



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية - الجزائر -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر

شعبة علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

بعنوان:

دور نظم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي

"دراسة حالة-مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار-"

- مساعد الأستاذ المشرف الدكتور:

فتحي حنيش

- إشراف الدكتور:

فاتح أولاد الهدار

- إعداد الطالب:

مصطفى علالي

السنة الجامعية:

2025-2024

سُبْحَانَكَ اللَّهُمَّ رَبَّ الْعَالَمِينَ



# إهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

أهدي ثمرة جهدي إلى:

إلى قرة عيني ... إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها... إلى التي حرمت نفسها وأعطتني... إلى من وهبتني الحياة ومنحتني الحنان ... إلى تلك العظيمة «أمي الحنونة».

إلى أعظم الرجال براً ... ورمز العطاء .. إلى الذي تعب كثيراً من أجل راحتي وأفنى حياته من أجل تعليمي ... إلى ذلك الرجل العظيم "أبي الغالي".

إلى من ربنتي وأحسن تربيته ... إلى منبع الحنان ... إلى أمي الثانية "خالتي الغالية" .

إلى من هم سندي في الحياة ... "إخوتي الأعزاء".

إلى كل من يحبني بصدق وإخلاص. إلى أسمى معاني الصداقة... "أصدقائي الأعزاء"

إلى كل من ساعدني على إنجاز هذه المذكرة.

إلى كل طالب علم أهدي هذا العمل.

مصطفى علالي

# شكر و عرفان

الحمد لله رب العالمين حمداً يليق بعظمة جلالته ونشكره الشكر المعترف بمننه وأصلي  
وأسلم وأبارك على صفوة أنبيائه سيدنا محمد صل الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه  
أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين، أما بعد:

" من لم يشكر الناس لم يشكر الله " فمن باب العرفان والفضل أتقدم بجزيل الشكر إلى  
الدكتور المحترم \* فاتح أولاد الهدار \* لإشرافه على هذا البحث جزاه الله عنا خير  
الجزاء .

كما لا يفوتني أن أشكر الدكتور الفاضل \* فتحي حنيش \* لما منحه من وقت وجهد  
وتوجيه وإرشاد وتشجيع لإنجاز هذا العمل المتواضع ليكون بالشكل المطلوب. جزاه الله  
عنا خير الجزاء ووفقه الله وسدد خطاه.

كما أشكر أعضاء لجنة المناقشة الموقرة لقبولهم مناقشة هذا العمل وإثراءه بملاحظتها  
القيمة.

أوجه شكري إلى جميع أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة  
غرداية.

إلى موظفي مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار على حسن استقبالهم.

أشكر كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد، ولو بكلمة أو دعوة صادقة. وفقنا  
الله وإياكم لما يحبه ويرضاه.

### الملخص:

تهدف الدراسة إلى إبراز دور نظم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي، فقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي وكحل للمشاكل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية. وقد عالجت الإشكالية التالية: ما هو واقع استخدام وسائل وقنوات الدفع الإلكترونية في مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار؟ حيث اعتمدت خطة بحث قوامها مقدمة يليها فصلين ثم خاتمة تلخص مضمون ما جاء في هذه الدراسة. اعتمدت المنهج الوصفي بآلية التحليل لمعالجة الإشكالية المطروحة.

توصلت الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني تنوعت بتنوع وظائفها؛ وقد ساهمت في تعزيز الشمول المالي للمؤسسات الاقتصادية بالإضافة إلى معرفة مدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار، وكيف تساهم في تعزيز الشمول المالي للمديرية.

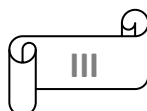
**\*الكلمات المفتاحية:** الدفع الإلكتروني؛ الشمول المالي؛ المؤسسات الاقتصادية

### Summary:

The study aims to highlight the role of electronic payment systems in promoting financial inclusion. Electronic payment methods emerged as a result of technological development and as a solution to the problems created by traditional payment methods. The following problem was addressed: What is the reality of the use of electronic payment methods and channels in the Directorate of Post and Telecommunications in Adrar? A research plan was developed consisting of an introduction, two chapters, and a conclusion summarizing the content of this study. The descriptive approach was adopted using an analytical mechanism to address the problem presented.

The study concluded that electronic payment methods varied in their functions, contributing to enhancing financial inclusion among economic institutions. It also explored the extent of electronic payment usage by the Post and Telecommunications Directorate in Adrar, and how they contribute to enhancing financial inclusion within the directorate.

**\*Keywords:** Electronic payment; Financial inclusion; Economic institutions



# فهرس المحتويات

| الصفحة | فهرس المحتويات                                                                      |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| I      | إهداء                                                                               |
| II     | شكر وعرفان                                                                          |
| III    | الملخص                                                                              |
| V      | فهرس المحتويات                                                                      |
| VIII   | قائمة الأشكال                                                                       |
| X      | قائمة الجداول                                                                       |
| أ-د    | مقدمة                                                                               |
| 44-02  | <b>الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني والشمول المالي</b>                   |
| 02     | تمهيد                                                                               |
| 25-03  | <b>المبحث الأول: نظم الدفع الإلكتروني وعلاقتها بالشمول المالي</b>                   |
| 03     | المطلب الأول: ماهية نظم الدفع الإلكتروني                                            |
| 16     | المطلب الثاني: ماهية الشمول المالي                                                  |
| 22     | المطلب الثالث: علاقة نظم الدفع الإلكتروني بالشمول المالي                            |
| 43-26  | <b>المبحث الثاني: الدراسات السابقة</b>                                              |
| 26     | المطلب الأول: الدراسات السابقة حول نظم الدفع الإلكتروني                             |
| 32     | المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الشمول المالي                                   |
| 37     | المطلب الثالث: الدراسات السابقة حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي |
| 44     | خلاصة الفصل                                                                         |
| 63-46  | <b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>                                              |
| 46     | تمهيد                                                                               |
| 51-47  | <b>المبحث الأول: الطريقة والإجراءات</b>                                             |

|       |                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------|
| 47    | المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية                         |
| 51    | المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة                    |
| 62-52 | <b>المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة</b>                        |
| 52    | المطلب الأول: قياس ثبات أداة الدراسة                           |
| 53    | المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة                              |
| 57    | المطلب الثالث: دراسة اتجاه آراء المستجوبين حول محاور الاستبيان |
| 59    | المطلب الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشتها                       |
| 63    | خلاصة الفصل                                                    |
| 67-65 | <b>خاتمة</b>                                                   |
| 75-69 | قائمة المصادر والمراجع                                         |
| 87-77 | الملاحق                                                        |

قائمة الأشكال

والجداول والملحق

| الصفحة | عنوان الشكل                                              | رقم الشكل |
|--------|----------------------------------------------------------|-----------|
| 6      | صورة للشبك الإلكتروني                                    | 01-01     |
| 10     | التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية                         | 02-01     |
| 11     | صورة لأنواع البطاقات البنكية                             | 03-01     |
| 13     | صورة للمحفظة الإلكترونية                                 | 04-01     |
| 14     | أنواع نظم الدفع الإلكتروني                               | 05-01     |
| 20     | أبعاد الشمول المالي                                      | 06-01     |
| 21     | ركائز الشمول المالي                                      | 07-01     |
| 50     | هيكل مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية بأدرار | 01-02     |
| 53     | تكرارات أفراد العينة حسب الجنس                           | 02-02     |
| 54     | تكرارات أفراد العينة حسب العمر                           | 03-02     |
| 55     | تكرارات أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية               | 04-02     |
| 56     | تكرارات أفراد العينة حسب المستوى الدراسي                 | 05-02     |

| رقم الجدول | عنوان الجدول                                                          | الصفحة |
|------------|-----------------------------------------------------------------------|--------|
| 01-01      | الدراسات الوطنية حول نظم الدفع الإلكتروني                             | 27     |
| 02-01      | الدراسات العربية حول نظم الدفع الإلكتروني                             | 29     |
| 03-01      | الدراسات الأجنبية حول نظم الدفع الإلكتروني                            | 31     |
| 04-01      | الدراسات الوطنية حول الشمول المالي                                    | 33     |
| 05-01      | الدراسات العربية حول الشمول المالي                                    | 35     |
| 06-01      | الدراسات الأجنبية حول الشمول المالي                                   | 37     |
| 07-01      | الدراسات الوطنية حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي  | 38     |
| 08-01      | الدراسات الوطنية حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي  | 40     |
| 09-01      | الدراسات الأجنبية حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي | 42     |
| 01- 02     | نتائج اختبار الفاكرومباخ                                              | 52     |
| 02-02      | نتائج اختبار التوزيع الطبيعي                                          | 52     |
| 03-02      | توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس                                         | 53     |
| 04-02      | توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر                                         | 54     |
| 05-02      | توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية                             | 55     |
| 06-02      | توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي                               | 56     |
| 07-02      | اتجاه آراء المستجوبين حول محور نظام الدفع الإلكتروني                  | 57     |

## قائمة الجداول

|    |                                              |       |
|----|----------------------------------------------|-------|
| 58 | اتجاه آراء المستجوبين حول محور الشمول المالي | 08-02 |
| 59 | نتائج اختبار الفرضية الأولى                  | 09-02 |
| 61 | قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة       | 10-02 |
| 62 | قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة       | 11-02 |

| رقم الملحق | عنوان الملحق                                               | الصفحة |
|------------|------------------------------------------------------------|--------|
| 01         | صورة لمديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية -أدرار- | 77     |
| 02         | استبيان الدراسة                                            | 78     |
| 03         | معامل الثبات الفاكرومباخ                                   | 79     |
| 04         | التوزيع الطبيعي                                            | 79     |
| 05         | البيانات الشخصية                                           | 80     |
| 06         | المتوسط الحسابي والانحراف المعياري                         | 82     |
| 07         | نتائج اختبار الفرضيات                                      | 85     |



# مقدمة



## ➤ مقدمة:

الحمد لله على نعمه التي لا تعد ولا تحصى، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم تسليماً كثيراً. أما بعد:

في ظل التطور التكنولوجي الحاصل في العقود القليلة الماضية وانتشار التكنولوجيا الإلكترونية في مختلف أرجاء العالم على نطاق واسع؛ وبفضل الاستفادة من الإمكانيات الهائلة لشبكة الأنترنت، أضحت وسائل الدفع التقليدية لا تتماشى مع طبيعة المعاملات التجارية، مما جعل صعوبة في الدفع وهذا ما أدى بالمستخدمين إلى البحث عن طرق أخرى أكثر أماناً منها؛ فقد أدت التجارة الإلكترونية إلى ضرورة تطور أنظمة الدفع الإلكتروني لتصبح أكثر ملائمة مع طبيعتها، فيضمن المستخدم من خلالها القيام بمعاملاته التجارية والمالية بكل ثقة وأريحية، فهي تساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي. وهذا ما أشرنا إليه في موضوع دراستنا.

## ➤ الإشكالية:

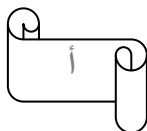
تُحور إشكالية الدراسة حول موضوع أضحي في غاية الأهمية، خاصة بعد أن أثبتت الدراسات دوره في تحقيق الشمول المالي، وبالتالي أصبح من الضروري السعي لتحقيقه، وإتاحة وسائل تعزيزه، للتسهيل والتمكين من الوصول للخدمات المالية واستخدامها، ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف يمكن أن يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار؟

## ➤ الأسئلة الفرعية:

حتى يتسنى لنا معالجة هذه الإشكالية، والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، ارتأينا تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر لنظام الدفع الإلكتروني على الشمول المالي؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول تغيير صورة واسم العلامة التجارية تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؟
- هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.



## ➤ الفرضيات:

للإجابة على هذه الأسئلة، صغنا الفرضيات التالية:

- يوجد أثر لنظام الدفع الإلكتروني على الشمول المالي.
- توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول تغيير صورة واسم العلامة التجارية تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؟
- يوجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول نظام الدفع الإلكتروني والشمول المالي تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد عينة الدراسة؟

## ➤ دوافع اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع للبحث فيه، إلى عوامل موضوعية وأخرى شخصية، نوجزها فيما يلي:

### أ-العوامل الشخصية:

- الرغبة في الإلمام بموضوع نظم الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي، خاصة وأنه من المواضيع الحديثة التي هي محل اهتمام الباحثين في الأطر الاقتصادية.
- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص.
- الرغبة في فهم العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

### ب-العوامل الموضوعية:

- الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية.
- المساهمة في إثراء البحث العلمي حول دور نظم الدفع الإلكتروني في إرساء الشمول المالي.
- موضوع حديث الدراسة.

## ➤ أهداف الدراسة:

نسعى من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- إبراز أهمية وسائل الدفع الإلكتروني.
- توضيح مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني.
- توضيح العلاقة بين الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

- بيان واقع استخدام وسائل وقنوات الدفع الإلكترونية وأهميتها في إرساء الشمول المالي بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار.

### ➤ أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها أحد أهم المواضيع التي تهتم بزيادة الوعي عن وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي، وإبراز الدور الذي يمكن أن تساهم به وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار بصفة خاصة.

### ➤ هيكل الدراسة:

للإجابة عن الإشكالية المطروحة واختبار فرضيات الدراسة قمنا بتقسيم البحث إلى مقدمة وفصلين، بحيث يحمل الفصل الأول الإطار النظري للدفع الإلكتروني والشمول المالي والعلاقة بينهما. وينقسم الى مبحثين احتوى كل واحد منهما على ثلاثة مطالب، المبحث الأول بعنوان الإطار المفاهيم للدفع الإلكتروني والشمول المالي وذلك من خلال التعرف على مفاهيم عامة حول الدفع الإلكتروني والشمول المالي ركائزه وأبعاده وكذا العلاقة بينهما، أما المبحث الثاني فهو بعنوان الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدفع الإلكتروني والشمول المالي ، وقد أشرنا في ذلك إلى الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية.

- أما بالنسبة للفصل الثاني فهو بعنوان الدراسة الميدانية ينقسم الى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه الطريقة والإجراءات بحيث ينقسم إلى مطلبين، تناولنا في الأول منهجية الدراسة وفي الثاني البيانات ومصادر الدراسة بعنوان " الأدوات المستخدمة في الدراسة". أما في المبحث الثاني فقد عرضنا فيه النتائج التطبيقية وتحليلها ومناقشتها وينقسم بدوره إلى مطلبين، الأول بعنوان «عرض وتحليل النتائج» والمطلب الثاني شمل الإجابة عن أسئلة الاستبيان. ثم تليه خاتمة تحتوي على مجموعة من النتائج التي تلخص مضمون ما جاء في هذا البحث. ولعل من أهم النقاط التي توصلنا إليها:

- ✓ تنوعت وسائل الدفع الإلكتروني بتنوع وظائفها.
- ✓ أن لوسائل الدفع الإلكتروني دور فعال في تعزيز الشمول المالي.

## ➤ حدود الدراسة:

أ-الحدود المكانية: تمت الدراسة في مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار.

ب-الحدود الزمنية: يمتد المجال الزمني لهذه الدراسة بشقيه النظري والتطبيقي ابتداء من اختيار عنوان الموضوع، إلى إعداد أسئلة الاستبيان وتحليل النتائج ومناقشتها.

## ➤ منهج الدراسة: لمعالجة الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي في شرح أهم المفاهيم المتعلقة بالدفع

الإلكتروني ووسائله، والشمول المالي ومؤشراته وأبعاده في الجانب النظري، أما المنهج التحليلي فقد اعتمدناه في تحليل أبعاد وواقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في مديرية البريد والمواصلات بأدرار من خلال العينات المدروسة في الجانب التطبيقي.

## ➤ صعوبات الدراسة:

من بين الصعوبات التي واجهتنا نذكر ما يلي:

-شمولية الموضوع.

- صعوبة الحصول على قدر كاف من الإجابات على الاستبيان الإلكتروني.

## الفصل الأول:

الإطار النظري للدفع الإلكتروني والشمول المالي

**تمهيد:**

تعد وسائل الدفع الإلكتروني من أهم الطرق التي يتم من خلالها إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت أو باستخدام التكنولوجيا الرقمية، تتميز بالسرعة والأمان والراحة، كما أنها توفر خيارات متعددة للمستهلكين والشركات.

وهذا ما سنحاول الإشارة إليه من خلال هذا المبحث؛ حيث سنتطرق فيه إلى نظم الدفع الإلكتروني ماهيتها؛ وعلاقتها بالشمول المالي.

## المبحث الأول: نظم الدفع الإلكتروني وعلاقتها بالشمول المالي

- تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني عن الطريقة التي من خلالها يمكن للأفراد دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها، وقد تطورت على مر العصور، وذلك تبعا لتطور الحياة الاقتصادية والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال. وقد عالجنا في هذا المبحث ثلاث مطالب أساسية:

### المطلب الأول: ماهية نظم الدفع الإلكتروني

#### الفرع الأول: تعريف نظام الدفع الإلكتروني

أ- **النظام:** مصطلح مشتق من كلمة (system) التي تعني الكل المركب من عدد من الأجزاء؛ وقد اكتسبت هذه الكلمة بمرور الزمن معاني جديدة ودلالات مختلفة لوصف الظواهر الإدارية والعلمية والفنية والعامة. حيث أنه لا يوجد اتفاق بين الكتاب حول تعريف دقيق وموجز للنظام. فيمكننا القول إن النظام هو مجموعة من العناصر التي تعمل سوية لتشكل منظومة واحدة مترابطة؛ ويتباين التعريف تبعا لنوعية النظام والمجال الذي ينتمي إليه.

ب- **الدفع:** "هو الأداء؛ فيقال دفع إليه الشيء أي أداه إليه.

فالدفع هو التسديد أو الوفاء أو الأداء، وهي مسميات تطلق على كل فعل يكون القصد منه التخلص والسلامة من الدين، فهو المقابل المالي للخدمة التي استفاد منها المشتري أو رب العمل، وهو بالنسبة لهذين الأخيرين التزامهما الأساسي<sup>1</sup> أي أنه إجراء مالي مقابل خدمة يستفيد منها المشتري. ويقصد به أيضا التبادل بين العميل وكيان الأعمال.

ج- **نظام الدفع:** يمكننا تعريف نظام الدفع على أنه "مجموعة من التسويات لمجموعة من دوائر المتعاملين وذلك من أجل تحويل قيم بين الطرفين على الأقل؛ وبأقل تكلفة وخطورة، وفي وقت سريع وفي حدود ما تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين"<sup>2</sup>.

ويعتبر نظام الدفع هو أحد أهم المؤشرات التي تدل على التطور الاقتصادي للمجتمعات لذا عملت المصارف على تحديث وتطوير وسائل وأنظمة الدفع وفقا لمتطلبات المجتمع وتطوراته خاصة في مجال الإلكترونيات وخدماتها السريعة.

<sup>1</sup> - وريدة لرجان؛ مريم قلال؛ ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي؛ مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية العدد الرابع سبتمبر 2018. المركز الجامعي الوشكريسي، تيسمسيلت، الجزائر؛ ص 88.

<sup>2</sup> - جليل نور الدين: تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري؛ رسالة ماجستير؛ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والسياسية؛ جامعة ال جزائر 2006. ص 83.

## د- نظام الدفع الإلكتروني:

تعددت التعريفات واختلفت من تعريف إلى آخر:

**\*الدفع الإلكتروني:** "عملية تحويل الأموال التي هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال هذه البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما، أو أي طريقة لإرسال البيانات"<sup>1</sup>.

- "هو سداد وتحويل الأموال بشكل إلكتروني بعيد عن النقود الورقية (كاش)، بحيث يتم تحويل الأموال من ماكينة إلى ماكينة أخرى اعتماداً على شفرات رقمية سرية. لا يعرفها سوى العميل والجهة التي يتعامل معها. كما أنه نظام تقدمه المؤسسات المالية والمصرفية لجعل عملية الدفع الإلكتروني آمنة وسهلة وتمتاز هذه المنظومة بخضوعها للقوانين؛ التي تجعل جميع الحركات المالية تتم في سرية تامة"<sup>2</sup>.

**\* نظام الدفع الإلكتروني:** "هو طريقة للسماح بالمعاملات أو دفع المعاملات للسلع والخدمات من خلال وسيط إلكتروني دون استخدام الشيكات أو النقد؛ بسبب نمو التكنولوجيا تغير نظام المدفوعات الإلكترونية في وقت واحد مع تقدم التكنولوجيا"<sup>3</sup>. أي هو ذلك النظام الذي يقوم بتسيير العمليات المالية بشكل آمن وبسهولة وفقاً لقوانين تضعها المؤسسات المالية. وقد ظهرت أنظمة الدفع الإلكتروني وتطورت تزامناً مع ظهور وتطور التجارة الإلكترونية.

فلقد استخدمت المصارف أنظمة تسمح لها بتسوية العمليات المالية بالوسائل الإلكترونية الحديثة؛ حيث ساعدتها على التحويل الأموال إلكترونياً سواء كان هذا التحويل بين المصرف وعملائه أو بين مصرفين أو بين عميلين، مما يزيد من سهولة الإجراءات وتوفير الوقت والجهد.

- "هو النظام الذي يمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي إلكتروني، بدلاً من استخدام النقود المعدنية والورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الأنترنت بتوفير طريقة سهلة سريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن."<sup>4</sup> أي أن هذا النظام يعتبر من أهم التطورات الاقتصادية التي وصلت إليها التجارة الإلكترونية

<sup>1</sup> - حميد قرومي، نجية ضحاك، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 24، أوت 2014، ص 139.

<sup>2</sup> - مي محمد، نعيم خريسات؛ إيجابيات وسلبيات الدفع الإلكتروني في المؤسسات الحكومية؛ المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 41، 2 آذار 2022، ص 463-464.

<sup>3</sup> - المرجع نفسه، ص 465.

<sup>4</sup> - محمد عبد حسين الطائي؛ التجارة الإلكترونية؛ دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط1، 2010، ص 178.

-من خلال هذه التعريفات نستنتج أن «نظام الدفع الإلكتروني» هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تسمح بتحويل الأموال من ورقية إلى إلكترونية بشكل سريع سهل وآمن؛ وذلك بغرض تسديد دين ما مقابل سلع أو خدمة معينة بين الدائن والمدين أو البائع والمشتري.

## الفرع الثاني: أنواع نظم الدفع الإلكتروني

إن تطور التجارة الإلكترونية ونموها أدى إلى اشتداد المنافسة بين البنوك لأجل تسهيل طرق الدفع واستقطاب الزبائن، نتج عن ذلك تعدد أنواع وسائل الدفع الإلكتروني؛ فمنها ما كان مستعملاً من قبل إلا أن التكنولوجيا الحديثة طورتها وجعلتها إلكترونية. ومنها وسائل ابتكرتها التكنولوجيا الحديثة. فلقد تنوعت وسائل الدفع الإلكتروني فكانت تحاول المؤسسات المالية من خلالها إلى تخفيض التكاليف من جهة وتقليل مخاطر السرقة والضياع من جهة أخرى والتي تتمثل فيما يلي:

### 1/- وسائل الدفع الإلكترونية المطورة:

من خلال التسمية يتضح لنا أن هناك وسائل الدفع التي كانت موجودة من قبل ولم يتغير فيها سوى طريقة معالجتها وتداولها، حيث تسمح للعملاء بإجراء معاملاتهم المصرفية بكل سهولة، وهي تتمثل:

- الأوراق التجارية الإلكترونية: «إن الأوراق التجارية الإلكترونية لا تختلف عن الأوراق التقليدية، سوى أنها تعالج إلكترونياً، وعلى هذا تعرف بأنها " محررات معالجة إلكترونياً بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعه مبلغاً من النقود؛ وقابلة للتداول بالطرق التجارية تقوم مقام النقود في الوفاء".<sup>1</sup>

#### • السفنجة الإلكترونية:

يمكن تعريف السفنجة الإلكترونية على أنها: محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونياً بصفة كلية أو جزئية، يتضمن أمر من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب بأن يدفع مبلغاً من النقود إلى شخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو في تاريخ معين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - فاطمة زهرة العشابي، التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكتروني ومحاولات علاجها، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد/2021. ص 5.

<sup>2</sup> - عبد الصمد حوالف؛ النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه؛ كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014/2015م. ص59.

## • الشيك الإلكتروني:

إن الشيكات وسيلة من وسائل الدفع التي كانت موجودة سابقا إلا أن التجارة الإلكترونية عملت على تطويرها إلكترونيا.

**الشيك الإلكتروني** "وثيقة إلكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك؛ اسم الدافع، رقم حساب الدافع واسم البنك، إسم المستفيد، القيمة التي ستدفع وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير الإلكتروني للشيك"<sup>1</sup>.

"وتعد الشيكات الإلكترونية هي البديل لبطاقات الائتمان ويمكن تحويل الشيكات عبر حسابات مختلفة وإصدار الفواتير فتتم عملية البيع والشراء بسهولة ويسر ولا يحتاج الأمر إلى أكثر من حساب في أحد البنوك وبرامج تصفح المواقع"<sup>2</sup>. ففي غياب بطاقة الائتمان يمكن تعويضها بالشيك الإلكتروني.

وبالتالي فإن الشيكات الإلكترونية ماهي إلا نسخة عن الشيك الورقي إذ أنه يحمل نفس التزاماته إلا أنه يكتب بطريقة إلكترونية كما أنه يوقع إلكترونيا، وذلك لتسهيل المعاملات المالية.

### الشكل رقم(01-01): صورة للشيك الإلكتروني



المصدر: الموقع الإلكتروني (www.ar.pngtree.com)

<sup>1</sup> - أبو بكر بوسالم، أمانة فاجة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة الماليزية - أنموذجا؛ مجلة التنمية والاستثمار للبحوث والدراسات. المجلد 01. العدد 01. ديسمبر 2016. ص 47.

<sup>2</sup> - محمد سعيد شريف؛ التجارة الإلكترونية؛ دار البراء. طبعة يناير 2007. ص 18.

## 2/- وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة:

### أ- البطاقات البنكية أو البطاقات البلاستيكية:

- "هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغناطيسية بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها بدلا من حمل النقود"<sup>1</sup>

تعتبر البطاقات البنكية من أكثر وسائل الدفع الإلكترونية تداولاً نظراً للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات من طرف العملاء خاصة مع تطوير عنصر الأمان فيها ونظراً لسهولة معاملاتها المصرفية الإلكترونية.

### • أنواع البطاقات البنكية:

"تنقسم البطاقات المصرفية إلى قسمين: البطاقات الغير انتمائية والتي لها ميزة التقييد وانتشارها ضئيل، والبطاقات الانتمائية أو الذاتية هي التي تتيح لحاملها الحصول على انتماء (القرض)."<sup>2</sup> وهناك العديد من هذه البطاقات نذكر أهمها:

\* **البطاقات الانتمائية (card):** هي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة. ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع أجل لقيمتها ويتم حساب فائدة معينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنها تعتبر إقراضاً مقدماً من المصارف"<sup>3</sup>. وتنقسم إلى قسمين: بطاقة انتماء متجددة وبطاقة انتماء غير متجددة.

▣ **البطاقات الانتمائية المتجددة (raveling credit card):** هذا النوع هو الأكثر شهرة واستخداماً، ومن أمثلته:

بطاقة فيزا (visa) والماستر كارد (Master card) وأمريكا كارد (Americacard)

(international) والأصل في بداية هذا النوع يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة، ويقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة. وتدفع للمحل كامل المبلغ ويقوم البنك المصدر بإرسال فاتورة مصنفة للعميل حسب المشتريات ويطلبه بجزء يسير من المبلغ لا يتجاوز 5%<sup>4</sup> وهناك ثلاثة أنواع لهذه البطاقة: (البطاقة الفضية؛ البطاقة الذهبية؛ البطاقة الماسية أو البلاتينية)

<sup>1</sup> - رضوان رأفت؛ عالم التجارة الإلكترونية؛ المنظمة العربية للتنمية الإدارية؛ مصر. 1999م. ص1.

<sup>2</sup> - إبراهيم بختي؛ التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة؛ ديوان المطبوعات الجامعية؛ 9-2005. ص73.

<sup>3</sup> - محمد الصيرفي؛ التجارة الإلكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، ط 1؛ 2005. ص212.

<sup>4</sup> - مصطفى يوسف كافي؛ النقود والبنوك الإلكترونية؛ دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا دمشق؛ ط2011م. ص30.

❖ **البطاقات الائتمانية غير متجددة (charge card):** "تستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء وإئتمان في الوقت نفسه، فيقوم البنك بإصدار مثل هذا النوع من البطاقات، ولا يشترط على العميل صاحب الحساب الجاري أن يكون قد دفع في حسابه مبلغا في حده الأدنى مساويا للحد الأعلى للقيمة المسموح استخدام البطاقة بها، وإنما تحدث المحاسبة شهريا عن طريق إرسال كشف من البنك مصدر البطاقة لحامل هذه البطاقة ويحتوي على تفاصيل مبالغ المشتريات فيها المتحصل عليها من التجار أو من صاحب الخدمة<sup>1</sup>. فهي تختلف عن البطاقة الائتمانية المتجددة من حيث أن سداد المبلغ يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب وأن لا يتجاوز هذه الفترة، كما يتيح له فرصة الشراء الآني والتسديد لاحقا.

\* **البطاقات غير الائتمانية:** يعتبر هذا النوع أوسع البطاقات انتشارا في العالم لأنه يقلل من الديون المعدومة لدى البنوك المصدرة لهذه البطاقات فهي لا تمنح العميل بها عملية الدفع إلا إذا كان يملك المال وبالتالي فهي لا تمنحه انتماء ولا قروض. والتي بدورها لها أنواع:

❖ **بطاقة الدفع المسبق (Debtcards):** "هي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة للعميل طالب البطاقة<sup>2</sup>.

❖ **البطاقة المدنية (Debit cards):** "يكون إصدار هذه البطاقة مشروط بفتح العميل حسابا مصرفيا لدى البنك المصدر؛ ولا يسمح بأن ينخفض حساب العميل عن الحد المخصص للبطاقة<sup>3</sup>.

❖ **بطاقة الخصم الفوري:** "هي بطاقات مرتبطة بحسابات جارية مدنية مفتوحة لدى البنك المصدر حيث تخصم المبالغ المستحقة من الرصيد مباشرة؛ في لحظة استخدام البطاقة وتحول إلى التاجر.

❖ **بطاقة السحب الآلي:** "وهي بطاقة وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر<sup>4</sup>؛ فهي توفر لصاحبها خدمات مثل تحويل الأموال؛ والاطلاع على الرصيد، طلب كشف الرصيد، طلب دفتر الشيكات واستلامه... إلخ.

❖ **بطاقة الشيكات:** "بطاقة تضمن بموجبها الجهة المصدرة سداد الشيكات التي يسحبها حامل البطاقة عليها؛ ولكن في حدود يتم الاتفاق عليها بين الجهة المصدرة والحامل للبطاقة<sup>1</sup>. فهي ضمان للعميل في

<sup>1</sup> - عبد الصمد حوالف؛ النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه؛ كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014/2015م، ص 109.

<sup>2</sup> - محمد الصيرفي؛ التجارة الإلكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، ط 1؛ 2005، ص 212.

<sup>3</sup> - فخر الدين حداد، البطاقات الائتمانية بين الحكم الشرعي والواقع المصرفي - المصارف الجزائرية نموذجا -؛ مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية؛ المجلد 14، العدد 01، 2021، ص 519.

<sup>4</sup> - جميل أحمد؛ بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر؛ مجلة الاقتصاد الجديد، العدد/ ديسمبر 2009، ص 113.

الحصول على المقبل التي تم تسويته من طرف البنك؛ كما أن نطاق بطاقة الشيكات أوسع من نطاقات بطاقات الائتمان.

#### • مزايا البطاقات البنكية:

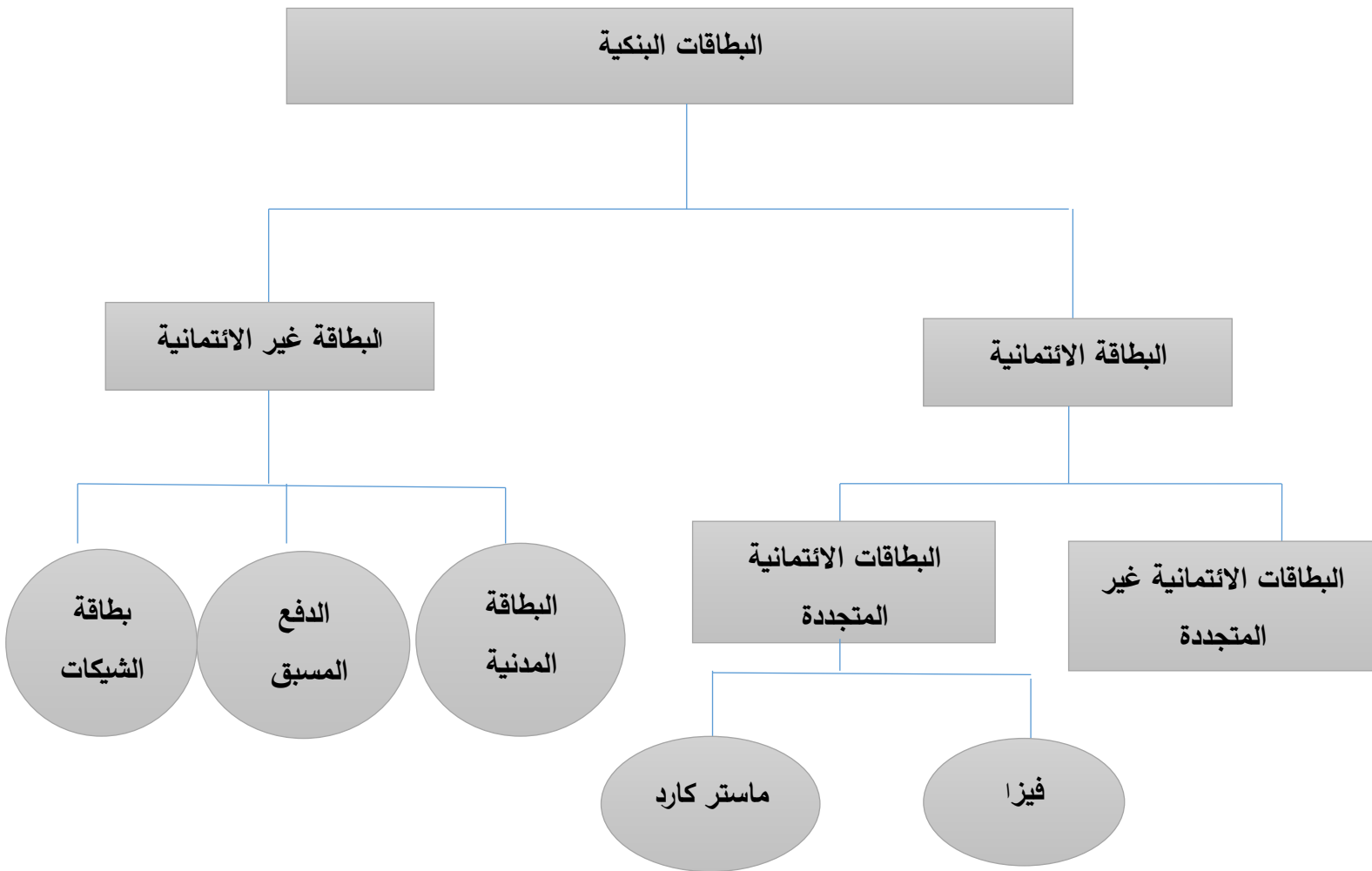
- ~ "تخزن جميع البيانات الخاصة بحاملها عليها (الإسم، العنوان؛ المصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المتصرف وتاريخه، تاريخ حياة العميل المصرفية )
- ~ يختار العميل طريقة التعامل بها سواء كان التعامل انتمائيا أو عن طريق الدفع الفوري.
- ~ إن هذا النوع من البطاقات ضد التزيف أو التزوير أو سوء الاستخدام من جانب الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها.
- ~ إن النظام الذكي الذي تحتويه هذه البطاقات الذكية يسمح لأجهزة قراءة البطاقات في الأماكن التجارية والتدقيق في الحسابات المالية لأصحابها سواء كانوا المشتركين في مؤسسة فيزا أو ماستر كارد.<sup>2</sup>
- ~ تسهل التسوق الإلكتروني عبر الانترنت.
- ~ تقلل فئة معينة منها من مشاكل وصعوبات الصرف عند السفر إلى الخارج.
- ~ توفر البعض منها خدمات التأمين عند السفر؛ التأمين على الغش والسرقة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - نوال بلعباس؛ بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع الحديثة؛ أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون؛ كلية الحقوق؛ جامعة الجزائر 1. 2016/2017م. ص66.

<sup>2</sup> - إبراهيم أحمد عبد الخالق؛ التجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المكتبات؛ مكتبة ملك فهد الوطنية للنشر والتوزيع؛ ط 1431 هـ / 2010م. ص 52-53.

<sup>3</sup> - محمد بوعتلي؛ تقييم واقع البطاقات وتطويرها في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية، أبريل 2022. ص87.

الشكل رقم (01-02): التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية



المصدر: من إعداد الطالب باعتماد الدراسات السابقة.

الشكل رقم (01-03): صورة لأنواع البطاقات البنكية



المصدر: القرض الشعبي الجزائري

ب - البطاقة الذكية (Smart card): تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية والتي هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بجاملها مثل (الإسم؛ العنوان؛ المصرف المصدر؛ أسلوب الصرف؛ المبلغ المتصرف وتاريخه؛ وتاريخ حياة العميل المصرفية)<sup>1</sup>.

فإن هذه البطاقة تشبه بطاقة الائتمان أو بطاقة الخصم. لكنها متضمنة على شريحة معالج صغير ودقيق، لديه القدرة على تخزين كافة المعلومات المالية الخاصة بالعملاء، تستخدم لتخزين الأموال؛ حيث يتم خصم المبلغ المطلوب بعد كل عملية شراء مباشرة.

• مزايا البطاقة الذكية:

- ~ المعلومات التي في البطاقة يمكن حمايتها برقم سري.
- ~ الشريحة محكمة ضد العبث والتلاعب.
- ~ قادرة على معالجة المعلومات وليس تخزينها فقط.
- ~ البطاقة قابلة للتشفير، والمعلومات الذي بها قابلة للتحديث دون الحاجة إلى تبديل البطاقة.

<sup>1</sup> - مصطفى يوسف كافي؛ النقود والبنوك الإلكترونية؛ دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا دمشق؛ ط2011م. ص154.

### ج-النقود الإلكترونية:

يستخدم مصطلح النقود الإلكترونية للإشارة إلى الأنظمة الحديثة المؤمنة والمؤسسة على الحاسوب لتبادل المعلومات وتحويل العملات التقليدية بشكل إلكتروني عبر شبكة الانترنت.

" تعرف النقود الإلكترونية بمجموعة من البروتوكولات والتواقيع الإلكترونية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، أي هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها"<sup>1</sup>.

للنقود الإلكترونية عدة أشكال منها:

#### • النقود الإلكترونية البرمجية<sup>2</sup>:

"أصبح بإمكاننا عن طريق استغلال برمجيات معينة من أشهرها برنامج cash استخدام النقود الإلكترونية لإتمام عمليات الشراء عبر الانترنت، كما أن هذه البرمجيات تتيح إرسال لنقود بالإرفاق مع رسالة بريد إلكتروني «تتشرط هذه العملية وجود ثلاثة أطراف (الزبون؛ البائع؛ البنك الذي يعمل إلكترونيا عبر الانترنت، على أن يتوفر لدى كل طرف برنامج النقود الإلكترونية.

#### • المحفظة الإلكترونية:

" والمعروفة أيضا باسم المحفظة الرقمية، وهي عبارة عن مجموعة من أدلة إلكترونية يجمعها ويقوم بإدارتها من قبل المستخدم على شبكة الانترنت؛ تتضمن هذه الأدلة نص تم إدخاله وملفات إلكترونية وصور ووسائط متعددة"<sup>3</sup>. ولم تأت المحفظة الإلكترونية كوسيلة للوفاء لتحل محل غيرها من البطاقات وإنما جاءت مكملة لعملها، فهي تستعمل للوفاء بالسلع والخدمات المصرفية.

<sup>1</sup>-إبراهيم بختي؛ التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة؛ ديوان المطبوعات الجامعية؛ 9-2005، ص72.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه، ص72.

<sup>3</sup>- منير نوري؛ التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني؛ ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2014، ص 211.

الشكل رقم (01-04): صورة للمحفظة الإلكترونية



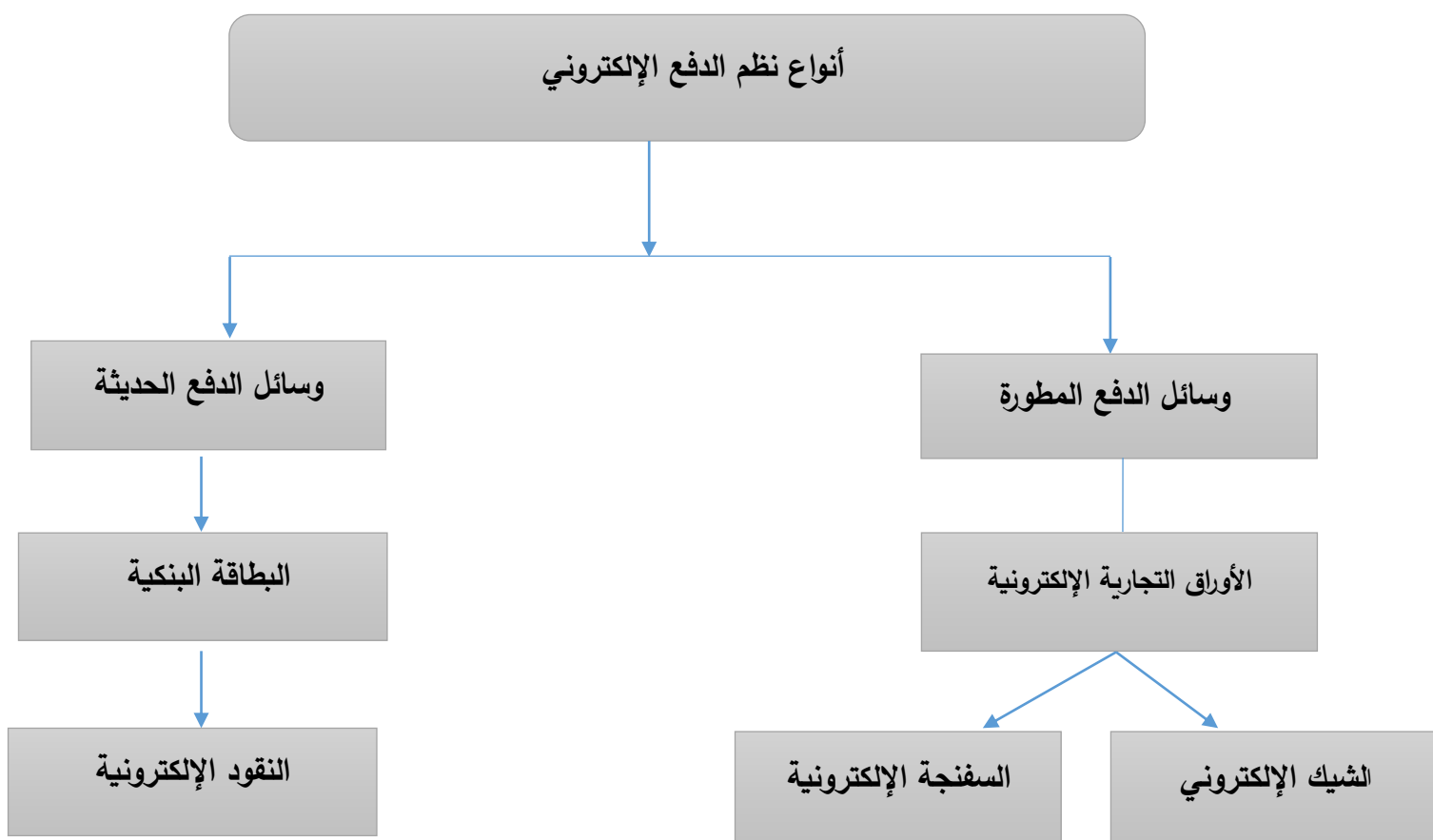
المصدر: الموقع الإلكتروني (www.stock.adobe.com)

• مزايا النقود الإلكترونية<sup>1</sup>:

- ~ تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية عبر الانترنت أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.
- ~ لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت؛ وذلك لاعتمادها على الانترنت.
- ~ بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.
- ~ تسرع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية؛ ويتم تبادل المعلومات الخاصة بها فورا دون أي وساطة.

<sup>1</sup> - منير نوري؛ التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني؛ ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، 2014، 219.

الشكل رقم (01-05): أنواع نظم الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالب باعتماد الدراسات السابقة

## - خلاصة:

إن التطور الذي عرفته التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود هي الوسيلة الأساسية لتسوية المعاملات المالية، وكان الدفع يتم بوسائل ورقية تقليدية كالشيك الورقي، لكن هذه الوسائل لا تسمح بالمعاملات التي تتم في بيئة غير مادية، كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية.

## الفرع الثالث: مميزات نظم الدفع الإلكتروني

### أ- الأهمية الاقتصادية لنظم الدفع الإلكتروني.

لوسائل الدفع الإلكتروني أهمية اقتصادية بالغة تتمثل في:

- ~ زيادة النشاط الاقتصادي وتفعيل الدورة الإنتاجية في العمل.
- ~ دخول النقود المتداولة في السوق الموازية إلى دائرة السوق البنكية.
- ~ التقليل من حجم النقود المتداولة والتحكم في السياسات النقدية.
- ~ تخفيض تكاليف البنكية وزيادة أرباح البنوك.
- ~ التوجه نحو العمل في بيئة الاقتصاد الرقمي، والاستفادة من المزايا التجارية<sup>1</sup>.
- ~ تقديم خيارات دفع مختلفة.

### ب- مزايا نظم الدفع الإلكتروني:

#### ❑ بالنسبة لحاملها:

تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

#### ❑ بالنسبة للتاجر:

تعد أقوى ضمان لحقوق البائع حيث تساهم في زيادة المبيعات؛ كما أنها تزيح عنه عبء متابعة ديون الزبائن طالما أنه يقع على الشركات والمؤسسات المالية المصدرة.

#### ❑ بالنسبة لمصدرها:

تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية. فكلما زادت المعاملات زادت أرباح البنوك.

<sup>1</sup> - وريدة لرجان؛ مريم قلال؛ ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي؛ مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية العدد الرابع؛ سبتمبر 2018. المركز الجامعي الوشكريسي، تيسمسيلت، الجزائر؛ ص 91.

### ج- عيوب نظم الدفع الإلكتروني:

#### ❖ بالنسبة لحاملها:

من المخاطر الناتجة عن استخدام الوسائل زيادة الاقتراض والاتفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

#### ❖ بالنسبة للتاجر:

إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهذا يعني تكبد التاجر صعوبة في نشاطه التجاري

#### ❖ بالنسبة لمصدرها:

أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، كذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

### المطلب الثاني: ماهية الشمول المالي

لقد حظي موضوع الشمول المالي باهتمام الدارسين وأصبح هدفا استراتيجيا لكثير من دول العالم، وقامت كثير من المؤسسات التنظيمية والرقابية بوضع سياسات وآليات لتعزيز الشمول المالي؛ حيث يركز توسيع قاعدة الشمول المالي في الدول على أساسين أولهما توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية وثانيهما تعزيز وزيادة استخدام الأفراد لحساباتهم المالية، والخدمات المرتبطة بها.

### الفرع الأول: تعريف الشمول المالي

اختلف الدارسون حول مسميات الشمول المالي في الأدبيات المالية والمصرفية فهناك من يطلق عليه اسم التمويل المالي أو الاستثمار المالي، وهناك أيضا من يطلق عليه لفظ التعمق المالي.

- عرف صندوق النقد العربي الشمول المالي: "هو إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين".<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - محمد بوطلاعة، كريمة بوقرة، واقع الشمول المالي وتحدياته - الأردن والجزائر نموذجا -، مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد 04، العدد 2، جوان 2020، ص 146.

- يعرفه الصندوق النقد الدولي بأنه: " الحالة التي تعكس قدرة الأفراد والشركات بما فيها ذوي الدخل المنخفضة وصغار السن، في الوصول إلى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية، والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة".<sup>1</sup>

- وعرفته المنظمة الدولية (OECD) وشبكة التثقيف المالي (INFE) هو: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة، يتم توسيع نطاق استخدام هذه الخدمات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي بهدف تعزيز الوفاء المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.<sup>2</sup>

- "عرفت مجموعة العشرين (G20) الشمول المالي بأنه: تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادي وبتكاليف معقولة".<sup>3</sup>

يتضح لنا من خلال التعريفات السابقة أنه قد لا يكون تعريف مباشر للشمول المالي ولكن هناك خصائص متعددة لهذا المصطلح حددتها العديد من الدراسات وهي الوصول والاستخدام.

الشمول المالي مصطلح تستخدمه المؤسسات والمنظمات لإضفاء المصداقية على المبادرات التي تهتم بإدماج المهمشين مالياً.

## الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه

### أ- الأهمية:

إن أهمية الشمول المالي تظهر من خلال التحول من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي مما أدى إلى ظهور الكثير من الأعمال التي تخدم الموظفين والمشاريع التجارية والمالية والحكومات. وتتمثل أهميته في:

<sup>1</sup> - أيمن بوزانة؛ وفاء خموش؛ واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية؛ مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، 2021، ص 74.

<sup>2</sup> - عبد القادر قطاف، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية؛ العدد 01، المجلد 06، 2023، ص 215.

<sup>3</sup> - نغم حسين نعمة، أحمد مطر، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس؛ دار الأيام للنشر والتوزيع؛ عمان ط 2019، ص 15.

• **تعزيز جهود التنمية الاقتصادية:** أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجرتها مجموعة البنك الدولي عن وجود علاقة طريفة بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي كما يرتبط عمق وانتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمع.

• **تعزيز استقرار النظام المالي:** إن الاستخدام المتنوع للنظام المالي نوع من محفظة الودائع لدى المؤسسات المالية مع تخفيف التركيز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات كما يعزز، من استقرار النظام المالي الاقتصادي للدول؛ حيث أن دراسة للبنك الدولي أظهرت أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية.

• **تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء المجتمعات:** أظهرت الدراسات التي تبحث في فائدة توسيع انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد، أن تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي تعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم بالإضافة إلى تحسين قدرتهم على إدارة المخاطر المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بها.<sup>1</sup>

• "يعزز الشمول المالي المنافسة بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع وجودة منتجاتها من أجل جلب الزبائن.

• بالنسبة لرواد الأعمال فإن الوصول الواسع للخدمات المالية من شأنه أن يسهل تمويل مشاريعهم مما يؤثر بشكل إيجابي على النمو".<sup>2</sup>

#### ب- الأهداف<sup>3</sup>:

يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول واستخدام الخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع وبأسعار معقولة وبعادلة وشفافية. وتتمثل الأهداف الرئيسية في:

#### ❏ على مستوى الدولة:

- أن تكون التعاملات المالية للأفراد معروفة ومحددة بشكل واضح للدولة، بحيث ترتفع حصيلة الضرائب ومنع التهرب الضرائبي.

<sup>1</sup> - رشيد خميلي؛ واقع وآفاق الشمول المالي الرقمي في البلدان العربية؛ مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ABPR؛ المجلد 11، العدد 02، 2022. ص15.

<sup>2</sup> - أمينة ولد عوالي، صادق صفيح، تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الجزائر، دفاثر البحوث العلمية، المجلد 09، العدد 02، 2021. ص199.

<sup>3</sup> - آية عادل محمود؛ أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك؛ مجلة الدراسات المالية والتجارية؛ العدد 03، 2021. ص377-378.

- يساهم نظام التحصيل الإلكتروني في سرعة تحصيل إيرادات الدولة، وزيادة العمر الافتراضي للعملات الورقية.
- تخفيض تكاليف النقل والتأمين على النقدية من وإلى البنك.

#### ❏ على مستوى القطاع المصرفي:

- زيادة قدرة القطاع المصرفي على توسيع الاستثمارات من خلال التوسع في أجهزة الصراف الآلي، وانتشار الفروع البنكية.
- زيادة المتعاملين في القطاع المصرفي يؤدي إلى زيادة السيولة البنكية، وهو ما قد ينعش الاقتصاد.
- تعزيز قنوات اتصال فعالة بين القطاع المصرفي والعملاء ومنه جذب عدد أكبر من العملاء.

#### ❏ على مستوى العملاء:

- زيادة الوعي والتثقيف المالي لديهم مما سيحقق لهم خيارات مالية مبنية على معلومات صحيحة.
- تزويد العميل بكافة المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية.
- الاهتمام بشكاوى العملاء، والتعامل معها بحيادية وموضوعية.

#### الفرع الثالث: معايير الشمول المالي

##### أ- أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي:

اتفق قادة مجموعة العشرين مع توصيات الشراكة العالمية للشمول المالي على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تتناول أبعاد ثلاثة وهي:

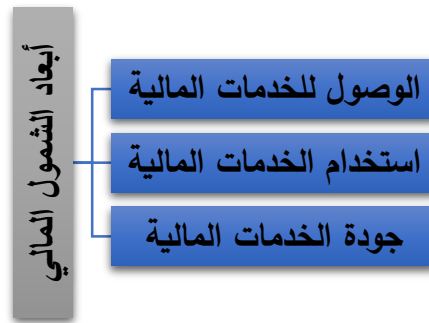
• **الوصول للخدمات المالية:** حيث يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية؛ حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي.

• **استخدام الخدمات المالية:** حيث يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، فتحدد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب بيانات حول مدى انتظام وتأثر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> - مروي معروف؛ رحمة رحو؛ أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعين تموشنت وكالة العامرية 770)؛ مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي؛ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛ جامعة بالحاج بوشعيب، عين تموشنت؛ 2022-2023، ص 9.

**• جودة الخدمات المالية:** العمل على تحسين الخدمات المالية المقدمة إلى المتعاملين وذلك بالتحكم في عدة عوامل وهذه المشكلة تختلف من بلد إلى آخر<sup>1</sup>

### الشكل رقم (01-06): أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالب باعتماد الدراسات السابقة.

### ب-الركائز<sup>2</sup>:

يعد الشمول المالي أحد العوامل الرئيسية في تعزيز التنمية الاقتصادية؛ حيث يهدف إلى توفير خدمات مالية ميسورة التكلفة للفئات الضعيفة في المجتمع، كما أنه على أربعة ركائز أساسية تشكل العمود الأساسي لتطوره، ويساهم بها في تحسين الخدمات المالية للأفراد، سنلخصها في النقاط الآتية:

- 1- توفير البنية التحتية المالية:** يشكل توافر بنية تحتية مالية قوية؛ لتلبية متطلبات الشمول المالي إحدى الركائز الأساسية لتهيئة البيئة المالية الملائمة؛ حيث ينبغي تحديد الأولويات لتطوير هذه البيئة من أجل تعزيز النمو الاقتصادي. ولعل من أهم هذه الأولويات " البيئة التشريعية الانتشار من خلال توسيع شبكة مقدمي الخدمات المالية؛ تطوير أنظمة الدفع والتسوية لتسهيل عملية تنفيذ المعاملات المالية وتسهيلها؛ الاستفادة من التقدم التكنولوجي...إلخ.
- 2- الحماية المالية للمستهلك:** نظرا لنمو القطاع الاقتصادي، وتعدد المنتجات والخدمات المالية المقدمة إلى العملاء؛ فضلا عن تطور وتوسيع الأدوات المالية الإلكترونية، فقد أصبح مفهوم الحماية المالية للمستهلك محط اهتمام في الآونة الأخيرة؛ والغرض منها زيادة الثقة في القطاع المالي من أجل تعزيز

<sup>1</sup> - آية عادل محمود؛ أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك؛ مجلة الدراسات المالية والتجارية؛ العدد 03. 2021. ص 376.

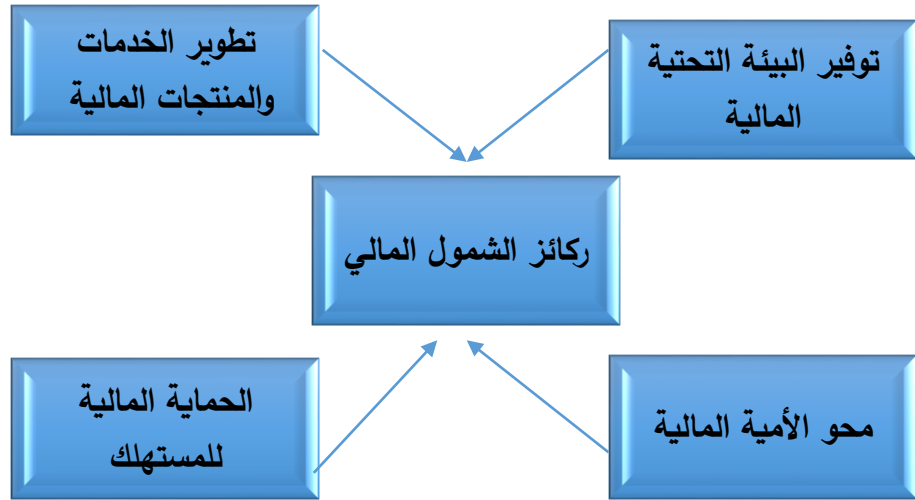
<sup>2</sup> - مروة كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية- أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر تنويع ورقمنة الاقتصاد الجزائري (LDNEA)، 2024/2023. ص 124.

الشمول المالي. وذلك من خلال: المعاملة العادلة مع العملاء، الشفافية والإفصاح بالمعلومات المتعلقة بالعمل بشكل واضح ودقيق، المهنية في التصرف مع العملاء، حماية العملاء من الاحتيال المالي، سرية المعلومات وحماية الخصوصية... إلخ.

**3- تطوير الخدمات والمنتجات المالية:** تعتبر هذه النقطة من أهم الركائز الأساسية التي يقوم عليها الشمول المالي، وذلك من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لصالح الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛ وهذا الأمر مسؤولية موردي الخدمات المالية.

**4- محو الأمية المالية (التثقيف المالي):** يمكن أن يساعد التعليم المالي في بناء المرونة المالية والكفاءة الذاتية عبر مختلف الفئات العمرية، لاسيما أثناء الأزمات المالية أو حالات الطوارئ". حيث يمكن التعليم المالي الأسر ذات الدخل اليسير من اكتساب المعلومات والمهارات اللازمة للتفاعل مع مقدمي الخدمات المالية بمعرفة وثقة واتخاذ خيارات صائبة.

الشكل رقم (01-07): ركائز الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالب باعتماد الدراسات السابقة

**خلاصة:** إن الشمول المالي هو أحد المواضيع الاقتصادية الدولية ذات الطابع الاجتماعي البارزة في الوقت الحالي، نظرا لما له من أهمية كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، والنزاهة المالية بالإضافة إلى حماية المستهلك، حيث أن توفير الخدمات المالية يعزز الثقة في النظام المالي ويساهم في تعزيز النمو الاقتصادي والسوق المالية.

### المطلب الثالث: العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي

#### الفرع الأول: تحليل العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي

إن الشمول المالي يهدف إلى توسيع نطاق توفير الخدمات وضمان وصولها للأفراد بكل سهولة ويسر، وذلك من خلال الاعتماد على نظم الدفع الإلكتروني. مما يدل على وجود علاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي.

- يمكن تحديد نوعين من العلاقة بين الشمول المالي والتمويل الرقمي

#### أ- العلاقة الإيجابية

ترتكز العوامل الإيجابية والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي، بأن توفير الخدمات المالية للهواتف المحمولة والألواح الذكية والأجهزة ذات الصلة يمكن أن يحسن الوصول للسكان في المناطق الريفية والبعيدة باعتبار هؤلاء السكان يملكون هذه الأجهزة، فإذا توفرت للسكان مع توفر الانترنت فإنه يتوقع لإمداد التمويل الرقمي تأثيرات إيجابية على الشمول المالي، ومن ثم تتحدد العلاقة الإيجابية بين استخدام التمويل الرقمي والوصول إلى الخدمات المالية<sup>1</sup>. أي كلما كان تطبيق التمويل الرقمي في حياة ذوي الدخل المنخفض كان له أثر إيجابي على الشمول المالي.

- تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية كبيرة في تغيير هياكل الخدمات المالية، بجعلها أسرع وأرخص، وأكثر أمناً وإتاحة من حيث العروض خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع المنظومة المالية الرسمية.
- التكنولوجيا المالية تسهل من التحول إلى أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني، الصيرفة المحمولة وعبر الانترنت، وهو ما يزيد من فتح الحسابات المالية ورقمنة المدفوعات.
- نجحت شركات مجالات التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات والمنتجات المبتكرة كخدمة المدفوعات وجمع رأس المال.
- تؤدي التكنولوجيا المالية دوراً مهماً في تعزيز الشمول المالي والنمو الاحتوائي وتنوع النشاط الاقتصادي.
- تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تصميم البنية التحتية المالية للأسواق المالية ولكافة المنظومة المالية، ما يسهل إدارة المدخولات والاستثمار الشمول المالي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- محمد مغنم، سفيان أبجري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية؛ مجلة المدير، المجلد 09، 2022، ص 210.

<sup>2</sup>- مروان بن قيدة، بهناس عباس، الإمكانيات والفرص الواعدة للاستثمار في التكنولوجيا المالية وأثره على دعم المول المالي بالبلدان العربية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 01، جوان 2023، ص 502.

إن وسائل الدفع الإلكتروني توفر منصة سهلة الاستخدام وملائمة للفرد من أجل إجراء المعاملات المالية حيث أن الخدمات المالية الرقمية يمكن أن تساعد على تكثيف عملية التوعية والإعلام للاستفادة من الخدمات الرقمية وتعزيز الشمول المالي.

#### ب- العلاقة السلبية:

ترتكز العوامل السلبية على والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي على أن مقدمي خدمات التمويل الرقمي تستخدم بشكل تمييزي وتكتيكي وتسويقي أكثر قوة لتوجيه العملاء ذوي الدخل المرتفع والمتوسط لاستخدام منصة أو بنية تحتية للتمويل الرقمي واستخدام تكتيك تسويقي قوي لإقناع لذوي الدخل المنخفض باستخدام الرقمية، لكن إذا ما كانت الرسوم المرتبطة بالخدمات المالية مرتفعة فهذا يؤدي إلى انخفاض الشمول المالي للعملاء الفقراء.<sup>1</sup>

- يمكن أن يكون التحيز في توفير خدمات التكنولوجيا المالية الرقمية جغرافيا لأن موفري هذه الخدمات يمكنهم اختيار الانسحاب أو التوقف عن تقديم خدمات التكنولوجيا المالية إلى المناطق الريفية أو المجتمعات التي لا تمتلك البنية التحتية الداعمة للحفاظ عليها، مما يؤدي إلى انخفاض الشمول المالي.
- يمكن إدخال التحيز التعليمي في تقديم الخدمات المالية الرقمية حيث أن مقدمي هذه الخدمات يركزون على تقديم الخدمات المالية بشكل أقل للمجتمعات الفقيرة وغير المتعلمة التي لا تمتلك المعرفة المالية الأساسية لتسيير شؤونها المالية<sup>2</sup>.

إذا إن العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي علاقة تكاملية، حيث أن هذه الوسائل ساهمت في إيصال الخدمات المالية لجميع الأفراد بسهولة وبتكلفة معقولة، مما ساهم في تعزيز الشمول المالي.

<sup>1</sup> - محمد مغنم، سفيان أبجري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية؛ مجلة المدير، المجلد 09، 2022، ص 211.

<sup>2</sup> - عبد الكريم بوغزالة أمحمد، الاخضر بن عمر؛ دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة الجزائر 2016-2021 - الملتقى الدولي " البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات والآفاق ". 18 جوان 2022. ص05.

## الفرع الثاني: دراسة تأثير نظم الدفع الإلكتروني على الشمول المالي

### أ- دور وسائل الدفع الإلكتروني في إرساء الشمول المالي:

يعد الدفع عبر وسائل الدفع الإلكتروني من العوامل المساعدة في تسديد حاجيات المستخدمين، دون الحاجة للتنقل إلى مراكز البريد أو الفروع المصرفية لسحب الأموال فبوجود وسائل الدفع يمكن تسهيل عملية الدفع والسحب في أسرع وقت وبأقل تكلفة وجهد، حيث يساعد انتشارها على المساهمة في تعزيز وإرساء الشمول المالي باعتبارها نقاط تقديم الخدمات المالية دون اللجوء إلى الوكالة أو الفرع المصرفي، فوسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال:

- استعمال وسائل الدفع الإلكتروني ساهم في تحقيق الشمول المالي الذي بدوره هو أهم مساهم في تقريب الخدمات المالية للمواطنين.
- سمح استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل وتسريع المعاملات المالية ووصولها إلى كافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة<sup>1</sup>.
- إن الخدمات المالية الرقمية تساعد على إخراج الناس من الفقر ويقوم الشمول المالي على إتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص ليقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة وكسب دخل ثابت، والمؤسسات التي تعمل في هذا المجال تقوم بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم الخاصة
- كما أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للمواطنين الذين لا يتعاملون مع الجهاز المصرفي وتسهيل إتاحة مصادر تمويل بديلة<sup>2</sup>.
- قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تأسيسها عام 2011؛ رؤى وأفكار حول طرق زيادة شمول هذه الخدمات، حيث يكشف إصدار 2017 عن فرص غير مسبقة لتقليل عدد البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها بصورة أكبر، وبالطبع لا تكفي التكنولوجيا الرقمية بمفردها لزيادة الشمول المالي ولضمان استفادة الناس من

<sup>1</sup>- سعاد قومن، سامية سليمان، أثر الدفع الإلكتروني على الشمول المالي دراسة حالة القطاع المصرفي بالجزائر خلال الفترة (2010-2020)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية. تخصص مالية وبنوك. جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر. -2023/2024. ص17.

<sup>2</sup>- وثام ملاح؛ دور تكنولوجيا التطبيقات المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر؛ مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08. العدد 01 جوان 2023. ص642-643.

الخدمات الرقمية يلزم توفر نظام للمدفوعات على درجة من التطور، ويلزم أيضا تصميم الخدمات المالية سواء كانت رقمية أو تناظرية بحيث تلبي احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء والفقراء<sup>1</sup>.

#### ب- مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني على الشمول المالي:

تأتي الفرص التي توفرها وسائل الدفع الإلكتروني مصحوبة بمخاطر يمكن أن يكون لها تأثير على الشمول المالي:

- **الاستبعاد والإقصاء:** يحد الوصول غير المتكافئ للتكنولوجيا من إمكانيات التكنولوجيا المالية ويزيد من الفجوة الرقمية والمتمثلة في نقص البنية التحتية الأساسية وعدم توفر الهواتف الذكية.
- **التمييز:** رغم أن الهدف الأساسي من التكنولوجيا المالية هو تحسين تجارب العملاء وتوفير خدمات ميسورة التكلفة إلا أنها قد تؤدي إلى التحيز، حيث تشير التجارب حتى الآن أنه غالبا ما تعكس الأدوات التحيز في البيانات الأساسية، والأشخاص الذين يصممونها، والتفضيلات الحالية على سبيل المثال: التمييز ضد الأقليات من المقترضين.
- **حماية المستهلك:** تشمل المخاطر المتعلقة بالشفافية والإفصاح الإلكتروني، خصوصية البيانات وسلامة أموال الأشخاص، الأمية الرقمية.
- **حماية البيانات:** احتمالية حدوث هذه المخاطر مثل: المساس بالخصوصية والهوية مما يعرض صاحبها للسرقة والاحتيال الشي الذي يتسبب في ضرر أكبر من منافع تلك الوسائل خاصة وأن العملاء يعانون من انخفاض مستوى الرقمنة في ظل نقص البدائل كما هو الحال في العديد من البلدان النامية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> - صورية شنب، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية - تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية - مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03. العدد 02-2018- ص 118.

<sup>2</sup> - عزيز بوطالب، التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة؛ المجلد 08/ال عدد 01 جوان 2023، ص 797.

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة

من أجل الإلمام بموضوع الدراسة أكثر قمنا بالاطلاع على مجموعة من الدراسات من خلال الاعتماد على الدراسات الوطنية والعربية والأجنبية التي تناولت هذا الموضوع. تطرقنا في المطلب الأول الدراسات السابقة حول نظم الدفع الإلكتروني وفي المطلب الثاني تناولنا الدراسات السابقة حول الشمول المالي، أما في المطلب الثالث فقد تناولنا الدراسات التي عالجت موضوع نظم الدفع الإلكتروني وعلاقتها بالشمول المالي.

### المطلب الأول: الدراسات السابقة حول نظم الدفع الإلكتروني

لقد اهتمت بعض الدراسات بموضوع نظم الدفع الإلكتروني وما يحتويه من عناصر تندرج في إطاره نذكر منها ما يلي:

#### الفرع الأول: الدراسات الوطنية

احتوى هذا الفرع الدراسات المحلية التي درست في الجزائر وتناولت موضوع الدفع الإلكتروني فاخترنا منها مقاليتين ومذكرتين:

- 1- هاجرة ديدوش، عبد الغني حريري "وسائل الدفع الإلكتروني بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري - وكالة شلف-: مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02 (2022).
- 2- عبد العزيز صحراوي، فايزة العراف "فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19 بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية لبريد الجزائر أنموذجاً"؛ مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير المجلد 13. العدد 03، 2020.
- 3- نبيل جودي، زكرياء صبيحي "دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية -دراسة حالة بنك السلام فرع ورقلة-«، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021-2022.
- 4- إلهام جابلة، جهاد ربابية "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-" مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة 08 ماي 1945 -قالمة-2022-2023.

الجدول رقم(01-01): الدراسات الوطنية حول نظم الدفع الإلكتروني

| الرقم | النوع | العنوان                                                                                                                                 | المؤلف                               | السنة | المنهجية                                                                                                                                                               | النتائج                                                                                                                                                                                                             | التوصيات                                                                                                                                                                                                |
|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | وسائل الدفع الإلكتروني بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري -وكالة شلف-                                             | هاجرة ديدوش<br>عبد الغني<br>حريري    | 2022  | قام الباحثان في هذه الدراسة بمعالجة موضوع وسائل الدفع الإلكتروني اعتمادا على المنهج الاستنباطي بآلية الوصف لعرض الجوانب النظرية للموضوع. والتحليلي في الجانب التطبيقي. | - تتنوع وسائل الدفع الإلكتروني بين البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية...إلخ<br>- رغم المزايا التي تتميز بها وسائل الدفع الإلكتروني إلا أنها تحمل في طياتها الكثير من المخاطر.                                     | - دعوة المصارف الجزائرية إلى وضع أطر قانونية خاصة بمؤسسات الدفع التي تساهم في تطوير المنتجات المالية والتكنولوجيا. - على البنك الخارجي الجزائري أن تقوم بتشجيع زبائنهم للتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني. |
| 2     | مقال  | فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19 بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا | عبد العزيز<br>صحراوي<br>فايزة العراف | 2020  | من أجل دراسة الإشكالية قام الباحثان باعتماد خطة بحث تتكون من جانب نظري وجانب تطبيقي اعتمد في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي                                            | - توجد علاقة إيجابية بين استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني والمساهمة في تطبيق الإجراءات الوقائية. - تساهم وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة في تقليل الاحتكاك مع الوسائل الناقلة لفيروس خلال فترة انتشار الأمراض والأوبئة | - تحديث البطاقة الذهبية إلى بطاقة دفع لاتلامسية وتعميم استخدامها لا في المحلات ووسائل النقل المختلفة. - تطوير خدمات الدفع الإلكتروني عبر أجهزة الهواتف الذكية.                                          |

|   |       |                                                                                                                  |                              |               |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                 |                                                                                     |
|---|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       |                                                                                                                  |                              |               |                                                                                                                                                             |                                                                                                                                 |                                                                                     |
| 3 | مذكرة | دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية- دراسة حالة بنك السلام فرع ورقلة-                         | نبيل جودي<br>زكرياء<br>صبيحي | 2021-<br>2022 | قسم الباحثان دراستهما إلى فصلين الفصل الأول تناولا فيه المتغيرات في الدراسة وفي الفصل الثاني خصصا لدراسة حالة أنظمة الدفع الإلكتروني لدى بنك السلام- ورقلة- | - ظهرت أنظمة الدفع الإلكتروني كنتيجة للتطور التكنولوجي.<br>-إن وسائل الدفع الإلكتروني حققت مزايا لم تتمكن التقليدية من تحقيقها. | - الدعوة لتطوير وسائل الدفع الإلكتروني بالبنك.                                      |
| 4 | مذكرة | دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة - | إلهام جبابة<br>جهاد رباعية   | 2022-<br>2023 | لمعالجة الإشكالية المطروحة قام الباحثان بالجوء إلى المنهج الوصفي التحليلي                                                                                   | - وسائل الدفع الإلكتروني تساهم بشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب.                                                              | -العمل على خلق الوعي المصرفي لدى العملاء ونشر ثقافة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. |

### الفرع الثاني: الدراسات العربية

احتوى هذا الفرع الدراسات التي تم دراستها خارج حدود الجزائر من طرف الباحثين العرب:

- 1-أوس فخر الدين أيوب، عبد الرحمان محمد أحمد «أثر تطور وسائل الدفع الإلكتروني على الناتج المحلي الإجمالي» «مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01. العدد 5. 2021.

2- أحمد مؤيد عبد الله؛ وفاء جعفر أمين "دور وسائل الدفع الإلكتروني في توليد الفرص الاقتصادية والتنمية / مقاربات إقليمية وتحديات وطنية لغاية عام(2021)" مجلة الادارة والاقتصاد المجلد 49، العدد142، آذار 2024.

3- هبا كنه "واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي -دراسة ميدانية على بنكييمو السعودي الفرنسي في سوريا-" بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA؛ الجامعة الافتراضية السورية، 2022

4- محمد حمزة يوسف الطفيلي "أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي - تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق-"؛ رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة كربلاء 2023.

#### الجدول رقم (01-02): الدراسات العربية حول نظم الدفع الإلكتروني

| الرقم | النوع | العنوان                                                                                                       | المؤلف                                   | السنة | المنهجية                                                                                                  | النتائج                                                                                                                                    | التوصيات                                                                                                                            |
|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | أثر تطور وسائل الدفع الإلكتروني على الناتج المحلي الإجمالي                                                    | أوس فخر الدين أيوب عبد الرحمان محمد أحمد | 2021  | تم تقسيم البحث إلى جزئين نظري وتحليلي.                                                                    | - إن زيادة استخدام النقود يؤدي إلى انخفاض الطلب على النقود بشكل عام.                                                                       | - إيضاح الدور والخصائص التي تحملها النقود الإلكترونية.<br>- توفير المقومات اللازمة لتسهيل عملية التبادل من خلال النقود الإلكترونية. |
| 2     | مقال  | دور وسائل الدفع الإلكتروني في توليد الفرص الاقتصادية والتنمية / مقاربات إقليمية وتحديات وطنية لغاية عام(2021) | أحمد مؤيد عبد الله وفاء جعفر أمين        | 2024  | قام الباحثان بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة مباحث واعتمدت على عدة مناهج وهي المنهج الاستنباطي والوصفي والتحليلي | - تلعب وسائل الدفع الإلكتروني دورا مؤثرا في بعض مكونات الاقتصاد الكلي.<br>- هناك تقاطع بين مؤشرات وسائل الدفع الإلكتروني والنمو الاقتصادي. | - تشجيع وتعزيز بين القطاعين العام والخاص لتوفير الموارد المالية والتقنية لنشر وتشغيل أجهزة الصراف الآلي.                            |

|   |       |                                                                                                                  |                        |      |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                        |
|---|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |       |                                                                                                                  |                        |      | (                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                        |
| 3 | مذكرة | واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي - دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا | هبا كنه                | 2022 | اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي كونه المنهج الانسب لهذه الدراسة لتحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها وعلاقتها بالمتغيرات. | - الموقع المصرفي الإلكتروني يمكن العملاء من الاطلاع على حساباتهم المصرفية وتنفيذ عملياتهم بسهولة. - البطاقة البنكية تعتبر وسيلة آمنة لتنفيذ معاملات العملاء المالية. | - الاهتمام بنظم الدفع الإلكتروني الحالية في بنك بيمو من خلال تحديث هذه النظم. - تطوير آلية العمل الحالية الخاصة بالبطاقة البنكية.                                      |
| 4 | مذكرة | أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي - تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق -                 | محمد حمزة يوسف الطفيلي | 2023 | قسم الباحث دراسته إلى ثلاثة فصول في كل فصل ثلاثة مباحث اعتمد فيها على المنهج الاستقرائي والوصفي                                    | - أسهم تطور وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل تسوية المعاملات المالية - رافق ظهور وسائل الدفع الإلكتروني جملة من المخاطر تمثلت بالجرائم الإلكترونية.                   | - ضرورة النهوض بتممية الاقتصاد الوطني للبلد وزيادة تشجيع العملاء على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني. - على المصارف التجارية تقديم الخدمات المصرفية ذات الجودة العالية. |

## الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية

في هذا الفرع سنتطرق إلى بعض الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع الدفع الإلكتروني:

**1-Zayyanu Mohammed, Umar Abbas Ibrahim, TaiwoAdewaleMuritala\***

**Effect of Payments System Innovations on the Financial Performance of**

**Commercial Banks inNigeria\*** Journal of Service Science and Management,

02/2022.

(زيانو محمد؛ عمر عباس ابراهيم؛ تايو أديوالي موريتالا " الأداء المالي للبنوك في نيجيريا " مجلة

علوم الخدمة والإدارة؛ فبراير 2022).

**-2 Hans J. Blommestein؛ Bruce J. Summers\* Banking and the Payment**

**System \* The IMF has launched**2009-2010.

(هناز بلومشتاين؛ بروس جيه سامرز \* الخدمات المصرفية ونظام الدفع \* صندوق النقد

الدولي، 2009-2010).

### الجدول رقم (01-03): الدراسات الأجنبية حول نظم الدفع الإلكتروني

| الرقم | النوع | العنوان                                                                                              | المؤلف                                                        | السنة     | المنهجية                                                                         | النتائج                                                                                                                                                  | التوصيات                                                                                                                   |
|-------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | Effect of payments system Innovation s on the Financial Performan ce of Commerci al Banks on Nigeria | زيانو محمد<br>عمر عباس<br>ابراهيم<br>تايو أديوالي<br>موريتالا | 2022      | تدرس الدراسة تأثير ابتكارات أنظمة المدفوعات على أداء البنوك التجارية في نيجيريا. | - الدفع عبر الانترنت له تأثير إيجابي على عائد أصول البنوك التجارية في نيجيريا.<br>- إن ابتكارات نظام المدفوعات له تأثير إيجابي على الأداء المالي للبنوك. | - ضرورة قيام البنوك التجارية في نيجيريا بحملة توعوية إعلامية واسعة النطاق حول جميع ابتكارات مبادرة أنظمة الدفع الإلكتروني. |
| 2     | مقال  | Banking and the Payment                                                                              | هناز بلومشتاين<br>بروس جيه                                    | 2009-2010 | اعتمدت الدراسة على فصلين نظري وتطبيقي.                                           | - يعد النظام المصرفي الأداة التي تجرى من                                                                                                                 | - الحث على أهمية البنوك في تقديم خدمات                                                                                     |

|                   |                                           |  |  |       |        |  |  |
|-------------------|-------------------------------------------|--|--|-------|--------|--|--|
| الدفع الإلكتروني. | خلالها المدفوعات في اقتصاد السوق المتطور. |  |  | سامرز | System |  |  |
|-------------------|-------------------------------------------|--|--|-------|--------|--|--|

## المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الشمول المالي

أشرنا في هذا المطلب إلى الدراسات الوطنية والعربية وكذلك الأجنبية التي تناولت موضوع الشمول المالي.

### الفرع الأول: الدراسات الوطنية

احتوى هذا الفرع مجموعة من الدراسات المحلية التي تناولت موضوع الشمول المالي تتكون من ثلاثة مقالات ومذكرة تم دراستها في الجزائر:

- 1- صورية شنبي، السعيد بن لخضر " أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية »، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 4، العدد 01 (2019).
- 2- نارجس معمري، حميدة أوكيل " الشمول المالي في الجزائر واقع وتحديات " مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01 (ديسمبر 2019).
- 3- كريمة بوقرة؛ محمد بوطلاعة " واقع الشمول المالي وتحدياته -الأردن والجزائر نموذجا- » مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، جوان 2020.
- 4- ذهبية هناء شعراوي " أثر الشمول المالي في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر-دراسة مقارنة بنك السلام AGB-BNA -مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية وبنوك؛ جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021-2022.

الجدول رقم (01-04): الدراسات الوطنية حول الشمول المالي

| الرقم | النوع | العنوان                                                                           | المؤلف                    | السنة | المنهجية                                                                                                                   | النتائج                                                                       | التوصيات                                                                                       |
|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية) | سورية شنبى السعيد بن لخضر | 2019  | قام الباحثان في هذه الدراسة باعتماد المنهج الوصفي والتحليلي لوصف وتحليل ما ورد في الدراسات والمراجع المرتبطة بموضوع البحث. | - يوفر الشمول المالي تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة.         | - استخدام الخدم المالية في أعمال تجارية هامة وفي الاستثمارات المالية المختلفة في شتى المجالات. |
| 2     | مقال  | الشمول المالي في الجزائر واقع وتحديات                                             | نارجس معمري حميدة أوكيل   | 2019  | اقتضت طبيعة البحث التعامل مع عدة مناهج متكامل ومتناسقة من أجل الإلمام بموضوع الدراسة فقد اعتمدت المنهج الوصفي والتحليلي.   | - لا يمكن الوقوف على وضع الشمول المالي بالاعتماد على المؤشرات الجزئية فقط.    | - عقد مؤتمرات وندوات بصفة دورية للاستفادة من تجارب في دول العالم.                              |
| 3     | مقال  | واقع الشمول المالي وتحدياته - الأردن والجزائر نموذجا-                             | كريمة بوقرة محمد بوطلاحة  | 2020  | قام الباحثان بالتركيز على أهم النقاط التي تدور حول موضوع الشمول المالي فقسم البحث إلى إطار نظري وتطبيقي                    | - للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد والمجتمع.                      | - ضرورة تدعيم الركائز الأساسية للشمول المالي.                                                  |
|       |       |                                                                                   |                           |       |                                                                                                                            | - ينعكس الشمول المالي إيجابيا على كافة المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية للدول. | - تحسين مناخ الأعمال في دولتي الجزائر والأردن من خلال إدخال الإصلاحات الاقتصادية في            |

|   |       |                                                                                                                 |                   |           |                                                                                              |                                                               |                                                                    |
|---|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 4 | مذكرة | أثر الشمول المالي في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر - دراسة مقارنة بنك السلام AGB - BNA | ذهبية هناء شعراوي | 2021-2022 | تم تقسيم الدراسة إلى فصلين يندرج تحت كل فصل ثلاثة مباحث، واعتمدت على المنهج الوصفي التطبيقي. | - تلعب البنوك دورا مهما في اقتصاديات الدول النامية والمتقدمة. | - دعم لتتقيف المالي ونصر الوعي المالي من خلال دمج الثقافة المالية. |
|---|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|

## الفرع الثاني: الدراسات العربية

في هذا الفرع أشرنا إلى الدراسات العربية التي درست موضوع الشمول المالي تتكون من مذكرة وثلاثة مقالات:

1- مصطفى نزار ياس " مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020-مذكرة لنيل متطلبات درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، جامعة البصرة، 2022.

2- آية عادل محمود " أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك"؛ مجلة الدراسات المالية والتجارية؛ العدد 03. 2021.

3- جمال محمود عطية؛ نور الإيمان حلمي، ألاء ممدوح القاضي " التجارب الدولية في الشمول المالي -دراسة قياسية مقارنة-، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 33، العدد 01، 2019.

4- محمد السيد يوسف أحمد قمر " واقع وتحديات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية خلال الفترة (2004-2022) -دراسة تحليلية- "مجلة روح القوانين، العدد 107، يوليو 2024.

الجدول رقم (01-05) : الدراسات العربية حول الشمول المالي

| الرقم | النوع | العنوان                                                                                                                              | المؤلف                           | السنة | المنهجية                                                                                                                                                                                   | النتائج                                                                                                                          | التوصيات                                                                                                                                                                            |
|-------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | مذكرة | مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفااليا -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020 | مصطفى نزار ياس                   | 2022  | قام الباحث بتقسيم دراسته إلى أربعة فصول متعمدا فيها على المنهج الوصفي فيما يتعلق بالإطار النظري والمنهج التحليلي لاختبار الفرضيات وتحديد العلاقة بين المتغيرات فيما يتعلق بالجانب التطبيقي | - لازالت الكثافة المصرفية دون مستوى الطموح.<br>- تركز النسبة الأكبر لجهاز الصراف الآلي بالمدن وضعف انتشارها في الأفضية والنواحي. | - العمل على تعزيز تطبيقات الشمول المالي في ظل مبادرة البنك المصرفي العراقي.<br>- العمل باستمرار على تطوير نظم الدفع والتسوية ومواكبة مستجدات العالمية للوصول إلى نظام مدفوعات كفوء. |
| 2     | مقال  | أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك                                                                                    | آية عادل محمود                   | 2021  | قام الباحث بتقسيم دراسته إلى دراسة نظرية وتطبيقية لمعالجة الموضوع معتمدا فيه على المنهج الوصفي والتحليلي                                                                                   | -يشير الشمول المالي إلى تعزيز وصول واستخدام جودة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بأسعار معقولة                               |                                                                                                                                                                                     |
| 3     | مقال  | التجارب الدولية في الشمول المالي - دراسة قياسية مقارنة-                                                                              | جمال محمود عطية نور الإيمان حلمي | 2019  | قسم الباحثون دراستهم إلى إطار نظري وتطبيقي واعتمدوا فيها على عدة مناهج ممثلة في المنهج الوصفي والتحليلي.                                                                                   | - توجد مجموعة من العوامل التي تساهم في نجاح الشمول المالي. - هناك مجموعة من الآثار                                               | - إيجاد قاعدة مالية يتم الارتكاز عليها عند القيام بالشمول المالي.<br>- أهمية تطوير الخدمات المالية غير المصرفية لتعزيز الشمول                                                       |

|   |      |                                                                                                   |                          |      |                                                                                                 |                                                                                 |                                               |         |
|---|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|---------|
| 4 | مقال | واقع وتحديات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية خلال الفترة (2004- 2022) - دراسة تحليلية-. | ألاء ممدوح القاضي        | 2024 | قامت دراسة الباحث على ثلاثة محاور معتمدة على المنهج الوصفي التحليلي بطريقة استقرائية واستنباطية | - يمكن للشمول المالي تطوير القطاع المالي في المملكة العربية السعودية.           | الاقتصادية التي تنشأ عند تطبيق الشمول المالي. | المالي. |
|   |      |                                                                                                   | محمد السيد يوسف أحمد قمر |      |                                                                                                 | - أولوية توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية لزيادة الوصول وتعزيز الشمول المالي. |                                               |         |
|   |      |                                                                                                   |                          |      |                                                                                                 | - تخفيض القيود والإجراءات القانونية في العمليات المصرفية.                       |                                               |         |

#### الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية حول الشمول المالي

احتوى هذا الفرع دراستين أجنبيتين حول موضوع الشمول المالي:

##### 1-BadarAlam Iqbal, Shaista Sami\* Role of banks in financial inclusi in

India\*Contaduría y Administración.Septembre2016.

(بدر علم إقبال، شاسيتا سامي \* دور البنوك في الشمول المالي في الهند \*

مجلة. Contaduría y Administración.سبتمبر 2016

##### 2-Deena M. Burjorjee et Barbara Scola \*Une approche systémique de

l'inclusion financièreGuide à destination des bailleurs de

fonds\*CGAP.Septembre2015.

(دينام.بربرجي وباربرا سكولا \* نهج منهجي للشمول المالي دليل للمانحين \*، مجلة CGAP. سبتمبر

(.2015

الجدول رقم (01-06): الدراسات الأجنبية حول الشمول المالي

| الرقم | النوع | العنوان                                                                                         | المؤلف                               | السنة | المنهجية                                                                                                                              | النتائج                                                        | التوصيات                                                      |
|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | Role of banks in financial inclusion in India                                                   | بدر علم<br>إقبال<br>شاسيتا<br>سامي   | 2016  | تهدف الدراسة إلى دراسة تأثير الشمول المالي على نمو الاقتصاد في الهند، من خلال مجموعة من البيانات التي توضح ذلك.                       | - يلعب الشمول المالي دورا أساسيا في القضاء على الفقر في الهند. | - ينبغي تنظيم برامج التدريب على الخدمات المصرفية الإلكترونية. |
| 2     | مقال  | Une approche systémique de l'inclusion financière<br>Guide à destination des bailleurs de fonds | دينا<br>م.بربرجي<br>وباربرا<br>سكولا | 2015  | هذه الوثيقة دليل وجهة متعدي التمويل معتمدة على الدراسات التي أجريت في إطار جميع المبادرات المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP). | - تم تحقيق تقدم ملحوظ لتحسين وصول الأشخاص الفقراء إلى التمويل. | - تكييف نهج أنظمة التسويق مع الشمول المالي.                   |

المطلب الثالث: الدراسات السابقة حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول

المالي

لقد حظي موضوع نظم الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي باهتمام الدارسين وهي تنقسم إلى الدراسات الوطنية والعربية ثم الأجنبية.

الفرع الأول: الدراسات الوطنية

لقد تناولنا في هذا الفرع أهم الدراسات الوطنية التي تناولت موضوع نظم الدفع الإلكتروني وعلاقتها بالشمول المالي، وقد أشرنا إلى أربعة مقالات:

1- مريم كردوسي، أمل براهيمية "وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية" مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11. العدد 2(2022).

2- نوري لعلاوي، عبد الرؤوف حماني "مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية ليريد الجزائر أنموذجاً" مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، المجلد 05. العدد 12(2020).

3- نوري لعلاوي، عبد القادر خليل "دور وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر -دراسة تحليلية خلال فترة (2016-2020)" المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، المجلد 07. العدد 01. (2022).

4- دراجي رافي "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا -كوفيد 19-؛ مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، عدد خاص، الجزء 02. مارس 2023.

الجدول رقم (01-07): الدراسات الوطنية حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي

| الرقم | النوع | العنوان                                                                             | المؤلف                          | السنة | المنهجية                                                                                                                                                                                           | النتائج                                                                                                                        | التوصيات                                                                                                                            |
|-------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية | مريم كردوسي<br>أمل براهيمية     | 2022  | قامت الباحثتان بتقسيم دراستهما إلى ثلاثة محاور أساسية باعتماد المنهج التاريخي في رصد تطور وسائل الدفع الإلكتروني والمنهج الوصفي في عرض مختلف المفاهيم النظرية والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي. | - تدني مستوى الثقافة والمعرفة المالية للمجتمع الجزائري<br>- عدم توفر البيئة التشريعية والقانونية الداعمة لتحقيق الشمول المالي. | - توفير البنية التحتية التقنية التشريعية اللازمة للعمل بوسائل الدفع الإلكتروني.<br>- الاهتمام بالعنصر البشري العامل بالقطاع البنكي. |
| 2     | مقال  | مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر  | نوري لعلاوي<br>عبد الرؤوف حماني | 2020  | قام الباحثان بتقسيم دراستهما إلى ثلاثة محاور أساسية من أجل معالجة الإشكالية المطروحة                                                                                                               | - أثرت جائحة كورونا إيجابيا على الدفع الإلكتروني من خلال تسريع وتيرة التحول نحوه.<br>- توفر البطاقة                            | - توعية المواطنين على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لإجراء مختلف عملياتهم من منازلهم.<br>- توفير السيولة في الصرافات الآلية        |

|   |      |                                                                                                           |                              |      |                                                                                                                           |                                                                                                           |
|---|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |      | البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أنموذجاً -                                                                  |                              |      | والعمل على صيانتها دورياً.                                                                                                | الذهبية لبريد الجزائر العديد من المزايا لصاحبها.                                                          |
| 3 | مقال | دور وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر - دراسة تحليلية خلال فترة (2016-2020) | نواري لعلاوي عبد القادر خليل | 2022 | قام الباحثان بتقسيم الدراسة إلى مبحثين معتمدين في ذلك على المنهج الوصفي في المبحث الأول والمنهج التحليلي في المبحث الثاني | - تساعد وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في اختصار الوقت والجهد وتقليل التكاليف.                             |
| 4 | مقال | دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19                           | دراجي رافي                   | 2023 | قام الباحث بتقسيم دراسته إلى جانبين نظري وتطبيقي باعتماد المنهج الوصفي التحليلي                                           | - يسعى الشمول المالي إلى تحقيق عدة أهداف منها تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية. |
|   |      |                                                                                                           |                              |      | - تشجيع استخدام قنوات الدفع الإلكتروني من خلال العمل على زيادة انتشارها وتقريبها من المواطن                               |                                                                                                           |
|   |      |                                                                                                           |                              |      | - ضرورة توفير بيئة قانونية وتشريعية مناسبة لقطاع البنوك الإلكترونية والمؤسسات المالية الرقمية.                            |                                                                                                           |

## الفرع الثاني: الدراسات العربية

خصصنا الدراسة في هذا الفرع لأهم الدراسات العربية التي اهتمت بموضوع علاقة نظم الدفع الإلكتروني بالشمول المالي وهي تتكون من مقالتين ومذكرتين:

- 1-نورس علي مردان الأسدي " تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي "المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي (AAJSR)، المجلد 02 العدد 01، مارس 2024.
- 2-نادر شعبان السواح؛ مبروك محمد السيد نصير" دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر «مذكرة تخرج 2019.
- 3-محمد موسى علي شحاتة " نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي «، جامعة مدينة السادات، 2019.
- 4-هايدي سامي محمد التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها على الشمول المالي في زيمبابوي، مجلة الدراسات الإفريقية، المجلد 46، العدد 03، يوليو 2024.

الجدول رقم (01-08): الدراسات العربية حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي

| الرقم | النوع | العنوان                                                                                      | المؤلف                                  | السنة | المنهجية                                                                               | النتائج                                                                                              | التوصيات                                                                                        |
|-------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي-دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي- | نورس علي مردان الأسدي                   | 2024  | قام الباحث بمعالجة الموضوع على ثلاثة أجزاء معتمداً في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي.  | - إن المركز العراقي يقدم الدفع الإلكتروني كوسيلة سريعة وفعالة لنقل الأموال وإجراء التعاملات المالية. | - تنظيم حملات توعية مستهدفة لتعزيز فهم الزبائن لفوائد الدفع الإلكتروني وكيفية استخدامه بفعالية. |
| 2     | مذكرة | دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في                   | نادر شعبان السواح مبروك محمد السيد نصير |       | قام الباحثان بتقسيم الدراسة إلى خمسة محاور اعتماداً على المنهج الاستقرائي والاستنباطي. | - وجود تأثير معنوي للشمول المالي في ظل تطبيق التكنولوجيا المالية.                                    | - نشر الوعي عن أهمية ومزايا المعاملات غير القائمة على النقد.                                    |

|   |                                                                                                                                        |                     |      |                                                                                                        |                                                                                                                           |                                                                                                                                        |      |
|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|   |                                                                                                                                        |                     |      |                                                                                                        | مصر                                                                                                                       |                                                                                                                                        |      |
| 3 | نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي | محمد موسى علي شحاتة | 2019 | قام الباحث بتقسيم دراسته إلى سبعة محاور معتمدا على المنهج الاستقرائي والاستنباطي لمعالجة موضوع الدراسة | - تساعد ابتكارات التكنولوجيا المالية في ترشيد تكاليف الخدمات المالية.<br>- يعزز الشمول المالي إجراءات حماية حقوق العملاء. | - ضرورة قيام البنوك المصرية بتوظيف ابتكارات التكنولوجيا المالية.<br>- ضرورة تطوير البنية التحتية للنظام المصرفي وتحسين أنظمة الائتمان. |      |
| 4 | التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها على الشمول المالي في زيمبابوي                                                                             | هايدي سامي محمد     | 2024 | اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي                                                 | - هناك علاقة ضعيفة بين معدل التضخم والشمول المالي.                                                                        | - العمل على تطوير الخدمات البنكية لما لها من دور فعال في تنوع الاقتصاد.                                                                | مقال |

### الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية حول نظم الدفع الإلكتروني وعلاقتها بالشمول المالي:

احتوى هذا الفرع دراستين أجنبيتين تناولتا موضوع دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي:

**1\_John K .Mwangi\* The Role of Digital Payment Systems in**

**FinancialInclusion: A Study of Mobile Banking Adoption in Kenya\* Journal**

of Management,Volume01,SSUE01.2024.

(جون ك. موانجي" دور أنظمة الدفع الرقمية في الشمول المالي: دراسة حول اعتماد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في كينيا" مجلة الاتجاهات البيئية والإدارة. المجلد 01، العدد 01 (2024).

**2-Nwobu Emmanuel Kenekukwu\* Electronic Payment System: Effect On Financial Inclusion In Nigeria\*** National College Of Ireland ؛4th May, 2022.

(نوبو إيمانويل كينيتشوكو، نظام الدفع الإلكتروني: تأثيره على الشمول المالي في نيجيريا. الكلية الوطنية الأيرلندية، 4ماي 2022).

الجدول رقم (01-09): الدراسات الأجنبية حول العلاقة بين نظم الدفع الإلكتروني والشمول المالي

| الرقم | النوع | العنوان                                                                                                 | المؤلف        | السنة | المنهجية                                                                                                                                                                       | النتائج                                                                                 | التوصيات                                                            |
|-------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1     | مقال  | The Role of Digital Payment Systems in Financial Inclusion: A Study of Mobile Banking Adoption in Kenya | جون ك. موانجي | 2024  | - تبحث الدراسة في دور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي في كينيا، تعتمد على تصميم بحثي كمي لتقييم العلاقة بين اعتماد الخدمات المصرفية والشمول المالي. | -إن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تلعب دورا هاما في تعزيز الشمول المالي في كينيا. | -العمل على تطوير الخدمات الرقمية وتوعية المواطنين بالثقافة الرقمية. |

|   |      |                                                                     |                         |      |                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                  |
|---|------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2 | مقال | Electronic Payment System: Effect On Financial Inclusion In Nigeria | نوبو إيمانويل كينيتشوكو | 2022 | <p>- تم اعتماد تصميم بحث بأثر رجعي لهذه الدراسة باستخدام بيانات مفصلة حول الوصول إلى الانترنت والشمول المالي.</p> <p>وقد ركزت على دولة نيجيريا ودور التكنولوجيا المالية في توفير الخدمات المالية للسكان</p> | <p>- تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على الشمول المالي في نيجيريا</p> <p>- إن الوصول إلى الانترنت يؤثر إحصائيا على الوصول إلى الخدمات المالية في نيجيريا.</p> | <p>- تعزيز مستويات الخدمات المالية من خلال تنفيذ عدد من التدخلات التي تهدف إلى تحسين بيئة الأعمال الأساسية للمؤسسات المالية.</p> |
|---|------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## خلاصة الفصل:

بعد دراسة الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي والعلاقة بينهما توصلنا إلى ما يلي:

~ إن وسائل الدفع الإلكتروني هي عملية تحويل للأموال من صورتها الورقية إلى صورة إلكترونية عن طريق شبكة الأنترنت، والتي نستعملها في حياتنا اليومية وهذا الفرق بينها وبين الوسائل التقليدية، فهي أداة دفع وسحب نقدي يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية، تضمن للمتعامل بها الشراء بالآجل على ذمة مصدرها. ومن الحصول على النقود اقتراضا من مصدرها أو من غيره بضمانة. وقد تنوعت هذه الوسائل بحسب طبيعتها والوظيفة التي وجدت لأجلها.

- ~ يساهم الشمول المالي في تحقيق العديد من المنافع الاقتصادية للمجتمع والاقتصاد ككل. وذلك من خلال إتاحة العديد من الفرص للاستفادة من الخدمات المالية لكل فئات المجتمع وخاصة الفئات المحرومة ذات دخل محدود.

A decorative frame with a double-line black border and a wavy, scalloped shape, enclosing the text.

# الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

**تمهيد:**

بعد التطرق إلى التعاريف والأدبيات النظرية حول وسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي نأتي في هذا الفصل لإسقاط ما تم دراسته نظريا على ميدان الدراسة الذي اخترناه والمتمثل في وكالة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية أدرار، بحيث نسعى من وراء هذا الفصل إلى تحقيق هدف أساسي وهو معرفة توفر مستوى واقع استخدام وسائل الدفع الالكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة.

وسيتم التطرق بالتفصيل والترتيب إلى وصف افراد عينة الدراسة مع ذكر الأساليب الإحصائية المعتمد عليها لمعالجة وتحليل أداة الدراسة، وفي الأخير يتم اختبار وتحليل أسئلة استمارة الاستبيان من أجل الوصول إلى نتائج علمية يمكن الوثوق بها.

## المبحث الأول: الطريقة والإجراءات

قصد الوصول إلى الأهداف المرجوة سندرج في هذا المبحث الأساليب والطرق التي تم اعتمادها في الدراسة التطبيقية، وهي تحتوي على العينة المدروسة وأداة الدراسة المستخدمة وطرق جمع البيانات وكذلك ثبات أداة الدراسة.

### المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية

نحاول في هذا المطلب التعرف على عينة الدراسة

**الفرع الأول: وصف عينة الدراسة "مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية - أدرار"**  
- مقدمة حول مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر:

خلال العشرية الأخيرة عرفت البلاد عدة تغيرات على جميع المستويات لقطاعاتها السياسية والاقتصادية. وبمقتضى المرسوم 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 تم إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات الذي كان يعتبر من بين القطاعات الاقتصادية النشطة، ويعرف هذا القطاع حاليا باسم البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.

وبمقتضى هذا المرسوم الأخير تفرع من قطاع البريد والمواصلات مؤسستين اقتصاديتين كبيرتين هما: بريد الجزائر واتصالات الجزائر، حيث يتواجد على مستوى كل ولاية مديرية ولآئية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال كممثل لوزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، ووحدة عملياتية لاتصالات الجزائر ووحدة ولآئية لبريد الجزائر.

وفيما يلي بطاقة تعريف \* للمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار \* نبرز من خلالها نشاطها الأساسي إضافة إلى إعطاء نبذة عن تطورها منذ نشأتها إلى يومنا هذا. وفي الأخير نقدم رسم تخطيطي يوضح الهيكل التنظيمي لمختلف مكاتب وأقسام المديرية.

### 1-تعريفها:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تخضع لقانون الوظيفة العمومي بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 58-03 المؤرخ في 05/02/2003 المتضمن تنظيم الإدارة المركزية لوزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال حيث ينص على إنشاء مديرية البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحديد مضمون الخدمات العامة للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتعريفات المطبقة عليها وكيفية تمويلها سواء من الدولة أو بمساهمة المتعاملين<sup>1</sup>، وجد مقرها بولاية أدرار.

1 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 29/39 يونيو سنة 2003م، المادة 1 ص 4. -

أكثر تحديد لمفهوم المديرية على النحو التالي:  
 الوزارة الوصية: البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال.  
 نوع الإدارة: لا مركزية.  
 الهيئة: المديرية الولائية.  
 الطابع الإداري: مؤسسة عمومية.  
 طبيعة النشاط: إداري.

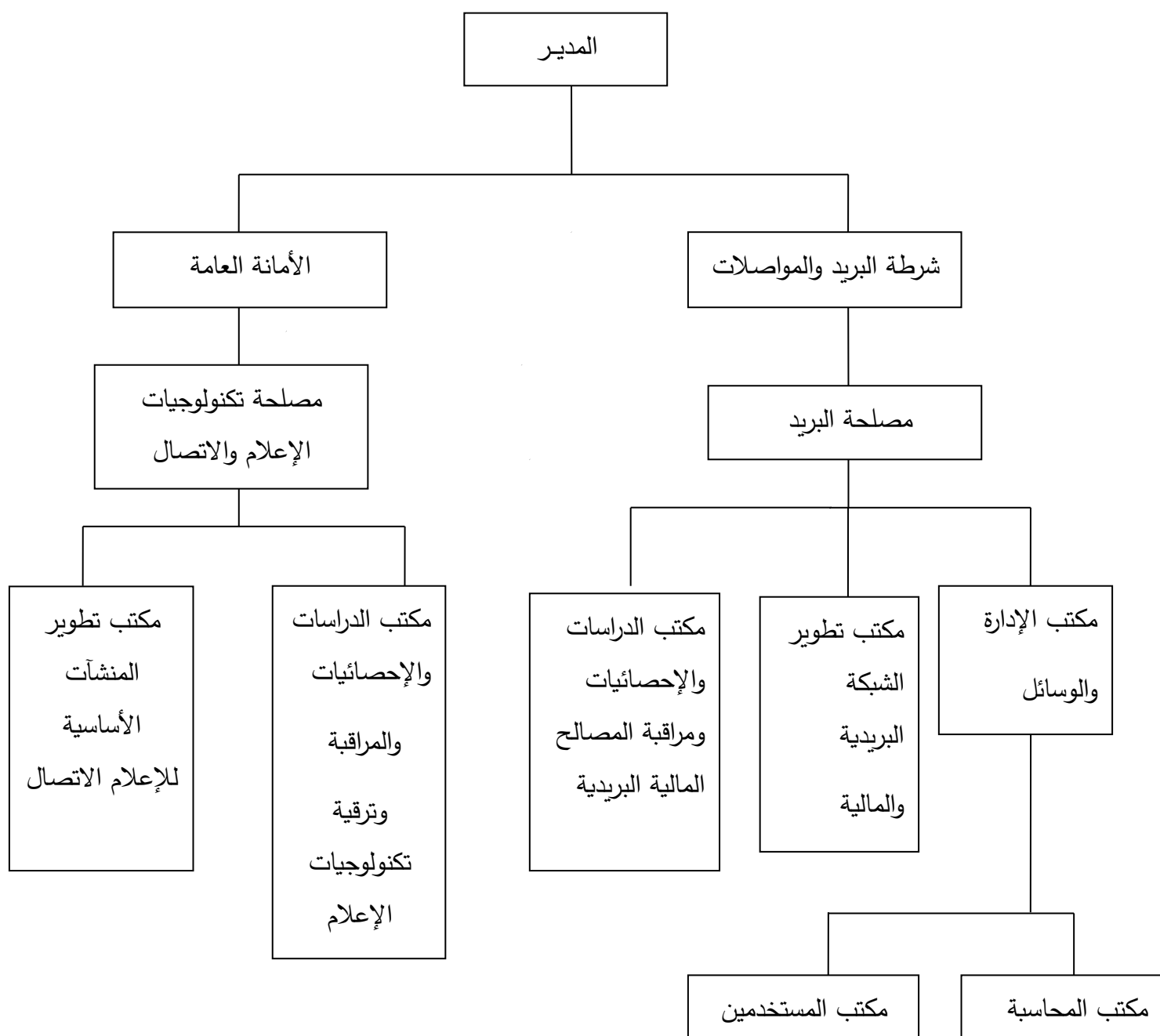
- الفرع الثاني: مؤشرات مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار<sup>1</sup>:**
- \* **مؤشرات البريد:**
    - عدد مكاتب البريد: 55.
    - عدد الموزعات الآلية: 25.
  - \* **مؤشرات الاتصالات**
    - عدد مشتركى الهاتف الثابت: 25955
    - عدد مشتركى الأنترنت الثابت: 37655
    - عدد مشتركى الهاتف النقال: 445088
    - عدد الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر: 04
    - عدد الوكالات التجارية لموبيليس: 02
    - عدد الوكالات التجارية لجيزي: 01
    - عدد الوكالات التجارية لأوريدو: 01

1- موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛ المصالح اللامركزية، [WWW.mpt.gov.dz](http://WWW.mpt.gov.dz)

### الفرع الثالث: هيكلتها:

في الآونة الأخيرة و في ظل التحولات الاقتصادية المتمثلة في "انفتاح السوق ،انضمام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة و تطور تكنولوجيات الإعلام الآلي.."يجد قطاع البريد و المواصلات نفسه مجبرا على التماشي و المحيط الجديد الذي يغلب عليه طابع النمو الدائم و المنافسة القوية مما استدعى إعادة هيكلة قطاع البريد و المواصلات ، و في هذا الإطار قامت الحكومة بإعادة هيكلة و تنظيم للقواعد العامة للبريد و المواصلات وفقا للقانون 03-2000 المؤرخ في 2000/08/05 المنظم للقواعد العامة للبريد و المواصلات و الذي يعتبر شهادة ميلاد قانونية لمؤسستي " بريد الجزائر و اتصالات الجزائر " و تم تغيير إسم قطاع البريد و المواصلات إلى قطاع البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال ، و إنشاء سلطة ضبط مستقلة للبريد و تكنولوجيات الإعلام تشرف عليه وزارة البريد و تكنولوجيات الإعلام و الاتصال بالإضافة إلى إنشاء سلطة ضبط مستقلة للبريد و المواصلات تتعاون مع الوزارة في المشاريع المتعلقة بهذا القطاع و المشاركة في تمثيل الجزائر في المنظمات الدولية .

الشكل رقم (01-02): هيكل مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار



المصدر: مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار

## المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: مصادر جمع البيانات: اعتمدنا لإتمام هذه الدراسة على مصادر أولية ومصادر ثانوية وهي:

- أ- المصادر الأولية: وتتمثل في استخدام المراجع والمصادر المتوفرة في المكتبات بهدف كتابة الجانب النظري للبحث، منها الكتب والمقالات، الدراسات والبحوث، الرسائل الجامعية.
  - ب- المصادر الثانوية: تتمثل في جمع المعلومات عن طريق إجراء المقابلات الشخصية وعن طريق أداة الدراسة المتمثلة في استبانة تم تصميمها وتطويرها بعد الاطلاع على العديد من الدراسات ذات العلاقة بموضوع الدراسة وتتكون من جزئين الجزء الأول يضم البيانات الشخصية والوظيفية للمستجوب (الجنس، الفئة العمرية، المستوى العلمي) أما الجزء الثاني فيحتوي على محاور الاستبانة التي تضمنت محورين الأول منهما يعالج المتغير المستقل "استخدام وسائل الدفع الإلكتروني" أما المحور الثاني فيعالج المتغير التابع "الشمول المالي والتأثيرات"
- الفرع الثاني: المنهجية المتبعة في التحليل الإحصائي

تمت الاستعانة بالعديد من الوسائل الإحصائية للتأكد من صحة نموذج الدراسة إحصائياً وكان ذلك عبر مراحل حيث قمنا أولاً بإدخال البيانات في برنامج التحليل الإحصائي؛ وقبل إدخال البيانات في برنامج SPSS يجب ترميز وتبويب الاستبيان لتسهيل إدخال البيانات.

## الفرع الثالث: الأدوات الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences [SPSS] النسخة 26 وتم استخدام الأسلوبين الإحصائيين التاليين:

1- التكرارات والنسب المئوية: لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.

2- معامل الفاكرومباخ

3- التوزيع الطبيعي

4- معامل الانحدار الخطي البسيط

5- اختبار الفروق Wallis Kruskal واختبار Mann-Whitney

## المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى قياس ثبات الدراسة واستعراض خصائص الدراسة والتعرف على اتجاهات وآراء المستجوبين حول متغيرات الدراسة والمتمثلة في نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة.

### المطلب الاول: قياس ثبات أداة الدراسة.

#### الجدول رقم (01-02): نتائج اختبار الفاكرومباخ

| العبارة               | القيمة |
|-----------------------|--------|
| نظام الدفع الالكتروني | 0.830  |
| الشمول المالي         | 0.804  |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يبين الجدول السابق أن المعامل الفاكرومباخ لمحور الدراسة المتمثلة في نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي، أكبر من 70% مما يدل على أن أداة الدراسة تتميز بثبات عالي أي أنها تقيس ما وضعت لأجله.

### التوزيع الطبيعي:

#### جدول رقم (02-02): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

| shapiro-wilk |     |             |                       |
|--------------|-----|-------------|-----------------------|
| Sig.         | df  | Statistique |                       |
| 0.000        | 150 | 0.343       | نظام الدفع الالكتروني |
| 0.000        | 150 | 0.313       | الشمول المالي         |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ومن النتائج الموضحة في الجدول أعلاه يتضح أن القيمة الاحتمالية لمحور نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المحاور لا تتبع التوزيع الطبيعي وهو ما يؤكد إمكانية تطبيق خطة النموذج حيث تم استخدام الاختبارات لا معلمية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

## المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة:

سنتطرق خلال هذا المطلب الى عرض خصائص الدراسة.

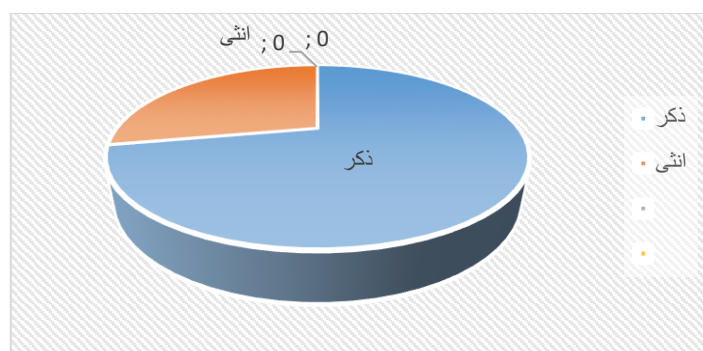
1. الجنس: من مجموع 150 استمارة تم معالجتها، استخرجنا الجدول التالي:

الجدول رقم (02-03): توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس

| الجنس   | التكرار | نسبة |
|---------|---------|------|
| ذكر     | 108     | 72,0 |
| انثى    | 42      | 28,0 |
| المجموع | 501     | 100  |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (02-02): تكرارات أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن نسبته (72%) من مجتمع الدراسة كانت من الذكور والبالغ عددهم 108 وتمثل الاناث ما نسبة (28%) من المجتمع والبالغ عددهم 42 ومنه نلاحظ أنه يوجد فرق كبير بين النسبتين.

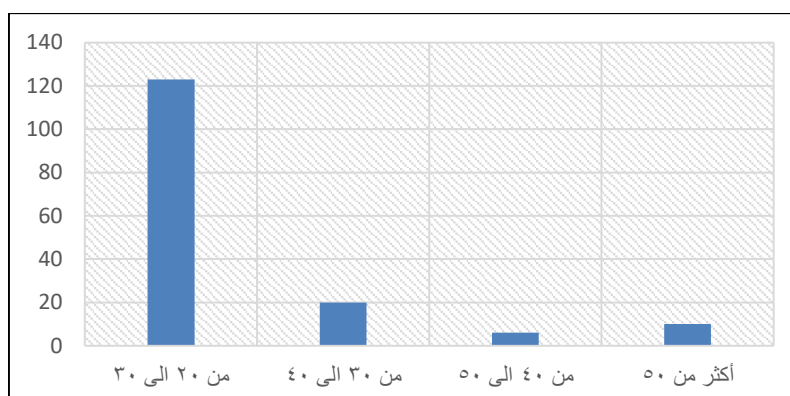
2. العمر: من مجموع 150 استمارة تم معالجتها، استخرنا الجدول التالي:

الجدول رقم (02-04): توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر

| السن (سنة)   | التكرار | النسبة |
|--------------|---------|--------|
| من 20 الى 30 | 123     | 82,0   |
| من 30 الى 40 | 20      | 13,3   |
| من 40 الى 50 | 6       | 4,0    |
| أكثر من 50   | 01      | 0,7    |
| Total        | 150     | 100    |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل (02-03): تكرارات أفراد العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل السابق، ان غالبية افراد العينة تتراوح اعمارهم من 20 سنة الى 30 سنة حيث بلغت نسبتهم (82%) من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 123، وتليها فئة الافراد الذين تتراوح اعمارهم من 30 سنة الى 40 سنة بنسبة (13.3%) من مجتمع الدراسة وبلغت نسبة الافراد الذين تتراوح اعمارهم من 40 الى 50 سنة (4 %) وسجلت النسبة الاقل لذي فئة الافراد الذين يفوق سنهم 50 سنة (0.7%).

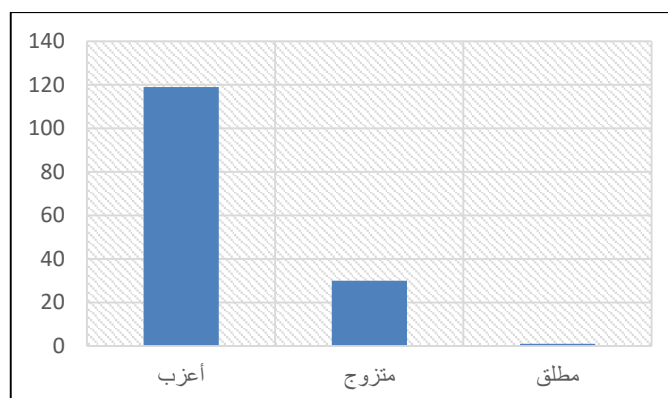
3. الحالة الاجتماعية: من مجموع 150 استمارة تم معالجتها، استخرنا الجدول التالي:

الجدول رقم (02-05): توزيع مجتمع الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

| الحالة | التكرار | النسبة |
|--------|---------|--------|
| أعزب   | 119     | 79,3   |
| متزوج  | 30      | 20,0   |
| مطلق   | 1       | ,70    |
| Total  | 150     | 100    |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم (02-04): تكرارات أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من مخرجات برنامج spss

من الشكل أعلاه، نجد أن الفئة الغالبة لأفراد العينة الاحصائية ضمن فئة أعزب إذ تمثل نسبتهم 79.3% من مجموع الأفراد، وتليهم الافراد الذين هم ضمن فئة متزوج والبالغ عددهم 30 فرد وهم يمثلون ما نسبة 20 % بينما سجلت النسبة الاقل لدى الافراد الذين هم ضمن فئة مطلق والتي تساوي 0.7%.

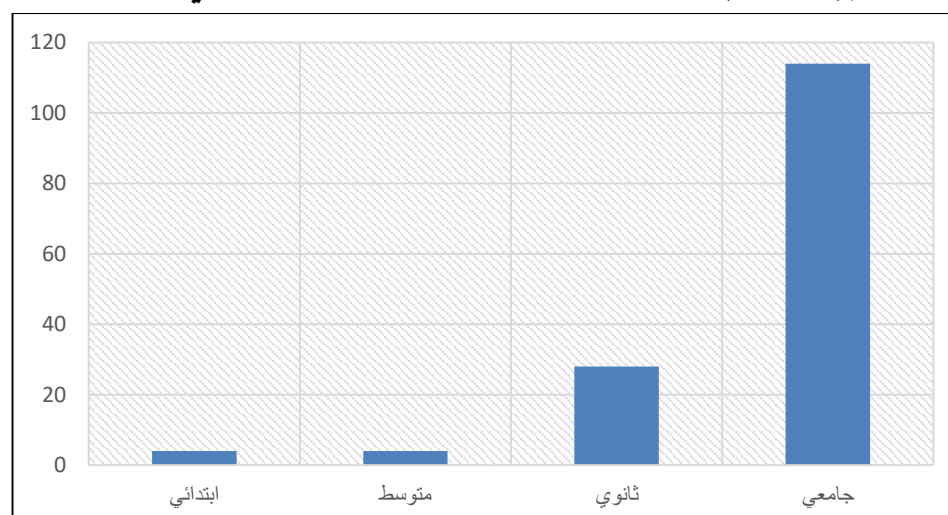
4-المستوى الدراسي: من مجموع 150 استمارة تم معالجتها، استخرنا الجدول التالي:

الجدول رقم(02-06): توزيع مجتمع الدراسة حسب المستوى الدراسي

| الحالة  | التكرار | النسبة |
|---------|---------|--------|
| ابتدائي | 4       | 2,7    |
| متوسط   | 4       | 2,7    |
| ثانوي   | 28      | 18,7   |
| جامعي   | 114     | 76,0   |
| Total   | 150     | 100,0  |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

الشكل رقم(02-05): تكرارات أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من مخرجات برنامج spss

من الشكل أعلاه، نجد أن الفئة الغالبة لأفراد العينة الاحصائية من حملة الشهادات الجامعية إذ تمثل نسبتهم 76% من مجموع الأفراد، وتليهم فئة الافراد ذو مستوى ثانوي والبالغ عددهم 28 فرد وهم يمثلون 18.7% وسجلت النسبة الاقل لدى فئة الافراد ذو مستوى ثانوي وابتدائي والتي تساوي 2.7%.

المطلب الثالث: دراسة اتجاه آراء المستجوبين حول محاور الاستبيان

الفرع الاول: دراسة اتجاه آراء المستجوبين حول محور نظام الدفع الالكتروني

نستعرض آراء اتجاه أفراد العينة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم(02-07): اتجاه آراء المستجوبين حول محور نظام الدفع الالكتروني

| رقم                   | العبارة                                                                | المتوسط | الانحراف المعياري | الاتجاه   | الترتيب |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|-----------|---------|
| 01                    | أنا أجد ان استعمال الدفع الالكتروني يسهل من معاملاتي المالية بشكل كبير | 2,05    | ,2780             | غير موافق | 06      |
| 02                    | انا اشعر بالأمان عند استخدام الدفع الالكتروني لمعظم تعاملاتي           | 2,23    | ,5360             | غير موافق | 01      |
| 03                    | الدفع الالكتروني يلبي احتياجاتي المالية بشكل فعال                      | 2,12    | ,4060             | غير موافق | 05      |
| 04                    | أفضل استخدام الدفع الالكتروني على الطرق التقليدية للدفع                | 2,23    | ,5480             | غير موافق | 02      |
| 05                    | انا اوصي عائلتي واصدقائي باستخدام وسائل الدفع الالكتروني               | 2,20    | ,4630             | غير موافق | 03      |
| 06                    | بشكل عام انا راض عن تجربتي مع الدفع الالكتروني                         | 2,13    | ,3950             | غير موافق | 04      |
| نظام الدفع الالكتروني |                                                                        | 2,16    | ,3290             | غير موافق |         |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمحور نظام الدفع الالكتروني بلغ (2.16) وهي قيمة تتدرج ضمن المجال (1.81-2.60) والتي تتجه الى درجة غير موافق، كما نلاحظ عدم وجود تشتت كبير في لآراء المستجوبين حول فقراته، ويظهر ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري المقدر بـ (3290.).

ونلاحظ أن قيم المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين القيمة (2.23) والقيمة (2.05)، وهي قيم تعكس بأن آراء المستجوبين تتجه الى درجات غير موافق ؛ بحيث كانت أعلى قيمة للعبارة رقم

(02) والتي تنص على " انا اشعر بالأمان عند استخدام الدفع الالكتروني لمعظم تعاملاتي"، و حلت العبارة رقم 04 في المرتبة الثانية والتي تنص على " افضل استخدام الدفع الالكتروني على الطرق التقليدية للدفع" بمتوسط 2.23 وانحراف معياري 0.548 وهي تتجه الى درجة غير موافق، اما باقي العبارات فكانت قيمها تتراوح بين 2.20 و 2.12، وحلت العبارة رقم 04 في المرتبة الأخير والتي تنص على "أنا أجد ان استعمال الدفع الالكتروني يسهل من معاملاتي المالية بشكل كبير " بمتوسط حسابي 205 وانحراف معياري 0.278 وهي تتجه الى درجة غير موافق.

### الفرع الثاني: دراسة اتجاه آراء المستجوبين حول محور الشمول المالي

نستعرض آراء اتجاه أفراد العينة من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

### الجدول رقم (02-08) اتجاه آراء المستجوبين حول محور الشمول المالي:

| الترتيب | الاتجاه   | الانحراف<br>المتوسط<br>المعياري | العبارة | رقم |
|---------|-----------|---------------------------------|---------|-----|
| 05      | غير موافق | 4590,                           | 2,15    | 01  |
| 03      | غير موافق | 6250,                           | 2,31    | 02  |
| 01      | غير موافق | 7200,                           | 2,38    | 03  |
| 02      | غير موافق | 6970,                           | 2,36    | 04  |
| 04      | غير موافق | 6120,                           | 2,30    | 05  |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لمحور نظام الدفع الالكتروني بلغ (2.16) وهي قيمة تتدرج ضمن المجال (1.81-2.60) والتي تتجه الى درجة غير موافق، كما نلاحظ عدم وجود

تشنت كبير في لآراء المستجوبين حول فقراته، ويظهر ذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري المقدر بـ (0.329).

ونلاحظ أن قيم المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين القيمة (2.38) والقيمة (2.15)، وهي قيم تعكس بأن آراء المستجوبين تتجه الى درجات غير موافق؛ بحيث كانت أعلى قيمة للعبارة رقم (03) والتي تنص على " الخدمات المالية المتاحة لي تلبي احتياجاتي المالية بشكل كاف."، وحلت العبارة رقم 04 في المرتبة الثانية والتي تنص على " انا اثق في المؤسسات المالية التي أتعامل معها واشعر بالأمان عند استخدام خدماتها." بمتوسط 2.36 وانحراف معياري 0.697 وهي تتجه الى درجة غير موافق، اما باقي العبارات فكانت قيمها تتراوح بين 2.31 و 2.30، وحلت العبارة رقم 01 في المرتبة الأخير والتي تنص على " انا املك حسابا بنكيا او حسابا مالية رسميا يمكنني الوصول اليه بسهولة " بمتوسط حسابي 2.15 وانحراف معياري 0.459 وهي تتجه الى درجة غير موافق.

#### المطلب الرابع: اختبار الفرضيات ومناقشتها:

##### الفرضية الرئيسية الأولى:

- هل يوجد أثر لنظام الدفع الالكتروني على الشمول المالي عند مستوى الدراسة 5%.

$H_0$ : لا يوجد إثر لنظام الدفع الالكتروني على الشمول المالي

$H_1$ : يوجد إثر لنظام الدفع الالكتروني على الشمول المالي

#### الجدول رقم (02-09): نتائج اختبار الفرضية الأولى

| معاملات نموذج الانحدار |          |          |         |          |                         |
|------------------------|----------|----------|---------|----------|-------------------------|
| اختبار T               | F        | معامل    | معامل   | معامل    | الفرضية الرئيسية الأولى |
|                        | المحسوبة | الانحدار | التحديد | الارتباط |                         |
|                        | 42.519   | 0.677    | 0.223   | 0.472    |                         |
|                        | 3.696    |          |         |          |                         |
| مستوى الدلالة          |          |          |         |          |                         |
| 0.000                  |          |          |         |          |                         |
| 839 X+ 0.0.677Y=       |          |          |         |          | معادلة النموذج          |

المصدر: بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق الذي يعرض نتائج الفرضية الرئيسية ان قيمة معامل الارتباط التي بلغت 0.472 وهي تشير الى وجود علاقة ارتباط متوسطة وموجبة بين نظام الدفع الالكتروني و الشمول المالي، و أن 22.3 % من التغير الحاصل في الشمول المال يعود الى نظام الدفع الالكتروني، وبلغت قيمة معامل الانحدار 0.677 وهو ذو تأثير معنوي لان القيمة الاحتمالية اقل من مستوى معنوية 0.05 والتي تساوي 0.000، وبلغت قيمة الاختبار T المحسوبة 3.696 وهي اكبر من القيمة الجدولية 1.96 ويتضح من خلال قيمة F التي كانت اكبر من القيمة الجدولة والتي بلغت 42.519 أي ان النموذج يتميز بجودة معنوية، وبالتالي يمكن قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفر أي " يوجد إثر لنظام الدفع الالكتروني على الشمول المالي "

#### اختبار الفروق:

- سنتطرق الى اختبار وجود الفروق في الإجابات بين مجموعات المتغيرات الشخصية والوظيفية، وقبل اختبار الفرضيات وجب التأكد من اعتدالية التوزيع من عدمه ومن خلال اختبار شبيرو-ويلك الذي يوضح أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي بالنسبة لمحور تغيير صورة واسم العلامة التجارية، وبالتالي سنعتمد على اختبار T test واختبار anova one wey في اختبار الفروق اما بالنسبة للمتغير ولاء المستهلك لا يتبع التوزيع الطبيعي فإننا سنعتمد على اختبار Mann-Whitney واختبار Kruskal-Wallis الاخرى فسنعتمد على اختبار حيث سنقوم برفض الفرضية الصفرية إذا كانت القيمة الاحتمالية اقل من مستوى الدلالة اقل من 5%.

#### الفرضية الرئيسية الثانية:

• هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الموظفين حول تغيير صورة واسم العلامة التجارية تعزى (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

للإجابة عن السؤال السابق يمكن صياغة الفرضيات الإحصائية التالية:

$H_0$  : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الموظفين حول تغيير صورة واسم العلامة التجارية تعزى (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

$H_1$  توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الموظفين حول تغيير صورة واسم العلامة التجارية تعزى (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

الجدول رقم: (02-10): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة

| المتغير       | نوع الاختبار  | مستوى الدلالة |
|---------------|---------------|---------------|
| الجنس         | T test        | 0,695         |
| العمر         | anova one way | 0,134         |
| المؤهل العلمي | anova one way | 0,460         |

المصدر: بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الافراد نحو محور الحوافز كانت محصورة بين 0.134 و 0.695 وهي أكبر من مستوى المعنوية وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية الديلة ومنه يمكن القول انه " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الموظفين حول تغيير صورة واسم العلامة التجارية تعزى (الجنس، العمر، المستوى التعليمي) " .

### الفرضية الرئيسية الثالثة:

- هل توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
- للإجابة على السؤال السابق يمكن صياغة الفرضيات الاحصائية التالية:
- $H_0$  : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي) ..
- $H_1$  : توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).

الجدول (02-11): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة

| نظام الدفع<br>الالكتروني |                | الشمول المالي |               |
|--------------------------|----------------|---------------|---------------|
| المتغير                  | نوع الاختبار   | مستوى الدلالة | مستوى الدلالة |
| الجنس                    | Mann-Whitney   | 0.988         | 0.289         |
| العمر                    | Kruskal-Wallis | 0.897         | 0.774         |
| الحالة الاجتماعية        | Kruskal-Wallis | 0.980         | 0.303         |
| المؤهل العلمي            | Kruskal-Wallis | 0.303         | 0.221         |

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية لاختبار الفروق بالنسبة لإجابات الافراد نحو محور نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي كانت محصورة بين 0.221 و 0.988 وهي أكبر من مستوى المعنوية وبالتالي نقبل الفرضية الصفري ونقبل الفرضية البديلة ومنه يمكن القول انه " لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول نظام الدفع الالكتروني والشمول المالي تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي) "

### خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل دراسة علاقة وأثر نظام الدفع الالكتروني على الشمول المالي حيث تم توزيع استبانة إلكترونية على عينة عشوائية مكونة من 150 فرداً، بهدف معرفة آرائهم وتوجهاتهم حول الموضوع. وقد توصلنا من بعد معالجة البيانات الى النتائج التالية:

- **الفرضية الرئيسية الأولى:** من خلال القيمة SIG التي كانت أقل من 0,05 ومنه يمكن القول إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظام الدفع الالكتروني على الشمول المالي عند مستوى الدلالة 5%،
- **الفرضية الرئيسية الثانية** من خلال اختبار T test واختبار ANOVA ONE WAY تبين انه لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الافراد حول نظام الدفع الالكتروني تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).
- **الفرضية الرئيسية الثالثة:** من خلال اختبار Kruskal-Wallis واختبار Mann-Whitney تبين أنه لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الأفراد حول محور الشمول المالي تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي)".



خاتمة



- لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تطوراً ملحوظاً في وسائل الدفع الإلكتروني؛ فقد جاء هذا التطور متماشياً مع متطلبات العصر، خاصة في مجال التجارة الإلكترونية والمعاملات المالية. إذ إن موضوع "نظم الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي"؛ قد حظي باهتمام الدارسين العرب والأجانب. وهذا ما أشرنا إليه في هذه الدراسة الميدانية، بحيث حاولنا الإجابة عن الإشكالية المطروحة والمتمثلة في " كيف يمكن أن يساهم استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي بمديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية بأدرار؟" بالاستعانة بمختلف الأساليب الإحصائية، حيث توصلنا في خاتمة هذه الدراسة إلى مجموعة من النقاط أهمها:

## 1-نتائج الدراسة:

### أ-نتائج الجانب النظري للدراسة:

- ✓ تعبر وسائل الدفع عن الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها وقد تطورت وسائل الدفع عبر العصور، وذلك تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال.
- ✓ الحاجة والتطور وظهور الأنترنت هي أحد أهم الأسباب التي أدت إلى تطور طرق الدفع حيث تم استبدال وسائل الدفع التقليدية، بطرق دفع أخرى أكثر حداثة تعتمد على الطابع غير الملموس أو الطابع الافتراضي، حيث نجد البطاقات والمحافظ الإلكترونية والشيكات والنقود لإلكترونية والرقمية وغيره.
- ✓ تساهم وسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل وغيرها من العمليات الأخرى بطرق إلكترونية دون الحاجة للذهاب إلى البنك.
- ✓ إن وسائل الدفع الإلكتروني تقدم خدمات بمميزات أفضل من الخدمات التقليدية لما توفره من وقت وجهد.
- ✓ رغم حداثة وسائل الدفع الإلكتروني وما توفره من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر التي يمكن حمايتها بواسطة طرق إلكترونية كالتوقيع الإلكتروني، التشفير والبصمة الإلكترونية.

### ب-نتائج الجانب التطبيقي للدراسة:

- ✓ لقد ساهمت وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي من خلال تقليل تكلفة الخدمات المالية وتقريب الوكالة من المواطن.
- ✓ أهم وسائل الدفع الإلكترونية التي تساعد في تحسين المعاملات لدى مديرية البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية بأدرار تتمثل في البطاقات البنكية، وبالأخص البطاقة الذهبية.

- ✓ إن من أهم الصعوبات التي يواجهها عملاء مديرية البريد بأدرار في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو ضعف شبكة الأنترنت.
- ✓ لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الأفراد حول محور الشمول المالي تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي)
- ✓ لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية في إجابات الأفراد حول محور الدفع الإلكتروني تعزى (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي).

## 2-التوصيات:

- على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، واستنادا إلى ما تمّ عرضه من خلال عينة الدراسة يمكن تقديم بعض التوصيات التي نرى بأنها تساهم في تعزيز الشمول المالي بواسطة نظم الدفع الإلكتروني، وهي كالآتي:
- ✓ العمل على تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية، لتسريع تسوية العمليات عبرها، مما يرغب في التعامل إلكترونيا.
  - ✓ التحسيس بأهمية الدفع الإلكتروني في الحماية من الممارسات غير المشروعة على غرار تزوير الأوراق النقدية، والترويج لدوره في تعزيز الشمول المالي من خلال إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من أي مكان، خاصة إذا كان ذلك بواسطة الهاتف المحمول.
  - ✓ على المديرية أن تقوم بوضع خطط وبرامج تكوينية حول طرق الاستخدام الأمثل لوسائل الدفع الإلكتروني وذلك لضرورة الارتقاء بالعنصر البشري وتدريب الإطارات المصرفية على استخدامات أحدث النظم البنكية.
  - ✓ يستوجب على مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار أن تتوسع في وسائل الدفع الإلكتروني وذلك لجلب الكثير من العملاء.
  - ✓ الوقوف على توفير أجهزة الدفع الآلية في مختلف الفروع والعمل على تطويرها لتعزيز فكرة العمل المصرفي.

## 3-آفاق الدراسة:

- ✓ أثر الابتكار الإلكتروني في نظام الدفع الإلكتروني على توسيع قاعدة الشمول المالي - بريد الجزائر أنموذجا-.

- ✓ تطور أنظمة الدفع الإلكتروني ودورها في التحول نحو الاقتصاد الرقمي-دراسة تطبيقية-.
- ✓ دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى الشباب الجامعي.
- ✓ دور البنوك المركزية في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني لتحقيق الشمول المالي-دراسة حالة-

وفي الأخير نرجو أن نكون قد أفدناكم ولو بالقليل بما جاء في مضمون الدراسة، فإن أصبنا فمن الله وإن أخطأنا فمن أنفسنا والشيطان، والسلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته.

# قائمة المصادر والمراجع

❖ الكتب:

- إبراهيم أحمد عبد الخالق؛ التجارة الإلكترونية دراسة تطبيقية على المكتبات؛ مكتبة ملك فهد الوطنية للنشر والتوزيع؛ ط 1431 هـ / 2010م.
- إبراهيم بختي؛ التجارة الإلكترونية مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة؛ ديوان المطبوعات الجامعية؛ 9-2005.
- رضوان رأفت؛ عالم التجارة الإلكترونية؛ المنظمة العربية للتنمية الإدارية؛ مصر. 1999م.
- محمد الصيرفي؛ التجارة الإلكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع، ط 1؛ 2005.
- محمد سعيد شريف؛ التجارة الإلكترونية؛ دار البراء. طبعة يناير 2007.
- محمد عبد حسين الطائي؛ التجارة الإلكترونية؛ دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ط 1، 2010.
- مصطفى يوسف كافي؛ النقود والبنوك الإلكترونية؛ دار رسلان للطباعة والنشر والتوزيع سوريا دمشق؛ ط 2011م.
- منير نوري؛ التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني؛ ديوان المطبوعات الجامعية، ط 2014.
- نغم حسين نعمة، أحمد مطر، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس؛ دار الأيام للنشر والتوزيع؛ عمان ط 2019.

❖ المقالات:

- أبو بكر بوسالم، آمنة قاجة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة الماليزية - نموذج؛ مجلة التنمية والاستشراق للبحوث والدراسات. المجلد 01. العدد 01. ديسمبر 2016.
- أحمد مؤيد عبد الله؛ وفاء جعفر أمين " دور وسائل الدفع الإلكتروني في توليد الفرص الاقتصادية والتنمية / مقاربات إقليمية وتحديات وطنية لغاية عام (2021) " مجلة الإدارة والاقتصاد المجلد 49، العدد 142، آذار 2024.
- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية / العدد 29/39 يونيو سنة 2003م، المادة 1
- الزين منصوري؛ وسائل وأنظمة الدفع والساد الإلكتروني عوامل الانتشار وشروط النجاح؛ مجلة الاقتصاد الجديد العدد ديسمبر 2009.

- أمينة ولد عوالي، صادق صفيح، تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الجزائر، دفاتر البحوث العلمية، المجلد 09. العدد 02. 2021.
- أوس فخر الدين أيوب، عبد الرحمان محمد أحمد "أثر تطور وسائل الدفع الإلكتروني على الناتج المحلي الإجمالي «مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 01. العدد 5. 2021.
- آية عادل محمود؛ أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك؛ مجلة الدراسات المالية والتجارية؛ العدد 03. 2021.
- أيمن بوزانة؛ وفاء خمدوش؛ واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية؛ مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12. العدد 01. 2021.
- جمال محمود عطية؛ نور الإيمان حلمي، ألاء ممدوح القاضي " التجارب الدولية في الشمول المالي - دراسة قياسية مقارنة-، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 33، العدد 01، 2019.
- جميل أحمد؛ بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر؛ مجلة الاقتصاد الجديد، العدد ديسمبر 2009.
- حميد قرومي، نجية ضحاك، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 24، أوت 2014.
- دراجي راقي " دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا- كوفيد 19-«؛ مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، عدد خاص، الجزء 02. مارس 2023.
- رشيد خميلي؛ واقع وآفاق الشمول المالي الرقمي في البلدان العربية؛ مجلة أداء المؤسسات الجزائرية ABPR؛ المجلد 11. العدد 02. 2022.
- صورية شنبي، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية - تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية - مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03. العدد 02-2018.
- عبد العزيز صحراوي، فائزة العراف "فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19 بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا"؛ مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير المجلد 13. العدد 03، 2020.
- عبد القادر قطاف، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية؛ العدد 01. المجلد 06. 2023.

- عزيز بوطالب، التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة؛ المجلد 08/ العدد 01 جوان 2023.
- فاطيمة الزهرة العشابي؛ التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكتروني ومحاولات علاجها، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد/2021.
- فخر الدين حداد، البطاقات الائتمانية بين الحكم الشرعي والواقع المصرفي - المصارف الجزائرية نموذجاً -؛ مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية؛ المجلد 14. العدد 01. 2021.
- كريمة بوقرة؛ محمد بوطلالة " واقع الشمول المالي وتحدياته -الأردن والجزائر نموذجاً-« مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، جوان 2020.
- محمد السيد يوسف أحمد قمر " واقع وتحديات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية خلال الفترة (2004-2022)- دراسة تحليلية-" مجلة روح القوانين، العدد 107، يوليو 2024.
- محمد بوطلالة، كريمة بوقرة، واقع الشمول المالي وتحدياته -الأردن والجزائر نموذجاً-، مجلة اقتصاد المال والأعمال JFBE، المجلد 04، العدد 2. جوان 2020.
- محمد بوعتلي؛ تقييم واقع البطاقات وتطويرها في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية، أبريل 2022.
- محمد مغنم، سفيان أبجري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية؛ مجلة المدير، المجلد 09، 2022.
- محمد موسى علي شحاتة " نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي"، جامعة مدينة السادات، 2019 .
- مروان بن قيدة، بهناس عباس، الإمكانيات والفرص الواعدة للاستثمار في التكنولوجيا المالية وأثره على دعم المول المالي بالبلدان العربية، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، المجلد 12؛ العدد 01. جوان 2023.
- مريم كردوسي، أمال براهيمية " وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية" مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11. العدد 2(2022).

- مي محمد، نعيم خريسات؛ إيجابيات وسلبيات الدفع الإلكتروني في المؤسسات الحكومية؛ المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 41، 2 آذار 2022م.
- نارجس معمري، حميدة أوكيل " الشمول المالي في الجزائر واقع وتحديات " مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01 (ديسمبر 2019).
- نواري لعلاوي، عبد الرؤوف حماني " مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا-" مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، المجلد 05. العدد 12 (2020).
- نواري لعلاوي، عبد القادر خليل " دور وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر -دراسة تحليلية خلال فترة (2016-2020)" المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، المجلد 07. العدد 01 (2022).
- نورس علي مردان الأسدي " تأثير وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي " المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي (AAJSR)، المجلد 02 العدد 01، مارس 2024.
- هاجرة ديدوش، عبد الغني حريري "وسائل الدفع الإلكتروني بين النظرية والتطبيق - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري -وكالة شلف-: مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02 (2022).
- هايدي سامي محمد التكنولوجيا الرقمية وتأثيرها على الشمول المالي في زيمبابوي، مجلة الدراسات الإفريقية، المجلد 46، العدد 03، يوليو 2024.
- وريدة لرجان؛ مريم قلال؛ ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي؛ مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية. المركز الجامعي الوشرسي، تيسمسيلت، الجزائر العدد الرابع؛ سبتمبر 2018.
- وئام ملاح؛ دور تكنولوجيا التطبيقات المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر؛ مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08. العدد 01 جوان 2023.

#### ❖ الرسائل العلمية:

- إلهام جبالبة، جهاد ربايعية "دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة قالمة-" مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة 08 ماي 1945 -قالمة- 2022-2023.

- ذهبية هناء شعراوي " أثر الشمول المالي في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر - دراسة مقارنة بنك السلام AGB-BNA -مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية وبنوك؛ جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021-2022.
- سعاد قومني، سامية سليمان، أثر الدفع الإلكتروني على الشمول المالي دراسة حالة القطاع المصرفي بالجزائر خلال الفترة (2010-2020)، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية. تخصص مالية وبنوك. جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر - 2023/2024.
- عبد الصمد حوالف؛ النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه؛ كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، 2014/2015م.
- محمد حمزة يوسف الطفيلي " أثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعض متغيرات الاقتصاد الكلي -تجارب دول مختارة مع الإشارة للعراق-"؛ رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة كربلاء 2023.
- مروة كردوسي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية-أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر تنويع ورقمنة الاقتصاد الجزائري (LDNEA)، 2023/2024.
- مروى معروف؛ رحمة رحو؛ أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعين تموشنت وكالة العامرية770)؛ مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي؛ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير؛ جامعة بالحاج بوشعيب، عين تموشنت؛ 2022-2023.
- مصطفى نزار ياس " مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020-مذكرة لنيل متطلبات درجة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، جامعة البصرة، 2022.
- نادر شعبان السواح؛ مبروك محمد السيد نصير " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر " مذكرة تخرج 2019.

- نبيل جودي، زكرياء صبيحي " دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية -دراسة حالة بنك السلام فرع ورقلة-"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021-2022.
- نوال بلعباس؛ بطاقة الانتماء كوسيلة من وسائل الدفع الحديثة؛ أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في القانون؛ كلية الحقوق؛ جامعة الجزائر 1. 2016/2017م.
- نور الدين جليد: تطوير وسائل الدفع في الجهاز المصرفي الجزائري؛ رسالة ماجستير؛ كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والسياسية؛ جامعة الجزائر 2006.
- هبا كنه " واقع تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها في الأداء المصرفي -دراسة ميدانية على بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا-" بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA؛ الجامعة الافتراضية السورية، 2022.

#### ❖ الملتيقيات

- عبد الكريم بوغزالة أمحمد، الاخضر بن عمر؛ دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة الجزائر 2016-2021 - الملتيقى الدولي " البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية الفرص والتحديات والآفاق ". 18 جوان 2022.
- عبد الهادي نجار، المصرفية الإلكترونية وآلية تداولها، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية مداخله مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، جامعة بيروت العربية 2002.

#### ❖ المراجع الأجنبية:

- Badar Alam Iqbal, Shaista Sami\* Role of banks in financial inclusion in India\* Contaduría y Administración. Septiembre 2016.
- Deena M. Burjorjee et Barbara Scola \* Une approche systémique de l'inclusion financière Guide à destination des bailleurs de fonds \* CGAP. Septembre 2015.

- Hans J. Blommestein؛ Bruce J. Summers\*Banking and the Payment System  
\* **The IMF has launched** 2009–2010.
- John K .Mwangi\* The Role of Digital PaymentSystems in Financial  
Inclusion : A Study of Mobile Banking Adoption in Kenya\* Journal of  
Management,Volume01. SSUE01.2024.
- Nwobu Emmanuel Kenechukwu\*ElectronicPayment System: Effect On  
Financial Inclusion In Nigeria\* NationalCollege Of Ireland ؛4th May202,
- Zayyanu Mohammed, Umar Abbas Ibrahim, TaiwoAdewaleMuritala\*  
Effect of Payments SystemInnovations **on the Financial** Performance **of**  
Commercial Banks inNigeria\* Journalof Service Science and Management,  
02/2022.

❖ المواقع الإلكترونية:

- [WWW.ar.pngtree.com](http://WWW.ar.pngtree.com).
- [WWW.mpt.gov.dz](http://WWW.mpt.gov.dz).
- [WWW.stock.adobe.com](http://WWW.stock.adobe.com)

الملاحق

الملحق رقم(01): صورة لمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية -أدرار-



## الملحق رقم (02): استبيان الدراسة

استبيان حول دور نظم الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي  
دراسة حالة - مديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بأدرار -

### I - المعلومات الشخصية:

- 1- الجنس:
  - ☐ ذكر
  - ☐ أنثى
- 2- السن:
  - ☐ من 20 الى 30
  - ☐ من 30 الى 40
  - ☐ من 40 الى 50
  - ☐ أكثر من 50
- 3- الحالة الاجتماعية:
  - ☐ أعزب
  - ☐ متزوج
  - ☐ أرمل
  - ☐ مطلق
- 4- المستوى التعليمي:
  - ☐ ابتدائي
  - ☐ متوسط
  - ☐ ثانوي
  - ☐ جامعي
  - ☐ غير متعلم

### II - الدفع الإلكتروني:

- 1- أنا أجد ان استعمال الدفع الإلكتروني يسهل من معاملاتي المالية بشكل كبير
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 2- أنا أشعر بالأمان عند استخدام الدفع الإلكتروني لمعظم تعاملاتي
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 3- الدفع الإلكتروني يلبي احتياجاتي المالية بشكل فعال
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 4- أفضل استخدام الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية للدفع
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 5- أنا أوصي عائلتي وأصدقائي باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 6- بشكل عام أنا راض عن تجربتي مع الدفع الإلكتروني
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة

### III - الشمول المالي:

- 1- أنا أملك حسابا بنكيا أو حسابا ماليا رسميا يمكنني الوصول إليه بسهولة
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 2- أنا قادر على الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية: (الادخار، الائتمان، التأمين) من خلال المؤسسات المالية الرسمية
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 3- الخدمات المالية المتاحة لي تلبي احتياجاتي المالية بشكل كاف
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 4- أنا أثق في المؤسسات المالية التي أتعامل معها وأشعر بالأمان عند استخدام خدماتها.
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة
- 5- أنا أعتقد أنني ممثل جيدا في النظام المالي و أستطيع الوصول الى الفرص المالية المتاحة.
  - ☐ أوافق بشدة
  - ☐ أوافق
  - ☐ محايد
  - ☐ أعارض
  - ☐ أعارض بشدة

الملحق رقم (03): معامل الثبات الفاكرومباخ

| ReliabilityStatistics |            |
|-----------------------|------------|
| Cronbach's Alpha      | N of Items |
| ,830                  | 6          |

| ReliabilityStatistics |            |
|-----------------------|------------|
| Cronbach's Alpha      | N of Items |
| ,804                  | 5          |

الملحق رقم(04): التوزيع الطبيعي

| Tests of Normality                    |                                 |     |      |              |     |      |
|---------------------------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
|                                       | Kolmogorov–Smirnov <sup>a</sup> |     |      | Shapiro–Wilk |     |      |
|                                       | Statistic                       | Df  | Sig. | Statistic    | Df  | Sig. |
| نظام الدفع<br>الالكتروني              | ,343                            | 150 | ,000 | ,568         | 150 | ,000 |
| الشمول المالي                         | ,313                            | 150 | ,000 | ,699         | 150 | ,000 |
| a. Lilliefors Significance Correction |                                 |     |      |              |     |      |

الملحق رقم (05): البيانات الشخصية

| الجنس |       |           |         |               |                    |
|-------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | ذكر   | 108       | 72,0    | 72,0          | 72,0               |
|       | أنثى  | 42        | 28,0    | 28,0          | 100,0              |
|       | Total | 150       | 100,0   | 100,0         |                    |

| السن  |              |           |         |               |                    |
|-------|--------------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|       |              | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid | من 20 الى 30 | 123       | 82,0    | 82,0          | 82,0               |
|       | من 30 الى 40 | 20        | 13,3    | 13,3          | 95,3               |
|       | من 40 الى 50 | 6         | 4,0     | 4,0           | 99,3               |
|       | أكثر من 50   | 1         | ,7      | ,7            | 100,0              |
|       | Total        | 150       | 100,0   | 100,0         |                    |

| الحالة الاجتماعية |       |           |         |               |                    |
|-------------------|-------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                   |       | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid             | أعزب  | 119       | 79,3    | 79,3          | 79,3               |
|                   | متزوج | 30        | 20,0    | 20,0          | 99,3               |
|                   | مطلق  | 1         | ,7      | ,7            | 100,0              |
|                   | Total | 150       | 100,0   | 100,0         |                    |

| المستوى التعليمي |         |           |         |               |                    |
|------------------|---------|-----------|---------|---------------|--------------------|
|                  |         | Frequency | Percent | Valid Percent | Cumulative Percent |
| Valid            | ابتدائي | 4         | 2,7     | 2,7           | 2,7                |
|                  | متوسط   | 4         | 2,7     | 2,7           | 5,3                |
|                  | ثانوي   | 28        | 18,7    | 18,7          | 24,0               |
|                  | جامعي   | 114       | 76,0    | 76,0          | 100,0              |
|                  | Total   | 150       | 100,0   | 100,0         |                    |

الملحق رقم(06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

| Descriptive Statistics                                                                                  |     |         |         |        |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------|---------|--------|----------------|
|                                                                                                         | N   | Minimum | Maximum | Mean   | Std. Deviation |
| أنا أجد ان استعمال الدفع الالكتروني سهل من معاملاتي المالية بشكل كبير                                   | 150 | 2,00    | 4,00    | 2,0533 | ,27870         |
| انا اشعر بالامان عند استخدام الدفع الالكتروني لمعظم تعاملاتي                                            | 150 | 2,00    | 5,00    | 2,2333 | ,53616         |
| الدفع الالكتروني يلبي احتياجاتي المالية بشكل فعال                                                       | 150 | 2,00    | 4,00    | 2,1267 | ,40627         |
| افضل استخدام الدفع الالكتروني على الطرق التقليدية للدفع                                                 | 150 | 2,00    | 4,00    | 2,2333 | ,54854         |
| انا اوصي عائلتي واصدقائي باستخدام وسائل الدفع الالكتروني                                                | 150 | 2,00    | 4,00    | 2,2000 | ,46343         |
| بشكل عام انا راض عن تجربتي مع الدفع الالكتروني                                                          | 150 | 2,00    | 4,00    | 2,1333 | ,39573         |
| انا املك حسابا بنكيا او حسابا مالية رسميا يمكنني الوصول إليه بسهولة                                     | 150 | 2,00    | 4,00    | 2,1533 | ,45960         |
| انا قادر على الوصول الى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية ( الادخار، الائتمان، التأمين) من خلال المؤسسات | 150 | 2,00    | 5,00    | 2,3133 | ,62538         |

| المالية الرسمية                                                                     |     |      |      |        |        |
|-------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|--------|--------|
| الخدمات المالية المتاحة لي تلبي احتياجاتي المالية بشكل كاف                          | 150 | 2,00 | 5,00 | 2,3800 | ,72046 |
| انا اثق في المؤسسات المالية التي أتعامل معها وأشعر بالامان عند استخدام خدماتها      | 150 | 2,00 | 5,00 | 2,3600 | ,69784 |
| انا اعتقد انني ممثل جيدا في النظام المالي و استطيع الوصول الى الفرص المالية المتاحة | 150 | 2,00 | 5,00 | 2,3067 | ,61247 |
| Valid N (listwise)                                                                  | 150 |      |      |        |        |

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

| Model | Variables Entered                     | Variables Removed | Method |
|-------|---------------------------------------|-------------------|--------|
| 1     | نظام الدفع<br>الالكتروني <sup>b</sup> | .                 | Enter  |

a. Dependent Variable: الشمول المالي

b. All requested variables entered.

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | Df  | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|-----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 7,387          | 1   | 7,387       | 42,519 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 25,712         | 148 | ,174        |        |                   |
|       | Total      | 33,099         | 149 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: الشمول المالي

b. Predictors: (Constant), نظام الدفع الالكتروني

**Coefficients<sup>a</sup>**

| Model |                       | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig. |
|-------|-----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
|       |                       | B                           | Std. Error | Beta                      |       |      |
| 1     | (Constant)            | ,839                        | ,227       |                           | 3,696 | ,000 |
|       | نظام الدفع الالكتروني | ,677                        | ,104       | ,472                      | 6,521 | ,000 |

a. Dependent Variable: الشمول المالي

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضيات

| Test Statistics <sup>a</sup> |                          |               |
|------------------------------|--------------------------|---------------|
|                              | نظام الدفع<br>الالكتروني | الشمول المالي |
| Mann–Whitney U               | 2265,000                 | 2044,500      |
| Wilcoxon W                   | 8151,000                 | 2947,500      |
| Z                            | -,015                    | -1,040        |
| Asymp. Sig. (2-tailed)       | ,988                     | ,298          |
| a. Groupin Variable : الجنس  |                          |               |

| Test Statistics <sup>a,b</sup> |                          |               |
|--------------------------------|--------------------------|---------------|
|                                | نظام الدفع<br>الالكتروني | الشمول المالي |
| Kruskal–Wallis H               | ,598                     | 1,114         |
| df                             | 3                        | 3             |
| Asymp. Sig.                    | ,897                     | ,774          |
| a. Kruskal Wallis Test         |                          |               |
| b. Grouping Variable: السن     |                          |               |

| Test Statistics <sup>a,b</sup>          |                       |               |
|-----------------------------------------|-----------------------|---------------|
|                                         | نظام الدفع الالكتروني | الشمول المالي |
| Kruskal–<br>Wallis H                    | ,001                  | 1,060         |
| df                                      | 1                     | 1             |
| Asymp. Sig.                             | ,980                  | ,303          |
| a. Kruskal Wallis Test                  |                       |               |
| b. Grouping Variable: الحالة الاجتماعية |                       |               |

| Test Statistics <sup>a,b</sup>         |                          |               |
|----------------------------------------|--------------------------|---------------|
|                                        | نظام الدفع<br>الالكتروني | الشمول المالي |
| Kruskal–Wallis H                       | 3,644                    | 4,400         |
| Df                                     | 3                        | 3             |
| Asymp. Sig.                            | ,303                     | ,221          |
| a. Kruskal Wallis Test                 |                          |               |
| b. Grouping Variable: المستوى التعليمي |                          |               |