



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد
الجزائر وكالة ميله

المشرف	اعداد الطلبة	
د. زيد جابر	رونق جوامي	1
	أميمة بودن	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	حريزه شام
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. زيد جابر
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	الوافي حمزة

السنة الجامعية: 2025/2026

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دعاء

بسم الله الرحمن الرحيم

يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ درجات

اللهم وفقنا لما تحب وترضى، وافتح لنا أبواب الخير والنجاح،

ويسر لنا أمرنا، وبارك لنا في جهدنا واجعل التوفيق حليفنا في

كل خطوة.

اللهم لا سهل إلا ما جعلته سهلا، وأنت تجعل الحزن إذا

شدت سهلا.

اللهم ارزقنا التوفيق والسداد، وحقق لنا ما نتمنى واجعله خيرا

لنا في ديننا ودنيانا..

شكر وتقدير

قال الله تعالى 'ولئن شكرتم لأزيدنكم'
الحمد والشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وأنعم علينا نعمة العلم وهدانا الى
نوره ويسر لنا المصاعب.

قال رسول الله "من لم يشكر الناس لن يشكر الله"
من باب العرفان بالجميل نتقدم بالشكر والتقدير للأستاذ المشرف

د/ زيد جابر

على نصائحه وإرشاداته الصائبة وعلى المجهودات التي بذلها في سبيل النجاح هذا
العمل. أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله على قبولهم لمناقشة هذه الدراسة وما

بذلوه من جهد في قراءة هذه المذكرة وتقييمها

الى كل أساتذة قسم العلوم تسيير

والى كل من مد لنا يد العون من قريب أو من بعيد

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم
«فرحين بما آتاه الله من فضله»

هذه اللحظة لا تُورث ولا تُشتري، لقد دفعْتُ ثمنها عمري وشبابي، سهري وخوفي، فالحمد لله الذي بفضله تتحقق الغايات من بعد الاستعانة به، وإنهاء الدرب بتوقيفه، وتحقيق الحلم بفضله. لم تكن الرحلة قصيرة، ولا الطريق مخوفاً بالتسهيلات، لكني فعلتها فالحمد لله الذي يسر لنا البدايات وبلغنا النهايات بفضله وكرمه.

بكل فخر وحب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي:

أولاً: لنفسي الطموحة، التي بدأت بطموح وانتهت بنجاح.

«وَاحْفَظْ لَهُمَا جَنَاحَ الذَّلِيلِ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيْنِي صَغِيرًا»

إلى زهرة عمري وحلو السنين، منك بدأت وبكي أستمِر، لولاكِ لم أكن. ، الى سندي الأول، وعزي وقوتي "هذا النجاح ليس لي، هو لك وحدك.. هو جبرٌ لحاظرك، وطمأنينةٌ لقلبك الذي خاف عليّ أكثر من خوفي على نفسي. أهديك هذه الشهادة لا كإنجازٍ علمي، بل كقبلة اعتذارٍ عن كل لحظة قصرتُ فيها، وكدمعة شكرٍ

تسيلُ فرحاً لأتني استطعتُ أخيراً أن أرفع رأسكِ عالياً." إلى أُمي الحبيبة

إلى العزيز الذي حملتُ اسمه فخراً: يا قرة عيني الذي تعب وسعى طوال حياته لتكون الأفضل، إن كان في هذا اليوم فخرٌ يُقال فهو أنك كنتِ السبب بعد الله في كل ما أنا عليه اليوم. أسأل الله أن يمدّ في عمرك، ويريني في عينيك فرحةً أكبر من هذه، وأن أكون الابنة الرائعة التي تفخر بها كما أفتخر بك أمام العالم كله، وكل نجاح قادم سينسب باسمك. إلى أبي الغالي.

إلى مصدر قوتي الداعمين والساندين: إخوتي، جيرة أيامي وقوتها، ضلعي الثابت وأمان أيامي، من حبهم يعلو فوق كل حب أخواني الغاليين وأخواتي الغاليات.

إلى رفيقات المشوار: كنتن لي خير عون وسند، شكراً لوجودكن في حياتي.

إلى كل من مدّ لي يد العون: ووقف بجانبني في كل خطوة، لكم مني كل التقدير والامتنان، لولا دعمكم وتشجيعكم لما وصلتُ إلى ما أنا عليه اليوم.

والحمد لله عند البدء والختام

رونق جوامبي

إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

الحمد لله على ما مضى من تعب وما تحقق من أمل وما وهب من صبر، لم يكن لي لولا رحمتك الحمد الله الذي تحقق ما كان بالأمس حلما وسمعت دعائي فطمأنتني ما كان هذا الإنجاز ليكون لولا عونك وما رفرف هذا القلب فرحا لولا فضلك.

" إلى نفسي "

يا من خذلتك الأيام فتضررت، وانطفأ فيك الحماس فأشعلته من جديد، أهديك هذه الثمرة التي نبتت من صبرك ونضجت برضاك وارتفعت حين توكلت على الله.

" إلى أبي العزيز "

إلى كل من كل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار، إلى النور الذي أثار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي، إلى الذي استمدت منه قوتي واعتزاني بداتي شكرا لأنك كنت دائما تؤمن بي وتشجعني في جميع للأوقات.

" إلى أمي الحبيبة "

إليك أهدي تخرجي، فأنت البداية وأنت الحكاية، وأنت بعد الله في كل إنجاز وصلت إليه، كنت سندي حين ضعفت، ونوري حين تعثرت، وصوت الإيمان بداخلي حين خفت أن أفشل كل حرف كتبت كل درجة حصلت عليها، كان خلفها قلبك الذي لا ينام ويداك اللتان لا تملان الدعاء.

" إلى أخي الوحيد "

إلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والتضحية والتفاني إلى حبيب قلبي ورقيق الطريق الصعبة إلى بسة الحياة والوجود إلى من كان دعائه سر نجاحي وحنانه بلسم جراحي إلى أغلى حبيب أخي ...

" إلى أخواتي "

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي إلى من شددت عضدي بهم فكلنا ينابيع أرتوي منها خيرة أيامي وصفوتها إلى قرة عيني

ولا أنسى رفقاء الروح اللذين شاركوني خطوات هذا الطريق إلى من شجعوني على المثابرة وإكمال المسيرة إلى رفقاء السنين شكرا لكم جميعا.

والله الشكر كله أن وفقني لهذه اللحظة، لم تكن الرحلة قصيرة، ولم تكن الأمور سيره ولكن بحول الله ها أنا قد وصلت لمشارف التخرج

فالحمد لله رب العالمين

أمية بودن

ملخص:

تتناول هذه الدراسة استطلاع للتعرف واقع الشمول المالي ومدى ومساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه باعتباره من المواضيع الحديثة التي حظيت بالاهتمام كبير في ظل التطور التكنولوجي والتحول الرقمي الذي يشمل القطاع المالي والمصرفي.

حيث تركز هذه الدراسة على تحليل العلاقة بين تطور الخدمات المالية الرقمية وبين أبعاد الشمول المالي (الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وزيادة استخدام هذه الخدمات أو تحسين جودتها وبناء الثقة فيها).

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي بالإضافة إلى اعتماد الاستبيان واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة بهدف اختبار الفرضيات المتعلقة بتأثير الخدمات المالية الرقمية على أبعاد الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي الرقمي.

Abstract

This study addresses the issue of financial inclusion and the extent to which digital financial services contribute to enhancing it in Algeria. The importance of the study lies in examining the major transformations taking place in the banking sector and the digital shift, especially with the increasing use of smart technologies and digital applications.

This study focuses on analyzing the relationship between digital financial services (mobile phones, digital payment services, and electronic banking services) and financial inclusion through several indicators, such as increasing access to banking services, improving their quality and efficiency, facilitating transactions, and reducing time and effort.

The study adopted the descriptive-analytical approach by relying on a questionnaire and statistical methods to test the study hypotheses.

The study reached several findings, most notably that digital financial services play an effective role in promoting financial inclusion by increasing opportunities for access to banking services and improving their efficiency.

Keywords : Financial Inclusion, Digital Financial Services, Digital Transformation, Banking Sector.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
–	ملخص
–	شكر وعرفان
–	إهداء
–	فهرس المحتويات
–	قائمة الجداول
–	قائمة الأشكال
أ-و	مقدمة
الفصل الأول: الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية	
9	تمهيد:
10	المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي
10	المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي
11	الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي وخصائصه
11	أولاً: تعريف الشمول المالي
11	ثانياً: خصائص الشمول المالي
12	الفرع الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي
12	أولاً: أهمية الشمول المالي
13	ثانياً: أهداف الشمول المالي
14	المطلب الثاني: أساسيات حول الشمول المالي
14	الفرع الأول: مبادئ وآليات الشمول المالي
15	أولاً: مبادئ الشمول المالي
16	ثانياً: آليات الشمول المالي
18	ثالثاً: مزايا الشمول المالي
19	الفرع الثاني: أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي
19	المطلب الثالث: متطلبات الشمول المالي
19	أولاً: الركائز الرئيسية لتحقيق الشمول المالي
22	ثانياً: سياسات توسيع الشمول المالي
24	ثالثاً: تحديات التي تعيق الشمول المالي
26	المبحث الثاني: الإطار النظري للخدمات المالية

فهرس المحتويات

26	المطلب الأول: مدخل الخدمات المالية الرقمية
26	أولاً: تعريف الخدمات المالية
27	ثانياً: مفهوم الخدمات المالية الرقمية - تعريف، خصائص، وأنواع
30	ثالثاً: فوائد الخدمات المالية الرقمية
30	المطلب الثاني: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية
30	أولاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية
32	ثانياً: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية
34	ثالثاً: الفرق بين الخدمات المالية الرقمية والخدمات المالية التكنولوجية
35	المبحث الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي نحو شمول مالي رقمي
35	المطلب الأول: عموميات حول الشمول المالي الرقمي
35	أولاً: تعريف الشمول المالي الرقمي
35	ثانياً: مبادئ الشمول المالي الرقمي
36	ثالثاً: أهداف الشمول المالي الرقمي
37	المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في الوصول إلى الخدمات المالية
38	المطلب الثالث: سياسات تنظيمية لتقوية دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي
40	خلاصة الفصل
الفصل الثاني دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميله	
42	تمهيد
43	المبحث الأول: تقديم عام حول قطاع البريد
43	المطلب الأول: نشأة وتطوير البريد وخدماته
43	أولاً: نشأة الخدمات المالية البريدية وتطويرها
44	ثانياً: نشأة وتطور مؤسسة بريد الجزائر والتعريف بها
46	ثالثاً: مهام مؤسسة بريد الجزائر
46	المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر
47	أولاً: الهيكل التنظيمي
48	ثانياً: مهام مختلف المديريات
52	المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد (ميلة)
52	أولاً: الهيكل التنظيمي
52	ثانياً: مهام مختلف المديريات والمصالح

فهرس المحتويات

55	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية
55	المطلب الأول: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات
55	أولاً: المصادر الثانوية
55	ثانياً: المصادر الأولية
55	المطلب الثاني: بناء أداة الدراسة
55	أولاً: الاستبانة
56	ثانياً: ترميز الاستبيان
57	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
58	المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة
58	المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة
58	أولاً: تحديد عينة الدراسة
58	ثانياً: خصائص أفراد عينة الدراسة
61	المطلب الثاني: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة
61	المطلب الثالث: تفسير و تحليل مجالات ومحاور الدراسة
62	أولاً: تحليل اتجاهات الأفراد نحو دور الخمت المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي
66	ثانياً: تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بالخدمات المالية الرقمية
68	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
68	أولاً: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار
71	ثانياً: إختبار الفرضية الرئيسية
75	خلاصة الفصل
77	خاتمة
81	قائمة المصادر والمراجع
	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	أهداف الشمول المالي	14
02	ترميز متغيرات الاستبانة بالنسبة لمحور العوامل الشخصية	56
03	مقياس ليكارت الخماسي	56
04	درجات مقياس ليكارت الخماسي	57
05	خصائص أفراد عينة الدراسة	58
06	نتائج اختبار صدق وثبات الإستبيان	61
07	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الوصول الى الخدمات المالية الرقمية	62
08	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الشمول المالي	63
09	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات جودة الخدمات المالية الرقمية	64
10	ملخص نتائج المحور الثاني الخاص بالشمول المالي	65
11	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات المالية الرقمية	66
12	إختبار K-S لتوزيع البيانات	69
13	ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الثانوية الأولى	70
14	ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الثانوية الثانية	70
15	ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الثانوية الثالثة	71
16	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية والوصول للخدمات المالية الرقمية	72
17	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية واستخدام الخدمات المالية الرقمية	72
18	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية وجودة الخدمات المالية الرقمية	73
19	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المال	74

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	الركائز الربعة للشمول المالي	22
02	رمز بريد الجزائر	46
03	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر	47
04	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد ميله	52
05	توزيع متغير الجنس	59
06	توزيع متغير العمر	59
07	توزيع المستوى	60
08	توزيع الخبرة	60

22	الشكل رقم 1: الركائز الربعة للشمول المالي
46	رمز بريد الجزائر: الشكل رقم 2
47	الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر
52	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد ميله: الشكل رقم 4
59	الشكل رقم 5: توزيع متغير الجنس
59	الشكل رقم 6: توزيع متغير العمر
60	الشكل رقم 7: توزيع المستوى
60	الشكل رقم 8: توزيع الخبرة

مقدمة

مقدمة:

تُعد الخدمات المالية الرقمية إحدى أبرز المظاهر الدالة على التحولات العميقة التي يشهدها العالم المالي والمصرفي في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، فقد باتت هذه الخدمات تمثل ركيزة أساسية لإحداث نقلة نوعية في أنماط الخدمات المالية، بما يسهم في تيسير الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع، وبالتالي تعزيز مفهوم الشمول المالي الذي أصبح هدفاً استراتيجياً تسعى إلى تحقيقه مختلف السياسات الاقتصادية والاجتماعية على الصعيدين الوطني والدولي.

لقد أظهرت الدراسات الحديثة أن الخدمات المالية الرقمية توفر فرصاً واسعة لدمج الشرائح المستبعدة مالياً ضمن النظام الرسمي، سواء عبر تسهيل فتح الحسابات المصرفية، أو إتاحة وسائل دفع إلكترونية آمنة، أو تقديم منتجات مالية مبتكرة منخفضة التكلفة، ومن هذا المنطلق تبرز أهمية تناول العلاقة بين استخدام الخدمات المالية الرقمية ومستويات الشمول المالي، خصوصاً في السياقات الاقتصادية الناشئة مثل الجزائر، حيث ما تزال نسبة كبيرة من السكان خارج النظام المالي الرسمي، رغم الجهود المبذولة لتوسيع قاعدة الاندماج المالي.

وانطلاقاً من هذه الخلفية تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الخدمات المالية الرقمية على تعزيز الشمول المالي، من خلال دراسة ميدانية على عملاء بريد الجزائر وكالة ميلة، نظراً لإعتمادها على الحلول الرقمية لتقديم خدماتها.

1. إشكالية الدراسة:

أصبحت الخدمات المالية الرقمية وسيلة مهمة تمكين فئات أوسع من المجتمع من الوصول السهل إلى الخدمات المالية بطريقة سهلة وقليلة التكلفة وبسيطة وبذلك فهي تساهم في تعزيز الشمول المالي. من جهة أخرى تظهر لنا معالم الإشكالية التي سنعالجها في التساؤل التالي:

- ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بريد الجزائر وكالة ميلة؟

2. أسئلة فرعية:

وللإجابة على هذه الإشكالية قمنا بطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي للعاملين في بريد الجزائر وكالة ميلة؟

- هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي للعاملين في بريد الجزائر وكالة ميله؟

- هل يوجد دور ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي للعاملين في بريد الجزائر وكالة ميله؟

3. فرضيات الدراسة:

لغرض الإجابة على الأسئلة السابقة إعتدنا على الفرضيات التالية:

- الفرضية الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي في بريد الجزائر وكالة ميله.

- الفرضية 1:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

- الفرضية 2:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

- الفرضية 3:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

- الفرضية 4:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد الشمول المالي (الوصول، الاستخدام، الجودة) على الشمول المالي.

4. أسباب اختيار الموضوع:

السبب الرئيسي لاختيار الموضوع هو:

- السعي إلى معرفة الجانب التطبيقي للموضوع وواقعه في المؤسسات الاقتصادية.
- يعتبر موضوع "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي" من المواضيع الهامة في المؤسسات فيما يخص برفع أدائها المالي.
- التوافق مع التخصص المدروس المرتبط بالقطاع المالي بشكل عام.

إلى جانب أسباب ثانوية:

- الرغبة الذاتية والميول الشخصي في معالجة ودراسة هذا الموضوع والإجتهاد فيه.
- محاولة إثراء الساحة البحثية.

5. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة لتوضيح آليات الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي.
- تسعى هذه الدراسة لإبراز أهمية الشمول المالي في تسهيل الحياة المالية.
- التخطيط إلى أهداف طويلة الأجل مما يساهم في تحسين كفاءة وفعالية الخدمات المالية الرقمية.

6. أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة:

- الإجابة على التساؤلات الفرعية واختيار الفرضيات المقدمة لإثبات صحتها أو نفيها.
- إعطاء صورة عن واقع واستخدام الخدمات المالية الرقمية.
- محاولة فهم موضوع التحول المالي وإلقاء الضوء على أبعاده.
- محاولة إثراء البحوث العلمية في هذا الميدان خصوصاً لأهميته وضرورة التوسع فيه.

7. الدراسات السابقة:

يمكن إبراز أهم الدراسات ذات الصلة بالموضوع فيما يلي:

أ- دراسة "أحسن جازية" بعنوان: تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23 سنة 2020م. حيث عالج الباحث إشكالية مدى مساهمة تعميم الخدمات المالية الرقمية لتحقيق الشمول المالي في الدول العربية، حيث ركز الباحث في دراسته على الخدمات المالية الرقمية ودورها في دعم الشمول المالي خاصة في الدول العربية، وقد توصل الباحث إلى أن لا تزال المنطقة العربية في أدنى المستويات عالمياً في مؤشرات الشمول المالي بسبب ضعف المجهودات المبذولة لتعميم الشمول المالي.

ب- دراسة "د. صورية شنيب" و"د. سعيد بن لخضر" بعنوان: أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزير الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02 سنة 2018م. حيث عالج الباحثان الإشكالية التالية: هل استطاعت جمهورية مصر العربية تحقيق الشمول المالي من خلال استراتيجياتها، وإلى أين وصلت في ذلك؟ حيث ركز الباحثان في هذه الدراسة على الشمول المالي ومدى تحقيقه للتنمية، وقد توصل الباحثان إلى أن

الشمول المالي يوفر خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل: المعاملات وغيرها من الخدمات المالية.

ج- دراسة "Phiri & Banda-Nyirenda, Seleka, Mwanza" (2024) بعنوان: A Leapfrog To Financial Inclusion: The Role of Mobile Money and Digital Financial Services on Financial Inclusion

• ملخص الدراسة:

تناولت الدراسة أثر الخدمات المالية الرقمية وخدمات الهاتف المحمول على الشمول المالي في بوتسوانا، خاصة لدى الأفراد غير المتعاملين مع البنوك. هدفت الدراسة إلى قياس مدى مساهمة الخدمات الرقمية المقدمة من البنوك وشركات الاتصالات في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. استخدمت الدراسة التحليل الإمبراطوري (الامبيريري) لقياس أثر استخدام المحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية الرقمية.

• نتائج الدراسة:

- للخدمات المالية الرقمية أثر إيجابي مباشر على الشمول المالي.
- انتشار الهاتف المحمول ساعد على دمج الأفراد غير البنكيين في النظام المالي.
- الخدمات الرقمية عززت الادخار والتحويلات المالية الإلكترونية.
- أوصت الدراسة بزيادة التوعية الرقمية وتحسين البنية التحتية للاتصالات.

د- دراسة "Hinson & Shaikh, Glavee-Geo, Karjaluoto" (2023) بعنوان: Mobile money as a driver of digital financial inclusion

• ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى تحليل دور خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول (Mobile Money) في تعزيز الشمول المالي الرقمي بالدول النامية والناشئة. ركزت على كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في تمكين الفئات المحرومة وذات الدخل المحدود من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وبتكلفة منخفضة. اعتمدت الدراسة على تحليل الأدبيات والدراسات التطبيقية الخاصة بخدمات الدفع الرقمي والمحافظ الإلكترونية.

• نتائج الدراسة:

- خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول ساهمت بشكل كبير في زيادة الوصول للخدمات المالية.
- التكنولوجيا الرقمية خفّضت تكاليف المعاملات المالية وسهّلت استخدامها.
- الشمول المالي الرقمي يساعد على تقليل الإقصاء المالي خاصة بالمناطق الريفية.
- وجود بنية تحتية رقمية قوية يزيد من فعالية الخدمات المالية الرقمية.

8. منهج الدراسة:

إن الموضوع الذي نحن بصدد معالجته وطبيعة المعلومات المتوفرة منه وطريقة تحليلها، تفرض علينا استخدام منهج معين لمثل هذه الدراسة، ويتمثل هذا المنهج في "المنهج الوصفي التحليلي"، وذلك باستعراض ووصف الجانب النظري للدراسة وكذلك عرض ومناقشة الدراسات السابقة، لما يمكن من خلال هذا المنهج تحليل الواقع وتشخيص المتغيرات للوصول إلى تفسيرات ونتائج دقيقة، وذلك قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية وما اختار مدى صحة الفرضيات.

9. حدود الدراسة:

تتلخص حدود هذه الدراسة في دراسة دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي على أرض الواقع من خلال حدود مكانية وزمانية يمكن توضيحها كالتالي:

- **الحدود المكانية:** تم إسقاط هذه الدراسة على مستوى بريد الجزائر بولاية ميلة.
- **الحدود الزمانية:** تم إسقاط الجانب التطبيقي من الدراسة على المؤسسة محل الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من فيفري 2026 إلى ماي 2026م.

10. صعوبات الدراسة:

- صعوبة الحصول على معلومات دقيقة من المؤسسة.
- شح المكتبة من المراجع التي تناولت الموضوع، مما أدى بنا إلى اللجوء إلى المجلات والمذكرات العلمية التي تناولت موضوع الدراسة.
- العزوف الكبير لدى أفراد العينة عن الإجابة على أسئلة الاستبيان، بسبب التردد أو عدم توفر الوقت، والذي نرجعه نحن أساساً إلى تدني الوعي بأهمية البحث العلمي عند هؤلاء وعدم التعاون مع الباحثين.

11. هيكل الدراسة:

للوصول إلى دراسة علمية تحيط بجوانب الإشكالية المطروحة، قسمنا بحثنا إلى فصلين: الفصل النظري والفصل التطبيقي.

- **الفصل الأول وعنوانه "الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية":** تناولنا في المبحث الأول الإطار النظري للشمول المالي من خلال نشأته وتطوره، مفهومه، أهميته وأهدافه بالإضافة إلى مبادئه وأهم آلياته وأبعاده. أما في المبحث الثاني فتناولنا إطاراً نظرياً حول الخدمات المالية الرقمية من مفهوم وأنواع وفوائد...، كما قدمنا في المبحث الثالث العلاقة التي تربط بين متغيري الدراسة بعنوان "دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي الرقمي".
 - **الفصل الثاني والذي خُصص للدراسة الميدانية:** حيث قمنا بتقسيمه إلى ثلاثة مباحث. تم في المبحث الأول تقديم المؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني فتم فيه الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية (مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات، بناء أداة الدراسة ومختلف الأساليب الإحصائية المستخدمة)، أما المبحث الثالث فيتضمن تحليل ومناقشة نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.
- وفي الأخير تنتهي الدراسة بخاتمة نلخص فيها أهم النتائج، التوصيات والاقتراحات الخاصة بموضوع الدراسة.

الفصل الأول

الشمول المالي والخدمات

المالية الرقمية

تمهيد:

في عصر التحول الرقمي تشهد الخدمات المالية تحولاً جذرياً من النماذج التقليدية إلى حلول مبتكرة تساهم في تقليص الفجوة بين الفئات المحرومة والشمول المالي، فهي تتيح للأفراد والمجتمعات التي كانت تعاني من العزلة المالية الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة ويسر، مما يعزز من فرص التنمية الاقتصادية ويقلل من التفاوت المالي. فباستخدام التقنيات الحديثة مثل المحافظ الإلكترونية والتحويلات المالية عبر الهاتف المحمول والخدمات المالية عبر الإنترنت، تعتبر هذه الخدمات تغييراً لقواعد اللعبة بشكل جذري.

تعمل الخدمات المالية الرقمية على تحويل العمليات المالية إلى أكثر شفافية وكفاءة، مما يساهم في بناء ثقة أكبر بين المستخدمين والمؤسسات المالية، ويمكن للفئات التي لم يكن لها تعاملات مالية رقمية من قبل أن تفتح حسابات وتحصل على قروض وتدير مدخراتها بشكل أكثر فعالية من خلال الهواتف الذكية والأجهزة المتصلة بالإنترنت، وهذا ما يساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة عن طريق تقليل الفقر وتعزيز النمو الاقتصادي.

علاوة على ذلك تساهم هذه التقنيات في تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك والمؤسسات المالية، مما يسمح لها بتقديم خدمات مالية بأسعار معقولة، كما تتيح أيضاً تسهيل الوصول إلى الأسواق العالمية، مما يمكن الشركات الصغيرة والمتوسطة من التوسع والنمو.

تغيير قواعد اللعبة لا يتوقف عند هذا الحد، فهو يمتد إلى تعزيز الابتكار في القطاع المالي حيث تسعى المؤسسات إلى تقديم منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة، هذا التحول من العزلة إلى الشمول الواسع يعد إعادة تشكيل المشهد المالي العالمي، ويعد بمستقبل أكثر شمولاً وإنصافاً، حيث تكون الخدمات المالية الرقمية في متناول الجميع بغض النظر عن موقعهم أو وضعهم الاقتصادي.

من خلال هذا الفصل سنحاول إرساء أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي

يعتبر الشمول المالي أحد الأهداف الرئيسية للعديد من الحكومات والمؤسسات المالية حول العالم حيث يسعى إلى جعل الخدمات المالية المتاحة ومناسبة لجميع شرائح المجتمع بما في ذلك الفئات الهشة والمحرومة اقتصادياً.

المطلب الأول: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي أول مرة في عام 1993 في الدراسة لبيستون وصرفت عن الخدمات المالية في جنوب الشرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية، وخلال التسعينات من القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي أول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.¹

حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008 وتمثل ذلك بالتزام حكومات كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بشكل الصحيح، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة مبتكرة بتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية وإليه ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي من المؤسسات العالمية مثل مجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.²

عملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة الشمولية في التشريعات الحالية واتباع النهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلك الخدمات المالية وشمل ذلك ضمان شفافية في تسعير الخدمات المالية والتطوير آلية لمعالجة الخدمات المالية وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل

¹ محمد بوطلاعة، بوقرة كريمة، وساعد بخوش، واقع الشمول المالي وتحدياته الأردن، الجزائر، نموذجاً مجلة اقتصاد المالية والأعمال، مجلة 4، العدد

2، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، الجزائر، جوان 2020، ص 145.

² سامر عبد الله، وحسين جنة، عالي جاب، محمد حيس حداوي، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث سياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس) القدس ورام الله، فلسطين 2016 ص 15.

الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالية عام 2003 وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حالياً لتطوير إستراتيجيات وطنية للشمول المالي.

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي وخصائصه

في ظل ما يشهده العالم من تحولات اقتصادية ورقمية متسارعة، كان من الضروري التركيز على فهم أعمق لمفهوم الشمول المالي والتعرف على أبرز خصائصه التي تميزه عن غيره من المفاهيم المالية.

أولاً: تعريف الشمول المالي

هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بمفهوم الشمول المالي والتي أصدرت من عدة جهات مختصة، وكانت أبرزها فيما يلي:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره العالمي الصادر عام 2014 تحت عنوان "تقدير التنمية المالية العالمي" على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات المستفيدين من الخدمات المالية.¹

كما يعرف الشمول المالي على أنه تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، ولذلك فإن توسع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية ستساهم في تمكين المجتمع ككل، وتعزيز الاستغلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية اقتصادية مستدامة والاستخدام الأمثل للموارد.

لقد عرفت مجموعة العشرين G20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي AFI، الشمول المالي على أنه الإجراءات التي تستخدمها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، الخدمات والمنتجات التي تتناسب احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادي وشفاف بتكاليف معقولة.²

ثانياً: خصائص الشمول المالي

الشمول المالي له عدة خصائص تتمثل فيما يلي:

- **العموم:** من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودو الدخل.
- **تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة:** تتناسب جميع شرائح المجتمع.
- **التنوع:** تقديم خدمات ومنتجات بنكية ومتنوعة.
- **الجودة:** مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.

¹ صورية شنين، السعيد بالأخضر، "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية وتعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 4، العدد 1، 2019، ص 106.

² بل حريش عائشة، أه منت جد خالد، "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول: التجربة الكلية نموذجاً"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، 2026، ص 140.

الفصل الأول: الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية

- **الوقت:** توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.
- **التوسع:** الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.¹

يهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام طرق سهلة وبسيطة وبأقل تكاليف، مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول. فعلى مدى العقود القليلة الماضية ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للفقراء غير المتعاملين مع البنوك، وتشمل هذه الجهات منظمات غير حكومية، جمعيات تعاونية، مؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية، وبنوك تجارية وحكومية، وشركات تأمين، وشركات تقديم الائتمان، ومقدمي خدمات السلكية واللاسلكية، والتحول الرقمي، ومكاتب البريد، وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع.

وفي الكثير من الحالات أصبحت نماذج الأعمال ومقدمو الخدمات الجديدة حيوية وفعالة بفضل ابتكارات تقنية، ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم، وهو ما يعزز انتشار فكرة الشمول المالي. كما يساعد الشمول المالي أيضًا في تمكين النساء من أساليب القوة الاقتصادية، وزيادة الاستثمارات في المنتج والاستهلاك، ورفع الإنتاجية والدخول، وزيادة الإنفاق لأغراض الصحة الوقائية، كما يساهم في إتاحة تمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم النمو الاقتصادي.²

الفرع الثاني: أهمية وأهداف الشمول المالي

يمثل الشمول المالي ركيزة أساسية في تنمية الاقتصاديات، حيث يهدف إلى توفير الوصول إلى الخدمات المالية الشاملة لجميع شرائح المجتمع، وتساهم هذه الجهود في تعزيز النمو الاقتصادي وتقليل أو تلقي الاستهلاك، وتحسين جودة حياة الناس عبر تمكينهم من الاستفادة الكاملة من الخدمات المالية والاستشارات المتاحة.

أولاً: أهمية الشمول المالي

تتمثل أهمية الشمول المالي في كونه يساهم في تحفيز الأداء الاقتصادي من خلال عدة اتجاهات، تتمثل فيما يلي:

- **تحقيق الاستقرار الاقتصادي:** وهو عنصر أساسي من عناصر الاستقرار المالي، فهو يحفز الاستثمار ويخلق فرص العمل.

¹ أسامة فرح، راح مع عبد العزيز، "الشمول المالي وردوده في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك"، مجلة وطنية للمراسلات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2021، ص 648.

² فضي البشير حنيف، "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2020، ص 477.

- **تعزيز الاستقرار المالي:** يمكن للشمول المالي أن يساعد في تعزيز استقرار النظام المالي من خلال توفير وسائل لتدبير الأموال وإدارة المخاطر بشكل فعال، مما يقلل من تزايد المخاطر ويعزز استقرار النظام المالي.¹
- **تحسين الوضع المالي الشخصي:** يساعد الشمول المالي الأفراد على إدارة أموالهم بشكل أفضل، وتوفير الجهد والوقت في عمليات الدفع والتوفير، وتحسين التخطيط المالي للمستقبل. كما يساعد الشمول المالي العائلي على الادخار من أجل التقاعد أو حالات طوارئ غير متوقعة أو تغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار.²
- **الحد من الفقر:** من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المالية مثل القروض والودائع والتأمين، يمكن للشمول المالي المساهمة في تقليل مستويات الفقر، من خلال تمكين الأفراد من الاستثمار في التعليم والصحة وفتح فرص العمل.
- **تمويل المؤسسات الصغيرة والمصغرة وضمان استمراريتها.**
- **توفير المنتجات والخدمات المالية للأفراد والمؤسسات.**

ثانياً: أهداف الشمول المالي

- نظراً للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق تحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتأتبة من الشمول المالي. ترى مجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو السبيل الوحيد للوصول للفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي التالية:³
- **تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية ومصادر التمويل، وخاصة في المناطق المهمشة، والاستعارة منها.**

¹ جاسر عبد شرقة، أحمد يحيى محمد شاهيد، "تأثير تحقيق الشمول المالي على الأداء الاقتصادي في فلسطين"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 5، أكتوبر 2022، ص 603.

² هشام مصطفى محمد سالم الجمل، "الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة مع الإشارة لحالة الشمول المالي"، العدد 37، الجزء 3، 2020، ص 49.

³ سوريا تايب، وسعيد بل الأخضر، "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية وتعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد 4، المجلد 2، جامعة الشلف، الجزائر، 2012، ص 108.

الفصل الأول: الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية

- تحسين دور المعيشة للأفراد، وخاصة الفقراء، والعمل على تقليل مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية، من خلال تفعيل روح النشاط والحصول على فرص التنمية الاقتصادية، والعمل على تحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.¹
- التحفيز على خلق المنافسة بين المؤسسات المالية، عبر تنويع منتجاتها وتحسين الجودة لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء والمعاملات، لتفادي القنوات غير الرسمية وخلق الاستدامة والقدرة على تكفل الأعباء والتكاليف من قبل العملاء

الجدول رقم 1: أهداف الشمول المالي

الاستقرار المالي من حيث:	النزاهة والسلامة من حيث:	الحماية المالية من حيث:
• قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة. • الحد من المخاطر وعدم الاستقرار السياسي. • تعزيز الاستقرار الاجتماعي. • تحمل الصدمات والاختلالات المالية.	• مكافحة غسيل الأموال. • مكافحة تمويل الإرهاب. • السيطرة على السيادة. • استخدام النظام المالي.	• الحماية المالية للعملاء الأكثر فقراً. • تنظيم صياغة العقود والشروط ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات. • حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بسهولة.

المصدر: أسامة فواح، رحمه عبد العزيز، "الشمول المالي ودوره في تعزيز المؤسسة الاجتماعية في البنوك"، مجلة الطبّية للدراسات الأكاديمية، العدد 4، المجلد 2، جامعة الشلف، الجزائر، 2012، صفحة 650.

المطلب الثاني: أساسيات حول الشمول المالي

الفرع الأول: مبادئ وآليات الشمول المالي

يرتكز الشمول المالي على العديد من المبادئ التي تضمن إتاحة الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، ويتم تحقيق ذلك من خلال العديد من الآليات:

¹أبو دية حاجه، "مور الانتشار المعرفي والشمول المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني"، رسالة ماجستير في الاقتصاد، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص 19.

أولاً: مبادئ الشمول المالي

قامت مجموعة العشرين بإصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي، ونذكرها كما يلي:

- **القيادة:** تهدف إلى إيجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف المتشاركة لتحقيق الشمول المالي، للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث أثبتت التجارب الدولية بأن قيادة الشمول المالي يجب أن تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسبة التمويل المالي.
- **التنوع:** تنفيذ سياسات تعزز المنافسة وتقدم تحفيزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بشكل صحيح، وكذلك توفير خدمات مالية متنوعة مثل التوفير، الاقتراض، التحويل، التأمين، حيث يكون هناك تنوع مزودي الخدمات وطرق تقديمها.
- **الابتكار والتجديد:** من الضروري تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول للخدمات المالية واستخدام النظام المالي، مما يشمل ذلك ضرورة تحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي، مما يؤدي إلى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المهمشة وإلى المناطق الريفية والقروية، مع مراعاة تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات وأن تكون ملبية للمتطلبات والاحتياجات للفئة المستهدفة.
- **الحماية:** يجب اتباع نهج شامل لحماية مستخدمي الخدمات المالية، والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء بشكل واضح، حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو إساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات.¹
- **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
- **التعاون:** خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، وأيضاً العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.²

¹ هند مريم، "التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام"، مجلة البصائر للصراعات القانونية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2023، ص ص 105-106.

² بولمرج وحيدة، "المنتجات الباقية الإسلامية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات قبل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2023، ص 37.

- **المعرفة:** وضع سياسات قائمة على أدلة وشواهد، من خلال الاستفادة من البيانات المحسنة وقياس التقدم المحقق وتقييم المنهج التراكمي الخاص بالتعليم والاختبار المقبول من قبل كل من الجهة التنظيمية والجهة المقدمة للخدمة.
- **التناسب:** خلق إطار وسياسات متعلقة بالجوانب التنظيمية تتناسب مع المنافع والمخاطر الناتجة من المنتجات والخدمات المالية المبتكرة.
- **إطار العمل:** ضرورة توفير نظام مرن ومناسب يستند إلى المخاطر بشأن مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، والعمل على توفير مناخ قادر على المنافسة، مع أخذ بعين الاعتبار هذه المعايير في سياق الإطار التنظيمي بما يتماشى مع المعايير الدولية والظروف المحلية.¹

ثانياً: آليات الشمول المالي

لا تزال هناك فرص كبيرة يمكن استغلالها لتحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، مما يساهم في تعزيز التمويل المالي عبر تقليص الفجوة بين العرض والطلب. ويمكن تحقيق ذلك من خلال عدة آليات، منها:²

- **تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية:** حيث يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز فرص خدمات المالية وإيصالها، مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.
- **التدقيق المالي:** تعاضمت أهمية التدقيق المالي بعد الأزمة المالية العالمية، وهو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات الضرورية لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد، كما يساهم التدقيق المالي في زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية وتحفيز مقدمي الخدمات المالية على التطوير وزيادة معدلات الادخار.
- **البيئة التشريعية المواتية:** يتطلب تحويل المجتمع إلى الشمول المالي توافر بيئة تشريعية مناسبة تحدد الحقوق والواجبات، حيث يعتبر القانون بمثابة الإطار التشريعي الذي يتيح مواجهة الجرائم الإلكترونية.
- **نسبة البالغين الذين يمتلكون نوعاً واحداً على الأقل من حسابات الودائع المنتظمة.**

¹الأحسن مفيدة وآخرون، "واقع الشمول المالي في الجزائر: دوافع وتحديات دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 03، الجزائر، 2023، ص 40.

²عيساوي على خزاني، "طريقة تطوير الدفع الإلكتروني وإرساء الشمول المالي في الجزائر: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2004، ص 260.

- نسبة البالغين الذين يمتلكون نوعاً واحداً على الأقل من حسابات الائتمان المنتظمة.
- عدد معاملات الدفع التي تتم عبر الهاتف.
- عدد حاملي وثائق التأمين لكل 1000 بالغ.
- نسبة البالغين الذين يستقبلون تحويلات مالية دولية أو محلية.
- نسبة الأشخاص البالغين الذين احتفظوا بحساب بنكي خلال السنة الماضية.
- عدد الشركات المتوسطة والصغيرة التي تمتلك قروضاً سارية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي تمتلك حسابات مالية رسمية.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات ودائع.
- نسبة الأشخاص البالغين الذين احتفظوا بحساب بنك خلال السنة الماضية.

1. جودة الخدمات المالية

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة تحدياً في حد ذاته، حيث إنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لابد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، فعدم الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية. ومع ذلك، فإن النضال من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً، حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراستها وقياسها ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة.

فمعايير الجودة للتمويل المالي ليست واضحة ومباشرة، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على الجودة ونوعية الخدمات المالية، مثل تكلفة الخدمات، وعلم المستهلك، وفعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.¹

2. رقمية الخدمات المالية

وجود نظام دفع حديث وآمن وفعال مثل نظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الآلي، ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونياً، يخلق مجالاً متكاملاً لمقدمي الخدمات المالية، وتمكين العملاء الماليين من الاستفادة من الخدمات من خلال خفض التكاليف وتقليل المخاطر. حيث تمثل الخدمات المالية الرقمية بوابة

¹بوسليمات الصلبة، حول بريش فايزة، "واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 1، الجزائر،

مربحة وفعالة للوصول للخدمات المالية الرسمية، وهي محرك أساسي لتمكين العمليات المالية من قطاع الأعمال للأفراد، ومن الحكومة للأفراد.

3. البيانات والأبحاث

تلعب البيانات والأبحاث في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة، وتحديد المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات من جهة أخرى، تساهم البيانات والأبحاث في وضع أهداف وطنية مبنية على أدلة لتعزيز الشمول المالي.¹

ثالثا: مزايا الشمول المالي

إن إدارة عجلة البنوك والمؤسسات المالية تسعى دائما إدراج المواطنين وخاصة فئات المجتمع البسيطة ضمن المنظومة الاقتصادية. وللشمول المالي عدة مزايا يمكن حصرها فيما يلي:

- تطبيق الشمول المالي، يعني أن كل فئات المجتمع تكون لديهم قرص مناسبة الإدارة أموالهم ومدخ ارتهم بشكل سليم وأمن لضمان عدم ولجوء الأغلبية للوسائل غير الرسمية التي تخضع آلية رقابة وإشراف.
- الشمول المالي سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة، ويعمل على تحقيق الاستقرار المالي فالحالة الاقتصادية للدولة لن تتحسن في ظل وجود عدد كبير من الأفراد والمؤسسات مستعدين ماليا من القطاع المالي الرسمي.²
- يعني 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 الاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل حرص.
- يلعب دورا مهما رئيسيا في مواجهة تحديات الفقر والبطالة والتنمية ويمثل حلقة مهمة لتوليد فرص العمل والتخفيف من تأثير التقلبات الاقتصادية والمالية.

الشمول المالي يعمل على تعميق القطاع المالي والمصرفي وتعزيز استقراره وسالته وتقوية دوره في خدمة مساعي النمو الاقتصادي الشامل.³

¹ مادية لوزي، "واقع الشمول المالي في الدول العربية وكيفية تعزيزه: دراسة مقارنة للمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية"، مجلة بحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 2، العدد 2، الجزائر، 2021، ص ص 26-27.

² عطيل هارون مصطفىاوي محمد أمين، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية، مجلة الاقتصاد والتنمية 49 المجلد 8، العدد 01، 2020، ص 49

³ تونسي منصورية بلعربي، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية بتحليل لعينة من دراسات السابقة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، الجزائر، 2020، ص 15

الفرع الثاني: أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي

كان لتطور مفهوم الشمول المالي عبر الزمن دافعاً أساسياً، ويشمل ثلاثة أبعاد، والتي يتم قياسها من خلال عدة مؤشرات كما يلي:

1. الوصول للخدمات المالية

يشير هذا البعد إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، ويتطلب تحديد مستويات الوصول وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي، مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية. يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ومن بين المؤشرات المستخدمة لقياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:¹

- عدد نقاط الوصول لكل 1000 من البالغين على المستوى الوطني، مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 كم².
- حسابات النقود الإلكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

2. استخدام الخدمات المالية

يعكس هذا البعد مدى اعتماد العملاء على الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات القطاع، ويحدد مدى الحاجة لاستخدام هذه الخدمات. ويتطلب جمع البيانات حول انتظام وتكرار استخدامها على مدار فترة زمنية محددة. ومن بين المؤشرات التي يمكن استخدامها لقياس بعد استخدام الخدمات المالية ما يلي:

المطلب الثالث: متطلبات الشمول المالي

أولاً: الركائز الرئيسية لتحقيق الشمول المالي

يعد الشمول المالي ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يهدف إلى تسهيل وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية الرسمية، وتتمثل فيما يلي: 1

1. تعزيز البنية التحتية المالية:

تحديد أولويات لبناء البنية التحتية من أجل تعزيز وتسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية، والتي يمكن أن تتضمن ما يلي:

¹محفوظ فاطمة، "الخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2022 ص 253.

- **البيئة التشريعية:** تكوين إطار تشريعي مناسب لدعم مسيرة الإدماج المالي من خلال اجتياز التفاصيل وتعديل التعليمات والقرارات التي تتولى مسؤولية الأولويات التي يتم إصلاحها.
- **زراع الشبكة:** تعزيز الغرس الجغرافي من خلال تسهيل توسيع شبكة وكالات تقديم الخدمات المالية، ودعم إنشاء الوكالات أو المكاتب الصغيرة لمقدمي الخدمات، على وجه الخصوص للتمويل الأصغر، كما أنها تشجع على إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك ونقاط البيع.
- **تطوير أنظمة الدفع والتنظيم:** على المستوى الوطني من أجل تسهيل عملية تنفيذ العمليات المالية وتنظيمها، وبنية المسددين في التأخيرات المتاحة لضمان حصول المستثمر على الخدمات المالية للممولين.
- **تحقيق الربح من التقدم التكنولوجي:** مواصلة التطوير وتحسين الاتصالات وتبادل المعلومات بفضل التوسع في عرض الخدمات المالية والرقمية، بالإضافة إلى الدفع باستخدام أحدث التقنيات لتسهيل الوصول إلى الممولين بأقل تكلفة وأكثر فعالية.
- **توفير قاعدة بيانات كاملة:** للعمل على تفعيل دور المكاتب المعلومات الائتمانية، وإنشاء قواعد بيانات كاملة لتسجيل التاريخ الائتماني للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وكذلك العقارات، واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجون إليها لضمان الشفافية وحماية حقوق الجميع.

2. الحماية المالية للمستهلكين:

- مع الأخذ بعين الاعتبار نشأة وتطوير القطاع المالي وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء، بالإضافة إلى تطوير التمويل الإلكتروني وتوسيع هذه الخدمات، أصبح مفهوم الحماية المالية للمستهلكين مركز الاهتمام في هذه الأوقات الأخيرة، وتهدف القواعد الصادرة بهذا الشأن إلى زيادة الشفافية في القطاع المصرفي والمالي، بما يعزز نهج الشمول المالي والاستقرار المالي، من خلال الأساليب التالية:
- **التأكد بأن العميل يستفيد من المعاملة العادلة الشفافة للخدمات والمنتجات المالية بتكلفة وجودة معقولة.**¹
 - **توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل العلاقة بين العميل ومقدمي الخدمات المالية، وذلك من خلال الكشف الشفاف عن بيانات العملاء والتأكد من إعلامهم بالمزايا والمخاطر المرتبطة بالمنتج.**

¹النشرة التعريفية للتمويل المالي من الموقع: https://www.bank_of_algeria.dz/pdf/inclusion.pdf

الفصل الأول: الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية

- إمكانية تقديم النصائح بناءً على احتياجات العملاء ومدى توافق المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
- حماية البيانات المالية للعملاء ووضع الآليات المناسبة لمراقبة حقوقهم والدفاع عنها.
- وضع آليات لمعالجة شكاوى العملاء في إطار زمني معقول، والتأكد من أنها مستقلة ومحيدة ومسؤولة وفعالة ومتوافقة مع أفضل الممارسات الدولية.

3. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:

يعتبر ذلك أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها، وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، مع الأخذ في الاعتبار ما يلي:¹

- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض والادخار والتأمين ووسائل الدفع، بالإضافة إلى التمويل.
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء، وتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على جودة عالية للخدمات، بما يمكن العملاء من الاختيار بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة.
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء، وكذلك الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم قبل قيام العملاء بدفع رسوم.

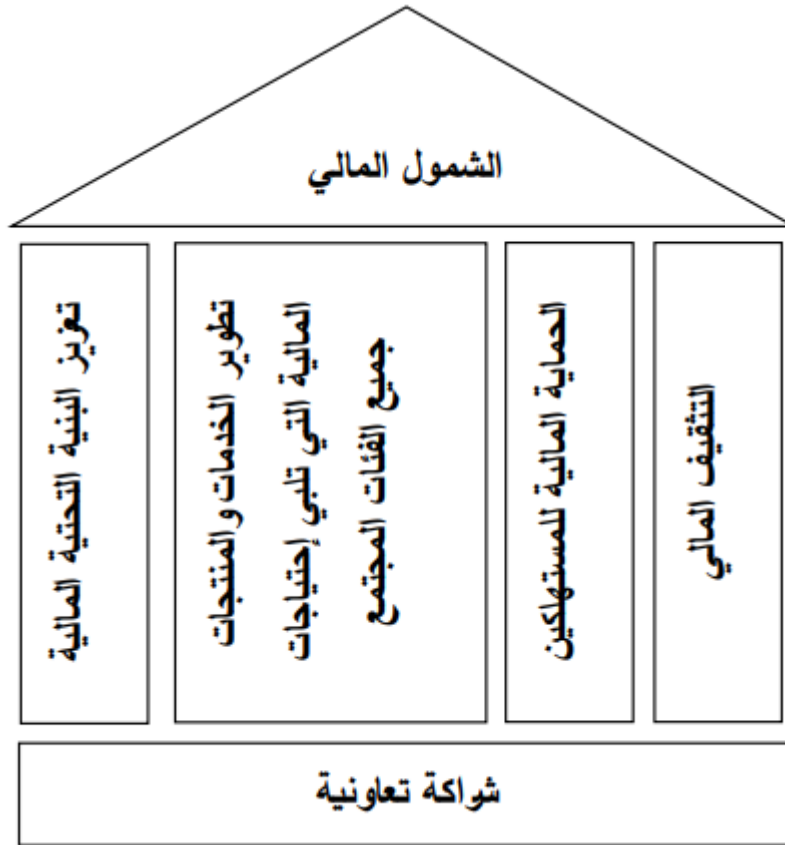
4. التثقيف المالي:

يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية، من خلال إعداد استراتيجيات وطيدة موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الاستراتيجية من قبل جهات حكومية عدة، إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة لدى المواطنين، خاصة المشروعات الصغيرة والشبابية والنساء.

ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل، والوصول إلى مجتمع مثقف مالياً.

¹جائزة حسني، "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 13، العدد 23، الجزائر، 2020، ص101.

الشكل رقم 1: الركائز الربعة للشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: الموقع الرسمي للبنك الجزائري

<https://www.bank.of.algeria.dz/pde/inclusion/pdf>

ثانياً: سياسات توسيع الشمول المالي

وضعت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها تعمل على تحسين وصول الفقراء إلى الخدمات المالية عبر قنوات مختلفة، وتشمل: وكيل مصرف، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات، وإصلاح البنوك الحكومية، في حين أن المتبقين هما حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية، والتي تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الشمول المالي.¹

1. الوكيل المصرفي:

أثبتت سياسات التعاقد بين البنوك ونقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث إن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً. مثل هذه السياسات تعتبر نفوذاً لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حالياً، وتشمل الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت كوكلاء للبنوك، حسب الوكلاء للشمول المالي.

¹ كركار مليكة، "الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 3، الجزائر

أصبح التعاون بين البنوك والوكلاء ممكناً، حيث إن التكنولوجيا خفضت التكاليف والمخاطر، ومكنت من إجراء التحويلات المالية عن بعد، وفتح حسابات بسيطة، بالإضافة إلى حوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي، مع زيادة عدد المستخدمين بشكل كبير.

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، وأصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها في الوقت نفسه، كما ساعدت على توسيع الوصول وقللت الحاجة إلى حمل النقود، وجذبت الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقاً. أظهرت التجربة نجاحاً في الفلبين باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، حيث سجلت أول عمليات ناجحة لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية.

3. سياسة الهوية المالية:

في معظم البلدان، يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط بعد الإقراض، ويتم إعفاء العملاء الفقراء من متطلبات معلومات تقليدية لتقليل تكاليف فتح الحسابات. بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية، وذلك بتضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وجودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. نتيجة لذلك، تزود هذه السياسات العملاء بتاريخ مالي، وتحول تاريخ معاملاتهم المالية إلى أصول مالية يمكن استخدامها للاستفادة من الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.¹

4. تنوع مقدمي الخدمات:

تتعامل هذه السياسات مع تخفيض الحواجز التنظيمية أمام الشركات الناشئة، وتقدم منتجات الادخار والتأمين للعملاء ذوي الدخل المنخفض.

5. إصلاح البنوك العامة:

تتعلق هذه السياسات بتحسين حوكمة وإدارة البنوك الحكومية، مما يساعد على تقديم خدمات مالية أكثر فعالية، بما في ذلك التمويل المستدام تجارياً. ويعد بنك راكبات بتونس مثلاً معروفاً لبنك حكومي نجح في صناعة التمويل الأصغر.

¹أشيتيب صورية، بالأخضر سعيد، "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية وتعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 4، العدد 1، الجزائر 2019، ص ص111 113

6. حماية المستهلك:

تغطي هذه السياسات الأمن التقني، وأمن التسليم، والحد من الإفراط أو الاستغلال، وزيادة الشفافية في المعلومات، بالإضافة إلى تعزيز تسوية المنازعات بكفاءة، وحماية البيانات، وتعزيز إمكانية مقارنة العروض. إن تحقيق التقدم في توفير بيئة ملائمة للوصول إلى التمويل يتطلب التعاون الدولي الفعال، لما له من دور كبير في تعزيز تطبيق الحلول السياسية، ويمكن اتخاذ الإجراءات التالية كجزء من هذا التعاون:¹

- دعم المبادرات السياسية لتعزيز الوصول إلى التمويل.
- توفير منصات إقليمية لتبادل المعرفة بين الجهات الفاعلة في السوق والجهات التنظيمية، مما يساهم في معالجة المخاوف الحالية وتهيئة البيئة للابتكار التنظيمي.
- الاستفادة بشكل أكبر من الابتكارات المتاحة في الأسواق المالية الناشئة من خلال تبادل الخبرات والمعارف بين الدول.
- تعزيز القنوات المتعددة لنشر المعلومات والمناقشة بين صانع السياسات والمستخدمين لتعزيز التواصل وتحقيق المبادرات بشكل أفضل.

يعتبر الوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة شرطاً لا غنى عنه للمجتمع المنفتح والفعال، نظراً لأن الخدمات المالية تمتلك سمات أساسية للصالح العام. ومن الضروري أن تضمن الحكومات الشمول المالي من خلال التدخلات التي تقودها الدولة عن طريق التشريعات القانونية ومؤسسات التمويل، من خلال تصميم وتنفيذ استراتيجيات مختلفة لجلب السكان المستبعدين مالياً.

ثالثاً: تحديات التي تعيق الشمول المالي

- رغم أن الشمول المالي له أهمية واسعة لما يستهدفه من توسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك وكونه المقيد للطرفين (البنوك والعملاء)، إلا أن هناك مجموعة من التحديات التي تعيق تحقيقه، منها:²
- أن الاقتصاد غير الرسمي يمثل نسبة كبيرة غير معروفة من الاقتصاد، وهؤلاء لا يفضلون التعامل مع الحكومة بأي شكل، ويعتبرون البنك امتداداً للحكومة، ويمكن في اعتقادهم أن تنتقل بيانات تعاملاتهم المالية للضرائب وغيرها من الأجهزة الحكومية.
 - البنية المالية التحتية الضعيفة في بعض البلدان، مما ينعكس سلباً على نوع الخدمات المالية المقدمة.

¹ كاردوسي مروة، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة مجموعة من البنوك الجزائرية"، مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمه، الجزائر 2024، ص ص 130 و 131.

² آسيا حيري، "مقومات الشمول المالي وسبل نجاحه بالجزائر"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، الجزء 2، مارس 2023، ص 297.

الفصل الأول: الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية

- عدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية والرقابية المواتية.
- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، وهو عامل مهم للإقصاء المالي، إضافة إلى البطء في التنفيذ والبيروقراطية، وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات، ومثل هذه العوامل تشجع على المعاملات غير الرسمية، والتي غالبًا ما تكون في إطار الاقتصاد غير الرسمي.
- وجود عوامل دينية تؤثر على بعد الأفراد الذين يبتعدون عن المعاملات المالية، رغم انتشار مؤسسات مالية إسلامية مؤخرًا، إلا أنها ما زالت تحتاج إلى تطوير وابتكار لتحسين جودة الخدمات، إضافة إلى ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمعرفي بشأن نشر الشمول المالي، خاصة في بلدان المغرب العربي.
- هناك بعض التحديات المتعلقة بالعرض، والبعض الآخر يتعلق بالطلب على الخدمة المالية، ففيما يخص الطلب تتمثل التحديات في الثقافة المحدودة والاستبعاد الاجتماعي، ونقص الوعي حول السلع والخدمات المالية، وعدم إمكانية أداء بعض المنتجات المالية بما يتوافق مع مستوى دخل الأفراد واحتياجاتهم. أما ما يتعلق بالعرض، فالتحديات تتمثل في ارتفاع تكاليف المعاملات، وضعف مستويات التعليم، ومشاكل اللغة، ونقص البنية التحتية.

المبحث الثاني: الإطار النظري للخدمات المالية

شهدت الصناعة تغييرات جذرية بفعل الثورة الصناعية التي غيرت الخدمات المالية التقليدية إلى خدمات مالية حديثة، سهّلت الوصول إلى الخدمات المالية وجعلت النظام المالي يتميز بسرعة أكبر ومرونة أكثر وتطور أسرع لتصبح في شكل خدمات مالية رقمية تعتمد على التكنولوجيا المالية وتحول نحو الإقصاء الرقمي والابتكار في المعاملات المالية¹.

المطلب الأول: مدخل الخدمات المالية الرقمية

أولاً: تعريف الخدمات المالية

إن معظم أدبيات تسويق الخدمات المالية تتغاضى عن تقديم تعريف محدد للخدمات المالية وذلك للأسباب التالية²:

- القوانين التي تخضع لها معمول بها في كل دولة على حدة.
- تعدد وتنوع المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات المالية، وهي البنوك التجارية والإسلامية، شركات الاستثمار، مؤسسات المدخرات والقروض.
- أي تعريف يجب أن يتضمن الأنشطة المتعددة والوثائق التي تقوم بها المؤسسات المالية، وهنا بدوره يخرج التعريف عن الهدف المقصود من ورائه نظراً للنطاق الواسع والعدد الكبير من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية. وسنحاول فيما يلي تعريف بعض الخدمات المالية:
- عرفت الخدمات المالية على أنها أي نشاط أو أداء له طبيعة مالية يقدمه طرف لطرف آخر ويخضع إلى قوانين أو محاكم أو تشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادرة من قبل... أو مؤسسة تمارس سلطة تنظيمية ورقابية.
- كما يمكن التعريف على أنها مجموعة من المهارات الشخصية والمستلزمات المادية والأعراف القانونية التي يتم عرضها وإنتاجها بشكل يتوافق مع توجيهات الزبون لاتخاذ القرارات المالية الرشيدة.

ومن هذه التعاريف يمكن استخراج الجوانب التالية:

- تقوم الخدمة المالية على المهارات التي يقدمها منتج الخدمة.
- هي تكامل إنتاج الخدمة المالية بوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة.

¹ زينب حمان بن ترعة شافيه، خدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة التجارب الدولية الإمارات، الهند، الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2024، ص 6.

² جوغاري مباركة بالهادي شيماء، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية على مستوى تيارت، أطروحة ضمن متطلبات شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2024، ص 21-22.

الفصل الأول: الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية

- تخضع عملية تقديم الخدمة المالية لوجود مستلزمات مادية وغير مادية متنوعة.
- يهدف الزبون من حصوله على الخدمة إلى اتخاذ قرارات وشهادات تتعلق باستثمار أمواله.

ثانياً: مفهوم الخدمات المالية الرقمية – تعريف، خصائص، وأنواع

1. تعريف الخدمات المالية الرقمية: (BES)

هي خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين. تُعرف على أنها الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية الرسمية واستخدامها، مثل التحويلات الرقمية والمدفوعات والقيمة المخزنة والمدخرات وما إلى ذلك من قبل المستهلك النهائي من خلال القنوات الرقمية، والاستفادة من العمليات التي تركز على التكنولوجيا¹.

- كما تعرف أيضاً على أنها تلك الخدمات التي تتطوي على خدمات معلوماتية وتقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الإنترنت. وتعتبر الخدمات المالية الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب، فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الرقمية.
- ويمكن القول إن الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال قنوات رقمية مثل الإنترنت والهواتف المحمولة في أي وقت وبأي مكان، بأقل جهد وتكاليف، بشرط أن يتوفر لدى المستخدم جهاز إلكتروني متصل بالإنترنت، بالإضافة إلى بطاقة الائتمان.

2. خصائص الخدمات المالية الرقمية

لخدمات المالية الرقمية خصائص عدة نذكر منها²:

- **التوافر والسهولة:** إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من أي مكان وفي أي زمان.
- **الأمان والموثوقية:** تعتمد على تقنيات التشفير لحماية البيانات والمعاملات.
- **السرعة والكفاءة:** تمكن المستخدمين من تنفيذ العمليات المالية في ثوانٍ معدودة.
- **التكلفة المنخفضة:** تعد أقل تكلفة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية.
- **الشمولية:** تتيح للأفراد غير المتعاملين مع البنوك الاستفادة من الخدمات المالية.

¹ داود باية، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي في القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في الميدان علوم اقتصادية وتجارية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، 2023، ص 31.

² سويح فاطمة، جلوجي ملاك، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بنك القرض الشعبي، مذكرة ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر، كلية علوم اقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف فريحات عباس، الجزائر 2025، ص 24 .

3. أنواع الخدمات المالية الرقمية

تنقسم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين¹:

أ. خدمات عبر الهاتف النقال

يُعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية العامة، حيث يضيف بعداً حديثاً ومرونة في التعامل، من خلال تغطية حازر المكان والزمان. ويتم التعامل مع هذه التقنية الحديثة من خلال:

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي.
- استخدام الرسائل القصيرة للحصول على المعلومات، وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الإنترنت للحصول على مختلف الخدمات، وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذلك إرشادات الحصول على الخدمة.

ومن بين الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملون من خلال الهاتف المحمول ما يلي:

- الاستفسار عن الحسابات الشخصية.
- تحويل الأموال، معرفة أسعار العملات، الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان.
- طلب تغيير كلمة المرور أو رمز المستخدم في أي وقت.

ب. الخدمات عبر الإنترنت

تعتبر الإنترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة، تتميز بالفورية ويمكن الحصول عليها في أي وقت وأي مكان. أما الخدمات المالية عبر الإنترنت فيقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية المصرفية من خلال مواقع شبكة الإنترنت، والتي تتمثل فيه:

- عملية التحقق من أرصدة الحسابات.
- تسديد الفوائد وبطاقات الائتمان.
- شراء وبيع الاستثمارات.
- إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

ت. المحافظ الإلكترونية

هي محافظ افتراضية عبارة عن تصنيف إلكتروني ينظم جميع الخدمات المالية، تحتوي على بيانات المستخدم بصيغة مشفرة، كما تسمح للمستخدمين بتخزين وإدارة معلومات الدفع الخاصة بهم مثل بطاقات

¹طرودي عبد الرزاق، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بنك الخليج، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر 2024، ص ص 17 و 22.

الفصل الأول: الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية

الائتمان والخصم والحسابات المصرفية. فهي توفر جميع الوظائف المماثلة التقليدية في بطاقة بنكية واحدة، مما يلغي الحاجة إلى حمل البطاقات المتعددة. بالإضافة إلى ذلك، فهي توفر العديد من مزايا الأمان التي تتوفر في المحافظ التقليدية، حيث لكل معاملة تتم بواسطة بطاقة الائتمان يلزم إثبات الهوية، وتكون البطاقة مزودة بجهاز إلغاء التنشيط في حال التلاعب.

تتيح المحفظة الإلكترونية للمستخدمين إجراء معاملات تجارية إلكترونية بسرعة وأمان. هذه الخدمات تمكن المستخدمين من تخزين معاملات تجارية إلكترونية بسرعة، كما تمكن المستخدمين من استخدام معلومات بطاقة الائتمان والخصم في حساب إلكتروني آمن، وإجراء عمليات شراء والدفع عبر الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول. أمثلة عليها: **PayPal, Google Pay, Apple Pay** :

تستخدم المحافظ الرقمية والأجهزة المحمولة تقنيات مختلفة لتمكين عملية دفع آمنة ومريحة، بما في ذلك:

- **رمز QR** وهي عبارة عن رموز تشفيرية رقمية تقوم بتخزين المعلومات، التي يمكن مسحها ضوئياً بواسطة كاميرا الهاتف ونظام المسح الضوئي الخاص بالمحفظة الرقمية لإجراء الدفع.
- **الاتصال بالمجال القريب (NFC)** وهي تقنية تسمح لجهازين ذكيين قريبين بالاتصال ونقل المعلومات باستخدام الإشارات الكهرومغناطيسية.
- **النقل المغناطيسي الأعمى**: تعتبر التقنية المستخدمة من قبل قارئات البطاقات الممغنطة الموجودة في نقاط البيع، يقوم الهاتف المحمول بإنشاء حقل مشفر لقارئ نقطة البيع لقراءة المعلومات.

ث. الخدمات المالية عبر التكنولوجيا المالية (FinTech)

عرف مجلس الاستقرار المالي (FSB) التكنولوجيا المالية بأنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيق أو عمليات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية.

وحسب المفوضية الأوروبية، فإن التكنولوجيا المالية تعني الابتكار القائم على التكنولوجيا في الخدمات المالية. وحسب شركة KPMG ، فهي ابتكار مالي ممكن تقنياً، ينتج عنه نماذج أعمال أو منتجات ذات تأثير مادي.

ج. النقود الرقمية

تعرف النقود الرقمية على أنها مجموعة من البروتوكولات أو التوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات الرقمية. وبعبارة أخرى، فإن النقود الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.

تعد النقود الرقمية شكلاً من أشكال مختلفة من الأموال الإلكترونية، التي لا تتخذ شكل العملات الورقية أو المعدنية النقدية. بدلاً من ذلك، تم تطويرها لتسهيل المعاملات الرقمية والتداول الإلكتروني، وهناك أنواع مختلفة من النقود الرقمية بما في ذلك: العملات الافتراضية، العملات الرقمية للبنوك المركزية، والنقود الإلكترونية.

كما تمثل النقود الرقمية تحولاً كبيراً في طريقة إجراء المعاملات المالية في عالم رقمي متطور. مع استمرار التطور التكنولوجي، من المتوقع أن تلعب النقود الرقمية دوراً متزايداً في القطاع المالي العالمي.

ثالثاً: فوائد الخدمات المالية الرقمية

تُعرف الخدمات المالية الرقمية انتشاراً واسعاً وتزايداً مستمراً في الآونة الأخيرة، وذلك راجع للإيجابيات والفوائد التي تقدمها، نذكر منها¹:

- توفير الوقت والجهد.
- قلة الجهد والتكاليف.
- الدخول إلى حسابك وإجراء العمليات في أي وقت وأي مكان.
- القيام بالمعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل وأسرع.

المطلب الثاني: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

أولاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

إن هذه القنوات الإلكترونية تتم من خلالها الخدمات المصرفية بشكل كامل، بداية باختبار الخدمة من جانب العميل، مروراً بإجراءات إتمامها، وانتهاءً بأداء الخدمة بشكل إلكتروني. ويمكن توضيح هذه القنوات كالتالي²:

¹ مجوري نجا، عتيق ناصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة الحالات وتجارب دولية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشاهد حمو الأخضر، الوادي، الجزائر، 2022، ص 21.

² فرح عبد الرحمن، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بنك الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد العربي تبسي، تبسة، الجزائر، 2025، ص 13.

1. الصراف الآلي:

الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكياً لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصاً لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة، وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك. يقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الآلي، نذكر منها: السحب النقدي، الإيداع، الاستفسار عن الرصيد.

2. الصرافة عبر الهاتف:

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع البنك كافة، وتمكن الموظف من تقديم خدمة الهاتفية من الوصول إلى بيانات العميل مباشرة من أي فرع. يقوم العميل بالاتصال برقم واحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه، ويستطيع الموظف الذي يرد على العميل الوصول إلى بياناته، ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته، مثل السؤال عن آخر معاملة قام بها. وقد وجد أن تكوين مراكز الاتصال لخدمة العملاء يوفر الكثير من الوقت على العميل ويقلل من التكاليف على البنك.

3. الصرافة عبر الإنترنت:

يعرف العميل المصرفي الصرافة عبر الإنترنت بأنها العمل المصرفي الذي تكون فيه الإنترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزيون. وبمساعدة نظم أخرى، يصبح الزبون المصرفي قادراً على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك، من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى المضيف، أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكذلك عن بُعد وبدون الحاجة إلى الاتصال المباشر.

4. الصرافة عبر الهاتف الجوال:

من الاتجاه العام في العالم، يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال، ويتبعه هذا الاتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوال لأغراض متعددة. فقد بدأ استخدامه للولوج إلى الشبكة العالمية الإنترنت، واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها. وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصرافة عبر الهاتف الجوال ضمن الخدمات المالية الرقمية، وذلك بالنسبة للمستثمرين، لأنها تمكنهم من متابعة الفرص الاستثمارية، وإبرام العقود الإلكترونية، وإتمام الصفقات عبر التحويلات الإلكترونية، مما جعل البنوك تتنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المستمرة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنيات جديدة.

ثانياً: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات الرقمية يجب توافر بعض العناصر المهمة¹:

1. البنية التحتية:

عدم توافر البنية التحتية لفروع البنوك، أو عدم عمل المواقع بشكل دائم على مدار الساعة في بعض البلدان، من شأنه تثبيط العملاء عن إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية. إذا كانت الفروع بعيدة جداً عن أماكن سكن العملاء وأماكن قيامهم بأعمالهم، فهذا أيضاً يدفعهم إلى استخدام وسائل بديلة. بينما نجد في الأردن ولبنان تغطية بنكية جيدة بشكل عام، وتتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة لأخرى، نجد أنه في أماكن أخرى مثل مصر والعراق قد تم بدء إنشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية.

2. التكلفة:

تكلفة المعاملات الناتجة عن الانتقال إلى فرع أو مكتب بريد لإجراء بعض المدفوعات تؤدي إلى تضيق المال. علاوة على ذلك، فإن عملية إرسال الأموال أو إجراء المدفوعات غالباً ما تشمل رسوم كبيرة كنسبة مئوية من المبلغ، مما يدفع العملاء للبحث عن بدائل أقل تكلفة. لذلك، يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي يتم توفيرها، وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.

3. الاعتبارات الأمنية:

ترك المنزل والذهاب بعيداً إلى البنك أو مكتب بريد يعتبر في بعض مجتمعات الشرق الأوسط أمراً غير آمن. كذلك فإن الوقت المستغرق في التنقل كبير جداً، وبالتالي فإن ظروف الأمان والسلامة غير الكافية قد تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية. هذا الأمر يبرز بشكل خاص في العراق، حيث تقوم مؤسسة "فيتاس" بصرف ما يزيد عن 11 مليون دولار كل شهر للعملاء، لكنها غالباً ما كانت تفتقر إلى إغلاق بعض الفروع مؤقتاً أو تضع قيوداً على بعض المعاملات للتعامل مع البيئة الأمنية غير المستقرة.

4. تعزيز تنوع المؤسسات المالية:

تضم القطاعات المالية الشاملة أنواعاً كثيرة من المؤسسات المالية، بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية، ومؤسسات التمويل الأصغر، والجمعيات التعاونية الائتمانية. يُقصد بها قطاعات شرائح متميزة من العملاء. ومن المهم وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة ويطبق لوائح

¹ حسين الجازية، تعليم الخدمات المالية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصادية شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، جوان 2020، ص ص 104-106.

وقواعد رقابية متناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.

5. تسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية:

لا يوجد بلد مثل الصين يوضح بشكل أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال النهج المبتكر الذي يعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية، مثل منصة "علي بابا" للتجارة الإلكترونية وشبكة "تسنت" للتواصل الاجتماعي. يستغل مقدمو الخدمات المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات لتخفيض تكاليف المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل. وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين، هناك ضرورة لوجود إطار قانوني وتنظيم واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

6. توسيع نطاق القنوات المصرفية:

الاعتماد على الفروع التقليدية يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية. يمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة، مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع. تؤدي هذه النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا للفئات التي تصل إليها الخدمات.

7. الاستثمار في الموارد واستخدام التكنولوجيا لتعزيزها:

القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة، أو الذي يهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملاً. في الواقع، يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة. ومع ذلك، نادراً ما نصادف بلداً لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائماً، مما يعني ضرورة وجود منهج رقابي قائم على أساس المخاطر. تحول الجهات الرقابية في النمسا وغيرها من البلدان إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية أيضاً للمساعدة على ميكنة التقارير وأدوات التحليلات الرقابية، وهو نهج يُشار إليه عادة باسم "التكنولوجيا التنظيمية".

8. تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال:

يشير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية إلى أن أكثر من 300 مليون شخص بالغ على مستوى العالم يذكرون الوثائق الكبيرة باعتبارها المعوق الرئيس لفتح حساب مصرفي. يُعد النظام المرن على أساس

المخاطر لمكافحة غسل الأموال، المقطع ضمن خطة وطنية شاملة لتحديد الهوية، من الأمور المهمة للتغلب على هذه العقبة.

9. تشجيع منتجات مالية مبتكرة منخفضة التكلفة:

تواجه الفئات المحرومة من الخدمات المالية معوقات فريدة، ولدها احتياجات مالية فريدة. ويتعين على صانع السياسات العامة إرساء إطار تنظيمي يشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، مثل الحسابات المصرفية والتأمين الأصغر، تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات محدودي الدخل. ويجب أيضاً تشجيع تصميم المنتجات التي تركز على العملاء، وتتغلب على المعوقات السلوكية، وتزيد من حجم المنفعة.

10. حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة:

حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمات أمر في غاية الأهمية. يؤكد تقرير البنك الدولي حول الحماية المالية لعملاء الخدمات المالية على ضرورة تزويد مقدمي الخدمة للعملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات، من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند التسوق للمنتجات.

ثالثاً: الفرق بين الخدمات المالية الرقمية والخدمات المالية التكنولوجية

يكمن الفرق بين الخدمات المالية الرقمية والخدمات المالية التكنولوجية في أن هذه الأخيرة تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين، أما الخدمات الإلكترونية فهي لتقديم خدمات مالية ومصرفية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أي من خلال الإنترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال، وهي تسهل الخدمة المصرفية عن بُعد على مدار 24 ساعة وكل أيام الأسبوع بسرعة فائقة، بتكلفة أقل ودون الحاجة المكانية بين العميل والمصرف أو المؤسسة المالكة.

مما سبق، نجد أن الخدمات المالية الإلكترونية تقدم الخدمة عن بُعد، أما الخدمات المالية الرقمية فتشمل الدخول الرقمي من جميع البرامج والنشاطات التي تقدمها المؤسسات المالية وعملائها¹.

¹ ليندا وإسراء، مرجع سبق ذكره، ص 36.

المبحث الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي نحو

شمول مالي رقمي

المطلب الأول: عموميات حول الشمول المالي الرقمي

أولاً: تعريف الشمول المالي الرقمي

تعرف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وشبكة الدولية للتنقيف المالي الشمول المالي الرقمي بأنه عملية تهدف إلى تعزيز الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة، بحيث تكون متاحة في الوقت المناسب وبأسعار معقولة بشكل ملائم، كما تسعى إلى توسيع استخدام هذه الخدمات والمنتجات بين فئات المجتمع المختلفة من خلال أساليب مبتكرة.

وحسب تقرير مشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، يعكس الشمول المالي الرقمي وجود الأفراد، وحتى ذوي الدخل المنخفض، من المنظمات الصغيرة أو المتوسطة أو ذات النشاط المحدود، والذين يتمتعون بجديّة الاستخدام لجميع أنواع الخدمات المالية الرسمية المقدمة بطريقة مسؤولة ومستدامة من خلال مجموعة مزودين يعملون في بيئة ملائمة وشرعية ومنظمة.

ومن ذلك نستنتج أن مفاهيم الشمول كلها تصب في سياق واحد، وهو تمكين أكبر شريحة ممكنة من المجتمع، سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات، من الوصول إلى الخدمات المالية في الوقت المناسب¹.

ثانياً: مبادئ الشمول المالي الرقمي

درس مجموعة العشرين عام 2016 مبادئ توجيهية رفيعة المستوى بشأن سياسات الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة، وتتوزع المبادئ كالتالي²:

1. **المبدأ الأول:** دعم تطوير بنية تحتية رقمية آمنة ومسؤولة يسهم الوصول إليها على نطاق واسع، ونظام دفع مقابل لتشغيل البيع وضمان تنافسية المؤسسات المالية.
2. **المبدأ الثاني:** توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة لاحتياجات العملاء وذات التكلفة المقبولة، مع ضمان تقديم هذه الخدمات وفق المتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة للعملاء.

¹ ثورالدين سعيد ، زمولي زبير، دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 24، العدد 02 معهدالعلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، ديسمبر 2024 ص 42.

² الوليد طلعة، صبري القران، الشمول المالي الرقمي، صندوق النقد العربي، تاريخ الإطلاع على الموقع الرسمي لصندوق النقد العربي / 02/ 2026

3. **المبدأ الثالث:** تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخدامها.
4. **المبدأ الرابع:** دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الاستراتيجيات الوطنية.
5. **المبدأ الخامس:** دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية والتي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية.
6. **المبدأ السادس:** تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.
7. **المبدأ السابع:** تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية، وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات.
8. **المبدأ الثامن:** دعم إجراءات حماية العملاء المالية، بما في ذلك حماية البيانات، لتلبية احتياجات الشباب والنساء وشركات الصغيرة والمتوسطة.

ثالثاً: أهداف الشمول المالي الرقمي

- تلعب الخدمات المالية الرقمية دوراً بالغ الأهمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتتمثل الأهداف الأساسية لتسريع وتيرة التطور كالتالي¹:
- وضع الأطر القانونية والتنظيمية التي تسمح لمعظم الناس بالاستفادة من الخدمات المالية الرقمية، وضمان وجود بيئة تنافسية مع الأخذ في الاعتبار مدى السماح للمؤسسات غير المصرفية بالوصول إلى البنية التحتية للمدفوعات الوطنية وإصدار الأموال الإلكترونية وكيفية ذلك.
 - الاستثمار في العناصر الأساسية اللازمة لتطوير الخدمات المالية الرقمية، مثل البنية التحتية المتمثلة في النطاق العريض للهاتف المحمول، لا سيما في المناطق النائية، وتطوير شبكات الوكلاء التي تلبي حاجة الأفراد للقيام بعمليات سحب وإيداع على المستوى المحلي.
 - توسيع نطاق التحديد الرقمي للهوية، بما في ذلك أنظمة البصمة الإلكترونية.
 - توسيع واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة، وهي وسائل متاحة للجمهور، حتى يتسنى للمطورين الوصول إلى البرمجيات التي تمثل حقوق ملكية جديدة للتواصل والتفاعل مع بعضها البعض.

¹ليندا نواصرة، نورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر: دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة، المذكرة المقدمة لشهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحفيظ بوفصف، ميلة، الجزائر، 2022، ص38.

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

يمكن أن تساعد الخدمات المالية الرقمية في التغلب على قيود جانب العرض والطلب لتقديم خدمات مالية ميسورة التكلفة ومناسبة للفقراء على النحو التالي¹:

1. من جانب الطلب وتتعلق بـ:

- **المدخل:** يحتاج الفقراء إلى خدمات مالية ميسورة التكلفة ومنخفضة القيمة تتماشى مع مداخلهم الصغيرة، فالأسر الفقيرة تعتمد على التحويلات ذات القيمة الصغيرة والتحويلات الحكومية. يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد من خلال الحسابات الخاصة ومنتجات الأموال الإلكترونية المدفوعة مسبقاً التي لا تحمل رسوماً أو معاملات مرهقة.
- **الحدود الجغرافية:** تتيح الخدمات المالية الرقمية إجراء المعاملات المالية من خلال الأجهزة المحمولة، واستخدام وكلاء التجزئة لإرسال الأموال وتحويل الأرصدة الرقمية إلى نقد.
- **السوق الموازي ونقص الوثائق:** غالباً ما يعمل الفقراء في القطاع غير الرسمي حيث يفتقرون إلى التحقق الصحيح من الهوية، ولا يتركون سوى أثر محدود لنشاطهم الاقتصادي. إذ يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد في التغلب على المتطلبات التوثيقية الأكثر صرامة، مما يقلل التكاليف.

2. من جانب العرض وتتعلق بـ:

- **التكلفة المرتفعة للمعاملات:** يعتبر الاعتماد على المعاملات البشرية والورقية مكلفاً ومستنزفاً للوقت، وتكاليف المعالجة للمعاملات الصغيرة منخفضة الرصيد غير مربحة، بينما تمكن الخدمات المالية الرقمية من أتمتة هذه العمليات وتخصيصها وفق احتياجات العملاء وتسليمها عن بعد بتكلفة أقل، مما يجعل المعاملات ذات القيمة الصغيرة قابلة للتطبيق تجارياً.
- **نموذج العمل التاريخي:** يعتمد العديد من مقدمي الخدمات المالية الموحدة على قنوات تسليم خارج الإنترنت في المناطق الحضرية والمصادر التقليدية للمعلومات، وهي أكثر ملاءمة لخدمات الأفراد الأغنى والشركات ذات الحجم الأكبر. ومع ذلك، يحتاج الفقراء ذوو الدخل المتقلب إلى مزيد من المرونة لتحديد المدفوعات أو السداد عندما يكون النقد متاحاً، وقد يكون في نفس اليوم الذي تم فيه أخذ القرض. الخدمات المالية الرقمية متجذرة في نماذج الأعمال الجديدة ويمكن تقديمها بتكلفة منخفضة، ويتم تصميمها بمرونة لتلبية احتياجات الفقراء بشكل أفضل.

¹بورج فضيلة، مناصرة إيمان، رقمنة : الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي، دراسة حالة بريد الجزائر، المذكرة المقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2024، ص ص 52 و 53.

- **محدودية المنافسة والابتكار:** يتمتع مقدمو الخدمات التقليدية بقوة سوقية كبيرة محمية من خلال اللوائح التقليدية، مما يمنحهم حرية فرض رسومهم، ويشعرون بقلّة الحافز للاستثمار والابتكار للاستفادة من قطاعات السوق الجديدة. تمكّن نماذج أعمال الخدمات المالية الرقمية الوافدين الجدد من تقديم خدمات تتنافس بفعالية على كل من السعر والجودة، ويمكن لمقدمي الخدمات الذكية الذين يركزون على التحول الرقمي أو يتعاونون مع الوافدين الجدد أن يعززوا المنافسة ويحفزوا الابتكار.

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

تشهد الخدمات المالية الرقمية بين مختلف دول العالم نموًا ملحوظًا، وهي في وضع جيد لزيادة مساهماتها وتنويع منتجاتها لتلبية حاجات العملاء، وهناك عدة طرق لضمان استمرارها، منها¹:

- **بناء ثقة المستهلك:** بينما أتاحت التكنولوجيا الجديدة فرصة لتعزيز الشمول المالي، فقد قللت أيضًا من مستوى الاتصال البشري بين المستهلكين ومقدمي الخدمات، وكان هذا الاتصال ضروريًا لبناء الثقة، خاصة عندما لا يكون المستهلكون على دراية بالمنتج. من أجل بناء الثقة في الخدمات المالية الرقمية، يجب أن يكون هناك إفصاح واضح عن المنتجات، وأن تظل هذه المنتجات بسيطة وذات صلة باحتياجات المستخدمين، مع توعية المستهلكين حول كيفية استخدام المنتجات الجديدة ومتى يكون من المناسب لهم استخدامها.
- **تحسين الوصول من خلال تقوية شبكات الوكلاء:** يعتمد نجاح الخدمات المالية الرقمية على إنشاء شبكات وكلاء موزعة على نطاق واسع، حيث يتمكن الأشخاص من إيداع وسحب الأموال عند الحاجة. ومع ذلك، يواجه الوكلاء عددًا من المخاطر في تقديم الخدمات للعملاء، حيث يكون الوكلاء أحيانًا مسؤولين من قبل مقدمي الخدمة من خلال الاتفاقيات التعاقدية عن فقدان الأموال التي تحدث نتيجة الاحتيال أو السرقة. ويتم حماية الوكلاء من خلال التنظيم الذي يوضح المسؤولية للجهة المنظمة، ويشجع الناس على أن يصبحوا وكلاء.
- **تعزيز البيانات التنظيمية لدعم إدارة الخدمات المالية الرقمية:** تلعب الخدمات المالية الرقمية دورًا مهمًا في تحقيق الشمول المالي، ويتم ذلك بطريقة مواتية من خلال توضيح التوقعات والحدود بوضوح، ما يخلق بيئة من اليقين، ويتم حماية المستهلكين بشكل أفضل.
- **تشجيع التنسيق الواضح بين التنظيمات:** يمكن أن تخلق الخدمات المالية الرقمية مسؤوليات متداخلة وأولويات منافسة، لا سيما لمنظمي القطاع المالي والاتصالات. يؤدي نقص التنسيق بين

¹بورع فضيلة، مناصرة إيمان، مرجع سابق، ص 53 و 54.

الوكالات إلى تضارب اللوائح أو ضعف التطبيق أو كليهما، لذا فإن الجهود التعاونية بين المنظمين ضرورية لضمان اتباع نهج سياسات متسقة ومنسقة. يحتاج المستهلكون إلى الوضوح بشأن الجهة التنظيمية التي يجب أن يتعاملوا معها عند عدم معالجة شكاواهم من قبل مزودي الخدمة.

خلاصة الفصل:

يتضح من خلال ما تم تناوله في هذا الفصل أن التحول الرقمي في القطاع المالي يمثل إحدى الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية عبر الوسائط الرقمية الحديثة. فقد أفرز هذا التحول نمطًا جديدًا في تقديم الخدمات المالية يتميز بالسرعة والكفاءة، وتجاوز الحواجز الجغرافية التي كانت تعيق استفادة شرائح واسعة من السكان، لا سيما في المناطق النائية. وتعد الخدمات المالية الرقمية من أبرز الأدوات التي تساهم في دعم جهود الشمول المالي، من خلال توفير خدمات مالية ميسرة وآمنة ومتاحة على مدار الساعة، مما يقلل الاعتماد على البنية التحتية التقليدية ويعزز دمج الفئات غير المتعاملة سابقًا في النظام المالي. كما ساهمت هذه التحولات في تقليل تكلفة المعاملات وتحسين جودة الخدمة. إن الرقمنة المالية تعد خيارًا ثقافيًا فحسب، بل أصبحت توجهًا استراتيجيًا ضروريًا لتحديث القطاع المالي وتحقيق أهداف التنمية الشاملة، لا سيما ما يتعلق بتوسيع قاعدة الشمول المالي وضمان استفادة أكبر عدد ممكن من الأفراد من الخدمات المالية الرقمية بطريقة عادلة وفعالة.

الفصل الثاني
دراسة تطبيقية على
عينة من البريد على
مستوى ولاية ميله

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الجانب النظري لهذه الدراسة، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وحتى لا يكون هذا العمل مجرداً ومعزولاً عن الواقع التطبيقي تم إجراء دراسة ميدانية، وذلك بتوزيع استبيان على عينة من الموظفين والقيام بتحليل النتائج المتحصل عليها.

وبريد الجزائر على مستوى ولاية ميلة على غرار كل مراكز البريد الجزائرية تتوجه نحو تبني أساليب وتقنيات جديدة يدعمها التحول الرقمي بهدف تحسين تجربة عملائها وتقديم خدمات مالية أكثر فعالية، وعليه يهدف الجانب التطبيقي من دراستنا إلى إثبات دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي على مستوى الولاية، وكذا توضيح مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى طريقة تصميم أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، تم من أجل التوصل إلى النتائج التي سيتم القيام بتحليل بياناتها بواسطة استخدام برنامج SPSS وتفسيرها وبالتالي الوصول إلى الأهداف المرجوة التي تسعى إليها هذه الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام حول قطاع البريد

يُعد قطاع البريد من الركائز الأساسية للاقتصاد الوطني ووسيلة حيوية لدعم التواصل بين الأفراد والمؤسسات، شهد هذا القطاع تطوراً ملحوظاً عبر العصور، حيث تحول من وسيلة بسيطة لنقل الرسائل والطرود، تقدم مجموعة واسعة من الخدمات التي تشمل البريد التقليدي والخدمات المالية، والخدمات اللوجستية وكذا التجارة الإلكترونية.

لذلك سوف نحاول في هذا المبحث دراسة قطاع البريد من خلال التعرف على التطور التاريخي لخدماته وكذا دراسة الهيكل التنظيمي للقطاع على مستويين المركزي والوطني في الجزائر وكذا التعرف على أهميته.

المطلب الأول: نشأة وتطوير البريد وخدماته

مع مرور الزمن واكب البريد بخدماته التحولات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية ليصبح جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية ومكوناً أساسياً في بنية الدولة الحديثة.

في هذا المطلب سنتناول نشأة البريد منذ بدايته الأولى ونستعرض المراحل المختلفة التي مر بها تطوره وصولاً إلى شكله المعاصر بخدماته التي وفقت بين السرعة والتكنولوجيا الرقمية.

أولاً: نشأة الخدمات المالية البريدية وتطويرها

في سنة 255 قبل الميلاد وجدت في مصر أول وثيقة بريدية معروفة رغم أن الخدمات البريدية كانت موجودة قبل ذلك في شكل رسائل بين الملوك والأباطرة، أما في القرن 17 ظهرت الاتفاقيات البريدية الثنائية والتي تطورت فيما بعد تحت ضغط التطور السريع للتجارة إلى وضع نظام للخدمات البريدية الدولية، من طرف السيد رونالد هيل (Rowland Hill) في إنجلترا سنة 1840 بوضعه نظاماً للرسائل (Franking) يتم من خلاله تحديد سعر الرسائل بناءً على عدد الحروف، بعدها تم إصدار أول طابع بريدي سنة 1863 بعدما عقد مؤتمر باريس لوضع المبادئ العامة للاتفاقيات المتبادلة.

بعدها جاء هاينريش فون ستيفان (Heinrich von Stephan) وهو مسؤول بريدي رفيع المستوى في اتحاد شمال ألمانيا، وضع خطة لإنشاء اتحاد بريدي دولي، وهو ما تبنته الحكومة السويسرية في مؤتمر عُقد سنة 1874 حضره ممثلو 22 دولة أوروبية وأمريكية، ليكون تمهيداً للتوقيع على اتفاقية برن في 1874/10/09 والتي شهدت ميلاد الاتحاد البريدي العالمي عام 1878 والذي يضم حالياً 192 دولة، كل 4 سنوات يجتمع ممثلو الدول الأعضاء لاتخاذ قرارات واستراتيجيات جديدة للبريد العالمي يشغل به أكثر من 250 موظف من 150 دولة يساهرون على تقديم الدعم التقني وخاصة في مجال تطبيق التكنولوجيا البريدية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

وفي إطار تحقيق التنمية المستدامة في آفاق 2030، وتماشياً مع خطة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة، يعمل الاتحاد البريدي العالمي من خلال شبكة عالمية تصل إلى 677.000 مكتب بريدي و5.32 مليون موظف وبنية تحتية تشمل 192 دولة من أجل أداء دوراً اجتماعياً مهماً من خلال تقديم خدمات توصيل الرسائل والطرود، ومن أجل هذا تم التنظيم البريدي في شكله التقليدي بين الأطراف الثلاثة: الحكومات لرسم السياسات العامة، الهيئات التنظيمية لوضع القواعد التنظيمية، وأخيراً الشركاء المعنيين، ومهمتهم توفير الفعلي للخدمات البريدية للجميع.¹

ثانياً: نشأة وتطور مؤسسة بريد الجزائر والتعريف بها

1. نشأة مؤسسة بريد الجزائر:

شرعت فرنسا في بناء قصر البريد المركزي سنة 1910 وأكملته سنة 1913 وأطلقت عليه آنذاك تسمية "البريد الجديد" قبل أن تغيرها الجزائر المستقلة بـ "البريد المركزي" بعد استعادة سيادتها في يوليو 1962. أثناء الاستعمار الفرنسي للجزائر، تمثل الدور البريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة لإيداع الأموال بصندوق التوفير ودفع المعاشات وأيضاً دفع رواتب المعلمين وعمال البلدية وعمال الإدارات العمومية، وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية بتسمية (P.T.T) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات التي نسبت: "البريد"، "التلغراف"، "الهاتف"، وهي التسمية التي استمر اعتمادها من بعد الاستقلال، في سنة 1962، وبعد رحيل أغلبية عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلدنا الشيء الذي دفع بمجموعة من العمال الجزائريين إلى بذل قصارى جهدهم ورفع التحدي حيث تمكنوا من ضمان استمرارية الخدمات على مستوى ما يفوق 800 مكتب بريدي .

وجاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح من نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي للجزائر.²

ورثت إدارة البريد والمواصلات الجزائرية عن النظام الفرنسي معظم التشريعات المتعلقة بخدمات هذا القطاع، واستمر نشاطها بصفة عادية حتى سنة 1975 حيث تم إصدار مرسوم 75-89 المؤرخ بتاريخ 1975/09/30 والمتضمن قانون البريد والمواصلات.³

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

² الموقع الإلكتروني: <https://www.mpt.gov.dz>، تمت الزيارة في: 15-03-2026 على الساعة: 13:20.

³ المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر 16 يناير 2002 ص 19.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

إن ميلاد بريد الجزائر ليس وليد الصدفة بل هو نتيجة لتظافر عدة جهود عوامل جملها خارجية ولا يمكن التحكم فيها أو حتى توجيهها، من بينها محاولات الجزائر للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة التي تضم أكبر عدد من البلدان والمتحكمة في التجارة العالمية خاصة في إقليم حوض البحر وما تمليه من شروط على الدول التي ترغب في الاندماج واللاحاق بالسوق العالمية تعيش في ظل تأثيرات العولمة وما جاءت به من تغييرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وعلى رأسها الإنترنت التي غيرت من شكل العالم وهيكله المؤسسات وطرق التنظيم والإدارة داخل هذه المؤسسة.

من أجل ذلك، تم إصدار قانون رقم 03-2000 المؤرخ بتاريخ 2000/08/05 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات، ويهدف إلى إلغاء الاحتكار وفتح القطاع للمنافسة، ويهدف بذلك إلى:

- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية ذات نوعية مع ضمان المصلحة العامة.

- إعادة ترتيب المكاتب البريدية، وإعادة تسمية مناصب العمل وتغيير الشعار والألوان.¹

2. تعريف مؤسسة بريد الجزائر:

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي، أنشئت في جانفي 2002 وفق المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 2002/01/14، وكذلك القانون 18/04 المؤرخ في 2018/05/10 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات والاتصالات الإلكترونية، ولاسيما من المؤسسة القديمة التابعة للدولة، هي مؤسسة ذات طابع وحساب، كما تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

حيث تُعتبر مؤسسة "بريد الجزائر" المتعامل الرئيسي الأول من حيث حجم الشبكة وعدد الزبائن أو حجم الحركة المالية، إذ إنها تملك حوالي 8233 مكتب بريدي، أو فيما يخص الزبائن فهي تحوز على 4.2 مليون حساب ادخار وأكثر من 23 مليون حساب بريدي، وما هو أزيد من 2 مليون زبون يوميا.

أما الشعار فانصب الإهتمام على الألوان فالأصفر الفاقع اللون للتذكير وجلب الإنتباه، واللون الأزرق الداكن كدلالة على خاصية الإعلام يتشكل الشعار من قسمين قسم بالرسم الكاليفرافي يسمح بقراءة الحرف "ب" والحرف "ج" للدلالة على بريد الجزائر موجودان في وضعية متناظرة تشرح طرق النقل المستعملة الجو البر، البحر)، وقسم باللون الأزرق يدل على اسم المؤسسة باللغة العربية وباللغة اللاتينية، أما التوقيع فهي

¹ القانون رقم 03-2000، الجريدة الرسمية رقم 48، المادة رقم 01، بتاريخ 2000/08/06.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

الجملة الإشهارية التي تصاحب العروض الإشهارية فقد اختارت المؤسسة التعهد بالتواجد بالقرب من الزبائن وفي المكان من خلال الجملة التالية:

<< Pour être près de vous nous nous engageons à être partout >>>

الشكل رقم 2: رمز بريد الجزائر



المصدر: الموقع الرسمي لبريد الجزائر.

ثالثا: مهام مؤسسة بريد الجزائر

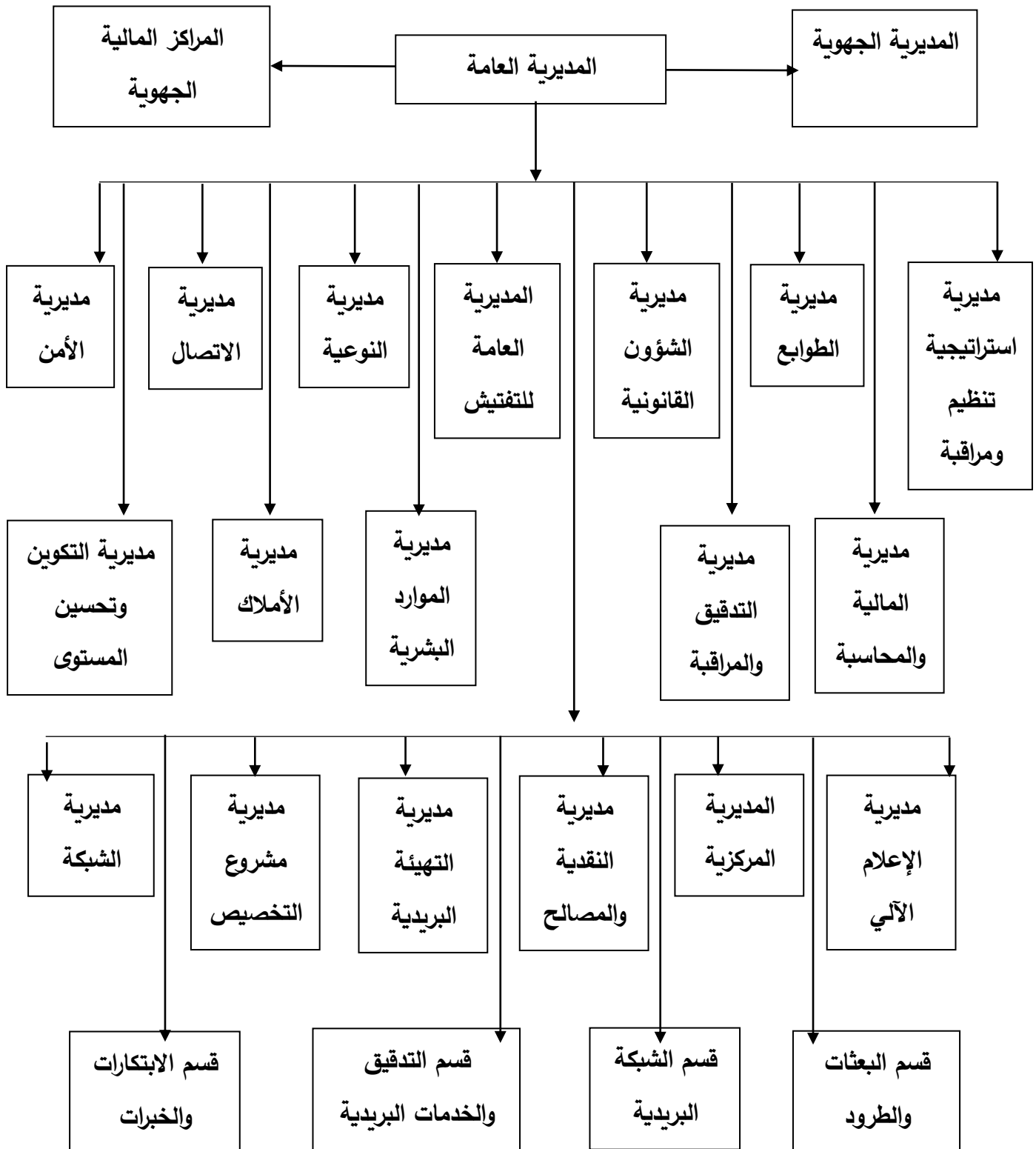
- القيام بكل النشاطات المكلفة بها والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء يتعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية، الإمدادات والمصالح المالية البريدية.
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.
- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على المستوى الترابي والوطني.
- توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.
- صيانة الوسائل البريدية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل ووفق دفتر الأعباء الممضى مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات.

المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر

لدراسة كيفية العمل الإداري لمؤسسة بريد الجزائر، قمنا بمقابلة مع أحد المديرين المركزيين في المديرية العامة، والذي كان في زيارة عمل تفقدي للمديرية الولائية - ميلة. حيث قمنا بطرح عليه مجموعة من الأسئلة تصب كلها في سياق التنظيم الإداري للمؤسسة، حيث أجابنا أن المديرية العامة للبريد تنقسم إلى مديريات وأقسام وفروع، كما قام بتزويدنا ببعض الوثائق الإلكترونية التي دعمت إجاباته، والتي تمكنا من خلالها من وضع الهيكل التنظيمي العالمي للمؤسسة كما هو موضح في الشكل أدناه.

أولاً: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لبريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

ثانياً: مهام مختلف المديريات

1. الهياكل المركزية:

1.1. المديرية العامة :

يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة المعين بمرسوم، يجوز للمدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي حيث يقوم بـ:¹

- ممارسة السلطة السلمية في كل موظفي المؤسسة.
- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
- يمكن أن يفوض بعض السلطات لمساعديه.
- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية وعلى مستوى مؤسسات بنكية.
- يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة، كما يقترح على مجلس الإدارة البرامج العامة للاستغلال، المشاريع والمنظمات .
- حيث تنقسم المديرية العامة إلى قسمين: مديرية مكلفة بالبحث والدراسات ومديرية مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

2.1. مديريات الدراسات:

أ- مديريات الدراسات لتحسين النوعية :

- يتمثل هدفها الرئيسي في توفير الخدمة ذات نوعية لزبون، وبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:
- إرساء نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون.
 - تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
 - تحديد مسؤول النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في ميدان:
 - زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية.
 - تحسين مستمر في الاستقبال.
 - التخفيف من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

ب- مديريات الدراسات الاستراتيجية التخطيط والتنظيم:

تعمل هذه المديرية على ترجمة استراتيجية المؤسسة بتحديد محاور وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد والعمل على تطبيق الإيرادات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

ج- مديرية الدراسات في مجال الاتصال:

تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم بـ:

- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.
- توزيع ونشر مختلف النتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.
- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطوير المؤسسة واستراتيجياتها.
- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة.

د- مديرية الدراسات لمراقبة 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 تساعد أيضاً على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم المستمر والإشراف وتقديم الاقتراحات وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

- قياس أداء المؤسسة وترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
- المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية).
- المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.

هـ- مديريات الدراسات للشؤون الدولية، التعاون والشؤون القانونية:

تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية للشؤون الدولية بالبريد والمصالح المالية التي يتم تمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل بـ:

- تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.
- تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها أمام مصالح القضاء.
- إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص النصوص القانونية.

و- مديرية الدراسات المكلفة بالممتلكات:

تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في استغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والممتلكات وتتكفل هذه المديرية أيضاً بـ:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

- صياغة القواعد القانونية للممتلكات ومتابعة واهتلاكاتهما.
- المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة والمكتسبات حديثا.
- إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة بـبريد الجزائر.

3.1. مديريات مركزية :

تتمثل المديريات المركزية فيما يلي ¹:

❖ مديريات لمصالح البريدية :

وتتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية وعلى المستوى الداخلي وعلاقتها مع الخارج:

- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهيكل القاعدية للبريد.
 - إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية .
 - تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- تتشكل هذه المديرية على 4 مديريات فرعية وخلية مكلفة بالبريد السريع:

- المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
- المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية وهواية جمع الطوابع.
- المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.
- المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- الخلية المكلفة بالبريد السريع.

❖ مديرية المصالح المالية:

تتكفل هذه المديرية بـ:

- العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.
- تأمين الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير مكتب التبادل الدولي للحوالات مع الخزينة العمومية للبنوك.
- معالجة مختلف النزاعات القانونية والإستعلامات، وتشمل هذه المديريات على 3 مديريات فرعية.

¹ وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

❖ مديرية المالية والمحاسبة:

وتتكفل هذه المديرية في:

- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
- تأثير مختلف الهياكل والبياديين المحاسبي والمالي.
- توحيد مختلف الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.
- توحيد ومتابعة الميزانيات للقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.

❖ مديرية الوسائل العامة:

وتتكفل هذه المديرية بـ:

- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التمويل، الصيانة، الحماية.

❖ مديرية الموارد البشرية:

وتتكفل هذه المديرية بـ:

- إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية وتكوين والشؤون الاجتماعية.
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون الوظيفة العمومية 85-59، والقانون 90-11).
- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

❖ المديرية التجارية:

وتتكفل هذه المديرية بـ:

- إعداد مخطط النشاط التجاري للبريد، الرسائل الطرود البريدية والخدمات المالية.
- إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية للزبائن.
- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

❖ مديرية الإعلام الآلي:

وتتكفل هذه المديرية بـ:

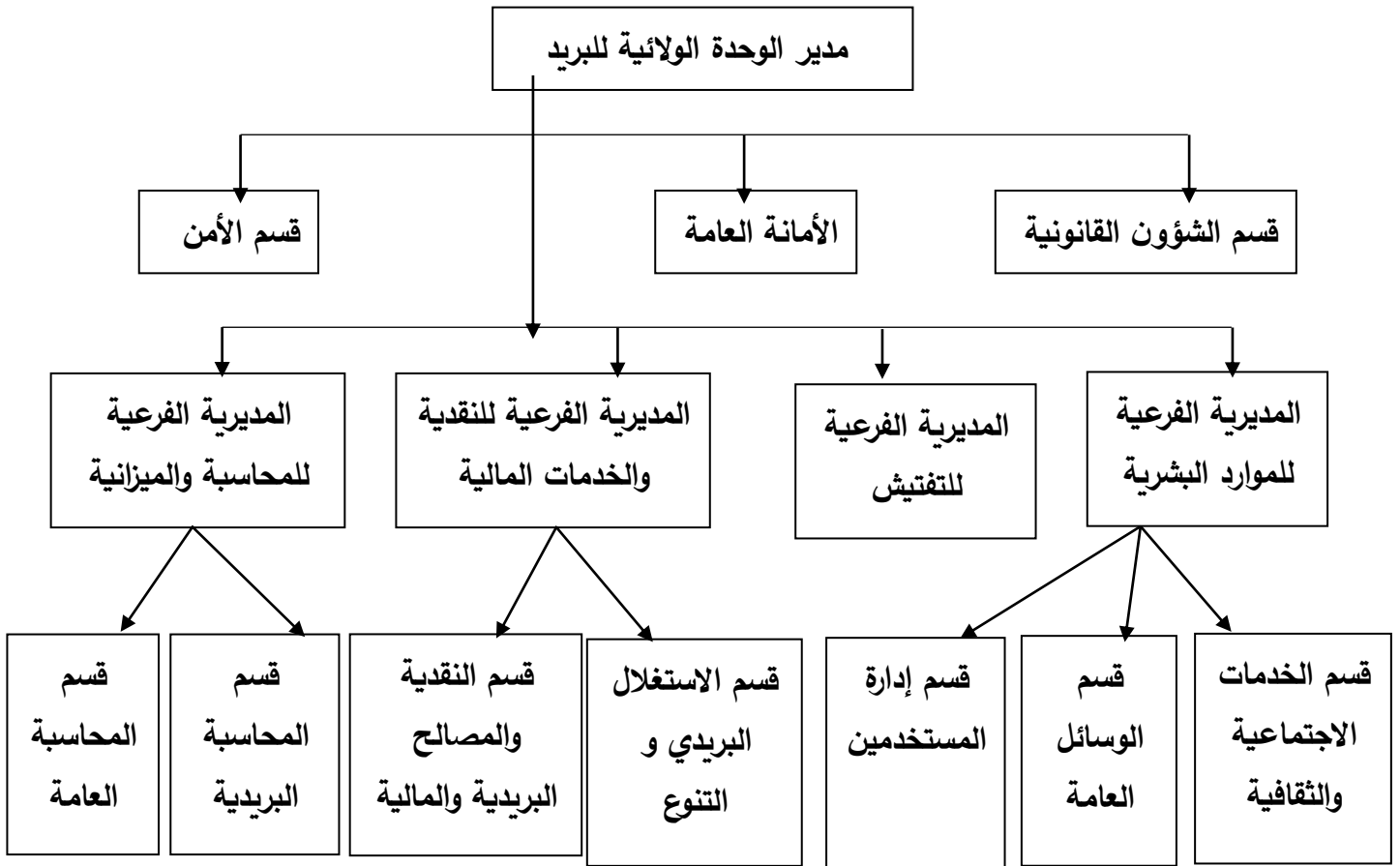
- إعداد البرامج للتجهيز للنظام الآلي.
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي ضرورية للتسيير المصالح.
- الإشراف على التسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تجهيز المصالح.
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

المطلب الثالث: دراسة الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد (ميلة)

في المقابل ومن أجل إعداد الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية، وبطلب منا استقبلنا المدير الولائي للبريد - ميلة - والذي بدوره قدم لنا كل المعلومات اللازمة بالتعاون مع المدير الفرعي للوسائل العامة، والتي أسفرت عن وضع الهيكل التنظيمي الآتي:

أولاً: الهيكل التنظيمي

الشكل رقم 4: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد ميلة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مقابلات مسؤولي المؤسسة.

ثانياً: مهام مختلف المديريات والمصالح:

تعتبر الوحدة الولائية للبريد البنية الأساسية والصورة المصغرة لمؤسسة بريد الجزائر في مواجهة مباشرة لجمهور العملاء والزبائن سواء في سياستها أو هيكلها التنظيمي، والذي نُفصله كما يلي:

1. مديرية الموارد البشرية والوسائل العامة :

يترأسها مدير فرعي وتنقسم ثلاثة أقسام: قسم إدارة المستخدمين، قسم الوسائل العامة، قسم الخدمات الاجتماعية والثقافية، تتكفل هذه المديرية بـ:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

- تسير الوسائل المادية: بنايات، وسائل نقل، التمويل بالمطبوعات وتزويد المكاتب البريدية بها، اقتناء تجهيزات الإعلام الآلي وصيانتها.
- تسير الموارد البشرية للتعبير عن الاحتياجات، تقييم الأداء، التحويلات الداخلية، التكوين والخدمات الاجتماعية.
- إعداد الوضعيات المالية الدورية وإرسالها إلى المديرية الجهوية.

2. المديرية الفرعية للنقدية والخدمات المالية :

يتأصلها مدير فرعي وتضم قسمين: قسم الشبكة البريدية والتنويع، وقسم المصالح المالية والنقدية.

3. قسم الشبكة البريدية والطوابع:

يتكفل بـ:

- تقييم وترشيد الاستعمال العقلاني للرسائل البشرية والمادية لتحسين أداء المكاتب البريدية.
- تنظيم ومراقبة نشاط المصالح البريدية.
- اقتراح توسيع وإنشاء المكاتب البريدية وإحصاء احتياجات المكاتب لوسائل العمل.
- تنظيم وتوجيه واستقبال وتوزيع بريد الوسائل والطرود البريدية، وبيع الطوابع البريدية وعقود نقل البريد داخل الولاية، وإعداد العقود بخصوص النقل الخاص بالبريد.
- إعداد فواتير آلات التلخيص الذكية.
- إعداد الإحصائيات الدورية والسنوية وإعادة تصنيف المكاتب البريدية.
- معالجة مختلف الاستعلامات والشكاوى.

4. مصلحة المالية والنقدية:

ومهامها متمثلة في:

- معالجة البريد الوارد من المركز المالي الجهوي، مركز الصكوك، مركز الحوالات.
- الاطلاع على مختلف العمليات لصالح الخزينة العمومية.
- استقبال وتوزيع واسترجاع الصكوك البريدية والبطاقات الذهبية.
- معالجة الاستعلامات والشكاوى المتعلقة بالمصالح المالية.
- إعداد محاسبة المكاتب من خلال اللائحة 164.
- مراقبة الأموال الموزعة على مكاتب البريد والمتأنية من بنك الجزائر وإعداد المحاسبة الخاصة بها.

5. المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية :

يتأصلها مدير فرعي وبها قسما: قسم محاسبة المكاتب البريدية، وقسم للمحاسبة العامة والميزانية، تتكفل بـ:

- جمع ومراقبة ومعالجة المحاسبة البريدية للمكاتب عن طريق مسك اللائحة 1104، وإعداد محاسبة نهاية الشهر وإرسالها إلى المركز الجهوي.
- متابعة صرف الميزانية المخصصة للولاية وإعداد التقارير الدورية لصالح المديرية العامة.
- تحويل المحاسبة البريدية إلى المحاسبة العامة وإرسالها في شكل ميزانية شهرية إلى المركز الجهوي.
- الجرد السنوي لكل ما يتعلق بعمل المكاتب البريدية وإعداد التقارير.

6. مديرية الإعلام الآلي:

يتأصلها مدير فرعي يتمثل دورها في:

- تركيب وتصليح وبرمجة أجهزة وشبكة الإعلام الآلي في المكاتب.
- السهر على الربط المتواصل لمكاتب البريد بالشبكة المركزية لتمكينها من تنفيذ جميع عملياتها اليومية دون انقطاع.
- إعداد التقارير الدورية للمديرية المركزية.

7. مديرية الفرعية للتفتيش:

- إعداد رزنامة لتفتيش المكاتب البريدية وتنفيذها على مدار السنة وإعداد التقارير الدورية للمديرية الجهوية للتفتيش.
- متابعة العمليات البريدية على مستوى المكاتب وتصحيحها.
- متابعة العمليات غير القانونية وإعداد التقارير عنها، والإبلاغ عن أية عملية اختلاس ممكنة.

8. قسم الأمن الداخلي:

يعمل مباشرة مع المدير الولائي:

- مهمته السهر على تزويد المكاتب بكاميرات المراقبة والسهر على استعمالها.
- المحافظة على الأمن داخل المكاتب والمديرية الولائية وإعداد التقارير الدورية.

9. قسم الشؤون القانونية والمنازعات:

عمله يبرز في إدارة النزاعات مع المحاكم المختلفة سواء كانت لصالح المؤسسة أو ضدها.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية

لقد هدفت الدراسة بشكل رئيسي الى تحديد دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ويتضمن هذا المبحث وصفا لبناء أداة الدراسة ومصدر واساليب جمع البيانات والمعلومات بالإضافة الى الاساليب الاحصائية المستخدمة في هذه الدراسة.

المطلب الأول: مصادر وأساليب جمع البيانات والمعلومات

تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب المنهجية بغرض جمع البيانات والمعلومات الضرورية للدراسة لضمان الدقة العلمية والموثوقية في النتائج، وقد تم استخدام مصدرين أساسيين للمعلومات:

أولاً: المصادر الثانوية

حيث اتجهت الطالبتين في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ثانياً: المصادر الأولية

لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوعي البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ومعالجتها احصائيا بالاستعانة ببرنامج spss.

المطلب الثاني: بناء أداة الدراسة

من أجل معرفة دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، تم بناء أداة للدراسة في صورتها الأولية (استبانة)، عقب تحديد أبعاد ومكونات الموضوع والوقوف على أهمية المعلومات الأساسية وعلاقتها بموضوع الدراسة، وبالإطلاع على عدد من الكتب والدراسات المتخصصة في مجال الموضوع، وبالرجوع إلى آراء كل من الأستاذ المشرف والمختصين والخبراء في الموضوع، قمنا بتصميم استمارة الاستبانة، وفيما يلي شرح موجز لمحاور وأبعاد استبانة الدراسة.

أولاً: الاستبانة

المتعلقة بدراسة دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -دراسة حالة بريد الجزائر وكالة ميلة- تتكون من ثلاث محاور رئيسية هي:

1. المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

2. المحور الثاني: وهو خاص بالمتغير التابع الشمول المالي ويتكون من 3 مجالات:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

- المجال الأول: الوصول الى الخدمات المالية الرقمية ويتكون من 05 فقرات.
 - المجال الثاني: استخدام الخدمات المالية الرقمية ويتكون من 05 فقرات.
 - المجال الثالث: جودة الخدمات المالية الرقمية ويتكون من 05 فقرات.
3. المحور الثالث: وهو خاص بالمتغير المستقل الخدمات المالية الرقمية ويتكون من اثني عشر عبارة.

ثانياً: ترميز الاستبيان

بالنسبة لمحور العوامل الشخصية (الجنس، العمر، المستوى، الخبرة) تم ترميزها حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 2: ترميز متغيرات الاستبانة بالنسبة لمحور العوامل الشخصية

الرمز	الفئة	المتغيرات
1	ذكر	الجنس
2	أنثى	
1	أقل من 30 سنة	العمر
2	من 31 إلى 40 سنة	
3	أكثر من 41 سنة	
1	دون الليسانس	المستوى
2	ليسانس	
3	ماستر	
4	دراسات عليا	
1	اقل من 05 سنوات	الخبرة
2	من 06 الى 10 سنوات	
3	من 11 الى 20 سنة	
4	أكثر من 21 سنة	

المصدر: من إعداد الطالبتين

1- بالنسبة بمقياس ليكارت وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي فيما يخص المحور الثاني

والمحور الثالث من كل استبانة حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 3: مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل

وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

(4=1-5) ثم تقسيمه على عدد الخلايا ($0.8=5/4$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي:

الجدول رقم 4: درجات مقياس ليكرت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل من 2.60
موافق إلى حد ما	3	من 2.6 إلى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.4 إلى أقل من 4.20
موافق تماما	5	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: من اعداد الطالبتين

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قامت الطالبتين بتقريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار 24، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الباحث في وصف عينة الدراسة.
- ✓ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- ✓ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات.
- ✓ الانحدار البسيط وهو أسلوب مفيد لمعرفة درجة تأثير المتغيرات المستقلة في التابعة أي معرفة المتغيرات.
- ✓ اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- ✓ اختبار T و F للمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة

من خلال هذا المبحث نقوم بالتطرق للنتائج المتحصل عليها وتحليلها سواء لخصائص العينة او المتوسطات الحسابية ومن خلالها نحاول الوصول الى الهدف المنشود من هذه الدراسة وذلك بمعالجة البيانات التي تضمنها الاستبيان، باعداد جدول توزيعي تكراري لمتغيرات الدراسة بالاضافة الى اختبار الفرضية الرئيسية والفرضية الفرعية.

المطلب الأول: خصائص عينة الدراسة

يتناول هذا المطلب تحليلاً لأدوات الدراسة الميدانية من خلال وصف فقرات الاستبيان والصدق البنائي له:

أولاً: تحديد عينة الدراسة

تم اختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية لضمان تمثيل مختلف شرائح العينة في الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، وقد تم توزيع 55 استبياناً ورقياً، وتم استرجاع 45 استبياناً صالحاً للاستخدام في التحليل الإحصائي، ويعتبر هذا العدد كافياً لإجراء التحليلات اللازمة والتوصل إلى نتائج موثوقة علمياً، مما يعكس اهتمام افراد العينة بموضوع البحث واستجابتهم لفقرات المطروحة في الاستبيان.

ثانياً: خصائص أفراد عينة الدراسة

الجدول التالي يوضح الخصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

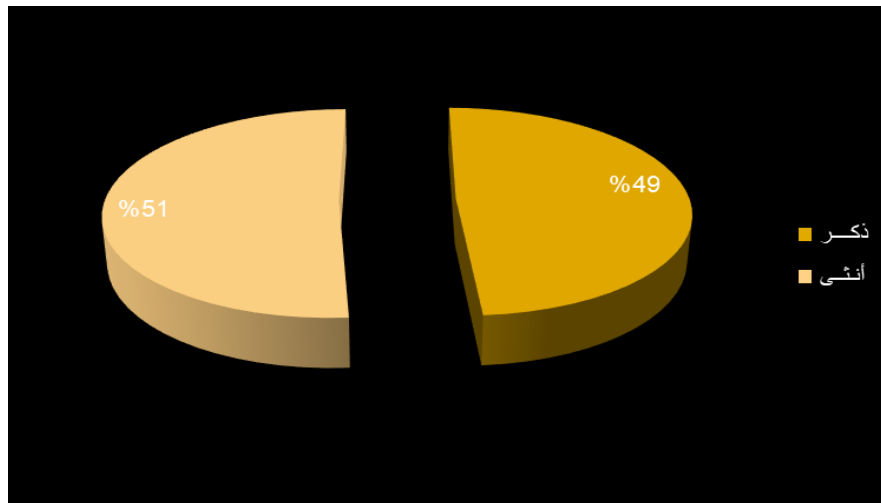
الجدول رقم 5: خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	22	48.9
	أنثى	23	51.1
العمر	اقل من 30 سنة	15	33.3
	31-40 سنة	16	35.6
	أكثر من 41 سنة	14	31.1
المستوى	دون الليسانس	10	22.2
	ليسانس	14	31.1
	ماستر	14	31.1
	دراسات عليا	7	15.6
الخبرة	اقل من 05 سنوات	18	40.0
	من 06 الى 10 سنوات	12	26.7
	من 11 الى 20 سنة	10	22.2
	أكثر من 21 سنة	5	11.1

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

1. حسب متغير الجنس:

الشكل رقم 5: توزيع متغير الجنس

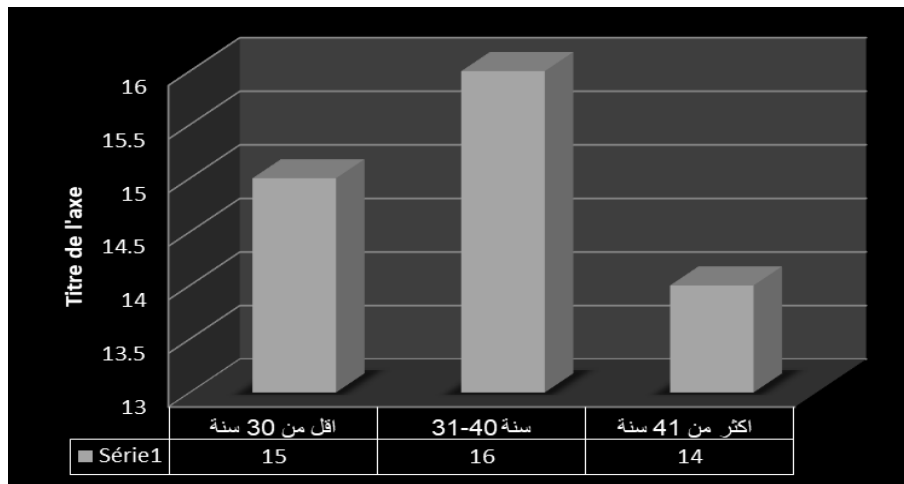


المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يتضح من الرسم البياني أن معظم الأفراد المبحوثين إناث بنسبة 51.1% في مقابل 48.9 % من أفراد العينة ذكور، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة في الخدمات المالية الرقمية عموما الطابع الأنثوي.

2. حسب متغير العمر:

الشكل رقم 6: توزيع متغير العمر

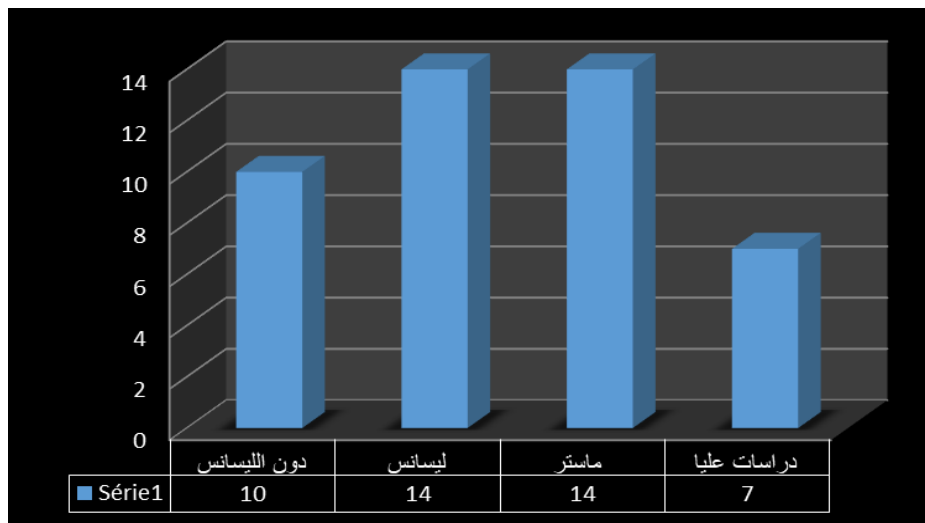


المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات الثلاث، حيث كانت النسبة في الفئة الثانية [من 31 الى 40 سنة] بنسبة 35.6 % وهي أكبر نسبة، تليها الفئة الاولى [أقل من 30 سنة] بنسبة 33.3، وفي الأخير تأتي الفئة الثالثة [أكثر من 41 سنة] بنسبة 31.1%، كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم الموظفين المستخدمين للخدمات المالية الرقمية محل الدراسة هم من فئة الراشدين ما يعكس وعيهم الكبير بأهميتها.

3. حسب متغير المستوى التعليمي:

الشكل رقم 7: توزيع المستوى

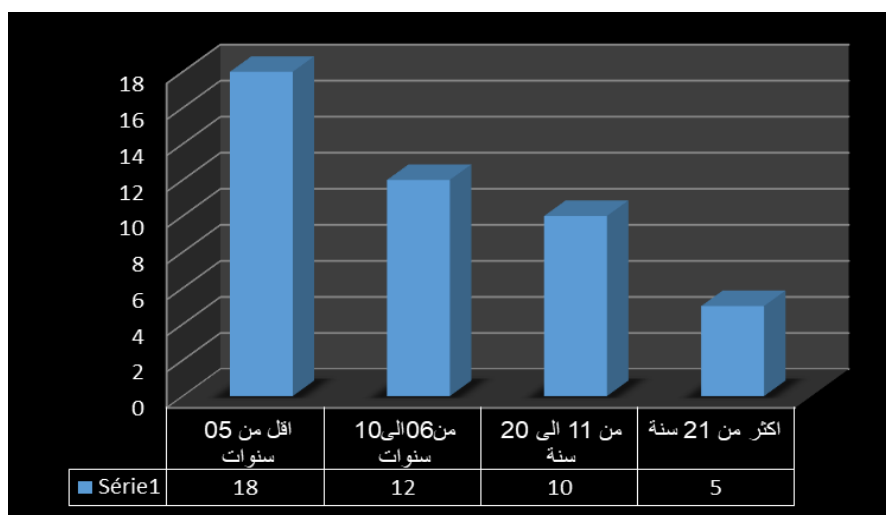


المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة ذو مستوى ليسانس وماستر بنسبتين متطابقتين 31.1%، مايعكس توجههم نحو مختلف الخدمات المالية الرقمية، وثم فئة ال دون الليسانس بنسبة 22.2%، وأخيرا فئة الدراسات العليا بنسبة 15.6%.

4. حسب متغير المهنة:

الشكل رقم 8: توزيع الخبرة



المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

من حيث الخبرة فإن الفئة الاولى فئة أقل من 05 سنوات في المرتبة الأولى بنسبة 40.0%، ثم تلتها الفئة الثانية فئة من 06 الى 10 سنوات بنسبة 26.7%، وبعدها فئة من 11 الى 20 سنة بنسبة 22.2%، ثم الفئة الرابعة والاخيرة فئة أكثر من 21 سنة بنسبة 11.1%.

المطلب الثاني: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الموظفين لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، ويقصد بمعامل الصدق أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وأما الثبات يعني إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد تطبيقه، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور والمجالات.

الجدول رقم 6: نتائج إختبار صدق وثبات الإستبيان

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
01	الاجمالي	27	0.875	0.765

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

ونلاحظ من الجدول المقابل أن فقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائيا، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية. إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس فعلا ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة. أيضا للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معدل كل المجال والمحور الكلي فإذا كان معامل الارتباط معنويا وكبيرا، يمكننا القول بأن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثبات.

المطلب الثالث: تفسير و تحليل مجالات ومحاور الدراسة

سنتناول في هذا المطلب عرض وتحليل بيانات الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأهداف التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية المرجحة (XW) والانحرافات المعيارية (Si) عن جميع الفقرات وفيما يلي تحليل لكل متغير من المتغيرات الدراسة:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

أولاً: تحليل اتجاهات الأفراد نحو دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي

1. تحليل فقرات المحور الثاني المتعلق بالوصول الى الخدمات المالية الرقمية

الجدول التالي يمثل التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الوصول الى الخدمات المالية.

الجدول رقم 7: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الوصول الى

الخدمات المالية الرقمية

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة	
			01	02	03	04	05					
01	يسهل بريد الجزائر فتح حساب مصرفي دون اي عائق.	العدد	0	8	15	10	12	3.58	1.076	02	موافق	
		النسبة	0	17.8	33.3	22.2	26.7					
02	يهنم بريد الجزائر بانجاز الخدمات المالية في اقصر وقت.	العدد	0	8	17	15	5	3.38	912.0	03	محايد	
		النسبة	0	17.8	37.8	33.3	11.1					
03	يوفر بريد الجزائر ضمانات للوصول للخدمات المالية دون عراقيل.	العدد	4	12	13	10	6	3.04	1.186	05	محايد	
		النسبة	8.9	26.7	28.9	22.2	13.3					
04	يوفر بريد الجزائر فروعاً قريبة تسهل الوصول الى خدماته.	العدد	0	6	14	11	14	3.73	1.053	01	موافق	
		النسبة	0	13.3	31.1	24.4	31.1					
05	يوفر بريد الجزائر خدماته لمخلف فئات المجتمع دون تمييز .	العدد	5	8	13	11	8	3.20	1.254	04	محايد	
		النسبة	11.1	17.8	28.9	24.4	17.8					
إجمالي المجال الأول المتعلق بالوصول الى الخدمات المالية الرقمية												
									3.3867	0.51061	موافق	

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يبين الجدول رقم 06 ان اجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي يقدر ب 3.3867 يعني موافقة أفراد العينة على ان بريد الجزائر يدعم الوصول الى الخدمات المالية ، ويبين كذلك إنحراف معياري مقدر ب 0.51061 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الوصول الى الخدمات المالية ، وتمت معالجة هذا عن طريق 05 عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.73 وإنحراف معياري يقدر ب 1.053 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة المرتفعة مما يعكس أن بريد الجزائر له فروع قريبة تسهل الوصول اليه ، وجاءت الفقرة رقم (01) في المرتبة الثانية

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.58 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.076 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة مرتفعة مما يعكس أن بريد الجزائر يسهل فتح حساب مصرفي دون عائق ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.38 وإنحراف معياري يقدر بـ 912.0 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة المرتفعة مما يعكس أن بريد الجزائر يقوم بانداز الخدمات المالية في اقصر وقت .

وأما في المرتبة الرابعة فقد جاءت الفقرة رقم (05) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.20 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.254 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة المرتفعة ما يثبت أن بريد الجزائر يقدم خدمات لافراد المجتمع دون تمييز ، وجاءت في المرتبة الخامسة والاحيرة الفقرة رقم (03) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.20 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.254 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة المرتفعة مما يدل على أن بريد الجزائر يوفر ضمانات للوصول الى الخدمات المالية الرقمية.

2. تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق باستخدام الخدمات المالية الرقمية

الجدول التالي يمثل التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات استخدام الخدمات المالية.

الجدول رقم 8: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الشمول المالي

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	يدرس بريد الجزائر كيفية استخدام اي خدمة مالية قبل عرضها	العدد	0	8	10	16	11	3.67	1.044	01	موافق
		النسبة	0	17.8	22.2	35.6	24.4				
02	يوفر بريد الجزائر دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء بشكل واسع	العدد	4	10	14	9	8	3.16	1.224	05	محايد
		النسبة	8.9	22.2	31.1	20.0	17.8				
03	يبسط بريد الجزائر الاجراءات المتعلقة بالخدمة	العدد	4	7	10	14	10	3.42	1.252	04	موافق
		النسبة	8.9	15.6	22.2	31.1	22.2				
04	يوفر بريد الجزائر دعما للعملاء عند استخدام الخدمات	العدد	1	9	12	11	12	3.53	1.160	03	موافق
		النسبة	2.2	20.0	26.7	24.4	26.7				
05	يضمن بريد الجزائر امانا للعمليات المالية عند الاستخدام	العدد	0	8	12	13	12	3.64	1.096	02	موافق
		النسبة	0	17.8	26.7	28.9	26.7				
إجمالي المجال الثاني المتعلق باستخدام الخدات المالية الرقمية											
0.49633 3.4844 موافق											

المصدر: إعداد الطالبتين الإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

يبين الجدول رقم 07 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي الذي يقدر ب 3.4844 يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر يدعم استخدام الخدمات المالية ، ويبين كذلك إنحراف معياري مقدر ب 0.49633 أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الوصول الى الخدمة المالية ، وتمت معالجة هذا عن طريق خمس عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (01) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 3.67 وإنحراف معياري يقدر ب 1.044 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة مما يبين أن بريد الجزائر يدرس الخدمات المالية الرقمية قبل عرضها ، وجاءت الفقرة رقم (05) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 3.64 وإنحراف معياري يقدر ب 1.096 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة التي أكدت ضمان بريد الجزائر للعمليات المالية ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (04) بمتوسط حسابي يقدر ب 3.53 وإنحراف معياري يقدر ب 1.1160 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس الدعم الذي يقدمه بريد الجزائر للعملاء ، وذلك ما تؤكد الفقرة رقم (03) التي جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.42 وإنحراف معياري يقدر ب 1.252 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة مما يدل أن بريد الجزائر خدماته بسيطة ، وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي يقدر ب 3.16 وإنحراف معياري يقدر ب 1.224 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة أي أنبريد الجزائر له دليل واسع لاستخدام الخدمات المالية .

3. تحليل فقرات المجال الثالث المتعلق بجودة الخدمات المالية الرقمية

الجدول التالي يمثل التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات جودة الخدمات المالية.

الجدول رقم 9: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات جودة

الخدمات المالية الرقمية

الرقم	الفقرات	المقيا س	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	تقدم خدمات بريد الجزائر للمعمل في الوقت المحدد	العدد	1	6	12	15	11	3.64	1.069	04	موافق
		النسبة	2.2	13.3	26.7	33.3	24.4				
02	يقوم بريد الجزائر بتقديم خدمات جديدة كل فترة	العدد	2	8	13	14	8	3.41	1.116	05	موافق
		النسبة	4.4	17.8	28.9	31.1	17.8				
03	يحافظ بريد الجزائر على سرية العملاء	العدد	0	3	10	18	14	3.96	0.903	01	موافق
		النسبة	0	6.7	22.2	40.0	31.1				

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

04	يتميز بريد الجزائر بالشفافية في تقديم المعلومات للعملاء	العدد	0	6	12	15	12	3.73	1.009	02	موافق
		النسبة	0	13.3	26.7	33.3	26.7	26.7			
05	يضمن بريد الجزائر استمرارية الخدمة دون انقطاع	العدد	0	7	12	16	10	3.64	1.004	03	موافق
		النسبة	0	15.6	26.7	35.6	22.2				
إجمالي المجال الثالث المتعلق بجودة الخدمات المالية الرقمية											
								3.6756	0.42274	موافق	

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يبين الجدول رقم 08 أن إجابات عينة الدراسة ذات متوسط حسابي يقدر بـ 3.6756، يعني موافقة أفراد العينة على أن بريد الجزائر يدعم الوصول الى الخدمات المالية ، ويبين كذلك إنحراف معياري يقدر بـ 0.42274 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال جودة الخدمات المالية ، وتمت معالجة هذا عن طريق 05 عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم(03) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.96 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.903 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة العالية مما يعكس أن بريد الجزائر يحافظ على سرية العملاء ، وجاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.73 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.009 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة العالية مما يدل على أن بريد الجزائر يتميز بالشفافية في معلوماته ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم(05) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.64 و بانحراف معياري يقدر بـ 1.004 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة العالية التي تعكس ان بريد الجزائر يضمن استمرارية الخدمة دون انقطاع ، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (01) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.64 وانحراف معياري يقدر بـ 1.096 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية التي تبين ان بريد الجزائر يقدم خدماته للعملاء في الوقت، وداءت في المرتبة الخامسة والاخيرة الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.40 و بانحراف معياري يقدر بـ 1.116 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة عالية تعكس ان بريد الجزائر يقوم بتقديم خدمات جديدة كل فترة.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الثاني الخاص بالشمول المالي كالآتي:

الجدول رقم 10: ملخص نتائج المحور الثاني الخاص بالشمول المالي

البعد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
الوصول الى الخدمات المالية الرقمية	3.3867	0.51061	01	موافق
استخدام الخدمات المالية الرقمية	3.4844	0.49633	03	موافق
جودة الخدمات المالية الرقمية	3.6756	0.42274	02	موافق
إجمالي المحور	3.7537	0.31680	موافق	

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

نلاحظ من الجدول أن إجمالي محور الشمول المالي حقق متوسط حسابي قدره 3.7537 وإنحراف المعياري قدره 0.31680 يعني موافقة مرتفعة لأفراد العينة، حيث جاءت جودة الخدمات المالية في المرتبة الأولى وفي المرتبة الثانية جاء استخدام الخدمات المالية وفي المرتبة الأخيرة جاء الوصول الى الخدمات المالية.

ثانيا: تحليل فقرات المحور الثالث المتعلق بالخدمات المالية الرقمية

الجدول التالي يمثل التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات المالية الرقمية.

الجدول رقم 11: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات

المالية الرقمية

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	الخدمات المالية الرقمية المتاحة في بريد الجزائر تلبية احتياجات جميع العملاء	العدد	0	5	13	16	11	3.73	0.963	07	موافق
		النسبة	0	11.1	28.9	35.6	24.4				
02	هناك حاجة لتطوير الخدمات المالية الرقمية	العدد	0	5	11	14	15	3.87	1.014	04	موافق
		النسبة	0	11.1	24.4	31.1	33.3				
03	يواجه بريد الجزائر تحديات في تقديم خدمات مالية رقمية متقدمة بما يتماشى مع متطلبات العملاء والسوق	العدد	6	0	13	18	8	3.49	1.199	11	موافق
		النسبة	13.3	0	28.9	40.4	17.8				
04	هناك حاجة لتعزيز التدريب لموظفي بريد الجزائر في مجال الخدمات المالية الرقمية بطريقة فعالة	العدد	0	2	9	14	20	4.16	0.903	01	موافق
		النسبة	0	4.4	20.0	31.1	44.4				
05	هناك فرص لتحسين الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر	العدد	2	6	13	13	11	3.56	1.139	10	موافق
		النسبة	4.4	13.3	28.9	28.9	24.4				
06	تساعد الخدمات المالية الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية في المعاملات	العدد	0	0	12	15	18	4.13	0.815	02	موافق
		النسبة	0	0	26.7	33.3	40.0				
07	توفر حلول الدفع الإلكتروني امانا أكبر للمستخدمين	العدد	0	4	13	15	13	3.82	0.960	05	موافق
		النسبة	0	8.9	28.9	33.3	28.9				

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

08	يعزز استخدام التطبيقات الرقمية التي يوفرها بريد الجزائر ثقة العملاء مما يشجع على استخدام الخدمات المالية الرقمية	العدد	0	4	15	16	10	3.71	0.920	08	موافق
		النسبة	0	8.9	33.3	35.6	22.2				
09	يعد الامن السيبراني عاملا حاسما في نجاح الخدمات المالية الرقمية	العدد	0	5	17	14	9	3.60	0.939	09	موافق
		النسبة	0	11.1	37.8	31.1	20.0				
10	يساهم استخدام الدفع الالكتروني في تقليل التكاليف التشغيلية في بريد الجزائر	العدد	0	4	10	15	16	3.96	0.976	03	موافق
		النسبة	0	8.9	22.2	33.3	35.6				
11	يدعم تطور البنية التحتية الرقمية انتشار الخدمات المالية الرقمية	العدد	0	5	13	14	13	3.78	0.997	06	موافق
		النسبة	0	11.1	28.9	31.1	28.9				
12	تعد الخدمات المالية الرقمية اداة فعالة لتقليص الفجوة بين الفئات المتعاملة مع بريد الجزائر	العدد	3	8	14	15	5	3.24	1.090	12	محايد
		النسبة	6.7	17.8	31.1	33.3	11.1				
اجمالي المحور الثالث المتعلق بالخدمات المالية الرقمية											
موافق		0.31680		3.7537							

المصدر: إعداد الطالبتين الإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يبين الجدول رقم 10 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي الذي يقدر ب 3.7537 يعني موافقة أفراد العينة على ان بريد الجزائر يدعم الخدمات المالية الرقمية ، ويبين كذلك إنحراف معياري مقدر ب 0.31680 أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمحور الخدمات المالية الرقمية ، وتمت معالجة هذا عن طريق اثني عشرة عبارة ، حيث جاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 4.16 وإنحراف معياري يقدر ب 0.903 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة العالية، مما يبين ان هناك حاجة لتدريب الموظفين في كل فترة ، وجاءت الفقرة رقم (06) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 4.13 وإنحراف معياري يقدر ب 0.815 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة العالية التي أكدت ان الخدمات المالية الرقمية ساعدت في تقليل الاخطاء البشرية ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (10) بمتوسط حسابي يقدر ب 3.96 وإنحراف معياري يقدر ب 0.976 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة العالية مما يعكس دور استخدام الدفع الالكتروني في تقليل التكاليف التشغيلية ، وجاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.87 وإنحراف معياري يقدر ب 1.014 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة العالية مما يدل أن هناك حاجة لتطوير الخدمات المالية الرقمية ، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (07) بمتوسط حسابي يقدر ب 3.82 وإنحراف معياري يقدر ب 0.960 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة المرتفعة أي أن الدفع الالكتروني يقدم امانا اكبر للمستخدمين ، وجاءت الفقرة رقم

(11) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.78 وانحراف معياري يقدر ب 0.997 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة العالية مما يدل على ان البنية التحتية الرقمية تساعد في تطور الخدمات المالية الرقمية , وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم (01) بمتوسط حسابي يقدر ب 3.73 وانحراف معياري يقدر ب 0.963 وهذا يعني ان الفقرة لها الدرجة العالية وهذا ما يكاد ان الخدمات المالية الرقمية في الجزائر تلبي احتياجات جميع العملاء , وجاءت الفقرة رقم (08) في المرحلة الثامنة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.71 وانحراف معياري يقدر ب 0.920 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة المرتفعة مما يعكس ان استخدام التطبيقات الرقمية يعزز من ثقة العملاء , وجاءت الفقرة رقم (09) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.60 و انحراف معياري يقدر ب 0.939 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة العالية مما يدل ان الامن السيبراني له دور كبير في نجاح الخدمات المالية الرقمية , وجاءت الفقرة رقم (05) في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي يقدر ب 3.56 وانحراف معياري يقدر ب 1.139 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة العالية مما بين انه هناك فرص لتحسين الخدمات المالية الرقمية , وجاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة احدى عشر بمتوسط حسابي يقدر ب 3.49 وانحراف معياري يقدر ب 1.199 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة المرتفعة مما يدل ان بريد الجزائر يواجه تحديات في تقديم الخدمات المالية الرقمية , وجاءت الفقرة رقم (12) في المرتبة اثني عشر و الاخيرة و هذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة الاقل مما يبين ان الخدمات المالية الرقمية فعالة لتقليص الفجوة بين الفئات المتعاملة مع بري الجزائر .

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

في هذا المطلب الموافقة اختبار فرضيات الدراسة، وذلك بإجراء الموافقة الإحصائية قبل استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات.

أولاً: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار

من أجل تطبيق تحليل الانحدار لإختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من أجل سلامة وملائمة البيانات لإفتراسات تحليل الانحدار، وسوف يتم توضيحها كالاتي:

1. اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، قمنا بإختيار إختبار (Kolmogorov-Smirnov, S.K) واختبار معامل الالتواء Skewness، للتأكد من مدى توزيع البيانات التي تم تجميعها توزيعاً طبيعياً، تمهيدا لإجراء الاختبارات الإحصائية اللازمة لأن الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، وضعنا فرضيتين:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

- H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

- H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS إصدار 24 بإجراء اختبار جودة المطابقة K-S بالإضافة إلى حساب معامل الالتواء (Asymétrie) لكل متغير فكانت النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم 12: اختبار K-S لتوزيع البيانات

المتغير/البعد	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	K-S	مستوى المعنوية	الالتواء
الوصول الى الخدمات المالية الرقمية	45	3.3867	0.51061	0.202	0.000	-1.521
استخدام الخدمات المالية الرقمية	45	3.4844	0.49633	0.211	0.000	-2.199
جودة الخدمات المالية الرقمية	45	3.6756	0.42274	0.23	0.000	-0.188
الخدمات المالية الرقمية	45	3.7537	0.31680	0.285	0.000	-2.18

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

نلاحظ من خلال الجدول أن اختبار Kolmogorov-Smirnov أظهر $\text{Sig} = 0.000$ أي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، إلا أن حجم العينة ($n=45$) يسمح بالإعتماد على نظرية الحد المركزي (Central Limit Theorem) التي تنص على أنه عندما يكون لدينا عينات متكررة ومستقلة مأخوذة من أي توزيع كان، فإن توزيع متوسطات هذه العينات سيقترب من التوزيع الطبيعي كلما زاد حجم العينة، حتى لو كان التوزيع الأصلي للبيانات غير طبيعي (Sang, 2017, p. 145)، كما أن قيم الالتواء رغم ميلها لليسار، لم تتجاوز ± 3 ، مما يشير إلى عدم وجود انحراف حاد، وعليه سيتم الإعتماد الإختبارات المعلمية، وخاصة الانحدار البسيط بطريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين لكل فرضية ثانوية، مع الحفاظ على صحة التحليل الإحصائي وإمكانية تعميم النتائج على المجتمع المستهدف.

1. التأكد من تحقق فرضيات تحليل الانحدار البسيط

تم تقسيم الفرضية الفرعية إلى فرضيات ثانوية لكل بعد من أبعاد المتغير التابع، لتسهيل التحليل الإحصائي وعرض النتائج بشكل منظم.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

أ. الفرضية الثانوية الأولى:

عقب التحقق من أن توزيع بيانات المتغير التابع يتبع التوزيع الطبيعي، تم اعتماد أسلوب تحليل الانحدار البسيط واستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) والمتغير التابع (الوصول الى الخدمات المالية الرقمية)، ومن خلال مخرجات برنامج SPSS إصدار 24 تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم 13: ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الثانوية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الخدمات المالية الرقمية	الوصول الى الخدمات المالية الرقمية	الإنحدار	6.536	01	6.536	6.967	0.000*
		البواقي	9.341	44	0.212		
		الكلي	15.877	45			
*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05							

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

من خلال الجدول الذي يوضح تحليل التباين للانحدار البسيط قيمة إحصائية F، والتي تعتمد لتحديد القوة التفسيرية للنموذج لكل فرضية عند مستوى دلالة 0.05، أين تشير النتائج إلى دلالة إحصائية عالية مما يثبت أن نموذج الانحدار الخطي يفسر العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) والمتغير التابع (الوصول الى الخدمات المالية الرقمية) بشكل قوي وموثوق.

ب. الفرضية الثانوية الثانية:

عقب التحقق من أن توزيع بيانات المتغير التابع يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه تم اعتماد أسلوب تحليل الانحدار البسيط واستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) والمتغير التابع (استخدام الخدمات المالية الرقمية)، ومن خلال مخرجات برنامج SPSS إصدار 24 تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم 14: ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الثانوية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الخدمات المالية الرقمية	استخدام الخدمات المالية الرقمية	الإنحدار	3.382	01	3.382	3.585	*0.000
		البواقي	2.494	44	0.056		
		الكلي	5.876	45	0.063		
*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05							

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

من خلال الجدول الذي يوضح تحليل التباين للانحدار البسيط قيمة إحصائية F، والتي تعتمد لتحديد القوة التفسيرية للنموذج لكل فرضية عند مستوى دلالة 0.05، أين تشير النتائج إلى دلالة إحصائية عالية مما يثبت أن نموذج الانحدار الخطي يفسر العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) والمتغير التابع (استخدام الخدمات المالية الرقمية) بشكل قوي وموثوق.

ت. الفرضية الثانوية الثالثة:

عقب التحقق من أن توزيع بيانات المتغير التابع يتبع التوزيع الطبيعي، وعليه تم اعتماد أسلوب تحليل الانحدار البسيط واستخدام الاختبارات المعلمية لتحليل العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) والمتغير التابع (جودة الخدمات المالية الرقمية)، ومن خلال مخرجات برنامج SPSS إصدار 24 تم التوصل إلى النتائج التالية:

الجدول رقم 15: ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الثانوية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	Sig
الخدمات المالية الرقمية	جودة الخدمات	الإنحدار	3.815	01	3.815	2.853	*0.000
	المالية الرقمية	البواقي	7.562	44	0.171		
		الكلية	11.377	45	0.252		
*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05							

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

من خلال الجدول الذي يوضح تحليل التباين للانحدار البسيط قيمة إحصائية F، والتي تعتمد لتحديد القوة التفسيرية للنموذج لكل فرضية عند مستوى دلالة 0.05، أين تشير النتائج إلى دلالة إحصائية عالية مما يثبت أن نموذج الانحدار الخطي يفسر العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) والمتغير التابع (جودة الخدمات المالية الرقمية) بشكل قوي وموثوق.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية

سيتم الاعتماد على معاملات الارتباط لمعرفة دور المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) على المتغير التابع (الشمول المالي)، كما سيتم استخدام أسلوب الانحدار البسيط لاختبار الفرضيات الثانوية لكل بعد على حدة في حين يتم التحقق من الفرضية الفرعية الأولى اعتمادا على نتائج الانحدار البسيط للفرضيات الثانوية والتي تشير إلى أن: توجد هناك علاقة بين الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي في الجزائر وكالة ميلة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

هذه الفرضية تنقسم الى ثلاثة فروع ثانوية وهي:

1. علاقة بين الخدمات المالية الرقمية والوصول الى الخدمات المالية الرقمية:

من خلال الاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 24 نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم 16: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية والوصول الى الخدمات المالية الرقمية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الخدمات المالية الرقمية	الوصول الى الخدمات المالية الرقمية	0.635	0.403	4.016	0.000*
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط R بين الخدمات المالية الرقمية و الوصول الى الخدمات المالية الرقمية بلغت 0.635 أي 63.5% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط قوية بين المتغيرين واتجاه العلاقة بينهما هي علاقة طردية، بينما بلغ معامل التحديد R² 40.3% والذي يبين لنا أن التغير في المتغير التابع (الوصول الى الخدمات المالية الرقمية) تفسرها علاقة الانحدار، أما الباقي 59.7% لا يدخل في النموذج وهذا راجع لمجموعة من عوامل أخرى، بينما قيمة T=4.016 تعبر عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية و الوصول الى الخدمات المالية الرقمية ، ونجد أيضا أن Sig=000 وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05، ومنه فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الخدمات المالية الرقمية والمتغير التابع الوصول الى الخدمات المالية الرقمية.

2. علاقة بين الخدمات المالية الرقمية واستخدام الخدمات المالية الرقمية:

من خلال الاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 24 نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم 17: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية واستخدام الخدمات المالية الرقمية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الخدمات المالية الرقمية	استخدام الخدمات المالية الرقمية	0.705	0.497	7.708	0.000*
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$					

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط R بين الخدمات المالية الرقمية واستخدام الخدمات المالية الرقمية بلغت 0.705 أي 70.5% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط قوية بين المتغيرين، واتجاه

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

العلاقة بينهما هي علاقة طردية، بينما بلغ معامل التحديد $R^2 = 49.7\%$ والذي يبين لنا أن التغير في المتغير التابع (استخدام الخدمات المالية الرقمية) تفسرها علاقة الانحدار، أما الباقي 50.3% لا يدخل في النموذج وهذا راجع لمجموعة من عوامل أخرى، بينما قيمة $T = 7.708$ تعبر عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية و استخدام الخدمات المالية الرقمية ، ونجد أيضا أن $Sig = 0.000$ وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، ومنه فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الخدمات المالية الرقمية و المتغير التابع استخدام الخدمات المالية الرقمية.

3. علاقة بين الخدمات المالية الرقمية وجودة الخدمات المالية الرقمية:

من خلال الاعتماد على مخرجات لبرنامج SPSS إصدار 24 نتحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم 18: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية وجودة الخدمات المالية

الرقمية

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R^2	T	Sig
الخدمات المالية الرقمية	جودة الخدمات المالية الرقمية	0.683	0.466	4.573	0.000*
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$					

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط R بين الخدمات المالية الرقمية و جودة الخدمات المالية الرقمية بلغت 0.683 أي 68.3% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط قوية بين المتغيرين (الخدمات المالية الرقمية و جودة الخدمات المالية الرقمية)، واتجاه العلاقة بينهما هي علاقة طردية، بينما بلغ معامل التحديد $R^2 = 46.6\%$ والذي يبين لنا أن التغير في المتغير التابع (جودة الخدمات المالية الرقمية) تفسرها علاقة الانحدار، أما الباقي 53.4% لا يدخل في النموذج وهذا راجع لمجموعة من عوامل أخرى، بينما قيمة $T = 4.573$ تعبر عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية و جودة الخدمات المالية الرقمية ، ونجد أيضا أن $Sig = 0.000$ وهي قيمة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ، ومنه فإنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل الخدمات المالية الرقمية والمتغير التابع جودة الخدمات المالية الرقمية.

في الأخير ومن أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى قمنا باستخدام نتائج الانحدار البسيط للفرضيات الثانوية لكل بعد من أبعاد السياحة الداخلية، يوضح الجدول التالي قيم معامل الارتباط (R)، ومعامل التحديد (R^2)، وقيمة T ، ومستوى الدلالة الإحصائية (Sig) لكل بعد، مع تحديد المعنوية الإحصائية لكل علاقة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية على عينة من البريد على مستوى ولاية ميلة

الجدول رقم 19: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	البعد	R	R ²	T	Sig	التأثير المعنوي
الخدمات المالية الرقمية	الشمول المالي	الوصول الى الخدمات المالية الرقمية	0.635	0.403	4.016	*0.000	نعم
		استخدام الخدمات المالية الرقمية	0.705	0.497	7.708	*0.000	نعم
		جودة الخدمات المالية الرقمية	0.683	0.466	4.573	*0.000	نعم
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$							

المصدر: إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

من أجل اختبار الفرضية الفرعية الأولى قمنا بتحليل تأثير المتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) على أبعاد الشمول المالي الثلاثة باستخدام الانحدار البسيط لكل بعد على حدة، حيث أظهرت النتائج أن جميع الأبعاد تأثرت بشكل معنوي إحصائي، حيث كانت قيم Sig لكل الأبعاد أقل من 0.05، كما بينت قيم R^2 أن نسبة التباين المفسرة للمتغير التابع تتراوح بين 63.5 % و 68.3 %، مما يعكس قوة العلاقة للمتغير المستقل (الخدمات المالية الرقمية) على أبعاد الشمول المالي، وبناء على هذه النتائج يمكن استنتاج أن الفرضية الفرعية الأولى مثبتة إحصائيا بالكامل والتي تنص على: **توجد هناك علاقة بين الخدمات المالية الرقمية و تعزيز الشمول المالي.**

خلاصة الفصل:

يعد هذا الفصل تدعيماً للفصل السابق من خلال التحقق من الجانب النظري عن تجسيده ميدانياً، حيث قمنا في هذا الفصل بوصف مجتمع الدراسة، وكذا تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات، وهذا بعد توزيع الاستبيان المتمثل في أداة الدراسة التطبيقية على عينة من العاملين ذو مستويات مختلفة، وتحليله وتفرغته باستخدام برنامج SPSS للتعرف على دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

خاتمة

خاتمة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تلعب دوراً هاماً في تعزيز الشمول المالي وتعزيز الاستقرار الاجتماعي، ويعد الشمول المالي هدفاً استراتيجياً تسعى لتحقيقه العديد من الدول من أجل ضمان كافة الخدمات المالية الأساسية وهنا تبرز أهمية الخدمات المالية الرقمية كأداة فعالة لدمج الأفراد الذين كانوا مستبعدين تلقائياً من النظام المالي الرسمي، مما يساهم في تقليل الفجوة المالية وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

وعلى هذا الأساس ركزت هذه الدراسة على تحسين وتطوير الخدمات المالية الرقمية بما يسمح بتحقيق الشمول المالي فعال يمكن لجميع فئات المجتمع من الوصول إلى هذه الخدمات والاستفادة منها. كذلك أن نجاح الشمول المالي يعتمد على مجموعة من العوامل، منها توفير البنية التحتية المالية وتعزيز الثقافة المالية واستخدام التقنيات المالية الحديثة.

وعلى الرغم من الجهود المبذولة لدعم وتعزيز الشمول المالي في الجزائر إلا أنه هناك حاجة ماسة لمزيد من العمل لتحسين وتطوير الخدمات المالية.

من خلال الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. اختبار الفرضيات

- بخصوص الفرضية الأولى: توجد دور ذات دلالة إحصائية بين الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي للعاملين في بريد الجزائر وكالة ميله.
- بخصوص الفرضية الثانية: يوجد دور ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي للعاملين في بريد الجزائر وكالة ميله.
- بخصوص الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي للعاملين في بريد الجزائر وكالة ميله.

2. نتائج الدراسة:

أ- النتائج النظرية:

- من خلال دراستنا توصلنا لمجموعة من النتائج يمكن إبرازها فيما يلي:
- تعدد الطرق والأساليب التي تقدم من خلالها الخدمات المالية من بينها الأنترنت والهاتف المحمول.

- تمثل أبعاد الشمول المالي في (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وبعد جودة الخدمات).
- الخدمات المالية الرقمية تمثل تحول جوهرياً في تقديم المنتجات المالية، حيث تتيح الوصول إلى الخدمات بسرعة وكفاءة، وتقلل من تكاليف التشغيل للمؤسسات المالية وللمستخدمين على حد سواء، كما أنها تتيح دمج الفئات المستبعدة مالياً عبر أدوات الدفع الإلكتروني... إلخ.

ب- النتائج التطبيقية:

- أثبتت وجود علاقة طردية قوية بين توسيع الخدمات المالية الرقمية وتحسين مؤشرات الشمول المالي لاسيما لدى الفئات الضعيفة.
- أثبتت أن نموذج الانحدار البسيط يفسر علاقة بين الخدمات المالية الرقمية والوصول إلى الخدمات المالية الرقمية بشكل قوي وموثوق.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية واستخدام الخدمات المالية الرقمية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وجودة استخدام الخدمات المالية الرقمية.
- توجد علاقة قوية بين الخدمات المالية الرقمية على أبعاد الشمول المالي.

3. التوصيات:

- في ضوء هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها نتقدم بمجموعة من التوصيات التالية:
- توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية من خلال تطوير منتجات وخدمات مالية رقمية متنوعة، وتقديم خدمات مثل (القروض الرقمية، المحافظ الإلكترونية).
 - يجب تدعيم متطلبات الشمول المالي خاصة ما يتعلق منها بالبنية التحتية والاستفادة مما وفرته تكنولوجيا في مجال المالي قدر الإمكان والتطوير.
 - إن إضافة خدمات جديدة وتنويع الحلول المتاحة للعملاء لن يمكن وحده من جذبهم للتعامل مع المؤسسات المالية، بل يجب أيضاً التركيز على تعديل شروط وتكاليف هذه الخدمات لتتناسب مع إمكانيات وتطلعات العملاء وخاصة بالنسبة للفئة المهمشة.
 - تقييم إمكانية تحويل بريد الجزائر لبنك كونه يوفر على عدد حسابات مالية ومعاملات يفوق مختلف البنوك الناشطة في الجزائر.

4. آفاق الدراسة:

- كآفاق مستقبلية بهذه الدراسة نجد هذه الأخيرة فتحت مجالاً لدراسة الموضوع من خلال:
- أثر الابتكار التكنولوجي في تطوير الخدمات المالية الرقمية دراسة حالة بنك الجزائر.
 - دور التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول مالي دراسة حالة اتصالات الجزائر.
 - الشمول المالي ودوره على الاقتصاد الرقمي دراسة حالة بنك الجزائر
 - دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة قرض الشعبي الجزائري cpa

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب، الرسائل الجامعية، والأطروحات

- أبو دية حاجه، دور الانتشار المعرفي والشمول المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير في الاقتصاد، جامعة الأزهر، فلسطين، 2016.
- بوغارية مباركة، بالهادي شيماء، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة حالة عينة من البنوك التجارية على مستوى تيارت، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، الجزائر، 2024.
- بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2023.
- بورع فضيلة، مناصرة إيمان، الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي: دراسة حالة بريد الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر، 2024.
- داود بايع، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي في القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، 2023.
- درودي عبد الرزاق، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بنك الخليج، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، الجزائر، 2024.
- زينب حمان بن ترعة شافية، الخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة التجارب الدولية الإمارات، الهند، الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر، 2024.
- سويح فاطمة، جلوجي ملاك، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بنك القرض الشعبي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، الجزائر، 2025.
- فرح عبد الرحمن، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد العربي التبسي، الجزائر، 2025.

- كريدوسي مروة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة مجموعة من البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، الجزائر، 2024.
- ليندا نواصرة، نورهان مقران، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر: دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميلة، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، الجزائر، 2022.
- مجوري نجاه، عتيق ناصر، عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي: دراسة حالات وتجارب دولية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، 2022.
- ونسي منصورية، بلعربي، الشمول المالي بديلاً عن الخدمات المصرفية التقليدية: تحليل لعينة من الدراسات السابقة، مذكرة ماجستير أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة عبد الحميد بن باديس، الجزائر، 2020.

ثانياً: المقالات العلمية والمجلات

- آسيا حيري، "مقومات الشمول المالي وسبل نجاحه بالجزائر"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 2، الجزء 2، الجزائر، 2023.
- الأحسن مفيدة وآخرون، "واقع الشمول المالي في الجزائر: دوافع وتحديات دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 3، الجزائر، 2023.
- أسامة فرح، راحمة عبد العزيز، "الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك"، المجلة الوطنية للمراسلات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 2، الجزائر، 2021.
- بلحريش عائشة، أه منت جد خالد، "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول: التجربة الكلية نموذجاً"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، الجزائر، 2026.
- بوسليمات الصلبة، حول بريش فايزة، "واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 1، الجزائر، 2023.
- جاسر عبد شرقة، أحمد يحيى محمد شاheid، "تأثير تحقيق الشمول المالي على الأداء الاقتصادي في فلسطين"، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 5، 2022.

- جائزة حسني، "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 13، العدد 23، الجزائر، 2020.
- حسين الجازية، "تعميم الخدمات المالية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، الجزائر، 2020.
- عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، "الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 8، العدد 1، 2020.
- عيساوي علي خزاني، "تطوير الدفع الإلكتروني وإرساء الشمول المالي في الجزائر: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر"، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 8، العدد 2، الجزائر، 2004.
- فضي البشير حنيف، "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، الجزائر، 2020.
- كركار مليكة، "الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 3، الجزائر، 2019.
- محفوظ فاطمة، "الخدمات المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر"، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 2، الجزائر، 2022.
- مادية لوزي، "واقع الشمول المالي في الدول العربية وكيفية تعزيزه: دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية"، مجلة بحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 2، العدد 2، الجزائر، 2021.
- محمد بوطلايعة، بوقرة كريمة، سعد بخوش، "واقع الشمول المالي وتحدياته: الأردن والجزائر نموذجاً"، مجلة اقتصاد المالية والأعمال، المجلد 4، العدد 2، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، الجزائر، 2020.
- نورالدين سعيد، زمولي زبير، "دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي"، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 24، العدد 2، الجزائر، 2024.
- هشام مصطفى محمد سالم الجمل، "الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة"، العدد 37، الجزء 3، 2020.
- هند مريم، "التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام"، مجلة البصائر للصراعات القانونية والاقتصادية، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2023.

ثالثاً: التقارير والنشرات والمواقع الإلكترونية

- [النشرة التعريفية للشمول المالي – بنك الجزائر](#)
- د. الوليد طلعة، صبري القران، الشمول المالي الرقمي، صندوق النقد العربي، متاح عبر [الموقع الرسمي لصندوق النقد العربي](#)
- [الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية الجزائرية](#)
- سامر عبد الله، حسين جنة، عالي جاب، محمد حيس حداوي، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية – ماس، فلسطين.

رابعاً: النصوص القانونية والتنظيمية

- القانون رقم 03-2000، الجريدة الرسمية رقم 48، الجزائر، 2000.
- المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر، 16 جانفي 2002.

خامساً: الوثائق المؤسسية

- وثائق مقدمة من طرف المؤسسة.

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01: إستانيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



المستوى: سنة ثانية ماستر

التخصص: الإدارة المالية

استبيان لاستكمال مذكرة لنيل شهادة الماستر حول:

دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد
الجزائر وكالة ميلة.

تحت إشراف:

إعداد الطلبة:

• د. زيد جابر

• رونق جوامبي

• أميمة بودن

السنة الجامعية 2025/2026

السيدات والسادة الكرام تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لإنجاز الدراسة الميدانية المتعلقة باستكمال مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان: دور الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد الجزائر وكالة ميلة. ولأن آراءكم وانطباعاتكم ذات أهمية بالغة في إثراء هذه الدراسة يسعدنا أن نقدم لكم مجموعة من الأسئلة المتضمنة في هذا الاستبيان المصمم لأهداف البحث العلمي راجين منكم التكرم بالإجابة عليها بدقة وموضوعية مع العلم أن إجاباتكم ستحظى بالعناية والاهتمام والسرية التامة نقدر مساهماتكم في إنجاز هذا العمل ونشكركم مسبقا على تعاونكم.

ملاحظة: نرجو منكم تعبئة الاستبانة بوضع العلامة (x) عند الإجابة المناسبة:

قائمة الملاحق

القسم الأول: البيانات الشخصية للعينة

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-العمر: أقل من 30 سنة ☐ من سنة 31 إلى 40 سنة ☐ 41 سنة فأكثر ☐

3-المستوى: دون الليسانس ☐ ليسانس ☒ ماستر ☐ دراسات عليا ☐

4-الخبرة: أقل من 05 سنوات ☐ من 06 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 21 سنة ☐

القسم الثاني: أسئلة خاصة بمتغيرات الدراسة.

المحور الأول: الشمول المالي

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: الوصول الى الخدمات المالية الرقمية						
1	يسهل بريد الجزائر فتح حساب مصرفي دون أي عائق.					
2	يهتم بريد الجزائر بإنجاز الخدمات المالية الرقمية في أقصر وقت.					
3	يوفر بريد الجزائر ضمانات للوصول للخدمات المالية الرقمية دون عراقيل.					
4	يوفر بريد الجزائر فروعا قريبة تسهل الوصول الى خدماته.					
5	يوفر بريد الجزائر خدماته لمختلف فئات المجتمع دون تمييز.					
البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية الرقمية						
6	يدرس بريد الجزائر كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها.					
7	يوفر بريد الجزائر دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء بشكل واسع.					
8	يبسط بريد الجزائر الاجراءات المتعلقة بالخدمة.					
9	يوفر بريد الجزائر دعما للعملاء عند استخدام الخدمات.					
10	يضمن بريد الجزائر أمانا للعمليات المالية عند الاستخدام.					
البعد الثالث: جودة الخدمات المالية الرقمية						
11	تقدم خدمات بريد الجزائر للعميل في الوقت المحدد.					
12	يقوم بريد الجزائر بتقديم خدمات جديدة كل فترة.					
13	يحافظ بريد الجزائر على سرية العملاء.					
14	يتميز بريد الجزائر بالشفافية في تقديم المعلومات للعملاء.					
15	يضمن بريد الجزائر استمرارية الخدمة دون انقطاع.					

المحور الثاني: الخدمات المالية الرقمية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الخدمات المالية الرقمية المتاحة في بريد الجزائر تلبي احتياجات جميع العملاء.					
2	هناك حاجة لتطوير الخدمات المالية الرقمية.					
3	يواجه بريد الجزائر تحديات في تقديم خدمات مالية رقمية متقدمة بما يتماشى مع متطلبات العملاء والسوق.					
4	هناك حاجة لتعزيز التدريب لموظفي بريد الجزائر في مجال الخدمات المالية الرقمية بطريقة فعالة.					
5	هناك فرص لتحسين الخدمات المالية الرقمية في بريد الجزائر.					
6	تساعد الخدمات المالية الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية في المعاملات.					
7	توفر حلول الدفع الالكتروني أمانا أكبر للمستخدمين.					
8	يعزز استخدام التطبيقات الرقمية التي يوفرها بريد الجزائر ثقة العملاء مما يشجع على استخدام الخدمات المالية الرقمية.					
9	يعد الأمن السيبراني عاملا حاسما في نجاح الخدمات المالية الرقمية.					
10	يساهم استخدام الدفع الالكتروني في تقليل التكاليف التشغيلية في بريد الجزائر.					
11	يدعم تطور البنية التحتية الرقمية انتشار الخدمات المالية الرقمية.					
12	تعد الخدمات المالية الرقمية أداة فعالة لتقليص الفجوة بين الفئات المتعاملة مع بريج الجزائر.					