

جامعة 8 ماي 1945

- قائمة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان:

رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي

دراسة حالة بريد الجزائر

- قائمة -

إشراف الأستاذة:

سلايحية ظريفة

إعداد الطلبة:

بورموم فضيلة

مناصرية إيمان

الموسم الجامعي: 2024/2023

جامعة 8 ماي 1945

- قائمة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

تحت عنوان:

رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي

دراسة حالة بريد الجزائر

- قائمة -

إشراف الأستاذة:

سلايحية ظريفة

إعداد الطلبة:

بورموم فضيلة

مناصرية إيمان

الموسم الجامعي: 2024/2023

شكر وتقدير

الحمد لله الذي وهبنا التوفيق والسداد وأعاننا على إتمام هذا العمل لذلك يشرفنا أن يكون الشكر للوهاب الجليل جاعل العقل أصل الدليل، نتقدم بالشكر الجزيل إلى الله سبحانه وتعالى ورسولنا الكريم محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين.

ثم كامل الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة "سلايمية ظريفة" على إشرافها على هذا العمل، كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة "عباس زهرة" على مساعدتها وملاحظاتها القيمة جزاها الله عنا كل خير.

كما نتقدم بالشكر الخاص إلى كل من الأساتذة: عماري صليحة، بن صالح كريمة، شريط حنان، بن شرشار عز الدين، غردة عبد الواحد، كشييتي حسين وبن جلول خالد على التشجيع والدعم العلمي.

ولا ننسى عمال مؤسسة بريد الجزائر - فرع عقابي- على تعاونهم وكذا الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا البحث وإثرائه بملاحظاتهم القيمة.

وفي الأخير نشكر كل من مد لنا يد العون من أساتذة قسم العلوم الاقتصادية وزودنا بنصيحة أو معلومة ساعدتنا في إنجاز هذا البحث.

إهداء

قال تعالى: {فَتَبَسَّمْ ضَاحِكًا مِّن قَوْلِهَا وَقَالَ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ}

سورة النمل: الآية 19

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه على توفيقه لإنجاز هذا العمل، أهدي تخرجي بكل فخر إلى والداي الكريمين حفظهما الله وأطال في عمرهما، إلى سندي في الحياة إخوتي لطفي، وحمزة؛ وإلى أختي آسيا وزوجها إسماعيل وأبنائهم خديجة وعبد الرحمن إلى كل من بقى وصال الود بيننا رغم تفرق وجهاتنا صديقات الدرب "هديل، شيماء، هند" أعانهم الله في مشوارهم ويسر دربهم.

إلى من جمعتني بهن أسوار الجامعة زميلاتي "هاجر، ريان، خولة، لبنى" إلى مسك الختام شريكتي في هذا العمل "فضيلة" طيب الله أثرها وأنار دربها. إلى كل من ساهم في وصولي إلى هنا.

إيمان

إهداء

بكلمات ربانية وشكر للخالق الجليل، فضلت أن تكون بدايتي:
الفضل والمنة لك ربي أن وفقتني لإتمام هذا العمل المتواضع، فلك الحمد حتى ترضى ولك
الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى، وسلاماً على نبيك المصطفى صلى الله عليه وسلم
وعلى صحبه أجمعين إلى يوم الدين.
بكل تواضع وامتنان أهدي هذا العمل إلى أعز الناس " أبي إبراهيم " وأمي " فتيحة "
حفظهما الله وأطال في عمرهما.
إلى زوجي العزيز " توفيق " حفظه الله ورعاه.
إلى غاليتي وجوهرتي الغالية "ابنتي أروى "
إلى جميع إخوتي وزوجاتهم وأولادهم، خاصة أخي الصغير "هشام" وزوجته وأولاده
"يونس، آية "
إلى جميع أخواتي وأزواجهن وأولادهن.
إلى عائلة زوجي خاصة أبي الغالي " حميد "
إلى أستاذتي الغالية التي أنارت دربي بنور القرآن " أستاذة سهام كموش "
إلى صديقتي الغالية أختي التي لم تلدها أمي " سميرة معلالة "

فضيلة

فهرس المحتويات

شكر وتقدير.....	
إهداء.....	
فهرس المحتويات.....	
فهرس الأشكال.....	
فهرس الجداول.....	
قائمة المختصرات.....	
قائمة الملاحق.....	
المقدمة:..... أ	

الفصل الأول

مدخل للاقتصاد الرقمي و التحول نحو الخدمات المالية الرقمية

تمهيد:.....	7
المبحث الأول: عموميات حول الاقتصاد الرقمي.....	8
المطلب الأول: نشأة ومفهوم الاقتصاد الرقمي.....	8
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الاقتصاد الرقمي.....	11
المطلب الثالث: مكونات وركائز الاقتصاد الرقمي.....	10
المطلب الرابع: مزايا وعيوب الاقتصاد الرقمي.....	13
المبحث الثاني: عموميات حول التحول الرقمي.....	15
المطلب الأول: ماهية الرقمنة.....	16
المطلب الثاني: ماهية التحول الرقمي.....	18
المطلب الثالث: متطلبات التحول الرقمي وخطواته.....	20
المطلب الرابع: تحديات التحول الرقمي.....	23
المبحث الثالث: التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية.....	24
المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية.....	24
المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية.....	26

28	المطلب الثالث: الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية.....
30	المطلب الرابع: الأخطار الناجمة عن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية.....
32	خلاصة الفصل الأول:

الفصل الثاني

الإطار النظري للشمول المالي

34	تمهيد:
35	المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
35	المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي
36	المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي
37	المطلب الثالث: أهمية الشمول المالي
39	المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه
42	المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي
42	المطلب الأول: متطلبات الشمول المالي
43	المطلب الثاني: ركائز الشمول المالي
44	المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي
46	المطلب الرابع: تحديات تحقيق الشمول المالي:
48	المبحث الثالث: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي
48	المطلب الأول: أساسيات حول الشمول المالي الرقمي
51	المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في الوصول إلى الخدمات المالية
53	المطلب الثالث: سياسات تنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي
55	خلاصة الفصل الثاني:

الفصل الثالث

أهمية الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر في تحسين الشمول المالي

57	تمهيد:
----	--------------

58	المبحث الأول: واقع الدفع الالكتروني والشمول المالي في الجزائر
58	المطلب الأول: التطور التاريخي للدفع الالكتروني بالجزائر
60	المطلب الثاني: واقع عمليات الدفع بالبطاقات الالكترونية والانترنت في الجزائر
66	المطلب الثالث: الشمول المالي في الجزائر
72	المبحث الثاني: مدخل عام لمهية مؤسسة بريد الجزائر
72	المطلب الأول: نبذة تعريفية عن مؤسسة بريد الجزائر ومهامها
74	المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة
81	المطلب الثالث: الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر
85	المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية وإجراءاتها
85	المطلب الأول: الطرق والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية
97	المطلب الثاني: عرض نتائج وتحليلها
110	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج
120	خلاصة الفصل:
121	الخاتمة
125	قائمة المصادر والمراجع
132	قائمة الملاحق

40	الجدول رقم (01): مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية.....
58	الجدول رقم(02): التطور التاريخي للدفع الالكتروني بالجزائر
61	الجدول رقم(03):معاملات الدفع بالانترنت حسب قطاع النشاط(2016-2023)
63	الجدول رقم(04):نشاط السحب على الجهاز النقدي(2016-2023).....
64	الجدول رقم(05):نشاط الدفع على محطة الدفع الالكتروني(2016-2023).....
67	جدول رقم(06): تطور مؤشرات استخدام الخدمات المالية في الجزائر(2011-2021).....
67	جدول(07): تطور مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر(2011-2020).....
82	الجدول رقم(08):عدد البطاقات الذهبية وأجهزة الصراف الآلي الموزعة (2017-2023)ب-قائمة- ..
86	الجدول رقم (09): توزيع واسترجاع الاستبيانات.
88	الجدول رقم (10):هيكل أداة الدراسة (الاستبيان).....
89	الجدول رقم (11):يبين المقياس Likert المستخدم في الاستبيان
91	الجدول رقم (12):مدى الاتساق الداخلي لعبارات (المحور 01)
92	الجدول رقم(13):الاتساق الداخلي لعبارات الشمول المالي.....
94	الجدول رقم (14):يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان
95	الجدول رقم (15): نتائج التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات
98	الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب الجنس
99	الجدول رقم (17):يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر.....
100	الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
102	الجدول رقم (19):يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة.....
103	الجدول رقم (20):توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.....
104	جدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرقمنة الخدمات المالية
109	جدول رقم (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحسين الشمول المالي.....

- 110 جدول (23): اختبار t.test لعينة واحدة لرقمنة الخدمات المالية
- 111 جدول رقم (24): اختبار t.test لعينة واحدة لتحسين الشمول المالي
- 112 جدول رقم (25): معاملات خط الانحدار بين رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر وتحسين الشمول المالي
- 113 بريد الجزائر
- 114 جدول رقم (26): معاملات خط الانحدار بين رقمنة الخدمات المالية وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية في بريد الجزائر
- 115 جدول رقم (27): معاملات خط الانحدار بين رقمنة الخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية الرقمية في الجزائر
- 116 الجدول رقم (28): معاملات خط الانحدار بين الخدمات المالية الرقمية وجودة الخدمات المالية الرقمية.
- 118

- الشكل (01): إحصائيات حول عدد البطاقات الذهبية المتداولة (2019-2023)..... 70
- الشكل رقم (02): تطور عمليات الدفع الإلكتروني بالجزائر خلال الفترة (2020-2023)..... 71
- الشكل رقم (04): توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة..... 86
- الشكل رقم (05): رسم النموذج الميداني للدراسة..... 87
- الشكل رقم: (06): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس..... 99
- الشكل رقم (07): تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر..... 100
- الشكل رقم (08): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي..... 101
- الشكل رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة..... 103
- الشكل رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة..... 104
- الشكل رقم (11): معادلة خط الانحدار لرقمنة الخدمات المالية..... 113
- الشكل رقم (12): معادلة خط الانحدار للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية..... 115
- الشكل رقم (13): معادلة خط الانحدار لاستخدام الخدمات المالية الرقمية..... 117
- الشكل رقم (14): معادلة خط الانحدار لجودة الخدمات المالية الرقمية..... 119

قائمة المختصرات

دلالته باللغة العربية	دلالته باللغة الانجليزية/الفرنسية	الرمز
منتدى دولي يجمع الحكومات ومحافظي البنوك المركزية من 20 دولة والاتحاد الأوروبي	Groupe of Twenty(20)	G20
التحالف العالمي للشمول المالي	Alliance for Financial Inclusion	AFI
الشراكة العالمية للشمول المالي	Global Partnership for Financial Inclusion	GPFI
الشركات الصغيرة والمتوسطة	Small and Medium –sized Enterprises	SMEs
القرض الشعبي الجزائري	Crédit Populaire d'Algérie	CPA
نقد/سيولة	-	CASH
مقياس دولي لنقل المعلومات والتواصل بين المؤسسات المالية والبنوك حول العالم	Society for World Wide Inter bank Financial Telecommunication	SWIFT
نظام تحليل البيانات المالية	-	SATIM
شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين المصارف	Remote Method Invocation	RMI
نظام التسوية الإجمالية الفورية	Real-Time Gross settlement	RTGs
بطاقة الدفع بين البنوك	Cart bancaire retrait Inter Bancaire	CIB
مجموعة المصالح الاقتصادية للخدمات المصرفية	Groupment d'Intérêt Economique de la monétique	GIE
المعيار الدولي لتكنولوجيا بطاقات الدفع	Europay Master card Visa	EMV
محطة الدفع الإلكتروني	Terminal de Paiment Electronique	TPE
خدمة الرسائل القصيرة	Short Message Service	SMS

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	استمارة الدراسة
02	مسودة التحليل الإحصائي
03	وثيقة إجراء التبرص بمؤسسة بريد الجزائر -قائمة-

المقدمة

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا والتغيرات المتتالية في البيئة الاقتصادية العالمية شهد القطاع المالي تحولا جذريا، حيث تعد "رقمنة الخدمات المالية" من أبرز مظاهر هذا التحول، إذ ساهمت في إعادة تشكيل طريقة تقديم الخدمات المالية واستفادة الأفراد منها، كما عملت على تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وامتدت لتشمل تعزيز الشمول المالي بصفته عامل حاسم في تحقيق التنمية الاقتصادية.

إذ يهدف الشمول المالي إلى تمكين جميع فئات المجتمع خاصة "الفئات الفقيرة والمهمشة" من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية بأسعار معقولة وطريقة ميسرة باعتبار أن الخدمات المالية التقليدية غير كافية لتحقيق هذه الميزة خاصة في البلدان النامية، وهنا يظهر جوهر الرقمنة في سد هذه الفجوة حيث توفر تقنيات مثل الهواتف الذكية، الانترنت، التطبيقات المالية الرقمية وغيرها طرقا جديدة وفعالة للوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق التنمية الاقتصادية.

وعليه سارعت جميع دول العالم إلى تبني سياسات واستراتيجيات خاصة تضم جملة من التدابير التي تسمح بتحقيق الشمول المالي ورفع مستوياته منها الجزائر، باعتبارها من البلدان النامية الأمر الذي يستلزم تطوير بنيتها التحتية وحشد الموارد لزيادة معدلات الاستثمار وتشجيع الادخار والتأمين.

1. الإشكالية:

على ضوء ما سبق يمكن حصر إشكالية الدراسة في التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر في تحسين الشمول المالي؟

2. الأسئلة الفرعية:

بغية معالجة الإشكالية الرئيسية والوصول إلى إطار علمي يمكن من خلاله توضيح مدى مساهمة رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر في تحسين الشمول المالي تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- (1) ما هي الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر-قائمة-؟
- (2) إلى أي مدى تؤثر رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- في تحسين الشمول المالي؟
- (3) إلى أي مدى تؤثر رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- على الوصول إلى الخدمات المالية؟
- (4) إلى أي مدى تؤثر رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- على استخدام الخدمات المالية؟
- (5) إلى أي مدى تؤثر رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- على جودة الخدمات المالية؟

3. فرضيات الدراسة :

- للإجابة على الإشكالية تم صياغة الفرضيات التالية:
- يقدم بريد الجزائر-قالمة- عدة خدمات مالية عبر وسائط رقمية متعددة تلبي حاجة الزبائن.
 - تؤثر رقمته الخدمات المالية لبريد الجزائر-قالمة- في تحسين مستوى الشمول المالي عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0,05.
 - تؤثر رقمته الخدمات المالية لبريد الجزائر-قالمة- في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.
 - تؤثر رقمته الخدمات المالية لبريد الجزائر-قالمة- في تحسين استخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.
 - تؤثر رقمته الخدمات المالية لبريد الجزائر-قالمة- في تحسين جودة الخدمات المالية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.

4. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية البحث في مجموعة من النقاط كما هو موضح في النقاط التالية:
- تشكل الخدمات المالية الرقمية عاملاً أساسياً في تحقيق الشمول المالي
 - أهمية الخدمات المالية الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية
 - دور الخدمات المالية الرقمية في تقليل التكاليف وزيادة جودة الخدمات المالية.

5. أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى التعريف بالشمول المالي وآليات تعزيزه بواسطة الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر وذلك من خلال:
- إبراز دور التحول الرقمي في تطوير الخدمات المالية الرقمية؛
- التعرف على أهمية ومتطلبات الشمول المالي وسياسات تعزيزه؛
- إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي؛
- الوقوف على واقع الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر وسبل تعزيزهما.

6. أسباب اختيار الموضوع:

تعود أسباب اختيار هذا الموضوع إلى:

- حداثة الموضوع في حد ذاته؛
- تزايد الاهتمام والدراسات الخاصة بموضوع "الخدمات المالية الرقمية" و"الشمول المالي"؛
- تناسب الموضوع مع مجال التخصص؛
- توجه المؤسسات المالية إلى رقمنة خدماتها من أجل تقليل التكلفة وزيادة الجودة؛
- التطور المستمر للتكنولوجيا واقتحامها للمجال المالي.

7. منهج الدراسة:

لمعالجة مشكلة البحث وإثبات صحة الفرضيات المتبناة من عدمها تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لما تقتضيه طبيعة الدراسة القائمة وذلك لوصف طبيعة متغيرات الدراسة وتحديد العلاقة بينهما. كما تم الاعتماد على المنهج الإحصائي باعتباره أسلوب وطريقة رقمية تستخدم في جمع كافة المعلومات الإحصائية والقيام بتحليلها ومن ثم تقديم مجموعة من التفسيرات المنطقية لهذه البيانات. وتم الاعتماد على المنهج التاريخي باعتباره منهج يتميز بالدقة في استخدام المصادر والحياد في وضع التقديرات، كما يقدم تفسيرات موضوعية و شاملة للماضي بهدف فهم الأحداث التاريخية. مع استخدام المنهج الإستنتاجي باعتباره منهج يساعد على استخلاص استنتاجات من معلومات متاحة باستخدام قواعد منطقية و أدلة متاحة من أجل الوصول إلى استنتاجات معقولة و حكم نهائي.

8. صعوبات البحث:

لا يخلو أي بحث علمي من الصعوبات التي يتعرض إليها الباحث أثناء انجازه له، وتتمثل الصعوبات التي تم مواجهتها في:

- نقص المراجع الخاصة بموضوع الدراسة خاصة الكتب؛
- عدم توفر المعلومات الكافية بخصوص الموضوع؛
- جل ما كتب في الموضوع عبارة عن أوراق علمية و مقالات غير كافية لإعطاء تصور كامل عن مختلف جوانب الدراسة؛
- ظروف عائلية و صحية غير ملائمة؛
- قصر الفترة الزمنية التي وجب انجاز الدراسة فيها.

9. دراسات سابقة:

دراسة(محبوت نسيمة، 2023):تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي ومدى مساهمته في تحقيق الشمول المالي من خلال دراسة تجرية جمهورية مصر العربية كنموذج لما حققه هذا القطاع من نتائج ايجابية سابقا و التي تسعى إلى توسيعه بعد إصدار القانون رقم 05 المتعلق بتنظيم و تنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير المصرفية مؤخرا ، إدراكا منها بأهمية هذا القطاع و بضرورة توجيه التكنولوجيا المالية نحو تطويره لغرض تعزيز الشمول المالي؛ وتم التوصل إلى ضرورة زيادة حصة القطاع المالي غير المصرفي مقابل القطاع المصرفي لتقوية البيئة المالية ووضع إطار قانوني يسمح بإنشاء شراكة بينها لتعزيز قيمة التعاون بينهما سعيا منهما لتطوير أداء القطاع المالي و تحقيق الشمول المالي.

دراسة(عبد الحميد بن ناصر، راضية مصداق، 2022):تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية عبر وسائلها المبتكرة في تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين كل شرائح المجتمع من الوصول إلى مختلف الخدمات المالية التي تلبي احتياجاتهم بسرعة و تكلفة أقل و تم التوصل إلى أن تطبيق التكنولوجيا المالية مكن من تطوير أداء البنوك لما توفره هذه الأخيرة من أنظمة و برامج الكترونية متطورة ويقابل ذلك تحديات كبيرة تفرض عليها استغلال كل التقنيات الجديدة و المتطورة للرفع من كفاءة الخدمات و المعاملات المالية التي توفرها للعملاء من اجل البقاء في السوق.

10. هيكل الدراسة:

على ضوء هذه الفرضيات والأهداف الأساسية تم تقسيم الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي إلى ثلاثة فصول كما هو موضح:

الفصل الأول: تم التطرق في الفصل الأول إلى عموميات حول الاقتصاد الرقمي، التحول الرقمي ومتطلباته والتوجه نحو الخدمات المالية الرقمية بالإضافة إلى الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية والأخطار الناجمة عن استخدام التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني: تم التعرض في الفصل الثاني إلى الشمول المالي بشكل عام، انطلاقا من مفهومه مع التطرق إلى نشأته وأهميته وإبراز أبعاده ومؤشرات قياسه، كما تم التطرق إلى سياسات تعزيزه وأبرز التحديات التي يواجهها.

الفصل الثالث:تضمن الفصل الثالث واقع كل من الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر في المبحث الأول، بينما المبحث الثاني كان موضوعه الدراسة الميدانية لبريد قلمة حيث احتوت الدراسة على تقديم

المؤسسة وخدماتها الرقمية، أما المبحث الثالث تم فيه ذكر لمجتمع، عينة وأدوات الدراسة الميدانية وتحليل البيانات المتعلقة بالخصائص الشخصية واختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج من خلال برنامج SPSS.V25.

الفصل الأول

مدخل للاقتصاد الرقمي و

التحول نحو الخدمات المالية

الرقمية.

تمهيد:

لقد أدى الانتشار الهائل للتكنولوجيا الرقمية في العالم إلى تغيير كبير مس جميع المجالات منها الاجتماعية والاقتصادية والعلمية، حيث نجد أن التحول من الاقتصاد التقليدي إلى الاقتصاد الرقمي أصبح مسارا إجباريا وذلك لما قامت به الرقمنة من تغييرات عميقة في الاقتصاد.

ورافق هذا الأخير تحول المجتمع إلى مجتمع رقمي من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي ألغت الحواجز الجغرافية والزمنية ليصبح العالم قرية صغيرة من خلال تطبيق الرقمنة في جميع نشاطاته.

هذا التحول الرقمي أدى إلى إحداث تغيير جذري في كيفية التعامل مع المال وإدارته وتجاوز ذلك إلى الاهتمام بتحسين تجارب العملاء وتوفير خدمات رقمية تتميز بالكفاءة والفعالية.

.وعليه سيتم التطرق في هذا الفصل إلى "الاقتصاد الرقمي" و"التحول الرقمي للخدمات المالية" من خلال ثلاث

مباحث رئيسية:

المبحث الأول:عموميات حول الاقتصاد الرقمي.

المبحث الثاني: عموميات حول التحول الرقمي.

المبحث الثالث:التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية.

المبحث الأول:عموميات حول الاقتصاد الرقمي

في ظل انتشار التقنيات الحديثة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات وتطور الانترنت، أصبحت تقنية المعلومات والاتصالات المحرك الرئيسي للتغيير في جميع مجالات الحياة ومنها الحياة الاقتصادية ليظهر ما يسمى بالاقتصاد الرقمي.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الاقتصاد الرقمي

لقد أدى استخدام الوسائط الالكترونية وتكنولوجيا المعلومات إلى التغيير في أساليب حياة الإنسان، وطرق ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية مما أدى إلى ظهور نوع جديد في الاقتصاد وهو ما يطلق عليه " الاقتصاد الرقمي " أو اقتصاد المعلومات.

أولاً: نشأة الاقتصاد الرقمي

تعد ثورة المعلومات أحد أبرز ملامح الألفية الثالثة أي أن الاقتصاد الجديد هو اقتصاد رقمي قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث:¹

- تعود جذور الاقتصاد الرقمي إلى عام 1830 حيث بدأت ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكلها البسيط؛
- عام 1870: تم التحول الآلي للصوت والتلغراف؛
- عام 1980: بدأ استخدام خدمات الهاتف النقال في الدول المتقدمة؛
- عام 1982: أعلنت الحكومة البريطانية صناعة المعلومات وقد أسست برنامج سمي ببرنامج تكنولوجيا المعلومات المتقدمة وتم توظيف ما قيمته (350) مليون باون إسترليني في مجال البحث والتطوير لتطوير الجيل الخامس للحاسب الآلي،
- عام 1990: تم ربط شبكات بروتوكول الانترنت بالحسابات؛
- عام 1995: رفعت القيود المفروضة على الاستخدام التجاري للانترنت، حيث كان الاستثمار في التكنولوجيا من أجل التفاعل والتواصل مع المنظمات الأخرى وعملائها، وأن استخدام الانترنت يشير إلى استخدام الحواسيب من أجل نقل البيانات والملفات والرسائل بشكل نص أو صورة للمشاركة

¹زينب هادي نعمة، تحليل العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في ماليزيا والإمارات العربية المتحدة للمدة(1999-2013) مع الإشارة إلى العراق، أطروحة دكتوراه، قسم الاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2015، ص ص8،9.

التنظيمية في الاقتصاد الرقمي وتطوير الشراكات والحفاظ عليها بين مراكز البحث لأنها توفر وسيلة لكسب الوصول إلى معارف جديدة للإفادة منها في الابتكار والتجارب؛ وعليه فإن بداية الاقتصاد الرقمي كانت تحديدا في عقد الستينات من القرن العشرين، لكن تطورت وظهرت بصورة واضحة خلال القرن الحادي والعشرين.

ثانيا: مفهوم الاقتصاد الرقمي

تعددت الآراء حول إيجاد تعريف موحد للاقتصاد الرقمي وفيما يلي بعض التعاريف وأبرز الخصائص المميزة له.

1) تعريف الاقتصاد الرقمي:

من بين أبرز التعريفات ما يلي:

الاقتصاد الرقمي هو ذلك الاقتصاد الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العالمية (الانترنت) وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات وهي الأسس التي أصبحت تحكم كافة نواحي الحياة وأسلوب أداء الأعمال.¹

وكذلك يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة وبين الاقتصاد القومي والقطاعي والدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية والفورية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما.² كما يعرف الاقتصاد الرقمي على أنه: "ذلك الاقتصاد المرتبط بمفهوم مجتمع المعلومات الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد والعلاقات البشرية ككل متجسدة في بنية تحتية رقمية عالية كفاءة بتحقيق ذلك في شتى مجالات الحياة".³

مما سبق نستنتج أن الاقتصاد الرقمي هو الاقتصاد الذي يعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية والشبكات الالكترونية في جميع جوانب العمل الاقتصادي، إذ يتميز بالسرعة والفعالية وتحقيق الابتكار، مما يؤثر على كيفية تفاعل الشركات والأفراد مع بعضهم البعض ومع السوق بشكل عام.

¹جعفر حسن جاسم، "مقدمة في الاقتصاد الرقمي"، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013، ص23.

²فريد النجار، "الاقتصاد الرقمي الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الالكترونية"، دار نشر الثقافة، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2007، ص25.

³رضوان أبو شعيشع السيد، "الاقتصاد الرقمي"، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2018، ص8.

2- خصائص الاقتصاد الرقمي:

من أهم خصائص الاقتصاد الرقمي ما يلي: ¹

✓ سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات: يعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الانترنت المختلفة، ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد؛

✓ المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي: تؤثر تكنولوجيا المعلومات على درجة المنافسة وأساليبها وتحسين المراكز التنافسية، ويختلف هيكل السوق وفق درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الاقتصاد الرقمي وذلك على المستويين المحلي والدولي ويجب أن تتكامل تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع منظومات وقطاعات الاقتصاد المختلفة وخاصة التصنيع والزراعة والتعليم والتدريب والخدمات المالية والمصرفية والاستثمارية؛

✓ مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي: تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً أساسياً في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الالكترونية الداخلية والخارجية، وتؤثر الانترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل وأصبح هناك أساليب متعلقة بتطور الاقتصاد الرقمي ومن أهمها ما يلي:

- نصيب كل قطاع اقتصادي من التجارة الالكترونية؛
- معدلات التضخم والنمو والعمالة والإنتاجية وأثرها على الاقتصاد الرقمي؛
- مكاسب المتعاملين في الأسواق من التجارة الالكترونية؛
- نسبة حجم التجارة الالكترونية بين القطاع وقطاع آخر، والنشاط الاقتصادي ونشاطات أخرى.

بالإضافة إلى مجموعة من النقاط يمكن تلخيصها فيما يلي: ²

- أصبحت المعلومة في الاقتصاد الرقمي عنصر قوة؛
- إلغاء الحدود والقيود الاقتصادية التقليدية؛
- يركز الاقتصاد الرقمي على مستوى الثقافة التكنولوجية للمجتمع؛
- الاعتماد الرئيسي للانترنت في مختلف العمليات والمعاملات؛

¹فريد راغب النجار، "الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي"، مؤسسة شباب الجامعة، جامعة الرقازيق، الإسكندرية، ص-ص 12-14.
²نجاة بن فريجة، سليمان نصح، تطور الاقتصاد الرقمي للعالم العربي في ظل جائحة كورونا، "مجلة المعيار"، المجلد 13، العدد 2022، ص 497.

- ظهور البيع الإلكتروني والعقد الإلكتروني (التجارة الإلكترونية)؛
- يتأثر الاقتصاد بصفة مستمرة بالتغيرات التي تطرأ على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ظهور العولمة الرقمية؛
- ظهور المؤسسات الرقمية.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الاقتصاد الرقمي

يعتمد الاقتصاد الرقمي على التكنولوجيا الرقمية والانترنت لتعزيز الأنشطة الاقتصادية ونظرا لما له من أهمية كبيرة في تحسين الكفاءة والإنتاجية فهو يهدف إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تساهم في تعزيز النمو الاقتصادي.

أولا: أهمية الاقتصاد الرقمي

نتناول أهمية الاقتصاد الرقمي في إيجاز على النحو التالي: ¹

- زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء وتقليل تكاليف الأداء وتطوير نوعيته عن طريق استخدام الأساليب المتقدمة والوسائل التقنية الخاصة بالاقتصاد الرقمي؛
- زيادة الدخل القومي من خلال إنشاء المشاريع وزيادة عوائدها المالية وتطوير نوعيته عن طريق استخدام الأساليب المتقدمة والوسائل التقنية الخاصة بالاقتصاد الرقمي؛
- توفير فرص عمل عديدة ضمن مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما تتميز هذه الفرص بأنها متنوعة ومتزايدة وواسعة؛
- تطوير الأنشطة الاقتصادية مما يؤدي إلى تطور الاقتصاد بشكل سريع ومستدام؛
- توفير البيئة الضرورية لجلب وتوسع الاستثمارات وخصوصا في مجالات المعرفة العلمية مما يؤدي إلى بناء رأس مال معرفي يساهم في تزايد إنتاج المعرفة؛
- التقليل من استخدام الموارد الطبيعية من خلال الاعتماد على موارد المعرفة وتطويرها ويؤدي ذلك إلى ضمان استمرار تطور الأنشطة الاقتصادية؛
- تغير هيكلية الاقتصاد ككل إذ يؤدي إلى زيادة الاهتمام بالإنتاج الرقمي ويعزز الاستثمار برأس المال الرقمي ويدعم ويشجع الصادرات الصناعية الخاصة بالمنتجات الرقمية، الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض العجز في الميزان التجاري.

¹عاطف أحمد عبد العال زيدان، "الاقتصاد الرقمي بين الواقع والمأمول والمعاملة الضريبية الخاصة به"، دار النهضة العربية، القاهرة، 2021، ص 19، 20.

ثانيا: أهداف الاقتصاد الرقمي

يتحقق الاقتصاد الرقمي لدى المنشآت والمؤسسات من خلال المنافع التي يمكن تحقيقها من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والتي بدورها تحقق الأهداف التي يجب أن تنطلق منها تلك المؤسسات، ومن هذه الأهداف:¹

- ✓ إزالة الحواجز الجغرافية؛
- ✓ إزالة الحواجز الزمنية؛
- ✓ تحسين التعامل مع القيود التكاليفية؛
- ✓ تحطيم الحواجز الهيكلية.

المطلب الثالث: مكونات وركائز الاقتصاد الرقمي

يعتمد الاقتصاد الرقمي بشكل رئيسي على استخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث يتكون من مجموعة من المكونات ويستند على جملة من الركائز.

أولا: مكونات الاقتصاد الرقمي

تتمثل مكونات الاقتصاد الرقمي في:²

- السلع والخدمات الرقمية غير الملموسة، حيث يتم تداولها رقميا عبر أجهزة الاتصالات والحاسوب، مثل خدمات المعلومات عبر الانترنت ومبيعات البرامج والتعليم الالكتروني؛
- السلع والخدمات الملموسة وعمليات الإنتاج، التداول، التسويق المرتبطة بها عبر أجهزة الاتصالات وتقنيات الانترنت؛
- خدمات الإنتاج المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات في تصنيع السلع الملموسة مثل التصاميم الهندسية المعقدة والآلات الدقيقة التي تستخدم التحول الرقمي المحوسب، والعمليات الكيميائية التي تسطر الحسابات الالكترونية على تصنيعها؛
- المستهلكون الرقميون، فكل مستهلك يدخل على شبكة الانترنت يمتلك حساب أو منصة الكترونية يقوم بالبحث عن السلعة أو الخدمة التي يطلبها ويختارها ويشتريها الكترونيا؛

¹جعفر حسن جاسم، مرجع سبق ذكره، ص100.

²عيسى عبد إسماعيل، بشرى عبد الباري أحمد، أهمية الاقتصاد الرقمي وفعالته في الاقتصاد العالمي، "مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية"، المجلد 17، العدد 56، الجزء 2021، ص471.

- البائعون الرقميون، الذين يمثلون الشركات والمؤسسات التسويقية التي تروج لسلعها أو خدماتها من خلال الدعاية والإعلان الكترونيا عن طريق الانترنت؛
- الأنظمة المسؤولة عن الرقمنة، وتشمل الجهات التي توفر الأجهزة الالكترونية الذكية والحاسبات وتقوم بإدارة شبكات الاتصالات والمعلومات مثل شركة مايكروسوفت وأمازون وغيرها؛
- القوانين والأنظمة، التي تضبط التعاملات والتفاعلات الاقتصادية الرقمية.

ثانيا: ركائز الاقتصاد الرقمي

- يستند الاقتصاد الرقمي على أربعة ركائز رئيسية هي:¹
- البنية التحتية والتجهيزات التقنية؛
- توفير البيئة القانونية المنظمة لتأمين المنافسة العادلة؛
- قدرة القطاع المالي على توفير وتطوير الاستثمارات ورؤوس الأموال المخاطرة من أجل دعم ومساندة الأفكار الذكية؛
- رأس المال الحقيقي والمتمثل في الموارد البشرية التي تعنى بقطاع التعليم والتدريب.

المطلب الرابع: مزايا وعيوب الاقتصاد الرقمي

رغم العديد من المزايا التي تقدمها شبكة الانترنت والتكنولوجيا فيما يتعلق بإدارة الاقتصاد وعلى الرغم من قيامها بتقديم خدمات مهمة إلا أنها أصبحت في الوقت ذاته وسيلة سهلة وأداة خطيرة تسببت في الخسائر المالية و الاقتصادية.

أولا: مزايا الاقتصاد الرقمي

وفقا للتقرير البنك الدولي الصادرة في عام 2016 م تكمن الفوائد التي يمكن أن تتحقق من الاقتصاد الرقمي في النقاط التالية:²

¹بلقاسم سعودي وآخرون، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال كآلية لتنفيذ الاقتصاد الرقمي في الجزائر، "مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد خاص(مؤتمر جامعة البلقاء التطبيقية)، الأردن، 2019، ص619.

²فضل عبد الكريم البشير، دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز تنامي التمويل الإسلامي، "مجلة بيت المشورة"، قطر، العدد09، أكتوبر 2018، ص-ص44-46.

- تكمن التكلفة الحقيقية في البحث والابتكار، وليس في الأجهزة والمعدات، وتشكل الخبرة التي تتأتى من البحث العلمي في تكوين تراكم معرفي يدفع نحو تطوير الصناعة لزيادة البرامج التقنية وتطبيقات حديثة تتميز بالقوة والفاعلية؛
- زيادة فرص التعاون بين المؤسسات بوتيرة متسارعة في أشكال شراكة مختلفة أدى ذلك إلى ظهور المؤسسات الشبكية، إضافة إلى ذلك تغيير طبيعة العمل وبروز نماذج عمل جديدة تؤدي إلى زيادة أجور العاملين في هذا القطاع بصورة كبيرة؛
- تغيير الصناعة وتطوير المنتجات بطرق جديدة يستفيد منها الزبائن ومقدمو الخدمة على حد سواء، من خلال تحديد المستهلك لمواصفات المنتج الذي يناسبه، والانتقال من الإنتاج الكبير إلى الإنتاج بحسب الطلب بالنسبة لمقدمي الخدمة؛
- التغييرات الكبيرة التي أحدثها التحول الرقمي في الأعمال المالية والمحاسبية خاصة المتعلقة منها بنظام السداد، فتنفيذ أمر الكتروني يؤدي إلى انجاز العديد من المعاملات مثل: (التدقيق على ائتمان المشتري والتدقيق على توفير المنتج، إرسال الفواتير... وغيرها)، كما هو مستخدم في تجارة الأسهم التي أصبحت تتم بأسلوب مباشر ويتم إرسال تأكيد إتمام العملية بصورة فورية؛
- ووفقا لدراسة أعدتها شركة " اكسنشر " العالمية المتخصصة في الاستشارات الإدارية والخدمات التقنية فإن التطور بمعدل 1% في التحول الرقمي في الخدمات الحكومية يرفع الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 0.5% يقابله نمو بنسبة 1.9%/ في تجارة الدولة الخارجية مما يشجع على زيادة التنافسية بين الدول؛
- كذلك فإن زيادة 10% في التقنيات الرقمية يؤدي إلى خفض نسبة البطالة بواقع 0.86% في الدول التي تتبنى التوجه نحو الرقمية؛
- توسيع قاعدة المعلومات للكثيرين من الفقراء وحوصلهم على الخدمات المالية، إضافة إلى تخفيض تكلفة المعلومات الاقتصادية والاجتماعية على الشركات والأفراد والقطاع العام، وهي تشجع على الابتكار حينما تنخفض تكلفة المعاملات إلى الصفر تقريبا، وتساعد على تعزيز الكفاءة لأن الأنشطة والخدمات القائمة تصبح أرخص وأسرع وأيسر من ذي قبل، كما أنها تؤدي إلى زيادة الاحتواء الاجتماعي لأن المواطنين يحصلون على الخدمات التي كانوا محرومين منها من قبل.

ثانيا: عيوب الاقتصاد الرقمي: تتمثل في: ¹

- من عيوب الاقتصاد الرقمي ظاهرة القرصنة، حيث قام بعض المستهلكين بقرصنة السلع الرقمية التي تم إنشاؤها بواسطة التكنولوجيا الرقمية والتي تعود بالنفع على الاقتصاد من خلال الاستنساخ والتوزيع والتي بدورها تزيد من العائد وتقلل من التكاليف؛
- الاقتصاد الرقمي ينتج سلع غير معمرة، فالكثير من منتجاته تكون صالحة لفترة زمنية تستمر على مدى عقد أو أقل ثم تتقادم لكن بالرغم من ذلك هنالك عدد من السلع التي تتصف بكونها معمرة مثل الأقراص الصلبة الموجودة في الكمبيوتر وبعض الالكترونيات التي تستخدم لفترات زمنية أكثر من عقد أو أكثر؛
- الغش واقتحام الخصوصية ووجود المحتويات غير الملائمة أضف إلى ذلك استخدام الفيروسات؛
- الآثار غير الصحية الناشئة عن أجهزة الاتصال (الخلوي) على الأفراد وعلى المدى الطويل كذلك الآثار البيئية الناشئة من التخلص من مكونات الحواسيب والهواتف والأجهزة التي تحتوي على مواد تكون ضارة عند إتلافها؛
- عدم تكافؤ الفرص التجارية للدول أو الشركات المشاركة في التجارة الالكترونية وهذا ما يعمق من الفجوة الرقمية ما بين الدول المتقدمة والدول النامية وداخل الدولة الواحدة نفسها؛
- التفاوت في الكثافة السكانية ما بين الدول، فترى الدول ذات الكثافة السكانية العالية تستطيع أن تصدر فائض من القوى العاملة المدربة والمؤهلة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات، لكن في الدول قليلة السكان والفقيرة تكنولوجيا ومعرفيا والتي لا يتوفر فيها الكوادر الفنية القادرة على تغطية هذا المجال فإن ذلك سينعكس بالتأكيد على مقدرة هذه الدولة وكفاءتها اجتماعيا واقتصاديا ومعرفيا.

المبحث الثاني: عموميات حول التحول الرقمي

لقد أدت الثورة الرقمية المنتشرة في العالم إلى تغير واسع وسريع في بيئة الأعمال وحياة الفرد وهو ما أدى إلى ضرورة مواكبة التطور الحاصل، والانتقال من نظام العمل التقليدي إلى نظام العمل الالكتروني، فالتحول الرقمي يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها.

¹زينب هادي نعمة، مرجع سبق ذكره، ص ص13،14.

المطلب الأول: ماهية الرقمنة

أثار موضوع الرقمنة مؤخرا ضجة كبيرة في العالم خاصة في فترة تفشي فيروس كورونا، حيث تهافتت كل من الحكومات والمؤسسات الخاصة إلى تبني الرقمنة وتضمينها لبرنامج أعمالها سعيا منها لتسهيل الوصول إلى الخدمات التي تعرضها وضمانا لمركزها في السوق.

أولاً: تعريف الرقمنة

اهتم العديد من الباحثين في مختلف المجالات بالبحث عن الرقمنة محاولين إزالة الغموض والإبهام عنه بما أنه مصطلح حديث النشأة، وفيما يلي عرض لأهم التعريفات الواردة حول الرقمنة:

- عملية تحويل المواد من الأشكال التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (تناظرية) إلى الشكل الذي يمكن أن يقرأ فقط بواسطة الحاسبات (رقمية)، ويمكن استخدام المساحات المسطحة والكاميرات الرقمية والعديد من الأجهزة الأخرى لرقمنه المواد التناظرية المختلفة.¹
- عرفت الرقمنة "Digitization" بأنها "العملية التي أحالت جميع أنساق الرموز من أعداد ونصوص وأشكال صور ثابتة ومتحركة إلى سلاسل من الأرقام قوامها الصفر والواحد وفقا لنظام الأعداد الثنائي لتتنصر هذه الأنساق في توليفات مثيرة في ظل تكنولوجيا الوسائط المتعددة "Multi-Media"، كما عرف المقابل الانجليزي "Digitalization" بأنه "العملية التي تحول النصوص والأشكال والأصوات إلى سلاسل الصفر والواحد حتى تصبح قابلة للمعالجة الآلية والانصهار في سبيكة الوسائط المتعددة".²
- الرقمنة هي عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني.³ مما سبق يمكن تعريف الرقمنة على أنها: "عملية تحويل للنصوص، الأشكال والصور من شكلها (التقليدي، الورقي) يمكن قراءته بواسطة الإنسان إلى توليفات منصهرة في بطاقات أو الرمز الشريطي المشفر تقرأ فقط بواسطة أجهزة الإعلام والاتصال من حواسيب وماسحات ضوئية".

ثانيا: خصائص الرقمنة.

تتميز الرقمنة بمجموعة من الخصائص أهمها:⁴

¹عبد الجواد سامح زينهم، "المكتبات والأرشيفات الرقمية التخطيط والبناء والإدارة"، دار الكتاب الحديث، السعودية، الطبعة الثانية، 2013، ص21.

²نجلاء أحمد يس، "الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013، ص19.

³خليل هاني خلف، "علم المكتبات ومراكز المعلومات القيادة والمبادئ"، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الاسكندرية، 2013، ص219.

⁴عبد العالي دبله، عياش عزوز مرابط، تكنولوجيا المعلومات والكفاءة المهنية للعامل، "مجلة العلوم الاجتماعية"، العدد 2016، 17، ص84.

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة؛
- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين استيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛
- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام؛
- السرعة وقلة التكلفة: وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛
- الذكاء الصناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة، و تقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛
- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فالانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله.

ثالثا: أهداف الرقمنة

يشير "JOANNE SMITH" إلى أنه لا ينبغي أن يكون السبب وراء مشروعات الرقمنة هو مخافة التخلف عن ركب الآخرين، بقدر ما هو إنتاج منتج رقمي جيد في ظل حدود التكلفة والإمكانات التقنية وتوافر القوى العاملة، وهو الأمر الذي يتطلب النظر بعين الاعتبار للأسباب الكامنة وراء المشروع لتحقيق قدر من التوازن، وتمثل أهداف الرقمنة فيما يلي:¹

1) إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع، وتشمل:

— إتاحة 24 ساعة /7 أيام؛

— إتاحة دون التقيد بالموقع الجغرافي؛

— إنتاج أشكال مختلفة من الملفات للمصدر الواحد؛

— توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري؛

— تحديد استخدام الأشكال المتهاكة والتالفة؛

— تطوير الخدمات التقليدية؛

— المشاركة في الموارد.

¹عبد الهادي محمد فتحي، "المكتبات الرقمية (الأسس النظرية والتطبيقات العملية)"، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2006، ص 220، 221.

- (2) صيانة وحفظ المجموعات PRESERVATION ضد التلف والكوارث والفقء؛
- (3) الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أفراس مليزة أو إتاحة على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا الانجاز بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

المطلب الثاني: ماهية التحول الرقمي

إن الانتقال من نظام العمل التقليدي إلى نظام عمل الكتروني وحده غير كاف منطقيا لأن يرقى إلى التحول الرقمي الذي من المفترض أن يكون أعمق من ذلك.

أولا: تعريف التحول الرقمي

يقصد بالتحول الرقمي السعي إلى تحقيق إستراتيجية المنظمات وتطوير نماذج الأعمال والتشغيل المبتكرة والمرنة من خلال الاستثمار في التقنيات وتطوير المواهب وإعادة تنظيم العمليات وإدارة التغيير لخلق قيمة وخبرات جديدة للعملاء والموظفين وأصحاب العلاقة يبدأ أساسا من وجود إستراتيجية تعمل على تحقيق الهدف الأساسي من التحول الرقمي؛ وهو خدمة الإنسانية وفي ذات الوقت مساعدة المنظمات على البقاء والاستمرار في ضوء العمل الأخلاقي، ومن الخطأ أن نعتقد أن رقمنة البيانات بمعنى تحويل النظم القديمة سواء كانت نظم يدوية أو نظم معلومات أو نظم معلومات تقليدية إلى بيئة الأعمال الالكترونية تعمل في ظل تكنولوجيا المعلومات أنه تحول رقمي.¹

التحول الرقمي هو عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب الأعمال، مما يتطلب تغييرات أساسية في التكنولوجيا والثقافة والعمليات وتقديم القيمة للاستفادة بشكل أفضل من التكنولوجيات الناشئة وتوسعها السريع في الأنشطة البشرية، حيث يجب على الشركة أن تعيد اختراع نفسها من خلال تحويل جميع عملياتها ونماذجها بشكل جذري.²

وقد عرف بنك صفوة الإسلامي التحول الرقمي بأنه «دمج التكنولوجيا في جميع تفاصيل الحياة، بالاستفادة من ثورة المعلومات والاتصالات، ومن التطبيقات غير المحدودة للتكنولوجيا الحديثة التي جعلت من العالم قرية صغيرة بفضل ما أتاحتها من إمكانيات هائلة، لاسيما فيما يتعلق بسرعة نقل وتبادل المعلومات والبيانات، محدثة تغيرا

¹حسين مصيلحي، "التحول الرقمي الإطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات"، دار الكتب والوثائق القومية، الجيزة، الطبعة الأولى، 2021، ص12.

²محمد همام عدي، أثر استخدام التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة الخدمة (دراسة حالة شركة MTN سورية)، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، سوريا، 2022، ص18.

جذريا في أنماط الحياة وفي طريقة العيش والعمل والتواصل، بما في ذلك تطبيقات الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء وغيرها.¹

وعليه فإن التحول الرقمي يعني: "الاستغلال الأمثل للتطور التكنولوجي الحاصل في أجهزة الإعلام والاتصال وتقنيات الذكاء الاصطناعي،... ودمجها في جميع جوانب الأعمال مما يستلزم تغيير تام في العمليات والتكنولوجيا المستعملة والثقافة من أجل تطوير نماذج الأعمال والتشغيل وتحقيقا لإستراتيجية المنظمات".

ثانيا: أهداف التحول الرقمي

يساعد انتشار مجتمع المعلومات والمعرفة على تشجيع بناء الحوكمة الالكترونية والبنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية والإدارة الالكترونية، ويحتاج كل ذلك إلى التطوير المستمر في مؤشر مجتمع المعلومات والمعرفة عن طريق زيادة عدد الحواسيب الالكترونية واستخداماتها في المعاملات والوظائف وزيادة عدد المشتركين في الشبكة الدولية للمعلومات وتطوير استخدام البرمجيات في إدارة الأنشطة الاقتصادية والتجارية والإنتاجية والمالية والتسويقية وإدارة الموارد البشرية؛ وتكمن أهمية التحول الرقمي في المؤسسات وخاصة الحكومية منها في تحقيق العديد من الجوانب الايجابية المتعلقة بزيادة الأعمال والابتكار وتطوير الأداء من خلال:²

- **كفاءة المعاملات والخدمات الحكومية:** حيث تستعين الحكومات بالأدوات الرقمية لتحسين تعاملاتها مع الجمهور والقطاع الخاص، وفي البداية تركز أغلب الدول على الأنشطة كبيرة الحجم، علما بأن نجاح الخدمات الرقمية يعتمد على فهم الحكومات لرؤية واحتياجات الجمهور واستعدادها لتعديل السياسات والخدمات لتتوافق مع تفضيلاتهم مثل تقديم الخدمات عبر تطبيقات الهواتف الذكية.
- **تحسين اتخاذ القرارات:** تستفيد المؤسسات الحكومية من تحليلات البيانات الضخمة في مجالات مختلفة كالدفاع والسلامة العامة والرعاية الصحية، كما تستطيع الحكومات توظيف الخوارزميات وأنظمة معقدة للتحليلات تستقي البيانات من مصادر متعددة وتستجيب للتغيرات في الوقت الحقيقي؛
- يساهم في القضاء على الفساد وتقليل مدة الإجراءات الحكومية، و وجود بيئة معلوماتية تتسم بالكفاءة والفعالية، وارتباطها بالشمول المالي في القضاء على كل أنواع المعاملات غير الشرعية؛

¹مها خليل شحادة، التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية (دراسة في المصالح والمفاسد)، "مجلة بيت المشورة"، قطر، العدد17، 2022، ص35.

²هيثم إبراهيم المصدر، عبد الفتاح أحمد نصر الله، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال، سبتمبر 2020، ص ص6،7.

- إن تسهيل تبادل البيانات يساهم في تعزيز الشفافية وثقة المواطنين في مؤسساتهم الحكومية، في ظل إتاحة فرص متساوية للمواطنين للحصول على المعلومات المتعلقة بالأعمال والفرص الاستثمارية المتاحة؛
 - يساهم التحول الرقمي في خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات ويساعد المؤسسات الحكومية والشركات على التوسع والانتشار على نطاق أوسع من العملاء؛
 - أصبح التحول الرقمي ضرورة لمواكبة الثورة التكنولوجية، والانتقال من الخدمات التقليدية إلى الخدمات الرقمية وميكنة الخدمات الحكومية، والقضاء على البيروقراطية وتقليل أخطاء العامل البشري، والفصل بين المواطن ومقدمي الخدمة، للحد من الفساد وترشيد النفقات.
- بالإضافة إلى: ¹

- تبسيط الإجراءات والعمليات والتقليل من التكاليف ورفع الكفاءة والفعالية؛
- تمكين وتحفيز الموظفين لأداء أعمالهم ومهامهم بالشكل الأمثل؛
- دعم الشمول الاجتماعي وبناء الشراكات؛
- إدارة المخاطر ومعالجة القضايا الاجتماعية والاقتصادية بما فيها الأمن السيبراني؛
- تطوير ثقافة قائمة على البيانات.

المطلب الثالث: متطلبات التحول الرقمي وخطواته

للنجاح في تنفيذ عملية التحول الرقمي يجب المرور بخطوات وتحقيق العديد من المتطلبات.

أولا: متطلبات التحول الرقمي

يتطلب التحول الرقمي توفر جملة من المتطلبات يمكن إيجازها فيما يلي: ²

1. **المتطلبات التقنية:** توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتدعيمها بالوسائل والأجهزة والمعدات الالكترونية اللازمة كأجهزة الحاسوب وملحقاته وكل ما يتعلق بشبكات الاتصال السلكية واللاسلكية من شبكة الإنترنت (internet)، شبكة الإكسترنات (extrant)، التي نستطيع من خلالها

¹إسلام جمال صابر إبراهيم، التحول الرقمي بجمهورية مصر العربية: دراسة تحليلية لمنصة مصر الرقمية، "المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات"، المجلد 05، العدد 13، الجزء 2023، 02، ص 141.

²عمار زيدان، حسن بن كادي، التجربة الجزائرية في رقمنة قطاع الصحة، "المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية"، المجلد 07، العدد 2023، 01، ص-154-157.

تأمين التواصل ونقل المعلومات والمصادر المعرفية وضمان الدقة وسهولة الاستخدام لتكون متاحة للاستعمال على أوسع نطاق؛

2. **المتطلبات التشريعية والقانونية:** تتضمن القوانين واللوائح والإجراءات والأنظمة التي تعد بمثابة البنية التحتية القانونية والتشريعية التي تتيح للمواطنين الحصول على خدمات ومعاملات الكترونية وتحميل نماذج إدارية من خلال المواقع الالكترونية تضمن حقوقه وتحميه من الهجمات والاختراقات الالكترونية وفق قواعد قانونية لإضفاء المشروعية والمصداقية على التعاملات الإلكترونية ، ومن أبرز هذه المتطلبات القانونية الأساسية: تشريعات تنظم نشر المعلومات والمحافظة على الأسرار، تشريعات خاصة بتجديد رسوم استخدام مواقع إلكترونية، تشريعات خاصة بضمان حقوق جميع الأطراف المعنية بالعمل الإلكتروني؛

3. **المتطلبات السياسية والإدارية:** يتوقف نجاح الإدارة الالكترونية على مدى التزام القيادة العليا بالجهود المقدمة والمستمرة لتبني مشروع الإدارة الالكترونية من خلال تقديم الدعم المادي والمعنوي المتواصل ، توفر الإدارة السياسية والتزام المسؤولين والقادة بالجهود الساعية للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الحكومة الالكترونية من خلال الدعم المستمر والتمويل والمتابعة الدائمة ، وتعمل على تهيئة البيئة اللازمة والمناسبة للعمل وتتولى الإشراف والتقييم والتنفيذ؛ كما تحتاج أيضا إلى القناعة التامة والرؤية الإستراتيجية الواضحة للقيادة العليا في المؤسسة أو الوزارة أو الدولة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى الكترونية وتقديم الدعم الكامل والإمكانيات اللازمة لهذا التحول، ومن الناحية الإدارية فيتعلق الأمر بالهيكل التنظيمي ويتطلب وضع الخطط والبرامج والآليات اللازمة وطريقة تبادل المعلومات الكترونيا بين الأقسام والإدارات ويشمل القطاع الخاص والعام حيث يعتبر وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس والهيكل التنظيمي والتدريب من أهم عناصر المتطلب الإداري؛

4. **المتطلبات الأمنية:** يقصد بأمن المعلومات الالكترونية ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالجهة أو المؤسسة أو المنظمة التي تدار الكترونيا في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها وحماية الأجهزة المستخدمة ووسائل التخزين التي تحوي أسرار المؤسسة وبياناتها بتأمين أكثر من وسيلة للحماية، كالبرامج المضادة للقرصنة لضمان سلامة المعلومات التي تعد أعلى ما تملكه المؤسسة، وذلك من خلال توفير الأمن والسرية الالكترونية عبر نجاعة أنظمة الأمان في إجراء العقود ووسائل الدفع الإلكتروني ضف إلى ذلك سرية المعلومات، ويتضمن الأمن المعلوماتي إجراءات يلزم تحقيقها:

* التوثيق والتأكد من المستخدم: وهو التأكد من الجهات المشاركة في العملية هم نفس الأشخاص المعنيون قبل الولوج إلى أي عملية.

* التصديق: أي التأكد على السماح بالوصول إلى المعلومات الالكترونية للأشخاص المعنيين فقط.

* التكامل: التأكد من عدم وجود تلاعب أو تعديل بالبيانات أثناء نقلها، منذ اللحظة التي أرسلت فيها.

* السرية: وتعني تأكيد عدم إفشاء المعلومات إلى الأطراف غير المصرح لهم بالاطلاع على تلك المعلومات والبيانات الشخصية والمهمة.

5. **المتطلبات الاجتماعية والاقتصادية:** وتشتمل على إيجاد تعبئة اجتماعية مساعدة ومدركة لحتمية الانتقال إلى الإدارة الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر مزايا تطبيق الإدارة الالكترونية؛

6. **المتطلبات البشرية:** يعتبر المورد البشري من أهم العناصر المكونة للإدارة والتي يتركز عليها بشكل كلي في التسيير الإداري، مما يفرض السعي نحو توفير مناخ مناسب للعمل وتحسين التواصل فيما بينهم لتحقيق خدمة عمومية أفضل، وتتمثل في مجموعة الدعائم التي يلزم على إدارة الموارد البشرية أن تضعها نصب أعينها عند الاضطلاع بمهامها المختلفة عند تطبيق الإدارة الالكترونية، باعتبار أن تنمية الموارد البشرية كوجهة رئيسية في تعظيم العائد من الاستثمار البشري، ويعد العنصر البشري من أهم العناصر المهمة في نجاح أي مخطط حيث يلعب دورا مهما وأساسيا في نجاح وتطبيق الإدارة الالكترونية، ولهذا تعد الكفاءات البشرية المؤهلة والمتحكمة في البنية المعلوماتية عن طريق التكوين أحد المتطلبات الأساسية الواجب توفرها عند التحول إلى الإدارة الالكترونية.

ثانيا: خطوات التحول الرقمي

يؤكد الباحثون في هذا المجال بأن التحول الرقمي يمر بعدة مراحل مترابطة ومتكاملة، وهي:¹

❖ بناء إستراتيجية رقمية وإجراءات التحسين؛ حيث يشير (Christian Matt et al) إلى أن نجاح التحول

الرقمي مرهون بتحديد استراتيجيات هذا التحول وتمييزها عن المفاهيم ذات الصلة؛

❖ قياس الإمكانيات الرقمية الحالية؛

¹ياسر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، "مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية"، المجلد 03، العدد 01، 2018، ص 214.

- ❖ تحديد أفضل هيكل عمل لأنشطة التسويق؛
- ❖ تحديد المتطلبات لخطط الاستثمار؛
- ❖ تحديد عوائق التكامل الرقمي،
- ❖ إدارة التغيير للتحول الرقمي.

المطلب الرابع: تحديات التحول الرقمي

توجد العديد من العوائق التي تعرقل عملية التحول الرقمي داخل المؤسسات والشركات والتي تحول دون تنفيذ نجاح لبرامج التحول الرقمي وتحقيق أهدافها المرجوة على سبيل المثال:¹

- تحديد الأولويات، حيث أن ترتيب الأولويات قد يتجاهل التحول الرقمي كأولوية قد تساهم في تحقيق العديد من الأهداف؛
- نقص الميزانيات المرصودة لبرامج التحول الرقمي؛
- التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام وسائل التكنولوجيا.
- كما يمكن أن يواجه التحول الرقمي تحديات أخرى تتمثل في:²
- نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة يعتبر عامل أساسي لا بد من مراعاته أثناء صياغة وإعداد الإستراتيجية الرقمية؛
- الثقافة التنظيمية، التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأعراف التي تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير؛
- التنسيق، بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الإستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة؛
- ضعف الإمكانيات الرقمية المنظمة؛
- بالإضافة إلى تحديات تنظيمية أخرى:³
- غياب الرؤية وعدم وضوحها للأفراد الفاعلين؛

¹حورية حني، ابتسام طوبال، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي، "مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي"، المجلد 07، العدد 03، ديسمبر 2020، ص 1189.

²غريسي صدوقي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، "مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية"، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2021، ص 103.

³المرجع نفسه، ص 104.

- مخاوف الفشل من التحول الرقمي وعدم الاقتناع بها؛
- القوانين والتشريعات، غالبا ما تشكل عائق يحبط فعالية التحول الرقمي مما يجعلها بطيئة مما قد يعود بحسائر على المنظمة.

المبحث الثالث: التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية

إن عمليات التوسع في الأنشطة الاقتصادية وزيادتها بشكل معتبر مؤخرا شكل لدى التجار والمؤسسات الاقتصادية والأفراد العاديين العديد من العراقيل في تسديد مدفوعاتهم، فتوجه المختصين في مجال المال والخدمات المالية إلى ابتكار حل تمثل في الدمج بين الخدمات المالية التقليدية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال؛ وتوصلوا إلى حل لهذا المشكل تمثل في نشوء خدمات مالية رقمية تتيح للمستخدمين عمليات مالية مبتكرة وملائمة لاحتياجاتهم المتطورة.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية

يتمحور عمل المؤسسات المالية الائتمانية والمؤسسات المالية غير الائتمانية حول استثمار المال، حيث تتلقى هذه الأخيرة المال من الجمهور لتدخل في استثمار (حقيقي وغير حقيقي) محققة للربح؛ خلال هذه العملية تكون قد قدمت خدمات مالية للعملاء سواء كانوا ضمن أصحاب الفئات أو العجز المالي.

أولاً: مفهوم الخدمات المالية

تعبر الخدمات المالية عن كل ما يلبي حاجة الفرد في مجال المال أثناء القيام بنشاطاته ولهذه الأخيرة خصائص معينة.

I. تعريف الخدمات المالية

يمكن تعريف الخدمات المالية على أنها:

هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، ويخضع إلى أو محكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.¹

الخدمات المالية والمصرفية عبارة عن مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية)، وغير الملموسة (غير الحقيقية) المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها

¹ سليمان الجبوسي، محمد الطائي، "تسويق الخدمات المالية"، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2010، ص9.

المنفعة التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية التي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية الخدمة المصرفية.¹

و بذلك يمكن القول بأن الخدمات المالية: "هي عملية ذات طبيعة مالية تخضع لتشريعات هيئة رسمية والتي تقدم من خلال هذه الأخيرة أو من خلال مؤسسات أخرى مرخص لها بذلك وتمثل في: إيداع الأموال، سحبها، تحويلها لشخص آخر أو استبدالها بعملة أخرى،.....".

II. خصائص الخدمات المالية

تتميز الخدمات المالية بخصائص عدة تتمثل في: ²

✓ **المسؤولية الائتمانية:** ونقصد بها التزام مقدم الخدمة بإعطاء الاهتمام الكافي والعناية اللازمة بالعميل

لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته وتحمل مسؤوليته الائتمانية القائمة على الثقة؛

✓ **اللاملموسية:** تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل شرائها، و هذه الصفة

تجعل عامل المخاطرة ملازما للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد

بتوفيرها حسب خصائص معينة؛

✓ **التلازمية (تكامل الخدمة المالية المصرفية):** بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة المصرفية

ووقت استهلاكها؛

✓ **عدم التجانس:** بمعنى عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم

الخدمة من فرد لآخر ومن وقت لآخر؛

✓ **قابلية الخدمة المصرفية المالية للنفاد أو الاستخدام بسرعة:** بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، ومن ثم

عدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى؛

✓ **تنوع وتعدد الخدمات المصرفية:** ينبغي على المصرف تقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات

المصرفية التي تلبي الاحتياجات المتنوعة من الرغبات والاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات المصرفية

الأخرى، فالمصرف يحتاج إلى أكثر من مزيج تسويقي لمقابلة هذه الاحتياجات، والموجهة للعملاء

باختلاف أنواعهم واختلاف مناطق تواجدهم.

¹ نور الدين كروش وآخرون، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسن جودة الخدمة المصرفية، "مجلة البحوث والدراسات العلمية"، المجلد 14، العدد 01، 2020، ص 162.

² أسماء دردور، "أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2016، ص 33، 34.

ثانيا: أنواع الخدمات المالية

- تختلف الخدمات المالية المقدمة للعملاء باختلاف صفتهم في النشاط الاقتصادي وتشمل ما يلي:¹
- ✓ **إدارة وسائل الدفع:** هذه الخدمة تشمل كل المنتجات التي تقدمها البنوك التجارية لعملائها بشكل يومي مقابل عمولات كصرف الشيكات بالعملة الوطنية والأجنبية وتحصيل الشيكات لمصلحة عملائها والقيام بعمليات التحويل... الخ؛
 - ✓ **قبول الودائع:** تتكون الودائع من الحسابات الجارية أو الودائع تحت الطلب والودائع الادخارية؛
 - ✓ **منح التسهيلات الائتمانية:** يقدم البنك كافة التسهيلات المتعلقة بالقروض القصيرة والمتوسطة وطويلة الأجل كما تشمل خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية؛
 - ✓ **الخدمات المرتبطة بالاستثمار في الأوراق المالية:** يشمل هذا النوع إدارة المحافظ لمصلحة العملاء والمشاركة في رؤوس أموال المؤسسات وتقديم الاستشارات المالية؛
 - ✓ **الخدمات المالية المرتبطة بالابتكارات الحديثة التي تعتمد على وسائل الدفع الإلكتروني:** مثل بطاقات الائتمان والصراف الآلي ونظم التحويل الإلكترونية للأموال عن بعد.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية

بعدما غزت التكنولوجيا جميع المجالات توجه الاهتمام لتطوير الخدمات المالية ليظهر ما يعرف بالخدمات المالية الرقمية.

أولا: تعريف الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها "نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، و الحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بجهاز الكمبيوتر الخاص به أو بالوسائل الإلكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى.²

أو هي إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديد، وبهذا لن يضطر الزبائن للتنقل إلى البنك ليزاولوا أعمالهم.³

¹ سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، "مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة"، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2022، ص 235.

² فاطمة محفوظ، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، "دفاتر البحوث العلمية"، جامعة آكلي محمد والحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، 2022، ص 254.

³ عبد الهادي مسعودي، "الأعمال المصرفية الإلكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 20.

كما تعرف بأنها خدمات مالية يتم تقديمها من خلال الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الانترنت أو البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثق.¹ وعليه فإن الخدمات المالية الرقمية تعني: "نظام يغيى العميل عن التوجه للمؤسسات المالية لأداء مختلف معاملاته المالية بل يوفرها له من خلال شبكة معلومات مرتبطة بهاتفه المحمول، الكمبيوتر الشخصي أو بوسائل الكترونية أخرى.

ثانيا: فوائد الخدمات المالية الرقمية وقنوات تقديمها

تقدم الخدمات المالية الرقمية عبر قنوات خاصة محققة بذلك العديد من المزايا.

I فوائد الخدمات المالية الرقمية:

تشمل مزايا الخدمات المالية الرقمية ما يلي:²

- الراحة وإمكانية الوصول: يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم في أي وقت وفي أي مكان متصل بالانترنت؛
- زيادة الأمان: تستخدم المنصات المالية الرقمية برامج و خوادم آمنة لتشفير البيانات والحفاظ على سرية معلومات العملاء؛
- توفير الوقت: يمكن إكمال المعاملات في جزء صغير من الوقت الذي تستغرقه زيارة فرع البنك الفعلي.
- وفورات في التكاليف: البنوك قادرة على خفض التكاليف العامة المرتبطة بالحفاظ على الفروع المادية من خلال تقديم الخدمات المصرفية الرقمية؛
- خيارات التخصيص: يمكن للبنوك تخصيص تجربتها المصرفية الرقمية عن طريق إضافة ميزات مثل أدوات الميزانية والآلات الحاسبة المالية؛
- تعمل الخدمات المصرفية الرقمية على تغيير المشهد المصرفي التقليدي بطريقة كبيرة؛
- يوفر للعملاء مستوى غير مسبوق من الراحة والمرونة والتحكم في حياتهم المالية.

¹سعاد الميلودي، فاطمة فوقة، الخدمات المالية الرقمية أثرها على الشمول المالي في الدول العربية، "مجلة الاقتصاد الجديد"، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد13، العدد02، 2022، ص429.

²نظام إدارة علاقات العملاء السويسري، (consulté le 02/05/2024)، <https://www.investglass.com/ar/what-is-digital-banking-exploring-the-benefits-and-risks>

II قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

تلجأ صناعة التكنولوجيا المالية إلى قنوات إلكترونية خاصة لتقديم الخدمة المالية والمصرفية على أكمل وجه عبر مجموعة من القنوات: ¹

- **عبر الصراف الآلي:** الذي يعد جهاز أوتوماتيكي يخدم العملاء طيلة الوقت لتلبية احتياجات السحب النقدي والإيداع والاستفسار عن الرصيد دون تدخل العنصر البشري؛
- **عبر الهاتف:** تكوين المصارف والمؤسسات المالية لمراكز اتصال لخدمة العملاء يوفر عليها تكلفة الوقت والجهد عند جمع بيانات العميل وتوفير الخدمة المطلوبة؛
- **عبر الهاتف الجوال:** أعلنت العديد من المصارف والمؤسسات المالية التوجه نحو الاعتماد على الهاتف الجوال المنتشر استخدامه عالميا لإبرام العقود والصفقات والتحويلات الكترونيا؛
- **عبر الانترنت:** تعتبر الانترنت تقنية ووسيلة اتصال بين المؤسسات المالية والمصرفية والعميل من خلال جهاز حاسوب شخصي لإتاحة الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية المختلفة عن بعد.

ثالثا: أنواع الخدمات المالية الرقمية

تمثل هذه الأنواع بي: ²

- **خدمات المعلومات:** وتعني تقديم وتسويق وعرض المنتجات والخدمات التقليدية التي يقدمها المصرف لزبائنه الكترونيا عن طريق استخدام الموقع الالكتروني للمصرف على شبكة الانترنت دون أن يتحمل المصرف تكاليف أو مخاطر قد تؤثر على مصداقيته تجاه الزبائن؛
- **خدمات الاتصالات:** وتعني إفساح المجال للزبائن بالدخول إلى شبكة ونظم المعلومات الداخلية للمصرف مما قد ينتج عن ذلك مخاطر تغيير أو تلاعب بالبيانات والمعلومات، و من أمثلة تلك الخدمات الحصول على كشف الحساب لأحد الزبائن أو طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية؛
- **الخدمات التنفيذية:** ويقصد بها الخدمات التي تسمح للزبون بالوصول إلى الخدمات المصرفية عن طريق شبكة الانترنت مثل إجراء عمليات التحويل المالي أو تسديد بعض الفواتير من حسابه الشخصي وتعد هذه الخدمات من أخطر الحالات التي قد يواجهها المصرف خاصة للقراصنة الذين يمكنهم اختراق

¹ رابع أمين المانسيب، آليات رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لإرساء الشمول المالي الرقمي، "مجلة دراسات اقتصادية"، جامعة الجزائر3، الجزائر، المجلد16، العدد02، 2022، ص633.

² مثنى سعد ياسين، زهراء جار الله حمو، مدى مساهمة الاتحاديات الإستراتيجية للتحول الرقمي في صعوبة رقمنة الخدمات المالية و سبل مواجهتها استراتيجيا، "مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية"، المجلد17، العدد56، الجزء03، 2021، صص293،294.

حسابات الزبائن واستخدامها لأغراضهم الشخصية دون أن يتم اكتشاف ذلك إلا بعد مرور فترة زمنية قد يصعب معها تتبع واكتشاف الدخول غير المصرح بها؛

– **الخدمات المتقدمة:** تشمل خدمات فتح حسابات مصرفية جديدة لزبون حالي والشيكات المودعة لأغراض التحصيل، والدخول إلى الحسابات الشخصية وإدارتها والتحويل بين الحسابات الخاصة بالزبون داخل وخارج المصرف وطلب قروض مصرفية، و إدارة المحافظ الاستثمارية وغيرها.

المطلب الثالث: الفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية لتطوير الخدمات المالية

تتمثل في:¹

- ✓ الشمول المالي: لقد تجاوزت التكنولوجيا المالية مشكل البعد الجغرافي حيث أصبحت هذه الخدمات متاحة لشريحة كبيرة من الأفراد والمؤسسات بسرعة وبأقل تكلفة وبغض النظر عن الموقع الجغرافي؛
- ✓ انخفاض تكلفة الصفقات وسرعة إنجاز الخدمات المالية مما سمح لعدد كبير من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمؤسسات المصغرة الذين لا يتعاملون مع البنوك من الاستفادة من هذه الميزة؛
- ✓ تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة من خلال القنوات التي تستخدم تقنيات الاتصال المتطورة، على سبيل المثال تمكن تقنية "البلوكشين" الأفراد من شراء العملة الرقمية المشفرة وإرسالها إلى جميع أنحاء العالم بسرعة تماثل سرعة إرسال بريد الكتروني دون امتلاك حساب بنكي؛
- ✓ تحسين وتعزيز فاعلية عمل البنك حيث تسمح ابتكارات التكنولوجيا المالية من إنجاز أنشطة البنوك في ظل بيئة أكيدة وأكثر أمنا من خلال استخدام تكنولوجيا تقنيات التشفير البيومترية وذلك لتقليل مخاطر الفشل؛
- ✓ التأثير الإيجابي المحتمل على الاستقرار المالي للبنوك الناجم عن المنافسة المتزايدة لأن دخول مؤسسات جديدة منافسة للمؤسسات التقليدية يؤدي إلى تجزؤ سوق الخدمات المالية وانخفاض الأخطار النظامية.

¹سعيدة نيس، مرجع سبق ذكره، ص ص236، 237.

المطلب الرابع: الأخطار الناجمة عن استخدام خدمات التكنولوجيا المالية

تتمثل في:¹

- ✓ الأخطار المرتبطة بإستراتيجية ورجحية البنوك: إن دخول مؤسسات جديدة في السوق تقدم خدمات مالية منخفضة التكلفة وسريعة الانجاز ودون قيود تتعلق بالموقع الجغرافي أو مستوى الدخل أو الشريحة الاجتماعية، يجعل البنوك تفقد جزء من حصتها في السوق ومنه تضطر إلى مراجعة أسعار منتجاتها وتخفيضها وبالتالي تخسر جزء من أرباحها؛
- ✓ الأخطار التشغيلية المرتفعة: إن استعمال التكنولوجيا المالية يعزز الترابط المعلوماتي بين الأطراف المالية المختلفة المتعاملة في سوق الخدمات المالية (البنوك التقليدية والمؤسسات الناشئة) و البنى التحتية للسوق، وبالتالي فإن أي خلل يحدث في النظام المعلوماتي فإنه يتحول إلى أزمة نظامية لاسيما إذا هيمن طرف معين على تقديم الخدمات المالية خاصة وأن بعض المتعاملين لا يملكون الخبرة الكافية في مجال الأخطار المعلوماتية ولا يتحكمون فيها؛
- ✓ الأخطار المرتبطة بالسيولة ومصادر التمويل: إن استعمال التكنولوجيا المالية يسمح للأفراد بتغيير حساباتهم الادخارية بغية الحصول على أكبر عائد، وهذا ما يؤدي إلى انخفاض ولاء العملاء لبنوكهم وسحبهم أموالهم، وينتج عن هذا السلوك للعملاء مخاطر متزايدة على السيولة بالنسبة للبنك؛
- ✓ خطر الفشل في حماية المستهلكين ولوائح حماية البيانات؛
- ✓ الهجمات السيبرانية والاختراقات الأمنية عبر شبكات الانترنت: تؤدي هذه الهجمات إلى قرصنة واختراق البيانات الشخصية لمستهلمي التكنولوجيا المالية وبالتالي إحداث اضطرابات في التشغيل تكلف خسائر مالية كبيرة وأضرار بالسمعة ومخاطر نظامية؛
- ✓ إن عدم اليقين القانوني الناجم عن الثغرات التنظيمية وغياب أطر لحماية المستهلك في مجال التكنولوجيا المالية وقلة من يتقن ويتحكم في هذه التقنيات سهل استعمال تقنيات متطورة لأهداف غير شرعية وغير إنسانية مثل تبييض الأموال والتهرب الضريبي والصفقات المشبوهة كتجارة الأعضاء البشرية و المخدرات وتمويل الإرهاب، وبالتالي فإن استحالة التعرف على المصدر أو الاتجاه الحقيقي لهذه الصفقات يسهل ارتكاب الجرائم بأنواعها؛ وهكذا فإن للتكنولوجيا المالية تهديدات تؤثر بشكل سلبي على الخدمات المالية في المدى القريب وعلى الاقتصاد ككل في المدى البعيد لعدم وجود

¹المرجع نفسه، ص237.

تشريعات خاصة بالمؤسسات الناشئة التي تنشط في هذا المجال، لأن تطور المؤسسات التشريعية لا يستطيع مواكبة التطور السريع للتكنولوجيا.

خلاصة الفصل الأول:

بناءً على ما تم تقديمه تبين أن التكنولوجيا الرقمية أحدثت تحولاً هاماً في طبيعة الأعمال والتجارة والتفاعل الاقتصادي، بفضل الابتكارات الرقمية والتكنولوجية وتطور الإنترنت، تطورت العديد من الصناعات والقطاعات مما يفتح آفاق جديدة للنمو والازدهار.

وقد استغلت المؤسسات المالية هذا التطور سعياً منها لتطوير خدماتها وذلك بإتاحة خدمات مالية رقمية عبر وسائط إلكترونية مثل: (الهاتف المحمول، الكمبيوتر الشخصي، التطبيقات عبر الإنترنت،...) وتوفير أجهزة الصراف الآلي محققة بذلك تخفيض التكلفة على العميل وتسريع تصفية المعاملات، محسنة بذلك كفاءة عملها وتحقيقها للاستقرار المالي.

ومع ذلك فإن رقمنة الخدمات المالية يصاحبها العديد من التحديات مثل: الأمن الإلكتروني والخصوصية التي يجب مواجهتها بحذر واهتمام من أجل خلق مستقبل أكثر استدامة وشمولية للجميع.

الفصل الثاني

الإطار النظري للشمول المالي

تمهيد:

في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية المستمرة أصبح الشمول المالي موضوعا محوريا يشغل العديد من الدراسات والأبحاث على مستوى العالم، حيث أصبحت الجهات الرسمية والمؤسسات المالية تسعى إلى تنفيذ سياسات وبرامج متنوعة لتعزيز وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلي احتياجاتهم وتماشى مع قدراتهم مع حماية حقوقهم ومساعدتهم على إدارة أموالهم بفعالية، ومع ذلك يواجه العديد من الأفراد حول العالم تحديات في الوصول إلى الخدمات المالية بسبب مجموعة متنوعة من العوامل التي تستدعي ضرورة وضع استراتيجيات مدروسة تواجه هذه التحديات وتسعى لتوفير الخدمات المالية الرقمية كوسيلة فعالة لتحقيق الشمول المالي الرقمي.

وعليه تم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري للشمول المالي مبرزين أهم النقاط الأساسية لهذا الموضوع من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول:عموميات حول الشمول المالي.

المبحث الثاني:أساسيات الشمول المالي.

المبحث الثالث:أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي.

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة التي فرضت نفسها على الساحة الاقتصادية والمالية مؤخرًا نظرًا لتنامي الحاجة إلى إزالة الطبقة في الوصول إلى الخدمات المالية مع تحقيق الأمن والاستقرار للنظم المالية.

المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة عام 1993 في دراسة "لشون وثرفت" عن الخدمات المالية في بريطانيا وقد تناولت الدراسة أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليًا للخدمات المصرفية، ثم جاءت بعد ذلك الكثير من الدراسات لتعالج الصعوبات التي يواجهها الأفراد في الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية وغير المصرفية، وقد استخدم مصطلح الشمول المالي بشكل واسع منذ عام 1999 وعبر عن محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وفرق بين التخلي الاختياري عن طلب المنتجات والخدمات المالية سواءً لانعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية أو عقائدية وبين عدم القدرة للوصول لتلك الخدمات، ومن الجائز أن نطلق عليه التخلي الإجباري.¹

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008 ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي، وازداد التوجه العالمي نحو تحقيقه، من خلال سياسات وإجراءات اتخذتها السلطات النقدية في الدول بهدف تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وتمكينهم من استخدام المنتجات المالية وتوفيرها بتكاليف منخفضة، وفي سياق هذا الاهتمام تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي عام 2008 الذي يعد أول شبكة دولية للاستفادة من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، ويضم 94 دولة نامية ممثلة في 119 مؤسسة تنقسم مابين وزارات مالية وبنوك مركزية، ويعمل التحالف على تطوير الأدوات المستخدمة لتطبيق الشمول المالي وتبادل الخبرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء، ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية وآليات التطبيق.²

واختلفت مسميات الدارسين لمصطلح الشمول المالي في الأدبيات المالية والمصرفية، فهناك جزء من الباحثين أطلق عليه لفظ الاشتمال المالي، الشمول المالي أما الجزء الآخر فقد أطلق عليه لفظ التعمق المالي، الاندماج المالي أو النفاذ الشامل حيث أن جميع هذه المسميات تتباين في الإطار النظري العام، إلا أنها تدور حول الجوهر نفسه من حيث العمل على تطوير المؤسسات المالية والمصرفية وزيادة فعالية السياسة النقدية والتنويع لأدواتها وذلك من

¹محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأثره في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة تحليلية واقع الدول العربية، "مجلة البحوث القانونية والاقتصادية"، المجلد 52، العدد 04، 2021، ص 12.

²أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، الشمول المالي أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية GLOBAL FINDEX نموذجًا، "مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية"، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، العدد 2020، 98، ص ص 21، 22.

خلال تكثيف جهود العاملين للعمل على جذب أصحاب الدخل المحدودة وربطهم بالجهاز المالي الذي قد يدعم قراراتهم المالية على مر الزمن.¹

المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي

الشمول المالي ظاهرة مهمة تطرقت إليها العديد من المنظمات المالية الدولية وخصتها بتعاريف مختلفة تبرز معنى المصطلح كما قدمت أبرز الخصائص المميزة لها.

أولاً: تعريف الشمول المالي

هناك العديد من التعريفات المقدمة لشرح مصطلح الشمول المالي، من ضمنها التعريف اللغوي و الاصطلاحي: ²

1- الشمول في اللغة: شَمِلَ يَشْمُلُ، شَمْلًا وشُمُولًا، فهو شامل والمفعول مَشْمُولٌ-فنقول: شَمَلَهُ بِرعايته أي جعله تحت رعايته، ولاه اهتمامه، ونقول: شَمَلْتهم البركة وعمتهم.

2- الشمول في الاصطلاح: إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات والمنتجات المالية الرسمية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية.

كما عرفته العديد من الهيئات الدولية كالتالي:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه: "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم مثل المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".³

كما عرفته مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) على أنه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف مقبولة.⁴

¹ياسين مصطفى نزار، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً (دراسة تطبيقية في قطاع المصرف العراقي 2015-2020)، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، 2022، ص96.

²محمد خير الدين، "الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية (نماذج دولية)"، دار التعليم الجامعي-برج الصديق-، الإسكندرية، 2019، ص26.

³آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي (دراسة مقارنة الجزائر، تونس، المغرب)، "مجلة دراسات وأبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية"، المجلد10، العدد2018، 03، ص ص 747، 748.

⁴أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي (تجربة المملكة العربية السعودية)، "مجلة بحوث الاقتصاد و المانجمنت"، المجلد04، العدد2023، 01، ص ص 241، 242.

كما عرف اتحاد المصارف العربية الشمول المالي على أنه " مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد، والمؤسسات خصوصا فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود وذلك من خلال القنوات الرسمية، وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف مناسبة لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف.¹

ومن خلال التعريفات السابقة نستخلص التعريف التالي للشمول المالي:

"هو إتاحة مختلف الخدمات والمنتجات المالية من خلال القنوات الرسمية المنظمة وتوفيرها لمختلف فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات، بما في ذلك الفئات المهمشة وذوي الدخل المحدود بجودة وتكلفة مناسبة مع مراعاة حماية حقوق المستفيدين من تلك الخدمات".

ثانيا: خصائص الشمول المالي

نستنتج من التعاريف السابقة عدة خصائص للشمول المالي وهي:²

- **العموم:** من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل؛
- **التنوع:** تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة؛
- **السعر:** تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع؛
- **الجودة:** مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم؛
- **الوقت:** توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات؛
- **التوسع:** الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

المطلب الثالث: أهمية الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي لمعظم دول العالم في كيفية الحصول على التمويل باعتباره أمر ينال اهتمام جميع المؤسسات المالية والمصرفية وجميع أفراد المجتمع والذي يعود بنتائج إيجابية على اقتصاديات الدول إذا ما طبق

¹ سميرة طالي، آمال سعد الله، سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى الدولي الثامن بتقنية التحاضر عن بعد حول

"التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، جامعة محمد طاهري، بشار، الجزائر، 2021، ص04.

² أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، "مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية"، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد04، العدد02، 2021، ص648.

بصورته الصحيحة وهنا تظهر أهمية تفسير الشمول المالي على أنه أمر جيد وذا منفعة عامة لا يمكن أن يتحقق إلا في حالة توافر معيارين رئيسيين:¹

✓ **الأول:** هو عدم التوسع في الشمول المالي أي عدم الإفراط في النشاط الائتماني بزيادة الاستثمار الذي ينافس الاستهلاك مما يحدث خللا اقتصاديا؛

✓ **الثاني:** تجنب الاستبعاد الذي يتم بشكل قصري أو بشكل طوعي من خلال التنوع في الخدمات المصرفية وهذا يعني الابتعاد عن التركيز في تقديم الخدمات والمنتجات لفئات وائتمانات محددة.

و تبرز أهمية الشمول المالي على مستويات مختلفة على النحو التالي:²

❖ **بالنسبة للفرد والأسرة:** يتيح الشمول المالي فرص أفضل لإدارة الأموال بشكل سليم وآمن ويفتح فرص للدخار والاستثمار في التعليم والصحة، اتخاذ قرارات الاستهلاك، تأسيس المشروعات، إدارة المخاطر والتخطيط للمستقبل بشكل أفضل؛

❖ **بالنسبة للمجتمع:** يمكن الشمول المالي من توجيه المدخرات نحو الفرص الاستثمارية بما يساعد على تأسيس المشروعات وخلق المزيد من فرص العمل وبالتالي زيادة مستويات الدخل وتحقيق النمو الاقتصادي كما يتيح للجميع التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

كما يمكن للشمول المالي تحقيق منافع واسعة النطاق تتمثل في:³

- يرمي إلى تعزيز استقرار النظام المالي من خلال زيادة استخدام الأفراد للخدمات المالية وتنوع محفظة الودائع؛
- يساهم في زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية وبالتالي زيادة سرعة وصول المدفوعات وبتكلفة أقل؛
- يساعد في توسيع انتشار استعمال الخدمات المالية والوصول إليها؛
- يعزز قدرة الأفراد على الاندماج والمساعدة في بناء مجتمعاتهم من خلال تحسين قدرتهم في استخدام النظام المالي وتفادي المخاطر المالية؛

¹ عبد الرحمن نجم المشهداني، زينة سامي لعبيدي، "الشمول المالي وفعاليتها في تعبئة القطاع المصرفي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2020، ص31.

² بدر الدين عاشوري، سارة جناء، دور الشمول المالي في تحقيق الرفاه المالي والتقليل من معدلات الفقر في الوطن العربي، "مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة"، المجلد08، العدد2023،04، ص38.

³ آسيا هيري، مقومات الشمول المالي وسبل نجاحه بالجزائر، "مجلة التكامل الاقتصادي"، جامعة أحمد درايعة، أدرار، الجزائر، المجلد11، العدد02، الجزء2023،01، ص ص293،294.

- يعمل على الحد من الفساد الإداري لبعض الموظفين الحكوميين، كما يرفع من مستوى الشفافية في الدولة وهذا يساعدها في جذب الاستثمارات وتحفيز النمو الاقتصادي؛
- يمثل الشمول المالي وسيلة مهمة لمكافحة الفقر؛
- يمكن الشمول المالي الأفراد ذوي الدخل المنخفض من الاستفادة عبر صناديق الطوارئ الفورية من قروض بمبالغ صغيرة، وهذا ما لم تقم به المؤسسات المالية التقليدية.

المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

مع تطور مفهوم الشمول المالي تعددت أبعاده وتوسعت، ففي البداية تبني البنك الدولي أبعاد الشمول المالي والتي تمثلت في: استخدام الحسابات البنكية والادخار والاقتراض والمدفوعات والتأمين، ومن خلال اجتماع قادته مجموعة العشرين G20 سنة 2011 تم الاتفاق على ضرورة استحداث منظمة عالمية تهتم بشؤون الشمول المالي، فتم إنشاء الشراكة العالمية للشمول المالي (GPIFI) بهدف تعزيز الشمول المالي العالمي والتي كان لها الفضل فيما بعد في تطوير مجموعة من المؤشرات لقياس الشمول المالي وفق ثلاث أبعاد هي: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وجودة المنتجات وتقديم الخدمات.¹

1. الوصول للخدمات المالية:

ويقصد بها قدرة المؤسسات المالية على تقديم الخدمات والمنتجات المالية والتي ترتبط باللوائح التنظيمية والسوق والبيئة التكنولوجية، ويتطلب تحقيق الوصول المالي تحديد الحاجز المحتملة التي تواجهها المؤسسات في تقديم خدماتها ومنتجاتها أو تلك التي يواجهها العملاء وهو يعكس عمق انتشار الخدمات المالية والمصرفية؛ أما مؤشرات الوصول التي يوضحها الجدول رقم (1) فإنها تشير إلى البنية التحتية للنظام المالي الرسمي وتعني القدرة على استخدام الخدمات المالية المتاحة والمنتجات من المؤسسات الرسمية التي يمكن الوصول إليها من كافة الوحدات الاقتصادية وهي تعكس عمق الوصول المادي والرقمي للفروع ومواقع الفروع لمجموعة متنوعة من النقاط مثل أجهزة الصراف الآلي، مواقع الوكلاء، شبكات الهاتف المحمول وقد يتطلب فهم مستوى الوصول تحديد وتحليل الحاجز المحتملة في استخدام حساب البنك مثل التكلفة أو القرب المادي من نقاط الخدمات المصرفية وهي ضرورية حيث

¹محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي (دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية)، "مجلة الإسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات"، مصر، المجلد 01، العدد 01، 2023، ص 104.

تزداد أهميتها إن لم تكن متوفرة بالشكل الكافي وكثيرا ما تقاس نقاط الوصول نسبة إلى السكان ويتم تقييمها عن طريق انتشار نقاط الوصول المختلفة.¹

الجدول رقم (1): مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية.

المؤشر	الفئة
لكل (100000) ألف من البالغين	عدد الفروع
عدد أجهزة الصراف الآلي لكل (100000) بالغ أو عدد أجهزة الصراف الآلي لكل (1000) كم مربع	نقاط الخدمة / الوصول
عدد نقاط البيع لكل (100000) ألف نسمة	عدد نقاط البيع/الوصول
عدد حسابات الأموال الالكترونية للدفع عبر الهاتف النقال	المعاملات غير النقدية للأموال الالكترونية
قابلية التشغيل البيئي لأجهزة الصراف الآلي ويأخذ القيمة (1) إذا كانت أجهزة الصراف البيئي لنقاط الخدمة مترابطة.	إمكانية التشغيل البيئي لنقاط الخدمة

المصدر: عبد الرحمن نجم المشهداني، زينة سامي العبيدي، "الشمول المالي وفاعليته في تعبئة القطاع

المصرفي"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2020، ص 57.

2. استخدام الخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة وتكمن مؤشرات هذا البعد في:²

- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
- ✓ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
- ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
- ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم؛
- ✓ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛

¹عبد الرحمن نجم المشهداني، زينة سامي العبيدي، مرجع سبق ذكره، ص 56.

²أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، مرجع سبق ذكره، ص 651، 652.

- ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛
- ✓ نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
- ✓ عدد الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات ودائع؛
- ✓ عدد الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها قروض قائمة.

3. جودة الخدمات المالية

هذا البعد ليس بعدا واضحا ومباشرا، ما يجعل عملية وضع مؤشرات لقياسه هو تحدي في حد ذاته، فخلال السنوات السابقة وضعت الدول النامية الشمول المالي على جدول أعمالها، وبالنظر إلى ضرورة تحسين الوصول إلى الخدمات المالية تبقى الجهود متواصلة من أجل ضمان جودة الخدمات المالية كونه يعتبر تحديا يتطلب من المهتمين به وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ الإجراءات التي تقوم على أدلة واضحة فيما يخص الخدمات المالية المقدمة؛ وهناك العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات مثل التكلفة، الوعي المالي، حماية المستهلك وغيرها؛ ويقاس هذا المؤشر من خلال النقاط التالية:¹

- **تحمل التكاليف:** معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب قاعدي بناءً على الحد الأدنى للأجور، متوسط التكاليف السنوية للاحتفاظ بحساب جاري ومتوسط أعباء تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أقروا بأن رسوم المعاملات المالية مرتفعة؛
- **الشفافية:** نسبة المتعاملين الذين صرحوا بأنهم حصلوا على معلومات دقيقة وبالشكل الكافي حول الخدمات المالية عند بداية عقد القرض المالي، وجود نموذج يتضمن وصف محدد للخدمات المالية؛
- **حماية المستهلك:** وجود آليات للشكاوي والتعامل بين العملاء والمؤسسات المالية، وجود محاكم خاصة بالمعاملات المالية في حالة حدوث مشكل، نسبة العملاء الذين لديهم تغطية لودائعهم؛
- **الراحة والسهولة:** متوسط الوقت الذي يمضيه العميل في مؤسسة مالية للحصول على خدمة؛
- **التثقيف المالي:** نسبة العملاء المتمكنين من المصطلحات المالية الأساسية كمعدل الفائدة والتضخم؛
- **المديونية أو السلوك المالي:** نسبة المدينين المتأخرين أكثر من شهر عن موعد الاستحقاق، طرق حل الأزمات المالية للعملاء إما بالاستدانة أو العائلة والأصدقاء، بيع الأصول وغيرها؛

¹محمد بدر خلافة، بلال بولطة، واقع الشمول المالي في الجزائر وإستراتيجية تعزيزه، "مجلة نماء للاقتصاد والتجارة"، جامعة جيجل، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2023، ص ص 17.18.

• **العوائق الائتمانية:** المقاطعات الإدارية الحضرية التي لها على الأقل 3 فروع لمؤسسات مالية رسمية، نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي يشترط عليها ضمان للحصول على قرض، نقص المعلومات حول أسواق الائتمان.

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

نظرا لأهمية تحقيق الشمول المالي وتحديد الخطوات الضرورية لتحقيق هذا الهدف، سعت العديد من المنظمات والمؤسسات المالية إلى تبني مجموعة من المتطلبات والركائز التي تهدف إلى بناء اقتصاديات قوية مدعومة ذلك بمجموعة من السياسات هدفها الأساسي هو تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق وصول الفئات المستهدفة وتحقيق العدالة الاجتماعية، ومع ذلك تظل التحديات العديدة التي تواجه عملية تحقيق الشمول المالي تهدد تحقيق هذا الهدف.

المطلب الأول: متطلبات الشمول المالي

يعد الشمول المالي من الصيغ المالية والمصرفية الجديدة التي تسعى جميع الدول إلى تطبيقها وتعميمها، حيث يتم إصدار خدمات مالية جديدة تلبي جميع احتياجات أفراد المجتمع ومؤسساته، ومن هذه الخدمات والإصدارات "خدمة الدفع والتحويل والتأمين والائتمان وحسابات التوفير والادخار والحسابات الجارية والإقراض وما إلى ذلك من الخدمات المتعددة والمختلفة التي تغطي كافة احتياجات السوق ومن خلال القنوات القانونية الرسمية؛ ومن المتطلبات الواجب توفرها لتفعيل وتنشيط الشمول المالي ما يلي: ¹

- ✓ تحديد الأهداف التي يمكن من خلالها تحقيق ورفع كفاءة الشمول المالي؛
- ✓ دراسة السوق المصرفي دراسة جيدة لمعرفة مدى جدوى المنتجات الموجودة حاليا ومدى تناسبها مع أفراد المجتمع؛
- ✓ دراسة مطالب واحتياجات السوق من الخدمات المصرفية لتحقيقها على أرض الواقع؛
- ✓ العمل على إطلاق خدمات جديدة تغطي كافة الاحتياجات المالية والمصرفية لكل فئات المجتمع؛
- ✓ متابعة العملاء (الزبائن) ومدى رضاهم عن الخدمات المتاحة وتزويدهم بكل المعلومات التي يحتاجونها عن حساباتهم؛

¹صلاح الدين محمد أمين وآخرون، الشمول المالي والميزة التنافسية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2020، ص58.

- ✓ توفير الخدمات الاستشارية للعملاء (الزبائن) ومساعدتهم في اختيار الخدمات الأكثر ملاءمة لهم والتي تساعد على إدارة أموالهم بطريقة سليمة؛
- ✓ العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة مما يكسب ثقة العملاء بالخدمات المقدمة وتطبيق سياسة عادلة.

المطلب الثاني: ركائز الشمول المالي

حدد البنك الدولي خمس ركائز أساسية للشمول المالي وهي:¹

- ✓ **الركيزة الأولى: السياسة والإستراتيجية الوطنية للشمول المالي والتكنولوجيا المالية**
وتعتبر هذه الركيزة الأهم من حيث الربط بين الشمول المالي والتكنولوجيا المالية التي تمثل الدقة، والشفافية، والفعالية والأمان وتقديم الخدمات المالية لكل فئات المجتمع، ويتطلب ذلك أن تعمل الحكومات على تطوير جوانب العرض والطلب في الشمول المالي ومؤشرات لقياس الأداء؛

- ✓ **الركيزة الثانية: المنتجات المالية ومقدمو الخدمات للقطاعات التي لا تحصل على خدمات كافية**
وتعد هذه الركيزة عصب الشمول المالي لتلبية الحاجات المالية بشكل مسؤول ومستدام، ويشمل ذلك تطوير منتجات ربحية وغير ربحية ذات أثر اقتصادي واجتماعي بيئي؛

- ✓ **الركيزة الثالثة: حماية المستهلك المالي**
و يتمثل ذلك في حماية المستهلك من مخاطر السوق، ومخاطر عدم الشفافية والإفصاح من طرف مزودي الخدمات المالية، وعدم التعامل القانوني مع سرية البيانات الخاصة التي يقدمها المستهلك للمؤسسة المالية، واستغلال جهله بطبيعة السوق، ورفع الأسعار دون رقابة، وغيرها من المخاطر؛

- ✓ **الركيزة الرابعة: القدرات المالية والرؤى السلوكية**
الشمول المالي يراعي القدرات المالية للمستهلك من حيث طبيعة المنتجات و أسعارها، ويتطلب ذلك وجود سياسة تمويلية تحت رقابة الجهات الإشرافية تعنى بتوفير التمويل لمحدودي الدخل والشركات الصغيرة والمتوسطة ضمن ما يعرف بالتمويل الاجتماعي؛

¹يونيس صوالحي، تعزيز الشمول المالي من خلال التمويل الرقمي الإسلامي: الأسس والمبادئ في ضوء التجربة الماليزية، "مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية"، المجلد 14، العدد 01، جويلية 2023، ص ص 10، 11.

✓ الركيزة الخامسة: تمويل المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة

تشغل الشركات الصغيرة والمتوسطة معظم القوى العاملة في كثير من الدول النامية، والاهتمام بها هو من صميم الشمول المالي، وحسب البنك الدولي، تلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) دورا رئيسيا في معظم الاقتصاديات، ولاسيما في البلدان النامية تمثل الشركات الصغيرة والمتوسطة غالبية الأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم حيث أنهم يسهمون في خلق فرص العمل والتنمية الاقتصادية العالمية.

المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي

قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع (35) حلا وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر عشرة دول، لتجد من ضمنها ستة (06) سياسات فعالة أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل كل من: الوكيل البنكي والدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية، في حين الحلين المتبقيين هما: حماية المستهلك وسياسة الهوية المالية والتي تلعب دورا رئيسيا في تمكين الشمول المالي.¹

ونشير إلى بعض سياسات الشمول المالي كالتالي:²

1- الوكيل البنكي: Agent Banking

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 فمثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للشمول المالي، حيث أن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا من خلال التكنولوجيا التي خفضت التكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل: (التحويلات النقدية والنوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير)؛

¹صورية شيبني، السعيد لخصر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيزا لشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، "مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة"، جامعة لمسيلا، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2019، ص 111.

²محمد حنين، بدر عجروود، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، غزة، 2017، ص 22، 23.

2- الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: Mobile Payment

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضاً عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية وأيضاً عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقاً، وأظهرت عدة دول نجاحاً باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي؛

3- تنويع مقدمي الخدمات: Diversification of providers

اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

بالإضافة إلى:¹

4- إصلاح البنوك الحكومية: State Bank reforms

في الكثير من البلدان تلعب الحكومة دوراً هاماً في القطاع المصرفي وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول، وتعتبر 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 في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة كما فعلت البرازيل والبيرو، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء المتوسط، ومن الجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين الربحية وشكل البنوك الحكومية بدلاً من إعادة هيكلة البنك ككل؛

5- حماية المستهلك: consumer protection

تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، ويتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيداً ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، فتتأكد العديد من المؤسسات

¹صورية شيني، السعيد لخصر، مرجع سبق ذكره، ص ص112،113.

المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساؤوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث أن الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية، وبشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، ومن 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؛

6- سياسة الهوية المالية: Financial identity policies

بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية، خاصة أولئك اللذين لا يتوفرون على الوثائق الثبوتية اللازمة لفتح حساب، وذلك من خلال تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض، ونتيجة لذلك نجد أن 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.

المطلب الرابع: تحديات تحقيق الشمول المالي:

تتلخص أهم المعوقات أو التحديات التي تواجه قدرة الشمول المالي على الانتشار فيما يلي:¹

1. ضعف مؤشر الكثافة المصرفية: عادة ما يقاس هذا المؤشر بعدد الفروع أو الوحدات لكل عشرة آلاف نسمة من السكان، وهناك بالطبع علاقة طردية وارتباط مباشر بين مؤشر الكثافة المصرفية والشمول المالي، فالواقع يشير إلى أنه كلما ازدادت وانتشرت وحدات البنوك وفروعها زاد مستوى الشمول المالي والعكس صحيح؛
2. ضعف الوعي والثقافة المصرفية: ويكون مرتبط في كثير من الحالات بوجود معدلات مرتفعة من البطالة، وبالتالي ضعف الدخل المتحققة لكثير من أفراد المجتمع ومن ثم عدم تحقق وتوفير محددات ومقومات الشمول المالي؛

¹ أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض تجربة الشمول المالي في مصر، "المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع"، المجلد 2، العدد 2021، ص 13-17.

3. ارتفاع معدلات البطالة: تمثل أيضا أحد أهم معوقات تحقيق الشمول المالي، فالعاطل عن العمل عادة ليس له دخل ثابت وبالتالي ما حاجته لأن يتعامل مع القطاع المصرفي؛ وعلى فرض أنه تحقق له دخل بطريق أو بآخر فهو عادة دخل طارئ ومحدود وسيتم توجيهه حتما نحو الإنفاق الاستهلاكي، ومن ثم انعدام ضآلة ما سيتم توجيهه منه نحو الادخار، فانخفاض مستويات الدخل بشكل عام وأيضا كانت أسبابه سيؤدي منطقيا إلى استبعاد أصحاب هذه الدخول من التعامل مع المنتجات والخدمات المصرفية بشكل كبير؛

4. ارتفاع حجم الاقتصاد غير الرسمي: بالنظر إلى أنه اقتصاد خفي فهو عادة ما يسعى دوما إلى العمل في الظل والخفاء، ولا يروق له بطبيعة الحال التعامل مع البنوك أو الجهات الرسمية إذ أنه يعمل دوما على تجنب الدخول في معاملات مستندية أو ورقية، ربما تكشف عن هويته أو حجم تعاملاته؛

5. محدودية تحقيق الشمول المالي للمرأة: حيث تشير قاعدة بيانات مؤشر الشمول المالي لسنة 2017 إلى أن 65% فقط من النساء يملكن حسابات مصرفية مقابل 72% للرجال، وأن 56% من إجمالي البالغين الذين لا يملكون حسابات مصرفية هن من النساء، وعادة ما تزداد هذه النسبة في البلدان التي لا يوجد بها سوى نسبة صغيرة من البالغين الذين لا يملكون حسابات مصرفية كإندونيسيا والصين، وكذلك في البلدان التي تصل فيها هذه النسبة إلى النصف أو أكثر مثل بنغلاديش وكولومبيا؛

6. ارتفاع معدلات الفقر والمرض: على الرغم من الجهود الدولية المبذولة طيلة الخمسة والعشرين عاما الأخيرة ومعرفة البنك الدولي بضرورة مواجهة مشكلة الفقر المدقع، وأيضا على الرغم من انخفاض معدلات هذا النوع من الفقر على المستوى العالمي من 10.1% عام 2015 ليصل إلى 9.2% عام 2017، إلا أن هذه النسبة تعني أن هناك ما يقارب 690 مليون شخص يعيشون على أقل من 1.9 دولار للفرد يوميا، ولو أخذنا في الاعتبار مستويات أعلى من الفقر، فإن هناك 24.1% من سكان العالم يعيشون على أقل من 3.2 دولار يوميا و43.6% على الأقل يعيشون على أقل من 5.5 دولار في اليوم الواحد، حيث يعيش أكثر من 40% من فقراء العالم في اقتصاديات متأثرة بالهشاشة والعنف والصراع، مع توقعات بارتفاع هذه النسبة لتصل إلى 67% خلال السنوات القليلة المقبلة، واقرن ذلك بالكثير من التحديات كتغير المناخ وانتشار الصراعات وتدني مستويات الدخل الفردية، فضلا عن عدم العدالة في توزيع الدخل القومي في الكثير من البلدان؛

7. ارتفاع تكاليف تقديم الخدمات وزيادة المخاطر: عادة ما يتقيد الوسطاء الماليون عن مواجهة مشكلات الأسواق المالية المتعلقة بعدم تناسق المعلومات وما يترتب عن ذلك من صراعات الوكالات بين المقرضين والمقترضين، وللعمل على توفير نفقات التعاملات المالية بعاملين هامين ومتداخلين في آن واحد، وهما المخاطر

والتكلفة؛ فالوسيط المالي عادة ما يتحمل تكاليف ثابتة مع كل معاملة وبالنسبة لكل عميل، مما يعني انخفاض التكاليف مع زيادة عدد أو حجم المعاملات.

المبحث الثالث: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي

مست الثورة الرقمية جميع المجالات بما في ذلك الخدمات المالية فظهرت الخدمات المالية الرقمية كوسيلة مبتكرة لتحسين الوصول إلى الخدمات المالية محققة بذلك أحد أبعاد الشمول المالي.

المطلب الأول: أساسيات حول الشمول المالي الرقمي

تزايد في السنوات الأخيرة استخدام مصطلح الشمول المالي الرقمي بدلا من الشمول المالي، خاصة من قبل المنظمات المالية والدولية نظرا لانتشار التكنولوجيا المالية والخدمات المالية الرقمية.

أولا: مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته

في عالم يتزايد فيه الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية بات الشمول المالي الرقمي محركا رئيسيا للنمو الاقتصادي والتنمية نظرا لأهميته البالغة.

1- تعريف الشمول المالي الرقمي

للشمول المالي الرقمي مفاهيم عديدة نذكر منها:

حسب البنك الدولي " ينطوي الشمول المالي الرقمي على استخدام الوسائل الرقمية الموفرة للتكاليف للوصول إلى الفئات السكانية المستبعدة ماليا والتي لا تحصل على خدمات كافية حاليا من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية التي تناسب احتياجاتهم والتي يتم تقديمها على نحو مسؤول بتكلفة ميسورة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات.¹

يشير مصطلح الشمول المالي الرقمي إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبتكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم، أي يشير إلى الأنشطة اللازمة لضمان وصول جميع الأفراد، بما في ذلك الأكثر حرمانا إلى تقنية المعلومات والاتصالات

¹عايدة عبير بالعبدي، حدة مشراوي، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي-دراسة تجارب بعض الدول العربية-، "مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17، العدد 2023، 01، ص 1289.

واستخدامها، فضلا عن المهارات الرقمية التي تمكنهم من استخدام الأدوات الرقمية سبيلا لتحقيق اندماجهم الاجتماعي والاقتصادي، ويتم تحقيق الشمول الرقمي عبر خمسة وسائل رئيسية:¹

- خدمة انترنت موثقة وبأسعار معقولة؛
- أجهزة مزودة بخدمة الانترنت و تلي احتياجات المستخدم؛
- توافر الوصول إلى دورات محو الأمية الرقمية؛
- توافر الدعم التقني المناسب؛
- توافر تطبيقات على الانترنت لتمكين وتشجيع الاكتفاء الذاتي والمشاركة والتعاون.

2- أهمية الشمول المالي الرقمي

يتيح الشمول المالي الرقمي التقليل من الاعتماد على طرق التمويل والخدمات المالية التقليدية، كما أنه يعطي نطاقا جغرافيا أوسع مما يساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة وبتكلفة منخفضة وبالتالي يزيد من فرص النفاذ إلى التمويل من خلال تغطية الخدمات والمنتجات المالية لاحتياجات فئات المجتمع غير المشمولة ماليا.²

كما تكمن أهميته فيما يلي:³

- بالنسبة للحكومات:فالتحول من المدفوعات النقدية إلى المدفوعات الرقمية يمكن أن يقلل من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة؛
- بالنسبة للنمو الاقتصادي:يساهم تطور وكفاءة القطاع المالي في تحسين النمو الاقتصادي من خلال قدرة وكفاءة النظام المالي في تعبئة المدخرات وحشدها نحو المحتاجين إليها من مستثمرين ومستهلكين؛
- يساعد الشمول المالي الرقمي على تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي مما يؤدي إلى توفير شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي؛
- تعتبر مجموعة البنك الدولي أن الشمول المالي عنصر رئيسي للحد من الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك؛
- الشمول المالي عامل تمكيني لأهداف التنمية المستدامة؛

¹وسام شيلي، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية (الواقع والمتطلبات)، "مجلة معهد العلوم الاقتصادية"، المجلد24، العدد2021، ص 218،219.

²فاتح مبرود، تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد 19، "مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي"، المجلد03، العدد2022، ص86.

³طارق يلوي، صبرينة قراري، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر، "مجلة بحوث الاقتصاد و المانجمنت"، المجلد04، العدد2023، ص ص704،705.

– الشمول المالي الرقمي يهتم بشرائح كبيرة في المجتمع خاصة الشرائح المهمشة أو التي لم تلقى منتجات مالية رسمية تناسب احتياجاتها، فالشمول المالي يضمن أن جميع الفئات تلقى منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم وهذا يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد والدولة.

ثانيا: مكونات ومبادئ الشمول المالي الرقمي

يعتمد الشمول المالي الرقمي على مجموعة من المبادئ التوجيهية التي أصدرتها مجموعة العشرين، كما تعتمد هذه المبادئ على مجموعة من المكونات كالأجهزة الرقمية ووكلاء التجزئة والعملاء.

1- مكونات الشمول المالي الرقمي

تتمثل مكونات الشمول المالي الرقمي فيما يلي: ¹

- **الأجهزة الرقمية:** كالهاتف المحمول أو الهاتف الذكي أو الكمبيوتر المحمول والتي تسمح بنقل المعلومات أو الأدوات الإلكترونية؛
- **وكلاء التجزئة:** هم البائعون أو الوكلاء الذين لديهم جهاز رقمي متصل بالبنية التحتية للاتصالات حيث يمكن لهم إرسال واستلام تفاصيل المعاملات المالية التي تمكن العملاء من تحويل النقود إلى قيمة مخزنة إلكترونيا والعكس؛
- **الخدمات المالية الإضافية:** يشير هذا إلى الخدمات المالية الإضافية التي تقدمها البنوك أو غير البنوك أو شركات التكنولوجيا المالية للعملاء وهي تشمل منتجات الائتمان ومنتجات الادخار ومنتجات التأمين، والمنتجات الاستثمارية ومنتجات الرهن العقاري وخدمات إدارة المخاطر؛
- **منصة المعاملات الرقمية:** تشير إلى الواجهة التي تربط العميل بالمؤسسة المالية التي تقدم خدمات مالية محددة، قد تكون منصة المعاملات الرقمية تطبيقا مصرفيا أو برنامجا رقميا أو موقعا إلكترونيا يسمح بالتأكد من صحة تفاصيل العملاء الموجودة لدى المؤسسات المالية قبل السماح بإجراء المعاملات المالية الرقمية؛
- **العملاء:** يشمل العملاء كل من الأفراد الشباب وكبار السن والأسر والأفراد ذوي الدخل المنخفض والأفراد ذوي الدخل المتوسط والمرتفع، إضافة إلى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والشركات الكبيرة، كما يشمل الوكالات البلدية والوكالات الحكومية الأخرى.

¹ أعمار غريس، خير الدين دبوز، الشمول المالي الرقمي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة (التجربة الإماراتية نموذجا وإمكانية الاستفادة منها بالجزائر)، "مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة"، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 309.

2- مبادئ الشمول المالي الرقمي

أصدرت مجموعة العشرين عام 2016 مبادئ توجيهية رفيعة المستوى بشأن سياسات الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة وتوزع المبادئ كالتالي: ¹

- **المبدأ الأول:** دعم تطوير بنية تحتية رقمية آمنة و مسؤولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيئي وضمان تنافسية المؤسسات المالية؛
- **المبدأ الثاني:** تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الدولية، لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية؛
- **المبدأ الثالث:** تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالنفوذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها؛
- **المبدأ الرابع:** دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية؛
- **المبدأ الخامس:** دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية؛
- **المبدأ السادس:** النظر إلى تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص؛
- **المبدأ السابع:** تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات؛
- **المبدأ الثامن:** دعم إجراءات حماية العملاء المالية بما في ذلك حماية البيانات بما يلي: احتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في الوصول إلى الخدمات المالية

يمكن أن تساعد الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من قيود جانب العرض والطلب لتقديم خدمات مالية ميسورة التكلفة ومناسبة للفقراء على النحو التالي: ²

¹ عمر آيت مختار وآخرون، آليات تعزيز الشمول المالي الرقمي لتمكين المرأة اقتصادياً-صندوق مشاريع المرأة العربية نموذجاً-، "مجلة معهد العلوم الاقتصادية"، المجلد 24، العدد 01، 2011، ص 295، 296.

² عبد القادر دبو، نورة بيري، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص-ص 154-156.

I من جانب الطلب: وتعلق ب:

(1) **الدخل:** يحتاج الفقراء إلى خدمات مالية ميسورة التكلفة ومنخفضة القيمة تتماشى مع مداخيلهم الصغيرة، فالأسر الفقيرة تعتمد على التحويلات ذات القيمة الصغيرة والتحويلات الحكومية إذ يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد من خلال الحسابات الخاصة ومنتجات الأموال الإلكترونية المدفوعة مسبقا التي لا تحمل رسوم ومعاملات مرهقة؛

(2) **الحدود الجغرافية:** تتيح الخدمات المالية الرقمية إجراء المعاملات المالية من خلال الأجهزة المحمولة واستخدام وكلاء التجزئة لإرساء الأموال وتحويل الأرصدة الرقمية إلى النقد؛

(3) **السوق الموازي ونقص الوثائق:** غالبا ما يعمل الفقراء في القطاع غير الرسمي حيث يفتقرون إلى التحقق الصحيح من الهوية ولا يتركون سوى أثر ضئيل لنشاطهم الاقتصادي، إذ يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد في التغلب على متطلبات التوثيق الأكثر صرامة المرتبطة بالحسابات التقليدية مما يقلل التكاليف؛

(4) يمكن للخدمات المالية الرقمية الاستفادة من بيانات المعاملات الرقمية ومصادر البيانات البديلة مثل: وسائل التواصل الاجتماعي للتغلب على عدم تناسق المعلومات فيمكن بذلك أن يعوض عن افتقار الفقراء إلى سجلات ائتمانية رسمية وبيانات مالية كافية، وهذا ما يسمح لهم بالوصول إلى الخدمات المالية بشروط أكثر ملائمة، على هذا النحو توفر الخدمات المالية الرقمية فرصة للمساعدة في تقليل السمة غير الرسمية في السوق؛

II من جانب العرض: وتعلق ب:

(1) **التكلفة المرتفعة للمعاملات:** يعتبر الاعتماد على العمليات البشرية والورقية مكلف ومستهلك للوقت، وتكاليف المعالجة تجعل المعاملات الصغيرة منخفضة الرصيد غير مربحة، في حين أن الخدمات المالية الرقمية تمكن من أتمتة هذه العمليات وتخصيصها وفقا لاحتياجات العملاء وتسليمها عن بعد بتكلفة أقل، مما يجعل المعاملات ذات القيمة الصغيرة قابلة للتطبيق تجاريا؛

(2) **نموذج العمل الموروث:** من الناحية التاريخية قدم العديد من شاغلي الوظائف خدمات مالية موحدة وهي أكثر ملائمة لخدمة الأفراد الأكثر ثراء والشركات الأكبر حجما، نظرا لأنهم يعتمدون على قنوات التسليم خارج الانترنت في المناطق الحضرية والمصادر التقليدية للمعلومات، ومع ذلك يحتاج الفقراء الذين لديهم دخل متقلب إلى المزيد من المرونة لتمديد المدفوعات أو السداد عندما يكون النقد

في المتناول، والذي قد يكون في نفس اليوم الذي تم فيه أخذ القرض، فالخدمات المالية الرقمية متجذرة في نماذج الأعمال الجديدة ويمكن تقديمها بتكلفة إضافية منخفضة، ويمكن تصميمها بمرونة لتلبية الاحتياجات المالية للفقراء بشكل أفضل؛

(3) **محدودية المنافسة والابتكار:** يتمتع شاغلوا الوظائف بقوة سوقية كبيرة محمية من خلال اللوائح التقليدية وبذلك كسبت هذه المؤسسات المالية حرية فرض رسوم وهوامش عالية، وشعرت بضغط أقل للاستثمار والابتكار للاستفادة من قطاعات السوق الجديدة، إذ تمكن نماذج أعمال الخدمات المالية الرقمية الوافدين الجدد من تقديم خدمات تتنافس بفعالية على كل من السعر والجودة، ويمكن لشاغلي الوظائف الذكية الذين يركزون على التحول الرقمي أو يتعاونون مع الوافدين الجدد أن يزيدوا أيضا من المنافسة ويعززوا الابتكار.

المطلب الثالث: سياسات تنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي

شهدت الخدمات المالية الرقمية في مختلف دول العالم نموا ملحوظا، وهي في وضع جيد لزيادة مساهماتها وتنويع منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء، وهناك عدة طرق لضمان استمرار إدارة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي منها: ¹

(1) **بناء ثقة المستهلك:** بينما أتاحت التكنولوجيا الجديدة فرصا جديدة لتعزيز الشمول المالي، فقد قللت أيضا من مستوى الاتصال البشري بين المستهلكين ومقدمي الخدمات، حيث كان هذا الاتصال ضروريا لبناء الثقة، خاصة عندما لا يكون المستهلكون على دراية بالمنتج، من أجل بناء ثقة المستهلك في الخدمات المالية الرقمية يجب أن يكون هناك إفصاح واضح وشفاف عن المنتجات، ويجب أن تظل هذه المنتجات بسيطة وذات صلة باحتياجات المستخدمين، وأن يكون هناك توعية للمستهلك حول كيفية استخدام المنتجات الجديدة ومتى يكون من المناسب للمستهلكين استخدام المنتجات، حيث أظهرت الأبحاث أن التعليمات غير الكافية حول استخدامات الحساب والفهم المحدود لميزات الأمان هي العوائق الرئيسية التي تحول دون اعتماد العملاء على الخدمات المالية الرقمية؛

(2) **تحسين الوصول عن طريق تقوية شبكات الوكلاء:** يعتمد نجاح الخدمات المالية الرقمية على إنشاء شبكة وكلاء موزعة على نطاق واسع حتى يتمكن الأشخاص من إيداع وسحب الأموال عند الحاجة، ومع ذلك يواجه الوكلاء عددا من المخاطر في تقديم الخدمات للعملاء على وجه الخصوص، يعتبر

¹ المرجع نفسه، ص 156.

الوكلاء في بعض الأحيان مسؤولين من قبل مقدمي الخدمة من خلال الاتفاقيات التعاقدية عن فقدان الأموال التي تحدث من خلال العبور أو الاحتيال أو السرقة، ويكون حماية الوكلاء من خلال التنظيم الذي ينقل المسؤولية إلى المدير في تشجيع الناس على أن يصبحوا وكلاء، نظرا للدور الرئيسي الذي يلعبه الوكلاء في تسهيل معاملات الخدمات المالية الرقمية في المواقع البعيدة فإن هذا التشجيع له أهمية بالغة؛

(3) **تعزيز البيانات التنظيمية لدعم إدارة الخدمات المالية الرقمية:** تلعب الخدمات المالية الرقمية دور مهم في تحقيق الشمول المالي بتوفير بيئة مواتية من خلال توضيح التوقعات والحدود بوضوح (فيما يتعلق بمسؤولية الوكيل وتبسيط "اعرف عميلك" وحماية المستهلك على سبيل المثال) سيخلق المنظمون بيئة من اليقين كما يتم حماية المستهلكين بشكل أفضل؛

(4) **تشجيع التنسيق الواضح بين التنظيمات:** يمكن أن تخلق الخدمات المالية الرقمية مسؤوليات متداخلة وأولويات متنافسة، لاسيما لمنظمي قطاع المالية والاتصالات، ويؤدي نقص التنسيق بين الوكالات إلى تضارب اللوائح أو ضعف التطبيق أو كليهما؛ كما أن الجهود التعاونية بين المنظمين ضرورية لضمان إتباع نهج سياسات متسقة ومنسقة، نظرا لأنه قد يكون هناك أكثر من جهة تنظيمية مسؤولة عن المشاركين في سوق الخدمات المالية الرقمية، فمن المهم أن يكون للبلد خطوط واضحة للمساءلة داخل الحكومة، وأن تكون هناك آليات تسهل التعاون الفعال بين المنظمين، يحتاج المستهلكون إلى الوضوح بشأن المنظم الذي يجب أن يتعاملوا معه عندما لا يتم معالجة شكاوهم من قبل مزود الخدمة.

خلاصة الفصل الثاني:

ختاماً لهذا الفصل، يمكن القول أن الشمول المالي هو الطريق الذي يتيح الخدمات المالية الرقمية للفئات الهشة ومحدودة الدخل بأقل تكلفة وجودة مناسبة وذلك لتحقيق الهدف الأساسي للتنمية المستدامة "القضاء على الفقر"، محسناً بذلك الظروف الاقتصادية والاجتماعية.

وبتطور التكنولوجيا المالية لعب التحول الرقمي دوراً رئيسياً في تعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل وصول الأفراد في المناطق النائية إلى الحسابات المصرفية والخدمات المالية عبر الإنترنت، تعزيز الشفافية والكفاءة في تقديم خدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات الفئات المحرومة وتدعم التنمية الاقتصادية من خلال تعزيز ريادة الأعمال وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من النمو بفضل الحلول المالية الرقمية.

وعليه فقد ساهم الشمول المالي الرقمي في تحقيق الاستفادة القصوى من الفرص المالية المتاحة وتعزيز الاستقرار المالي للأفراد والمؤسسات التي تبقى نسبية حسب الإمكانيات المتاحة والتحديات السائدة في البيئة الاقتصادية للدولة.

الفصل الثالث:

أهمية الخدمات المالية الرقمية

لبريد الجزائر في تحسين

الشمول المالي

تمهيد:

أحدث التطور التكنولوجي والاستخدام المتزايد للاتصالات الالكترونية تأثيرا عميقا على الحياة اليومية، والتعاملات المختلفة للفرد مما يتطلب ضرورة التكيف مع هذا الواقع الجديد، حيث أصبحت هذه التكنولوجيات أداة فعالة تخدم المواطن وتسهل تفاصيل حياته اليومية، وتقدم له خدمات مبتكرة تلي تطلعاته. وفي هذا الإطار وضعت مؤسسة بريد الجزائر رقمنة الخدمات المالية في صميم استراتيجياتها من خلال تنفيذ برامج تطوير و عصرنه شاملة وتشمل هذه البرامج تحسين الخدمات المالية البريدية والنقدية، إضافة إلى مجموعة واسعة من الخدمات المتنوعة التي تلي احتياجات مختلف فئات المجتمع الجزائري مما يساهم في تعزيز تجربة الزبون ورفع مستوى الرضا لديه.

وتم التطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية وهي:

المبحث الأول: واقع الدفع الالكتروني و الشمول المالي في الجزائر.

المبحث الثاني: مدخل عام لمهية بريد الجزائر.

المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية و إجراءاتها.

المبحث الأول: واقع الدفع الالكتروني والشمول المالي في الجزائر

سعت البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر إلى مواكبة التطور الحادث في مجال الخدمات المالية، فكانت الانطلاقة من البنوك التي سارعت في تقديم خدمات الدفع عبر الانترنت والتطبيقات المصرفية ومع ذلك مازالت هناك تحديات تتعلق بالبنية التحتية التكنولوجية، والتي تعيق تبني هذه الخدمات بشكل واسع في المؤسسات المالية.

المطلب الأول: التطور التاريخي للدفع الالكتروني بالجزائر

يمكن توضيح التطور التاريخي للدفع الالكتروني بالجزائر من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(02):التطور التاريخي للدفع الالكتروني بالجزائر

الحدث	الفترة
ظهور أول بطاقة مصرفية CPA(بطاقة السحب CASH).	1990
إدراج أول نظام مساعد للعمليات المصرفية الخارجية SWIFT.	1991
إدراج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية.	1992
تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية.	1993
بداية العمل ببطاقات السحب والتسديد دون انتشارها في جميع الوكالات المصرفية.	1994
إنشاء شركة تآلية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM.	1995
مساهمة SATIM في إنشاء شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين المصارف RMI.	1996
انطلاق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف المصارف التجارية.	1997
تكليف شركة تآلية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع ما بين المصارف.	1998
إبرام عقد بين شركة SATIM والشركة الفرنسية Ingenico Data System لتعميم النقد.	2002
إصدار أول بطاقة دفع دولية.	2004
بداية العمل وفق نظامي المقاصة الالكترونية والتسوية الإجمالية الفورية.	2006
إنتاج البطاقة الالكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HBTechnology.	2008
بلوغ عدد البطاقات الالكترونية المتداولة بين المصارف CIB(مليون بطاقة).	2010
إدراج مشروع الصيرفة الالكترونية ضمن برنامج الحكومة الالكترونية.	2013
توافر نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز المصرفي الجزائري.	2014

<p>أصبح الدفع عن طريق الانترنت بواسطة بين البنكية عمليا بالجزائر تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة: شركات توزيع الماء والطاقة (الغاز والكهرباء)، الهاتف الثابت والنقل، شركات التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات.</p>	<p>2016</p>
<p>أطلقت مؤسسة بريد الجزائر بصفة رسمية، خدمة جديدة للدفع بالهاتف النقال عبر رمز الاستجابة السريعة "بريدي باي" لتسهيل دفع مستحقات المشتريات: في إطار قانون المالية 2020 ووفق المادة 111، ضرورة قيام التجار بتوفير أدوات الدفع الالكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلكين في مدة أقصاها 2020/12/31.</p>	<p>2020</p>

المصدر: مليكة بن علقمة، "الوساطة المصرفية: تطوراتها ومستجداتها مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، البدر

الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، ص 270.

من خلال الجدول نلاحظ أن الدفع الالكتروني في الجزائر شهد تطورا ملحوظا في السنوات الماضية ومر بعدة مراحل حيث:

- في أواخر التسعينات وأوائل الألفية الجديدة بدأت الجزائر في تطوير بنيتها التحتية الرقمية ولكن كانت خدمات الدفع الالكتروني محدودة جدا؛
- وفي سنة 2006 نجد أن الجزائر قد خطت خطوة هامة نحو التحول الرقمي وبدأت البنوك الجزائرية بالعمل وفق نظامي المقاصة الالكترونية والتسوية الإجمالية الفورية وخلال العقد التالي توسعت الخدمات المالية لتشمل الدفع عبر الانترنت بشكل أكبر؛
- ففي سنة 2016 أصبح الدفع عن طريق الانترنت بواسطة البطاقة الذهبية عمليا بالجزائر حيث تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة؛
- وفي سنة 2020 أطلقت مؤسسة بريد الجزائر بصفة رسمية خدمة "بريدي باي" لتسهيل دفع مستحقات المشتريات تليها خدمات أخرى متنوعة مثل "بريدي موب" و"بريدي نت"؛
- حاليا يستخدم عدد متزايد من الجزائريين خدمات الدفع الالكتروني بفضل التطور التكنولوجي وزيادة الوعي بفوائد الدفع الالكتروني.

المطلب الثاني: واقع عمليات الدفع بالبطاقات الالكترونية والانترنت في الجزائر

بدأ الدفع عبر الانترنت ببطاقة (CIB) رسميا في الجزائر حيث تم فتح الخدمة لكبار المفوترين (شركات المياه والطاقة، شركات توزيع الهاتف الثابت والمحمول، شركات التأمين والنقل الجوي) في مرحلة أولى؛ واليوم هنالك 510 تاجر عبر الانترنت هم أعضاء في نظام الدفع عبر الانترنت عن طريق الانترنت والبطاقة البين بنكية.

➤ التوزيع حسب قطاع النشاط لمعاملات الدفع عبر الانترنت:

بعد انضمام بريد الجزائر إلى GIE و تحقيق التشغيل البيئي الذي دخل حيز الإنتاج منذ 5 جانفي 2020، نتج حوالي 84274341 معاملة موزعة وفقا للجدول التالي:¹

¹تجمع النقد الآلي، (consulté le 12/05/2024)، <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-.paiement-sur-internet>

الجدول رقم(03):معاملات الدفع بالانترنت حسب قطاع النشاط(2016-2023)

السنة	هاتف/ اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فاتورات	خدمة إدارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيهه	العددالإجم الي للمعاملات	المبلغ الإجمالي
2016	6536	288	51	391	0	0	0	0	7366	15009842,02 دج
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	0	107844	267933423,40 دج
2018	138495	871	6439	29722	1455	0	0	0	176982	332592583,28 دج
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	0	202480	503870361,61 دج
2020(*)	4210284	11350	4845	85676	68395	213175	235	0	459396 0	5423727074,80 دج
2021	6993135	72164	8372	120841	155640	457726	134 68	0	782134 6	11176475535,68 دج
2022	7490626	195490	23571	302273	153957	705144	241 69 54	152925 153513 54	904812 5	18515104423,96 دج
2023	8400869	371317	36996	640485	408665 9	105567 2	511 54	708212	153513 54	32196672024,03 دج

المصدر: تجمع النقد الآلي، (consulté le 12/05/2024). [./https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet](https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet)

من خلال الجدول نلاحظ أن:

خلال السنوات [2016-2019]: شهدت هذه الفترة تطورا مستمرا ومعتبرا في العدد الإجمالي لمعاملات الدفع عبر الانترنت، حيث بلغت 7366 معاملة سنة 2016 بمبلغ إجمالي قدر ب 15009842.02 دج ليستمر عدد المعاملات في التزايد ليصل إلى 202480 معاملة في سنة 2019 بمبلغ إجمالي يقدر ب 503870361.61 دج، ويرجع ذلك إلى انتشار الهواتف الذكية والانترنت مما سهل على المستخدمين الوصول إلى الخدمات عبر الانترنت وإجراء المدفوعات الالكترونية.

خلال السنوات [2019-2023]: شهدت معاملات الدفع عبر الانترنت ارتفاعا كبيرا ومستمرا بعد سنة 2019 قدر ب 4391480 معاملة ليصل إلى 4593960 معاملة سنة 2020 بمبلغ إجمالي قدر ب 5423727074.80 دج واستمر الارتفاع إلى غاية سنة 2023 ليصل إلى 15351354 معاملة بمبلغ إجمالي قدر ب 3219672024.03 دج ويعود ذلك إلى جائحة كوفيد-19 التي دفعت الناس إلى تجنب التعاملات النقدية واللجوء إلى التسوق عبر الانترنت والدفع الالكتروني كبديل آمن لتقليل الاتصال الجسدي؛ وانتشار التكنولوجيا والهواتف الذكية وزيادة الإقبال عليها؛ وتعزيز ثقة الناس في استخدام وسائل الدفع الالكتروني، تكامل منصات الدفع مع وسائل التواصل الاجتماعي والتطبيقات المختلفة ودعم الحكومة لمبادرة التحول الرقمي.

➤ نشاط السحب على الجهاز النقدي:

يمكن توضيح نشاط السحب على الجهاز النقدي كالتالي:

الجدول رقم(04): نشاط السحب على الجهاز النقدي(2016-2023)

السنة	العدد الإجمالي لأجهزة الصراف الآلي البنين بنكية العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب
2016	1370	6868031	98822524500,00 دج
2017	1443	8310170	126398291000,00 دج
2018	1441	8833913	136233452000,00 دج
2019	1621	9929652	164116233000,00 دج
2020(*)	3030	58428933	1073004953000,00 دج
2021	3053	87722789	1728937064000,00 دج
2022	3658	128035361	2182896695000,00 دج
2023	3848	174415895	3262245367500,00 دج

المصدر: تجمع النقد الآلي،

<https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm> ، (consulté le 12/05/2024)

من خلال الجدول السابق نلاحظ ما يلي:

تحقق زيادة في العدد الإجمالي للموزعات الآلية للبنوك و بريد الجزائر انطلاقا من سنة 2016 إلى غاية 2023، حيث بلغ عددها 1370 موزع سنة 2016 محققة 6868031 عملية سحب بمبلغ إجمالي قدره 98822524500.00 دج ليبلغ 3868 موزع آلي سنة 2023 بعدد إجمالي لعمليات السحب قدرت ب 174415895 عملية بمبلغ إجمالي قدره 3262245367500.00 دج، وهذا راجع إلى أن الصراف الآلي متاح للخدمة على مدار الساعة مما يمنح العملاء حرية الوصول إلى أموالهم في أي وقت بتكلفة أقل.

➤ نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني:

يمكن توضيح نشاط الدفع على محطة الدفع الإلكتروني من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(05): نشاط الدفع على محطة الدفع الالكتروني(2016-2023)

السنة	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع
2016	5049	65501	444508902,40 دج
2017	11985	122694	861775368,90 دج
2018	15397	190898	1335334130,76 دج
2019	23762	274624	1916994721,11 دج
2020(*)	33945	711777	4733820043,01 دج
2021	37561	2150529	15113249499,92 دج
2022	46263	2712848	19343056538,17 دج
2023	53191	3997164	31518739249,37 دج

المصدر: تجمع النقد الآلي، (consulté 12/05/2024)، <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpc>

./sur-tpc

نلاحظ من خلال الجدول:

في سنة 2016-2019: تزايد مستمر في العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني، حيث بلغت 5049 محطة دفع سنة 2016 وبلغ العدد الإجمالي لمعاملات الدفع 65501 معاملة بمبلغ إجمالي قدر ب 444508902.40 دج ليستمر التزايد ويصل إلى 23762 محطة دفع سنة 2019 بعدد إجمالي للمعاملات قدر ب 274624 معاملة بمبلغ قدره 1916994721 دج، وهذا راجع إلى عدة أسباب من بينها إطلاق منصات جديدة كبريد الجزائر و SATIM التي توفر خدمات الدفع عبر الانترنت بشكل آمن وسهل للمستهلكين والتجار، زيادة الوعي بأهمية وفوائد الدفع الالكتروني، زيادة انتشار الهواتف الذكية وتطور تطبيقات الدفع عبر الهاتف.

في سنة 2019-2023: شهدت هذه المرحلة ارتفاع كبير ومحسوس في العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني وقدرت ب 10183 محطة في الفترة الممتدة من 2019 إلى 2020 لتبلغ 33945 محطة سنة 2020 بعدد إجمالي للمعاملات قدر ب 711777 معاملة بقيمة إجمالية قدرت ب 4733820043.01 دج ليستمر التزايد حتى سنة 2023 إذ بلغ العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني 53191 محطة بعدد إجمالي للمعاملات قدره 3997164 بمبلغ إجمالي قدره 3151839249.73 دج، والسبب في ذلك هو أن جائحة

كورونا فرضت إجراءات للتباعد الاجتماعي وتقليل التعاملات النقدية المباشرة للحد من انتشار الفيروس فوجد العملاء ضالته في هذا البديل الآمن، تزايد التجارة الإلكترونية بسبب زيادة معدلات التسويق عبر الإنترنت الناتج عن الإغلاق المؤقت للعديد من المتاجر مما زاد الحاجة إلى إيجاد حلول لتسهيل عمليات الشراء، قيام الحكومة بتسهيل الإجراءات وتقديم حوافز للمستخدمين والتجار، تحسين منصات الدفع الإلكتروني لتكون أكثر أماناً وسهولة.

رغم كل ذلك لا تزال الخدمات المصرفية الإلكترونية كأداة للشمول المالي في مرحلة مبكرة بالجزائر، حيث ستوفر الابتكارات المستقبلية المزيد من الفرص للقطاع المصرفي في الجزائر الذي يواجه عدة عقبات أمام تطوره ولعل أهمها:¹

- **الاقتصاد غير المنظم:** يسيطر على الاقتصاد الجزائري القطاع غير الرسمي؛
- **الثقافة النقدية:** يعمل المجتمع الجزائري في بيئة يهيمن عليها التعامل النقدي ويحد من استخدام المدفوعات الإلكترونية؛
- **البنية التحتية:** الحلول والموارد التقنية غير كافية من حيث دعم منصات التجارة الإلكترونية؛
- **الترسيخ القانوني:** عدم وجود ترسانة قانونية تحكم التجارة الإلكترونية في الجزائر وخاصة حماية المستخدمين في هذه المنصات؛
- **النظام المصرفي:** انخفاض معدل الكثافة المصرفية، إضافة إلى مشكلة انعدام الثقة في هذا النظام؛
- **إمكانية التتبع:** سيسمح استخدام الدفع الإلكتروني بلا شك بالكشف عن الأموال و محاربة التهريب والاحتيال وكذلك تبييض الأموال، ويعتبر هذا الأخير نوعاً من الجرائم الاقتصادية والمالية؛
- **الافتقار إلى الإرادة السياسية:** مهما كان نوع المشاكل المطروحة في الجزائر، فإن الحلول القانونية والتقنية موجودة لكن كل ما هو مطلوب هو الإرادة السياسية لدفع الأمور إلى الأمام.

¹ بمليك بن علقمة، مرجع سبق ذكره، ص 274.

المطلب الثالث: الشمول المالي في الجزائر

حرصت الجزائر في الآونة الأخيرة على توسيع دائرة الشمول المالي لضمان نفاذ آمن ومستدام لكافة المواطنين إلا أن التقدم المحرز لم يكن بقدر التطلعات.

أولاً: واقع الشمول المالي في الجزائر

يمكن تحليل واقع الشمول المالي في الجزائر كالتالي:¹

— تظهر مؤشرات الشمول المالي في الجزائر في ضعف مستوياته، إذ قدرت نسبة من يمتلكون حسابات لدى مؤسسات مالية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة ب 33,3 % سنة 2011، وارتفعت لتصل إلى 44,1 % فقط سنة 2021، حيث يعتبر هذا المؤشر من أكثر المؤشرات دلالة عن مستويات الشمول المالي داخل البلد؛

— أما إذا نظرنا إلى باقي المؤشرات والمتعلقة بنسبة الادخار لدى مؤسسة مالية رسمية في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة، فنجدها قد ارتفعت من 4,3 % سنة 2011 لتصل إلى 16 % سنة 2021، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بالمتوسط العالمي لهذه النسبة والمتمثل في 30.8 % سنة 2021، وهي نسبة مقبولة إذا ما قورنت بتلك المحققة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والمقدرة ب 11,6 % سنة 2021؛

— أما مؤشر نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة فقد وصلت إلى 3,8 % سنة 2011، وهي نسبة جد ضعيفة مقارنة بالمتوسط العالمي 29,2 % أو بالنسبة لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والتي سجلت نسبة 11,3 % سنة 2011، وتبقى نسبة القيام بمدفوعات رقمية أو الحصول عليها في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة هي التي حققت فيها الجزائر النتائج الأفضل إذ قدرت ب 33.7 % سنة 2021، وهي نسبة مقبولة إذا ما قورنت بمتوسط منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 40,2 % سنة 2021 ولكنها تبقى ضعيفة مقارنة بالمتوسط العالمي 64,1 % أو تلك المسجلة في الاقتصاديات المتقدمة 94.6 %، والجدول أدناه يبين تطور مؤشرات استخدام الخدمات المالية في الجزائر للفترة (2011_2021).

¹سلايمة ظريفة، طبائية سليمة، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشمول المالي، "مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة"، المجلد 06، العدد 2023، 01، ص ص 207، 208.

جدول رقم(06): تطور مؤشرات استخدام الخدمات المالية في الجزائر(2011-2021).

السنة	2011	2014	2017	2021
نسبة ملكية حسابات لدى مؤسسات مالية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة.	33,3	50,5	42,8	44,1
نسبة الادخار لدى مؤسسة مالية رسمية في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة.	4,3	13,8	11,4	16,0
نسبة الاقتراض من مؤسسة مالية رسمية في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة.	1,5	2,2	5,0	3,8
نسبة القيام بمدفوعات رقمية أو الحصول عليها في السنة الماضية ممن تزيد أعمارهم عن 15 سنة.	—	25,4	26,0	33,7

المصدر: سلايحية ظريفة، طبايية سليمة، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة

الهندية في الشمول المالي، "مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة"، المجلد 06، العدد 2023، 01، ص 208.

كذلك نسجل ضعف الانتشار المصرفي في الجزائر، والذي ينجم عنه عدم إتاحة الخدمة للعملاء في جميع المناطق وخاصة الريفية. مما يمنع الوصول إلى الخدمات المالية سواء من حيث عدد فروع البنوك التجارية أو عدد ماكينات الصراف الآلي بالنسبة لكل 100 ألف بالغ، كما هو موضح بالجدول أدناه:

جدول(07): تطور مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر(2011-2020)

السنة	2011	2014	2017	2020
فروع البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ	5,18	5,21	5,22	5,26
ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ	6,1	7,61	9.13	8,9

المصدر: سلايحية ظريفة، طبايية سليمة، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة

الهندية في الشمول المالي، "مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة"، المجلد 06، العدد 2023، 01، ص 208.

أما بالنسبة للمؤشرات المتعلقة بجودة الخدمات المالية المقدمة، فنجدتها هي الأخرى تتسم بالضعف، فإذا ما أخذنا مؤشر سعر فائدة الإقراض فقد ظلت نسبة ثابتة 8% منذ 2004 إلى غاية 2021 (البنك الدولي، 2022) وهي نسبة مرتفعة خاصة إذا ما أضفنا لها نسبة العمولة ورسوم التأمين المرتفعة. كذلك تتسم عملية الاقتراض من البنوك بتعدد الإجراءات ويغلب عليها استعمال اللغة الفرنسية في معظم المعاملات، لذلك تتجه

السلوكيات المالية إلى الاقتراض من العائلة والأصدقاء، والتي كانت نسبتها 13,2 % سنة 2014 وارتفعت إلى 18,6 % سنة 2017، لتصل إلى 30,5 % سنة 2021.

ثانيا: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي وجهود التصدي لها

رغم الجهود التي قامت بها الجزائر في إطار تأهيل منظومتها المصرفية، خاصة ما تعلق بالصيرفة الالكترونية، إلا أنها لا تزال بعيدة عن أهدافها.

(1) التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي:

يمكن إيجاز أبرز التحديات فيما يلي: ¹

- غياب الثقافة المصرفية في المجتمع خاصة فيما يتعلق باستخدام البطاقات الالكترونية؛
- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بالتجارة الالكترونية وحتى العادية ما يجعل المتعاملين يواجهون تخوفات كثيرة في مباشرة المعاملات المصرفية الالكترونية وبذلك تبعد عن عامل الثقة؛
- تعدد المخاطر المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية خاصة وأن تدفق الانترنت في الجزائر لا يزال محدود وفيه الكثير من المشاكل المتعلقة بالانقطاع المفاجئ؛
- انخفاض ثقة الزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال؛
- عدم الثقة في التسديد بالوسائل الإلكترونية؛
- غياب مناخ المنافسة الكاملة بين المصارف في الجزائر؛
- قلة الخبراء والإطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة؛

(2) جهود الجزائر في التصدي لمعوقات الشمول المالي

من أهم المبادرات التي سعت إليها الحكومة الجزائرية لتعزيز الشمول المالي ما يلي: ²

- ✓ **التثقيف المالي:** كل دولة يترتب عليها الاهتمام بموضوع التثقيف المالي وهذا من خلال إعداد وصياغة إستراتيجية وطنية شاملة موجهة بالخصوص لتعزيز مستويات التعليم والعمل على تطويرها من خلال مشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات الصلة وكل هذا لتعزيز الوعي والمعرفة

¹فاطمة محفوظ، مرجع سبق ذكره، ص262.

²مفيدة الأحسن وآخرون، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 إلى 2021، "مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات"، المجلد12، العدد2023، 02، ص ص 36، 37.

المالية لدى المواطنين، خاصة الفئات المستهدفة كالشباب والنساء والمشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ويهدف التثقيف المالي إلى مساعدة الأفراد على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يخص تعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطرة فضلا عن إيجاد نظام تعليم مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف ماليا ويعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع؛

✓ **تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية:** يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإيصالها، مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.

✓ كما عملت على¹:

✓ **تطوير البنية التحتية المالية:** لقد حظيت خدمات الوساطة المالية باهتمام الفكر الاقتصادي وتعددت وجهات النظر حول مدى أهمية ومساهمة خدمات الوساطة في إحداث النمو الاقتصادي تتضمن تلك الأولويات ما يلي:

✓ **بيئة تشريعية:** توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح السابقة بما يتلائم مع توجهات الشمول المالي؛

✓ **الانتشار:** تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات بالأخص للتمويل المتناهي الصغر فضلا عن إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها وفقا لتشريعات الدولة؛

✓ **تطوير نظم الدفع والتسوية:** إن تطوير نظم الدفع والتسوية خاصة صغيرة القيمة تعمل على تسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المقدمين في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية؛ توفير قواعد بيانات شاملة: العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة واتخاذ ما يلزم.

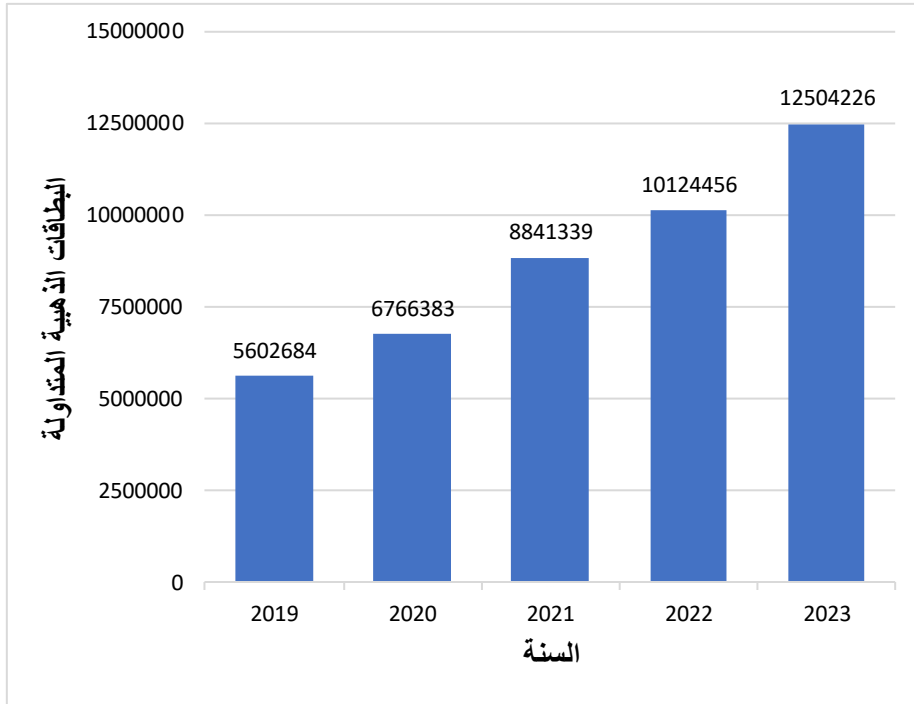
¹محمد طرشي وآخرون، متطلبات الشمول المالي في الجزائر، "مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال"، المجلد 01، العدد 2019، 01، ص 130.

ثالثا: تعميم الدفع الالكتروني فرصة لتعزيز الشمول المالي

في إطار الجهود الرامية إلى تعزيز الشمول المالي وتعميم الدفع الالكتروني، يعمل القطاع الوزاري على اتخاذ تدابير وإجراءات كفيلة بمواكبة التحول الرقمي والتطور التكنولوجي للسماح للمواطنين بالاستفادة من مختلف الخدمات الرقمية المتاحة وتسهيل عمليات الدفع في إطار التجارة الالكترونية؛ وفي هذا الصدد سجل القطاع مؤشرات جد ايجابية في مجال الدفع الالكتروني يمكن أن نلمسها من خلال الأرقام المتعلقة بعمليات الدفع الالكتروني بمختلف الوسائل المتاحة كما هو موضح على النحو التالي:¹

1) تطور عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة:

انتقل عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة لبريد الجزائر من 6مليون بطاقة بداية سنة 2020 ليقارب عددها 12.5 مليون بطاقة نهاية 2023 وذلك ما يشكل ارتفاعا يقدر ب 100 % وذلك ما يوضحه الشكل التالي:
الشكل (01): إحصائيات حول عدد البطاقات الذهبية المتداولة (2019-2023).



المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 12/05/2024)،

<https://www.mpt.gov.dz>

¹موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 12/05/2024)، <https://www.mpt.gov.dz>

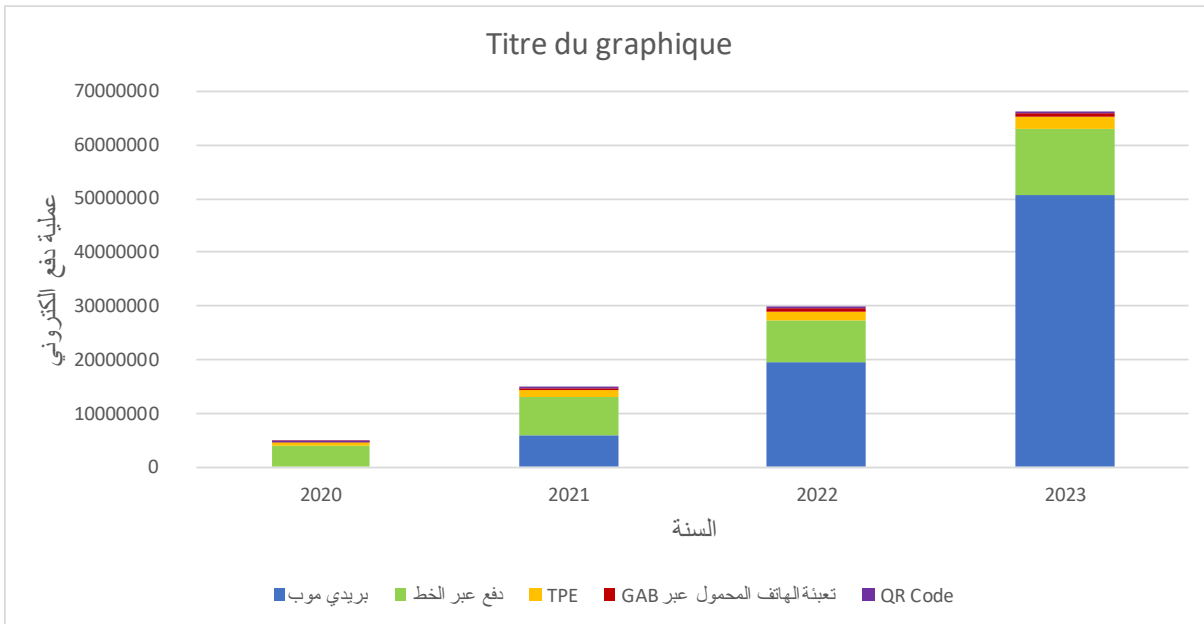
(2) العمليات المنجزة بواسطة تطبيق "بريدي موب":

يعتبر "بريدي موب" التطبيق الأكثر تحميلا من بين التطبيقات النقدية في الجزائر عبر أجهزة الأندرويد وأكثر من 5 مليون تحميل إلى غاية الآن، حيث سجل مبلغ وعدد العمليات المنجزة بواسطة التطبيق (تعبئة رصيد الهاتف النقال، دفع فواتير الجزائرية للمياه، دفع فواتير سيال،...) تطورا محسوسا بين سنتي 2020 و 2022 قدر بأكثر من 6مرات من حيث المبالغ وأكثر 24 مرة من حيث عدد العمليات المنجزة عبر تطبيق بريدي موب.

(3) عمليات الدفع عبر الخط:

سمح رفع عدد الحاملين للبطاقة النقدية الذهبية وكذا توسيع باقة الخدمات المتاحة على المنصة التجارية لبريد الجزائر بتسجيل زيادة معتبرة في عدد ومبلغ عمليات الدفع عبر الخط حيث سجل عدد عمليات الدفع ارتفاعا فاق 98% بين سنتي 2020 و 2022، بينما ارتفع مبلغ العمليات بحوالي 240% خلال نفس الفترة وذلك موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم(02): تطور عمليات الدفع الإلكتروني بالجزائر خلال الفترة(2020-2023)



المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 12/05/2024)،

<https://www.mpt.gov.dz>

4) عمليات السحب المنجزة عبر الشبايبك الآلية للنقود:

سمح التشغيل البيئي بتحسين الخدمة لحاملي البطاقة النقدية الذهبية والبطاقة بين البنكية على حد سواء مع ارتفاع متواصل لولوج حاملي البطاقة بين البنكية إلى الشبايبك الآلية التابعة لبريد الجزائر؛ من ناحية أخرى سمحت الإستراتيجية المنتهجة من خلال رفع عدد حاملي البطاقة النقدية الذهبية رفع عدد الشبايبك الآلية وتحسين توفر السيولة على مستوى هذه الشبايبك بمضاعفة العدد الإجمالي لعمليات السحب من حوالي 13 مليون عملية شهريا إلى أكثر من 24 مليون عملية دون ارتفاع عدد العمليات عبر الشبايبك الكلاسيكية لمكاتب البريد وهو ما سمح باستيعاب عدد أكبر من المواطنين وتخفيف لضغط نسبيا على مكاتب البريد.

المبحث الثاني: مدخل عام لماهية مؤسسة بريد الجزائر

يعتبر بريد الجزائر مؤسسة خدمتية تخضع للقانون الخاص شهدت عدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات نشأ عنها "مؤسسة بريد الجزائر" ذات الطابع الصناعي والتجاري لأجل تقديم خدمات تساهم في عصرة و تطور المجتمع.

المطلب الأول: نبذة تعريفية عن مؤسسة بريد الجزائر ومهامها

مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية واقتصادية تقوم بمجموعة من المهام لتلبية احتياجات الأفراد من خلال شبكتها الواسعة من المكاتب المنتشرة في كل الأماكن.

أولا: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تحكمها القوانين والتنظيمات السارية لا سيما القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية وكذا المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 المتضمن "إنشاء بريد الجزائر".¹

¹ موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 10/05/2024)، <https://www.mpt.gov.dz>

يدير مؤسسة بريد الجزائر مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد أو ممثل عنه ويعين أعضائه بموجب قرار من الوزير المكلف بالبريد بناء على اقتراح من السلطات التي يتبعون لها، ويتولى تسييرها مدير عام معين بموجب مرسوم رئاسي محدد بقرار وزاري مؤرخ في 21 يناير 2010.¹

تتمتع المؤسسة بذمة مالية خاصة بها تتكون من الأملاك المحولة إليها أو المخصصة لها أو التي تفتتها أو تنجزها من أموالها الخاصة، وكذلك من المساهمات التي تمنحها إياها الدولة، علاوة على ذلك تتمتع المؤسسة بحق الانتفاع بجميع الأملاك العمومية الوطنية غير المدرجة في الأملاك والمخصصة لها لأغراض تنفيذ مهامها.²

— يقع مقر المديرية العامة لبريد الجزائر ومصالحها المركزية بباب الزوار 16024 بالحصنة العقارية رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال في مبنى ذي اثنا عشرة (12) طابق.³

ثانيا: مهام بريد الجزائر

تتولى المؤسسة مهمة الخدمة العمومية وفقا لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية، كما تكلف بضمان تنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كامل التراب الوطني من خلال التكفل بنشاطات تسيير الأدياءات وتحديد المنشآت الأساسية المتصلة بذلك وتطويرها؛ وفي هذا الصدد تكلف بممارسة المهام التالية:⁴

- ✓ استغلال النشاطات الخاضعة لنظام التخصيص في مجال خدمة بريد الرسائل بكل أشكالها في العلاقات الداخلية والدولية؛
- ✓ إقامة واستغلال كل خدمة ملحقه ذات صلة بممارسة نشاطها ومتعلقة بمجالات بريد الرسائل والطرود البريدية بما في ذلك صندوق التوفير؛
- ✓ تسيير خدمة التوفير من خلال صندوق التوفير البريدي وتسيير كل الخدمات الأخرى التي تحدد الدولة قائمتها اعتبارا لحاجات الخزينة العمومية في أداء مهامها؛
- ✓ استعمال الوسائل الضرورية لضمان استغلال المنشآت الأساسية التي تتكفل بها وصيانتها وتشغيلها؛

¹ المادة (11، 10)، المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق ل 14 يناير 2002، المتضمن إنشاء "بريد الجزائر"، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الصادرة بتاريخ 16 يناير 2002، العدد 04، ص 20.

² المادة (22)، المرجع نفسه، ص 22.

³ محمد الأمين معزوزي، عبد الكريم المومن، التكنولوجيا المالية كآلية لرقمنة القطاع المالي في الجزائر ودورها في تحقيق رضا العملاء "دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد ومواصلات الجزائر"، "مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال"، المجلد 07، العدد 2023، ص 02، ص 361.

⁴ المادة (05، 04)، مرجع سبق ذكره، ص 19.

✓ إعداد المخططات التوجيهية لتطوير المنشآت الأساسية التابعة لمجال نشاطها، والقيام بكل عمل آخر يرمي إلى تحقيق هدفها.

المطلب الثاني: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

فيما يلي نتعرف على مؤسسة البريد الولائية -قائمة- والهيكلة التنظيمي للمؤسسة ومهامها.

أولاً: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر فرع "عقابي-قائمة"

تعتبر المديرية الولائية لبريد الجزائر المتواجدة بحي عقابي إدارة عمومية أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي 03-233 المؤرخ في 24/07/2003 والتي سميت بالمديرية الولائية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، وقد عدلت بعدة مراسيم وذلك من أجل أداء الدور المنوط منها إلى غاية آخر مرسوم تنفيذي رقم 181-20 المؤرخ في 06 جويلية 2020 حيث أصبحت تسمى بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تقدم خدمات متنوعة لزبائنها من خلال مختلف المصالح والمكاتب البريدية، يقدر عدد موظفيها 41 عامل ويرأسها مدير عام يقوم بالإدارة والتسيير التقني والمالي للمؤسسة، وتقوم بالمهام التالية:¹

✓ السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلق بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والاتصالات الالكترونية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال؛

✓ التأكد من السير العادي لشبكات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛

✓ المشاركة في إعداد المخطط السنوي والمتعدد السنوات لنشر الخدمة الشاملة للبريد والخدمة الشاملة للاتصالات الالكترونية؛

✓ تحديد المناطق الجغرافية غير المغطاة بشبكات الاتصالات الالكترونية المفتوحة للجمهور والخدمات البريدية؛

✓ متابعة المشاريع التابعة للقطاع لاسيما منها المتعلقة بتوفير الخدمة الشاملة للاتصالات الالكترونية؛

✓ المشاركة في إعداد المخططات والدراسات وتنفيذ برامج التنمية؛

✓ ضمان جمع وتحليل المعطيات والإحصائيات الخاصة بالقطاع على المستوى المحلي والمساهمات في إنشاء قاعدة بيانات إحصائية مدمجة ومتعددة القطاعات؛

✓ متابعة النزاعات المتعلقة بنشاطاته؛

✓ إعداد حصيلة نشاطات القطاع سنويا على المستوى المحلي، وإرسالها إلى الوزير.

¹مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 05/05/2024)، <https://wilaya-guelma.dz/poste>.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

تتكون المديرية الولائية لبريد قالمة "عقابي" من مجموعة من المصالح المكونة للهيكل التنظيمي تسهر على التسيير الحسن للأقسام البريدية وتوضح مهام واختصاصات كل مصلحة وتتمثل في:

المدير:

وهو المسؤول الأول عن المديرية تتمثل مهامه في:¹

- الإشراف على نشاط المديرية وحسن تسييرها بالتنسيق بين مختلف مصالحها؛
- ممارسة السلطة السلمية على كامل موظفي المؤسسة؛
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات؛
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء؛
- السهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة؛
- الإشراف على إعداد الميزانية وجدول حسابات النتائج والكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة؛
- يعتبر المسؤول عن نشاط خلية التفتيش والأمانة.

الأمانة:

تتولى القيام بالأعمال الإدارية للوحدات من خلال:²

- متابعة البريد الصادر والوارد؛
- تحويل التقارير إلى الجهات المعنية (FAX ,TELEX)؛
- تسجيل أوامر المهام الخاصة بالمديرية.

المديريات الفرعية، وتشمل ما يلي:

المديرية الفرعية للموارد البشرية:

وتضم قسم تسيير شؤون الموظفين، قسم الموارد العامة، قسم صيانة الممتلكات والنقل:³

قسم تسيير شؤون الموظفين: ويقوم ب:

¹سليم عثمانية، نائب المدير ورئيس مصلحة المحاسبة والميزانية بمؤسسة بريد الجزائر فرع عقابي-قالمة-، معلومات عن المؤسسة محل الدراسة، مكتب رئيس مصلحة المحاسبة والميزانية بالمؤسسة، 2ماي2024، (مقابلة شخصية).

²المرجع نفسه.

³مسعودة غلوم، "رئيسة مصلحة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر فرع عقابي-قالمة-"، معلومات حول مصلحة الموارد البشرية، مكتب رئيسة مصلحة الموارد البشرية، 07ماي2024، (مقابلة شخصية).

- السهر على تطبيق قانون العمل وتعديل أوضاع الموظفين؛
 - دراسة طلبات التوظيف، التحويلات، التدريب، الأجور وكل ما يتعلق بتسيير الموارد البشرية؛
 - تحديث وتعديل أوضاع الموظفين؛
 - مراقبة استهلاك الميزانيات المخصصة للموظفين؛
 - تنظيم وعقد جلسات مجلس التأديب؛
 - تشجيع وتنظيم الأنشطة الاجتماعية والثقافية والرياضية لفائدة الموظفين؛
 - متابعة قضايا المنازعات مع المؤسسات أو مع الأشخاص.
- قسم الوسائل العامة:** ويقوم ب:
- وضع خطة لبرنامج العمل وتطويره؛
 - المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛
 - السهر على تطبيق السياسات والأنظمة في مجال تسيير الموارد البشرية؛
 - تزويد مكاتب البريد والأفراد بالمعدات البريدية وتحديد الوسائل المتاحة لخلق مكاتب جديدة؛
 - حماية مصالح بريد الجزائر من الناحية القانونية المحلية.
- قسم صيانة الممتلكات والنقل:** وتقوم ب:
- تحديد احتياجات الإدارة وكذلك المكاتب الخاضعة لسلطتها من حيث الإمدادات اللازمة لتشغيل الخدمات (أثاث، معدات، نقل، مطبوعات)؛
 - التكفل بكل ما يتعلق بالنظافة والإنارة وتوفير المياه ومعالجة الفواتير المتعلقة بها؛
 - ترميم المكاتب البريدية والمحافظة عليها لتحسين صورة المكتب لدى الزبون؛
 - القيام بعمليات الجرد للمعدات والممتلكات بصفة دورية؛
 - توفير النقل داخل الولاية لصالح الوحدة مثل نقل المفتشين إلى المكاتب البريدية للقيام بعمليات التفتيش؛
 - نقل البريد ونقل الأموال إلى مختلف المكاتب البريدية على مستوى الولاية.
- المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية:**
- وتضم قسم الميزانية والمحاسبة العامة وقسم المحاسبة البريدية وتوزع مهامها كالتالي:¹

¹سليم عثمانية، "نائب المدير ورئيس مصلحة المحاسبة والميزانية بمؤسسة بريد الجزائر فرع غقايي -قلمة-"، معلومات عن مصلحة المحاسبة والميزانية"، مكتب رئيس مصلحة المحاسبة والميزانية، 05 ماي 2024، (مقابلة شخصية).

قسم الميزانية والمحاسبة العامة: ويتكفل ب:

- إجراء دراسة دورية للوضع المحاسبية وإعداد الوثائق السنوية وتحليلها؛
- إعداد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل؛
- العمل على معالجة حالات العجز في الصندوق؛
- اقتطاع الأجور عن بعد، تسوية الفواتير، تسيير وتسريع عمليات الدفع وتحويل الأموال؛
- إجراء التصحيحات التنظيمية بالاعتماد على التقارير التي وضعها المدققون.

قسم المحاسبة البريدية: ويتكفل ب:

- مراقبة المحاسبة للمؤسسات البريدية بشكل يومي من خلال شبكة نظام معلومات المؤسسة؛
- الحفاظ على إجراءات مراقبة الاحتياطي النقدي والرصيد الدائن في مكاتب البريد؛
- تنظيم وتنفيذ ميزانية إدارة المديرية البريدية بشكل عام؛
- متابعة ومراقبة حركة الأموال بين مكاتب البريد؛
- مراقبة المنازعات وتسوية التصحيحات المحاسبية على مستوى المؤسسة البريدية.

المديرية الفرعية للخدمات البريدية والمالية والتنوع:

وتضم قسم الخدمات البريدية، قسم الخدمات المالية، قسم التنوع وتتنوع مهام كل قسم كما يلي:¹

قسم الخدمات البريدية: ويتكفل ب:

- السهر على حسن تنفيذ برامج العمل على المستوى الداخلي ومع الخارج؛
- ضمان ومراقبة تنفيذ خطة تحسين الجودة؛
- ضمان توفير الخدمات المختلفة للعملاء؛
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية؛
- استقبال وتوزيع بريد الرسائل والطرود البريدية والعمل على تنظيمها وتوجيهها.

قسم الخدمات المالية: ويتكفل ب:

- إتباع وتنفيذ إستراتيجية تسويقية مطورة للمصالح المالية؛

¹سعيدية عبد الكريم، "المدير الفرعي لمصالح البريد والمالية والتنوع"، معلومات عن المديرية الفرعية للخدمات البريدية والمالية والتنوع"، مكتب المدير الفرعي لمصالح البريد والمالية والتنوع، 08 ماي 2024، مقابلة شخصية).

- ضمان توفير المنتج على مستوى مكاتب البريد؛
- تطوير طرق تنفيذ العمليات المالية والبريدية عن طريق استعمال وسائل التكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال؛
- تقديم تقارير النشاط ووضع نظام للتقييم؛
- وضع مخطط لتحسين الخدمة العمومية.

قسم التنوع: ويتكفل ب:

- إجراء أبحاث السوق لتحديد احتياجات العملاء؛
- تحديد طلبات العملاء والتأكد من توفر مختلف المنتجات؛
- تنظيم المعارض والأيام المفتوحة من أجل الترويج للمنتج المقدم في المؤسسة؛
- الترويج لمنتجات الطوابع البريدية.

المديرية الفرعية للإعلام الآلي:

وتتكفل ب: ¹

- المشاركة في تطوير المواصفات وعملية الحصول على أجهزة الكمبيوتر (الاستطلاع، الاستشارة، التحليل) بمعدات تكنولوجيا المعلومات؛
- إنجاز برامج لصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها؛
- ضمان تكوين التطبيقات الجديدة على مستوى الشبكة البريدية لضمان أنشطة التدريب "أثناء العمل" لموظفي المؤسسة البريدية فيما يتعلق باستخدام المعدات الجديدة والتطبيقات الجديدة؛
- تصليح الأعطاب التي تطرأ على الأجهزة.

المديرية الفرعية للتفتيش:

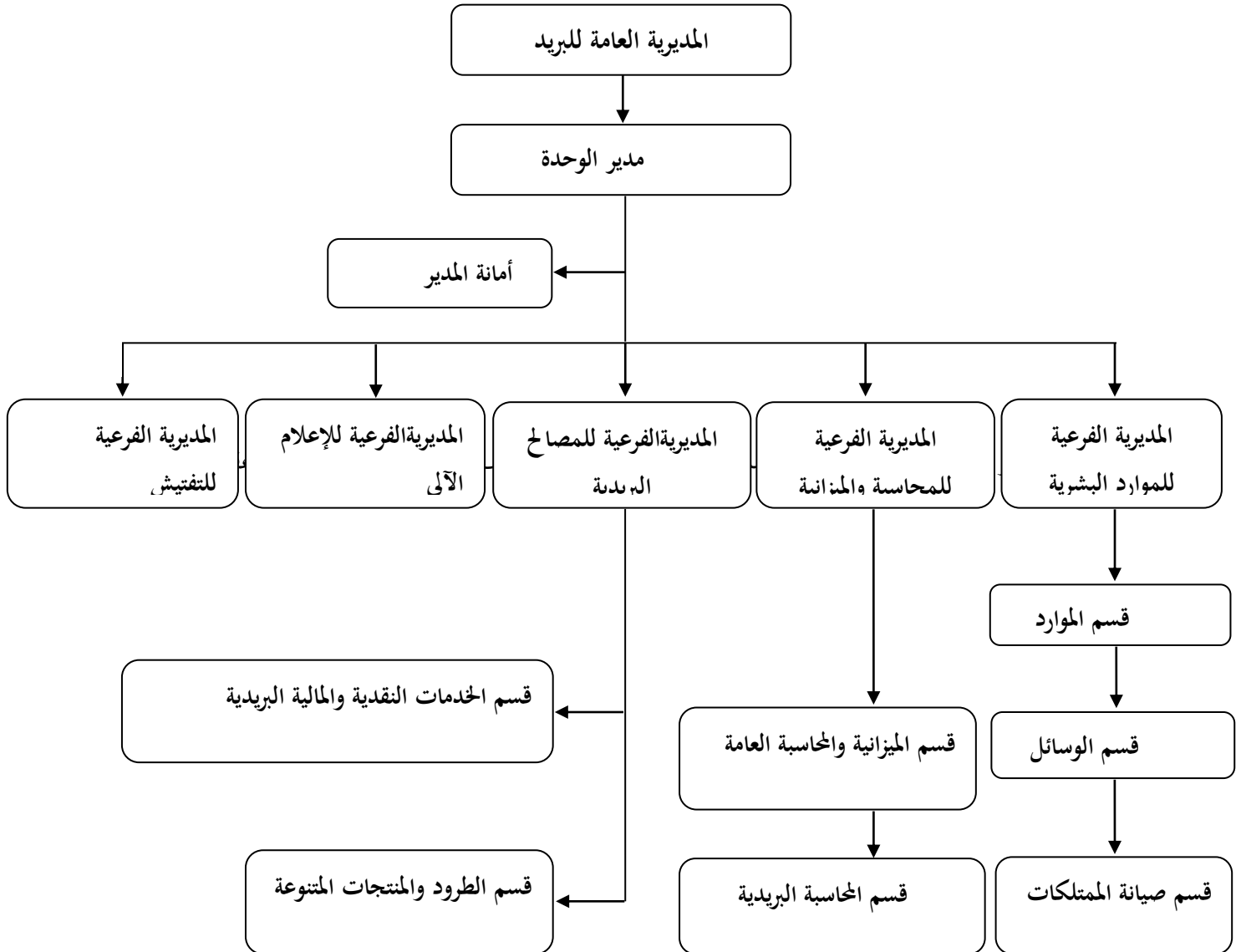
- تعتبر المديرية الفرعية للتفتيش برتبة نائب مدير ويكون مسؤول عن الحفاظ على أصول الشركات وضمن النشر الدائم والنوعي للأنشطة بالمؤسسات البريدية للولاية من خلال تنفيذ الإجراءات التالية: ²
- التحقق الكامل والمنهجي من القيود المحاسبية وقواعد التشغيل لمكاتب البريد الخاضعة لإدارة مديرية بريد الولاية؛

¹المرجع نفسه.

²المرجع نفسه.

- السهر على تطبيق الإجراءات المتعلقة بأمن نقل الأموال المعدة من طرف المديرية المركزية؛
- إعداد برامج التفتيش والقيام بالمهام والتحقيقات التي يكلفه بها المدير؛
- التوجيه والدعم والمشورة للمتلقين لعملية التفتيش لتمكينهم من التعامل بشكل أفضل؛
- إبلاغ المدير بسير الخدمات وتقديم تقارير دورية بشأن ذلك.

الهيكل التنظيمي لمؤسسة البريد محل الدراسة "قائمة"



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق من مؤسسة بريد الجزائر قائمة

المطلب الثالث: الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات المالية الرقمية، إما عن طريق الهاتف أو عن طريق الانترنت، ويشترط في أغلبية هذه العمليات امتلاك الزبون للبطاقة الذهبية.

أولاً: خدمات مالية رقمية عبر الانترنت

أساس أغلبية الخدمات المالية الرقمية هو استخدام البطاقة الذهبية لذا سيتم التطرق لها كأول خدمة مالية رقمية.

- البطاقة الذهبية: هي عبارة عن بطاقة سحب ودفع إلكترونية مصممة وفقاً لبريد الجزائر حسب آخر المعايير الدولية (EMV) المعمول بها، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر ويمكن لحامل هذه البطاقة إجراء مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية وعمليات دفع الأموال عبر نهايات الدفع الإلكتروني.¹
- كما تعتبر البطاقة الذهبية أساس استخدام كل من جهاز الصراف الآلي وجهاز نهائي الدفع الإلكتروني:

- جهاز الصراف الآلي لبريد الجزائر: يسمح بالقيام بعملية السحب على حساب جاري بريدي في أي مكتب بريد (متواجد في الداخل أو بالجدار الخارجي لمكتب البريد) باستعمال البطاقة الذهبية، دون تقديم وثيقة إثبات الهوية أو نموذج صك بريدي.²
- جهاز نهائي الدفع الإلكتروني: أشارت مؤسسة بريد الجزائر إلى أن أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) تمكن أصحاب البطاقة الذهبية وكذا أصحاب بطاقة (CIB) من تسديد المقتنيات والخدمات عن طريق هذه البطاقة والتقليل من مخاطر تداول السيولة النقدية والتنقل إلى مكاتب البريد لسحب الأموال.³

وفيما يلي عدد البطاقات الذهبية الموزعة في انطلاقة من سنة 2017 إلى غاية 2023:⁴

¹البوابة الحكومية للخدمات العمومية، (consulté le 17/05/2024)، <https://bawabatic.dz>.

²مبارك بن زاير وآخرون، مدى مساهمة تطوير بريد الجزائر للخدمات المالية الإلكترونية لمجابهة فيروس كورونا، "مجلة العلوم البحثية والتطبيقية"، جامعة سبها، المجلد 19، العدد 2020، ص 06-122.

³وثائق من مؤسسة بريد الجزائر فرع عقابي-قلمة-.

⁴سعايدة عبد الكريم، "المدير الفرعي لمصالح البريد والمالية والتنوع"، إحصائيات حول عدد ماكينات الصراف الآلي والبطاقات الذهبية الموجودة حيز الخدمة في الفترة (2017-2023) بولاية قلمة، مكتب المدير الفرعي لمصالح البريد والمالية والتنوع، 14 ماي 2024، (مقابلة شخصية).

الجدول رقم(08): عدد البطاقات الذهبية وأجهزة الصراف الآلي الموزعة (2017-2023) ب-قائمة-

السنة	عدد البطاقات الذهبية الموزعة	عدد أجهزة الصراف الآلي
2017	75000	20
2018	17380	20
2019	10115	20
2020	12370	20
2021	22574	21
2022	28236	21
2023	20970	25

المصدر: من إنجاز الطالبتين بالاعتماد على معلومات من مقابلة شخصية مع السيد المدير الفرعي لمصالح البريد والمالية والتنويع.

بريدي نت: ومن خلاله يمكن القيام بالعمليات التالية:¹

- إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال؛
 - دفع اشتراك الأنترنت ADSL والاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال "بريدي موب"؛
 - حجز تذاكر الطائرة؛
 - تسديد فواتير (سونلغاز، سيال، الأنترنت، موبيليس).
- بريدي ويب:** أطلق بريد الجزائر " خدمة بريدي ويب " كخدمة جديدة لعملائه من حاملي البطاقة الذهبية من خلال تزويدهم ببوابة إلكترونية آمنة وسهلة الاستخدام، حيث تتيح خدمة بريدي ويب لعملاء بريد الجزائر الاستفادة من مجموعة من الخدمات المالية البريدية عبر الأنترنت مع سهولة وسرعة التنفيذ وتوفر الخدمة في أي وقت، 7 أيام في الأسبوع 24سا / 24 سا، وتوفر هذه الخدمة جملة من المزايا الحتمية التي يوفرها التقدم الرقمي هي: ²

- تحسين جودة الخدمة؛
- خدمة متاحة في أي وقت؛
- إدارة سريعة ومرنة للمدفوعات والتحويلات؛

¹مبارك بن زاير وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 121.

²وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر فرع عقابي -قائمة-.

- الكفاءة والسرعة والثقة؛
- مخاطر أقل؛
- المزيد من الرؤيا وإمكانية تتبع المعاملات عبر الانترنت؛

ثانيا: الخدمات المالية الرقمية عبر الهاتف

وتشمل مجموعة من الخدمات تتمثل في:

خدمة رصيدي (RACIDI)

يستطيع الزبون بواسطة هذه الخدمة الإطلاع على الرصيد في الحساب الجاري من خلال رسالة قصيرة SMS من هاتف "موبيليس" عن طريق إرسال رقم الحساب دون مفتاح، يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالإطلاع إلى الرقم 603 ليتلقى الزبون بعد ذلك رسالة قصيرة لكشف الرصيد مقابل اقتطاع 5 دج من طرف موبيليس و 10 دج من طرف البريد الجزائري لقاء الخدمة.¹

خدمة 1530

تستخدم هذه الخدمة ل:²

- طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم " 1530 " من هاتف ثابت أو موبيليس؛
- الإطلاع على الرصيد من خلال مكالمة هاتفية للرقم " 1530 " من هاتف ثابت أو موبيليس، وذلك بإتباع تعليمات الموزع الصوتي بإدخال رقم الحساب البريدي والرقم السري.

خدمة (RACIMO) لموبيليس

تمكن هذه الخدمة من تعبئة رصيد "موبيليس" في الهاتف النقال من الحساب البريدي دون دفع أي عمولة مقابل التعبئة، وللاستفادة منها لا بد من:³

- حساب بريدي جاري؛
- خط الدفع المسبق؛
- ملء قسيمة الاشتراك لخدمة راسيمو لدى أحد مكاتب البريد؛ وستصلك كلمتك السرية عن طريق

.SMS

4/ خدمة بريدي موب

¹وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر فرع عقابي -قائمة-.

²سعيدية عبد الكريم، مرجع سبق ذكره، 26 ماي 2024؛ (مقابلة شخصية).

³وثائق من طرف مؤسسة بريد الجزائر فرع عقابي -قائمة-.

قدمت هذه الخدمة لأول مرة بتاريخ 10 أبريل 2018 من طرف مؤسسة بريد الجزائر، وهو تطبيق خاص بالهواتف الذكية يمكن تحميله من خلال (Google play) أو عن طريق زيارة موقع بريد الجزائر ويوفر هذا التطبيق جملة من الخدمات المتنوعة شريطة امتلاك البطاقة الذهبية من بينها:¹

- إظهار رصيد الحساب البريدي الجاري؛
- التحويل من حساب إلى حساب آخر؛
- تحديد الموقع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي؛
- تجميد وإعادة تفعيل البطاقة بطلب من الزبون؛
- جمع بيانات مصغرة لآخر عشر عمليات تمت بواسطة البطاقة الذهبية؛
- حفظ معاملات التحويل حتى يتمكن الزبون من استخدامها لاحقاً؛
- حالة البطاقة الذهبية الخاصة بالزبون؛
- الإطلاع على العروض الشهرية.

¹المرجع نفسه.

المبحث الثالث: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية وإجراءاتها

بعدها تم التطرق إلى أهم الجوانب النظرية لموضوع الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر والشمول المالي، أصبح من الضروري إسقاط الدراسة النظرية على مؤسسة بريد الجزائر وتم اختيار بريد قلمة للدراسة.

المطلب الأول: الطرق والأدوات المتبعة في الدراسة الميدانية

يتعلق تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية بتحديد الخطوات والإجراءات التي يتم إتباعها لتحقيق أهداف الدراسة ويتضمن ذلك وصف المنهج المستخدم، وأدوات جمع البيانات، ومجتمع الدراسة وعينتها، بالإضافة إلى التحقق من صحة و موثوقية (الصدق والثبات) أداة الدراسة (الاستبيان)، ويساعد تحديد الإطار المنهجي في تصميم دراسة دقيقة تتماشى مع موضوع البحث ومتطلبات جمع البيانات بشكل إيجابي كما يشكل هذا الإطار أساساً هاماً للعملية التطبيقية وتحليل النتائج بشكل دقيق وموثوق.

أولاً: مجتمع وعينة ومتغيرات الدراسة

1. **مجتمع وعينة الدراسة:** يعرف مجتمع الدراسة بأنه: "جميع مفردات الظاهرة المراد دراستها، سواء أكانت

هذه المفردات بشراً أو غير ذلك".¹

أما العينة فيمكن الاكتفاء بعدد معين من مفردات المجتمع، ودراستهم وعند التوصل إلى النتائج يمكن تعميمها على جميع أفراد المجتمع، وباختصار فإن العينة هي عبارة عن جزء أو قسم من مجتمع الدراسة.²

وعليه يتمثل المجتمع الإحصائي لأغراض هذه الدراسة في جميع الموظفين العاملين ب مؤسسة بريد الجزائر فرع "عقابي-قلمة"، حيث تم استقصاء آراء عينة من المجتمع مستخدمين في ذلك أسلوب العينة العشوائية البسيطة؛ ففي هذا الأسلوب يتم اختيار الأفراد الذين يمثلون العينة بشكل عشوائي، حيث يكون لدى كل فرد في المجتمع الإحصائي فرصة متساوية للاختيار في العينة، ويتم استخدام هذا الأسلوب للتأكد من تمثيل العينة للمجتمع الإحصائي بشكل جيد، حيث يؤدي استخدام عينة غير عشوائية أو غير ممثلة إلى تحديد المعلومات والنتائج التي تم جمعها من العينة بشكل غير دقيق وغير موثوق به، ولذلك يتم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لتحسين دقة و موثوقية النتائج وتأكيد تمثيلية العينة للمجتمع الإحصائي.

وفيما يلي النتائج الخاصة بعملية توزيع واسترجاع الاستبيانات على عينة الدراسة:

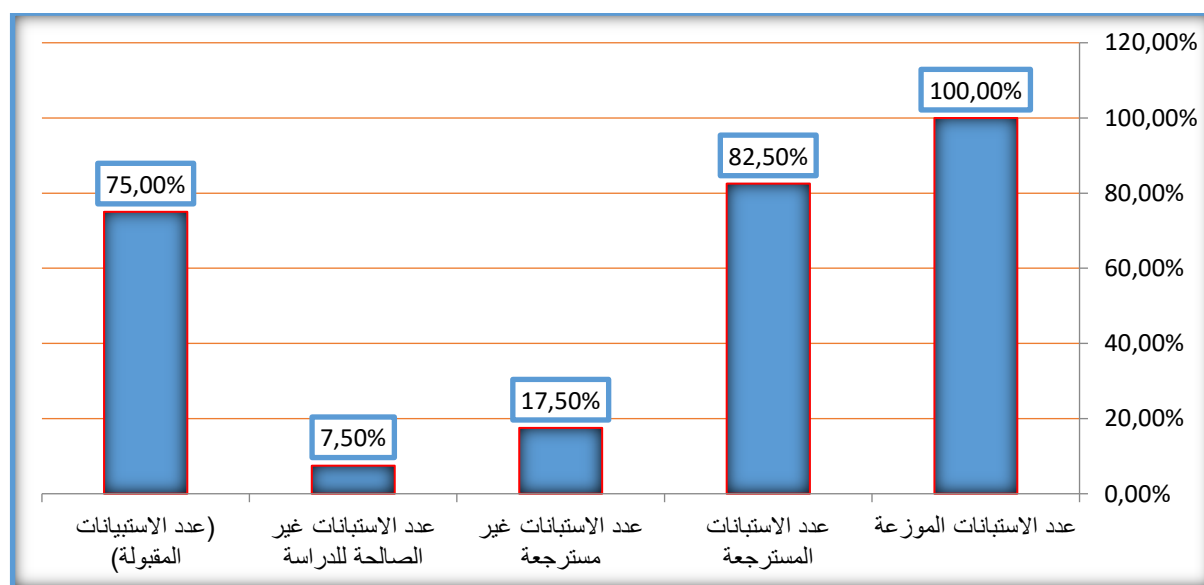
1- مصطفى نمر دعمس، "منهجية البحث العلمي في التربية والعلوم الاجتماعية"، دار غيداء للنشر، عمان، 2008، ص 201
2- مصطفى طويطي، مصطفى طويطي، "التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان - تطبيقات عملية على برنامج excel"، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص 20

الجدول رقم(09): توزيع واسترجاع الاستبيانات.

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات غير المسترجعة	عدد الاستبيانات غير الصالحة للدراسة	عدد الاستبيانات المقبولة (عدد الاستبيانات المقبولة)
40	33	7	3	30
100,00%	82,50%	17,50%	7,50%	75,00%
نسبة الردود% = (عدد الاستبيانات المقبولة / عدد الاستبيانات الموزعة) * 100				

نسبة الردود = 75.00% وهي نسبة عالية تدل على أن عينة الدراسة مطلعة ولديها اهتمام كبير بموضوع الدراسة، إضافة إلى أن أسئلة الاستبيان كانت واضحة وسهلة الفهم وأن العينة تم اختيارها بشكل جيد وتمثل الشريحة المستهدفة، مما يعزز مصداقية النتائج والتوصيات المستخلصة من هذه الدراسة.

الشكل رقم(04): توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة



المصدر: مخرجات برنامج Excel.2010

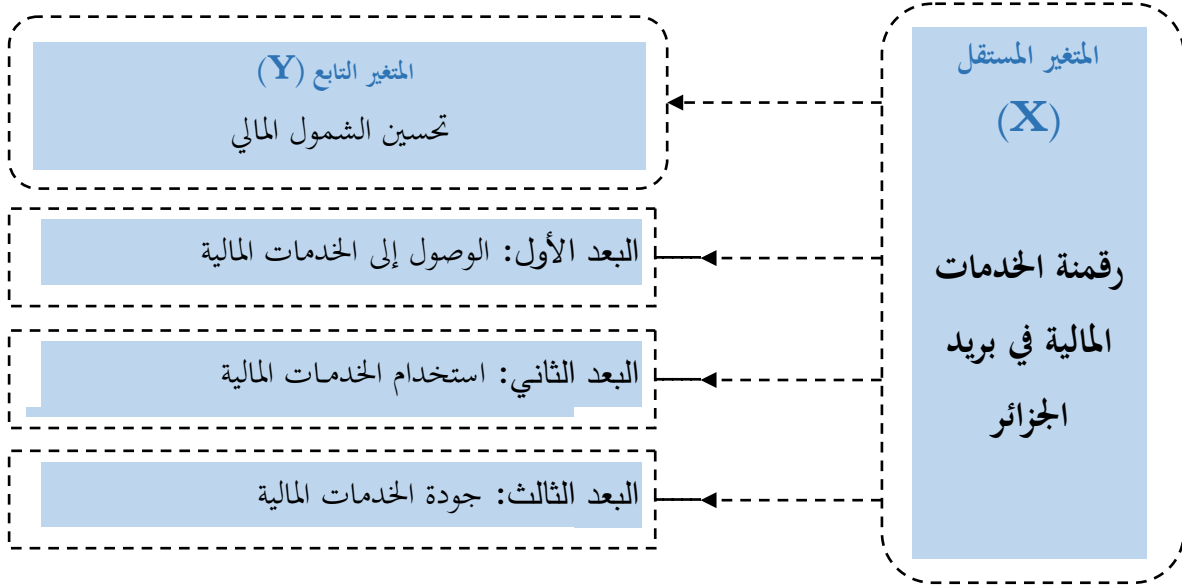
2. متغيرات الدراسة: إن الظاهرة قيد الدراسة تدرس التفاعل بين كل من: المتغير المستقل (رقمنة الخدمات

المالية) و(تحسين الشمول المالي) كمتغير تابع.

نقف من خلال هذا العنصر على النموذج المقترح للدراسة والذي سيفحص العلاقات بين المتغيرات وأبعادها

في ميدان الدراسة.

الشكل رقم (05): رسم النموذج الميداني للدراسة



يتضمن النموذج المتغيرات التالية:

- ✓ المتغير المستقل: "رقمنة الخدمات المالية" و هو المتغير الذي يتم تغييره أو التحكم فيه في الدراسة".
- ✓ المتغير التابع: "تحسين الشمول المالي" ويتضمن 03 أبعاد (البعد الأول: الوصول إلى الخدمات المالية، البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية، البعد الثالث: جودة الخدمات المالية)، و هو المتغير الذي تتغير نتائجه أو قيمه استجابة للتغيرات في المتغير المستقل.
- ✓ العلاقة بين المتغيرين: هي أن أي تغيير في المتغير المستقل (رقمنة الخدمات المالية) من المفترض أن يؤدي إلى تغيير في المتغير التابع (تحسين الشمول المالي).

ثانياً: أدوات الدراسة وجمع البيانات وحساب الصدق والثبات لها

تحتاج مرحلة جمع البيانات إلى عناية كبيرة من طرف الباحث، لذا نجد معظم الباحثين يستخدمون أكثر من أداة.

1. أدوات الدراسة وجمع البيانات:

تعد الأدوات والوسائل المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات من أهم العناصر في الدراسة الميدانية، حيث توفر هذه الأدوات والوسائل البيانات الضرورية التي نحتاجها لتحليلها والوصول إلى نتائج الدراسة، ومن بين هذه الأدوات تم الاعتماد على أداة الاستبيان لاستطلاع آراء الأفراد المستجوبين حول موضوع الدراسة.

فالاستبيان يعرف بأنه: " أحد الوسائل التي يعتمد عليها الباحث في تجميع البيانات والمعلومات من الأفراد عن طريق عمل مجموعة من الأسئلة أو العبارات بغية الوصول إلى معلومات كيفية أو كمية وقد تستخدم بمفردها أو قد تستخدم مع غيرها من أدوات البحث العلمي، وذلك للكشف عن الجوانب التي يحددها الباحث ويصوغها في استفسارات محددة.¹

وقد تم إعداد الاستبيان وفق المراحل التالية:

- **مرحلة ما قبل تصميم الاستبيان:** في هذه المرحلة تم تحديد المتغيرات المراد قياسها وتوحيد المفاهيم والمصطلحات المستخدمة في الاستبيان؛
- **مرحلة التصميم وصياغة الأسئلة:** في هذه المرحلة تم صياغة أسئلة الاستبيان الأولية بناءً على الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة وتحديد المتغيرات المراد قياسها وكذا الدراسات السابقة؛
- **مرحلة الإخراج النهائي للاستبيان وتوزيعه:** مراجعة الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة ثم إخراج الاستبيان بصورته النهائية وتنسيقه بشكل جيد وسهل القراءة.

يحتوي هيكل الاستبيان على:

الجدول رقم(10):هيكل أداة الدراسة (الاستبيان)

أقسام الاستبيان		عدد العبارات	
الجزء الأول: البيانات الشخصية			
الجزء الثاني: متغيرات الدراسة			
المحور الأول المتغير المستقل:رقمنة الخدمات المالية		من العبارة رقم	01 إلى
		العبارة رقم	15
المحور الثاني المتغير التابع: تحسين الشمول المالي		من العبارة رقم	01 إلى
		العبارة رقم	16
أبعاد المحور الأول	البعد الأول: الوصول إلى الخدمات المالية	من العبارة رقم	01 إلى
	العبارة رقم	05	
البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية	من العبارة رقم	06 إلى	
	العبارة رقم	11	

¹- عياش صياح، الخطوات المنهجية لتصميم الاستبيان، م"جلة نقد وتنوير"، العدد الثالث، 2015، ص: 300-332

<https://www.researchgate.net/publication/315552703>

العبارة رقم	من العبارة رقم 12 إلى 16	البعد الثالث: جودة الخدمات المالية
(31) عبارة		مجموع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبتين

كما تم الاعتماد على سلم ليكارت Likert الخماسي لتقييم إجابات أفراد العينة، حيث طلب منهم إعطاء درجة إجابتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(11): يبين المقياس Likert المستخدم في الاستبيان

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الأوزان	1	2	3	4	5
طول الفئة*	[1.80 – 1]	[2.60 – 1.80]	[3.40–2.60]	[4.2–3.40]	[5 – 4.20]
دلالات الفئات	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

* تم تحديد طول الفئة كالتالي: $0.80 = 5 / (1-5)$

المصدر من إعداد الطالبتين

● **مرحلة جمع استبيانات وتفرغها:** تم جمع الاستبيانات ثم تنظيمها وترتيبها وتفرغها في البرنامج

الإحصائي SPSS حيث يوفر هذا الأخير العديد من الأساليب الإحصائية المختلفة لتحليل

البيانات واختبار الفرضيات مما يُمكن من الحصول على نتائج دقيقة و موثوقة والتوصل إلى

استنتاجات مهمة حول العلاقات بين المتغيرات المدروسة.

2. حساب صدق أداة الاستبيان: قمنا بالتأكد من صدق عبارات الاستبيان من خلال:

➤ **الصدق الظاهري:** تم التحقق من الصدق الظاهري للاستبيان من خلال عرضه على مجموعة من

الأساتذة ذوي المعرفة في علوم الاقتصاد و الإحصاء، مما جعل الاستبيان أكثر دقة و موضوعية في

القياس، و قد بلغ عدد الحكمين (05)، وكان الهدف من التحكيم التحقق من درجة ملائمة

صياغة العبارات لغويا ومدى انتمائها إلى متغيرات الدراسة، وقد تم الأخذ بعين الاعتبار

ملاحظات المحكمين وتم تعديل بعض العبارات وحذف البعض الآخر منها و إضافة عبارات أخرى إلى بعض الأبعاد بما يخدم هذه الدراسة، بحث تمت الصياغة النهائية للاستبيان بشكله النهائي الوارد في الملحق (رقم 01).

➤ **صدق الاتساق الداخلي:** يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس

المتغير بوضوح، وإحصائيا نعبر عن صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل الارتباط

بيرسون Pearson للعلاقة الارتباطية (العبارة والدرجة الكلية لمحورها الذي تنتمي إليه).

وهذا الأخير محصور بين $(1-)$ و $(1+)$ ، ويكون معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية إذا كانت قيمة (sig)

المصاحبة لكل معامل ارتباط بيرسون أقل أو تساوي مستوى الدلالة 0.05 أي توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة

إحصائية بين العبارة ومحورها، بمعنى آخر أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه.

وفيما يلي نتائج حسابات صدق الاتساق الداخلي:

❖ حساب صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول:رقمنة الخدمات المالية

الجدول رقم(12):الاتساق الداخلي لعبارات (المحور 01)

Correlation de Pearson			رقم العبارات	Correlation de Pearson			رقم العبارات
النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	قيمة معامل ارتباط		النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	قيمة معامل ارتباط	
غ دالة	0.097	0.308	العبارة رقم 09	دالة	0.022	0.417*	العبارة رقم 01
دالة	0.000	0.620**	العبارة رقم 10	غ دالة	0.155	0.266	العبارة رقم 02
دالة	0.000	0.613**	العبارة رقم 11	دالة	0.003	0.531**	العبارة رقم 03
دالة	0.001	0.568**	العبارة رقم 12	دالة	0.000	0,691**	العبارة رقم 04
دالة	0.000	0.651**	العبارة رقم 13	دالة	0.000	0,821**	العبارة رقم 05
دالة	0.039	0.379*	العبارة رقم 14	دالة	0.000	0,717**	العبارة رقم 06
دالة	0.000	0.693**	العبارة رقم 15	دالة	0.000	0,617**	العبارة رقم 07
				دالة	0.003	0.529**	العبارة رقم 08
دالة: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها							
* تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة إحصائية عند 0.05 ووجود ** تدل على وجود دلالة إحصائية عند 0.01							
قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فإنه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

من نتائج الارتباطات الثنائية (العبارة ↔ الدرجة الكلية لمحورها) المبينة أعلاه نلاحظ أن: العبارات المتعلقة ب قياس (المحور الأول) ، تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها الذي تنتمي إليه، حيث أن العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية لكل محور وعباراته دالة إحصائية، إذ أن جميع قيم معامل ارتباط بيرسون كانت ذات دلالة إحصائية (Sig. ≤ 0.05)، ماعدا العبارتين 02 و09.

ومن خلال ذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

❖ حساب صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: تحسين الشمول المالي وأبعاده

الجدول رقم(13):الاتساق الداخلي لعبارات الشمول المالي

Correlation de Pearson			رقم العبارات	Correlation de Pearson			رقم العبارات
النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	قيمة معامل ارتباط		النتيجة	Sig. القيمة الاحتمالية	قيمة معامل ارتباط	
دالة	0.002	0.542**	العبارة رقم 09	دالة	0.017	0.433*	العبارة رقم 01
دالة	0.013	0.449*	العبارة رقم 10	دالة	0.000	0,842**	العبارة رقم 02
دالة	0.003	0.524**	العبارة رقم 11	دالة	0.000	0,847**	العبارة رقم 03
دالة	0.001	0.557**	العبارة رقم 12	دالة	0.009	0,468**	العبارة رقم 04
دالة	0.000	0.610**	العبارة رقم 13	غ دالة	0.416	-0.154	العبارة رقم 05
دالة	0.000	0.612**	العبارة رقم 14	غ دالة	0.346	0.178	العبارة رقم 06
دالة	0.001	0.560**	العبارة رقم 15	دالة	0.000	0.612**	العبارة رقم 07
غ دالة	0.057	0.352	العبارة رقم 16	دالة	0.024	0.411*	العبارة رقم 08

دالة: أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها
* تدل في برنامج SPSS على وجود دلالة إحصائية عند 0.05 ووجود ** تدل على وجود دلالة إحصائية عند 0.01
قاعدة: إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (Sig. or P-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة، 0.05 فانه يوجد ارتباط معنوي. بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V 25

من نتائج الارتباطات الثنائية (العبارة \leftrightarrow الدرجة الكلية لبعدها) المبنية أعلاه نلاحظ أن: العبارات المتعلقة بقياس (المحور الثاني: الشمول المالي)، تمتاز بالاتساق الداخلي مع بعدها الذي تنتمي إليه، حيث أن العلاقة الارتباطية بين الدرجة الكلية (للمحور الثاني) وعباراته دالة إحصائية، إذ أن جميع قيم معامل ارتباط بيرسون كانت ذات دلالة إحصائية ($\text{Sig} \leq 0.05$) ما عدا العبارات 16,06,05 ومن خلال ذلك يعتبر المحور صادق لما وضع لقياسه.

الاستنتاج العام: يمكن الاستنتاج أن عبارات الاستبيان تتمتع بصدق الاتساق الداخلي الجيد، مما يعزز من صدق الاستبيان كأداة لجمع البيانات؛ ومن ثم يمكننا الاعتماد عليها في التحليل الإحصائي لبيانات المستجوبين واختبار فرضيات الدراسة.

3. حساب ثبات الاستبيان

لتوضيح معنى الثبات أكثر نفترض أنه تم إجراء استطلاع معين على مجموعة من الأفراد على استبيان يقيس ظاهرة ما، ثم تم رصد درجات كل فرد في هذا الاستطلاع، وبعد فترة تم إعادة إجراء نفس الاختبار (أي توزيع نفس الاستبيان) على نفس هذه المجموعة من الأفراد ورصدت أيضا درجات كل فرد فيها، وكانت النتائج تدل على أن الدرجات التي حصل عليها الأفراد في المرة الأولى لتطبيق الاستطلاع، هي نفسها الدرجات التي حصل عليها هؤلاء الأفراد في المرة الثانية، وبناء عليه نستنتج بأن النتائج المأخوذة من آراء العينة حول عبارات ومحاور الاستبيان هي ثابتة تماما ولا تتغير كثيراً بإعادة تطبيقها، بمعنى أكثر دقة أن ما تَصَمَّنُهُ الاستبيان، نتائجه تكون ثابتة.¹

وهناك عدة طرق لقياس ثبات عبارات الاستبيان منها طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) والمجالات المختلفة لدرجة الثبات لمعامل ألفا كرونباخ هي: " $a > 0.6$ (غير كافية)، إذا كانت قيمه بين $0.65 > a > 0.6$ (ضعيفة)، إذا كانت قيمه بين $0.70 > a > 0.65$ (مقبولة نوعا ما) وإذا كانت قيمه بين

¹مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel-، الجزء الأول، النشر الجامعي الجديد، تلمسان، الجزائر 2018، ص 141 (بتصرف)

0.70a >> 0.85 (حسنة) وإذا كانت قيمه بين $0.85 > a > 0.90$ (جيدة) وإذا كانت أكبر من 0.9 تكون قيم الثبات ممتازة.¹

والجدول التالي يبين نتائج حساب الثبات:

الجدول رقم (14): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

أبعاد ومحاور الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ	عدد العبارات	النتيجة
المحور 01	0.834	15	ثابت
المحور 02	0.706	16	ثابت
ثبات جميع عبارات الاستبيان	0.860	31	ثابت
القاعدة العامة: المعمول بها في الدراسات السابقة هي أنه إذا كان قيمة معامل الثبات أكبر من 0.7 فهذا يعني أن أداة الدراسة تتميز بالثبات في النتائج فيما لو أعيد توزيعها لأكثر من مرة في نفس الظروف.			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss.v25

نلاحظ من خلال الجدول أن معامل ثبات الاستبيان (Cronbach's Alpha) ذو قيمة جيدة، حيث بلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور المتعلق بقياس مستوى الخدمات المالية الرقمية ب(0.834) والذي يضم 15 عبارة وبلغت قيمة معامل الثبات بالنسبة للمحور الثاني المتعلق بتحسين الشمول المالي ب(0.706) والذي يضم 16 عبارة ، وبلغت القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان ب 0.860 بإجمالي 31 عبارة وهي أكبر من القيمة المقبولة 0.7 فيما يتراوح ثبات المحاور ما بين 0.706 كحد أدنى و0.834 كحد أعلى وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات ويمكن الاعتماد عليه في التطبيق.

بشكل عام، يمكن القول أن الاستبيان يعد أداة موثوقة وقوية لجمع البيانات وقياس المتغيرات المهمة في الدراسة، وأن النتائج التي يتم الحصول عليها من خلاله ثابتة وقابلة للتكرار في حال تكرار تطبيقه في ظروف مماثلة.

ثالثاً: البرامج والأدوات الإحصائية والبيانية المستخدمة

بعد جمع البيانات الأولية باستعمال الاستمارة تم معالجة هذه البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (IBM SPSS , statistique.v25)

1. إجراء اختبار التوزيع الطبيعي

¹ Fanny Poujol et Mana carricano ,Analyse de données avec spss ,Edition PERSON ,2009, p53

يجب تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على المتغيرات التي تم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك عند مستوى دلالة $0,05 \leq$.

الجدول رقم (15): نتائج التوزيع الطبيعي (Tests of Normality) للبيانات

نوع التوزيع بيانات كل محور	Kolmogorov-Smirnova اختبار كولومنجوروف - سيمرنوف			محاور الاستبيان
	(P-value) القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	القيمة الإحصائية للاختبار	
يتبع التوزيع طبيعي	0.135	30	0.141	بيانات المتغير المستقل
يتبع التوزيع طبيعي	0.200*	30	0.124	بيانات المتغير التابع

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

تبعاً لنتائج الاختبارات الموضحة في الجدول ونظراً لبقية مؤشرات التوزيع الطبيعي وخاصة الرسوم البيانية وبالاعتماد على اختبار kolmogrov- smirnov نلاحظ أن مستوى المعنوية لرقمنة الخدمات المالية قد بلغ 0,135 وهي أكبر من 0,05 وكذلك بالنسبة لتحسين الشمول المالي مستوى المعنوية 0,2 وهي أكبر من 0,05 وعليه فإننا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الاستنتاج: نظراً لأن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، فإن بحثنا سيستخدم طرقاً إحصائية بارامترية لتحليل إجابات وآراء أفراد العينة واختبار فرضيات البحث. من المهم شرح الأساليب الإحصائية البارامترية التي سنستخدمها في دراستنا كما يلي:

2. أساليب المعالجة الإحصائية لبيانات المستجوبين

تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS.V25 لتحليل البيانات، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المعلمية لتحليل الإجابات والآراء التي تم جمعها من أفراد العينة، واختبار الفرضيات التي تم تحديدها في الدراسة، وتتمثل الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية المستخدمة في دراستنا فيما يلي:

❖ **التوزيع التكراري والنسب المئوية:** تم استخدام التوزيع التكراري والنسب المئوية لوصف البيانات الشخصية للمستجوبين، وذلك عبر عرضها في رسوم بيانية وقيم عددية.

❖ **المتوسط الحسابي:** هو مقياس للنزعة المركزية يستخدم لتحديد قيمة مركزية للبيانات، ويتم حسابه عن طريق جمع جميع القيم ثم قسمتها على عددها، كما يساعد في ترتيب العبارات المختلفة في الاستبيان

وفهم اتجاهات الآراء ومدى ارتفاع وانخفاض استجابات المستجوبين في الدراسة، كما يساعد في تحديد مدى تركيز إجابات المستجوبين حول قيمة معينة وتقدير مدى أهمية العبارات بالنسبة للمستجوبين.

❖ **الانحراف المعياري:** هو مقياس للتشتت يستخدم لقياس مدى انحراف (تشتت) استجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات ومتغيرات الاستبيان، حيث تكون القيم العالية للانحراف المعياري تدل على تشتت واسع في البيانات بينما تكون القيم المنخفضة تدل على تجمع أو تركيز للبيانات حول المتوسط الحسابي، كما يفيد أيضا في ترتيب عبارات الاستبيان إلى جانب المتوسط الحسابي حيث عند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف معياري (أقل تشتت) بينهما.

❖ **اختبار كشف نوع توزيع البيانات:** لتحديد نوع توزيع البيانات (توزيع طبيعي أو غير طبيعي)

❖ **معامل الثبات ألفا كرونباخ:** وذلك لاختبار مدى موثوقية أداة جمع البيانات المستخدمة (الاستبيان) في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة؛

❖ **معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation):** يستخدم معامل الارتباط لقياس خاصية الصدق في الاستبيان وكذا قياس العلاقة الارتباطية بين المتغيرين في الدراسة، حيث تتراوح قيمة هذا المعامل بين $1-1$ و $1+1$ ، وتدل هذه القيمة على قوة أو ضعف العلاقة بين المتغيرين، وإذا كانت القيمة كبيرة بغض النظر عن الإشارة، فإن العلاقة بين المتغيرين قوية، أما إشارة المعامل فتدل على اتجاه العلاقة بين المتغيرين، حيث إذا كان المعامل إيجابياً، فإن زيادة قيمة أحد المتغيرين ترافقها زيادة في الآخر، وهذا يدل على وجود علاقة طردية بينهما، والعكس صحيح.

❖ **اختبار T.test لعينة واحدة:** للتعرف على الدلالة الإحصائية لأداة الدراسة ككل في كل مجال من مجالاتها.

❖ **تحليل الانحدار (Regression analysis):** يستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية بين متغير تابع واحد أو أكثر و المتغير المستقل و يستعمل¹:
لتحديد ما إذا كان المتغير المستقل قادر على شرح تغيرات معنوية في المتغير التابع، أي هل توجد علاقة لتحديد كمية الاختلاف في المتغير التابع التي يمكن شرحها بواسطة المتغير المستقل.
ومن مخرجات تحليل الانحدار ما يلي:

1 عابدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002، ص ص 210-211

اختبار F (F-test):	لتحديد مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل والمتغير التابع في نموذج الانحدار، ويمكن التحقق من ذلك من خلال من قيمة sig المصاحبة للاختبار (F-test)، فإذا كانت هذه القيمة أقل من 0.05، فهذا يشير إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.
معامل الانحدار B1 و b0، :	حيث b0 يمثل مقدار ثابت ومعامل B1 فهو القيمة التي يزيد بها المتغير التابع عند زيادة وحدة واحدة في المتغير المستقل.
اختبار T (T-test):	يستخدم من أجل معرفة معنوية التأثير بين المتغيرين، (معنوية تأثير المستقل في التابع)، أي للتحقق من معنوية معاملات (b1، b0) في نموذج الانحدار وهذا من مقارنة قيمة sig المرافقة للاختبار (T-test) مع مستوى الدلالة 0.05 حيث إذا كانت قيمة SIG أقل من 0.05 فإن معامل الانحدار (b0، b1) يختلف عن الصفر ومنه له تأثير معنوي ويضم في نموذج الانحدار الممثل للعلاقة المدروسة.
قيمة معامل التفسير:	ويرمز له بالرمز R ² ويمثل النسبة المئوية للتباين التي يتم تفسيرها بواسطة المتغير أو المتغيرات المستقلة التي يتضمنها نموذج الانحدار وتقع بين 0 و 1 أي بين: $0 \leq R^2 \leq 1$. والذي من خلاله يمكن معرفة النسبة التي يساهم بها ارتفاع درجة تفسير المتغير التابع من قبل المتغير المستقل.

المطلب الثاني: عرض النتائج وتحليلها

تم عرض تحليل بيانات محاور الاستبيان من خلال تقديم الإحصاء الوصفي لآراء أفراد العينة حول متغيرات الدراسة وعبارات الاستبيان، مع تحديد العبارات الأكثر والأقل موافقة، إضافة إلى تحليل وصفي للخصائص الديموغرافية للمستجوبين؛ كما تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية لتقييم العلاقات بين المتغيرات ومدى دلالتها الإحصائية، بعدها مناقشة وتفسير مفصل لنتائج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات؛ وفي النهاية تم تلخيص النتائج واستخلاص الاستنتاجات النهائية للدراسة بناءً على ما تم التوصل إليه من نتائج ومناقشتها.

أولاً: عرض وتحليل نتائج بيانات المستجوبين نحو المتغيرات الشخصية للعينة

تقوم هذه الدراسة على تحليل مجموعة من البيانات العامة المتعلقة بخصائص أفراد الدراسة وفي ضوء هذه المتغيرات نقدم وصف تحليلي لفئات كل متغير ديمغرافي وهذا من خلال حساب التكرارات والنسب المئوية، كما هو مدون في الجدول التالي:

01- بالنسبة لمتغير الجنس

الجدول رقم(16): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار		
46,7	14	ذكر	الجنس
53,3	16	أنثى	
100,0	30	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

التحليل: يظهر الجدول توزيع أفراد العينة البالغ عددهم 30 فردًا حسب الجنس، يمكن ملاحظة أن عدد الإناث في العينة يتفوق على عدد الذكور بنسبة طفيفة. حيث يمثل الذكور 46.7% من العينة بينما تشكل الإناث 53.3%. هذا التوزيع يعكس تواجد متوازن إلى حد ما بين الجنسين، مع ميل طفيف لصالح الإناث.

الاستنتاج

من خلال تحليل توزيع العينة حسب الجنس، يمكن استخلاص عدة نقاط مهمة:

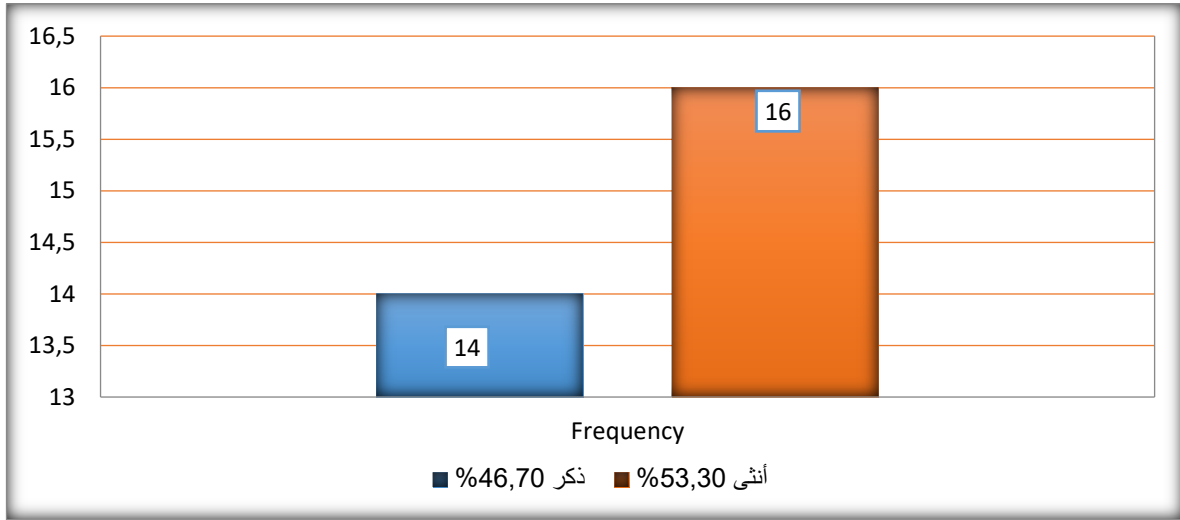
1. توازن نسبي بين الجنسين: النسب المتقاربة بين الذكور والإناث تشير إلى توازن نسبي في العينة، مما يعزز من مصداقية النتائج التي يمكن استخلاصها، حيث تمثل العينة كلا الجنسين بشكل متساوٍ تقريبًا.
2. تمثيل جيد للإناث: النسبة الأعلى للإناث (53.3%) تعكس تمثيلًا جيدًا لهذه الفئة، وهو أمر مهم في الأبحاث المتعلقة بالخدمات المالية، حيث يمكن أن تكون لآراء وتجارب النساء تأثير كبير على نتائج الدراسة.

3. شمولية الدراسة: التوزيع المتوازن بين الجنسين يساعد في تحقيق شمولية أفضل للدراسة، مما يسمح بفهم

أعمق لاحتياجات وتوقعات كلا الجنسين فيما يتعلق برقمنة الخدمات المالية.

بناءً على هذه النقاط، يمكن القول أن توزيع العينة الحالي يعزز من قدرة الدراسة على تقديم رؤية شاملة ودقيقة حول دور رقمنة الخدمات المالية في تحسين الشمول المالي لدى مختلف الفئات المستهدفة من قبل بريد الجزائر.

الشكل رقم: (06): تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

02- بالنسبة لمتغير العمر

الجدول رقم(17): توزيع أفراد العينة حسب العمر

النسبة %	التكرار	العمر
13,3	4	أقل أو يساوي من 30 سنة
26,7	8	من 31 سنة إلى 40 سنة
36,7	11	من 41 سنة إلى 50 سنة
23,3	7	أكبر تماما من 50 سنة
100,0	30	Total

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

التحليل:

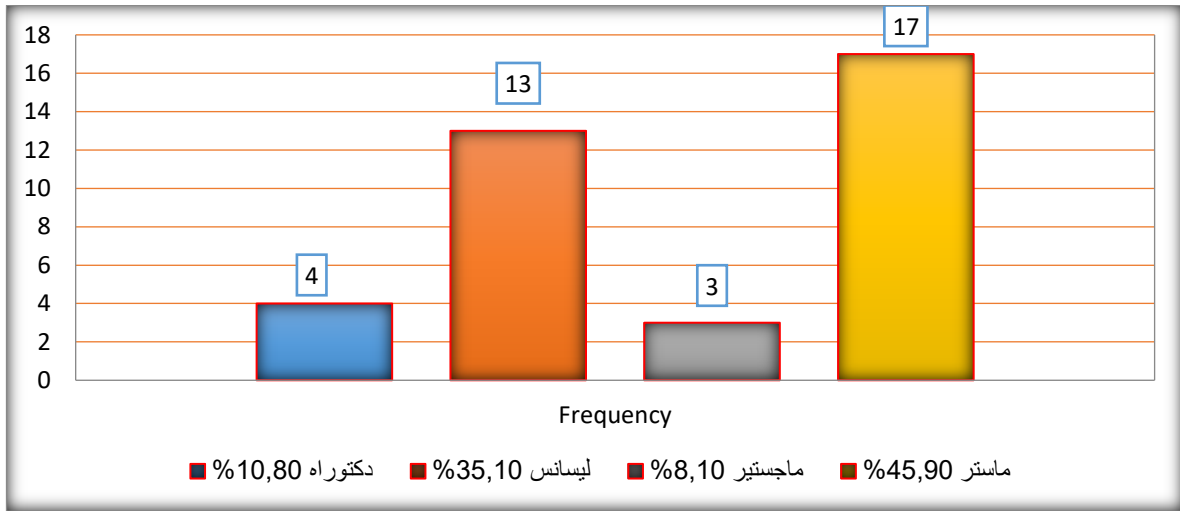
يبين الجدول أن أكبر فئة عمرية في العينة هي فئة 41 إلى 50 سنة، حيث تمثل 36.7% من العينة تليها فئة 31 إلى 40 سنة بنسبة 26.7%، ثم فئة الأكبر من 50 سنة بنسبة 23.3% الفئة العمرية الأقل من أو تساوي 30 سنة هي الأقل تمثيلاً بنسبة 13.3%.

هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية العينة تتواجد في الفئة العمرية المتوسطة (41-50 سنة).

الاستنتاج:

توزيع العينة حسب العمر يعكس تنوعاً في الفئات العمرية مع تركيز على الفئات المتوسطة الفئة العمرية بين 41 و50 سنة تشكل النسبة الأكبر، مما قد يعكس الخبرة والتجربة الأكبر في التعامل مع الخدمات المالية. التمثيل الجيد للفئات العمرية المختلفة يعزز من شمولية الدراسة، حيث يمكن أن يقدم أفراد العينة وجهات نظر متنوعة حول تأثير رقمنة الخدمات المالية، بالإضافة إلى ذلك يضمن هذا التوزيع فهماً شاملاً لاحتياجات وتوقعات مختلف الأعمار، مما يعزز من مصداقية النتائج ويجعلها أكثر قابلية للتعميم على المجتمع العمري المتنوع لموظفي مؤسسة بريد الجزائر.

الشكل رقم(07): تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

03- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

الجدول رقم(18): توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة %	التكرار		
20,0	6	ثانوي	المؤهل العلمي
60,0	18	جامعي	
20,0	6	دراسات عليا	
100,0	30	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25.

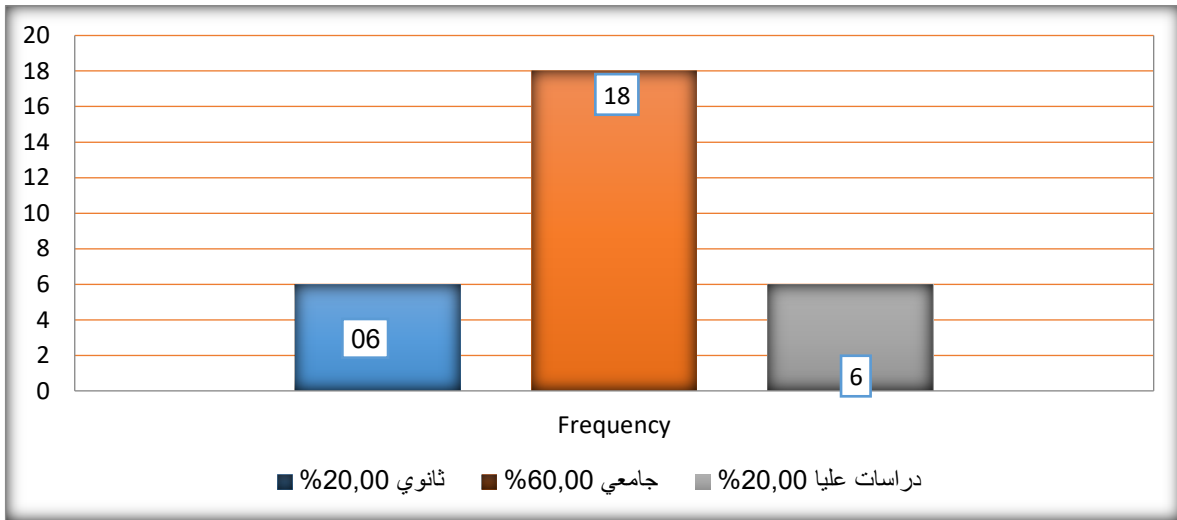
التحليل

يوضح الجدول أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 60.0%، يحملون مؤهلات جامعية، بينما توزعت النسبة المتبقية بالتساوي بين الأفراد الحاصلين على مؤهل ثانوي ودراسات عليا بنسبة 20.0% لكل منهما. يشير هذا التوزيع إلى تركيز واضح على الأفراد ذوي التعليم الجامعي، مع وجود تمثيل جيد للفئات الأخرى.

الاستنتاج

يمثل التوزيع الحالي للعينة قاعدة متنوعة من المؤهلات المهنية، مما يعزز من شمولية الدراسة ويضمن تنوع الآراء والتجارب والتركيز الكبير على المؤهلات الجامعية يمكن أن يعكس مستوى متقدم من الوعي والمعرفة بالخدمات المالية الرقمية، بينما يضمن التمثيل المتساوي للمؤهلات الثانوية والدراسات العليا شمولية في النتائج؛ هذا التنوع يعزز من مصداقية الاستنتاجات ويجعلها أكثر قابلية للتطبيق على مجتمع موظفي مؤسسة بريد الجزائر بشكل عام.

الشكل رقم(08): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

04- بالنسبة لمتغير الوظيفة

الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة

النسبة %	التكرار		
10,0	3	تقني سامي	الوظيفة
43,3	13	رئيس مصلحة	
3,3	1	مكلف بالدراسات	
6,7	2	منظم بريد	
36,7	11	أخرى	
100,0	30	Total	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

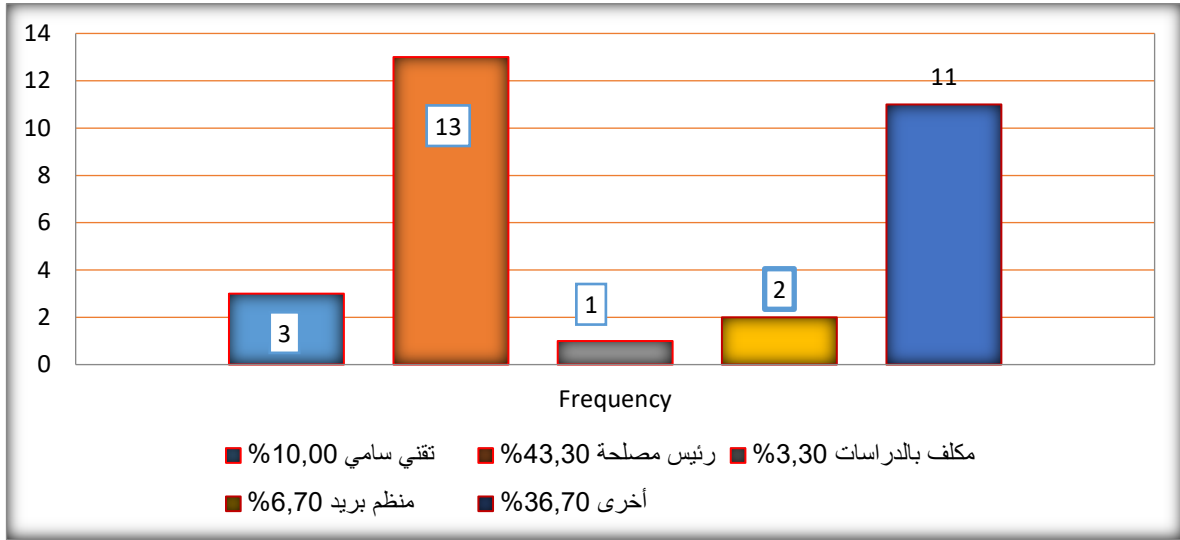
التحليل:

يظهر الجدول أن النسبة الأكبر من أفراد العينة تشغل وظيفة رئيس مصلحة بنسبة 43.3%، يليها وظائف أخرى بنسبة 36.7%، تقني سامي يشكل 10.0% من العينة، بينما تمثل وظيفة منظم بريد 6.7% فقط. أما مكلف بالدراسات فيشكل النسبة الأقل بنسبة 3.3%، هذا التوزيع يعكس تبايناً في الوظائف بين أفراد العينة، مع التركيز الأكبر على وظائف رؤساء المصالح.

الاستنتاج:

تعكس بيانات توزيع العينة حسب الوظيفة تنوعاً في الأدوار الوظيفية داخل مؤسسة بريد الجزائر، مما يساهم في تقديم وجهات نظر متعددة حول رقمنة الخدمات المالية. يشير التركيز الكبير على رؤساء المصالح (43.3%) إلى أن هذه الفئة ستكون مؤثرة في تبني وتطبيق العمليات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، التمثيل الجيد لفئة "أخرى" (36.7%) يشير إلى وجود مجموعة متنوعة من الموظفين الذين يمكنهم تقديم رؤى مختلفة ومتعددة، هذا التنوع في الأدوار يضمن شمولية أكبر للدراسة ويمكن أن يساعد في استنتاجات أكثر دقة وتفصيلاً حول تأثير الرقمنة على مختلف الوظائف داخل المؤسسة.

الشكل رقم(09): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

05-. بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

الجدول رقم(20): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة (%)	التكرار	سنوات الخبرة
13,3	4	أقل أو يساوي 5 سنوات
20,0	6	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
10,0	3	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
56,7	17	15 سنة وأكثر
100,0	30	Total

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V25

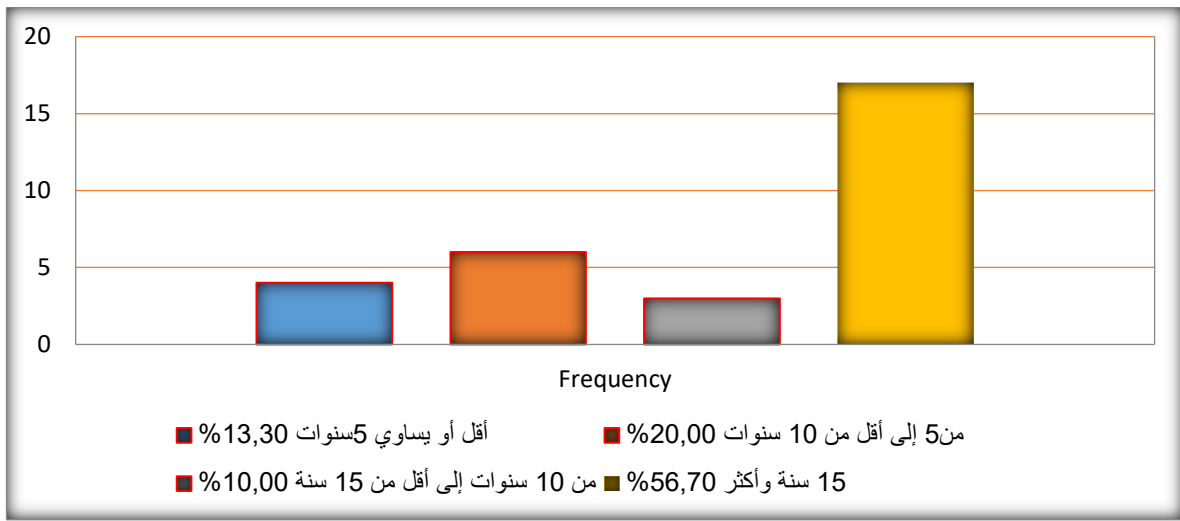
التحليل

- يوضح الجدول أن غالبية أفراد العينة بنسبة 56.7% لديهم خبرة عملية تبلغ 15 سنة أو أكثر.
- الفئة التالية هي التي تمتلك خبرة تتراوح بين 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 20.0%، في حين أن الأفراد ذوي الخبرة الأقل من أو يساوي 5 سنوات يشكلون 13.3% أما الفئة التي تمتلك خبرة تتراوح بين 10 إلى أقل من 15 سنة فهي الأقل تمثيلاً بنسبة 10.0%.

توزيع العينة حسب سنوات الخبرة يظهر أن غالبية الأفراد لديهم خبرة طويلة تمتد لأكثر من 15 سنة، مما يشير إلى أن العينة تتضمن موظفين ذوي خبرة واسعة ومعرفة عميقة بعمليات وخدمات مؤسسة بريد الجزائر، هذه الخبرة الطويلة قد تكون مفيدة في تقييم تأثير الرقمنة بشكل دقيق وموضوعي.

في نفس الوقت، تمثيل الفئات الأخرى من ذوي الخبرة المتوسطة والقليلة يضمن تنوع الآراء والخبرات، مما يعزز من شمولية الدراسة ويتيح فهم تأثير الرقمنة على مختلف مستويات الخبرة، هذا التوزيع يعزز من قدرة الدراسة على تقديم رؤى متوازنة وشاملة حول دور رقمنة الخدمات المالية في تحسين الشمول المالي.

الشكل رقم(10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج Excel.2010

ثانيا: عرض وتحليل بيانات المستجوبين نحو متغيرات الدراسة

سيتم عرض وتحليل البيانات المتعلقة بآراء واتجاهات المستجوبين نحو المتغيرات التي تناولتها الدراسة، حيث سيتم من خلاله تحديد مدى موافقة المستجوبين على عبارات الاستبيان، ومدى أهمية كل متغير بالنسبة لهم؛ ولتحقيق ذلك سيتم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لتحليل البيانات؛ كما سيتم مناقشة النتائج وتدوين الملاحظات الهامة المستخلصة من استجابات المستجوبين حول مستوى توفر وتطبيق المتغيرات المدروسة في الواقع العملي.

التحليل الوصفي لإجابات العينة:

نقوم بالتحليل الوصفي لإجابات عينة الدراسة من أجل معرفة أهمية الفقرات عند أفراد العينة.

جدول رقم (21): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لرقمنة الخدمات المالية

رقم	غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق	المتوسط	الانحراف	النتيجة	الرتبة
-----	-----------	-----------	-------	-------	-------	---------	----------	---------	--------

الفقرة	بشدة	موافق		بشدة	الحسابي	المعياري	عالية جدا		
1	0	0	1	3	4,83	0,461	عالية جدا	2	
2	0	0	1	1	4,90	0,403	عالية جدا	1	
3	0	0	2	5	4,70	0,596	عالية جدا	4	
4	1	1	1	13	4,27	0,944	عالية جدا	11,5	
5	1	0	3	14	4,20	0,887	عالية جدا	13	
6	0	1	0	11	4,53	0,681	عالية جدا	7	
7	0	0	5	10	4,33	0,758	عالية جدا	9,5	
8	1	0	3	10	4,33	0,922	عالية جدا	9,5	
9	1	1	1	3	4,60	0,968	عالية جدا	5	
10	0	2	1	8	4,47	0,860	عالية جدا	8	
11	0	1	5	9	4,27	0,868	عالية جدا	11,5	
12	1	3	6	9	3,87	1,137	عالية جدا	14	
13	0	0	2	4	4,73	0,583	عالية جدا	3	
14	0	1	1	8	4,57	0,728	عالية جدا	6	
15	0	4	6	12	3,80	0,997	عالية جدا	15	
					4,43	المتوسط الحسابي			
					0,459	الانحراف المعياري			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv25

التعليق على الجدول أعلاه:

العبارة 01: تعمل رقمنة الخدمات المالية على تخفيف الضغط على مكاتب البريد.

• التحليل: حصلت على متوسط حسابي 4.83 و انحراف معياري 0.461، مما يظهر موافقة عالية جداً بين أفراد العينة.

• الاستنتاج: يدل ذلك على أن رقمنة الخدمات تسهم في توزيع الأعباء وتقليل الزحام في مكاتب البريد، مما يحسن من بيئة العمل ويزيد من راحة العملاء.

العبارة 02: توفر رقمنة الخدمات المالية الوقت لإجراء المعاملات.

- التحليل: حصلت هذه العبارة على أعلى متوسط حسابي قدره 4.90 مع انحراف معياري منخفض بلغ 0.403، مما يشير إلى اتفاق كبير جدًا بين أفراد العينة على أن الرقمنة توفر الوقت لإجراء المعاملات.
 - الاستنتاج: يعكس هذا التقييم أن رقمنة الخدمات المالية في مؤسسة بريد الجزائر تسهم بشكل فعال في تحسين الكفاءة الزمنية للمعاملات، مما يعزز رضا العملاء ويسهم في تحسين تجربة الخدمة.
- العبارة 03: تقرب الخدمات المالية الرقمية الخدمة بشكل أوسع للزبون.**
- التحليل: حصلت العبارة على متوسط حسابي 4.70 وانحراف معياري 0.596، مما يعكس موافقة عالية جدًا.
 - الاستنتاج: يشير ذلك إلى أن الرقمنة تساهم في زيادة وصول الزبائن إلى الخدمات بشكل أكبر وأوسع، مما يعزز من شمولية الخدمة.
- العبارة 04: يسعى بريد الجزائر دائما إلى تحسين وتطوير خدماته الرقمية.**
- التحليل: حصلت العبارة على متوسط حسابي 4.27 وانحراف معياري 0.944، مما يعكس موافقة عالية جدًا.
 - الاستنتاج: يشير ذلك إلى أن البريد ملتزم بتطوير وتحسين خدماته الرقمية باستمرار لتلبية احتياجات الزبائن.
- العبارة 05: يتمتع بريد الجزائر بسمعة جيدة مما يزيد ثقة الزبائن فيه.**
- التحليل: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.20 مع انحراف معياري 0.887، مما يشير إلى موافقة عالية جدًا.
 - الاستنتاج: يدل ذلك على أن السمعة الجيدة للبريد تعزز من ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية المقدمة.
- العبارة 06: يقوم مركز البريد عن طريق الموقع الخاص به بتوضيح الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها.**
- التحليل: حصلت العبارة على متوسط حسابي 4.53 وانحراف معياري 0.681، مما يعكس موافقة عالية جدًا.
 - الاستنتاج: يشير ذلك إلى أن البريد يحرص على توضيح وتقديم المعلومات حول الخدمات الرقمية المتاحة، مما يزيد من وعي العملاء واستفادتهم منها.
- العبارة 07: تساعد الإعلانات في وصول الخدمات المالية الرقمية إلى الزبائن.**

- التحليل: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.33 مع انحراف معياري 0.758، مما يشير إلى موافقة عالية جدًا.
- الاستنتاج: يدل ذلك على أن الإعلانات تلعب دورًا مهمًا في زيادة وعي الزبائن بالخدمات الرقمية المتاحة وتحفيزهم على استخدامها.
- العبارة 08: تؤدي رقمنة الخدمات المالية إلى إتاحة أجهزة الصراف الآلي في جميع الأماكن العمومية.
- التحليل: حصلت العبارة على متوسط حسابي 4.33 وانحراف معياري 0.922، مما يعكس موافقة عالية جدًا.
- الاستنتاج: يشير ذلك إلى أن الرقمنة تسهم في توزيع أجهزة الصراف الآلي في أماكن مختلفة، مما يسهل الوصول إليها.
- العبارة 09: سهلت خدمة بريدي موب من خدمة العملاء.
- التحليل: حصلت على متوسط حسابي 4.60 وانحراف معياري 0.968، مما يدل على موافقة عالية جدًا بين أفراد العينة.
- الاستنتاج: يظهر أن خدمة بريدي موب قد ساهمت بشكل كبير في تحسين خدمة العملاء وتلبية احتياجاتهم بفعالية.
- العبارة 10: توفر مؤسسة بريد الجزائر بطاقات إلكترونية حديثة ومتطورة.
- التحليل: حصلت على متوسط حسابي 4.47 وانحراف معياري 0.860، مما يدل على موافقة عالية جدًا بين أفراد العينة.
- الاستنتاج: يظهر أن البريد يهتم بتقديم بطاقات إلكترونية متطورة تلي احتياجات العملاء وتعزز من تجربة الاستخدام.
- العبارة 11: يعتمد بريد الجزائر على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام الرقمنة.
- التحليل: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.27 مع انحراف معياري 0.868، مما يشير إلى موافقة عالية جدًا.
- الاستنتاج: يدل ذلك على أن البريد يعتمد على موظفين مؤهلين ومدربين في مجال الرقمنة، مما يضمن جودة الخدمات الرقمية المقدمة.

العبارة 12: يتم تكوين الموظفين على استخدام الأجهزة والبرامج الخاصة بالرقمنة.

• التحليل: حصلت العبارة على متوسط حسابي 3.90 وانحراف معياري 1.145، مما يدل على موافقة عالية.

• الاستنتاج: يشير ذلك إلى أن هناك جهودًا لتدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا الرقمية، رغم وجود تفاوت في مستويات التدريب.

العبارة 13: يستخدم بريد الجزائر برامج آمنة لتشفير البيانات والحفاظ على سرية المعلومات.

• التحليل: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.73 مع انحراف معياري 0.583، مما يشير إلى موافقة عالية جدًا.

• الاستنتاج: يبين هذا أن الأمان والخصوصية في الخدمات الرقمية تُعتبر من أولويات بريد الجزائر، مما يعزز ثقة العملاء في استخدام الخدمات الرقمية.

العبارة 14: تؤدي الرقمنة إلى سهولة تحديث المعلومات.

• التحليل: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.57 مع انحراف معياري 0.728، مما يشير إلى موافقة عالية جدًا.

• الاستنتاج: يدل ذلك على أن الرقمنة تساهم في تسهيل عمليات تحديث المعلومات بشكل دوري وفعال، مما يحسن من دقة و موثوقية البيانات.

العبارة 15: تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتحديث خدماتها الرقمية بناءً على طلب العميل.

• التحليل: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.80 مع انحراف معياري 0.997، مما يشير إلى موافقة عالية.

• الاستنتاج: يدل ذلك على أن البريد يستجيب لطلبات العملاء في تحديث الخدمات الرقمية، مما يعكس مرونة واستجابة لاحتياجات السوق.

جدول رقم (22): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحسين الشمول المالي

رقم الفقرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الرتبة
1	0	1	10	18	1	3,63	0,615	عالية	15
2	0	0	0	16	14	4,47	0,507	عالية جدا	10
3	0	0	1	15	14	4,43	0,568	عالية جدا	11
4	0	1	7	11	11	4,07	0,868	عالية	13
5	1	10	9	8	2	3,00	1,017	متوسطة	16
6	0	2	2	13	13	4,23	0,858	عالية جدا	12
7	0	1	0	7	22	4,67	0,661	عالية جدا	1
8	0	0	1	10	19	4,60	0,563	عالية جدا	2,5
9	0	0	4	7	19	4,50	0,731	عالية جدا	8,5
10	0	0	2	9	19	4,57	0,626	عالية جدا	5
11	0	1	1	10	18	4,50	0,731	عالية جدا	8,5
12	0	1	0	9	20	4,60	0,675	عالية جدا	2,5
13	0	0	1	11	18	4,57	0,568	عالية جدا	5
14	0	0	1	12	17	4,53	0,571	عالية جدا	7
15	0	0	5	19	6	4,03	0,615	عالية	14
16	0	0	2	9	19	4,57	0,626	عالية جدا	5
						4,31	المتوسط الحسابي		
						0,287	الانحراف المعياري		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv25

من خلال النتائج الموضحة في الجدول السابق نلاحظ تواجد تباين بسيط في توجهات أفراد العينة اتجاه عبارات المحور الثاني حيث هناك غياب شبه تام لـ "عدم الموافقة بشدة" بينما تكتلت أغلب التوجهات ضمن فئة "الموافقة" و"الموافقة بشدة" ونسب معتبرة ضمن فئة "الحياة" وهذا ما تؤكد قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات المحور، حيث تراوحت المتوسطات بين 3,00 و 4,67 وهو ما يصنف ضمن الفترات "الموافقة بشدة" و"الموافقة" وأيضا "الحياة".

كما كانت الانحرافات المعيارية بين 0,507 و 0,868 وهي أقل من 1 مما يعني أنه لا يوجد تشتت كبير لتوجهات أفراد العينة تجاه عبارات هذا المحور ما عدا بالنسبة للعبارة 5 حيث بلغ الانحراف المعياري 1,017 وهو ما يدل على وجود تشتت نسبي تجاه هذه العبارة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وتحليل النتائج

يهدف هذا المطلب إلى عرض نتائج اختبار الفرضيات لمتغيرات الدراسة، ثم تحليل ومناقشة النتائج.

أولاً: اختبار t. test لعينة واحدة

تم استخدام اختبار t.test لعينة واحدة لمعرفة إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحور الأول والمتوسط الفرضي 3 والذي يمثل وسيط نقاط سلم ليكارت الخماسي ، كما تمت صياغة الفرضية الصفرية والبديلة للاختبار على النحو التالي:

➤ رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر

-الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- والمتوسط الفرضي المقدر بـ 3 عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0,05.

- الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- والمتوسط الفرضي المقدر بـ 3 عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.

جدول (23): اختبار t.test لعينة واحدة لرقمنة الخدمات المالية

رقمنة الخدمات المالية	المتوسط الحسابي	قيمة t	درجات الحرية	مستوى الدلالة
	4,4311	17,085	29	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات spssv25

يتضح من بيانات الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للمحور الأول بلغ 4,43 وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ 3، كما نجد أن قيمة اختبار (t) بلغت 17,085 بمستوى دلالة أقل من 0,01 مما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطين الحسابي والفرضي، ومن خلال هاته النتائج يمكننا استخلاص أنه يوجد تطبيق فعلي لرقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر.

➤ تحسين الشمول المالي:

تم استخدام اختبار (t) لعينة واحدة لمعرفة إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط المحور الثاني والمتوسط الفرضي 3 والذي يمثل وسيط نقاط سلم ليكرت الخماسي ، كما تمت صياغة الفرضية الصفرية والفرضية البديلة للاختبار على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تحسين الشمول المالي والمتوسط الفرضي المقدر ب 3 عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0,05.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط تحسين الشمول المالي والمتوسط الفرضي المقدر ب 3 عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.

جدول رقم (24): اختبار t.test لعينة واحدة لتحسين الشمول المالي

مستوى الدلالة	درجات الحرية	قيمة t	المتوسط الحسابي	
0,000	29	24,880	4,3053	تحسين الشمول المالي

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات برنامج spssv25

يتضح من بيانات الجدول السابق أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني بلغ 4,31 وهو أكبر من المتوسط الفرضي البالغ 3 كما نجد أن قيمة اختبار (t) بلغت 24,880 بمستوى دلالة أقل من 0,01 مما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطين الحسابي والفرضي، ومن خلال هاته النتائج يمكننا استخلاص أنه يوجد اهتمام فعلي بتحسين الشمول المالي في بريد الجزائر.

ثانيا: الانحدار البسيط

تبعاً لنظرية النهايات المركزية فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ، ويمكن الاعتماد على الاختبارات المعلمية ومنها اختبار نموذج الانحدار البسيط.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية

تم صياغة الفرضية في شكل الفرضية الصفرية والفرضية البديلة كما يلي:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين الشمول المالي عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0,05.

- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين الشمول المالي في بريد الجزائر عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.

جدول رقم (25): معاملات خط الانحدار بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين الشمول المالي

معاملات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig
الحد الثابت B0	2,773	6,308	0,000
رقمنة الخدمات المالية B	0,346	3,505	0,002
معامل الارتباط R	0,552	-	-
معامل التحديد R2	0,305	-	-
اختبار F	12,286	-	-
مستوى الدلالة	0,002	-	-

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات spssv25

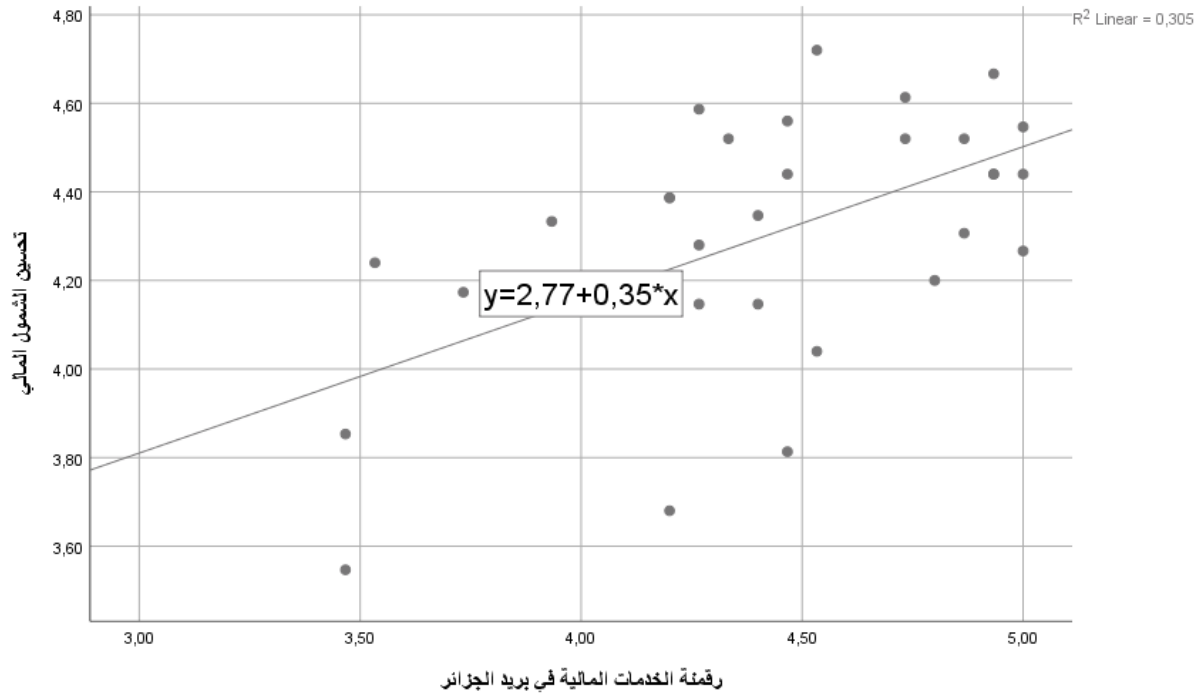
من خلال الجدول السابق والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين الشمول المالي أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن قيمة معامل الارتباط R بلغت 0.552 مما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- و الشمول المالي، و R2 معامل التحديد بلغ 0.305 و هذا يدل على 30.5% من التغيرات التي طرأت على الشمول المالي كانت نتيجة الرقمنة، وهو تأثير إيجابي.

كما كانت قيمة F معنوية عند 0.02 بقيمة 12.286 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على وجود تأثير لرقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- في تحسين الشمول المالي.

أما قيمة معامل الانحدار B بلغت 0.346 مما يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الرقمنة سوف يؤدي إلى تحسين الشمول المالي بقيمة 0.346.

من خلال ما سبق يتم رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد تأثير لرقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر قائمة في تحسين الشمول المالي.

الشكل رقم (11): معادلة خط الانحدار لرقمنة الخدمات المالية



المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: اختبار الفرضيات الفرعية

● الفرضية الفرعية الأولى:

تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية حيث تم صياغة الفرضية الصفرية والبديلة على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0,05.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.

جدول رقم(26): معاملات خط الانحدار بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية

معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	Sig. القيمة الاحتمالية
الحد الثابت B0	3,265	5,469	0,000

0,262	1,144	0,153	الوصول إلى الخدمات المالية B
-	-	0,211	معامل الارتباط R
-	-	0,045	معامل التحديد R2
-	-	1,309	اختبار F
-	-	0,262	مستوى الدلالة

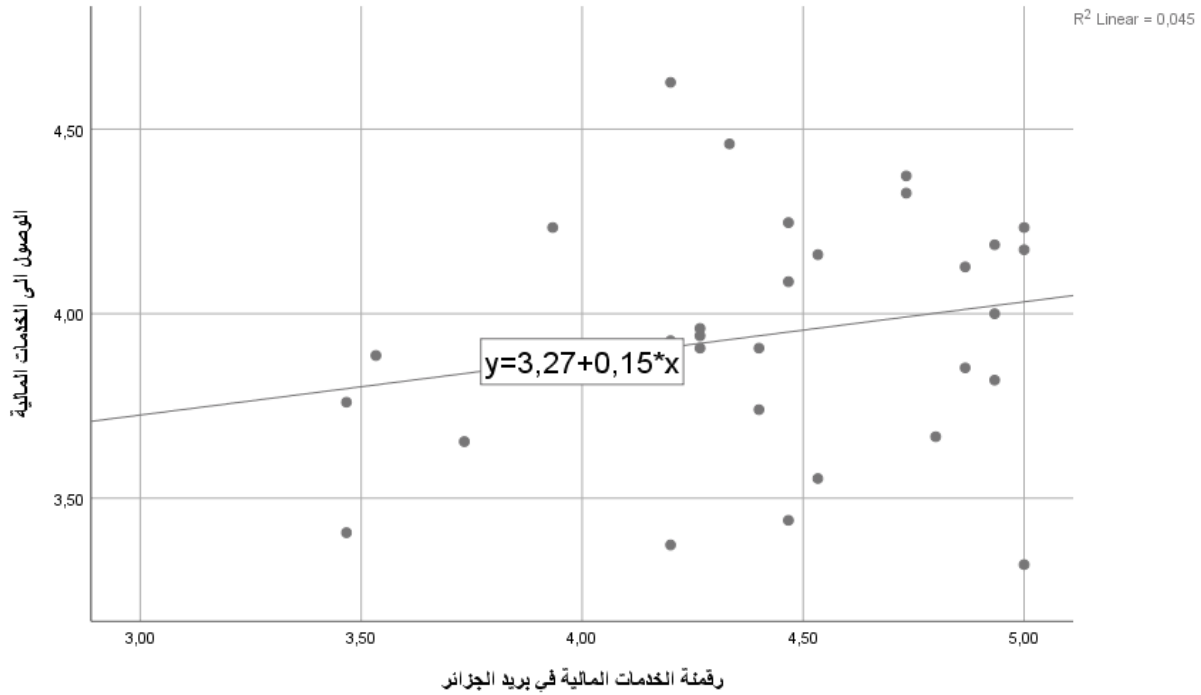
المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات spssv25

من خلال الجدول السابق والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط R بلغ 0.211 وهي قيمة ضعيفة تدل على عدم وجود ارتباط بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- و تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، و R2 معامل التحديد بلغ 0.045 وهذا يدل على أن 4.5% فقط من التغيرات التي طرأت على تحسين الوصول إلى الخدمات المالية كانت نتيجة الرقمنة.

كما بلغت قيمة F 1.309 عند مستوى معنوية 0.262 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على عدم وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية.

وعليه نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

الشكل رقم(12): معادلة خط الانحدار للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية



المصدر: من إعداد الطالبتان

● الفرضية الفرعية الثانية:

تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية حيث تم صياغة الفرضية الصفرية والبدلية على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قالمة- واستخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0,05.
- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قالمة- واستخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.

جدول (27): معاملات خط الانحدار بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- واستخدام الخدمات المالية

معاملات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig.
الحد الثابت B0	3,301	5,232	0,000
استخدام الخدمات المالية الرقمية B	0,273	1,928	0,064
معامل الارتباط R	0,342	-	-
معامل التحديد R2	0,117	-	-
اختبار F	3,718	-	-
مستوى الدلالة	0,064	-	-

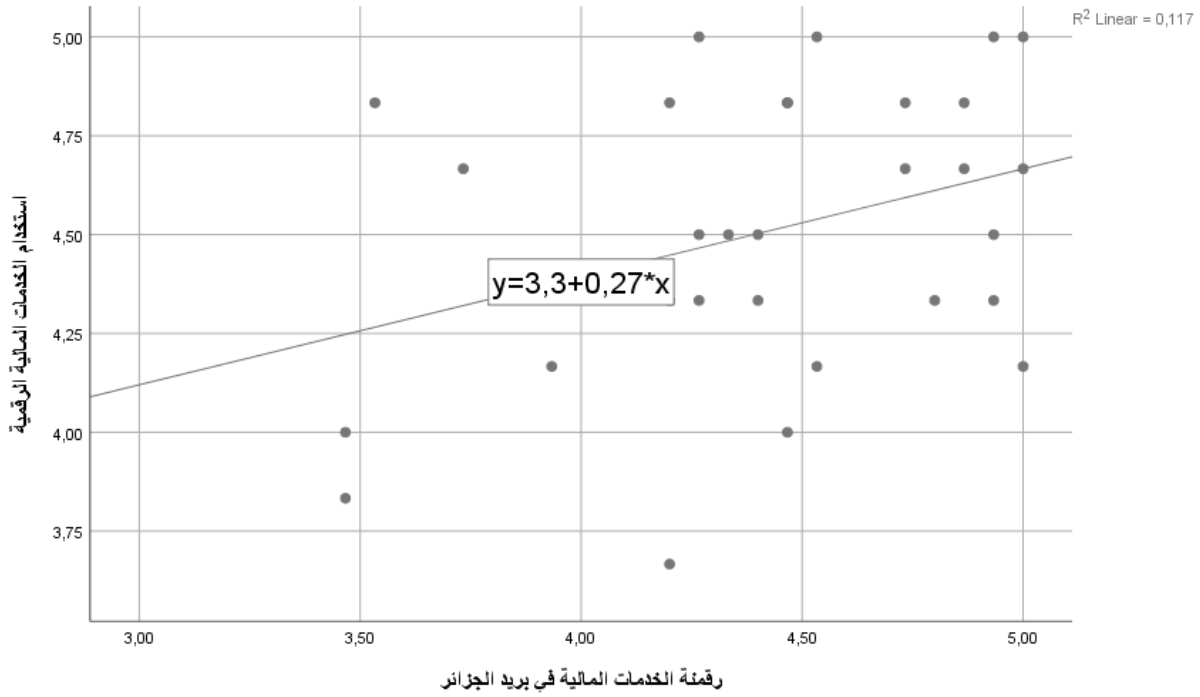
المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على مخرجات spssv25

من خلال الجدول السابق والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- واستخدام الخدمات المالية أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط R بلغ 0.342 وهي قيمة ضعيفة تدل على عدم وجود ارتباط بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- و تحسين استخدام الخدمات المالية و R2 معامل التحديد بلغ 0.117 وهذا يدل على أن 1.17% من التغيرات التي طرأت على تحسين استخدام الخدمات المالية كانت نتيجة الرقمنة.

كما كانت بلغت قيمة F 3.718 عند مستوى معنوية 0.064 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على عدم وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- و تحسين استخدام الخدمات المالية.

وعليه نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة.

الشكل رقم(13): معادلة خط الانحدار لاستخدام الخدمات المالية الرقمية



المصدر: من إعداد الطالبتين

● الفرضية الفرعية الثالثة

تم استخدام معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار هذه الفرضية حيث تم صياغة الفرضية الصفرية والبدلية على النحو التالي:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين جودة الخدمات المالية مستوى دلالة أكبر أو يساوي 0,05.

الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قائمة- وتحسين جودة الخدمات المالية عند مستوى دلالة أقل أو يساوي 0,05.

الجدول رقم (28): معاملات خط الانحدار بين الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر-قائمة- وتحسين جودة

الخدمات المالية .

معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig.
الحد الثابت B0	1,752	3,590	0,001
جودة الخدمات المالية الرقمية B	0,611	5,578	0,000
معامل الارتباط R	0,725	-	-
معامل التحديد R2	0,526	-	-
اختبار F	31,111	-	-
مستوى الدلالة	0,000	-	-

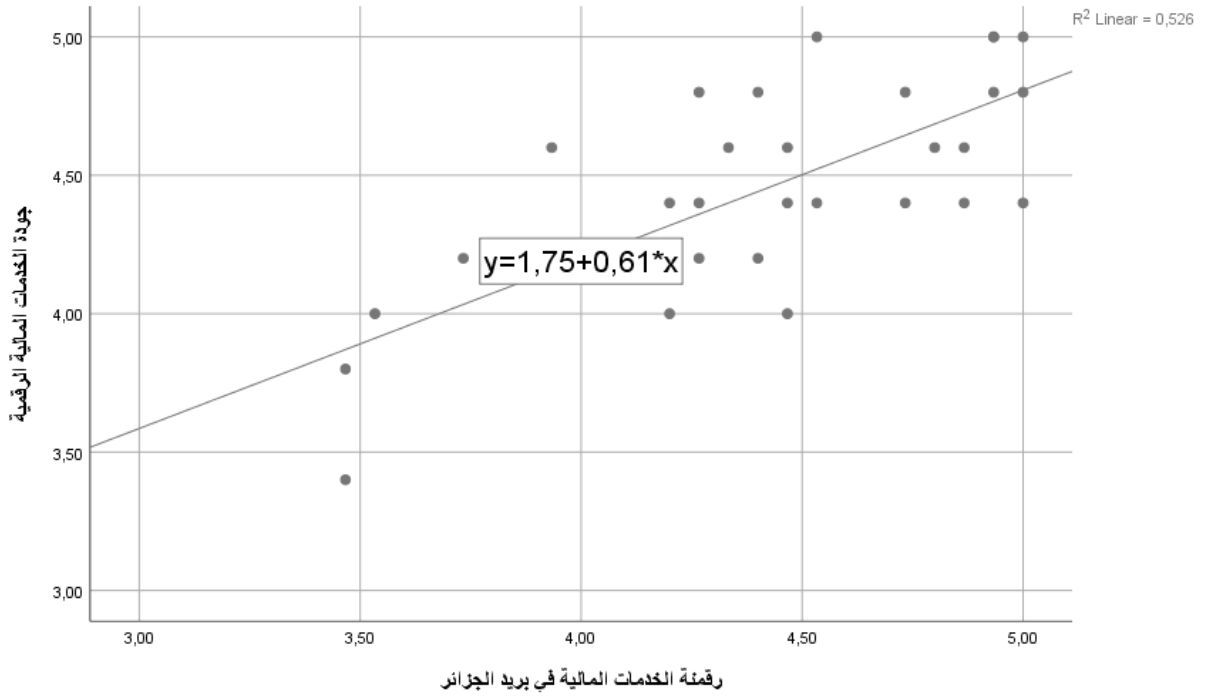
المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على مخرجات spssv25

من خلال الجدول السابق والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- وتحسين جودة الخدمات المالية أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل الارتباط R بلغ 0.725 وهي قيمة جيدة تدل على وجود ارتباط جيد بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- و تحسين جودة الخدمات المالية، ومعامل التحديد R2 بلغ 0.526 و هذا يدل على أن 52.6% من التغيرات التي طرأت على جودة الخدمات المالية كانت نتيجة الرقمنة وهو تأثير ايجابي .

كما كانت قيمة F معنوية عند ال 0 بقيمة 31.111 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 مما يدل على وجود علاقة تأثيرية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- و تحسين جودة الخدمات المالية. أما قيمة معامل الانحدار B بلغت 0.611 مما يعني أن الزيادة بوحدة واحدة في الرقمنة يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المالية ب 0.611.

من خلال ما سبق يتم رفض الفرضية الصفرية و قبول الفرضية البديلة أي أنه يوجد تأثير لرقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- في تحسين جودة الخدمات المالية.

الشكل رقم (14): معادلة خط الانحدار لجودة الخدمات المالية الرقمية



المصدر: من إعداد الطالبتان

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم إجراء دراسة ميدانية وقد أشرنا كخطوة أولية بتعريف المنهج المتبع في الدراسة الميدانية وكذا مجتمع وعينة الدراسة ومراحل تصميم الاستبيان، والذي قمنا بتوزيعه على 30 من الموظفين العاملين بمؤسسة بريد الجزائر-قلمة-، وكذا عرض لمختلف الأساليب الإحصائية التي قمنا باعتمادها لغرض تحليل بيانات المستجوبين واختبار الفرضيات وفي هذا السياق قمنا بتحليل وتقييم العلاقات بين متغيرات الدراسة وتوصلنا إلى جملة من النتائج الملخصة كالتالي:

- ✓ يوجد تطبيق فعلي لرقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر.
- ✓ يوجد اهتمام فعلي بتحسين الشمول المالي في بريد الجزائر.
- ✓ توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قلمة- وتحسين الشمول المالي.
- ✓ عدم وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قلمة- وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية.
- ✓ عدم وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قلمة- واستخدام الخدمات المالية.
- ✓ توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قلمة- وتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر.

الختمة

في الألفية الثالثة ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة التي وسعت الخدمات المالية والمصرفية حيث تحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مستحدثة كان لها الأثر في تحسين الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أسرع فتحويل الخدمات من الصيغة التقليدية إلى الصيغة الرقمية يمكن الأشخاص البعيدين عن المناطق الحضرية أو الذين يعيشون في المناطق النائية من الحصول على الخدمات المالية التي تلبي احتياجاتهم، بالإضافة إلى ذلك يمكن للتقنيات الرقمية أن تحسن الكفاءة في الخدمات المالية وتقلل التكلفة وتوفر الأمان لبيانات المستخدمين وإجراء المعاملات بشكل آمن وسريع.

نتائج الدراسة النظرية

✓ أظهر الإطار النظري للدراسة: أن رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر هي توفير الخدمات المالية عبر القنوات الرقمية مثل الإنترنت، التطبيقات الجوال، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وغيرها من الوسائل التكنولوجية الحديثة؛ هذا ما يتيح للزبائن إمكانية الوصول إلى حساباتهم والحصول على الخدمات المالية بطريقة آية وإلكترونية.

✓ أظهر الإطار النظري للدراسة: أن الشمول المالي هو توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية وجعلها متاحة للشرائح المختلفة من المجتمع، بما في ذلك ذوي الدخل المنخفض والفئات المهمشة؛ ويشمل ذلك تقديم منتجات وخدمات مالية ملائمة وبتكاليف معقولة وضمن القنوات الرسمية والخاضعة للتنظيم والإشراف.

نتائج الدراسة الميدانية

❖ من خلال تحليل نتائج اختبار الفرضيات توصلنا إلى:

👉 إثبات صحة الفرضية الأولى أي أن بريد الجزائر يقدم العديد من الخدمات المالية الرقمية عبر عدة وسائط إلكترونية مثل تطبيق "بريدي موب" و "البطاقة الذهبية(الصراف الآلي)".

👉 إثبات صحة الفرضية الرئيسية أي أنه توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- و تحسين الشمول المالي قدرت نسبتها ب 30.5%.

👉 نفي الفرضية الفرعية الأولى أي أنه لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقم الخدمات المالية لبريد الجزائر-قائمة- و تحسين الوصول إلى الخدمات المالية؛ حيث يبين جد الانحدار أن مستوى المعنوية المرتبط بقيمة F أكبر من 0.05.

❖ **نفي الفرضية الفرعية الثانية** أي أنه لا توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر قالمة وتحسين استخدام الخدمات المالية؛ حيث يبين جدول الانحدار أن مستوى المعنوية المرتبط بقيمة F أكبر من 0.05.

❖ **إثبات صحة الفرضية الفرعية الثالثة** أي توجد علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر -قالمة- و تحسين جودة الخدمات المالية بنسبة قدرها 52.6%.

❖ **بشكل عام**، توضح النتائج أن رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر-قالمة- تساهم بنسبة 30.5% في تحسين الشمول المالي، حيث تؤثر إيجابياً على جودة هذه الخدمات؛ وهذا يعزز من قدرة المؤسسة على تقديم خدمات مالية رقمية تلي احتياجات الموظفين وتساهم في تعزيز الشمول المالي في المجتمع. بناءً على هذه النتائج، يمكن للإدارة اتخاذ خطوات إضافية لتحسين وتطوير الخدمات المالية الرقمية بما يساهم في تحقيق أهداف الشمول المالي.

اقتراحات و توصيات الدراسة

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم بعض التوصيات والاقتراحات لتحسين العلاقة بين رقمنة الخدمات المالية وتحسين الشمول المالي في بريد الجزائر، ونقترح ما يلي:

- ✓ **تطوير البنية التحتية الرقمية** من خلال تحديث أجهزة الصراف الآلي وزيادة عددها في المناطق الريفية والمناطق ذات الكثافة السكانية العالية مع تحسين شبكة الإنترنت وضمان توفرها بشكل دائم وموثوق في جميع فروع البريد.
- ✓ **تقديم دورات تدريبية** للموظفين لتطوير مهاراتهم في التعامل مع الخدمات المالية الرقمية وزيادة الوعي بأهمية الشمول المالي مع تقديم ورشات عمل للزبائن لتمكينهم من كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية بفعالية وأمان.
- ✓ **تحسين خدمات الدعم الفني** و ذلك بإنشاء مركز دعم فني متكامل يقدم المساعدة الفورية للعملاء عبر الهاتف والإنترنت لضمان تجربة سلسلة من الخدمات الرقمية و توفير قنوات متعددة للتواصل مع العملاء بما في ذلك الدردشة المباشرة والبريد الإلكتروني ووسائل التواصل الاجتماعي.
- ✓ **تطوير خدمات مالية رقمية مبتكرة** من خلال استحداث خدمات مالية رقمية جديدة تلي احتياجات العملاء المتنوعة، مثل تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول وخدمات الدفع الإلكتروني المتكاملة مع تطوير

حلول مالية مخصصة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة لتمكينها من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية بسهولة.

✓ تعزيز الأمان والحماية بضمان استخدام بروتوكولات الأمان الحديثة لحماية بيانات العملاء ومنع الاختراقات الأمنية و توعية العملاء بأهمية الأمن السيبراني وكيفية حماية حساباتهم ومعاملاتهم المالية عبر الإنترنت.

✓ زيادة الوعي بأهمية الشمول المالي من خلال تنفيذ حملات توعوية لزيادة الوعي بين المواطنين بأهمية الشمول المالي وفوائد استخدام الخدمات المالية الرقمية و كذلك التعاون مع المؤسسات التعليمية والمجتمع المدني لنشر الثقافة المالية الرقمية وتحقيق الشمول المالي الشامل.

إن تنفيذ هذه التوصيات يمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز العلاقة بين رقمنة الخدمات المالية وتحسين الشمول المالي في بريد الجزائر-قلمة-، مما يؤدي إلى تحقيق فوائد اقتصادية واجتماعية ملموسة على مستوى الفرد والمجتمع.

أفاق الدراسة:

يمكن مواصلة البحث في مجال دراستنا هذه من جوانب أخرى متعددة، وإمكانية طرح مواضيع جديدة تصلح كبحوث مستقبلية، نذكر منها:

- ✓ دراسة تأثير التحول الرقمي على أداء المؤسسات البريدية في الجزائر.
- ✓ دراسة فعالية تطبيق التكنولوجيا المالية على نشاط المؤسسات المالية غير المصرفية.
- ✓ دراسة دور رقمنة القطاع المصرفي و أثره على تفعيل الشمول المالي.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- 1- أسامة ربيع أمين، التحليل الإحصائي باستخدام برنامج الإحصائي (SPSS) مهارات أساسية اختبارات الفروض الإحصائية (البارامترية- اللابارامترية)، الجزء الأول الدار العالمية، القاهرة، مصر، 2008،
- 2- جعفر حسن جاسم، "مقدمة في الاقتصاد الرقمي"، دار البداية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2013،
- 3- حسين مصيلحي، "التحول الرقمي الإطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات"، دار الكتب والوثائق القومية، الجيزة، الطبعة الأولى، 2021. خليل هاني خلف، "علم المكتبات ومراكز المعلومات: القيادة والمبادئ"، دار يافا العلمية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2013.
- 4- رضوان أبو شعيشع السيد، "الاقتصاد الرقمي"، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2018.
- 5- سليمان الجيوسي، محمد الطائي، "تسويق الخدمات المالية"، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات بالتعاون مع جامعة القدس المفتوحة، القاهرة، 2010.
- 6- صلاح الدين محمد أمين وآخرون، "الشمول المالي والميزة التنافسية"، دار اليازوني العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2020.
- 7- عاطف أحمد عبد العال زيدان، "الاقتصاد الرقمي بين الواقع والمأمول والمعاملة الضريبية الخاصة به"، دار النهضة العربية، القاهرة، 2021.
- 8- عايدة نخلة رزق الله، "دليل الباحثين في التحليل الإحصائي الاختبار والتفسير"، الطبعة الأولى، 2002،
- 9- عبد الجواد سامح زينهم، "المكتبات والأرشيفات الرقمية، التخطيط والبناء والإدارة"، دار الكتاب الحديث، السعودية، الطبعة الثانية، 2013.
- 10- عبد الرحمان نجم المشهداني، زينة سامي لعبيدي، "الشمول المالي وفعالته في تعبئة القطاع المصرفي"، دارا لمناهد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2020.

- 11- عبد الهادي محمد فتحي، "المكتبات الرقمية: الأسس النظرية والتطبيقات العلمية"، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2006.
- 12- عبد الهادي مسعودي، "الأعمال المصرفية الالكترونية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 13- فريد النجار، "الاقتصاد الرقمي، الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الإلكترونية"، دار نشر الثقافة، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2007.
- 14- فريد راغب النجار، "الاستثمار بالنظم الالكترونية والاقتصاد الرقمي"، مؤسسة شباب الجامعة، جامعة الزقازيق، الإسكندرية، بدون طبعة، بدون سنة النشر.
- 15- محمد خير الدين، "الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية" (نماذج دولية)، دار التعليم الجامعي، برج الصديق، الإسكندرية، 2019.
- 16- محمد خير سليم أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005.
- 17- مليكة بن علقمة، "الوساطة المصرفية تطوراتها ومستجداتها"، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، بدون طبعة، بدون سنة النشر.
- 18- نجلاء أحمد ياسين، "الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2013.

ثانيا: المذكرات والأطروحات:

- 1- أسماء دردور، "أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية"، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2016.
- 2- زينب هادي نعمة، "تحليل العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في ماليزيا والإمارات العربية المتحدة للمدة 1999-2013"، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2015.

- 3- محمد همام عدي، "أثر استخدام التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة الخدمة(دراسة حالة شركة MTNسوريا)"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، سوريا، 2022 .
- 4- ياسين مصطفى نزار، "مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي(التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020)" ، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، 2022 .

ثالثا:المجلات والجرائد:

(1 المجلات:

- 1- دفاتر البحوث العلمية، جامعة آكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، المجلد 10، العدد 02، 2022.
- 2- مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة"، المجلد 06، العدد01، 2023.
- 3- مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية، المجلد 14، العدد01، 2023.
- 4- مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، المجلد 08، العدد04، 2023.
- 5- مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد02، 2023.
- 6- مجلة الإسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، المجلد 01، 2023.
- 7- مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، جامعة باجي مختار، عنابة، العدد 98، 2020.
- 8- مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة الشلف، الجزائر، مجلد 13، العدد02، 2022.
- 9- مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 07، العدد02، 2023.
- 10- مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 03، العدد01، 2018.
- 11- مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، "جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 10، العدد02، 2022.
- 12- مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، مجلد 52، عدد 04، 2021.
- 13- مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة المسيلة، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2019.
- 14- مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17، العدد 01، 2023.
- 15- مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد14، العدد01، 2020.
- 16- مجلة التحليل والاستراق الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، 2022.
- 17- مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد درابعة، أدرار، الجزائر، المجلد 11، العدد 02، جزء 01، 2023.

- 18- المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 07، العدد 01، 2023.
- 19- المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع" ، المجلد 02، العدد02، 2021.
- 20- المجلة العلمية للمكتبات والوثائق والمعلومات" ، المجلد 05، العدد13، الجزء 02، 2023.
- 21- مجلة العلوم الاجتماعية، العدد 17، 2016.
- 22- مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 07، العدد03، 2020.
- 23- مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، جامعة سبها، المجلد 19، العدد06، 2020.
- 24- مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال ، المجلد 01، العدد01، 2019.
- 25- مجلة المتقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد خاص ، الأردن، 2019.
- 26- مجلة المركز الجامعي آفلو ، الجزائر ، المجلد03، العدد02، 2021.
- 27- مجلة المعيار، مجلد 13، العدد 02 ، 2022.
- 28- مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد06، العدد01، 2023.
- 29- مجلة بحوث الاقتصاد و المناجنت، المجلد 04، العدد01، 2023.
- 30- مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، المجلد 04، العدد 01، 2023.
- 31- مجلة بيت المشورة، العدد 09، قطر 2018.
- 32- مجلة بيت المشورة، قطر، العدد17 ، 2016.
- 33- مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، المجلد 17، العدد56، الجزء 03، 2021.
- 34- مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية ، مجلد 17، العدد56، الجزء 04 ، 2021.
- 35- مجلة دراسات اقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر ، المجلد 16، العدد 03، 2022.
- 36- مجلة دراسات وأبحاث ، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية" ، المجلد 10، العدد03، 2018.
- 37- مجلة طنبنة للدراسات العلمية الأكاديمية ، جامعة الشلف ، الجزائر ، المجلد 04، العدد02، 2021.
- 38- مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد24، العدد02، 2021.
- 39- مجلة معهد العلوم الاقتصادية"، مجلد 24، العدد01، 2011.
- 40- مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة جيجل ، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2023.

الجراند:

– المادة (10، 11، 22)، المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق ل 14 يناير 2002، المتضمن إنشاء "بريد الجزائر"، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 04، الصادرة بتاريخ 16 يناير 2002.

ج-المذكرات والأطروحات:

1-سماء درور ، "أثر تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية" ، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2016.

2-زينب هادي نعمة ، "تحليل العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في ماليزيا والإمارات العربية المتحدة للمدة 1999-2013" ، أطروحة دكتوراه ، قسم العلوم الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2015.

3-محمد همام عدي، "أثر استخدام التحول الرقمي في تحسين مستوى جودة الخدمة(دراسة حالة شركة MTN سوريا)"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، سوريا، 2022 .

4-ياسين مصطفى نزار، "مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي(التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020)" ، رسالة ماجستير، المعهد العالي لإدارة الأعمال، 2022 .

د- المؤتمرات والملتقيات

1- سميرة طالي ، أمال سعد الله، "سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر" ، ورقة بحث مقدمة إلى الملتقى الدولي الثامن تقنية التحاضر عن بعد حول التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر ، جامعة محمد طاهري ، بشار ، الجزائر 2021.

2- هيثم إبراهيم المصدر عبد الفتاح أحمد نصر الله ، "دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات الحكومية في فلسطين" المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال ، سبتمبر 2020.

هـ- المواقع الإلكترونية:

1. البوابة الحكومية للخدمات العمومية، (consulté le 17/05/2024)،
<https://bawabatic.dz>
2. تجمع النقد الآلي، (consulté le 12/05/2024)،
[./https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm](https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm)
3. تجمع النقد الآلي، (consulté le 12/05/2024)،
<https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>
4. تجمع النقد الآلي، (consulté le 12/05/2024)،
[./https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpc](https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpc)
5. مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 05/05/2024)،
<https://wilaya-guelma.dz/poste>
6. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 10/05/2024)،
<https://www.mpt.gov.dz>
7. موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، (consulté le 12/05/2024)،
<https://www.mpt.gov.dz>
8. نظام إدارة علاقات العملاء السويسري، (consulté le 02/05/2024)،
<https://www.investglass.com/ar/what-is-digital-banking-exploring-the-benefits-and-risks>

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة: 08 ماي 1945 - قلمة -
كلية: العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

استمارة مقدمة لانجاز مذكرة ماستر

تحية طيبة وبعد:

في إطار الإعداد لمذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان "رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر ودورها في تحسين الشمول المالي " نضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تستدعي منا إجراء دراسة ميدانية ، من خلال جمع آراء عينة من موظفي بريد الجزائر "قلمة" ، ولإثراء هذا الموضوع نرجوا منكم مساعدتنا بأجوبتكم الصادقة في ملأ هذه الاستمارة ، ونعدكم بأن المعلومات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط ، مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا.

تحت إشراف الأستاذة:

سلامية ظريفة

من إعداد الطالبتان:

بورموم فضيلة

مناصرية إيمان

السنة الجامعية 2024/2023

الجزء الأول: البيانات الشخصية

الرجاء وضع علامة (X) في المربع الذي يعبر عن إجابتك.

1- الجنس

ذكر

أنثى

2- العمر

أقل أو يساوي من 30

من 31 سنة _ 40 سنة

من 41 سنة – 50 سنة

أكبر تماما من 50 سنة

3- المستوى التعليمي

ثانوي

جامعي

دراسات عليا

4- الوظيفة

تقني سامي

رئيس مصلحة

مكلف بالدراسات

منظم بريد

أخرى

5- الخبرة المهنية

أقل أو يساوي 5 سنوات

من 5 إلى اقل من 10 سنوات

من 10 سنوات الى أقل من 15

15 سنة وأكثر

الجزء الثاني: متغيرات الدراسة

المحور الأول: رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر

الرجاء وضع العلامة (X) في المربع الذي يعبر عن إجابتك

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تعمل رقمنة الخدمات المالية على تخفيف الضغط على مكاتب البريد.					
02	توفر رقمنة الخدمات المالية الوقت لإجراء المعاملات.					
03	تقرب الخدمات المالية الرقمية الخدمة بشكل أوسع للزبون.					
04	يسعى بريد الجزائر دائما إلى تحسين وتطوير خدماته الرقمية					
05	يتمتع بريد الجزائر بسمعة جيدة مما يزيد ثقة الزبائن فيه.					
06	يقوم مركز البريد عن طريق الموقع الخاص به توضيح الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها.					
07	تساعد الإعلانات في وصول الخدمات المالية الرقمية إلى الزبائن					
08	تؤدي رقمنة الخدمات المالية إلى إتاحة أجهزة الصراف الآلي في جميع الأماكن العمومية.					
09	سهلت خدمة بريدي موب من خدمة العملاء.					
10	توفر مؤسسة بريد الجزائر بطاقات إلكترونية حديثة ومتطورة					
11	يعتمد بريد الجزائر على الأيدي العاملة المؤهلة في مجال استخدام الرقمنة.					
12	يتم تكوين الموظفين على استخدام الأجهزة والبرامج الخاصة بالرقمنة.					
13	يستخدم بريد الجزائر برامج آمنة لتشفير البيانات والحفاظ على سرية المعلومات.					
14	تؤدي الرقمنة إلى سهولة تحديث المعلومات.					
15	تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتحديث خدماتها الرقمية بناءً على طلب العميل.					

المحور الثاني: تحسين الشمول المالي

الرجاء وضع العلامة (X) في المربع الذي يعبر عن إجابتك

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية	01	يوجد عدد كافي من مراكز البريد لخدمة الزبون.				
	02	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي تحت تصرف الزبون.				
	03	يمكن الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي بكل سهولة.				
	04	توفر مؤسسة بريد الجزائر الضمانات الكافية للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.				
	05	توجد عراقيل تعيق الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.				
استخدام الخدمات المالية الرقمية	01	يؤثر المستوى التعليمي على استخدام الخدمات المالية الرقمية.				
	02	يمكن للزبائن السحب والتحويل من خلال الموزع الآلي.				
	03	يمكن للزبائن دفع مختلف الفواتير باستخدام الانترنت.				
	04	يؤدي استخدام الخدمات المالية الرقمية إلى زيادة عدد الزبائن.				
	05	نجاح استخدام الخدمات المالية الرقمية يعتمد على تلبية احتياجات الزبائن.				
	06	تتاح مختلف التعاملات المالية عبر الانترنت خلال العطل والأعياد الرسمية.				
جودة الخدمات المالية الرقمية	01	تكاليف الخدمات المالية الرقمية مناسبة للزبائن.				
	02	يتعامل بريد الجزائر مع الزبائن بكل مصداقية وشفافية.				
	03	الخدمات المالية الرقمية تتم في وقت سريع.				
	04	تقوم مؤسسة بريد الجزائر بطرح خدمات مالية رقمية جديدة كل فترة.				
	05	توفر الخدمات المالية الرقمية السرية التامة لمعلومات الزبون.				

إختبار التوزيع الطبيعي

Explore

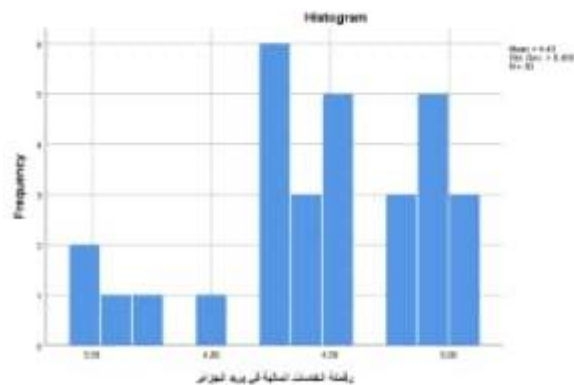
	Case Processing Summary					
	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
رقعة الخدمات العالية في بريد الجزائر	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%
تسعر التسول العالي	30	100.0%	0	0.0%	30	100.0%

Descriptives				
		Statistic	Std. Error	
رقعة الخدمات العالية في بريد الجزائر	Mean	4.4211	0.08276	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	4.2598	
		Upper Bound	4.6024	
	5% Trimmed Mean	4.4521		
	Median	4.6667		
	Variance	0.216		
	Std. Deviation	0.45880		
	Minimum	3.47		
	Maximum	5.00		
	Range	1.53		
	Interquartile Range	0.67		
	Skewness	-.599	0.427	
	Kurtosis	-0.176	0.833	
	تسعر التسول العالي	Mean	4.3553	0.05247
95% Confidence Interval for Mean		Lower Bound	4.1980	
		Upper Bound	4.4126	
5% Trimmed Mean		4.3230		
Median		4.3667		
Variance		0.083		
Std. Deviation		0.28737		
Minimum		3.55		
Maximum		4.72		
Range		1.17		
Interquartile Range		0.35		
Skewness		-1.262	0.427	
Kurtosis		0.821	0.833	

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
رقعة الخدمات العالية في بريد الجزائر	0.141	30	0.135	0.912	30	0.017
تسعر التسول العالي	0.124	30	0.280 [*]	0.918	30	0.024

^a. This is a lower bound of the true significance.
^{*}. Lilliefors Significance Correction.

رقعة الخدمات العالية في بريد الجزائر



إختبار الثبات ألفا كرونباخ

Correlations				
		رقعة الخدمات العالية في برند الجزائر	تحسين النحول العالي	MeanScale_with_mout_X
رقعة الخدمات العالية في برند الجزائر	Pearson Correlation	1	0,552**	0,922**
	Sig. (2-tailed)		0,002	0,000
	N	30	30	30
تحسين النحول العالي	Pearson Correlation	0,552**	1	0,831**
	Sig. (2-tailed)	0,002		0,000
	N	30	30	30
MeanScale_with_mout_X	Pearson Correlation	0,922**	0,831**	1
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	
	N	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
0,843	15	

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
0,706	16	

Reliability

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	0,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	N of Items	
0,860	31	

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي ومدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسينه من خلال التعرف على أساسيات التحول الرقمي باعتباره ابتكار تكنولوجي حديث الاستخدام غير من طرق تقديم الخدمات المالية وضمن تحقيق أبعاد الشمول المالي في عالم يسوده الاقتصاد الرقمي ، مستعرضين واقع كل من الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية في الجزائر وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر -قائمة- حيث تم اختيار عينة مكونة من 30 موظف تم استجوابهم بواسطة استبيان حللت بياناته بواسطة البرنامج الإحصائي spss.v25 الذي مكن من اختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

وتوصلت الدراسة إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المالية لبريد الجزائر في تحسين الشمول المالي بتجاوزها العديد من العقبات التي تؤول دون تحقيق هدفه.

الكلمات المفتاحية:الاقتصاد الرقمي ، التحول الرقمي ، الخدمات المالية الرقمية ، الشمول المالي

Abstract

This study aims to recognize the reality of financial inclusion and the extent to which digital financial services has contributed to its improvement by exploring the fundamentals of digital transformation as a modern technological innovation used to change the ways of delivering digital financial services and to achieve the dimensions of financial inclusion in a world dominated by digital economy. In order to review the current state of both financial inclusion and digital financial services in Algeria, a field study was conducted at Algeria Post Office in Guelma, where a sample of 30 employees was selected and surveyed through a questionnaire. The data were analyzed using the statistical software SPSS, which enabled the testing of hypotheses and the analyses of results. The study concluded that there is a statistically significant impact of the digitization of Algeria Post's financial services on improving financial inclusion by overcoming many obstacles that hinder the achievement of its goal.

Keywords: digital economy, digital transformation, digital financial services, financial inclusion.

Résumé de l'étude :

Cette étude visait à identifier la réalité de l'inclusion financière et la mesure dans laquelle les services financiers numériques contribuent à son amélioration en identifiant les fondements de la transformation numérique en tant qu'innovation technologique nouvellement utilisée qui a changé les façons de fournir des services financiers et dans le cadre de la réalisation des dimensions de l'inclusion financière dans un monde dominé par l'économie numérique, en examinant la réalité à la fois de l'inclusion financière et des services financiers numériques en Algérie en menant une étude sur le terrain à Alger Poste, où un échantillon de 30 employés a été sélectionné et interrogé à l'aide d'un questionnaire dont les données ont été analysées par le logiciel statistique spss.v25 qui a permis de tester les hypothèses et d'analyser les résultats.

L'étude a conclu à l'existence d'un impact statistiquement significatif de la numérisation des services financiers d'Alger Poste dans l'amélioration de l'inclusion financière en surmontant plusieurs obstacles qui l'empêchent d'atteindre son objectif.

Mots-clés : Économie numérique, transformation numérique, services financiers numériques, inclusion financière