

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

Ministry of Higher Education and
Scientific Research

Abbas Laghrou University Khenchela
Faculty of Economics Management and
Commercial Sciences
Department of Sciences economics



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عباس لغرور خنشلة
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير
والعلوم التجارية
قسم العلوم الاقتصادية

دور الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد الجزائر

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: إقتصاد نقدي ومالي

إشراف الأستاذة:

- برهوم عالية

إعداد الطالبتين:

- وصفان منال

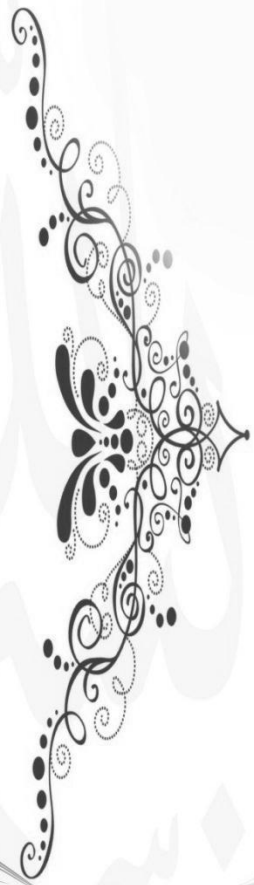
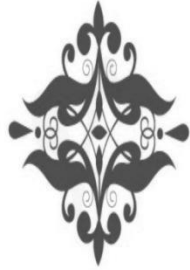
- صكاوي ميلاد

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة الاصلية	الرتبة العلمية	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	مصباح عماد
مشرفا ومقررا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ محاضر أ	برهوم عالية
مناقشا	جامعة عباس لغرور خنشلة	أستاذ التعليم العالي	حمريط محسن

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الشكر والعرفان

اللهم الممبني شكر نعمتك التي انعمت بها علي وعلى والدي، ووفقتني لعمل صالح ترضاه، وادخلني برحمتك في زمرة عبادك الصالحين

اشكر الله عز وجل واحمده الذي اعانني على اتمام هذا العمل واساله تعالى ان يجازي عني خيرا كل من قدم يد المساعدة لإنجاز هذه المذكرة.

قال الرسول صلى الله عليه وسلم " لا يشكر الله من لا يشكر الناس".

اتوجه بخالص الشكر وعظيم الامتنان لأستاذتي المشرفة " برهوم عالية " تقديرا لجهودها المبذولة وتوجيهاتها القيمة التي كان لها اثر بالغ في انجاز هذا العمل.

كما اعرب عن بالغ التقدير والاحترام لأعضاء لجنة المناقشة، لكرمهم في قبول مناقشة هذا العمل وتقديم ملاحظاتهم البناءة.

واتوجه بالشكر لكل من اسهم، من قريب او بعيد في انجاز هذا العمل سواء بكلمة طيبة، او بدعوة صادقة، او بابتسامة مشجعة.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف واقع الشمول المالي وتقييم مدى مساهمة الرقمنة المالية في تعزيزه من خلال تقديم خدمات مالية مبتكرة. ركزت الدراسة على السياق الجزائري، حيث تم إجراء دراسة ميدانية في وحدة بريد الجزائر 40000 بخنشلة. تم اختيار عينة مكونة من 100 مشارك من العملاء والموظفين، وتم استجوابهم باستخدام استبيان منظم. وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS V20.

كشفت النتائج عن وجود تأثير معنوي إحصائي للرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي ضمن وحدة بريد الجزائر 40000 بخنشلة. وتبرز هذه النتائج الدور الحاسم الذي تلعبه التحولات الرقمية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز التنمية الاقتصادية الشاملة.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الرقمنة المالية، بريد الجزائر، التحول الرقمي، الخدمات المالية المبتكرة.

Abstract

This study aims to explore the current state of financial inclusion and assess the extent to which financial digitization contributes to its promotion through the provision of innovative financial services. The research focuses on the context of Algeria, with a field study conducted at the Algeria Post Office Unit in Khenchela. A sample of 100 participants, comprising both clients and employees, was selected and surveyed using a structured questionnaire. The collected data were analyzed using the statistical software SPSS V20.

The findings reveal a statistically significant impact of financial digitization on the enhancement of financial inclusion within the Khenchela unit of Algeria Post. These results highlight the critical role of digital transformation in expanding access to financial services and fostering inclusive economic development.

Keywords: Financial Inclusion, Financial Digitization, Algeria Post, Digital Transformation, Innovative Financial Services

فهرس المحتويات

I	ملخص
VI	قائمة الجداول:
VIII	قائمة الأشكال:

الفصل الاول : الإطار العام للدراسة

1	اولا: توطئة
1	ثانيا: اشكالية الدراسة
2	ثالثا: فرضيات الدراسة
2	رابعا: أهداف الدراسة
2	خامسا: أهمية الدراسة
3	سادسا: أسباب اختيار الدراسة
3	سابعا: حدود الدراسة
3	ثامنا: هيكل الدراسة

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري

6	1. تمهيد:
6	2. الدراسات السابقة (حالة الجزائر)
7	3. دراسات أخرى (عربية)
8	4. ملخص وأهمية الدراسات السابقة
12	ثانيا: الإطار النظري للدراسة
12	1. الشمول المالي
16	2. الرقمنة المالية

19	4. الرقمنة المالية والشمول المالي في الجزائر
21	5 : أهمية الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي في وحدة بريد الجزائر 40000 خنشة
21	تمهيد:
22	1. تعريف بالمؤسسة محل الدراسة وهيكلها:
22	2. الخدمات البريدية الصادرة من الجزائر والمرسلة إليها:
26	ثانيا الخدمات المالية الرقمية عبر الهاتف :
31	خلاصة الفصل الثاني:

الفصل الثالث: منهجية الدراسة، تحليل البيانات ومناقشة النتائج

33	اولا: تمهيد
33	1. منهج الدراسة
33	2. مجتمع وعينة الدراسة
34	3. أدوات الدراسة:
35	4. نموذج الدراسة (متغيرات الدراسة)
36	المصدر: من اعداد الطالبين
36	تفسير النموذج:
37	5. صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان):
42	ثالثا: تحليل الاحصائي لبيانات الدراسة ونتائجها
43	ثالثا: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة
49	3. الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة
53	4. اختبار الفرضية الرئيسية
57	رابعا: مناقشة النتائج

فهرس المحتويات

58.....	اختبار الفرضيات :
59.....	التوصيات.....
59.....	افاق الدراسة:
59.....	صعوبات البحث.....
61.....	قائمة المصادر والمراجع:

الصفحة	الجدول
8	جدول رقم 01: ملخص الدراسات السابقة
15	الجدول 02: أبعاد الشمول المالي
25	الجدول رقم (03) عدد البطاقات المتداولة
27	الجدول رقم (04) : خدمة الدفع بواسطة البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية.
28	الجدول رقم (05): نشاط الدفع بواسطة الهاتف
30	الجدول 06: تطور الخدمات الرقمية لبريد الجزائر
35	الجدول رقم (07) يوضح الدرجات والمستويات لمقياس ليكارت الخماسي
38	الجدول رقم (08) نتائج معامل الثبات لمحور الشمول المالي
38	الجدول رقم (09) نتائج معامل الثبات لمحور الرقمنة المالية
39	الجدول رقم (10) نتائج معامل الثبات الدرجة الكلية
39	الجدول رقم (11) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد الوصول للخدمات المالية مع العبارات
40	الجدول رقم (12) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد استخدام الخدمات المالية مع العبارات
40	الجدول رقم (13): نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد جودة الخدمات المالية مع العبارات
41	الجدول رقم (14) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد محور الشمول المالي مع الأبعاد
41	الجدول رقم (15) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد محور الرقمنة المالية مع العبارات
42	جدول رقم (16): سلم مستويات الموافقة على فقرات ومحاور الاستبيان
43	الجدول رقم (17) توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس.
44	الجدول رقم (18) توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر.
45	الجدول رقم (19) توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة
46	الشكل رقم (20) توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة
47	الجدول رقم (21) توزيع مفردات العينة حسب متغير المؤهل العلمي
48	الجدول رقم (22) توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة
49	الجدول رقم (23) توزيع مفردات العينة حسب متغير السكن
50	الجدول رقم (24) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن العبارات
51	الجدول رقم (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة

فهرس الأشكال

	البحث عن عبارات
52	الجدول رقم (26) بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات
53	الجدول رقم (27) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات
54	الجدول رقم (28) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.
55	الجدول رقم (29): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 1.
55	الجدول رقم (30) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 2.
56	الجدول (31) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 2.
56	الجدول رقم (32) نتائج اختبار T-test لاختبار الفرضية الفرعية 4.
57	الجدول (33) نتائج اختبار one way anova تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية 5.

قائمة الأشكال:

الصفحة	الشكل
24	الشكل 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
36	الشكل رقم (02): نموذج الدراسة (نموذج نظري للعلاقات)
44	الشكل رقم (03): التمثيل البياني لمتغير الجنس
45	الشكل رقم (04) التمثيل البياني لمتغير العمر
46	الشكل الرقم (05) التمثيل البياني للمؤهل العلمي
47	الشكل الرقم (06) التمثيل البياني السكن
48	الشكل الرقم (07): التمثيل البياني السكن

الفصل الاول:

الاطار العام للدراسة

اولا: توطئة

ثانيا: مشكلة الدراسة

ثالثا: فرضيات الدراسة

رابعا: أهداف الدراسة

خامسا: أهمية الدراسة

سادسا: أسباب اختيار الدراسة

سابعاً: حدود الدراسة

ثامنا: هيكل الدراسة

اولا: توطئة

في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة التي يشهدها العالم اليوم والتي ساهمت في تحديث العديد من الخدمات المالية وظهور خدمات جديدة لما يضمن شموليتها واستجابتها لمتطلبات عصر الرقمنة

وهنا عرف الشمول المالي كذلك اهتماما متزايدا من اغلب الدول المتقدمة والنامية وذلك بعد تطور مختلف الخدمات والمنتجات المالية بسرعة هائلة وذلك لما يضمنه من عدالة اجتماعية وتحقيق للاستقرار الاقتصادي من خلال تعزيز الوصول للخدمات المالية لجميع فئات المجتمع بسهولة وبأقل التكاليف.

وفي ظل هذا السياق برزت الرقمنة المالية كأداة استراتيجية فعالة لتجاوز العوائق التقليدية المرتبطة بخدمات النظام المالي خاصة في البيئات التي تعاني ضعف التغطية الجغرافية للمؤسسات المصرفية.

ثانيا: اشكالية الدراسة

مما سبق فإن الجزائر على غرار العديد من الدول تشهد تحولات تدريجية نحو تبني سياسات تهدف الى تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات المالية لاسيما عبر المؤسسات العمومية الكبرى والتي أبرزها بريد الجزائر والتي تغطي مختلف ربوع الوطن وتلعب دورا محوريا في تقديم الخدمات المالية. ومن هنا تبرز الإشكالية التالية للدراسة:

- إلى أي مدى يمكن تعزيز الشمول المالي من خلال أدوات الرقمنة المالية في بريد الجزائر؟

● الاسئلة الفرعية: لمعالجة هذه الإشكالية تمت الاستعانة بالأسئلة الفرعية التالية :

1. هل يمكن لجميع فئات المستخدمين الوصول الى مختلف خدمات الرقمنة المالية لبريد الجزائر؟

2. هل ساهمت أدوات الرقمنة المالية في زيادة الإقبال على استخدام الخدمات المالية لدى مختلف فئات المستخدمين؟

3. إلى أي مدى تساهم أدوات الرقمنة المالية (مثل بريدي موب، البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف بريد الجزائر؟

4. ما مدى تأثير موقع السكن (حضري/ريفي) على إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية التي يوفرها بريد الجزائر؟

5. هل تختلف مستويات استخدام الأدوات والخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر باختلاف المستوى التعليمي لعملائها؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

● الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي في بريد وحدة الجزائر فرع خنشلة خلال فترة الدراسة.

● الفرضيات الفرعية للدراسة :

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة المالية في الوصول للخدمات المالية
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة المالية في استخدام الخدمات المالية
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة المالية في جودة الخدمات المالية
4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوصول للخدمات المالية ومتغير السكن
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية ومتغير المستوى التعليمي

رابعا: أهداف الدراسة

تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي :

1. التعرف على دور الرقمنة المالية بمختلف أدواتها في بريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في الجزائر ؛
2. معرفة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية ومدى الوصول الى الخدمات المالية الرقمية
3. تقييم أثر الرقمنة المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل بريد الجزائر من وجهة نظر المستخدمين.

خامسا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في:

1. مدى تحسن خدمات بريد الجزائر مع تحولات الرقمنة المالية التي يشهدها العالم لتجاوز العقبات الجغرافية والإدارية التي كانت تعيق انتشارها سابقا؛

2. معرفة مدى مساهمة بريد الجزائر من خلال الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي لكافة فئات المجتمع

لتحقيق العدالة الاقتصادية والاجتماعية

3. الخصائص الهامة والفريدة لبريد الجزائر من خلال مدى انتشارها كمؤسسة عمومية هامة

سادسا: أسباب اختيار الدراسة

1. أسباب ذاتية :

- الاهتمام الشخصي لفهم كيفية تأثير الرقمنة المالية على الشمول المالي في الجزائر
- القناعة الخاصة بأن التحول الرقمي يصنع فرقا في تحسين وتسهيل حياة المواطن وتقليص الفجوة الاجتماعية ؛

2. اسباب موضوعية :

- الأهمية المتزايدة للرقمنة المالية في التوجه الاقتصادي والسياسي الجزائري نحو تعزيز الشمول المالي واعتماد الرقمنة في المعاملات المالية الإدارية
- أهمية الشمول المالي كمطلب أساسي لتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية، خاصة في الدول النامية.
- الإجراءات الحكومية الأخيرة الرامية إلى تعزيز الدفع الإلكتروني وتقليل التعاملات النقدية، ما يجعل الموضوع راهناً واستراتيجياً.

سابعا: حدود الدراسة

1. حدود زمانية: وهي تتزامن مع أيام إجراء الدراسة الميدانية والتي تمثلت في الفترة من 03 مارس إلى 18 مارس

2. حدود مكانية: تمت الدراسة على مستوى بريد الجزائر فرع وحدة بريد الجزائر 40000 بلدية خنشلة ولاية خنشلة.

ثامنا: هيكل الدراسة

تتكون هذه الدراسة من ثلاث فصول حيث يشمل الفصل الاول الاطار العام للدراسة وقد تضمن التوطئة ومشكلة الدراسة وفرضياتها وأهميتها وأهدافها أسباب اختيار هذه الدراسة وحدود وهيكل الدراسة ؛ ثم الفصل الثاني الذي تحدثنا فيه عن الدراسات السابقة في الجزائر وبعض الدول العربية مع توضيح الفائدة المتحصل عليها

الفصل الاول الاطار العام للدراسة

وما يميز دراستنا عن هذه الدراسات وبالإضافة إلى الإطار النظري للدراسة والذي تناولنا فيه عن ماهية الشمول المالي والرقمنة المالية والعلاقة بينهما في بريد الجزائر ، وناقش الفصل الثالث منهج وأدوات الدراسة وتحليل البيانات ونتائج الدراسة ومناقشة هذه النتائج.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة والإطار النظري

أولاً: الدراسات السابقة

1. تمهيد
2. الدراسات السابقة (حالة الجزائر)
3. دراسات أخرى (دول عربية)
4. ملخص وأهمية الدراسات السابقة
5. الفجوة البحثية

ثانياً: الإطار النظري للدراسة

1. الشمول المالي
 2. الرقمنة المالية
 3. العلاقة بين الشمول المالي والرقمنة المالية
 4. الشمول المالي والرقمنة المالية في الجزائر
- اهمية الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي في بريد الجزائر

1. تمهيد:

يعد هذا الفصل حجر الأساس لبناء الإطار العلمي للدراسة، من خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت الرقمنة المالية والشمول المالي، وتحليلها لرصد الفجوة البحثية، ثم تقديم الإطار النظري الذي يوضح المفاهيم الأساسية كالشمول المالي، الرقمنة المالية، وذلك ما نحاول إبرازه من خلال العرض التفصيلي والتحليل لبعض الدراسات التي تنوعت بين المحلية والعربية وما توصلت إليه من أهم النتائج والتوصيات .

2. الدراسات السابقة (حالة الجزائر)

1.2 دراسة مروى وامينة (2022): بعنوان دور الرقمنة المالية في تحقيق الشمول المالي

: تهدف هذه الدراسة الى معرفة أي مدى يمكن للرقمنة المالية أن تساهم في تحقيق الشمول المالي في الجزائر. خلال الفترة الممتدة بين (2011-2021)؛ ولتحقيق أهداف هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي للتعرف على الإطار النظري للشمول، وبالإضافة إلى الاعتماد على المؤشرات الرقمنة المالية والشمول المالي لدراسة واقع الجزائر وتحليله. وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج أبرزها: تأثير التقنيات المالية إيجابيا على الشمول المالي وخصوصا في المناطق الريفية والنائية. ومن أهم التوصيات ضرورة وضع بنك الجزائر استراتيجية واضحة للشمول المالي، والاهتمام بنظم الدفع الإلكترونية، وتغطية الاستفادة من التطور الكبير من الخدمات المصرفية والمالية للأفراد والمتعاملين الاقتصاديين؛

2.2 دراسة بوغاري مباركة وبلهادي شيماء 2024 بعنوان الخدمات المالية الرقمية

لتعزيز الشمول المالي: تهدف هذه الدراسة الى معرفة كيفية استخدام الخدمات المالية من خلال تطبيق تكنولوجيا المالية في الجزائر خلال الفترة الممتدة (2011-2017). لتحقيق هدف هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي، لدراسة كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي. وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج أبرزها: ان التكنولوجيا المالية والابتكار المالي لهما دور حيوي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. ومن اهم التوصيات: تعزيز البنية التحتية التكنولوجية وتوسع نطاق الخدمات المالية الرقمية؛

3.2 دراسة بوري صلاح وابراهيم اسية 2023 بعنوان التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز

وتطبيق الشمول المالي: تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. من خلال ابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية وزيادة النوعية المالية؛ بهدف

زيادة الاستفادة أكثر من الفرص المتاحة أمامهم في استخدام المنتجات والخدمات المالية، وتحقيق هدف هذه الدراسة تم الاعتماد على منهج الوصفي لتحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج ابرزها: ان تكنولوجيا المالية تسمح بتقديم خدمات مالية متنوعة عالية الجودة. من أهم التوصيات: الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات وتحديثها وابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين؛

4.1 دراسة بالحيشاني نور وصل كانوري ساره 2024 بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: تهدف هذه الدراسة الى معرفة ما مدى تأثير تكنولوجيا المالية على الشمول المالي الفترة الممتدة (2019- 2021)؛ ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت، المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي. ولقد توصلت هذه الدراسة: الى مجموعة من النتائج أهمها أن التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي وتقلل من تكلفة الخدمات المالية. ومن أهم التوصيات: استعمال تكنولوجيا المالية كأداة لخفض التكاليف باستعمال التطبيقات الهاتفية وتشجيع الابتكار التكنولوجي لوضع تطبيقات آمنة لحماية العملاء.

3. دراسات أخرى (عربية)

1.3 دراسة منى خالد وشيرين ديب وهذه محمد 2024 بعنوان الرقمنة في المصارف الإسلامية السورية ودورها في تعزيز الشمول المالي: تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور تحول الرقمي في القطاع المصرفي في سوريا، خلال الفترة (2010- 2023) ولقد تم اتباع المنهج الوصفي. ولقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج منها: يساهم التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي، وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. من أهم التوصيات: الاهتمام بابتكار منتجات وخدمات جديدة تلبي حاجات العملاء المتغيرة؛

2.3 دراسة بنهاس عباس وراسو الحميد وبسيسه عباس عز الدين 2019 بعنوان أسس المتطلبات الاستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة الى التجربة الاردنية: تهدف هذه الدراسة الى توضيح مفهوم وأهمية الشمول المالي والدور الذي يمكن أن يؤديه في تحقيق التطور المالي والنمو الاقتصادي، ولقد تم اتباع المنهج التحليلي لتحليل واقع الشمول المالي في العالم العربي؛ عموماً في دولة الأردن على الخصوص. ولقد توصلت هذه الدراسة الى نتائج

التالية: يعتبر تبني استراتيجية وطنية للشمول المالي ضرورة، أصبحت تفرضها التحولات التكنولوجية في مجال الخدمات المالية والابتكارات؛

3.3 دراسة وهيبية وسامية 2024 بعنوان رقمنا والتكنولوجيا المالية أدوات تعزيز الشمول المالي في مصر: تهدف هذه الدراسة الى دور الرقمنة والتكنولوجيا المالية، في تعزيز الشمول المالي في مصر. خلال الفترة الممتدة (2016 - 2023). ولتحقيق هذه الدراسة استخدمت المنهج الوصفي في الجانب النظري، بينما استخدمت المنهج التحليلي لدعم النتائج المستمدة من المنهج الوصفي. وتوصلت هذه الدراسة الى نتائج ابرزها: ان هناك علاقة ايجابية بين الرقمنة والشمول المالي، وشهدت مصر خلال السنوات الأخيرة استخدام الرقمنة كثيرا، مما ساهم في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة معدلات الشمول المالي. ومن أهم التوصيات: تشجيع البنوك المركزية على تقديم الخدمات البنكية عن طريق الانترنت والموبايل لتوفير الوقت والجهد والمال.

4. ملخص وأهمية الدراسات السابقة

1.4. ملخص الدراسات السابقة

جدول رقم 01: ملخص الدراسات السابقة

الرقم	المؤلف والسنة	بلد الدراسة	عنوان الدراسة	منهجية الدراسة والأسلوب الإحصائي	النتائج الرئيسية
1	مروى وأمينة (2022)	الجزائر	دور الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في التعرف على الشمول المالي وتحليل مؤشرات الرقمنة المالية في الجزائر خلال الفترة (2011-2021)	تأثير التقنيات المالية ايجابا على الشمول المالي يعد الشمول المالي بعدا أساسيا في تحقيق المساواة بين مختلف الفئات المجتمع
2	بوغاري مباركة وبلهادي	الجزائر	الخدمات المالية الرقمية	اعتمدت هذه الدراسة على	تسمح تكنولوجيا المالية بتعزيز الجمل المالي ولها

				شيماء(2024) (
دور حيوي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر	المنهج الوصفي لدراسة كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2011 - 2017)	كآلية لتعزيز الشمول المالي			
تسمح تكنولوجيا المالية بتقديم خدمات مالية متنوعة عالية الجودة وانجاز المعاملات في أقل وقت وأقل تكلفة	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي لدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر	التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز وتطبيق الشمول المالي	الجزائر	يوري صلاح براهيمى اسية(2023)	3
تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتقلل من تكلفة الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي وتقلل من تكلفة الخدمات المالية	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي في جانب النظر والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي لدراسة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي	دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	الجزائر	بالحشاني نور وكانوري سارة (2024)	4
يساهم التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة	اعتمدت هذه الدراسة عن المنهج الوصفي لدراسة دور التحول الرقمي في المصارف الإسلامية السورية في تعزيز	الرقمنة في المصارف الإسلامية السورية ودورها في تعزيز الشمول	سورية	منى خالد وشيرين ديب وهادي محمود2024	5

	المالي	الشمول المالي خلال الفترة) (2023- 2010)			
6	أسس ومتطلبات استراتيجية لتعزيز الشمول المالي	اعتمدت هذه الدراسة على المنهج التحليلي لتحليل واقع الشمول المالي في العالم العربي عموماً في دولة الأردن على الخصوص	الأردن	بهناس عباس ورسول محمد وبسياسة بلعباس عز الدين 2019	تبنى استراتيجية وطنية للشمول المالي وضرورة أصبحت تفرضها التحولات التكنولوجية في مجال الخدمات المالية والابتكارات
7	الرقمنة والتكنولوجيا المالية كأدوات لتعزيز الشمول المالي	اعتمدت هذه الدراسة خلال الفترة (2023/2016) المنهج الوصفي لشرح وتوضيح دور الرقمنة والتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في مصر	مصر	وهيبة وسامية 2024	وجود علاقة إيجابية بين الرقمنة المالية والشمول المالي ولقد شهدت مصر استخدام الرقمنة المالية بكثرة خلال السنوات الأخيرة

(المصدر :من إعداد الطالبتين)

2.4.

الاهمية والفائدة التي تحصلنا عليها من خلال الدراسات السابقة

تبرز الأهمية البالغة والكبيرة للدراسات السابقة في التمهيد للدراسة من خلال تكوين إطار نظري حول البحوث والدراسات والأعمال التي تناولت الموضوع في أحد جوانبه، كما تعد الدراسات السابقة نوعاً من التبرير الموضوعي للموضوع محل الدراسة، وهي حلقة لمجموعة من البحوث تحدد بدقة الإطار العام للموضوع.

ونستعرض فيما يلي القيمة المضافة التي توصلنا إليها من خلال الدراسات السابقة، والحقيقة أن مثل هذه الدراسات نادرة في جانبها الخاص بالمكتبات الجامعية، وقد استفدنا من نتائج الدراسات السابقة في:

- 1- توجيه الدراسة الحالية وإثراء إطارها النظري وبناء أداة الدراسة وتفسير نتائجها
 - 2- بناء إشكالية الدراسة وتحديد الأهداف الرئيسية للدراسة الحالية، مع وضع التصور الأولي للدراسة التعرف على منهجية الدراسة وأدواتها والتي تتناسب مع موضوع الدراسة بالإضافة إلى تحديد طبيعة الدراسة الأكثر تناسب ما بين القياسية والتحليلية
 - 3- اختيار النماذج القياسية التي تخدم موضوع الدراسة ومحاولة الإلمام الشامل بها
 - 4- تكوين رؤية نظرية حول مصادر ومراجع الخلفية النظرية للدراسة ومتغيراتها
- المستقلة والتابعة
- 5- اعتمدت أغلب الدراسات على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لدراسة الموضوع
- كذلك يمكن القول أن هذه الدراسات قد أفادتنا بالكثير من النتائج الملموسة حول واقع الرقمنة المالية ومكانتها بالنسبة لسياسات الشمول المالي من دولة لآخرى والتي ابرزها ان:

- الرقمنة المالية تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؛
- تساهم التكنولوجيا المالية في تقليل من تكلفة الخدمات المالية ؛
- تسمح التكنولوجيا المالية بتقديم خدمات مالية عالية الجودة ؛
- أهمية تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي؛
- انجاح المعاملات في أقل وقت وبطرق اسهل ؛
- تقارب نتائج الدراسات بين مختلف الدول؛

4. الفجوة البحثية: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

من خلال ما تم مراجعته في الدراسات السابقة حول المتغير الأول الرقمنة المالية أو المتغير الثاني الشمول المالي. فإن كل دراسة من الدراسات السابقة لا تختلف كثيرا عن الاخرى؛ حيث ان هناك دراسة حاولت معرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، ودراسة اخرى حول معرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي. وبعد فحص الدراسات السابقة والتحليل بين لنا أن هذه الدراسة مكتملة لما جاء في الدراسات السابقة من خلال بيان دور الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي:

- كل الدراسات تطرقت إلى دور التكنولوجيا وتقنياتها في توفير الخدمات المالية ولكن وهذه الدراسة تخصصت في دور هذه الخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا المالية الحديثة.

-اعتمدت الدراسات على المنهج الوصفي والتحليلي خاصة أنه تم الحصول على النتائج باستعمال البيانات والإحصاءات اضافة الى اعتمادنا في دراستنا على منهج دراسة الحالة الذي يتماشى مع نوع العينة المختارة والمنهج الاحصائي الذي يوفر مختلف الادوات الاحصائية لتحليل بيانات الدراسة واكتشاف طبيعة العلاقات بين المتغيرات ؛

-تميزت هذه الدراسة بالدقة اكثر بالنسبة لدراسة الشمول المالي بتوضيح مدى قدرة الرقمنة المالية في تعزيزه بين مناطق الحضرية والريفية،

-ما يميزها ايضا اختلاف البعد المكاني والزمني عن غيرها من الدراسات .

ثانيا: الإطار النظري للدراسة

شهد الشمول المالي في السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا في العديد من الدول وذلك نتيجة لتطور مختلف الخدمات والمنتجات المالية مما أدى ذلك الى بروز الرقمنة المالية التي تهدف الى توفير الوقت والجهد لتحسين جودة الخدمات المالية من خلال استخدام الوسائل والشبكات الإلكترونية وقد ساهم الشمول المالي في إيصال الخدمات المالية الى جميع فئات المجتمع باقل تكلفه كما يلعب دورا كبيرا في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي لذا نحاول من خلال هذا الفصل ان نناقش الشمول المالي والرقمنة المالية والعلاقة بينهما بالإضافة الى استعراض دراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع وذلك بهدف التعمق في فهم الدور الذي تلعبه الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي.

1. الشمول المالي

. بالنسبة لصانعي السياسات والهيئات التنظيمية إضافة إلى وكالة التنمية المستدامة ...

حظي الشمول المالي باهتمام واولوية بالغين في مختلف دول العالم سواء المتقدمة أو النامية بالنسبة لصانعي السياسات والهيئات التنظيمية خلال السنوات الأخيرة لارتباطه الواسع بالمجال الاقتصادي وعليه سنتطرق في هذا المبحث الى مفهوم الشمول المالي وابعاده .

1.1. تعريف الشمول المالي

تعددت واختلفت التعاريف حول مصطلح الشمول المالي او الاشتمال المالي (فاطمه اسحق وريح بريش 2021 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي جامعة أدرار). (محمد ترشي وعمر عبده 2019 متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر مجلة القيمة المضافة اقتصاديات الاعمال صفحه 121). (وليد عيدي عبد النبي الشمول المالي ودوره في

تحقيق التطور المصرفي والتنمية الاقتصاد المصرفي تقرير عن بنك المركزي العراقي العراق 2018 صفحة of
 ، j(2016)، &hess، m، zoghbi، el، l،financeail.washington02)k lappr
 } achieving the sustainable development goals :the role ومن جميع هذه التعريفات

استخلصت الدراسة التعريف التالي:

الشمول المالي هو قدرة أفراد المجتمع على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية الرسمية عالية الجودة وتمكين ذوي الدخل المحدود (الفئات المهمشة) الاستفادة من هذه الخدمات المالية واستخدامها بفعالية وبأسعار معقولة من خلال قنوات آمنة وموثوقة، بما يضمن تعزيز الاستقرار المالي، وتحقيق النمو الاقتصادي، وتقليل الفجوات الاجتماعية والجهوية. بعيدا عن الإجراءات المعقدة التي يقدمها العديد من الهيئات والمؤسسات المالية من أجل الوصول كل فرد الى منتجات المالية المناسبة لتلبية جميع احتياجاتهم.

من خلال هذا التعريف تم الربط بين أهم ركائز وابعاد تحقيق الشمول المالي التي وردت في أهم التعاريف والتي تمثلت في:

- الجمع بين الوصول للخدمة المالية (Access) والاستخدام الفعلي لها (Usage).
- يشمل الفئات الضعيفة والمهمشة
- يربط الشمول المالي بـ الأثر الاقتصادي والاجتماعي والذي يحقق النمو، الاستقرار، العدالة
- يشير إلى ضرورة الأمان والجودة في تقديم الخدمات.

2.1. أهمية الشمول المالي:

- للشمول المالي أهمية كبيرة يمكن تلخيصها فيما يلي (شارفي وفلاق صليحة، 2020، ص 308):
- الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي ولقد اثبتت الدراسات بان هناك علاقه وثيقه بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي؛
- الشمول المالي يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية حيث يساهم الشمول المالي في تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية ويتحقق ذلك من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء؛
- الشمول المالي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعميم الخدمات المالية ويساهم في تحسين مستوى المعيشة ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي؛

- وكما يساهم الشمول المالي في تعميم ونشر الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع بمختلف شرائحه وخاصة ذوي الدخل المحدود.

3.1. اهداف الشمول المالي

لقد اضحى الشمول المالي بين أهم قضايا التنمية الاقتصادية في الفترة الحالية، ومن بين الأهداف المالية المرجوة لتنمية الشمول المالي في كل بلد ما يلي (حنين وعجور بدر، 2017، ص 19):

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية ؛
- تسهيل الوصول الى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم أو القاطنين في المناطق الريفية او البعيدة عن المؤسسات المالية؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع ؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي(من خلال تحسين ظروفهم الاقتصادية المعيشية وضمان حصولهم على فرص عمل ودخل مستقر وتوفير خدمات اساسية مثل التعليم والصحة الخ...) (Abdekader، p. 45 .)

4.1. أبعاد الشمول المالي

خلال العقد الماضي، تطور مفهوم الشمول المالي الى ثلاث أبعاد رئيسة وهي (حنين وعجور، 2017، ص 10):

- الوصول للخدمات المالية: تشير الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية وتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العراقيل المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية يمكن الحصول على البيانات المتعلقة بإمكانية الوصول للخدمات المالية من المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية ؛

- استخدام الخدمات المالية: تشير الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية تطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة؛
- جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من تحسين الوصول للخدمات المالية في عدم وصول الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية. بعد الجودة للشمول المالي ليس بعد واضحا مباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات ووعي المستهلك وفعالية آلية التعويض بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك ويشتمل كل بعد من الأبعاد الثلاثة مجموعة من المؤشرات يمكن إدراجها في الجدول التالي:

الجدول 02: أبعاد الشمول المالي

المؤشرات	الأبعاد
<ul style="list-style-type: none"> - عدد نقاط الوصول إلى الخدمات المالية؛ - حسابات النقود الالكترونية ؛ - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة . 	<ul style="list-style-type: none"> - الوصول إلى الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> - البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي ؛ - البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم؛ - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛ - ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية ؛ - المحتفظين بحساب بنكي/بريدي؛ - نظامي . 	<ul style="list-style-type: none"> - استخدام الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> - المعرف المالية ؛ - السلوك المالي ؛ 	<ul style="list-style-type: none"> - جودة الخدمات المالية

- متطلبات الشفافية ؛	
- حل النزاعات؛	
- العوائق الائتمانية .	

(المصدر :من اعداد الطالبتين بالاعتماد)، (حنين وعجول بدر، 2017)

2. الرقمنة المالية

شهد موضوع الرقمنة المالية اهتماما واسعا في جميع أنحاء العالم خاصة خلال فترة تفشي جائحة كورونا حيث لجأت الحكومات والمؤسسات الخاصة الى تبني الرقمنة المالية من أجل تسهيل عملية الوصول إلى الخدمات المالية وفي هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف الرقمنة وتقنياتها

1.2. تعريف الرقمنة المالية

تعددت واختلفت التعاريف حول مصطلح الرقمنة المالية (احمد فرج احمد، 2019، ص 11) (سعيد يقطين، 2005، ص 02،) (نجلاء احمد ياسين، 2013، ص 20) (عبد الجواد سامح زينهم 2013، ص 21)، (خليل هاني خلف 2013، ص 19) . من خلال هذه التعاريف تطرحه الدراسة اجمالا على النحو التالي :

"تعرف الرقمنة المالية على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات والنصوص المطبوعة وغيرها من المواد التقليدية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان إلى الأشكال التي تقرأ بواسطة حاسبات الرقمنة وذلك من أجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني ويمكن أيضا استخدام المسطحات المسطحة والكاميرات الرقمية والعديد من الأجهزة الأخرى لرقمنة المواد التناظرية المختلفة بما يضمن تسهيل الوصول، وتحسين الفعالية، وتوفير الزمن والتكلفة، وتمكين الأفراد من التفاعل الآني مع الخدمات المالية عبر منصات إلكترونية مؤمنة، داخل المؤسسات المالية أو من خلال بنية تحتية رقمية خارجية داعمة".

2.2. أدوات وتقنيات الرقمنة المالية

- التكنولوجيا المالية (fintech): تعرف بأنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية بحيث تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأسهل ويمكن لعدد كبير من الأفراد الوصول إليها (حيزية وبنية، 2020، ص 03)؛

- إنترنت الأشياء في القطاع المالي: وهي من أبرز التقنيات الحديثة التي أحدثت تحولات جذرية في مختلف القطاعات مما في ذلك القطاع المالي تستخدم هذه التقنية في الدفع الذكي وأجهزة الصرف الآلي وإدماج الانترنت الأشياء في الخدمات المالية يعد الخطوة نحو رقمنة شاملة تهدف الى زيادة كفاءة الخدمة؛
- الحوسبة السحابية (cloud computing): نموذج لتمكين الوصول الدائم والملائم للشبكة بناء على الطلب والمشاركة بمجموعة من موارد الحوسبة التي يمكن نشرها بسرعة مع بذل أقل جهد وتعتمد هذه التقنية على نقل المعالج ومساحة تخزين البيانات الخاصة بالحاسب إلى ما يسمى بالسحابة وهي جهاز تخزين يتم وصول إليه بالانترنت ؛ (محمد، 2015، ص 03)
- ذكاء الاصطناعي (AI) وتحليل البيانات: تقوم تقنية الذكاء الاصطناعي بتحليل البيانات واستخدامها لمساعدة العمليات التجارية بفعالية (amazon، 2024) ؛
- تقنيات الأمن السيبراني (cybersecurity): هو مزيج من العمليات والتقنيات الممارسة والهدف منها حماية البرامج والتطبيقات والشبكات من الهجمات السيبرانية وذلك لضمان المعلومات والمعاملات المالية الرقمية؛ (الشمري، 2021، ص 164)
- تقنية البلوكشين (blokachaoin): عبارة عن قاعدة بيانية تتضمن جميع المبادلات التي تتم بين جميع العملاء من تاريخ انشائها وجميع الكتل الموجودة فيه مشفرة مما يضيف خاصية الشفافية وتقوم هذه التقنية على الدمج بين مجالات متعددة (ساسبي، 20019، ص 141).

3. الرقمنة المالية والشمول المالي

1.3. تمهيد

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا الرقمية وانتشار الخدمات المالية عبر الانترنت والتطبيقات الذكية ساهم ذلك بشكل كبير في اعادة تشكيل آليات الوصول الى الخدمات المالية، ومن هذا الأخير برزت العلاقة المتنامية بين الرقمنة المالية والشمول المالية حيث ساعدت التكنولوجيا على تقليص الفجوة المالية بين فئات المجتمع المختلفة .

2.3. آليات الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي :

تتمثل اليات الرقمنة في تعزيز الشمول المالي فيما يلي : (نادية، 2020، ص 26)

- تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية : حيث يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج الأعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وإبصارها مثل سداد الفواتير وإجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.
- التثقيف المالي: تعاضمت أهمية التثقيف المالي بعد الأزمة المالية العالمية وهو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات الضرورية لاتخاذ قرارات مالية سليمة وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد كما يساهم التثقيف المالي في زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية ومعدلات الادخار.
- رقمنة الخدمات المالية: وجود نظام دفع حديث وآمن مثل نظام الدفع وآليات الصرف الآلي ونظام عرض وتحصيل الفواتير الإلكترونية والاستفادة من خلال حفظ التكاليف وتقليل المخاطر حيث تمثل الخدمات المالية الرقمية بوابة مريحة للوصول للخدمات المالية الرسمية وهي محرك أساسي لإتمام العمليات المالية .
- البيانات والأبحاث: تلعب البيانات والأبحاث دورا مهما في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة وتحديد المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات من جهة أخرى وتساهم البيانات والأبحاث في وضع أهداف وطنية مبينة لتعزيز الشمول المالي.

3.3. أهمية الرقمنة في سياسات الشمول المالي : (نبيل، 2019، ص 166)

تلعب الرقمنة دورا حيويا في تعزيز الشمول المالي حول العالم حيث تسمح للمؤسسات المالية بتوسيع نطاق خدماتها وتوفيرها للأفراد والشركات في المناطق النائية والفئات الضعيفة من المجتمع عندما يتم تحويل الصحائف المالية التقليدية، الى صيغ الكترونية يمكن للعديد من الأشخاص الذين يعيشون في المناطق التي لا تتوفر فيها خدمات مالية أن يحصلوا على الخدمات التي تتطلب الوجود الجغرافي . كما يمكن أيضا للأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية للتواصل مع مؤسسات مالية عبر الانترنت، وتلقي الخدمات التي يحتاجونها في أي وقت وفي أي مكان وعلاوة على ذلك يمكن للرقمنة ان تسهل عملية انتقال المعلومات المالية بين المؤسسات المالية والعملاء؛ وهذا يقلل بشكل كبير من التأخير والخطأ في اتمام العمليات المالية. وبالتالي تعمل على تحسين جودة الخدمات البنكية وتوفيرها لجميع فئات المجتمع.

تعتبر الرقمنة عاملا مهما في تعزيز الشمول المالي. حيث تساهم تقنيات الرقمنة في تقليل التكاليف والوقت المطلوبان لإدارة الحسابات المالية البنكية وتمكن الجميع من الوصول الى الخدمات المالية بشكل افضل.

4.3. دور الرقمنة في تطوير النظام المالي : (مرورة وعشوب، 2023، ص 46)

الرقمنة المالية تلعب دورا حاسما في تطوير النظام المالي بشكل عام. حيث تمكن الرقمنة المستخدمين من الوصول الى الخدمات المالية بطريقة أسهل وأكثر فعالية؛ وتتضمن بعض التأثيرات الإيجابية منها ما يلي:

- تقليل التكاليف: يمكن للتقنية الرقمية تقليل التكاليف المتعلقة بتوفير خدمات مالية وخفض التكاليف المرتبطة بالعمليات المصرفية والمالية، مما يسهل توفير الخدمات المالية للفئات الأكثر فقرا.
- زيادة الاصول: تتيح التقنية الرقمية للوصول الى الخدمات المالية للأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية، والمناطق ذات الطبيعة الجغرافية الصعبة، والأفراد الذين يفتقرون إلى الوقت والتنقل مما يزيد من مدى الوصول الى الخدمات المالية.
- زيادة التكامل : التقنية الرقمية تمكن المستخدمين من استخدام الخدمات المالية بصورة كبيرة.
- تحسين الأمان: تتضمن بعض التقنيات الرقمية مثل الحوسبة السحابية والتشفير وسائل تحسين الأعمال والحفاظ على البيانات على نحو آمن مما يوفر للمستخدمين الثقة في تقديم الخدمات المتاحة لديهم.
- توفير الشمول المالي : يمكن للتقنية الرقمية توفير الشمول المالي لأصحاب الدخل المنخفض، وتمكينهم من الحصول على الهوية المالية والخدمات المالية التي يحتاجونها وهذا يمكن من تحقيق المساواة بين المواطنين.

4. الرقمنة المالية والشمول المالي في الجزائر

في السنوات الأخيرة شهدت الجزائر جهودا متزايدة نحو الرقمنة المالية بهدف تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل جميع فئات المجتمع. تعتبر رقمنة المالية أداة حيوية لتحقيق الشمول المالي، حيث تساهم في تقديم خدمات مالية مبتكرة وفعالة تلبى احتياجات الأفراد والمؤسسات.

1.4. واقع الرقمنة المالية في الجزائر: شهدت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال التحول الرقمي؛ خاصة في القطاع المالي والمصرفي في أكتوبر. 2024 أشارت إلى أن الجزائر حققت "خطوات معتبرة" في مسار التحول

الرقمي، مع التركيز على رقمنة الخدمات الحكومية لتسهيل تواصل المؤسسات والأفراد، وتعزيز الشمول المالي باستخدام التقنيات المالية الحديثة. (الوكالة الجزائرية للأبناء، 2024)

2.4. تحديات الشمول المالي في الجزائر : بالرغم من الجهود المبذولة لا تزال الجزائر تواجه تحديات في تحقيق الشمول المالي الكامل. تشير الدراسات الى وجود تذبذب في مستوى الشمول المالي مما يجعل الجزائر تصنف ضمن مجموعة الدول ذات الشمول المتوسط؛ يعود ذلك الى ضعف البنية التحتية للخدمات المالية والتركيز المصرفي العالي في بعض المناطق. (المركز الجامعي ميلة، 2023)

لذا جاءت التوصيات التي أقرها بنك الجزائر بوضع استراتيجية وطنية للشمول المالي تهدف إلى:

- تحسيس وتعليم فئة الشباب خاصة مبادئ وأصول الثقافة المالية حسب المعايير الدولية، والجمع بين مختلف أصحاب المصلحة بما في ذلك الجهات التنظيمية المالية، والتواصل، والتعليم
- المساهمة بفعالية في تمويل المشاريع الاقتصادية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- القيام بالحملات الترويجية والتحسيسية للتعريف بمختلف المنتجات البنكية خاصة منها ذات العلاقة بالتقنيات الجديدة والتطبيقات والابتكارات المالية المتاحة؛
- توسيع شبكات البنوك والمؤسسات المالية إلى كل مناطق الوطن:
- تشجيع الصيرفة الإسلامية من خلال إصدار لوائح تنظيمية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وتعميقه.

3.4. تحديات الرقمنة المالية في الجزائر

تواجه الرقمنة المالية في الجزائر حملة من التحديات البنوية، والتنظيمية والاجتماعية من أبرز هذه التحديات ضعف البنية التحتية الرقمية خاصة في المناطق الداخلية والريفية نظرا لنقص تغطية الانترنت مما يحد من امكانية الوصول الى الخدمات المالية الرقمية مثل : الدفع الإلكتروني، ... ومن جهة اخرى نقص الوعي المالي الرقمي للمجتمع مما يعزز التردد في استعمال الوسائل التكنولوجية الحديثة ويزيد الاعتماد من المعاملات النقدية كما تعاني البيئة الرقمية من تحديات أمنية مرتبطة بتزايد الهجمات السيبرانية، في ظل ضعف نسبي لأنظمة الحماية المعلوماتية في بعض المؤسسات البنكية، والبريد. كما أن فئات المسنين والأمية يجدون صعوبات في الولوج إلى هذه الخدمات بسبب نقص المهارات والحواجز التقنية واللغوية .

5 : أهمية الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي في وحدة بريد الجزائر 40000 خنشة

تمهيد:

أصبح التوجه نحو الرقمنة المالية في الجزائر على غرار باقي دول العالم من بين أهم الأولويات التي تبني عليها عملية النمو الاقتصادي والشمول المالي خاصة لما له من مزايا واثرا ايجابي وتنطوي على جميع المجالات ومن بين أهم المؤسسات المالية في الجزائر التي تقدم الخدمات المالية هي بريد الجزائر، لذا نحاول من خلال هذا الفصل نبين الأثر المباشر لدور رقمنة المالية على تعزيز الشمول المالي من خلال هذه المؤسسة في ولاية خنشة - وكالة وحدة بريد الجزائر 40000-.

1.5- التعريف بمؤسسة بريد الجزائر

- تعتبر مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة تحكمها القوانين والتنظيمات السرية لاسيما القانون 04/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة للبريد والاتصالات الإلكترونية وكذا المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ 14 جانفي 2002 المتضمن " انشاء بريد الجزائر "؛ (مقر المديرية العامة لبريد الجزائر، 2025)
- يدير مؤسسة بريد الجزائر مجلس إدارة يرأسه الوزير المكلف بالبريد ا المكلف بالبريد أو ممثل عنه ويسيرها مدير عام معين بموجب مرسوم رئاسي محدد بقرار وزاري مؤرخ في 21 جانفي في 2010؛ (الأمين والمؤمن، 2023، ص 361)
- تتمتع المؤسسة بذمة مالية خاصة بما تتكون من الأملاك المحمولة اليها او المخصصة لها والتي تنفذها او تنجزها من اموالها الخاصة وكذلك من المساهمات التي تمدها إليها الدولة علاوة على ذلك تتمتع المؤسسة بحق الانتفاع بجميع الأملاك العمومية الوطنية غير المدرجة في الأملاك المخصصة لها لأغراض تنفيذ مهامها؛) المادة 22 المرسوم التنفيذي رقم 43/02 المؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق ل 14 يناير 2002 المتضمن "انشاء بريد الجزائر " الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، الصادرة بتاريخ 16 يناير 2002 العدد 04 ص 22)
- محددة ومؤطرة من قبل لجننتين تنفيذية وتجارية وكذا مكلفه بالتسويق يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي حول المهن البريدية الكلاسيكية وهذا على ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، محلي)؛ (الحמיד ومصباح عماد الدين، 2024، ص 439)

- يقع مقر المديرية العامة لبريد الجزائر ومصالحها المركزية بباب الزوار 16024 بالحصة العقارية رقم 01 المقطعة رقم 04 منطقته الأعمال في مبنى في 12 طابقا. (مقر المديرية العامة لبريد الجزائر، 2025)

1. تعريف بالمؤسسة محل الدراسة وهيكلها:

اولا: تعريف بمؤسسة وحدة بريد الجزائر 40000- فرع خنشلة- : تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02 / 43 مؤرخ في 30 شوال عام 1422 الموافق ل 14 جانفي في سنة 2002 مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وتخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها والأحكام هذا الرسوم، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد وتخضع في علاقاتها مع الدولة لقواعد القانون العام، وتعدى تاجرة في علاقتها مع الغير. وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقا لترتيبات الشروط العامة؛ الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين وزير المكلف بالبريد ووزير المكلف بالمالية. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2002، ص 19)

وهي تهتم بكل ما هو خاص بالبريد وخدماتها تنقسم بدورها الى قسمين :

قسم خاص بالخدمات البريدية: تتمثل هذه الخدمات في جمع وتحويل وتوزيع المادة البريدية. (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2002، ص 7)

الجمع: عملية التمثل في جمع ونقل وتسليم المادة البريدية من كان التعبئة، أو الصناديق البلدية التي وضعت فيها، إلى غاية الوصول إلى شبكة البريد .

التوزيع: عملية تنطلق من الفرز المنجز في المراكز المكلفة بتنظيم التوزيع إلى غاية تسليم المادة البريدية للمرسل إليهم. المادة البريدية: كل إرسال تسمح مواصفاته التقنية بالتكفل به في شبكة البريدية من بينها المواد المرسلة، الكتب والمجلات والجرائد واليوميات وكذا الطرود البريدية المحتوية على بضائع بقيمة أودون قيمة تجارية.

2. الخدمات البريدية الصادرة من الجزائر والمرسلة إليها:

1.1 الرسائل والعلب المصرح بقيمتها والبطاقات والرزم: تتمثل في البطاقات البريدية العادية أو المصورة والرزم أقل من 2 كلغ، والرزم المودعة بعدد يساوي 100 رزمه. والطرود البريدية العادية والمصرح بقيمتها مقابل

الدفع، المطبوعات والعينات والجرائد محررات الدورية، الرسائل والعلب والرزم والطرود البريدية المصحح بقيمتها؛

1.2 الخدمات الخاصة الملحقة: وتتمثل في توزيع السريع والتوصية والاشعار بالاستلام والتسليم في محل الإقامة، والتخزين وإعادة التغليف، والتعريف الإضافية المطبقة على المراسلات ذات الإجابة، والاحتجاج والتعويض عن فقدان، والبريد الماكث والصناديق البريدية وتفريغ صناديق الرسائل الخاصة، وإعادة الإرسال وحفظ البريد، سحب العنوان أو تغييره ومعلومات بمقابل؛

1.3 البرقيات الخاصة العادية، والبرقيات الرسمية المتبادلة داخل الجزائر؛

1- الخدمات البريدية الصادرة من الجزائر في اتجاه البلدان الأجنبية

2.1 الرسائل والبطاقات والرزم الصغيرة: تمثل في الرسائل والبطاقات الزيارات والبطاقات

التهاني، وبطاقات البريدية العادية، والرزم الصغيرة؛

2.2 الطرود البريدية؛

2.3 المطبوعات والعينات والجرائد والمحررات الدورية؛

2.4 أربعة تأمين الرسائل والطرود البريدية المصحح بقيمتها؛

التعريفات المطبقة في إطار الاتحادات المحدودة والاتفاقيات الثنائية الخدمات المالية البريدية: وهي الخدمات البريدية التي تعني بكل ما هو نقدي وتحويل المال من الصكوك البريدية والحوالات البريدية والتحويل السريع للمال عبر الدول، أو ما يعرف western union

1- الخدمات المالية البريدية المقدمة داخل الجزائر (الجريدة الرسمية الجزائرية، 2002، ص 20):

1.1 الحوالات البريدية والصكوك البريدية، والتحصيل المراسلات مقابل الدفع: وتتمثل في

الحوالات البريدية والصكوك البريدية والتحصيل المراسلات مقابل الدفع؛

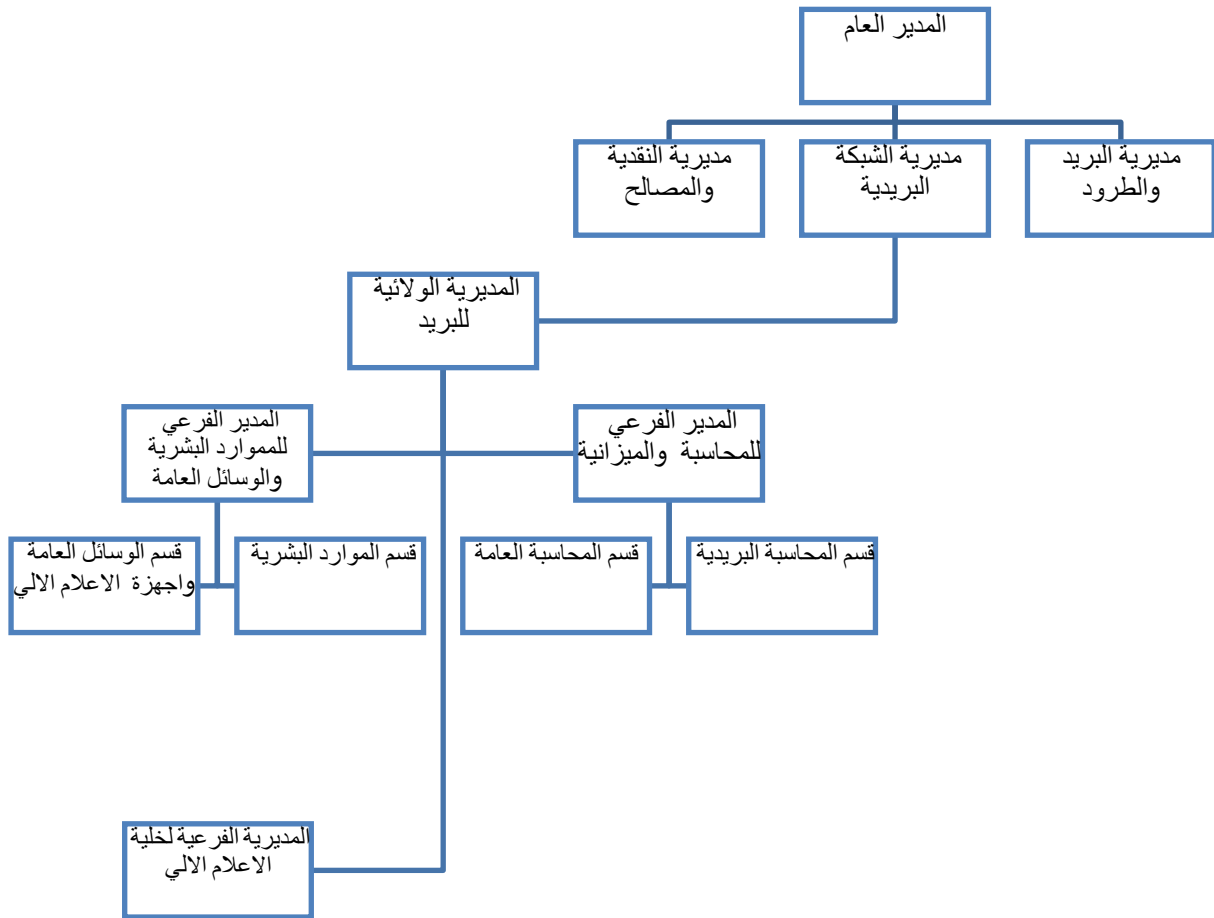
1.2 مطبوعات والنماذج تسليم بمقابل .

2- الخدمات المالية البريدية في اتجاه البلدان الأجنبية:

2.1 الحوالات البريدية والتحويلات الدولية والمراسلات مقابل الدفع والتمثل في الحوالات البريدية

والتحويلات البريدية الدولية ومراسلات مقابل دفع.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل دراسة " مديرية الوحدة البريدية خنشلة": يحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النطاق عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنيت مؤسسة بريد الجزائر ابتداء من سنة 2011 هيكلها على مستوى مركز وآخر على مستوى كل ولاية



بغية الحد من مركزية القرار.

الشكل 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

1- الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر:

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات المالية الرقمية اما عن طريق الهاتف او عن طريق الانترنت .

أولاً : خدمات مالية رقمية عبر الأنترنت: أساس غالبية الخدمات المالية الرقمية هو استخدام البطاقة الذهبية لهذا سيتم التطرق لها كأول خدمة مالية رقمية .

- البطاقة الذهبية: هي عبارة عن بطاقة سحب ودفع إلكتروني مصممة موافق البريد الجزائري يمكن لحامل هذه البطاقة إجراء مختلف العمليات بواسطتها عملية سحب الأموال العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية وعملية الدفع الأموال عبر نهايات الدفع الإلكتروني ؛ البوابة الحكومية للخدمات العمومية

الجدول رقم (03) عدد البطاقات المتداولة

البطاقة البنكية			
السنة	عدد البطاقات الذهبية	عدد البطاقات للخواص	عدد البطاقات للأعمال
2023	12 487 304	3 834 219	187 984
2024	15 605 882	4 021 237	217 784
السنة 2025	عدد البطاقات الذهبية	عدد البطاقات للخواص	عدد البطاقات للأعمال
جانفي	15 756 333	4 050 067	220 456
فيفري	15 893 552	4 065 951	225 381
مارس	16 034 753	4 092 597	231 998

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/cartes/>

يبين الجدول أعلاه الفرق بين حجم شريحة العملاء بين مستخدمي البطاقة البنكية و بطاقات بريد

- الجزائر الذهبية والتي تبين أن عدد المالكين للبطاقة الذهبية دائما أكبر من مستخدمي البطاقة البنكية
- بريدي ويب (BaridiWeb) أطلق بريد الجزائر خدمة " بريدي ويب " كخدمة جديدة لعملائه من حاملي البطاقات الذهبية من خلال تزويدهم ببواب الكترونية آمنة وسهل الاستخدام حيث تتيح هذه الخدمات لعملائها مجموعة من الخدمات المالية البريدية عبر الأنترنت، مع سهولة وسرعة التنفيذ وتوفير

الخدمات في أي وقت وتوفر هذه الخدمات جملة من المزايا التي توفرها التقدم الرقمي: (زاير، 2020، ص 122)

□ تحسين جودة الخدمة ؛

□ الخدمة متاحة في وقت ؛

□ ادارة سريع ومرنه المدفوعات والتحويلات؛

أظهرت الإحصاءات زيادة ملحوظة في عدد مستخدمي تطبيق بريدي موب في الجزائر. فقد ارتفع عدد المستخدمين من 3.4 مليون بنهاية عام 2023 إلى 4.725 مليون بحلول نهاية عام 2024. كما أُجريت 3.5 مليون تحويل بين الحسابات عبر التطبيق في شهر ديسمبر الماضي 2024، بقيمة إجمالية بلغت 46 مليار دج.

كشف مدير النقدية والمصالح المالية البريدية، عبد النور سلطني مشيرا الى أن عدد المواطنين الذين حملوا التطبيق انتقل من 3.400.000 مع نهاية سنة 2023 إلى 4.725.000 مع نهاية سنة 2024، مما يعكس الطلب المتزايد على التطبيق"

المصدر: المؤسسة العمومية للتلفزيون الجزائري،

<https://www.entv.dz/%D9%85%D8%A4%D8%B3%D8%B3%D8%A9-%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF-%D8%A7%D9%84%D8%AC%D8%B2%D8%A7%D8%A6%D8%B1-%D8%AA%D8%B7%D8%A8%D9%8A%D9%82-%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF%D9%8A-%D9%85%D9%88%D8%A8-%D9%8A%D8%AE/>

ثانيا الخدمات المالية الرقمية عبر الهاتف :

وتشمل مجموعة من الخدمات تتمثل في:

- خدمة رصيدي((**Racidi**): يستطيع الزبون بواسطة هذه الخدمة للاطلاع على الرصيد في الحساب الجاري من خلال رسالة قصيرة عن طريق SMS من هاتف موبيليس عن طريق إرسال رقم الحساب دون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع الى الرقم 603 لبنك الزبون بعد ذلك رسالة

- قصيرة لكشف الرصيد مقابل اقتطاع 5 دينار جزائري من طرف موبيليس و10 دينار جزائري من طرف البريد الجزائر لقاء الخدمة ؛ (فضيلة ومناصرة، 2024، ص 82)
- خدمة **(RACIMO)** (لموبيليس: في الهاتف النقل من الحساب البريدي تم دفع أي عمولة مقابل التعبئة للاستفادة منها لا بد من (فضيلة ومناصرة، 2024، ص 83) :

□ حساب بريد جاري

□ ملء القسيمة الاشتراك لخدمة راسيمو لدى أحد المكاتب البريد وستصلك كلمتك السرية عن

طريق SMS ؛

- خدمة بريدي موب : قدمت هذه الخدمة لأول مرة بتاريخ 10 أبريل 2018 من طرف مؤسسة بريد الجزائر الجزائر وهو تطبيق خاص بالهواتف الذكية ويوفر هذا التطبيق جملة من الخدمات المتنوعة من بينها إظهار رصيد الحساب البريدي الجاري التحويل من حساب الى اخر الاطلاع على العروض الشهرية. (فضيلة ومناصرة، 2024، ص 83)

محطة الدفع الإلكتروني: بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البنكية /الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 أصبح يقدم خدمة الدفع بواسطة البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية.

من خلال الجدولين التاليين نحاول بيان اهمية الدفع الالكتروني ومدى تطوره في بريد الجزائر

الجدول رقم(04) : خدمة الدفع بواسطة البطاقة البنكية والبطاقة الذهبية.

السنة	البطاقة الذهبية		البطاقة البنكية	
	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج)	العدد الإجمالي للمعاملات التحويل	المبلغ الإجمالي للمعاملات التحويل (دج)
2022	2 165 941	1 491 356 478,36	813 291	10 381 124 624,28
2023	39 283 478	27 855 521	17 841 108	241 073 627

		037,78		614,25
2024	58 465 858	43 590 424 114,00	36 236 137	503 679 854 885,90
السنة 2025	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج)	العدد الإجمالي لمعاملات التحويل	المبلغ الإجمالي لمعاملات التحويل (دج)
جانفي	6 369 702	5 276 273 518,35	3 611 466	48 176 893 347,56
فيفري	4 870 175	3 725 956 918,73	3 577 113	49 601 476 544,81
مارس	5 592 044	4 510 264 753,45	3 585 389	50 356 626 040,92

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

من خلال هذا الجدول نحاول ايضا بيان اهمية خدمات البريد وانها الاكثر انتشارا من طرف المستخدمين اذ ان العدد الاجمالي لمعاملات التحويل الالكتروني بواسطة البطاقة الذهبية فاق العدد الاجمالي بواسطة البطاقة البنكية

الجدول رقم (05): نشاط الدفع بواسطة الهاتف

السنة 2022	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	العدد الإجمالي لمعاملات التحويل
نوفمبر	2 019 180	765 550
ديسمبر	2 165 941	813 291
السنة 2023	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	العدد الإجمالي لمعاملات التحويل
	39 283 478	17 841 108

2024	58 465 858	36 236 137
السنة	العدد الإجمالي لمعاملات	العدد الإجمالي لمعاملات
2025	الدفعة	التحويل
جانفي	6 369 702	3 611 466
فيفري	4 870 175	3 577 113
مارس	5 592 044	3 585 389

المصدر: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-par-mobile/>

- الدفع الإلكتروني ارتفع من 24 مليون عملية سنة 2022 إلى ما يفوق 58 مليوناً سنة 2024، أي بمعدل نمو يقارب 143% خلال سنتين.

- معاملات التحويل تضاعفت أكثر من أربع مرات من حوالي 9 مليون (2022) إلى أكثر من 36 مليون (2024)، مما يعكس ارتفاعاً كبيراً في الاعتماد على تحويل الأموال رقمياً بدلاً من الطرق التقليدية.

تعكس تطورات التحويل والدفع الإلكتروني خلال الأشهر الثلاثة الأولى من السنة الجارية 2025 الوتيرة القوية والمستمرة حيث سجلت في أول 3 أشهر من 2025 أكثر من 16.8 مليون عملية دفع إلكتروني. وسجل 10.7 مليون عملية تحويل.

إذا استمرت الوتيرة على هذا النحو فإن التوقعات السنوية لسنة 2025 ستكون:

□ أكثر من 65 مليون عملية دفع إلكتروني.

□ أكثر من 43 مليون عملية تحويل.

نرى كباحثين أن هذه الأرقام أثر مهم في تعزيز الشمول المالي من خلال أن هذا النمو المستمر يعكس تحولا فعليا في سلوك الأفراد نحو الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية وزيادة ثقة المواطنين في الخدمات الرقمية التي يقدمها بريد الجزائر؛ كما يُعزز قدرة البريد على تقديم خدمة أكثر شمولاً وفعالية تصل إلى شرائح واسعة من المجتمع.

الجدول 06: تطور الخدمات الرقمية لبريد الجزائر

النمو النسبي %	النمو الكمي	2024	2020	الخدمة
+194.9%	+76	115	39	عدد المكاتب البريدية
+133.3%	8+ ملايين	14 مليون	6 ملايين	البطاقات الذهبية
+142.9%	+2000	3400	1400	الشبائيك الآلية ATM
+1400%	56+ مليون	60 مليون	4 ملايين	عمليات الدفع الإلكتروني

المصدر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

يبين الجدول ارتفاع عدد المكاتب من 39 إلى 115 يعكس توسعاً في التغطية الجغرافية الرقمية إضافة إلى الوصول إلى 14 مليون بطاقة يبرز إقبال المواطنين على الخدمات الرقمية ويدل على إدماج شرائح واسعة ضمن النظام المالي الرسمي كما أن تضاعف عدد الشبائيك الآلية (ATM) يُسهم في تسهيل المعاملات دون الحاجة للتنقل أو الانتظار الطويل داخل المكاتب وأهم من خلال هذه الأرقام تضاعف عمليات الدفع الإلكتروني بـ 14 مرة (من 4 إلى 60 مليون عملية) يُظهر انتقالاً فعلياً نحو اقتصاد رقمي غير نقدي.

هذه الاحصاءات وان دلت فانها تدل على نجاح جهود الرقمنة المالية في بريد الجزائر كذلك فإنها تدعم فرضية الدراسة بأن الرقمنة تسهم في الشمول المالي من خلال التوسع والوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من السكان.

خلاصة الفصل الثاني:

استعرضت في هذا الفصل دراسات جزائرية وعربية أبرزت التأثير الإيجابي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي، كما تم التمييز بين هذه الدراسة والدراسات السابقة من حيث البعد المكاني (خنشلة) والحيز الميداني (وحدة بريد الجزائر 40000)، وتم تعزيز الخلفية النظرية بمفاهيم دقيقة حول أبعاد الشمول المالي الثلاثة: الوصول، الاستخدام، الجودة.

كما بينت الدراسة الدور المهم الذي تلعبه الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال تسهيل أفراد المجتمع من الوصول الى الخدمات المالية وزيادة الكفاءة والسرعة في المعاملات من خلال استخدام التكنولوجيا مما يساهم ذلك في تعزيز الاستقرار الاقتصادي وتقليل الفقر وتحقيق العدالة الاقتصادية حيث تعتبر الرقمنة المالية وسيلة وضعت لتحقيق الشمول المالي مما يقلل من التكاليف ويعزز الانتشار ورغم الفوائد التي تقدمها الرقمنة في تعزيز الشمول المالي إلا أن هناك العديد من المناطق النائية تعاني من ضعف البنية التحتية مما يجعل الوصول إلى الإنترنت والخدمات الرقمية غير كافي وتظل الأمية الرقمية مشكلة كبيرة حيث لا يستطيع الكثير من الأفراد استخدام التكنولوجيا بسبب التعليم ونقص التدريب عليه فقد ساعد الشمول المالي الرقمنة المالية في اتاحة الفرص وتعزيز الاستقرار المالي للأفراد والمؤسسات والتي من أهمها بريد الجزائر الذي يشمل أكبر شريحة من المجتمع في تعاملاته المالية

الفصل الثالث:

منهجية الدراسة، تحليل البيانات ومناقشة

النتائج

ثانيا: منهج وادوات الدراسة

1. منهج الدراسة
2. مجتمع وعينة الدراسة
3. نموذج الدراسة
4. صدق وثبات أداة البحث

ثالثا: تحليل بيانات الدراسة ونتائجها

1. الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة
2. اختبار الانحدار البسيط لفرضيات الدراسة

رابعا: مناقشة نتائج الدراسة

1. تفسير نتائج الدراسة
2. اختبار فرضيات الدراسة
3. توصيات وافاق الدراسة

صعوبات الدراسة

اولا: تمهيد

يمكن لهذه الدراسة ان تساهم في تعزيز فهمنا للعلاقة بين الرقمنة المالية والشمول المالي في بريد الجزائر وكما يمكن أن تستخدم النتائج لتحديد الاجراءات او القرارات المستقبلية التي يمكن اتخاذها من اجل الاعتماد اكثر على الرقمنة المالية وزيادة الثقة بها من اجل الرفع من مستويات الشمول المالي وتحقيق العدالة الاجتماعية خاصة في الولاية محل الدراسة.

ثانيا: منهج وادوات الدراسة

1. منهج الدراسة

تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، لأنه الأنسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والاقتصادية في سياقها الواقعي، وتحليل العلاقة بين خدمات الرقمنة المالية (مثل: بطاقة الذهبية، تطبيق بريدي موب، نقاط الدفع الإلكترونية...) وبين تعزيز الشمول المالي (مثل: فتح الحسابات، تسهيل المعاملات، الوصول للخدمات....). هذا المنهج يسمح بجمع البيانات من أرض الواقع، ثم تحليلها لاستنتاج العلاقة بين الرقمنة المالية ومدى مساهمتها في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع. كذلك تحديد درجة هذه العلاقة، ويتم التعبير عن هذه العلاقة بمعامل الارتباط، الهدف الأساسي من الدراسات الارتباطية هو إيجاد العلاقات الموجودة بين المتغيرات أو الظواهر سواء كانت علاقة طردية او عكسية وذلك بالاستعانة بالمنهج الاحصائي الذي يوفر مجموعه من الادوات تحليل البيانات الإحصائية من خلال ما تم التحصيل عليه من النتائج الاستبيانات ومعالجتها عبر برنامج spss 20.

2. مجتمع وعينة الدراسة

1.2. المجتمع الاحصائي للدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من:

- العملاء المستفيدين من الخدمات الرقمية لبريد الجزائر على مستوى الوحدة الفرعية محل الدراسة (في مدينة خنشلة).
- الموظفين والعاملين في الوحدة البريدية، خصوصاً من لهم علاقة مباشرة بالخدمات الرقمية (شباك، استعلامات، رقمنة...).

1.2. عينة الدراسة

• نوع العينة: عينة قصدية (غير احتمالية)

تم اختيار العينة بشكل قصدي، أي استهداف أفراد لديهم حساب في بريد الجزائر ولديهم تجربة مع إحدى أدوات الرقمنة للبريد وتوزع كما يلي:

- عدد من زبائن وحدة بريد الجزائر 40000 فرع خنشلة،
- عدد من الموظفين العاملين داخل الوحدة، لفهم مدى إدماج هذه الخدمات في العمل اليومي وتأثيرها على تحسين تقديم الخدمة.

• حجم العينة (تقريبي):

تم استهداف عينة متنوعة (من حيث الفئة العمرية، الجنس، مستوى التعليم، والموقع الجغرافي) للحصول على صورة شاملة حول أثر الرقمنة على مختلف الفئات. حيث بلغت حوالي 100 فرد

3. أدوات الدراسة:

تم استخدام الاستبان كأداة لجمع البيانات للدراسة وذلك لكون الاستبان وسيلة فعالة لجمع المعلومات وقياس المتغيرات المرغوب دراستها، وفيما يلي توضيح لكيفية بناء أداة الدراسة والإجراءات المستخدمة في التحقق من صدقها وثباتها.

تم بناء الاستبيان على أساس الفرضيات وأهداف البحث المحددة وقد تضمن هذا الاستبيان 3 محاور والمتمثلة في :

1.3. المحور الأول: البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة، السكن)

2.3. المحور الثاني: الشمول المالي وينقسم إلى 3 ابعاد يضم 18 عبارة:

- بعد الوصول للخدمات المالية ويضم 7 عبارات .
- بعد استخدام الخدمات المالية ويضم 6 عبارات.
- بعد جودة الخدمات المالية ويضم 5 عبارات.

3.3. المحور الثالث: الرقمنة المالية ويضم 14 عبارة

وتكون الإجابة عن العبارات الخاصة بالجزء الثاني من الاستبيان وفقا لمقياس ليكارت الخماسي والذي يعبر عن العبارات بـ (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، والجدول التالي يوضح الدرجات والمستويات لمقياس ليكارت الخماسي:

الجدول رقم (07) يوضح الدرجات والمستويات لمقياس ليكارت الخماسي

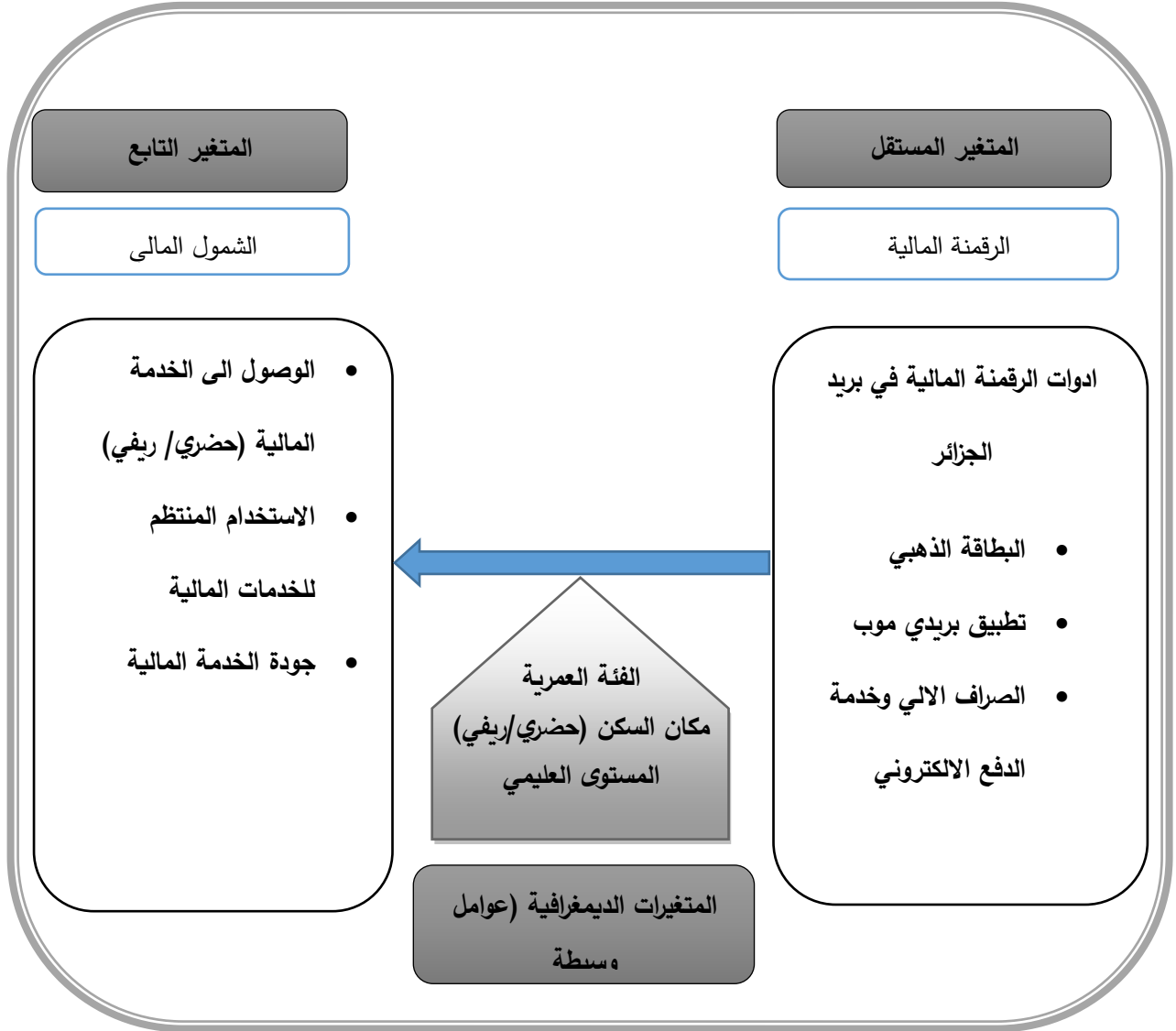
المستوى	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتان

4. نموذج الدراسة (متغيرات الدراسة)

نحاول من خلال هذا المخطط عرض المتغيرات المستقلة والتابعة والمتغيرات الوسيطة (الديموغرافية) للدراسة

الشكل رقم(02): نموذج الدراسة (نموذج نظري للعلاقات)



المصدر: من اعداد الطالبتين

تفسير النموذج:

- أدوات الرقمنة المالية (مثل البطاقة الذهبية، بريدي موب) تؤثر على مدى الوصول الى الخدمات المالية وحجم استخدامها ومدى جودتها وهي تبين بشكل مباشر دورها في تعزيز الشمول المالي.
- العوامل الديموغرافية قد تؤثر في كل من الاستخدام والاستفادة من أدوات الرقمنة، لذلك تؤخذ كمتغيرات وسيطة.

5. صدق وثبات أداة البحث (الاستبيان):

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، فهي تتضمن فقرات ذات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها وان مضمونها يتفق مع الغرض التي صممت لأجله. وللتحقق من صدق الاستبيان المستخدمة في البحث تم دراسة نوعين من الصدق:

1.5. الصدق الظاهري

للتحقق من صدق محتوى أداة البحث والتأكد من أنها تخدم أهداف البحث اعتمدنا الخطوات التالية:

1.1.5. تحكيم الاستبيان

تم عرض محتوى الاستبيان على هيئة من المحكمين من اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة خنشلة، وطلب إليهم النظر في مدى كفاية أداة البحث من حيث عدد العبارات وشموليتها، وتنوع محتواها وتقييم مستوى الصياغة اللغوية والإخراج، أو أي ملاحظات أخرى يرونها مناسبة فيما يتعلق بالتعديل أو التغيير أو الحذف وفق ما يراه المحكم لازماً.

وقامت الطالبتين بدراسة ملاحظات المحكمين واقتراحاتهم وأجرت التعديلات في ضوء توصيات وأراء هيئة التحكيم لتصبح الاستبيان أكثر فهما وتحقيقاً لأهداف البحث.

2.1.5. اختبار الاستبيان

لتدراك الأخطاء والتعديلات اللازمة للأداة قبل الشروع في الدراسة التحليلية تم توزيع ما يقارب 15 من الاستبيان الاولي على فئة عشوائية من عينة الدراسة كمرحلة تجريبية لاختبار مدى صدق الاستبيان ثم اعادة صياغة ما يمكن تعديله من العبارات بما يتناسب مع الفهم العام للمواطن وبصيغة أكثر بساطة من اجل الوصول الى درجة ثبات يمكن الاعتماد عليها في قبول نتائج الدراسة.

وقد اعتبر الأخذ بملاحظات المحكمين واختبار الاستبيان وإجراء التعديلات المطلوبة هو بمثابة الصدق الظاهري وصدق محتوى الأداة وبذلك يمكن القول أنها صالحة لقياس ما وضعت له.

2.5. ثبات أداة البحث

ويقصد بالثبات مدى الحصول على النتائج نفسها، ونتائج متقاربة لوكرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها، ومن هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كالتالي:

1.2.5. محور الشمول المالي

الجدول رقم (08) نتائج معامل الثبات لمحور الشمول المالي

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"
محور الشمول المالي	18	0.865

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات لمحور الشمول المالي بلغ (0.865) وهو معامل ثبات قوي ومناسب لأغراض البحث،

2.2.5. محور الرقمنة المالية

الجدول رقم (09) نتائج معامل الثبات لمحور الرقمنة المالية

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"
محور الرقمنة المالية	14	0.881

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات لمحور الرقمنة المالية بلغ (0.881) وهو معامل ثبات قوي ومناسب لأغراض البحث،

3.2.5. معامل الثبات للدرجة الكلية

معامل الثبات (أو معامل الاتساق الداخلي) للدرجة الكلية هو مؤشر إحصائي يُستخدم لقياس مدى اتساق واستقرار أداة القياس عند تطبيقها على عينة الدراسة. وهو ضروري للتأكد من أن نتائج الأداة موثوقة ويمكن الاعتماد عليها.

الجدول رقم (10) نتائج معامل الثبات الدرجة الكلية

المتغير	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"
الدرجة الكلية	32	0.907

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتماداً على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل الثبات لمحور الدرجة الكلية بلغ (0.907) وهو معامل ثبات قوي ومناسب لأغراض البحث،

نكون قد تأكدنا من أن ثبات أداء البحث مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحيتها لتحليل النتائج

3.5. صدق الاتساق الداخلي

1.3.5. محور الشمول المالي

- بعد الوصول للخدمات المالية

الجدول رقم (11) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد الوصول للخدمات المالية مع العبارات

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	الفقرة	
0,006	,446** 0	01	الوصول للخدمات المالية
0,000	,649** 0	02	
0,000	,597** 0	03	
0,000	,665** 0	04	
0,000	,677** 0	05	
0,000	,558** 0	06	
0,000	,734** 0	07	

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتماداً على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول يتضح أن جميع فقرات بعد التعاقد كانت دالة إحصائية عند 0.01 وبمعامل الارتباط محصورة بين (0.446 – 0.734). مما يثبت صحة اتساق الفقرات بالبعد.

• بعد استخدام الخدمات المالية

الجدول رقم (12) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد استخدام الخدمات المالية مع العبارات

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	
0,000	,584**0	01	استخدام الخدمات المالية
0,000	,667**0	02	
0,000	,593**0	03	
0,001	,521**0	04	
0,039	,345*0	05	
0,000	,618**0	06	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول يتضح أن جميع فقرات بعد التعاقد كانت دالة إحصائية عند 0.01 وبمعامل الارتباط قوية ومتوسطة محصورة بين (0.512 – 0.667). وكانت العبارة رقم 05 كانت دالة إحصائية عند 0.05 وبمعامل الارتباط متوسطة (0.345)، مما يثبت صحة اتساق الفقرات بالبعد.

• بعد جودة الخدمات المالية

الجدول رقم (14): نتائج معامل الارتباط بيرسون بعد جودة الخدمات المالية مع العبارات

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	
0.000	0,617**	01	جودة الخدمات المالية
0.000	0,703**	02	
0.000	0,790**	03	
0.000	0,785**	04	
0.000	0,827**	05	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول يتضح أن جميع فقرات بعد التعاقد كانت دالة إحصائية عند 0.01 وبمعامل الارتباط قوية محصورة بين (0.617 – 0.827). مما يثبت صحة اتساق الفقرات بالبعد.

2.3.5. محور الشمول المالي مع الابعاد

الجدول رقم (13) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعدد محور الشمول المالي مع الابعاد

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	البعد	
0,000	,926** 0	الوصول للخدمات المالية	الشمول المالي
0,000	,732** 0	استخدام الخدمات المالية	
0,000	,906** 0	جودة الخدمات المالية	

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول يتضح أن جميع ابعاد محور التسيير العمومي الجديد كانت دالة إحصائية عند 0.01 وبمعامل الارتباط قوية محصورة بين (0.732 – 0.926). مما يثبت صحة اتساق الابعاد بالبحور.

• محور الرقمنة المالية

الجدول رقم (15) نتائج معامل الارتباط بيرسون بعدد محور الرقمنة المالية مع العبارات

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	
0,000	,499**	01	الرقمنة المالية
0,000	,442**	02	
0,000	,640**	03	
0,000	,731**	04	
0,000	,696**	05	
0,000	,632**	06	
0,000	,613**	07	
0,000	,507**	08	
0,000	,697**	09	
0,000	,647**	10	
0,000	,720**	11	
0,000	,694**	12	
0,000	,682**	13	
0,000	,572**	14	

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول يتضح أن جميع فقرات بعد التعاقد كانت دالة إحصائية عند 0.01 وبمعامل الارتباط قوية ومتوسطة محصورة بين (0.442-0.720). مما يثبت صحة اتساق الفقرات المحور.

ثالثا: تحليل الاحصائي لبيانات الدراسة ونتائجها

بعد انتهاء مرحلة جمع المعلومات عن المؤسسة محل الدراسة، يتم تحليل المعلومات وتفسيرها، والتي تبرهن على اجابة عبارات الاستبان وتؤكد قبول فرضيات الدراسة من عدمه.

• الأساليب المستخدمة

لقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التي تناسب فرضيات الدراسة ومتغيراتها كما يلي:

- 1.1. **المدى :** يستخدم هذا الأسلوب لتحدي طول فقات مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في المحور الثاني من الاستبيان، حيث يتم حساب المدى وهو $5-1=4$ ثم تقسيمه على عدد المستويات أي $1.33=3/4$

جدول رقم (16): سلم مستويات الموافقة على فقرات ومحاور الاستبيان

مستوى الموافقة	منخفض	متوسط	مرتفع
الوسيط الحسابي	1 – 2.33]	2.34 – 3.66]	3.67 – 5]

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

- 2.1. **التكرارات والنسب المئوية:** تم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة وكذا تحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- 3.1. **المتوسط الحسابي:** تم استعمال هذا المتوسط لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض اجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية (دور المزيج الترويج) وهو يساعد كذلك على ترتيب العبارات حسب متوسطها الحسابي.
- 4.1. **الانحراف المعياري:** استخدام هذا المقياس لمعرفة مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكل محور من محاورها عن متوسطها الحسابي، حيث كلما كان الانحراف أقل

من الواحد صحيح كلما قل التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة والعكس صحيح في حال إذا كانت قيمة الانحراف تساوي أو تفوق الواحد صحيح.

5.1. معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لقياس ثبات فقرات الاستبيان.

6.1. معامل الارتباط بيرسون: تم استخدامه لاختبار الفرضيات لتأكيد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

7.1. الانحدار الخطي البسيط: تم استخدامه لاختبار الفرضيات لتأكيد وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05

ثالثا: تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

من أجل وصف عينة الدراسة يتم عرض المعلومات الشخصية المتعلقة بالموظفين في وحدة بريد الجزائر خنشلة اللذين تم استجوابهم من خلال توضيح خصائصهم من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة، السكن. سنقوم من خلال ما يلي بمعالجة النتائج المتحصل عليها:

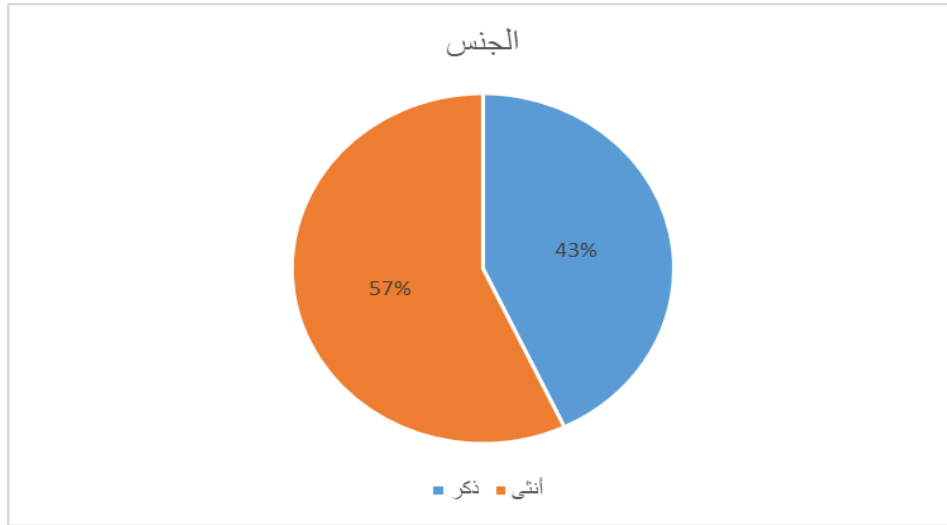
1.2. الجنس

الجدول رقم(17) توزيع أفراد العينة وفق متغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	43	%43
أنثى	57	%57
المجموع	100	%100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

الشكل رقم (03): التمثيل البياني لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتان اعتماداً على مخرجات SPSS V20

نلاحظ من خلال الجدول (17) رقم والشكل رقم (03) ان أغلبية أفراد العينة إناث ، وذلك بنسبة 57% من المجموع الكلي لأفراد العينة بما يعادل 57 فرداً من أفراد عينة الدراسة، أما الذكور فقد قدرت نسبتهم ب 43% من المجموع الكلي لأفراد العينة أي ما يعادل 43 فرداً من أفراد العينة،

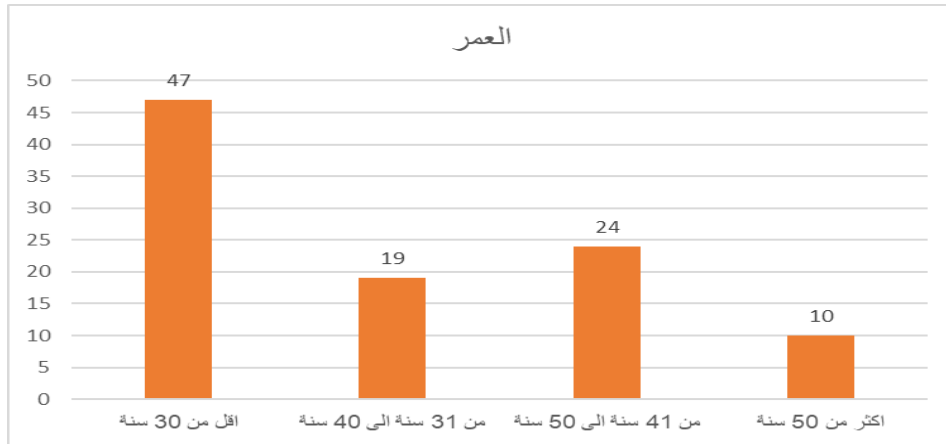
2.2. العمر:

الجدول رقم (18) توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرارات	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	47	47%
من 31 سنة الى 40 سنة	19	19%
من 41 سنة الى 50 سنة	24	24%
اكثر من 50 سنة	10	10%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتماداً على مخرجات SPSS V20

الشكل رقم (04) التمثيل البياني لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال نتائج الجدول رقم (18) والشكل رقم (04) نلاحظ أن أعلى نسبة كانت من الفئة العمرية أقل من 30 سنة وذلك بنسبة 47% من عينة الدراسة بما تعادل 47 فرداً من أفراد العينة، تليها الفئة العمرية من 41 سنة إلى 50 سنة ، وذلك بنسبة 24% مما تعادل 24 أفراد من أفراد العينة، تليها الفئة العمرية من 31 سنة إلى 40 سنة بنسبة 19% أي ما تعادل 19 من أفراد العينة، تليها الفئة العمرية أكثر من 50 سنة بنسبة 10% أي ما تعادل 10 من أفراد العينة.

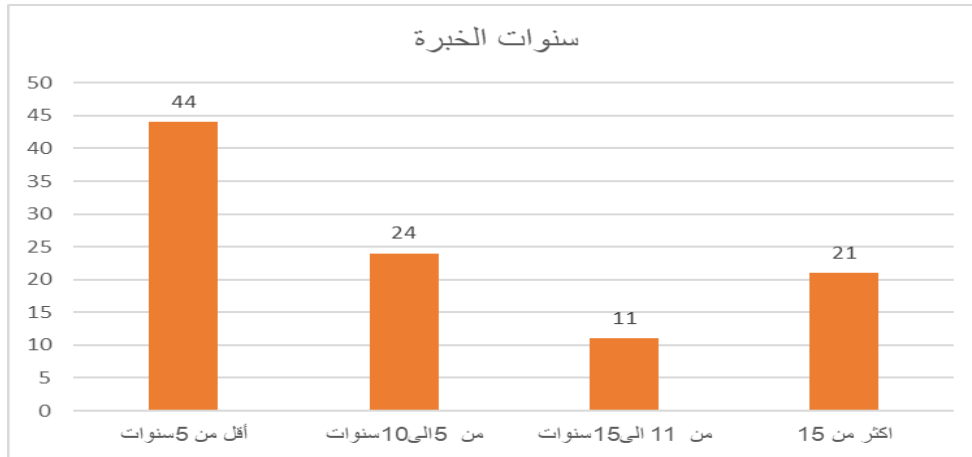
3.2. الخبرة المهنية:

الجدول رقم (19) توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	سنوات الخبرة
44%	44	أقل من 5 سنوات
24%	24	من 5 إلى 10 سنوات
11%	11	من 11 إلى 15 سنوات
21%	21	أكثر من 15
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتماداً على مخرجات SPSS V20

الشكل رقم (05) توزيع مفردات العينة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

يتضح من خلال الجدول أعلاه والشكل رقم أن هناك نسبة 44% فرد سنوات خبرتهم اقل من 5 سنوات ، وأن هناك نسبة 24% فرد سنوات خبرتهم من 5 الى 10 سنوات ، وأن هناك نسبة 21% فرد سنوات خبرتهم أكثر من 15 سنة وأن هناك نسبة 11% فرد سنوات خبرتهم من 11 الى 15 سنة.

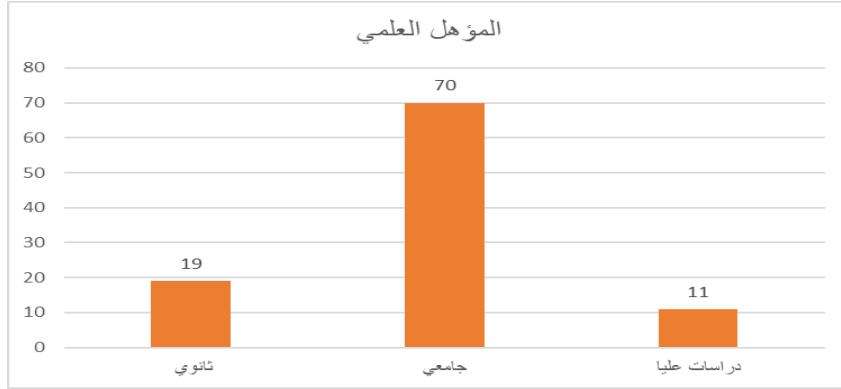
1.3. المؤهل العلمي:

الجداول رقم (20) توزيع مفردات العينة حسب متغير المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرارات	المؤهل العلمي
19%	19	ثانوي
70%	70	جامعي
11%	11	دراسات عليا
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

الشكل الرقم (06) لتمثيل البياني للمؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (20) والشكل رقم (06) نلاحظ أن هناك مؤهلات علمية تمثل عينة الدراسة غير أن مستوى جامعي احتل مستوى أكبر بنسبة قدرت 70% من عينة الدراسة أي ما يعادل 70 فردا من أفراد عينة الدراسة، في حين قدرت نسبة مستوى ثانوي ثاني أعلى نسبة قدرت بـ 19% من عينة الدراسة، أي ما يعادل 19 أفراد من أفراد عينة الدراسة، أما فيما يخص مستوى دراسات عليا فقد قدرت بنسبة 11% أي ما يعادل 11 أفراد من أفراد العينة.

5.2. الوظيفة

الجدول رقم (21) توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسبة المئوية
تقني سامي	7	7%
رئيس مصلحة	10	10%
مكلف بالدراسات	16	16%
منظم بريد	11	11%
أخرى	31	31%
التعليم	25	25%
المجموع	100	100%

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

من خلال الجدول نلاحظ أن وظيفة أخرى احتلت مستوى أكبر بنسبة قدرت 31% من عينة الدراسة أي ما يعادل 31 فردا من أفراد عينة الدراسة، في حين تليها وظيفة التعليم بنسبة قدرت بـ 25% من عينة الدراسة، أي ما يعادل 25 مفردة من أفراد عينة الدراسة، وتليها وظيفة مكلف بالدراسات بنسبة قدرت بـ 16% من عينة الدراسة، أي ما يعادل 16 مفردة من أفراد عينة الدراسة وتليها وظيفة منظم بريد بنسبة قدرت بـ 11% من عينة الدراسة، أي ما يعادل 11 مفردة من أفراد عينة الدراسة وتليها وظيفة رئيس مصلحة بنسبة قدرت بـ 10% من عينة الدراسة، أي ما يعادل 10 أفراد من أفراد عينة الدراسة وتليها وظيفة تقني سامي بنسبة قدرت بـ 7% من عينة الدراسة، أي ما يعادل 7 أفراد من أفراد عينة الدراسة.

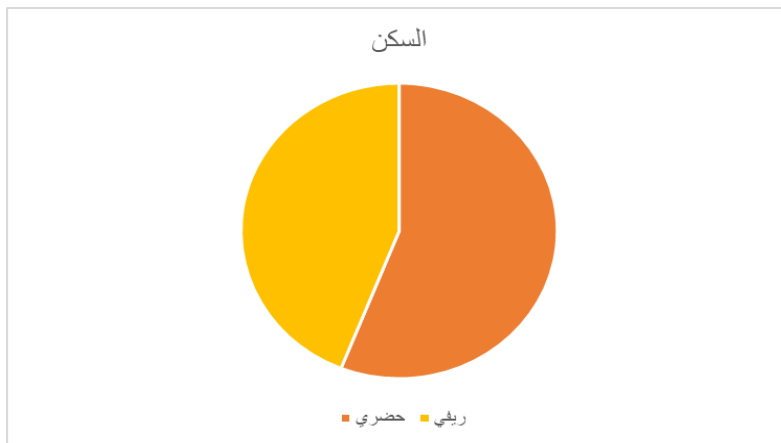
6.2. السكن

الجداول رقم (22) توزيع مفردات العينة حسب متغير السكن

النسبة المئوية	التكرارات	السكن
56%	56	حضري
44%	44	ريفي
100%	100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

الشكل الرقم (07) التمثيل البياني السكن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (20) والشكل (07) نلاحظ أن هناك نسبة قدرت ب 56% من عينة الدراسة أي ما يعادل 56 فردا من أفراد عينة الدراسة سكنهم حضري ، في حين قدرت نسبة 44% من عينة الدراسة، أي ما يعادل 44 أفراد من أفراد عينة الدراسة سكنهم ريفي.

3. الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

لغرض معرفة دور المزيج الترويجي وتطبيقه في المؤسسة محل الدراسة تم حساب التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات الخاصة بمحور الدراسة.

1.3. عرض وتحليل البيانات

1.1.3. محور الشمول المالي

- بعد الوصول للخدمات المالية

الجدول رقم (23) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث

عن العبارات

عبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	4,16	0,88	1	مرتفع
02	4,09	0,93	4	مرتفع
03	4,13	0,97	3	مرتفع
04	3,56	1,23	7	متوسط
05	3,66	1,20	6	متوسط
06	3,92	1,13	5	مرتفع
07	4,15	0,96	2	مرتفع
بعد الوصول للخدمات المالية	3,95	0,61		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

ويتضح من خلال الجدول انه جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة رقم 01 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.16) بانحراف معياري قدره (0.88) ، وجاء بالترتيب الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 07 إذ

بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.15) بانحراف معياري قدره (0.96) وجاء بالترتيب الثالثة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 03 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.13) بانحراف معياري قدره (0.97) وجاء بالترتيب الرابع من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 02 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.09) بانحراف معياري قدره (0.93) أما المتوسط الحسابي للبعد بلغ (3.95) بانحراف معياري قدره (0.61) ووفقاً لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ،

● بعد استخدام الخدمات المالية

الجدول رقم (24) بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث

عن عبارات

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	4,05	0,89	1	مرتفع
02	3,94	0,94	3	مرتفع
03	3,72	1,15	4	مرتفع
04	3,58	1,13	5	متوسط
05	3,99	0,95	2	مرتفع
06	3,34	1,16	6	متوسط
بعد استخدام الخدمات المالية	3,77	0,58		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتماداً على مخرجات SPSS V20

ويتضح من خلال الجدول جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة رقم 01 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.05) بانحراف معياري قدره (0.89) وجاء بالترتيب الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 05 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.99) بانحراف معياري قدره (0.95) وجاء بالترتيب الثالثة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 02 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن

هذه العبارة (3.94) بانحراف معياري قدره (0.94) اما المتوسط الحسابي للبعد بلغ (3.77) بانحراف معياري قدره (0.58) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ،

• تحليل بعد جودة الخدمات المالية

الجدول رقم (25) بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث

عن عبارات

عبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	4,12	0,99	2	مرتفع
02	4,24	1,01	1	مرتفع
03	3,41	1,22	5	متوسط
04	3,65	1,12	3	متوسط
05	3,56	1,27	4	متوسط
بعد جودة الخدمات المالية	3,80	0,79		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

ويتضح من خلال الجدول

جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة رقم 02 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.24) بانحراف معياري قدره (1.01) وجاء بالترتيب الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 01 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.12) بانحراف معياري قدره (0.99) وجاء بالترتيب الثالثة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 04 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (3.65) بانحراف معياري قدره (1.12) اما المتوسط الحسابي للبعد بلغ (3.80) بانحراف معياري قدره (0.79) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ،

2.1.3. محور الرقمنة المالية

الجدول رقم (25) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث

عن عبارات

عبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	مستوى القبول
01	4,36	0,69	1	مرتفع
02	4,22	0,85	4	مرتفع
03	3,82	1,00	10	مرتفع
04	3,68	1,08	14	مرتفع
05	3,81	1,09	11	مرتفع
06	4,23	0,90	3	مرتفع
07	4,12	1,04	6	مرتفع
08	4,25	0,81	2	مرتفع
09	4,07	0,90	7	مرتفع
10	3,77	0,99	12	مرتفع
11	3,90	1,06	9	مرتفع
12	3,72	1,16	13	مرتفع
13	3,96	1,04	8	مرتفع
14	4,19	1,11	5	مرتفع
الرقمنة المالية	4,01	0,54		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

ويتضح من خلال الجدول

جاءت العبارة رقم 01 بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة لها من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.36) بانحراف معياري قدره (0.69) وجاء بالترتيب الثانية من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 08 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.25) بانحراف معياري قدره (0.81) وجاء بالترتيب الثالثة من حيث الأهمية النسبية المعطاة له

من قبل أفراد عينة البحث، العبارة 06 إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذه العبارة (4.23) بانحراف معياري قدره (0.90) اما المتوسط الحسابي للبعد بلغ (4.01) بانحراف معياري قدره (0.54) ووفقا لمقياس الدراسة فان هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة ،

3. اختبار الانحدار البسيط لفرضيات الدراسة

يمكننا في ذلك الاعتماد على الاختبارات المعلمية ومنها اختبار نموذج الانحدار البسيط

4. اختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الصفرية

$H_0 =$ لا يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05.

الفرضية البديلة

$H_1 =$ يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول رقم (26) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية.

Sig	درجة الحرية	F	R ²	R	T	B	
0.000	98	38.14	0.280	0.529	5.395	1.799	الثابت
					6.176	0.509	الرقمنة المالية

المصدر : من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات spss v 20

توضح النتائج الواردة في الجدول أن درجة الارتباط R بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت $R = 0.529$ اي 52.9 % وهي درجة ارتباط متوسطة، وهو ما يعكسه معامل التحديد الذي يقيس التباين في المتغير التابع وقد بلغ $R^2 = 0.280$.

كما تدل النتائج الواردة بالجدول أعلاه أن قيمة معلمة الميل Sig (مستوى الدلالة المعنوي) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد 0.05، ولهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تفرض أنه : يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في تحسين تعزيز الشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 .

معادلة خط الانحدار :

$$0.509 * \text{الشمول المالي} + 1.799 = \text{الرقمنة المالية}$$

2.4. الفرضية الفرعية 1

$H_0 =$ لا يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في الوصول للخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05

$H_1 =$ يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في الوصول للخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول رقم (27): نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 1.

Sig.	درجة الحرية	F	R ²	R	T	B	
0.000	98	25.35	0.206	0.453	4.76	1.930	الثابت
					5.03	0.505	الرقمنة المالية

المصدر: من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (25) أن درجة الارتباط R بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت $R = 0.453$ اي 45.3% وهي درجة ارتباط متوسطة ، وهو ما يعكسه معامل التحديد R-deux الذي يقيس التباين في المتغير التابع وقد بلغ $R^2 = 0.206$.

كما تدل النتائج الواردة بالجدول أعلاه أن قيمة معلمة الميل Sig (مستوى الدلالة المعنوي) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد 0.05، ولهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تفرض أنه " يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في الوصول للخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 . ومعادلة خط الانحدار :

$$0.696 * \text{الرقمنة المالية} + 0.958 = \text{الوصول للخدمات المالي}$$

3.4. الفرضية الفرعية 2

$H_0 =$ لا يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في استخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05

$H_1 =$ يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في استخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

الجدول رقم (28) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 2.

Sig.	درجة الحرية	F	R ²	R	T	B	
0.001	98	11.03	0.101	0.318	5.911	2.421	الثابت
					3.322	0.337	الرقمنة المالية

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

توضح النتائج الواردة في الجدول أن درجة الارتباط R بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت $R = 0.318$ اي 31.8 % وهي درجة ارتباط متوسط ، وهو ما يعكسه معامل التحديد $R\text{-deux}$ الذي يقيس التباين في المتغير التابع وقد بلغ $R^2 = 0.101$.

كما تدل النتائج الواردة بالجدول أعلاه أن قيمة معلمة الميل Sig (مستوى الدلالة المعنوي) تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد 0.05، ولهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تفرض أنه " يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في إستخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 . ومعادلة خط الانحدار :

$$0.337 * \text{الرقمنة المالية} + 2.421 = \text{إستخدام الخدمات المالية}$$

4.4. الفرضية الفرعية 3

- $H_0 =$ لا يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في جودة الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .
 $H_1 =$ يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في جودة الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

الجدول (29) نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية 2.

Sig.	درجة الحرية	F	R ²	R	T	B	
0.000	98	28.20	0.223	0.473	1.999	1.045	الثابت
					5.311	0.687	الرقمنة المالية

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

توضح النتائج الواردة في الجدول أن درجة الارتباط R بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت $R = 0.473$ اي 47.3% وهي درجة ارتباط متوسط ، وهو ما يعكسه معامل التحديد $R\text{-deux}$ الذي يقيس التباين في المتغير التابع وقد بلغ $R^2 = 0.223$.

كما تدل النتائج الواردة بالجدول أعلاه أن قيمة معلمة الميل Sig (مستوى الدلالة المعنوي) تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المحدد 0.05، ولهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تفرض أنه " يوجد اثر ذودلالة إحصائية للرقمنة المالية في جودة الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

ومعادلة خط الانحدار :

$$0.687 * \text{الرقمنة المالية} + 1.045 = \text{جودة الخدمات المالية}$$

5.4. الفرضية الفرعية 4

$H_0 =$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوصول للخدمات المالية ومتغير السكن عند مستوى دلالة 0.05.

$H_1 =$ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوصول للخدمات المالية ومتغير السكن عند مستوى دلالة 0.05

الجدول رقم (30) نتائج اختبار T-test لاختبار الفرضية الفرعية 4.

Sig.	درجة الحرية	F	T	
0.941	98	0.005	0.639	الوصول للخدمات المالية

المصدر : من إعداد الطالبتان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

توضح النتائج الواردة في الجدول أن درجة الارتباط R بين المتغير المستقل والمتغير التابع بلغت $R = 0.566$ اي 56.6% وهي درجة ارتباط متوسط ، وهو ما يعكسه معامل التحديد $R\text{-deux}$ الذي يقيس التباين في المتغير التابع وقد بلغ $R^2 = 0.321$.

كما تدل النتائج الواردة بالجدول أعلاه أن قيمة Sig (مستوى الدلالة المعنوي) تساوي 0.941 وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد 0.05، ولهذا نقبل الفرضية الصفرية ونرفض الفرضية البديلة التي تفرض أنه " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الوصول للخدمات المالية ومتغير السكن عند مستوى دلالة 0.05.

6.4. الفرضية الفرعية 5

$H_0 =$ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية ومتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

$H_1 =$ توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية ومتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

الجدول (31) نتائج اختبار one way anova تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية 5.

Sig.	درجة الحرية	F	مجموع المربعات	
0.026	98	1.377	2.978	بين المجموعات
			0.147	داخل المجموعات

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS V20

توضح النتائج الواردة في الجدول أن قيمة مجموع المربعات بين المجموعات بلغت 2.978 وقيمة داخل المجموعات بين المجموعات بلغت 0.147

كما تدل النتائج الواردة بالجدول أعلاه أن قيمة Sig (مستوى الدلالة المعنوي) تساوي 0.026 وهي أكبر من مستوى الدلالة المحدد 0.05، ولهذا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تفرض أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية ومتغير المستوى التعليمي عند مستوى دلالة 0.05.

رابعا: مناقشة النتائج

اظهرت النتائج ايضا وجود علاقة ارتباط متوسطة القوة بين الرقمنة المالية وابعاد الشمول المالي مما يشير ذلك الى سهولة نسبية في الوصول الى الخدمات المالية واما فيما يتعلق باستخدام الخدمات المالية فهي متوسطة العلاقة وذلك بسبب نقص الثقة او ضعف التوجه او الامية (عدم معرفة استخدامها) ومن جهة اخرى اظهرت النتائج ان الرقمنة المالية اثرت بشكل اقوى على جودة الخدمات المالية وهذا ما يشير الى تحسن ملحوظ في تجربة الزبائن من حيث سرعة الاداء والسهولة

وعلى مستوى وحدة بريد الجزائر 40000 بجنشلة، بيّنت نتائج هذا الفصل أن الرقمنة المالية تسهم بشكل ملحوظ في تعزيز الشمول المالي وأكدت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام أدوات الرقمنة (مثل البطاقة الذهبية، تطبيق بريدي موب) وتحسن الوصول إلى الخدمات المالية.

كما اظهرت نتائج عينة الدراسة ما يلي:

1. تنوعا واضحا من حيث (الخبرة المهنية والعمر والسكن والمستوى التعليمي والوظيفي) مما تبين ان 44 بالمئة من المستجوبين يمتلكون خبرة مهنية تقل عن 5 سنوات مما يشير ذلك الى تمثيل قوي للفئة الشابة والتي غالبا ما تكون اكثر تقبلا للتكنولوجيا الرقمية واكثر استخداما لها؛
2. اغلب افراد العينة ينتمون الى الفئة العمرية المتوسطة اي اقل من 30 سنة وذلك بسبب صعوبة استقطاب المشاركين من الفئة العمرية المتقدمة لتحفظهم وعدم اهتمامهم بالإجابة عن اسئلة الاستبيان؛
3. لا يوجد فرق كبير في متغير السكن الريفي والحضري وذلك بسبب حركة الافراد بين الريف والمدن ومع توفر اعماد التغطية الشبكية في المناطق الريفية رغم انها لا تزال دون تغطية كاملة، كما ان انتقال الطالبين الى بعض المناطق الريفية وتوزيع الاستبيان على مجموعة من الافراد من عملاء بريد الجزائر القاطنين هناك؛
4. اظهرت البيانات ان غالبية المستخدمين يمتلكون مستوى جامعي مما يعد مؤشرا ايجابيا يعزز في فهم وتقدير الافراد للخدمات الرقمية.
5. ونلاحظ من خلال هذه البيانات ان الوظيفة الاخرى احتلت المستوى الاكبر وذلك الى شمولها لمجموعة من الوظائف المتنوعة بين افراد العينة وهذا ما يسمح لها بتمثيل جميع افراد المجتمع تمثيلا حقيقيا

اختبار الفرضيات :

من خلال تحليل نتائج اختبار الفرضيات توصلنا الى :

- اثبات صحة الفرضية الرئيسة وذلك برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة التي تفرض انه يوجد اثر ذودلالة احصائية للرقمنة المالية في تحسين تعزيز الشمول المالي
- اثبات صحة الفرضية الاولى وذلك برفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تفرض انه يوجد اثر ذودلالة احصائية للرقمنة المالية في الوصول الى الخدمات المالية
- اثبات صحة الفرضية الثاني وذلك برفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تفرض انه يوجد اثر ذودلالة احصائية للرقمنة المالية في استخدام الخدمات المالية
- اثبات صحة الفرضية الثالث وذلك برفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تفرض انه يوجد اثر ذودلالة احصائية في جودة الخدمات المالية
- اثبات صحة الفرضية الرابعة وذلك برفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية الصفرية التي تفرض انه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الوصول الى الخدمات المالية ومتغير السكن

- اثبات صحة الفرضية الخامسة ذلك برفض الفرضية الصفرية وتقبل البديلة التي تفرض انه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين استخدام الخدمات المالية ومتغير المستوى التعليمي

التوصيات

- تطوير البنية التحتية الرقمية من خلال تحديث اجهزة الصراف الالي وزيادة عددها في المناطق الريفية
- توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وذلك بتطوير منتجات مالية رقمية متنوعة بتكاليف معقولة
- دعم الابتكار في الخدمات المالية وذلك عن طريق تشجيع الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية لتطوير خدمات مالية رقمية جديدة
- ضرورة تكثيف حملات التوعية لفائدة المواطنين، خاصة في المناطق الريفية، لتعريفهم بكيفية استخدام الخدمات الرقمية مثل تطبيق "بريدي موب"، والبطاقة الذهبية، والدفع الإلكتروني.
- العمل على تحسين تغطية الإنترنت داخل المكاتب البريدية والمناطق النائية، لأن ضعف الشبكة يعيق الاستفادة من الرقمنة المالية.
- تنظيم دورات تكوينية منتظمة لفائدة موظفي بريد الجزائر حول كيفية استخدام وتوجيه الزبائن إلى استخدام الخدمات الرقمية بفعالية.
- تحفيز المتاجر والمؤسسات المحلية في خنشلة على اعتماد أجهزة الدفع الإلكتروني وتوفير مزايا للمستخدمين (كالتخفيضات أو الجوائز التحفيزية)

افاق الدراسة:

- جراء دراسات مقارنة بين مختلف ولايات الوطن أو بين مؤسسات مالية متعددة (بريد الجزائر، البنوك العمومية، والبنوك الخاصة) لتقييم مدى اختلاف أثر الرقمنة على الشمول المالي.
- دراسة الأمن السيبراني كعامل مؤثر في ثقة الزبائن بخدمات الرقمنة المالية، وخاصةً في ظل انتشار الاحتيال الإلكتروني.

صعوبات البحث

- ندرة الكتب العلمية كمرجع لهذه الدراسة
- ضعف تعاون المؤسسة محل الدراسة مع الطلب
- كبر حجم عينة الدراسة
- نقص الوعي لدى المجتمع لاهمية الدراسات والابحاث العلمية

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: الكتب:

1. سعسد يقطين من النص الى النص ،مدخل الى جماليات الابداع التفاعلي ، بيروت ،المركز الثقافي العربي ،الطبعة 01,2005؛
2. نجلاء احمد يلس ،الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، القاهرة ، العربية للنشر والتوزيع، الطبعة 01,2013؛
3. عبد الجواد سامح زينهم ، المكتبات والأرشيفات الرقمنة التخطيط البناء والادارة ، دار الكتاب الحديث السعودية ، الطبعة 02,2013؛
4. خليل هاني خلف ، علم المكتبات والمراكز المعلومات القيادة والمبادئ ، دار ريان العلمية للنشر والتوزيع الاسكندرية 2013؛

ثانياً: المجلات:

5. محمد طرشي وعمر عبدو 2019، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة ، اقتصاديات الاعمال؛
6. صليحة فلاق وسامية شارفي ،2020، دور الصناعة التكنولوجية المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي-تجربة مملكة البحرين - ، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية ؛
7. بنية حيزية ،بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الاسلامي ودور في التنمية الاقتصادية والاجتماعية - التجربة الماليزية -،المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق ،العدد01، المركز الجامعي ، نور البشير البيض الجزائر،2005؛
8. مصطفى ابراهيم السلطان الشمري، الامن السيبراني واثره في الامن الوطني العراقي ، مجلة العلوم القانونية والسياسية ، الطبعة 10، العدد 01، 2021؛
9. فضل الله ساسي ، استخدام تطبيقات البلوكشين لتطوير الاصول الوقفية ، منصة شركة فينترا نموذج مجلة الاسلامفي لسيا، المجلد16، العدد03 ، 2019؛
10. د.نبيل ، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه، مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد03،المجلد10، الجزائر، 20019؛

11. نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية اليات تعزيزه، مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمت، العدد02، كلسة العلوم الاقتصادية والتجارية الجزائر 03، 2020؛
12. محمد الامين، معزوزي عيد الكريم مومن ، التكنولوجيا المالية كأداة رقمنة القطاع المالي في الجزائر ودورها في تحقيق رضا العملاء، مجلة الاقتصاد وادارة الاعمال ، مجلد07، العدد02، 2023؛
13. مريم عيد الحميد ، مصباح عماد الدين ، دور التسويق الرقمي في تعزيز خدمات بريد الجزائر خلال جائحة كوفيد19 مع ابرز استجابة اتصالات الجزائر للمتطلبات الراهنة، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية ، المجلد08، العدد 07 ، 2024؛
14. مبارك بن زاير ، مساهمة تطوير بريد الجزائر للخدمات المالية الالكترونية لمجابهة فيروس كورونا، مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، جامعة سيبها، المجلد19، العدد06، 2020؛
15. احمد فرج احمد، الرقمنة داخل مؤسسات والمعلومات ام خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الامام محمد بن سعود الاسلامية، العدد09، 2009

ثالثا: الأطروحات والمذكرات

16. بورموم فضيلة ، مناصرية إيمان 2024، رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي _دراسة حالة بريد الجزائر -، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير اقتصاد نقدي وبنكي، رسالة ماجستير، جامعة 08 ماي 1945 قالمو؛
17. بوردون مروة ، عشوب امينة 2023، دور الرقمنة المالية في تحسين الشمول المالي _دراسة حالة الجزائر خلال(2011-2021)، مذكرة لنيل شهادة الماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية ، جامعة عبد الحفيظ ابو الصوف ميله ؛
18. حنين محمود، بدر عجور ، 2017، الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء -دراسة حالة البنوك الاسلامية في القطاع-رسالة الماجستير كلية التجارة تخصص ادارة اعمال ، الجامعة الاسلامية، غزة فلسطين؛

رابعا: الملتقيات:

19. فاطمة ازناق ورايح بريس، 2021، دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة اندونيسيا- الملتقى العلمي الدولي حول الهندسة الادارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، ادرار؛

20. وليد عيدي عبد النبي، دراسة بعنوان الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد المصري 2018؛
21. كلو صباح محمد، 2015، الحوسبة السحابية مفهومها وتطبيقاتها في مجال المكتبات ومراكز المعلومات، الملتقى الدولي الواحد والعشرون، جامعة السلطان قابوس، ابو ظبي، الامارات العربية المتحدة؛ خامسا: منشورات
22. الوكالة الجزائرية للأبناء 2024 "الجزائر تحقق خطوات معتبرة في مجال التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي متاح على، aps.dz؛
23. المركز الجامعي لميلة 2023 "تحليل واقع الشمول المالي في الجزائر التحديات والفرص المتاحة؛
24. مقر المديرية العامة لبريد الجزائر؛
25. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 04، المؤرخة في 02 ذو القعدة 1422، الموافق ل16 جانفي 2002؛
26. وزارة العدل والمواصلات السلوكية واللاسلكية.
- سادسا: الاجنبية والمواقع الإلكترونية
27. Klapp.h.el.zoghbi.&hess.j(2016),achivingt the su stainable developmentgois :the rol of financial washingitom ;
28. Salaeh abdehadar,2019;sustainable development and poverty reduction in the arab world formal of economic situaties;
29. <https://aws.amazon.com>;
30. <https://giemonetique.dz/ar/cartes>;
31. <https://giemonetique.dz/activite> retrait-suratr;
32. <https://giemonetique.dz/activite>- paiement-parmoh.

الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور-خنشلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



استبيان لنيل شهادة الماستر

في اعداد لمذكرة نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي ومالي بعنوان: دور الرقمنة المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بريد الجزائر نضع بين ايديكم هذه الاستمارة التي تستدعي منا اجراء دراسة ميدانية من خلال جمع آراء عينة من موظفي وعملاء بريد الجزائر خنشلة ولإثراء هذا الموضوع نرجو منكم مساعدتنا بأجوبتكم في ملأ هذه الاستمارة ونعدكم بان المعلومات تبقى سرية وتستعمل لأغراض البحث العلمي فقط مع شكرنا المسبق لتعاونكم معنا.

تحت اشراف الاستاذة:

- برهوم عاليا

من اعداد الطالبتين:

- وصفان منال

- صكاوي ميلاد

السنة الجامعية: 2025/2024

الملاحق

الرجاء وضع العلامة (X) في المربع الذي يعبر عن رأيك:

1. الجنس:		2. ذكر <input type="checkbox"/>	
		- أنثى <input type="checkbox"/>	
3. العمر:		4. أقل أو يساوي من 30 <input type="checkbox"/>	
		- من 31 سنة - 40 سنة <input type="checkbox"/>	
		- من 41 سنة - 50 سنة <input type="checkbox"/>	
		- أكثر تمام من 50 سنة <input type="checkbox"/>	
5. الخبرة المهنية:		6. أقل أو يساوي 5 سنوات <input type="checkbox"/>	
		- من 5 إلى أقل من 15 سنة <input type="checkbox"/>	
		- من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة <input type="checkbox"/>	
		- 15 سنة أو أكثر <input type="checkbox"/>	
5. المستوى التعليمي:		6. الوظيفة:	
- الثانوي <input type="checkbox"/>		- تقني سامي <input type="checkbox"/>	
- جامعي <input type="checkbox"/>		- رئيس مصلحة <input type="checkbox"/>	
- دراسات عليا <input type="checkbox"/>		- مكلف بالدراسات <input type="checkbox"/>	
		- منظم بريد <input type="checkbox"/>	
		- أخرى <input type="checkbox"/>	
		- التعليم <input type="checkbox"/>	
7. السكن:		7. السكن:	
- حضري <input type="checkbox"/>		- حضري <input type="checkbox"/>	
- ريفي <input type="checkbox"/>		- ريفي <input type="checkbox"/>	

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

البعد	الرقم	المحور الاول: الشمول المالي	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. الوصول للخدمات المالية	1	تصل إلى البريد القريب من مكان إقامتك بسهولة					
	2	أوقات عمال وكالات بريد الجزائر مناسبة					
	3	يوفر بريد الجزائر الخدمات المالية التي أحتاجها					
	4	يتم تقديم الخدمات بسرعة وفعالية في بريد الجزائر					
	5	الموظفون في بريد الجزائر يساعدون العملاء على فهم الخدمات المالية					
	6	الوصول إلى الخدمات المالية لبريد الجزائر عبر					

الملاحق

الهاتف						
الشعور بالأمان عن استخدام الخدمات المالية التي يوفرها بريد الجزائر	7					
أستخدم حساب البريد الجاري بشكل منتظم	1	2. استخدام الخدمات المالية				
أستفيد من خدمات السحب والإيداع دون صعوبات	2					
أستخدم بطاقة الدفع بشكل مستمر في عمليات الشراء أو السحب	3					
أستخدم تطبيق بريدي موب لبريد الجزائر	4					
أستفيد من الخدمات المالية لبريد الجزائر	5					
أستخدم البريد كوسيلة رئيسة لإدارة الشؤون المالية	6					
الخدمات التي يوفرها بريد الجزائر تتسم بالثقة والأمان	1	1. جودة الخدمات المالية				
تتميز معاملات البريد بالسرية	2					
التعامل بجدية مع شكاوي العملاء	3					
جودة المعلومات المقدمة من طرف الموظفين عالية	4					
الخدمات الرقمية تعمل بكفاءة وبدون مشاكل متكررة	5					

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

رقم	المحور الثاني: الرقمنة المالية	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	سهلت الرقمنة المالية الوصول إلى الخدمات المالية					
2	المعاملات المالية الرقمية آمنة وتحمي المعلومات الشخصية بشكل جيد					
3	لديك فكرة واضحة حول الرقمنة المالية					
4	تستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف					
5	يستعمل بريد الجزائر الاجهزة الرقمية في مختلف مصالحها					

الملاحق

					ساعدت الرقمنة على تحسين أداء الخدمات العمومية بشكل أفضل	6
					ساهمت الرقمنة في تطوير قدرة المصالح البريدية في التغلب على اشتباكات العمل المتوقعة أثناء تقديم خدماتها	7
					عملت الرقمنة على تخفيض عبئ ظروف العمل	8
					حققت الرقمنة زيادة كبيرة في تنفيذ طلبات المتعاملين	9
					حققت الرقمنة زيادة مهمة في مداخل المؤسسة	10
					ساهمت الرقمنة في رفع مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات المقدمة	11
					حققت الرقمنة زيادة معتبرة في تصفية مشاكل إجراءات فتح حساب لصالح طالبي الخدمة	12
					ساهمت عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل	13
					الرقمنة المالية ساعدت في تحسين الشمول المالي في المناطق النائية	14

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abbes Ighhour University, Khenchela

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences

Department of Economic Sciences



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغزور كهنشلة

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم: 418 / ات ع تا / ع ا ق / 2025

تختلة في : 03 مارس 2025

إلى السيد: مدير وحدة بريد الجزائر حي السعادة تختلة

تسليم مهـمـة

سعيًا لاستكمال البرنامج الدراسي المقرر للحصول على شهادة الماجستير تخصص اقتصاد نقدي ومالي، ومن أجل تجسيد المفاهيم النظرية للطلبة، يشرفنا أن نطلب من سيادتكم تقديم مساعدة من أجل إجراء ترميز تطبيقي في مؤسستكم للطلبة الآتية أسمائهم :

معلومات الطالب 01	معلومات الطالب 02
الإسم واللقب	ماتل وصفان
تاريخ ومكان الأزداد	حكم 2001 مليي بسكرة
رقم التسجيل	202034048409

عنوان التقرير : دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي من خلال الرقمنة - دراسة حالة

2025/03/03 14:55

عميد الكلية

د. عبد الجليل جباري

عميد كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم الإدارية



م. سكرتير النادي

خنشلة في :

الرقم 14 / ك ع ا ت ع ا ق / ع ا ق / 2025

الاسم و اللقب : مثال وصفان

تاريخ الميلاذ: 2001

مكان الميلاذ: بمليلي بيسكرة

• عنوان تقرير التبريس: دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة

• مكان التبريس: وحدة بريد الجزائر حي المساعدة خنشلة إلى فترة التبريس من:

ملاحظة	العلامة	عناصر المواظبة
	04/03.....	المواظبة
	04/04.....	المباراة
	04/05.....	المعارف التطبيقية
	04/06.....	قدرة العمل
	04/07.....	العلاقة مع العمال
	20/08.....	العلامة النهائية

ملاحظات أخرى:

عميد الكلية

د. عبد الجليل جبباري

تحت إشراف السيد الأستاذ المساعد د. عبد الجليل جبباري



ممثل المؤسسة

ختمتة في :

الرقم: 448 / ات ع ت / ق ع اق / 2025

الاسم و اللقب : ميلاد صكاوي

مكان الميلاد: بختمتة

تاريخ الميلاد: 2002/11/19

• عنوان تقرير التبريس: دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي من خلال الرقمنة المالية – دراسة حالة

• مكان التبريس: وحدة بريد الجزائر حي المساعدة ختمتة

ملاحظة	العلامة	عناصر المواظبة
	04/...3...04/...	المواظبة
	04/...3...04/...	المبادرة
	04/...3...04/...	المعارف التطبيقية
	04/...3...04/...	فترة العمل
	04/...3...04/...	العلاقة مع العمل
	20/...3...04/...	العلامة النهائية

ملاحظات أخرى:

عميد الكلية

ممثل المؤسسة

