



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية و المحاسبة



مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس أكاديمي

تخصص : تكنولوجيا مالية

عنوان :

دور تطبيق بريدي موب في تطور التكنولوجيا المالية في الجزائر
- دراسة حالة لولاية غرداية -

تحت اشراف :

أ.د. شرع مريم

من اعداد الطالبان :

اسماوي أحمد

بن قطاية خلود

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/...../.....

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا			
مشرفا ومقررا			
مناقشا			

السنة الدراسية 2025/2024

الاهداء

الى نفسي يامن تحملت السهر و التعب والضغوط دون كلل ولا ملل و وقفت رغم كل شيء ، اليك أهدي ثمرة
اجتهادك وصبرك معي فقد كنتي دائما السند الوحيد لنفسك .

الى والدي العزيز يامن غرست في نفسي العزيمة و الإصرار ، وقدمت لي من عمرك و وقوتك ما جعلتني أقف
اليوم شامخا ... شكرا لك لأنك كنت دائما ظهري وسندي عندما احتجت لك .

الى والدتي الغالية يامن كانت النفس الأول من حياتي ، مهما كتبت من كلمات لن أوفيك حقك ، دعواتك كانت
النور الذي أضاء طريقي و ابتسامتك كانت بمثابة الوقود بمسيرتي ، هذا الإنجاز لك قبل أن يكون لي .

الى اخوتي يامن كنتم السند الحقيقي والكتف الذي يستند عليه القلب عند التعب وطالما كنتم الحافز الذي
يدفعني الى الأمام ، شكرا على وجودكم الذي كان نعمة حقيقية في كل الأوقات

الى جدي العزيز و جدتي الحبيبة يامن كنتم عوناً لي في كل خطوة وسندا لا يميل مهما اشتد التعب ، خطاكم
كانت نورا أسير به و دعواتكم كانت الحصن الذي أحتمي فيه من تقلبات الحياة ، اهديكما هذا العمل المتواضع
فهو يحمل بين سطوره تقديري العميق ومحبتني الكبيرة لكما

الى أصدقائي يامن كنتم أكثر من مجرد رفاق درب وتقاسمتم معي الضحكة واللحظات الصعبة يامن جمعت
بهم مواقف صنعت منا اخوة لا مجرد صحبة عابرة ، لكم مني كل التقدير والمحبة ولكم جزء من هذا الإنجاز
لأنه ببساطة ما كان ليكتمل بدونكم

الطالب اسماء أحمد

الاهداء

أؤمن بمقولة أنك " أينما تقف فأنت تقف على أصابع شخص ما "

الى نفسي الى تلك الروح التي تعثرت لكنها لم تسقط، والى القلب الذي خاف أحيانا لكنه واصل الطريق.
والى تلك النظرة التي كنتي ترين بها النور وسط العتمة، والحلم وسط الضجيج، واليقين وسط الحيرة، كنت دائما
ابعد من الظروف أقرب من الحلم.

الى من كنت اتذمر له من الجامعة فيقاطعني مهونا ضاحكا "ان لا نضيع اجرا من أحسن عملا" وحدك من
يصدق عليه قول الشاعر " وأنتك يأبى وطن وملجئ إذا ضاقت بي الدنيا اتسعت بك " ها انا اليوم ابلغك
ياسيدي وسندي قد بلغت مرادي.

الى من راهنت على نجاحي حين ظن الجميع انني تعثرت...الى من كانت تردد على مسامعي "لن يضيع الله
جهدك فאלله كريم ياخلود" ان كان لهذا الإنجاز من معنى، فهو أنك كنت فيه روعي التي لا ترى فجراك الله عني
كل خير يا أمي .

الى فقيدة قلبي جدتي ها هي صغيرتك تتخرج تمنى القلب ان تكوني لكن للقدر كلمة أخرى ستبقين دائما حاضرة
في كل نجاح احققه انت من علمتني ان العطاء لا يتوقف حتى بعد الرحيل رحمك الله واسكنك فسيح جناته
الى من قيل فيهم " سنشدد عضك بأخيك" الى اعمدتي التي لا تنكسر الى من قاسموا دمائي قبل دموعي الى
اخوتي كل باسمه (فضيلة، مصطفى، دليلة، الشيخ، نوح) دتم نورا في دربي

الى من يحسنون الصحبة ويكرمون الرفقة، فلا يشقى بصحبتهم أحد الى أصدقاء المواقف كل باسمه ومكانته الى
الذين لا يذكرهم أحد... الى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

الطالبة بن قطاية خلود

شكر و عرفان

أول شكر لله العلي القدير الذي منحنا الصحة و العزيمة لإتمام هذا العمل فالحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ،
و بتوفيقه ينجز العمل و تحقق الغايات . والصلاة والسلام على أشرف خلق الله سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم
تسليما

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من كان له أثر في انجاز هذه المذكرة ولو بكلمة طيبة او بدعاء في ظهر
الغيب .

و نخص بالشكر و الاحترام الأستاذة المشرفة (شرع مريم) على توجيهاتها السديدة وصبرها الكريم وتشجيعها
المستمر ، والتي كانت لها بالغ الأثر في اكمال هذا العمل .

كما نتقدم بالشكر و الامتنان لكافة أعضاء اللجنة المناقشة على تحملهم عناء القراءة و التصحيح الذي نلتزم بكل
توجيهاتهم وملاحظاتهم العلمية والموضوعية .

ولا يفوتنا أن نتوجه بخالص الشكر والتقدير لإدارة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير عامة وقسم
العلوم المالية والمحاسبة خاصة ، على توفير البيئة العلمية المناسبة و الدعم الأكاديمي اللازم .

فلكم جميعا منا كل التقدير و العرفان وجعل الله هذا الجهد المتواضع في ميزان حسنات كل من ساهم فيه .

الملخص :

تناول هذا البحث تحليل دور تطبيق بريدي موب في تطوير التكنولوجيا المالية بالجزائر ومدى تأثيره على الواقع المحلي بولاية غرداية ، من خلال تقييم أبعاد التطبيق وتجربة المستخدمين وتأثيره على الخدمات المالية الرقمية حيث اعتمد على جمع البيانات عبر استبيانات ومقابلات مع مستخدمين وخبراء ، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة إحصائية إيجابية بين جودة أبعاد التطبيق وتطور التكنولوجيا المالية .على الرغم من ذلك، أشار المستخدمون إلى تقييم منخفض لبعض أبعاد التطبيق مثل سهولة الاستخدام والأمان، مما يشير إلى وجود تحديات تقنية وثقافية تعيق تعميم استخدامه .

كما أظهر البحث أن تطبيق بريدي موب ساهم في تعزيز الشمول المالي وتقليل الاعتماد على الخدمات التقليدية، مع تأثير إيجابي على سمعة مؤسسة بريد الجزائر .

اختتم البحث بتقديم توصيات تهدف إلى تحسين أداء التطبيق و تعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية لضمان تأثير مستدام على التكنولوجيا المالية في الجزائر .

Summary :

This study analyzed the role of the BaridiMob app in developing financial technology in Algeria And the extent of its impact on the local reality in the state of Ghardaia, by evaluating the app's dimensions, user experience, and impact on digital financial services. The study relied on collecting data through questionnaires and interviews with users and experts. The results showed a positive statistical relationship between the quality of the app's dimensions and the development of financial technology. However, users indicated a low rating for some dimensions of the app, such as ease of use and security, indicating the presence of technical and cultural challenges hindering its widespread use.

The study also showed that the BaridiMob app contributed to enhancing financial inclusion and reducing reliance on traditional services, with a positive impact on Algeria Post's reputation .The study concluded with recommendations aimed at improving the app's performance, promoting a culture of electronic payment, and

expanding the scope of digital services to ensure a sustainable impact on financial technology in Algeria.

قائمة المحتويات

6	المقدمة
1	الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية و تطبيقات الدفع الالكترونية
2	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية .
2	المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية
2	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية:
4	الفرع الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية:
4	المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين النظام المالي:
5	المطلب الثالث: مجالات التكنولوجيا المالية:
6	المطلب الرابع: التكنولوجيا المالية في الجزائر
6	الفرع الأول: الوضع الحالي للتكنولوجيا المالية في الجزائر
6	الفرع الثاني: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في الجزائر
7	المبحث الثاني: تطبيقات الدفع الالكتروني
7	المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الالكتروني
8	المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأنواع وسائل الدفع الالكتروني
8	الفرع الأول: خصائص الدفع الإلكتروني:
8	الفرع الثاني: أهمية وسائل الدفع الالكتروني
9	الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:
9	الفرع الرابع: مميزات وسائل الدفع الالكتروني
10	المطلب الثالث: نظام الدفع الالكتروني في الجزائر:

10	الفرع الأول: الإطار القانوني للدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري
11	الفرع الثاني: واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر
12	الفرع الثالث: التحديات التي تواجه تطبيقات الدفع الإلكتروني في الجزائر
13	المبحث الثالث : الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية
13	المطلب الأول : الدراسات العربية
16	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
18	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
20	الفصل الثاني : دراسة ميدانية لدور تطبيق بريدي موب في تطور التكنولوجيا المالية - دراسة حالة ولاية غرداية -
21	المبحث الأول: المفاهيم النظرية لتطبيق بريدي موب
21	المطلب الأول : مفهوم وونشأة تطبيق بريدي موب
21	المطلب الثاني : خدمات تطبيق بريدي موب
22	المطلب الثالث : تأثيره على الشمول المالي
22	المبحث الثاني : الطريقة المعتمدة في الدراسة
23	المطلب الأول : المنهج الوصفي التحليلي
23	المطلب الثاني : متغيرات الدراسة
23	المطلب الثالث : مجتمع الدراسة
24	المطلب الرابع : الأدوات المستعملة في الدراسة
24	الفرع الأول : الأدوات و البرامج الإحصائية المستعملة
24	الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات
29	الفرع الثالث : صدق ثبات أداة الدراسة
30	المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها
30	المطلب الأول : عرض وتحليل النتائج

30	الفرع الأول : الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
36	الفرع الثاني : عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان
40	الفرع الثالث : العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة
41	الفرع الرابع : اقتراحات المستخدمين لتحسين خدمات تطبيق بريدي موب
42	اختبار الفرضيات
43	تفسير نتائج الدراسة
43	أفاق الدراسة
45	الخاتمة

قائمة الجداول

18	جدول 1 : مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
23	جدول 2 : يوضح عدد الاستبيانات الموزعة على مجتمع الدراسة
29	جدول 3 : مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)
29	جدول 4 : نسبة صدق ثبات أداة الدراسة من خلال مقياس ألفا كرونباخ
30	جدول 5 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس
31	جدول 6 : توزيع أفراد العينة حسب العمر
32	جدول 7 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
33	جدول 8 : توزيع الأفراد حسب مدة بداية استخدام التطبيق
35	جدول 9 : توزيع العينة حسب مدى تكرار استخدام التطبيق
36	جدول 10 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد سهولة الاستخدام
37	جدول 11 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد الموثوقية
37	جدول 12 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد الحماية الرقمية
38	جدول 13 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد المردود العملي

- 39 جدول 14 : المتوسطات والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على أبعاد التطبيق
- 40 جدول 15 : العلاقات الارتباطية بين أبعاد تطبيق بريدي موب وتطور التكنولوجيا المالية
- 24 جدول 16 : تطور عدد العمليات والمبالغ المنجزة عبر تطبيق بريدي موب (2021-2024)
- 25 جدول 17 : مقارنة أداء الخدمات البريدية التقليدية والرقمية من خلال عدد العمليات
- 27 جدول 18 : تطور عدد العمليات المنفذة لبعض خدمات تطبيق بريدي موب

قائمة الأشكال

- 26 الشكل 1 : مقارنة أداء الخدمات البريدية التقليدية والرقمية من خلال عدد العمليات
- 28 الشكل 2 : تطور عدد العمليات لبعض خدمات تطبيق بريدي موب
- 30 الشكل 3 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس
- 31 الشكل 4 : توزيع أفراد العينة حسب العمر
- 33 الشكل 5 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
- 34 الشكل 6 : توزيع أفراد العينة حسب مدة بداية استخدام التطبيق
- 35 الشكل 7 : توزيع أفراد العينة على حسب مدى تكرار استخدام التطبيق

المقدمة

توطئة : في السنوات الأخيرة، شهد العالم تطورات تكنولوجية كبيرة أثرت بشكل ملحوظ على مختلف جوانب حياتنا، خاصة في المجال المالي. ومن أبرز هذه التطورات ظهور أنظمة الدفع الإلكتروني، التي أصبحت جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، حيث تسهل إجراء المعاملات المالية بسرعة وكفاءة. ومع استمرار التقدم التكنولوجي، ظهرت تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي وسلاسل الكتل (**Block Chain**) وإنترنت الأشياء (**IoT**)، والتي ساهمت بشكل كبير في تحسين أنظمة الدفع الإلكتروني وجعلها أكثر أماناً وسهولة في الاستخدام. تعتبر تكنولوجيا المالية (**Fin Tech**) واحدة من أهم هذه التطورات، حيث تجمع بين التكنولوجيا الحديثة والخدمات المالية لتقديم حلول مبتكرة وسريعة تلبي احتياجات الأفراد والشركات. وقد ساعد انتشار الهواتف الذكية وزيادة استخدام الإنترنت في تسريع تبني هذه التقنيات، مما فتح الباب أمام تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وجعلها أكثر مرونة وفعالية.

في هذا الإطار، تأتي هذه المذكرة لتستعرض دور تكنولوجيا المالية في تعزيز أنظمة الدفع الإلكتروني، من خلال دراسة كيفية استفادة القطاع المالي من هذه التقنيات لتحسين تجربة المستخدم وزيادة الثقة في المعاملات الإلكترونية وتقليل التكاليف المرتبطة بالعمليات المالية التقليدية. كما سنتناول المذكرة التحديات التي تواجه استخدام هذه التقنيات وطرق التغلب عليها لضمان استمرارية ونمو أنظمة الدفع الإلكتروني في المستقبل.

من خلال هذه الدراسة، نهدف إلى تقديم نظرة شاملة حول تأثير تكنولوجيا المالية على أنظمة الدفع الإلكتروني، مع التركيز على الفرص والتحديات التي تواجه هذا القطاع المهم، وذلك للمساهمة في تعزيز الفهم العلمي والعملية لهذه التقنيات ودورها في تشكيل مستقبل الخدمات المالية.

1- إشكالية البحث :

من خلال ماسبق يمكن صياغة الإشكالية كما يلي :

ما مدى مساهمة تطبيق بريدي موب في تطوير التكنولوجيا المالية في الجزائر، وما مدى انعكاس ذلك على الواقع المحلي بولاية غرداية ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

- إلى أي مدى تتوفر أبعاد تطبيق "بريدي موب" في البيئة الجزائرية حسب تقييم المستخدمين؟
- ماهي أفاق تحسين تطبيق بريدي موب مستقبلا في إطار التحول الرقمي ؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تطبيق بريدي موب وتطور التكنولوجيا المالية في ولاية غرداية ؟

2- فرضيات البحث :

- ساهم تطبيق بريدي موب بشكل فعال في تطور التكنولوجيا المالية في غرداية (الرئيسية)
- * الفرضيات الفرعية :
- يوجد مستوى مرتفع من توافر أبعاد تطبيق بريدي موب في البيئة الجزائرية على تقييم المستخدمين .
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تطبيق بريدي موب وتطور التكنولوجيا المالية في ولاية غرداية.
- تواجه عملية تعميم استخدام بريدي موب تحديات مرتبطة بالبنية التحتية، والثقافة الرقمية، وثقة المستخدم.

3- مبررات اختيار المشروع :

- محاولة تعرف أفراد المجتمع على تأثير استخدام تطبيقات التي تدعم التكنولوجيا المالية.
- يعتبر الموضوع من اهم المواضيع طرحا في الساحة العلمية.
- الانتماء لتخصص التكنولوجيا المالية وجب علينا دراسة مثل هذه المواضيع .

4- أهداف الدراسة :

- التعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها في تطوير القطاع المالي.
- توضيح مدى استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر وتحليل دوره في تطور التكنولوجيا المالية.
- إحصاء أبعاد تطبيق بريدي موب للتعرف على اراء المستخدمين.
- اهتمام المجتمع بمواضيع تطور التكنولوجيا المالية.

5- حدود الدراسة :

- الحدود المكانية : قمنا بدراسة هذا الموضوع في المؤسسة العمومية الوطنية بريد الجزائر .
- الحدود البشرية : تم اختيار عينة عشوائية من مستخدمي التطبيق لولاية غرداية.
- الحدود الزمنية : أنجزت الدراسة من يوم 9 افريل الى 13 افريل 2025.

- الدود الموضوعية : تم التركيز على في دراستنا على تطبيق بريدي موب كمتغير مستقل أما التكنولوجيا المالية كمتغير تابع .

6- **منهج البحث وأدوات الدراسة** : تطرقنا في دراستنا الى استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري بحيث قمنا جمع المعلومات وتحليلها من المصادر المختلفة بهدف تقديم إطار مفاهيمي شامل حول بالتكنولوجيا المالية و وسائل الدفع الالكترونية مع تسليط الضوء على واقع نظام الدفع الالكتروني في الجزائر أما في الجانب التطبيقي فقد تعرفنا على تطبيق بريدي موب و اعتمدنا على المنهج التجريبي من خلال المقابلة والاستبيان من أجل معرفة مدى تأثير تطبيق بريدي موب في تطور التكنولوجيا المالية في الجزائر ومدى انعكاس ذلك على الواقع المحلي بولاية غرداية .

7- **هيكل البحث** : تم تقسيم البحث الى فصلين ، فصل تناول الجانب النظري للموضوع وبدوره جزء الى ثلاث مباحث ، المبحث الأول تناول الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية ، أما المبحث الثاني فتضمن نظام الدفع الالكتروني و واقعه في الجزائر ثم تطرقنا في المبحث الثالث بعلى عض الدراسات السابقة والتي لها علاقة بدراستنا مع توضيح الفرق بينهم ، وفي الفصل الثاني المتمثل في الدراسات الميدانية والتي تمت في مديرية بريد الجزائر بحيث قسم الفصل الى ثلاث مباحث ، الأول خصص للتعرف على تطبيق بريدي موب أما المبحث الثاني لعرض الطريقة والأدوات الإحصائية المستعملة في الدراسة وفي المبحث الثالث و الأخير تم عرض النتائج المتحصل عليها ومناقشتها وتحليلها .

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية و تطبيقات الدفع الالكترونية

تمهيد:

في هذا الفصل سوف نتطرق الى الأدبيات النظرية والمتمثلة في مفاهيم حول التكنولوجيا المالية ومفاهيم حول تطبيقات الدفع الالكترونية من خلال تخصيص المبحث الأول للتكنولوجيا المالية والمبحث الثاني لوسائل الدفع الالكتروني ثم في المبحث الثالث سوف نقارن دراستنا بالدراسات السابقة

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية .

يهدف هذا المبحث إلى تقديم الإطار النظري للتكنولوجيا المالية من خلال التعريف بها، واستعراض أهم مفاهيمها وخصائصها، إضافة إلى التطرق إلى أهم مكوناتها ومجالات استخدامها. كما نبرز من خلاله الدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تطوير القطاع المالي، باعتبارها من أبرز ملامح التحول الرقمي في العصر الحديث.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية:

- عرفها مجلس الاستقرار المالي بأنها "ابتكارات مالية تعتمد على التكنولوجيا التي تمكن من تصميم نماذج عمل او تطبيقات او منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وتقديم خدمات مالية.¹
- عرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن على انها "مجموعة من الاختيارات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي. تشمل هذه الابتكارات برامج رقمية تُستخدم في العمليات المالية، بما في ذلك المعاملات مع العملاء، والخدمات المالية مثل تحويل الأموال، وتبديل العملات، وحساب نسب الفائدة، وإدارة الأرباح المتوقعة للاستثمارات، وغيرها من العمليات المصرفية.²
- التكنولوجيا المالية عبارة عن استعمال التطور التكنولوجي للتطوير من الخدمات المالية المتاحة حيث الغرض منها تسهيل القيام بالعمليات المالية وتحسين الجودة والكفاءة المقدمة واتاحتها للعميل في كل وقت.³

¹ - اسيا بن الساسي، علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 2649، المجلد 05، العدد 3، سنة 2023، ص 1002

² مريم الكردوسي، اعتماد حلول التكنولوجيا المالية لعصرنة وسائل الدفع الالكترونية في البنوك -قراءة في تجارب مجلس التعاون الخليجي-، مجلة الاقتصاد الجديد، (الجزائر)، مجلد 14، العدد 01(2023) ص 409-427

³ د. ونام ملاح دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 08/ العدد 1 - جوان 2023، ص 637-655، (الجزائر)

- وعليه يمكن القول ان التكنولوجيا المالية او الفينتك هي الجسر بين التطور التكنولوجي والخدمات المالية، وهي تغير الطريقة التي نتعامل بها مع المال بشكل يومي حيث تشمل خدماتها مثل التحويلات الالكترونية، التمويل الجماعي، القروض السريعة وحتى الاستثمارات الذكية. الفكرة الأساسية لتكنولوجيا.
- المالية هي تسهيل الحياة على الناس سواء بتوفير الوقت وتقليل التكاليف وجعل الخدمات المالية متاحة للجميع حتى لأولئك الذين لا يستطيعون الوصول للبنوك التقليدية.

الفرع الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية:¹

في عالم يتغير بسرعة أصبحت التكنولوجيا المالية جزءا أساسيا من حياتنا اليومية حيث غيرت الطريقة التي نتعامل بها مع الأموال والخدمات المالية لكن هذا التطور لم يحدث بين ليلة وضحاها بل مر بعدة مراحل بدأت بأفكار بسيطة لتسهيل العمليات المالية ثم تطورت مع ظهور الانترنت والأجهزة الذكية لتصل الى ما نراه اليوم من ابتكارات مذهلة مثل محافظ الرقمية والخدمات المصرفية عبر الهاتف سهلت هذه العمليات وعززت من تطور هذا المجال. وذلك ما سيتم توضيحه :

بروز التكنولوجيا المالية :التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات المالية لها تاريخ طويل من اجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل في المراحل الثالث التالية :

أ-المرحلة الأولى (1866-1967): في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي **ATM**. وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من اجل تفجير الفترة الاولى للعولمة المالية

ب-المرحلة الثانية (1976-2008): هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية. والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من اجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية. وانضمت المقاصة عبر الانترنت .

ج-المرحلة الثالثة (2008 إلى يومنا هذا): منذ الازمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس.

المطلب الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين النظام المالي:

مع التطور السريع في التكنولوجيا، أصبح من المستحيل تجاهل تأثيرها على القطاع المالي. فلم تعد الخدمات المالية مقتصرة على البنوك التقليدية، بل ظهرت حلول رقمية مبتكرة تسهل المعاملات وتجعلها أسرع وأكثر أمانا، بل ساهمت أيضا في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق الشمول المالي، مما جعل الخدمات المالية أكثر سهولة ومتاحة للجميع.

يمكن تلخيص أهمية التكنولوجيا المالية فيما يلي²:

¹ سعيدة حروفش «التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي»، مجلة الافاق العلمية، المجلد 1، لعدد 3، جامعة الجلفة سنة 2019 ص728، (الجزائر)

² عميرش ايمان، قمازي نجوم، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مجلة ابعاد اقتصادية، المجلد 13 (الجزائر)، ص127، 128-

- تعزيز الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية ميسورة وآمنة للفئات الأقل دخلاً في الدول النامية.
- تحفيز النمو الاقتصادي عبر تمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى خدمات مالية متنوعة، مما يدعم الاستقرار الاقتصادي.
- تحسين رفاهية الأفراد والشركات من خلال تسهيل المعاملات وتعزيز التحكم المالي.
- الارتقاء بالأداء المصرفي من خلال الابتكار في التمويل الرقمي وتحقيق آثار إيجابية مستدامة على المدى الطويل
- تعزيز الاستقرار المالي من خلال الامتثال للوائح التنظيمية وإدارة المخاطر بكفاءة.

المطلب الثالث: مجالات التكنولوجيا المالية:

تبحث مجالات التكنولوجيا المالية في إيجاد بدائل التمويل من خلال ابتكار الحلول الرقمية التي تعمل على تعزيز استقرار البيئة المالية المحلية والدولية وذلك يتحقق من خلال استخداماتها في مجالات مالية متعددة. وتتمثل اهم مجالات التكنولوجيا المالية فيما يلي¹

1-1: خدمات المدفوعات الرقمية: ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير حلول الدفع مستفيدة من الانتشار الواسع للإنترنت والاستخدام المكثف للهواتف الذكية، مما أدى إلى تنشيط سوق المدفوعات الرقمية عالمياً. ومن المتوقع أن يسجل هذا السوق معدل نمو قدره 17.6% خلال الفترة الممتدة من 2019 إلى 2025، وذلك بفضل مستوى الأمان والثقة الذي توفره الخدمات الرقمية، بالإضافة إلى قدرتها على الحد من مخاطر السرقة وتقليل الخسائر المحتملة.

1-2 منصات التمويل الجماعي: يُعد هذا النوع من التمويل من بين الخدمات التي تعزز الشمول المالي، حيث يعتمد على جمع الأموال من عدد كبير من الأفراد والمؤسسات ولكن بمبالغ صغيرة، مع إلغاء الوساطة المالية التقليدية بالكامل. ويستند هذا النموذج إلى منصات تعمل عبر الإنترنت وتتيح التواصل المباشر بين المقرضين والمقترضين دون الحاجة إلى وسيط. وتعد منصة إقراض النظراء (الند للند) من أبرز منصات التمويل الجماعي عالمياً، إذ تستحوذ على 74% من إجمالي حجم هذا السوق.

1-3 خدمات التأمين : توفر التكنولوجيا المالية من خلال هذه الخدمات حلولاً مبتكرة لإحداث تحول في قطاع التأمين، لا سيما في إدارة البيانات التي تمثل جوهر عمل شركات التكنولوجيا التأمينية. ويرتبط دور

¹ مريم الكردوسي، اعتماد حلول التكنولوجيا المالية لعصرنة وسائل الدفع الالكترونية في البنوك (مرجع سبق ذكره)

هذه البيانات بتسعير المنتجات التأمينية وتحديد أساليب إدارة مخاطرها، مما يساهم في تطبيق تقنيات تقلل من التكاليف التي يتحملها كل من العملاء وشركات التأمين.

1-4 خدمات إدارة الثروات : تتيح التكنولوجيا المالية من خلال هذه الخدمة توجيهات واستشارات متخصصة للعملاء حول أفضل أساليب الادخار وأنواع الاستثمارات التي تحقق عوائد أعلى وتتوافق مع تطلعاتهم، مما يوفر لهم خيارات استثمارية أوسع وبتكاليف أقل.

1-5 خدمة تنظيم وإدارة المخاطر: تساعد هذه الخدمة الشركات العاملة في قطاع الخدمات المالية على الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر التشغيلية، وذلك من خلال توفير حلول فعالة تعزز تجربة العملاء وتحد من المخاطر المرتبطة بها، مما يساهم في مواجهة الأزمات والتصدي للجرائم المالية في هذا المجال. يمكن توضيح مجالات استخدام التكنولوجيا المالية من خلال الشكل الموالي

المطلب الرابع: التكنولوجيا المالية في الجزائر

الفرع الأول: الوضع الحالي للتكنولوجيا المالية في الجزائر

تشهد الجزائر خطوات متقدمة نحو تطوير التكنولوجيا المالية، من خلال إطلاق خدمات الدفع الإلكتروني وتطبيقات مثل "بريدي موب" و "BaridiPay" كما بدأت بعض البنوك في اعتماد حلول رقمية لتسهيل المعاملات. رغم هذه الجهود، لا تزال التكنولوجيا المالية تواجه تحديات مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، محدودية الوعي المالي، والحاجة إلى تنظيمات أكثر دعماً للابتكار. ومع ذلك، فإن التوجه الحكومي نحو تقليص الاعتماد على النقد يعزز فرص نمو هذا القطاع في المستقبل

الفرع الثاني: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية في الجزائر

تواجه التكنولوجيا المالية في الجزائر عدة تحديات تعيق تطورها، ويمكن تلخيصها في مايلي¹

- ضعف البنية التحتية الرقمية: نقص الكوادر المادية، وانخفاض معدل انتشار الإنترنت، بالإضافة إلى محدودية تدفقه وارتفاع تكلفته .

- انعدام الثقة في المعاملات الإلكترونية: تردد المجتمع الجزائري في اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني وتفضيله الدفع النقدي في تسوية معاملاته المالية .

¹ وفاء حمدوش، لمياء عمان، سمية بن علي دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري 4الدوافع والتحديات مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12 / العدد 4، سنة 2021، ص 551-552

- ضعف الإنفاق العام على البنية التكنولوجية: تركيز الجهود الحكومية على تلبية الاحتياجات الأساسية مثل الكهرباء، المياه، الصحة، والتعليم، على حساب تطوير البنية التحتية الرقمية .
- انخفاض مستوى الادخار والاستثمار المالي: حيث لا تتجاوز نسبة الادخار المالي مقارنة بإجمالي الأفراد البالغين في الجزائر 32 %.
- غياب الأطر التنظيمية والتشريعية: نقص القوانين الداعمة وضعف تطور بيئة الأعمال الملائمة لنمو التكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: تطبيقات الدفع الإلكتروني

يتناول هذا المبحث مختلف تطبيقات الدفع الإلكتروني باعتبارها أحد المظاهر العملية للتكنولوجيا المالية. حيث نعرض من خلاله أهم المفاهيم المتعلقة بالدفع الإلكتروني، أنواعه، خصائصه، وأبرز مزاياه وتحدياته، مع التطرق إلى بعض التجارب الميدانية التي ساهمت في تطوير أنظمة الدفع الرقمية.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

- يشمل مصطلح الدفع الإلكتروني كافة الوسائل التي تعتمد على التكنولوجيا المالية الحديثة لإنجاز المعاملات المالية، مثل تحويل الأموال إلكترونياً، والشيكات الإلكترونية، والكمبيالات الرقمية، وغيرها من الأدوات التي تسهل عمليات الدفع بطريقة آمنة وسريعة.¹
- وسيلة إلكترونية تحتوي على قيمة نقدية مخزنة رقمياً، مثل بطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، يتم قبولها كوسيلة للدفع من قبل جهات غير المؤسسة التي أصدرتها. يتم توفيرها للمستخدمين كبديل لل عملات النقدية والورقية، بهدف تسهيل التحويلات الإلكترونية للمدفوعات ذات القيمة المحددة.²
- تعرف وسائل الدفع الإلكتروني بأنها تقنيات رقمية مغنطة تُمكن من تبادل الأموال إلكترونياً دون الحاجة إلى استخدام المستندات الورقية.³

¹ محمد عبد الكريم بوسعيد وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية (الواقع والافاق) دراسة تجارب دول المغرب العربي والدول المتقدمة مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي جامعة المسيلة بد الكريم بوسعيد وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك الجزائرية (الواقع والافاق) دراسة تجارب دول المغرب العربي والدول المتقدمة مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي جامعة المسيلة (2)3ال صفحة 95

² (سمية عباس) وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع المعيقات والافاق المستقبلية مجلة العلوم (2016)

³ مصطفى يوسف كافي لنقود والبنوك الإلكترونية دمشق سوريا دار مؤسسة رسلان صفحة 61 (2011)

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص ان وسائل الدفع الالكترونية هي طرق تسمح لك بدفع ثمن مشتريات او تحويل الأموال بسهولة من خلال الانترنت او باستخدام الأجهزة الالكترونية مثل الهاتف او الكمبيوتر بدلا من استخدام النقود الورقية بالاعتماد على أدوات مثل البطاقات البنكية او المحافظ الالكترونية

المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

الفرع الأول: خصائص الدفع الإلكتروني:

نذكر ما يلي:¹

- الصفة الدولية: وسائل الدفع الإلكتروني مقبولة عالميًا وتُستخدم لتسوية المعاملات التي تتم عبر الإنترنت بين المستخدمين في مختلف أنحاء العالم.
- استخدام النقد الإلكتروني: يتم الدفع باستخدام نقد إلكتروني، وهو محصور في التبادلات الإلكترونية بين المستخدمين ويبقى في شكل إلكتروني.
- الحاجة إلى أجهزة: تتطلب هذه المعاملات أجهزة تمكن من إجراء العمليات عن بعد، مما يضمن تفاعلات آمنة وموثوقة.
- أنظمة التحويل: تتيح أنظمة الدفع الإلكتروني تحويل الأموال من شخص لآخر أو بين المجموعات عبر الشبكات الإلكترونية دون الحاجة إلى لقاء وجهًا لوجه.

الفرع الثاني: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني: تتمثل في:²

- تمتاز بالأمان والسرعة وتسهيل إتمام التعاملات المالية
- تجنب عاملها العديد من المخاطر كسرقة وضياح النقود
- تعتبر وسيلة ضمان للبائع في الحصول على مستحقاته المالية
- تغني عن التعامل بالنماذج الورقية لاعتمادها على الدائم الالكترونية كالشريط المغناطيسي

¹ عريوة محاد، محمد خاوي، (2017)، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، العدد 04

² خضرة رزمة، مناد سعودي، (2022)، أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في زمن كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية الاقتصادية، 11(الجزائر) (الجزائر)، (02)، ال صفحة667

الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

تتعدد وسائل الدفع الإلكترونية لتتماشى مع متطلبات الصفقات والمعاملات التجارية المبرمة عبر التطورات والمستجدات المتلاحقة لذا ارتأينا بذكر الأكثر انتشارا منها

- البطاقات البنكية: وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغناطيسية تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية تمكن حاملها بتسديد مشترياته وسحب امواله من ماكينات الإلكترونية¹

- النقود الإلكترونية: وتعتبر تمثيل الالكتروني للنقود تقليديه وهي عبارة عن وحدات الكترونية يشتريها العميل من البنك الذي يقوم بإصدارها وتحميلها على جهاز الكمبيوتر للعميل فتكون بذلك صوره للإلكترونية عن وحدات العمليات التقليدية وتحمل ذات قيمتها²

- الشيك الالكتروني: وهو عبارة عن رسالة الكترونيه يصدرها محرر الشيك (الزبون) الى مستلم الشيك (البائع) ليعتمده يقدمه بدوره الى مصرف الزبون الذي يعمل عبر الانترنت لتحويل قيمه الشيك الى حساب البائع واعادته الكترونيا الى مستلم الشيك ليكون دليلا على القيام بعملية صرف الشيك³

- المحفظة الالكترونية: وتشبه في وظيفتها المحفظة المادية حيث تحفظ بطاقات الائتمان والنقد الالكتروني والهوية الشخصية فيها معلومات اتصال المالك وتقدم معلومات اتصال المالك وتقدم المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الالكترونية⁴

الفرع الرابع: مميزات وسائل الدفع الالكتروني: وتتمثل في:

- سهولة الاستخدام والسرعة: تتيح تنفيذ المعاملات بسرعة فائقة دون الحاجة إلى التنقل أو التعامل بالنقد، ما يسهل عمليات الشراء ويقلل من الوقت المستغرق.

- خفض التكاليف: تقل تكلفة تنفيذ العمليات الإلكترونية مقارنة بالوسائل التقليدية، خاصة مع تقليل الاعتماد على الفروع المصرفية.

1 عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف، (2020) فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجاً. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية 13(3)، الصفحة 111

2 سارة بورحلة، نور الدين قدوري، ديسمبر 2019) فعالية البات الدفعة الالكترونية في الجزائر "الواقع والتحديات"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، (2)4، الصفحة 84

3 رواد مسعود سلمان، محمود جمعة عبد الله، فتحي ابو عجيبة حموم، (بلا تاريخ)، وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع والمأمول، (ليبيا)، الصفحة 4

4 غسان فاروق غندور، علي كنعان، عمار ناصر اغا، (2012)، طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، (سوريا)، 28(01)، الصفحة 579

- الوصول العالمي: يمكن إتمام المعاملات من أي مكان في العالم، شرط توفر اتصال بالإنترنت، مما يتيح مرونة أكبر للمستخدمين.

- تعزيز الأرباح: بالنسبة للبائعين، تُعد وسيلة لتحسين الأرباح من خلال تقليل الرسوم وتوسيع قاعدة العملاء.

- الأمان والتتبع: توفر أنظمة الدفع الإلكتروني سجلات دقيقة قابلة للتتبع، مما يسهل المحاسبة ويحد من عمليات التلاعب.¹

المطلب الثالث: نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر:

الفرع الأول: الإطار القانوني للدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري

يمثل الدفع الإلكتروني نقلة نوعية في منظومة الوفاء بالالتزامات المالية، حيث يعتمد على أدوات تقنية متطورة لتحويل الأموال دون الحاجة إلى تداول نقدي مادي. يتم ذلك عبر قنوات رقمية متنوعة تشمل الشبكات المصرفية الإلكترونية ومنصات الدفع عبر الأنترنت وغيرها من الوسائل التقنية الحديثة.²

1- التطور التشريعي للدفع الإلكتروني:

أدرك المشرع الجزائري أهمية مواكبة التطورات التقنية في المجال المالي، فقام بسلسلة من الإصلاحات التشريعية تضمنت:

- **التعريف الشامل لوسائل الدفع:** تنص المادة 69 من الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض على أن وسائل الدفع تشمل كافة الأدوات التي تمكن الأفراد من تحويل الأموال، بغض النظر عن الشكل التقني أو السند المستخدم". وهذا النص يشكل الأساس القانوني للمعاملات الإلكترونية في القطاع المصرفي.

- **التحديد الدقيق للوسائل الإلكترونية:** تطور المصطلح القانوني من العبارة العامة لأي وسيلة تقنية" في التشريعات الأولى إلى التعبير الدقيق "وسائل الدفع الإلكتروني" في الأمر 05-06 المتعلق بالتهريب، مما يعكس تطور الوعي التشريعي بخصوصيات الدفع الرقمي.³

¹ الصوفي زهرة، "البيئة القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني"، مداخلة ضمن: الملتقى الوطني الثالث حول السياسات والاقتصاد الرقمي، جامعة الجزائر المركزية، معهد التخطيط والإحصاء، يومي: 23-24 أبريل 2018، ص.156.

² حسام عبد الرحمان، فرج احمد الخولي، الحماية المدنية والجنايات لعمليات البنوك الالكترونية، دراسة مقارنة، رسالة دكتوراه، كلية حقوق لجامعة عين الشمس، مصر، 2016، ص313

³ د عمارة مسعودة، ا د عباس راضية، الدفع الالكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية والواقع، جامعة علي لونيبي البليدة 2، مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية، المجلد 12، العدد 2

- التكامل مع التشريعات الأخرى:

* في القانون المدني: أضيفت المادة 323 مكرر التي تعترف بالكتابة الإلكترونية كوسيلة إثبات قانونية.

* في القانون التجاري: تم توسيع نطاق السفتجة ليشمل التبادل الإلكتروني وفق المادة 414، كما خصص فصل كامل لبطاقات الدفع في المادة 543 مكرر 23.

2- خصائص النظام القانوني الجزائري:

- المرونة التشريعية: القدرة على استيعاب التقنيات الحديثة دون حاجة لتعديلات متكررة.

- الحماية القانونية: توفير إطار تنظيمي واضح يحمي جميع أطراف العملية الإلكترونية.

- المواكبة الدولية: التوافق مع المعايير العالمية في مجال المدفوعات الرقمية.

تعكس هذه التطورات التشريعية رؤية الجزائر لبناء نظام مالي حديث يتميز بالأمان والكفاءة، مع الحفاظ على الثقة في المعاملات المالية في العصر الرقمي.

الفرع الثاني: واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر

شهدت الجزائر تطوراً ملحوظاً في مجال أليات الدفع الإلكتروني، حيث من المتوقع أن يصل عدد بطاقات الدفع الإلكتروني إلى حوالي 4 ملايين بطاقة قبل نهاية عام 2009. وقد شاركت العديد من البنوك العامة والخاصة في هذه العملية من خلال توزيع الأف البطاقات الإلكترونية على عملائها. ومع ذلك، تختلف بطاقات الدفع الإلكتروني عن بطاقات الائتمان، حيث أن الأخيرة تعتمد على قروض محددة بناءً على دخل كل عميل ويمكن استخدامها حتى لو لم يكن لدى العميل رصيد في حسابه البنكي. في المقابل، ترتبط بطاقات الدفع الإلكتروني بالحساب البنكي للعميل ويتم تحديد سحب شهري لا يتجاوز 5000 دينار كحد أقصى.

في بعض المناطق النائية، تم فرض سحب رواتب المتقاعدين باستخدام البطاقة الإلكترونية على الرغم من عدم وجود قانون يلزم بذلك، كما أن هذه الرواتب تتجاوز الحد الأقصى المسموح به للسحب. هذا يشير إلى أن الجزائر، على الرغم من توزيعها عدداً كبيراً من بطاقات الدفع الإلكتروني، لم تتمكن من جذب العديد من الجزائريين، خاصة كبار السن، لاستخدام هذه البطاقات بسبب عدم الثقة في هذه الآلية الجديدة للدفع والعمولات المرتفعة التي يتم خصمها من حساب العميل في كل عملية مالية، والتي تفوق تلك الخاصة

بالعمليات التقليدية. ومع ذلك، فقد تطورت آليات الدفع بشكل كبير في المطارات والفنادق الكبرى، خاصة في العاصمة، مما يتيح لصاحب الحساب استخدامها بسهولة.

يمكن لحاملي الحسابات البنكية بالعملة الصعبة في البنك الشعبي الجزائري الحصول على بطاقة ائتمان عالمية مثل ماستركارد أو فيزا كارد، بشرط ألا يقل رصيد حسابهم البنكي عن 1500 يورو. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للجزائريين المقيمين والسياح الأجانب الذين يزورون الجزائر استخدام بطاقات الائتمان الخاصة بهم بسهولة في المطارات والفنادق الكبرى، خاصة في العاصمة. عززت ظاهرة العولمة التطورات التكنولوجية في مجال الاتصالات، مما أدى إلى تسريع انتشارها في عدة مجالات، بما في ذلك الاقتصاد. وقد أدى ذلك إلى تطور كبير في مجال التجارة الإلكترونية في بعض الدول، مما خلق فجوة كبيرة بينها وبين الدول الأخرى التي ما زالت متأخرة في هذا المجال. ولم تصل الدول المتقدمة إلى هذا المستوى إلا من خلال الاهتمام بالعلم وتطبيقه في جميع المجالات¹

الفرع الثالث: التحديات التي تواجه تطبيقات الدفع الإلكتروني في الجزائر: تتمثل هذه التحديات في:²

أولاً: التحديات القانونية

- غياب تعريف صريح للدفع الإلكتروني في القوانين الجزائرية.
- عدم الاعتراف القانوني الكامل بالوسائل الإلكترونية كأدوات وفاء (مثل الشيك الإلكتروني).
- قصور النصوص القانونية الحالية في مواكبة التطور الرقمي السريع.
- ضعف الإطار التشريعي المتعلق بالتوقيع الإلكتروني ووسائل الإثبات الرقمية.
- غياب قانون متكامل لمكافحة الجرائم الإلكترونية المرتبطة بالدفع الإلكتروني.
- عدم تفعيل بعض المواد القانونية الموجودة أو نقص في النصوص التنظيمية التطبيقية.

ثانياً: التحديات التنظيمية

- عدم وجود تنسيق فعال بين الجهات الفاعلة (البنوك، البريد، الحكومة، شركات الاتصالات...).
- تعدد المتدخلين وضعف التكامل المؤسسي مما يؤثر على فعالية تنفيذ النظام.

¹ د. بودلال علي، نفس المرجع السابق ذكره

² بن الداخة عبد اللطيف، مسعودي عقبة، المعوقات القانونية والتقنية لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، جامعة قاصدي مرباح ورقلة

- غياب إطار تنظيمي شامل وواضح ينظم عمل أنظمة الدفع الإلكتروني ومزودي الخدمات.
- تأخر إعداد اللوائح والتعليمات التطبيقية التي توضح كيفية تنفيذ أحكام القوانين الرقمية.
- عدم إدماج الدفع الإلكتروني ضمن إصلاحات إدارية أوسع مثل مشروع الحكومة الإلكترونية بشكل فعال.

ثالثاً: التحديات التقنية

- ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق (انترنت، شبكات الاتصالات...).
- غياب نظام معلومات موحد وامن يضمن التكامل بين مختلف الفاعلين في مجال الدفع الإلكتروني.
- نقص في تجهيزات الحماية الإلكترونية (أنظمة تشفير، حماية البيانات، مكافحة الاختراق...).
- تأخر في تبني المعايير الدولية للأمان السيبراني في المعاملات الإلكترونية.
- نقص الكفاءات البشرية المؤهلة لتسيير وصيانة أنظمة الدفع الرقمي.
- عدم جاهزية المؤسسات العمومية والخاصة لاعتماد هذا النظام بشكل كلي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية

في هذا المبحث، نستعرض أبرز الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الإلكتروني، سواء باللغة العربية أو الأجنبية، بهدف الوقوف على ما توصلت إليه من نتائج ومقارنتها بالدراسة الحالية. ويساعد هذا العرض في إبراز أوجه الاتفاق والاختلاف، وتحديد مساهمة دراستنا ضمن هذا المجال البحثي.

المطلب الأول: الدراسات المحلية

1- الدراسة الأولى:

مدور حامد بهلول بدر الدين خطاطبة ايمن دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة (دراسة على عينية مستخدمين تطبيق بريدي موب) 2022

ركزت هذه الدراسة على تحليل أثر تطبيق "بريدي موب" في تحسين الصورة الذهنية لمؤسسة بريد الجزائر لدى زبائنها، من خلال استكشاف مدى مساهمة هذا التطبيق في تعزيز السمعة المؤسسية. تنطلق الإشكالية من تساؤل محوري حول طبيعة الدور الذي يلعبه التطبيق في بناء تصور إيجابي عن المؤسسة، إلى جانب

تساؤلات فرعية تتناول دوافع الاستخدام، العادات السلوكية للمستخدمين، ومدى تأثير التطبيق على تصوراتهم. تهدف الدراسة إلى فهم العلاقة بين استخدام التكنولوجيا الرقمية وتحسين السمعة المؤسسية، خاصة في ظل تنامي الاعتماد على الخدمات الإلكترونية في القطاع البريدي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، باستخدام استبيان إلكتروني كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة عرضية مكونة من 170 مستخدمًا للتطبيق، وشملت محاوره أربعة جوانب رئيسية تتعلق بالصورة النمطية، الدوافع، أنماط الاستخدام، والأثر في السمعة. أظهرت النتائج أن غالبية المستخدمين ينظرون إلى تطبيق "بريدي موب" كخطوة إيجابية نحو تحسين جودة الخدمة وتسهيل المعاملات، مما ساهم في تحسين الانطباع العام عن المؤسسة، رغم تسجيل بعض الملاحظات حول محدودية الخدمات التقنية في بعض الأحيان. وأوصت الدراسة بتوسيع قدرات التطبيق، وتحسين بنيته التحتية الرقمية، إلى جانب تكثيف التوعية الرقمية لدى المستخدمين لتعظيم الأثر الإيجابي للتطبيق على الصورة العامة لبريد الجزائر.¹

2-الدراسة الثانية

قندوز كوثر، روابح رقية. (2023). أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر -ولاية ورقلة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر

في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت تطبيقات الهواتف الذكية وسيلة حيوية لتحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا الزبائن، وهو ما تناولته هذه الدراسة من خلال تحليل أثر استخدام تطبيق "بريدي موب" على رضا زبائن مؤسسة بريد الجزائر بولاية ورقلة. ركزت الدراسة على أبعاد رئيسية تشمل سهولة الاستخدام، الموثوقية، الأمان والسرية، إضافة إلى المردود العملي. وتتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيسي: "إلى أي مدى يؤثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر؟"، مع طرح تساؤلات فرعية تتعلق بمستوى توافر هذه الأبعاد ومدى ارتباطها بمستوى الرضا العام. أظهرت النتائج أن التطبيق ساهم بشكل إيجابي في رفع مستويات الرضا بفضل بساطته وموثوقيته ودرجة الأمان التي يوفرها، بينما كان التأثير الاجتماعي أقل وضوحًا، كما تم رصد بعض المشكلات التقنية مثل بطء الخدمات في بعض الأحيان. بناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية للتطبيق لتحسين الأداء والسرعة، إلى جانب تكثيف حملات التوعية لضمان وصوله إلى شريحة أوسع من المستخدمين، مع تعزيز

¹ مدور حامد، بهلول بدر الدين، خطاطبة ايمن، دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة (دراسة على عينة مستخدمين تطبيق بريدي موب) 2022

آليات الأمان وتحديث الواجهة بشكل دوري لتقديم خدمات جديدة تلبي تطلعات الزبائن. كما أوصت بإجراء دراسات مستقبلية لقياس أثر التطبيق في ولايات وفئات زبائن مختلفة بهدف تعميم النتائج.¹

3- الدراسة الثالثة

عنوان الدراسة: التكنولوجيا المالية كألية لدعم الشمول المالي والاجتماعي في الصين (دراسة مؤسسة علي بابا ومجموعة النملة للخدمات المالية بالصين) من اعداد يحيواي نور الهدى / قلوش عبد الله، جهة النشر: جامعة جيلالي اليابس - سيدي بلعباس - الجزائر، تاريخ النشر: 2023/01/26

تتناول هذه الدراسة الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي والاجتماعي، وذلك من خلال تحليل تجربة الصين كنموذج رائد في هذا المجال، مع التركيز على حالة شركة علي بابا ومجموعة النملة للخدمات المالية. تنطلق الإشكالية من التساؤل حول مدى قدرة التكنولوجيا المالية على المساهمة في دمج الفئات المستبعدة ماليًا وتحقيق تنمية شاملة في المناطق الريفية. وتهدف الدراسة إلى إبراز العلاقة بين اعتماد حلول التكنولوجيا المالية، مثل الدفع الإلكتروني والتمويل الرقمي، وتحقيق التنمية المحلية، خاصة في القرى المهمشة. اعتمدت الدراسة على منهج نوعي تحليلي، من خلال دراسة حالة مركزة للتجربة الصينية، دون الاعتماد على أدوات كمية تقليدية، بل على تحليل ممارسات الشركات الرائدة في تعميم الخدمات الرقمية. وقد أظهرت النتائج أن استراتيجية علي بابا القائمة على توسيع التغطية الرقمية للمناطق الريفية، وإنشاء مراكز خدمات مالية وتجارية، ساعدت في تحقيق تنمية ملموسة بقرى "التاوباو"، وساهمت في تعزيز الشمول المالي للفئات الفقيرة والمهمشة، مما خفف من حدة الفقر وعدم المساواة. وتوصي الدراسة بتبني مقاربات مماثلة في الدول النامية، من خلال دعم البنى التحتية الرقمية في المناطق النائية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية عبر نماذج مبتكرة تشمل منصات التجارة الإلكترونية والتمويل المصغر المدعوم بالتكنولوجيا.²

¹ قندوز كوثر، روابح رقية. (2023). أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر -ولاية ورقلة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر

² عنوان الدراسة: التكنولوجيا المالية كألية لدعم الشمول المالي والاجتماعي في الصين (دراسة مؤسسة علي بابا ومجموعة النملة للخدمات المالية بالصين) من اعداد يحيواي نور الهدى / قلوش عبد الله، جهة النشر: جامعة جيلالي اليابس - سيدي بلعباس - الجزائر، تاريخ النشر: 2023/01/26

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1- الدراسة الأولى:

Iris H.-Y. Chiu, "A New Era in Fintech Payment Innovations? A Perspective from the Institutions and Regulation of Payment Systems," Journal of Financial Regulation 15, no. 2 (2020): 123-150, <https://doi.org/xxxx>

في ظل التحول الرقمي المتسارع، تناولت هذه الدراسة أثر حلول الدفع الرقمية، مثل تطبيقات الهاتف المحمول والعملات المشفرة وتقنيات البلوك تشين، على أنظمة الدفع التقليدية. انطلقت الدراسة من إشكالية رئيسية تمحورت حول مدى قدرة هذه التقنيات الناشئة على إعادة صياغة أنظمة الدفع التقليدية، وما تفرضه من تحديات تنظيمية وأمنية، خاصة فيما يتعلق ببناء الثقة وضمان الاستقرار المالي. وهدفت الدراسة إلى تحليل مساهمة هذه الحلول في تحسين الكفاءة التشغيلية للقطاع المالي، وتحديد التحديات المرتبطة بها، واقتراح آليات لتحقيق توازن بين الابتكار والحماية المؤسسية. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي، من خلال تحليل بيانات كمية ونوعية مستمدة من تقارير مالية وأمنية حديثة، بالاعتماد على مراجعة الأدبيات وتحليل دراسات حالة. وقد أظهرت النتائج أن الدفع الرقمي ساهم في تسريع المعاملات وتقليص زمن التسوية، غير أن ذلك ترافق مع ارتفاع في الهجمات السيبرانية بنسبة 40%، ما يدل على هشاشة البنية التحتية الرقمية. كما تبين أن الأنظمة التقليدية لا تزال تستحوذ على الحصة الأكبر من المعاملات الحيوية، بينما تواجه العملات المشفرة مشكلات تتعلق بالتقلب والقبول المؤسسي. وعليه، أوصت الدراسة بتخصيص جزء من ميزانيات التحول الرقمي لتعزيز الأمن السيبراني، وتطوير أدوات رقابية ذكية، مع اعتماد نموذج هجين يوازن بين الابتكار والتقليد، ودعم البحث والتطوير، وإنشاء منصة عالمية لتبادل الخبرات وتوحيد الأطر التنظيمية.¹

2- الدراسة الثانية:

احمد مؤيد عبد الله، دور التكنولوجيا المالية للمدفوعات في إدارة السيولة المصرفية والشمول المالي في العراق للمدة 2017_2021

¹ Iris H.-Y. Chiu, "A New Era in Fintech Payment Innovations? A Perspective from the Institutions and Regulation of Payment Systems," Journal of Financial Regulation 15, no. 2 (2020): 123-150, <https://doi.org/xxxx>.

ناولت هذه الدراسة دور تكنولوجيا الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي وتحسين السيولة المصرفية في العراق، من خلال تحليل البنية التحتية لوسائل الدفع، وعلى رأسها أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع. تنطلق الدراسة من إشكالية محورية تتعلق بمدى فاعلية هذه الوسائل في دعم السياسة النقدية وتحقيق الشمول المالي، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها البنية التحتية مقارنة ببعض الدول العربية المتقدمة في هذا المجال. وتهدف إلى تقييم واقع الدفع الإلكتروني في العراق، وتحليل الفجوة بينه وبين تجارب ناجحة كالإمارات وقطر والبحرين، واستكشاف السبل الكفيلة بتطوير القطاع. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، بالاستناد إلى بيانات إحصائية ومقارنة مؤشرات الأداء بين الدول. وقد بينت النتائج أن العراق يشهد نموًا ملحوظًا في نشر أدوات الدفع الإلكتروني، لكن لا يزال دون المستوى المطلوب من حيث الكفاءة والانتشار، بسبب ضعف الاستثمار في البنية التحتية وقلة حملات التوعية. وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين المصارف ومشغلي نقاط البيع، وتوسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي من خلال تمويل حكومي موجه، إلى جانب إطلاق برامج تدريب وتثقيف للمستخدمين حول فوائد وممارسات الدفع الرقمي، بما يساهم في تسريع الانتقال إلى اقتصاد غير نقدي وتحقيق شمول مالي أوسع.¹

¹ الباحث احمد مؤيد عبد الله، المشرف د. وفاء جعفر المهداوي، دور التكنولوجيا المالية للمدفوعات في إدارة السيولة المصرفية والشمول المالي في العراق للمدة 2017_2021

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة :

جدول 1 : مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	
أنجزت دراستنا خلال السداسي الخامس من الموسم الجامعي 2024\2025 أما بالنسبة للحدود المكانية فكانت في المؤسسة العمومية بريد الجزائر - الجزائر -	معظم الدراسات السابقة كانت حديثة نوعا ما زمنيا أغلبها تم دراستها في حدود السبع سنوات الأخيرة وكانت من 2017 إلى 2024 وتمت في بيئة محلية، عربية، وأجنبية حيث شملت الدراسات الأماكن التالية: الصين،الجزائر،العراق	من حيث المكان و الزمان
ركزنا في دراستنا على عينة عشوائية وهي مستخدمين التطبيق في الجزائر	كانت معظم عينات الدراسة في الدراسات السابقة عبارة عن عملاء كما كانت تعليقات العملاء عبر الانترنت.	من حيث العينة
اعتمدت دراستنا على اداتين وهوما الاستبيان و المقابلة بحيث تم الاعتماد على التحليل الاحصائي عن طريق spss و الاعتماد على بعض احصائيات تطبيق بريدي موب	استخدمت معظم الدراسات الاستبيان كأداة لجمع البيانات و كما اعتمدت على برنامج التحليل الاحصائي spss	من حيث أداة الدراسة
استهدفت الدراسة قطاع الخدمات العمومية حيث كانت على مؤسسة خدمية ذات طابع عمومي وهي: المؤسسة بريد الجزائر	تباينت الدراسات السابقة بين قطاعات الخاص والعام حيث تم تطبيقها في المؤسسات الخدمانية، التجارية.	من حيث نوع القطاع
اعتمدت دراستنا على متغير ين : تطبيقات الهواتف الذكية (تطبيق بريدي موب) كمتغير مستقل، و التكنولوجيا المالية كمتغير التابع	تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية كثيرا حيث ارتبطت بنفس المتغيرات تطبيقات الهواتف الذكية كمتغير مستقل بمتغير التكنولوجيا المالية، اختلفت في تطور التكنولوجيا المالية كمتغير تابع بمتغيرات أخرى .	من حيث المتغيرات

من حيث الهدف	هدفت معظم الدراسات الى معرفة تأثير رضا العملاء على الخدمات المقدمة عبر التطبيقات الالكترونية	هدفت دراسات إلى معرفة دور تطبيق بريدي موب في تطور التكنولوجيا المالية
--------------	--	---

المصدر : من اعداد الطالبان

**الفصل الثاني: دراسة ميدانية
لدور تطبيق بريدي موب في
تطور التكنولوجيا المالية -
دراسة حالة ولاية غرداية -**

تمهيد :

بعدما تطرقنا في الفصل الأول الى المفاهيم النظرية للتكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الالكترونية استعرضنا في الأخير أقدمنا بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة

في هذا الفصل، سنسعى إلى تطبيق الجانب النظري من الدراسة على عينة من مستخدمي التطبيق لولاية غرداية بهدف الربط بين الجانب النظري والممارسات الميدانية، ومن أجل الوصول الى ذلك سنتطرق في المبحث الأول الى التعرف على تطبيق بريدي موب ثم ذ نعرض منهجية الدراسة والأدوات المستعملة فيها، وفي المبحث الثاني سوف نناقش بعض الاحصائيات التي تحصلنا عليها في مؤسسة بريد الجزائر من خلال أداة المقابلة وفي المبحث الثالث والأخير سوف نقدم ونناقش بعض النتائج التي توصلنا اليها من خلال استعمال أداة الاستبيان.

المبحث الأول: المفاهيم النظرية لتطبيق بريدي موب

يتناول هذا المبحث الإطار النظري الخاص بتطبيق "بريدي موب"، من خلال التعريف به، وتوضيح خدماته ومجالات استخدامه، بالإضافة إلى إبراز أهميته في تعزيز الشمول المالي .

المطلب الأول : مفهوم وونشأة تطبيق بريدي موب

- بريدي موب هو تطبيق إلكتروني تابع لمؤسسة بريد الجزائر، تم إطلاقه عام 2018، وهو متاح للتحميل على متجرى Google Play و App Store. يتيح هذا التطبيق للمستخدمين الاستفادة من مختلف الخدمات المالية والنقدية التي يقدمها بريد الجزائر، مما يساهم في تحسين وتطوير جودة الخدمات المالية الرقمية .
- يعد بريدي موب تطبيقاً للهاتف المحمول تم تطويره بالتعاون مع بريد الجزائر، بهدف توفير خدمات الدفع البريدي والخدمات المالية بطريقة سهلة وفعالة. يتيح التطبيق للمستخدمين إدارة حساباتهم البريدية وتنفيذ المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان، مما يوفر الوقت والجهد .
- بريدي موب هو تطبيق يدير العمليات المالية والنقدية لبريد الجزائر، وهو متوفر لأنظمة Android و iOS ، ويمكن تنزيله من متاجر Google Play و Apple Store على التوالي. التسجيل مطلوب ومخصص لحملة بطاقة EDAHABIA.
- يهدف التطبيق إلى تحسين وقت المستخدمين، من خلال تمكينهم من إدارة حساباتهم CCP ومعاملاتهم بنفسهم، من أي مكان وفي أي وقت.

المطلب الثاني : خدمات تطبيق بريدي موب

يوفر تطبيق بريدي موب مجموعة من الخدمات المالية الرقمية التي تتيح للمستخدمين إدارة حساباتهم بكل سهولة وأمان، ومن بين هذه الخدمات :

- تحويل الأموال بين الحسابات البريدية بسرعة وسهولة .
- الاطلاع على الرصيد ومتابعة كشف العمليات المصغرة .
- تعبئة الرصيد لشبكات الهاتف النقال (موبيليس، جازي، أوريدو) وشحن الإنترنت (ADSL).
- السحب بدون بطاقة حيث يمكن سحب الأموال من الصراف الآلي دون الحاجة إلى البطاقة الذهبية .
- إدارة البطاقة الذهبية، بما في ذلك تفعيلها، إيقافها، أو طلب إعادة إصدارها .

المطلب الثالث : تأثيره على الشمول المالي:

يتمثل تأثيره على الشمول المالي في:

- تعزيز الشمول المالي: تسهم التكنولوجيا المالية في دمج الأفراد ذوي الدخل المنخفض في النظام المالي الرسمي عبر توفير خدمات رقمية متطورة.
- تشجيع ريادة الأعمال: تمكن الأفراد من إنشاء مشاريعهم الخاصة والاستفادة من الفرص المالية المتاحة.
- تحسين إدارة الالتزامات المالية: توفر أدوات تساعد المستخدمين على تنظيم أمورهم المالية بفعالية.
- تطوير الأدوات المصرفية: تساهم في تحسين وتوسيع نطاق الخدمات المالية المتاحة للجميع.
- الابتكار والأمان: يتطلب الشمول المالي وجود قنوات مبتكرة وآمنة للتعامل مع التحديات المرتبطة به.
- دعم التحول الرقمي: تقدم بعض الشركات تقنيات متطورة تساعد في تعزيز الشمول المالي.
- زيادة كفاءة المؤسسات المالية: يساهم التحول الرقمي في تحسين أداء المؤسسات المالية وتسريع تقديم الخدمات المالية المخصصة التطرق الى مجتمع وعينة الدراسة سوف نذكر المناهج التي تم الاعتماد عليها في بحثنا

المبحث الثاني : الطريقة المعتمدة في الدراسة

في هذا المبحث، نتطرق إلى المنهجية المتبعة في الدراسة، حيث نعرض نوع المنهج المستخدم، أدوات جمع البيانات، كيفية اختيار العينة، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية المعتمدة في تحليل النتائج. يهدف هذا العرض إلى توضيح الإطار العملي الذي تم من خلاله تنفيذ البحث .

المطلب الأول : المنهج الوصفي التحليلي

يمكن بواسطته جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالظاهرة قيد الدراسة، إلى جانب وصف النتائج المتوصل إليها، وتحليلها وتفسيرها.

المطلب الثاني : متغيرات الدراسة

بالنسبة للمتغير التابع فقد كان التكنولوجيا المالية أما بالنسبة للمتغير المستقل فهو تطبيق بريدي موب

المطلب الثالث : مجتمع الدراسة

قام الطالبان بتوزيع استبيان الكتروني على عينة عشوائية من مستخدمي التطبيق -ولاية غرداية- حيث تم استرجاع 135 استبانة أي ما يعادل 100% منها 113 استبانة صالحة للتحليل أي ما يعادل 83.7% أما بخصوص الاستبيانات الغير الصالحة للتحليل فكانت 22 استبانة أي ما نسبته 16.3%

جدول 2 : يوضح عدد الاستبيانات الموزعة على مجتمع الدراسة

النسبة المئوية	العدد	البيان
100%	135	الاستبيانات المتحصل عليها
83.7%	113	الاستبيانات الصالحة للتحليل
16.3%	22	الاستبيانات الغير صالحة للتحليل

من المصدر : من اعداد الطالبين

وللتعرف على شكل ومضمون الاستبيان الالكتروني يجب مسح رمز الاستجابة السريعة الموضح كالتالي :



المطلب الرابع : الأدوات المستعملة في الدراسة

يشمل هذا المطلب عرض الأدوات المستعملة في جمع البيانات والبيانات وكذلك التطبيقات والأدوات الإحصائية في تحليل المعطيات .

الفرع الأول : الأدوات و البرامج الإحصائية المستعملة

من أجل الإجابة على أسئلة الدراسة والتحقق من صحة الفرضيات، تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي. وقد جرى ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسوب باستخدام برنامج الإحصاء **SPSS** (الإصدار 16). وتم ذلك من خلال تفريغ معطيات الاستبيانات أولا في برنامج **Excel**، ثم نقلها مباشرة إلى برنامج **SPSS** لتحليلها واستخلاص النتائج.

الفرع الثاني : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على أداتين هما المقابلة و الاستبيان لجمع البيانات الخاصة بالدراسة. **أولا - المقابلة :** بعد الانتهاء من تحليل بيانات الاستبيان اعتمدنا على أداة أخرى وهي المقابلة وذلك بهدف تعميق الفهم حول بعض الجوانب التي يصعب اكتشافها من خلال الاستبيان وحده ، وقد شملت المقابلة زيارة ميدانية إلى مديرية بريد الجزائر لإجراء مقابلة مباشرة بهدف الحصول على معلومات دقيقة وشاملة. حيث أجريت المقابلة مع مدير قسم الاستراتيجية والتنظيم ومراقبة التسيير ، حيث تم طرح مجموعة من الأسئلة التي تناولت تعريف تطبيق "بريدي موب"، أبرز خدماته، بالإضافة إلى الشروط اللازمة للاستفادة من هذا التطبيق وبعض الإحصائيات المتعلقة بالتطبيق .

وتمثلت المقابلة في مجموعة من الأسئلة نذكر منها :

س1 : كيف تقيم تطور تطبيق بريدي موب في السنوات الأخيرة ؟

تحليل السؤال الأول : تطور تطبيق بريدي موب

جدول 3 : تطور عدد العمليات والمبالغ المنجزة عبر تطبيق بريدي موب (2021-2024)

السنوات	2020	2021	2022	2023	2024
العدد الإجمالي للعمليات المنجزة في تطبيق بريدي موب	1,046,521	9,403,203	26,937,990	56,872,779	99,257,147

المبلغ الإجمالي للمعاملات المنجزة في تطبيق بريدي موب	14,955,856,057	52,690,873,264	109,931,055,887	268,602,287,587	553,630,252,506
--	----------------	----------------	-----------------	-----------------	-----------------

المصدر : قسم الاستراتيجية والتنظيم - مديرية بريد الجزائر -

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ التطور السريع الذي شهده تطبيق بريدي موب من 2020 ل 2024 ، ففي سنة 2020 تم تسجيل حوالي 1,046,521 عملية بإجمالي مبلغ قدره 14,955,856,057 د.ج ، ومع بداية انتشار جائحة كورونا و زيادة الحاجة الى حلول الدفع عن بعد ارتفعت الأرقام بشكل واضح حيث بلغ عدد العمليات المنجزة سنة 2021 حوالي 9,403,203 بنسبة 798.6% عن 2020 وهذا ناتج عن القيود الصحية التي فرضتها جائحة كورونا حيث بلغ اجمالي مبلغ العمليات المنجزة ب 52,690,873,264 د.ج واستمر النمو خلال سنة 2022 ليصل عدد العمليات الى 26,937,990 بإجمالي مبلغ 109.931.055.887 د.ج و واصل التطبيق بتسجيل أداء قوي حيث بلغ عدد العمليات 56,872,779 بإجمالي مبلغ 268,602,287,587 د.ج أما في سنة 2024 حقق التطبيق قفزة نوعية حيث بلغ عدد العمليات 99,257,147 بإجمالي مبلغ 553,630,252,506 د.ج

2س : كيف تقيم أداء الخدمات التقليدية بأداء الخدمات الحديثة من خلال عدد العمليات المنجزة في السنوات الأخيرة ؟

تحليل السؤال الثاني : مقارنة أداء الخدمات التقليدية بأداء الخدمات الحديثة :

في اطار تحليل خدمات بريدي موب ، سوف نقارن في هذا الجزء أداء الخدمات التقليدية المتمثلة في مكتب بريد الجزائر مع أداء الخدمات الحديثة المتمثلة في تطبيق بريدي موب من سنة 2020 الى سنة 2024 والجدول أدناه يوضح ذلك

جدول 4 : مقارنة أداء الخدمات البريدية التقليدية بالرقمية من خلال عدد العمليات

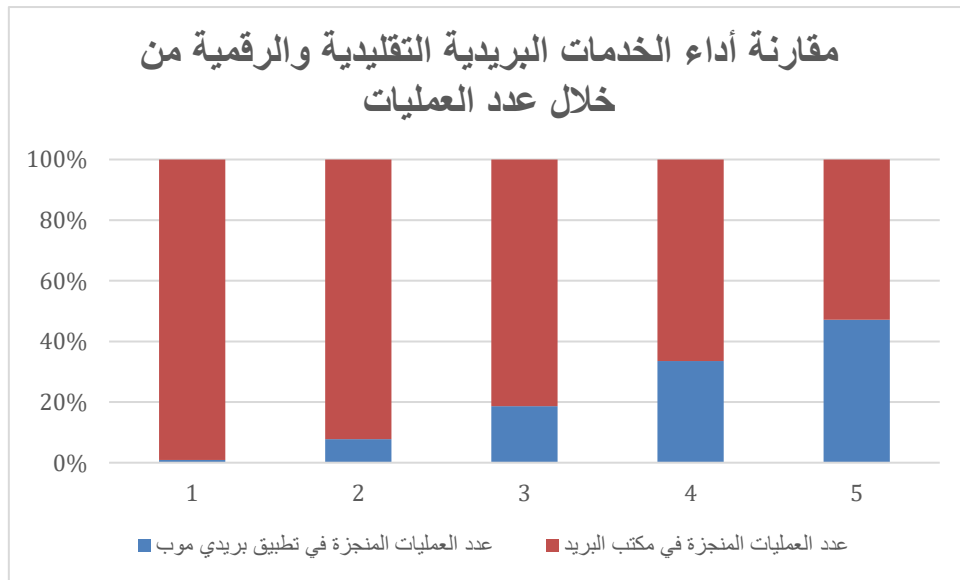
السنوات	2020	2021	2022	2023	2024
---------	------	------	------	------	------

99,257,147	56,872,779	26,937,990	9,403,203	1,046,521	عدد العمليات المنجزة في تطبيق بريدي موب
111,336,277	112,608,091	117,133,510	111,611,930	120,505,424	عدد العمليات المنجزة في مكتب البريد
47.13%	33.56%	18.70%	7.77%	0.86%	نسبة بريدي موب
52.87%	66.44%	81.30%	92.23%	99.14%	نسبة مكتب البريد

المصدر : قسم الاستراتيجية والتنظيم - مديرية بريد الجزائر -

و الشكل الموالي يوضح نتائج المقارنة بين الخدمتين :

الشكل 1 : مقارنة أداء الخدمات البريدية التقليدية والرقمية من خلال عدد العمليات



المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على تطبيق EXCEL

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ تطور كبير في استخدام الخدمات البريدية الحديثة مقارنة بالتقليدية من 2020 الى 2024 حيث سجل تطبيق بريدي موب ارتفاعا متطور في عدد العمليات بحيث سنة 2020 كانت النسبة 0.86% وفي 2024 ارتفعت الى 47.13% من اجمالي العمليات وهذا ما يعكس تزايد اعتماد المستخدمين على الخدمات الحديثة بالمقابل نلاحظ تراجع نسبة العمليات التقليدية من 99.14%

سنة 2020 الى 52.87% سنة 2024 رغم ارتفاعها العددي في السنوات الأخيرة الا أن هذا التحول يعكس نجاح التحول الرقمي في القطاع البريدي مع استمرار الحاجة الى الخدمات التقليدية خاصة في المناطق التي لها بنية رقمية تحتية ضعيفة .

س3 : كيف تقيم سيرورة خدمات تطبيق بريدي موب في الجزائر في السنوات الأخيرة ؟

تحليل السؤال الثالث : سيرورة خدمات تطبيق بريدي موب في الجزائر

في اطار تحليل دور تطبيق بريدي موب في تطور التكنولوجيا المالية في الجزائر يمكن من خلال تتبع سيرورة الخدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب الحصول على مؤشرات احصائية حول مدى تعامل الأفراد مع هذه التكنولوجيا وللفهم أكثر سيتم عرض جدول يوضح مدى تطور عدد العمليات المنفذة للخدمات الرئيسية في التطبيق خلال فترة (2020 – 2024)

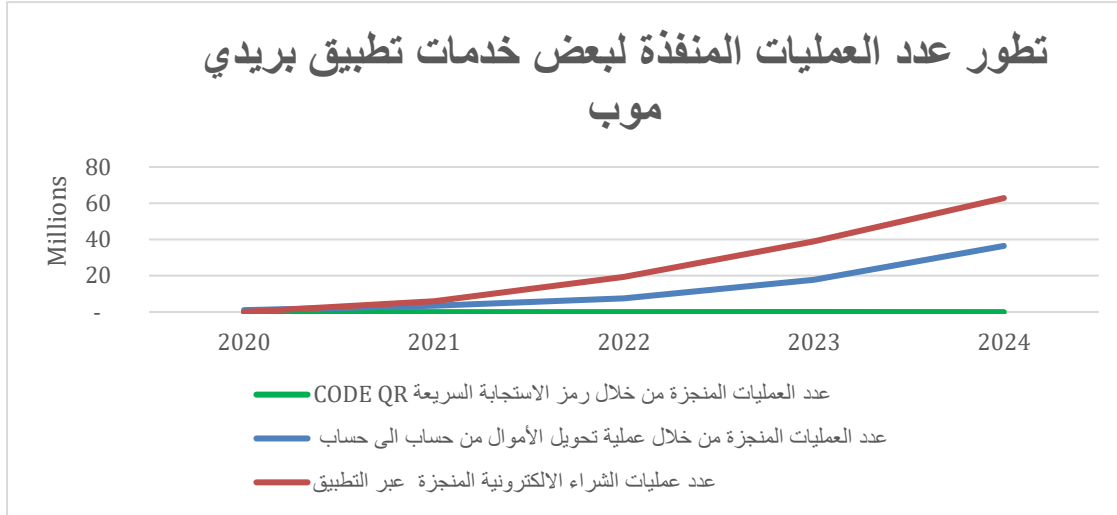
جدول 5 : تطور عدد العمليات المنفذة لبعض خدمات تطبيق بريدي موب

2024	2023	2022	2021	2020	
62,813,075	39,034,200	19,343,269	5,991,451	22,375	عدد عمليات الشراء الالكترونية المنجزة عبر التطبيق
36,443,431	17,837,133	7,593,748	3,410,521	1,023,985	عدد العمليات المنجزة من خلال عملية تحويل الأموال من حساب الى حساب
641	1,446	973	1,231	161	عدد العمليات المنجزة من خلال رمز الاستجابة السريعة CODE QR

المصدر : قسم الاستراتيجية والتنظيم - مديرية بريد الجزائر -

والشكل الموالي يوضح مدى تطور العمليات المنجزة لبعض خدمات بريدي موب :

الشكل 2 : تطور عدد العمليات لبعض خدمات تطبيق بريدي موب



المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على تطبيق EXCEL

من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ بأن هناك تطور في عدد العمليات المنفذة عبر تطبيق "بريدي موب" بين سنتي 2020 و 2024، حيث نجد أن تزايد ملحوظ في جميع أنواع الخدمات، خصوصًا عمليات الشراء الإلكترونية وتحويل الأموال. فقد ارتفع عدد عمليات الشراء عبر التطبيق من 22,375 في 2020 إلى أكثر من 62 مليون عملية في 2024، مما يدل على توسع استخدام التطبيق وثقة المستخدمين في إجراء المعاملات الإلكترونية. وبالمثل، شهدت عمليات التحويل من حساب إلى حساب نموًا واضحًا، من حوالي مليون عملية فقط في 2020 إلى أكثر من 36 مليون في 2024.

أما بالنسبة لخدمة الدفع باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR Code) ، فهي لا تزال محدودة من حيث الاستخدام مقارنة بالخدمات الأخرى، حيث بلغ عدد العمليات 641 فقط في 2024، ويرجع ذلك إلى حداثة الخدمة، وضعف الوعي بها، وقلة نقاط البيع التي تعتمد على هذا النمط من الدفع .

ثانيا - الاستبيان : خصص لتحديد مستوى أثر استخدام تطبيق بريدي موب في تطور التكنولوجيا المالية ، وقد تم تصميمه من خلال الاعتماد والرجوع إلى بعض الاستبيانات المتعلقة بالدراسات السابقة، كما تم تحكيم الاستبيان من طرف الأستاذة المشرفة ، من أجل الاستفادة من ملاحظاتها وخبرتها في هذا المجال لنتمكن من إخراجها في شكله النهائي وقد تم تقسيمه إلى جزئين كما يلي :

الجزء الأول : يتعلق بالمعلومات الشخصية مثل (الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي) ، المستوى التعليمي ، مدة بداية استخدام التطبيق ومي تكرار استخدامه

الجزء الثاني : يتعلق بأبعاد تطبيق بريدي موب (سهولة الاستخدام ، الموثوقية، الأمان والسرية، المردود العملي) ويحتوي على 16 عبارة

وللإجابة على هذه العبارات تم الاعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي حيث يطلب من المستخدمين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة كما يلي : (1 موافق / 2 موافق بدرجة متوسطة / 3 غير موافق

تم تحديد اتجاه المستجوبين من خلال استخدام الترجيح للخيارات الثلاث حيث عندنا 3 مقاييس فالحد الأدنى هو 1 والحد الأكبر هو 3 اذا طول المجال هو $3 / (1-3) = 0.67$:

جدول 6 : مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكارت)

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض (غير موافق)	من 1 الى 1.67
متوسط (موافق بدرجة متوسطة)	من 1.67 الى 2.34
مرتفع (موافق)	من 2.34 الى 3.00

المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على تطبيق SPSS

الفرع الثالث : صدق ثبات أداة الدراسة

صدق المحكمين : بعد إعداد الاستبيان الخاص بالدراسة، تم عرضه على الأستاذة المشرفة من أجل مراجعته والتحقق من مدى صدقه وثباته، وذلك لضمان دقته وملاءمته لأهداف البحث وقد تم أخذ النصائح والتصحيحات المقدمة بعين الاعتبار حيث قمنا بتعديل بعض العبارات ليكون الاستبيان أكثر وضوحا وبساطة .

ثبات الأداة : تم فحص عبارات الاستبيان في دراستنا من خلال مقياس ألفا كرونباخ الموضح في الجدول أسفله فلو حظ أن نسبته مقبولة حيث تعد هذه النسبة ذات دلالة إحصائية مقبولة وتفي بأغراض الدراسة

جدول 7 : نسبة صدق ثبات أداة الدراسة من خلال مقياس ألفا كرونباخ

ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.700	16

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على SPSS

يتبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ نسبة 70% حيث يعتبر ذو مستوى مقبول من الثقة والثبات

المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها

سنتطرق في هذا المبحث لعرض نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال الأدوات المعتمدة، وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. كما يتضمن مناقشة هذه النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بهدف تفسيرها وتقييم مدى توافقها مع الفرضيات المطروحة وأهداف الدراسة .

المطلب الأول : عرض وتحليل النتائج

بعد عملية تفريغ الاستبيانات المسترجعة والصالحة للدراسة في تطبيق SPSS سنقوم بعرض مختلف النتائج المتحصل عليها

الفرع الأول : الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة

1- توزيع أفراد العينة حسب الجنس : يبين الجدول توزيع عينة الدراسة حسب الجنس حيث نلاحظ أن عدد الذكور المستجوبين هو 63 بنسبة قدرها 55.8% أما عدد الاناث المستجوبين و 50 بنسبة 44.2%

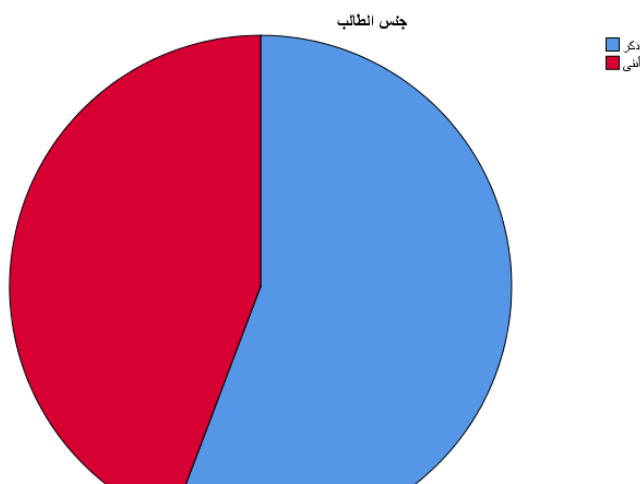
جدول 8 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	63	55.8%
اناث	50	44.2%
المجموع	113	100%

المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على نتائج SPSS

وسنوضح في التمثيل البياني الاتي طبيعة جنس المستخدمين :

الشكل 3 : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر : من اعداد الطالبان بواسطة SPSS

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن عدد المستجوبين ذكور أكبر من عدد المستجوبين اناث وهذا ناتج على أن فئة الذكور لديها ميول لاكتشاف التطبيقات الجديدة وخاصة التطبيقات المصرفية او المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة والدليل على ذلك نسبة الذكور أعلى من نسبة الاناث من خلال الإجابة على الاستبيان

2- توزيع أفراد العينة حسب العمر : يبين الجدول أسفله توزي العينة حسب متغير العمر حيث نلاحظ بأن عدد المستجوبين البالغ سنهم أقل من 20 سنة هو 7 بنسبة 6.2% في حين أن عدد المستجوبين البالغ أعمارهم (20-30 سنة) هو 93 بنسبة 82.3% أما المستجوبون البالغة أعمارهم (30-40 سنة) فبلغ عددهم 12 بنسبة 10.6% أما الفئة الأخيرة البالغة أعمارهم أكبر من 30 سنة هو 1 بنسبة 0.9%

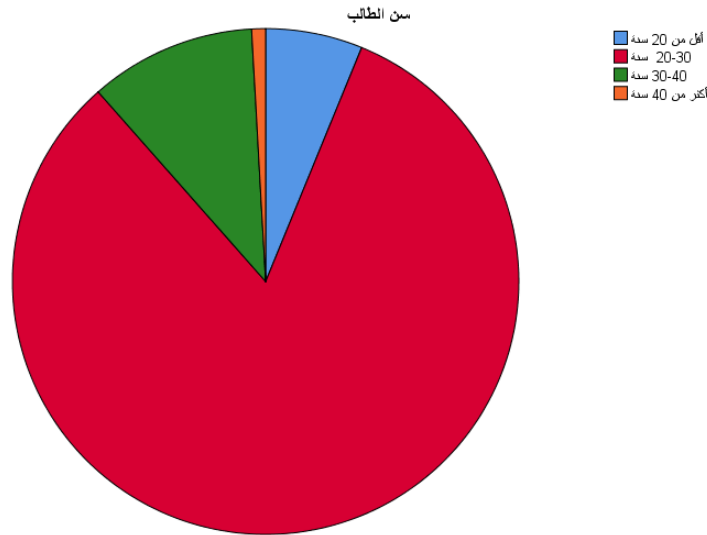
جدول 9 : توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
أقل من 20 سنة	7	6.2%
20-30 سنة	93	82.3%
30-40 سنة	12	10.6%
أكبر من 40 سنة	1	0.9%
المجموع	113	100%

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع الافراد حسب العمر :

الشكل 4 : توزيع أفراد العينة حسب العمر



المصدر : من اعداد الطالبان بواسطة SPSS

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه هيمنة الفئة العمرية (20-30 سنة) على العينة، حيث مثلت 82.3% من مجموع المستجوبين ويرجع ذلك الى أن صاحب الاستبيان طالب جامعي وقد قام بتوزيع الاستبيان أساساً على دائرة أصدقائه وعائلته وهم في الغالب من نفس الفئة العمرية وفي المقابل سجل تمثيل ضعيف للفئات الأخرى التي تتراوح ما بين شخص واحد الى 12 شخص ويحتمل أن يكون ضعف تمثيل هذه الفئات ناتجاً عن قلة تفاعلهم مع الاستبيانات الالكترونية أو محدودية استخدامهم لتطبيق بريدي موب .

3- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي : يبين الجدول أسفله توزيع عينة الأفراد حسب المستوى التعليمي، اذ نلاحظ الفئة المهيمنة على العينة هي (جامعي) حيث بلغ عددها 85 بنسبة 75.2% أما فئة (أقل من ثانوي) فقد بلغ عددها 15 مستجوب بنسبة 13.3% في حين بلغ عدد فئة (ثانوي) 4 مستجوبين بنسبة 3.5% أما الفئة الأخيرة المتعلقة ب (الدراسات العليا) كان عدد مستجوبها هو 9 بنسبة 8%

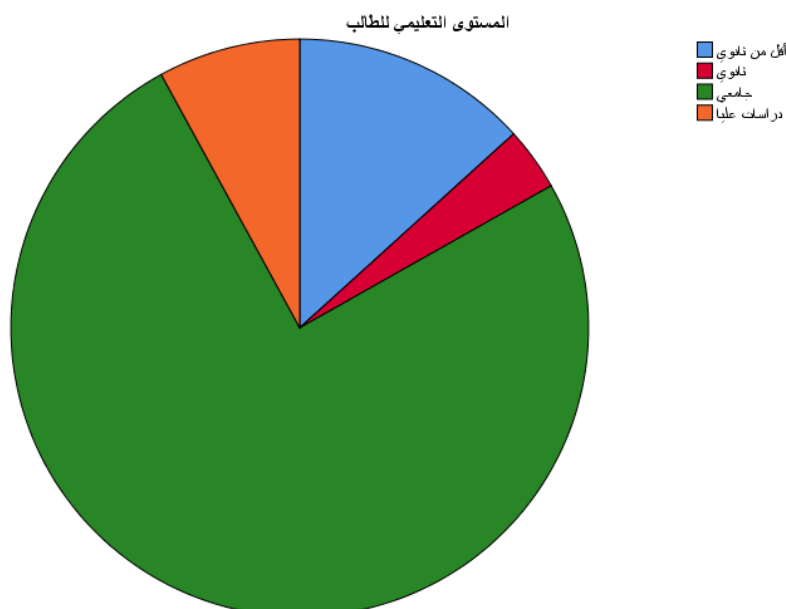
جدول 10 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
13.3%	15	أقل من ثانوي
3.5%	4	ثانوي
75.2%	85	جامعي
8%	9	دراسات عليا
100%	113	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على نتائج SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع الافراد حسب المستوى التعليمي :

الشكل 5 : توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على SPSS

أظهرت النتائج في الشكل أعلاه أن الفئة الأكثر تمثيلا هي فئة المستوى الجامعي حيث بلغت نسبتهم 75.2% حيث ارتبط هذا التوزيع بدرجة كبيرة على الوسط الذي تم فيه توزيع الاستبيان حيث أن الباحث جامعي وقد اعتمد أساسا على أصدقاءه وزملائه في الجامعة أما بالنسبة للفئات الأخرى فقد ترواحت نسبهم بين 3.5% إلى 13.3% ويعود ضعف تمثيل هذه الفئات الى قلة اهتمامهم بالتكنولوجيا المالية .

4- توزيع عينة الأفراد حسب مدة بداية استخدام التطبيق : يبين الجدول أسفله توزيع أفراد العينة حسب مدة بداية استخدام التطبيق اذ نلاحظ بأن 59.3% من مستجوبي الاستبيان بدأوا استخدام التطبيق (قبل سنة) حيث بلغ عددهم 67 مستجوب أما عينة (أقل من 6 أشهر) فقد بلغ عددها 34 مستجوب بنسبة 30.1% في حين الفئة الأخير (من 6 أشهر الى سنة) بلغ عدد مستجوبيها 12 مستجوب فقط بنسبة 10.6%

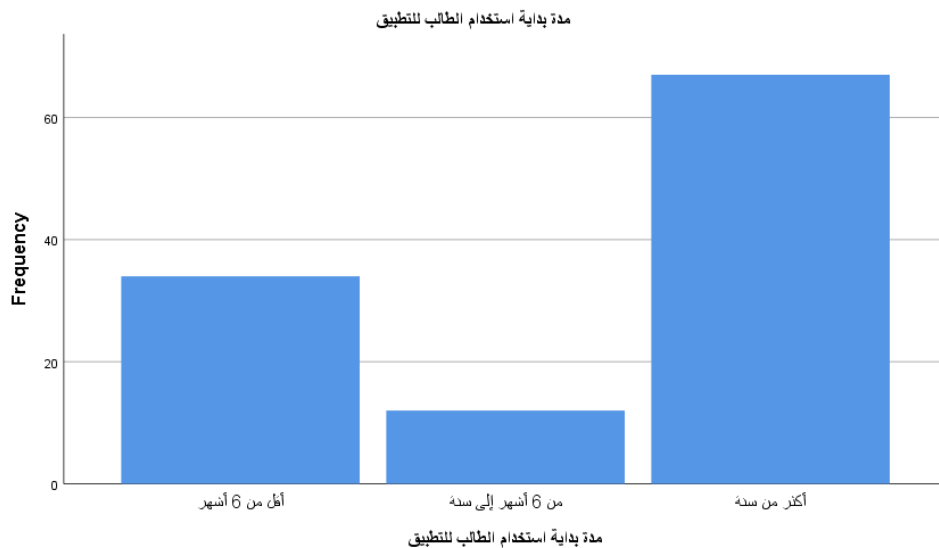
جدول 11 : توزيع الأفراد حسب مدة بداية استخدام التطبيق

النسبة	التكرار	مدة بداية استخدام التطبيق
30.1%	34	أقل من 6 أشهر
10.6%	12	من 6 أشهر الى سنة

أكثر من سنة	67	59.3%
المجموع	113	100%

المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع الافراد حسب مدة بداية استخدام التطبيق :
الشكل 6 : توزيع أفراد العينة حسب مدة بداية استخدام التطبيق



المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على SPSS

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن غالبية المستجوبين بدأوا استخدام تطبيق بريدي موب منذ أكثر من سنة بحيث عند الانتشار الواسع للتطبيق في السنوات الأخيرة والحملات الترويجية جعلوا عددا كبيرا من المستخدمين وخاصة الشباب أو الطلبة الجامعيين الذين يمثلون أغلب العينة يبدأون استخدامه مبكرا لاكتشاف مزاياه ومافيه أما الفئة الضعيفة المتعلقة ب (من 6 أشهر الى سنة) قد يعود سبب ضعف تمثيلهم الى عدم دقة المشاركين في تحديد المدة الزمنية بدقة مما يدفعهم لاختيار أحد الخيارين الأكثر وضوحا (أقل من 6 أشهر / أكثر من سنة) .

5- توزيع عينة الأفراد حسب مدى تكرار استخدام التطبيق :

تُظهر نتائج توزيع العينة حسب مدى تكرار استخدام تطبيق "بريدي موب" أن النسبة الأكبر من المستجوبين يستخدمون التطبيق شهريا ، حيث بلغ عددهم 51 مستجوبا بنسبة 45.1%، يليهم من يستخدمونه عند الحاجة فقط بنسبة 31.9%، ثم من يستخدمونه أسبوعيا بنسبة 18.6%، في حين أن أقل نسبة كانت للمستخدمين يوميا ب 4.4%

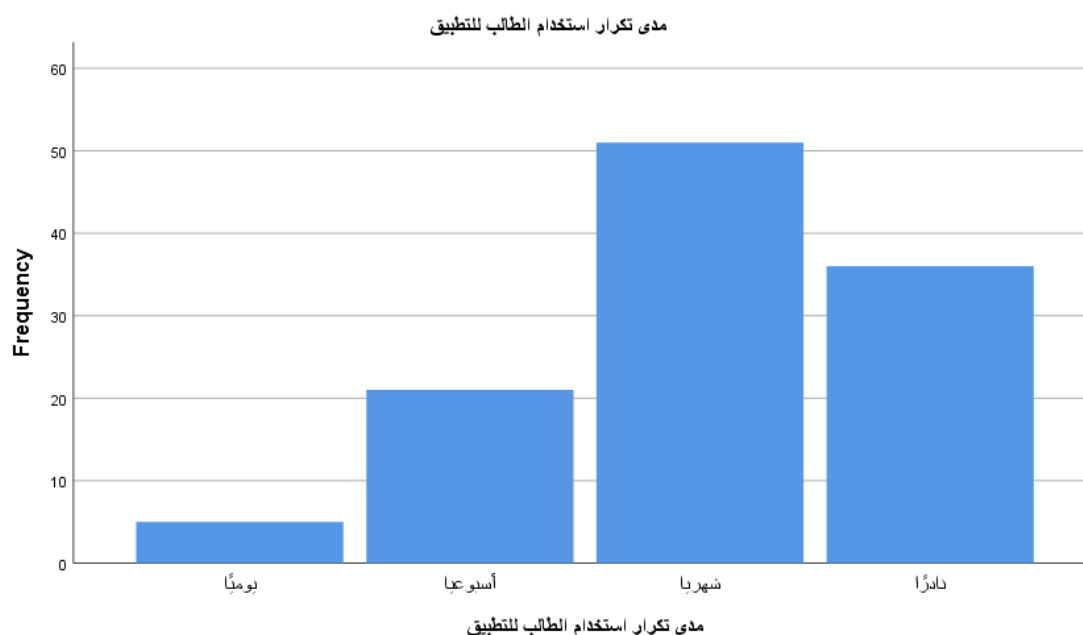
جدول 12 : توزيع العينة حسب مدى تكرار استخدام التطبيق

النسبة	التكرار	مدى تكرار استخدام التطبيق
4.4%	5	يوميًا
18.6%	21	أسبوعيا
45.6%	51	شهريا
31.9%	36	نادرا
100%	113	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على SPSS

والشكل الموالي يوضح توزيع الافراد حسب المستوى التعليمي :

الشكل 7 : توزيع أفراد العينة على حسب مدى تكرار استخدام التطبيق



المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على SPSS

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ بأن هذا التوزيع يرجع إلى طبيعة استخدام التطبيق، الذي غالبا ما يستعمل لإجراء معاملات محددة مثل دفع الفواتير أو تحويل الأموال، وهي عمليات لا تحتاج إلى تكرار يومي. كما أن فئة كبيرة من المستخدمين - خاصة الطلبة الجامعيين - قد لا تكون لديهم تعاملات مالية منتظمة، ما يجعلهم يكتفون باستخدامه عند الحاجة أو مرة في الشهر. أما النسبة الضعيفة للمستخدمين اليوميين فتعكس أن التطبيق لا يستخدم كأداة تفاعلية مستمرة، بل كوسيلة تنفيذية حسب الضرورة.

الفرع الثاني : عرض وتحليل نتائج محاور الاستبيان

سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي أشرنا عليها من قبل .

1- المحور الثاني : يهدف هذا المحور الى تقييم تطبيق بريدي موب من خلال أبعاده الأربعة البعد الأول : سهولة الاستخدام

جدول 13 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد سهولة الاستخدام

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الاجابة
1	تطبيق بريدي موب سهل الاستخدام	1.25	0.527	4	منخفض
2	واجهة التطبيق واضحة و سهلة الفهم	1.26	0.579	3	منخفض
3	توجد صعوبة في التنقل داخل التطبيق	2.20	0.825	1	متوسط
4	عملية اتمام العمليات داخل التطبيق سهلة وسلسة	1.37	0.615	2	منخفض
	البعد الأول : سهولة الاستخدام	1.52	0.6365	-	منخفض

المصدر : من اعداد الطالبين اعتمادا على SPSS

من خلال نتائج الجدول أعلاه نلاحظ بأن تقييمات المستخدمين لبعد الاستخدام كانت متفاوتة بين العبارات الأربعة وقد تراوحت المتوسطات الحسابية بين 1.25 و 2.20 مع متوسط عام بلغ 1.52 وهو ما يصنف ضمن مستوى منخفض حيث كانت العبارة (توجد صعوبة في التنقل داخل التطبيق) في المرتبة الأولى وهذا ما يدل على أن المستجوبين يجمعون على وجود مشاكل حقيقية تعيق عملية التنقل داخل التطبيق وهو ما يؤثر سلبا على تجربة المستخدم في المقابل العبارات التي لها علاقة بسهولة الاستخدام مثل (واجهة التطبيق واضحة وسهلة الفهم) أو (تطبيق بريدي موب سهل الاستخدام) حصلت على تقييم منخفض ما يشير الى أن

المستخدمين لم يجدوا التطبيق سهلاً بالشكل الكافي كما حصل تقييم واجهة التطبيق على درجة منخفض وهذا يدل وجود تعقيدات في تصميم التطبيق .

البعد الثاني : الموثوقية

جدول 14 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد الموثوقية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الاجابة
1	أثق بأن التطبيق ينفذ العمليات بشكل دقيق وآمن	1.49	0.683	4	منخفض
2	تطبيق "بريدي موب" يعمل بشكل موثوق في جميع الأحيان	1.70	0.743	3	متوسط
3	الخدمات المالية متوفرة دائماً عندما أحتاجها	1.80	0.815	2	متوسط
4	يعمل التطبيق بشكل مستقر دون تعطيلات متكررة	2.27	0.768	1	متوسط
	البعد الثاني : الموثوقية	1.815	0.752	-	متوسط

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على SPSS

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن نتائج تقييم بعد "الموثوقية" في تطبيق "بريدي موب" تشير إلى تقييم المتوسط بشكل عام، مع تباين واضح في آراء المستخدمين. حصلت العبارة المتعلقة باستقرار التطبيق (2.27) على أعلى تقييم، بينما سجلت الثقة في دقة وأمان العمليات (1.49) أدنى مستوى، مما يشير إلى أن المستخدمين يواجهون مشكلات في الموثوقية والأمان رغم استقرار النظام نسبياً وأنه هناك قلق واضح لدى المستخدمين اتجاه هذه الناحية . قد يعود سبب هذه النتائج إلى تعرض بعض المستخدمين لأخطاء تقنية أو تأخير في الخدمات، بينما آخرون لم يواجهوا هذه المشكلات، و عكس هذا التفاوت بين تقييم الاستقرار وتقييم الأمان حاجة ملحة لتحسين جوانب الحماية والضبط الدقيق للعمليات، إذ أن ثقة المستخدمين تتأثر سلباً رغم استقرار النظام الظاهري. هذا الوضع يستدعي تعزيز آليات الأمان وضمان دقة التنفيذ.

البعد الثالث : الحماية الرقمية

جدول 15 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد الحماية الرقمية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الاجابة
1	أثق في أن بياناتي الشخصية محمية عند استخدام التطبيق	1.42	0.652	4	منخفض

2	أشعر بالأمان أثناء إجراء المعاملات المالية عبر التطبيق	1.43	0.666	3	منخفض
3	أعتقد أن التطبيق يستخدم تقنيات أمان متطورة لحماية معلوماتي	1.66	0.763	2	منخفض
4	تطبيق "بريدي موب" له مشاكل تتعلق بالأمان أو الاختراق أثناء الاستخدام	2.02	0.813	1	متوسط
	البعد الثالث : الحماية الرقمية	1.6325	0.7235	-	منخفض

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على SPSS

يوضح تحليل الجدول أعلاه تقييم بعد الحماية الرقمية في تطبيق "بريدي موب" حيث وجود ضعف واضح في ثقة المستخدمين بالنظام الأمني، حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.63) بانحراف معياري (0.7235)، مما يعكس اتفاقاً بين المستخدمين على تدني مستوى الحماية. فقد كان متوسط عبارة حماية البيانات الشخصية (1.42) وهو أقل تقييم بين عبارات البعد ، بينما ظهرت مشاكل الاختراق كأبرز نقطة قلق (2.02)، وهو ما يشير أساساً إلى ضعف أنظمة التشفير وعدم كفاية الإجراءات الأمنية المتبعة، بالإضافة إلى تجارب سابقة مع محاولات اختراق.

البعد الرابع : المردود العملي

جدول 16 : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاجابات المستخدمين على بعد المردود العملي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الاجابة
1	سهل علي تطبيق "بريدي موب" إدارة مصاريفي المالية الشخصية	1.43	0.639	1	منخفض
2	ساعدني التطبيق في تقليل الاعتماد على النقود الورقية	1.22	0.547	2	منخفض
3	سهل علي "بريدي موب" إجراء المعاملات المالية اليومية	1.17	0.441	3	منخفض
4	أعتقد أن تطبيق "بريدي موب" يحتاج إلى تحسين في بعض الجوانب	1.13	0.336	4	منخفض
	البعد الرابع : المردود العملي	1.2375	0.4907	-	منخفض

المصدر : من اعداد الطالبان اعتمادا على SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أداء تحليل المردود العملي لتطبيق بريدي موب ضعيف بمتوسط بلغت قيمته (1.237) مع انحراف معياري قيمته (0.49) مما يبين أن المستخدمين يرون أن التطبيق ضعيف الكفاءة ويحتاج الى تطوير حيث نجد بأن عبارة تسهيل إدارة المصاريف الشخصية رغم كونها الأعلى تقييمًا

ب (1.43) الا انها ليست بالمستوى المطلوب بينما ظهرت عبارة تسهيل المعاملات المالية اليومية كأضعف عبارة في هذا البعد من حيث التقييم حيث بلغ متوسطها (1.13) حيث نستنتج من هذه المؤشرات أن هناك عوائق تقنية وتصميمية تعيق الاستفادة المثلى من خدمات التطبيق مما يستوجب إصلاحات جذرية

التحليل عن طريق متوسطات الأبعاد

جدول 17 : المتوسطات والانحرافات المعيارية لإجابات المستخدمين على أبعاد التطبيق

الرقم	أبعاد المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	اتجاه الإجابة
1	بعد سهولة الاستخدام	1.520	0.636	3	منخفض
2	بعد الموثوقية	1.815	0.752	1	متوسط
3	بعد الحماية الرقمية	1.632	0.723	2	منخفض
4	بعد المردود العملي	1.237	0.490	4	منخفض
		1.551	0.65	—	منخفض

المصدر : من اعداد الطالبان بالاعتماد على SPSS

من خلال الجدول رقم نلاحظ تفاوت آراء المستخدمين في تقييمهم لتطبيق بريدي موب عبر أبعاد مختلفة حيث برز التطبيق في مجال الموثوقية بمتوسط قيمته (1.815) والأمان الرقمي بمتوسط قيمته (1.632)، مما يعكس ثقة المستخدمين في أدائه التقني ومستوى حمايته للبيانات. بينما أظهرت النتائج تراجعاً ملحوظاً في جانبين رئيسيين وهما سهولة الاستخدام (1.520) والمردود العملي (1.237)، ما يشير إلى وجود عوائق في واجهة المستخدم وافتقار التطبيق لتقديم فوائد ملموسة للمستخدمين ، أما بالنسبة للانحرافات المعيارية فنجد بأن قيمتها العامة بلغت (0.65) حيث توضح بأن هناك اختلاف في وجهات النظر بين المستخدمين، خاصة فيما يتعلق بالجوانب التقنية. وبالرغم من الأداء الجيد في الأمان والموثوقية، إلا أن التطبيق يحتاج الى تحسينات استراتيجية، خصوصاً في تحسين تجربة المستخدم وزيادة القيمة المقدمة لهم، لضمان رضاهم ورفع مستوى التفاعل مع التطبيق.

الفرع الثالث : العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جدول 18 : العلاقات الارتباطية بين أبعاد تطبيق بريدي موب وتطور التكنولوجيا المالية

Correlations						
		بعد_سهولة_ا لاستخدام	بعد_المو ثوقية	بعد_الحماية_ الرقمية	بعد_المردود_ لعملي	المتغير_المس تقل_بريدي_م وب
بعد_سهولة_الا ستخدام	Pearson Correlation	1	.304**	.422**	.238*	.624**
	Sig. (2-tailed)		.001	.000	.011	.000
	N	113	113	113	113	113
بعد_الموثوقية	Pearson Correlation	.304**	1	.559**	.168	.809**
	Sig. (2-tailed)	.001		.000	.076	.000
	N	113	113	113	113	113
بعد_الحماية_الر قمية	Pearson Correlation	.422**	.559**	1	.329**	.827**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	113	113	113	113	113
بعد_المردود_الع ملي	Pearson Correlation	.238*	.168	.329**	1	.542**
	Sig. (2-tailed)	.011	.076	.000		.000
	N	113	113	113	113	113
المتغير_المستقل _بريدي_موب	Pearson Correlation	.624**	.809**	.827**	.542**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	113	113	113	113	113
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						

المصدر : من اصدار الطالبان اعتمادا على SPSS

أظهرت نتائج تحليل معامل الارتباط بيرسون وجود علاقات طردية ذات دالة إحصائية بين أبعاد تطبيق "بريدي موب" وتطور التكنولوجيا المالية. فقد سجل بعد الحماية الرقمية أعلى درجة ارتباط تقدر ب $(r = 0.827)$ ، يليه بعد الموثوقية ب درجة $(r = 0.809)$ ، مما يشير إلى أن تعزيز الأمان والثقة من خلال التطبيق يساهم بشكل كبير في دعم تطور التكنولوجيا المالية . كما نلاحظ وجود علاقة متوسطة القوة ل بعد سهولة الاستخدام $(r = 0.624)$ وبعده المردود العملي $(r = 0.542)$ ، مما يدل على أن تجربة المستخدم والمزايا المالية يلعبان دورا مهما في تعزيز التحول نحو التكنولوجيا المالية. حيث تؤكد هذه النتائج أهمية تطوير تطبيق بريدي موب بإضافة تقنيات ذكية وأمنة كوسيلة فعالة لدعم التحول الرقمي في القطاع المالي الجزائري .

الفرع الرابع : اقتراحات المستخدمين لتحسين خدمات تطبيق بريدي موب

- رغم التطور الملحوظ الذي عرفه تطبيق "بريدي موب" في تقديم خدمات مالية رقمية، إلا أن تجارب المستخدمين أظهرت وجود بعض النقاط التي تحتاج إلى تحسين. ومن خلال الملاحظات الميدانية والاستبيانات، برزت مجموعة من الاقتراحات التي عبر عنها المستخدمون بهدف تعزيز كفاءة التطبيق، وتسهيل استخدامه، وضمان تجربة أكثر سلاسة وأمانًا نذكر منها :
- **تسريع عملية تحويل المبالغ المالية بين الحسابات** : بحيث يعاني بعض المستخدمين من تأخر في التحاق المبلغ للحساب المستفيد .
 - **إضافة خدمة الاستدانة الصغيرة** : بحيث تسمح للمستخدمين باستعارة مبالغ محدودة وفق أجال محدودة وشروط واضحة وتخصم من حساباتهم عند توفر الرصيد .
 - **تسريع مزامنة الرصيد بين النظام المركزي لبريد الجزائر و تطبيق بريدي موب** : بحيث لاحظ بعض المستخدمين أن الرصيد لا يظهر مباشرة في التطبيق بعد عملية التعبئة وهذا ما يعيق تنفيذ العمليات العاجلة .
 - **إرسال وصل تأكيد بالعملية المالية المنفذة عبر رسالة نصية (SMS)** : وذلك لتعزيز التوثيق الفوري للمعاملة خصوصا في حال ضعف الاتصال بالإنترنت او عدم وصول الاشعارات داخل التطبيق .
 - **إتاحة إمكانية إجراء عمليات التسديد في المحلات التجارية والفنادق ونقاط البيع المختلفة** : وهذا لتعزيز انتشار ثقافة الدفع الالكتروني وتقليل الاعتماد على المعاملات النقدية .
 - **حل مشكلة النقص المفاجئ وغير المبرر في رصيد الحساب** : حيث أنها تثير الشكوك و القلق لدى المستخدمين مما يؤثر سلبا على مصداقية التطبيق .

- العمل على الغاء التوقف الليلي لخدمة بريدي موب بعد منتصف الليل أو توفير التطبيق بشكل مستمر على مدار 24 ساعة /24 : خاصة أن الحاجة الى اجراء المعاملات المالية قد تبرز في أي وقت بما في ذلك الحالات الاستعجالية .
- إتاحة إمكانية استخدام بعض خدمات تطبيق "بريدي موب" في وضع عدم الاتصال بالإنترنت (Offline) : خاصة في الحالات الضرورية او الطارئة التي لا يتوفر فيها الاتصال بالشبكة حيث سيساهم هذا الخيار في ضمان استمرارية الخدمة .
- إضافة آلية تنبيه فوري للمستخدمين في حال رصد محاولة اختراق أو دخول مشبوه إلى حساباتهم عبر تطبيق "بريدي موب" : وذلك عن طريق ارسال رسالة نصية لرقم هاتف صاحب الحساب من اجل اجراء إجراءات وقائية عاجلة .
- إجراء تعديلات على تصميم واجهة تطبيق "بريدي موب" لجعلها أكثر جاذبية وحداثة، مع تحسين سهولة التصفح والتفاعل مع مختلف الخدمات .
- إتاحة إمكانية الشراء عبر المواقع العالمية من خلال تطبيق "بريدي موب" : وذلك عن طريق توفير وسائل دفع دولية أو ربط التطبيق بخدمة تنفيذ المعاملات خارج الجزائر لتسهيل عملية الشراء من الخارج .
- إضافة ميزة عرض اسم أو هوية الجهة المستفيدة تلقائيًا عند إدخال رقم الحساب (RIP) قبل إتمام العملية : وهذا لتفادي الأخطاء الناتجة عن ادخال ارقام غير صحيحة و التأكد من صحة تطابق البيانات .

اختبار الفرضيات :

- من خلال ما توصلنا اليه من نتائج في الجانب التطبيقي قامت دراستنا على ثلاث فرضيات التي وردت كالتالي :
- الفرضية الأولى : ساهم تطبيق بريدي موب بشكل فعال في تطور التكنولوجيا المالية في الجزائر : (مقبولة) وهذا ما تم الحصول عليه في أداة المقابلة من خلال الاحصائيات حيث تبين أن هناك تطور كبير في استخدام تطبيق بريدي موب من حيث حجم المعاملات المالية المنجزة عبره
- الفرضية الثانية : يوجد مستوى مرتفع من توافر أبعاد تطبيق بريدي موب في البيئة الجزائرية على تقييم المستخدمين . (مرفوضة) وهذا ما لوحظ في جدول المتوسطات الحسابية لأبعاد تطبيق بريدي موب حيث كان تأثيرها منخفض بمتوسط حسابي قدر ب 1.551 وهو يعتبر مؤشر ضعيف حسب مقياس تقدير المستخدم في الدراسة ويؤكد هذا بأن هناك فجوة بين ما يفترض أن يقدمه التطبيق وبين تجربة المستخدمين الفعلية .

- الفرضية الثالثة : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تطبيق بريدي موب وتطور التكنولوجيا المالية في الجزائر . (مقبولة) وهذا ما اظهرته النتائج من خلال جدول العلاقات الارتباطية بين أبعاد تطبيق بريدي موب و تطور التكنولوجيا المالية حيث بينت أن القيم الواردة في الجدول أن جميع الأبعاد المدروسة لها معاملات ارتباط إيجابية ومعتبرة احصائيا مما يدل على أن تحسين أداء تطبيق بريدي موب يساهم فعلا في تطور التكنولوجيا المالية .
 - الفرضية الرابعة : تواجه عملية تعميم استخدام بريدي موب تحديات مرتبطة بالبنية التحتية، والثقافة الرقمية، وثقة المستخدم . (مقبولة) وهذا ما تم التوصل اليه من خلال اقتراحات المستخدمين لتحسين تطبيق بريدي موب حيث تبين أنه يعاني فعلا من بعض التحديات ويمكن التغلب عليها من خلال تحسين استقرار التطبيق .
- تفسير نتائج الدراسة :**

- بعد الانتهاء من كل المراحل السابقة من جمع وتفرغ وتحليل للبيانات باستعمال مختلف الأدوات (المقابلة، الاستبيان) ، وصلنا لأخر خطوة لدراستنا تحت عنوان ماهو دور تطبيق بريدي موب في تطور التكنولوجيا المالية حيث توصلنا لعدة نتائج وهي كما يلي :
- مؤسسة بريد الجزائر كانت سباقة في تبني تكنولوجيا الاتصال الحديثة وتسخيرها لتطوير أداء العمل الكلي وتحسين الخدمات المقدمة عن طريق تطبيق بريدي موب .
 - تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتحديث وتجديد أنظمتها الاتصالية بشكل يتوافق التطورات السريعة الحاصلة في هذا المجال، خاصة أن القائمين على هذا القطاع ادركوا مبكرا أهمية مواكبة تكنولوجيا الاتصال الحديثة واستغلالها بشكل يزيد من مردودية الموظف ويقتصد الجهد و الوقت، وكذا تقديم أحسن خدمة للزبون .
 - ضرورة التحسين المستمر لتطبيق بريدي موب وتوسيع نطاق خدماته .
 - تعزيز الاستثمار في البنية التحتية لمؤسسة بريد الجزائر وتعزيز الأمن السيبراني لضمان تقديم خدمات آمنة وموثوقة للمستخدمين ، وذلك يتطلب استخدام تقنيات حديثة مثل تقنية الذكاء الاصطناعي وتكنولوجيا الاتصالات الحديثة.
 - توجد علاقة إيجابية بين جودة التطبيق وتطور التكنولوجيا المالية، مما يستوجب تحسين الخصائص التقنية.
 - يحتاج التطبيق الى تحسينات استراتيجية، خصوصا في تحسين تجربة المستخدم وزيادة القيمة المقدمة لهم، لضمان رضاهم ورفع مستوى التفاعل مع التطبيق .

أفاق الدراسة :

- فرص توسيع استخدام التطبيق على نطاق أوسع في الجزائر .

- إمكانية دمج تقنيات جديدة (مثل الذكاء الاصطناعي أو البلوك تشين).
- دراسة تأثير التطورات التنظيمية والقانونية على التطبيق.
- بحث شراكات مع مؤسسات مالية أو حكومية لتعزيز التطبيق.
- متابعة تحديثات التكنولوجيا المالية لتطوير التطبيق باستمرار.
- تنظيم حملات توعية لرفع الثقافة الرقمية لدى المستخدمين.
- تطوير واجهة التطبيق لتحسين سهولة الاستخدام.

خلاصة الفصل :

من خلال مشروعنا البحثي في مؤسسة البريد الجزائري - ولاية غرداية - , كنا نهدف الى تقديم صورة دقيقة لتنفيذ الرقمنة من منظور العميل , مع تقييم مدى تعزيز جودة الخدمة. و لتحقيق ذلك قمنا بتوزيع استبيان على مجموعة من مستخدمي تطبيق بريدي موب. و من خلال استخدام الأدوات الاحصائية والاجراءات المنهجية , قمنا بفحص وتفسير استجابات العينة بدقة. بعد إجراء الاختبارات الفرضية اللازمة توصلنا الى نتيجة مفادها أن هناك توجهها نحو الرقمنة حيث أثبت تحليلنا وجود علاقة إيجابية بين استخدام الرقمنة والتحسين العام في جودة خدمات بريد الجزائر من خلال تطبيق بريدي موب .

الخاتمة

في ختام هذه الدراسة، تبين أن تطبيق "بريدي موب" يُعد خطوة عملية وفعالة نحو تعزيز التكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال ما يوفره من خدمات مالية رقمية تساهم في تسهيل المعاملات وتقليص الاعتماد على النقد، وتحقيق جزء من أهداف الشمول المالي. وقد أظهرت النتائج أن هناك تجاوزًا متزايدًا من طرف المستخدمين، رغم التحديات المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية والوعي التقني.

اذ أن تعزيز استخدام هذا النوع من التطبيقات يتطلب مجهودًا مشتركًا بين مختلف الفاعلين من جهة، يجب على المؤسسات المالية مواصلة تطوير الخدمات وتحسين تجربة المستخدم، ومن جهة أخرى، ينبغي على السلطات دعم الإطار القانوني والتقني لضمان بيئة آمنة ومحفزة للابتكار.

وبذلك، فإن التكنولوجيا المالية في الجزائر، وإن كانت في بداياتها، إلا أنها تمثل فرصة استراتيجية حقيقية لتحديث النظام المالي ودعم التنمية الاقتصادية، شرط مواكبتها برؤية واضحة واستثمار فعال في العنصر البشري والتقني .

قائمة المراجع :

- قندوز كوثر، روابح رقية. (2023). أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر - ولاية ورقلة جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر .
- مدور حامد بهلول بدر الدين خطاطبة ايمن دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة (دراسة على عينية مستخدمين تطبيق بريدي موب) 2022 .
- الباحث احمد مؤيد عبد الله، المشرف د. وفاء جعفر المهداوي، دور التكنولوجيا المالية للمدفوعات في إدارة السيولة المصرفية والشمول المالي في العراق للمدة 2017_2021 .
- بن الداخلة عبداللطيف، مسعودي عقبة، المعوقات القانونية و التقنية لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر ,جامعة قاصدي مرباح ورقلة .
- د.عمارة مسعودة، أ.د.عباس راضية، الدفع الالكتروني في الجزائر بين النصوص القانونية والواقع، جامعة علي لونيسي البليدة 2، مجلة البحوث و الدراسات القانونية و السياسية، المجلد12، العدد2.
- خضرة رزمة، مناد سعودي، (2022)، اهمية وسائل الدفع الالكتروني في زمن كورونا، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية الاقتصادية،11(02)،
- عبد العزيز صحراوي، فايضة لعراف، (2020) فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجا. مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية 13(3)،
- سارة بورحلة، نور الدين قدوري، ديسمبر 2019) فعالية اليات الدفعة الالكترونية في الجزائر "الواقع والتحديات"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 4(2)،
- رواد مسعود سلمان، محمود جمعة عبد الله، فتحي ابوعجيلة حموم، (بلا تاريخ)، وسائل الدفع الالكتروني في ليبيا بين الواقع والمأمول
- غسان فاروق غندور، علي كنعان، عمار ناصر اغا، (2012)، طرائق السداد الالكترونية وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية،28(01)،
- وفاء حمدوش، لمياء عمان، سمية بن علي دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري 4الدوافع والتحديات،مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12 / العدد 4، سنة 2021،
- مريم الكردوسي، اعتماد حلول التكنولوجيا المالية لعصرنة وسائل الدفع الالكترونية في البنوك -قراءة في تجارب مجلس التعاون الخليجي-، مجلة الاقتصاد الجديد، مجلد14، العدد 01(2023)
- سعيدة حرفوش «التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي"، مجلة الافاق العلمية، المجلد 1 د 1, 1 عدد 3,جامعة الجلفة سنة 2019

- عميرش ايمان, قمازي نجوم, مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي, مجلة ابعاد اقتصادية, المجلد 13
- مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية 2649, المجلد 05, العدد 3, سنة 2023,
- مريم الكردوسي, اعتماد حلول التكنولوجيا المالية لعصرنة وسائل الدفع الالكترونية في البنوك -قراءة في تجارب مجلس التعاون الخليجي-, مجلة الاقتصاد الجديد, مجلد14, العدد 01(2023)
- د. وئام ملاح دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر
- دراسة حالة تطبيق بريدي موب لمؤسسة بزيد الجزائر مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة المجلد 08/ العدد 1 - جوان 2023،