الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

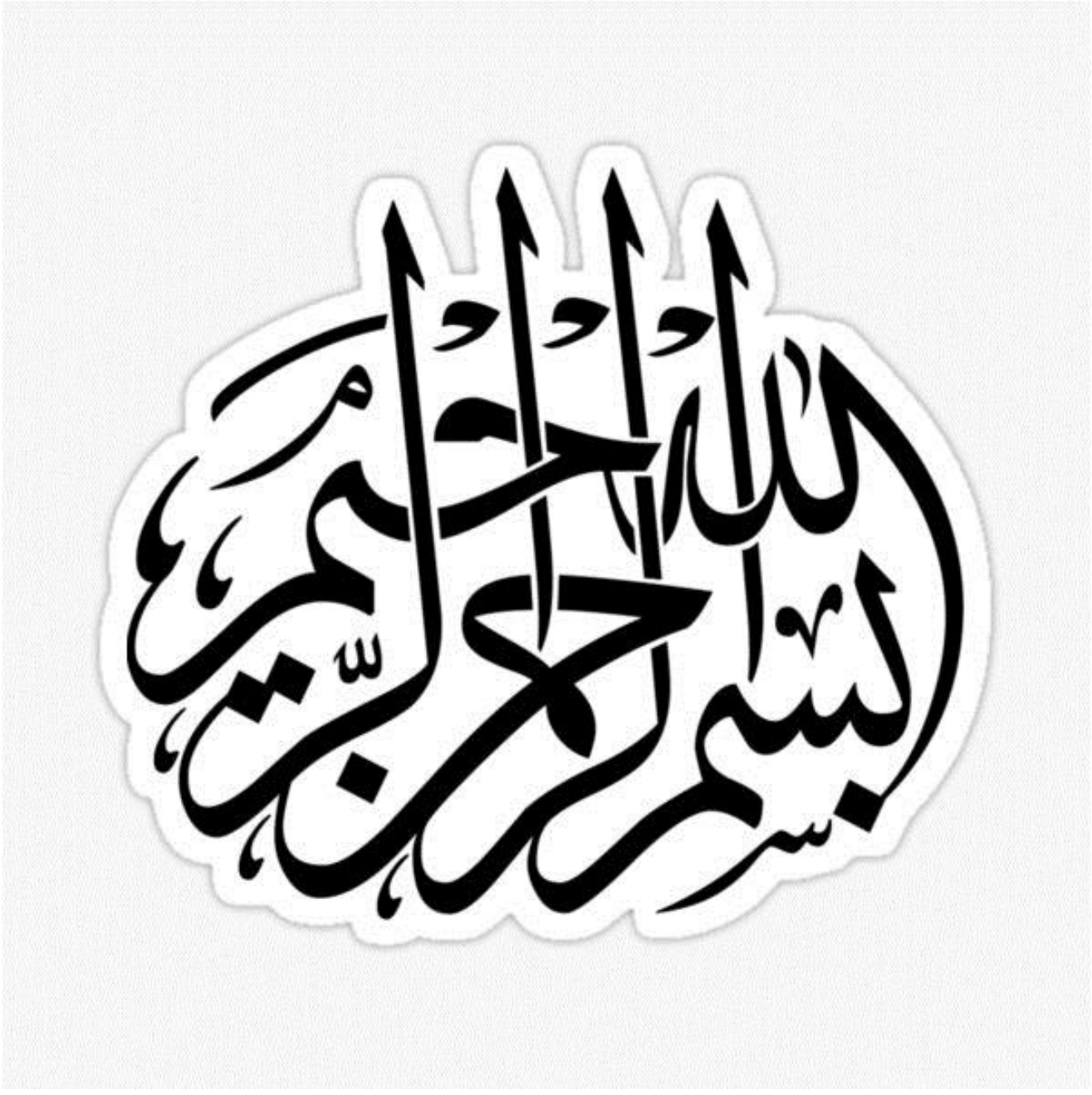
أثر نظام الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي
دراسة حالة مديرية بريد الجزائر بميلة

اعداد الطلبة		المشرف
1	بلفاطمي صلاح الدين	أد/ربيع قرين
2	عومارة وسيم	

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الجامعة	الصفة
د/عمار قرفي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
أد/ربيع قرين	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
د/رمزي بودرجة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وتقدير

شكر وتقدير

الحمد الله خالقنا الذي جعلنا مسلمين من غير حول منا ولا قوة وكفى بالإسلام نعمة نشهد أنه لا إله سواه نتقدم بالحمد والشكر والفضل لك أولا وأخيرا على إتمامنا لمذكرتنا بعد جهد جهيد أنت تعلمه، فلك الحمد ربي عدد أوراق الشجر وعدد حصيات الحجر وعدد قطرات المطر.

والصلاة والسلام على خير الأنام والبشر سيد العرب والعجم محمد صلوات ربي عليه وسلم وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين.

وفي معرض الشكر والامتنان أتوجه بأسمى معاني الشكر والتقدير الى:

الدكتور'' **ربيع قرين** '' والذي تكرم بالإشراف على مذكرتنا والذي كان خير عون لنا ولم يبخل علينا بالنصائح والإرشادات.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل الى أعضاء لجنة المناقشة الذين سيتحملون عبء دراسة هذه المذكرة وكرم قبولها وتقييمها.

وإلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد ولم يتسنى لنا ذكر إسمه في مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة، ولا ننسى السيدة **إدري بشرى** رئيسة مصلحة المالية والنقدية التي نقدم لها شكرا خاصا على توجيهاتها القيمة، ونسأل الله تعالى أن يوفقها في حياتها المهنية والخاصة.

إهداء

إهداء

أرى لزاما علي تسجيل الشكر وإعلامه ونسبة الفضل لأصحابه، لقول رسول الله صلى الله عليه وسلم: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله»، فالشكر أولا لله عز وجل على أن هدانا لسلوك طريق البحث والتشبه بأهل العلم وإن كان بيننا وبينهم مفاوز.

أهدي هذا العمل إلى من تعلمت منهم الصبر والمثابرة، إلى أبي وأمي، الذين بفضلهما وصلت إلى ما أنا فيه، وكان دعمهم المستمر ودعاؤهم لي سر وصولي ونجاحي، إلى جميع أفراد أسرتي الأعزاء، والدي، أخي واخواتي، الذين كانوا دوما سندا لي في الحياة.

إلى زملاء الدراسة ورفقاء الدرب في مشواري الجامعي من داخل الجامعة وخارجها.

كما أخص بالشكر أستاذي الكريم ومعلمنا الفاضل المشرف على هذا البحث الدكتور **"ربيع قرين"**، فقد كان حريصا على توجهي إلى ما يرى بأرق عبارة وألطف إشارة، فله مني وافر الثناء وخالص الدعاء.

كما أشكر السادة الأساتذة وكل الزملاء وكل من قدم لي فائدة أو أعانني بمرجع، أسأل الله أن يجزيهم عني خيرا وأن يجعل عملهم في ميزان حسناتهم.

صلاح الدين

إهداء

إلى من غرَس فيَّ حب العلم والمعرفة،
إلى من قدّم التضحيات وسهر الليالي من أجلي،
إلى من كان دعاؤه سرَّ نجاحي.

إلى والديّ العزيزين،
شكرًا لكما على كل شيء.

إلى إخوتي وأخواتي،
لكم مني كل الحب والتقدير على دعمكم وتشجيعكم.

إلى أصدقائي وزملائي،
الذين شاركوني رحلة الكفاح، وكانوا خير سندٍ في أوقات الشدة.

إلى أساتذتي الأفاضل،
لكم مني خالص الامتنان لكل ما قدمتموه من علم وتوجيه.

إلى كل من آمن بي يومًا،
أُهدي هذه المذكرة عربون تقدير وامتنان.

وسيم

ملخص

ملخص

تهدف دراستنا إلى معرفة تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، من خلال الأبعاد المتمثلة في السهولة، الراحة، الأمان، التكلفة، والسرعة، في مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة، وذلك بإستخدام المنهج الوصفي والتحليلي ففي المنهج الوصفي تطرقنا إلى المفاهيم المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني والشمول المالي، أما المنهج التحليلي فإستعملناه في الدراسة الميدانية التي أجريت على زبائن مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة والمقدر عددهم (65) زبون.

حيث توصلنا في هذه الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية مرتفعة بين الشمول المالي وأنظمة الدفع الإلكتروني مع إختلاف درجة التأثير من بعد لآخر، حيث كانت هناك علاقة إيجابية لبعد السرعة في تحقيق الشمول المالي لدى مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة على عكس الأبعاد الأخرى.

الكلمات المفتاحية: أنظمة الدفع، وسائل الدفع الإلكتروني، الشمول المالي.

Abstract

Our study aims to understand the impact of electronic payment systems on achieving financial inclusion, through the dimensions of ease, convenience, security, cost, and speed, at the Algeria Post Office in Mila Province. We used a descriptive and analytical approach. The descriptive approach addressed concepts related to electronic payment systems and financial inclusion. The analytical approach was used in the field study conducted on (65) customers of the Algeria Post Office in Mila Province. In this study, we found a high positive relationship between financial inclusion and electronic payment systems, with the degree of impact varying from one dimension to another. The speed dimension had a positive relationship with achieving financial inclusion at the Algeria Post Office in Mila Province, unlike the other dimensions.

Keywords: Payment systems, electronic payment methods, financial inclusion.

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
البسملة	I
شكر وتقدير	III
إهداء	V
إهداء	VI
ملخص	VIII
فهرس المحتويات	X
قائمة الجداول	XIV
قائمة الأشكال	XVI
قائمة الملاحق	XVIII
مقدمة	أ
الفصل الأول: الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني	
تمهيد:	2
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لأنظمة الدفع الإلكتروني	3
المطلب الأول: التطور التاريخي لأنظمة الدفع الإلكتروني	3
المطلب الثاني: ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني	4
المطلب الثالث: أنواع أنظمة الدفع الالكتروني	9
المبحث الثاني: محددات انظمة الدفع الإلكتروني	22
المطلب الأول: مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكتروني	22
المطلب الثاني: عوامل نجاح أنظمة الدفع الإلكتروني	23
المطلب الثالث: مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني واليات الحماية	25
خلاصة الفصل:	27

الفصل الثاني: أساسيات حول للشمول المالي	
تمهيد:	**30**
المبحث الأول: ماهية الشمول المالي	**31**
المطلب الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي	**31**
المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الشمول المالي	**35**
المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي	**36**
المبحث الثاني: الركائز الأساسية وأبعاد ومؤشرات وتحديات ومعيقات الشمول المالي	**38**
المطلب الأول: الركائز الأساسية للشمول المالي	**38**
المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	**40**
المطلب الثالث: تحديات ومعيقات الشمول المالي	**44**
المبحث الثالث: أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي	**45**
المطلب الاول: مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي	**45**
المطلب الثاني: الأهداف الإستراتيجية للشمول المالي بالنظم المصرفية	**45**
المطلب الثالث: العلاقة بين أنظمة الدفع الالكتروني والشمول المالي	**46**
خلاصة الفصل:	**48**
الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لمديرية بريد الجزائر بميلة	
تمهيد:	**50**
المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة	**51**
المطلب الأول: نبذة عن المؤسسة محل الدراسة	**51**
المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة	**51**
المطلب الثالث: مهام وأهداف بريد الجزائر	**54**
المطلب الرابع: خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر	**56**

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية	**60**
المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات	**60**
المطلب الثاني: أساليب وطرق المعالجة الإحصائية	**62**
المطلب الثالث: إختبار صدق وثبات الدراسة	**63**
المطلب الرابع: تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة	**66**
المبحث الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات	**71**
المطلب الأول: تحليل إجابات أفراد العينة حول محور أنظمة الدفع الإلكتروني	**72**
المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة حول محور الشمول المالي	**80**
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة	**82**
خلاصة الفصل:	**85**
الخاتمة	**87**
المراجع	**90**
الملاحق	

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	مكونات وخطوات التعامل بالأوراق التجارية الإلكترونية	17
2	أهم المبادرات المتعلقة بالشمول المالي	32
3	مؤشرات قياس الأبعاد الأساسية للشمول المالي	42
4	عينة الدراسة والاستبانات المسترجعة وغير المسترجعة	59
5	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد المحور الأول والدرجة الكلية للبعد	63
6	معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور	63
7	ثبات آداة الدراسة باستخدام معامل الثبات آلفا كرونباخ (Crombach Alpha)	64
8	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	65
9	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	66
10	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	67
11	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة	68
12	توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام خدمات بريد الجزائر	69
13	فئات مقياس (likert) الخماسي ودلالتها	71
14	التحليل الوصفي لعبارات بعد "السهولة"	71
15	التحليل الوصفي لعبارات بعد "الأمان"	73
16	التحليل الوصفي لعبارات بعد "الراحة"	74
17	التحليل الوصفي لعبارات بعد "التكلفة"	76
18	التحليل الوصفي لعبارات بعد "السرعة"	77
19	التحليل الوصفي لعبارات محور "الشمول المالي"	79
20	نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variances) (المتغير التابع = الشمول المالي)	81
21	نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variances)	82

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
1	نموذج الدراسة	ز
2	الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر لولاية ميلة	53
3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	66
4	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	67
5	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	69
6	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة	70
7	توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام خدمات بريد الجزائر	71

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان
1	الاستبيان الأولي
2	الاستبيان النهائي
3	قائمة الاساتذة المحكمين
4	مخرجات برنامج spss

مقدمة

يشهد العالم الآن فترة تتميز بالتحرر الإقتصادي في شتى المجالات، إذ تعتبر المعاملات المصرفية من أكثر المجالات تأثرا بالتطورات العالمية التي حدثت، حيث أدى هذا التطور إلى إستخدام الحاسب الآلي و شبكة الأنترنت من أجل تحسين التعاملات المالية والتجارية، الأمر الذي دفع بالمؤسسات المالية والمصرفية الي إيجاد أنظمة دفع الكترونية متنوعة تكون بديلة للنقود التقليدية لإستخدامها في أي وقت ومن أي مكان والاستعانة بها كحل للمشاكل والعراقيل التي أقرتها وسائل الدفع التقليدية، وذلك لمواكبة التطور التكنولوجي الكبير من أجل تسهيل وتسريع إنجاز المعاملات المصرفية، الأمر الذي جعل من أنظمة الدفع الإلكتروني محل إهتمام وجذب لفئات عديدة من المجتمع وبالتالي إستقطاب العديد من المتعاملين بها.

الأمر الذي يعزز الشمول المالي والذي يعتبر بدوره محل إهتمام الهيئات الدولية ومختلف دول العالم التي تبنت استراتيجيات تعزيزه، بسبب أهميته في تحقيق التنمية المستدامة وذلك من خلال تمكين وإشراك الجميع من أجل الإستفادة من التمويل وغيرها من الخدمات المالية.

وتأتي هذه الدراسة لمعرفة دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، وقد قمنا بإختيار مؤسسة بريد الجزائر لولاية ميلة كنموذج لدراستنا.

1-إشكالية الدراسة:

ومما سبق يمكن صياغة إشكالية البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير أنظمة الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي بمديرية بريد الجزائر لولاية ميلة؟

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة برزت مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح، وتتمثل فيما يلي:

- ما هو أثر بعد السهولة في تحقيق الشمول المالي عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لدى بريد الجزائر لولاية ميلة؟
- ما هو أثر بعد الراحة في تحقيق الشمول المالي عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لدى بريد الجزائر لولاية ميلة؟
- ما هو أثر بعد الأمان في تحقيق الشمول المالي عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لدى بريد الجزائر لولاية ميلة؟
- ما هو أثر بعد التكلفة في تحقيق الشمول المالي عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لدى بريد الجزائر لولاية ميلة؟
- ما هو أثر بعد السرعة في تحقيق الشمول المالي عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لدى بريد الجزائر لولاية ميلة؟

2-فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤل الرئيسي والتساؤلات الفرعية نطرح الفرضيات التالية:

أ-الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لأنظمة الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

ب-الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد السهولة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد الراحة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد الأمان في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد التكلفة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد السرعة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

3- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية الدراسة فيما يلي:

إبراز مختلف أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني المستعملة في سبيل تحقيق الشمول المالي بصفة عامة وبريد الجزائر وكالة ميلة بصفة خاصة، ومعرفة الأهمية التي تلعبها أنظمة الدفع الإلكتروني في سبيل تسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية، وتسليط الضوء على مدى دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، كما تتناول الدراسة موضوعا حيويا يتمثل في دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، وذلك في ظل التحول الرقمي الذي يشهده العالم في المعاملات المالية والتجارية.

4- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي وذلك من خلال:

- التعرف على أدوات أنظمة الدفع الإلكتروني وإبراز أهم الأدوات المستعملة فيه؛

- التعرف على الشمول المالي باعتباره أحد المواضيع الجديدة وخاصة بعد ما أصبح محل اهتمام العديد من الدول؛
- تبيان مدى تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في سبيل تحقيق الشمول المالي.

5- أسباب دراسة الموضوع:

تم إختيار موضوع الدراسة للأسباب التالية:

- حداثة موضوع أنظمة الدفع الالكتروني والشمول المالي؛
- العلاقة بالتخصص المدروس (إدارة مالية)؛
- ميول الباحث للبحث في هذا الموضوع؛
- الرغبة في إضافة معلومات جديدة حول هذا الموضوع؛
- محاولة مواكبة والترويج بأنظمة الدفع الالكتروني بسبب التوجه المصارف لاستخدام أنظمة الدفع الالكتروني في التعاملات المصرفية والمبادلات التجارية.

6- المنهج المتبع:

حتى نتمكن من الإجابة عن الإشكالية المطروحة وإختبار صحة الفرضيات إعتمدنا على المنهج الوصفي والتحليلي، من خلال المنهج الوصفي سيتم التطرق الى مختلف المفاهيم المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني والشمول المالي وذلك في الفصل الأول والثاني، أما المنهج التحليلي فسيتم إستخدامه في الفصل الثالث من خلال إستخدام دراسة حالة، والاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة والمعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

7- الدراسات السابقة:

أ/ الدراسات باللغة العربية:

- ✓ **دراسة لبزة هشام ومحمد الهادي ضيف الله، واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 24، 2017:**

هدفت هذه الدراسة بشكل أساسي الى للتطرق الى أثر التطور التكنولوجيا لإعلام والإتصال، بالإضافة إلى النمو الاقتصادي الذي أدى إلى بروز اشكال جديدة من المعاملات المرتبطة بالإقتصاد والمعلومات، حيث إعتمد الباحث على المنهج الوصفي و التحليلي الذي يقوم على وصف عملية تحديث وعصرنة وسائل الدفع الإلكتروني، وتحليل النتائج والأثار للوصول إلى أهداف البحث ومعرفة أثر هذا التحديث على جودة العمليات

المصرفية وطرق الدفع، ومن نتائج الدراسة أنه أصبح بإمكان العميل الاستفادة من الخدمات المصرفية كسداد فواتير السلع والخدمات عن طريق الاتصال الإلكتروني.

- ✓ **دراسة دعبوز سعاد وفرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، مخبر الإقتصاد الرقمي، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2021:**

هدفت هده الدراسة الى معرفة واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر من خلال التعرف على أهم بطاقات الدفع الإلكتروني المستعملة سواء البنكية منها أو الذهبية لبريد الجزائر، وأهم المجالات والمؤسسات التي أدرجت خدمة الدفع عبر الأنترنت في نشاطها، ولمعالجة موضوع الدراسة تم إعتماد المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق إلى الجانب النظري من مفاهيم تتعلق ببطاقات الدفع الإلكتروني، وتحليل أهم الإحصائيات حول الدفع الإلكتروني في الجزائر، حيث نتج عن الدراسة أن بداية الدفع الإلكتروني كان من خلال خدمة الدفع عبر الأنترنت في قطاع الخدمات كمرحلة أولى والمتضمن مجال التأمين، إذ سجلت النسب الأعلى في مجال الإتصال من خلال دفع فواتير الهاتف واشتراكات الأنترنت في مجال الطاقة عن طريق دفع فواتير الكهرباء والماء عبر الأنترنت باستعمال بطاقة الدفع الإلكتروني، كما بينت الدراسة أنه أصبح بإمكان العميل الاستفادة من الخدمات المصرفية كسداد فواتير السلع والخدمات عن طريق الاتصال الإلكتروني.

- ✓ **دراسة ساهره جاسب سعيد الكريطي، تأثير أدوات السياسة النقدية البديلة في تعزيز وسائل الدفع الالكتروني، رسالة ماجيستر تخصص العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، العراق، 2024:**

حيث أن الهدف من هذه الدراسة هو بيان تأثير أدوات السياسة النقدية البديلة (نافذة بيع العملة، سندات وزارة مالية) في وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات الدفع الإلكتروني، إجمالي الدفع عبر الموبايل، حوالات الأموال الإلكترونية)، حيث تم إستخدام المنهج الوصفي والتحليلي، ومن خلال البرنامج الإحصائي SPSS تم إختبار الفرضيات وفق نموذج الإنحدار الخطي المتعدد القياسي الذي كان مناسبا لهذه الدراسة، وأظهرت الدراسة مجموعة من الإستنتاجات منها وجود علاقة تأثير متعدد ذات دلالة إحصائية لأدوات السياسة النقدية البديلة في وسائل الدفع الإلكتروني، كما توصلت الدراسة بأن نافذة بيع العملة التي تطبق كأداة من أدوات السياسة النقدية البديلة في العراق منذ عام 2003.

- ✓ **دراسة راقي دراجي، دور وسائل الدفع اغلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا-كوفيد 19، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2023:**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل ازمة كورونا-كوفيد 19، حيث تم إتباع المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك من خلال إستعراض الإطار المفاهيمي للشمول المالي الرقمي، إضافة للتطرق لدور وسائل الدفع الحديثة في تعزيز الشمول المالي الرقمي

في ظل جائحة كورونا –كوفيد 19، ومن نتائج هذه الدراسة أن الشمول المالي يسعى لتحقيق عدة أهداف أهمها وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وكذلك أن وساءل الدفع الإلكتروني تشمل البطاقات الإئتمانية و غير الإئتمانية، البطاقات الذكية، النقود الإلكترونية، الشيكات الإلكترونية، ونظام التحويلات المالية الإلكترونية.

ب/ الدراسات باللغة الأجنبية:

- ✓ **دراسة Babas Mounira et Fali Nabila, The reality Of Financial inclusion in The city of Setif –A survey, Economic Researcher Magazine، Volume 09, Issue 01, University 20 Aout 1955 Skikda, Algeria, 2021:**

هدف هذا البحث إلى دراسة واقع مؤشرات الشمول المالي في ولاية سطيف، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي وبإستخدام الاستبيان لعينة من 316 فردا أكثر من عشرين سنة، وقد تم التوصل إلى أن مستوى الشمول المالي في سطيف منخفض، حيث ظهر ذلك من خلال المؤشرات الإدخار والإقتراض والمدفوعات والتأمين، عدا مؤشر الحسابات المصرفية الذي عرف معدلا مقبولا، ومن خلال إختبار الفرضيات إحصائيا، تم قبول الفرضية الصفرية التي تفترض أن مؤشرات الشمول المالي لم تحقق مستويات معتبرة، مما يدل على إنخفاض مستوى الشمول المالي.

- ✓ **دراسة Masmoudi Karima et Sonia Chetouane, The Impact Of Financial Inclusion On Algerian Banksperformance –Case Study Of BNA Bank, Namaa for Economic and Trade Journal, Vol 06, N 02, Mohammed Seddik Ben Yahia University, Djijel, Algeria, 2022:**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الشمول المالي (FI) وأداء البنوك في الاقتصاد الجزائري، واقتصرت هذه الدراسة على دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري، بإستخدام المنهج الوصفي والتحليلي بالإستعانة بنموذج الإنحدار الخطي المتعدد وبرنامج Eviews، لتحليل البيانات المالية السنوية لبنكBNA من 2014إلى 2020 يقاس الأداء لبنكBNA بالعائد على حقوق الملكية (ROE)، وقد نتج عن الدراسة وجود أثر إيجابي للشمول المالي للبنوك لذلك يجب على جميع البنوك تكريس المزيد من الموارد لزيادة الشمول المالي بما أنه يعزز ربحيتها.

- ✓ **دراسة Samia BENCHERIF et Abdelkrim MOKRANI, The impact Of the Corona virus Pandemic On the use of électronique payement méthodes in Algérie, Economic Researcher Magazine, Vol 09, N 01, Faculty of Economics, Business, and Management Sciences, Mohamed Bachir El Ibrahimi University, Bordj Bou Arreridj, Algeria, 2022:**

حيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة عواقب أزمة فيروس كورونا على مستوى الصحة والإقتصاد العالميين، ودراسة إستخدام الدفع الإلكتروني في الجزائر في تلك الفترة، حيث إعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي

التحليلي لمحاولة تحليل تطور إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، أي الدفع عبر الأنترنت على موقع التجارة الإلكترونية والدفع على محطات الدفع الإلكترونية (EPTs)، أثناء وبعد جائحة كوفيد 19، وتشير النتائج بوضوح إلى إرتفاع ملحوظ في إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية من طرف الأسر الجزائرية، حيث إستمر هذا الإرتفاع حتى بعد فترة الحجر الجزئي وهو ما يدل على إعتماد ملموس ومستدام لوسائل الدفع الإلكترونية.

- ✓ **دراسة,Tangakou Soh Robert L'inclusion Financiere Et Le Paiement Mobile En Zone CEMAC, Revue scientifique européenne, Vol 15, N 07, Université de Dschang, Cameroun, 2019:**

هدفت الدراسة إلى تقييم آثار الشمول المالي على النمو الاقتصادي في منطقة CEMAC، المنهج المتبع هو المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم الإعتماد على المنهج الوصفي في دراسة الشمول المالي من خلال خدمةMobile Money، وهي عبارة عن خدمة تمكن من إستخدام الهاتف المحمول للوصول إلى الخدمات المالية أو الأموال التي يمكن الوصول إليها وإستخدامها عبر الهاتف المحمول، وتم إستخدام المنهج التحليلي من خلال برنامج Eviews مصحوبا بإختبارين قياسيين اقتصاديين وهما نموذج VAR وإختبار Granger، من نتائج هذه الدراسة أن العوامل الخارجية للشبكة وتوافقها تؤثر بشكل إيجابي و هام على الشمول المالي.

8- ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

تتميز دراستنا عن الدراسات السابقة فيما يلي:

- التطرق إلى دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي وقد إعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي والتحليلي؛
- إعتمادنا في دراستنا الميدانية على الأبعاد التالية: (بعد السهولة، الأمان، الراحة، التكلفة، السرعة) على خلاف الدراسات السابقة التي لم تعتمد على هذه الأبعاد في دراستهم؛
- إبراز مدى تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني في مؤسسة بريد الجزائر بولاية ميلة.

9- هيكل الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة ومن ثم اختبار صحة الفرضيات إرتأينا أن نقسم الدراسة إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين وفصل ميداني حيث:

تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني من خلال تقسيمه الى مبحثين، مبحث حول الإطار المفاهيمي لأنظمة الدفع الإلكتروني والمبحث الثاني حول محددات أنظمة الدفع الإلكتروني، أما الفصل الثاني فقسمناه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول حول ماهية الشمول المالي، أما المبحث الثاني فكان

بعنوان الركائز الأساسية والأبعاد ومؤشرات ومعيقات وتحديات الشمول المالي، أما المبحث الثالث فتطرقنا الى أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي.

أما الفصل الثالث فتم تخصيصه للدراسة الميدانية فتم تقسيمه أيضا على ثلاثة مباحث، نستعرض في المبحث الأول تقديم المؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني فجاء بعنوان منهجية الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث فيتعلق بعرض وتحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات.

10- صعوبات الدراسة:

تتمثل أهم صعوبات الدراسة فيما يلي:

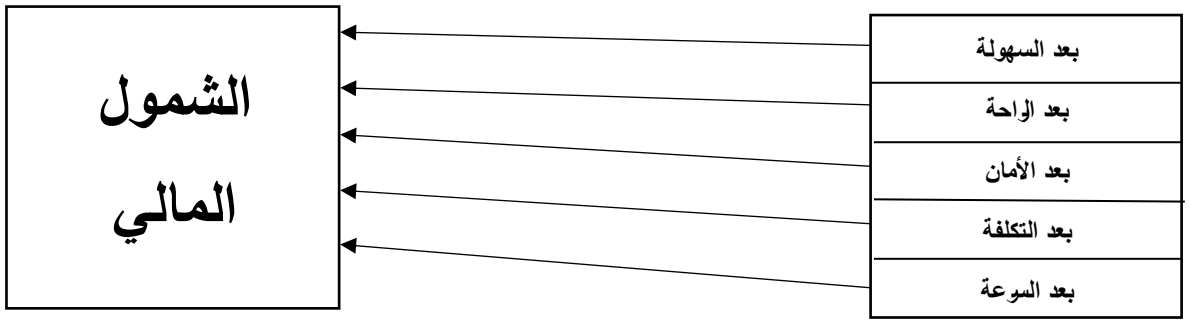
- ضيق الوقت من أجل إجراء الدراسة الميدانية؛
- سرية بيانات ووثائق المؤسسة محل الدراسة؛
- صعوبة الإستقبال بمسؤولي المؤسسة محل الدراسة.

11- متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:

الشكل رقم (1): نموذج الدراسة

المتغير المستقل: أنظمة الدفع الإلكتروني **المتغير التابع:** تحقيق الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على المعطيات السابقة.

الفصل الأول

الإطار النظري لأنظمة الدفع الإلكتروني

تمهيد:

بسبب التطور الذي يشهده العالم وظهور ما يسمى في وقتنا الحالي بالتجارة الإلكترونية، كان لابد من الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية والتوجه الى وسائل الدفع الحديثة والمتمثلة في أنظمة الدفع الإلكتروني، وذلك من أجل مواكبة هذا العصر الذي يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، وأيضا من أجل التقليل من المعاملات النقدية البحتة، ومن أجل ضبط مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني وماهيتها خصصنا الفصل الأول لهذا المجال بحيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لأنظمة الدفع الإلكتروني.

المبحث الثاني: محددات أنظمة الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لأنظمة الدفع الإلكتروني

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة والتحول الرقمي الذي يشهده العالم، أصبحت أنظمة الدفع الإلكتروني حجر الزاوية في العمليات المالية الحديثة.

المطلب الأول: التطور التاريخي لأنظمة الدفع الإلكتروني

إستعمال شبكة الأنترنت يعد أحد أهم الأسباب المؤدية إلى التطور الحاصل في مجال طرق الدفع، فقد كانت النقود أول وسيلة دفع ومع التطور الاقتصادي فرضت الحاجة لضرورة اللجوء إلى وسائل دفع تقوم مقام النقود، ومن بينها الشيكات وأوامر الدفع والكمبيالات، لكن التطور التكنولوجي فرض نوعا أخر من وسائل الدفع يتلاءم مع هذا الواقع حيث أصبحت هناك ضرورة ملحة لإستعمالها[1]، وقد عرفت أنظمة الدفع الإلكتروني عدة مراحل وهي:[2]

– **المرحلة الأولى:** تتمثل بالنشأة الأولى للنقود الإلكترونية، التي إنطلقت من التجار لا البنوك، وذلك كان لأول مرة سنة 1914، وأول بطاقة صنعت من قطعة معدنية كرمز للعلاقة بين وحدة تجارية وعملائها الأكثر ثقة وتميزاً، ثم تلتها بطاقة أخرى سنة 1915، لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة 1936.

– **المرحلة الثانية:** وهي مرحلة ظهور البطاقات البنكية، حيث أن بطاقة الإئتمان المصرفية أول بطاقة ظهرت سنة 1947 من طرف بنك "فلات باش ناشيونال بنك"، حيث عرفت المنطقة العربية أولى البطاقات سنة 1981 في مصر من طرف "البنك العربي الافريقي".

– **المرحلة الثالثة:** تتمثل في بروز منظمات دولية راعية للبطاقات، حيث ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية، شبكتان دوليتان لمعالجة المعاملات التي تكون بإستعمال البطاقات البنكية.

وسائل الدفع إستفادت من هذه التكنولوجيا حيث نشأت بناء على أن الشكل الجديد للتجارة الإلكترونية ينبغي أن يقود الى جيل جديد من أدوات الوفاء، هذه الأخيرة تعرف بالسيولة والسرعة في تسوية هذا النوع من العمليات التجارية وتتلاءم مع طبيعة هذه التجارة والتي تتم في بيئة غير مادية، وتمكن الأطراف التجارية من نقل النقود دون الرجوع للمستندات أو الدعامات الورقية المكتوبة، وانما بوسائل التسوية حيث تتم من خلال ذبذبات إلكترونية يمكن قراءتها عن طريق وسائل إلكترونية معدة لهذا الأساس.[3]

---

[1] رابح حمدي باشا ووهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد28، المجلد02، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011، ص: 167.

[2] عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي مدخل معاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017–2018، ص ص: 68–69.

[3] عبد الصمد حوالف، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة دكتورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر قايد تلمسان، الجزائر، 2015، ص: 14.

المطلب الثاني: ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني

سنحاول التطرق أولاً لمفهوم أنظمة الدفع وخصائصها، ثم ثانياً إلى ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني وخصائصها وأهميتها ثم ثالثاً إلى أطراف التعامل بها.

أولا: مفهوم أنظمة الدفع

تعددت تعاريف المتعلقة بأنظمة الدفع والمتمثلة في:

– يمكن اعتبار نظام الدفع " كل الأدوات التي تمكن شخص من تحويل أموال مهما كان شكلها أو الأسلوب التقني المستعمل".[1]

– كما يمكن تعريف نظم الدفع " بأنها مجموع التسويات لمجموعة من دوائر المتعاملين وذلك من أجل تحويل قيم بين طرفين على الأقل، بأقل تكلفة وبأقل مخاطر وفي زمن سريع في حدود ما تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين".[2]

ويطلق عموما نظام دفع على كل شيء يسمح بتقبله اجتماعيا للعب هذا الدور ولهذا يمكن تعريف نظام الدفع على انه " تلك الأدوات المقبولة إجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون".[3]

1/ خصائص أنظمة الدفع

يعتبر إستقرار نظام الدفع هدف أساسي لتحقيق استقرار النظام المالي والمصرفي، وبالتالي استقرار النظام الاقتصادي عموما، هذا الاستقرار له تأثير مباشر على حركية النشاط الاقتصادي، ولذلك تعمل الدول على إيجاد أنظمة دفع فعالة، ومن أهم خصائص نظم الدفع الفعال نذكر:[4]

أ. **البساطة والوضوح:** يجب أن تكون القواعد والإجراءات المعمول بها واضحة غير معقدة وسهلة الفهم والممارسة مع جميع المتعاملين؛

---

[1] دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى حالة الجزائر أطروحة دكتورة، كلية الحقوق العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2020، ص: 3.

[2] لعربيي محمد ولحسن عبد القادر،أنظمة الدفع الالكتروني وأزمة السيولة في الجزائر، ملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائر واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، معهد العلوم الاقتصادية ،المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، 2011، ص: 10.

[3] طاهر لطرش، تقنيات البنوك، دراسة حالة طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة الى تجربة الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط7، الجزائر، 2010، ص 31.

[4] دحية رباب، مرجع سبق ذكره، ص: 18.

ب. **المرونة:** وتعبر عن قدرة النظام على التكيف والاستجابة مع المواقف المتجددة، سواء كانت هذه التغيرات ناتجة عن تطور سلوك الوحدات (الأفراد والمؤسسات) أو إلى التطورات في مجال الدفع، أو إلى التغير في قوانين والتنظيمات؛

ج. **السرعة:** أي إجراء الدفع في أقل زمن ممكن في زمن حقيقي أو على الأقل نفس يوم الاستحقاق، فالدائن يرغب في الوصول الى حقه في وقت قياسي، ولذلك فهو يفضل التعامل بالنقد السائل إذا كانت عمليات التحويل المبالغ بطيئة؛

د. **الأمان:** يتعلق الأمر بأمنية أنظمة الدفع والكيفية المستخدمة، فكلما ساد الأمان في الطرق المستعملة في الدفع كلما زادت الثقة بين المتعاملين بها،

هـ. **التكلفة:** وتعتبر التكلفة أحد أهم نقاط فعالية النظام، حيث أن النظام الفعال هو النظام الذي يستطيع التحكم بشكل أفضل بتكاليف معالجة العمليات.

ثانيا: ماهية أنظمة الدفع الإلكتروني

أصبحت أنظمة الدفع الالكتروني تلعب دور أساسي في حياة الانسان فهي تقنيات تتيح اجراء المعاملات المالية عبر الأنترنت بطريقة أمنة وسريعة، دون الحاجة الى التعامل بوسائل الدفع التقليدية.

1/ تعريف أنظمة الدفع الالكتروني

يقصد بالدفع الإلكتروني "أنه مجموعة من الوسائل والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كأداة دفع[1] "

عرفت أيضا على أنها عبارة عن تحويل الأموال على أساس ثمن السلعة أو الخدمة بطريقة إلكترونية أو ورقية مهما كانت الأداة أو الطريقة المستخدمة في ذلك، تعرف أنظمة الدفع الالكترونية على أنها " من الوسائل الإلكترونية للدفع والتي تستخدم في حياتنا اليومية دون اللجوء الى القطع النقدية"[2]

وتعرف أيضا بأنها الطريقة التي نستخدمها في حياتنا اليومية الفرق الأساسي بينها وبين الوسائل التقليدية هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتسير إلكترونيا، ولا وجود للحوالات ولا القطع النقدية، فالدفع الإلكتروني هو " عبارة عن عملية تحويل الأموال، هي في الأساس ثمن سلع أو خدمة بطريقة رقمية، أي إستخدام أجهزة الكومبيوتر، وإرسال البيانات عبر خط تيليفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات".[3]

[1] مجدي أحمد السيد الجعبري ووليد ناجي الحيالي، الإطار النظري للمحاسبة في ظل عمليات التجارة الالكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2016، ص: 35.

[2] محمد حمزة يوسف الطفيلي، أثر وسائل الدفع على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي، تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق، رسالة ماجستير تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة كربلاء، العراق، 2023، ص: 11.

[3] رابح حمدي باشا ووهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص: 169.

أنظمة الدفع الإلكترونية هي " آداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية، تمكن حاملها من الشراء بالآجال على ذمة مصدرها ومن الحصول على النقد إقتراضا من مصدرها أو من غيره بضمانه، وتمكنه من الحصول على خدمات خاصة".[1]

عرفت أيضا بأنها " أنظمة الدفع الإلكتروني هي كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا لتشريع المعمول به، حيث تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو عن بعد، عبر منظومة إلكترونية".[2]

من التعاريف السابقة نخرج بتعريف أنظمة الدفع الالكترونية على أنها عبارة عن أدوات ووسائل وذلك عبر منصات أو تقنيات تتيح للأفراد والشركات اجراء المعاملات المالية الكترونيا عبر الانترنت أو الأجهزة الذكية، دون الحاجة الى استخدام النقود الورقية أو الشبكات التقليدية.

2/ أطراف التعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني

هناك أربعة أطراف تتعامل بأنظمة الدفع الإلكتروني وهي:[3]

أ/ المنظم (المركز العامي للبطاقة): وهي مؤسسة عالمية تقوم بعملية إنشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع البنوك الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات وهي تتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء إستخدامها ويتم هذا جراء عمولة تتراوح ما بين 1% و 4% من قيمة العملية يدفعها التاجر إضافة لإشتراك السنوي.

ب/ المصدر(المحرر): هو البنك أو المؤسسة المالية الكبرى التي لها أدوار عدة، ومنها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات، والتعاقد مع التجار المحليين من أجل قبول هذه البطاقات من عملاتها لتسوية عملياتهم من شراء أو تقديم خدمات معينة، بالإضافة الى التعاقد مع عملائهم للتعامل بمثل هذه البطاقات في دفع ما يستحق عليهم التاجر مقدم السلعة أو الخدمة وحصول التاجر على مقابل ما يقدمه من هذه البطاقة.

ج/التاجر: وهو عبارة عن الشركات أو المؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام، ويبرم إتفاق مع صاحب البطاقة لقبول بيع بالبطاقة ومن ثم يرجع الى مصدر البطاقة للحصول على ثمن السلعة.

---

[1] العشابي فاطمة الزهراء، التجارة الإلكترونية أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الالكترونية ومحاولات معالجتها، مجلة البصائر لدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 1، العدد1، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج شعيب عين تموشنت، الجزائر، 2021، ص: 5.

[2] لعلاوي نواري وعبد القادر خليل، دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، العدد 1، المجلد7، كلية القانون والاقتصاد، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2022 ص: 247.

[3] المعتز بالله لخداري وخليلي أحمد، واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 36، المجلد2، كلية الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018، ص ص: 58-59.

هـ/ حامل البطاقة: هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على طلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحهم إياها، لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من الصراف الآلي بإستعمال البطاقة المقدمة لهم من المصدر.

3/ خصائص أنظمة الدفع الإلكتروني

تتميز أنظمة الدفع الالكتروني بمجموعة من الخصائص والتي تميزهاعن نظيرتها من الأنظمة الدفع التقليدية ومن أهم هذه الخصائص نذكر ما يلي:[1]

أ/ يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم إستخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة أن التجارة تتوسع إقليميا ودوليا وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل؛

ب/ يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي عبارة عن وحدات نقدية عادية كل ماهناك انها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا[2]؛

ج/ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام هذا العقدين بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عن طريق شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر بالدفع وفق معطيات إلكترونية تسمح بالإتصال المباشر بين طرفي العقد.[3]

ويتم الدفع فيه بأحد الأسلوبين:[4]

-**الأسلوب الأول:** من خلال نقود متخصصة سلفا لهذا الغرض، بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مسبقا.

-**الأسلوب الثاني:** وذلك عن طريق البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقة قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك.

حيث تتطلب أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير فيما بينهم.

---

[1] هبة كنة، واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها في الأداء المصرفي، دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي، ، رسالة ماجستير والتأهيل تخصص إدارة الأعمال، سوريا، 2022، ص: 21.

[2] السعيد بريكة وفوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الالكتروني، دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الثاني، جامعة أم البواقي، الجزائر، ديسمبر 2014، ص: 58.

[3] رابح حمدي باشا وهيبة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص: 171.

[4] السعيد بريكة وفوزي شوق، مرجع سبق ذكره، ص: 58.

يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات شبكة خاصة، ويقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مقدما بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأشخاص لا توجد بينهم روابط معينة.

د/ وجود نظام مصرفي معد لإتمام لذلك: يكون ذلك عن طريق توفير أجهزة تتولى عملية الدفع الإلكتروني، بهدف تسهيل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم، وهذه المهمة تقع على عاتق البنوك بصفة أساسية، هذا بالإضافة لمؤسسات أخرى يتم إنشائها لهذا الغرض.

هـ/ وسائل الأمان الفنية: يزداد خطر السطو على أرقام البطاقات أثناء الدفع الإلكتروني وذلك باعتبار الأنترنت مكان يستقبل جميع الأفراد من جميع أنحاء العالم، لذلك يجب أن يقترن بأنظمة أمان فنية تعمل على تحديد هوية المدين الذي يقوم بالدفع والدائن المستفيد من ذلك فتتم بطريقة مشفرة وبرامج خاصة معدة لذلك، بحيث لا يظهر الرقم البنكي على شبكة الويب كما تتم أرشفة المبالغ التي يتم السحب عليها إلكترونيا.[1]

4/ أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني

إن توسع نطاق التجارة الإلكترونية أدى ذلك إلى الاستغناء عن وسائل الدفع التقليدية والتوجه نحو وسائل الدفع الإلكترونية وذلك لما لها من أهمية والمتمثلة في[2]:

يمكن للزبون الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين الغائبين، كإرسال شيك من خلال البريد أو الفاكس، لأن هذه الوسائل لا تصلح لخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء الى الدفع الإلكتروني من خلال شركات الأنترنت.

تعد نظم الدفع الإلكترونية من بين وسائل جذب المستهلكين والتجار لإستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الإلكتروني عبر الشبكات وخاصة الأنترنت وبما يساهم في زيادة العمل في بيئة التجارة الإلكترونية.

ولها أهمية أيضا وتتمثل في جملة من النقاط منها:

- الإستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية؛
- مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي؛
- تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

[1] ديما جهاد إبراهيم قبها، التنظيم القانوني لوسائل الدفع الالكتروني في فلسطين، رسالة ماجستير، تخصص القانون التجاري، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2024، ص: 15.

[2] بالإعتماد على المراجع التالية:

- زياد هاشم ويحي السقا، تأثير نظم الدفع الالكتروني على نظم المعلومات المحاسبية في بيئة الأعمال الحديثة، مجلة إدارة الدراسات الاقتصادية الإدارية والمحاسبية، العدد 02، المجلد 04، جامعة سطيف، الجزائر، 2024، ص: 07.
- المعتز بالله لخداري وخليلي أحمد، مرجع سبق ذكره، ص: 58.

- تعزيز رأس المال الفكري؛
- إختصار المسافات الجغرافية؛
- التعريف بالبنوك والترويج بخدماتها؛
- تقديم خدمات بنكية أخرى بجودة عالية على مدار الوقت؛
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء الخدمة المقدمة.

المطلب الثالث: أنواع أنظمة الدفع الالكتروني

بسبب التطور الذي نشهده اليوم في مختلف المجالات ولاسيما في التجارة الالكترونية ظهرت أدوات مساعدة في عملية الدفع سنتطرق اليها بالتفصيل في هذا المطلب.

أولا: بطاقة الإئتمان

1-تعريف بطاقة الإئتمان

-" هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تمنحها البنوك لعملائها يتم إستخدامها من قبل عملاء البنك لأغراض الشراء ثم التسديد لاحقا، مع السماح له بتأجيل سداد الرصيد المدين لفترة معينة مقابل فائدة".[1]

- ويمكن تعريفها أيضا على أنها:" من أهم بطاقات الوفاء أو الدفع الالكتروني تقوم فكرتها على إعتبارها وسيلة وفاء وإئتمان معا، حيث تسمح لحاملها من شراء سلع وخدمات بحيث يتحصل التاجر على الثمن من البنك الذي يتولى تسويق البطاقة، ثم يقوم البنك بعد ذلك بمطالبة العميل بالسداد".[2]

هناك من عرفها بأنها " إحدى أنواع بطاقات المعاملات المالية وهي من البطاقات القرضية التي تسمح لصاحبها بالحصول على إئتمان (قرض)، وهذا الإئتمان قد يكون على شكل سلع أو خدمات أو نقود أو أي شكل أخر له قيمة مالية".[3]

2/ أنواع بطاقات الإئتمان

[1] علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، العدد 1، المجلد12، قسم المحاسبة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2010، ص: 52.

[2] حسينة شرون وسعاد سفار طبي، الإطار القانوني لأنظمة الدفع الالكتروني، مجلة صوت القانون، مجلد السابع العدد 2، جامعة بسكرة، الجزائر، 2020، ص: 281.

[3] نوري منير، التجارة الالكترونية والتسويق الالكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر، 2017، ص: 247.

هناك العديد من أنواع بطاقة الإئتمان سواء من حيث التعامل بها أو من حيث الإستخدام ومن حيث الجهة المصدرة لها أو من حيث المزايا التي تمنح لحاملها وأيضا من حيث الضمان سنقوم بشرح كل نوع كما يلي[1]:

أ/ أنواع بطاقات الإئتمان من حيث التعامل بها:

- **بطاقة الخصم أو القيد المباشر أو الفوري:** يعد هذا النوع من أنواع البطاقات الإئتمانية أداة وفاء لا يمكن إعتبارها شكل من الأشكال أداة إئتمان لأنها لا تعطي للعميل أجلا لفترة من الزمن؛

- **بطاقات الخصم الشهري أو القيد لأجل أو بطاقة الدين:** في هذا النوع من بطاقات الإئتمان قد تستخدم البطاقة كأداة وفاء وإئتمان في نفس الوقت، فيقوم البنك بإصدار مثل هذا النوع من البطاقات؛

- **بطاقة الإئتمان القرضية أو التسديد بالأقساط:** وهذا النوع من بطاقات الإئتمان يقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر هذه البطاقة، شأنه شأن النوع الثاني من أنواع البطاقات.

ب/ أنواع بطاقات الإئتمان من حيث المزايا التي تمنح لحاملها:

وتنقسم الى ثلاثة أقسام بطاقة فضية أوعادية وبطاقة الذهبية أو ممتازة والبطاقة البلاتينية وهي كالتالي[2]:

-**بطاقة فضية أو عادية:** وهي البطاقة التي لا تتجاوز فيها القرض الممنوح لحامها حد أعلى من عشرة آلاف دينار مثلا.

-**بطاقة ذهبية أو ممتازة:** وهي البطاقة التي لا تتجاوز فيها القرض الممنوح لحاملها وقد لا يحدد فيها المبلغ معين مثل بطاقة أمريكان اكسبريس والتي تمنح عادة لأثرياء مقابل دفع رسوم باهظة.

-**بطاقة بلاتينية:** وهي البطاقة ذات المواصفات ومزايا إضافية بحسب كفاءة العميل المالية ومدى ثقة المصرف به.

ج/بطاقة الإئتمان من حيث الاستخدام:

وتتمثل في[3]:

-**بطاقة الإئتمان العادية:** وتعتبر من أكثر أنواع البطاقات إستخداما، فهي تستعمل في الشراء والحصول على الخدمات؛

-**بطاقة السحب النقدي الإلكترونية:** وتستعمل بطاقات الصراف الآلي في عملية سحب النقود سواء أكانت من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي؛

---

[1] جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009، ص ص: 28-31.

[2] محمد حمزة يوسف الطفيلي، مرجع سبق ذكره، ص 22.

[3] جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 32-35.

-**البطاقات المحلية:** وهذا النوع من البطاقات لا يستخدم إلا داخل حدود إقليم البنوك مصدر البطاقة وفي نفس عملة هذا الإقليم، فإن مجال استخدام هذا النوع من البطاقات قليل جذا وفي حدود ضيقة.

د/ بطاقات الإئتمان من حيث الجهة المصدرة لها:

وتتمثل في:[1]

- **فيزا ماستر كارت:** تعتبر أشهرها وأكثرها إستعمالا، وتصدر هذه الأنواع من البطاقات من جميع البنوك العالم المشاركة في عضويتها فتصدر برعاية منظمات عالمية؛

-**أمريكان إكسبرس:** هذا النوع من البطاقات يصدر من طرف مؤسسة مالية واحدة وهي التي تشرف على عملية إصدارها؛

-**بطاقات تصدر من مؤسسات تجارية:** لتستعمل من قبل زبائنها في الشراء من فروعها ومؤسساتها وتملك تلك المؤسسات عدة مشاريع كبرى كمحطات البنزين؛

-**بنك مضمون:** وهو نوع من البطاقات تصدرها البنوك لعملائها ليستعملها حاملها عندما يسوي عمليات الشراء ويدفع المستحقات عليه.

هـ/ أنواع البطاقات من حيث نوع الضمان:

وتتمثل في طلب مصدر البطاقة من عملائه تقديم صورة حساب جاري او استثماري يتحفظ عليه مصدر البطاقة بصورة ضمان، على أن لا تقل قيمة الضمان في حده الأدنى على البطاقة.[2]

3/ مزايا وعيوب بطاقة الائتمان

تتمثل مزايا بطاقة الإئتمان فيما يلي[3]:

أ. **بالنسبة لحاملها:** حصوله على إئتمان مجاني يتراوح يوميا ويستفيد كذلك على تخفيض حاجته إلى التعامل بالنقود وما يتبع ذلك من إراحته من أخطارها ومتاعبها؛

ب. **بالنسبة للتاجر:** إن معظم المحلات التجارية ومحلات الخدمات ترحب بإستعمالها لسبب أو لأخر ضف إلى ذلك إلى زيادة حجم المبيعات ومن أمثلتها الصيدليات، الأطباء المطاعم؛

ج. **بالنسبة للشيك:** تصبح البطاقة الإئتمانية مربحة إلا إذا توفرت هذه الشروط مثل:

[1] جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 33-34.

[2] المرجع نفسه، ص: 35.

[3] زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009، ص: 20.

- يجب أن يدفع حامل البطاقة كامل حسابه خلال مهلة 25 يوما لكي تتاح للمصرف فرصة أخذ فوائد على الرصيد المتبقي؛
- يجب أن يؤمن حامل البطاقة بمزايا الإئتمان المجاني أو غير مجاني الذي توفره له البطاقة؛
- يجب أن تكون مواصفات السلعة ومكان بيعها مناسبة لرغبات حامل البطاقة ليشجع على إستخدامه
- حامل البطاقة يجب أن يستعملها فكثير من الحملة لا يستخدمون بطاقاتهم.

ب/ عيوب بطاقة الائتمان

تتمثل عيوب بطاقة الإئتمان فيما يلي:[1]

- السرقة وهذه الحالات نادرة أيضا لكنها سرعان ما تنتشر أخبارها فتؤثر على سمعة النظام وتحتاط المصارف لمثل هذا الأمر؛
- التكاليف العالية بالنسبة للمصارف حيث أثرت المنافسة سلبيا على أسعار العمولة التي يتقاضاها المصرف من التاجر بالإضافة إلى تكاليف توزيع البطاقات؛
- المنافسة التي تكون من قبل المصارف الأخرى والمؤسسات الأخرى التي تصدر بطاقات خاصة بها كمحطات البنزين، شركات الطيران... الخ.

ثانيا: البطاقات الذكية

بعدما تعرفنا على النوع الأول من أنواع أنظمة الدفع الإلكتروني سنتعرف على النوع الثاني المتمثل في البطاقة الذكية من خلال تعريفها وذكر أنواعها ومزاياها وعيوبها.

1/تعريف البطاقة الذكية

البطاقة الذكية " هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على إسم المتعامل العنوان، المصدر لها، طريقة العرف وتاريخ حياة العميل المعرفية"[2]

يمكن تعريفها أيضا "على أنها بطاقات حجم قياس يحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل عن طريق ميكرو كمبيوتر يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها مثل بطاقة موندكس".[3]

2/ أنواع البطاقة الذكية

[1] زياد رمضان ومحفوظ جودة، مرجع سيق ذكره، ص: 21.

[2] لعريبي محمد ولحسين عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

[3] العشابي فاطمة الزهرة، مرجع سبق ذكره، ص: 8.

تنقسم البطاقات الذكية إلى ثلاثة أقسام وهي كالاتي:[1]

أ. **بطاقة الذاكرة:** وهي البطاقة التي تكون تحتوي على ذاكرة المعلومات فقط ولكن لا تستعمل في معالجة البيانات؛

ب. **بطاقة الذاكرة البسيطة:** وهي التي تكون تحتوي على ذاكرة المعلومات بالإضافة إلى ذلك تكون قادرة على معالجة لهذه المعلومات بحيث يمكن بإستخدام هذه المعالجات تعديل البيانات والأرصدة الخاصة يصاحب البطاقة بصفة مستمرة؛

ج. **بطاقة ذكية ممتازة:** وهي عبارة عن بطاقات تكون صغيرة الحجم وبها كل المميزات الموجودة في البطاقات العادية صنف الى ذلك وجود لوحة مفاتيح وعارض بيانات بها بحيث يتمكن حامل هذه البطاقة إستخدامها كحاسب آلي صغير الحجم يستطيع من خلاله إضافة بعض البيانات واسترجاعها أيضا.

3/ مميزات البطاقة الذكية

للبطاقة الذكية مميزات تميزها عن باقي البطاقات الأخرى وتتمثل في:[2]

- تتميز بمواصفات أمان عالية لكي تستخدم من قبل الغير؛
- تتضمن بيانات رقمية لحامل البطاقة عن حساباته؛
- صعبة التزوير والتلاعب بها؛
- تتميز أيضا بأن إصدار هذا النوع من البطاقة يكون في ثمن بسيط ومحدود.

4/ عيوب بطاقة الذكية

كما للبطاقة الذكية مزايا فهي أيضا لها عيوب والمتمثلة في:[3]

- أن البطاقة الذكية تكاليف إصدارها مرتفعة مقارنة بباقي البطاقات البلاستيكية؛
- أنها بطاقة غير معروفة وغير منتشرة بشكل واسع بين الدول العربية وذلك لجهلهم لأهميتها وقيمتها لشراء احتياجاتهم دون استخدام النقود الحقيقية.

ثالثا: النقود الالكترونية

[1] هبة مصطفى كافي، التجارة الالكترونية، ألفا للنشر والتوزيع، ط 1، الجزائر، 2017، ص: 148.

[2] هدية بوعزة، النظام القانوني للدفع الالكتروني، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتورة في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر قايد، تلمسان، الجزائر، 2019، ص ص: 229-230.

[3] هبة مصطفى كافي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 150-151.

تعتبر النقود الالكترونية من أحد أهم الوسائل المستعملة في عملية الدفع الإلكتروني لما لها من خصائص ومميزات تميزها عن الوسائل الأخرى.

1/ تعريف النقود الالكترونية

تعرف النقود الإلكترونية على أنها: "عبارة عن قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي وتتمتع بقبول واسع من غير مصدريها، وتستخدم كأداة للدفع لتحقيق أغراض معينة"[1]

وهناك من عرفها على أنها: " سلسلة مكونة من مجموعة من الأرقام التي تعبر عن قيم معينة تقوم البنوك التقليدية بعملية إصدارها والافتراضية ولا يمكن للعملاء الحصول عليها إلا من خلال صورة كهرومغناطيسية في شكل كارث ذكي أو عن طريق قرص صلب".[2]

2/ خصائص النقود الإلكترونية

تتميز النقود الإلكترونية بجملة من الخصائص وتتمثل في:

أ/ خصائص تتعلق بالمستخدم:

وتتمثل فيما يلي:[3]

- **تكلفة تداولها زهيدة:** أي أن تحويل النقود الإلكترونية عبر الأنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من إستخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛
- **لا تخضع للحدود:** بمعنى يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان الى آخر في العام، وفي أي وقت كان وذلك لإعتمادها على الأنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية؛
- **بسيطة وسهلة الإستخدام:** تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية على حد كبير، فهي تغني عن ملء الإستمارات وإجراء الإستعلامات البنكية عبر الهاتف؛
- **تسرع عمليات الدفع:** تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة، مما يعني تسريع هذه العملية.

ب/ خصائص متعلقة بالأمان:

[1] عبدلي نعيمة، وسائل الدفع الالكترونية في القانون، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 5، العدد الأول، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، الجزائر، 2021، ص: 229.

[2] نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص: 253.

[3] هبة مصطفى كافي، مرجع سبق ذكره، ص: 131-132.

وتتمثل هذه الخصائص في:[1]

- عند إستعمالها يجب استخدام وسائل الأمان حيث يصبح من الصعب على المهكرين إختراقها لكي يتحقق الأمن؛
- حصول المستخدمين على الطمأنينة ذلك من خلال تأكدهم من صلاحية الأموال والنقود من طرف الآخرين؛
- أن يستطيع كل طرف من الأطراف التحقق من هوية الأخر حيث يتم التحقق عن طريق التوقيع الإلكتروني أو مفاتيح الشيفرة؛
- مهما كانت الظروف المحيطة تتيح النقود الإلكترونية لمتعامليها التعامل بها في أي وقت كان؛
- أن تكون الثقة بين المتعاملين بها الأمر الذي لا يمكنه أن يكون قادر على إنكار القيام بالدفع النقدي بعد إتمامه.

3/ أنواع النقود الإلكترونية

للنقود الإلكترونية قسمين نقود إلكترونية من حيث التعامل ونقود إلكترونية من حيث الرقابة.

أ/ نقود إلكترونية من حيث التعامل:

تتمثل في:[2]

- **نقود إلكترونية عن طريق الشبكة:** وتعرف أيضا بالنقود الرقمية، حيث يتم الدفع مقابلها للسك، وإستلام قطعة ممغنطة تركب في جهاز الإعلام الآلي، وبتشغيله من الأنترنت وترسل لحاملها بشكل آمن وسري؛
- **نقود إلكترونية خارج الشبكة:** وهي نقود لا يتم الرجوع فيها للمصدر، بل يعتمد على الطاقة التي تتضمن مؤشرا للمتبقية بعد كل تعامل نقدي، وتعتبر قليلة الأمان.

ب/ نقود إلكترونية من حيث الرقابة:

تتمثل في:[3]

- **النقود الإلكترونية المحددة:** وأبرز ما يميز هذا النوع من النقود وجود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف مثلها في ذلك بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب وحركة السحب من خلال النظام الإلكتروني من البداية حتى النهاية؛

[1] جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 70-71.

[2] عبد القادر خليل مرجع سبق ذكره، ص: 70.

[3] جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص: 59.

- **النقود الإلكترونية غير الاسمية (مغفلة الهوية):** ويعتبر هذا النوع من النقود في التعامل فيه دون معرفة هوية المتعامل فهي مثل الأوراق النقدية في التعامل وليس له دخل بمن يتعامل بها وأبرز ما يميزها أيضا عدم التعرف على هوية مستخدميها سواء كانت إنتقلت منهم أو إليهم.

رابعا: الأوراق التجارية الإلكترونية

تعتبر الأوراق التجارية الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الإلكتروني وأكثرها إنتشارا.

1-تعريف الأوراق التجارية الإلكترونية

الأوراق التجارية الإلكترونية تعرف على أنها:" محررات يتم معالجتها إلكترونيا بصورة جزئية أو كلية، قابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الإطلاع أو بعد أجل قصير، وتقوم مقام النقود في الوفاء ولها صورتان، فهناك الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية وهي التي تصدر في البداية على محرر ورقي ثم تعالج إلكترونيا على دعامة إلكترونية، والأوراق التجارية الإلكترونية الممغنطة التي يتم معالجتها إلكترونيا بشكل كلي، حيث تصدر على دعامة إلكترونية ويتم تداولها عبر الوسائط الإلكترونية".[1]

وبالتالي يمكن القول ان الأوراق التجارية الإلكترونية هي سندات مالية يتم تداولها وتنفيذها إلكترونيا بإستخدام الوسائل الرقمية، تعتبر بديلا عن الوسائل التقليدية وتوفر تسهيل وتسريع المعاملات إضافة إلى تقليل التكاليف.

2-أنواع الأوراق التجارية الإلكترونية

تتمثل أنواع الأوراق التجارية الإلكترونية فيما يلي:[2]

- **الكمبيالة الإلكترونية:** هي محرر شكلي ثلاثي الأطراف يعالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بدفع مبلغ من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد عند الإطلاع أو في تاريخ معين؛
- **السند لأمر الإلكتروني:** هو محرر شكلي ثنائي الأطراف يعالج إلكترونيا بصور جزية أو كلية، يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لشخص آخر يسمى المستفيد، والسند لأمر الإلكتروني يخضع لنفس احكام الكمبيالة الإلكترونية، من ناحية بعض البيانات الإضافية، أو ضرورة صدوره على نموذج مطبوع إذا كان ورقي؛

[1] نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص: 237.

[2] المرجع نفسه، ص ص: 238،240،241.

- **الشيك الإلكتروني:** هو المكافئ للشيكات الورقية، وهو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع، ويحمل توقيعا رقميا يمكن التأكد من صحته إلكترونيا.

ويمكن توضيح المزيد حول الأوراق التجارية الإلكترونية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1): مكونات وخطوات التعامل بالأوراق التجارية الإلكترونية

الورقة	المكونات	خطوات التعامل بالورقة
الكمبيالة الإلكترونية	تتضمن نفس بيانات الكمبيالة التقليدية إضافة الى ما يلي: – إسم بنك المسحوب عليه ورقم حسابه؛ – إسم الفرع الذي يوجد به حساب المسحوب عليه؛ – وجود بند خاص بالضمان الاحتياطي؛ – بند خاص بمكان الوفاء؛ – بند القبول.	تتمثل خطوات التعامل بالكمبيالة الإلكترونية في التالي: – إنشاء الكمبيالة على محرر ورقي مطبوع بعد إتفاق الأطراف؛ – تتضمن الكمبيالة جميع البيانات اللازمة – تسلم إلى بنك الساحب الذي ينقلها على دعامة ممغنطة يرسلها إلى بنك المسحوب عليه؛ – رسل بنك المسحوب عليه البيانات إلى صاحب الحساب (المسحوب عليه) قبل تاريخ الاستحقاق للإستفسار عن الوفاء بها؛ – يقوم بنك المسحوب عليه بالوفاء وإشعار بنك الساحب بذلك؛ الكمبيالة الممغنطة تتم بنفس الطريقة غير أن الساحب يقدم للبنك كمبيالة ممغنطة على ديسكت بدل الكمبيالة الورقية.
السند لأمر الإلكتروني	السند لأمر الإلكتروني يخضع لنفس أحكام الكمبيالة الإلكترونية.	
الشيك الإلكتروني	يتضمن الشيك الالكتروني البيانات التالية: – إسم الدافع ورقم حسابه؛ – إسم البنك؛ – إسم المستفيد؛ – قيمة المبلغ؛ – وحدة العملة؛ – تاريخ الصلاحية؛ – توقيع الدافع الإلكتروني؛ – شيك المستفيد الإلكتروني.	تتم المعاملات بين البائع والمشتري كما يلي: – تحرير شيك من قبل المشتري يوقعه إلكترونيا؛ – إرسال الشيك إلى البائع عبر البريد الالكتروني؛ – يوقع البائع كمستفيد على الشيك الإلكتروني المستلم ويرسله إلى البنك؛ – يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من البيانات؛ – إخطار البائع والمشتري بتمام المعاملة.

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على المراجع التالية:

- نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2017، ص ص: 239-244.
- نور الدين شارف، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2020، ص: 96.

من خلال الجدول رقم (1) نلاحظ تشابه في بعض مكونات الأوراق التجارية الإلكترونية مثل معلومات المستخدمين، ومع ذلك توجد إختلافات في عدد الأطراف المتعاملة وخطوات التعامل بها، وتتوفر على شكلين الشكل الورقي الإلكتروني والشكل الممغنط.

3-التمييز بين الأوراق التجارية الإلكترونية

يتم التمييز بين الأوراق التجارية الإلكترونية من خلال تحديد أوجه التشابه والإختلاف:

أ-التمييز بين الكمبيالة الإلكترونية والشيك الالكتروني

تتمثل أهم نقاط التشابه بين الكمبيالة الإلكترونية والشيك الإلكتروني فيما يلي:[1]

- تتضمن مجموعة من البيانات التي يؤدي غيابها الى بطلان الورقة التجارية؛
- خضوع كل منهما للمعالجة الإلكترونية جزئيا أو كليا؛
- لا يتم الوفاء إلا بتدخل البنك في عملية الوفاء؛
- كلاهما يصدران عن البنك وفقا لأشكال وبيانات محددة مسبقا.

وتتمثل أوجه الإختلاف في الآتي:[2]

- إختلاف إجراءات الإستيفاء؛
- يتم التعامل بالكمبيالة الإلكترونية عبر قنوات خاصة لا تتوفر في الشيك الإلكتروني؛
- إختلاف البيانات التي تتضمنها الورقتان التجاريتان؛
- الكمبيالة الإلكترونية عمل تجاري بحسب الشكل أما الشيك الإلكتروني فلا يكون عملا تجاريا إلا في حالة تحريره بمناسبة عملية تجارية؛
- الكمبيالة الإلكترونية أداة إئتمان ووفاء أما الشيك الإلكتروني فهو أداة وفاء فقط؛
- تحديد حد أعلى للسحب للشيك الإلكتروني الممغنط على عكس الكمبيالة الإلكترونية التي لا يوجد حد أعلى للسحب بموجبها؛
- لا يتم التعامل بالشيك الإلكتروني إلا عن طريق فتح حساب خاص بالشيكات الإلكترونية وهو ما لا يشترط وجوده في الكمبيالة الإلكترونية؛

[1] كردي نبيلة، السفتجة الالكترونية، مجلة النبراس للدراسات القانونية، المجلد2، العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2017، ص: 100-101.

[2] المرجع نفسه، ص: 101-102.

- التوقيع الإلكتروني بيان أساسي في الشيك الإلكتروني الممغنط والشيك المباشر على الأنترنت، أما في الكمبيالة الإلكترونية فهو لا يوجد إلا إذا تعلق الأمر الكمبيالة الإلكترونية الممغنطة، في الكمبيالة الإلكترونية الورقية يكون التوقيع تقليديا.

ب-التمييز بين الكمبيالة الالكترونية والسند لأمر الإلكتروني:

تتمثل أوجه التشابه بين الكمبيالة الإلكترونية والسند لأمر الإلكتروني فيما يلي:[1]

- كلاهما أداة وفاء تعمل على نقل النقود؛
- كلاهما يقبلان المعالجة إلكترونيا سواء جزئيا او كليا؛
- لا تتم عملية الوفاء إلا بتدخل البنك.

وتتمثل أوجه الإختلاف فيما يلي:

- الكمبيالة الإلكترونية محرر ثلاثي الأطراف أما السند لأمر الإلكتروني فهو ثنائي الأطراف؛
- الكمبيالة الإلكترونية عمل تجاري بحسب الشكل أما السند لأمر الإلكتروني فهو عمل تجاري فقط إذا صدر عن تاجر؛
- السند لأمر الإلكتروني يقوم على العلاقة بين الساحب والمسحوب عليه أما الكمبيالة الإلكترونية فتتضمن طرف ثالث وهو المستفيد.

خامسا: المحفظة الإلكترونية

تعرف أيضا بالمحفظة الرقمية، من أهم الأدوات الإلكترونية المستخدمة في المعاملات المالية والتجارية.

1-تعريف المحفظة الإلكترونية

المحفظة الإلكترونية هي :" وسيلة دفع إلكترونية، تستخدم لتسديد المبالغ المنخفضة القيمة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، تمكن المستخدمين من جمع البيانات وتخزينها وإدارتها، وتسهل القيام بالمعاملات المالية من خلال الحواسيب والهواتف الذكية".[2]

[1] كردي نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 102-103.

[2] هبه مصطفى كافي، مرجع سبق ذكره، ص: 137.

وتعرف المحفظة الإلكترونية على أنها: " نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، تسهل عمليات الشراء من خلال الحواسيب أو الهواتف الذكية أو أجهزة التابلت، يتم ربط حسابات الأفراد في البنك مع محفظتهم الرقمية لتوثيق وحماية أموالهم ومعاملاتهم التجارية".[1]

كما تعتبر المحفظة الرقمية:" من أشهر الأدوات وأكثرها إستعمالا في المعاملات المالية والتجارية عبر الأنترنت، تتيح للعملاء الدفع مقابل مشترياتهم وغالبا ما تكون في شكل تطبيقات أو نظام برمجي على الهواتف الذكية أو أجهزة الحاسوب، تساعد مختلف شرائح المجتمع على إتمام مختلف معاملاتهم المالية الإلكترونية، أكثر ما يميزها سهولة الإستخدام والأمان".[2]

2- أنواع المحافظ الالكترونية

توجد خمسة أنواع للمحافظ الإلكترونية وتتمثل فما يلي:[3]

- **محفظة الأنترنت الرقمية:** تعتمد على تقنية التخزين السحابية، تتميز بالقدرة على الوصول إليها وإستخدامها من أي جهاز وأي مكان، تسمح بالوصول الى العملات الرقمية بداخلها عبر شبكة الأنترنت وتخزينها وإستخدامه، تعد أكبر مخاطرها تعرض الخدمة السحابية للإختراق؛
- **محفظة الهواتف الذكية:** عبارة عن تطبيقات في الهاتف الذكي تستخدم لشراء السلع أو الخدمات، تتميز بإرتفاع نسبة الأمان لكونها مثبتة على الهواتف الذكية، تسمح بإرسال وإستقبال العملات الرقمية من خلال إستخدام رمز الإستجابة السريعة، من أبرز مخاطرها فقدان الأصول الرقمية نتيجة ضياع الهاتف أو تلفه، أو تعرضها للبرامج الضارة؛
- **محفظة أجهزة الحاسب الالي:** تسمى أيضا بالمحفظة المكتبية وهي تطبيقات تحمل وتثبت على أجهزة الحاسوب، تمنح سيطرة كاملة على المفاتيح الخاصة بالمستخدم على عكس الإصدارات المبنية على شبكة الأنترنت ويتم تشفيرها بكلمة مرور شخصية، من عيوبها صعوبة الإستعمال عند التنقل وإنخفاض درجة الأمان خاصة في حالة تلف الجهاز؛

[1] يسعد عبد الرحمن وودان بو عبد الله وقيراط فريال، دور المحفظة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 5، العدد 4، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2024، ص: 405.

[2] البرود ام الخير، مساهمة التثقيف المالي في زيادة استخدامات المحافظ الرقمية لتحقيق الشمول المالي دراسة حالة السعودية 2018-2023، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 4، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي افلو، الجزائر، 2024، ص: 113.

[3] ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الرقمية، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 7، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2021، ص ص: 10-12.

- **محفظة الأجهزة:** يتم فيها التخزين على أجهزة الناقل التسلسلي العام (USB) وتتميز بقدرتها على تخزين كميات كبيرة من العملات الرقمية، من أبرز تحدياتها إرتفاع تكلفة شرائها وعدم سهولة إستعمالها بالنسبة للمبتدئين؛
- **محافظ الورق:** تستخدم عن طريق طباعة المفاتيح الخاصة والعامة على الورق ثم إرسال الأموال، عن طريق تحويلها إلى عنوان المحفظة وسحب الأموال بواسطة مسح رمز الإستجابة السريع أو إدخال المفاتيح الخاصة، من مميزاتها كونها مضادة للقرصنة وعدم إعتمادها في التخزين على الهاتف أو الحاسوب ولا تتطلب خوادم من جهة خارجية، وأما عن تحدياتها فهي صعبة الإستخدام للمبتدئين وغير مناسبة للتداولات اليومية، كما يمكن أن يتعرض الورق للتلف.

3-إستخدامات المحفظة الإلكترونية

يجب أولا فتح حساب في المحفظة الرقمية عن طريق البنك الخاص بالمستخدم، أو تطبيق المحفظة في الهاتف الذكي، أو من خلال شركات الإتصال حيث يتبع المستخدم الخطوات التالية:[1]

- تثبيت برنامج المحفظة على جهاز المستخدم ثم ملء بيانات نموذج التسجيل؛
- إدخال كلمة مرور المستخدم لتفعيل المحفظة الرقمية؛
- تخزن المعلومات في قاعدة البيانات للإستخدام المستقبلي.

المحفظة الرقمية متاحة للجميع، حيث يمكن لأي شخص الوصول إليها والإستفادة من خدماتها والتي تتمثل في ما يلي:[2]

- القيام بالتحويلات المصرفية لأي محفظة إلكترونية أخرى في العالم؛
- القدرة على حمل كافة البطاقات التي تستخدم بشكل يومي مثل البطاقات الإلكترونية؛
- إيداع أو سحب النقود الورقية في المحفظة الالكترونية عبر أجهزة الصراف الآلي بإستخدام رقم الهاتف المحمول؛
- تحويل الأموال من البنك إلى المحفظة الرقمية من خلال ربط الحساب المصرفي بالمحفظة الرقمية؛
- تخزين أرقام عدة بطاقات إئتمانية للمستخدم الواحد.

[1] ولاء سعد أبو زيد، مرجع سبق ذكره، ص: 7.

[2] المرجع نفسه، ص ص: 13-14.

المبحث الثاني: محددات انظمة الدفع الإلكتروني

يشمل الدفع الإلكتروني جميع المعاملات التي تتم عبر الأنترنت وقد ساهمت مزاياه العديدة في إنتشاره بشكل واسع والتي سيتم التطرق إليها إضافة إلى العيوب في المطلب الأول، وتحديد عوامل نجاح هذه النظم في المطلب الثاني، أما في المطلب الثالث فسيتم توضيح مخاطر نظم الدفع الإلكتروني واليات الحماية.

المطلب الأول: مزايا وعيوب أنظمة الدفع الإلكتروني

أولا: مزايا أنظمة الدفع الإلكتروني

توفر أنظمة الدفع الإلكتروني العديد من المزايا ونذكر منها ما يلي:[1]

- **السهولة والأمان:** توفر وسائل الدفع الإلكترونية سهولة وأمانا أكبر من وسائل الدفع التقليدية، حيث يمكن إستخدامها في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة الى حمل النقود أو الشيكات، كما أنها توفر الحماية من السرقة والضياع؛
- **زيادة المبيعات:** تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في زيادة المبيعات، حيث تسهل على العملاء إجراء عمليات الشراء عبر الانترنت أو من خلال نقاط البيع، كما أنها تساهم في خفض تكلفة عمليات الدفع بالنسبة للبائعين؛
- **تحقيق أرباح المصارف:** توفر وسائل الدفع الإلكترونية فرصا جديدة لتحقيق الأرباح بالنسبة للمصارف والمؤسسات المالية، من خلال فرض رسوم وفوائد على عمليات الدفع؛
- **زيادة السرعة والراحة:** يعتبر الدفع الإلكتروني مريح للغاية مقارنة بطرق الدفع التقليدية مثل النقد أو الشيكات، نظرا لأنه يمكن الدفع مقابل السلع أو الخدمات عبر الأنترنت في أي وقت من النهار أو الليل، وفي أي مكان في العالم، حيث لا يتعين على العملاء قضاء الوقت بانتظار دورهم للدفع كما في المحلات التقليدية أو الإنتظار للحصول على الشيك أو الكاش من البنك ليتمكنوا من الوصول إلى الأموال التي يحتاجونها للتسوق؛[2]
- **تخفيض تكاليف المعاملات:** على الرغم من عدم وجود رسوم إضافية لإجراء الدفع النقدي، إلا أن الذهاب الى المتجر يكلف عادة المال، كما أن هذه الشيكات تحتاج أيضا إلى رسوم بريدية، ومن ناحية أخرى لا

[1] سفيان راخ وسعد قصري، أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية دراسة على عدد من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة، مجلة المقريزي للدراسات الإقتصادية والمالية، المجلد8، العدد 1، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2024، ص: 105.

[2] عبدلي نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 232-233.

توجد عادة رسوم أو رسوم صغيرة جدا لتمرير بطاقتك أو الدفع عبر الأنترنت، على المدى الطويل يمكن للدفع الإلكتروني أن يوفر للأفراد والشركات مئات الآلاف من الدولارات من رسوم المعاملات.[1]

ثانيا: عيوب أنظمة الدفع الإلكتروني

من عيوب أنظمة الدفع الإلكتروني نذكر ما يلي:[2]

- **زيادة الديون:** يمكن ان تؤدي وسائل الدفع الإلكترونية إلى زيادة الديون، حيث تسمح لحاملي البطاقات الإئتمانية بالإقتراض بما يتجاوز قدرتهم المالية؛
- **مخاطر الاحتيال:** يمكن أن تتعرض بيانات حاملي البطاقات الإلكترونية للإختراق، مما قد يؤدي إلى الإحتيال المالي؛
- **تحمل البنك للمخاطر:** يتحمل البنك المصدر لوسائل الدفع الإلكترونية المخاطر المتعلقة بعمليات الدفع، مثل عدم سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم أو فقدان البطاقات.

المطلب الثاني: عوامل نجاح أنظمة الدفع الإلكتروني

إن نجاح أنظمة الدفع الإلكتروني يعتمد على عدة عوامل ونذكر منها:[3]

أولا: ظهور البنوك الالكترونية وخدمات مصرفية جديدة

في ظل وجود شبكة الأنترنت وشيوعها وإزدياد مستخدميها، شهدت البنوك ثورة في المعاملات المصرفية أمدت هذا القطاع بأحدث التقنيات، فجعلته أكثر مرونة وسرعة في تقديم خدماته حيث ظهر ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، وبما أن البنوك الإلكترونية والمعاملات المصرفية الإلكترونية تتم عن طريق شبكة الأنترنت فمن الطبيعي أن يتم التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية، إضافة إلى الخدمات المصرفية الجديدة مما يشجع على إستعمال هذه الوسائل؛

ثانيا: الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الأنترنت

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بالإستفادة من وسائل الأمان المبتكرة حديثا لإستعمالها عبر شبكة الأنترنت، وخاصة إضافة الثقة على المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرفا فيها، وقد كان إنتشار التجارة الإلكترونية سببا كافيا لإنتشار مثل هذه الوسائل، كالتوقيع الإلكتروني والتشفير والجدران النارية وغيرها؛

ثالثا: ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات

[1] عبدلي نعيمة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 232-233.

[2] سفيان راخ وسعد قصري، مرجع سبق ذكره، ص: 105.

[3] نوري منير، مرجع سبق ذكره، ص ص: 231-232.

من بين العوامل المساهمة في إنتشار وسائل الدفع الإلكترونية ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في انتاج وتسويق مثل هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم، ومن أبرز الجهات المصدرة للبطاقات البنكية والتي تعد أشهر وسائل الدفع الإلكترونية المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات؛

رابعا: تكنولوجيا الإعلام والإتصال

ويظهر ذلك من خلال ما يلي:[1]

- تزايد إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية ومنها بطاقات الإئتمان والشيكات الإلكترونية؛
- تزايد حجم المعاملات الإلكترونية عبر الحدود بين العملاء والمصارف، والشركات التجارية بواسطة التجارة الإلكترونية؛
- إنخفاض تكلفة التشغيل، لاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فضلا عن تقليص إستخدام النقود؛
- تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان، وظهور ما يعرف بالخدمات المصرفية المنزلية التي توفر الوقت والجهد والمال؛
- أدى تطبيق التقنيات الحديثة إلى تمكين المصارف من تقديم خدمات لعملائها لم تكن معروفة من قبل مثل الصراف الآلي، وخدمات سداد الفواتير بالهاتف؛
- تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، مما يجعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء؛
- تطبيق التكنولوجيا في المجال المصرفي يؤدي إلى تحديث وعصرنة نظم الإدارة، وتقليل التكاليف وزيادة ربحية المصرف؛

خامسا: إستخدام شبكة الأنترنت في المجال المصرفي

كان للتطور التكنولوجي في مجال الإتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الأنترنت خاصة بظهور شبكة الويب العالمية حيث ظهرت في هذه الفترة شركات توفر خدمات الأنترنت، حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الأنترنت عبر شبكة الإتصال الهاتفي؛

سادسا: التوجه نحو التجارة الإلكترونية

أصبحت شبكة الأنترنت سوقا مفتوحة للبيع و الشراء، حيث يمكن للتاجر الإعلان عن سلعته بالصوت والصورة، وإجراء مقارنة بين كل السلع المتاحة في أنحاء العالم، وللمشتري أن يختار ما يريده وتصله السلعة

[1] مرباح طه ياسين وعيسات فاطمة الزهرة وصيفور فضيلة، وسائل الدفع الالكتروني بين متطلبات التغيير ومواكبة العصرنة، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 4، العدد 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020، ص ص: 126-128

إلى منزله، وبالتالي التجارة الإلكترونية تعبر عن تبادل السلع والخدمات ومعلومات بين أطراف متباعدة مكانيا عبر شبكة الأنترنت، إستوجب ذلك تطوير طرق ووسائل الدفع، وقد كان ظهور وسائل الدفع الإلكترونية من العوامل المباشرة المساعدة في نمو التجارة الإلكترونية كونها تقوم على أربعة عناصر وهم البائعون، المشترون، شبكة الأنترنت ووسائل الدفع الالكترونية، وقد إستفادت الشركات بدورها، من إنخفاض التكاليف مقارنة بطريقة إرسال الفواتير الورقية ثم إجراء تسليم المدفوعات .

المطلب الثالث: مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني واليات الحماية

أولا: مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني

تواجه نظم الدفع الإلكتروني عدة مخاطر تتمثل فيما يلي:[1]

1. **مخاطر التشغيل:** ينشأ هذا الخطر نتيجة لما يلي:

- **عدم التأمين الكافي للنظم:** تتمثل مخاطره في إمكانية اختراق الحسابات والوصول الى معلومات العملاء، سواء من خارج المؤسسة أو من طرف العاملين فيها؛
- **عدم ملاءمة تصميم للنظم:** ينشأ هذا الخطر بسبب عدم كفاءة النظم وعدم السرعة في حل مشاكل الصيانة بسبب عدم توفر البنية التحتية اللازمة أو البرمجيات، أو عدم تمكن الموظفين من الإستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة؛
- **إساءة الإستخدام من طرف العملاء:** يلتزم العميل بالمحافظة على أدوات الدفع المسلمة له من قبل المزود، ويتحمل النتائج المترتبة عن عدم الإبلاغ عن السرقة أو الضياع، كما يتحمل المسؤولية الناتجة عن سوء إستخدام الخدمات؛
- **سلامة المعاملات والمعلومات الإلكترونية:** يجب أن تكون الحماية التقنية مدعومة بالحماية القانونية، من خلال أحكام تعاقب مرتكبي الجرائم الإلكترونية؛

2. **المخاطر المالية:** وتنشأ نتيجة للتالي:

- **غسيل الأموال:** تحظى هذه الظاهرة بإهتمام عالمي، لما لها من آثار سلبية على المصارف والإقتصاد القومي والعالمي؛
- **التحصيل الضريبي:** أدت عمليات الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت إلى حرمان الدول من تحصيل الضرائب بسبب مزاولة المؤسسات لأعمالها من دول أخرى لا تفرض قيود ضريبية؛

[1] سيجي سمير وبودية راضية، مخاطر الدفع الالكتروني، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022، ص: 175-177.

3. **المخاطر القانونية:** تنتج بسبب عدم تحديد الحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن الخدمات المالية الإلكترونية؛
4. **مخاطر الهيكلة التقنية:** يجب توفير البنية التحتية إضافة الى الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية، إضافة إلى إستراتيجيات فعالة لضمان الإستخدام الأمثل للوسائل التقنية؛
5. **المخاطر الامنية:** تتمثل فيما يلي:

- **مخاطر التزوير:** مثل إصدار بطاقات مقلدة لإستخدامها في التحايل والسرقة؛
- **مخاطر القرصنة:** قد يتعرض التوقيع الإلكتروني للسرقة ويؤدي ذلك إلى الإستيلاء على الارقام السرية وإستخدامها لأغراض شخصية؛

6. **مخاطر السمعة:** تنشأ في حالة فشل المؤسسة في تقديم الخدمات، أو تقديم خدمات غير كفؤة.

ثانيا: آليات حماية نظم الدفع الالكتروني

تتمثل آليات حماية أنظمة الدفع الإلكتروني فيما يلي:[1]

1. **الكتابة الإلكترونية:** توفر ضمانات لا توفرها غيرها من الأدلة، وقد نالت إعتراف العديد من الدول؛
2. **التوقيع الإلكتروني:** هو شهادة رقمية تستخدم في إرسال أي وثيقة أو عقد أو تعهد، يتم اللجوء إليها للرفع من مستوى الأمن والخصوصية، حيث يمنح المصداقية للوثيقة؛
3. **التشفير:** يعتبر من إجراءات تأمين المعاملات الإلكترونية بفضل ما يحققه من سرية خصوصية البيانات؛
4. **التصديق الإلكتروني:** يسمى أيضا شهادة التوثيق الإلكتروني، تقدم من قبل جهة معترف بها لأجل تأكيد التوقيع الإلكتروني وإثبات صحته، ويساعد على تحديد أصحاب المفاتيح؛
5. **الرقابة الإدارية:** وهذا من خلال إتخاذ إجراءات خاصة تتمثل في وضع قيود على القيم المخزنة على وسائل الدفع؛
6. **مكافحة خطر الخصوصية الإلكترونية:** توجد نصوص قانونية تخص هذه المخاطر، إلا أنها لا تبين بالتفصيل الحقوق المتعلقة بالخصوصية الإلكترونية؛
7. **مكافحة تبييض الأموال بإستعمال وسائل الدفع الإلكتروني:** إعتمدت عدة دول إجراءات خاصة للحد من هذه الظاهرة، كمحاصرة المناطق الأكثر نشاطا في تبييض الأموال، وتعزيز التعاون بين الجهات الرقابية الدولية والداخلية.

[1] كريمة شايب باشا، آليات الحماية من مخاطر الدفع الالكتروني في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، المجلد 7، العدد 2، مخبر دراسات وتحليل السياسات العامة في الجزائر، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2018، ص ص: 41-42.

خلاصة الفصل:

من خلال ما ذكر سابقا، يمكن القول أن أنظمة الدفع الإلكتروني تمثل مستقبل النظام المالي والإقتصادي العالمي، حيث توفر مزايا كبيرة تتعلق بالسرعة، الأمان، السهولة، التكلفة والراحة للمستخدمين، على الرغم من بعض التحديات التي تواجهها مثل الأمن و الخصوصية.

ومن المتوقع إستمرار نمو هذه الأنظمة بشكل متسارع، مع تزايد إستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الإصطناعي والبلوك تشين في تعزيز أمن وسهولة الدفع الإلكتروني، ولذلك ينبغي على الحكومات والشركات العمل على تعزيز الآطر القانونية والتنظيمية التي تضمن الإستخدام الأمثل لهذه الوسائل وتوفير الحماية للمستخدمين.

بشكل عام، يمكن القول أن أنظمة الدفع الإلكتروني ستستمر في لعب دور محوري في تسهيل الأعمال التجارية والمعاملات المصرفية، وتعزيز التواصل بين الأفراد والشركات عبر الحدود، من خلال التحسين المستمر لهذه النظم وزيادة الوعي، ستواصل هذه النظم تقديم حلول مبتكرة تتماشى مع متطلبات العصر الرقمي.

الفصل الثاني

أساسيات حول للشمول المالي

تمهيد:

الشمول المالي هو أحد المواضيع الإقتصادية الهامة التي تشغل بال الباحثين وصناع السياسات حول العالم، حيث يمثل أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تعزيز النمو الإقتصادي والتنمية المستدامة، يهدف الشمول المالي إلى توفير خدمات مالية ملائمة لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، بغض النظر عن مستوى دخلهم أو موقعهم الجغرافي، في الدول النامية، يمثل الشمول المالي آداة اساسية للحد من الفقر وتعزيز العدالة الإجتماعية، حيث يساهم في تمكين الأفراد من الوصول إلى الأدوات المالية التي تساعدهم على تحسين حياتهم الإقتصادية.

يتناول هذا الفصل مفهوم الشمول المالي وأبعاده المختلفة، ويسلط الضوء على التحديات التي يواجهها في الدول المختلفة، بالإضافة إلى إستعراض المبادرات التي يمكنها المساهمة في تحقيق الشمول المالي، وفي الأخير أثر أنظمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي وسيتم ذلك وفق ثلاثة مباحث:

- المبحث الاول: ماهية الشمول المالي.
- المبحث الثاني: الركائز الأساسية وأبعاد ومؤشرات وتحديات ومعيقات الشمول المالي.
- المبحث الثالث: أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

ظهرت الحاجة إلى الشمول المالي نتيجة للتحديات الإقتصادية والإجتماعية التي تواجهها العديد من فئات المجتمع، مثل ضعف الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية خاصة في المناطق الريفية والنائية، إضافة إلى مساهمة العولمة والتطور التكنولوجي في التحول نحو الأدوات المالية الرقمية، في هذا المبحث سيتم التطرق الى أهم الجوانب المتعلقة بالشمول المالي، ففي المطلب الأول سيتم توضيح نشأة الشمول المالي وتعريفه، ثم في المطلب الثاني سيتم توضيح مبادئ وخصائص الشمول المالي، أما في المطلب الثالث فسيتم تناول أهمية وأهداف الشمول المالي.

المطلب الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي

أولا: نشأة الشمول المالي

يعتبر الظهور الأول للشمول المالي سنة 1993، من خلال دراسة ليشون وثرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناولت فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، و خلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول للخدمات المالية المتوفرة، و في عام 1999 كانت أول مرة يتم فيها إستخدام مصطلح الشمول المالي بشكل واسع لوصف المحددات التي تمكن الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية، وهنا يجب التفريق بين التخلي الإختياري عن السعي وراء إستخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب عدم الحاجة إليها، أو لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها بسبب عدم توفرها أو عدم القدرة على إمتلاكها.[1]

في عام 2003 قامت العديد من الدول بتطوير وتنفيذ إستراتيجيات وطنية للشمول المالي وكان من أوائل تلك الدول ماليزيا والمملكة المتحدة، حيث قامت بتنفيذ إستراتيجيات مبتكرة وعملت على إفادة عدد كبير من فئات المجتمع، وقد ظهر الإهتمام الدولي بالشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية سنة 2008، من خلال حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة، ثم تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الاساسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، وإعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصولها إلى كافة فئات المجتمع ركيزة أساسية، وتم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي في 2008، والذي يعتبر أول منظمة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، كونه يضم 94 دولة نامية متمثلة في 119 جهة كمؤسسات، وزارات وبنوك مركزية، وإرتكز عمل التحالف على تطوير الأدوات المستخدمة في الشمول المالي، وصياغة السياسات والإستراتيجيات وآليات التطبيق، وفي عام

[1] بهناس العباس ورسول حميد وبسيسة بلعباس عز الدين، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة الى التجربة الاردنية، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 2، جامعة اكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2019، ص: 213.

2009 تم عقد أول مؤتمر سنوي في كينيا للتحالف الدولي للشمول المالي، وفي سنة 2010 تعهد أكثر من 55 بلدا على تحقيق الشمول المالي، و قام أكثر من 30 بلدا بإعداد إستراتيجية وطنية بهذا الشأن، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للإستفادة من روح الإبتكار من خلال تعميم الخدمات المالية وأنظمة الدفع و مدفوعات التجزئة المشتركة، وعملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة التي إستندت على أسس سد فجوة الشمولية في تشريعاتها المحلية.[1]

ويمكن توضيح المزيد من المبادرات المتعلقة بالشمول المالي من خلال الجدول التالي:

[1] صدام حسين ناصر الضبياني، دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية اليمنية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط 1، برلين، ألمانيا، 2024، ص ص: 32-33.

الجدول رقم (2): أهم المبادرات المتعلقة بالشمول المالي

السنوات	الهيئات والتشريعات	الغرض
1977	إنشاء وحدة SEU	وحدة الإستبعاد الإجتماعي للتحقق من مجالات الإستبعاد والإبلاغ عنها.
1996	القانون الطوعي الألماني (جمعية المصارف الألمانية)	السماح لكل شخص بامتلاك حساب جاري يستخدم في إنجاز الخدمات المصرفية الأساسية
1997	القانون الأمريكي لإعادة الإستثمار	قانون إعادة الإستثمار للتجمعات (تقديم إئتمانات في كامل مناطق عملها ويحظر عليها إستهداف المناطق الغنية فقط).
1998	فريق PAT14	إنشاء فريق هيئة الخدمات المالية للنظر في التمويل الأصغر في الهند وذلك لتوسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية في الأحياء الفقيرة والمحرومة.
	إنشاء مركز البحوث البريطاني	إنشاء مركز التمويل الشخصي في جامعة بريستول البريطانية يضطلع المركز بمجموعة واسعة من البحوث والتطورات في جميع مجالات التمويل الشخصي.
	قانون الإستبعاد في فرنسا	إعطاء الحق لكل شخص في إمتلاك حساب مصرفي.
2004	حساب MAZNSI	الحساب المصرفي المنخفض الكلفة من أجل الوصول إلى الخدمات المالية للمستبعدين.
	وثيقة تعزيز الشمول المالي (FINANCIAL INCLUSION) في إنكلترا	الإلتزام بمعالجة إمكانية الحصول على القروض والائتمان وبأسعار معقولة والمشورة النقدية المباشرة، وقد أعلن عن إنشاء الصندوق المخصص للشمول المالي بقيمة 21 مليون جنيه إسترليني تغطي معظم إنكلترا.
2005	إنشاء مجموعة (FINANCIAL INCLUSION) للمملكة المتحدة	إنشاء مجموعة (FINANCIAL INCLUSION) للمملكة المتحدة من أجل تعزيز الشمول المالي.

المصدر: عبد الرحمن نجم عبد المشهداني وزينة سامي محي الدين العبيدي، الشمول المالي وفاعليته في تعبئة السيولة للقطاع المصرفي القطاع المصرفي العراقي نموذجا، العراق، 2020، ص: 21.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) تعدد وتنوع المبادرات الهادفة إلى تعزيز الشمول المالي وتطويره خلال السنوات السابقة من خلال إنشاء عدة هيئات وتشريعات في دول مختلفة مثل: إنشاء قوانين، مجموعات، ومراكز بحوث للشمول المالي.

ثانيا: تعريف الشمول المالي

تعرف منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية الشمول المالي على أنه: " العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة، في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي".[1]

وتعرف المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء الشمول المالي بأنه: " وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة وإستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية، وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا".[2]

كما يقصد بالشمول المالي: "إتاحة وإستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع، بمؤسساته وافراده من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية، خدمات الدفع والتحويل، التأمين والتمويل والإئتمان، وإبتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار تنافسية".[3]

ويقصد أيضا بالشمول المالي: " أن يتاح لكل فرد من افراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة، من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والإستدامة".[4]

من خلال كل ما سبق ذكره يمكن القول أن الشمول المالي هو توفير إمكانية الوصول إلى مختلف الخدمات والمنتجات المالية وإستخدامها من قبل جميع الافراد والشركات، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الإجتماعي، لتلبية إحتياجاتهم و تحقيق الأهداف الإقتصادية والإجتماعية.

[1] قاسي يمينة ومزيان توفيق، دور واهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد محمد لخضر، الوادي، الجزائر، 2022، ص ص: 599-600.

[2] بهناس العباس ورسول حميدة وبسيسة بلعباس عز الدين، مرجع سبق ذكره، ص: 214.

[3] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، العدد 1، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2020، ص: 5.

[4] حنان الطيب، الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية، صندوق النقد العربي، العدد 1، ابو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2020، ص: 5.

المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الشمول المالي

أولا: مبادئ الشمول المالي

تتمثل مبادئ الشمول المالي فيما يلي: [1]

1. **القيادة:** توفر إلتزام حكومي واسع النطاق، من خلال تشجيع النفاذ الكامل والشامل من أجل المساعدة الملموسة للتخفيف من حدة الفقر؛
2. **التنوع:** تطبيق السياسات المشجعة على المنافسة، مع تقديم حوافز مناسبة لتوفير خدمات مالية متنوعة بأسعار معقولة، في ظل وجود منافسة قوية وعدد كبير ومتنوع من مقدمي الخدمات المالية؛
3. **التطوير:** توفير التكنولوجيا الحديثة والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة للتوسع في النظام المالي، مع تحديد مواطن الضعف الموجودة في البنية التحتية؛
4. **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلكين ضمن إطار القواعد المتعارف عليها للحكومة ومقدمي الخدمات والمستهلكين؛
5. **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية للمجتمع، وذلك للإستفادة بشكل واسع من الخدمات المالية؛
6. **التعاون:** خلق بيئة مؤسسية مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة، والعمل على تشجيع الشراكة والتشاور والإستشارة بين القطاعات المالية والحكومة، لتهيئة الظروف المواتية لنجاح الشراكات بين القطاعين العام والخاص؛
7. **المعرفة:** الإستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل إستخدام السياسة القائمة المبنية على الأدلة وتقييم مدى الإنجاز، إضافة لوضع وتصميم سلبيات الشمول المالي؛
8. **التناسب:** بناء سياسة وإطار تنظيمي يقومان بتدنية المخاطر، وتعظيم مزايا المنتجات والخدمات المالية المتطورة، وذلك على أساس الإستيعاب الكامل للثغرات والعوائق الموجودة في التنظيمات القائمة والعمل على تجاوزها؛
9. **الإطار:** عند وضع الإطار التنظيمي يتم الأخذ بعين الإعتبار النفاذ الشامل وفقا للمعايير الدولية، والظروف المحلية اللازمة التي تضمن بيئة تنافسية وإطارا تنظيميا مرنا على أساس مواجهة المخاطر مثل غسل الأموال.

[1] صدام حسين ناصر الضبياني، مرجع سبق ذكره، ص ص: 37-38.

ثانيا: خصائص الشمول المالي

تتمثل خصائص الشمول المالي في الاتي:[1]

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

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي

اولا: أهمية الشمول المالي

تتمثل أهمية الشمول المالي فيما يلي:[2]

1. **المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة:** يعد الشمول المالي عاملا رئيسيا في تحقيق جميع أهداف التنمية المستدامة، وعلى هذا الأساس قام أكثر من 30 بلدا بإطلاق إستراتيجية وطنية قصد زيادة سرعة الإصلاحات وتأثيرها على البلد، لتطوير قدرات الفئات المحدودة على الإنتاج ودمج الإقتصاد الغير الرسمي لأجل دعم وتشجيع المشروعات الصغيرة والمتوسطة؛
2. **تعزيز فعالية الوساطة المالية:** تتجلى هذه الأهمية من خلال تجميع مدخرات الأفراد المستبعدين من التعامل مع النظام الرسمي، الأمر الذي يعمل على زيادة المدخرات وتحسين آداء البنوك لأن توفير البنية التحتية اللازمة وتوسع الشمول المالي بشكل مدروس يهدف إلى تحقيق النمو الشامل والمستدام، وتحسين تنويع الخدمات المالية لدى المؤسسات المالية والعمل على تقليل المخاطر؛
3. **زيادة فرص المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية:** يساهم الشمول المالي في زيادة فرص المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية من خلال العمل على تنويع المنتجات والخدمات المالية، والإهتمام بجودتها لتعزيز قدرتها على الإحتفاظ بالعملاء وإستقطاب فئات جديدة من العملاء؛

---

[1] أسامة فراح ورحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المجلد 4، العدد 2، المركز الجامعي الحواس، بريكة، باتنة، الجزائر، 2021، ص: 648.

[2] مفيدة الاحسن وكريم بيشاري ورفيق الاحسن، واقع الشمول المالي في الجزائر دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة علي لونيسي–البليدة 2، البليدة، الجزائر، 2023، ص ص: 26–27.

4. **تحسين قدرة الفرد على الإندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم:** إن إمكانية وصول الأفراد إلى الخدمات المالية والمصرفية تشجعهم على الإقبال على الإستثمار والمخاطرة وإدارتها، وهذا ما ينعكس بشكل إيجابي على مستويات النمو مع تقليص الصدمات المالية، ويتحقق هذا من خلال إدخال التكنولوجيا المبتكرة قصد خلق فرص فعالة لحقيق تكاليف المعاملات، وإصلاح البنى التحتية وسهولة وصول الأفراد لمختلف القطاعات، والعمل على تحسين مستويات دخل الأفراد؛

5. **تعزيز جهود التنمية الإقتصادية:** يوجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي والنمو الإقتصادي، حيث يسمح الوصول السهل إلى الخدمات المالية خاصة الفئات الفقيرة إلى توفير المال بأمان ويساعد في منع تركيز القوة الإقتصادية مع عدد قليل من الأفراد، وبالتالي التخفيف من المخاطر التي قد يواجهها الفقراء نتيجة للصدمات الإقتصادية، إضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل.

ثانيا: أهداف الشمول المالي

يساهم الشمول المالي في تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:[1]

- الوصول بتكلفة معقولة لجميع الأسر والمؤسسات الى مجموعة من الخدمات المالية؛
- بناء مؤسسات سليمة تسترشد بأنظمة الإدارة الداخلية المناسبة ومعايير آداء الصناعة ومراقبة الآداء من قبل السوق، وكذلك من خلال التنظيم التحوطي السليم المطلوب؛
- نشر العديد من مقدمي الخدمات المالية بقدر الإمكان بغية توفير مجموعة متنوعة من البدائل الفعالة من حيث التكلفة؛
- تمكين المرأة من الوصول الى الخدمات المالية وتقليص الفجوة بين الجنسين في الوصول للخدمات المالية؛
- تحقيق الإستقرار المالي من خلال تنويع قاعدة أصول المصارف وبالتالي تقليل مخاطرها؛
- تعزيز قدرة الأفراد على بناء وتوسيع الأعمال التجارية الخاصة بهم، والإستثمار في التعليم وإدارة المخاطر وإمتصاص الصدمات المالية؛
- تقليل نسبة الفقر والبطالة والحد من عدم المساواة في الدخل وتسريع النمو الإقتصادي؛
- تقديم منتجات بديلة للمستبعدين ماليا لأسباب المعتقدات الدينية كالتمويل الإسلامي؛
- يساهم في نشر الوعي المصرفي والثقافة المالية من خلال مشاركة كافة الأطراف المعنية وبالطرق المثلى.

[1] بوسليماني صليحة وبريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الافريقي، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2023، ص: 27.

المبحث الثاني: الركائز الأساسية وأبعاد ومؤشرات وتحديات ومعيقات الشمول المالي

للشمول المالي ركائز أساسية يقوم عليها لتساعده لتحقيق ما يريد الوصول إليه كما له أيضا أبعاد ومؤشرات تقيسه، كما للشمول المالي فوائد وأهمية فلديه تحديات ومعيقات تمنعه من الوصول الى أهدافه، في هذا المبحث سيتم التطرق إلى الركائز الأساسية للشمول المالي في المطلب الأول، وأبعاد ومؤشرات الشمول المالي في المطلب الثاني، أما المطلب الثاني فسنتناول تحديات ومعيقات الشمول المالي.

المطلب الأول: الركائز الأساسية للشمول المالي

لكي يحظى الشمول المالي بالقبول الدولي ويؤدى ما هو مطلوب منه بنجاح لابد من تحقيق مجموعة من الركائز تتمثل في:[1]

-دعم البنية التحتية المالية

يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفؤة وسليمة إحدى أهم الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي، ويتطلب في هذا الصدد تحديد أولويات تطوير البنية التحتية التي تساعد على تعزيز فرص وصول الأفراد الى الخدمات المالية.

وذلك من خلال ما يلي:[2]

- توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، وذلك عن طريق إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح؛
- تعزيز الإنتشار الجغرافي وذلك عن طريق توسع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والإهتمام من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لخدمة المشاريع المتناهية الصغر خاصة، إضافة الى إنشاء نقاط الوصول إلى الخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقا لتشريعات كل دولة؛
- تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في الأوقات المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية، بما يضمن إستمرار تقديم الخدمات المالية؛
- الإستفادة من التطورات التكنولوجيا بالعمل على تطوير وتحسين الإتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Financial Services)، والدفع عن طريق الهاتف

[1] محمد امين حنفي عبد الله، أثر الثقافة المصرفية في تعزيز الشمول المالي، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، العدد 21، كلية الدراسات الأسيوية العليا جامعة الزقازيق، مصر، 2024، ص: 367.

[2] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 7-8.

المحمول، بما يخدم تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفعالية أكبر من كافة فئات المجتمع؛

- العمل على تفعيل دور مكاتب الإستعلام الإئتماني، وإنشاء قواعد وبيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الإئتمانية التاريخية للأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، واتخاد ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

-حماية مستهلكي الخدمات المالية

حظي مفهوم حماية مستهلكي الخدمات المالية بإهتمام كبير في الآونة الأخيرة، بالنظر لنمو وتطوير القطاع المالي وتطوره وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء، والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية والتوسع في تلك الخدمات، يساهم تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي وبهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الإستقرار المالي وذلك من خلال الآتي:[1]

- التأكد على حصول العميل على معاملة عادلة وثقافة إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية؛
- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، وذلك عن طريق الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل إطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغيرات التي يمكن أن تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة؛
- إمكانية توفير الخدمات الإستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم؛
- وضع آليات رقابة وحماية مناسبة لهم تراعي حقوقهم لحماية بيانات العملاء المالية؛
- توفير طرق للتعامل مع شكاوى العملاء، بحيث يجب أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقا لأفضل الممارسات الدولية في زمن مناسب؛
- توعية وتثقيف العملاء في مختلف فئات المجتمع ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

[1] فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 7-8.

- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي إحتياجات كافة فئات المجتمع

وذلك من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأشخاص والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، كما يعتبر أيضا أحد أهم الركائز لتحقيق الشمول المالي وذلك من خلال الأخذ في الاعتبار ما يلي:[1]

- عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة الى إبتكار منتجات جديدة، تعتمد على الإقراض والإدخار والتأمين ووسائل الدفع، بالإضافة للتمويل مع مراعاة إحتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين؛
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية، وبما يمكن العملاء من الإختيار بين المنتجات ببساطة وبتكاليف مقبولة؛
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة، المفروضة على العملاء وكذلك الخدمات المالية التي تتم مقابل القيام العملاء بدفع العمولات؛

- التثقيف المالي

يتطلب على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية عن طريق إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من طرف جهات حكومية عدة، بالإضافة إلى القطاع الخاص والأطراف ذات علاقة، لأجل تعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى الأفراد خاصة المشرعات الصغيرة والشباب والنساء.

ويسعى التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل، والوصول إلى مجتمع مثقف ماليا ويهدف إلى تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع حيث يساهم التثقيف المالي الأفراد على إتخاد قرارات إستثمارية صحيحة ومدروسة، فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية بأدنى درجة المخاطر.[2]

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

للشمول المالي أبعاد ومؤشرات تقيس كل بعد سنتطرق إليهم من خلال هذا المطلب

أولا: أبعاد الشمول المالي

[1] حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020 ص: 101.

[2] المرجع نفسه، ص: 101.

لقد شهد الشمول المالي تطور ليشمل الأبعاد الرئيسية التالية:[1]

1-الوصول إلى الخدمات المالية

ويتمثل في القدرة على إستعمال الخدمات المالية في المؤسسات الرسمية، وذلك من خلال تحديد مستويات الوصول إلى تحليل العوائق المحتملة لفتح وإستعمال حساب مصرفي كالتكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية.

2-إستخدام الخدمات المالية

ويعبر عن مدى إستعمال العملاء للخدمات المالية المقدمة من خلال مؤسسات القطاع المصرفي، والذي يحتاج جمع معلومات وبيانات حول إنتظام وتواتر الإستخدام عبر مدة زمنية محددة.

3-جودة الخدمات المالية

ويعتبر مقاسا يعكس أهمية الخدمات المالية بالنسبة للعملاء، وتشمل الجودة آراء ومواقف العملاء إتجاه طلب الخدمة المالية والتي تتمثل تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة وإتخاد إجراءات تستند على أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة.

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

وفيما يلي مؤشرات قياس كل بعد:

1-مؤشرات قياس بعد الوصول للخدمات المالية

تتمثل مؤشرات قياس هذا البعد فيما يلي:[2]

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 بالغ وطنيا مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000كم؛
- حسابات النقود الإلكترونية ومدى ترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
- النسبة المئوية للبالغين الذين لهم نقطة وصول واحدة على الأقل حسب الوحدات الإدارية في وقتنا هذا، أصبحت هذه المؤشرات تقليدية، بسب ظهور التكنولوجيا الجديدة التي تتم إستخدامها في القطاع المصرفي تم تجاوز الوصول المصرفي التقليدي القائم على الفروع، وأجهزة الصراف الآلي، حيث أصبح الهاتف المحمول وإستحداث خدمات مالية عبر الأنترنت يمثل مستقبل الخدمات المصرفية، بإعتبارها تغلبت على

[1] بن عامر عبد الكريم وبن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، مجلة البحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 4، العدد 1، معهد العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي مغنية، تلمسان، الجزائر، 2023، ص: 647.

[2] خلالفة محمد بدر وبوبلوطة بلال، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجيته تعزيزه، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، مجلد 07، العدد 01، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2023، ص ص: 17-18.

مشكلة المسافة والوصول إلى الخدمة المالية كما تلعب المراسلات المصرفية دورا هاما في التغلب على مشكلة الوصول للخدمات المصرفية.

2-مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية

وتكمن مؤشرات هذا البعد في:[1]

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب إئتمان منتظم؛
- عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000من البالغين؛
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد،
- عدد المعاملات الدفع عبر الهاتف،
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم،
- نسبة المحتفظين لحساب بنكي خلال سنة مضت؛
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها قروض قائمة.

3-مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية

يقيس هذا المؤشر النقاط التالية:[2]

- **تحمل التكاليف:** وذلك من خلال معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب قاعدي من خلال الحد الأدنى للأجور، متوسط التكاليف السنوية لإحتفاظ بحساب جاري، ومتوسط أعباء تحويلات الإئتمان، نسبة العملاء الذين أقروا بأن رسوم المعاملات المالية مرتفعة؛
- **الشفافية:** نسبة المتعاملين الذين أقروا بأنهم إستفادوا على معلومات صحيحة وبالشكل الكافي حول الخدمات المالية عند بداية عقد القرض المالي؛
- **حماية المستهلك:** وذلك عن طريق وجود آليات للشكاوى 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 المؤسسة المالية للحصول على الخدمة.

[1] أسامة فراح ورحمة عبد العزيز، مرجع سبق ذكره، ص ص: 651-652.

[2] خلالفة محمد بدر وبوبلوطة بلال، مرجع سبق ذكره، ص: 18.

- **التثقيف المالي:** وذلك من خلال المتعاملين المتمكنين من المصطلحات المالية الأساسية كمعدل الفائدة والتضخم؛
- **المديونية (السلوك المالي):** وتمثل نسبة المدينين المتأخرين أكثر من شهر عن تاريخ الاستحقاق، طرق حل الأزمات المالية للعملاء، إما الاستدانة، أو العائلة، والأصدقاء، بيع أصول وغيرها؛
- **العوائق الإئتمانية:** المقاطعات الإدارية الحضرية التي لها على الأقل 3 سنوات فروع لمؤسسات مالية رسمية، نسبة المؤسسات الصغيرة المتوسطة التي يلزم فيها ضمان للحصول على قرض، نقص المعلومات حول الأسواق الائتمان.

والجدول التالي يلخص أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي:

الجدول رقم (3): مؤشرات قياس الأبعاد الأساسية للشمول المالي

الأبعاد	المؤشرات
الوصول إلى الخدمات المالية	– عدد نقاط الوصول الخدمات؛ – حسابات النقود الإلكترونية؛ – مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
إستخدام الخدمات المالية	– البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي؛ – البالغين الذين لديهم حساب إئتمان منتظم؛ – البالغين حملة وثائق التأمين؛ – عدد معاملات الدفع غير النقدية؛ – عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛ – إرتفاع وتيرة إستخدام الحسابات المصرفية؛ – المحتفظين بحساب بنكي؛ – التحويلات؛ – الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية؛ – الشركات التي لديها قروض قائمة أو حظوظ إئتمان لدى مؤسسات نظامية؛
جودة الخدمات المالية	– المعرفة المالية؛ – السلوك المالي؛ – متطلبات الشفافية؛ – حل النزاعات؛ – تكاليف إستخدام الخدمات المالية؛ – العوائق الإئتمانية.

المصدر: نورة زبيري، تحليل مؤشرات الشمول المالي Findex (دراسة مجموعة لدول العربية)، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 2، معهد العوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، الجزائر، 2022، ص: 47.

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ أن للشمول المالي أبعاد ومؤشرات لقياسه حيث نجد أن من أبعاد الشمول المالي الوصول إلى الخدمات المالية، أغلب المؤشرات تعبر عن نقاط الوصول إلى الخدمات، أما بعد إستخدام الخدمات المالية فيعبر عن الفئات العمرية والشركات التي تستعمل الخدمات المصرفية، أما فيما يخص بعد جودة الخدمات المالية فهي تخص الزبائن والمتعاملين من حيث المعرفة المالية والسلوك المالي وغيرها.

المطلب الثالث: تحديات ومعيقات الشمول المالي

يواجه الشمول المالي العديد من التحديات التي تعيق تطبيقه سواء على المستوى الدولي أو على مستوى الدول العربية، وتتمثل أهم التحديات التي تواجه الشمول المالي فيما يلي: [1]

- مستويات الأمية المرتفعة والتي ينجم عليها جهل الأفراد بالخدمات المصرفية المقدمة؛
- تدني مستوي الوعي المصرفي لبعض العملاء عند التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية؛
- التوزيع الجغرافي غير العادل للبنوك وماكينات الصرف الآلي وخاصة المناطق النائية؛
- سعر الفائدة المرتفع الذي يتراوح ما بين 17% و20 % مما يؤدي الى إبتعاد بعض الأفراد عن الإقتراض؛
- تكلفة إجراء المعاملات المالية المرتفعة سواء في فتح حساب مصرفي او التعامل مع الصراف الآلي ATM؛
- إنخفاض مستوى الدخل لبعض الأفراد بشكل لا يسمح بالتعامل مع مؤسسات المالية الرسمية؛
- نسبة البطالة المرتفعة وهو ما يمثل عيبا على الدولة في توظيف الشباب؛
- عدم وجود الثقة المواطن أو عميل في خدمات المصرفية وهنا يأتي دور الشمول المالي في تحسينها وتعزيزها؛
- نقص الجهود الترويجية الخاصة سياسة الشمول المالي من أجل التعريف بفوائد الشمول التي تعود على المواطن والدولة بالنفع في حالة تطبيقه.
- نقص التثقيف المالي على وجه خاص وضعف الثقافة بوجه عام لدى العديد من شرائح المجتمع حول موضوع الشمول المالي وأهميته، وذلك ما ينعكس سلبا على مؤشرات الشمول المالي؛
- ضعف الثقة لدى مختلف شرائح في التعاملات البنكية؛

[1] بالإعتماد على المراجع التالية:

- مصطفى نزار ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة البصرة، العراق، 2022، ص: 46.
- صدام حسين ناصر الضيابي، مرجع سبق ذكره، ص: 47.

- إنعدام وسائل المساعدة لتقديم الخدمات المصرفية في أغلب الأماكن النائية؛
- إنعدام الإستقرار في أسعار الصرف؛
- ضعف قوانين والإجراءات المتبعة التي تحميهم؛
- سوء الآداء وتطويل المنازعات في حالة حدوث قضية.

المبحث الثالث: أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي

تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال تقليص الفجوة بين المستخدمين وإمكانية الوصول الى الخدمات المالية وسيتم توضيح ذلك في هذا المبحث من خلال التطرق إلى مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي، والأهداف الإستراتيجية للشمول المالي بالنظم المصرفية، وفي الأخير إبراز العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

المطلب الاول: مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي

تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي من خلال ما يلي:[1]

- إن التقدم الملحوظ في مؤشرات الشمول المالي يعود إلى التطور والتحديث في أنظمة الدفع الإلكترونية، التي نتج عنها إصدار جيل جديد من الخدمات المالية تعتمد على الانترنت والهواتف المحمولة؛
- كما أن تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يسهل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها في الوقت المناسب، بالإضافة الى ذلك تعتمد وسائل الدفع الإلكتروني على الهوية الرقمية للعملاء، عندما يتطلب وضع حماية بالغة لخصوصية بيانات الأفراد من خلال الضوابط والإجراءات المفروضة التي تحكم العمل المالي الإلكتروني؛
- تتسم وسائل الدفع الإلكتروني بالسهولة والبساطة في الإستخدام، لأنه يراعى عند تصميمها القضايا الثقافية والإجتماعية مثل الوعي المالي، الدين، الطبقة الاجتماعية، الجنس، العمر...؛
- إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية يعمل على تعزيز الشفافية من خلال التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها، ويمثل نافذة إعلامية تعكس تطورات المؤشرات المالية للبنوك.

المطلب الثاني: الأهداف الإستراتيجية للشمول المالي بالنظم المصرفية

بسبب الإهتمام المتزايد بالشمول المالي وتوسيع نطاقه، وخلق الهيئات والتحالفات بين المؤسسات والهيئات المالية العالمية من أجل التنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى منافع الشمول المالي، حيث أن عديد من الدول تعمدت إدراج الشمول المالي كهدف من الأهداف الإستراتيجية القوية من أجل بناء نظام

[1] مريم كردوسي وأمال براهمية، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تامنغست، تامنراست، الجزائر، 2022، ص ص: 992-993.

مصرفي شامل، وذلك بسبب الأهداف الإستراتيجية الأساسية والمتمثلة في الإستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك وذلك من أجل تحقيق ما يلي:[1]

- قدرة مؤسسات القطاع المصرفي على تجسيد إستراتيجية مالية فعالة تسمح لهم باستقطاب مختلف أنواع المدخرين، وتحسين معدلات الآداء المصرفي من خلال توجيه أموالهم نحو توظيفها في إستثمارات منتجة بما ينعكس إيجابا على تعظيم مستوى الربحية، الذي يدخل ضمن إطار إحترام معايير السلامة المصرفية القائمة على مدى كفاية راس المال لمواجهة المخاطر المحتملة، الأمر الذي يساعد درجة العمق المالي للقطاع المصرفي في الأسواق المحلية؛
- جلب الإدخار ومنح الإئتمان وحسن تسيير شتى وسائل الدفع، وتعزيز التعاملات المالية للأفراد ضمن القنوات المالية الرسمية، وتبني أسلوب فعال لإدارة المخاطر للتمكن من مواجهة الصدمات المالية، وذلك من خلال تفعيل دور الوساطة المالية التي تضمن لا محالة في تحقيق الإستقرار المالي على مستوى البنك والنظم المصرفية؛
- إهتمام البنك بتجسيد سياسة تسويقية فعالة وناجحة ومؤثرة ومنتجة، تساير ظروف السوق المتغير بإستمرار قائمة على دراسة العلاقة بين الخدمات المقدمة ومتطلبات العملاء، معتمدة في توزيعها على المنافد الإلكترونية لضمان وصولها في المكان والزمان المناسبين وبأقل تكلفة ممكنة، وذلك بسب حفاظ البنك على قاعدة عملائه الحالية وإستقطاب عملاء جدد، مرتبطة بمدى قدرته على توفير تشكيلة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية والمصرفية ذات الجودة عالية تتناسب مع طبيعة الإحتياجات والقدرة المالية لهؤلاء العملاء؛
- التوسع في تقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل أسرع وأكثر مسؤولية وشفافية وكفاءة، بسبب المنافسة المتزايدة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية التي إستطاعت التغلب على البعد الجغرافي للفروع البنكية عن أماكن تواجد الأفراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية، أي أن دعم القدرة التنافسية للبنوك لمواجهة هذه المنافسة يستند على تبني تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتحسين نوعية خدماتها وتطوير خدمات مصرفية جديدة لأسواقها المحلية الخارجية، وذلك بالإعتماد على مبدأ الشراكة بين هذه الشركات والبنوك، خاصة أن هذه الأخيرة على علم كامل بكيفية تزويد السوق بخدماتها المالية والمصرفية (الخبرة والتخصص)، حتى تستطيع الإستفادة من إستخدام أحدث التقنيات الرقمية ورفع مستوى بلوغ الخدمات المالية المصرفية.

المطلب الثالث: العلاقة بين أنظمة الدفع الالكتروني والشمول المالي

من خلال إعتبار أن التمويل الرقمي يتمثل في عملية تعلم كيفية جديدة لتسير التعاملات المالية بما يسمح بإعطاء تطور تدريجي لثقافة المؤسسة ويزيد من مرونتها وشفافيتها، وأيضا يرفع من قيمتها وتعاملاتها

[1] أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، مرجع سبق ذكره، ص ص: 76-77.

ويزيد من فوائد المؤشر الآداء الرئيسي لها، فإنه يمكن تمييز نوعين من العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي، وهذا من خلال العلاقة الإيجابية والسلبية بينهما:[1]

-**العلاقة الإيجابية:** وذلك من خلال العوامل الإيجابية والتي تبين العلاقة بين التمويل الرقمي والتمويل الشمولي بأن توفير الخدمات المالية للهواتف المحمولة والألواح الذكية والأجهزة ذات صلة بإمكانه أن يحسن الوصول الى التمويل للسكان للمناطق النائية والبعيدة بإعتبار أن هؤلاء السكان يملكون هذه الأجهزة، فإذا توفرت للسكان الريفين هذه الأجهزة مع توفر الأنترنت فإنه يتوقع إمداد التمويل الرقمي بتأثيرات إيجابية على الشمول المالي، ومن ثم تتحدد العلاقة الإيجابية بين إستعمال التمويل الرقمي والوصول إلى الخدمات المالية، أي أن التمويل الرقمي عند تطبيقه على حياة ذوي الدخل المنخفض يكون له أثر إيجابي على زيادة الشمول في المناطق الريفية.

كما أن إجراء المعاملات المالية والضرورية في حياة الإنسان اليومية من تحويل الأموال ودفع تكاليف الحياة كفاتورة الكهرباء والماء، يجب توفر منصة سهلة الإستعمال وتكون ملائمة للأشخاص لإجراء المعاملات المالية وهذا ما يوفره التمويل الرقمي، كما أن مستعمل الخدمات المالية الرقمية يمكن أن يساهم في تكثيف عملية التوعية والإعلام للإستفادة من الخدمات المالية الرقمية ومنه زيادة عدد الأشخاص الذين يستعملون التمويل الرقمي ومنه زيادة الشمول المالي.

-**العلاقة السلبية:** تتمثل العوامل السلبية والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والتمويل الشمولي على أن مقدمي خدمات التمويل الرقمي، هم شركات تهدف للربح تستعمل التمويل الرقمي لزيادة ربحيتها أو لتعظيم الفرص المربحة للشركات التابعة لمقدمي التمويل الرقمي، أي البنوك والمؤسسات المالية وغير مالية، حيث يستعمل موفرو خدمات التمويل الرقمي من الشركات بشكل تمييزي تكتيكا تسويقيا أكثر قوة لتوجيه العملاء ذوي الدخل المرتفع والمتوسط لإستعمال منصة أو بنية تحتية للتمويل الرقمي، إستعمال تكتيك تسويقي مرتفع قوي جدا لإقناع العملاء ذوي الدخل المنخفض والفقراء بإستعمال المنصات الرقمية أو البنية التحتية، لكن إذا ما كانت الرسوم المرتبطة بالخدمات المالية مرتفعة فهذا يؤدي الى إنخفاض الشمول المالي للعملاء والفقراء وأصحاب الدخل المنخفض، وهذا راجع لأن صافي السداد النقدي لمقدمي التمويل الرقمي يكون أعلى من العملاء من أصحاب الدخل المرتفع والمتوسط منه مع ذوي الدخل المنخفض والعملاء الفقراء.

[1] محمد مغنم وسفيان أبحري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدبر، العدد خاص، المجلد 09، عدد خاص، المدرسة العليا للتسيير والإقتصاد الرقمي، القطب الجامعي القليعة، الجزائر،2022، ص ص: 210-211.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تطرقنا الى نشأة ومفهوم الشمول المالي وإلى الأهداف التي يسعى للوصول اليها وعلى الأهمية التي تعود على الافراد والمجتمعات، وتناولنا أيضا الركائز الأساسية للشمول المالي والمتمثلة في دعم البنية التحتية المالية والحماية المالية للمستهلك وتطوير الخدمات والمنتجات لتلبي احتياجات كافة المجتمع، وحاولنا اسقاط الضوء على الابعاد الرئيسية للشمول المالي ومؤشرات قياسه، كما تناولنا مختلف التحديات والعوائق التي تعيق تطبيق الشمول المالي وفي الأخير إظهار أثر أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية حول دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لمديرية بريد الجزائر بميلة

تمهيد:

إن الإعتماد على الدراسة النظرية وحدها لا يكفي لكشف الحقائق والحيثيات المتعلقة بموضوع البحث، لذلك من الضروري إجراء دراسة ميدانية لجمع المعلومات اللازمة من الواقع، فبعد تناول الجانب النظري في الأجزاء السابقة، سنركز في هذا الفصل على الجانب الميداني، والذي يُعتبر من أهم جوانب البحث لأنه يربط الأطر النظرية بالتطبيق الميداني، بحيث سنعمل على الإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من فرضياتها وتحقيق أهدافها المرجوة، وذلك حتى يتسنى لنا معرفة الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر بولاية ميلة.

من أجل معرفة دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، قمنا بإجراء دراسة ميدانية في مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة، لمعرفة أنظمة الدفع الإلكتروني التي تقدمها هذه المؤسسة لزبائنها، وقد تم تقسيم هذا الفصل الى ثلاثة مباحث:

- المبحث الاول: تقديم المؤسسة محل الدراسة.
- المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية.
- المبحث الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة وإختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة

تعتبر بريد الجزائر من المؤسسات التي تقدم خدماتها من خلال أنظمة الدفع الإلكتروني، وسيتم توضيح ذلك من خلال التعريف بهذه المؤسسة وتوضيح الهيكل التنظيمي، إضافة إلى مهام وأهداف المؤسسة، وفي الأخير سيتم التطرق الى خدمات الدفع الإلكتروني في هذه المؤسسة.

المطلب الأول: نبذة عن المؤسسة محل الدراسة

تعتبر وحدة بريد الجزائر لولاية ميلة من الوحدات الولائية الستين لبريد الجزائر، أنشئت بموجب المرسوم التنفيذي رقم 233/3 المؤرخ في 24 جويلية 2003، حيث أصبحت تابعة للمديرية العامة لبريد الجزائر بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد والمواصلات، يقدر رأسمالها الاجتماعي ب500000000,00دج، يبلغ عدد الموظفين 449 عاملا يتوزعون على 90 مكتب بريدي منتشر عبر إقليم الولاية، عنوان مقر المديرية هو حي 300 مسكن ديانسي بميلة.[1].

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة

تتمثل أهم أقسام وحدة بريد الجزائر على مستوى ولاية ميلة فيما يلي:[2]

1-مديرية الوحدة: تتمثل مهمتها في الإشراف على مكاتب البريد على مستوى الولاية حيث تتكون من:

- **خلية التفتيش:** تقوم بعمليات زيارة المراقبة والتفتيش لمكاتب البريد بهدف ضمان تقديم الخدمات بشكل مستمر والمحافظة على ممتلكات المؤسسة.
- **المديرية الفرعية لإستغلال الخدمات المالية والبريدية:** مهمتها تنفيذ برامج وسياسات المؤسسة، إضافة إلى المتابعة والمراقبة.
- **المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة:** تتولى التسيير المحاسبي للهياكل التابعة للوحدة، ضمان تسيير الخزينة ودفاتر المحاسبة، كما تتولى معالجة القضايا القانونية.
- **المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة:** مكلفة بتسيير الموارد البشرية، تنفيذ البرامج المتعلقة بالتجهيز، البناء، وإعادة التهيئة لمكاتب البريد.
- **المديرية الفرعية لخلية الإعلام الآلي:** تتولى النشاطات المتعلقة بالمعلوماتية مثل تزويد مكاتب البريد بوسائل المعلوماتية والإعلام الآلي، إضافة الى التكفل بعمليات الصيانة وتنصيب البرامج والتطبيقات الجديدة، وتكوين الأفراد في مجال المعلوماتية.

[1] مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية والنقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة، بتاريخ 2025/04/13، الساعة 10:00.

[2] مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية والنقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة، بتاريخ 2025/04/14، الساعة 13:00.

2-مكاتب البريد: تعتبر مكاتب البريد المكان الذي يتم فيه إستقبال زبائن بريد الجزائر وتقديم الخدمات البريدية والمالية لهم، يتم تسييرها من قبل قابض بريد وتصنف بحسب معيار الحجم وعدد العمليات المنجزة حيث يتمثل التصنيف فيما يلي:[1]

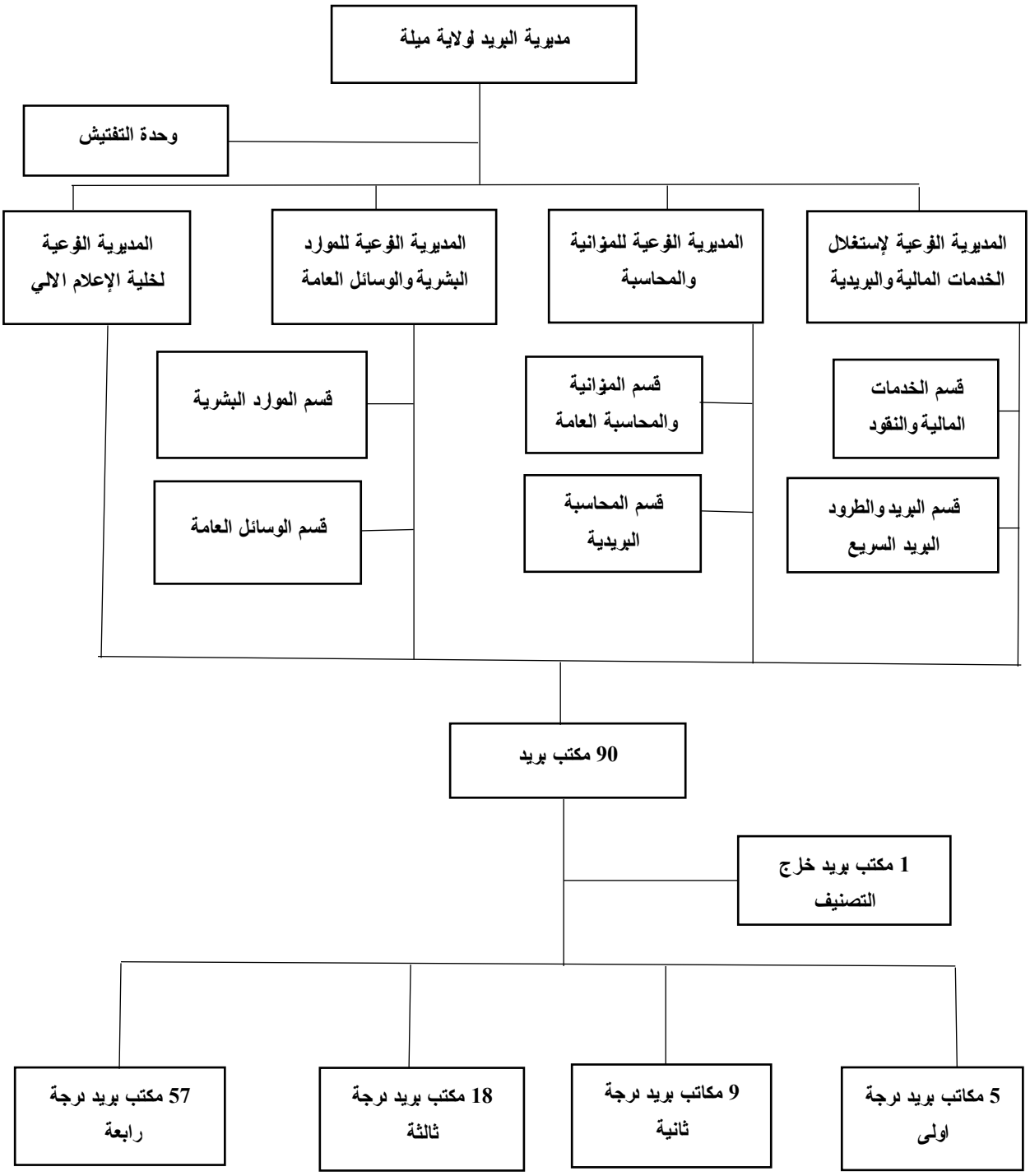
- مكتب بريد قسم إستثنائي؛
- مكتب بريد خارج التصنيف؛
- مكتب بريد درجة أولى؛
- مكتب بريد درجة ثانية؛
- مكتب بريد درجة ثالثة؛
- مكتب بريد درجة رابعة.

حيث يقدر عدد مكاتب بريد الجزائر في ولاية ميلة ب90 مكتب، 5 مكاتب مصنفة درجة أولى، 9 مكاتب مصنفة درجة ثانية، 18 مكتب مصنف درجة ثالثة، 57 مكتب مصنف درجة رابعة، إضافة الى مكتب خارج التصنيف.

الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر لولاية ميلة:

[1] مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية والنقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة، بتاريخ 2025/04/16، الساعة 13:00.

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لمديرية بريد الجزائر لولاية ميلة



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

المطلب الثالث: مهام وأهداف بريد الجزائر

أولا: مهام بريد الجزائر

تتمثل أهم مهام بريد الجزائر فيما يلي:[1]

1-تكثيف، تطوير ورقمنة شبكة البريد

إعتمدت بريد الجزائر منذ السنوات الأولى لإنشائها آلية دائمة لتكثيف شبكتها من جهة، ورقمنتها من جهة أخرى بغية الإستجابة لضرورة الخدمة الجوارية لصالح جميع فئات لمجتمع، وبالتالي تكريس نشاطها في منهج المواطنة؛

وتمنح الأولوية لفتح النقاط البريدية الجوارية في المناطق العمرانية الكبيرة والمناطق الريفية المنعزلة والمعوزة، قصد مواكبة تنمية ورشات كبيرة تطلقها الدولة من خلال تواجد بريدي منشأ ليس فقط في كل المناطق السكنية، ولكن كذلك داخل الأقطاب الجامعية والتكنات، وفي الهياكل الكبرى لنقل المسافرين.

2-مكاتب البريد المتنقلة

يتعلق الامر بتجنيد واسع النطاق لمركبات الوزن الثقيل المهيأة والمزودة بكافة المعدات اللازمة، والتي بوسعها التنقل الى المناطق الأكثر عزلة بالبلاد بغية توفير خدمة نوعية لصالح المواطنين بالقرب من أماكن سكنهم، كما انه بفضل اتصالها بشبكة الانترنت ستتمكن هذه المؤسسات من أن تنفذ حسب طلبات الزبائن كافة العمليات المالية والبريدية.

3- المعلومة على مستوى مكاتب البريد

بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة وفي إطار عصرنة المؤسسة، عمدت بريد الجزائر إلى رقمنة كافة مكاتب البريد، مشيدة بالتالي نظاما معلوماتيا شاملا يسمح لكل مستخدم حائز على حساب جاري، بالقيام آليا بالعمليات التي يشاء في أي نقطة من ربوع الوطن، هذا ما جعل الخدمات المالية البريدية تعرف بتوفرها على كامل التراب الوطني بشكل يسمح بتساوي فرص الترقية والازدهار بين المواطنين حيث تقدم لهم نفس الخدمات بنفس الشروط ونفس التسعيرة لكل المواطنين عبر التراب الوطني، إذ تعود عليها المهمة الوطنية للتكفل بمهمة الخدمة العمومية لصالح المواطن، مع السهر على ديمومتها في ظل مناخ تنافسي.

4-إعادة ربط مكاتب البريد بشبكة الإعلام والإتصال

لقد تم رقمنة مجمل مكاتب البريد من خلال إعادة وضع خارطة الشبكة وتحسين تدفق الأنترنت على مستوى مكاتب البريد بالتعاون مع الشريك إتصالات الجزائر، حيث سمح إعادة وضع هيكل الشبكة المعلوماتية

[1] معلومات مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

وتحديثها قصد حيازة هيكل يمكنه التكفل بالخدمات قيد الإنشاء وتلك المزمع وضعها مع ضمان نوعية خدمات أفضل.

5-تطوير الخدمات النقدية

موازاة مع تكثيف شبكتها، رقمنتها وعصرنتها، قامت بريد الجزائر بإقتناء منصة نقدية جديدة مطابقة للمعايير ومؤمنة، تندرج ضمنها مجموعة من الخدمات الإلكترونية منها خدمة الدفع الإلكتروني والتي تتصدر قائمة التدابير ذلت الأولوية بالنسبة للسلطات العمومية، اذ تسعى هذه الأخيرة الى تعميم وسائل الدفع الإلكتروني بالجزائر، الادماج المالي والفائدة التي يعود بها على الاقتصاد الوطني، وتهدف هذه الخطوة الى تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني متعددة القنوات من خلال الإستعمال اللازم لمختلف الآلات الأوتوماتيكية مثل الشباك الآلي للنقود (GAB) و أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) ، والدفع عبر الأنترنت والدفع بإستعمال تطبيقات الهتف النقال، وفي إطار السياسات العمومية التي تهدف الى الإدماج المالي وترقية الاقتصاد الرقمي أثبتت بريد الجزائر وجودها كعنصر فعال على الساحة المالية، وإستعمالها كآداة لتعميم الدفع الإلكتروني، وإضفاء الطابع اللامادي على المعاملات المالية وأدوات الدفع.

6-شبكة الشباك الآلي للنقود (GAB)

حرصا منها على تخفيف العبء على مكاتب البريد وتسهيل المعاملات المالية، عززت بريد الجزائر شبكة شبابيكها الآلية للنقود من خلال إقتناء جيل جديد من الآلات الأوتوماتيكية المتضمنة لوظائف جديدة، مثل: التحويل من حساب الى حساب آخر، تعبئة الهاتف النقال، طلب دفتر الشيكات، تغيير وضعية البطاقة النقدية، وتغيير رقم الهاتف النقال.

7-الخدمات عن بعد (عبر الأنترنت)

في إطار عصرنة الخدمات البريدية والمالية البريدية، وبغية تحسين النوعية لصالح المواطن، شرعت بريد الجزائر في آلية عصرنة نشاطاتها قد تميزت هذه العصرنة بإطلاق خدماتها عبر الأنترنت، مثل: بريدي نت والخدمات عبر الهاتف النقال، وإطلاق بريدي موب الذي يسمح بإنجاز كافة الوظائف التي تسمح بها البطاقة الذهبية إضافة الى دفع الفواتير عبر بوابة الأنترنت التجارية للمتعاملين الاقتصاديين والتجاريين المندرجين في المنصة النقدية لبريد الجزائر، على غرار متعاملي الهاتف الثابت والنقال، سونلغاز، شركات التأمين، الخطوط الجوية الجزائرية، وفواتير المياه وتعبئة الرصيد.

8-عصرنة وتحسين خدمة البريد والطرود

بإعتباره المهنة الأساسية والنشاط الرئيسي لبريد الجزائر، ينطوي البريد الطرود كذلك على مشاريع عصرنة الخدمات البريدية وتحسين نوعية الخدمة من خلال:

- إعادة تكييف المخطط الوطني لإيصال البريد والطرود، والذي يربط جميع بلديات التراب الوطني؛

- تعزيز وسائل الإيصال والتوزيع؛
- تهيئة مراكز الإيداع والتوزيع ومراكز الفرز؛
- تعميم نظام مراقبة الارسالات البريدية الموصى بها للأنظمة الوطنية والدولية وتولي متابعتها، تحديد مكانها، وكذا تبادل المعلومات بين المؤسسات المستخدمة لهذا النظام من خلال نظام التتبع (TRACKING).

ثانيا: أهداف بريد الجزائر

تسعى بريد الجزائر لتحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي:[1]

- تكثيف الشبكة البريدية لتحفيز الإدماج المالي والبريدي وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين؛
- تعزيز وتأمين نظام الإنتاج الحالي الخاص ببريد الجزائر؛
- تنمية رؤوس الأموال المتعلقة بالخدمات ذات القيمة المضافة؛
- تحرير المؤسسات البريدية بتوجيه التدفق نحو الخدمات عبر الأنترنت؛
- تنمية النقدية وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية؛
- تحسين آداء المؤسسة؛
- تنمية الخدمات الالكترونية في إطار مشروع رقمنة بريد الجزائر.

المطلب الرابع: خدمات الدفع الإلكتروني في بريد الجزائر

تقدم بريد الجزائر مجموعة من الخدمات الرقمية لزبائنها، حيث تتوفر على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر www.poste.dz من خلال النقر على علامة التبويب "الخدمات عبر الأنترنت".

ويمكن شرح هذه الخدمات كما يلي:[2]

1-خدمة بريدي موب

خدمة بريدي موب عبارة عن تطبيق على الهاتف النقال يضع تحت تصرف الزبائن الحاملين للبطاقة الذهبية الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، ويمكن الإستفادة من هذه الخدمة عن طريق تحميل وتثبيت تطبيق بريدي موب في الهاتف الذكي عبر قوقل بلاي أو آبل ستور، ثم التسجيل في خدمات بريدي موب وتشمل الصفحة الرئيسية لبريدي موب أيقونات تضم الحساب البريدي الجاري، البطاقات الخاصة بالزبون،

[1] معلومات مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

[2] مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية والنقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

وعمليات التحويل حيث يمكن للزبون القيام بمختلف المعاملات التي تتيحها البطاقة الذهبية مثل إرسال وإستقبال الأموال، الإطلاع على الرصيد، دفع الفواتير....

2-خدمة بريدي ويب

تطبيق بريدي ويب هو خدمة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، في حالة عدم الإشتراك بعد في بريدي موب يجب التسجيل كما ذكر سابق، أما إذا سبق للزبائن الاشتراك في تطبيق بريدي موب لن يكون عليهم سوى إدخال إسم المستخدم و كلمة السر الخاصة بهم للاستفادة من خدمة بريدي ويب عبر موقع بريد الجزائر من خلال الرابط https://baridiweb.poste.dz، وبمجرد إستكمال عملية التسجيل تصل رسالة نصية قصيرة تؤكد الاشتراك في الخدمة، وعندها يمكن الإستفادة من جميع الخدمات المتاحة عبر بريدي ويب والتي تتيح الإطلاع على الحساب البريدي الجاري، إستخدام البطاقة الذهبية، التحويل من حساب الى حساب آخر، الإطلاع على العمليات المجراة بالبطاقة والإطلاع على قائمة كشف الحساب البريدي الجاري.

3-خدمة بريد باي

بريد باي هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة عن طريق الهاتف النقال تتميز بالسهولة والأمان، وهذه الخدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الابعاد المعروفة بإسم كيو ار كود بمعنى رمز الإجابة السريع، هذا النوع من طرق الدفع يتم بدون إتصال أي بدون بطاقة ذهبية وبدون سيولة، حيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي من خلال تطبيق بريدي موب ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع أو يتولد بمجرد إجراء المعاملة المالية، و هو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه الى حساب آخر بكل أمان و في وقت فوري، و يشترط توفر البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب، إضافة الى تصريح الزبون برقم هاتفه على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، حيث يمكنه إدخال رقمه الهاتفي في أي موزع آلي لبريد الجزائر، وبعدها يتبع الزبون الخطوات التالية:[1]

- تشغيل تطبيق بريدي موب وإختيار خدمة بريد باي؛
- القيام بعملية المسح الضوئي لرمز الإجابة الظاهر في شاشة هاتف التاجر؛
- يتوجب على الزبون إدخال مبلغ المشتريات إذا كان رمز الإجابة السريع لا يظهر المبلغ، أما في حالة ظهوره فليس ضروري على الزبون إدخال المبلغ؛
- الإقرار بقبول المعاملة المالية من خلال إدخال رمز التأكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصية؛

[1] مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية و النقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

- يتم إرسال إشعار بالدفع الى الزبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكي، في حين يتلقى التاجر رسالة نصية تظهر رصيد مبلغ المشتريات.

4-خدمة الحساب البريدي الجاري الإلكتروني (E-CCP):

تتيح هذه الخدمة القيام بما يلي:[1]

- الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري؛
- تلقي إشعارات عبر SMS لكل معاملة إيداع أو سحب أو تحويل؛
- طلب أو تتبع دفتر الصكوك؛
- طلب أو تتبع البطاقة الذهبية؛
- تتبع شحنات البريد والطرود.

5-خدمة تلقي الإشعارات عبر الرسائل القصيرة

تتمثل هذه الخدمة في إعلام الزبون لكل العمليات المالية التي يتم القيام بها من خلال حسابه البريدي الجاري، وإبلاغه بأن بطاقته جاهزة على مستوى مركز البريد في مقر إقامته، وللحصول على هذه الخدمة يتوجب على الزبائن الإشتراك من خلال مراكز البريد أو عن طريق خدمة E-CCP.

6-خدمة برقيتك

تعتبر خدمة البرقية الإلكترونية او خدمة برقيتك حلا من الحلول الإلكترونية، وهي تسمح بنقل الرسائل بصفة إلكترونية من مكتب بريد الى آخر بالإضافة الى تسليم الرسالة إلى المرسل إليه شخصيا، أهم مميزاتها السرعة والمصداقية إضافة الى السرية والأمان، وتسمح هذه الخدمة لزبائنها إمتلاك دليل التسليم ومتابعة تلغراماتهم عن بعد وتوفر تسعيرات ملائمة حسب خصوصية الرسالة، وخدمة برقيتك موجهة أساسا إلى الخواص، الإدارات العمومية، المؤسسات الإقتصادية الصغيرة والمتوسطة، الهيئات المالية والبنوك وشركات التأمين والأعمال الحرة، وتتضمن عدة أنواع من الرسائل مثل رسائل التهاني والتعزية، الإستدعاءات والدعوات، الإخطارات، الإعلانات الاشهارية، إضافة الى مواضيع أخرى.

7-خدمة السحب دون بطاقة

تعتبر خدمة جديدة تمكن الحائزين على البطاقة الذهبية من سحب أموالهم دون الحاجة لإستعمالها ومن أي موزع الي عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر إختيار أي شخص آخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها، وتتم هذه الخدمة من خلال تطبيق بريدي

[1] مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية والنقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

موب وتتميز بالسرعة والأمان، وللإستفادة من هذه الخدمة يتوجب على الزبائن الإشتراك في تطبيق بريدي موب ثم القيام بالتالي على مرحلتين:[1]

المرحلة الأولى: تتم من خلال تطبيق بريدي موب، حيث بعد الإشتراك في تطبيق بريدي موب يتبع الزبون الخطوات التالية:

- فتح تطبيق بريدي موب؛
- إختيار عملية السحب دون بطاقة؛
- إختيار عملية سحب الأموال من الموزع الالي للنقود؛
- تدوين المبلغ المراد سحبه؛
- تحديد تاريخ إنتهاء صلاحية الخدمة؛
- إختيار الانشاء ثم الضغط على تم؛

عند الإنتهاء تصل رسالة تؤكد إجراء العملية بنجاح، وتصل الزبون رسالة نصية قصيرة الى هاتفه النقال حاملة الرقم السري للعملية؛

المرحلة الثانية: تتم عبر الموزع الآلي حيث يقوم الزبون بما يلي:

- التوجه الى أي موزع الي عبر التراب الوطني؛
- إختيار عملية السحب دون بطاقة؛
- إدخال رقم السحب الخاص بعملية السحب دون بطاقة؛
- إدخال الرقم السري المرسل عبر رسالة نصية قصيرة ثم تأكيد خيار العملية؛
- الحصول على المبلغ المطلوب والمبرمج.

8-خدمة تتبع البعائث(TRACKING):

تسمح هذه الخدمة للزبائن من متابعة مراسلاتهم وطرودهم البريدية، سواء على المستوى الوطني أو الدولي من بداية العملية إلى نهايتها، مع إمكانية الاطلاع على كامل تفاصيلها، ويمكن الإستفادة من هذه الخدمة من خلال موقع بريد الجزائر على الرابط التالي https://aptracking.poste.dz، حيث يوضع رقم التتبع الخاص بالعملية ثم كتابة رمز التحقق في الصورة المرفقة للوصول إلى الصفحة المخصصة للتتبع.

9-خدمة حوالتك:

[1] مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية والنقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة، بتاريخ 2025/04/20، الساعة 10:00.

حوالتك هي خدمة لتحويل الأموال بصفة آنية، بسيطة ومؤمنة عن طريق حوالة إلكترونية، حيث يقوم الزبون بملء استمارة العمليات المالية البريدية "sfp01" المتوفرة عبر كامل المكاتب البريدية والممكن تحصيلها عبر موقع بريد الجزائر www.poste.dz والتأكد من التدوين الصحيح لرقم الهاتف النقال ورقم هاتف المستفيد من الحوالة، ثم تقدم الإستمارة المملوءة مرفوقة ببطاقة الهوية الشخصية والمبلغ النقدي للحوالة إلى المكلف بالزبائن بالمكتب البريدي، بعدها يتحصل الزبون على وصل دفع الحوالة كما تصل رسالة نصية قصيرة إلى هاتف الزبون وهاتف المستفيد من الحوالة، تتضمن هذه الرسالة رمز الحوالة ورقمها السري، بالإضافة الى دعوة المستفيد للتقدم نحو أي مكتب بريدي لسحب مبلغ الحوالة.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية

من أجل إنجاز الدراسة الميدانية وتحقيق أهدافها تم إتباع مجموعة من الخطوات والمراحل والتي يمكن عرضها من خلال عرض مجتمع وعينة الدراسة إضافة الى أدوات جمع البيانات، ثم أساليب وطرق المعالجة الإحصائية، اختبار صدق وثبات الدراسة، وفي الأخير تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

إن تحديد مجتمع الدراسة يعتبر أمر بالغ الأهمية وعليه يجب اختياره بدقة. وبما أن الهدف من هذه الدراسة هو معرفة الدور الذي تلعبه أنظمة الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، فإن مجتمع هذه الدراسة يتمثل في جميع زبائن هذه المؤسسة.

2- عينة الدراسة:

نظراً لصعوبة إجراء مسح شامل على مجتمع الدراسة والمتمثل في زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة فقد اخترنا عينة عشوائية بسيطة تمثل هذا المجتمع. حيث كانت حصيلة توزيع الاستبانة الورقية والالكترونية على أفراد عينة دراستنا كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): عينة الدراسة والاستبانات المسترجعة وغير المسترجعة

الاستبانات الموزعة	الاستبانات غير المسترجعة	الاستبانات المسترجعة	
		الاستبانات المستبعدة	**الاستبانات الصالحة للتحليل**
65	03	02	60
%100	%4.6	%3.1	%92.3

المصدر: من إعداد الطالبين.

من الجدول رقم (4) نجد أنه تم توزيع (65) استبيان (إلكتروني وورقي)، حيث تم استرجاع (62) استبانة منها (60) صالحة للتحليل أي ما نسبته (92.3%)، في حين بلغ عدد الاستبانات المستبعدة (02) استبانات بنسبة (3.1%)، أما عن الاستبانات غير المسترجعة فقد بلغ عددها (03) استبانات أي ما نسبته (4.6%).

بناءً على الاستبانات الصالحة للتحليل التي بلغ عددها (60) استبانة، فإن حجم العينة التي خضعت للدراسة هو (60) زبونا من زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

ثانيا: أدوات جمع البيانات

1- الأداة الرئيسية:

تتمثل الأداة الرئيسية للدراسة في استبانة عمل الطالبين على تطويرها لتتناسب مع طبيعة الدراسة وعنوانها **(أنظر الملحق رقم 02)**، وقد تم بلورة مدلولاتها من خلال استقراء الأبعاد العلمية لمتغيرات الدراسة، وذلك اعتماداً على ما تم طرحه نظرياً في أدبيات هذه المتغيرات، وتم تقسيم أداة الدراسة إلى جزئين رئيسيين كما يلي:

- ❖ **الجزء الأول:** يتضمن البيانات الشخصية والوظيفية عن عينة الدراسة من حيث (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المهنة، مدة استخدام الزبون لخدمات بريد الجزائر).
- ❖ **الجزء الثاني:** تم تقسيم هذا الجزء إلى محورين:
- ✓ **المحور الأول:** يحتوي هذا المحور على خمسة أبعاد خاصة بالمتغير المستقل والمتمثل في أنظمة الدفع الالكتروني وهي (السهولة، الأمان، الراحة، التكلفة، والسرعة).
- ✓ **المحور الثاني:** ويشمل هذا المحور على (08) عبارات تخص المتغير التابع المتمثل في الشمول المالي.

2- الأدوات المساعدة المعتمدة في الدراسة

بالإضافة إلى الأداة الرئيسية تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات المساعدة من أجل تسهيل عملية البحث الميداني أو إزالة الغموض عن بعض الأسئلة التي تم طرحها في الاستبانة، وتتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

1- **الاستبيان بالمقابلة:** تم الإجابة على بعض الاستبانات بحضور الطالبين والمستجوب، حيث تم شرح بعض الأسئلة وهذا ما سمح بربح الوقت وإعطاء مصداقية أكثر للإجابة.

2- **الأسئلة الشفهية:** أثناء عملية توزيع الاستبيان واسترداده تم اغتنام الفرصة في العديد من المرات بطرح الأسئلة الشفوية على بعض الزبائن ورواد البريد، وذلك من أجل جمع المعلومات على موضوع الدراسة والتي لم يتطرق إليها في الاستبيان.

3- **الملاحظة:** أثناء زيارة مقر مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة تم الاعتماد على الملاحظة من أجل معرفة بعض الحقائق حول مدى استخدام زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة لأنظمة الدفع الإلكتروني.

المطلب الثاني: أساليب وطرق المعالجة الإحصائية

إن استخدام الأساليب الإحصائية يساعد على ربط واستقراء وتحليل النتائج وإثباتها رياضياً ما يزيد من دقتها ومصداقيتها، وهذا ما يدفع بنا للاستعانة بمختلف النماذج والطرق المنهجية والإحصائية.

فبعد فحص جميع الإستبانات المسترجعة، قمنا بتفريغ وإدخال بياناتها في الحاسوب باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package For Social Sciences) والذي يُرمز له اختصاراً (SPSS)، والذي يحتوي على مجموعة من الأساليب والاختبارات الإحصائية التي تندرج ضمن الإحصاء الوصفي والاستدلالي ومن خلاله فقد استخدمنا الأساليب الإحصائية التالية:

1- **التكرارات والنسب المئوية:** تم الاستعانة بها للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

2- **معامل الارتباط بيرسون (Pearson):** تم استخدامه لمعرفة درجة الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد أو المحور الذي تنتمي إليه، وذلك للتأكد من الارتباط الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.

3- **معامل الثبات آلفا كرونباخ (cronbach Alpha):** تم استخدامه للتأكد من ثبات الإستبانة، حيث أنه من الناحية التطبيقية يعتبر ثبات أداة الدراسة:

- **ضعيفاً:** إذا كان معامل آلفا كرونباخ أقل من (0.6)؛
- **مقبولًا:** إذا كان معامل آلفا كرونباخ يتراوح بين (0.6 و0.7)؛
- **جيداً:** إذا كان معامل آلفا كرونباخ يتراوح بين (0.7 و0.8)؛
- **ممتازاً:** إذا كان معامل آلفا كرونباخ أكبر من (0.8).

4- **المتوسط الحسابي:** تم استخدامه لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات أبعاد ومحاور الاستبانة، كما تم استخدامه في تحديد درجة الموافقة وترتيب العبارات.

5- **الإنحراف المعياري:** تمت الاستعانة به من أجل معرفة مقدار تشتت الإجابات وانحرافها حول العبارات والأبعاد والمحاور عن المتوسط الحسابي، كما تم استخدامه في ترتيب العبارات في حالة تساوي المتوسطات الحسابية.

6- **الإنحدار الخطي المتعدد:** وهذا من أجل إختبار تأثير المتغير المستقل (أنظمة الدفع الإلكتروني) بأبعاده على المغير التابع (الشمول المالي).

المطلب الثالث: إختبار صدق وثبات الدراسة

اختبار الصدق والثبات لأداة الدراسة هي العملية التي يتم من خلالها ضبط الاستبانة قبل توزيعها على أفراد العينة، والتأكد من أنها تؤدي إلى القياس العلمي بما يسمح باستغلال وتحليل البيانات بشكل سليم ومن ثم تعميم النتائج، ومن أجل ذلك يتم اختبار أداة الدراسة كما يلي:

أولا: صدق أداة الدراسة

1- الصدق الظاهري:

بعد الانتهاء من إعداد الاستبانة وتطويرها بناءً على المراجعة المكتبية، تم عرضها في صورتها الأولية على الأستاذ المشرف ومجموعة من الأساتذة المحكمين ذوي الاختصاص. كان الهدف من ذلك هو الحصول على آرائهم حول وضوح عبارات الاستبانة، ومدى ارتباطها بمحورها، وملاءمتها لقياس الأهداف المحددة. كما طُلب منهم تقديم ملاحظات حول كفاية الاستبانة من حيث عدد الفقرات، وشموليتها، وتنوع محتواها، بالإضافة إلى تقييم الصياغة اللغوية، وأي ملاحظات أخرى تتعلق بالتعديلات أو الحذف.

بعد جمع التعليقات، تم إجراء التعديلات اللازمة أو حذف العبارات التي أشار إليها معظم المحكمين، مما أسفر عن الحصول على النسخة النهائية من الاستبانة. **(أنظر الملحق رقم 02).**

2- الصدق البنائي:

بعد التأكد من الصدق الظاهري للدراسة، تم الانتقال إلى التأكد من الصدق البنائي والذي يقيس مدى الارتباط الداخلي لعباراتها، ومدى انتماء كل عبارة للبعد الذي تقع فيه. ولمعرفة مدى وجود التجانس الداخلي بين إجابات أفراد العينة حول عبارات أبعاد الاستبيان، تم الاعتماد على معامل الارتباط "بيرسون Pearson" ومستوى الدلالة "sig" وقد جاءت النتائج كما يلي:

1- الارتباط الداخلي لعبارات أبعاد المحور الأول:

جاءت نتائج الارتباط الداخلي لعبارات أبعاد المحور الأول كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (5): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات أبعاد المحور الأول والدرجة الكلية للبعد

أنظمة الدفع الإلكتروني								
السهولة		**الأمان**		**الراحة**		**التكلفة**		**السرعة**	
الرقم	**معامل الارتباط**	**الرقم**	**معامل الارتباط**	**الرقم**	**معامل الارتباط**	**الرقم**	**معامل الارتباط**	**الرقم**	**معامل الارتباط**
01	.7190**	06	.9050**	11	.9030**	16	.8510**	21	.8610**
02	.6040**	07	.5840**	12	.4530**	17	.3090*	22	.6440**
03	.5700**	08	.7980**	13	.5930**	18	.4140**	23	.5800**
04	.6450**	09	.6840**	14	.3730**	19	.3820**	24	.6530**
05	.8080**	10	.8560**	15	.8580**	20	.8730**	25	.7440**

**دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، *دال إحصائيا عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات أبعاد محور أنظمة الدفع الإلكتروني والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (0.309) للعبارة رقم (17) عند مستوى الدلالة (0.05)، و(0.905) للعبارة رقم (06) عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يثبت قوة الارتباط الداخلي لهذه العبارات.

2- الارتباط الداخلي لعبارات المحور الثاني:

جاءت نتائج الارتباط الداخلي لعبارات المحور الثاني كما هي مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (6): معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني والدرجة الكلية للمحور

الشمول المالي							
الرقم	**معامل الارتباط**	**الرقم**	**معامل الارتباط**	**الرقم**	**معامل الارتباط**	**الرقم**	**معامل الارتباط**
01	.8140**	03	.5710**	05	.5540**	07	.5200**
02	.5450**	04	.3140*	06	.6220**	08	.6990**

**دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01)، *دال إحصائيا عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05)

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن معاملات الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات محور الشمول المالي والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه تراوحت ما بين (0.314) للعبارة رقم (04) عند مستوى الدلالة (0.05) و (0.814) للعبارة رقم (01) عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يثبت قوة الارتباط الداخلي لهذه العبارات.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل آلفا كرونباخ (Alpha Crombach)

يشير مفهوم ثبات أداة الدراسة إلى أن الأداة تعطي نفس النتائج أو نتائج متقاربة إذا طبقت أكثر من مرة على نفس العينة وفي ظروف مماثلة، بحيث هناك عدة طرق للتحقق من ثبات أداة القياس، اخترنا من بينها آلفا كرونباخ (Alpha Crombach)، أين قمنا بحساب "معامل ثبات آلفا كرونباخ (Alpha Crombach) لأبعاد ومحاور الدراسة بالإضافة إلى حساب معامل الثبات الكلي للأداة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (7): ثبات آداة الدراسة باستخدام معامل الثبات آلفا كرونباخ (Crombach Alpha)

محاور الدراسة	أبعاد الدراسة	رقم الفقرات	معامل ثبات آلفا كرونباخ	جودة القياس
أبعاد محور أنظمة الدفع الإلكتروني	**بعد السهولة**	05-01	0.700	جيد
	بعد الأمان	10-06	0.719	جيد
	بعد الراحة	15-11	0.675	متوسط
	بعد التكلفة	20-16	0.759	جيد
	البعد السرعة	25-21	0.823	ممتاز
محور أنظمة الدفع الإلكتروني		25-01	0.865	ممتاز
محور الشمول المالي		33-26	0.791	جيد
الثبات الكلي		/	**0.902**	**ممتاز**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (7) أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ لأبعاد ومحاور الدراسة قد انحصرت ما بين (67.5%و86.5%) بدرجة ثبات (من متوسطة إلى ممتازة)، كما أن درجة الثبات الكلي هي الأخرى ممتازة (90.2%)، مما يدل على أن هذه الاستبانة تتمتع بدرجة ثبات ممتازة تبرر استخدامها لأغراض هذه الدراسة.

المطلب الرابع: تحليل البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة

للتعرف على الخصائص والسمات الشخصية لأفراد العينة تم توزيعها حسب متغير (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المهنة، مدة استخدام الزبون لخدمات بريد الجزائر).

أولا: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

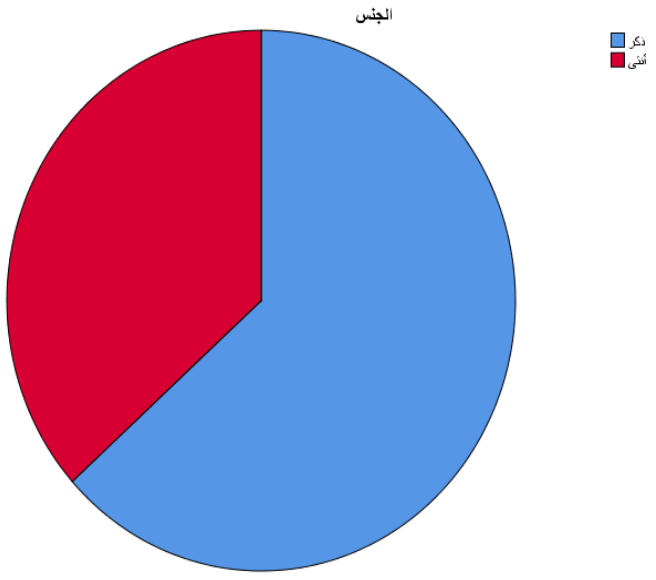
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (8): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة (%)
ذكر	38	63.3
أنثى	22	36.7
المجموع	**60**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (3): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من نتائج الدراسة في الجدول رقم (8) أن نسبة الذكور في العينة تبلغ (63.3%)، بينما تمثل نسبة الإناث (36.7%). إن وجود نسبة عالية من الذكور في العينة قد يعكس اهتمامًا أكبر بهذا النوع من الخدمات، حيث قد يكون لهم تجارب أكبر في التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني. ومع ذلك، فإن النسبة الأقل للإناث تشير إلى ضرورة فهم العوامل التي قد تعيق مشاركتهن في استخدام هذه الأنظمة.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

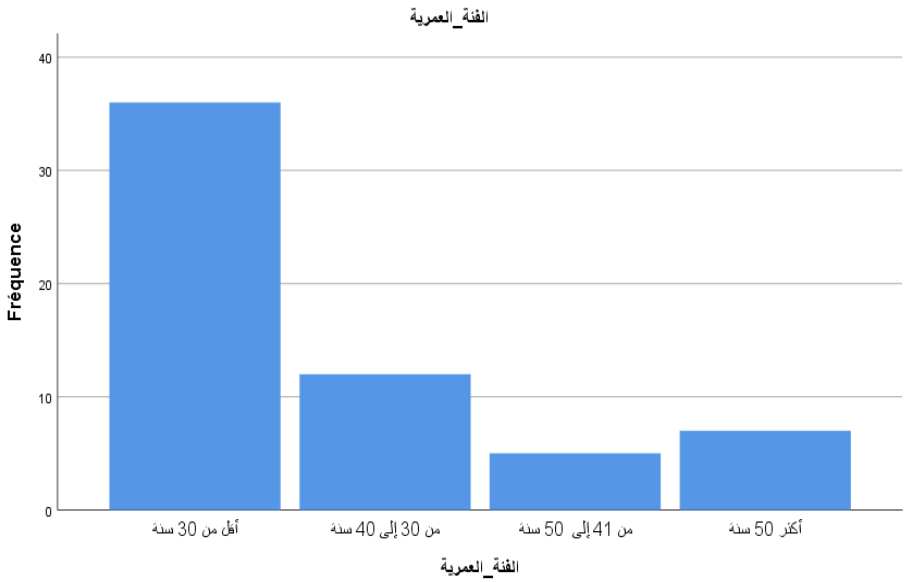
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (9): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة (%)
أقل من 30 سنة	36	60.0
من 30 إلى 40 سنة	12	20.0
من 41 إلى 50 سنة	05	8.3
أكثر من 50 سنة	07	11.7
المجموع	**60**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (4): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من نتائج الدراسة في الجدول رقم (9) أن توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية يظهر تركيزًا كبيرًا للأفراد الذين تقل أعمارهم عن (30) سنة حيث يمثلون (60.0%) من العينة. بينما تنخفض النسب بشكل ملحوظ في الفئات العمرية الأكبر، حيث تمثل الفئة العمرية من (30 إلى 40) سنة (20.0%)، والفئة من (41 إلى 50) سنة (8.3%)، وأخيرًا، تمثل الفئة العمرية أكثر من (50) سنة (11.7%).

هذا التوزيع يشير إلى أن الشباب هم الأكثر استخدامًا لأنظمة الدفع الإلكتروني، ويمكن أن يرتبط ذلك بمدى إلمامهم بالتكنولوجيا ورغبتهم في تبني الحلول الرقمية، كما أن هذه الفئة العمرية تميل إلى استخدام الخدمات المالية الإلكترونية بشكل أكبر ما يسهل عليهم الوصول إلى المعلومات وإجراء المعاملات بسرعة وكفاءة. ومع ذلك، فإن النسب المنخفضة في الفئات العمرية الأكبر تستدعي الانتباه، حيث قد تعكس تردد هؤلاء الأفراد في استخدام الأنظمة الرقمية لأسباب تتعلق بالوعي والمعرفة. لذا، يمكن أن تكون هناك حاجة لمبادرات تعليمية تستهدف هذه الفئات لتعزيز وعيهم وفهمهم حول فوائد أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على الشمول المالي.

بالتالي، يوفر هذا التحليل رؤى مهمة حول كيفية تصميم استراتيجيات فعالة لتعزيز استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني بين جميع الفئات العمرية، مما يسهم في تحقيق الشمول المالي لدى جميع الأفراد.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

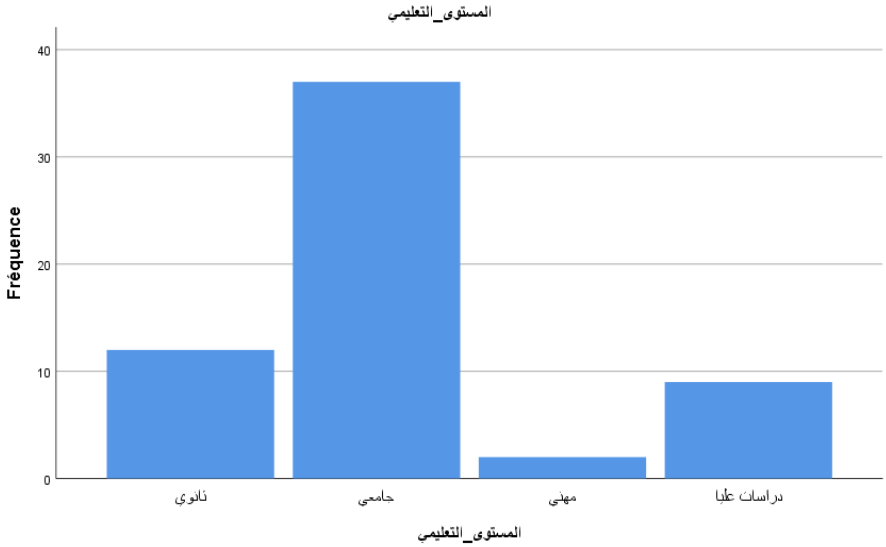
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة (%)
ثانوي	12	20.0
جامعي	37	61.7
مهني	02	3.3
دراسات عليا	09	15.0
المجموع	**60**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتبين من نتائج الدراسة في الجدول رقم (10) أن هناك هيمنة واضحة للأفراد ذوي المستوى التعليمي الجامعي الذين يمثلون (61.7%) من حجم العينة، بينما تشكل الفئة ذات المستوى التعليمي الثانوي (20.0%)، وتأتي فئة أصحاب الدراسات العليا بنسبة (15.0%)، في حين أن الأفراد ذوي المستوى المهني يمثلون (3.3%) فقط.

تشير هذه النتائج إلى أن الأفراد ذوي التعليم العالي هم الأكثر استخدامًا لأنظمة الدفع الإلكتروني مما يعكس مدى إلمامهم بالتكنولوجيا، حيث أن المستوى التعليمي قد يعزز من القدرة على فهم واستخدام هذه الأنظمة بشكل فعال إذ تكون لديهم دراية أكبر بالمفاهيم المالية والتقنية.

رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب المهنة

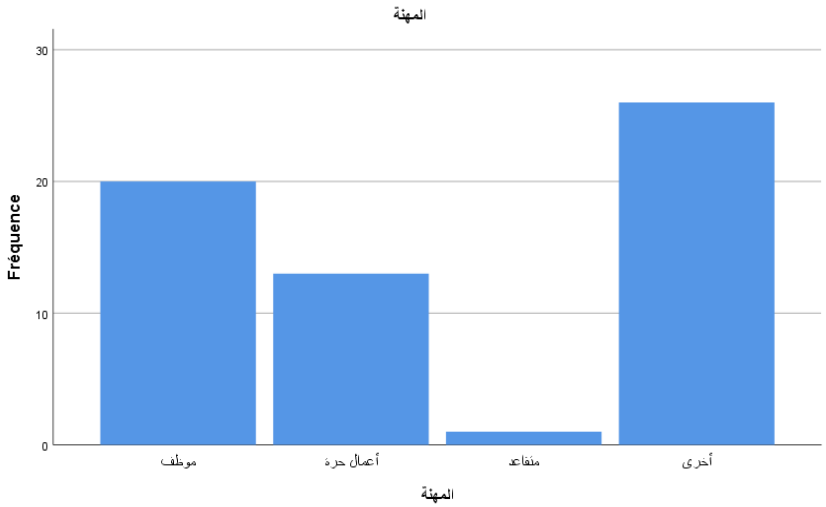
يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المهنة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة

المهنة	التكرار	النسبة (%)
موظف	20	33.3
أعمال حرة	13	21.7
متقاعد	01	1.7
أخرى	26	43.3
المجموع	**60**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهنة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

تشير النتائج إلى أن (33.3%) من الأفراد هم موظفون مما يدل على اعتمادهم بشكل كبير على أنظمة الدفع الإلكتروني في حياتهم اليومية، بينما تمثل فئة الأفراد الذين يمارسون أعمال حرة (21.7%) مما يعكس أهمية هذه الأنظمة في تسهيل معاملاتهم المالية. في المقابل، تشكل نسبة المتقاعدين (1.7%) فقط مما قد يعكس محدودية استخدامهم للتقنيات الحديثة. أما باقي الفئات التي لم تذكر (الطلبة، البطالين...إلخ) فتشكل (43.3%)، مما يبرز تنوع المهن بين المشاركين، وقد يشير إلى تجارب متفاوتة في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.

وبالتالي، يعكس هذا التحليل أهمية فهم كيف تؤثر المهنة على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، مما يساعد في تطوير استراتيجيات تستهدف جميع الشرائح المهنية لتحقيق الشمول المالي.

خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام خدمات بريد الجزائر

يتوزع أفراد عينة الدراسة حسب متغير مدة استخدام خدمات بيد الجزائر كما هو مبين في الجدول التالي:

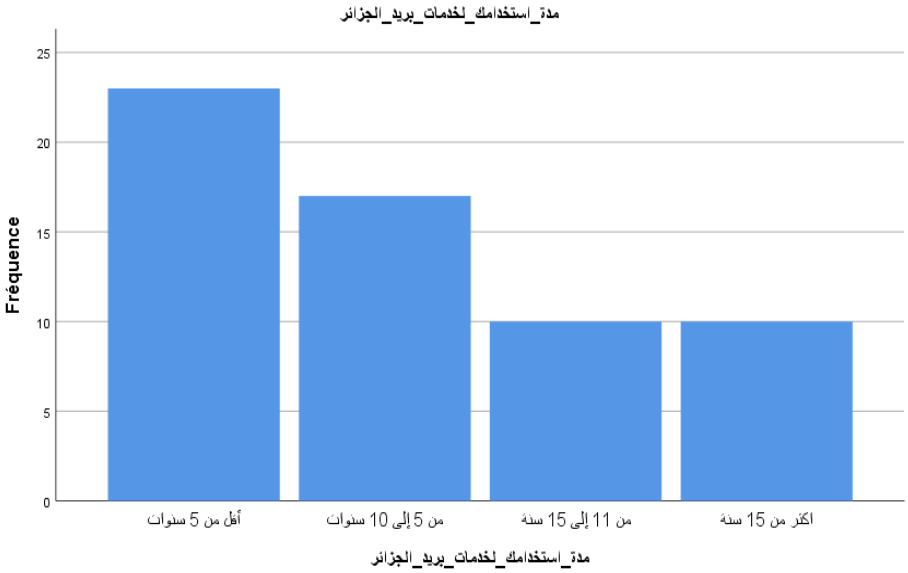
الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام خدمات بريد الجزائر

مدة استخدام خدمات بريد الجزائر	التكرار	النسبة (%)
أقل من 05 سنوات	23	38.3
من 05 إلى 10 سنوات	17	28.3
من 11 إلى 15 سنة	10	16.7
أكثر من 15 سنة	10	16.7

المجموع	**100**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام خدمات بريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

تشير نتائج الجدول أعلاه إلى أن (38.3%) من أفراد العينة يستخدمون خدمات بريد الجزائر لأقل من (5) سنوات، مما يدل على وجود شريحة كبيرة من المستخدمين الجدد. بينما تمثل الفئة التي تستخدم الخدمات لمدة محصورة ما بين (5 و10) سنوات (28.3%) مما يعكس استقرارًا نسبيًا في استخدام هذه الخدمات، أما الفئات التي تتراوح مدة استخدامها ما بين (11 إلى 15) سنة و (أكثر من 15 سنة)، فتشكل كل منهما (16.7%) وهذا ما قد يشير إلى أن هناك مجموعة من المستخدمين الذين يتمتعون بخبرة طويلة مع خدمات بريد الجزائر.

بالتالي، يعكس هذا التحليل أهمية فهم مدة استخدام خدمات بريد الجزائر وتأثيرها على تجربة المستخدم، مما يسهم في تحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة وتعزيز الشمول المالي.

المبحث الثالث: عرض وتحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى نتائج عملية المعالجة الإحصائية للبيانات التي تم التوصل إليها من خلال إجابات أفراد العينة باستخدام برنامج (spss)، وذلك قصد التعرف على نتائج التحليل لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات، وذلك من خلال تحليل اجابات افراد العينة حول كل من انظمة الدفع الالكتروني والشمول المالي، واخيرا اختبار فرضيات الدراسة.

ومن أجل تحديد طول فئات مقياس "ليكارث الخماسي" المستخدم في محاور الدراسة تم حساب "المدى" بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس "ليكارث" (1-5=4)، ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طول الخلية الصحيحة أي (5/4 = 0.8)، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (1) وذلك لتحديد الحد الأعلى لأول خلية أو فئة (0.8 + 1= 1.8) وهكذا يصبح طول الخلايا او الفئات كما هو موضح في الجدول أدناه:

الجدول رقم (13): فئات مقياس (likert) الخماسي ودلالتها

رقم الفئة	المجال	الدرجات	الوزن	مستوى الأهمية
الأولى	[1-1.80]	غير موافق بشدة	1	**ضعيف جداً**
الثانية	[1.81-2.60]	غير موافق	2	**ضعيف**
الثالثة	[2.61-3.40]	محايد	3	**متوسط**
الرابعة	[3.41-4.20]	موافق	4	**مرتفع**
الخامسة	[4.21-5]	موافق بشدة	5	**مرتفع جداً**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

المطلب الأول: تحليل إجابات أفراد العينة حول محور أنظمة الدفع الإلكتروني

يتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة في أنظمة الدفع الإلكتروني، ويحتوي على خمسة أبعاد، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات أبعاد هذا المتغير وترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية:

1- بعد السهولة:

جاءت النتائج الخاصة بهذا البعد كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (14): التحليل الوصفي لعبارات بعد "السهولة"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجات	مستوى الأهمية
01	أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بريد الجزائر سهلة الاستخدام.	3.83	0.960	02	موافق	مرتفع
02	أستطيع التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر دون مساعدة.	3.95	0.832	01	موافق	مرتفع
03	تتوفر معلومات كافية عن كيفية استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.	3.50	1.000	03	موافق	مرتفع

04	أواجه صعوبات عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.	2.75	1.114	05	محايد	متوسط
05	أستطيع الوصول إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في أي وقت.	3.20	1.132	04	محايد	متوسط
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.52**	**0.802**	**مستوى الأهمية مرتفع**		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (14) إلى إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد السهولة، حيث تم ترتيب هذه العبارات وفقًا لمتوسطاتها الحسابية كما يلي:

1. "**أستطيع التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر دون مساعدة**".

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.95) مع انحراف معياري قدره (0.832). تشير هذه النتيجة إلى أن أفراد العينة يشعرون بالقدرة على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني بشكل مستقل مما يدل على سهولة الاستخدام.

2. "**أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بريد الجزائر سهلة الاستخدام**".

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.83) مع انحراف معياري قدره (0.960). تعكس هذه النتيجة رضا الأفراد عن كفاءة أنظمة الدفع الإلكتروني ليريد الجزائر وسهولة الوصول إليها.

3. "**تتوفر معلومات كافية عن كيفية استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر**".

كان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.50)، مع انحراف معياري قدره (1.000). تشير هذه النتيجة إلى أن هناك معلومات متاحة ولكن قد تحتاج إلى تحسين لجعلها أكثر وضوحًا للمستخدمين.

4. "**أستطيع الوصول إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في أي وقت**".

حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.20) مع انحراف معياري قدره (1.132). تعكس هذه النتيجة بعض القيود التي قد يواجهها الأفراد في الوصول إلى الأنظمة في أوقات معينة.

5. "**أواجه صعوبات عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر**".

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2.75، مع انحراف معياري قدره 1.114. تشير هذه النتيجة إلى وجود تحديات يواجهها المستخدمون، مما يستدعي تحسينات في النظام.

كما نلاحظ من خلال نفس الجدول أن المتوسط الحسابي العام لبعد السهولة بلغ (3.52) مما يشير إلى مستوى مرتفع من الرضا عن سهولة استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، كما أن الانحراف المعياري لهذا البعد كان (0.802) مما يدل على تباين قليل في آراء أفراد العينة حيث يظهر معظم المشاركين توافقًا إيجابيًا مع العبارات المتعلقة بالسهولة.

2- بعد الأمان:

جاءت النتائج الخاصة بهذا البعد كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): التحليل الوصفي لعبارات بعد "الأمان"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجات	مستوى الأهمية
06	أشعر بالأمان عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.	3.48	1.049	05	موافق	مرتفع
07	المعلومات المالية الشخصية محمية أثناء استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.	3.88	0.804	03	موافق	مرتفع
08	أستلم إشعارات فورية عن المعاملات المالية التي أجريها.	4.00	0.823	02	موافق	مرتفع
09	أستخدم كلمات مرور قوية عند التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني.	4.00	0.713	01	موافق	مرتفع
10	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني تضمن حماية فعالة ضد الاحتيال.	3.63	0.863	04	موافق	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.56**	**0.844**	**مستوى الأهمية مرتفع**		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول أعلاه إلى إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد الأمان، حيث تم ترتيب هذه العبارات وفقًا لمتوسطاتها الحسابية كما يلي:

1. "**أستخدم كلمات مرور قوية عند التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني**".

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.00)، مع انحراف معياري قدره (0.713). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يدركون أهمية استخدام كلمات مرور قوية ما يعكس وعيهم بمتطلبات الأمان.

2. "**أستلم إشعارات فورية عن المعاملات المالية التي أجريها**".

سجلت هذه العبارة أيضًا متوسطًا حسابيًا قدره (4.00)، مع انحراف معياري قدره (0.823). تعكس هذه النتيجة رضا الأفراد عن نظام الإشعارات الفورية مما يعزز من شعورهم بالأمان.

3. "**المعلومات المالية الشخصية محمية أثناء استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني**".

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.88) مع انحراف معياري قدره (0.804). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يشعرون بوجود حماية كافية لمعلوماتهم الشخصية مما يعزز ثقتهم في أنظمة الدفع الإلكتروني.

4. "**أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني تضمن حماية فعالة ضد الاحتيال**".

حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.63) وانحراف معياري قدره (0.863). تعكس هذه النتيجة مستوى من الثقة في فعالية أنظمة الدفع الإلكتروني في مكافحة الاحتيال.

5. "**أشعر بالأمان عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر**".

جاءت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره (3.48) مع انحراف معياري (1.049). تشير هذه النتيجة إلى شعور عام بالأمان لدى مستخدمي أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر بميلة.

وبشير الجدول أيضاً إلى أن المتوسط الحسابي العام لبعد الأمان بلغ (3.56) مما يدل على وجود مستوى مرتفع من الرضا عن الأمان في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، كما أن الانحراف المعياري المنخفض (0.844) يدل على تباين قليل في الآراء، حيث يظهر معظم المشاركين توافقًا إيجابيًا مع العبارات المتعلقة ببعد الأمان.

3- بعد الراحة:

جاءت النتائج الخاصة بهذا البعد كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): التحليل الوصفي لعبارات بعد "الراحة"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجات	مستوى الأهمية
11	أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مريحة للاستخدام في حياتي اليومية.	3.90	0.796	02	موافق	مرتفع
12	أستطيع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر في أي مكان.	3.73	0.821	04	موافق	مرتفع
13	توفر أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر خيارات دفع متنوعة.	3.65	0.840	05	موافق	مرتفع
14	أستطيع إدارة مدفوعاتي بسهولة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.	3.77	0.871	03	موافق	مرتفع
15	أجد أن استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني يساهم في توفير الوقت.	4.38	0.666	01	موافق بشدة	مرتفع جداً
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**4.14**	**0.645**	**مستوى الأهمية مرتفع**		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول أعلاه إلى إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد الراحة، حيث تم ترتيب هذه العبارات وفقًا لمتوسطاتها الحسابية كما يلي:

1. "**أجد أن استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني يساهم في توفير الوقت**".

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.38) مع انحراف معياري قدره (0.666). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يرون في هذه أنظمة الدفع الإلكتروني وسيلة فعالة لتوفير الوقت مما يعكس مدى راحتهم في استخدامها.

2. "**أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مريحة للاستخدام في حياتي اليومية**".

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.90) مع انحراف معياري قدره (0.796). تعكس هذه النتيجة شعور الأفراد بالراحة في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني بشكل يومي.

3. "**أستطيع إدارة مدفوعاتي بسهولة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني**".

كان المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.77) مع انحراف معياري قدره (0.871). تشير هذه النتيجة إلى قدرة الأفراد على إدارة مدفوعاتهم بفعالية مما يعكس الراحة في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.

4. "**أستطيع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر في أي مكان**".

حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.73) مع انحراف معياري قدره (0.821). تعكس هذه النتيجة مرونة الاستخدام لأنظمة الدفع الإلكتروني مما يعطي الأفراد راحة أكبر.

5. "**توفر أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر خيارات دفع متنوعة**".

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.65) مع انحراف معياري قدره (0.840). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يلاحظون وجود خيارات متعددة للدفع ولكن قد تحتاج إلى المزيد من التنوع.

من خلال نفس الجدول نجد أن المتوسط الحسابي العام لبعد الراحة بلغ (4.14) مما يشير إلى مستوى مرتفع من الرضا عن الراحة في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، كما أن الانحراف المعياري كان (0.645) ما يدل على تباين قليل في الآراء، حيث يظهر معظم المشاركين توافقًا إيجابيًا مع العبارات المتعلقة بالراحة.

4- بعد التكلفة:

جاءت النتائج الخاصة بهذا البعد كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (17): التحليل الوصفي لعبارات بعد "التكلفة"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجات	مستوى الأهمية
16	رسوم استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر معقولة.	3.43	0.965	03	موافق	مرتفع
17	أرى أن الفوائد التي أتحصل عليها من أنظمة الدفع الإلكتروني تفوق تكلفتها.	3.30	1.013	05	محايد	متوسط
18	التكاليف المرتبطة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني متدنية.	3.32	0.965	04	محايد	متوسط
19	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي خيارات دفع اقتصادية.	3.65	0.936	01	موافق	مرتفع
20	أرى أن تكاليف المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني عادلة مقارنة بالخدمات المقدمة.	3.65	1.039	02	موافق	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.56**	**0.864**	**مستوى الأهمية مرتفع**		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (17) إلى إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد التكلفة، حيث تم ترتيب هذه العبارات وفقًا لمتوسطاتها الحسابية كما يلي:

1. "**أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي خيارات دفع اقتصادية**".

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.65) مع انحراف معياري قدره(0.936). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يشعرون بأن هذه أنظمة الدفع الإلكتروني تقدم خيارات فعالة من حيث التكلفة مما يعزز من استخدامهم لها.

2. "**أرى أن تكاليف المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني عادلة مقارنة بالخدمات المقدمة**".

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة أيضًا (3.65) مع انحراف معياري قدره (1.039). تعكس هذه النتيجة رضا الأفراد عن التكاليف مقارنة بالقيمة التي يحصلون عليها من الخدمات، مما يعكس شعورًا بالعدالة.

3. "**رسوم استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر معقولة**".

حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.43)، مع انحراف معياري قدره (0.965). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يرون أن الرسوم المعمول بها في أنظمة الدفع الإلكتروني معقولة مما يعزز من قبولهم لهذه الأنظمة.

4. **التكاليف المرتبطة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني متدنية.**

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة (3.32) مع انحراف معياري قدره (0.965). تعكس هذه النتيجة شعورًا محايدًا تجاه التكاليف مما يشير إلى إمكانية التحسين في هذا الجانب.

5. "**أرى أن الفوائد التي أتحصل عليها من أنظمة الدفع الإلكتروني تفوق تكلفتها**".

حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.30) مع انحراف معياري قدره (1.013). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد لديهم وجهات نظر متباينة بشأن الفوائد مقابل التكاليف.

من خلال نفس الجدول نجد أن المتوسط الحسابي العام لبعد التكلفة بلغ (3.56) مما يشير إلى مستوى مرتفع من الرضا عن التكلفة المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني، كما أن الانحراف المعياري المنخفض (0.864) يدل على عدم وجود تباين كبير في الآراء، حيث يظهر المشاركين توافقًا إيجابيًا مع العبارات المتعلقة ببعد التكلفة.

5- بعد السرعة:

جاءت النتائج الخاصة بهذا البعد كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): التحليل الوصفي لعبارات بعد "السرعة"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجات	مستوى الأهمية
21	أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي معاملات سريعة.	4.00	0.902	03	موافق	مرتفع
22	أستطيع إتمام المدفوعات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني في وقت قصير.	4.03	0.637	02	موافق	مرتفع
23	أعتبر أن سرعة المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني تعزز من تجربتي.	4.12	0.555	01	موافق	مرتفع
24	اشعر ان التعاملات عبر أنظمة الدفع الالكتروني تتم بسرعة وفعالية.	3.93	0.841	05	موافق	مرتفع
25	أشعر أن أنظمة الدفع الإلكتروني تتيح لي إتمام المدفوعات دون أي تعقيدات.	3.93	0.686	04	موافق	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام		**3.97**	**0.644**	**مستوى الأهمية مرتفع**		
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور		**3.88**	**0.709**	**مستوى الأهمية مرتفع**		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول أعلاه إلى إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة ببعد السرعة، حيث تم ترتيب هذه العبارات وفقًا لمتوسطاتها الحسابية كما يلي:

1. "**أعتبر أن سرعة المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني تعزز من تجربتي**".

جاء المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.12) والانحراف المعياري قدره (0.555). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يرون أن السرعة تلعب دورًا مهمًا في تحسين تجربتهم مع أنظمة الدفع الإلكتروني.

2. "**أستطيع إتمام المدفوعات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني في وقت قصير**".

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة (4.03) مع انحراف معياري قدره (0.637). تعكس هذه النتيجة قدرة الأفراد على إنهاء المدفوعات بسرعة مما يعكس كفاءة هذه الأنظمة.

3. "**أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي معاملات سريعة**".

حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (4.00) وانحراف معياري قدره (0.902). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يشعرون بأن أنظمة الدفع الإلكتروني تساهم في تسريع معاملاتهم.

4. "**أشعر أن أنظمة الدفع الإلكتروني تتيح لي إتمام المدفوعات دون أي تعقيدات**".

جاءت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره (3.93) مع انحراف معياري قدره (0.686). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يلاحظون سهولة في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني مما يعزز من تجربتهم.

5. "**أشعر أن التعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني تتم بسرعة وفعالية**".

حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره 3.93، مع انحراف معياري قدره 0.841 .تعكس هذه النتيجة رضا الأفراد عن فعالية السرعة في المعاملات.

وتشير النتائج أيضاً إلى أن المتوسط الحسابي العام لبعد السرعة هو (3.97) مما يشير إلى مستوى مرتفع من الرضا عن السرعة في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني، كما أن الانحراف المعياري المنخفض (0.644) يدل على تباين قليل في الآراء، حيث يظهر معظم المشاركين توافقًا إيجابيًا مع العبارات المتعلقة ببعد السرعة.

ونلاحظ من نفس الجدول أن المتوسط الحسابي العام لمحور أنظمة الدفع الإلكتروني قد بلغ (3.88) مما يدل على رضا عام مرتفع بين المستخدمين عن أنظمة الدفع الإلكتروني، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا المحور (0.709) ما يشير إلى وجود تباين معتدل في الآراء نتيجة لوجود بعض الفروق في التجارب الشخصية.

بشكل عام، تعكس هذه النتائج تجربة إيجابية حول استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لدى زبائن بريد الجزائر بولاية ميلة، مما يعزز من احتمالية استخدام هذه الأنظمة بشكل مستمر في المستقبل.

المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد العينة حول محور الشمول المالي

يتمثل المتغير التابع في هذه الدراسة في الشمول المالي، ويحتوي على (08) عبارات، وفيما يلي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات هذا المتغير وترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية:

الجدول رقم (19): التحليل الوصفي لعبارات محور "الشمول المالي"

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجات	مستوى الأهمية
26	أنظمة الدفع الإلكتروني ساعدتني في إدارة أموالي.	3.95	0.852	04	موافق	مرتفع
27	أستطيع تحويل الأموال بسهولة إلى الآخرين باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.	4.22	0.691	01	موافق بشدة	مرتفع جداً
28	أعتبر أن وجود خيارات دفع متعددة يساعدني في تحقيق أهدافي المالية.	3.95	0.811	03	موافق	مرتفع
29	أستطيع الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني بسهولة.	3.82	0.676	06	موافق	مرتفع
30	يمكنني الحصول على بطاقة الدفع الإلكتروني من مؤسسة البريد بكل سهولة.	3.47	1.142	08	موافق	مرتفع
31	أعتمد على الخدمات الرقمية لإجراء معاملاتي المالية بشكل منتظم.	3.78	0.671	07	موافق	مرتفع
32	أستطيع الوصول إلى المعلومات المالية بسهولة.	3.85	0.820	05	موافق	مرتفع
33	أشعر بالراحة عند استخدام التكنولوجيا المالية لإدارة أموالي.	4.12	0.691	02	موافق	مرتفع
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمحور		**4.03**	**0.588**	**مستوى الأهمية مرتفع**		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (19) إلى إجابات أفراد العينة عن العبارات المتعلقة بمحور الشمول المالي، حيث تم ترتيب هذه العبارات وفقًا لمتوسطاتها الحسابية كما يلي:

1. "**أستطيع تحويل الأموال بسهولة إلى الآخرين باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني**". حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (4.22) مع انحراف معياري قدره (0.691). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يشعرون بقدرتهم على إجراء التحويلات المالية بسلاسة مما يعكس فعالية أنظمة الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات.

2. "**أشعر بالراحة عند استخدام التكنولوجيا المالية لإدارة أموالي**". حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (4.12) مع انحراف معياري قدره (0.691). تعكس هذه النتيجة مدى ارتياح الأفراد في استخدام التكنولوجيا لإدارة أموالهم مما يعزز ثقتهم في أنظمة الدفع الإلكتروني.
3. "**أعتبر أن وجود خيارات دفع متعددة يساعدني في تحقيق أهدافي المالية**". حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري قدره (0.811). تعكس هذه النتيجة أهمية التنوع في خيارات الدفع مما يمكّن الأفراد من تحقيق أهدافهم المالية بشكل أفضل.
4. "**أنظمة الدفع الإلكتروني ساعدتني في إدارة أموالي**". حصلت هذه العبارة أيضًا على متوسط حسابي قدره (3.95) وانحراف معياري قدره (0.852). تشير هذه النتيجة إلى أن الأفراد يرون أن هذه أنظمة الدفع الإلكتروني تسهم بشكل إيجابي في تنظيم وإدارة شؤونهم المالية.
5. "**أستطيع الوصول إلى المعلومات المالية بسهولة**". حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.85) مع انحراف معياري قدره (0.820). تشير هذه النتيجة إلى قدرة الأفراد على الحصول على المعلومات المالية بسهولة مما يعزز من وعيهم المالي.
6. "**أستطيع الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني بسهولة**". جاءت هذه العبارة بمتوسط حسابي قدره (3.82) مع انحراف معياري قدره (0.676). تعكس هذه النتيجة سهولة الوصول إلى لخدمات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مما يعزز استخدام الأفراد لهذه الأنظمة.
7. "**أعتمد على الخدمات الرقمية لإجراء معاملاتي المالية بشكل منتظم**". حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي قدره (3.78) وانحراف معياري قدره (0.671). تعكس هذه النتيجة اعتماد الأفراد على الحلول الرقمية مما يدل على تحول إيجابي نحو استخدام التكنولوجيا في المعاملات المالية.
8. "**يمكنني الحصول على بطاقة الدفع الإلكتروني من مؤسسة البريد بكل سهولة**". حصلت هذه العبارة على أدنى متوسط حسابي وهو (3.47) مع انحراف معياري قدره (1.142). تشير هذه النتيجة إلى أن الحصول على بطاقة الدفع الإلكتروني قد يكون أكثر تعقيدًا مما يستدعي تحسينات في هذه العملية.

تشير نتائج الجدول أيضاً إلى أن المتوسط الحسابي العام لمحور الشمول المالي بلغ (4.03) مع انحراف معياري (0.533) ما يدل على تباين قليل في الآراء، حيث يظهر معظم المشاركين توافقًا إيجابيًا مع العبارات المتعلقة بمحور الشمول المالي، وعليه فهم يرون أن أنظمة الدفع الإلكتروني تلعب دورًا مهمًا في تعزيز الشمول المالي إذ توفر لهم أدوات فعالة لإدارة أموالهم بسهولة وراحة.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

1- اختبار الفرضية الرئيسية:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه: "**يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من 0.05 لأنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة**".

ويمكن صياغتها كما يلي:

(H0): لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لأنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

(H1): يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لأنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

جاءت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (20): نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variances) (المتغير التابع = الشمول المالي)

النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة F	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R
1	الانحدار	9.046	5	1.809	8.579	0.000	0.443	0.665
	الخطأ المتبقي	11.338	54	0.211				
	المجموع	20.443	59					

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول رقم (20) وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين استعمال أنظمة الدفع الإلكتروني وتحقيق الشمول المالي لزبائن بريد الجزائر بولاية ميلة إذ بلغ معامل الارتباط لبيرسون (0.665)، وهذا ما يعني أن علاقة الارتباط وصلت حدود (66.5%) وهي نسبة جيدة تعكس تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن هذه المؤسسة.

كما نلاحظ من خلال نفس الجدول أن قيمة (F) المحسوبة تبلغ (9.056) وهي أكبر من قيمة (F) الجدولية البالغة (4.998)، كما أن القيمة الاحتمالية "sig" تقدر بـ (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ونلاحظ أيضاً من خلال الجدول أن قيمة معامل التحديد (R^2) قد بلغت (0.443)، وهذا

يعني أن المتغير المستقل (أنظمة الدفع الإلكتروني) يفسر ما نسبته (44.3%) من التباين الحاصل في المتغير التابع (الشمول المالي)، أي كلما تغير المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة تغير المتغير التابع بمقدار (0.443)، أما باقي التأثير (55.7%) فيعود لعوامل أخرى لم تدرج في النموذج.

مما سبق فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي مفادها وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة.

2- اختبار الفرضيات الفرعية:

من أجل اختبار دور أبعاد أنظمة الدفع الالكتروني (بعد السهولة، بعد الأمان، بعد الراحة، بعد التكلفة، البعد السرعة) على تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر ولاية ميلة، يتم استخدام نموذج تحليل الانحدار المتعدد والنتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): نتائج تحليل التباين للانحدار (Analysis Of Variances)

النموذج MODEL	المعاملات غير النمطية		المعاملات النمطية	قيمة T المحسوبة	قيمة T الجدولية	مستوى الدلالة T
-	B	الخطأ المعياري	Beta	–		–
تابث Constant	1.735	0.457	–	3.800		0.000
بعد السهولة	−0.203	0.089	−0.277	−2.277		0.027
بعد الراحة	0.142	0.080	0.203	1.774	1.998	0.082
بعد الأمان	0.036	0.114	0.040	0.317		0.753
بعد التكلفة	0.151	0.086	0.222	1.753		0.085
بعد السرعة	0.459	0.124	0.502	3.702		0.001

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على إجابات أفراد عينة الدراسة ومخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (21) نلاحظ ما يلي:

- ليس لبعد السهولة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة لأن قيمة T المحسوبة تساوي (2.277−) وهي أقل من قيمة T الجدولية البالغة (1.998)، كما أن مستوى الدلالة Sig= 0.027 وهو أصغر من 0.05، ومنه فإن الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه يوجد أثر

إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد السهولة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، **مرفوضة.**

- ليس لبعد الراحة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة لأن قيمة T المحسوبة تساوي (1.774) وهي أقل من قيمة T الجدولية البالغة (1.998)، كما أن مستوى الدلالة Sig= 0.082 وهو أكبر من 0.05، ومنه فإن الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد الراحة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، **مرفوضة.**
- ليس لبعد الأمان أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة لأن قيمة T المحسوبة تساوي (0.317) وهي أقل من قيمة T الجدولية البالغة (1.998)، كما أن مستوى الدلالة Sig= 0.753 وهو أكبر من 0.05، ومنه فإن الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد التكلفة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، **مرفوضة.**
- ليس لبعد التكلفة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة لأن قيمة T المحسوبة تساوي (1.753) وهي أقل من قيمة T الجدولية البالغة (1.998)، كما أن مستوى الدلالة Sig= 0.085 وهو أكبر من 0.05، ومنه فإن الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد التكلفة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، **مرفوضة.**
- لبعد السرعة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة لأن قيمة T المحسوبة تساوي (3.702) وهي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة (1.998)، كما أن مستوى الدلالة Sig= 0.001 وهو أقل من 0.05، ومنه فإن الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05) لبعد السرعة في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، **مقبولة.**

خلاصة الفصل:

من أجل معرفة دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر بولاية ميلة قمنا بتصميم استبيان ورقي وتوزيعه على عينة مكونة من (65) زبون لدى هذه المؤسسة، وبعد استرجاعنا للاستبانة قمنا بتفريغها وتحليل بياناتها، حيث توصلنا إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر إيجابي لأنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، بحيث يفسر من خلال وجود أثر إيجابي في بعد السرعة فقط، في حين أن باقي الأبعاد (السهولة، الراحة، الأمان، التكلفة) لا تفسر هذا الأثر.

خاتمة

إنطلاقا من دراستنا لموضوع دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي ودراسة حالة مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة توصلنا إلى أن أنظمة الدفع الإلكتروني تلعب دورا هاما ومهما في تحقيق الشمول المالي، إذ توفر لهم أدوات لإدارة أموالهم بسهولة وراحة، كما أنه هناك تجربة إيجابية في استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، مما يعزز من إحتمالية إستخدام هذه الأنظمة بشكل مستمر في المستقبل، كما توصلنا بدراستنا على مجموعة من النتائج والتوصيات يمكن ذكرها فيما يلي:

1-النتائج:

أ/النتائج النظرية:

- إستعمال أنظمة الدفع الإلكتروني يساهم في تحقيق الشمول المالي.
- إستخدام وسائل الدفع الإلكتروني يساعد في تسريع المعاملات التجارية والمالية.
- بالرغم من وجود مزايا لأنظمة الدفع الإلكتروني فلها أيضا عيوب و مخاطر تعيق إستعمالها بشكل أفضل.
- من أسباب فشل الشمول المالي في التوسع ضعف عدم توفر الركائز الأساسية المتعلقة به كضعف البنية التحتية ونقص التثقيف المالي وغيرها.
- للشمول المالي دور هام في التأثير على مختلف المجالات الاقتصادية والإجتماعية.

ب/ النتائج الميدانية:

- لأنظمة الدفع الإلكتروني أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، بحيث تم التوصل إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).
- ليس لبعد السهولة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، بحيث تم التوصل إلى أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).
- ليس لبعد الراحة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، بحيث تم التوصل إلى أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).
- ليس لبعد الأمان أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، بحيث تم التوصل إلى أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).
- ليس لبعد التكلفة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، بحيث تم التوصل إلى أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).
- لبعد السرعة أثر إيجابي في تحقيق الشمول المالي لدى زبائن بريد الجزائر لولاية ميلة، بحيث تم التوصل إلى أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من (0.05).

2- التوصيات:

- تعزيز نشر الوعي بأهمية إعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني لما لها من دور محوري في تسهيل وتطوير المعاملات التجارية.
- تطوير البنية التحتية من خلال فتح أكبر عدد ممكن من مكاتب البريد والبنوك لتسهيل وصول الأفراد لها.
- تخفيض تكاليف إستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني للطبقة الفقيرة.
- التثقيف المالي وذلك من خلال إفادة الأشخاص حول كيفية إستخدام الخدمات الإلكترونية.
- تسهيل إجراءات فتح حسابات إلكترونية للمستخدمين وكذلك الإجراءات المتعلقة بها.

3- آفاق الدراسة:

بعدما قدمنا هذ الدراسة يمكننا أن نقترح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون دراسات مستقبلية حول موضوع أنظمة الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

- دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق التنمية الاقتصادية.
- التثقيف المالي كوسيلة لتعزيز الشمول المالي.
- دور الشمول المالي في تعزيز التنمية المستدامة.
- مساهمة الذكاء الإصطناعي في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

I. الكتب

1. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، الأردن، 2009.
2. حنان الطيب، الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية، صندوق النقد العربي، العدد 1، ابو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2020.
3. زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2009.
4. صدام حسين ناصر الضبياني، دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية اليمنية، المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية، ط 1، برلين، المانيا، 2024.
5. طاهر لطرش، تقنيات البنوك، راسة حالة طرق استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة الى تجربة الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، ط7، الجزائر، 2010.
6. عبد القادر خليل، الاقتصاد البنكي مدخل معاصر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2017-2018.
7. مجدي أحمد السيد الجعبري ووليد ناجي الحيالي، الإطار النظري للمحاسبة في ظل عمليات التجارة الالكترونية، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2016.
8. نوري منير، التجارة الالكترونية والسويق الالكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2، الجزائر، 2017.
9. هبة مصطفى كافي، التجارة الالكترونية، ألفا للنشر والتوزيع، ط 1، الجزائر، 2017.
10. ولاء سعد أبو زيد، المحفظة الرقمية، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 7، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2021.

II. مجلات علمية

11. أسامة فراح ورحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الاكاديمية، المجلد 4، العدد 2، المركز الجامعي الحواس، بريكة، باتنة، الجزائر، 2021.
12. البرود ام الخير، مساهمة التثقيف المالي في زيادة استخدامات المحافظ الرقمية لتحقيق الشمول المالي دراسة حالة السعودية 2018-2023، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 4، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي افلو، الجزائر، 2024.

13. بن عامر عبد الكريم وبن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، مجلة البحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 4، العدد 1، معهد العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي مغنية، تلمسان، الجزائر، 2023.

14. بهناس العباس ورسول حميد وبسيسة بلعباس عز الدين، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الاشارة الى التجربة الاردنية، مجلة معارف، المجلد 14، العدد 2، جامعة اكلي محمد أولحاج، البويرة، الجزائر، 2019.

15. بوسليماني صليحة وبريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الافريقي، جامعة احمد دراية، ادرار، الجزائر، 2023.

16. حسينة شرون وسعاد سفار طبي، الإطار القانوني لأنظمة الدفع الالكتروني، مجلة صوت القانون، مجلد السابع، العدد 2، جامعة بسكرة، الجزائر، 2020.

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

18. خلالفة محمد بدر وبوبلوطة بلال، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجيته تعزيزه، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، مجلد 07، العدد 01، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2023.

19. رابح حمدي باشا ووهيبة عبد الرحيم، تطور طرق الدفع في التجارة الالكترونية، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد28، المجلد02، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.

20. زياد هاشم ويحي السقا، تأثير نظم الدفع الالكتروني على نظم المعلومات المحاسبية في بيئة الأعمال الحديثة، مجلة إدارة الدراسات الاقتصادية الإدارية والمحاسبية، العدد 02، المجلد 04، جامعة سطيف، الجزائر، 2024.

21. السعيد بريكة وفوزي شوق، تحديات وسائل الدفع الالكتروني، دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية أم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الثاني، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2014.

22. سفيان راخ وسعد قصري، أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية دراسة على عدد من الوكالات البنكية التجارية بالجلفة، مجلة المقريزي للدراسات الإقتصادية والمالية، المجلد8، العدد 1، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2024.

23. سيجي سمير وبودية راضية، مخاطر الدفع الالكتروني، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، المجلد 11، العدد 2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2022.

24. عبدلي نعيمة، وسائل الدفع الالكترونية في القانون، مجلة الفكر القانوني والسياسي، المجلد 5، العدد الأول، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة عبد الرحمان ميرة بجاية، الجزائر، 2021.

25. العشابي فاطمة الزهراء، التجارة الإلكترونية أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الالكترونية ومحاولات معالجتها، مجلة البصائر لدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 1، العدد1، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بلحاج شعيب، عين تموشنت، الجزائر، 2021.

26. علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها (دراسة تطبيقية على بنك فلسطين)، مجلة جامعة الأزهر بغزة، العدد 1، المجلد12، قسم المحاسبة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2010.

27. قاسي يمينة ومزيان توفيق، دور واهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد محمد لخضر، الوادي، الجزائر، 2022.

28. كردي نبيلة، السفتجة الالكترونية، مجلة النبراس للدراسات القانونية، المجلد2، العدد2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2017.

29. كريمة شايب باشا، آليات الحماية من مخاطر الدفع الالكتروني في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، المجلد 7، العدد 2، مخبر دراسات وتحليل السياسات العامة في الجزائر، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2018.

30. لعلاوي نواري وعبد القادر خليل، دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، العدد 1، المجلد7، كلية القانون والاقتصاد، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2022.

31. محمد امين حنفي عبد الله، أثر الثقافة المصرفية في تعزيز الشمول المالي، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، العدد 21، كلية الدراسات الأسيوية العليا جامعة الزقازيق، مصر، 2024.

32. محمد مغنم وسفيان أبحري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدبر، العدد خاص، المجلد 09، عدد خاص، المدرسة العليا للتسيير والإقتصاد الرقمي، القطب الجامعي، القليعة، الجزائر، 2022.

33. مرباح طه ياسين وعيسات فاطمة الزهرة وصيفور فضيلة، وسائل الدفع الالكتروني بين متطلبات التغيير ومواكبة العصرنة، مجلة العلوم الادارية والمالية، المجلد 4، العدد 2، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020.

34. مريم كردوسي وأمال براهمية، وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 2، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة تامنغست، تامنراست، الجزائر، 2022.

35. المعتز بالله لخداري وخليلي أحمد، واقع وسائل الدفع الالكترونية المصرفية في البنوك الجزائر، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 36، المجلد2، كلية الحقوق، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018.

36. مفيدة الاحسن وكريم بيشاري ورفيق الاحسن، واقع الشمول المالي في الجزائر دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 الى 2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 2، مخبر تسيير الجماعات المحلية ودورها في تحقيق التنمية، جامعة علي لونيسي–البليدة 2، البليدة، الجزائر، 2023.

37. يسعد عبد الرحمن وودان بو عبد الله وقيراط فريال، دور المحفظة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي تجارب دولية، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 5، العدد 4، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2024.

III. أطروحات دكتوراه

38. دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع مع الإشارة الى حالة الجزائر، أطروحة دكتورة، كلية الحقوق العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2020.

39. عبد الصمد حوالف، النظام القانوني لوسائل الدفع الالكتروني، أطروحة دكتورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر قايد تلمسان، الجزائر، 2015.

40. هدية بوعزة، النظام القانوني للدفع الالكتروني، أطروحة دكتورة في القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر قايد، تلمسان، الجزائر، 2019.

IV. رسائل ماجيستر

41. ديما جهاد إبراهيم قبها، التنظيم القانوني لوسائل الدفع الالكتروني في فلسطين، رسالة ماجستير، تخصص القانون التجاري، الجامعة العربية الأمريكية، فلسطين، 2024.

42. محمد حمزة يوسف الطفيلي، أثر وسائل الدفع على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي، تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق، رسالة ماجستير تخصص العلوم الاقتصادية، جامعة كربلاء، العراق، 2023.

43. مصطفى نزار ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي (دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015–2020)، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، جامعة البصرة، العراق، 2022.

44. هبة كنة، واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها في الأداء المصرفي، رسالة ماجستير والتأهيل تخصص إدارة الأعمال، دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي، سوريا، 2022.

V. التقارير

45. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، العدد 1، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2020.

VI. الملتقيات

46. لعريبي محمد ولحسن عبد القادر، أنظمة الدفع الالكتروني وأزمة السيولة في الجزائر، ملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائر واشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية المركز الجامعي بخميس مليانة، معهد العلوم الاقتصادية، 2011.

VII. المقابلات

47. مقابلة مع السيدة إدري بشرى، رئيسة قسم مصلحة المالية والنقدية، مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

VIII. الوثائق والمعلومات

48. معلومات مقدمة من طرف مديرية بريد الجزائر لولاية ميلة.

IX. الدراسات السابقة

49. دعبوز سعاد وفرحي كريمة، واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 4، مخبر الإقتصاد الرقمي، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2021.

50. راقي دراجي، دور وسائل الدفع اغلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا–كوفيد 19، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي، جامعة أحمد دراية، أدرار، الجزائر، 2023.

51. ساهره جاسب سعيد الكريطي، تأثير أدوات السياسة النقدية البديلة في تعزيز وسائل الدفع الالكتروني، رسالة ماجيستر تخصص العلوم المالية والمصرفية، جامعة كربلاء، العراق، 2024.

52. لبزة هشام ومحمد الهادي ضيف الله، واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 24، 2017.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

I. الدراسات السابقة

53. Babas Mounira et Fali Nabila, The reality Of Financial inclusion in The city of Setif –A survey, Economic Researcher Magazine، Volume 09, Issue 01, University 20 Aout 1955 Skikda, Algeria, 2021.
54. Masmoudi Karima et Sonia Chetouane, The Impact Of Financial Inclusion On Algerian Banksperformance –Case Study Of BNA Bank, Namaa for Economic and Trade Journal, Vol 06, N 02, Mohammed Seddik Ben Yahia University, Djijel, Algeria, 2022.
55. Samia BENCHERIF et Abdelkrim MOKRANI, The impact Of the Corona virus Pandemic On the use of électronique payement méthodes in Algérie, Economic Researcher Magazine, Vol 09, N 01, Faculty of Economics, Business, and Management Sciences, Mohamed Bachir El Ibrahimi University, Bordj Bou Arreridj, Algeria, 2022.
56. Tangakou Soh Robert, L'inclusion Financiere Et Le Paiement Mobile En Zone CEMAC, Revue scientifique européenne, Vol 15, N 07, Université de Dschang, Cameroun, 2019.

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان الأولي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

استبيان حول:

دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد؛

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان والذي أُعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بدراسة عنوانها "دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي". وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في الإدارة المالية.

نشكر تعاونكم من خلال الإجابة على مجموعة العبارات المرفقة بوضع علامة (×) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، مع العلم أن كافة البيانات التي سيتم الحصول عليها سوف تحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إعداد الطالبين: إشراف الأستاذ:

وسيم عومارة أ. د/ قرين ربيع

بلفاطمي صلاح الدين

السنة الجامعية: 2024 – 2025

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1- الجنس:

ذكر	أنثى

2- الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة	من 30 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

ابتدائي	متوسط	ثانوي	جامعي

4- المهنة:

موظف	أعمال حرة	متقاعد	طالب	بطال

5- مدة استخدامك لخدمات بريد الجزائر:

أقل من 5 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة	أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان: ينقسم هذا الجزء إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني

تعريف أنظمة الدفع الإلكتروني: هي مجموعة من الآليات والتقنيات التي تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات المالية وتحويل الأموال عبر الأنترنت من خلال الأجهزة الإلكترونية

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
بعد السهولة						
01	أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بريد الجزائر سهلة الاستخدام.					
02	أستطيع التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر دون مساعدة.					
03	تتوفر معلومات كافية عن كيفية استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.					
04	أواجه صعوبات قليلة عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.					
05	أستطيع الوصول إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في أي وقت.					
بعد الأمان						
06	أشعر بالأمان عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.					
07	المعلومات المالية الشخصية محمية أثناء استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.					
08	يتم استخدام تقنيات متطورة لحماية المعاملات المالية عن طريق أنظمة الدفع الالكتروني.					
09	أستلم إشعارات فورية عن المعاملات المالية التي أجريها.					
10	أستخدم كلمات مرور قوية عند التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني.					

11	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني تضمن حماية فعالة ضد الاحتيال.					
بعد الراحة						
12	أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مريحة للاستخدام في حياتي اليومية.					
13	أستطيع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر في أي مكان.					
14	توفر أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر خيارات دفع متنوعة.					
15	أجد أن المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني تضمن الراحة في حياتي.					
16	أستطيع إدارة مدفوعاتي بأريحية باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.					
17	أجد أن استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني يساهم في توفير الوقت.					
بعد التكلفة						
18	رسوم استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر معقولة.					
19	أرى أن الفوائد التي أتحصل عليها من أنظمة الدفع الإلكتروني تفوق تكلفتها.					
20	التكاليف المرتبطة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني واضحة ومفهومة لي.					
21	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي خيارات دفع اقتصادية.					
22	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني تساعدني في تجنب التكاليف الزائدة.					
23	أرى أن تكاليف المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني عادلة مقارنة بالخدمات المقدمة.					
بعد السرعة						

24	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي معاملات سريعة.					
25	أستطيع إتمام المدفوعات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني في وقت قصير.					
26	أعتبر أن سرعة المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني تعزز من تجربتي.					
27	أشعر أن التعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني تتم بسرعة وفعالية.					
28	أرى أن أنظمة الدفع الإلكتروني تساعدني في إتمام المعاملات دون تأخير.					
29	أشعر أن أنظمة الدفع الإلكتروني تتيح لي إتمام المدفوعات بسرعة دون أي تعقيدات.					
30	أستطيع إجراء المعاملات بسرعة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.					

المحو ر الثاني: الشمول المالي

تعريف الشمول المالي: هو توفير إمكانية الوصول إلى مختلف الخدمات والمنتجات المالية واستخدامها من قبل جميع الأفراد والشركات بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو وضعهم الاجتماعي.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
31	تساعدني أنظمة الدفع الإلكتروني في إدارة أموالي.					
32	أستطيع تحويل الأموال بسهولة إلى الآخرين باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.					
33	أعتبر أن وجود خيارات دفع متعددة يساعدني في تحقيق أهدافي المالية.					
34	أستطيع الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني بسهولة.					

35	يمكنني الحصول على بطاقة الدفع الإلكتروني من مؤسسة البريد بكل سهولة.					
36	أعتمد على الخدمات الرقمية لإجراء معاملاتي المالية بشكل منتظم					
37	أستطيع الوصول إلى المعلومات المالية بسهولة.					
38	أشعر بالراحة عند استخدام التكنولوجيا المالية لإدارة أموالي.					

الملحق رقم (2): الاستبيان النهائي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

استبيان حول:

دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي

دراسة حالة بريد الجزائر–ميلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد؛

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان والذي أُعد بهدف الحصول على البيانات المتعلقة بدراسة عنوانها "دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي دراسة حالة بريد الجزائر–ميلة". وذلك استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في الإدارة المالية.

نشكر تعاونكم من خلال الإجابة على مجموعة العبارات المرفقة بوضع علامة (×) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، مع العلم أن كافة البيانات التي سيتم الحصول عليها سوف تحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

إعداد الطالبين: إشراف الأستاذ:

وسيم عومارة أ. د/ قرين ربيع

بلفاطمي صلاح الدين

السنة الجامعية: 2024 – 2025

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

1- الجنس:

ذكر	أنثى

2- الفئة العمرية:

أقل من 30 سنة	من 30 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة

3- المستوى التعليمي:

ثانوي او اقل	جامعي	مهني	دراسات عليا

4- المهنة:

موظف	أعمال حرة	متقاعد	اخرى

5- مدة استخدامك لخدمات بريد الجزائر:

أقل من 5 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 الى 15 سنة	أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان: ينقسم هذا الجزء إلى محورين كما يلي:

المحور الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني

تعريف انظمة الدفع الالكتروني: هي مجموعة من الاليات والتقنيات التي تتيح للمستخدمين اجراء المعاملات المالية وتحويل أموالهم عبر الانترنت من خلال الأجهزة الالكترونية.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	بعد السهولة					
01	أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بريد الجزائر سهلة الاستخدام.					
02	أستطيع التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر دون مساعدة.					
03	تتوفر معلومات كافية عن كيفية استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.					
04	أواجه صعوبات عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.					
05	أستطيع الوصول إلى أنظمة الدفع الإلكتروني في أي وقت.					
	بعد الأمان					
06	أشعر بالأمان عند استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.					
07	المعلومات المالية الشخصية محمية أثناء استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.					
08	أستلم إشعارات فورية عن المعاملات المالية التي أجريها.					
09	أستخدم كلمات مرور قوية عند التعامل مع أنظمة الدفع الإلكتروني.					
10	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني تضمن حماية فعالة ضد الاحتيال.					

بعد الراحة						
11	أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مريحة للاستخدام في حياتي اليومية.					
12	أستطيع استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر في أي مكان.					
13	توفر أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر خيارات دفع متنوعة.					
14	أستطيع إدارة مدفوعاتي بسهولة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.					
15	أجد أن استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني يساهم في توفير الوقت.					
بعد التكلفة						
16	رسوم استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر معقولة.					
17	أرى أن الفوائد التي أتحصل عليها من أنظمة الدفع الإلكتروني تفوق تكلفتها.					
18	التكاليف المرتبطة باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني متدنية.					
19	أجد أن أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي خيارات دفع اقتصادية.					
20	أرى أن تكاليف المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني عادلة مقارنة بالخدمات المقدمة.					
السرعة						
21	أنظمة الدفع الإلكتروني توفر لي معاملات سريعة.					
22	أستطيع إتمام المدفوعات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني في وقت قصير.					
23	أعتبر أن سرعة المعاملات عبر أنظمة الدفع الإلكتروني تعزز من تجربتي.					
24	اشعر ان التعاملات عبر انظمة الدفع الالكتروني تتم بسرعة وفعالية.					

25	أشعر أن أنظمة الدفع الإلكتروني تتيح لي إتمام المدفوعات دون أي تعقيدات.					

المحو ر الثاني: الشمول المالي

تعريف الشمول المالي: هو توفير إمكانية الوصول الى مختلف الخدمات والمنتجات المالية واستخدامها من قبل جميع الافراد والشركات بغض النظر عن موقعهم الجغرافي او وضعهم الاجتماعي.

الرقم	الفقرات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
26	أنظمة الدفع الإلكتروني ساعدتني في إدارة أموالي.					
27	أستطيع تحويل الأموال بسهولة إلى الآخرين باستخدام أنظمة الدفع الإلكتروني.					
28	أعتبر أن وجود خيارات دفع متعددة يساعدني في تحقيق أهدافي المالية.					
29	أستطيع الوصول إلى خدمات الدفع الإلكتروني بسهولة.					
30	يمكنني الحصول على بطاقة الدفع الإلكتروني من مؤسسة البريد بكل سهولة.					
31	أعتمد على الخدمات الرقمية لإجراء معاملاتي المالية بشكل منتظم.					
32	أستطيع الوصول إلى المعلومات المالية بسهولة.					
33	أشعر بالراحة عند استخدام التكنولوجيا المالية لإدارة أموالي.					

الملحق رقم (3): قائمة الاساتذة المحكمين

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
بوجنانة فؤاد	أستاذ محاضر "أ"	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
علي موسى امال	أستاذ محاضر "أ"	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
زموري كمال	أستاذ محاضر "أ"	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
اسامة سنوسي	أستاذ محاضر "أ"	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

الملحق رقم (4): مخرجات برنامج spss

Corrélations

		A1	A2	A3	A4	A5	السهولة_بعد
A1	Corrélation de Pearson	1	,541**	,389**	-,182	,172	,719**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,163	,190	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A2	Corrélation de Pearson	,541**	1	,418**	-,343**	-,169	,604**
	Sig. (bilatérale)	,000		,001	,007	,196	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A3	Corrélation de Pearson	,389**	,418**	1	-,297*	,479**	,570**
	Sig. (bilatérale)	,002	,001		,021	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A4	Corrélation de Pearson	,182	,343**	,297*	1	,054	,645**
	Sig. (bilatérale)	,163	,007	,021		,683	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A5	Corrélation de Pearson	,172	-,169	,479**	-,054	1	,808**
	Sig. (bilatérale)	,190	,196	,000	,683		,000
	N	60	60	60	60	60	60
السهولة_بعد	Corrélation de Pearson	,719**	,604**	,570**	,645**	,808**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		A6	A7	A8	A9	A10	الأمان_بعد
A6	Corrélation de Pearson	1	,570**	,196	-,023	,555**	,905**
	Sig. (bilatérale)		,000	,133	,864	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A7	Corrélation de Pearson	,570**	1	,102	-,030	,450**	,584**
	Sig. (bilatérale)	,000		,436	,823	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A8	Corrélation de Pearson	,196	,102	1	,375**	-,048	,798**
	Sig. (bilatérale)	,133	,436		,003	,717	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A9	Corrélation de Pearson	-,023	-,030	,375**	1	,193	,684**
	Sig. (bilatérale)	,864	,823	,003		,140	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A10	Corrélation de Pearson	,555**	,450**	-,048	,193	1	,856**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,717	,140		,000
	N	60	60	60	60	60	60
الأمان_بعد	Corrélation de Pearson	,905**	,584**	,798**	,684**	,856**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

		A11	A12	A13	A14	A15	الراحة_بعد
A11	Corrélation de Pearson	1	,114	,099	,455**	,553**	,903**
	Sig. (bilatérale)		,385	,453	,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A12	Corrélation de Pearson	,114	1	,551**	,315*	,159	,453**
	Sig. (bilatérale)	,385		,000	,014	,225	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A13	Corrélation de Pearson	,099	,551**	1	,419**	,062	,453**
	Sig. (bilatérale)	,453	,000		,001	,638	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A14	Corrélation de Pearson	,455**	,315*	,419**	1	,186	,377**
	Sig. (bilatérale)	,000	,014	,001		,155	,003
	N	60	60	60	60	60	60
A15	Corrélation de Pearson	,553**	,159	,062	,186	1	,858**
	Sig. (bilatérale)	,000	,225	,638	,155		,000
	N	60	60	60	60	60	60
الراحة_بعد	Corrélation de Pearson	,903**	,453**	,593**	,377**	,858**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,003	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		A16	A17	A18	A19	A20	التكلفة_بعد
A16	Corrélation de Pearson	1	,201	,457**	,297*	,487**	,851**
	Sig. (bilatérale)		,123	,000	,021	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A17	Corrélation de Pearson	,201	1	,092	,273*	,327*	,309*
	Sig. (bilatérale)	,123		,485	,034	,011	,016
	N	60	60	60	60	60	60
A18	Corrélation de Pearson	,457**	,092	1	,012	,265*	,414**
	Sig. (bilatérale)	,000	,485		,926	,041	,001
	N	60	60	60	60	60	60
A19	Corrélation de Pearson	,297*	,273*	,012	1	,360**	,382**
	Sig. (bilatérale)	,021	,034	,926		,005	,003
	N	60	60	60	60	60	60
A20	Corrélation de Pearson	,487**	,327*	,265*	,360**	1	,873**
	Sig. (bilatérale)	,000	,011	,041	,005		,000
	N	60	60	60	60	60	60
التكلفة_بعد	Corrélation de Pearson	,851**	,309*	,414**	,382**	,873**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,016	,001	,003	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		A21	A22	A23	A24	A25	السرعة_بعد
A21	Corrélation de Pearson	1	,620**	,406**	,536**	,301*	,861**
	Sig. (bilatérale)		,000	,001	,000	,019	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A22	Corrélation de Pearson	,620**	1	,612**	,574**	,393**	,644**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,002	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A23	Corrélation de Pearson	,406**	,612**	1	,525**	,555**	,580**
	Sig. (bilatérale)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A24	Corrélation de Pearson	,536**	,574**	,525**	1	,521**	,653**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60
A25	Corrélation de Pearson	,301*	,393**	,555**	,521**	1	,744**
	Sig. (bilatérale)	,019	,002	,000	,000		,000
	N	60	60	60	60	60	60
السرعة_بعد	Corrélation de Pearson	,861**	,644**	,580**	,653**	,744**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		A26	A27	A28	A29	A30	A31	A32	A33	الشمول_محور المالي_
A26	Corrélation de Pearson	1	,422**	,634**	,190	,268*	,688**	,207	,154	,814**
	Sig. (bilatérale)		,001	,000	,147	,038	,000	,112	,240	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
A27	Corrélation de Pearson	,422**	1	,413**	,304*	,127	,316*	,387**	,407**	,545**
	Sig. (bilatérale)	,001		,001	,018	,332	,014	,002	,001	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
A28	Corrélation de Pearson	,634**	,413**	1	,199	,263*	,641**	,320*	,192	,571**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,127	,042	,000	,013	,142	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
A29	Corrélation de Pearson	,190	,304*	,199	1	,530**	,284*	,255*	,300*	,314*
	Sig. (bilatérale)	,147	,018	,127		,000	,028	,049	,020	,015
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
A30	Corrélation de Pearson	,268*	,127	,263*	,530**	1	,430**	,239	,102	,554**
	Sig. (bilatérale)	,038	,332	,042	,000		,001	,066	,440	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
A31	Corrélation de Pearson	,688**	,316*	,641**	,284*	,430**	1	,273*	,210	,622**
	Sig. (bilatérale)	,000	,014	,000	,028	,001		,035	,107	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
A32	Corrélation de Pearson	,207	,387**	,320*	,255*	,239	,273*	1	,630**	,520**
	Sig. (bilatérale)	,112	,002	,013	,049	,066	,035		,000	,000
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
A33	Corrélation de Pearson	,154	,407**	,192	,300*	,102	,210	,630**	1	,699**
	Sig. (bilatérale)	,240	,001	,142	,020	,440	,107	,000		,000

	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60
الشم_محور المالي_ول	Corrélation de Pearson	,814**	,545**	,571**	,314*	,554**	,622**	,520**	,699**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,015	,000	,000	,000	,000	
	N	60	60	60	60	60	60	60	60	60

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Echelle : ثباث البعد الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,700	5

Echelle : ثباث البعد الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,719	5

Echelle : ثباث البعد الثالث

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,675	5

Echelle : ثباث البعد الرابع

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,759	5

Echelle : ثباث البعد الخامس

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,823	5

Echelle : ثباث المحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,865	25

Echelle : ثباث المحور الثاني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,791	8

Echelle : الثبات الكلي

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,902	33

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	38	63,3	63,3	63,3
	أنثى	22	36,7	36,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

العمرية_الفئة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 من أقل	36	60,0	60,0	60,0
	سنة 40 إلى 30 من	12	20,0	20,0	80,0
	سنة 50 إلى 41 من	5	8,3	8,3	88,3
	سنة 50 أكثر	7	11,7	11,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

التعليمي_المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	12	20,0	20,0	20,0
	جامعي	37	61,7	61,7	81,7
	مهني	2	3,3	3,3	85,0
	عليا دراسات	9	15,0	15,0	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	20	33,3	33,3	33,3
	حرة أعمال	13	21,7	21,7	55,0
	متقاعد	1	1,7	1,7	56,7
	أخرى	26	43,3	43,3	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

الجزائر_بريد_لخدمات_استخدامك_مدة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	23	38,3	38,3	38,3
	سنوات 10 إلى 5 من	17	28,3	28,3	66,7
	سنة 15 إلى 11 من	10	16,7	16,7	83,3
	سنة 15 من اكثر	10	16,7	16,7	100,0
	Total	60	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الجزائر بريد لدى الإلكترونى الدفع أنظمة الاستخدام سهلة.	60	3,83	,960
الدفع أنظمة مع التعامل أستطيع مساعدة دون الجزائر لبريد الإلكتروني.	60	3,95	,832
استخدام كيفية عن كافية معلومات تتوفر الجزائر لبريد الإلكتروني الدفع أنظمة.	60	3,50	1,000
الدفع أنظمة استخدام عند صعوبات أواجه الجزائر لبريد الإلكتروني.	60	2,75	1,114
الدفع أنظمة إلى الوصول أستطيع وقت أي في الإلكتروني.	60	3,20	1,132
السهولة_بعد	60	3,52	,802
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الدفع أنظمة استخدام عند بالأمان أشعر الجزائر لبريد الإلكتروني.	60	3,48	1,049
أثناء محمية الشخصية المالية المعلومات الإلكتروني الدفع أنظمة استخدام.	60	3,88	,804
المعاملات عن فورية إشعارات أستلم أجريها التي المالية.	60	4,00	,823
التعامل عند قوية مرور كلمات أستخدم الإلكتروني الدفع أنظمة مع.	60	4,00	,713
تضمن الإلكتروني الدفع أنظمة أن أجد الاحتيال ضد فعالة حماية.	60	3,63	,863
الأمان_بعد	60	3,56	,844
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الجزائر لبريد الإلكتروني الدفع أنظمة اليومية حياتي في للاستخدام مريحة.	60	3,90	,796
الإلكتروني الدفع أنظمة استخدام أستطيع مكان أي في الجزائر لبريد.	60	3,73	,821
لبريد الإلكتروني الدفع أنظمة توفر متنوعة دفع خيارات الجزائر.	60	3,65	,840
باستخدام بسهولة مدفوعاتي إدارة أستطيع الإلكتروني الدفع أنظمة.	60	3,77	,871
الإلكتروني الدفع أنظمة استخدام أن أجد الوقت توفير في يساهم.	60	4,38	,666
الراحة_بعد	60	4,14	,645
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
الإلكترونى الدفع أنظمة استخدام رسوم معقولة الجزائر لبريد.	60	3,47	,965
من عليها أتحصل التى الفوائد أن أرى تكلفتها تفوق الإلكتروني الدفع أنظمة.	60	3,30	1,013
الدفع أنظمة باستخدام المرتبطة التكاليف متدنية الإلكتروني.	60	3,32	,965
لي توفر الإلكتروني الدفع أنظمة أن أجد اقتصادية دفع خيارات.	60	3,65	,936
أنظمة عبر المعاملات تكاليف أن أرى بالخدمات مقارنة عادلة الإلكتروني الدفع المقدمة.	60	3,65	1,039
التكلفة_بعد	60	3,56	,864
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
معاملات لي توفر الإلكتروني الدفع أنظمة سريعة.	60	4,00	,902
الدفع أنظمة عبر المدفوعات إتمام أستطيع قصير وقت في الإلكتروني.	60	4,03	,637
أنظمة عبر المعاملات سرعة أن أعتبر تجربتي من تعزز الإلكتروني الدفع.	60	4,12	,555
الدفع انظمة عبر التعاملات ان اشعر وفعالية بسرعة تتم الالكتروني.	60	3,93	,841
لي تتيح الإلكتروني الدفع أنظمة أن أشعر تعقيدات أي دون المدفوعات إتمام.	60	3,93	,686
السرعة_بعد	60	3,97	,644
الالكتروني_الدفع_أنظمة_محور	60	3,88	,709
N valide (liste)	60		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
فى ساعدتنى الإلكترونى الدفع أنظمة أموالي إدارة.	60	3,95	,852
إلى بسهولة الأموال تحويل أستطيع الدفع أنظمة باستخدام الآخرين الإلكتروني.	60	4,22	,691
متعددة دفع خيارات وجود أن أعتبر المالية أهدافي تحقيق في يساعدني.	60	3,95	,811
الدفع خدمات إلى الوصول أستطيع بسهولة الإلكتروني.	60	3,82	,676
الدفع بطاقة على الحصول يمكنني بكل البريد مؤسسة من الإلكتروني سهولة.	60	3,47	1,142
لإجراء الرقمية الخدمات على أعتمد منتظم بشكل المالية معاملاتي.	60	3,78	,761
المالية المعلومات إلى الوصول أستطيع بسهولة.	60	3,85	,820
التكنولوجيا استخدام عند بالراحة أشعر أموالي لإدارة.	60	4,12	,691
المالي_الشمول_محور	60	4,03	,588
N valide (liste)	60		

ANOVA

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,046	5	1,809	8,579	,000
	de Student	11,388	54	,211		
	Total	20,433	59			

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,665[a]	,443	,391	,459	,443	8,579	5	54	,000

a. Prédicteurs : (Constante), التكلفة_بعد, السهولة_بعد, الراحة_بعد, الأمان_بعد, السرعة_بعد

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)	1,735	,457		3,800	,000					
	السهولة_بعد	-,203	,089	-,277	-2,277	,027	,133	-,296	-,231	,699	1,431
	الأمان_بعد	,142	,080	,203	1,774	,082	,397	,235	,180	,786	1,272
	الراحة_بعد	,036	,114	,040	,317	,753	,400	,043	,032	,659	1,517
	التكلفة_بعد	,151	,086	,222	1,753	,085	,454	,232	,178	,645	1,551
	السرعة_بعد	,459	,124	,502	3,702	,001	,562	,450	,376	,561	1,781

a. Variable dépendante : المالي_الشمول_محور