



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله

كلية 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 الشمول المالي على تحسين الخدمات العمومية

دراسة حالة بريد الجزائر

إعداد الطلبة		الأستاذ المشرف
1	بوخميس انتصار	د. قمبر محمد أمين
2	بوشليطة كلثوم	

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ (ة)	الجامعة	الصفة
د. علي بن الطيب	أستاذ محاضر - ب - جامعة ميله	رئيساً
د. قمبر محمد أمين	أستاذ محاضر - ب - جامعة ميله	مشرفاً ومقرراً
د. علاء الدين مجدوب	أستاذ محاضر - ب - جامعة ميله	ممتحناً

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

قبل كل أحد، وبعد كل أحد الشكر للواحد
الأحد، الفرد الصمد، الذي أمدنا بالقوة والعون
والسدد لإنجاز هذا العمل، وندعوه عز وجل أن
يجعله خالصاً لوجهه الكريم، كما نتقدم بالشكر
الجزيل للأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا بأي
معلومة أو توضيح في شتى مراحل إعداد هذه
المذكرة.

كما نتوجه بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة،
وأساتذتنا بقسم علوم التسيير على المجهودات
المبذولة لإيصالنا إلى ما نحن عليه.

الاهداء

من قال إن لها "نالتها" وأنا لها إن أبت رغباً عنها أثبت بها.
لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريباً ولا
الطريق كان محفوفاً بالتسهيلات لكنني فعلتها ونلتها.

إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلا
مقابل... من علمني أن الدنيا كفاح وسلاحها العلم والمعرفة دعمي
الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملادي بعد الله... إلى فخري واعتزازي
... أبي...

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنتني قلباً قبل يدها وسهلت
لي الشدائد بدعائها إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في
الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي ... أمي...

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي
ينابيع ارتوي منها إلى خبرة أيامي وصوفتها إلى قرّة عيني أخي
وإخوتي....

إلى من كان عوناً وسنداً في هذا الطريق... لأصحاب الشدائد والأزمات
إلى من أفاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة

أهديكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيته ها أنا اليوم أكملت
واقطعت أول ثماراته بفضلته سبحانه وتعالى فالحمد لله على ما وهبني

انتصار

الإهداء

“ليس الوصول إلى القمم بالأمنيات، بل بالصبر والسعي، وبالإيمان بأن لكلِّ مجتهد نصيب”.
لم يكن الطريق سهلاً، ولا كانت الرحلة قصيرة، لكنَّ الأمل بالله كان أكبر من كلِّ تعب، فكان
التوفيق منه سبحانه، والقوة بفضلِهِ، والنجاح ثمرة صبرٍ واجتهاد.

إلى روح أمي الطاهرة...

إلى من رحلت عن الدنيا، لكنها ما زالت تسكن قلبي وروحي، إلى التي ما غاب حضورها
يوماً رغم الغياب، إلى الوجه الذي أفتقده في كل نجاح، وإلى الصوت الذي تمنيت لو كان أول
المهنيين لي في هذه اللحظة...

إلى من كانت دعواتها تفتح لي أبواب الأمل، وحنانها يمنحني القوة كلما أرهقني الطريق، إلى
أجمل نعمة أخذها القدر وبقي أثرها الطيب محفوراً في أعماقي...
رحمك الله يا أمي رحمةً واسعة، وجعل قبرك نوراً وطمأنينة، وأسكنك الفردوس الأعلى من
الجنة.

إليك أهدي ثمرة جهدي وتعب سنواتي، وأسأل الله أن يكون هذا العمل صدقةً جاريةً لروحك
الطيبة، وأن يجمعني بك في جنات النعيم.

إلى أبي الغالي، سندي وقوتي بعد الله، الذي كان دعمه وتشجيعه سبباً في مواصلة هذا
الطريق، والذي لم يبخل عليّ يوماً بعبائه واهتمامه... حفظه الله وأطال في عمره.

إلى أخي العزيز، رفيق دربي وسندي في هذه الحياة، الذي كان إلى جانبي في لحظات التعب
قبل الفرح، فكان خير داعم وخير معين.

إلى كل من كان له أثر جميل في حياتي، وساندني بكلمة طيبة أو دعوة صادقة...

أهديكم هذا العمل المتواضع، الذي هو ثمرة تعبٍ وصبرٍ واجتهاد.

فمن قال: أنا لها، نالها، وأنا لها، وإن أثبت أتيث بها.

فالحمدُ لله شكراً وحباً وامتناناً على البدء والختام، وآخر دعوانا أن الحمدُ لله ربِّ العالمين.

كلشوم

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الشمول المالي في الارتقاء بجودة الخدمات العمومية من خلال دراسة ميدانية أجريت على عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية ميله، حيث تم التركيز على تحليل أثر أبعاد الشمول المالي المتمثلة في الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدامها، وجودتها، على مستوى جودة الخدمات المقدمة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ثم معالجتها وتحليلها إحصائياً باستخدام برنامج IBM SPSS Statistics وتوصلت النتائج وجود تأثير معنوي وإيجابي لأبعاد الشمول المالي على تحسين جودة الخدمات العمومية، كما أكدت وجود أثر ذي دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يبرز أهمية تعزيز آليات الشمول المالي وتطوير الخدمات العمومية بما يسهم في رفع كفاءة وأداء المؤسسات العمومية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، جود الخدمات العمومية، الخدمات المالية، بريد الجزائر.

Abstract

This study aims to highlight the role of financial inclusion in enhancing the quality of public services through a field study conducted on a sample of employees from Algeria Post Corporation in Mila Province. The study focuses on analyzing the impact of the dimensions of financial inclusion, namely access, usage, and quality, on the level of public service quality. A descriptive-analytical approach was adopted, using a questionnaire as the primary data collection instrument. The collected data were statistically analyzed using IBM SPSS Statistics software. The findings revealed a significant and positive effect of the dimensions of financial inclusion on improving the quality of public services. Furthermore, the results confirmed the existence of a statistically significant impact of financial inclusion on public service quality at the significance level of $(\alpha \leq 0.05)$. These findings underscore the importance of promoting financial inclusion mechanisms and developing public services to enhance the efficiency and performance of public institutions.

Keywords: Financial Inclusion, Quality of Public Services, Financial Services, Algérie Poste.

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	شكر وتقدير
II	إهداء
III	الملخص
IV	فهرس المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة
1	الفصل الأول: الشمول المالي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: ماهية الشمول المالي
3	المطلب الأول: تعريف الشمول المالي
4	المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي
6	المطلب الثالث: اهداف الشمول المالي
7	المبحث الثاني: اساسيات الشمول المالي
7	المطلب الأول: ابعاد الشمول المالي
10	المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي
11	المطلب الثالث: مزايا ومعوقات الشمول المالي
14	المبحث الثالث: سياسات ومؤشرات الشمول المالي
14	المطلب الأول: سياسات الشمول المالي
17	المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي
18	المطلب الثالث: دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية
20	خلاصة
21	الفصل الثاني: جودة الخدمة العمومية

22	تمهيد
23	المبحث الأول: الأسس النظرية للخدمة العمومية
23	المطلب أول: مفهوم الخدمة
30	المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية
39	المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية
39	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية
41	المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية ومحدداتها
42	المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة العمومية ونماذجها
46	المبحث الثالث: العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة العمومية
46	المطلب الأول: تأثير الوصول المالي على جودة الخدمات العمومية
47	المطلب الثاني: تأثير الاستخدام المالي على جودة الخدمات العمومية
49	المطلب الثالث: تأثير جودة الخدمات المالية على جودة الخدمات العمومية
51	خلاصة
52	الفصل الثالث: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر
53	تمهيد
54	المبحث الأول: المنهجية العامة للدراسة الميدانية
54	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
54	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
75	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
75	المطلب الأول: تحليل الأسئلة (محور الشمول المالي)
83	المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات محور الخدمات العمومية
87	المبحث الثالث: تفسير النتائج والفرضيات
87	المطلب الأول: اختبار الفرضيات الفرعية
91	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية
93	المطلب الثالث: مناقشة النتائج
95	خلاصة
99-97	الخاتمة
101	قائمة المراجع
106	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(01-01)	مؤشرات الشمول المالي العالمي الجديد وفقا للبنك الدولي	10
(01-02)	ابعاد جودة الخدمة العمومية	42
(01-03)	تفسير متوسطات مقياسي لكرت	56
(02-03)	توزيع العينة حسب الجنس	69
(03-03)	توزيع العينة حسب الفئة العمرية	70
(04-03)	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	71
(05-03)	توزيع العينة حسب الخبرة	73
(06-03)	نتائج معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات فقرات الاستبيان حسب ابعاده	74
(07-03)	تقييم اتجاهات افراد عينة الدراسة حول بعد الوصول	76
(08-03)	تقييم اتجاهات افراد عينة الدراسة حول بعد الاستخدام	78
(09-03)	تقييم اتجاهات افراد عينة الدراسة حول بعد الجودة	80
(10-03)	تقييم اتجاهات افراد عينة الدراسة حول محور الخدمات العمومية	82
(11-03)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى ابعاد الشمول المالي	84
(12-03)	معيار كوهن	86
(13-03)	نتائج اختبار الفرضيات الفرعية	87
(14-03)	نتائج اختبار الفرضيات الرئيسية	89

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(01-01)	الابعاد الرئيسية للشمول المالي	10
(01-02)	نموذج servqual لقياس جودة الخدمة العمومية	51
(01-03)	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية	59
(02-03)	توزيع افراد العينة حسب الجنس	70
(03-03)	توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية	71
(04-03)	توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي	72
(05-03)	توزيع افراد العينة حسب الخبرة	73

قائمة الملاحق

الرقم	اسم الملحق	الصفحة
01	استبيان الدراسة	105
02	ثبات الاستبيان	107
03	خصائص عينة الدراسة	108
04	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية	110
05	اختبار الفرضيات	115

مقدمة

تمهيد:

يشهد العالم في السنوات الأخيرة تحولات متسارعة في القطاع المالي نتيجة التطور التكنولوجي وتزايد الاهتمام بتحقيق التنمية المستدامة، حيث برز مفهوم الشمول المالي كأحد أهم الآليات الحديثة التي تسعى إلى تمكين مختلف فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بكفاءة، ويعد الشمول المالي من الركائز الأساسية لتعزيز الإدماج الاقتصادي والاجتماعي، خاصة في الدول النامية التي تعاني من تفاوت في توزيع الخدمات المالية.

في هذا السياق، تسعى المؤسسات العمومية وعلى رأسها مؤسسة بريد الجزائر، إلى تحسين جودة خدماتها من خلال تبني استراتيجيات حديثة تركز على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين استخدامها وضمان جودتها، بما ينعكس إيجاباً على رضا المواطنين.

تبرز أهمية دراسة العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات العمومية، خاصة في ظل التوجه نحو رقمنة الخدمات وتحديث الإدارة العمومية، مما يطرح إشكالية حول مدى مساهمة الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

• إشكالية الدراسة

ما أثر الشمول المالي على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر؟

• الأسئلة الفرعية

- ما أثر الشمول المالي على الوصول إلى الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر؟
- ما أثر الشمول المالي على استخدام الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر؟
- ما أثر الشمول المالي على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر؟

• الفرضية العامة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين جودة الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر.

• الفرضيات الفرعية

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لبُعد الوصول على الخدمات العمومية في تحسين جودة الخدمات العمومية؛

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لُبُعد استخدام الخدمات العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ لُبُعد جودة الخدمات العمومية على تحسين جودة الخدمات العمومية.

أهداف الدراسة

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، من أبرزها:
- إبراز مفهوم الشمول المالي وأبعاده المختلف؛
 - التعرف على مستوى جودة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر؛
 - تحليل العلاقة بين الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات العمومية؛
 - تحديد أثر أبعاد الشمول المالي على جودة الخدمة المقدمة؛
 - تقديم مجموعة من التوصيات التي من شأنها تحسين جودة الخدمات العمومية.

• أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في شقيها النظري والتطبيقي:

من الناحية النظرية، تساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بموضوع الشمول المالي وجودة الخدمات العمومية، من خلال توضيح المفاهيم الأساسية والعلاقة بينهما، كما تقدم إطاراً نظرياً يمكن الاعتماد عليه في دراسات لاحقة.

أما من الناحية التطبيقية، فتمكن هذه الدراسة من تقديم نتائج ميدانية حول واقع الشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر، وتساعد في اقتراح حلول عملية لتحسين جودة الخدمات العمومية بما يتماشى مع تطلعات المواطنين.

• منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لما يتيح من إمكانية وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل أبعادها والعلاقات القائمة بينها، وقد تم تصميم أداة استبانه لجمع البيانات من عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر لولاية ميله، ليتم بعد ذلك تحليلها إحصائياً باستخدام برنامج SPSS27، بهدف الوقوف على دلالات العلاقة بين الشمول المالي وتحسين الخدمات العمومية.

• حدود الدراسة

المجال الموضوعي: ينحصر في دراسة دور الشمول المالي بأبعادها الثلاث (الوصول، الاستخدام، الجودة) في تحسين الخدمات العمومية بأبعادها الثلاث (الاعتمادية، الاستجابة، الأمن) .

المجال المكاني: ولاية ميله، بالنظر إلى خصوصية بيئتها وملاءمتها لمتطلبات الدراسة.

المجال الزمني: تمت الدراسة خلال الفترة الممتدة من فيفري 2026 إلى ماي 2026.

المجال البشري: أفراد من موظفي مؤسسة بريد الجزائر لولاية ميله.

• أسباب اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع لعدة اعتبارات، من أهمها:

- الأهمية المتزايدة لموضوع الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية؛
- ارتباط الموضوع بتخصص الدراسة؛
- الدور الحيوي الذي تلعبه مؤسسة بريد الجزائر في تقديم الخدمات المالية؛
- الرغبة في دراسة واقع الخدمات العمومية وتحسينها.

• صعوبات الدراسة

واجهت الدراسة بعض التحديات التي أثرت نسبياً على سيرها، ومن أبرزها:

- محدودية الدراسات السابقة التي تربط بين متغيري الدراسة؛
- محدودية توفر مراجع حديثة تجمع بين متغيري الدراسة في إطار واحد؛
- تأثير بعض الظروف المحيطة على نتائج الدراسة؛
- الاعتماد على آراء الموظفين فقط دون إشراك الزبائن، وهو ما قد يحد من شمولية تقييم جودة الخدمات العمومية.

• الدراسات السابقة

دراسة "كردوسي مروة 2024" بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التقنيات المالية المبتكرة (كالدفع الرقمي وإدارة الاستثمارات) في تحسين مؤشرات الشمول المالي، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل فعال في تقليل فجوة الوصول للخدمات المالية وزيادة الثقة بالنظام المصرفي

عالمياً، بينما لا يزال التقدم في الجزائر "محتشماً" ويواجه تحديات تتعلق بالفجوة الرقمية ونقص الوعي المالي، مما يستوجب تحسين البنية التحتية الرقمية.

دراسة "روبة منى 2020" بعنوان: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة ببلدية قالمة)

سعت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التحول نحو الإدارة الرقمية في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للمواطنين في المؤسسات العمومية الجزائرية، وتحديدًا بلدية قالمة، خلصت الدراسة إلى أن تبني الآليات الإلكترونية يساهم في ترشيد النفقات وتحسين أداء الموظفين من خلال تقليل البيروقراطية، كما أكدت أن جودة الخدمة الرقمية تؤثر مباشرة على رضا المواطن، رغم وجود معوقات تقنية وإدارية تحد من التوسع الكامل في هذا النظام.

دراسة "طرفاوي شيخ ورابة أمينة 2022" بعنوان: دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA

ركزت الدراسة على معرفة العلاقة بين أبعاد الشمول المالي (الوصول، الاستخدام، الجودة) وجودة الخدمة المصرفية، واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات من عينة شملت موظفي وعملاء البنك، وأظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية، حيث تساهم الابتكارات التكنولوجية في تعميم الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها، مما يعزز من القدرة التنافسية للبنك.

دراسة "أمال مامة وإيمان بوعموشة 2019" بعنوان: تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء -دراسة عينة من عملاء بلدية جيجل

هدفت الدراسة إلى قياس مدى رضا المواطنين عن الخدمات التي تقدمها البلدية بناءً على معايير الجودة، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي مع توزيع استبيان على عينة من العملاء، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى رضا العملاء في بلدية جيجل يعتبر "متوسطاً"، مؤكدة أن الاهتمام بأبعاد الجودة (مثل الاستجابة والاعتمادية) هو المحرك الأساسي لتحقيق رضا المواطن وتعزيز ثقته في الإدارة المحلية.

دراسة "Saou Baya 2025" بعنوان: An Analytical Study of the Reality of Some Indicators of Financial Inclusion in Algeria

استهدفت الدراسة تحليل الآليات والاستراتيجيات التي وضعتها الحكومة الجزائرية لضمان وصول الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع بأسعار معقولة وجودة عالية، وخلصت الدراسة إلى أن مستويات الشمول المالي في الجزائر لا تزال محدودة مقارنة بالطموحات، وأوصت بضرورة تهيئة الظروف المناسبة لتبني التكنولوجيات المتقدمة لتعزيز استخدام الحسابات والبطاقات البنكية بشكل أوسع.

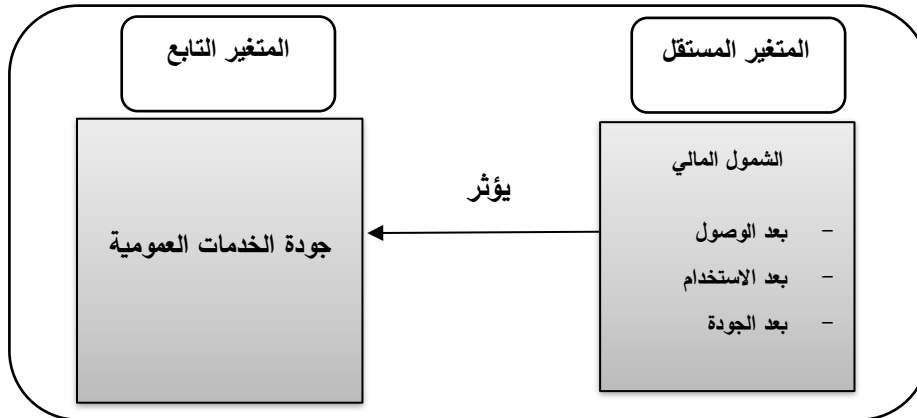
دراسة "Nouala & Raouti 2019" بعنوان: L'influence de l'accueil sur la qualité de service – Etude de cas Algérie Poste

بحثت هذه الدراسة في العلاقة بين جودة "الاستقبال والتوجيه" وبين الجودة المدركة للخدمة في قطاع البريد، واعتمدت على استبيان وزع على 70 شخصاً من زبائن بريد الجزائر وتم تحليله عبر برنامج SPSS، وأكدت النتائج أن جودة الاستقبال تعد عاملاً حاسماً في تشكيل الصورة الذهنية لدى الزبون عن المؤسسة، حيث أن نقاط القوة والضعف في التعامل المباشر تؤثر جذرياً على تقييم الزبون النهائي لمستوى الخدمة المقدمة.

• فجوة الدراسة

تتمثل فجوة الدراسة في ندرة الدراسات التي تناولت أثر الشمول المالي على جودة الخدمات العمومية داخل مؤسسة بريد الجزائر، خاصة في البيئة الجزائرية، حيث ركزت معظم الدراسات السابقة على دراسة الشمول المالي أو جودة الخدمات العمومية كل على حدة، دون التطرق إلى العلاقة بينهما بصورة مباشرة، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى معالجته من خلال إبراز أثر أبعاد الشمول المالي على تحسين جودة الخدمات العمومية.

• نموذج الدراسة



• هيكل الدراسة

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين نظريين وفصل تطبيقي، حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري للشمول المالي من خلال تناول ماهية الشمول المالي، أساسياته، وسياساته ومؤشراته، بينما تناول الفصل الثاني جودة الخدمات العمومية من خلال عرض الأسس النظرية للخدمة العمومية، جودة الخدمة العمومية، وقياس جودة الخدمات العمومية وعلاقتها بالشمول المالي، أما الفصل الثالث فقد خصص للدراسة الميدانية بمؤسسة بريد الجزائر من خلال المنهجية العامة للدراسة، عرض وتحليل النتائج، وتفسير النتائج واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS.

الفصل الأول:

الشمول المالي

تمهيد:

تطور دور القطاع المالي تصاعدياً ولعب دوراً هاماً في نمو اقتصاديات الدول، وقد حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة أنحاء العالم، حيث تطورت مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة فاقت الخيال وانتشرت وازداد استخدامها، ومن هنا تبنت المؤسسات الرقابية على النشاط المالي سياسات وتنظيمات تراقب وتنظم وتحفز المتعاملين الماليين وانتشرت حملات التوعية والتثقيف في هذا المجال من أجل نشر الوعي لاستخدام هذه الخدمات، فقد تم طرح العديد والعديد من المنتجات والخدمات المالية المتطورة والمبتكرة.

قد التزمت المؤسسات العاملة في هذا المجال بإعداد وتنفيذ سياسات وبرامج وخطط واستراتيجيات تسهل إيصال الخدمات المالية لمختلف الشرائح للاستفادة منها، كما شجعت على البحث والتطوير في هذا الميدان وقد تبنت مجموعة العشرين للبنك العالمي الشمول المالي كمحور رئيسي في جدول أعمال التنمية العالمية، واعتبر البنك العالمي تعميم الشمول المالي ونشره بين جميع الفئات يعتبر وسيلة مباشرة للقضاء على الفقر وتحسين ظروف المعيشة وتشجيع الاستثمارات الصغيرة والكبيرة، والتي تؤدي إلى تحسين نوعية الحياة خاصة في الدول الفقيرة.

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي**المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي****المبحث الثالث: سياسات ومؤشرات الشمول المالي**

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من الأدوار المهمة في تحقيق الرفاه المالي والنمو الاقتصادي للدول، من خلال إدماج كافة فئات المجتمع بالنظام المالي الرسمي وحماية حقوقهم مالياً، وإتاحة التمويل للشركات والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

المطلب الأول: تعريف الشمول المالي

تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الشمول المالي باختلاف وجهات نظر الباحثين والهيئات المالية، ومن أبرزها ما يلي:

(أ) **التعريف الأول:** أشار إلى الشمول المالي بأنه " عملية تعزيز الوصول في الوقت المناسب وبشكل مناسب إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية الخاضعة للتنظيم وتوسيع نطاق استخدامها من قبل جميع شرائح المجتمع من خلال تنفيذ مناهج حالية ومبتكرة مصممة بما في ذلك الوعي المالي والتعليم بهدف تعزيز الرفاه المالي وكذلك الإدماج الاجتماعي والاقتصادي"¹

(ب) **التعريف الثاني:** وتعرف بأنه " عملية تقديم الخدمات المصرفية للفقراء بتكلفة معقولة، مما يحسن حياتهم²، بالإضافة إلى أنه " سهولة توفر جميع الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة، وفي وقت معقول، وبكمية كافية وأشكال مناسبة لجميع طالبيها حيث يكون مؤشراً لهذا هو سهولة وصول المحتاجين إلى هذه الخدمات المصرفية المتاحة بالشكل المناسب"³

(ج) **التعريف الثالث:** كما يعرف على أنه " هو توفير منتجات مالية ميسورة التكلفة ويمكن الوصول إليها وذات صلة للأفراد والشركات التي لم تكن في السابق قادرة على الوصول إلى هذه المنتجات."⁴

(د) **التعريف الرابع:** حسب البنك الدولي يعرف الشمول المالي على أنه "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي الاحتياجات -المعاملات المدفوعات - المدخرات - الإئتمان والتأمين - ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".¹

¹ Adele , A., & Messy, F.-A. **Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies an Practice**, OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions. Organisation for Economic Co-operation and Development, 2013 , p11.

² Akhil, D. **Financial Inclusion: Issues and Challenges**. akgec international journal of technology, 4(2), 2012; p 56

³ Anand S. , K., & Kuldip S. , C. **A Theoretical and Quantitative Analysis of Financial Inclusion and Economic Growth**, Management and Labour Studies, 38(2), 2013, p106.

⁴ EY, **Innovation in financial inclusion". Revenue growth through innovative inclusion**", 2017, p03.

هـ) التعريف الخامس: وتعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (oced) والشبكة الدولية للتتقيف المالي (inff) بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة. من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتتقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.²

و) التعريف الإجرائي: الشمول المالي ليس مجرد إجراء تقني لفتح حسابات بنكية، بل هو منظومة متكاملة تهدف إلى دمج الفئات المهمشة اقتصادياً في النظام المالي الرسمي، وتتقاطع هذه التعاريف عند ركيزتين أساسيتين: الأولى هي 'الوصول الميسر' الذي يضمن توفر الخدمات المالية (مدفوعات، ادخار، ائتمان، وتأمين) بأسعار معقولة وأوقات مناسبة؛ والثانية هي 'الاستخدام الرشيد' المدعوم بالتتقيف والوعي المالي.

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي

يساهم الشمول المالي في تقديم الخدمات المالية بتكلفة معقولة لمجموعة واسعة من الفئات المحرومة، مما يدعم مسار التنمية الاقتصادية ويتضح ذلك من خلال:

1) الأهمية الاقتصادية للشمول المالي:

يعزز الشمول المالي البيئة الاقتصادية من خلال عدة جوانب:³

- **تعزيز التنمية الاقتصادية:** يساهم الشمول المالي في دعم ريادة الأعمال الاجتماعية ويشجع على الاستثمار من خلال توفير الدعم المالي الضروري للشركات وتطوير الأسواق المالية لتكون أكثر سلامة وشفافية، كما يعزز الشمول المالي اللامركزية ويقلل من معدلات البطالة، وبالتالي يساهم في الحد من هجرة الكفاءات والأدمغة إلى الخارج.
- **تحسين الإنتاجية وتوزيع الدخل:** يعزز الشمول المالي الإنتاجية في القطاعات الزراعية والصناعية والتكنولوجية، مما يساهم في توزيع الدخل بشكل أكثر عدالة ويعزز التنمية المستدامة.

¹ سعدان أسيا، محاجبية نصيرة، واقع الشمول المالي في المغرب العربي، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 10، العدد (01)، 2018، ص 747.
² صورية شنبى، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 3، العدد 2، 2018، ص 106-107.

³ Timothy D. Adams, **Why Financial Inclusion Matters**, Canter for financial inclusion, 2018, p 02.

- **تحسين الوضع المالي للفئات المحرومة:** يسهم الشمول المالي في تحسين وضع الفقراء والمحدودين في الدخل، ويساعدهم على تحسين دخولهم وادخار المال للأوقات الطارئة أو التقاعد، كما ينيح الوصول إلى الخدمات المالية للفئات الضعيفة مثل الرعاية الصحية والتعليم والدعم للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

- **تعزيز العدالة الاجتماعية:** يلعب الشمول المالي دوراً في تحقيق العدالة الاجتماعية من خلال زيادة فرص العمل وتوفير الخدمات المالية للأفراد، كما أن توسيع استخدام الخدمات المالية يعزز الفرص الاقتصادية للأفراد، مما يحد من الفجوات الاقتصادية ويعزز النمو الاقتصادي.

(2) أهمية الشمول المالي للفرد والأسرة والمجتمع: تتمثل أهمية الشمول المالي في الاقتصاد على

- **بالنسبة للفرد:** يتيح الشمول المالي فرص أفضل لإدارة الأموال بشكل سليم وآمن ويفتح فرص لادخار وللاستثمار في التعليم والصحة وإدارة المخاطر، وتأسيس المشروعات، ومواجهة الصدمات المالية .
- **بالنسبة للأسرة:** يساعد الشمول المالي على إدارة المدخرات وتجنب التقلبات المالية الطارئة واتخاذ قرارات الاستهلاك والادخار والاستثمار والتخطيط للمستقبل بشكل أفضل.
- **بالنسبة للمجتمع:** يمكن الشمول المالي من توجيه المدخرات نحو الفرص الاستثمارية بما يساعد على تأسيس المشروعات وخلق المزيد من فرص العمل بالتالي زيادة مستويات الدخل وتحقيق النمو الاقتصادي، كما يتيح للجميع التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية

(3) تعزيز استقرار النظام المالي وأتمنته: يعتبر الشمول المالي عنصراً أساسياً في تحقيق استقرار النظام المالي وتعزيز أتمنته، حيث:¹

- إن مزيداً من الاستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية مع تخفيف مستويات التركيز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات، كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي للدول، حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية.
- يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمنة هذه الخدمات وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والالكترونيات التي يشهدها

¹ حنان الطيب، الشمول المالي صندوق النقد العربي مسلمة كتيبات تعريفية العداء، 2020، ص 05.

العالم خلال القرن الواحد والعشرين، فزيادة الاعتماد على الخدمات المالية الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام المالي الرسمي.

المطلب الثالث: اهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية:¹

- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم؛
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.

¹ شنيي سورية، وبن الخضر السعيد، مرجع سبق ذكره، ص 104-129.

المبحث الثاني : اساسيات الشمول المالي

يعتمد نجاح الشمول المالي على تظافر مجموعة من الركائز الأساسية التي تضمن فعاليته واستدامته، وهو ما يستوجب تسليط الضوء على أبعاد الشمول المالي كمعايير جوهرية لقياس مدى نفاذ الخدمات المالية واستخدامها من قبل أفراد المجتمع.

المطلب الأول: ابعاد الشمول المالي

يكشف الإجماع الواسع في الأدبيات أن الشمول المالي هو مفهوم متعدد الأوجه، يشمل أبعادًا مختلفة، والتي تعددت حسب المنظور الذي تبنته كل دراسة، وذلك بغرض التعرف على كيفية تقديم الخدمات المصرفية المختلفة للعملاء في كافة البنوك باختلاف أنواعها.¹

تركز قياس الشمول المالي في البداية إلى أربعة أبعاد رئيسية سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات استرشاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي، الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات بالإضافة إلى المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء.²

في غياب طريقة معيارية لقياس الشمول المالي استخدم صندوق النقد الدولي والبنك الدولي وصندوق النقد العربي مؤشرات مختلفة لهذا الشأن،³ فحسب منهجية البنك الدولي للشمول المالي ثلاثة أبعاد تتمثل في:⁴

(1) الوصول **Access** : يشير إلى قدرة المؤسسات المالية على تقديم الخدمات والمنتجات المالية، والتي ترتبط بالبيئات التنظيمية السوقية والتكنولوجية، فقد يتطلب فحص الوصول تحديد العوائق المحتملة التي تواجهها المؤسسات في تقديم خدماتها ومنتجاتها، أو التي يواجهها العملاء في استخدامها، بحيث تعكس مؤشرات الوصول عمق انتشار الخدمات المالية، مثل انتشار فروع البنوك أو أجهزة نقاط البيع

¹ Marco Espinosa Vega, Kazuko Shirono, Hector Carcel Villanova and Others, **Measuring Financial Access 10 Years of the IMF Financial Access Survey**, International monetary fund, Statistics department. (IMF), 2020; P3.

² حنين محمد بدر عجز، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية العامة في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة، 2019، ص 10.

³ صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد الأمانة العامة الجامعة الدول العربية، الطبعة الأولى، العدد 39، 2019، ص 200.

⁴ جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، العدد 45، 2018، ص 12.

(POS) في المناطق الريفية المعلومات التي يمكن الحصول عليها من بيانات جانب العرض) أو حواجز جانب الطلب التي يواجهها العملاء للوصول إلى المؤسسات المالية، مثل التكلفة أو المعلومات.

يمكن عادة الحصول على البيانات المتعلقة بالوصول من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، حيث تتكون مؤشرات الوصول في المجموعة الأساسية من:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 بالغ على المستوى الوطني مقسمة حسب النوع والوحدة الإدارية؛
- النسبة المئوية للوحدات الإدارية التي لها نقطة وصول واحدة على الأقل؛
- النسبة المئوية لمجموع السكان الذين يعيشون في وحدات إدارية ذات نقطة وصول واحدة على الأقل.

بالنسبة للقياس، يجب جمع البيانات المتعلقة بالوصول من جانب العرض، أي المؤسسات المالية حيث يشتمل المؤشر الثالث النسبة المئوية لمجموع السكان على بيانات سكانية مفصلة يجب أن تكون متاحة من خلال الإحصاءات الوطنية.¹

(2) **الاستخدام Usage** : يشير إلى الطريقة التي يستخدم بها العملاء الخدمات المالية والمنتجات، حيث يتطلب تحديد الاستخدام جمع تفاصيل حول انتظام تكرار ومدة الاستخدام مع مرور الوقت على سبيل المثال: متوسط أرصدة المدخرات، عدد المعاملات لكل حساب وعدد المدفوعات الإلكترونية التي تم إجراؤها، ومن أجل استخدام المنتجات المالية، يجب أن تتمكن المؤسسات أو الأسر من الوصول إليها، ومع ذلك فإن الوصول لا يعني أن الجميع سيستخدم المنتجات المالية، وبالتالي لا ينبغي تصنيف كل مؤسسة أو فرد لا يستخدم الخدمات المالية على أنه مستبعد أو لا يتعامل مع البنوك، وبالمثل فإن كل مؤسسة أو فرد لديه إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية لا يتم تضمينه ماليا تلقائياً، يجدر الذكر أنه يمكن تطوير مؤشرات الاستخدام من المعلومات الموجودة في جانب الطلب، والتي يمكن أن تلتقط أيضاً الخدمات المالية التي يقدمها مقدمو الخدمات المالية غير الرسمية، حيث تتكون مؤشرات الاستخدام في المجموعة الأساسية من²:

¹ Word bank: **Financial Inclusion Strategies Reference Framework**, Financial Inclusion Strategies-Reference p17

² FIDWG: **Measuring Financial Inclusion Core Set of Financial Inclusion Indicators**, Alliance for financial inclusion (AFI),2013, p4-5.

النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل من حسابات الودائع المنظمة.

النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل من حسابات الائتمان المنظمة.

أما في البلدان التي لا تتوفر فيها البيانات، يمكن استخدام المؤشرات البديلة التالية:

عدد حسابات الودائع المنظمة لكل 10000 بالغ.

عدد حسابات الائتمان المنظمة لكل 10000 بالغ.

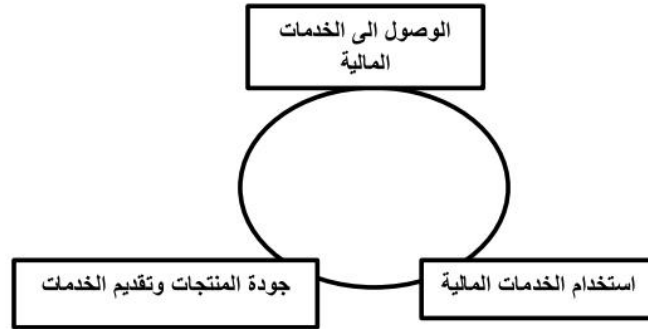
بالنسبة للقياس، من المرجح أن يتم جمع البيانات الخاصة بالمؤشرين الأساسيين من خلال ممسوحات جانب الطلب الممثلة على المستوى الوطني يمكن أيضًا جمع البيانات من خلال جانب العرض في البلدان التي ترتبط فيها بيانات جانب العرض بنظام هوية وطني قوي، أما المؤشرات البديلة يتم الحصول عليها من خلال بيانات جانب العرض.

3) الجودة Quality: يقصد بها قدرة الخدمة المالية أو المنتج على تلبية احتياجات المستهلك، حيث تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تتوافق فيها المنتجات والخدمات المالية مع احتياجات العملاء ومجموعة الخيارات المتاحة للعملاء، ووعي العملاء وفهمهم للمنتجات المالية، فهذا البعد على الرغم من أهميته، بعد موضوعا أكثر تعقيدًا من الناحية المفاهيمية ومن حيث القياس، ويتطلب عادة إجراء دراسات استقصائية جانب الطلب واستخدام المؤشرات النوعية.

بالنسبة للبلدان التي لديها بيانات قليلة أو معدومة لحساب المجموعة الأساسية، يجب أن تكون المؤشرات في المجموعة الأساسية كافية للحصول على لمحة أساسية للشمول المالي، فقد تطمح هذه الدول إلى جمع المجموعة الأساسية كنقطة انطلاق لقياس الشمول المالي، أما بالنسبة للبلدان الأكثر تقدما في جمع البيانات والقياس ولديها بالفعل مؤشرات للشمول المالي، لن تكون المجموعة الأساسية كافية، حيث يتم تشجيع هذه

البلدان على تجاوز المجموعة الأساسية وجمع مؤشرات إضافية ذات صلة بسياقها الوطني واهتماماتها السياسية، على سبيل المثال قد تجمع البلدان بيانات حول نقاط الوصول أو أنواع الخدمات المالية مثل التحويلات أو المدفوعات أو التأمين، وذلك اعتمادًا على احتياجاتها وأولوياتها.

الشكل (01-01) الابعاد الرئيسية للشمول المالي



المصدر:

GPI: G20 Financial inclusion indicators, Overview, Global partnership for financial inclusion, 2012, p1.

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي

اعتمدت مجموعة العشرين خلال اجتماع المملكة العربية السعودية سنة 2020 مجموعة من المبادئ لتعزيز الشمول المالي الرقمي، تتمثل فيما يلي:

مبادئ مجموعة العشرين لتعزيز الشمول المالي الرقمي (اجتماع السعودية 2020)

استكمالاً لمساعي مجموعة العشرين الرامية لتحقيق النمو الاقتصادي العالمي الشامل من خلال تعزيز الخدمات المالية الرقمية، لما لها من دور فعال في سد الفجوات مثل فجوة توزيع الدخل والفجوة الرقمية، وفي هذا السياق وبرئاسة السعودية لمجموعة العشرين خلال سنة 2020، أصدرت المجموعة المبادئ التوجيهية رفيعة المستوى بشأن سياسات الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث تنتزع المبادئ الثمانية على أربع مجموعات رئيسية كالآتي:¹

1) ضمان بنية تحتية مالية رقمية مرنة ومسؤولة

-المبدأ الأول: دعم تطوير بنية تحتية رقمية آمنة ومسؤولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيئي، وضمان تنافسية المؤسسات المالية.

¹ وليد طلحة صبري الفران، الشمول المالي الرقمي، موجز سياسات، الطبعة الأولى، العدد 17، صندوق النقد العربي، 2021، ص03.

-المبدأ الثاني: تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الدولية لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية.

(2) تعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة

-المبدأ الثالث: تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالإنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.

-المبدأ الرابع: دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية.

(3) تعزيز النمو الشامل من خلال إطار تنظيمي ممكن للخدمات المالية الرقمية

-المبدأ الخامس: دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية.

-المبدأ السادس النظر في تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.

(4) تعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر المحتملة

-المبدأ السابع: تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات.

-المبدأ الثامن: دعم إجراءات حماية العملاء المالية، بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثالث: مزايا ومعوقات الشمول المالي

للشمول المالي العديد من المزايا والمعوقات، ومن أبرزها:

(1) مزايا الشمول المالي

تبرز مزايا الشمول المالي من الفوائد التي يمكن ان يحققها للدولة وللمؤسسات المالية في ضوء ما يقدمه من خدمات اجتماعية واقتصادية للمواطنين تصب في الأخير الى التنمية الاقتصادية للدولة والمجتمع ككل يمكن أن نذكر منها ما يلي:¹

- تطبيق الشمول المالي، يعني أن كل فئات المجتمع تكون لديهم فرص مناسبة لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم وأمن لضمان عدم لجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية، التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف؛
- يضمن عدم تعرض المواطن لحالات نصب أو تفرض عليهم رسوم مبالغ فيها، وذلك لأنه يستخدم أمواله عبر وسائل مشروعة مثل البنوك، والمصارف، والبريد، والجمعيات الأهلية؛
- الشمول المالي، سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة، ويعمل على تحقيق الاستقرار المالي، فالحالة الاقتصادية للدولة لن تتحسن، في ظل وجود عدد كبير من الأفراد و المؤسسات مستبعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي؛
- يضمن الشمول المالي، قيام المؤسسات المالية بتطوير منتجاتها، والمنافسة بينهم لتقديم منتجات مالية منخفضة التكلفة وسهل الحصول عليها كما تراعي مصلحة المستهلك؛
- يهتم بشرائح كبيرة في المجتمع، وخاصة الشرائح المهمشة أو التي لا تجد منتجات مالية رسمية تناسب واحتياجاتها، مثل الفقراء، ومحدودي الدخل، وخاصة المرأة، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والشباب وغيرهم؛
- يضمن أن تحصل كل الفئات على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم، مما يؤدي لارتفاع مستوى المعيشة، وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي للأفراد وللدولة؛
- قيام المؤسسات المالية والمصرفية بتقديم خدمات مالية مناسبة، مع حماية المستهلك، وأن يحصل العميل على معاملة عادلة وشفافة وعلى الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة، وتزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية، وتوفير خدمات استشارية إذا احتاج العميل، والاهتمام بشكاوى العمال، والتعامل معها بكل حرص؛

¹ عطيل هارون، مصطفى محمد أمين، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية، مجلة الاقتصاد والتنمية، الطبعة الأولى، المجلد 08، العدد 01، 2020، ص 49.

- يلعب دورا رئيسيا في مواجهة تحديات الفقر والبطالة والتنمية، ويمثل حلقة مهمة لتوليد فرص العمل والتخفيف من تأثير التقلبات الاقتصادية والمال؛
- يدعم الجهود التي تقوم بها الدول العربية لتطوير البنية التحتية، وتشجيع الاستثمار، وتحقيق الاستدامة المالية لمواجهة تحديات البطالة، خاصة أن تعزيز الشمول المالي، ينعكس إيجابيا بين الشباب؛
- الشمول المالي، يعمل على تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسالمته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل.

(2) معوقات الشمول المالي

الوصول إلى تطبيق الشمول المالي لا يخلو من معوقات تحول دون الوصل تجسيد نظام مالي ومصرفي متشعب بفكرة الشمول المالي والتي نجد أبرزها¹:

رغم أن الشمول املاي بما يستهدفه من توسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك مفيد للطرفين: البنوك والعملاء، إلا أن عوائق عديدة تحول دون انتشاره، منها أن الاقتصاد الموازي يمثل نسبة كبيرة غير معروف حجمها من الاقتصاد وهؤلاء لا يفضلون التعامل مع الحكومة بأي شكل، ويعتبرون البنك جزءا من الحكومة ويمكن في اعتقادهم أن ينقل بيانات عن تعاملاتهم المالية للضرائب وغيرها من الأجهزة الحكومية.

قطاع آخر لا يفضل التعامل مع البنوك باعتبارها في تصورهم تتعامل بالربا، ورغم وجود عدد من البنوك الإسلامية ونوافذ إسلامية للعديد من البنوك التقليدية إلا أن جانبا من هؤلاء يرى أن البنوك الإسلامية تتعامل في أدون وسندات الخزنة ذات الفائدة الثابتة.

بعض المتعاملين مع البنوك لديهم تجربة سلبية تتمثل في ضياع وقت طويل لمجرد صرف شيك أو حوالة، ويتساءل هؤلاء إذا كان هذا الزحام الشديد بصالات فروع البنوك حاليا، فكيف سيكون الأمر لو استجاب الناس لدعوة الشمول المالي، والبعض يشكو ارتفاع قيمة العمولات والرسوم التي تحصل عليها البنوك. التوقيت أيضا لم يكن في صالح دعوة الشمول المالي حيث الغلاء الحاد وعدم توافر فوائض يمكن إيداعها بالبنوك، ورغم أن الشمول المالي يشمل الحصول على القروض وهو ما يحل مشكلة من تقل

¹ عطيل هارون، مصطفىوي محمد أمين، مرجع سابق ذكره، ص 49.

لديهم السيولة، إلا أن ارتفاع نسبة الفائدة حالياً معوق آخر. آخرون ممن يمارسون التجارة ويحققون أرباحاً جيدة يرون فائدة البنك ضعيفة بالمقارنة بما يحققونه، وآخرون يرونها أقل من التضخم ولهذا يتجهون للعقار والأراضي لتحقيق أرباح عالية.

أما فيما يخص الحاجة للسيولة فتنتشر الجمعيات النقدية، بين الجيران وزملاء العمل لتوفير السيولة من دون فوائد، مع وجود الجانب الاجتماعي بإعطاء أولوية الحصول على مبالغ لجمعيات النقدية.

المبحث الثالث: سياسات ومؤشرات الشمول المالي

يتناول هذا المبحث سياسات ومؤشرات الشمول المالي، ويبدأ بعرض السياسات المعتمدة في تعزيز هذا التوجه.

المطلب الأول: سياسات الشمول المالي

المقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع 35 حلاً وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10 دول من جهة أخرى بدت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، ووجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل كل من الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية.

ونشير إلى بعض سياسات الشمول المالي كالتالي:¹

(1) الوكيل البنكي: أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذاً لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حالياً، ولا تحول الصيديات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل وكلاء للشمول المالي. إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكناً حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من

¹ Haning A and Jansen S. **Financial report and Financial Stability: current policy issues**, Washington. The World Bank. 2010.p 1057.

الحواجز الاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل، حيث أنها كانت الرائدة في وق مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.

(2) **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا، حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية عام 2004م.

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

(4) **إصلاح البنوك الحكومية:** في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15 % من البنوك كأصول، تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية.

في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط من الجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك

الحكومية، بدلا من إعادة هيكلة البنك ككل، قامت كل من اندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربح من خلال إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.

(5) حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا. ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم منقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث أن الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية. بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك. العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.

(6) سياسة الهوية المالية: في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.

المطلب الثاني: مؤشرات الشمول المالي

أسس البنك الدولي قاعدة بيانات تشتمل على مؤشرات الشمول المالي العالمي الجديد

(Global Index) الذي يستخدم لقياس مستوى استخدام الافراد البالغين للخدمات المالية والمصرفية ويعد مؤشر الشمول المالي العالمي مصدر البيانات العالمي الذي يمكن من خلاله اجراء مقارنات دولية واقليمية وحسب المؤشر العالمي لتعميم الخدمات (FINDEX) الذي يعده البنك الدولي.¹

الجدول (01-01): مؤشرات الشمول المالي العالمي الجديد وفقا للبنك الدولي (Globe index)

المؤشر	ابعاد قياسه
المؤشر الأول: استخدام الحساب المصرفية	نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية من المصرفية البنوك، ومكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى. الغرض من الحسابات شخصية أو تجارية. عدد المعاملات الإيداع والسحب. طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك
المؤشر الثاني: الادخار	النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك ومكاتب البريد. النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلاف ذلك خلال 2 شهر
المؤشر الثالث: الاقتراض	النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية بما في ذلك الاقتراض من الأسرة والأصدقاء.
المؤشر الرابع: المدفوعات	النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضية. النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن آخر خلال 12 شهر الماضية. النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.

¹ المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 16، العدد 04، ديسمبر 2024، ص394.

المؤشر الخامس:	النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم
التأمين	النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم)
	ضد الكوارث الطبيعية هطول الأمطار والعواصف

Source: Adapted from Measuring Financial Inclusion: The Global Financial Inclusion Index (Global Findex), 2012.

المطلب الثالث: دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية

بينت التجربة أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها، يعمل على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانيات الكامنة في الاقتصاد، فمثل هذه الخدمات تساعد على تمكين الفقراء والنساء والشباب من امتلاك أسباب القوة الاقتصادية، وتوفير لهم القدرة على تنفيذ استثماراتهم الصغيرة المنتجة، وترفع الانتاجية والدخول، والتي بدورها قد تزيد الاستهلاك وتحرك العجلة الاقتصادية. وقد يساعد فتح حساب جاري في تمهيد الطريق لمجموعة أوسع من الخدمات المالية الأثر ملائمة، والتي من شأنها تمكين الأفراد والشركات من تحقيق سلاسة الاستهلاك، وإدارة المخاطر المالية التي يواجهونها، والاستثمار في التعليم والصحة ومشاريع الأعمال، لذا حظي الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة في مختلف دول العالم وبالأخص النامية منها، لما يحمله من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.

وشهد العالم على مدى العقود القليلة الماضية ظهور أنماط مختلفة من الخدمات المالية التي تتيح إمكانيات جديدة للفقراء، ولا تقتصر هذه الخدمات على البنوك، وإنما تشمل الجمعيات التعاونية، وشركات التأمين والمنظمات غير الحكومية ومؤسسات التنمية التجمعية ومؤسسات الإقراض المتخصصة ومؤسسات التمويل التآجيري، وغيرها. ومع التطور الهائل في التكنولوجيا وتسارع نقل المعلومات، وظهر العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دوراً متزايداً في تسريع عجلة الشمول المالي.¹

¹ صندوق النقد العربي، فرص وتحديات النفاذ إلى الخدمات المالية والمصرفية والتمويل في الدول العربية، ورقة عمل في اجتماع الدورة 36 لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الكويت، 01 أكتوبر 2012

ولكن تلك التطورات التكنولوجية طرحت في السوق الكثير من المنتجات المالية المبتكرة والمتقدمة والتي تتطلب معرفة وثقافة مالية أعلى من ذي قبل، بما في ذلك اكتساب القدرة والثقة بالنفس في استخدام الكمبيوتر وأجهزة الصراف الآلي والتلفونات والكمبيوترات اللوحية الذكية. وزادت بفعل ذلك الحاجة إلى التثقيف المالي لكسر الحاجز المعرفي لتحقيق الشمول المالي، وبخاصة زيادة ثقافة ووعي المستهلكين من فئات الدخل الدنيا والمستثمرين الصغار وتعريفهم بالمخاطر والمكاسب المرتبطة باستخدام المنتجات المالية المختلفة، وكيفية استخدام وإدارة التمويل الذي تحتاجه المؤسسات الصغيرة للنمو والتوسع، وهذا قد يساعد في تنشيط الابتكار ودفع ديناميكية الأسواق وتسريع التغيير والتنمية الاقتصادية، والعمل على الحد من البطالة والفقر. ولذا من المهم أن يبدأ التثقيف المالي في المراحل الأولى من التعليم كي يرسخ المفاهيم المالية لدى الأفراد ويحفز الابتكار، فالتثقيف المالي بحسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والشبكة الدولية للتثقيف المالي هو العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين بطبيعة الخدمات والمنتجات المالية المتاحة والمخاطر المصاحبة لاستخداماتها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والإرشاد و أو النصيحة الموضوعية المتعلقة بها، وتطوير مهاراتهم وثقتهم بالخدمات المالية من خلال زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، وليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة وتعريفهم بالجهات التي يمكن التوجه لها في حال احتاجوا للمساعدة واتخاذ خطوات فعالة أخرى من شأنها تحسين الرفاه المالي الخاص بهم. لذا أصبح من المعترف به عالمياً أن التثقيف المالي يشكل خطوة أساسية ومحورية لتحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم إجراء احترازيًا ومكملاً أساسياً لسلوكيات القطاع المالي لضمان تحقيق الشمول المالي.¹

¹ سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ماس"، القدس ورام الله، 2016، ص20.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل الأسس النظرية للشمول المالي، حيث تم التوصل إلى أن الشمول المالي يعكس مدى وصول الخدمات المالية والمصرفية لكافة شرائح المجتمع بتكلفة منخفضة وبشكل عادل وشفاف، فهو يعتبر ضرورة حتمية للنهوض بالقطاع الاقتصادي، كونه يهدف إلى الحد من الفقر وتحقيق التنمية الاقتصادية، فضلاً عن مساهمته الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي، ولزيادة فرص الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها للفقراء، تم اعتماد العديد من المكونات والمبادئ المبتكرة التي من شأنها أن تساهم في انشاء بيئة تنظيمية للشمول المالي، وتغلق فجوة الوصول إلى الخدمات المالية للعديد من الأشخاص المستبعدين مالياً، ومن أبرز هذه المبادئ التنويع والابتكار وحماية المستهلك.

تجسد اهتمام المؤسسات الرقابية بتحقيق الشمول المالي في التزامها بتنفيذ سياسات مبتكرة وبرامج لتوسيع وتسهيل وصول شرائح المجتمع المختلفة إلى الخدمات المالية، أبرزها اصلاح البنوك العامة، تنويع مقدمي الخدمات والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وذلك بهدف تهيئة بيئة مواتية لتعزيز الشمول المالي، ورغم ذلك هناك العديد من العوامل المؤثرة في العرض والطلب في مجال الخدمات المالية تحول دون حصول الأفراد والشركات على هذه الخدمات، مما جعلها عائقاً لاتساع رقعة الشمول المالي في العديد من دول العالم، ومن أبرزها تفشي الأمية المالية الاستبعاد المالي للمناطق الريفية والفقيرة عدم تطور البنية التحتية، التكلفة العالية والمنتجات الغير مناسبة، وبهدف دعم عملية تطوير الشمول المالي دعت السلطات إلى اعتماد مجموعة من الركائز الأساسية التي من شأنها تسهيل الوصول لمختلف شرائح المجتمع، من بينها تعزيز البنية التحتية المالية، النظام التشريعي، تثقيف العميل، توعيته والاستفادة من التقدم التكنولوجي.

الفصل الثاني:

جودة الخدمة

العمومية

تمهيد:

تقسم المؤسسات المعاصرة سواء كانت عامة أو خاصة، إنتاجية تقدم سلع ومنتجات أو تخدم خدمات بصفة عامة بنظرة ثاقبة ومتغيرات المستقبل بعيد المدى سواء كان ذلك على صعيد بناءها الفكري والإيديولوجي، الإنتاجي والنوعي، أو عند ممارستها لمختلف الأنشطة في مختلف مجالات العمل، ويختلف نجاح هذه الأنشطة في مختلف مجالاتها على مدى كفاءة أنشطة المؤسسات من حيث تقديم خدمة ذات جودة عالية، والتي تعمل على تنمية الاستفادة من العنصر البشري والإمكانات المتوفرة لديها باستخدام عدة وسائل وآليات.

يلعب كل من الخدمة والجودة دورا أساسيا في التأثير على زيادة فعالية وكفاءة المؤسسات حيث أصبحت عملية تحسين الجودة من النشاطات الأساسية المساندة لتقديم خدمة عمومية في صورة والتحسين أحسن، باعتبار أن الجودة أحد المحاور الاستراتيجية الرئيسية لدعم وتنويع المستمر لأداء الخدمة.

وبغرض الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بجودة الخدمة سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ذلك بالتفصيل من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: الأسس النظرية للخدمة العمومية**المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية**

المبحث الاول: الأسس النظرية للخدمة العمومية

تعددت رؤى الفلاسفة والعلماء حول مفهوم "الجودة" باختلاف زوايا النظر إليها، ما بين التركيز على دقة التصنيع أو قياس مدى رضا المستهلك، إلا أنها في جوهرها تظل المعيار الذي يحدد قيمة المنتج ومدى جدارته بالثقة.

المطلب اول: مفهوم الخدمة

يُعد مفهوم الخدمة من المفاهيم الأساسية التي تستوجب التحديد قبل التطرق إلى تعريفاتها المختلفة.

(1) تعريف الخدمة

(أ) **التعريف الأول:** يرى Grönroos أن هناك على الأقل ثلاث جوانب مختلفة لمفهوم الخدمة يتم استخدامها في الأدب التسويقي الحديث وهي: الخدمة كنشاط الخدمة كمنظور لإنشاء قيمة للعميل، الخدمة كمنظور حول أنشطة مقدم الخدمة، ويضيف بأن الجانب الأول هو ما يعنيه تقليدياً مصطلح الخدمة في الأدب التسويقي، ووفق هذا الجانب يمكن إعطاء مجموعة من التعاريف للخدمة على النحو التالي:¹

(ب) **التعريف الثاني:** عرفت بأنها نشاط أو منفعة أو إرضاء معروض للبيع، تكون في الأساس غير ملموسة ولا ينتج عنها ملكية أي شيء.²

(ج) **التعريف الثالث:** أما Stanton فقد عرفها بأنها النشاطات الغير الملموسة والتي تحقق منفعة للزبون أو العميل والتي ليست بالضرورة مرتبطة ببيع سلعة أو خدمة أخرى، أي أن إنتاج أو تقديم خدمة معينة لا يتطلب استخدام سلعة مادية.³

(د) **التعريف الرابع:**¹ حسب Lovelock & Wright فإن الخدمات هي الأنشطة الاقتصادية التي تخلق قيمة وتقدم فوائد للعملاء في أوقات وأماكن محددة كنتيجة لإحداث تغيير مرغوب فيه في المستفيد من الخدمة.

¹ Grönroos, C. "Service logic revisited: who creates value? And who co-creates?" European Business Review, 20(4), 2008, p 300.

² Kotler, P. & Armstrong, G. **Principles of marketing**. The (16th Ed.). UK: Pearson Education Limited; 2016 ; p257

³ العلاق، بشير، ثقافة الخدمة، (الطبعة الأولى) عمان، الأردن دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ص37.

(هـ) **التعريف الخامس:** وهو نفس التعريف الذي نجده عند Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D. & Munos الخدمة هي نشاط اقتصادي يخلق قيمة ويوفر منافع للمستهلكين في وقت ومكان محددين لإحداث التغيير المرغوب فيه الفائدة متلقي الخدمة، كما أضافوا تعريف آخر للخدمة هي نشاط أو منفعة يقدمها طرف إلى آخر، ورغم أنها قد تكون مرتبطة بمنتج مادي فإن المنفعة تكون عابرة، وغالبا ما تكون الخدمة غير ملموسة بطبيعتها، ولا ينتج عنها عادة امتلاك أي من عوامل الإنتاج.²

التعريف الاجرائي: نلاحظ أن الخدمة في جوهرها هي علاقة نفعية لحظية، فهي عمل يؤديه طرف لصالح طرف آخر لإحداث تغيير إيجابي، وتمتاز بكونها غير مادية، حيث يشتري العميل فيها 'المنفعة والرضا' بدلاً من شراء 'الأشياء والممتلكات'.

(2) خصائص الخدمة

هناك ستة خصائص للخدمة تكاد تتفق عليها أغلب الأدبيات التسويقية وهي:

(أ) **اللاملموسية (intangibility):** وتعني أنه لا يمكن رؤية الخدمات أو تذوقها أو لمسها أو سماعها أو شمها قبل شرائها، فعلى سبيل المثال لا يمكن للأشخاص الذين يخضعون لعمليات التجميل رؤية النتيجة إلا بعد انتهاء عملية التجميل والحصول على الخدمة ونفس الأمر في المجالات الأخرى فلا يملك مثلاً ركاب الخطوط الجوية سوى تذكرة ووعده بأن يصلوا وأمتعتهم بأمان إلى الوجهة المقصودة وللتغلب على هذه الصعوبة يلجأ مقدمي الخدمة إلى إضفاء أشياء ملموسة للتعبير عن جودة الخدمة،³ مثل الاهتمام بالبيئة المادية التي تقدم من خلالها الخدمة الاهتمام بالتصميم الداخلي والخارجي للمطعم، إيلاء عناية بديكورات صالون التجميل مثلاً أو تقديم شيكولاتة أو باقات زهور النزلاء الفندق، وهذه جميعها أشياء ملموسة تعبر عن مدى اهتمام القائمين على تقديم الخدمة بزبائنهم وعملائهم.⁴

(ب) **التلازمية (inseparability):** يتم إنتاج السلع المادية ثم تخزينها وبيعها فيما بعد، ليتم استهلاكها لاحقاً، في المقابل يتم بيع الخدمات أولاً ثم إنتاجها واستهلاكها في نفس الوقت في تسويق الخدمات

¹ Lovelock, C. & Wirtz, J. **Principal of Services Marketing and management** (1st Ed.). New York, USA: Pearson Prentice-Hall; 1999; p08.

² Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D. & Munos, A. **marketing des services** (seventh Ed.). Montreuil, French: Pearson French, 2011, p18.

³ Kotler, P. & Armstrong, G. **Principles of marketing. The (16th ed)**. UK: Pearson Education Limited, 2016; p29.

⁴ الطائي، حميد والعلاق بشير، **تسويق الخدمات**، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن: 2013، ص50.

يكون مقدم الخدمة هو المنتج، تعني التلازمية أنه لا يمكن فصل الخدمات عن مقدميها سواء كانوا أشخاصا أو آلات فإذا قام مقدم الخدمة بتوفير الخدمة فسيصبح جزءا منها نظرا لأن العميل موجود أيضا أثناء إنتاج الخدمة، إن تفاعل مقدم الخدمة والعميل هو ميزة خاصة لتسويق الخدمات بحيث يؤثر كل منهما على النتيجة النهائية للخدمة.

(ج) **الفنائية (Perishability)**: بمعنى أنه لا يمكن تخزين الخدمات للبيع أو الاستخدام في وقت لاحق، يقوم بعض الأطباء بتحصيل رسوم على المرضى بسبب المواعيد الفائتة لأن قيمة الخدمة كانت موجودة فقط عند تلك النقطة واختفت عندما لم يظهر المريض، إن قابلية الخدمات للتلف ليست مشكلة عندما يكون الطلب ثابتا، ولكن عندما يتقلب الطلب غالباً ما تواجه شركات الخدمات مشاكل صعبة، على سبيل المثال بسبب الطلب في ساعة الذروة يتعين على شركات النقل العام امتلاك معدات أكثر بكثير مما لو كان الطلب يحدث خلال اليوم، وهكذا تقوم شركات الخدمات في كثير من الأحيان بتصميم استراتيجيات المواجهة تذبذب الطلب فتقرض الفنادق والمنتجعات مثلاً أسعار مخفضة في غير موسمها لجذب المزيد من الضيوف، وتوظف المطاعم موظفين بدوام جزئي للعمل خلال فترات الذروة.¹

(د) **التغيرية وعدم التجانس (Variability / Heterogeneity)**: وتعني الصعوبة البالغة أو عدم القدرة في كثير من الحالات على تنميط الخدمات وخاصة تلك التي يعتمد تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح، وهذا يعني ببساطة أنه يصعب على مورد الخدمة أن يتعهد بأن تكون خدماته مماثلة أو متجانسة على الدوام وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها.²

يرى Hoffman & Bateson، بأن خاصية عدم التماثل تجعل من المستحيل على عملية الخدمة تحقيق جودة كاملة بشكل مستمر، فقد تواجه عمليات التصنيع أيضا مشكلات في تحقيق هذا النوع من الأهداف، ولكن يمكن عزل الأخطاء وتصحيحها بمرور الوقت نظرا لأن الأخطاء تميل إلى التكرار في نفس النقاط في عملية التصنيع في المقابل فإن العديد من الأخطاء في عمليات الخدمة هي أحداث لمرة واحدة، فالنادل الذي يسقط طبق الطعام في حوض العميل سوف يؤدي إلى فشل في الخدمة لا يمكن توقعه أو تصحيحه في وقت مبكر، كما أن هناك تحدي آخر ينتج عن خاصية عدم

¹ Kotler, P. & Armstrong, G. Principles of marketing. The (16th ed.). UK: Pearson Education Limited ;2016; p238

² العلاق، بشير، مرجع سبق ذكره، ص50.

التجانس وهو أن اتساق الخدمة لا يختلف فقط من منظمة إلى أخرى وبين الأفراد ضمن المنظمة واحدة، ولكنه يختلف أيضا عند التفاعل مع نفس مقدم الخدمة على أساس يومي.¹

هـ) عدم تملك الخدمة Non-Ownership of Services: إلى وقت قريب انحصرت خصائص الخدمات بالسمات الأربع الوارد ذكرها، ولكن الباحثين أضافوا هذه الخاصية التي تنطلق مبرراتها أساسا من كون الخدمة ينتفع منها مستخدمها ولا يمكنه التمتع بحق ملكيتها، وعلى سبيل المثال أن تمتع الزبون بخدمات الضيافة الفندقية لا تجيز له الحق في امتلاك غرفة النوم ضمن الفندق، بل تجيز له حرية التمتع والانتفاع بالخدمات المختلفة التي يقدمها الفندق، وعلى مقدار ما يستطيع دفعه من نقود، وينطبق الحال على خدمات أخرى كثيرة، ومنها على سبيل المثال وليس الحصر استخدام سيارات الأجرة، الهاتف العمومي، خدمات الكمبيوتر.

و) صعوبة تقييم جودة الخدمة Difficulty in Quality Evaluation: يواجه الزبون صعوبة أكبر عند تقييم جودة الخدمة المقدمة له بالمقارنة بالسلع المادية الملموسة، فأمام المنتج المادي يستخدم الزبون عدة مؤشرات محسوسة ظاهرة كاللون الملمس، الراحة، الصلابة، الوزن..... إلخ؛ لكن أمام الخدمة، لا يوجد هذا الكم من المؤشرات الظاهرة، إلا ما يظهر من تجهيزات مادية وتسهيلات في مركز الخدمة أو مظهر العاملين، هذا بالإضافة إلى أن الأداء الفعلي للخدمة يرتبط بتفاعل الزبون مع مقدم الخدمة، وبخبرة الزبون نفسه. وبالتالي فإن الحكم على الخدمة بأنها جيدة أو سيئة يختلف من زبون لآخر، ومن وقت إلى آخر بالنسبة للزبون نفسه، وبالحالة المزاجية له. وبالإضافة إلى ذلك فإن الحكم على جودة الخدمة يتوقف على ما يحمله المستفيد من توقعات عند حصوله على الخدمة، وإن هذه التوقعات تختلف من فرد لآخر، وبالنسبة للفرد الواحد من وقت لآخر.

تجدر الإشارة إلا أنه وإن تفاوتت هذه الخصائص من صناعة خدمية لأخرى، فإنها مشاهدة في أغلب الخدمات، وتجعل قياس جودة الخدمة أكثر صعوبة لغلبة الخصائص الذاتية للخدمة على الخصائص المادية الملموسة.²

¹Hoffman, K.D. & Bateson, J. E. G. **Service Marketing: concepts, Strategies & cases** (4th ed.) OH, USA: South-Western Cengage Learning; 2008.p68

² Bréchnac- Roubaud, **le Marketing des services**, paris: Edition d'organisation, 4^m tirage, 2000, P72

(3) تصنيفات الخدمة

توجد عدة تصنيفات للخدمات، تختلف في التسمية إلا أن جوهرها، وفيما يلي بعض التصنيفات المقترحة من طرف الباحثين

أ) التصنيف الأول:

- **سلعة مادية خالصة:** يتكون العرض هنا أساساً من سلعة مادية ملموسة، دون تقديم أي نوع من الخدمات المرافقة، مثل المنظفات الصناعية، معجون الأسنان وغيرها من المنتجات التي تصاحب عملية بيعها خدمات منتج مادي مصحوب بخدمات: يتضمن العرض هنا سلع مادية مصحوبة بخدمة أو أكثر بهدف تحسين المركز التنافسي وتعزيز إعجاب الزبون بالسلعة وزيادة درجة رضاه.
- **خدمات رئيسية مصحوبة بسلع أو خدمات أخرى:** يتكون العرض هنا من خدمة رئيسية يمكن أن تصاحبها خدمات مضافة أو سلع مساعدة، وخير مثال على ذلك شركات الطيران التي تضمن النقل الجوي كخدمة رئيسية، تصاحبها تذكرة السفر، مبنى المطار، الأطعمة والأشربة المقدمة أثناء الرحلات.. الخ.
- **خدمات خالصة:** يتضمن العرض خدمة لا تصاحبها سلع ملموسة كاستشارات القانونية، الطب النفسي الخ..

ب) التصنيف الثاني:

- **الاعتمادية:** حيث أن الخدمات تتنوع وفقاً لاعتمادها على المعدات (مثل السيارات الغسالات... إلخ)، أو اعتمادها على الأفراد (مثل تنظيف الشبّابيك)، كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو غير الماهرين.
- **تواجد أو حضور المستفيد أو الزبون:** حيث تتطلب بعض الخدمات حضور المستفيد لكي تؤدي الخدمة (مثل العمليات الجراحية)، بينما لا تتطلب أخرى وجود أو حضور المستفيد مثل تصليح السيارات.
- **نوع الحاجة:** حيث تختلف الخدمات فيما إذا كانت تحقق خدمات فردية أو خدمات أعمال كالأطباء يصنعون تسعيرة الفحوصات الأفراد بشكل مختلف عن فحوصات منتسبي الشركات.
- **أهداف مقدمي الخدمة:** حيث تختلف أهداف مقدمو الخدمات في أهدافهم الربحية واللاربحية فالبرامج التسويقية للمستشفى خاص تختلف عن تلك التي يطبقها مستشفى.

(ج) التصنيف الثالث:

- حسب نوع السوق أو حسب الزبون المستفيد: كالآتي

خدمات استهلاكية: وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية بحتة مثل الخدمات السياحية والصحية، وخدمات النقل والاتصالات، وخدمات الحلاقة والتجميل، ولهذا سميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.

خدمات أعمال : وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات المؤسسات، كما هو الحال في الاستشارات الإدارية، والخدمات المالية والمحاسبية، وهناك خدمات يتم بيعها لكل من المستهلكين النهائيين والمستخدمين الصناعيين ولكن بأساليب وسياسات تسويقية مختلفة ومتباينة.

- حسب درجة كثافة قوة العمل: وهي كالآتي

خدمات تعتمد على قوة عمل كثيفة ومن أمثلتها خدمات الحلاقة والتجميل الديكور، خدمات تربية ورعاية الأطفال، خدمات البناء، خدمات التدريس والخدمات التي يقدمها الطبيب في عيادته وغيرها.

خدمات تعتمد على المستلزمات والمعدات المادية ومن أمثلتها خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية خدمات النقل العام، خدمات الطعام، خدمات الصراف الآلي، خدمات غسل السيارات آليا وخدمات النقل الجوي وغيرها.

- حسب درجة الاتصال بالمستفيد: وهي كالآتي:

خدمات ذات اتصال شخصي عالي مثل خدمات الطبيب، والمحامي، وخدمات السكن، خدمات النقل الجوي، خدمات الرعاية الصحية الشخصية المباشرة وغيرها.

خدمات ذات اتصال شخصي منخفض مثل خدمات الصراف الآلي وخدمات التسويق عبر الانترنت والخدمات الإلكترونية بمختلف أنواعها وغيرها.

خدمات ذات اتصال شخصي متوسط مثل خدمات مطاعم الوجبات السريعة وخدمات المسرح، وغيرها.

- حسب الخبرة المطلوبة في أداء الخدمات: وهي كالاتي

خدمات مهنية: مثل خدمات الأطباء والمحامين والمستشارين الإداريين والصناعيين والخبراء، وذوي المهارات البدنية والذهنية وغيرها:

-خدمات غير مهنية، مثل خدمات حراسة العمارات، وفلاحة الحدائق وغيرها.

د) التصنيف الرابع¹

حيث يعتمد على اعتبار الخدمة بمثابة عملية موجهة حسب الآتي:

خدمات معالجة الناس: وتحصل عندما يطلب المستفيد خدمة تتألف عملياتها من إجراءات ملموسة تكون موجهة إلى المستفيد كشخص مادي، وعليه فإن الخدمة تتطلب حضور المستفيد لكي يحصل على الخدمة، ومن أمثلتها خدمات الطبيب الموجهة للمريض شخصيا، وخدمات السفر التي تتطلب حضور المسافر للانتفاع بخدمة السفر.

خدمات معالجة الممتلكات: وتحدث عندما يطلب المستفيد من مزود الخدمة أن يقوم بإجراءات أو أعمال أو خدمات غير موجهة إليه شخصيا، وإنما تكون موجهة إلى ممتلكاته المادية، مثل صيانة السيارة، أو السكن أو أي شيء مادي آخر، وفي هذه الحالة فإن الأمر لا يتطلب مشاركة المستفيد بشكل مباشر في عملية إنتاج أو تقديم الخدمة.

خدمات المثير العقلي: وهي تتضمن مجموعة من الخدمات المؤلفة من إجراءات أو أعمال غير محسوسة موجهة إلى عقول المستفيدين وأذهانهم، ولهذا فإن الخدمة تتطلب المشاركة الذهنية للمستفيدين خلال عملية تقديم الخدمة وبالإمكان تقديم مثل هذه الخدمات من خلال القنوات الإلكترونية.

إن فاعلية هذا النوع من الخدمات تتطلب كشرط أن يكون المستفيد على استعداد للتفاعل مع الخدمة ذهنيا أو عاطفيا وليس بالضرورة أن يكون المستفيد حاضرا بشكل مادي للحصول على الخدمة، فالأمر قد يتطلب منه أن يكون حاضرا بذهنه وعقله ومشاعره من خلال التواصل أو التعامل مع المعلومات، ومن أمثلتها خدمات الإذاعة، التلفزيون وغيرها

¹ محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية، مصر، 2002، ص 352.

خدمات معالجة المعلومات: وهي خدمات موجهة لممتلكات المستفيدين أو لموجوداتهم الغير ملموسة مثل معالجة البيانات والخدمات القانونية

المطلب الثاني: مفهوم الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها الدولة أو المؤسسات التابعة لها بهدف تلبية حاجات المواطنين الأساسية وضمان المصلحة العامة وتحقيق العدالة في الحصول على الخدمات.

1) تعريف الخدمة العمومية

أ) **التعريف الأول:** يستمد مفهوم الخدمة العمومية من مفهوم المرفق العام، ذلك باعتبار أن هذا الأخير وسيلة في يد الدولة لتنفيذ الخدمة العمومية، فالمرفق العام يمثل ترجمة وصورة الدولة في أرض الواقع من خلاله تنفذ الدولة سياستها الاقتصادية والاجتماعية ونجاح هذه السياسة مرهون بنجاح تسيير المرفق العام وفعاليته في تقديم خدمة عمومية ناجعة ترقى لتطلعات المواطنين.¹

ب) **التعريف الثاني:** تعرف الخدمة العمومية بأنها: جميع أنواع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي تتوفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون ويكون من الضروري استغلالها بمعزل عن قواعد السوق، وتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أدائها ومراقبتها.²

ج) **التعريف الثالث:** ومصطلح الخدمة العمومية يوحى إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

د) **التعريف الرابع:** كما عرف خبراء الإدارة العامة الخدمة العمومية بأنها: " الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.³

¹ ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية حلة عقود الامتياز، اطروحة دكتوراه في الفنون العام، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2012، ص 4.

² صالح خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص إدارة وتسيير الجماعات المحلية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، سعيدة، 2018، ص 10.

³ العربي بوعمامة، الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية، محطة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، 2014، ص 40.

هـ) التعريف الخامس: أما بالنسبة للمشرع الجزائري نجد أنه حاول وضع تعريف للخدمة العمومية في مجال السمي البصري وذلك بموجب القانون رقم 04-14 المؤرخ في 24/02/2014 المتعلق بقانون السمي البصري،¹ حيث عرفت المادة 07 منه الفقرة السادسة الخدمة العمومية للسمي البصري هي: " نشاط للاتصال السمي البصري ذات المنفعة العامة التي يضمنها كل شخص معنوي يشغل خدمة الاتصال السمي البصري في ظل احترام مبادئ المساواة والموضوعية والتكيف والاستمرارية.

كما نصت المادة 08 منه على أنه: " يتشكل القطاع العمومي للسمي البصري في الهيئات والمؤسسات الأخرى التي تمتلك فيها الدولة كافة الأسهم، وتضطلع في إطار المنفعة العامة بمهام الخدمة العمومية.

و) التعريف السادس: وقد عرف الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31 جانفي 2011 الخدمة العمومية في نص المادة الأولى منه على أنها " أي خدمة أو نشاط متعلق بالمصلحة العامة يتم القيام بها تحت سلطة الإدارة".²

من خلال التعاريف السابقة يستنتج أن العناصر المشتركة لمفهوم الخدمة العمومية تتلخص بشكل عام في عنصرين أساسيين هما:³

- الخدمة العمومية تتصل مباشرة بإشباع حاجة لفائدة المصلحة العامة.

- الخدمة العمومية تصدر عن السلطات العمومية سواء بطريقة مباشرة أو غير مباشرة

تجدر بنا الإشارة هنا إلى أنه في تعريف الخدمة العمومية يمكن تمييز زاويتين ينظر منهما إلى الخدمة العمومية تتمثلان في النظر إلى الخدمة العمومية كعملية والخدمة العمومية كنظام، وهو ما سنوضحه من خلال الآتي:⁴

¹ القانون رقم 04-14 المؤرخ في 24/02/2014، المتعلق بقانون السمي البصري، الجريدة الرسمية العدد 16، المؤرخة في 23/03/2014، ص 08

² المرسوم الرئاسي رقم 12-15 المؤرخ في 11/12/2012 يتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة المعتمد بأديس أبابا بتاريخ 31/01/2011، الجريدة الرسمية العدد 68 مؤرخة في 16/12/2012، ص 5

³ حمريط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق تخصص قانون اداري، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة 2016، ص 12.

⁴ عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية تخصص الديمقراطية والرشادة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 41.

- الخدمة العمومية كعملية:

حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية أو العامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة وهي:

- **الأفراد:** إذ يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة أي عندما تؤدي هذه العمليات على المواطن بذاته كعمليات العلاج والوقاية ومختلف الخدمات الصحية التي تجري عليه.
- **الموارد:** حيث يمكن أن تصبح مختلف الموارد والأشياء هي أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة المقدمة من المنظمات العامة، أي عمليات الخدمة التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات
- **المعلومات:** تمثل أحد أنواع المدخلات في عمليات الخدمة العامة ويطلق عليها عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات

- الخدمة العمومية كنظام:

إنطلاقاً من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل ما يلي:

- **نظام عمليات تشغيل أو إنتاج الخدمة:** وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة الإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة.
- **نظام تسليم الخدمة:** ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، ثم التسليم النهائي للخدمة وإيصالها للمواطن طالب الخدمة، ويتضمن مفهوم الخدمة العامة كنظام شكلين:

- خدمة عامة مرئية أو منظورة لمستقبل الخدمة المواطن.

- خدمة عامة غير مرئية أو غير منظورة، ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني.

ولتوضيح مفهوم الخدمة العامة كنظام يمكن تقديم أحد الأمثلة إنطلاقاً من الخدمات التي تقدمها المنظمات العامة في المجتمع ، فقد يتوجه مواطن لتسجيل سيارته أو إستخراج رخصة لها ، فيقوم بتقديم مختلف الوثائق والأوراق اللازمة لدى مكتب الخدمة ويسدد ما هو مخصص ومطلوب من نقود لمثل هذه الوثائق في الخزينة ثم عليه بالإننتظار لكي تنتهي الخدمة ، وهنا يمكن القول أن هذا الجزء من الخدمة يمثل الجزء المرئي للمواطن لأنه يرى الإدارة والموظفين والمعدات الإدارية والأجهزة ، غير أنه وحتى يحصل على الخدمة المطلوبة يتطلب الأمر مهام وأعمال أخرى تجرى داخل مكتب الخدمة العامة مثل الفحص في الدفاتر أو الحاسب الآلي عن تاريخ السيارة والمخالفات ، التسجيل ، المراجعة الداخلية ، وكل هذه الأعمال تتم في المكتب الخلفي الذي لا يراه المواطن وهو أمر ضروري الاستكمال الخدمة وتقديمها.¹

(2) أنواع الخدمة العمومية

تتباين وتختلف الخدمات العمومية حسب المعيار المستخدم والمعتمد في التصنيف والذي ينظر إليها من خلاله، حيث تقدم الدولة السلطة العامة جملة من الخدمات العمومية في إطار منتظم يمكن تقسيمها إلى:

(أ) حسب مجال الخدمة: تقسم إلى:²

- **خدمات إدارية:** وهي الخدمات التي تتعلق بالحياة الإدارية للمواطنين مثل: استخراج وثائق الحالة المدنية بالبلديات، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية....

- **خدمات اجتماعية وثقافية:** وتتمثل في مختلف الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي والتي تطورت بشكل ملحوظ وتخدم المواطن من الناحية الاجتماعية والثقافية كالتعليم والصحة، الإعلام المساعدات الاجتماعية....

¹ ثابت عبد الرحمان إدريس، كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية: مفاهيم أساسية وطرق القياس والتقييم، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2006، ص 458.

² عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي، تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية - حالة البلدان العربية كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة بومرداس، 2014، ص 09.

- **خدمات صناعية وتجارية:** وظهرت مع تطور دور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات النقل الكهرباء والغاز، الاتصالات.

(ب) **حسب التكلفة:** تقسم إلى:¹

- **الخدمات المجانية:** وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها (تمولها الدولة)، كحملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية.
- **الخدمات بمقابل:** وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكلفتها كلياً وبشكل مباشر، مثل: الكهرباء، الهاتف، الماء الشروب....

(ج) **حسب المنفعة:** تنقسم الخدمات العمومية إلى:

- **خدمات ذات نفع عام:** وهي الخدمات التي تقدمها الإدارة المحلية بهدف الصالح العام مثلاً: الصرف الصحي المياه، صيانة الطرق والحدائق....
- **خدمات ذات نفع فردي:** وهي الخدمات التي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل: خدمات الصحة، التعليم الرفاهية الاجتماعية....
- **خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية:** تتضمن الأراضي، إنشاء المباني العامة حماية البيئة
- **خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي:** وهي الخدمات التي ترتبط عموماً بالثور التقليدي للدولة كخدمات العدل والقضاء، والأمن

(د) **حسب موضوع الخدمة ومحلها:** تقسم الخدمات العمومية إلى:²

- **خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته:** كخدمات التعليم الصحة وهي خدمات تقدمها الدولة وتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها.

¹ عائشة قادة بن عبد الله، فايزة سبتي، مرجع سابق، ص 09

² مريزق عثمان، واقع جودة الخدمات في المؤسسات الصحية العمومية، دراسة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2008، ص 17.

- **خدمات ضرورية لأفراد المجتمع:** وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم للأفراد المجتمع على اختلاف مستوياته وقطاعاته، كخدمات التموين بالكهرباء والغاز، والماء، النقل...
- **خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية:** تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبات العامة، المتاحف، المنتزهات العامة
- **خدمات اجتماعية:** وهي خدمات يمكن للأفراد تأديتها بأنفسهم إذا توفرت الإمكانيات إلا أن القصور في تلبيةها يؤثر على المجتمع مما يقود إلى تدخل السلطة العمومية لتوفير هذا النوع من الخدمات، مثل السكن.
- **خدمات رأسمالية مكلفة مستمرة:** تمتد آثارها مستقبلا مثل بناء المدارس المستشفيات الجامعات المعاهد....

وهناك من يختصر هذه التقسيمات في ثلاثة أنواع للخدمات العمومية:

- **خدمات عامة ترتبط بسيادة الدولة:** العدالة الأمن، النقا، المالية....
- **خدمات عامة اجتماعية وثقافية:** التعليم، الصحة المساعدات الاجتماعية....
- **خدمات عامة ذات طابع اقتصادي:** النقل الاتصالات، الطاقة....

وهذه أشهر التقسيمات المعتمدة لتصنيف الخدمات العمومية بحيث هناك خدمات يكون المستفيد منها جزء من الخدمة وهناك خدمات تؤدي دون تدخله، وخدمات تصنف تبعا لشدة التفاعل مع المستفيد منها، في حين هناك خدمات تمتاز بالتركيز على كثافة قوة العمل كالتعليم مثلا) وأخرى على كثافة رأس المال، وغيرها من المعايير والتي على أساسها قسم كتاب القانون والإدارة أنواع الخدمات العمومية.

(3) الخصائص والمبادئ العامة للخدمة العمومية

عند التطرق الى المبادئ العامة للخدمات العمومية يجب أن نفرق بين المبادئ الكلاسيكية والتي لها بعد قانوني لازمت تلك المبادئ الخدمات العمومية بعد النور الفرنسية والمبادئ الحديثة والتي لها علاقة مع المتطلبات العصرية في إطار حوكمة هذه الخدمات.

أ) خصائص الخدمة العمومية

إن للخدمات العمومية خصائص متميزة التي استمدت من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة منها:

- خاصية المساواة:

يعبر هذا المعيار عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل، المعتقد، اللون، الانتماء الحزبي، فهذه الخاصية تفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات متماثلة ويستمد هذا المبدأ وجود من الدساتير المواثيق العالمية وإعلانات الحقوق التي تقضي بالمساواة أمام القانون وبذلك أمام المرافق العمومية كل المواطنين سواسية أمام القانون.

- خاصية التطور والتكيف:

هذه الخاصية تسمح بتكيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، مثل الانتقال من الاعتماد على الإدارة الورقية إلى الإدارة الإلكترونية لمجاراة التطورات التكنولوجية وسرعة انتقال المعلومات والمعطيات.

- خاصية المجانية السلبية:

اعتاد معيار المساواة بين الموظفين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة من حيث مستوى الدخل، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين، بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يكون الوصول إليها مجانيا للجميع مثل خدمة الصحة الأمن ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد، بحيث تتعدد التغيرات وتندرج إلى غاية أسفل السلم، أين يقتضي المساواة في التعامل بالحصول على الخدمة العمومية بمقابل مثل أغلبية الخدمات ذات صفة الصناعية والتجارية.¹

¹ عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 70.

- خاصية الشمولية:

انطلاقاً من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولاً لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين والسماح بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم مستويات معيشتهم.

- الخاصية الفعالية:

الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي يثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن -خلق فوارق جوهرية -توفير بعض الخدمات العمومية الجوية في مجال النقل، الكهرباء، الغاز، الاتصالات، التعليم، الصحة، الأمن وشق الطرقات في المناطق ذات الكثافة السكانية الضعيفة، يسهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على موازنة النشاط الاقتصادي خارج التجمعات السكانية الكبرى، وعليه فإن مثل هذه الخدمات الاجتماعية تجعل تهيئة وتنمية هذه المناطق أكثر فعالية.

- خاصية التضامن:

الخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصعبة لذا فالخدمة العمومية تصنف مهامها إلى ثلاثة أصناف وفق معيار التضامن الاجتماعي وهي:

- تهدف إلى جعل الخدمة العمومية مادية ومالية في متناول المهددين بالفقر والتهمة.

- مهام تهدف إلى المساهمة في تشجيع الاستعمال الفعال والعادل للموارد المشتركة.

ب) المبادئ العامة للخدمة العمومية

المبادئ الكلاسيكية للخدمات العمومية.¹

وهي مجموعة من القواعد المرتبطة أساساً بالقانون الإداري الفرنسي ويمكن إجمالها فيما يلي:

¹ Gilles J : Introduction au droit des services publics Paris ; L.G.D.J: Novembre 1994 : p 14

- مبدأ الاستمرارية:

دائماً ما يرد كأول مبدأ من الخدمات العمومية نظراً للأهمية البالغة التي يمتاز بها، فالهدف الأول للخدمة بالنسبة للمجتمع أن تكون الخدمة مستمرة مع استمرارية الدولة نفسها حسب العديد من الفقهاء، وفي حالة تعطل الخدمة فهو علامة على تعطل وفشل في الدولة بحد ذاتها، إلا أن المبدأ الاستمرارية بعض الاستثناءات فمثلاً يمكن أن تنشأ الخدمة العمومية في ظل ظروف غير عادية كالكوارث الطبيعية أو الحروب مثلاً فغنه من الطبيعي ان تحتفي الخدمة بمجرد احتفاء العامل الاستثنائي المنشأ لها في البداية.

- مبدأ المساواة امام الخدمات العمومية:

المساواة تأخذ بعدين الأول المساواة في العمالة في مجال الخدمات العمومية وذلك على أساس الجدارة وهو شرط ضروري للتشغيل الكفء للخدمات العمومية أما البعد الثاني وهو المساواة في الاستعمال أو الانتفاع من تلك الخدمات، وعلى غرار مبدأ الاستمرارية فلمبدأ المساواة استثناءات أيضاً وعادة ما تنشأ في التسعيرة فيمكن أن توضع تسعيرة مختلفة على نفس الخدمة العمومية بحيث توحد القدرة المادية لطالب الخدمة بعين الاعتبار.

- مبدأ الحياد:

يعتبر مبدأ الحياد كمتعم لمبدأ المساواة وهو في الغالب مرتبط به، إلا أنه مستقل من ناحية الشروط التي ينبغي أن تتوفر في عون الخدمة وطالب الخدمة، فالأول يجب أن يحترم هدف المؤسسة دون الاعتبارات الدينية أو الطائفية السياسية أو العرقية الطالب الخدمة، وعلى نفس السياق فعلى المستفيد من الخدمة عدم استعراض ميوله الديني أو أفكاره السياسية عند تقدمه للحصول عليها.

- مبدأ التكيف:

من بين الشروط الأساسية لاستمرار الخدمة العمومية قدرتها على التكيف والقابلية للتحويل عند تغير الظروف الاجتماعية البيئية أو السياسية أو عند المطالبة أو عند الرغبة في تحسينها، ليس بالضرورة أن يكون التحويل للأحسن، فعندما يتعلق الأمر بالخدمات الصناعية والتجارية وعلى سبيل المثال في حالة ارتفاع غير متوقع للنفط تضطر شركات الطيران لإلغاء الخطوط ذات المردودية المنخفضة للتقليل من التكاليف، أما الأثر فيكون على متلقي الخدمة.

المبادئ الحديثة للخدمات العمومية:¹

إن الملاحظ في المبادئ الحديثة أنها لا تتعارض مع المبادئ الكلاسيكية للخدمات العمومية بل استحدثت لسد الثغرات في المبادئ القديمة كنوع من التحديث استجابة للمتطلبات الاجتماعية الحديثة.

- مبدأ الشفافية:

يقصد بالشفافية مبدأ خلق بيئة تكون فيها المعلومات المتعلقة بالظروف والقرارات والأعمال الحالية المتاحة والمنظورة بشكل أكثر تحديد مع منهج توفير البيانات وجعل القرارات المتصلة بالسياسة المتعلقة بالمجتمع معلومة من خلال النشر في الوقت المناسب والانفتاح لكل الأطراف ذات العلاقة.

- مبدأ التشارك والمشاركة:

يعرف مبدأ المشاركة في تنظيم المجتمع بأنه العمل والجهد التطوعي الذي يبذله الفرد باختياره التآدية عمل معين يعود بالنفع على غيره من الأفراد سواء كان هذا الجهد تبرعا بالمال أو الوقت أو الجهد إحساسا منه بالمسؤولية الاجتماعية والتضامن مع أبناء مجتمعه.

المبحث الثاني: جودة الخدمة العمومية

تعد جودة الخدمة العمومية حجر الزاوية في عصرنة الإدارة وتطوير أدائها بما يلبي تطلعات المرتفقين، وهو ما يستوجب أولاً ضبط المفاهيم الأساسية وتحديد ماهيتها بدقة قبل الخوض في آليات تجسيدها.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة العمومية

يُعد تحديد مفهوم جودة الخدمة العمومية خطوة أساسية لفهم مختلف التعاريف المرتبطة بها.

1) تعريف جودة الخدمة العمومية

أ) التعريف الأول: تعرف على أنها تحقيق رغبات العميل أن متلقي الخدمة يحكم على مستوى جودة

¹ لكل امين، الشراكة بين القطاع العام والخاص في الجزائر دراسة حالة شركة المياه والتطهير وهران، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، التجارية، وعلوم المسيرة التخصص تسيير المالية العامة، السنة الجامعية 2013/2014، ص 63.

الخدمة عن طريق مقارنة ما حصل عليه مع ما توقع من تلك الخدمة.¹

(ب) التعريف الثاني: وكما يعرفها البعض الآخر من وجهة نظر المستفيد ومن وجهة نظر مقدم الخدمة، فجودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد هي ملاءمتها لاستخداماته واستعمالاته، أما جودة الخدمة من وجهة نظر المقدم لها فهي مطابقة الخدمة للمعايير والموصفات الموضوع مسبقا لها.²

(ج) التعريف الثالث: جودة الخدمة العمومية هي نشاط تعاوني بين المستفيد من الخدمة العمومية سواء كان زبون داخلي (موظف) أو زبون خارجي (مواطن) مع مختلف مصالح وأقسام الإدارة العمومية، نستطيع تطبيق نظام إدارة الجودة في أي إدارة عمومية مهما كانت خصوصيتها، والهدف من ذلك هو تقديم خدمة عمومية ذات جودة مقبولة بالنسبة للمستفيد من الخدمة العمومية، وتسمح الإدارة العليا للإدارة العمومية بحل مختلف المشاكل والعراقيل التي تواجهها والوصول من ثم إلى الأهداف المخطط لها بكفاءة وفعالية.³

(د) التعريف الرابع: وهي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية للمؤسسات التي تريد تعزيز مستوى النوعية في الخدمات.⁴

(هـ) التعريف الخامس: وايضا هي تلك الجودة التي تشتمل على البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، ويتكون الجانب الإجرائي من النظم والإجراءات المحددة لتقديم الخدمة. أما الجانب الإنساني أو الشخصي للخدمة فهو كيف يتفاعل العاملون بمواقفهم وسلوكياتهم وممارساتهم اللفظية مع العملاء.⁵

(و) التعريف الإجرائي: نستخلص بأن جودة الخدمة العمومية هي محصلة التوافق بين ما ينتظره المواطن وما يتلقاه فعليا، فهي ليست مجرد تطبيق حرفي للقوانين والمعايير، بل هي نشاط تعاوني يجمع بين دقة الإجراءات الإدارية ورفي التعامل الإنساني، والهدف الأسمى منها هو سد الفجوة بين توقعات

¹ ماضي محمد توفيق، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم. منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005، ص17.

² قانة مسعود، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والاعلام الجزائر: جامعة الجزائر، 03، 2012، ص07.

³ خنير محمد، إدارة الجودة بالمنظمة، مدخل نظري وتطبيقي، الجزائر، جسر للنشر والتوزيع، 2016، ص113.

⁴ حورية فارسي، إيمان مداوي، دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة استطلاعية حول خدمة استخراج جواز السفر البيومتري، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف الجزائر، 2022، ص283.

⁵ مامون الدراككة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2011، ص181.

المستفيد والواقع العملي، مما يؤدي في النهاية إلى تحقيق رضا المتعاملين ورفع كفاءة المؤسسة في مواجهة التحديات.

(2) أهمية جودة الخدمة العمومية

يعتبر مستوى الجودة في الخدمات المقدمة للعملاء من الأمور الخاصة الهامة بالنسبة لهم، إذ أن قرار الشراء يعتمد على مدى توفر الجودة في الخدمات، وقد ساهمت ضرورة توفر الجودة في الخدمات المقدمة للعملاء في ظهور جمعيات مختصة للدفاع عن المستهلكين وحمايتهم وإرشادهم إلى الخدمات الأكثر جودة إذ يوجد في الأردن كغيره من بقية الدول المهتمة في هذا المجال جمعية خاصة لحماية المستهلك.

وتظهر أهمية الجودة في الخدمات بالنسبة للمؤسسة المنتجة من خلال مايلي:¹

أن مستوى الجودة يعتبر من أهم عناصر ومكونات المزيج التسويقي التي تؤثر على حجم الطلب على الخدمة، وعند توفر مستوى الجودة المطلوب للخدمة فإن العميل سيقدر شراء الخدمة ويقنع الآخرين بها.

أن الجودة هي أحد أبرز الجوانب الأساسية لإعطاء ميزة خاصة للخدمة في ظل جو المنافسة الشديدة بين الخدمات المعروضة.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة العمومية ومحدداتها

تُعد أبعاد جودة الخدمة العمومية ومحدداتها من العناصر الأساسية في تقييم وتحسين مستوى الخدمات المقدمة.

(1) أبعاد جودة الخدمة العمومية

في مجال تحديد مكونات الخدمة العمومية قد توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تبني عليها توقعات الزبائن وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة، حيث هناك تصنيفات كثيرة لهذه الأبعاد والتي سنقوم بتلخيصها في الجدول الموالي:

¹ مامون الداركة، طارق الشبلي، مرجع سابق، ص 61 62.

الجدول رقم (02-01) أبعاد جودة الخدمة العمومية

الأبعاد	شرحها
الاعتمادية	وهو الأكثر أهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل دقيق وموثوق.
الاستجابة	وهي القدرة على تلبية الاحتياجات الجديدة والطارئة للزبائن من خلال المرونة في الإجراءات ووسائل تقديم الخدمة مثل ما هو مدى استعداد المنظمة ورغبتها في تقديم المساعدة للزبون؟
الأمان	ويعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع منظمة الخدمة من الشك أو المخاطرة.
التقصص والاعتناق	التقصص أن تعمل المنظمة على تقديم الخدمة لزيائنها من خلال انتباه خاص لهم الوصول إلى الزبون من خلال علاقة شخصية والإيصال حسب الطلب للخدمة، اعتبار كل زبون فريد من نوعه.
درجة فهم مقدم للمستفيد	وتعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات الزبون وموائمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، مثلاً كم من الوقت يحتاج مقدمة الخدمة لكي يفهم الزبون.
مطابقة للموصفات	ويستند التطابق والانسجام على تقليل الأخطاء وتقليص العيوب، من أجل تحسين الجودة وهذا يسهل القياس الدقيق ويؤدي إلى الكفاءة والفاعلية المتزايدة.
الملموسية	وهي المظهر الخارجي للتسهيلات المادية والمستلزمات والأشخاص ومواد الاتصال.
البعد الفني	والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.

المصدر: تيسير المجارمة، التسويق المصرفي دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن، 2005، ص 337.

من خلال الجدول نستنتج أن هناك مجموعة من الأبعاد التي يبني عليها الزبون توقعاته الجودة الخدمة من خلال إتقان المنظمة في أداء الخدمة والقدرة على إشباع حاجات ومتطلبات المستهلكين بجدارة عالية بواسطة المهارات والكفاءات التي تمتلكها وتسهل للزبائن الحصول على الخدمة بشكل سهل وسريع من حيث الموقع وساعات العمل والوفاء بالمواعيد في تقديم الخدمة كل هذا ينعكس إيجاباً على الزبون بإحساسه بالأمان بالإضافة إلى حسن التعامل معه والاهتمام به واحترامه.

(2) محددات جودة الخدمة العمومية

هناك مجموعة من المحددات التي يتم وفقها تحديد جودة الخدمة وهي:¹

- قدرة المنظمة على الوفاء بوعودها للمستفيدين فيما يتعلق بتقديم مستوى متميز من الجودة بصورة صحيحة دقيقة والاستعداد والاستجابة لخدمتهم وتلبية احتياجاتهم؛

¹ مصطفى محمود أبو بكر، مرجع سابق، ص 147.

- زيادة الوعي والقدرة على فهم احتياجات المستفيدين من الخدمة، والتزام المنظمة بتلبية هذه الاحتياجات وآداب التعامل معهم، مما يجعل المستفيد يشعر بالطمأنينة؛
- توفر الوسائل والأجهزة في المنظمة والتي تسهل عمليات تقديم الخدمة لعملائها؛
- العناية من خلال الرعاية وتركيز الخدمة على أساس فردي من خلال حاجات الزبائن؛¹
- الكفاءة والمصادقية والإعلان والإنصات.²

من خلال ما سبق نستنتج أنه يجب على المنظمات العامة امتلاك أجهزة مادية متطورة تسهل عملية الخدمة وأن تمتلك موارد بشرية ذات كفاءة في جانب الاتصال وكيفية التعامل مع المستهلكين والقدرة الفهم احتياجاتهم وتلبيتها بطريقة سهلة وسريعة وحسن استقبالهم وزرع عنصر الثقة لديهم ات المنظمة وقدرة المنظمة على الاستجابة الفورية بتقديم خدماتها للمستفيدين وكسب ولائهم

المطلب الثالث: قياس جودة الخدمة العمومية ونماذجها

يُعد قياس جودة الخدمة العمومية أداة أساسية لتقييم أداء المؤسسات وتحسين مستوى الخدمات

1) قياس جودة الخدمة العمومية

تقاس جودة الخدمات العمومية وفق معايير مختلفة تأخذ بالجوانب التالية:³

- تحمل إدارة المؤسسة مسؤولية التطور ضمن خطة الموضوع من قبلها ووضوح الأهداف وشرحها للعاملين؛
- وضع مجموعة من الإجراءات التي تتبعها المنظمة والتي تبين المسؤولية والأساليب المتبعة من طرفها والتي تسهل عملية التعامل مع العملاء؛
- التعامل مع الشكاوى الواردة من طرف العملاء بالاهتمام ودراساتها وتحليلها؛
- العمل على تشجيع العاملين بتحسين مستوى أدائهم في العمل من خلال الالتزام بالوقت المستغرق الحصول المستفيد على الخدمة؛
- وضع رؤية المنظمة المستقبلية بشكل واضح وشامل لجميع العاملين، ومتابعة وضبط السجلات المستخدمة؛

¹ المامون الداركة طارق الشبلي، مرجع سابق، ص 181 182.

² عبد الرحمن توفيق، الريادة والتفوق في الخدمة، مركز الخبراء المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 2010، ص 4

³ مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2015، ص 220 221.

- توفير برامج تدريبية تساعد على التحسين المستمر وزيادة قدرة العاملين على تحليل احتياجات العملاء؛
- تحفيز العاملين لنظام الجودة، وتنشيط نظام الحوافز للعاملين.

(2) نماذج قياس جودة الخدمة العمومية

تعرضت عملية قياس جودة الخدمة إلى تعارض كبير في العديد من الدراسات، وفيما يلي سنعرض طرق قياس جودة الخدمات العمومية.

(أ) **عدد الشكاوى:** وهي من أحد الطرق السهلة والبسيطة لقياس جودة الخدمات وهو حصر عدد الشكاوى خلال فترة معينة وتصنيفها حسب نوع الشكاوى، يتميز هذا النوع بمجموعة من الانتقادات هي:¹

- أنه يعتمد على عدد الشكاوى المقدمة فقط، حيث أن هناك بعض العملاء لديهم شكاوى ولكن لا يعرفون كيفية تقديمها؛
- تردد الكثير من المستفيدين في تقديم شكاوهم؛
- هذه الطريقة لا تعكس الأسباب الحقيقية وراء شكاوى العملاء؛
- لا تفرق بين أهمية الشكاوى المختلفة؛
- أن عدم التقدم بالشكاوى لا يعني أن الخدمة تؤدي بمستوى مرتفع من الجودة؛
- أن التركيز على تجنب الشكاوى قد يدفع مقدم الخدمة إلى عدم بذل جهد أكبر لتحسين مستوى الخدمة.

(ب) **مقاييس الرضا:** وتعتبر من أكثر الطرق استخداما في قياس اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، وذلك باستخدام مقياس ليكارت المكون من سبعة نقاط لقياس درجة أهمية عناصر الخدمة من وجهة نظر العملاء، حيث يتم توجيه أسئلة التي تقيس الأهمية بعد حصول العملاء على الخدمة وذلك من خلال قائمة الاستبيان.

تتميز هذه الطريقة أيضا بمجموعة من الانتقادات وهي:²

- أن العملاء التي تم استقصاؤهم ربما قد لا تعكس آرائهم وجهة نظر الأفراد الذين لم يشملهم البحث؛
- أنه لا يعطي المؤسسة بمعلومات وافية يمكن الاعتماد عليها؛

¹ توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003، ص 56.

² توفيق محمد عبد المحسن مرجع سابق، ص 58.

- الافتقار إلى صياغة جيدة وتسلسل منطقي للأسئلة؛
- لا تساعد في تحديد الأهمية النسبية لأبعاد جودة الخدمة من وجهة نظر الأنماط المختلفة من العملاء.

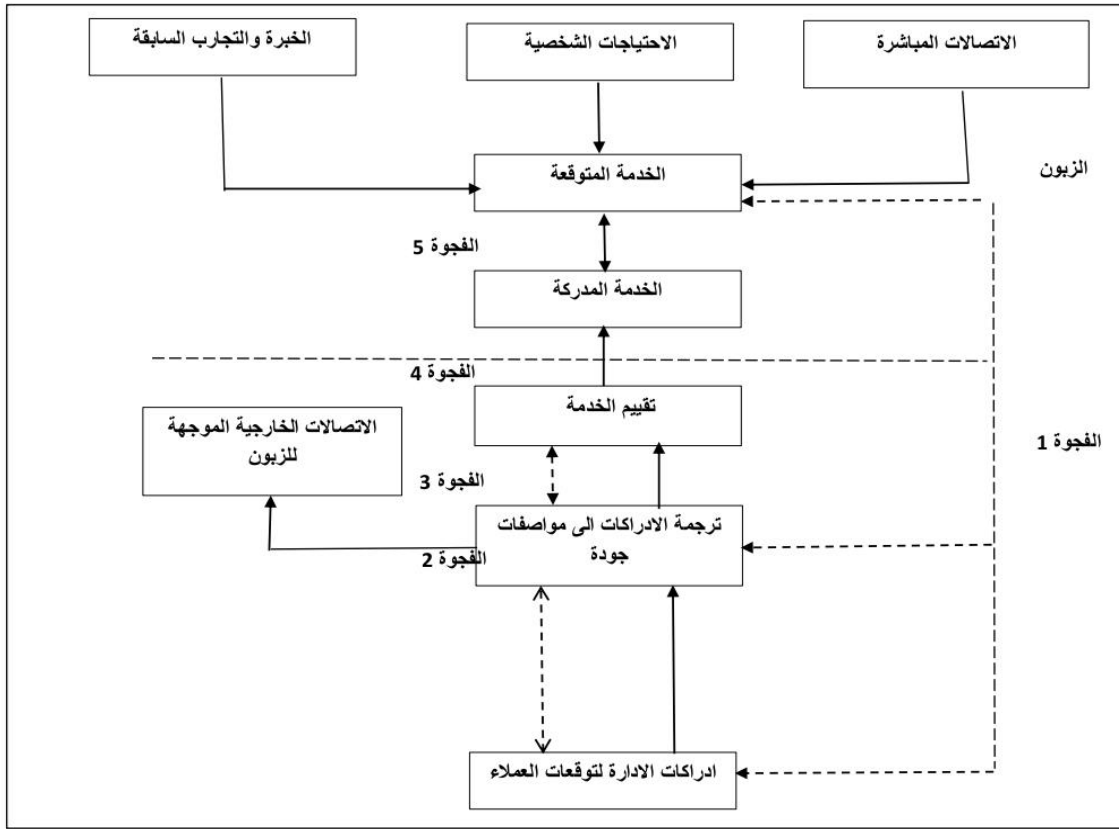
(ج) مقياس الفجوة: يعتمد على مقارنة توقعات العملاء بشأن الخدمة وإدراكهم المستوى جودة الخدمة المقدمة بالفعل ومن ثم يتم تحديد الفجوة بين التوقعات والإدراكات، ويمكن التعبير عنها بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{التوقعات} - \text{الأداء}$$

وتتكون من خمس فجوات على النحو التالي:

- الفجوة بين توقعات العملاء وإدراك الإدارة لتلك التوقعات فقد لا تعرف ماذا يريده العميل بدقة؛
- الفجوة بين إدراك الإدارة لتوقعات العميل والمواصفات الفعلية المحددة للجودة، فقد تعرف الإدارة رغبات العملاء ولكن لا يمكنها ترجمتها في الخدمة المقدمة؛
- الفجوة بين المواصفات المحددة للجودة وبين أداء الخدمة بالفعل في الواقع العملي، حيث هناك العديد من العوامل المؤثرة في أداء الخدمة كأن يكون مستوى مهارة وكفاءة القائمين على أداء الخدمة غير مناسب؛
- الفجوة بين مستوى الخدمة المقدمة بالفعل وبين الوعود التي تقدمها المنظمة؛
- الفجوة بين إدراك العملاء المستوى الأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم تجاه جودة الخدمة؛
- إن هناك العديد من الدراسات استخدمت نموذج للقياس جودة الخدمة والوصول لفهم أفضل لتوقعات العملاء والتأكد من صلاحية هذا المقياس.

شكل رقم (01-02) نموذج servqual لقياس جودة الخدمة العمومية



المصدر: قاسم نايف علوان المحيوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم-عمليات-تطبيقات، دار الشروق للنشر والتوزيع، 2006، عمان، الأردن، ص 101.

- مقياس الأداء الفعلي للخدمة: تم اللجوء إلى هذا النموذج الذي يركز على الأداء الفعلي للخدمة المقدمة، حيث انه يتم الحكم على جودة الخدمة من خلال اتجاهات الزبائن ويمكن التعبير عن ذلك بالمعادلة التالية:

$$\text{جودة الخدمة} = \text{الأداء} / \text{Performance} = \text{service quality}$$

- مقياس القيمة: تتمثل فكرته الأساسية في أن القيمة المقدمة للزبائن من طرف المنظمة تعتمد على المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة من جانبي الزبون والتكلفة للحصول على هذه الخدمات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي التي تحدد القيمة فكلما زادت المنفعة الخاصة بالخدمات المدركة كلما زادت القيمة المقدمة للزبائن وكلما زاد إقبالهم على الطلب هذه الخدمات، ومما لا شك فيه أن هذا المقياس سوف يدفع المنظمات على تركيز جهودها نحو تقديم خدمة متميزة للزبائن بأقل تكلفة ممكنة.

المبحث الثالث: العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة العمومية

يُشكل الشمول المالي بأبعاده الثلاثة -الوصول والاستخدام والجودة -منظومة متكاملة تؤثر تأثيراً مباشراً وغير مباشر في جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين. وقد أثبتت الأدبيات العلمية المعاصرة أن كل بعد من هذه الأبعاد يسهم بآليات مختلفة في تحسين منظومة الخدمات العامة، سواء من حيث الكفاءة أو الشفافية أو العدالة في التوزيع ويستند هذا البحث إلى مقارنة تحليلية تفكيكية تتناول كل بعد على حدة مع إبراز التفاعلات والتأثيرات المتبادلة بينها.

المطلب الأول: تأثير الوصول المالي على جودة الخدمة العمومية

أ) تسهيل إيصال المنافع الحكومية:

يعد الوصول المالي شرطاً أساسياً لنجاح برامج التحويلات النقدية الحكومية، فعندما يمتلك المواطنون حسابات مالية رسمية، تستطيع الحكومات تحويل الإعانات والمعاشات والرواتب إلكترونياً بشكل مباشر، مما يقلص التسرب المالي ويحسن سرعة الوصول.

وتشير دراسة (klapper 2017) المنشورة في World Bank Research Observer إلى أن رقمنة المدفوعات الحكومية يمكن أن توفر ما بين 0.8% إلى 1.1% من الناتج المحلي الإجمالي في الدول النامية، أي ما يعادل 220-320 مليار دولار سنوياً¹.

ب) تقليص الإقصاء الجغرافي:

يُساهم توسيع نقاط الوصول المالي لا سيما عبر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والوكلاء المصرفيين في تمكين سكان المناطق النائية والريفية من الوصول إلى الخدمات الحكومية التي كانت تقتصر على المراكز الحضرية، وقد أكد برنامج GPX التابع للبنك الدولي أن رقمنة المدفوعات الحكومية توفر فرصة لتعزيز الشمول المالي وتمكين المرأة اقتصادياً في آن واحد.

¹Klapper, L. & Singer, D. **The Opportunities and Challenges of Digitizing Government-to-Person Payments.** World Bank Research Observer, 32(2), 2017, P 211-226.

(ج) خفض تكاليف المعاملات الحكومية:

يؤدي توسيع الوصول المالي إلى تقليل الاعتماد على النقد في المعاملات الحكومية، مما يخفض التكاليف اللوجستية والأمنية المرتبطة بنقل الأموال وتوزيعها يدوياً، وتقدر دراسة صادرة عن صندوق النقد الدولي أن الحكومات تنفق ما بين 3-7% من قيمة التحويلات النقدية على تكاليف التوزيع اليدوي، وهي نسبة يمكن تقليصها بشكل جذري عبر القنوات الرقمية¹.

(د) تعزيز قاعدة البيانات الحكومية:

عندما يصل المواطنون إلى النظام المالي الرسمي، تتوفر لدى الحكومات بيانات أكثر دقة حول التركيبة الاقتصادية والاجتماعية للسكان، مما يمكنها من تصميم خدمات عامة أكثر استهدافاً وفعالية، وتؤكد الاستراتيجية الوطنية العراقية للشمول المالي أن نظام الهوية الرقمية المرتبط بالوصول المالي يُعد ضرورياً لتحسين الوصول إلى الخدمات العامة والخاصة².

المطلب الثاني: تأثير الاستخدام المالي على جودة الخدمة العمومية**(أ) تعزيز الإيرادات الحكومية وتوسيع القاعدة الضريبية:**

يسهم الاستخدام المنتظم للخدمات المالية الرسمية في إدماج الاقتصاد غير الرسمي ضمن المنظومة المالية الرسمية، مما يوسع القاعدة الضريبية وتعزز الإيرادات الحكومية المخصصة لتمويل الخدمات العامة، فكلما زاد استخدام المواطنين للقنوات المالية الرسمية، أصبحت المعاملات الاقتصادية أكثر شفافية وقابلية للتتبع الضريبي³.

(ب) تحسين كفاءة تحصيل الرسوم الحكومية:

ينجح الاستخدام المنتظم للمدفوعات الرقمية تسهيل عملية تحصيل الرسوم الحكومية (فواتير الخدمات. الضرائب، رسوم التراخيص)، مما يقلل من تكاليف التحصيل ويُحسن معدلات الامتثال، وتظهر التجارب

¹ IMF. Chapter 13 : **The Value of Digitalizing Gouvernement Payments in Développions Countries**. In : Digital Révolutions in Public Finance, 2016, p01.

² البنك المركزي العراقي، الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، العراق، 2025، ص28.

³ Purnamasari, R. et al. **Technological infrastructure and financial resource Management in local gouvernements**. Heliyon, 11(4). 2025, p7-9

الدولية أن الدول التي ترتفع فيها معدلات استخدام المدفوعات الرقمية تتمتع بمعدلات أعلى لتحصيل الإيرادات العامة.

(ج) تمكين المواطنين من المشاركة الاقتصادية:

يعزز الاستخدام المتنوع للخدمات المالية كالادخار والائتمان والتأمين من قدرة المواطنين على مواجهة الصدمات الاقتصادية بشكل مستقل، مما يُخفف الضغط على منظومة الحماية الاجتماعية الحكومية ويتيح إعادة توجيه الموارد نحو تحسين جودة الخدمات العامة الأخرى.

(د) توليد بيانات سلوكية لتحسين السياسات العامة:

ينتج الاستخدام المنتظم للخدمات المالية كمّاً هائلاً من البيانات حول الأنماط الاستهلاكية والاحتياجات المالية للمواطنين، وتمكن هذه البيانات صانعي السياسات من تصميم برامج حماية اجتماعية أكثر دقة واستهدافاً، وتحديد الفئات الأكثر احتياجاً بشكل موضوعي.

(هـ) تقليل الفساد في تقديم الخدمات:

أثبتت دراسة Exploring the Impact of Public Service Delivery المنشورة في مجلة (SAGE 2025) أن رقمنة المعاملات المالية الحكومية المرتبطة بارتفاع معدلات الاستخدام تُسهم في تقليل الفساد في تقديم الخدمات العامة بشكل ملموس.

المطلب الثالث: تأثير جودة الخدمات المالية على جودة الخدمة العمومية

1) نقل معايير الجودة إلى القطاع العام:

تشكّل جودة الخدمات المالية نموذجاً مرجعياً (Benchmark) يُحفّز القطاع العام على تحسين خدماته، فعندما يعتاد المواطنون على مستوى عالٍ من الجودة في تعاملاتهم المالية، من حيث السرعة والشفافية وسهولة الاستخدام، ترتفع توقعاتهم تجاه الخدمات الحكومية، مما يُولد ضغطاً مجتمعياً لتحسين جودة الخدمات العامة¹.

¹ Rhee, S.K. & Rha, J.Y. Public service qualité and Customer satisfaction : exploring the attributes of service qualité in the public sector. The Service Industries Journal, 29(11), 2009, p1491-1512.

(2) تعزيز ثقة المواطنين بالمؤسسات:

تسهم جودة الخدمات المالية لا سيما من حيث حماية المستهلك والشفافية في بناء ثقة المواطنين بالمؤسسات الرسمية بشكل عام، بما فيها المؤسسات الحكومية، وتظهر الأبحاث أن المجتمعات التي تتمتع بمستويات عالية من الثقة المؤسسية تشهد تفاعلاً أكبر مع الخدمات الحكومية وامتنالاً أعلى للسياسات العامة.

(3) تحسين آليات المساءلة والشكاوى:

توفر أنظمة حماية المستهلك المالي كآليات معالجة الشكاوى والتنظيم نموذجاً يمكن تطبيقه في منظومة الخدمات العامة، فالخبرة المكتسبة من تنظيم القطاع المالي في مجال حماية المستهلك تنقل إلى تحسين آليات المساءلة في تقديم الخدمات الحكومية، وقد أكد مكتب حماية المستهلك المالي الأمريكي (CFPB) أن الحواجز أمام الوصول إلى المساعدات الحكومية كالرسوم المفرطة أو ضعف خدمة العملاء تلحق ضرراً مالياً كبيراً بالمستفيدين¹.

(4) ضمان استدامة الشمول المالي:

تعد جودة الخدمات المالية شرطاً لاستدامة الشمول المالي ذاته فبدون خدمات مالية عالية الجودة، قد يتراجع المواطنون عن استخدام القنوات الرسمية، مما يقوّض الجهود الحكومية الرقمنة الخدمات العامة، وتؤكد (Alliance for Financial Inclusion) أن مؤشرات الجودة كالشفافية وحماية المستهلك والتثقيف المالي ضرورية لضمان أن يكون الشمول المالي مستداماً ومفيداً فعلاً للمستخدمين.

(5) تحسين تصميم الخدمات العامة الرقمية:

تسهم الدروس المستفادة من تحسين جودة الخدمات المالية كتصميم واجهات المستخدم، وتبسيط الإجراءات، وتوفير قنوات متعددة في تحسين تصميم الخدمات الحكومية الإلكترونية، وقد أظهرت دراسة

¹ CFPB (Consumer Financial Protection Bureau), Issue Spotlight: Public Benefits Delivery & Consumer Protection, 2023, p 9-16.

ان جودة الخدمات الالكترونية تؤثر إيجابيا في تسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات¹.

(6) العلاقة بين جودة المؤسسات والشمول المالي:

اثبتت دراسة van وآخرون (2022) ان جودة المؤسسات بما فيها جودة الخدمات المالية تؤثر بشكل غير متماثل على المشمول المالي وفقا لمستوى الدخل، ففي الدول منخفضة الدخل، تلعب جودة الحوكمة وسيادة القانون دورا أكثر حسما في تعزيز الشمول المالي وبالتالي تحسين الخدمات العمومية².

¹ القطاونة نسرين، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2023، ص34.

² Van, L.T.H. et al. **The asymmetric effects of institutional quality on financial inclusion.** PLOS ONE, 17(12), e0279178, 2022, p339.359

خلاصة الفصل

نستخلص من هذا الفصل أن جودة الخدمة لم تعد مجرد خيار إداري، بل أصبحت المعيار الأساسي لقياس كفاءة المؤسسات في تلبية احتياجات المستفيدين، لقد أظهرت الدراسة أن الخصائص الفريدة للخدمة مثل "اللاملموسية" و"التلازمية" تجعل من تقييم جودتها عملية تعتمد بشكل أساسي على إدراك الزبون وتقديره الشخصي، وليس فقط على المعايير المادية.

وفيما يخص الخدمة العمومية، تبين أنها تتجاوز مفهوم الربح لتركز على "المصلحة العامة"، مستندة إلى مبادئ قانونية ثابتة كالمساواة والاستمرارية، إن الفجوة التي قد تظهر بين توقعات المواطنين وبين الأداء الفعلي للمرفق العام هي المؤشر الحقيقي الذي يستوجب الدراسة والتحليل لضمان تحسين الأداء.

وبناءً على كل ما سبق، يمثل هذا الفصل الأساس الذي سنعتمد عليه في الجزء العملي من البحث، حيث سنقوم بتطبيق هذه المعايير (مثل الثقة، وسرعة الاستجابة، والمظهر العام) على المؤسسة، لنعرف مدى نجاحها في تقديم خدمات جيدة للمواطنين على أرض الواقع.

الفصل الثالث:

دراسة حالة مؤسسة

بريد الجزائر

تمهيد:

في ظل التحولات الاقتصادية والرقمية، برز الشمول المالي كآلية أساسية لتعزيز الإدماج المالي وتحسين جودة الخدمات العمومية، وتُعد مؤسسة بريد الجزائر من أهم الفاعلين في هذا المجال، نظرًا لدورها في تقديم خدمات مالية واسعة لمختلف فئات المجتمع.

وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات العمومية من خلال دراسة حالة بريد الجزائر، بالاعتماد على استبيان موجه لعينة من الموظفين وتحليل إحصائي باستخدام برنامج SPSS27.

وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين، يتناول الأول الإطار المنهجي للدراسة، بينما يخصص الثاني لتحليل النتائج ومناقشتها.

المبحث الأول: المنهجية العامة للدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى عرض المنهجية المعتمدة في إنجاز الدراسة الميدانية، من خلال توضيح مختلف الخطوات والإجراءات التي تم اتباعها في جمع البيانات وتحليلها، وذلك عبر تحديد الإطار المنهجي، وأدوات البحث، بالإضافة إلى مجتمع الدراسة وعينتها، بما يسمح بالوصول إلى نتائج دقيقة تخدم أهداف الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

يتضمن هذا المطلب عرضاً للمرتكزات المنهجية التي اعتمدت عليها الدراسة، وذلك على النحو التالي:

أولاً: المنهج المستخدم

تم الاعتماد في هذه الدراسة على **المنهج الوصفي التحليلي**، لملاءمته لطبيعة الموضوع محل الدراسة، حيث يتيح المنهج الوصفي إمكانية تشخيص واقع الشمول المالي ومستوى جودة الخدمات العمومية كما هو قائم، من خلال وصف خصائصه ومختلف أبعاده.

أما **الجانب التحليلي**، فيُسهل في تفسير البيانات المجمعة ميدانياً، والكشف عن طبيعة العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات العمومية، خاصة في إطار الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، وعليه فإن هذا المنهج يُعد الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة، كونه يجمع بين وصف الظاهرة وتحليلها بطريقة علمية دقيقة.

ثانياً: أداة جمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الميدانية، نظراً لقدرته على توفير معلومات كمية دقيقة من عينة الدراسة في وقت وجيز وبجهد وتكلفة محددين.

وقد صُمم الاستبيان وفق أسس علمية، بالاستناد إلى الأدبيات النظرية والدراسات السابقة، واشتمل على ثلاثة محاور رئيسية:

- **المحور الأول:** يتعلق بالبيانات الشخصية للمستجوبين، مثل (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).
- **المحور الثاني:** يهدف إلى قياس مستوى الشمول المالي، من خلال مجموعة من العبارات التي تعكس مدى توفر واستخدام الخدمات المالية
- سهولة الوصول: تم تمثيل هذا البُعد ب 5 عبارات؛
- استخدام الحسابات البريدية: تم تمثيل هذا البُعد ب 5 عبارات؛
- جودة الخدمات: تم تمثيل هذا البُعد ب 5 عبارات؛
- **المحور الثالث:** خُصص لقياس جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف بريد الجزائر، من خلال مجموعة من العبارات المرتبطة بأبعاد الجودة:
- الاعتمادية: تم تمثيل هذا البُعد ب 5 عبارات؛
- الاستجابة: تم تمثيل هذا البُعد ب 5 عبارات؛
- الامان: تم تمثيل هذا البُعد ب 5 عبارات؛
- وقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة، حيث تتراوح درجاته من:
- (1) لا أوافق بشدة إلى (5) أوافق بشدة، وذلك كما هو موضح في الجدول:

جدول (03-01): يمثل تفسير متوسطات مقياس ليكرت الخماسي

التقدير العددي	مجال المتوسط الحسابي	مستوى الاستجابة
1	من 1.00 إلى أقل من 1.80	لا أوافق بشدة
2	من 1.80 إلى أقل من 2.60	لا أوافق
3	من 2.60 إلى أقل من 3.40	محايد
4	من 3.40 إلى أقل من 4.20	أوافق
5	من 4.20 إلى 5.0	أوافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مقياس لكارت الخماسي

اعتمدت الدراسة على برنامج SPSS27 لتحليل البيانات الكمية المستخرجة من الاستبيان، نظراً لما يوفره

من أدوات دقيقة للتحليل الإحصائي.

تم اعتماد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحليل الإجابات، مع تصنيف المتوسطات وفق المستويات التالية:

- (1.00 – 1.80) :ضعيف جدًا
- (1.81 – 2.60) :ضعيف
- (2.61 – 3.40) :متوسط
- (3.41 – 4.20) :مرتفع
- (4.21 – 5.00) :مرتفع جدًا

هذا الأسلوب مكن من تقديم قراءة كمية دقيقة لآراء العينة.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية ميله، باعتبارهم الفئة المعنية مباشرة بتقديم الخدمات العمومية وتجسيد آليات الشمول المالي على أرض الواقع.

1) تعريف مؤسسة بريد الجزائر

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدمي انشئت سنة 2002 امتداد لبرنامج قطاع البريد والمواصلات الذي تم سنه بموجب القانون رقم 03/2000 في 05 اوت 2000 والرامي إلى عصرنه قطاع البريد، ويقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات وهذا بإنشاء البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري والاتصالات كشراكة ذات أسهم، وقد تمثلت اهم محاور اصلاح قطاع البريد في:

- رفع مستوى البريد غير تدعيمه بالهياكل الضرورية، وتطويره بالإطار القانوني والتشريعي الملائم وذلك لتقديم؛
- مجموعة من الخدمات والمنتجات ذات نوعية تساير مستجدات السوق؛
- اعداد إطار تنظيمي من شأنه تدعيم النشاطات الاقتصادية لهذا القطاع؛
- رفع مردودية قطاع البريد؛

- تتبع واستغلال المستجدات التي تساهم في تدعيم نشاطات المتعامل؛
- تطوير الخدمات المالية البريدية لتحفيز الادخار الوطني وتوسيع دائرة الخدمات المالية.

(2) الهيكل التنظيمي المؤسسة بريد الجزائر

تتوفر مؤسسة بريد الجزائر في الوقت الراهن على تنظيم مركزي من جهة أولى، وتنظيم محلي من جهة ثانية، وهذا حتى يتسنى لها تجسيد اهدافها المتمثلة في توفير خدمة عمومية وتجارية ذات جودة عالية. وتخضع مؤسسة بريد الجزائر في تسييرها إلى:

1.2. مجلس الإدارة: تعود رئاسة هذه الهيئة المعالي وزير البريد وتكنولوجيات الاعلام والاتصال،

ويتكون هذا المجلس من:

- ممثلي الوزارة المكلفين بالجماعات المحلية؛
- ممثل الوزارة المكلف بالمالية؛
- ممثل الوزارة المكلف بتهيئة المحيط؛
- المسؤول المكلف بالخدمة العالمية للبريد لدى الوزير المشرف على البريد؛
- المسؤول المكلف بسياسات البريد لدى وزير البريد؛
- ممثل العمال؛
- ممثل المستعملين.

2.2. المديرية العامة: فوضت المديرية العامة المؤسسة بريد الجزائر، التي تم تعيينها بموجب

المرسوم التنفيذي الصادر بتاريخ 102 أكتوبر 2004، بتجسيد توجيهات وقرارات مجلس الادارة

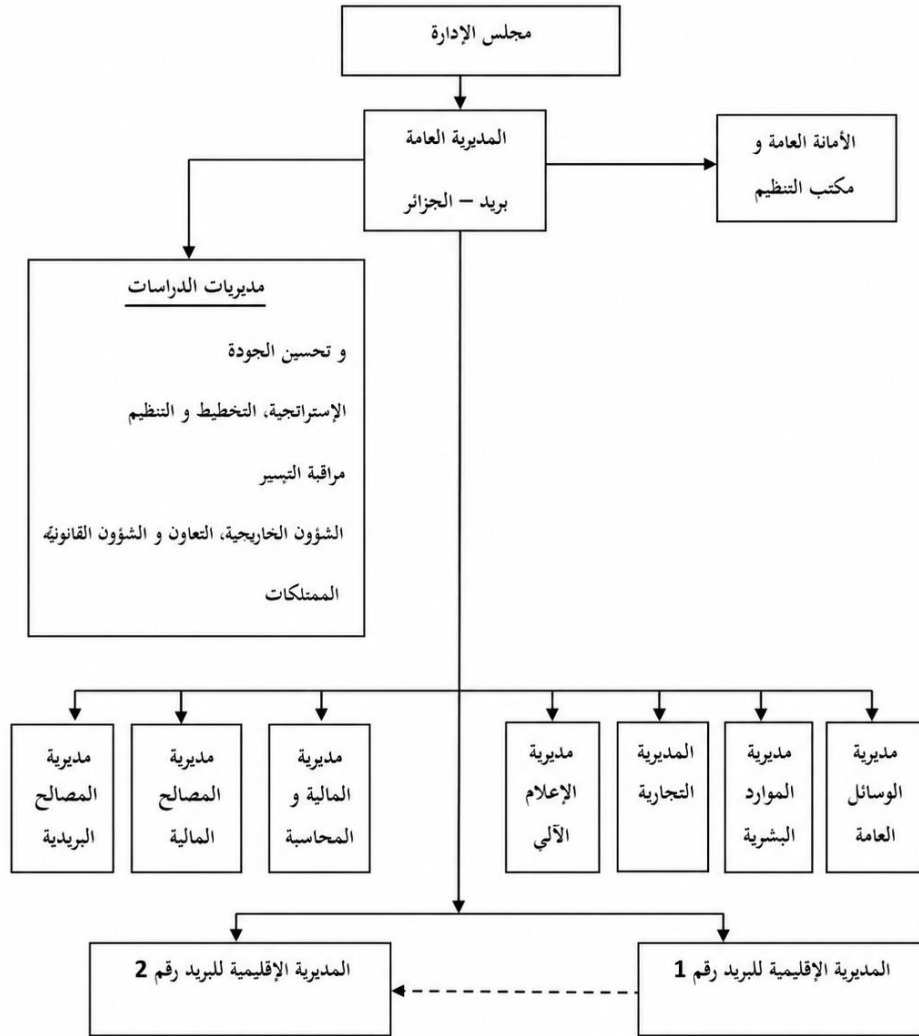
والتكفل بمهام الإدارة العامة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة.

مجلس التسيير: يتكون مجلس الادارة من جميع الاطارات المسيرة في مؤسسة بريد الجزائر، ويعقد

جلساته بشكل دوري لأداء مهامه المتمثلة في دراسة ملفات استراتيجية تتعلق بالجوانب التالية:

- تنظيم المؤسسة؛
- اعداد المخططات، والمشاريع والعمليات وتتبع تنفيذها؛
- القانون الاساسي للمستخدمين؛
- والمشاريع الخاصة بإعادة نشر النشاطات؛
- والشكل يوضح الهيكل التنظيمي المؤسسة بريد الجزائر.

الشكل (01-03) الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية



المصدر: وهاب محمد تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2005 2006، ص104

(3) الهياكل المركزية:

1.3. المديرية العامة: يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرار مجلس الإدارة معين بمرسوم، يجوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب:

- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة؛
- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة؛
- إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في الإطار القوانين والإجراءات التنظيمية؛

- فتح حسابات المصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية؛
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء؛
- يسهر على إحترام التنظيم الداخلي للمؤسسة؛
- يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه؛
- يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة، كما يقترح على مجلس الإدارة: البرامج العامة للإستغلال المشاريع والمخططات البرامج الإستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، رزمة مناصب العمل، نظام الأجور ومشاريع توسيع النشاط.

تتقسم مديرية العامة إلى قسمين: مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

2.3. مديريات الدراسات:

- مديرية الدراسات لتحسين النوعية: ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون وبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:
- إيجاد نظام تقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون؛
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة؛
- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال؛
- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي إستعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.

تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص بريد الجزائر في ميدان:

- زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية؛
- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية؛
- تحسين مستوى الاستقبال.

- **مديرية الدراسات الاستراتيجية التخطيط والتنظيم:** تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.
- **مديرية الدراسات في مجال الإتصال:** تهدف هذه المديرية إلى ترقية الإتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم ب:
 - تمثيل مؤسسة بريد الجزائر؛
 - توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق؛
 - انجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة واستراتيجياتها؛
 - القيام بتجديد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.
- **مديرية الدراسات المراقبة التسيير والإشراف الداخلي:** تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، كما تساعدنا أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات وتنكفل هذه المديرية بما يلي:
 - قياس أداء المؤسسة وترشيد الإستعمال الأمثل لمختلف الموارد؛
 - المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج النوعية)؛
 - المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج؛
 - متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال؛
 - تنظيم دورات النقاش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

- **مديرية الدراسات لشؤون الدولية التعاون والشؤون القضائية:** تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد

الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تحتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الإتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تنكفل ب:

- تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد البريدي والاتحادات الجهوية؛
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء؛

- إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص إحترام النصوص القانونية؛
- تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.
- **مديرية الدراسات المكلفة بالامتلاكات :** تتمثل مهامها في مساعدة المشاكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل و تسيير مختلف العقارات و الامتلاكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية أيضا ب:
- الإثبات والتحقق من مختلف الامتلاكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم امتلاكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر؛
- صناعة القواعد القانونية الجرد الامتلاكات ومتابعة إهلاكاتها؛
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الإستثمارات الجديد المكتسبة حديثا؛
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر؛
- إعداد مختلف الإجراءات المعالجة للفروقات الناتجة عن تنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحضيرة بسبب التقادم).

3.3. المديرية المركزية:

- **مديرية المصالح البريدية:** تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد؛
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص؛
- إعداد البرامج السنوية الإصدار الطوابع البريدية؛
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية و خلية مكلفة بالبريد السريع:

- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية؛
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع؛
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج؛

- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية؛
- الخلية المكلفة بالبريد السريع.
- مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية:
- التنظيم والسهر حسن الأداء المختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات)؛
- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية؛
- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك؛
- معالجة مختلف النزاعات القانونية والاستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.
- مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل هذه المديرية ب:
- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة؛
- تأطير مختلف الهياكل والميادين الحاسبي والمالي؛
- توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة؛
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع المختلف الهياكل؛
- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.
- مديرية الوسائل العامة:
- وتتكفل هذه المديرية ب: المجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات النقل التموين، الصيانة الحماية والأمن
- مديرية الموارد البشرية: وتتكفل المديرية ب:
- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الاجتماعية؛
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11)؛
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة؛
- إعداد وتطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.
- المديرية التجارية: تتكفل هذه المديرية بما يلي:

- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- إعداد مخطط النشاط التجاري البريد الرسائل الطرود البريدية والخدمات المصالح المالية؛
- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن؛
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة؛
- مديرية الإعلام الآلي: وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
- إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامي؛
- انجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح؛
- انجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها؛
- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج؛
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجي الإعلام والاتصال المستعملة.

ثالثا: أهم أدوار مؤسسة بريد الجزائر: تتمثل أهم أدوار مؤسسة بريد الجزائر في:

- اصدار الطوابع البريدية وغيرها من علامات المخالصة وقيم البريد الائتمانية الأخرى؛
- النشاطات المتعلقة بنظام الاستغلال العصري المطبق على الرسائل البريدية التي لا يتجاوز وزنها على التوالى 250 غ لسنة 2006 و 50 غ لسنة 2008 المرسوم 03/397 المؤرخ في 06 ديسمبر (2004)، والخدمات المالية البريدية؛
- جميع الخدمات الأخرى المتعلقة بجمع، ونقل، وتوزيع الطرود والسلع؛
- جمع الأموال الفائدة المديرية العامة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط؛
- جمع رؤوس الأموال لدى مصالح الصكوك البريدية؛
- اصدار وتسديد قيم الحوالات البريدية؛
- تسديد المعاشات؛
- تسديد المنح الجزافية وتعويضات المصلحة العامة، الفائدة وزارة العمل والحماية الاجتماعية؛
- بيع قسيمة السيارات.

(4) خدمات بريد الجزائر

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها إلى:

- خدمة البريد السريع:

خدمة الرسائل البريد السريع من بين أسرع الخدمات البريدية المنجزة بالوسائل المادية. فهي تخص الجمع، ارسال وتوزيع الرسائل الوثائق والسلع في أحوال حد قصيرة المادة 92 من اتفاقية الاتحاد العالمي.

هذه الخدمة المسماة بعمل البريد عند بريد الجزائر تضمن لزيائنها خدمة ذات نوعية مطابقة للمعايير الدولية.

بالإضافة الى سرعتها، هذه الخدمة تمنح مجموعة أخرى من المزايا:

- الفعالية؛

- الأمان؛

- الأثر الالكتروني وهذا بفضل صيغة الترميز المشفرة.

كما يمكن تخصيص هذه الخدمة للزيائن الكبار المتعاقدين سواء تعلق الأمر بالجمع أو التوزيع المبرمج حسب الطلب، بالإضافة إلى اعلام الزيائن حول وضعية بعالتهم المودعة عند تسليمها على مستوى التراب الوطني

- خدمات خاصة بالحوالات: منها

- الحوالات البطاقية: تسمح للزبون ارسال إلى شخص اخر مبلغ مالي معين وغير محدود غير كامل القطر الجزائري؛

- الحوالات البطاقية 1418: يتعلق الأمر بسند يتم اصداره على مستوى مكتب البريد ويتم ترحيله إلى مركز الشكوك البريدية لتزويد حساب بريدي جاري؛

- الحوالات البرقية: هذه الخدمة متوفرة في بعض المكاتب الغير مجهزة بالشبكة الإعلامية فيما يسمح للزيائن ارسال الأموال عن طريق البرقية؛

- التحويل الالكتروني للأموال: هذه الأخيرة تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تنتمي بتحويل الأموال بطريقة الكترونية من مكتب بريد الى اخر عبر الشبكة الإعلامية؛

- الحوالات الاجتماعية: هذه الحوالات تسمح للهيئات ذات الطابع الاجتماعي دفع المتأخرات للمنح المختلفة؛

- وسترن يونيو «الاستلام السريع للأموال»: تسمح هذه الخدمة الزبائن البريد تحصيل الاموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم والمدفوعة بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب؛

- الحوالات أو النظام المالي الدولي": هي خدمة الحوالات المستعجلة وتتمثل في الايداع والاستقبال الالكتروني للحوالات الدولية مع فرنسا وتونس.

- **خدمات التوفير:**

يعرض بريد الجزائر على زبائنه خدمة التوفير بالشراكة مع بنك التوفير والاحتياط بالاعتماد على الشبكة البريدية المتكونة من 3374 مكتب بريد والتي تسمح للبريد الجزائري ان يتواجد يقرب زبائنه في كل مكان.

كما يستفيد بريد الجزائر من العمليات التالية:

- فتح حساب جديد مع تسليم الدفتر فورا؛
- دفع وسحب مبالغ غير محدودة على مستوى جميع المكاتب البريدية التي يملك اصحابها حساباتهم لديها؛
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20000 دج في باقي المكاتب البريدية؛
- تسوية الفوائد (اعادة شهادة الفوائد) ؛
- تعميم عمليات صندوق التوفير والاحتياط أنيا فوريا على مستوى جميع المكاتب البريد المزودة بالإعلام الآلي، الارشيف الالكتروني لكشوف صندوق التوفير الاحتياط؛
- معالجة الشكاوى فوريا.

وتتم عملية الاسترجاع الدفع وتسوية الفوائد انيا فوريا غير جميع المكاتب المرتبطة بشبكة الاعلام الآلي.

- **الخدمات المؤدية لفائدة الغير:**

تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتأدية مجموعة من العمليات المالية الفائدة الادارات والمؤسسات العمومية كالتحصيل ودفع مختلف للمستحقات أو بيع المنتجات.

وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية.

- دفع المعاشات الاجنبية؛
 - حوالات النفقات العمومية (الاجنبية عن المصلحة تكون موضوع الدفع الحساب وزارة المالية؛
 - بيع الطوابع الجبائية وطوابع الغرامة وقسيمة السيارات؛
 - تحصيل الفائدة الزبائن الكبار: تشارك المكاتب البريدية الموزعة عبر كامل التراب الوطني في عملية تحصيل فواتير الزبائن الكبار (مثل اوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال سوسيتي جنرال، بنك البركة). بيع الطاقات الخائفية: يساهم بريد الجزائر عبر جميع المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى التراب الوطني ببيع بطاقات مسبقة الدفع للهاتف المحمول والثابت منها:
 - بيع بطاقات المسبقة الدفع للهاتف المحمول:
- الشركة موبيليس: بيع بطاقات "سيم" وطاقات التعبئة على مستوى جميع مكاتب البريد المتواجدة عبر التراب الوطني.
- بيع كيت موبيليس هذا المنتج خلاصة لشراكة تم عقدها بين بريد الجزائر وشركة موبيليس وهو يسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية من الاستفادة باشتراك شهري حسب المبلغ الجرافي المختار باقتطاع اجباري على حساباتهم البريدية الجارية في نهاية كل شهر.
- بيع البطاقات المسبقة الدفع للهاتف الثابت:
- الشركة الصالات الجزائر: بيع بطاقات التعبئة «الأمل».
- الشركة موبيليك ابيع بطاقات الهاتف العمومي «حرية».
- الشركة SALEM: بيع بطاقات السلام 50 دج، 1000 دج عن طريق بيع دليل المحترفين «صفحات المغرب».

- خدمات خاصة بالتسويق المباشر:

والمتمثلة في البريد الدعائي حيث يضع بريد الجزائر تحت تصرف المؤسسات الادارات والخواص وسيلة فعالة من اجل التواصل مع زبائنهم، والمتمثلة في البريد الدعائي"، هذه الخدمة هي عبارة عن توزيع مختلف المطبوعات ذات الطابع الاشهاري في محل الاقامة وذلك في أقرب الأجل عبر التراب الوطني.

هذه الخدمة تسمح ب:

التقرب من أكثر من 13 مليون من مالك الحسابات الجارية البريدية، وذلك عن طريق ابداع مطبوعات اشهارية في شكل اعلانات صغيرة أو منشورات ضمن أطرفة الحسابات الجارية البريدية.

- تطوير المبيعات؛

- كسب ولاء الزبائن؛

- جلب زبائن جدد؛

- البريد المهجن:

ونقصد به معالجة بريد المؤسسات واصحاب الفواتير الكبرى، وهذا بدءا بمرحلة استلام الملف الالكتروني إلى غاية توزيع البريد مرورا بالفرز المعلوماتي وتصميم وتحويل الصفحات الى وثائق الكترونية والطباعة والوضع في الأطرفة والتخليص.

كما تقدم خدمة البريد المهجن حلا ملاكما لزبائن يريد الجزائر وذلك بالسماح بارسال ملفاتهم 24 ساعة 24 و 7 ايام / 7 بطريقة سهلة وشفافة.

- البريد الغير معنون:

يضع بريد الجزائر تحت تصرف المؤسسات وسيلة فعالة للاتصال بالزبائن متمثلة في "البريد غير المعنون" هذه الوسيلة الاعلامية مرنة تسمح لكم بالتقرب من زبائنكم حسب المناطق الجغرافية المختارة لبلوغ الهدف المطلوب هو المستهلك.

تسمح هذه الخدمة في توزيع الاعلانات الإشهارية بالاعتماد على المعرفة الجيدة للميدان واحترافية موزعي البريد. توزع الاعلانات في نفس الوقت مع البريد اليومي ويحض بدرجة عالية من الاهتمام.

امتيازات المؤسسات:

- جلب زبائن جدد في المناطق النائية البعيدة عن نقاط البيع؛
- الحفاظ على الزبائن الجوارية وذلك بمنحهم عروض ترقية؛
- الاعلان عن المنتجات والخدمات الجديدة؛
- القيام بعملية الاشهار.

ثانيًا: عينة الدراسة

نظرًا لصعوبة دراسة كامل مجتمع البحث، تم الاعتماد على عينة عشوائية بسيطة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية ميلة، وذلك بهدف تمثيل المجتمع الأصلي بشكل يسمح بالحصول على نتائج يمكن تعميمها نسبيًا.

وقد شملت العينة عددًا من الموظفين العاملين في مختلف المصالح، خاصة أولئك الذين لهم احتكاك مباشر بالزبائن أو يساهمون في تقديم الخدمات المالية، ويساعد هذا الاختيار على جمع بيانات أكثر دقة وواقعية حول مستوى الشمول المالي وجودة الخدمات العمومية داخل المؤسسة.

ثالثًا: خصائص عينة الدراسة

من أجل التعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة تم التوزيع حسب: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة.

1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

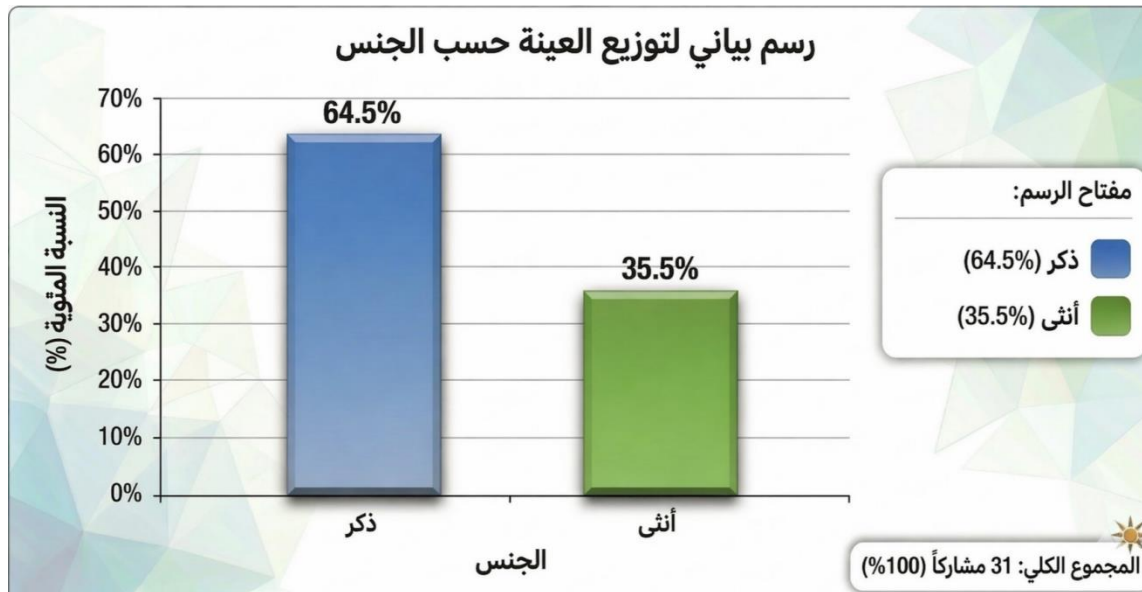
يمثل الجدول توزيع العينة حسب الجنس من خلال التكرارات والنسبة المئوية:

الجدول (02-03): توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	20	64.5%
أنثى	11	35.5%
المجموع	31	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل (02-03): يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول والشكل اعلاه، يتضح أن نسبة الذكور في العينة بلغت 64.5% مقابل 35.5% للإناث، مما يدل على تفوق فئة الذكور، ويمكن تفسير ذلك بسيادة الطابع الذكوري نسبياً داخل مؤسسة بريد الجزائر، حيث إن الذكور غالباً ما يكونون أكثر تردداً على المكاتب البريدية للقيام بالمعاملات المالية والخدمات اليومية، مقارنة بالإناث.

2. توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية:

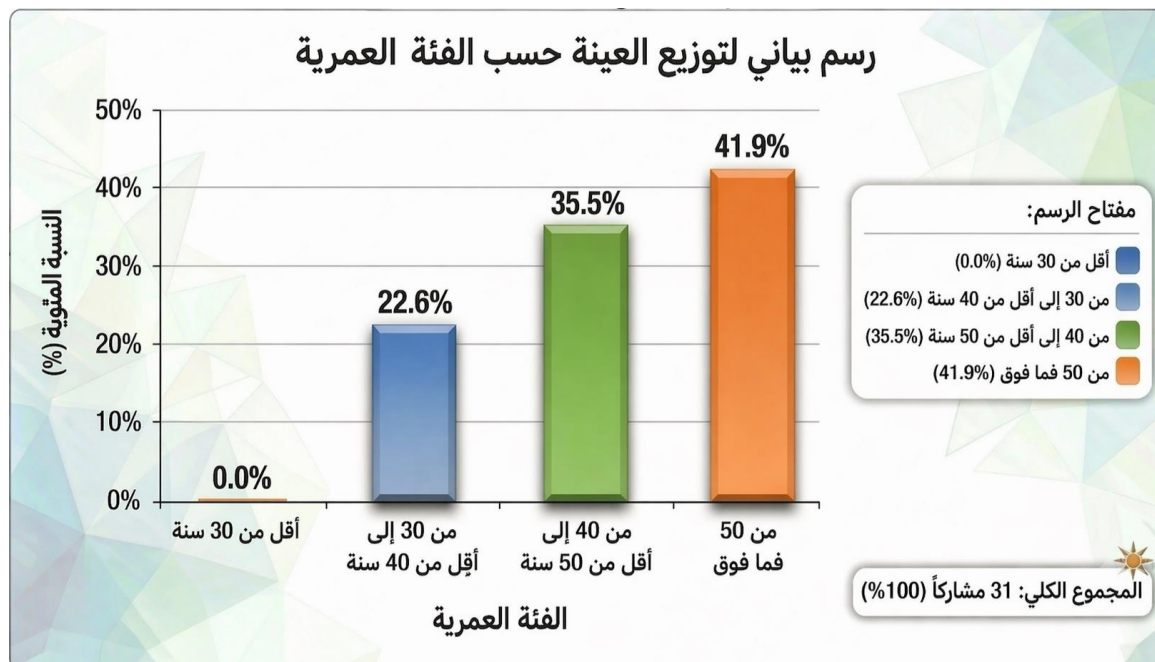
يمثل الجدول توزيع العينة حسب الفئة العمرية من خلال التكرارات والنسبة المئوية:

الجدول (03-03): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
0.0%	0	أقل من 30 سنة
22.6%	7	من 30 الى اقل من 40 سنة
35.5%	11	من 40 الى اقل من 50 سنة
41.9%	13	من 50 فما فوق
100%	31	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل (03-03): يمثل توزيع افراد العينة حسب الفئة العمرية:



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول والشكل اعلاه، يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية يبين غياب الفئة أقل من 30 سنة بنسبة 0%، مقابل تمركز أغلب أفراد العينة في الفئات العمرية الأكبر، حيث سجلت فئة 50 سنة فما فوق أعلى نسبة بـ 41.9%، تليها فئة من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 35.5%، ثم فئة من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة 22.6%.

ويمكن تفسير هذا التوزيع بكون التعامل مع خدمات بريد الجزائر يرتكز بشكل أكبر على الفئات العمرية المتوسطة والكبيرة، التي تكون أكثر استقراراً وارتباطاً بالخدمات المالية والبريدية التقليدية، إضافة إلى أن هذه الفئات غالباً ما تمتلك خبرة أكبر في استخدام هذه الخدمات مقارنة بالفئات الشابة.

3. توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

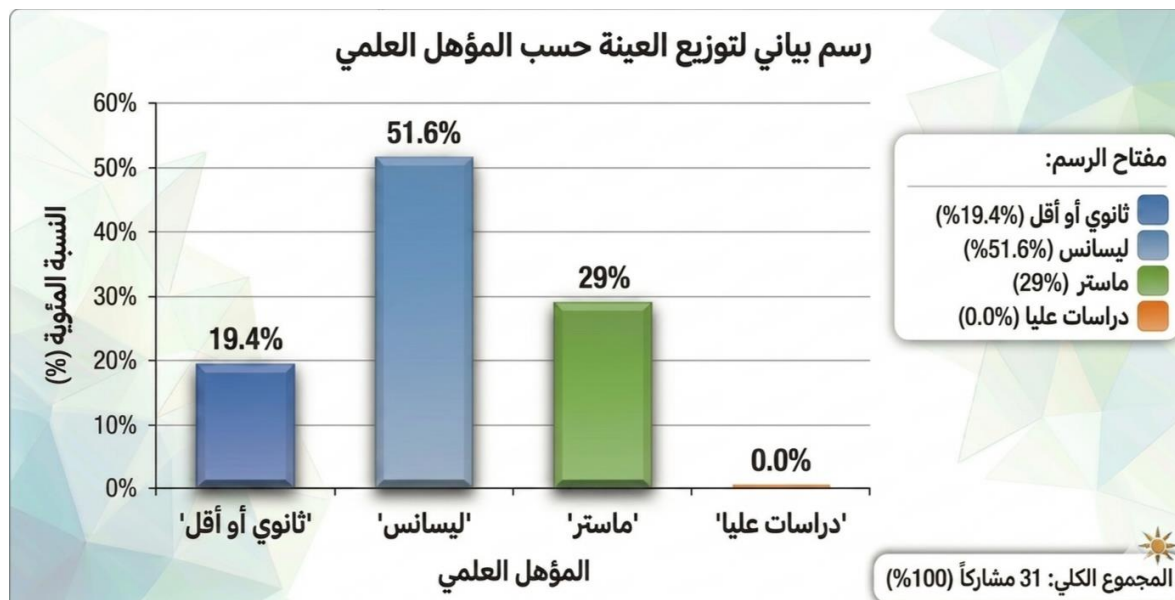
يمثل الجدول توزيع العينة حسب المستوى التعليمي من خلال التكرارات والنسبة المئوية:

الجدول (03-04): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
19.4%	6	ثانوي أو أقل
51.6%	16	ليسانس
29%	9	ماستر
0.0%	0	دراسات عليا
%100	31	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل (03-04): يمثل توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول والشكل اعلاه، يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي يظهر أن أغلب المبحوثين يحملون شهادة ليسانس بنسبة 51.6%، تليها فئة ماستر بنسبة 29%، ثم فئة ثانوي أو أقل بنسبة 19.4%، في حين تسجل فئة دراسات عليا نسبة 0.0%.

ويمكن تفسير هذا التوزيع بكون أغلب المتعاملين أو العاملين داخل مؤسسة بريد الجزائر من ذوي المستوى الجامعي، خاصة حاملي شهادة الليسانس والماستر، وذلك نتيجة ارتفاع مستوى التكوين لدى فئة الشباب والمتعاملين مع الخدمات العمومية.

4. توزيع افراد العينة حسب الخبرة:

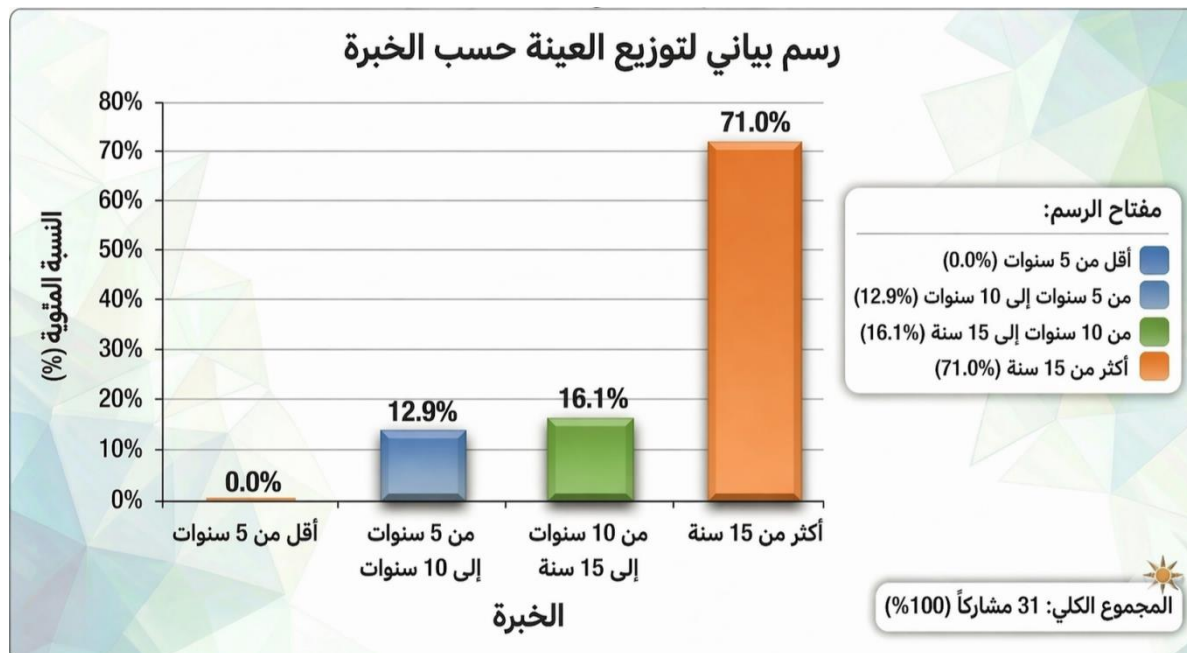
يمثل الجدول توزيع العينة حسب المهنة من خلال التكرارات والنسبة المئوية:

الجدول (03-05): توزيع العينة حسب الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 5 سنوات	0	0.0
من 5 سنوات الى 10 سنوات	4	12.9%
من 10 سنوات الى 15 سنة	5	16.1%
أكثر من 15 سنة	22	71%
المجموع	31	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

الشكل (03-05): يمثل توزيع افراد العينة حسب الخبرة:



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS

من خلال الجدول والشكل اعلاه، يتضح أن توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية يبين غياب فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 0%، في حين تتركز أغلب العينة في فئة أكثر من 15 سنة بنسبة 71%، تليها فئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 16.1%، ثم فئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 12.9%.

ويمكن تفسير هذا التوزيع بكون أغلب أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية طويلة داخل مؤسسة بريد الجزائر، وهو ما يعكس استقرار الموارد البشرية داخل المؤسسة واعتمادها على موظفين ذوي خبرة عالية في تقديم الخدمات العمومية، مما قد يساهم في تحسين جودة الأداء والخدمات المقدمة للزبائن.

رابعاً: التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة

(1) صدق المحتوى

تم عرض الاستبيان بصيغته الأولية على مجموعة من الأساتذة، بهدف تقييم مدى تمثيله للمفاهيم التي يهدف إلى قياسها، ومدى وضوح الفقرات وانسجامها مع أبعاد الدراسة، وقد تم الأخذ بالملاحظات المقدمة من طرفهم، ما سمح بتحسين الصياغة وتعديل بعض العبارات بما ينسجم مع البيئة المحلية للمبحوثين ويعزز من دقة الأداة.

(2) ثبات الأداة

للتأكد من اتساق أداة الدراسة وثباتها الداخلي، تم اللجوء إلى استخدام معامل ألفا كرو نباخ، والذي يُعد من أهم المؤشرات الإحصائية المستخدمة لقياس درجة الثبات، أي مدى استقرار الإجابات وتجانسها عند إعادة تطبيق نفس الأداة على عينة مماثلة، فإن نتائج معامل ألفا كرو نباخ يكون على النحو التالي:

- أكبر من 0.90 :ممتاز؛
- من 0.80 إلى 0.89 :جيد جداً؛
- من 0.70 إلى 0.79 :جيد؛
- من 0.60 إلى 0.69 :مقبول؛
- من 0.50 إلى 0.59 :ضعيف؛

الجدول رقم (03-06): نتائج معامل ألفا كرو نباخ لقياس ثبات فقرات الاستبيان حسب أبعاده

مستوى الثبات	عدد العبارات	α كرو نباخ
محور الشمول المالي	15	0,97
محور تحسين الخدمات العمومية	13	0,93
الاستبيان ككل	28	0,97

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS27

قد أظهر تحليل بيانات الاستبيان أن معامل ألفا كرو نباخ بلغ (0,97) عبر 28 عبارة، وهو ما يُصنّف ضمن المستوى الجيد جداً، ويُشير هذا الرقم إلى درجة عالية من الاتساق الداخلي.

(3) التوزيع الطبيعي

قبل الشروع في تطبيق الاختبارات المختلفة يجب أن نفهم طبيعة البيانات، هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا فإذا كانت تتبع التوزيع الطبيعي فإن الاختبارات المعلمية هي التي سوف تستخدم وتطبق أما إذا كانت لا تتبع التوزيع الطبيعي فإننا نستخدم الاختبارات غير المعلمية. وعليه من أجل اختبار طبيعة توزيع إجابات العينة نستخدم اختبار Shapiro-Wilk كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (07) نتائج الاختبار Shapiro-Wilk

المتغير	Shapiro-Wilk	القرار
محور الشمول المالي	0.001	توزيع غير طبيعي
الوصول	0.001	توزيع غير طبيعي
الاستخدام	0.001	توزيع غير طبيعي
الجودة	0.001	توزيع غير طبيعي
محور الخدمة العمومية	0.004	توزيع غير طبيعي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من نتائج اختبار Shapiro-Wilk أن كل متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من 0.05، مما يدل على عدم اتباعهما للتوزيع الطبيعي.

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

يخصّص هذا المبحث لمعالجة نتائج الدراسة الميدانية من خلال عرضها وتحليلها في ضوء محاور الاستبيان، بما يسمح بالكشف عن تصورات أفراد العينة واتجاهاتهم إزاء موضوع الدراسة.

المطلب الأول: تحليل الأسئلة (محور الشمول المالي)

يتناول هذا المطلب تحليل آراء أفراد العينة حول مختلف أبعاد الشمول المالي، وذلك باستخدام أدوات التحليل الإحصائي الوصفي، بهدف معرفة مدى تأثير هذه الأبعاد على تحسين الخدمات العمومية.

أولاً: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الوصول

يشير الجدول أدناه إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتأثير بعد الوصول، وهذا على النحو التالي:

الجدول (03-07): تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الوصول

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
تغطي شبكة المكاتب البريدية مختلف المناطق الجغرافية بما يضمن وصول الخدمة إلى جميع المواطنين.	3	0	0	7	21	5.00	1.20	مرتفع جدا
	9.7 %	0.0	0.0	22.6	67.7			
تتيح التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد.	3	0	1	11	16	5.00	1.19	مرتفع جدا
	9.7 %	0.0	3.2	35.5	51.6			
تدعم بساطة إجراءات فتح الحسابات البريدية توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية.	2	1	0	13	15	4.00	1.08	مرتفع جدا
	6.5 %	3.2	0.0	41.9	48.4			
تتوفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة في معظم مراكز البريد لضمان استمرارية الخدمات.	2	2	1	13	13	4.00	1.15	مرتفع جدا
	6.5 %	6.5	3.2	41.9	41.9			
تتيح خدمات بريد الجزائر إمكانية إجراء العمليات المالية في مختلف الأوقات.	2	2	0	11	16	5.00	1.16	مرتفع جدا
	6.5 %	6.5	0.0	35.5	51.6			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري								
						4.60	1.08	مرتفع جدا

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS27

يتّضح من الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة حول بُعد الوصول جاءت بمستوى مرتفع جدًا بصفة عامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.60) والانحراف المعياري (1.08)، مما يدل على وجود

تقييم إيجابي قوي جدًا لمدى قدرة خدمات بريد الجزائر على ضمان الوصول إلى مختلف الفئات والمناطق، مع درجة تشتت متوسطة نسبيًا في آراء المبحوثين.

وبتحليل العبارات بشكل فردي يمكن ترتيبها تنازليًا حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

جاءت في المرتبة الأولى ثلاث عبارات بنفس المتوسط الحسابي (5.00)، وهي: "تغطي شبكة المكاتب البريدية مختلف المناطق الجغرافية بما يضمن وصول الخدمة إلى جميع المواطنين"، و"تتيح التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد"، و"تتيح خدمات بريد الجزائر إمكانية إجراء العمليات المالية في مختلف الأوقات"، مع انحرافات معيارية (1.20)، (1.19) و(1.16) على التوالي، مما يعكس درجة اتفاق مرتفعة بين أفراد العينة مع وجود تباين محدود نسبيًا.

تليها في المرتبة الثانية عبارتان بمتوسط حسابي (4.00)، وهما: "تدعم بساطة إجراءات فتح الحسابات البريدية توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية" بانحراف معياري (1.08)، و"تتوفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة في معظم مراكز البريد لضمان استمرارية الخدمات" بانحراف معياري (1.15)، وهو ما يشير إلى تقييم إيجابي مرتفع مع درجة تشتت مقبولة.

وبشكل عام، تعكس هذه النتائج أن مؤسسة بريد الجزائر توفر مستوى جيد جدًا من حيث الوصول إلى خدماتها المالية والبريدية عبر مختلف الوسائل التقليدية والرقمية.

ثانياً: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستخدام

يشير الجدول أدناه إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتأثير بعد الاستخدام، وهذا على النحو التالي:

الجدول (03-08): تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الاستخدام

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
يفضل الزبائن استخدام الدفع الإلكتروني كبديل سريع وآمن للمعاملات النقدية.	1 تك	4	6	10	10	4.00	1.14	مرتفع
	3.2 %	12.9	19.4	32.3	32.3			
يشهد استخدام الصرافات الآلية تزايداً مقارنة بالاعتماد على الشبائك التقليدية.	3 تك	0	0	10	18	5.00	1.18	مرتفع جداً
	9.7 %	0.0	0.0	32.3	58.1			
يملك زبائن بريد الجزائر وعياً كافياً لاستخدام خدمات البطاقة الذهبية في دفع الفواتير.	2 تك	5	6	11	7	4.00	1.20	مرتفع
	6.5 %	16.1	19.4	35.5	22.6			
يعتمد الموظفون على الأنظمة الرقمية في معالجة طلبات الزبائن المالية بكفاءة.	1 تك	4	0	17	9	4.00	1.06	مرتفع
	3.2 %	12.9	0.0	54.8	29			
تساهم سهولة استخدام التطبيقات الرقمية في تشجيع مختلف الفئات على تبني الخدمات الإلكترونية.	1 تك	4	1	16	9	4.00	1.07	مرتفع
	3.2 %	12.9	3.2	51.6	29			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري								
						4.20	0.96	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS27

يتّضح من الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة حول بُعد الاستخدام جاءت بمستوى مرتفع بصفة عامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.20) والانحراف المعياري (0.96)، مما يدل على وجود تقييم إيجابي لمدى استخدام الخدمات المالية الرقمية بريد الجزائر، مع درجة تجانس جيدة في آراء المبحوثين.

وبتحليل العبارات بشكل فردي يمكن ترتيبها تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

جاءت العبارة: "يشهد استخدام الصرافات الآلية تزايداً مقارنة بالاعتماد على الشبائيك التقليدية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (5.00) وانحراف معياري (1.18)، مما يعكس اتفاقاً كبيراً بين أفراد العينة حول تزايد الاعتماد على القنوات الآلية.

تليها باقي العبارات بمتوسط حسابي (4.00)، وهي : "يفضل الزبائن استخدام الدفع الإلكتروني كبديل سريع وآمن للمعاملات النقدية" بانحراف معياري (1.14)، و"يملك زبائن بريد الجزائر وعياً كافياً لاستخدام خدمات البطاقة الذهبية في دفع الفواتير" بانحراف (1.20)، و"يعتمد الموظفون على الأنظمة الرقمية في معالجة طلبات الزبائن المالية بكفاءة" بانحراف (1.06)، و"تساهم سهولة استخدام التطبيقات الرقمية في تشجيع مختلف الفئات على تبني الخدمات الإلكترونية" بانحراف (1.07)، مما يشير إلى تقييم إيجابي عام لهذه الجوانب مع وجود تباين متوسط في الآراء.

وبشكل عام، تعكس هذه النتائج أن مستوى استخدام الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر يُعد جيداً، خاصة فيما يتعلق بالاعتماد على الصرافات الآلية والتوجه نحو الدفع الإلكتروني.

ثالثاً: عرض وتحليل نتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الجودة

يشير الجدول أدناه إلى إجابات أفراد عينة الدراسة عن العبارات المتعلقة بتأثير بعد الجودة، وهذا على النحو التالي:

الجدول (03-09): تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بُعد الجودة

العبارات		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
تتميز العمليات المالية الرقمية بمستوى مرتفع من الأمان وحماية البيانات.	تك	2	3	0	10	16	5.00	1.23	مرتفع جدا
	%	6.5	9.7	0.0	32.3	51.6			
تساهم رقمنة الخدمات المالية في تقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية.	تك	2	1	2	11	15	4.00	1.12	مرتفع
	%	6.5	3.2	6.5	35.5	48.4			
تسمح الأنظمة الرقمية بتنفيذ التحويلات المالية بين الحسابات بسرعة.	تك	3	0	1	9	18	5.00	1.21	مرتفع جدا
	%	9.7	0.0	3.2	29	58.1			
يساهم التحديث المستمر للأنظمة في تقليل فترات تعطل الخدمات الرقمية.	تك	3	0	0	18	10	4.00	1.11	مرتفع
	%	9.7	0.0	0.0	58.1	32.2			
تتميز الخدمات الرقمية لبريد الجزائر بمستوى عالٍ من الجودة في الأداء .	تك	2	1	1	20	7	4.00	0.99	مرتفع
	%	6.5	3.2	3.2	64.5	22.6			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري									
مرتفع جدا									

المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات SPSS27

يتّضح من الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة حول بُعد الجودة جاءت بمستوى مرتفع جدًا بصفة عامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.40) والانحراف المعياري (1.04)، مما يدل على وجود تقييم إيجابي قوي لجودة الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر، مع درجة تباين متوسطة في آراء المبحوثين. وبتحليل العبارات بشكل فردي يمكن ترتيبها تنازليًا حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

جاءت في المرتبة الأولى عبارتان بمتوسط حسابي (5.00)، وهما:

"تتميز العمليات المالية الرقمية بمستوى مرتفع من الأمان وحماية البيانات" بانحراف معياري (1.23)، و"تسمح الأنظمة الرقمية بتنفيذ التحويلات المالية بين الحسابات بسرعة" بانحراف معياري (1.21)، مما يعكس اتفاقاً كبيراً حول كفاءة وأمان الأنظمة الرقمية.

تليها في المرتبة الثانية ثلاث عبارات بمتوسط حسابي (4.00)، وهي:

"تساهم رقمنة الخدمات المالية في تقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية" بانحراف (1.12)، و"يساهم التحديث المستمر للأنظمة في تقليل فترات تعطل الخدمات الرقمية" بانحراف (1.11)، و"تتميز الخدمات الرقمية لبريد الجزائر بمستوى عالٍ من الجودة في الأداء" بانحراف (0.99)، مما يشير إلى تقييم إيجابي مرتفع مع تباين مقبول في آراء أفراد العينة.

وبشكل عام، تعكس هذه النتائج أن جودة الخدمات الرقمية في بريد الجزائر تُعد مرتفعة، خاصة من حيث الأمان وسرعة تنفيذ العمليات، وهو ما يعزز من فعالية الشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل بيانات محور الخدمات العمومية

عرض وتحليل بيانات محور الخدمات العمومية في هذا المطلب سنقوم بعرض وتحليل آراء عينة الدراسة وعرض التكرارات المتوسط الحسابي الانحراف المعياري، وترتيبها وفقاً للدرجة الموافقة.

عرض وتحليل بيانات محور الخدمات العمومية:

الجدول (03-10): تقييم اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول محور الخدمات العمومية

العبارات		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
تتميز العمليات المالية عبر تطبيق بريدي موب والبطاقة الذهبية بالدقة وقلة الأخطاء التقنية.	تك	0	5	1	20	5	4.0	0.90	مرتفع
	%	0.0	16.1	3.2	64.5	16.1			
تتوفر السيولة النقدية في الصرافات الآلية (GAB) بشكل منتظم لتلبية احتياجات الزبائن.	تك	1	1	2	20	7	4.0	0.85	مرتفع
	%	3.2	3.2	6.5	64.5	22.6			
يلتزم بريد الجزائر بصب الرواتب والمعاشات في مواعيدها المحددة عبر الأنظمة الرقمية.	تك	1	0	3	5	22	5.0	0.92	مرتفع جدا
	%	3.2	0.0	9.7	16.1	71			
تتوفر الخدمات الرقمية لبريد الجزائر دون انقطاعات متكررة خاصة في أوقات الذروة.	تك	0	4	2	17	8	4.0	0.92	مرتفع
	%	0.0	12.9	6.5	54.8	25.8			
يتم معالجة طلبات الحصول على البطاقة الذهبية أو تجديدها في آجال قصيرة.	تك	0	2	6	17	6	4.0	0.80	مرتفع
	%	0.0	6.5	19.4	54.8	19.4			
تستجيب منصات الاتصال وخدمات الدعم لبريد الجزائر بسرعة لاستفسارات الزبائن.	تك	0	4	1	20	6	4.0	0.87	مرتفع
	%	0.0	12.9	3.2	64.5	19.4			
يحرص موظفو الشبابيك على مساعدة الزبائن وتوجيههم نحو استخدام الخدمات الرقمية.	تك	0	2	6	17	6	4.0	0.80	مرتفع
	%	0.0	6.5	19.4	54.8	19.4			
تتم معالجة المشكلات التقنية المرتبطة بالعمليات المالية في آجال معقولة.	تك	1	1	6	17	6	4.0	0.89	مرتفع
	%	3.2	3.2	19.4	54.8	19.4			

مرتفع	0.79	4.0	11	17	1	2	0	تك	تتميز التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر بسرعة الاستجابة وسهولة الاستخدام.
			35.5	54.8	3.2	6.5	0.0	%	
مرتفع	0.87	4.0	5	13	10	3	0	تك	يشعر الزبائن بالثقة عند استخدام تطبيق بريدي موب لإجراء العمليات المالية.
			16.1	41.9	32.3	9.7	0.0	%	
مرتفع	0.98	4.0	18	9	2	1	1	تك	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة حماية رقمية لتأمين عمليات الدفع الإلكتروني.
			58.1	29	6.5	3.2	3.2	%	
مرتفع جدا	0.95	5.0	19	7	4	0	1	تك	تحرص المؤسسة على حماية سرية حسابات الزبائن وبياناتهم المالية.
			61.3	22.6	12.9	0.0	3.2	%	
مرتفع جدا	0.88	5.0	19	8	2	2	0	تك	تتوفر أنظمة المراقبة والحماية في محيط الصرافات الآلية لتعزيز أمن الزبائن.
			61.3	25.8	6.5	6.5	0.0	%	
مرتفع	0.67	4.15	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v27.

يتضح من الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة حول بُعد تحسين الخدمات العمومية جاءت بمستوى مرتفع بصفة عامة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.15) والانحراف المعياري (0.67)، مما يدل على وجود تقييم إيجابي واضح لمستوى الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر، مع درجة تجانس جيدة في آراء المبحوثين.

وبتحليل العبارات بشكل فردي يمكن ترتيبها تنازلياً حسب المتوسط الحسابي كما يلي:

جاءت في المرتبة الأولى ثلاث عبارات بمتوسط حسابي (5.00)، وهي:

"يلتزم بريد الجزائر بصب الرواتب والمعاشات في مواعيدها المحددة عبر الأنظمة الرقمية" بانحراف معياري (0.92)، و"تحرص المؤسسة على حماية سرية حسابات الزبائن وبياناتهم المالية" بانحراف

(0.95)، و"تتوفر أنظمة المراقبة والحماية في محيط الصرافات الآلية لتعزيز أمن الزبائن" بانحراف (0.88)، مما يعكس مستوى عالٍ من الثقة والأمان في الخدمات المقدمة.

تليها باقي العبارات بمتوسط حسابي (4.00)، وهي:

" تتميز العمليات المالية عبر تطبيق بريدي موب والبطاقة الذهبية بالدقة وقلة الأخطاء التقنية" بانحراف (0.90)، و"تتوفر السيولة النقدية في الصرافات الآلية بشكل منتظم" بانحراف (0.85)، و"تتوفر الخدمات الرقمية دون انقطاعات متكررة" بانحراف (0.92)، و"يتم معالجة طلبات البطاقة الذهبية في آجال قصيرة" بانحراف (0.80)، و"تستجيب منصات الاتصال بسرعة لاستفسارات الزبائن" بانحراف (0.87)، و"يحرص الموظفون على مساعدة الزبائن" بانحراف (0.80)، و"تتم معالجة المشكلات التقنية في آجال معقولة" بانحراف (0.89)، و"تتميز التطبيقات الرقمية بسرعة الاستجابة وسهولة الاستخدام" بانحراف (0.79)، و"يشعر الزبائن بالثقة عند استخدام تطبيق بريدي موب" بانحراف (0.87)، و"تعتمد المؤسسة على أنظمة حماية رقمية لتأمين الدفع الإلكتروني" بانحراف (0.98)، مما يشير إلى تقييم إيجابي عام لمختلف جوانب جودة الخدمة.

وبشكل عام، تعكس هذه النتائج أن بريد الجزائر يحقق مستوى جيداً من حيث تحسين الخدمات العمومية، خاصة فيما يتعلق بالأمان، احترام الآجال، وجودة الخدمات الرقمية، وهو ما يعزز من فعالية الشمول المالي.

الجدول رقم (03-11): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى أبعاد الشمول المالي

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
الوصول	4.60	1.08	مرتفع جداً
الاستخدام	4.20	0.96	مرتفع
الجودة	4.40	1.04	مرتفع جداً
محور الشمول المالي	4.26	0.99	مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27.

من خلال الجدول أعلاه، يتّضح أن تقييم أفراد العينة لمحور الشمول المالي كان في مجمله مرتفعاً جداً، حيث جاءت أغلب الأبعاد بمستوى مرتفع جداً، إذ بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (4.26) بانحراف معياري (0.99)، وهو ما يعكس إدراكاً إيجابياً لدور الشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية داخل بريد الجزائر.

✓ جاء بُعد الوصول في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.60)، وهو مستوى مرتفع جداً، مما يدل على توفر الخدمات المالية وإمكانية وصولها إلى مختلف فئات المجتمع ومناطقه.

✓ يليه بُعد الجودة بمتوسط (4.40)، وهو ما يعكس ارتفاع مستوى كفاءة الخدمات الرقمية من حيث الأمان، السرعة، ودقة العمليات.

✓ ثم جاء بُعد الاستخدام بمتوسط (4.20) وبمستوى مرتفع، مما يشير إلى إقبال جيد من طرف الزبائن على استخدام الخدمات المالية الرقمية وتبنيها.

وتُظهر هذه النتائج أن أبعاد الشمول المالي تسهم بشكل إيجابي في تحسين الخدمات العمومية، مع بروز بُعدي الوصول والجودة كأكثر الأبعاد تأثيراً، وهو ما يعزز أهمية توسيع نطاق الشمول المالي وتطويره داخل مؤسسة بريد الجزائر.

المبحث الثالث: تفسير النتائج والفرضيات

في هذا الجزء من الدراسة التطبيقية نقوم باختبار فرضيات الدراسة التي يتم صياغتها وذلك بالاعتماد على الانحدار الخطي البسيط الاختبار صحة فرضيات الدراسة.

بُني هذا المبحث وفق التسلسل التالي:

- أولاً: تحليل نتائج الفرضيات الفرعية المرتبطة بكل بعد من أبعاد الشمول المالي؛
- ثانياً: اختبار الفرضية العامة التي تجمع بين جميع الأبعاد؛
- ثالثاً: مناقشة النتائج في ضوء ما تم التوصل إليه ميدانياً، وربطها بالسياق العملي.

المطلب الأول: اختبار نتائج الفرضيات الفرعية

سيتم عرض نتائج الاختبارات الإحصائية التي أُجريت للتحقق من فرضيات الدراسة، وذلك من خلال تحليل العلاقة باستخدام معامل الارتباط والانحدار بين الشمول المالي كمتغير مستقل وكل بُعد من أبعاد تحسين الخدمات العمومية (الوصول، الاستخدام، الجودة) كمتغيرات تابعة.

وقد تم الاعتماد في هذا السياق على نموذج الانحدار الخطي البسيط، لما له من قدرة تفسيرية في تحديد طبيعة العلاقة وقياس أثر الشمول المالي على تحسين الخدمات العمومية داخل مؤسسة بريد الجزائر.

تُعرض نتائج اختبار الفرضيات مدعّمة بالمؤشرات الإحصائية التالية:

معامل الانحدار (B): الذي يوضح اتجاه التأثير وقوته بين أبعاد الشمول المالي وتحسين الخدمات العمومية؛

معامل الارتباط (R): الذي يعبر عن شدة العلاقة بين المتغيرين؛

معامل التحديد (R^2): الذي يبين نسبة التغير في تحسين الخدمات العمومية الناتج عن التغير في مستوى الشمول المالي؛

قيمة الدلالة الإحصائية (Sig): التي تُستخدم للحكم على معنوية التأثير عند مستوى معنوية

$$(\alpha \leq 0.05).$$

وكلما اقتربت قيمة معامل التحديد (R^2) من الواحد الصحيح، دلّ ذلك على قوة تأثير الشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية، مما يعكس أهميته في تطوير الأداء الخدمي داخل مؤسسة بريد الجزائر.

ويمكن تفسير قوة العلاقة بين المتغيرات بالاعتماد على قيمة (R^2) وفقاً لمعيار كوهن (Cohen, 1988).

جدول (03-12): معيار كوهن

المجال العددي لـ R^2	نسبة التباين المفسّر (%)	درجة التفسير
$0.1 \leq R^2 \leq 0.29$	أقل من أو تساوي 29%	ضعيفة
$0.30 \leq R^2 \leq 0.49$	بين 30% و 49%	متوسطة
$R^2 \geq 0.50$	أكبر من أو تساوي 50%	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss V27.

يهدف تحليل هذه الأبعاد إلى قياس أثر الإدارة الإلكترونية على أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال الاعتماد على معامل التحديد (R^2)، الذي يعبر عن نسبة التغير في كل بعد من أبعاد الجودة الناتج عن التغير في مستوى الإدارة الإلكترونية. وبناءً على هذه النتائج، يمكن الحكم على درجة التأثير (ضعيف، متوسط، قوي) وفق المعايير الإحصائية المعتمدة.

اختبار الفرضيات الفرعية:

الجدول (03-13): نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

المتغير التابع		المتغير المستقل	تحسين الخدمات العمومية	المعنوية الجزئية لنموذج				نتيجة	المعنوية الجزئية لنموذج الانحدار		
				F	Sig	R	R ²		B	T	Sig
1	الوصول			27.83	0.00	0.70	0.49	H1	0.43	5.26	0.00
2	الاستخدام			42.54	0.00	0.77	0.59	H1	0.53	6.52	0.00
3	الجودة			40.58	0.00	0.76	0.58	H1	0.49	6.37	0.00
توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين لأن القيمة Sig المصاحبة لقيمة F هي اقل من مستوى الدلالة 0,05											

توجد علاقة ارتباطية بين المتغيرين لأن القيمة Sig المصاحبة لقيمة F هي أقل من مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v27.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الأولى

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) بين بعد الوصول وتحسين الخدمات العمومية.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الوصول وتحسين الخدمات العمومية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (بعد الوصول) والمتغير التابع (تحسين الخدمات العمومية)، وقد أسفرت النتائج عما يلي:

- بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.70، مما يدل على وجود تأثير قوي بين بعد الوصول وتحسين الخدمات العمومية؛
- كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.49، وهو ما يشير إلى أن 49% من التغيرات في تحسين الخدمات العمومية يمكن تفسيرها من خلال بعد الوصول، وهي نسبة تفسير معتبرة؛
- أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $F = 27.83$ عند مستوى دلالة $\text{Sig} = 0.00$ ، وهي أقل من (0.05)، مما يؤكد معنوية النموذج؛
- كما بيّنت نتائج معاملات الانحدار أن قيمة $B = 0.43$ ، وهي موجبة، مما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

بناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، مما يؤكد وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الوصول وتحسين الخدمات العمومية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثانية

- H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.05$) بين بعد الاستخدام وتحسين الخدمات العمومية.
- H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الاستخدام وتحسين الخدمات العمومية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وقد أسفرت النتائج عما يلي:

- بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.77، مما يدل على وجود تأثير قوي بين بعد الاستخدام وتحسين الخدمات العمومية؛
- بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.59، مما يعني أن 59% من التغيرات في تحسين الخدمات العمومية يمكن تفسيرها من خلال بعد الاستخدام، وهي نسبة تفسير مرتفعة؛

- أظهرت نتائج تحليل التباين أن النموذج معنوي إحصائياً، حيث بلغت قيمة $F = 42.54$ عند مستوى دلالة $Sig = 0.00$ ، وهي أقل من (0.05) ؛
- كما بلغت قيمة معامل الانحدار $B = (0.53)$ ، وهي موجبة، مما يدل على علاقة طردية قوية.
- بناءً على ذلك، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، مما يؤكد وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الاستخدام وتحسين الخدمات العمومية.

❖ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

- H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ بين بعد الجودة وتحسين الخدمات العمومية.
- H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ بين بعد الجودة وتحسين الخدمات العمومية.

تم اختبار هذه الفرضية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، وقد أسفرت النتائج عما يلي:

- بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.76 ، مما يدل على وجود تأثير قويين بعد الجودة وتحسين الخدمات العمومية؛
- بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.58 ، مما يعني أن 58% من التغيرات في تحسين الخدمات العمومية يمكن تفسيرها من خلال بعد الجودة؛
- أظهرت نتائج تحليل التباين أن النموذج ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة $F = 40.58$ عند مستوى دلالة $Sig = 0.00$ ، وهي أقل من (0.05) ؛
- كما بلغت قيمة معامل الانحدار $(B=0.49)$ ، وهي موجبة، مما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين.

بناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، مما يؤكد وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين بعد الجودة وتحسين الخدمات العمومية.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

يركز هذا المطلب على اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة، التي تفترض وجود تأثير مشترك لأبعاد الكلمة المنطوقة الإلكترونية على قرارات زبائن شركات التوصيل بولاية ميلة، باستخدام نموذج الانحدار المتعدد للتحقق من مدى دلالة هذا التأثير إحصائياً.

الجدول (03-14): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	المعنوية الجزئية للنموذج						النتيجة
		المعنوية الجزئية للنموذج			المعنوية الجزئية للنموذج			
الشمول المالي	تحسين الخدمات العمومية	المعنوية الجزئية للنموذج		المعنوية الجزئية للنموذج		المعنوية الجزئية للنموذج		النتيجة
		B	T	Sig	R ²	R	F	
		0.52	6.54	0.00	0.59	0.77	0.00	
يوجد اثر بين المتغيرين لأن القيمة Sig المصاحبة لقيمة F هي اقل من مستوى الدلالة 0,05								

يوجد اثر بين المتغيرين لأن القيمة Sig المصاحبة لقيمة F هي اقل من مستوى الدلالة 0,05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss v27.

اختبار الفرضية الرئيسية

صياغة الفرضيتين:

- H_0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \geq 0.05)$ للشمول المالي على تحسين الخدمات العمومية.
- H_1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للشمول المالي على تحسين الخدمات العمومية.

تم اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط لدراسة أثر الشمول المالي كمتغير مستقل على تحسين الخدمات العمومية كمتغير تابع، وقد أسفرت النتائج عما يلي:

- بلغ معامل الارتباط (R) قيمة (0.77)، مما يدل على وجود تأثير قوي بين الشمول المالي وتحسين الخدمات العمومية؛

- كما بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة (0.59)، وهو ما يشير إلى أن 59% من التغيرات في تحسين الخدمات العمومية يمكن تفسيرها من خلال الشمول المالي، وهي نسبة تفسير مرتفعة؛
- أظهرت نتائج تحليل التباين (ANOVA) أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة ($F = 42.87$) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.00$)، وهي أقل من (0.05)، مما يؤكد معنوية النموذج؛
- كما بيّنت نتائج معاملات الانحدار أن قيمة ($B = 0.52$) وهي موجبة، مما يدل على وجود علاقة طردية بين الشمول المالي وتحسين الخدمات العمومية، كما بلغت قيمة ($T = 6.54$) عند مستوى دلالة ($Sig = 0.00$)، مما يؤكد معنوية التأثير.

بناءً على ما سبق، يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، مما يؤكد وجود اثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية.

وتشير هذه النتائج إلى أن الشمول المالي يلعب دوراً مهماً في تحسين مستوى الخدمات العمومية، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وتعزيز استخدامها، وتحسين جودتها، وهو ما ينعكس إيجاباً على أداء مؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الثالث: مناقشة النتائج

يهدف هذا المطلب إلى تحليل وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها من خلال اختبار الفرضيات، مع ربطها بالمعطيات النظرية التي تناولتها الدراسة، وذلك لتقييم مدى انسجامها مع الواقع الميداني، واستخلاص أهم الدلالات العلمية والعملية في سياق دور الشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية داخل مؤسسة بريد الجزائر.

فيما يلي أبرز النتائج الإحصائية التي تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية:

- أظهرت النتائج تفوق نسبة الذكور مقارنة بالإناث، مما يعكس حضوراً أكبر لفئة الذكور ضمن العينة؛
- تركزت الفئة العمرية في الفئات المتقدمة نسبياً، خاصة فئة 50 سنة فما فوق، وهو ما يدل على اعتماد هذه الفئة بشكل أكبر على خدمات بريد الجزائر؛

- بينت النتائج أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي (ليسانس وماستر)، مما يعزز من قدرتهم على تقييم الخدمات المالية والرقمية؛
- كما أظهرت النتائج أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية طويلة، خاصة فئة أكثر من 15 سنة، وهو ما يضيف مصداقية على آرائهم.

أولاً: مناقشة نتائج محور الشمول المالي

- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الشمول المالي جاء مرتفعاً جداً، مما يعكس توفر الخدمات المالية وسهولة الوصول إليها عبر مختلف القنوات؛
- جاء بُعد الوصول في المرتبة الأولى، مما يدل على انتشار المكاتب البريدية وتوفر الخدمات في مختلف المناطق، إضافة إلى دور التطبيقات الرقمية في تسهيل الوصول؛
- كما جاء بُعد الجودة بمستوى مرتفع جداً، مما يعكس كفاءة الخدمات الرقمية من حيث الأمان، السرعة، ودقة العمليات؛
- في حين جاء بُعد الاستخدام بمستوى مرتفع، وهو ما يدل على وجود إقبال جيد على استخدام الخدمات الرقمية مثل الصرافات الآلية والدفع الإلكتروني؛
- تعكس هذه النتائج أن بريد الجزائر يحقق مستوى جيداً في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير خدمات متنوعة وسهلة الاستخدام.

ثانياً: مناقشة نتائج محور تحسين الخدمات العمومية

- بينت النتائج أن مستوى تحسين الخدمات العمومية جاء مرتفعاً، مما يدل على تحسن ملحوظ في أداء الخدمات المقدمة؛
- أظهرت النتائج أن الجوانب المرتبطة بالأمان وحماية البيانات نالت تقييماً مرتفعاً جداً، مما يعكس ثقة الزبائن في الخدمات الرقمية؛
- كما سجلت الخدمات المتعلقة باحترام الأجال، مثل صب الرواتب والمعاشات، مستويات عالية من الرضا؛
- في المقابل، ورغم التقييم الإيجابي العام، فإن بعض الجوانب مثل استمرارية الخدمات دون انقطاع أو سرعة معالجة بعض الطلبات قد تعرف تبايناً نسبياً في الآراء؛

- بشكل عام، تعكس النتائج تحسناً واضحاً في جودة الخدمات العمومية نتيجة الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية.

ثالثاً: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر معنوي ودال إحصائياً عند مستوى (0.05) للشمول المالي على تحسين الخدمات العمومية، مما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.
- كما بينت النتائج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية بين كل من أبعاد الشمول المالي (الوصول، الاستخدام، الجودة) وتحسين الخدمات العمومية؛
- سجل بُعد الاستخدام أعلى قدرة تفسيرية، مما يدل على أن زيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية يساهم بشكل كبير في تحسين مستوى الخدمات؛
- كما أظهر بعدا الوصول والجودة تأثيراً قوياً ومعتبراً، مما يعكس أهمية توفير الخدمات وسهولة الوصول إليها مع ضمان جودتها؛
- تشير نتائج معامل التحديد إلى أن الشمول المالي يفسر نسبة معتبرة من التغيرات في تحسين الخدمات العمومية، مما يدل على أهميته كعامل أساسي.

خلاصة الفصل:

أفضت نتائج الدراسة التطبيقية، المعتمدة على تحليل بيانات عينة من زبائن بريد الجزائر، إلى إبراز الدور الفعّال الذي يلعبه الشمول المالي في الارتقاء بمستوى الخدمات العمومية، حيث بيّنت النتائج أن تأثير الشمول المالي ليس متساوياً عبر جميع الأبعاد، إذ برز بُعد الاستخدام كعامل حاسم في تحسين الخدمة، بينما ساهم كل من بُعدي الجودة والوصول بدرجات متفاوتة في دعم هذا التحسن.

كما أظهرت نتائج نماذج الانحدار أن الشمول المالي يُعد من المحددات الأساسية لتطوير الخدمات العمومية، من خلال قدرته على تفسير جزء مهم من التغيرات التي تطرأ على مستوى الأداء الخدمي، ويظهر هذا الأثر بشكل خاص في تسهيل المعاملات، تقليص الوقت والجهد، وتعزيز موثوقية الخدمات الرقمية.

وعليه، يمكن القول إن تعزيز الشمول المالي يمثل مدخلاً استراتيجياً لتحسين الخدمات العمومية، غير أن تحقيق نتائج أكثر فعالية يتطلب تكامل هذا التوجه مع تطوير البنية التحتية التكنولوجية، ورفع كفاءة الموارد البشرية، بما يضمن استجابة أفضل لاحتياجات الزبائن وتحقيق جودة مستدامة في الخدمة.

خاتمة

خاتمة

في ختام هذه الدراسة، التي تناولت موضوع "دور الشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية - دراسة حالة بريد الجزائر"، يتضح أن الشمول المالي أصبح من أهم الركائز الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات المالية والخدمية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، خاصة في ظل التحولات الرقمية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم، وقد برزت مؤسسة بريد الجزائر كأحدى أهم المؤسسات العمومية التي ساهمت في توسيع نطاق الخدمات المالية وتقريبها من مختلف فئات المجتمع، من خلال توفير خدمات مالية وبريدية رقمية ساعدت على تسهيل المعاملات اليومية للمواطنين وتحسين جودة الخدمة العمومية.

لقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي يلعبه الشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية من خلال دراسة حالة بريد الجزائر، وذلك عبر التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالشمول المالي والخدمات العمومية، مع التركيز على أبعاد الشمول المالي ومؤثراته، إضافة إلى تحليل طبيعة الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر ومدى مساهمتها في تسهيل وصول المواطنين إلى الخدمات المالية والإدارية.

وقد أظهرت الدراسة أن مؤسسة بريد الجزائر استطاعت، من خلال اعتماد الوسائل التكنولوجية الحديثة والخدمات الرقمية، أن تعزز من مستوى الإدماج المالي لفئات واسعة من المجتمع، خاصة من خلال الحسابات البريدية الجارية، البطاقة الذهبية، خدمات الدفع الإلكتروني، وتطبيقات التحويل والاستعلام الإلكتروني، وهو ما ساهم في تحسين جودة الخدمات العمومية وتقليل الضغط على الإدارات والمؤسسات المالية التقليدية.

كما بيّنت الدراسة أن الشمول المالي يساهم بشكل مباشر في تطوير الخدمة العمومية عبر تسهيل المعاملات المالية، تقليص الوقت والجهد، تحسين الشفافية، وتعزيز سرعة الحصول على الخدمات، إضافة إلى رفع مستوى رضا المواطنين وتحسين العلاقة بين الإدارة والمستفيد من الخدمة.

• أهم النتائج المتوصل إليها:

- أظهرت الدراسة أن الشمول المالي يمثل أداة فعالة لتحسين جودة الخدمات العمومية وتعزيز كفاءة المؤسسات الخدمية؛

- تبين أن مؤسسة بريد الجزائر لعبت دورًا مهمًا في توسيع استخدام الخدمات المالية الرقمية ونشر ثقافة التعامل الإلكتروني بين المواطنين؛
 - ساهمت الخدمات الرقمية التي يوفرها بريد الجزائر، مثل البطاقة الذهبية وخدمات الدفع الإلكتروني، في تسهيل المعاملات وتقليل الازدحام داخل المكاتب البريدية؛
 - أكدت الدراسة أن التحول الرقمي داخل بريد الجزائر ساعد في تحسين سرعة تقديم الخدمة وتقليل الإجراءات الإدارية التقليدية؛
 - كشفت النتائج أن ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض المواطنين، إضافة إلى بعض الأعطال التقنية والضغط الكبير على المكاتب البريدية، ما تزال تمثل تحديات تعيق الوصول إلى جودة خدمة مثالية؛
 - بينت الدراسة أن تطوير البنية التحتية الرقمية وتحسين شبكات الاتصال يعدان من أهم العوامل الضرورية لتعزيز الشمول المالي وتحسين الخدمات العمومية.
- **التوصيات:**

- استنادًا إلى النتائج المتوصل إليها، يمكن اقتراح مجموعة من التوصيات العملية، أهمها:
- ضرورة مواصلة تحديث وتطوير الخدمات الرقمية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة؛
 - تعزيز حملات التوعية والثقافة المالية والرقمية لتشجيع المواطنين على استخدام وسائل الدفع والخدمات الإلكترونية؛
 - تحسين جودة البنية التحتية الرقمية وشبكات الإنترنت لضمان استمرارية الخدمات الإلكترونية بكفاءة عالية؛
 - تخفيف الضغط على المكاتب البريدية من خلال توسيع الاعتماد على التطبيقات والخدمات الإلكترونية عن بعد؛
 - تعزيز أنظمة الحماية والأمن السيبراني لضمان سرية المعاملات المالية الإلكترونية وزيادة ثقة المستخدمين؛
 - توفير برامج تكوين مستمرة للموظفين من أجل تحسين مستوى الأداء والتعامل مع الأنظمة الرقمية الحديثة؛

- العمل على توسيع الخدمات المالية الرقمية لتشمل مختلف المناطق، خاصة المناطق الريفية والنائية، تحقيقاً لمبدأ العدالة في الوصول إلى الخدمات.

• آفاق الدراسة المستقبلية:

في ضوء النتائج المتوصل إليها، يمكن فتح آفاق بحثية مستقبلية في المواضيع التالية:

- دراسة أثر التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر على رضا الزبائن؛
- تحليل دور التكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي داخل المؤسسات العمومية الجزائرية؛
- دراسة مقارنة بين بريد الجزائر والبنوك التجارية في مجال تقديم الخدمات المالية الرقمية؛
- التوسع في دراسة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المحلية في الجزائر؛
- دراسة تأثير الثقافة الرقمية للمواطن على فعالية الخدمات الإلكترونية العمومية؛
- تحليل التحديات الأمنية والتقنية التي تواجه تطبيقات الدفع الإلكتروني والخدمات المالية الرقمية في الجزائر.

وفي الأخير، يمكن القول إن الشمول المالي أصبح ضرورة حتمية لتحسين الخدمات العمومية وتحقيق التنمية المستدامة، وأن مؤسسة بريد الجزائر تمثل نموذجاً مهماً في هذا المجال، من خلال مساهمتها في توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتقريبها من المواطن، بما يعزز من كفاءة الخدمة العمومية ويرفع من مستوى رضا المستفيدين.

فائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

• الكتب

- 1- حنان الطبيب، الشمول المالي، صندوق النقد العربي، سلسلة كتيبات تعريفية، 2020 .
- 2- العلاق، بشير، ثقافة الخدمة، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009 .
- 3- الطائي، حميد والعلاق، بشير، تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013 .
- 4- ماضي محمد توفيق، تطبيقات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات الخدمية في مجالي الصحة والتعليم، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2005 .
- 5- خثير محمد، إدارة الجودة بالمنظمة: مدخل نظري وتطبيقي، جسر للنشر والتوزيع، الجزائر، 2016 .
- 6- مامون الداركة، طارق الشبلي، الجودة في المنظمات الحديثة، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011 .
- 7- مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015 .
- 8- توفيق محمد عبد المحسن، قياس الجودة والقياس المقارن: أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2003 .
- 9- عبد الرحمن توفيق، الريادة والتفوق في الخدمة، مركز الخبراء المهنية للإدارة، القاهرة، مصر، 2010 .
- 10- مصطفى محمود أبو بكر، إدارة الموارد البشرية: مدخل تحقيق الميزة التنافسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .
- 11- محمد فريد الصحن، قراءات في إدارة التسويق، الدار الجامعية، مصر، 2002 .
- 12- عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تقديم الخدمات المصرفية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر .

• المجلات العلمية والمقالات

- 13- سعدان أسيا، محاجبة نصيرة، "واقع الشمول المالي في المغرب العربي"، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 10، العدد 01، 2018 .
- 14- صورية شنب، السعيد بن لخضر، "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 3، العدد 2، 2018 .
- 15- عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، "الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، 2020 .
- 16- العربي بوعامة، "الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية: رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 09، جامعة الوادي، 2014 .
- 17- القطاونة نسرين، "جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها في تحسين جودة العمل في مجالس الخدمات المشتركة والبلديات"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، 2023 .

- 18- حورية فارسي، إيمان مداوي، "دراسة أثر استخدام الإدارة الإلكترونية من طرف مصالح الخدمة العمومية في تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر"، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 2022 .
 - 19- عائشة قادة بن عبد الله، فائزة سبتي، "تطبيقات الحوكمة الإلكترونية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر"، الملتقى الدولي حول جودة الخدمة العمومية في ظل الحوكمة الإلكترونية، جامعة بومرداس، 2014 .
 - 20- المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 16، العدد 04، 2024 .
 - 21- جلال الدين بن رجب، "احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية"، صندوق النقد العربي، العدد 45، 2018 .
 - 22- وليد طلحة صبري الفران، "الشمول المالي الرقمي"، موجز سياسات، العدد 17، صندوق النقد العربي، 2021 .
- الرسائل الجامعية والمذكرات
- 24- حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية العامة في قطاع غزة، رسالة ماجستير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، 2019 .
 - 25- ضريفي نادية، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة وهدف المردودية: حالة عقود الامتياز، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق بن عكنون، جامعة الجزائر 1، 2012 .
 - 26- صالح خالد، آليات تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الدكتور مولاي الطاهر - سعيدة، 2018 .
 - 27- حمريط سهام، تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، 2016 .
 - 28- عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري - قسنطينة، 2010 .
 - 29- قانة مسعود، تطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الإعلامية الجزائرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم السياسية والإعلام، جامعة الجزائر 03، 2012 .
 - 30- لكل أمين، المشاركة بين القطاع العام والخاص في الجزائر: دراسة حالة شركة المياه والتطهير وهران، مذكرة ماجستير، 2014 .

• التقارير والوثائق الرسمية والمواقع

- 31- صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، الأمانة العامة لجامعة الدول العربية، 2019 .
- 32- صندوق النقد العربي، فرص وتحديات النفاذ إلى الخدمات المالية والمصرفية والتمويل في الدول العربية، ورقة عمل مقدمة في اجتماع الدورة 36 لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، الكويت، 2012 .
- 33- البنك المركزي العراقي، الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، العراق، 2025 .
- 34- القانون رقم 14-04 المؤرخ في 24 فبراير 2014، المتعلق بالنشاط السمعي البصري، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 16، 2014 .

- 35- المرسوم الرئاسي رقم 12-15 المؤرخ في 11 ديسمبر 2012، المتضمن التصديق على الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة، الجريدة الرسمية الجزائرية، العدد 68، 2012 .
- 36- سمير عبد الله وآخرون، *الشمول المالي في فلسطين*، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية "ماس"، القدس ورام الله، 2016 .

ثانيا: المراجع الأجنبية

• الكتب

- 37- Kotler, P. & Armstrong, G. *Principles of Marketing* (16th ed.), Pearson Education Limited, UK, 2016.
- 38- Lovelock, C. & Wirtz, J. *Principles of Services Marketing and Management*, Pearson Prentice Hall, New York, 1999.
- 39- Lovelock, C., Wirtz, J., Lapert, D. & Munos, A. *Marketing des Services* (7th ed.), Pearson France, 2011.
- 40- Hoffman, K.D. & Bateson, J.E.G. *Service Marketing: Concepts, Strategies & Cases* (4th ed.), South-Western Cengage Learning, USA, 2008.
- 41- Bréchignac-Roubaud, *Le Marketing des Services*, Éditions d'Organisation, Paris, 2000.
- 42- Gilles J., *Introduction au Droit des Services Publics*, L.G.D.J, Paris, 1994.

• المجلات العلمية والمقالات

- 43- Adele, A. & Messy, F.-A. "Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice", *OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions*, OECD, 2013.
- 44- Akhil, D. "Financial Inclusion: Issues and Challenges", *AKGEC International Journal of Technology*, Vol. 4, No. 2, 2012.
- 45- Anand, S.K. & Kuldip, S.C. "A Theoretical and Quantitative Analysis of Financial Inclusion and Economic Growth", *Management and Labour Studies*, Vol. 38, No. 2, 2013.
- 46- Grönroos, C. "Service Logic Revisited: Who Creates Value? And Who Co-Creates?", *European Business Review*, Vol. 20, No. 4, 2008.
- 47- Klapper, L. & Singer, D. "The Opportunities and Challenges of Digitizing Government-to-Person Payments", *World Bank Research Observer*, Vol. 32, No. 2, 2017.
- 48- Purnamasari, R. et al. "Technological Infrastructure and Financial Resource Management in Local Governments", *Heliyon*, Vol. 11, No. 4, 2025.
- 49- Rhee, S.K. & Rha, J.Y. "Public Service Quality and Customer Satisfaction", *The Service Industries Journal*, Vol. 29, No. 11, 2009.
- 50- Van, L.T.H. et al. "The Asymmetric Effects of Institutional Quality on Financial Inclusion", *PLOS ONE*, Vol. 17, No. 12, 2022.
- 51- Haning, A. & Jansen, S. "Financial Report and Financial Stability: Current Policy Issues", *The World Bank*, Washington, 2010.

• التقارير والمنظمات الدولية

- 52- EY, *Innovation in Financial Inclusion: Revenue Growth through Innovative Inclusion*, 2017.
- 53- Timothy D. Adams, *Why Financial Inclusion Matters*, Center for Financial Inclusion, 2018.
- 54- Marco Espinosa Vega et al., *Measuring Financial Access: 10 Years of the IMF Financial Access Survey*, IMF Statistics Department, 2020.
- 55- World Bank, *Financial Inclusion Strategies Reference Framework*.
- 56- FIDWG, *Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators*, Alliance for Financial Inclusion (AFI), 2013.
- 57- IMF, *The Value of Digitalizing Government Payments in Developing Countries*, in *Digital Revolutions in Public Finance*, 2016.
- 58- CFPB (Consumer Financial Protection Bureau), *Issue Spotlight: Public Benefits Delivery & Consumer Protection*, 2023.

فائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

قسم: علوم التسيير

تحية طيبة

في إطار اعداد مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص الإدارة المالية تحت عنوان دور الشمول المالي في تحسين الخدمات العمومية - دراسة حالة بريد الجزائر" - نضع بين أيديكم هذا الاستبيان في إطار إنجاز هذه الدراسة، ونؤكد أن المعلومات المقدمة ستظل سرية تمامًا ولن تُستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، ونرجو منكم تحري الدقة في الإجابة، لما لذلك من أهمية في الوصول إلى نتائج دقيقة وموثوقة..

شكرا على حسن تعاونكم.

استبيان

المحور الاول: البيانات الشخصية المهنية يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

3-المستوى التعليمي :

2-السن :

1- الجنس:

- | | | |
|-------------------------------|--|---------------------------------------|
| ☐ ذكر | ☐ أقل من 30 سنة | ☐ ثانوي أو أقل |
| ☐ أنثى | ☐ من 30 الى اقل من 40 سنة | ☐ ليسانس |
| | ☐ من 40 الى اقل من 50 سنة | ☐ ماستر |
| | ☐ من 50 فما فوق | ☐ دكتوراه |

4 - سنوات الخبرة

- ☐ أقل من 5 سنوات
- ☐ من 5 سنة إلى اقل من 10 سنوات
- ☐ من 10 سنوات إلى اقل 15 سنة

□ أكثر من 15 سنوات

المحور الثاني: الشمول المالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الوصول						
1	تغطي شبكة المكاتب البريدية مختلف المناطق الجغرافية بما يضمن وصول الخدمة إلى جميع المواطنين.					
2	تتيح التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد.					
3	تدعم بساطة إجراءات فتح الحسابات البريدية توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية.					
4	تتوفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة في معظم مراكز البريد لضمان استمرارية الخدمات.					
5	تتيح خدمات بريد الجزائر إمكانية إجراء العمليات المالية في مختلف الأوقات.					
البعد الثاني: الاستخدام						
6	يفضل الزبائن استخدام الدفع الإلكتروني كبديل سريع وآمن للمعاملات النقدية.					
7	يشهد استخدام الصرافات الآلية تزايداً مقارنة بالاعتماد على الشبايك التقليدية.					
8	يملك زبائن بريد الجزائر وعياً كافياً لاستخدام خدمات البطاقة الذهبية في دفع الفواتير.					
9	يعتمد الموظفون على الأنظمة الرقمية في معالجة طلبات الزبائن المالية بكفاءة.					
10	تساهم سهولة استخدام التطبيقات الرقمية في تشجيع مختلف الفئات على تبني الخدمات الإلكترونية.					
البعد الثالث: الجودة						
11	تتميز العمليات المالية الرقمية بمستوى مرتفع من الأمان وحماية البيانات.					
12	تساهم رقمنة الخدمات المالية في تقليل الأخطاء الناتجة عن المعالجة اليدوية.					

13	تسمح الأنظمة الرقمية بتنفيذ التحويلات المالية بين الحسابات بسرعة.				
14	يساهم التحديث المستمر للأنظمة في تقليل فترات تعطل الخدمات الرقمية.				
15	تتميز الخدمات الرقمية لبريد الجزائر بمستوى عالٍ من الجودة في الأداء.				
المحور الثالث: الخدمات العمومية					
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
16	تتميز العمليات المالية عبر تطبيق بريدي موب والبطاقة الذهبية بالدقة وقلة الأخطاء التقنية.				
17	تتوفر السيولة النقدية في الصرافات الآلية (GAB) بشكل منتظم لتلبية احتياجات الزبائن.				
18	يلتزم بريد الجزائر بصب الرواتب والمعاشات في مواعيدها المحددة عبر الأنظمة الرقمية.				
19	تتوفر الخدمات الرقمية لبريد الجزائر دون انقطاعات متكررة خاصة في أوقات الذروة.				
20	يتم معالجة طلبات الحصول على البطاقة الذهبية أو تجديدها في آجال قصيرة.				
21	تستجيب منصات الاتصال وخدمات الدعم لبريد الجزائر بسرعة لاستفسارات الزبائن.				
22	يحرص موظفو الشبائيك على مساعدة الزبائن وتوجيههم نحو استخدام الخدمات الرقمية.				
23	تتم معالجة المشكلات التقنية المرتبطة بالعمليات المالية في آجال معقولة.				
24	تتميز التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر بسرعة الاستجابة وسهولة الاستخدام.				
25	يشعر الزبائن بالثقة عند استخدام تطبيق بريدي موب لإجراء العمليات المالية.				
26	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة حماية رقمية لتأمين عمليات الدفع الإلكتروني.				
27	تحرص المؤسسة على حماية سرية حسابات الزبائن وبياناتهم المالية.				
28	تتوفر أنظمة المراقبة والحماية في محيط الصرافات الآلية لتعزيز أمن الزبائن.				

الملحق 02: مخرجات SPSS

1- ثبات وصدق الاستبيان

- محور الشمول المالي:

Statistiques de fiabilité

-Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,976	15

- محور تحسين الخدمات العمومية:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,938	13

- عبارات الاستبيان:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,975	28

2- اختبار التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الوصول	,293	31	,000	,674	31	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الاستخدام	,191	31	,006	,838	31	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الجودة	,267	31	,000	,692	31	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الشمول المالي	,291	31	,000	,685	31	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الخدمة العمومية	,123	31	,200*	,890	31	,004

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

3- خصائص عينة الدراسة

■ حسب الجنس

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	20	64,5	64,5	64,5
انثى	11	35,5	35,5	100,0
Total	31	100,0	100,0	

■ حسب الفئة العمرية

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 30 سنة الى اقل من 40 سنة	7	22,6	22,6	22,6
من 40 سنة الى اقل من 50 سنة	11	35,5	35,5	58,1
من 50 سنة فما فوق	13	41,9	41,9	100,0
Total	31	100,0	100,0	

■ حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي او اقل	6	19,4	19,4	19,4
ليسانس	16	51,6	51,6	71,0
ماستر	9	29,0	29,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

■ حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide من 5 سنوات الى 10 سنوات	4	12,9	12,9	12,9
من 10 سنوات الى اقل من 15 سنة	5	16,1	16,1	29,0
من 15 سنة فما فوق	22	71,0	71,0	100,0
Total	31	100,0	100,0	

4- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

■ البعد الأول: الوصول

Statistiques

	تتوفر البنية التحتية التكنولوجية اللازمة في معظم مراكز البريد لضمان استمرارية الخدمات.	تدعم بساطة إجراءات فتح الحسابات البريدية توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية.	تتيح التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد.	تغطي شبكة المكاتب البريدية مختلف المناطق الجغرافية بما يضمن وصول الخدمة إلى جميع المواطنين.
N	31	31	31	31
Valide	31	31	31	31
Manquant	0	0	0	0
Médiane	4,0000	4,0000	5,0000	5,0000
Ecart type	1,15284	1,08657	1,19497	1,20215

Statistiques

		الوصول	تتيح خدمات بريد الجزائر إمكانية إجراء العمليات المالية في مختلف الأوقات
N	Valide	31	31
	Manquant	0	0
Médiane		5,0000	4,6000
Ecart type		1,16674	1,08313

■ البعد الثاني: الاستخدام

Statistiques

		يفضل الزبائن استخدام الدفع الإلكتروني كبديل سريع وآمن للمعاملات النقدية	يشهد استخدام الصرافات الآلية تزايداً مقارنة بالاعتماد على الشبايبك التقليدية	يمتلك زبائن بريد الجزائر وعياً كافياً لاستخدام خدمات البطاقة الذهبية في دفع الفواتير	يعتمد الموظفون على الأنظمة الرقمية في معالجة طلبات الزبائن المالية بكفاءة
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0
Médiane		4,0000	5,0000	4,0000	4,0000
Ecart type		1,14629	1,18866	1,20750	1,06256

Statistiques

		الاستخدام	تساهم سهولة استخدام التطبيقات الرقمية في تشجيع مختلف الفئات على تبني الخدمات الإلكترونية
N	Valide	31	31
	Manquant	0	0
Médiane		4,0000	4,2000
Ecart type		1,07563	,96301

■ البعد الثالث: الجودة

Statistiques

		تتميز العمليات المالية الرقمية بمستوى مرتفع من الأمان وحماية البيانات.	تساهم رقمنة الخدمات المالية في تقليل الأخطاء الناجمة عن المعالجة اليدوية.	تسمح الأنظمة الرقمية بتنفيذ التحويلات المالية بين الحسابات بسرعة.	يساهم التحديث المستمر للأنظمة في تقليل فترات تعطل الخدمات الرقمية.
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0
Médiane		5,0000	4,0000	5,0000	4,0000
Ecart type		1,23131	1,12833	1,21017	1,11007

Statistiques

		تتميز الخدمات الرقمية لبريد الجزائر بمستوى عالٍ من الجودة في الأداء	الجودة
N	Valide	31	31
	Manquant	0	0
Médiane		4,0000	4,4000
Ecart type		,99785	1,04419

5- محور الخدمات العمومية

Statistiques

		تتميز العمليات المالية عبر تطبيق بريدي موب والبطاقة الذهبية بالدقة وقلة الأخطاء التقنية.	تتوفر السيولة النقدية في الصرافات الآلية بشكل (GAB) منتظم لتلبية احتياجات الزبائن.	يلتزم بريد الجزائر بصب الرواتب والمعاشات في مواعيدها المحددة عبر الأنظمة الرقمية.	تتوفر الخدمات الرقمية لبريد الجزائر دون انقطاعات متكررة خاصة في أوقات الذروة.
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0
Médiane		4,0000	4,0000	5,0000	4,0000
Ecart type		,90992	,85635	,92632	,92864

Statistiques

		يتم معالجة طلبات الحصول على البطاقة الذهبية أو تجديدها في آجال قصيرة.	تستجيب منصات الاتصال وخدمات الدعم لبريد الجزائر بسرعة لاستفسارات الزبائن.	يحرص موظفو الشبابيك على مساعدة الزبائن وتوجيههم نحو استخدام الخدمات الرقمية.	تتم معالجة المشكلات التقنية المرتبطة بالعمليات المالية في آجال معقولة.
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0
Médiane		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000
Ecart type		,80589	,87005	,80589	,89803

Statistiques

		تتميز التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر بسرعة الاستجابة وسهولة الاستخدام.	يشعر الزبائن بالثقة عند استخدام تطبيق بريدي موب لإجراء العمليات المالية.	تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على أنظمة حماية رقمية لتأمين عمليات الدفع الإلكتروني.	تحرص المؤسسة على حماية سرية حسابات الزبائن وبياناتهم المالية.
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0
Médiane		4,0000	4,0000	5,0000	5,0000
Ecart type		,79244	,87744	,98483	,95490

Statistiques

		تتوفر أنظمة المراقبة والحماية في محيط الصرافات الآلية لتعزيز أمن الزبائن	الخدمة_العمومية
N	Valide	31	31
	Manquant	0	0
Médiane		5,0000	4,1538
Ecart type		,88597	,67147

6- اختبار الفرضيات:

▪ الفرضية الأولى

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,700 ^a	,490	,472	,48783

a. Prédictors : (Constante), الوصول

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,625	1	6,625	27,837	,000 ^b
	de Student	6,901	29	,238		
	Total	13,526	30			

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة

b. Prédictors : (Constante), الوصول

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,229	,357		6,239	,000
	الوصول	,434	,082	,700	5,276	,000

a. Variable dépendante : العمومية_الخدمة

▪ الفرضية الثانية:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,771 ^a	,595	,581	,43482

a. Prédictors : (Constante), الاستخدام

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	8,043	1	8,043	42,542	,000 ^b
	de Student	5,483	29	,189		
	Total	13,526	30			

a. Variable dépendante : العمومية_ الخدمة

b. Prédictors : (Constante), الاستخدام

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t
1	(Constante)	1,969	,330		5,974
	الاستخدام	,538	,082	,771	6,522

a. Variable dépendante : العمومية_ الخدمة

▪ الفرضية الثالثة:

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,764 ^a	,583	,569	,44091

a. Prédictors : (Constante), الجودة

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,889	1	7,889	40,580	,000 ^b
	de Student	5,638	29	,194		
	Total	13,526	30			

a. Variable dépendante : العمومية_ الخدمة

b. Prédictors : (Constante), الجودة

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,042	,326		6,262	,000
	الجودة	,491	,077	,764	6,370	,000

a. Variable dépendante : العمومية_ الخدمة