفع الإلكتروني

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
يوفر بريد الجزائر السرية التامة للعميل	52	4.23	.877
سهولة التعامل بالبطاقات المصرفية	52	4.38	.718
سهولة في إجراء الخدمات من خلال الهاتف و عبر الإنترنت	52	4.29	.915
تقوم بالدفع عن طريق بطاقة المشتريات	52	3.44	1.364
سهولة في الحصول على الراتب الشهري	52	4.10	1.125
تعتمد على البطاقات الإلكترونية أكثر من العملات الورقية	52	3.88	1.166
تساهم البطاقة الذهبية في تنوع الخدمات بسحب الأموال، تسديد فواتير...	52	4.37	.841
خدمات البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أكثر ملائمة لاحتياجاتي	52	4.19	.951
تشعر بالرضا عند التعامل مع موظفي بريد الجزائر	52	3.67	1.339
سرعة الاستجابة وتلبية الخدمة تليفونيا	52	3.71	1.258
N valide (listwise)	52		

• المحور الثاني: الشمول المالي

Statistiques descriptive			
	N	Moyenne	Ecart type
تساعد الخدمات المالية الناس على تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات	52	3.87	1.010
يعزز الشمول المالي وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية	52	4.23	.899
سهولة الوصول إلى الخدمات المالية لدى العميل الحرية التامة في اختيار الخدمات والمنتجات المالية	52	4.13	.929
يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسة المالية	52	4.25	.947
الشمول المالي هو إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة	52	4.04	1.028
الشمول المالي هو إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة	52	4.27	.910
يمثل الشمول المالي أولوية للوكالات والمؤسسات المالية	52	4.08	.860

الملاحق

يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول الخدمات المالية إلى شريحة أكبر من الأفراد وكذا المنشآت	52	4.35	.789
N valide (listwise)	52		

• إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارة الاستبيان

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
الإجمالي	52	4.0823	.70886
N valide (listwise)	52		

• إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
وسائل الدفع الإلكتروني	52	4.0269	.75514
الشمول المالي	52	4.1514	.71672
N valide (listwise)	52		

• اختبار التوزيع الطبيعي

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon				
	الإجمالي	وسائل الدفع الإلكتروني	الشمول المالي	
N	52	52	52	
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4.0823	4.0269	4.1514
	Ecart-type	.70886	.75514	.71672
Différences les plus extrêmes	Absolue	.110	.151	.170
	Positive	.106	.099	.118
	Négative	-.110-	-.151-	-.170-
Z de Kolmogorov-Smirnov	.791	1.088	1.228	
Signification asymptotique (bilatérale)	.559	.187	.098	
a. La distribution à tester est gaussienne.				
b. Calculée à partir des données.				

• نتائج اختبار الفرضيات

- الفرضية الرئيسية الإنحدار البسيط

Variables introduites/supprimées ^a			
Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	وسائل الدفع الإلكتروني تروني ^b	.	Entrée
a. Variable dépendante : الشمول المالي			
b. Toutes variables requises saisies.			

الملاحق

Récapitulatif des modèles									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.842 _a	.709	.703	.39064	.709	121.680	1	50	.000

a. Valeurs prédites : (constantes), وسائل الدفع الإلكتروني

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	18.568	1	18.568	121.680	.000 ^b
	Résidu	7.630	50	.153		
	Total	26.198	51			

a. Variable dépendante : الشمول المالي
b. Valeurs prédites : (constantes), وسائل الدفع الإلكتروني

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		A	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	.934	.297		3.147	.003
	وسائل الدفع الإلكتروني	.799	.072	.842	11.031	.000

a. Variable dépendante : الشمول المالي

- معامل Anova لمتغيرات البيانات الشخصية

ANOVA à 1 facteur						
		Somme des carrés	Ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الجنس	Inter-groupes	3.860	15	.257	1.033	.446
	Intra-groupes	8.967	36	.249		
	Total	12.827	51			
العمر	Inter-groupes	32.981	15	2.199	2.311	.020
	Intra-groupes	34.250	36	.951		
	Total	67.231	51			
المستوى التعليمي	Inter-groupes	16.314	15	1.088	1.895	.058
	Intra-groupes	20.667	36	.574		
	Total	36.981	51			
المهنة	Inter-groupes	48.186	15	3.212	1.638	.112
	Intra-groupes	70.583	36	1.961		
	Total	118.769	51			
مكان السكن	Inter-groupes	.990	15	.066	2.545	.011
	Intra-groupes	.933	36	.026		

الملاحق

	Total	1.923	51			
الراتب_ الشهري	Inter-groupes	31.360	15	2.091	3.506	.001
	Intra-groupes	21.467	36	.596		
	Total	52.827	51			