



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم المحاسبة والمالية
مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة
تخصص محاسبة وجباية

مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في
تعزيز الشمول المالي.
- دراسة حالة وحدة بريد سيدي بلعباس -

من إعداد الطالبتين:

➤ رحالة إيمان

➤ صالح إكرام هوارية

نوقشت وأجريت علنا بتاريخ: 2025/06/10

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذة محاضرة ب	أ/ زناخي فوزية
مشرفا ومقررا	أستاذة محاضرة أ	د/ حسناوي مريم
ممتحنا	أستاذ مساعد ب	أ/ طيبة محمد

2025/2024



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

نقول الله تعالى عز وجل: {يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات}.{.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والجهد والمثابرة والتعب اليوم نقطف ثمارها، أهدي عملي هذا إلى من قال الحق تعالى فيهما: {وقل ربي إرحمهما كما ربياني صغيرا}.{.

إلى التي رفع الله من مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها إلى من أنارت دربي المظلم بنورها وحبها وحنينها الفياض إلى من دعمتني وساندتني بدعواتها إلى نبع العطف والحنان إلى أعلى ما أملك في الوجود أُمي الحبيبة.

إلى صاحب السيرة العطرة ورمز الطيبة والعطاء إلى سندي ومسندي إلى قدوتي الأولى الذي علمني أن الدنيا كفاح وصلاحها العلم والمعرفة إلى من أحمل كنيته بكل افتخار إلى والدي العزيز أعظم رجل في الكون حفظه الله وأطال في عمره.

إلى والداي الذين أفنوا من عمرهم السنين لأصل لهذا المستوى إلى من شاركاني أفراحي وأحزاني إلى مهما فعلت وقلت وكتبت لن أوفي حقهما الأبدي أسأل الله أن يديم عليهم الصحة والعافية ويرزقهما من حيث يحتسبون ومن حيث لا يحتسبون.

إلى من هم أقرب إلى روعي أخواتي الأعزاء.

إلى كل أفراد عائلتي من أحدثهم سنا إلى أرفعهم قدرا.

إلى أستاذتي التي أشرفت على هذا العمل والتي كانت خير الرفيقة ونحن نشق الطريق نحو الخطوة الأخيرة للنجاح في مسيرتنا الدراسية جزاها الله خير جزاء في الدنيا والآخرة.

إلى الذين حملوا أقدس رسالة في الحياة وسعوا بكل ما أعطاهم الله من علم ومعرفة ليفيدوا الإسلام والمسلمين أساتذتي الأفاضل من الإبتدائي إلى الجامعة.

إلى رفقاء دربي خلال مسيرتي الدراسية وإلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم منكرتي.

صالح إكرام هوارية

الإهداء

الحمد لله حبا وشكرا وامتنانا، ما كنا لنفعل هذا لولا فضل الله فالحمد لله على البدء
وعلى الختام

بكل حب أهدي ثمرة نجاحي وتخرجي وحصاد ما زرعتُه سنينا طويلة في سبيل
العلم ل:

إلى من لا ينفصل اسمه عن اسمي، ذلك الرجل العظيم، إلى من علمني أن الدنيا
كفاح وسلاحها العلم والمعرفة، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق، داعمي
الأول وسندي، إلى من سعى لأجل راحتِي ونجاحي إلى أعظم رجل في الكون إلى
فخري واعتزازي.

" أبي الغالي "

إلى أنيسة العمر وحبيبة الروح وأعظم نعم الله علي، إلى التي ضمت اسمي بدعواتها
في ليلها ونهارها وأضاءت بالحب دربي، وأنارت باللطف والود طريقي، وكانت لي
سحابا مطرا بالحب والعطاء إلى من كانت ملجأ يدي اليمين في هذه المرحلة.

" أمي الغالية "

إلى السند والضلع الثابت الذين إذا مالت الدنيا لا يميلون، ملهمي نجاحي، إلى من
شدت عضدي بهم فكانوا لي ينابيع أرتوي منها، إلى خيرة أيامي وصفوتها، إلى
أغلى ما أملك، القلب الدافئ والابتسامة الصادقة، أول الداعمين.

" أخواتي، إخوتي "

إلى " نفسي "

قلت

أنا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها.

بعد سنوات من الجهد والسهر والتحديات

أقف اليوم بفخر أمام إنجاز لطالما حلمت به

لقد آمنت بقدرتي رغم التعب، رغم ثقل الطريق، رغم كل الصعاب

رحالة إيمان

شكر وتقدير

قبل كل شيء نشكر الله عز وجل الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم، نحمده حمدا كثيرا يليق بعظمته وجلال قدره وكثرة نعمه، ولما أعطاه لنا من القدرة والإرادة للوصول إلى هذا المستوى والذي وفقنا لإنجاز هذا العمل وأنعم علينا نعمة العلم وهدانا إلى نوره ويسر لنا المصاعب أما بعد:

"من لم يشكر الناس، لم يشكر الله" واعترافا منا وتقديرا للجميل نتوجه بجزيل الشكر والامتنان للدكتورة المشرفة "حسناوي مريم" التي أشرفت بعناية فائقة على البحث، ولما بذلته بإخلاص من صبر وجهد، وما قدمته من توجيهات سديدة لإخراج المذكرة بالمستوى المطلوب، جزاها الله عنا خير الجزاء وحفظها من كل مكروه. إلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو بعيد.

شكرا

المخلص:

تهدف هذه الدراسة للتعرف على مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بوحدة بريد سيدي بلعباس، حيث تم التطرق لبعض المفاهيم الأساسية المرتبطة بكل من تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية والشمول المالي وأبعادهما إضافة إلى التحديات التي تواجه كل منهما، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى المنهج التحليلي عن طريق طرح الاستبيان على عينة متمثلة في مستخدمي بريد الجزائر وعمال وحدة بريد سيدي بلعباس، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات المقترحة وهي أن تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية تلعب دورا هاما في تعزيز الشمول المالي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع بطرق سهلة، بسيطة، آمنة وبأقل تكلفة. إضافة إلى ضرورة التدخل في نشر الوعي بين أفراد المجتمع وذلك لتحقيق مستوى أحسن من الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية، الشمول المالي.

Abstract:

This study aims to identify the contribution of electronic application technologies in promoting financial inclusion at the Sidi Bel Abbes Post Office Unit. It addresses some fundamental concepts related to both electronic application technologies and financial inclusion, along with their dimensions and the challenges each faces. The study adopts a descriptive approach that aligns with the nature of the research topic, in addition to an analytical approach through a questionnaire distributed to a sample consisting of Algeria Post users and employees at the SidiBel Abbes Post Office Unit. The study reached a set of findings and proposed recommendations, the most important of which is that electronic application technologies play a significant role in promoting financial inclusion through innovations that facilitate the delivery and accessibility of financial services to all segments of society in easy, simple, secure, and low-cost ways. Moreover, it emphasizes the need to raise awareness among community members in order to achieve a better level of financial inclusion.

Keywords: Electronic application technologies, Financial inclusion.

قائمة المحتويات

I	الإهداء
III	شكر وتقدير
IV	الملخص:
V	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
XIII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة عامة
أ	توطئة:
ب	ثانيا : فرضيات الدراسة :
ج	ثالثا : أهمية الدراسة :
ج	رابعا : أهداف الدراسة :
د	خامسا : منهجية الدراسة :
د	سادسا : حدود الدراسة :
د	سابعا: صعوبات الدراسة:
هـ	ثامنا: أسباب اختيار الموضوع:
هـ	أخيرا :هيكل الدراسة :
	الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية والشمول المالي.
1	تمهيد:

قائمة المحتويات

2	المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونيّة.
2	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونيّة .
3	المطلب الثاني: أنواع ومكونات تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونيّة .
4	المطلب الثالث: مزايا ومعوقات تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونيّة .
5	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي .
6	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي .
8	المطلب الثاني: ركائز الشمول المالي وأبعاده .
10	المطلب الثالث: مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونيّة في تعزيز الشمول المالي .
10	المبحث الثالث: أهم الدراسات السابقة .
10	المطلب الأول: الدراسات العربيّة .
12	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبيّة .
13	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحاليّة بالدراسات السابقة .
15	خلاصة الفصل:
	الفصل الثاني: الخدمة الماليّة بريد الجزائر في ظل المعاملات الإلكترونيّة.
17	تمهيد:
18	المبحث الأول : تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر .
18	المطلب الأول: نشأة وتعريف بريد الجزائر .
19	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر .
27	المطلب الثالث: خدمات مؤسسة بريد الجزائر .
31	المبحث الثاني : تطبيق بريدي موب ووسائل الدفع الأخرى .
31	المطلب الأول :مفهوم تطبيق بريدي موب وأبرز خدماته .

قائمة المحتويات

- 34.....المطلب الثاني: البطاقة الذهبية والصراف الآلي في الجزائر.
- 40.....المطلب الثالث: تطور استعمالات تطبيق بريدي موب ووسائل الدفع الأخرى في الجزائر
- المبحث الثالث: دراسة تقييمية لدور خدمات البريد الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي من منظور
المستخدمين والموظفين.....42
- 42.....المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- المطلب الثاني: تحليل نتائج دراسة استبيان لكل من العمال والمتعاملين حول تطبيق بريدي موب ووسائل
الدفع الأخرى.....47
- المطلب الثالث: تحليل نتائج دراسة استبيان مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول
المالي.....55
- 63.....خلاصة الفصل:
- 64.....خاتمة
- 67.....قائمة المصادر والمراجع
- 71.....قائمة الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
34	الرسوم المطبقة على عمليات تطبيق بريدي موب	01
36	تكاليف البطاقة الذهبية	02
37	الرسوم المطبقة عند استعمال البطاقة الذهبية	03
44	مقياس ليكارت الخماسي	04
44	مقياس المتوسط الحسابي المرجح لإتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة	05
46	إختبار معامل الثبات لمحور مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي	06
46	إختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	07
48	توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية	08
53	التحليل الوصفي لحدود استخدام تطبيق بريدي موب والموزع الآلي	09
55	التحليل الوصفي لأبعاد الشمول المالي	10
57	تحليل نتائج التباين للانحدار لتأكد من صلاحية نموذج اختبار الفرضية الرئيسية	11
58	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار استخدام التطبيقات الذكية وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية	12
59	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار تأثير جودة الخدمات على تحقيق الشمول المالي	13
60	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الإستخدام الفعلي للتطبيقات الذكية في تعزيز الشمول المالي	14
61	نتائج إختبار (Mann – Whitney U)	15

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
21	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية	01
40	تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة	02
41	تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني	03
49	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	04
50	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	05
51	توزيع عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي	06
52	توزيع عينة الدراسة وفقا للصفة المهنية	07

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
72	الإستبيان	01
77	نتائج البرنامج الإحصائي SPSS	02

مقدمة عامة

توطئة:

في ظل التقدم المتسارع للتكنولوجيا الرقمية، أصبحت التطبيقات الإلكترونية أحد أبرز الأدوات التي أحدثت نقلة نوعية في مختلف القطاعات، وعلى رأسها القطاع المالي. فقد ساهمت هذه التطبيقات في تقديم حلول مبتكرة لتسيير الوصول إلى الخدمات المالية لشرائح واسعة من السكان سواء في البيئات الحضرية أو المناطق الريفية المعزولة، من خلال وسائل سهلة، سريعة، آمنة، ومنخفضة التكلفة. مما جعلها عاملا محوريا في تعزيز الشمول المالي. الذي يعتبر أداة فعالة في دعم النمو الاقتصادي والحد من التفاوت الاجتماعي، وذلك من خلال تحقيقه لتنمية شاملة ومتكاملة تخدم جميع فئات المجتمع.

وفي هذا السياق، تبذل الجزائر جهودا متزايدة لمواكبة هذا التحول الرقمي. فقد بدأ الاهتمام بهذه التطبيقات يتزايد في السنوات الأخيرة، تماشيا مع السياسات الوطنية الرامية إلى رقمنة الاقتصاد وتوسيع نطاق الشمول المالي، ومع ذلك لا تزال هناك تحديات تعيق تبني هذه التطبيقات بشكل واسع، مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، تفاوت التغطية بشبكات الإنترنت، ومحدودية الثقافة المالية والرقمية لدى بعض الفئات.

أولا: إشكالية الدراسة:

بناء على ما سبق، يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

✓ إلى أي مدى تساهم تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي لدى المتعاملين مع بريد الجزائر؟

الأسئلة الفرعية:

من أجل معالجة وتحليل مشكلة البحث وبغية الوصول إلى فهم واضح لها، تم طرح التساؤلات الفرعية التالية:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التطبيقات الإلكترونية وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية؟
2. هل تؤثر جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الإلكترونية على تحقيق الشمول المالي في الجزائر؟
3. هل يساهم الاستخدام الفعلي للتطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي بريد الجزائر؟
4. هل توجد فروق دالة إحصائية بين الموظفين والمتعاملين في تقييمهم لأبعاد الشمول المالي؟

ثانيا : فرضيات الدراسة :

للإجابة على إشكالية هذه الدراسة وتساؤلاتها الفرعية قمنا بوضع الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التطبيقات الإلكترونية وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى دلالة (0.05).
2. تؤثر جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الإلكترونية على تحقيق الشمول المالي في الجزائر.
3. يساهم الاستخدام الفعلي للتطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي بريد الجزائر.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الموظفين والمتعاملين في تقييمهم لأبعاد الشمول المالي عند مستوى دلالة (0.05).

ثالثا : أهمية الدراسة :

تكمن دراسة موضوع مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي كونه ذات أهمية كبيرة في ظل التحول الرقمي المتسارع الذي نشهده في الآونة الأخيرة وفي جميع أنحاء العالم.

حيث أن التطبيقات الإلكترونية تمثل أدوات فعالة لتوسيع نطاق الخدمات المالية، خصوصا في المناطق النائية والفئات المهمشة، ومن خلال هذه التطبيقات يمكن توفير خدمات الدفع الإلكتروني والتحويلات وغيرها، بطرق بسيطة آمنة وبتكلفة منخفضة.

التركيز والاهتمام الكبير والمتواصل باستغلال تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية لمواجهة التحديات المتلاحقة، مع توفير الوقت والجهد.

رابعا : أهداف الدراسة :

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها :

- ❖ توضيح المفاهيم الأساسية لمتغيرات البحث: الشمول المالي وتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية، والعلاقة الموجودة بينهما.
- ❖ إبراز الدور الفعال الذي تقوم به تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تسهيل تقديم الخدمات المالية.
- ❖ بيان واقع استخدام تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي من طرف المتعاملين مع بريد الجزائر من خلال تطبيق بريدي موب.
- ❖ استكشاف أهم التحديات التي تواجه استخدام التطبيقات الإلكترونية (بريدي موب).

خامسا : منهجية الدراسة :

تم إعداد هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي، عن طريق عرض وتحليل كل ما يتعلق بتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية من مفاهيم وعموميات ومساهماتها في تعزيز الشمول المالي، بالإضافة إلى التطرق لمختلف الدراسات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة، كما تم أيضا اعتماد المنهج التحليلي انطلاقا من القيام بتجميع استطلاعات الآراء لعينة من عمال وحدة بريد سيدي بلعباس وعينة من العملاء بخصوص استخدام تطبيق بريدي موب والصرافات الآلية، ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS). وكذا الاستعانة ببرنامج إكسيل أوفيس (Excel) لترتيب وتبويب عناصر الاستبيان الإلكتروني، ثم تحليلها لاستخلاص النتائج والوصول إلى الأهداف المرجوة.

سادسا : حدود الدراسة :

- ✓ الحدود المكانية : تمت هذه الدراسة في إحدى المؤسسات التابعة للقطاع العام، وهي المديرية الولائية لبريد الجزائر سيدي بلعباس.
- ✓ الحدود البشرية: تم اختيار عينة العاملين في المديرية، وعينة عشوائية من الزبائن.
- ✓ الحدود الزمنية: أنجزت الدراسة في الفترة ما بين 23 مارس إلى 29 مارس 2025.
- ✓ الحدود الموضوعية: من خلال دراسة موضوع مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي – دراسة حالة وحدة بريد سيدي بلعباس –

سابعا: صعوبات الدراسة:

إن أي جهد إنساني عموما، والبحث العلمي خصوصا لا يخلو عادة من الصعوبات، أما بالنسبة لدينا أهم عائق تلقيناه هو رفض وحدة بريد ولايتنا لترتبنا من خلال وضع عدة حجج وعراقيل، وتضييع الوقت لنا.

ثامنا: أسباب اختيار الموضوع:

تتجلى دوافع اختيار البحث في هذا الموضوع من خلال النقاط التالية:

- ✓ اعتبار الموضوع من أهم المواضيع الحديثة التي تفرض نفسها في الساحة العلمية والعملية.
- ✓ الإقبال الهائل لأفراد المجتمع وخصوصا فئة الشباب على استخدام التطبيقات الإلكترونية.
- ✓ معرفة ما إذا التطبيقات الإلكترونية استطاعت بالفعل تحقيق نسبة من الشمول المالي.

أخيرا: هيكل الدراسة :

للإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات المطروحة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين:

- سيتناول الفصل الأول الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، ولذلك تم تقسيمه لثلاث مباحث، المبحث الأول المتمثل في عموميات حول تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية قسمناه إلى ثلاث مطالب متمثلة في مفهوم تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية، الأنواع والمكونات ثم مزايا ومعوقات هذه التطبيقات.

المبحث الثاني المتمثل في الإطار المفاهيمي للشمول المالي قسمناه إلى ثلاث مطالب متمثلة في ماهية الشمول المالي، ركائز الشمول المالي وأبعاده، من ثم مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الثالث الذي هو عبارة عن الدراسات السابقة لهذا الموضوع مقسم أيضا إلى ثلاث مطالب هم الدراسات العربية، الأجنبية ثم مقارنة الدراسات السابقة بالدراسات الحالية.

- فيما يخص الفصل الثاني والذي يعالج الجزء التطبيقي فتم الاعتماد على استمارة الاستبيان حيث تم توزيعها على عينة من عمال وحدة البريد، وعينة من الزبائن بغرض استخلاص بعض النتائج والتوصيات.

- وفي الأخير جاءت خاتمة عامة للموضوع متبوعة بجملة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية والشمول المالي.

تمهيد:

يتسم العصر الراهن بسرعة تطوره التكنولوجي وشموليته، حيث أصبحت التطبيقات الإلكترونية من أبرز الأدوات التي تساهم في تعزيز الشمول المالي. وبفضل انتشار الهواتف الذكية والإنترنت تم توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية، وهذا ما مكن الأفراد والشركات خاصة المتواجدين في المناطق النائية والريفية، من الاستفادة من حلول مالية مبتكرة دون الحاجة إلى بنية تحتية تقليدية مكلفة، ومع استمرار تطور التطبيقات الإلكترونية، ازداد تأثيرها بشكل إيجابي مما ساهم في تحقيق الشمول المالي من جهة ودفع بعجلة الاقتصاد نحو مستقبل أكثر ابتكارا واستدامة من جهة أخرى.

وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم الفصل الأول إلى ثلاث مباحث كالآتي:

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونية.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي.

المبحث الثالث: أهم الدراسات السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونية.

فيوقت تتسابق فيه الأمم نحو تبني أحدث ما أنتجته التكنولوجيا، برزت تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية كأداة محورية تسعى إلى تقديم حلولاً مبتكرة تسهل القيام بالأنشطة المعتادة، حيث ساهمت بشكل كبير في تبسيط الأعمال اليومية وتعزيز الإتصال بين الأفراد. وهي عبارة عن برامج وتطبيقات مصممة للعمل على الأجهزة المحمولة مثل: الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية والحواسيب، لتلبية احتياجات المستخدمين المختلفة في عدة مجالات ومع التطورات المستمرة في البرمجة ودمج الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، أصبحت التطبيقات الإلكترونية أداة حيوية تعكس الابتكار الرقمي وتقدم حلولاً عملية وسهلة لمختلف التحديات العصرية .

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية.

تعرف تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية بأنها "برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المتخصصة في صناعة التطبيقات، يقوم المشترك بتحميلها على هاتفه من المتاجر وشركات الهواتف العالمية و هذا يكون على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف". بحيث تتاح هذه التطبيقات على العديد من الأجهزة الإلكترونية مثل: أجهزة الكمبيوتر المحمولة واللوحية، بالإضافة إلى الأجهزة المكتبية الحديثة وأجهزة الهواتف النقالة المدعومة بأنظمة التشغيل البرمجية Windows، IOS، Android، وغيرها من أنظمة التشغيل الشهيرة الخاصة بالشركات المصنعة لتلك التطبيقات.(بوخبزة و عيد، 2021/2020، صفحة 21، 22)

إن ما يجعل التطبيق الإلكتروني تطبيقاً ذكياً حقاً هو أنه يعتمد على ممارسات معقدة لعلوم البيانات التي يستخدمها بطريقة ديناميكية لجمع الأفكار وتعزيز تجربة المستخدم، والتي تتمثل في: التعلم الآلي (Machine Learning)، الذكاء الاصطناعي (Artificial Intelligence) والتحليلات التنبؤية (Predictive Analytics).

وبالتالي تعتبر التطبيقات الإلكترونية مبادرة فهي تميل إلى الاقتراب من المشترك والتفاعل معه بالمعلومات المقدمة من طرفها والتي تكون على شكل خدمة، هذه الميزات المجتمعة فيها جعلتها عبارة عن برامج ذكية

وسهلة، توفر للمستخدم الوقت والجهد في أي حالة استعمال.(بلمجاهد و بوريجية، 2022، صفحة 39، 40)

المطلب الثاني: أنواع ومكونات تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونيّة.

أ-أنواع تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونيّة: هناك ثلاثة أنواع رئيسية لتطبيقات الهواتف الذكية:

1-التطبيق الأصلي (Native Apps): يقال إن معظم التطبيقات التي نقوم بتحميلها اليوم من متاجر التطبيقات (App Store و Google Play) على هواتفنا الذكية أصلية، وقد صممت لتلائم أنظمة التشغيل (IOS أو Android)، لذلك تقوم الشركات المتخصصة بصناعة التطبيقات باستخدام الميزات الموجودة على هواتفنا النقالة لتقديم تجربة مستخدم فريدة، علما أن عملية تنزيل التحديث فيه يكون يدويا ويعتبر عالي التكلفة نتيجة تطوير منفصل لكل نظام تشغيل، بحيث يعد أكثر أمانا لأنه يعتمد على خصائص النظام الأساسي.

2-تطبيق الويب (Web Apps): وهي التطبيقات التي تعمل عبر المتصفح والتي لا تحتاج إلى تحميل، تعمل هذه التطبيقات تلقائيا على أي هاتف نقال وعلى أي جهاز سواء كان جهاز لوحي أو حاسوب، تتصف بأداء بطيء يعتمد على سرعة الإنترنت وتكلفة منخفضة مقارنة مع تطبيقات الأصلية وتعتبر أقل أمانا وذلك بسبب اعتمادها على المتصفح .

3-التطبيق الهجين أو المختلط (Hybrid Apps): في بيئة تطبيقات الهاتف النقال يوجد ما يعرف بالتطبيقات الهجينة، بحيث نستخدم مصطلح "مختلط" لأن هذا النوع من تطبيقات الهاتف النقال يعتبر مزيج من التطبيق الأصلي وتطبيق الويب، ليلائم الأجهزة المحمولة كافة ويكون متوفر من خلال الموقع الإلكتروني للخدمة.(حموش و شماع، 2024/2023، صفحة 5)

ب-مكونات تكنولوجيا تطبيقات الإلكترونيّة:

1-الفعاليات (Activistes): توفر الفعاليات للمستخدم واجهة تفاعلية يستطيع من خلالها على سبيل المثال البحث عن معلومة أو تصفح الأخبار، التقاط الصور، الاتصال الهاتفي، عرض خريطة GPS أو أي مهمة أخرى يريدّها.

2-الخدمات (Services): الخدمة هي مكون يعمل في الخلفية لتنفيذ العمليات بدون تدخل من المستخدم، تكون هذه الحالة عندما يتم تفعيل خدمة الملفات الصوتية في الخلفية بينما يكون المستخدم في الوقت نفسه يتفاعل مع تطبيق مختلف أو خدمة تنزيل بيانات عبر الشبكة، بحيث تتم هذه الطريقة بشكل سلس وبدون أي عرقلة بالنسبة لتفاعل المستخدم مع تطبيقات أخرى.

3-مزودات المحتوى (Content providers): تتحكم مزودات المحتوى في مشاركة قواعد بيانات أو ملفات، بحيث تمكن للمستخدم بتخزين البيانات في نظام الملفات أو في قاعدة البيانات.

4-مستقبلات النشر: يعتبر المكون الذي يستجيب للرسائل المبعوثة سواء كان من خلال النظام أو التطبيقات الأخرى، أي بمعنى في حالة انخفاض مستوى شحن البطارية أو عند إعادة تشغيل الجهاز يقوم النظام ببث الرسائل البالغة عن هذا الحدث.(بلمجاهد و بوريجية، 2022، صفحة 44، 45)

المطلب الثالث: مزايا ومعوقات تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية.

أ-مزايا تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية: لتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية العديد من المزايا نذكر منها:

1-سهولة الوصول والتواصل: يستطيع المستخدم الوصول إلى التطبيقات الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان باستخدام الهواتف النقالة أو الأجهزة اللوحية، وهذا ما يسهل على الأفراد التواصل الفوري بين الأفراد والمؤسسات عن طريق تطبيقات المراسلة ومؤتمرات الفيديو.

2-الاستجابة المخصصة بناء على بيانات الزبون أو المستخدم: تستلزم بعض تطبيقات الهواتف تصريحات حصرية من المستخدم للوصول إلى بيانات معينة على الهاتف المحمول مثل بيانات الاتصال أو الموقع الجغرافي. بحيث تساعد هذه البيانات في سهولة تقديم الخدمات من جهة والتعرف على شريحة الزبائن من جهة أخرى سواء كانوا متواجدين في منطقة ما أو ضمن حدود نطاق جغرافي ما، ويتم هذا بهدف تحقيق أكبر قدر ممكن من التواصل.

3-توفير الوقت والجهد: من خلال ما تقدمه من تسهيلات.

4-الأمان وحماية البيانات: توفر بعض التطبيقات الإلكترونية تقنيات تشفير قوية تسعى لحماية المعلومات الشخصية للمستخدم ومعاملاته المالية.

5-دعم الابتكار والتطور التكنولوجي: توفر بيئة لتطوير التطبيقات الجديدة التي تحل مشاكل المجتمع بطرق مبتكرة.(قندوز و روابح، 2023، صفحة 7، 8)

ب-معوقات تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية:

1-التطوير: تميل التطبيقات الإلكترونية إلى أن تكون أكثر تكلفة للمطور. بحيث ينطبق بشكل خاص على الشركات المتخصصة بصناعة التطبيقات الذين يريدون أن يكون تطبيقهم متوافقا مع العديد من أجهزة الهواتف والأنظمة الأساسية.

2-التحديث: تتطلب جميع التطبيقات تحديثات كل فترة وذلك يكون على أساس الميزات التي يضيفها موفرو التطبيقات.

3-الفيروسات: يمكن أن تؤثر الفيروسات على التطبيقات الإلكترونية، مما يؤدي إلى بطء في الأداء أو تعطل في العمل وقد يصل الأمر حتى إلى فقدان السيطرة على البيانات والأنظمة وذلك بسبب اختراقها لنظام الأمان .

4-ضعف البنية التحتية التكنولوجية: عدم توفر أنترنت قوية ومستقرة في بعض المناطق، وهذا ما يعيق استخدام التطبيقات الإلكترونية بشكل سلس.

5-عدم ثقة المستخدمين في التعاملات التي تتم إلكترونيا: لا يزال البعض يفضلون الطرق التقليدية بسبب تخوفهم من التعرض لأي احتيال أو فقدان الأموال عبر التطبيقات المالية.(أحمد عطية، 2021، صفحة 427)

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي .

لقد نال موضوع الشمول المالي اهتماما كبيرا من مختلف دول العالم سواء المتقدمة منها والنامية، وذلك لما يساهم به في كل من تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية و مكافحة الفساد، وعليه في هذا المبحث سنتطرق إلى أهم الأسس النظرية للشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي.

أولاً: مفهوم الشمول المالي:

لقد تعددت مصطلحات الباحثين فيما يخص الشمول المالي، فمنهم من أطلق عليه لفظ التمويل الشامل أو الاشتمال المالي وآخرون عرفوه بالتعمق المالي، رغم أن كل هذه المصطلحات ترتبط بالشمول المالي وتتوحد من حيث المضمون والتي هي عكس الحرمان المالي .

و يمكن تعريفه على أنه:

1-خطة إستراتيجية بعيدة الأمد يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع سواء كان شخص طبيعي أو معنوي ولأكبر عدد ممكن من الفئات المحرومة إمكانية الوصول إلى جميع احتياجاتهم بكل سهولة ويسر من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والإستدامة. (خلادي، 2023/2022، صفحة 29)

2-كما عرفته مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) بأنه: " تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة ".(د.ملاح، 2023، صفحة 640)

3-وعرفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE): على أنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.(سي علي و درامة، 2024، صفحة 4)

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الشمول المالي على أنه خطة إستراتيجية بعيدة الأمد تعزز وصول واستخدام كافة الفئات المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات المالية الجيدة وبأسعار معقولة وبطريقة مناسبة وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والإدماج الاجتماعي والاقتصادي.

ثانيا: أهمية الشمول المالي: تكمن أهميته في:

- يعزز من الاستقرار المالي من خلال تحسين الظروف المالية.
- يسعى لحماية الأفراد من أي تعرض للاحتيال أو السرقات أو حالات الاستغلال.
- يساهم في تعزيز الثقة لدى الأفراد من خلال التعامل المباشر مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية.
- يتيح الخدمات المالية بأقل تكلفة وبطرق سهلة وبسيطة.
- يحقق المنفعة العامة من خلال سعيه للوصول إلى أكبر شريحة في المجتمع.
- يحسن من قدرة الأفراد على إدارة أموالهم بكل سهولة عن طريق استخدام قنوات رسمية التي تتسم بالمسؤولية والاستدامة. (نواصرة و مقران، 2022/2021، صفحة 21)

ثالثا: أهداف الشمول المالي

- من أهم الأهداف الرئيسية الإستراتيجية للشمول المالي نذكر ما يلي:
- تسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف (مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول).
- العمل على نشر الوعي والتثقيف المالي في البلاد.
- المساهمة في تحقيق الرخاء والرفاهية في المجتمع.
- تعزيز التعاملات المالية للأفراد عبر قنوات رسمية والسعي لتبني أسلوب فعال لإدارة المخاطر للتمكن من مجابهة المخاطر المالية المحتملة.
- ضمان تحقيق الاستقرار المالي على مستوى البنك والمؤسسات المالية.
- العمل على حصول المستخدم لاحتياجاته بكل شفافية وحمايته من كل أنواع الإساءة التي قد يتعرض لها كالسرقة أو الاستغلال... إلى غيرها. (سي علي و درامة، 2024، صفحة 4، 5، 6)

المطلب الثاني: ركائز الشمول المالي وأبعاده .

أولاً: ركائز الشمول المالي:

يعتمد الشمول المالي على عدة ركائز تشتمل على:

1-**التثقيف والتوعية المالية:** إن تثقيف العملاء سواء كانوا عبارة عن أفراد أو شركات وتوعيتهم مالياً يسهل لهم اتخاذ قرارات مالية صحيحة وبالتالي القدرة على إدارة مواردهم بفعالية.

2-**توفير خدمات مالية للجميع:** ضمان وصول الخدمات المالية لأكبر شريحة ممكنة في المجتمع.

3-**الإستفادة من تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية:** وذلك للوصول إلى جميع احتياجاتهم المالية بكل سهولة وتكاليف منخفضة.

4-**حماية العميل المالي:** وضع سياسات وقوانين من أجل حماية حقوق المستخدمين مع التركيز على ضمان الشفافية فيما يخص التعاملات المالية لتفادي التعرض إلكل من الاحتيال والسرقة والاستغلال. (نواصرة و مقران، 2022/2021، صفحة 27، 28)

ثانياً: أبعاد الشمول المالي

ينظر إلى الشمول المالي على أنه هدف وطني وعالمي متعدد الأطراف، ومع تطور مفهوم الشمول المالي تعددت أبعاد الشمول المالي وتوسعت، في البداية تبنى البنك الدولي أبعاد للشمول المالي تتمثل في: استخدام الحسابات البنكية، والادخار، والاقتراض، والمدفوعات، والتأمين. وخلال اجتماع قادة مجموعة العشرين G20 سنة 2011 تم الإتفاق على ضرورة استحداث منظمة عالمية تهتم بشؤون الشمول المالي، فتم إنشاء الشراكة العالمية للشمول المالي (GPII) بهدف تعزيز الشمول المالي العالمي والتي كان لها الفضل فيما بعد في تطوير مجموعة من المؤشرات لقياس الشمول المالي وفق ثلاث أبعاد هي: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، سنقوم بالتطرق لها فيما يلي:

1- الوصول للخدمات المالية:

وتعني إمكانية الوصول، أي يكون للعميل قرب مادي كاف من نقاط الوصول للخدمة بما في ذلك الفروع والوكالات وأجهزة الصراف الآلي وغيرها من المنافذ، لتمكينه من اختيار واستخدام مختلف المنتجات والخدمات المالية بسهولة، كما أصبحت قنوات الوصول عن بعد مثل الهواتف المحمولة والحواسيب ذات صلة متزايدة باستخدام المنتجات المالية.

2- استخدام الخدمات المالية:

تشير درجة استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي لتحديد مدى استخدامها، بحيث يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. وتعد إمكانية الوصول للمنتجات المتنوعة والمناسبة عناصر مهمة للشمول المالي من منظور العميل، ولكن التحدي المهم هو تطوير نظام مالي مستدام، يمكن مقدمي الخدمات من تقديم منتجاتهم المالية فيه بطريقة فعالة من حيث التكلفة والسلامة، والإستدامة على المدى الطويل، حيث إن النظام المالي الذي يمكنه الوصول إلى العملاء المستبعدين ماليا ولكنه لا يفعل ذلك بشكل مستدام، يفشل في النهاية في تلبية الأهداف طويلة الأجل للشمول المالي.

3- جودة الخدمات المالية وسلامتها:

تعتبر جودة الخدمات المالية مقياسا يعكس أهمية الخدمة المالية بالنسبة للعملاء، وتشمل جودة آراء ومواقف العملاء اتجاه طلب الخدمة المالية المقدمة، كما تعتبر العناصر الأساسية لحماية المستهلك المالي مثل الإفصاح عن شروط وأحكام المنتجات والخدمات، والمعاملة العادلة للمستهلكين، والشفافية، ضرورة لضمان حصول العملاء على المنتجات والخدمات التي تلبى احتياجاتهم على أفضل وجه ولا يتعرضون للضرر في تعاملاتهم مع مقدمي الخدمات المالية. (د. محمد عبد العليم، صفحة 104، 105)

المطلب الثالث: مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

تعتبر تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية محركاً أساسياً يساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي، نظراً لما تقدمه من تسهيلات لكل من الأفراد والشركات، خاصة الموجودين في المناطق النائية بهدف الوصول لمبتغاهم بأقل تكلفة وفعالية عبر الهاتف النقال فقط دون الحاجة للتنقل، بحيث تكمن مساهمتها في:

- تحسين المعرفة المالية والوعي المالي حتى يتمكن المستخدم من استعمال تطبيقات الدفع التي تتوفر عن طريق الهاتف المحمول لإجراء معاملاتهم المالية بكل سهولة.

- تعزيز الشفافية وتحقيق الأمان: يساهم البلوك شين (Block Chain) وتقنيات التشفير الأمان في التقليل من الفساد والتلاعب المالي بسبب توثيقها لكافة المعاملات المالية التي تتم إلكترونياً.

- تقليل التكاليف وزيادة كل من الفعالية والكفاءة من خلال استخدام قنوات رسمية.

- توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية.

- الحفاظ على الإستقرار المالي والنزاهة المالية عن طريق استخدام التكنولوجيا الرقابية (Control Technology). (خلادي، 2023/2022، صفحة 44، 45)

المبحث الثالث: أهم الدراسات السابقة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أهم الدراسات التي تناولت موضوع البحث، والتعرف على أهم النتائج التي توصلت إليها، وسوف يتم التعرف على هذه الدراسات من خلال الآتي:

المطلب الأول: الدراسات العربية.

تم التطرق في هذه الدراسة إلى مجموعة من البحوث والدراسات السابقة نذكر منها:

الدراسة الأولى:

دراسة الدكتور حسيني جازيه بعنوان تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، سنة 2020، 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 انه لا تزال المنطقة العربية في أدنى المستويات عالميا حسب مؤشرات الشمول المالي بسبب ضعف الجهود المبذولة لتحسين صورة الشمول المالي.

الدراسة الثانية:

دراسة ملاح ونام بعنوان دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر، سنة 2023، حيث عالجت الباحثة إشكالية وجود اثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام بريدي موب وتعزيز الشمول المالي لمؤسسة بريد الجزائر، فقد توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية تعتبر أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي حيث تعمل على تذليل الإقصاء المالي من خلال تسهيل وتسريع المعاملات المالية اليومية، وتعزيز القدرات التمويلية للمؤسسات وبذلك فهي تساهم في وصول الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع.

الدراسة الثالثة:

دراسة راوية مكرود زعوان رفيقة بعنوان واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، سنة 2021، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر، واقتراح العوامل المساعدة على تعزيز الشمول في ظل التطورات المالية التي يشهدها القطاع المالي في الجزائر، ومدى مساهمة هذه التكنولوجيا في تحسين معدل الوصول إلى الخدمات المالية، فقد توصلت هذه الدراسة إلى وجود ضعف في مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة ببعض دول الجوار، هذا ما جعلها تصنف ضمن مجموعة الدول ذات الشمول المالي المتوسط، الأمر الذي يلزم ضرورة إتباع إستراتيجيات قادرة على رفع مستوياته.

الدراسة الرابعة:

دراسة محفوظ فاطمة بعنوان الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، سنة 2023، هدفت الباحثة إلى التعريف بالخدمات المالية الرقمية وتحديد أهم قنواتها، إبتداءا من اختيار نوع الخدمة من طرف العميل مرورا بإجراءات إتمامها وتوضيح كيفية مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، مع عرض مستوى هذه الخدمات في الجزائر، ومحاولة تحديد أهم العراقيل والمعوقات التي تواجه الشمول المالي، وقد أنهت الدراسة إلى أن الرفع من المعاملات المالية الرقمية أصبح ضرورة ملحة، خاصة مع الظروف الصحية

التي مرت بها الجزائر والعالم والتي تطلبت معاملات لا تلامسية، ويتحقق هذا بإتباع إستراتيجية شاملة، والاستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

Première étude :

(Hassiba HADOUGA, 2023)

Financial Technology and Financial Inclusion in Algeria. Analytical Study Using Remote Areas of Data Mining

ركزت هذه الدراسة على استخدام أدوات التكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي في المناطق النائية بالجزائر. من خلال تحليل بيانات 200 مشارك، وقد توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تعزز وتزيد من توفر الخدمات المالية لفئات اجتماعية أوسع لم يكن لديها اتصال سابقا.

Deuxième étude :

(Mohammed KOUDJIL, Samir OUAHAB, Ahmed BENDAOU, 2024)

The Impact of Financial Digital Technology on Achieving the Advantage of Financial Inclusion in Financial Institutions in Algeria, A Case Study of Banks and Insurance Companies

تستعرض هذه الدراسة كيف تسعى المؤسسات المالية في الجزائر، مثل البنوك والمؤسسات المالية، وشركات التأمين إلى تحقيق الشمول المالي من خلال التحول الرقمي. حيث أشارت نتائج هذه الدراسة بأن النجاح في تحقيق الشمول المالي يعتمد على درجة الوعي الرقمي لدى الأفراد، والتحديات التشريعية والتنظيمية.

Troisième étude :

(Abdalla Al KHUB, Mohamed SAEUDY, Ali Meftah GERGED, 2024)

Digital Financial Inclusion in Emerging Economies, Evidence from Jordan

دراسة الشمول المالي الرقمي في الإقتصادات الناشئة، دليل من الأردن، نشرت هذه الدراسة عام 2024 في مجلة Risk Financial Manage بحيث استخدمت في الدراسة بيانات 260 مشاركا

يقطنون في المناطق الريفية بالأردن، حيث أظهرت النتائج أن الشمول المالي الرقمي يتأثر بعوامل مثل الجنس، انخفاض مستويات الثقافة المالية، الثروة، اشتراكات الهاتف المحمول والإنترنت.

Quatrième étude :

(Abdelghani OUEZNADJI, Daoud KELLIL, Mohamed KABOUCHE , 2024)

The Role of Financial Technology in Supporting the Success of Financial Inclusion Requirements

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي من خلال دراسة أهم مؤشرات الشمول المالي في بعض البنوك التجارية الجزائرية. فقد توصل الباحثون إلى أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا فعالا في تعزيز فعالية الشمول المالي من خلال تقديم خدمات رقمية تسهل المعاملات المالية وتوفر الوقت والجهد.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة.

يتضح من الدراسات السابقة تنوع واختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي استخدمناها كمرجع في دراستنا الحالية، حيث تنوعت الدراسات المحلية والعربية في تناول موضوع تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية والشمول المالي، وتبين أيضا ندرة الدراسات المحلية المتعلقة بتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية ومدى تعزيزها للشمول المالي.

فيما يلي أوجه التشابه وأوجه الاختلاف التي تميز دراستنا عن الدراسات السابقة:

1- أوجه التشابه:

-توافقت الدراسات من حيث المنهج الوصفي المعتمد في الجانب النظري، بالإضافة إلى اعتماد أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

- من حيث الأداة المستخدمة في جمع البيانات، من خلال استعمال أغلب الدراسات للاستبيان سواءا الكتابي أو الإلكتروني.

2- أوجه الإختلاف:

- من ناحية الإشكالية حيث كل موضوع له إشكالية خاصة تتناسب مع أسلوب الدراسة المتبع.
- من ناحية الأهداف حيث لكل دراسة أهداف خاصة يريد الباحثين التوصل إليها.
- يكمن الإختلاف أيضا في العينة المدروسة المتمثلة في زبائن وعمال بريد الجزائر، عكس الدراسات الأخرى التي تناولت رضا الزبائن فقط.
- تختلف النتائج لكل دراسة حسب المنهجية والطريقة المتبعة في دراسة الموضوع.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل أساسيات عامة حول تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية والشمول المالي تم التطرق إليهما في المبحثين الأول والثاني. وبناءا عليهما توصلنا إلى ضرورة وجود تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية لتسهيل الوصول إلى مختلف شرائح المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة منها والفقيرة. وهذا ما يعكس طبيعة العلاقة التكاملية والترابطية بينهما، حيث إن تقدم أحدهما يعزز من فاعلية الآخر. فالتطبيقات الإلكترونية تساهم في إزالة الحواجز التي تعيق وصول الأفراد إلى الخدمات المالية، بينما يوفر الشمول المالي البيئة اللازمة لتوسيع استخدام هذه التطبيقات وتحقيق انتشارها. وفي الأخير تطرقنا في المبحث الثالث إلى أهم الدراسات السابقة ذات الصلة بالتطبيقات الإلكترونية والشمول المالي تم إبراز فيها مختلف نقاط التشابه والاختلاف بين هذه الدراسات ودراستنا الحالية.

الفصل الثاني: الخدمة المالية بريد الجزائر في
ظل المعاملات الإلكترونية.

تمهيد:

يمثل هذا الفصل الجانب التطبيقي من المذكرة جاء مكملا للجانب النظري، حيث يسعى إلى تحليل الواقع الميداني للتعلم أكثر في دراسة مدى مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، لهذا قمنا بإجراء دراسة ميدانية في وحدة البريد بسيدي بلعباس، تم الاستناد من خلالها على أداة من بين الأدوات البحثية تمثلت في الاستبيانات والتي وزعت على شرائح المجتمع بمختلف فئاته العمرية والذين كانوا عبارة عن موظفين في مؤسسة البريد وزبائنها، بغية الوصول إلى نتائج تعكس صورة شاملة حول مدى ممارسات الأفراد لوسائل التكنولوجيا الحديثة وعلى رأسها التطبيقات الإلكترونية والتي أصبحت تلعب دورا كبيرا اليوم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة في أوساط الفئات التي كانت غير مشمولة ماليا في السابق، و لهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كالتالي:

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر.

المبحث الثاني: تطبيق بريدي موب ووسائل الدفع الأخرى.

المبحث الثالث: دراسة تقييمية لدور خدمات البريد الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي من منظور المستخدمين والموظفين .

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

سوف نقوم في هذا المبحث بتقديم بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر الذي يعد من أهم المؤسسات الجزائرية التي عرفت تطورا مستمرا منذ نشأته إلى يومنا هذا.

المطلب الأول: نشأة وتعريف بريد الجزائر

أولا: لمحة تاريخية عن 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 إلى البريد المركزي بعد استعادة سيادتها في 1962.

أثناء الاستعمار الفرنسي لبلادنا، تمثل الدور المنوط بالبريد في الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، إدارة الاشتراكات بالصحف واليوميات، بيع الطوابع، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وأيضاً دفع رواتب المعلمين وعمال البلدية وعمال الإدارات العمومية.

وكان البريد في الحقبة الاستعمارية يعرف بالفرنسية ب (PTT) نسبة إلى الأحرف الثلاثة الأولى من الكلمات الفرنسية التالية "البريد"، "التلغراف"، و"الهاتف"، وهي التسمية التي استمر اعتمادها حتى بعد الاستقلال.

في سنة 1962 وبعد ترحيل أغلبية عمال البريد الفرنسيين وسكان المدينة الكبيرة تم تسجيل شغور وفراغ فيما يتعلق بإدارة وتسيير مصالح البريد ببلادنا، 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 بريد.

وجاء إصدار أول طابع بريد للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح نوفمبر 1962، ليؤرخ لصفحة جديدة من صفحات السجل التاريخي الجزائري بتاريخ 14 جانفي 2002

وعقب الإصلاحات التي شهدتها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 43/02 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسة تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطابع) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات النقدية عبر الشبايك البريدية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال). (درقالي، 2021/2020، صفحة 48، 49)

ثانيا: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري، أنشأت في جانفي 2002 وفق المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 2002/01/14، والذي يتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، وهي إحدى المؤسسات الخدماتية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر إلى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظل انعدام المنافسة أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد والاتصالات والتكنولوجيا الرقمية.

إن مؤسسة البريد تقدم خدمات مالية على مستوى التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية.

بريد الجزائر يضم 4106 مكتب بريدي موزعين عبر 60 وحدة بريدية ولائية. (بوعوين و حيمور، 2023/2022، صفحة 54)

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

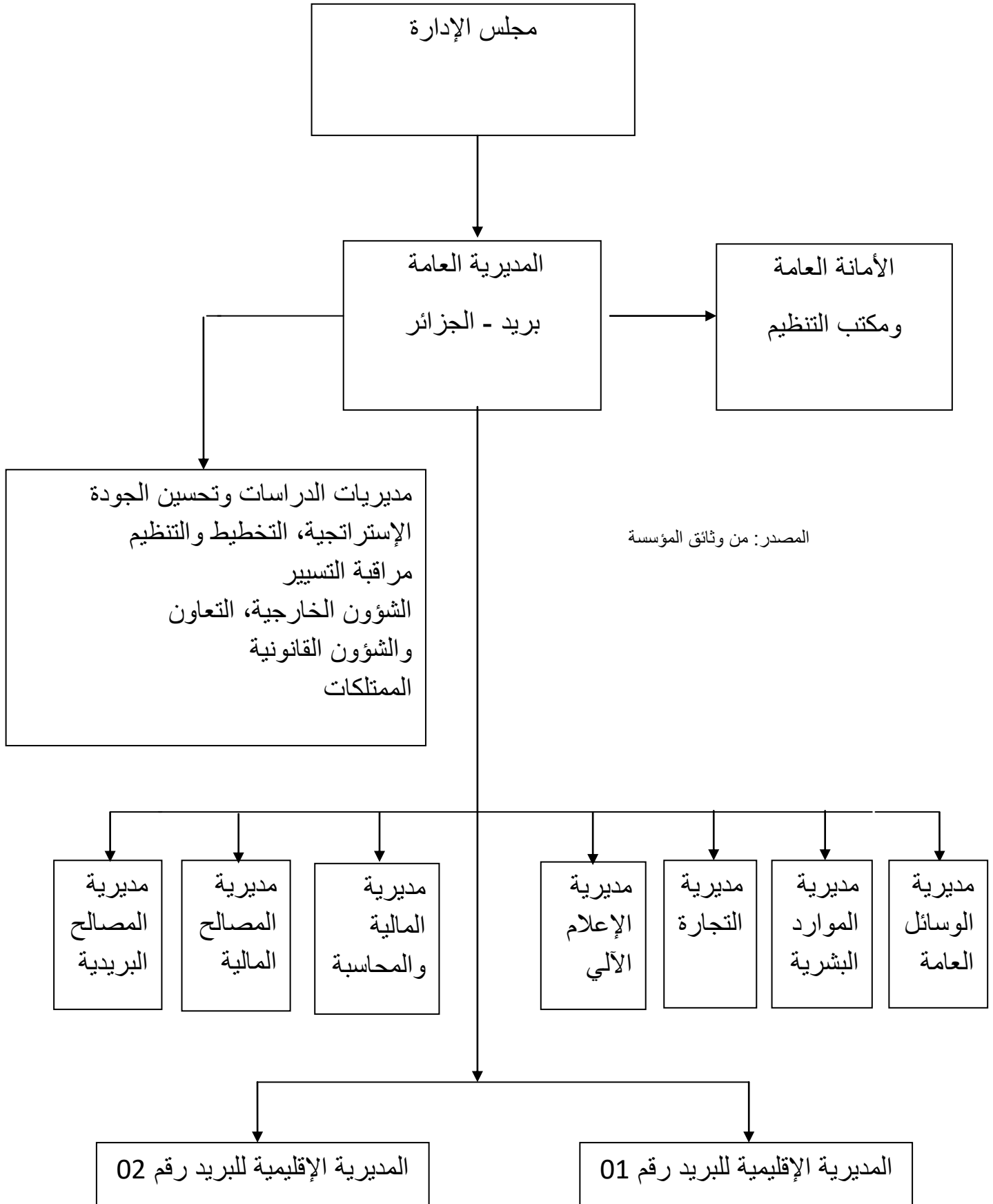
تتوفر مؤسسة بريد الجزائر في الوقت الراهن على تنظيم مركزي من جهة أولى، وتنظيم محلي من جهة ثانية، وهذا حتى يتسنى لها تجسيد أهدافها المتمثلة في توفير خدمة عمومية وتجارية ذات جودة عالية. وتخضع مؤسسة بريد الجزائر في تسييرها إلى :

1. مجلس الإدارة: تعود رئاسة هذه الهيئة لمعالي وزير البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ويتكون هذا المجلس من :

❖ ممثلي الوزارة المكلفين بالجماعات المحلية.

- ❖ ممثل الوزارة المكلف بالمالية.
 - ❖ مثل الوزارة المكلف بتهيئة المحيط.
 - ❖ المسؤول المكلف بالخدمة العالمية للبريد لدى الوزير المشرف على البريد.
 - ❖ المسؤول المكلف بسياسات البريد لدى وزير البريد.
 - ❖ ممثل العمال.
 - ❖ ممثل المستعملين.
2. **المديرية العامة:** فوضت المديرية العامة لمؤسسة بريد الجزائر، التي تم تعيينها بموجب المرسوم التنفيذي الصادر بتاريخ 02 أكتوبر 2004 بتجسيد توجيهات وقرارات مجلس الإدارة والتكفل بمهام الإدارة العامة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة .
3. **مجلس التسيير:** يتكون مجلس الإدارة من جميع الإطارات المسيرة في مؤسسة بريد الجزائر، ويعقد جلساته بشكل دوري لأداء مهامه المتمثلة في دراسة ملفات إستراتيجية تتعلق بالجوانب التالية:
- ❖ تنظيم المؤسسة.
 - ❖ إعداد المخططات والمشاريع والعمليات وتتبع تنفيذها.
 - ❖ القانون الأساسي للمستخدمين.
 - ❖ المشاريع الخاصة بإعادة نشر النشاطات.
- والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على مستوى المركزية



3. الهياكل المركزية:

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

حيث يقوم ب:

- ❖ إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير للمصادقة.
 - ❖ ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.
 - ❖ إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والاتفاقيات في إطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.
 - ❖ فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.
 - ❖ يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.
 - ❖ يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.
 - ❖ يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.
 - ❖ يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة.
 - ❖ كما يقترح على مجلس الإدارة: البرامج العامة للاستغلال، المشاريع و المخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات وتوزيع النتائج، رزنامة مناصب العمل، نظام الأجور ومشاريع توسيع النشاط.
- و بصفتها المديرية العامة تنقسم إلى قسمين: مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ.

1. مديريات الدراسات:

أ. مديريات الدراسات لتحسين النوعية: ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون وبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي:

- ❖ إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى رضا الزبائن.
- ❖ تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- ❖ إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هيكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- ❖ تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمال وتحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.

- تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في ميدان:

- زمن توجيه بريد الجزائر الطرود البريدية.

- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.

- تحسين مستوى الإستقبال.

ب. مديريات الدراسات الإستراتيجية، التخطيط والتنظيم: تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

ج. مديرية الدراسات في مجال الإتصال: تهدف هذه المديرية إلى ترقية الإتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم ب:

❖ تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.

❖ توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.

❖ إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة وإستراتيجياتها.

❖ 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 أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال التقييم المستمر والإشراف و تقديم الإقتراحات، وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

❖ قياس أداء المؤسسة وترشيد الإستعمال الأمثل لمختلف الموارد.

❖ المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية).

❖ المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.

❖ متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات واختلاس الأموال.

❖ تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمي والمحلي.

هـ. مديريات الدراسات للشؤون الدولية، التعاون والشؤون القضائية: تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية وتمثيلها في الاتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية، كما تتكفل ب:

❖ تطبيق نصوص مؤتمر الاتحاد البريدي والاتحادات الجهوية.

❖ تسيير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.

❖ إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.

❖ تحضير الإمكانيات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية.

و. مديرية الدراسات المكلفة بالممتلكات: تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة وتسيير مختلف العقارات والممتلكات المدرجة في الصنف (02) من المخطط الوطني للمحاسبة، وتتكفل هذه المديرية أيضا ب:

❖ الإثبات والتحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات

القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر واتصالات الجزائر.

❖ صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات ومتابعة إهتلاكاتها.

- ❖ المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديدة المكتسبة حديثا.
- ❖ إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والاستثمارات خاصة ببريد الجزائر.
- ❖ إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (تنازل عن الاستثمارات، تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقادم).

2. المديرية المركزية:

أ. **مديرية المصالح البريدية:** تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء للمصالح البريدية على المستوى الداخلي والخارجي، وتتكفل هذه المديرية ب:

- ❖ تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهيكل القاعدية للبريد.
- ❖ تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- ❖ إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- ❖ تنفيذ نصوص الإتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة.

تحتوي هذه المديرية على أربع مديريات فرعية وخليية مكلفة بالبريد السريع:

1. المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.

2. المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.

3. المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.

4. المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.

5. الخلية المكلفة بالبريد السريع.

ب. **مديرية المصالح المالية:** تتكفل هذه المديرية ب:

- ❖ التنظيم والسهر على حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بما (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).

❖ العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.

❖ تأمين الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصدوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.

❖ معالجة مختلف النزاعات القانونية والإستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.

ج. مديرية المالية والمحاسبة: وتتكفل هذه المديرية ب:

❖ إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.

❖ تأطير مختلف الهياكل والميادين المحاسبية والمالية.

❖ توحيد مختلف الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.

❖ متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

د. مديرية الوسائل العامة: وتتكفل هذه المديرية ب:

الإنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن.

هـ. مديرية الموارد البشرية: وتتكفل المديرية ب:

❖ الإنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، التكوين والشؤون الإجتماعية.

❖ السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11).

❖ المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

❖ إعداد وتطبيق بنود الإتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

و. المديرية التجارية: تتكفل هذه المديرية بما يلي:

❖ التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن.

❖ إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل، الطرود البريدية وخدمات المصالح المالية.

❖ إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.

❖ إعداد الدراسات بخصوص الأسعار واقتراح التعديلات اللازمة.

ر. مديرية الإعلام الآلي: وتتكفل هذه المديرية بما يلي:

- ❖ إعداد برامج تجهيز النظام الإعلامي.
- ❖ إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
- ❖ إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.
- ❖ الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.
- ❖ مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة. (بوعوين و حيمور، 2023/2022، صفحة من 58 إلى 62)

المطلب الثالث: خدمات مؤسسة بريد الجزائر

على غرار باقي المؤسسات المالية في الجزائر، فإن مؤسسة بريد الجزائر تقدم ثلاث خدمات للزبائن هي:

- ✓ خدمات مالية.
- ✓ خدمات بريدية.
- ✓ خدمات نقدية.

1-الخدمات المالية: تتمثل هذه الخدمات في العمليات المقدمة على مستوى الشبايك بالمكاتب البريدية وهي ثلاث أنواع:

1.1.الحساب البريدي الجاري:

- الإطلاع على الرصيد.
- سحب الأموال.
- دفع المستعجل للأموال.
- كشف الحساب لمدة محددة من طرف صاحب الحساب.
- طباعة كشف الهوية البريدية "RIP".
- طلب دفتر الصكوك البريدية.

-تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لشخص طبيعي أو معنوي إلى حساب بريدي آخر.

2.1. الحوالة: يتم إصدار نوعين من الحوالات النظام المحلي على مستوى المكاتب البريدية:

أ- **حوالة إلكترونية TEF**: حيث يتم تحويل الأموال عبر الشبكة البريدية من مكتب المرسل إلى المرسل إليه (عنوان المستفيد) علما أنه لا يوجد حد أقصى للمبلغ المرسل للمستفيد باستثناء الحوالات الموجهة إلى البريد الماكث أو على مستوى الأماكن العمومية (المقاهي، الفنادق...إلى غيرها).

ب- **حوالتك**: هي خدمة لتحويل الأموال عن طريق حوالة إلكترونية حيث يستعمل فيها رسالة نصية قصيرة ترسل لهاتف الزبون وهاتف المرسل إليه تحمل رمز الحوالة والرقم السري ودعوة المرسل إليه التقرب لاستلام أمواله عن أي مكتب بريد يختاره.

3.1. **خدمة صندوق التوفير والاحتياط**: تتوفر هذه الخدمة في جميع المكاتب البريدية حيث يقوم الزبون بطلب دفتر التوفير والاحتياط لغرض ادخار أمواله وسحبها حين الحاجة إليها، بحيث يقدم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "GNEP" بنك نوعين من الدفاتر، هيا:

أ- **دفتر التوفير والاحتياط من أجل السكن**: بنسبة فائدة سنوية تعادل 2.00% من رصيد الدفتر.

ب- **دفتر التوفير والاحتياط من أجل الادخار**: بنسبة فائدة سنوية تعادل 2.50% من رصيد الدفتر.

2- **الخدمات البريدية**: وتتمثل في إرسال الوثائق والبضائع تتخذ إرساليات البريد شكلين يتمثلان في الوثائق أو البضائع.

1.2. الوثائق:

- التي يصل وزنها إلى كيلو غرامين اثنين (2 كغ): الرسائل، والرزم البريدية.

- التي يصل وزنها إلى عشرين (20) غرام: البطاقات البريدية.

- التي يصل وزنها إلى (200) غرام: المطبوعات وكذا العينات.

- التي يصل وزنها إلى ثلاث (03) كيلوغرامات: الجرائد وكذا المحررات الدورية.

2.2. البضائع:

- التي يصل وزنها إلى كيلو غرامين (02) كغ: الرزم الصغيرة.

- التي يصل وزنها إلى عشرين (20) كغ: بالنسبة للطرود البريدية.

3-الخدمات النقدية:

1.3. على مستوى شبابيك المكاتب البريدية: حيث يتم على مستواها تحويل الأموال من حساب بريدي

جاري إلى حساب آخر بواسطة:

-البطاقة النقدية الذهبية.

-طلب البطاقة النقدية الذهبية العادية والممتازة.

2.3. على مستوى الموزع الآلي للنقود:

-سحب النقود.

-الإطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) الأخيرة التي تم إجرائها بواسطة بطاقتكم الذهبية.

-طباعة كشف الهوية البريدية "RIP".

-تقديم طلب تزويد بدفتر صكوك.

-تحويل مبلغ مالي من حساب بريدي جاري نحو حساب بريدي جاري آخر.

-تعبئة شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس، جازي، أوريدو).

3.3. باستعمال جهاز الدفع الإلكتروني "TPE" :

1.3.3. المتواجدة على مستوى شبابيك المكاتب البريدية:

-دفع ثمن المشتريات.

-تسديد فواتير.

-حجز تذاكر الطيران، والفنادق... إلى غيرها.

-إلغاء/تعويض أي دفع.

2.3.3. المتواجدة لدى المتعاملين المتقاعدين مع بريد الجزائر:

-دفع ثمن المشتريات حيث يتم اقتطاع من حساب الزبون وتحويل لحساب المتعامل عن عملية كل شراء.

4.3. باستعمال "بريدي موب": وهو عبارة عن تطبيق متواجد بالهاتف المحمول وتتواجد به العمليات التالية:

- الإطلاع على رصيد الحساب البريدي.

-الإطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) الأخيرة التي تم إجرائها بواسطة البطاقة النقدية الذهبية.

-تحويل مبلغ مالي من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر.

-تجميد بطاقتكم الذهبية وإعادة تنشيطها.

-تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني.

-الإطلاع على العروض الإشهارية.

5.3. على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر "بريد نت":

-تعبئة الهاتف النقال.

-دفع اشتراك خدمة الإنترنت "ADSL".

-حجز تذاكر الطائرة.

-الإشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب.

-تسديد الفواتير (الكهرباء، الماء...إلى غيرها). (بوساسي، صحراوي، و مصطفىاوي، 2023/2022،
صفحة 25، 26، 27، 28)

المبحث الثاني : تطبيق بريدي موب ووسائل الدفع الأخرى.

مع التطور المتسارع في مجال التكنولوجيا والاتصالات، أصبح الاعتماد على الوسائل الرقمية في المعاملات المالية ضرورة تفرضها متطلبات العصر الحديث. وتعد وسائل الدفع الإلكتروني من أبرز مظاهر هذا التحول، حيث توفر بدائل آمنة وسريعة للدفع النقدي التقليدي. وفي هذا الإطار، جاء تطبيق بريدي موب كحل ذكي ومبتكر من طرف مؤسسة بريد الجزائر، لتمكين المستخدمين من إجراء مختلف العمليات المالية عن بعد.

ويسعى هذا المبحث إلى تسليط الضوء على هذا التطبيق، واستعراض دوره في ترسيخ ثقافة التعاملات المالية الإلكترونية في المجتمع الجزائري.

المطلب الأول : مفهوم تطبيق بريدي موب وأبرز خدماته.

أولاً: مفهوم تطبيق بريدي موب

هو تطبيق إلكتروني مبتكر على الهواتف المحمولة، يتماشى مع الواقع الرقمي الجديد أنشئ بتاريخ 10 أفريل 2018، تم تصميمه لتحقيق الراحة والكفاءة للمستخدمين، ويعد حلاً مبتكراً وموثوقاً لإدارة المعاملات المالية عبر الهواتف المحمولة.

علاوة على ذلك، يتيح بريدي موب للمستخدمين الوصول إلى خدمات متنوعة بكل سهولة وراحة، مما يساعدهم على توفير الوقت والجهد في إنجاز مختلف معاملاتهم البريدية والمالية. دون الحاجة للتنقل إلى مراكز أو مكاتب البريد.

تم إطلاق تطبيق بريدي موب من طرف مؤسسة "بريد الجزائر"، التي تتواجد في جميع أنحاء الوطن، بما في ذلك القرى. هذه المؤسسة تلتزم بالاقتراب قدر الإمكان من المواطنين، نظراً للخدمات الحيوية اليومية التي تقدمها والتي يعد الاستغناء عنها أمراً غير ممكن. بريدي موب هي واحد من هذه الخدمات، تم إطلاقه كجزء من إستراتيجية مؤسسة بريد الجزائر Algérie Poste لتحديث خدماتها وتسهيل العمليات المالية على

المتعاملين معها. بالإضافة إلى ذلك، يتيح لهم القيام بعملياتهم مالية مختلفة بكل سهولة من أي مكان وفي أي وقت، سبعة أيام في الأسبوع، 24 ساعة في اليوم.

كما يتميز تطبيق بريدي موب بواجهة سهلة الإستخدام وتصميم مبسط، مما يجعل من السهل على المستخدمين تصفح الخدمات وإجراء المعاملات بكل سهولة. كما يوفر التطبيق ميزات أمان عالية لحماية بيانات المستخدم وتأمين المعاملات المالية.

كيفية الاشتراك في تطبيق بريدي موب BaridiMob:

قبل كل شيء، ومن أجل التسجيل في تطبيق بريدي موب BaridiMob، يتوجب عليك التوفر على "البطاقة الذهبية" ورقم الهاتف المرتبط بها والقيام بما يلي:

- 1) تحميل تطبيق BaridiMob على الأجهزة الذكية.
- 2) قم بتثبيت البرنامج على هاتفك الذكي أو جهازك اللوحي.
- 3) افتح التطبيق وأدخل رقم الهاتف المحمول المرتبط بالبطاقة الذهبية.
- 4) أدخل رقم البطاقة الذهبية الخاصة بك.
- 5) أدخل تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة واضغط متابعة.
- 6) سوف تتلقى رسالة نصية لتأكيد التسجيل.
- 7) إدخال اسم مستخدم وكلمة مرور جديدة.
- 8) انقر على "تسجيل". (قندوز و روايح، 2023/2022، صفحة 28)

ثانيا: خدمات بريدي موب Service BaridiMob Algérie Poste

يوفر تطبيق بريدي موب مجموعة كبيرة ومتنوعة من الخدمات التي تهدف إلى تسهيل العديد من المعاملات المالية والتجارية للمستخدمين. هذه بعض الخدمات التي يوفرها:

1. الاطلاع على رصيد حسابك البريدي الجاري.
2. الحصول على كشف بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية.
3. طلب معارضة أو الإفراج عن البطاقة الذهبية الإلكترونية الخاصة بك.

4. إجراء التحويلات من حسابك إلى حسابات أخرى.
5. القيام بعمليات السحب بدون بطاقة الذهبية.
6. تحديد الموقع الجغرافي لمكان الصراف الآلي والمنشآت البريدية.
7. شراء QR مع خدمة BaridPay.
8. تسيير البطاقة الذهبية الخاصة بك.
9. إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون.
10. تعبئة رصيد الهاتف والإنترنت موبيليس، أوريدو، جيزي.
11. تعبئة الإنترنت اتصالات الجزائر تشمل جميع أنواع الخدمات "IDOOM FIBRE"، "IDOOM ADSL"، و "IDOOM 4G LTE" و "IDOOM 4G VDSL".
12. دفع فواتير سيال للمياه، بالإضافة إلى تسديد فواتير الكهرباء والغاز.

كما يقدم بريدي موب خدمة أخرى تسمى "بريدي باي". هذه الخدمة تسمح للمستخدمين الدفع في المحلات التجارية من خلال تطبيق باستخدام تقنية الاستجابة السريعة (QR code).

خدمة بريدي باي (BARID PAY)

"بريد باي" هي خدمة جديدة تقدمها مؤسسة بريد الجزائر من خلال تطبيق بريدي موب. تتيح هذه الخدمة للعملاء القيام بعمليات الدفع اللاتلامسية في المحلات التجارية دون الحاجة إلى البطاقة الذهبية أو النقود النقدية. يتم ذلك عن طريق المسح الضوئي لرمز QR الخاص بالتاجر من تطبيق BaridiMob على الهاتف المحمول. يتيح هذا للعميل تحويل الأموال من حسابه الشخصي إلى حساب التاجر بأمان تام. (مدور، بهلول، و خطاطبة، 2022/2021، صفحة 50)

ثالثا: الرسوم السارية على الخدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب

الرسوم المطبقة على عمليات تطبيق بريدي موب هي كالأتي:

الجدول رقم (01): الرسوم المطبقة على عمليات تطبيق BaridiMob

العملية	الرسوم المطبق (د.ج)
الإنضمام للخدمة	50 دج
تحويل الأموال	من 0.00 دج إلى 10.000 دج ← 12 دج من 10.001 دج إلى 20.000 دج ← 15 دج من 20.001 دج إلى 30.000 دج ← 18 دج من 30.001 دج إلى 40.000 دج ← 21 دج من 40.001 دج إلى ما فوق ← 24 دج
الإشتراك في الخدمة	50 دج شهريا

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على الصفحة الرسمية لبريد الجزائر

المطلب الثاني: البطاقة الذهبية والصراف الآلي في الجزائر.

أولا: البطاقة الذهبية

1-تعريف البطاقة الذهبية:

هي بطاقة دفع إلكتروني أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة الجديدة لحاملها إمكانية إجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عن بعد عبر الإنترنت، دون التنقل إلى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالمياه والكهرباء، تسديد قيمة المشتريات لدى الذين يملكون نهائيات الدفع الإلكتروني... إلى غيرها، كما تسمح باقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت" هذا الأخير الذي يعتبر فضاء تجاري كي تعرض عبره منتجات كثيرة ومتنوعة، وتشمل خدمة دفع ثمن الوقود بعد تحميل تطبيق "نפטال"، فضلا عن ذلك فالبطاقة تمكن صاحبها من استخراج الأموال بالموزعات الآلية GAB والشبائيك داخل المكاتب البريدية.

2-خدمات البطاقة الذهبية:

بالنسبة للخدمات التي تقدمها البطاقة فهي:

-الإطلاع على الحساب البريدي الجاري وهذا من خلال الرسائل القصيرة التي تصل الزبون خلال الدفع أو السحب من خلال التطبيق Notification par sms الذي أطلقه بريد الجزائر.

-تحويل الأموال من حساب لآخر وهذا باستعمال تطبيق بريدي موب الذي أطلق حديثا.

-سحب الأموال من ماكينات بريد الجزائر والبنوك وتسمح البطاقة الذهبية للزبون بسحب مبلغ 50000.00 دينار جزائري من الموزع الآلي GAB بعدما كان المبلغ المسموح 20000.00 دينار جزائري في السابق باستعمال البطاقة المغناطيسية السابقة فيما يمكن للزبون سحب مبلغ يصل إلى 200000.00 دينار جزائري باستعمال البطاقة الذهبية في الشبايك.

-دفع الفواتير عبر الإنترنت.

-تعبئة رصيد الهاتف النقال.

-تعبئة الحساب من البنك.

* **خدمة بريدي نت (مكتب البريد عن بعد):** هو عبارة عن مكتب بريدي إلكتروني يمكن إيجاده عبر موقع الإنترنت لبريد الجزائر، يمكن للمواطن أن يستعمل "بريدي نت" للحصول على العديد من الخدمات المالية والبريدية وحتى التجارية، كالانضمام إلى مختلف الخدمات البريد واقتناء مختلف السلع والمنتجات المعروضة، كما يمكن للمواطن من منزله مباشرة وبدون تنقل إلى مكاتب البريدية أن يفتح حساب بريدي جاري جديد، الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب البطاقة الذهبية الجديدة، دفع فواتير (الماء، الغاز، الكهرباء والهاتف) عبر الإنترنت واقتناء مختلف المنتجات عبر المحل التجاري من خلال النت.

* **المتجر الإلكتروني:** هو عبارة عن محل تجاري إلكتروني موجود عبر موقع بريد الجزائر www.poste.dz، تحديدا في نافذة بريدي نت، أين يمكن للزبون أن يشتري مختلف السلع المعروضة للبيع باستخدام البطاقة الذهبية. (بوساسي، صحراوي، و مصطفىاوي، 2023/2022، صفحة 32، 33، 34)

3- تكاليف البطاقة الذهبية:

تتمثل تكاليف البطاقة الذهبية فيما يلي:

الجدول رقم (02): تكاليف البطاقة الذهبية.

التعريف المطبقة (د.ج)	الرسم
1200.00	طلب البطاقة الذهبية بصيغة PREMIUM
350.00	صناعة البطاقة، تجديدها واستبدالها
200.00	إعادة إعداد الرقم السري PIN
100.00	الشكاوة غير ثابتة الصحة
30.00	الاعتراض المؤقت أو النهائي عن البطاقة
30.00	تجميد البطاقة
10.00	إشعار برسالة قصيرة

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على الصفحة الرسمية لبريد الجزائر

4- رسوم وأسعار استعمال البطاقة الذهبية:

الجدول رقم(03): الرسوم المطبقة عند استعمال البطاقة الذهبية

رقم	طبيعة العملية	التعريف المطبقة بالدينار الجزائري
01	سحب الأموال عبر الشبايك الآلية لبريد الجزائر.	30 دج
02	سحب الأموال عبر الشبايك الآلية للبنوك.	35 دج
03	سحب الأموال عبر جهاز إدخال الرقم السري (على مستوى وكالات مؤسسة بريد الجزائر).	تسعيرة ثابتة بقيمة 18 دج يضاف إليها: 02 دج عن كل 1.000 دج إلى غاية 18.000 دج.
		03 دج عن كل 1.000 دج إلى غاية 1000.000 دج.
		06 دج عن 1000 دج أكبر من 1000.000 دج تضاف إلى التعريف الخاصة الأولى.
04	سحب بدون بطاقة	80 دج
05	الدفع عبر نفايات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر.	مجانا.
06	الدفع عبر شبكة الإنترنت.	العملية مجانا اقتطاع قيمة الرسالة النصية (sms).
07	تعبئة رصيد الهاتف النقال.	10 دج للعملية اقتطاع قيمة الرسالة النصية (sms).
08	تحويل الأموال.	إضافة 12 دج إلى غاية 10.000 دج.
		ما يفوق 10.000 دج تضاف 03 دج إلى التعريف الأولى.
09	إعداد كشف الخاص بالعمليات العشر الأخيرة المنجزة.	10 دج.
10	الاضطلاع على الرصيد.	10 دج.
11	إعداد كشف التعريف البريدي R.I.P	مجانا.
12	طلب دفتر الصكوك.	مجانا.

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على الصفحة الرسمية لبريد الجزائر

5-عيوب البطاقة الذهبية:

رغم أن للبطاقة الذهبية العديد من الفوائد والمحسن المتمثلة في الخدمات التي تقدمها لمستخدميها إلا أنها لا تخلو من بعض المشاكل والتي سنحاول جمعها وذكرها كالتالي:

-عدم وجود موزعات آلية في كل مكاتب البريد والموزعات الآلية الموجودة أغلب الوقت لا يوجد بها سيولة كافية.

-في حالة سرقتها مع الرقم السري توجد خطورة على صاحب الحساب حيث أنها تمكن سارقها من سحب أقصى مبلغ من الموزع الآلي وقدره 50000.00 دينار جزائري وهذا ما يشكل خطورة كبيرة على صاحبها.

-حدوث أخطاء في السحب بسبب خلل في الشبكة.

-صعوبة استرجاعها في حالة ضياع الرقم السري إذ أن صاحب البطاقة يضطر إلى التوجه إلى أقرب مكتب بريدي موجود لإيجاد حل لهذا المشكل وأغلبه يكون انتظار الحصول على بطاقة أخرى والتجديد يأخذ وقت طويل.

-المبلغ المسموح بالسحب لا يلبي رغبات جميع الزبائن، إذ أن البطاقة الذهبية تمكن صاحبها من سحب مبلغ 50000.00 دينار جزائري من الموزعات الآلية ومبلغ قدره 500000.00 دينار جزائري من الشباك الداخلي لبريد وهذا ما يجعل بعض الزبائن يستأوون من هذا الأمر.

-عندما يقوم العميل بإدخال بطاقته الذهبية وإعادة إدخال الرقم السري ل3 مرات متتالية تقوم الموزعات الآلية بسحب البطاقة مباشرة وتحظر هذه البطاقة مما يجعل من غير الممكن استخدامها مرة أخرى فيتوجب على صاحبها التوجه إلى مكتب البريد لإصلاح الخلل الموجود فيها.(بوساسي ، صحراوي، و مصطفىاوي،

(2023/2022، صفحة 51، 52)

ثانيا: الصراف الآلي

1-تعريف الصراف الآلي: يمكن تعريفه على أنه تلك الأجهزة التي يتم نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل والتي تكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، أي بمعنى هو عبارة عن جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري على مدار 24/24 ساعة وذلك من خلال البطاقة الذهبية للمتعامل والتي تسمح له بسحب الأوراق النقدية آليا.

2-مراحل عمل الصراف الآلي:

يقوم الصراف الآلي بالعديد من العمليات كالسحب النقدي، الإيداع النقدي، التحويلات بين الحسابات، استعلام عن الرصيد، تسديد الفواتير، بالإضافة إلى عميلة السحب النقود بدون بطاقة، حيث لكل عملية مراحل إنجاز خاصة بها.

ومن بين هذه العمليات نأخذ مراحل عملية السحب النقدي:

1-إدخال البطاقة: يقوم المستخدم بإدخال البطاقة سواء كانت عبارة عن بطاقة ذهبية أو مصرفية في جهاز الصراف الآلي.

2-اختيار نوع العملية: يختار المستخدم نوع العملية التي يرغب في إجرائها، مثل سحب نقدي أو تحويل مالي أو استفسار عن الرصيد.

3-تأكيد المبلغ: يطلب المستخدم إدخال المبلغ الذي يرغب في سحبه أو تحويله.

4-تقديم البطاقة للتحقق من صحة المعاملة:

يتطلب الجهاز تقديم البطاقة للتحقق من صحة المعاملة وتقديم الرقم السري (PIN).

5-إكمال العملية: بمجرد التحقق من صحة المعاملة، يتم إكمال العملية ويتم سحب النقود أو إكمال التحويل أو إظهار الرصيد.

6-إصدار وصل: يقوم الجهاز بإصدار وصل يثبت العملية ويحتوي على تفاصيلها.

7-تسليم النقود: يتم تسليم النقود للمستخدم بعد إكمال العملية. (الصفحة الرسمية لبريد الجزائر)

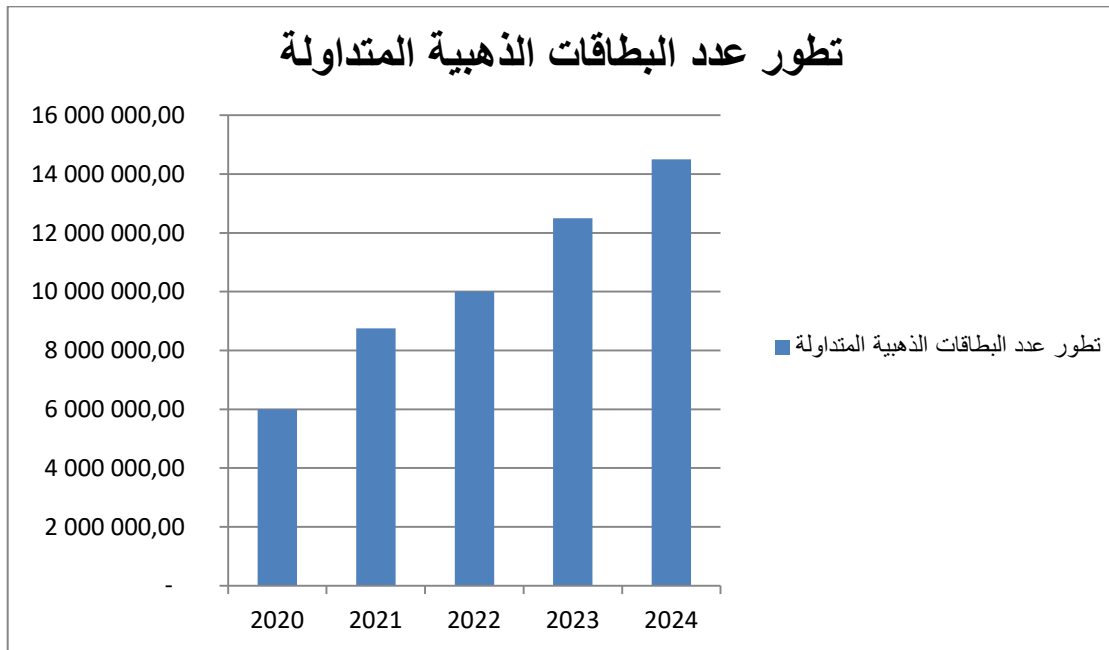
المطلب الثالث: تطور استعمالات تطبيق بريدي موب ووسائل الدفع الأخرى في الجزائر.

1-تطور عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة

انتقل عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة لبريد الجزائر من 6 مليون بطاقة بداية سنة 2020 ليقارب عددها أكثر من 14.3 مليون بطاقة بنهاية عام 2024 وذلك ما يشكل ارتفاعا يقدر ب 100%.

وهذا ما يعني أن الطلب على البطاقة الذهبية واستعمالها ارتفع مقارنة بالسنوات السابقة.

الشكل رقم (02): تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على معطيات الموقع الرسمي لبريد الجزائر

2-العمليات المنجزة بواسطة تطبيق "بريدي موب"

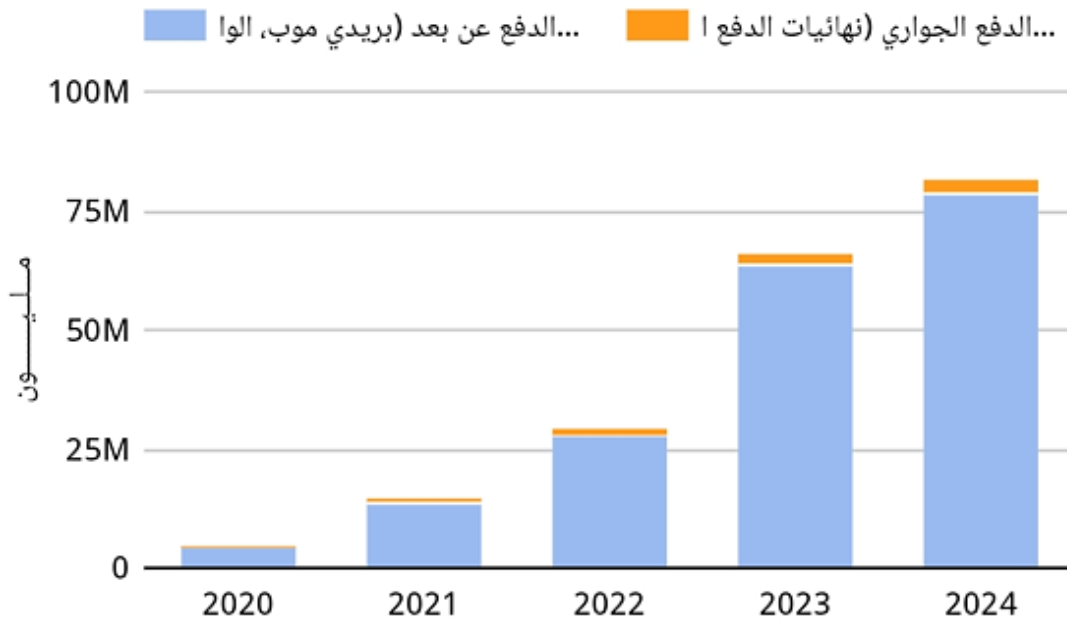
يعتبر "بريدي موب" التطبيق الأكثر تحميلا من بين التطبيقات النقدية في الجزائر عبر أجهزة الأندرويد بأكثر من 5 مليون تحميل إلى غاية الآن.

حيث سجل مبلغ وعدد العمليات المنجزة بواسطة التطبيق (تعبئة رصيد الهاتف النقال، دفع فواتير اتصالات الجزائر، دفع فواتير الجزائرية للمياه... وغيرها) تطورا محسوسا بين سنتي 2020 و2022 قدر بأكثر من 6 مرات من حيث المبالغ وأكثر من 24 مرة من حيث عدد العمليات المنجزة عبر تطبيق بريدي موب.

3-عمليات الدفع غير الخط:

سمح رفع عدد الحاملين للبطاقة النقدية الذهبية وكذا توسيع باقة الخدمات المتاحة على المنصة التجارية لبريد الجزائر بتسجيل زيادة معتبرة في عدد ومبلغ عمليات الدفع غير الخط، حيث سجل عدد عمليات الدفع ارتفاعا فاق 98% بين سنتي 2020 و2022، بينما ارتفع مبلغ العمليات بحوالي 240% خلال نفس الفترة.

الشكل رقم (03): تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على معطيات الموقع الرسمي لبريد الجزائر

4-عمليات السحب المنجزة عبر الشبايك الآلية للنقود:

سمح التشغيل البيني بتحسين الخدمة لحاملي البطاقة النقدية الذهبية والبطاقة البنكية على حد سواء، مع ارتفاع متواصل لولوج حاملي البطاقة البنكية إلى الشبايك الآلية التابعة لبريد الجزائر.

من ناحية أخرى، سمحت الإستراتيجية المنتهجة من خلال رفع عدد حاملي البطاقة النقدية الذهبية، رفع عدد الشبايك الآلية وتحسين توفر السيولة على مستوى هذه الشبايك، بمضاعفة العدد الإجمالي لعمليات السحب من حوالي 13 مليون عملية شهريا، إلى أكثر من 24 مليون عملية، دون ارتفاع عدد العمليات عبر الشبايك الكلاسيكية لمكاتب البريد، وهو ما سمح باستيعاب عدد أكبر من المواطنين وتخفيف الضغط نسبيا على مكاتب البريد. (الصفحة الرسمية لبريد الجزائر)

المبحث الثالث: دراسة تقييمية لدور خدمات البريد الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي من منظور المستخدمين والموظفين.

سيتم في هذا المبحث التعرف على الإطار المنهجي للدراسة، ومن ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة ثم إختبار الفرضيات والخروج أخيرا بإستنتاجات الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

1-التعريف بمجتمع الدراسة:

تستهدف هذه الدراسة عمال وحدة بريد سيدي بلعباس، والمتعاملين مع مؤسسة بريد الجزائر القاطنين في المناطق النائية والريفية، ولتسهيل جمع الردود تم تصميم الإستبانة إلكترونيا للمتعاملين والإعتماد على مواقع التواصل الإجتماعي لتوزيعها عبر حساباتهم الشخصية، حيث تم تجميع 121 رد على الاستبيان كلها قابلة للدراسة كما تم أيضا تصميم نفس الإستبانة ورقيا تم توزيعها على عمال الوحدة البريدية البالغ عددهم 40 عاملا، وبالتالي نكون قد تحصلنا على 161 إجابة قابلة للتحليل.

2-أداة الدراسة:

لغرض جمع البيانات وتحليلها، تم تصميم إستبيان يتناسب محتواه مع أسئلة الدراسة وفرضياتها كأداة، تساعد في تحقيق أهداف الدراسة الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات المرتبطة بموضوع الدراسة، حيث مرت هذه

الأداة بعدة خطوات حتى أصبحت قابلة لتطبيق الميداني في ضوء نتائج إختبارات الصدق والثبات التي أجريت عليها. وقد قمنا بتقسيم الإستبيان إلى ثلاثة أقسام:

القسم الأول:

خاص بالمعلومات الشخصية للمستجوبين والمتمثلة في:

الجنس، العمر، المؤهل العلمي، والصفة المهنية.

القسم الثاني:

حدود استخدام تطبيق "بريدي موب" و"الموزع الآلي":

يشمل هذا القسم عدد من الأسئلة تدور حول مدى اعتماد تطبيق بريدي موب في الجزائر واستجابة المواطنين لوسائل الدفع الإلكترونية الأخرى، حيث تتم الإجابة على هذه الأسئلة بنعم أو لا، ويكون الترتيب فيها من العبارة التي لقت استحسانا كبيرا إلى العبارة الأقل قبولا من طرف المستجوبين .

القسم الثالث:

مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

تضم 5 خيارات حسب سلم ليكارت (LikartScale) الخماسي، والذي يمكننا من قياس درجة موافقة أو عدم موافقة المستجوبين بالنظر إلى نص الفقرة المطروحة، حيث يعبر أفراد العينة الخاضعة للإختبار عن مدى موافقتهم على كل عبارة من العبارات.

التي يتكون منها المقياس الإتجاه المقترح.

وقد ترجمت الإجابات على النحو التالي:

الجدول رقم (04): مقياس ليكارت الخماسي

سلم ليكارت الخماسي					
التصنيف (الرأي)	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن (الدرجة)	01	02	03	04	05

المصدر: (عياشي، 2022، صفحة 488)

وتم تحديد مستوى الفعالية في هذا القسم طبقا لمقياس المتوسط الحسابي المرجح للأوزان (الدرجات) بشكل التالي:

الجدول رقم (05): مقياس المتوسط الحسابي المرجح لإتجاهات آراء أفراد عينة الدراسة

التصنيف (الرأي)	قليل جدا	قليل	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا
المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.80	من 1.80 إلى 2.60	من 2.60 إلى 3.40	من 3.40 إلى 4.20	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: (قندوز و روابح، 2023/2022، صفحة 30)

3-أساليب تحليل البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية (SPSS) وبرنامج Excel 2010 من أجل معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أسئلة الاستبيان المطروحة للعينة المبحوثة، وبالتحديد فقد قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach 's Alpha) لمعرفة ثبات عبارات استمارة الاستبيان.

- اختبار التوزيع الطبيعي شابيرو ويلك (Wilk Shapiro) لمعرفة البيانات إذا كانت تخضع لتوزيع الطبيعي أم لا.

- التكرارات والنسب المئوية، وذلك من أجل معرفة تكرار البيانات المراد تحليلها والمساعدة في وصف عينة الدراسة.

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاه أفراد العينة.

- معامل الارتباط من أجل معرفة درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

- استخدام التحليل الإحصائي غير المعلمي والانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضيات.

4- إختبار صدق وثبات الدراسة:

للتحقق من صدق وثبات محتوى الاستبيان إتبعنا الإختبارات التالية:

صدق المحتوى: ونقصد به عرض الاستبيان على ثلاثة حكام من الأساتذة، طلب منهم إبداء رأيهم فيها من حيث مدى ارتباط العبارات بالمحاور ومدى مناسبة الفقرات للمحتوى وشموليتها لكل الجوانب الدراسة، وتقييم صياغة اللغوية والأخطاء الإملائية. وطرحهم لأفكار والملاحظات يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل، أو التغيير أو الحذف أو الإضافة.

ثبات الاستبيان:

يتم قياسه بمقياس ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) وهو مقياس إحصائي يستخدم لتقدير ثبات وموثوقية الاستبيان من خلال قياس دقته واتساق معلوماته. ومن أجل التحقق من ذلك تم إجراء إختبار مدى الإتساق الداخلي باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ.

ملاحظة:

أكد الباحثين في مجال الإحصاء أن شرط ثبات أداة الدراسة يتحقق إذا كان معامل الثبات ألفا كرونباخ أكبر أو يساوي 0.60.

جدول رقم (06): إختبار معامل الثبات لمحور مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

البيان	عدد عبارات القياس	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbach
عبارات البعد الأول	3	0.650
عبارات البعد الثاني	3	0.607
عبارات البعد الثالث	2	0.630
الإتساق الداخلي	8	0.815

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS).

من خلال نتائج الجدول رقم (06) أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ تجاوز النسبة 0.60 لكل عبارات محور مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، أما معامل الثبات لمجموع العبارات فيعتبر جيد حيث كان (0.815) وهي نسبة جد مقبولة هذا ما يشير إلى وجود علاقة ترابط وانسجام واتساق واضحة بين عبارات الإستبيان.

5. إختبار التوزيع الطبيعي:

إختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov) و (Shapiro – wilk)

جدول رقم (07): إختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

Tests of Normality

المحاور	قيمة مستوى الدلالة (Sig)
إمكانية الوصول للخدمات المالية	0.000
جودة الخدمات المالية	0.000
استخدام الخدمات المالية	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS)

يوضح الجدول رقم (07) نتائج إختباري Kolmogorov – Smirnov و Shapiro – wilk إلى أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت قيمة مستوى الدلالة لكل محور أقل من (0.05) أي $Sig > 0.05$ ، مما استلزم استخدام التحليل الإحصائي غير المعلمي والإنحدار البسيط لاختبار الفرضيات. **المطلب الثاني: تحليل نتائج دراسة استبيان لكل من العمال والمتعاملين حول تطبيق بريدي موب ووسائل الدفع الأخرى.**

سنقوم في هذا المطلب بتحليل عبارات القسمين الأول والثاني، وذلك باستخدام التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي الذي سنحكم من خلاله على الاتجاه العام لإجابات المستجوبين، كما سنستخدم الانحراف المعياري للحكم على تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي.

أولاً: تحليل البيانات الديموغرافية:

تتمثل البيانات الديموغرافية المستخدمة في هذه الدراسة في (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الصفة المهنية). والتي سنعرضها فيما يلي:

الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الخصائص الديموغرافية .

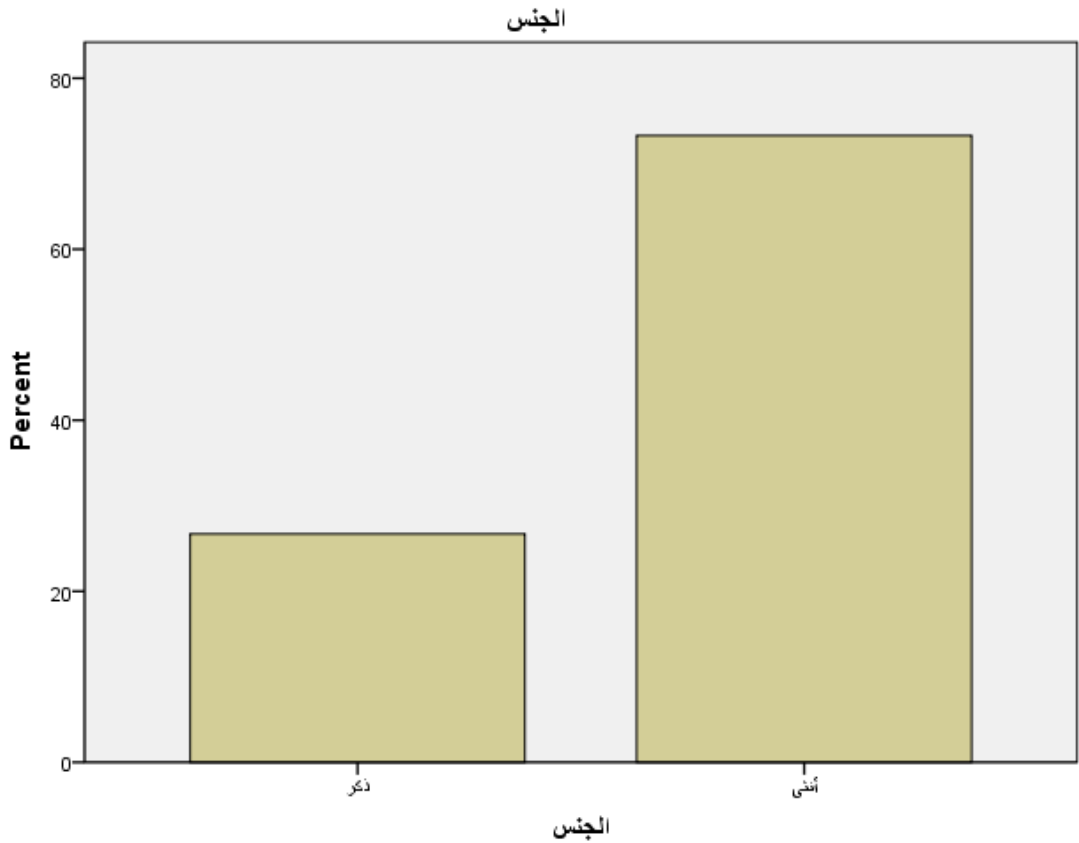
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة %	الترتيب
الجنس	ذكر	43	26.7%	02
	أنثى	118	73.3%	01
العمر	أقل من 25 سنة	88	54.7%	01
	من 26 إلى 35 سنة	38	23.6%	02
	من 36 إلى 45 سنة	16	9.9%	04
	أكثر من 45 سنة	19	11.8%	03
المؤهل العلمي	ثانوي	16	9.9%	03
	ليسانس	63	39.1%	02
	ماستر	72	44.7%	01
	دراسات عليا	10	6.2%	04
الصفة المهنية	موظف في مؤسسة البريد	40	24.8%	02
	زبون	121	75.2%	01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

تحليل نتائج الجدول:

أ- بالنسبة لمتغير الجنس: يبين الجدول أن 26.7% من عينة الدراسة تمثل الذكور، في حين بلغت نسبة الإناث 73.3% وهي تعبر عن تفاوت بين الجنسين في مجتمع الدراسة كما هو مبين في الشكل.

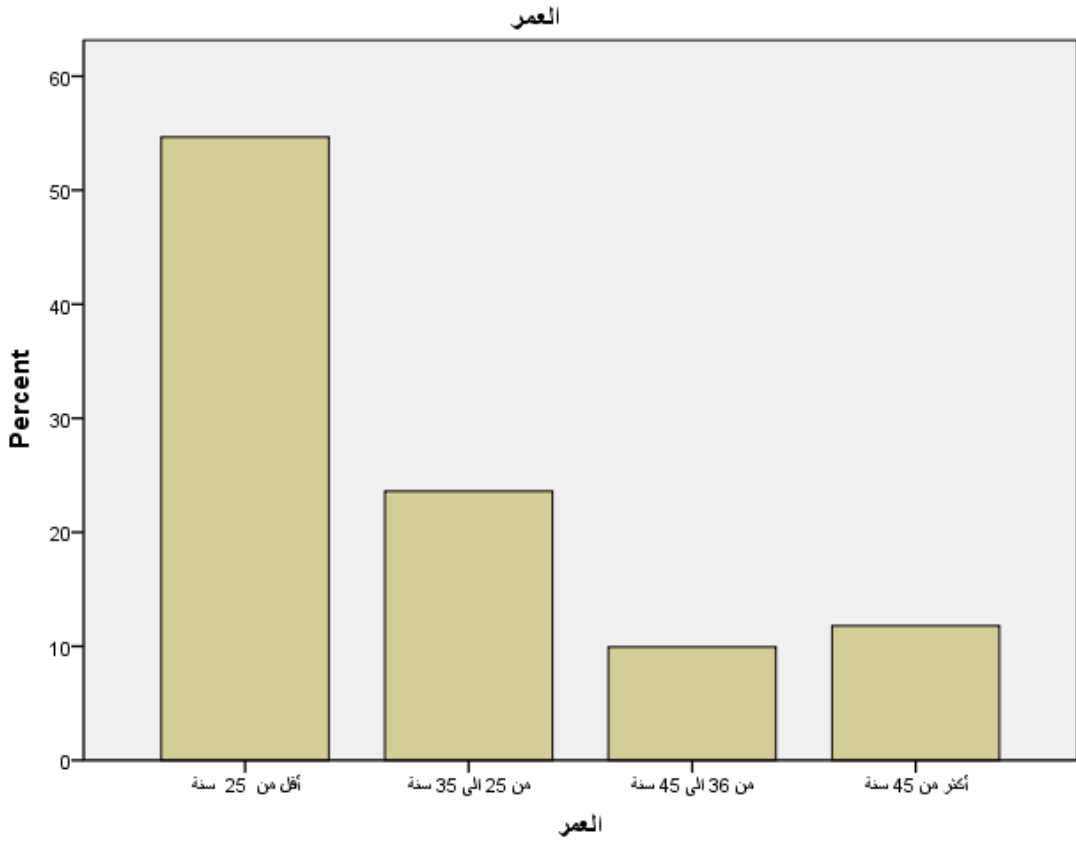
الشكل رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS)

ب- بالنسبة لمتغير العمر: أما عن توزيع أفراد العينة حسب الفئات العمرية، فنلاحظ من خلال الجدول من عينة الدراسة أن أكثر عينة الدراسة هي من فئة (أقل من 25 سنة) حيث بلغت نسبتهم 54.7%، و تليها الفئة العمرية (من 26 إلى 35 سنة) بنسبة 23.6%، ثم تليها الفئة العمرية (أكثر من 45 سنة) بنسبة 11.8% في حين كانت الفئة العمرية (من 36 إلى 45 سنة) هي أقل نسبة. كما هو مبين في الشكل التالي:

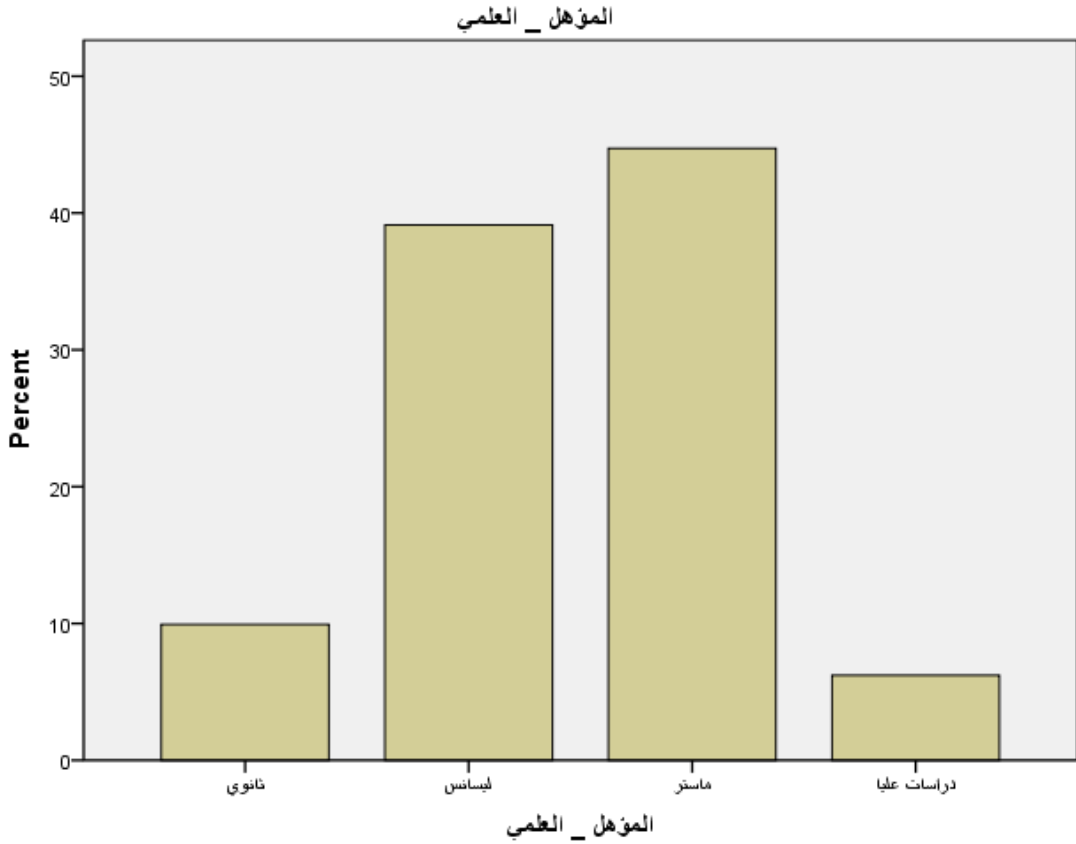
الشكل رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS)

ج- بالنسبة للمؤهل العلمي: أما عن توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي، فإن أغلبية عينة الدراسة يمتلكون مستوى (ماستر) بعدد بلغ 72 شخص بنسبة 44.7%، و تليها عينة الدراسة ذات مستوى (ليسانس) بعدد 63 شخص بنسبة 39.1%، ثم تليها العينة ذات المستوى (ثانوي) الذين بلغ عددهم 16 شخص بنسبة بلغت 9.9%، و كانت الفئة الأقل هي فئة الأفراد الذين يواصلون دراستهم و الذين بلغ عددهم 10 أشخاص بنسبة 6.2%. والشكل التالي يبين توزيع هذه الفئات:

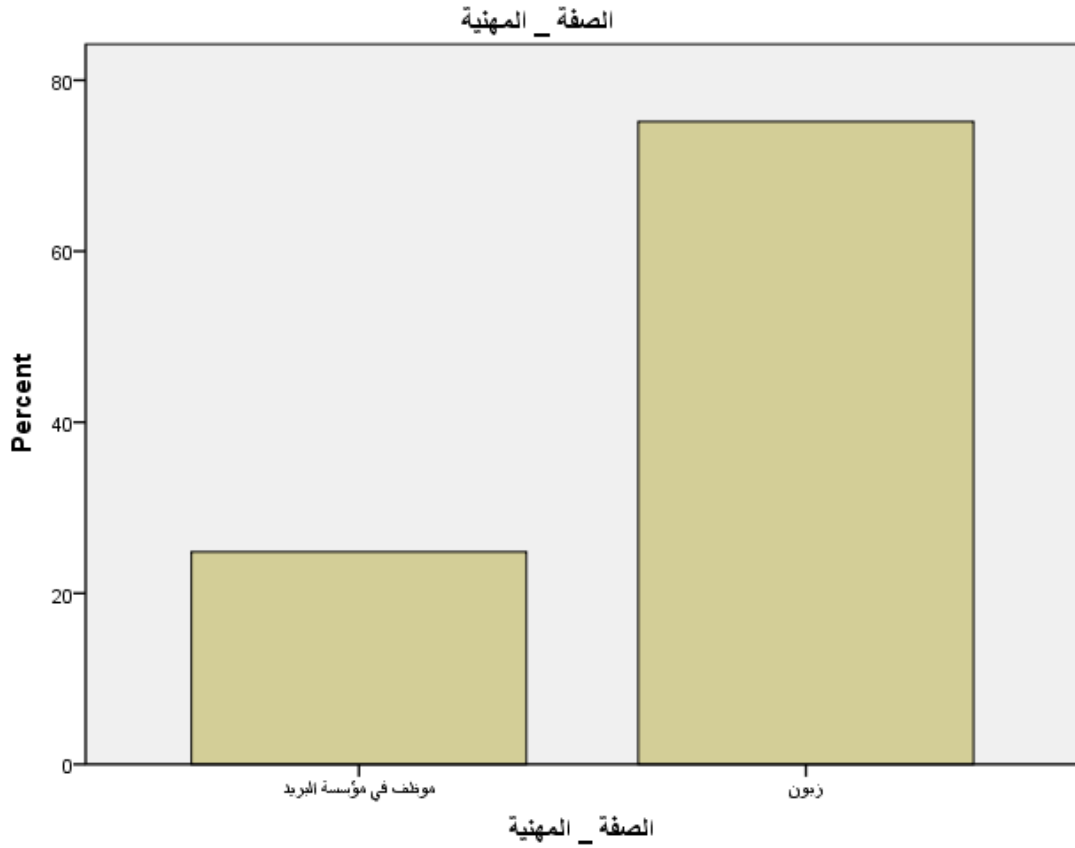
الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة وفقا للمؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS)

د- بالنسبة للصفة المهنية: أما عن توزيع أفراد العينة حسب متغير الصفة المهنية، فقد بلغ عدد الموظفين في مؤسسة البريد وحدة سيدي بلعباس 40 عامل بنسبة مشاركة في الإستهيبان 24.8%، بينما قدر عدد الزبائن ب 121 شخص بلغت نسبتهم 75.2%، وفقا للشكل التالي:

الشكل رقم (07): توزيع عينة الدراسة وفقا للصفة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS)

ثانيا: تحليل حدود استخدام تطبيق "بريدي موب" و "الموزع الآلي

الجدول رقم (09): التحليل الوصفي لحدود استخدام تطبيق بريدي موب والموزع الألي.

الترتيب	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد الإجابات				العبارات	الرقم
			النسبة %	لا	النسبة %	نعم		
04	0.375	0.83	%16.8	27	%83.2	134	هل تمتلك البطاقة الذهبية ؟	01
10	0.450	0.28	%72	116	%28	45	هل سبق لك و أن دفعت بالبطاقة الذهبية في أحد المحلات التجارية ؟ بواسطة جهاز الدفع الالكتروني (TPE Terminal de paiement électronique)	02
07	0.422	0.77	%23	37	%77	124	هل تستخدم الصراف الآلي لسحب الأموال أو تنفيذ العمليات المصرفية ؟	03
01	0.174	0.97	%3.1	5	%96.9	156	هل تعتقد بان استخدام أجهزة الصراف الآلي تقلل من طوابير الانتظار في البريد ؟	04
08	0.482	0.64	%36	58	%64	103	هل أنت مستخدم لتطبيق بريدي موب ؟ (BaridiMob)	05
09	0.483	0.63	%36.6	59	%63.4	102	هل تشعر بالأمان عند استخدام تطبيق بريدي موب لإجراء معاملاتك المالية ؟	06
05	0.375	0.83	%16.8	27	%83.2	134	يساعد استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين التسيير الأمثل و المتابعة المستمرة للحساب الجاري للزبون في أي وقت شاء.	07

06	0.409	0.79	%21.1	34	%78.9	127	08	يتميز تطبيق بريدي موب بخدماته المتنوعة، و سهولة استعماله مناسبة لجميع الأشخاص مهما كان مستواهم العلمي و المعرفي.
02	0.283	0.91	%8.7	14	%91.3	147	09	يستطيع العميل إنجاز عدة عمليات دون عناء التنقل من خلال التطبيق.
03	0.363	0.84	%15.5	25	%84.5	136	10	هل الخدمات المقدمة عن طريق التطبيق و الصراف الآلي مرضية؟
---	2.15675	7.5031						المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS)

تحليل الجدول:

يظهر الجدول رقم (09) تحليلا وصفيا لحدود استخدام تطبيق بريدي موب والموزع الآلي، حيث جاء:

السؤال رقم 04 " هل تعتقد بأن استخدام أجهزة الصراف الآلي تقلل من طوابير الانتظار في البريد؟ " في المرتبة الأولى بنسبة تأييد بلغت 96.9% مما يدل على وعي المستخدمين بأهمية هذه الأجهزة، وقد حقق ذلك متوسط حسابي مرتفع بلغ (0.97) وإنحراف معياري منخفض قدر ب (0.174) وهذا ما يعكس تجانس الآراء.

أما في المرتبة الثانية فكانت للسؤال رقم 09 "يستطيع العميل إنجاز عدة عمليات دون عناء التنقل من خلال التطبيق؟" بنسبة تأييد بلغت 91.3%.

بينما في الترتيب الأخير جاء السؤال رقم 02 "هل سبق لك وأن دفعت بالبطاقة الذهبية في أحد المحلات التجارية بواسطة جهاز الدفع الإلكتروني؟" بنسبة تأييد ضئيلة جدا بلغت 28%، بمتوسط حسابي بلغ (0.28) وإنحراف معياري مرتفع (0.450) وهذا راجع إلى عدم توفر بعض المحلات التجارية على أجهزة الدفع الإلكتروني من جهة، واعتياد الكثير على التعامل النقدي ورفض التغيير، ونقص التوعية والتعليم.

المطلب الثالث: تحليل نتائج دراسة إستبيان مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

في هذا الجزء سنقوم بتحليل عبارات قسم مدى مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي المتمثلة ضمن ثلاثة أبعاد وذلك باستخدام المتوسط الحسابي الذي سنحكم من خلاله على ترتيب العبارات حسب الأهمية النسبية ومستوى القبول، كما سنستخدم الإنحراف المعياري للحكم على تشتت الإجابات عن متوسطها الحسابي.

أولاً: تحليل عبارات أبعاد الشمول المالي:

الجدول التالي يبين التحليل الوصفي (Descriptive Statistics) لأبعاد الشمول المالي.

الجدول رقم (10): التحليل الوصفي لأبعاد الشمول المالي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
	إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية	4.05	0.660	03	مرتفع
01	توفر التطبيقات الإلكترونية إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة دون الحاجة إلى زيارة فروع البريد.	4.15	0.726	01	مرتفع
02	توفر هذه التطبيقات إمكانية إجراء المعاملات في أي وقت 24/24 و 7/7.	4.12	0.971	02	مرتفع
03	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وبالتالي تحقيق الشمول المالي.	3.88	0.869	03	مرتفع
	جودة الخدمات المالية	4.13	0.54	01	مرتفع
04	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تخفيف ضغط العمل على موظفي البريد.	4,34	0.632	01	مرتفع جدا
05	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية.	3.99	0.866	03	مرتفع
06	تساهم التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير كافة الإحتياجات المالية بأسهل الطرق وبأقل تكلفة.	4.06	0.649	02	مرتفع
	استخدام الخدمات المالية	4.12	0.62	02	مرتفع

مرتفع	02	0.763	3.81	برجع اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية من طرف منتسبي بريد الجزائر لكثرة المعاملات المالية البريدية بشكل يومي.	07
مرتفع جدا	01	0.677	4.43	يساهم استعمال التطبيقات الإلكترونية في اختصار الجهد والوقت عند الاستخدام. مثل دفع الفواتير، تحويل الأموال.	08
مرتفع	/	0.77	4.1	أبعاد الشمول المالي	

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج تحليل (SPSS)

تحليل الجدول:

إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية: يتضح من الجدول رقم (10) أن بعد " إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية " جاء بالترتيب الثالث من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.05) بإنحراف معياري قدره (0.660)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، بحيث تراوحت المتوسطات الحسابية فيه ما بين (3.88 – 4.15)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.726 – 0.971).

جودة الخدمات المالية: يتضح من الجدول رقم (10) أن بعد " جودة الخدمات المالية " جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.13) بإنحراف معياري قدره (0.54)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، بحيث تراوحت المتوسطات الحسابية فيه ما بين (3.99 – 4.34)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.632 – 0.866).

استخدام الخدمات المالية: يتضح من الجدول رقم (10) أن بعد " استخدام الخدمات المالية " جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، حيث بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.12) بإنحراف معياري قدره (0.62)، ووفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، بحيث تراوحت المتوسطات الحسابية فيه ما بين (3.81 – 4.43)، وتراوحت الانحرافات المعيارية ما بين (0.677 – 0.763).

✓ إختبار فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الفقرة إلى اختبار العلاقات بين متغيرات نموذج الدراسة، للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات.

1- إختبار الفرضية الرئيسية:

تتمثل الفرضية الرئيسية في مدى مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي لدى المتعاملين مع بريد الجزائر.

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية والشمول المالي لدى المتعاملين مع بريد الجزائر عند مستوى دلالة (0.05).

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية والشمول المالي لدى المتعاملين مع بريد الجزائر عند مستوى دلالة (0.05).

تم استخدام نتائج تحليل تباين الإنحدار (Analysis of Variance) لتأكد من صلاحية النموذج لإختبار هذه الفرضية.

والجدول رقم (11) يبين ذلك:

جدول رقم (11): تحليل نتائج التباين للإنحدار لتأكد من صلاحية النموذج إختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	451.400	1	451.400	35.724	,000 ^a
البواقي	2009.097	159	12.636		
المجموع	2460.497	160	/		

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على نتائج (SPSS)

مستوى الدلالة = 0.05

معامل التحديد R = 0.428

معامل الارتباط R² = 0.183

أظهرت نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط أن هناك علاقة إرتباط إيجابية متوسطة بين استخدام التطبيقات الإلكترونية وتعزيز الشمول المالي، حيث بلغ معامل الارتباط R بقيمة قدرها (0.428)، مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية معتدلة بين المتغيرين. كما أظهرت قيمة معامل التحديد (R²=0.183) أن التطبيقات

الإلكترونية تفسر ما نسبته 18.3% فقط من التغيرات في مستوى الشمول المالي، وهي نسبة تفسير ضعيفة نسبيا، مما يشير إلى وجود عوامل إضافية تؤثر على الشمول المالي ولم يتم تضمينها في النموذج. ورغم انخفاض القدرة التفسيرية للنموذج، فإن دلالاته الإحصائية كانت قوية، حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig)=0.000 وهي أقل بكثير من المستوى المعتمد (0.05)، مما يدل على أن النموذج ككل ذو دلالة إحصائية ويمكن الإعتماد عليه في اختبار الفرضية. بناء على ذلك، يمكن القول أن الفرضية القائلة بأن "التطبيقات الإلكترونية تؤثر إيجابيا في تعزيز الشمول المالي" صحيحة من الناحية الإحصائية، ولكن هذا التأثير يظل محدودا في قوته ولا يغني عن دراسة متغيرات أخرى قد تكون أكثر تأثيرا في تحقيق الشمول المالي، مثل الثقافة المالية، البنية التحتية التكنولوجية، السياسات الحكومية، وغيرها.

إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التطبيقات الذكية وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى دلالة (0.05).

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التطبيقات الذكية وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى دلالة (0.05).

الجدول رقم (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار استخدام التطبيقات الذكية وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الثابت	9.761	0.534	/	18.293	0.000	/	/
التطبيقات الذكية	0.318	0.068	0.346	4.657	0.000	0.346	0.120

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

أظهرت نتائج تحليل الانحدار ما يلي :

معامل الارتباط $R = 0.346$

معامل التحديد $(R^2) = 0.120$ ، مما يعني أن نحو 12% من التغير في إمكانية الوصول يمكن تفسيره من

خلال استخدام التطبيقات الذكية.

الإنحدار دال إحصائياً عند مستوى دلالة (F= 35.724) 0.000، مما يدل على جودة النموذج ككل. المعامل غير المعياري B=0.318 والمعامل المعياري Beta= 0.346، وهو دال عند مستوى 0.000 التفسير:

كلما زاد استخدام التطبيقات الذكية بمقدار وحدة واحدة، زادت إمكانية الوصول للخدمات المالية بمقدار 0.318 وحدة، وهو تأثير إيجابي دال إحصائياً. وهذا يدعم الفرضية البديلة H1 ويرفض الفرضية العدمية H0.

إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا تؤثر جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الذكية على تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

H1: تؤثر جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الذكية على تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط لإختبار تأثير جودة الخدمات على تحقيق الشمول المالي.

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الثابت	10.068	0.425	/	23.680	0.000	/	/
التطبيقات الذكية	0.309	0.054	0.410	5.668	0.000	0.410	0.168

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

أظهرت نتائج الإنحدار بين استخدام التطبيقات الذكية وجودة الخدمات المقدمة ما يلي :

R= 0.410، وهو ارتباط متوسط الإتجاه

(R²) = 0.168، مما يعني أن 16.8% من التباين في جودة الخدمات يفسر باستخدام

التطبيقات الذكية.

Sig= 0.000 ،F= 35.724

Sig= 0.000 ،t=5.668 ،Beta = 0.410،B= 0.309

التفسير: النتائج تشير إلى وجود تأثير مباشر دال إحصائيا لاستخدام التطبيقات الذكية على تحسين جودة الخدمات المالية، مما يدعم صحة الفرضية الثانية.

إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يساهم الاستخدام الفعلي للتطبيقات الذكية في تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي بريد الجزائر

H1: يساهم الاستخدام الفعلي للتطبيقات الذكية في تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي بريد الجزائر

الجدول رقم (14): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لإختبار الإستخدام الفعلي لتطبيقات الذكية في تعزيز الشمول المالي.

مصدر التباين	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة t	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الثابت	7.098	0.341	/	20.814	0.000	/	/
التطبيقات الذكية	0.152	0.044	0.265	3.471	0.001	0.265	0.070

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

تحليل الانحدار أظهر ما يلي :

$R = 0.265$ ، وهو ارتباط ضعيف نسبيا لكنه دال .

$R^2 = 0.070$ أي أن 7% فقط من التباين في الاستخدام الفعلي يفسر باستخدام التطبيقات الذكية.

Sig = 0.001، Beta = 0.265، B = 0.152

التفسير: رغم أن التأثير الإحصائي موجود، إلا أن نسبة التفسير ضعيفة، مما يشير إلى أن هناك عوامل أخرى غير التطبيقات الذكية قد تكون مسؤولة عن الاستخدام الفعلي. ومع ذلك يتم رفض الفرضية العدمية لصالح البديلة.

تشير نتائج الانحدار إلى أن استخدام التطبيقات الذكية له تأثير دال إحصائيا وموجب على مختلف أبعاد الشمول المالي.

إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا توجد فروق دالة إحصائيا بين الموظفين والمتعاملين في تقييمهم لأبعاد الشمول المالي في الجزائر عند مستوى دلالة (0.05).

H1: توجد فروق دالة إحصائيا بين الموظفين والمتعاملين في تقييمهم لأبعاد الشمول المالي في الجزائر عند مستوى دلالة (0.05).

من أجل اختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار **Mann-WhitneyU** لمقارنة فئتين مستقلتين (الموظفين والزبائن) في تقييمهم لأبعاد الشمول المالي.

الجدول رقم (15): نتائج اختبار Mann-WhitneyU

Sig	Z	متوسط الرتبة	الفئة	الأبعاد
0.001	- 3.288	101.64	موظف	إمكانية الوصول للخدمات المالية
		74.18	زبون	
0,066	- 1.836	92.44	موظف	جودة الخدمات المالية
		77.22	زبون	
0.003	- 3.000	99.43	موظف	الاستخدام الفعلي للخدمات المالية
		74.91	زبون	
0.002	- 3.053	100.44	موظف	أبعاد الشمول المالي
		74.57	زبون	

المصدر: من إعداد الطالبتان بالإعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

البعد الأول: إمكانية الوصول للخدمات المالية:

متوسط الرتبة للموظفين : 101.64

متوسط الرتبة للزبائن: 74.18

$$- Z = 3.288$$

$$\text{Sig.} = 0.001$$

التفسير:

توجد فروق دالة إحصائية بين المجموعتين عند مستوى 0.01، حيث يرى الموظفون أن إمكانية الوصول أعلى.

البعد الثاني: جودة الخدمات المالية:

متوسط الرتبة للموظفين: 92.44

متوسط الرتبة للزبائن: 77.22

$$- Z = 1.836$$

$$\text{Sig.} = 0.066$$

التفسير:

لا توجد فروق دالة إحصائية.

البعد الثالث: الاستخدام الفعلي للخدمات المالية.

متوسط الرتبة للموظفين: 99.43

متوسط الرتبة للزبائن: 74.91

$$- Z = 3.000$$

$$\text{Sig.} = 0.003$$

التفسير:

توجد فروق دالة إحصائية لصالح الموظفين.

4. أبعاد الشمول المالي (الوصول، الجودة، الاستخدام)

متوسط الرتبة للموظفين: 100.44

متوسط الرتبة للزبائن: 74.57

$$Z = -3.053$$

$$- \text{Sig.} = 0.002$$

التفسير:

توجد فروق دالة إحصائية لصالح الموظفين. يتم رفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة، أي هناك فروق

دالة إحصائية بين الموظفين والزبائن في تقييمهم لأبعاد الشمول المالي في الجزائر.

خلاصة الفصل:

يهدف هذا الفصل إلى تقديم دراسة تحليلية وتقييمية لمؤسسة بريد الجزائر مع التركيز على التحول الرقمي في خدماتها، خاصة من خلال تطبيق "بريدي موب" ووسائل الدفع الإلكتروني.

في البداية، تم التطرق إلى النشأة والتطور التاريخي لمؤسسة بريد الجزائر، مروراً ببعكها التنظيمي ووصولاً إلى أبرز خدماتها التقليدية. ثم تم الانتقال إلى المحور الثاني الذي يعالج تطبيق "بريدي موب" كأحد الابتكارات الرقمية المهمة في المؤسسة، مع توضيح خدماته ودوره في تسهيل المعاملات المالية إلى جانب البطاقة الذهبية والصرافات الآلية التي تعتبر مكملة له.

أما المحور الثالث، فركز على دراسة ميدانية تقييمية لدور خدمات البريد الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي من منظور المستخدمين والموظفين بوحدة بريد سيدي بلعباس، حيث اعتمدنا في إنجازها على طريقة الإستبيان التي قمنا بتوزيعها على عمال وحدة البريد وعينة من زبائن بريد الجزائر والتي هدفنا من خلالها الإجابة على إشكالية بحثنا التالية "مدى مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي"، وبعد استرجاعها قمنا بتحليل بياناتها بأساليب إحصائية متنوعة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، إختبار التوزيع الطبيعي وغيرها.

الخاتمة

الخاتمة:

وفي الختام، يمكن القول أن التكنولوجيا المالية وتطبيقات الدفع الإلكتروني أصبحت عاملا أساسيا في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، لا سيما في البلدان النامية. وقد سعت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية، وخاصة خدمات البريد في الجزائر في تعزيز الشمول المالي، من خلال دراسة حالة تطبيق بريدي موب التابع لمؤسسة بريد الجزائر.

انطلقت الدراسة بتأصيل مفاهيمي لتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية، حيث تم تعريف هذه المفاهيم وتحديد أنواعها ومكوناتها، مع توضيح أبرز المزايا التي توفرها من حيث السرعة، السهولة، بتوسيع قاعدة المستخدمين، وكذلك العقبات التي تعيق استخدامها، كضعف البنية التحتية الرقمية وضعف الوعي الرقمي لدى بعض الفئات.

كما تناولت الدراسة الإطار النظري للشمول المالي من حيث مفهومه، أبعاده، وأهميته في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وقد تبين أن الشمول المالي يمثل أحد الركائز الأساسية لتمكين الفئات المهمشة، ودعم الاقتصاد الوطني عبر دمج الأفراد في النظام المالي الرسمي.

تم التطرق إلى مؤسسة بريد الجزائر باعتبارها فاعلا محوريا في تقديم الخدمات المالية الإلكترونية، حيث تم تحليل بنيتها التنظيمية، خدماتها، وخاصة تطبيق بريدي موب الذي يعد من أبرز الابتكارات الرقمية في هذا المجال، إلى جانب وسائل الدفع الأخرى كالبطاقة الذهبية وأجهزة الصراف الآلي.

نتائج الدراسة الخاصة بالجانب النظري:

- ✓ تساعد التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وبالتالي تحقيق الشمول المالي.
- ✓ تساهم التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير كافة الاحتياجات المالية بأسهل الطرق وبأقل تكلفة.
- ✓ تبين أن التطبيقات الإلكترونية تعد أداة رئيسية في دعم الشمول المالي.
- ✓ زيادة الاعتماد على الهاتف المحمول في المعاملات المالية نظرا لما يوفره من الوقت والجهد.

نتائج الدراسة الخاصة بالجانب التطبيقي:

- ✓ هناك تطور ملحوظ في زيادة الأفراد المشمولين ماليا في الجزائر.
- ✓ ساهمت تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تقليل الفجوة الجغرافية للوصول إلى الخدمات المالية.
- ✓ تأثر جودة الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الذكية على تحقيق الشمول المالي في الجزائر.
- ✓ يساهم الاستخدام الفعلي للتطبيقات الذكية في تعزيز الشمول المالي لدى مستخدمي بريد الجزائر.
- ✓ كسب ثقة المتعاملين من خلال سرية وموثوقية التطبيقات الإلكترونية.

التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها نقدم التوصيات الآتية:

- ✓ ضرورة التدخل في نشر الوعي بين أفراد المجتمع لتحقيق ترسيخ ثقافة التعاملات المالية الإلكترونية.
- ✓ تكثيف الجهود في تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية وتحفيز الاستثمار في هذا المجال.
- ✓ البحث عن عراقيل ومشاكل التي تجعل المتعاملين يهابون استعمال التطبيقات الإلكترونية رغم ماها من فوائد من الاستخدام الأمثل.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

(بلا تاريخ). تم الاسترداد من الصفحة الرسمية لبريد الجزائر.

(بلا تاريخ). تم الاسترداد من الصفحة الرسمية لبريد الجزائر.

صابر د. محمد عبد العليم. (بلا تاريخ). مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات .

الأخضر عياشي. (2022). مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية .

أميرة بوعوين، و نضال حيمور. (2023/2022). معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله.

أميرة بوعوين، و نضال حيمور. (2023/2022). معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التسيير، مركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله.

أنيسة خلادي. (2023/2022). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة، جامعة يحي فارس بالمدينة.

أنيسة خلادي. (2023/2022). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة، جامعة يحي فارس بالمدينة.

بديع بوخبزة، و عبير عيد. (2021/2020). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم الإعلام والاتصال وعلم المكتبات، جامعة 8 ماي 1945 - قلمة-.

حامد مدور، بدر الدين بهلول، و أيمن خطاطبة. (2022/2021). كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علوم إعلام وعلم المكتبات، جامعة 08 ماي 1945 قلمة.

خولة درقالي. (2021/2020). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة 08 ماي 1945.

- رانية حموش، و ذكرى شماع. (2024/2023). معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، مركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله.
- ربيع الفايدي أحمد عطية. (2021). المجلة العربية للنشر العلمي (ASJP).
- سهام بوساسي، إيمان صحراوي، و وداد مصطفىاوي. (2023/2022). كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- سهام بوساسي، إيمان صحراوي، و وداد مصطفىاوي. (2023/2022). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- سهام بوساسي، إيمان صحراوي، و وداد مصطفىاوي. (2023/2022). كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
- كوثر قندوز، و رقية روايح. (2023/2022). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر.
- كوثر قندوز، و رقية روايح. (2023/2022). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر.
- كوثر قندوز، و رقية روايح. (2023, 06 19). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر.
- ليندة نواصرة، و نورهان مقران. (2022/2021). معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميله.
- مريم سي علي، و إيمان درامة. (2024, 06 23). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة، جامعة عين تموشنت، بلحاج بوشعيب.
- مريم سي علي، و إيمان درامة. (2024, 06 23). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم المالية والمحاسبة، جامعة عين تموشنت، بلحاج بوشعيب.

نواره بلمجاهد، و كلثوم بوريجية. (18 06, 2022). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة ابن خلدون تيارت.

نواره بلمجاهد، و كلثوم بوريجية. (18 06, 2022). كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة ابن خلدون تيارت.

نواصرة, ل &., مقران, ن. (2021/2022). معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير, المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله.

وثام د.ملاح. (2023). مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة.

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة " محاسبة وجباية "

إستمارة إستبيان

عزيزي/عزيزتي المشارك/ة

في إطار إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة بعنوان " مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي"، نرجو منكم التكرم للإجابة على أسئلة هذا الإستبيان بكل دقة ومصداقية ، كما أن جميع إجاباتك ستظل سرية وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

"مع خالص الشكر لكم على حسن تعاونكم"

تحت إشراف: د. حسناوي مريم

الطالبة: رحالة إيمان، صالح إكرام هوارية

القسم الأول: البيانات الديموغرافية للمشارك

الجنس: ذكر أنثى

العمر:- أقل من 25 سنة

- من 25 إلى 35 سنة

- من 36 إلى 45 سنة

- أكثر من 45 سنة

المؤهل العلمي: ثانوي ليسانس ماستر دراسات عليا

الصفة المهنية : موظف في مؤسسة البريد زبون (متعامل)

*إذا كنت زبون ماهي وضعيتك المهنية : - طالب

- عاطل عن العمل حاليا

- موظف

- متقاعد

الملحق رقم 01

القسم الثاني: حدود استخدام تطبيق "بريدي موب" و "الموزع الآلي"

الرقم	السؤال	نعم	لا
01	هل تمتلك البطاقة الذهبية ؟		
02	هل سبق لك و أن دفعت بالبطاقة الذهبية في أحد المحلات التجارية بواسطة جهاز الدفع الإلكتروني (TPE Terminal de paiement électronique) ؟		
03	هل تستخدم الصراف الآلي لسحب الأموال أو تنفيذ العمليات المصرفية ؟		
04	هل تعتقد بان استخدام أجهزة الصراف الآلي تقلل من طوابير الانتظار في البريد ؟		
05	هل أنت مستخدم لتطبيق بريدي موب ؟ (BaridiMob)		
06	هل تشعر بالأمان عند استخدام تطبيق بريدي موب لإجراء معاملاتك المالية ؟		
07	يساعد استخدام تطبيق بريدي موب في تحسين التسيير الأمثل و المتابعة المستمرة للحساب الجاري للزبون في أي وقت شاء.		
08	يتميز تطبيق بريدي موب بخدماته المتنوعة، و سهولة استعماله مناسبة لجميع الأشخاص مهما كان مستواهم العلمي و المعرفي.		
09	يستطيع العميل إنجاز عدة عمليات دون عناء التنقل من خلال التطبيق.		
10	هل الخدمات المقدمة عن طريق التطبيق و الصراف الآلي مرضية ؟		

الملحق رقم 01

القسم الثالث: مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
	امكانية الوصول الى الخدمات المالية					
01	توفر التطبيقات الإلكترونية إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة دون الحاجة إلى زيارة فروع البريد					
02	توفر هذه التطبيقات إمكانية إجراء المعاملات في أي وقت 24/24 و 7/7					
03	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع و بالتالي تحقيق الشمول المالي					
	جودة الخدمات المالية					
04	تساهم التطبيقات الإلكترونية في تخفيف ضغط العمل على موظفي البريد					
05	تساعد التطبيقات الإلكترونية في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية					
06	تساهم التطبيقات الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير كافة الاحتياجات المالية بأسهل الطرق و بأقل تكلفة					

الملحق رقم 01

استخدام الخدمات المالية					
					07
					.يرجع اعتماد تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية من طرف منتسبي بريد الجزائر لكثرة المعاملات المالية البريدية بشكل يومي
					08
					يساهم استعمال التطبيقات الإلكترونية في اختصار الجهد و الوقت عند الاستخدام. مثل دفع الفواتير، تحويل الأموال.
أبعاد الشمول المالي					

أسئلة مفتوحة:

ما أبرز التحديات التي تواجهك عند استخدام تطبيق بريدي موب أو الصراف الآلي؟

.....
.....
.....

ماهي التحسينات التي تقترحها لتطوير الخدمات الإلكترونية المالية؟

.....
.....
.....

معامل الثبات الداخلي (Cronbach's Alpha)

البعد الأول : إمكانية الوصول للخدمات المالية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,650	3

البعد الثاني : جودة الخدمات المالية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,607	3

البعد الثالث: استخدام الخدمات المالية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,630	2

الاتساق الداخلي

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,815	9

الملحق رقم 02

إجمالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للقسم الثاني

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
التطبيقات_ الذكية	161	,00	10,00	7,5031	2,15675
Valid N (listwise)	161				

إجمالي المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للقسم الثالث

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
إبعاد الشمول_ المالي	161	17,00	40,00	32,7702	3,92149
Valid N (listwise)	161				

التوزيع الطبيعي Kolmogorov-Smirnov^a

البعد الاول: إمكانية الوصول للخدمات المالية

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	Df	Sig.	Statistic	df	Sig.
إمكانية_الوصول_للخدمات_المالية	,172	161	,000	,939	161	,000

a. Lilliefors Significance Correction

البعد الثاني : جودة الخدمات المالية

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
جودة_للخدمات_المالية	,171	161	,000	,936	161	,000

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم 02

البعد الثالث: استخدام الخدمات المالية

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	Df	Sig.
استخدام_للخدمات_المالية	,207	161	,000	,875	161	,000

a. Lilliefors Significance Correction

تحليل نتائج تبين الإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451,400	1	451,400	35,724	,000 ^a
	Residual	2009,097	159	12,636		
	Total	2460,497	160			

a. Predictors: (Constant): التطبيقات_الذكية

b. Dependent Variable: أبعاد_الشمول_المالي