

دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية - البطاقة الذهبية نموذج -

The Role Of Algérie Poste In The Generalization Of Digital Financial Services In Algeria, "The Gold Card As A Model"

القصير لطيفة^{1*}، خالدي الهادي²

¹ مخبر رأس المال البشري والأداء، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)

² مخبر رأس المال البشري والأداء، جامعة الجزائر 3 (الجزائر)

Latifa Elguecier^{1,*}, Khaldi Elhadi²

¹ Human Capital and Performance Laboratory, University of Algiers 3 (Algeria)

² Human Capital and Performance Laboratory, University of Algiers 3 (Algeria)

تاريخ الاستلام (Received): 2024/07/23؛ تاريخ المراجعة (Revised): 2024/10/19؛ تاريخ القبول (Accepted): 2024/11/05

ملخص: تهدف الدراسة إلى إبراز دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، "البطاقة الذهبية نموذج" من خلال طرح إشكالية "كيف يمكن لمؤسسة بريد الجزائر أن تساهم في تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر؟"، حيث تم تقسيم الدراسة إلى محورين الأول تمثل في الدراسة النظرية، وفيها تم تسليط الضوء على الخدمات المالية الرقمية وأسباب انتشار وسائل الدفع الرقمية، وكذا مختلف الجوانب التي ساهمت في تبني التكنولوجيا المالية، كما تم التطرق إلى دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، أما المحور الثاني فقد تمثل في دراسة ميدانية حول دور البطاقة الذهبية ومختلف الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية، والتي اعتمدت على الاستبيان والتحليل عن طريق برنامج SPSS26، وقد خلصت الدراسة إلى أن بريد الجزائر استطاع التغلغل بين الأفراد وكسب ثقة المواطن الجزائري، ولكنها تفتقر إلى التنوع في الخدمات مثل الاقتراض والتمويل.

الكلمات المفتاحية: البطاقة الذهبية، الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي

Abstract: The study aims to highlight the role of Algérie Poste in the generalization of digital financial services in Algeria, "The Gold Card as a model" by posing the problem of "How can Algérie Poste contribute to the generalization of digital financial services in Algeria?" The study was divided into two axes: the first was the theoretical study, in which the spotlight was shed on digital financial services and the reasons for the spread of digital payment methods, as well as various aspects that contributed to the adoption of financial technology. The role of digital financial services in achieving financial inclusion was also discussed. The second axis was the field study on the role of the Gold Card and other digital financial services of Algérie Poste in the generalization of digital financial services, which relied on the questionnaire and analysis using the SPSS26 program. The study concluded that Algérie Poste has managed to penetrate individuals and gain the trust of the Algerian citizen, but it lacks diversification in services such as borrowing and financing.

Key words: Gold Card, digital financial services, financial inclusion

* Corresponding author, e-mail: elguecier.latifa@univ-alger3.dz

1- تمهيد:

تعد الخدمات المالية الرقمية والتي يطلق عليها مصطلح "fintech" الصورة التي تترجم مدى اعتماد المؤسسات المالية على التكنولوجيا وتسهيل الخدمات المالية، عن طريق الانتقال من الخدمات المالية التقليدية التي تعتمد على الوثائق الورقية إلى الخدمات الرقمية التي تعتمد على البيانات والمعلومات الرقمية، خاصة مع ارتفاع الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم منذ جائحة الكوفيد19. سواء بالنسبة للمؤسسات المالية المصرفية أو الشركات التكنولوجية المالية، والتي لها قدرة كبيرة على ابتكار واستحداث الخدمات المالية الرقمية، ونقصد بهذه الأخيرة جميع المنتجات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية.

إن التحدي الذي يواجه القطاع المصرفي والمالي الجزائري كغيره من الدول، هو العمل على تعميم الخدمات المالية الرقمية وتوفير المزيد من المنتجات المتعلقة بالمدفوعات، التحويلات، التجارة الإلكترونية، التأمين، الادخار... الخ، كما يعد بريد الجزائر من بين المؤسسات المالية التي يعول عليها من طرف المسؤولين لتحقيق هذا الهدف، كون هذه المؤسسات هي أكثر قربا من المواطن، وأكثر ثقة بالنسبة للكثير من الأفراد، ويمكن الاعتماد عليها في تشجيع الأفراد على استعمال الخدمات المالية الرقمية.

ومن هذا المنطلق تسعى الورقة البحثية للإجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن لمؤسسة "بريد الجزائر" أن تساهم في تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر؟

أهمية وأهداف البحث:

* تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بالاقتصاد الرقمي والتكنولوجيا المالية والشمول المالي.

* معرفة دور البطاقة الذهبية والخدمات المالية الإلكترونية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر على الخدمات الرقمية من قبل الجزائريين، ومدى مساهمتها في دمج مزيد من الأفراد في القطاع المالي الرسمي.

* التعرف على مختلف الخدمات المالية الرقمية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر في تسهيل تسوية المعاملات المالية والتجارية، وكذا دورها في الحد من أزمة السيولة وطوابير الانتظار داخل مراكز البريد.

* إبراز مدى تقبل المواطن الجزائري لمختلف الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر سواء كانت البطاقة الذهبية أو الخدمات المالية عبر الأنترنت، أو تطبيقات الهاتف المحمول.

منهج الدراسة:

تم اعتماد المنهج التحليلي الوصفي باعتباره الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسة بشكل عام، وباعتباره الأكثر ملائمة لطبيعة موضوع ورقتنا البحثية كذلك، سنحاول الاستعانة بدراسة عينة من المجتمع عن طريق استبيان تم جمع وتحليل البيانات باستخدام الانحدار الخطي الترتيبي كأداة لقياس العوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات المالية الرقمية في الجزائر.

المحور الأول: الخدمات المالية الرقمية: ترتبط الخدمات المالية عن بعد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي تعتبر الوسائط المفتوحة أمام المصارف لتقديم الخدمات المالية التقليدية من أجل زيادة حصتها من السوق أو خفض التكاليف أو توسيع نشاطها داخل وخارج حدود الوطن (علي دحمان محمد، بطويي نسرين، 2022)

أولاً: مفهوم المدفوعات الرقمية: لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية مع ظهور الأنترنت والتجارة الإلكترونية، ولقد زادت الحاجة إليها مع زيادة وتيرة التقدم التكنولوجي، وظهر ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، كما أن انتشار هذا النوع من وسائل الدفع بين الأفراد يتزايد بشكل كبير، خاصة بعد جائحة كوفيد19، حيث ساهم هذا الأخير في تسريع وتيرة التوجه نحو المنصات الرقمية، حيث أثبتت الدراسات أن 57% من العملاء أصبحوا يفضلون الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت مقابل 49% قبل الجائحة، وأن 55% من العملاء أصبحوا تطبيقات الهاتف المحمول المصرفية مقارنة مع 47% قبل الجائحة (كوغلي أسماء، بلوناس عبد الله، 2021)، وفي ظل زيادة الابتكارات التكنولوجية المالية وتراجع استخدام النقود التقليدية، أصبح من انتشار التكنولوجيا المالية سريعا، لا يمكن إيقافه ولا التحكم فيه، خاصة بالنسبة لفئة الشباب والجيل الجديد الذي يميل إلى استخدام الوسائط التكنولوجية.

وما لا يمكن تجاهله هو التوسع الكبير الذي يشهده سوق المدفوعات الرقمية في جميع أنحاء العالم مثل الصين والهند وكينيا... الخ، خاصة وأن لهذا السوق جهتين لطرح الحلول المالية، تتمثل في جهة رسمية وهي البنوك والمؤسسات المالية، وأخرى غير رسمية تتمثل في شركات التكنولوجيا المالية ومصدري العملات الافتراضية، وفي ظل كل هذه المتغيرات تزداد دوامة الصراع التي يعيشها القطاع المصرفي والمالي حول العالم، مما يجعل الأمور داخل القطاع أكثر تعقيداً، بسبب اختلاف الصفة القانونية والمادية لبعض وسائل الدفع الرقمية، هذا من جهة ومن جهة أخرى فإن للأفراد والأعوان الاقتصاديون ومستخدمي النقود دوراً مهماً في تحديد مسار المدفوعات الرقمية، حيث تعد الثقافة المالية الرقمية، تركيبة المجتمع، القنوات الفردية، البنية التحتية التكنولوجية وغيرها، عاملاً مهماً في تغلغل هذه الوسائل في المجتمع، في ظل الانتشار الواسع للوسائط التكنولوجية، ومن كل ما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع الرقمية.

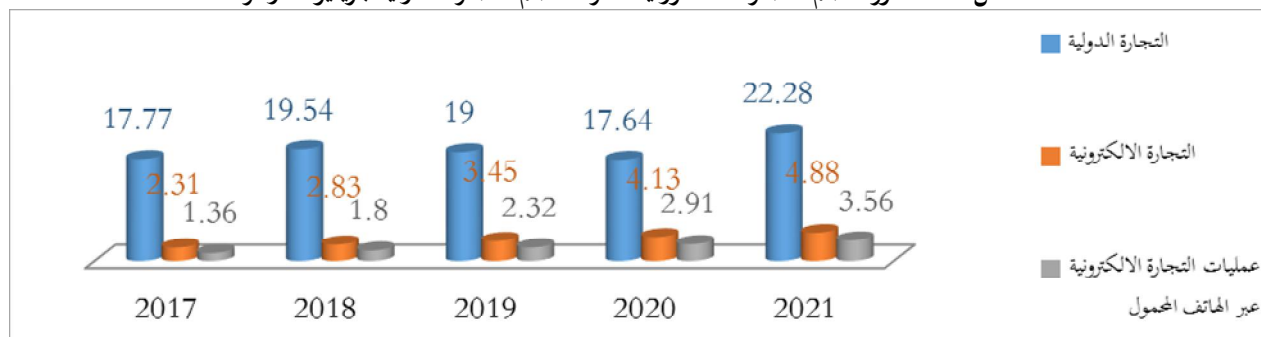
1-تعريف وسائل الدفع الرقمية: تعرف بأنها "وسيلة إلكترونية بها قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة الكمبيوتر، مقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، يتم وضعها في متناول المستخدمين كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية للمدفوعات ذات قيمة محددة" (عبد العزيز صحراوي، لعرف فائزة، 2020)، وهذا التعريف يجعل من وسائل الدفع الإلكترونية بخصائص النقود التقليدية وهي "تحمل قيمة مخزنة، القبول، وسلطة للوفاء"، وبالتالي فهي تشبه من نواحي كثيرة الدفع المادي، لكن التبادل فيه يكون عادة بأداة مالية رقمية مدعومة من بنك أو وسيط ما (كوغلي أسماء، بلوناس عبد الله، 2021).

2-أسباب التوسع في استخدام وسائل الدفع الرقمية: إن المسار الذي يأخذه الاقتصاد العالمي نحو الرقمنة، وتزايد الإقبال على التجارة الإلكترونية، يدفع بالقطاع المالي والمصرفي إلى توفير خدمات مالية تتناسب معه، حيث أصبح من الضروري الاستفادة من التطبيقات والأساليب الجديدة، التي توفرها التكنولوجيا الحديثة، والتي تجعل من الابتكارات المالية وحلول التكنولوجيا المالية أكثر فعالية وأمان وسرعة، وهذا يرجع للأسباب التالية:

1.2 الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن الانتشار الواسع لشبكة الانترنت والهواتف المحمولة ومختلف الوسائط التكنولوجية الأخرى يدفع بالأفراد إلى البحث عن أسهل الطرق لتحسين أساليب حياتهم، وتلعب البنية التحتية التكنولوجية دوراً مهماً في تحديد نطاق انتشار الخدمات المالية الرقمية.

2.2 الانتشار التجاري الإلكتروني: إن ظهور الانترنت قد غير الكثير من نمط حياتنا اليومية، ومن بينها التسوق، التجارة وتسوية المعاملات المالية، وتعد التجارة الإلكترونية من مظاهر الاقتصاد الرقمي الحديث، ورغم أن انتشارها في بداية ظهورها كان محدوداً، إلا أنها نمت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، حيث قدرت مبيعات التجزئة الإلكترونية لتجاوز 5.7 تريليون دولار أمريكي في جميع أنحاء العالم سنة 2022 ، ومن المتوقع أن يصل هذا الرقم إلى آفاق جديدة في السنوات القادمة (Marina Pasquali, 2023) ، وهذا راجع إلى زيادة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية الرسمية، وأيضاً الحلول التكنولوجية المالية التي توفرها شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، وأيضاً انتشار العملات الافتراضية، من جانب آخر فإن الانتشار الواسع للاستخدام للهواتف المحمولة بين الأفراد ساعد في انتشارها، خاصة خلال فترة كوفيد19 والذي فرض إجراءات صارمة للتباعد الاجتماعي، هذه الأخيرة دفعت بالكثير من الأفراد للإقبال على التسوق عبر الأنترنت وتسوية المعاملات عن بعد.

الشكل 02: تطور حجم التجارة الإلكترونية مقارنة بحجم التجارة الدولية بتريليون دولار



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات، جمال قاسم حسن، محمود عبد السلام، التجارة الإلكترونية، صندوق النقد العربي، سلسلة

كشبيات تعريفية وإحصائيات على موقع المنظمة العالمية للتجارة <https://www.wto.org/>

وموقع: <https://www.statista.com/statistics/534123/e-commerce-share-of-retail-sales-worldwide/> :

/vu le 25/08/2022,

يتبين من الشكل أنه رغم نمو التجارة الدولية بشكل كبير حيث وصلت إلى 19 تريليون دولار سنة 2019، إلا أن حجمها تراجع سنة 2020 حيث لم يتجاوز 18 تريليون دولار حول العالم ليرتفع بشكل ملحوظ خلال سنة 2021 حيث وصل إلى أكثر من 22 تريليون دولار، وهذا راجع إلى الأثر السلبي الذي سببته جائحة كورونا، بالمقابل فإن حجم العمليات التجارية الإلكترونية الدولية نما بدوره بشكل ملحوظ، ولكن رغم تراجع حجم التجارة الدولية سنة 2020 إلا أن التجارة الإلكترونية استمرت في النمو وذلك راجع إلى الأثر الإيجابي للكوفيد، حيث ارتفعت نسبة التجارة الإلكترونية مقارنة بالتجارة الدولية من 18.15% سنة 2019 إلى 23.41% سنة 2020، لتراجع هذه النسبة إلى 21.90%، دون أن يؤثر ذلك في حجم المعاملات ذلك لأن هذا التراجع في النسبة راجع إلى انتعاش التجارة الدولية بعد الكوفيد وليس تراجع حجم التجارة الإلكترونية. من جانب آخر ومن خلال الشكل يمكن ملاحظة تطور عمليات الدفع المتعلقة بالتجارة الإلكترونية والتي تم تنفيذها باستخدام الهواتف المحمولة، حيث بلغت حوالي 1.36 تريليون دولار إلى بنسبة 58.9% سنة 2015 لتصل إلى 3.56 تريليون دولار أي بنسبة 72.90% سنة 2021، وتعد هذه النسبة جيدة وتعبر عن الدور الكبير الذي أصبحت تلعبه الخدمات المالية وحلول الدفع عبر الهواتف المحمولة، كما أن انتشار الانترنت والهواتف المحمولة زاد من عدد المتسوقين عبر الشبكة العالمية للمعلومات من مختلف الأفراد والمؤسسات، وقد بلغ عدد المتسوقين سنة 2019 حوالي 1.5 مليار متسوق، والجدول الموالي يمثل تطور عدد المتسوقين عبر شبكة الانترنت.

الجدول رقم 01 : يمثل عدد المتسوقين عبر الشبكة العالمية للمعلومات بين مؤسسات الأعمال والمستهلكين. 2016 و 2018

السنوات	2016	2017	2018
عدد المتسوقين (مليار نسمة)	1,114	1,332	1,452

Source : <https://unctad.org> Vu le 27/08/2022

وحسب مؤشر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية (الأونكتاد) يمكن قياس أنشطة التجارة الإلكترونية ما بين مؤسسات الأعمال والمستهلكين من خلال ثلاث مؤشرات وهي :

- ✓ معدل انتشار الحسابات الإلكترونية وبطاقات الدفع كنسبة من عدد السكان فوق 15 سنة.
- ✓ معدل انتشار شبكة الانترنت كنسبة من عدد السكان.
- ✓ مؤشر الموثوقية البريدية أي المراسلات الإلكترونية.

وحسب هذه المؤشرات يظهر الدور المهم الذي تلعبه بطاقات الدفع وقطاع البريد والمواصلات في العمليات المتعلقة بالتجارة الإلكترونية. 3.2 التحول الكبير للقطاع المالي والمصرفي نحو الرقمنة: يعد التحول الكبير الذي تشهده البنوك والمؤسسات المالية عبر العالم نحو اعتماد الخدمات المالية عن بعد، سبب آخر في زيادة استخدام وسائل الدفع الرقمية، وقد شهدت السنوات الأخيرة ابتكارات وحلول مالية جديدة، بالإضافة إلى دخول منافس جديد يعرف بشركات التكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة استطاعت فرض وجودها في السوق بفضل مختلف الحلول التكنولوجية المالية التي عجزت البنوك على توفيرها، حيث بلغت قيمة الاستثمارات في هذه الشركات منذ ظهورها سنة 2010 حوالي 90 مليار دولار (وزارة الاقتصاد الإمارات العربية المتحدة).

إن نمو شركات التكنولوجيا المالية الناشئة يعد تحديا كبيرا تواجهه البنوك والمؤسسات المالية، وبالمقابل قد يكون فرصة جيدة، وهذا يعتمد على استراتيجية كل من البنوك وهذه الشركات، حيث يظهر عدد قليل من هذه الشركات كمنافس مباشر للبنوك والمؤسسات المالية، في حين تسعى الكثير من شركات في مجال الابتكارات المالية وحلول التكنولوجيا المالية إلى التعاون والشراكة مع البنوك التي تسعى لأن تصبح أكثر استجابة لاحتياجات السوق والعملاء (بيفورت)، ويرجع سبب هذه الشراكة إلى أن البنوك تتميز بالصفة القانونية التي تفتقدها شركات التكنولوجيا المالية، بينما الشركات المالية الناشئة تتميز بالقدرة على التغلغل في أوساط الأفراد من خلال الحلول التي تقدمها، وهذا ما يعتبر نقضا لدى البنوك، لذلك التعاون يعد الحل الأفضل لاحتياجات السوق واستقطاب مزيد من العملاء، والأهم من كل هذا هو تحقيق الاستقرار في القطاع المالي والمصرفي، عن طريق محاربة السوق الموازية ومحاربة تمويل الإرهاب والأعمال غير المشروعة.

4.2 ظهور البيانات الضخمة والأمن السيبراني: إن انتقال المعلومات والبيانات من الأوعية الورقية إلى الأوعية الرقمية، فتح المجال نحو إنشاء قاعدة للبيانات الضخمة، والتي ستساعد على تحقيق المزيد من الشمول المالي والإدماج المصرفي، ذلك لأن تجميع هذه البيانات يعتمد على بيانات الأفراد والمؤسسات التي تستعمل الأنترنت والتي يتم تخزينها، وبالتالي البحث عن أحسن الخدمات التي تناسب مع طبيعة الأفراد، ثقافتهم، نشاطاتهم، قدراتهم المالية، احتياجاتهم... الخ، ولكن ومن ناحية أخرى قد تكون هذه البيانات عرضة للمخاطر الناتجة عن التكنولوجيا والجرائم الإلكترونية، ولعل القطاع المالي والمصرفي من أكثر القطاعات عرضة لاختراق البيانات، ذلك بسبب الإغراء الذي يجلب له الباحثين عن الكسب

السريع وغير المشروع، ولذلك فإن زيادة الاهتمام بالأمن السيبراني يعطي نوع من الاطمئنان والثقة لدى الأفراد، خاصة بالنسبة للعمليات المتعلقة بالقطاعات الحساسة مثل القطاع المالي والمصرفي.

5.2 البنية القانونية التنظيمية: تسعى الكثير من دول العالم بما فيها الجزائر إلى البحث عن صيغ قانونية وتشريعات تتناسب مع الخدمات المالية الرقمية، وكذلك ظهور ابتكارات مالية تستوجب الحماية القانونية للأطراف المتعاقدة، سواء على المستوى الدولي، عن طريق الاتفاقيات الثنائية ومتعددة الأطراف بشأن التصدي للجرائم الإلكترونية، ومن هذه الاتفاقيات نجد المعاهدة رقم 185 لسنة 2001، والتي تعرف باتفاقية مجلس أوروبا "بوداست"، والتي تهدف إلى تنسيق التشريعات ضد الجرائم الإلكترونية، وتعزيز التعاون في مجال الأمن الرقمي (مجلس أوروبا، 2001).

أما على المستوى العربي فنجد اتفاقية "التنسيق الإقليمي للتشريعات السيبرانية لتعزيز مجتمع المعرفة في العالم العربي" لسنة 2010، والتي تم اعتمادها سنة 2014 من طرف 18 دولة عربية، وتمت المصادقة عليها من طرف لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغرب آسيا "الاسكو"، وهذه الاتفاقية تعتبر كنشر نموذجي يمكن تبنيه من طرف الدول العربية.

أما بالنسبة للجزائر فقد سعت إلى تعديل تشريعاتها للتناسب مع الاقتصاد الرقمي والمعاملات المالية الرقمية، ولعل أهم هذه القوانين هو القانون 04/09 المؤرخ في 05 أوت 2009 (الجريدة الرسمية، 2009)، والذي ظهر اهتمام المشرع الجزائري بتوفير البنية الملائمة للمعاملات الإلكترونية والتأمين ضد مخاطر استخدامه، وكذلك نجد القانون 04/15 المؤرخ في 01 فبراير 2015 (الجريدة الرسمية، 2015) المحدد للقواعد العامة للتصديق والتوقيع الإلكتروني، والذي يهدف إلى إرساء الثقة وحماية البيانات، كما نجد القانون 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 والمتعلق بالتجارة الإلكترونية (الجريدة الرسمية، القانون 18/05، 2018)، وقد جاء هذا القانون لضبط المعاملات التجارية الإلكترونية سواء محلية أو عابرة للحدود، وتحديد جميع حقوق والتزامات الأطراف المتعاقدة وشروط ممارستها.

2- أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي: كما تسعى جميع الدول والمنظمات الدولية للوصول إلى تحقيق أهداف التنمية المستدامة، والعمل على الوصول لحياة أفضل وأكثر عدلا، والقضاء على المظاهر السلبية التي تؤثر على الاقتصاد والمجتمع، كالفقر والحد من عدم المساواة والحرمان المالي والجهل وغيرها، حيث اعتمدت الدول الأعضاء في الأمم المتحدة عام 2015 أهداف التنمية المستدامة للقضاء على الفقر والحد من عدم المساواة، حيث تم تحديد الشمول المالي باعتباره عامل تمكين لسبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشرة والمتمثلة في (Fund Arab Monetary, 2017):

1. القضاء على الفقر بجميع أشكاله في كل مكان.
2. القضاء على الجوع وتحقيق الأمن الغذائي وتحسين التغذية وتعزيزها الزراعة المستدامة.
3. ضمان حياة صحية وتعزيز الرفاهية للجميع في جميع الأعمار.
4. ضمان التعليم الشامل والجيد للجميع وتعزيز التعلم مدى الحياة.
5. تحقيق المساواة بين الجنسين وتمكين كل النساء والفتيات.
6. ضمان حصول الجميع على المياه والصرف الصحي.
7. ضمان حصول الجميع بتكلفة ميسورة على خدمات الطاقة الحديثة الموثوقة والمستدامة.
8. تعزيز النمو الاقتصادي الشامل والمستدام والعمالة اللائقة، العمل للجميع.
9. بناء بنية تحتية مرنة، وتعزيز التصنيع المستدام وتعزيز الابتكار.
10. الحد من عدم المساواة داخل البلدان وفيما بينها.
11. جعل المدن شاملة وآمنة ومرنة ومستدامة.
12. ضمان أنماط الاستهلاك والإنتاج المستدامة.
13. اتخاذ إجراءات عاجلة للتصدي لتغير المناخ وآثاره.
14. حفظ المحيطات والبحار والموارد البحرية واستخدامها على نحو مستدام.
15. الإدارة المستدامة للغابات، ومكافحة التصحر، ووقف وعكس مسار الأرض التدهور، ووقف فقدان التنوع البيولوجي.
16. تعزيز مجتمعات عادلة ومسالمة وشاملة.
17. تنشيط الشراكة العالمية من أجل التنمية المستدامة.

ومن هذا المنطلق يمكن للخدمات المالية الرقمية الإسهام بشكل كبير للوصول إلى الأفراد ودمجهم في القطاع المالي، نظرا لما تتميز بقدرتها على التغلغل بين الأفراد من خلال الابتكارات المالية، وتطبيقات الأنترنت، ومواقع الإلكترونية، وسائل الدفع الرقمية، وكذلك الأموال المتنقلة وغيرها، خاصة مع

ظهور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة التي تسعى إلى توفير ابتكارات مالية للعملاء الذين لا يملكون حسابا مصرفيا ويبحثون عن فرصة للولوج إلى الخدمات المالية الأساسية (حمروش وفاء، عماني عمر، 2021)، وإن تسارع نمو هذا النوع من المؤسسات المالية الناشئة راجع إلى:

✓ اعتمادها على التنوع في الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها عن طريق الوسائط الإلكترونية ومواقع وتطبيقات الهواتف المحمولة.

✓ التنوع في العملاء المستهدفين حيث استطاعت شركات التكنولوجيا المالية البحث عن منتجات تناسب مع أصحاب الدخل المنخفض، حيث نجد شركات مختصة في إدارة الثروة وسلسلة الكتل "البلوك تشين" أسواق رأس المال، وفي المقابل شركات للإقراض والتمويل الجماعي والإقراض بين النظر، وهي تهدف لتجميع المدخرات الصغيرة وتوجيهها لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ويرجع سبب نجاح هذا النوع من المنصات هو ضعف فرصة الحصول على قرض من البنوك الرسمية، وبالتالي فإن الخدمات المالية تقدم الكثير من الفرص لدعم التمويل المالي والتي يمكن اختصارها فيما يلي:

✓ توفر الخدمات المالية الرقمية للأسر ذات الدخل المنخفض إمكانية الوصول إلى الأدوات والخدمات الميسورة التكلفة والتي يمكن أن تساعد في زيادة فرصها الاقتصادية فيما يتعلق بالأسر الفقيرة للغاية، كما يساهم الجمع بين الخدمات المالية الرقمية وتعزيز سبل العيش وشبكات الأمان تحسين مستوى المعيشة على المدى الطويل.

✓ كما تساعد الخدمات المالية الرقمية الأفراد في الأرياف إلى حد كبير، خاصة فيما يتعلق بتسهيل الوصول إلى الأموال اللازمة لزيادة الإنتاج والمحصول، وذلك بكلفة أقل، من جهة أخرى تساهم الخدمات المالية الرقمية في توفير منصات ملائمة للتحويلات الاجتماعية لمن يعانون من سوء التغذية، وذلك بطريقة فعالة أسرع وأكثر أمانا.

✓ تمكن الخدمات المالية الرقمية النساء من كسب المزيد وبناء الموارد والأصول. ويشكل تعزيز القدرة المالية للنساء عاملاً أساسياً في تحقيق المساواة بين الجنسين ودفع النمو الاقتصادي. وتتيح الخدمات المالية الرقمية للمرأة فرصة التحكم بمواردها المالية، بما في ذلك الوصول الآمن والحكيم والمستمر إلى حساباتها المصرفية.

✓ وتساعد القنوات الرقمية على جمع بيانات مفيدة عن صاحبات الأعمال، مما يؤدي إلى فهم احتياجاتهن وتقييم أفضل لجدارتهن الائتمانية. كما أن جمع بيانات مصنفة حسب الجنس يساعد صانعي/صانعات السياسات على وضع سياسات تراعي احتياجات النساء، والجهات المقدمة للخدمات على تصميم منتجات مالية رقمية موجهة للنساء وتراعي احتياجاتهن.

✓ تقدم الشركات لموظفيها وعملائها وشركائها التجاريين قنوات مباشرة للشمول المالي من خلال رقمنة المرتبات والمدفوعات التجارية، مما يزيد من الفرص الاقتصادية والمرونة، كما تتيح الخدمات المالية الرقمية للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم تخفيض تكلفة التعامل مع النقود وزيادة فرص الحصول على التمويل.

✓ يمكن التمويل الرقمي الشركات الصغيرة من النمو والابتكار والنفاذ إلى أسواق جديدة، مما يدفع عجلة نمو الاقتصاد الرقمي، وتساعد الخدمات المالية الرقمية الشركات الصغيرة والمتوسطة على بناء أرشيف أو تاريخ لمدفوعاتها ودرجات الائتمان التي حصلت عليها، مما يشكل ضمانا لها ويساهم في زيادة فرص الحصول على التمويل في المستقبل.

✓ للتمويل الرقمي دور في الحد من أوجه عدم المساواة، حيث يوفر للأسر ذات الدخل المنخفض أدوات جديدة لزيادة دخلها، وتحسين المرونة المالية والوصول إلى الفرص الاقتصادية والاجتماعية الجديدة، وتزيد الخدمات المالية الرقمية معدلات الإنتاجية ودخل الأسر الريفية من خلال ربط الأسر بالفرص الاقتصادية خارج المجتمعات الريفية الضيقة.

ولذلك فإن للخدمات المالية الرقمية الكثير من الإيجابيات والمزايا التي تفتقر إليها الخدمات المالية التقليدية.

1.2 مزايا استخدام التكنولوجيا المالية

أولا تحقيق الشمول المالي يسعى الكثير من الأفراد للحصول على باقة متنوعة من الخدمات المالية مثل خدمات الدفع، التحويل، التأمين، الادخار وغيرها، ولكن قد يكون الارتفاع التكاليف وتعقد الإجراءات التي تفرضها البنوك عائق أمام الكثيرين، ولعل أن أحسن الحلول للوصول إليها هي الخدمات المالية الرقمية، الهواتف الذكية والأجهزة المحمولة، نظرا لأن التكنولوجيا الحديثة أصبحت تحاصر الأفراد من كل جوانب الحياة، وقد أجبرت الناس على التعايش معها والاستفادة من إيجابياتها، وبالتالي قد ساعدت الخدمات المالية عبر الأجهزة الذكية والمحمولة في تقليص عدد الأفراد المحرومين من الخدمات المصرفية والذين لا يملكون حسابات بنكية .

ثانيا تقديم مصادر تمويل بديلة: تقدم التكنولوجيا المالية فرص جديدة في البحث عن مصادر التمويل خاصة للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر التي تبحث عن مصادر للإقراض تتميز بالسرعة والأمان وقليلة التكاليف.

ثالثا تقديم آليات دفع وتحويل عابرة للحدود: تعتبر خدمات الدفع والتحويل من أهم الخدمات المالية إقبالا بين الأفراد والمؤسسات من أجل تسوية التزاماتهم المالية وتسيير مختلف مشترياتهم والتسوق والتجارة الإلكترونية، ولعل الحلول التي تقدمها الخدمات المالية الرقمية قد ساعد الكثيرين لما تنسم به من انخفاض التكاليف والسرعة في الانجاز وعبورها للحدود الجغرافية.

المحور الثاني: دور البطاقة الذهبية في دعم الشمول المالي:

أولا: الشمول المالي في الجزائر: يظهر اهتمام الجزائر بأهمية الشمول المالي وتطوير الخدمات المالية الرقمية من خلال الجمهور التي تبذلها من أجل مواكبة الركب الدولي حيث نجد اهتمام السلطات الوطنية في سعيها لإرساء تشريعات وقوانين لدعم الشمول المالي الرقمي حيث نجد المادة 68 من القانون 08-13 المؤرخ في 31 ديسمبر 2013 الذي يتم الأمر رقم 11-03 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم بالمادة 35 مكررة " يتخذ بنك الجزائر إجراءات تسهيل تقديم الخدمات البنكية قصد تشجيع الإدماج المالي مع الحرص خصوصا على التواجد المنظم لشبائيك البنوك والمؤسسات المالية عبر كامل التراب الوطني (الجريدة الرسمية، القانون 13/08، 2013)، حيث ينص القانون على ضرورة أن يقوم بنك الجزائر ببذل مزيد من الجهود من أجل تسهيل تقديم الخدمات المالية قصد تشجيع الشمول المالي من خلال التوسع والانتشار المنظم للبنوك والمؤسسات المالية في مختلف أنحاء الوطن وتقريبها من المواطن، حيث لم يحدد القانون الوسيلة أو النهج الذي على البنك إتباعه سواء بالنسبة للانتشار التقليدي العادي للبنوك أو عن طريق الوكالات المتنقلة "على سبيل المثال حافلات الدفع لبريد الجزائر" أو عن طريق الأموال المتنقلة عبر الهواتف المحمولة أو أجهزة الانترنت، حيث يمكن للبنوك والمؤسسات المالية اعتماد على الوسائل المتاحة والبنية التكنولوجية المتوفرة، خاصة باعتبار أن عدد كبير من الجزائريين المستعدين يمتلكون هواتف ذكية سواء في المدن أو الأرياف أو المناطق الجبلية والمعزولة، وذلك بسبب التغطية الواسعة لشبكة الهاتف المحمول في الجزائر التي تسمح للأفراد بالاشتراك فيها والشكل الموالي يمثل نسبة تغطية شبكة الهاتف المحمول بالجزائر .

الجدول رقم: 02. نسبة تغطية شبكة الهاتف المحمول في الجزائر

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
3 G	46%	83%	90%	97.45%	97.72%	98.97%
4 G	/	3.62%	30.49%	52.84%	53.63%	76.18%

Source : Direction des Statistiques des Etudes et de la Prospective ; **Rapport sur le développement des Indicateurs des services des télécommunications Arrêté au 30 Juin 2021** ; Ministère de la Poste et des Télécommunications, septembre 2021 ; P 06.

من الجدول يمكن ملاحظة التغطية الواسعة للهواتف المحمولة في الجزائر وهذا يدل أن اغلب الجزائريين لديهم فرصة للإدماج المالي عن الطريق الخدمات المالية المتنقلة كما يتيح للبنوك و المؤسسات المالية التقرب أكثر من الأفراد، والبحث عن منتجات مالية من أجل الوصول إلى المزيد من العملاء، حيث جاءت التعليمات رقم 01 المؤرخة في 14 فيفري 2018 المتعلقة بتطوير الشمول المالي، والتي توجه المسؤولية مباشرة لقطاع البنوك لتفعيل ديناميكية الشمول المالي من خلال التنوع في المنتجات والخدمات وتوسيع النطاق وتقديم تلك المنتجات لما يتوافق مع احتياجات العملاء واستفادة من ابتكارات التكنولوجيا وسعيها نحو الاستدامة (لمياء عماني، وفاء حمدوش، عائشة سلمى كبحلي، 2020)، هذه الأخيرة تعبر عن اهتمام بنك الجزائر وسعيه نحو انتهاز دعم الإدماج المالي من خلال التشجيع على الابتكارات المالية الرقمية وحلول التكنولوجيا المالية التي تتماشى مع احتياجات الجزائريين وتراعي ظروفهم المادية والاجتماعية وحتى مستوى ثقافتهم المالية والرقمية.

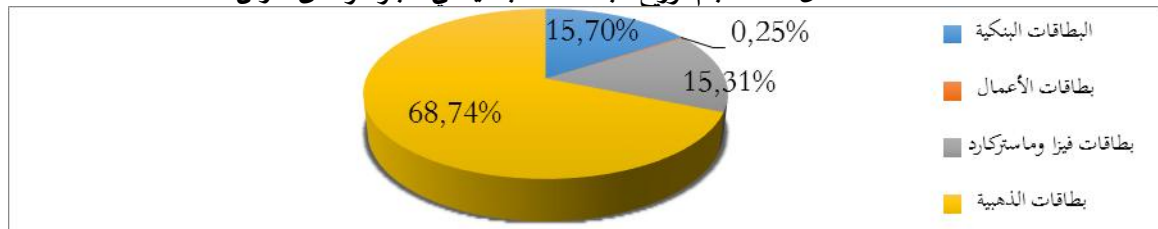
بالإضافة إلى كل هذا فقد جاء بنك الجزائر بتدابير بعد ذلك من حيث أتاح للجزائريين فرصة للدخار بالعملة الأجنبية حيث جاءت التعليمات 02 المؤرخة في 19 جوان 2018 المقدمة من طرف بنك الجزائر والمتعلقة بتدابير تكاملية جديدة في مجال الإدماج المالي من خلال تحرير عملية فتح حساب بالعملة الصعبة (مياء عماني، وفاء حمدوش، عائشة سلمى كبحلي، 2020). هذا الإجراء سيمكن بنوك الجزائر من استقطاب العملاء الصعبة المتواجدة بالسوق الموازي، كما يفتح المجال أمام الجزائريين للحصول على بطاقة دفع دولية VISA CARD والتي تفتح لهم آفاق للتسوق عبر الأنترنت كما تتيح لهم فرصة للعمل عبر الأنترنت في المواقع العالمية .

ورغم أن بطاقات الدفع المتوفرة في الجزائر مثل البطاقة الذهبية تتيح العمل على المواقع التجارية الجزائرية، إلا أن الكثير في الأفراد يجهلون الفرص التي تفتحها لهم من أجل تحسين أوضاعهم المادية والاجتماعية وزيادة دخلهم المالي، وكذا توفير فرصة للعاطلين عن العمل وأصحاب الدخل المحدود، ومثال ذلك منصة "جوميا"، التي تمكنت من فرض وجودها في سوق التجارة الإلكترونية في الجزائر، والتي تفتح مجال للعمل على المنصة من خلال نافذة "تعاون معنا"، حيث يتوجب على المشترك التسويق والترويج للمنتجات المعروضة على المنصة وتصريفها، والحصول على نسبة من الأرباح على كل منتج يتم بيعه، ويتم تلقي الأرباح بواسطة حساب بنكي أو بريدي، بالإضافة إلى العديد من المنصات مثل "سفير كليك"، "اشريلي" وغيرها، وجميع المنصات تشترط امتلاك حساب رسمي "بنكي أو بريدي"، حيث يعد التسوق عبر الانترنت والتسويق الشبكي من الأعمال

الرقمية الحديثة التي بدأت تلقي قبولا لدى بعض الجزائريين والتي يعول عليها كثر في مجال الشمول المالي الرقمي، خاصة مع دخول مؤسسات اقتصادية جديدة والتي يتركز عملها على البيع المباشر والتسويق الشبكي، عن طريق فتح فرصة للعمل المباشر لدى هذه المؤسسات، وتفتح لهم مجال الخيار في اعتماد وسيلة الدفع التي تناسبهم إما عند الاستلام أو إحدى الوسائل المتاحة عبر الحساب البنكي أو البريدي، مع اشتراط ملكية حساب شخصي لتلقي الأرباح وبعد شرطا أساسيا لقبول الشخص كعميل، هذه المنصات والمؤسسات الاقتصادية ستساهم بشكل مباشر في دمج المزيد من المحرومين من الخدمات المالية خاصة بالنسبة للنساء والفقراء والقاطنين في الأرياف والمناطق الجبلية والمعزولة، وكذا تحسين أوضاعهم المادية. إن الشمول المالي الرقمي يعتمد على المعلومات والبيانات والهوية الرقمية للأفراد، ولذلك اهتم القانون الجزائري بالهوية الرقمية حيث جاء القانون 15/04 المؤرخ في 01 فبراير 2015 (الجريدة الرسمية، 2015)، الذي يحدد القواعد العامة للتوقيع والتصديق الإلكترونيين، حيث جاء في المادة 02 في الفقرة 01 "التوقيع الإلكتروني بيانات في شكل إلكتروني مرفقة ومرتبطة منطقيا بالبيانات الإلكترونية الأخرى، تستعمل كوسيلة توثيق"، كما جاء تنظيم المشرع للأعمال التجارية الإلكترونية من خلال القانون 05/18 المؤرخ في 10 ماي 2018 (الجريدة الرسمية، 2018)، حيث جاء هذا القانون لتحديد القواعد العامة المتعلقة بالتجارة الإلكترونية للسلع والخدمات؛ حيث تنص المادة 02 من الباب الأول "يطبق القانون الجزائري في مجال المعاملات التجارية الإلكترونية في حالة إذا ما كان أحد أطراف العقد الإلكتروني"، وقد فصل هذا القانون في جميع الجوانب المتعلقة بالممارسات التجارية الإلكترونية، أما فيما يتعلق بالجرائم الإلكترونية والجرائم المتصلة بتكنولوجيا الإعلام والاتصال، فقد تطرق إليه القانون 04-09 المؤرخ في 05 ماي 2009 (الجريدة الرسمية، 2009).

ثانيا: الدراسة الميدانية: لا تزال العمليات المالية الرقمية في الجزائر تشهد تأخر وعزوف المواطن الجزائري على الإقبال عليها، رغم الجهود الكبيرة التي تبذلها الجزائر في سبيل تعميمها، ورغم الفترة الصعبة التي مرت بها الجزائر خلال كوفيد19، إلا أن العمليات المالية الرقمية تقتصر على خدمات السحب من الصراف الآلي وبعض العمليات المالية الأخرى، وتعد بطاقة الدفع الإلكترونية التي تصدرها مؤسسة بريد الجزائر من أكثر البطاقات انتشارا في الجزائر مقارنة بالبطاقات الأخرى، والشكل الموالي يمثل نسبة توزيع البطاقات الإلكترونية البنكية في الجزائر.

الشكل 03: حجم توزيع البطاقات البنكية في الجزائر حتى مارس 2021.



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على إحصائيات منشورة لدى وكالة الأنباء الجزائرية عبر الموقع: <https://www.aps.dz/ar/economie/106428-30-2021> تم الاطلاع في 15 جويلية 2022

من الشكل يمكن ملاحظة التأثير الذي يمكن أن تحدثه البطاقة الذهبية في مسار الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، ولذلك فإن مؤسسة بريد الجزائر تسهر على تطوير خدماتها المالية الرقمية باستمرار، وفي هذا الجزء من بحثنا سنركز على مستخدمي البطاقة الذهبية. حيث تستهدف هذه الدراسة عملاء مؤسسة بريد الجزائر الذين يمتلكون بطاقة الدفع الذهبية، ولذلك تم توزيع الاستبيانات على مكاتب البريد. **عينة الدراسة** نظرا لطبيعة الدراسة من حيث طبيعتها وخصائصها فقد تم اختيار عينة عشوائية من عملاء مؤسسة بريد الجزائر، وقد تم توزيع 130 استبيان، تم استرجاع 114 منها 3 تم رفضها والاعتماد على 111 المتبقية.

1.2.2 تحليل بيانات الاستبيان:

أ. صلاحية النموذج:

مجموع أسئلة الاستبيان		المحور الثالث: المصاعب التي تواجه المواطن الجزائري في استخدام البطاقة الذهبية		المحور الثاني: الامتيازات التي توفرها خدمات الدفع الإلكترونية للمواطن الجزائري أسئلة المحور الأول		أسئلة المحور الأول	
Statistiques de fiabilité	Alpha de Cronbach	Statistiques de fiabilité	Alpha de Cronbach	Statistiques de fiabilité	Alpha de Cronbach	Statistiques de fiabilité	Alpha de Cronbach
Nombre d'éléments	19	Nombre d'éléments	8	Nombre d'éléments	6	Nombre d'éléments	33
0,798		0,582		0,643		0,727	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على موقع اعتمادا على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

يظهر نتائج ألفا كرونباخ جيدة ومقبولة إحصائياً، حيث كانت القيمة الإجمالية لها 0,727 بمجموع 33 سؤال، ومنه نستنتج ثبات أداة الدراسة ويمكن الاعتماد على بياناته في قياس متغيراتها، وأن هذا الاستبيان يمكن أن يحقق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه في نفس الظروف وأزمنة مختلفة. ب استخدامات البطاقة الذهبية لدى المواطن الجزائري:

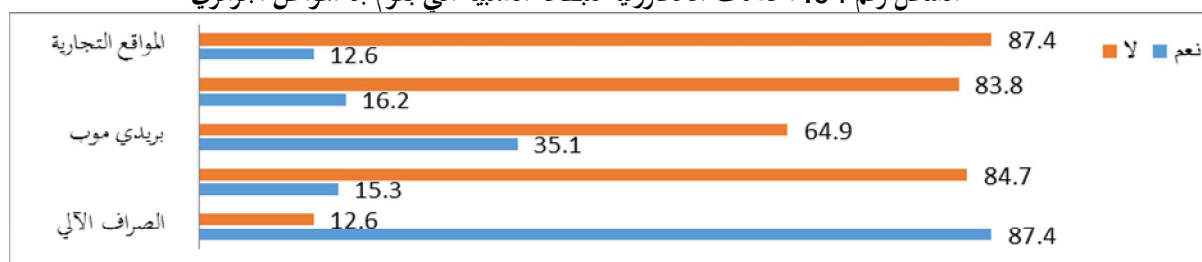
جدول رقم 05: استخدام البطاقة الذهبية لدى المواطن الجزائري

المتغير	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	املك بطاقة ولكن لا استعملها	التكرار
المتغير	67	21	14	5	4	111
النسبة المئوية	60,4	18,9	12,6	4,5	3,6	100,0

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على موقع اعتماداً على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

من الجدول يمكن ملاحظة بأن العملاء الذين لديهم بطاقة ذهبية يستعملونها بشكل دائماً أو في أغلب الأحيان بنسبة تقارب 80 بالمائة، وهذا يعكس ثقة العملاء بالبطاقة الذهبية، في حين نجد نسبة قليلة من الأشخاص الذين يملكون بطاقة ذهبية ولا يستعملونها أو يستعملونها بشكل نادراً، ومن هذه النتائج يمكن القول إن المواطن الجزائري يتقبل الخدمات المالية الرقمية إذا ما توفرت له جميع متطلبات النجاح لاستعمالها سواء كانت البنية التحتية التكنولوجية، القوانين واللوائح التنظيمية والحماية القانونية وغيرها.

الشكل رقم 04: الخدمات الإلكترونية للبطاقة الذهبية التي يقوم بها المواطن الجزائري



المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على موقع اعتماداً على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

من الشكل يتضح لنا أن استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر تتركز بشكل أكبر في استخدامها في الصراف الآلي بنسبة 87,4 بالمائة مقارنة بالخدمات الرقمية الأخرى، وأيضاً نجد استخدام بريدي موب تليها بنسبة 35,1 بالمائة ولكنها تبقى تحت المتوسط، في نجد باقي الخدمات بنسب ضئيلة جداً.

حيث أظهر نتائج البحث أن استخداماتها في الصراف الآلي في العمليات المتعلقة بسحب الأموال والاطلاع على الرصيد بنسبة 92,8 بالمائة، في حين نجد الخدمات الرقمية الأخرى بنسب قليلة ويرجع السبب الرئيسي إلى قلة المعرفة بمختلف الخدمات التي يوفرها جهاز الصراف الآلي، من جهة أخرى نجد أن استخدام البطاقة الذهبية في أجهزة نهايات الدفع تتركز على تسديد الفواتير 40,5 بالمائة ودفع المشتريات بنسبة 25,2 بالمائة وهي نسبة تحت المتوسط في حين أن 45 بالمائة لا يستعملون هذه الخدمة.

أما فيما يتعلق بخدمات الأنترنت نجد أن 61,3 بالمائة ممن شملتهم الدراسة لا يستخدمون تطبيق بريدي موب مقابل 38,7 بالمائة يستخدمون هذا التطبيق، ويرتكز استخدامها في شحن رصيد الهاتف المحمول بنسبة 39,6 % وتحويل الأموال بنسبة 28,8 %، بينما تبقى استخدام الخدمات الأخرى بنسب قليلة، أما بالنسبة لبريدي نت نجد أن 53,2 % ممن شملتهم الدراسة لا يستخدمون تطبيق بريدي نت مقابل 45,9 % يستخدمون هذا التطبيق، كما أن الأفراد الذين شملتهم الدراسة يقومون فقط بتسديد فواتيرهم الدورية أو شحن رصيد الهاتف المحمول والأنترنت بنسبة تحت المتوسط، وتبقى الخدمات الرقمية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر قليلة الاستعمال بالنسب للمواطن الجزائري، وهذا ما أظهرته الدراسة التي قمنا بها حيث أن القيام بالمعاملات المالية على مستوى المواقع التجارية بينت أن 80,2 % لا يستعملونها مقابل 19,8 % فقط ممن يستعملونها، رغم أن أغلب الأفراد ممن شملتهم الدراسة يتفقون على أن البطاقة الذهبية آمنة في استعمالها، وهذا ما يوضحه الجدول الموالي.

جدول رقم 06: رأي المواطن الجزائري في مختلف جوانب الخدمات المالية الرقمية

المتغير	نعم	لا
هل تفضل استخدام التطبيق بريدي موب ؟	% 51,1	% 45,9
هل تفضل استخدام التطبيق بريدي نت؟	% 46,8	% 53,2
هل تعتقد أن البطاقة الذهبية آمنة في استخدامها ؟	% 85,6	% 14,4
من ميزات الخدمات المالية الالكترونية السرعة، هل أدى ذلك بوقوعك في الخطأ أثناء استخدام البطاقة الذهبية؟	% 35,1	% 64,9
هل وجدت صعوبة عند طلب البطاقة الذهبية؟	% 18,9	% 81,1

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على موقع اعتمادا على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

ما يمكن ملاحظته هو أنه بالرغم من أن 81,1 % لم يجدوا صعوبة في الحصول على البطاقة الذهبية، وأن 85,6 % ممن شملتهم الدراسة أجمعوا على أنها آمنة في استخدامها إلا أن الإقبال على الخدمات المالية الرقمية التي توفرها تبقى متفاوتة بين المتوسط والضعيف، وقد يرجع السبب الرئيسي في ذلك إلى المعرفة المحدودة حول الامتيازات التي تقدمها أو إلى عدم الثقة فيما يتعلق بالبنية التحتية التقنية وبالدرجة الأولى سرعة الأنترنت والثقة في المواقع التجارية وربما بسبب قلة المواقع التجارية التي تدعم بطاقات الدفع في الجزائر.

ج الامتيازات التي توفرها البطاقة الذهبية: في هذا المحور من دراستنا الميدانية حاولنا تسليط الضوء على رأي المواطن الجزائري حول الامتيازات والتسهيلات التي تقدمها الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات المالية التقليدية، وقد جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

جدول رقم 07: التسهيلات التي وفرتها الخدمات المالية الرقمية للمواطن الجزائري

المتغير	نعم	لا
لقد سهلت الخدمات المالية الرقمية بان أتاحت القيام بالعمليات المالية عن بعد	% 51,4	% 48,6
توفير الجهد والوقت وطوابير الانتظار داخل مراكز البريد	% 91,9	% 8,1
العروض التي تقدمها وتوفرها على مدار 24 ساعة	% 39,6	% 60,4
القرب أكثر من المواطن (الهاتف المحمول، الأنترنت)	% 35,1	% 64,9

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على موقع اعتمادا على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

إن الجدول أعلاه يعكس مختلف النتائج المتحصل عليها في الجزء الأول من الدراسة الميدانية، حيث نجد أن 91,9 % ممن شملتهم الدراسة يستعملون الخدمات المالية عن بعد تجنباً لطوابير الانتظار وتوفيراً للوقت والجهد، وأن 51,4 % اتفقوا على أنها سهلت المعاملات المالية عن بعد، فيما تبقى تطبيقات الهاتف المحمول والأنترنت تحت المتوسط بنسبة 35,1 % فقط، أن 39,6 % فقط متفقون على ميزة العروض التي تقدمها على مدار 24 ساعة، ولذلك فإن أغلب الأفراد ممن شملهم الاستبيان اتفقوا على دور الخدمات المالية الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر على اختصار الوقت والقرب أكثر من الأفراد كما هو موضح في الرسم البياني الموالي:

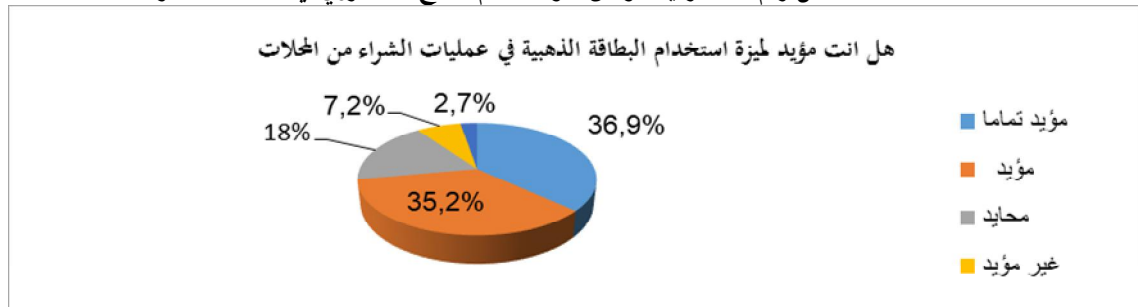
الشكل رقم 06 رأي المواطن حول الخدمات المالية عن بعد



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على موقع اعتمادا على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

نستنتج من الشكل ان الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر تساهم بشكل كبير في الرفع من الشمول المالي، وذلك عن طرق الوصول إلى الأفراد المحرومين من الخدمات المالية بسبب الوقت أو بعد المؤسسات المالية، ولذلك فإن اغلب الأفراد ممن شملهم البحث يؤيدون ميزة استخدام البطاقة الذهبية على مستوى المراكز التجارية ومواقع الأنترنت، كما هو موضح في الشكل الموالي:

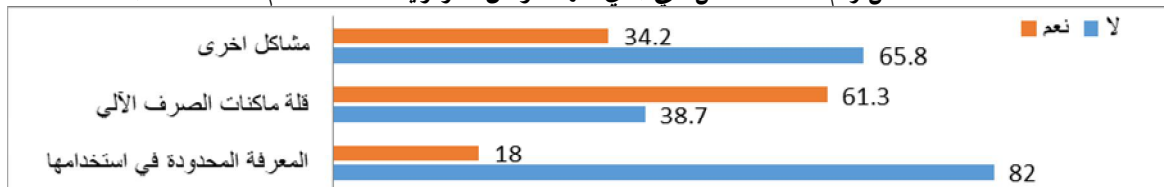
الشكل رقم 07: رأي المواطن حول تعميم الدفع الإلكتروني في عمليات الشراء



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على موقع اعتمادا على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

من الشكل يتبين لنا أن أغلب الأفراد ممن شملتهم الدراسة مؤيدون لميزة استعمال بطاقات الدفع الإلكترونية عبر المواقع التجارية والمحلات التجارية، خاصة في ظل غياب بطاقات دفع "فيزا كارد أو ماستر كارد" بالنسبة لهذه الفئة، ويعاني الكثير من الأفراد من هذا المشكل خاصة بالنسبة للمواقع العالمية مثل AliExpress أما فيما يتعلق بمختلف المشاكل التي يعاني منها مستخدمو البطاقة الذهبية فقد كانت نتيجة المسح كالتالي:

الشكل رقم 08: المشاكل التي يعاني منها المواطن الجزائري أثناء استخدام البطاقة الذهبية



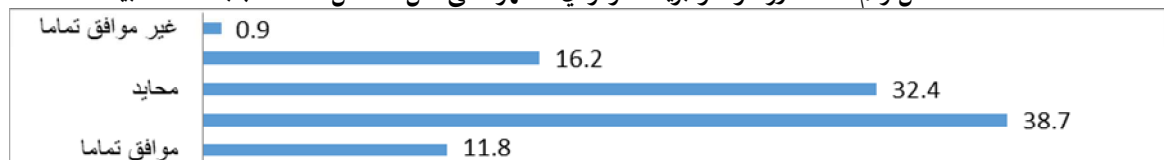
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على موقع اعتمادا على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

يعد قلة عدد أجهزة الصرف الآلي من أكثر المشاكل التي يعاني منها المواطن الجزائري حيث اتفق 61,3% على ذلك؛ بينما نسبة قليل منهم من لديهم المعرفة المحدودة فيما يتعلق بمميزات واستخدام البطاقة، بينما 34,2% ذكروا مشاكل أخرى تمثلت في:

- ✓ تعد مشكلة السيولة خاصة في المواسم من أكثر المشاكل التي يعاني منها الأفراد.
- ✓ تعرض بعض ماكينات الصرف الآلي للتخريب، بالإضافة إلى غياب الصيانة الدورية للصرف الآلي وسوء في الشبكة،
- ✓ سياسة تسقيف المبلغ المسحوب، حيث يضطر بعض الأفراد إلى السحب بالطرق التقليدية لهذا السبب.

بالإضافة إلى أن الكثير عبروا عن تكرار نفس المشاكل عن استخدام الخدمات المالية للبطاقة الذهبية، حيث أن 65,8% عبروا عن عدم معرفتهم بإجراءات إعادة استعادة البطاقة، بينما 33,3% ممن شملهم البحث متأكدون من إمكانية استرجاعها بينما 0,9% كان رأيهم بعدم إمكانية استرجاعها. كما أن أغلب الأفراد ممن شملتهم الدراسة متفقون على أن موظفو مؤسسة بريد الجزائر على السهر على حل المشاكل التي تواجههم عند استخدام البطاقة الذهبية

شكل رقم 09: دور موظفو بريد الجزائر في السهر على حل مشاكل المتعلقة بالبطاقة الذهبية



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على موقع اعتمادا على التحليل الإحصائي باستخدام SPSS26

إن تسهيل مواجهة المشاكل المتعلقة بالخدمات الرقمية يضيف مزيدا من الثقة لدى الأفراد، وهذه الثقة تنعكس على مدى الاستمرار في ابني الخدمات المالية الرقمية، ولذلك ورغم جميع المشاكل التي عبر عنها أفراد العينة ممن شملتهم الدراسة إلا أن أغلبهم لا يزال يستخدم بطاقة الدفع الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر بشكل عادي، حيث كانت نتائج الاستطلاع أن 76,6% يستخدمونها بشكل عادي بينما 20,7% يستخدمونها للضرورة فقط، بينما عبر 2,7% فقط منهم على التخلي عن استعمال البطاقة الذهبية.

ثانيا: التحليل باستخدام الانحدار الخطي الترتيبي: من خلا التحليل الاحصائي سوف نحاول معرفة مختلف المتغيرات التي تؤثر على مستوى استخدام الخدمات المالية الرقمية، والمتمثلة في الجنس، المنطقة السكنية، السن والمستوى التعليمي.

الفرضية الأولى: H1: توجد فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد حسب المستوى الجنس .

		استخدام البطاقة الذهبية		Total
		,00	1,00	
الجنس	ذكر	41	6	47
	أنثى	60	4	64
Total		101	10	111

Tests du khi-carré	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	1,404 ^a	1	,236
Correction pour continuité ^b	,721	1	,396
Rapport de vraisemblance	1,384	1	,239
Test exact de Fisher			
Association linéaire par linéaire	1,391	1	,238
N d'observations valides	111		

الجدول السابق يعطي لنا قيمة مربع كاي^a 1,404 و احتمال معنوية 0,236 وهي أكبر من 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية، أي لا توجد علاقة بين مستوى استخدام البطاقة الذهبية والجنس.

Test de Levene sur l'égalité des variances	F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)
استخدام البطاقة الذهبية	5,698	0,019	1,181	109	0,240
الامتيازات التي توفرها خدمات الدفع الإلكتروني	0,745	0,390	-0,280	109	0,780
المصاعب التي تواجه المواطن الجزائري في استخدام البطاقة الذهبية	2,838	0,095	1,602	109	0,112

يمثل الجدول أعلاه اختبار التجانس Test de Levene sur l'égalité des variances ومقارنة المتوسطات عن طريق Test t pour égalité des moyennes، لمجموعتين من البيانات والمتمثلة في الذكور والإناث، حيث نلاحظ قيمة اختبار التجانس بالنسبة لاستخدام البطاقة الذهبية 0,019 وهي أقل من 0,05 أي عدم وجود تجانس بين الذكور والإناث في الاستخدام، بينما تشير قيم الجدول إلى 0,390 بالنسبة الامتيازات التي توفرها خدمات الدفع الإلكترونية، و 0,095 المصاعب التي تواجه المواطن الجزائري في استخدام البطاقة الذهبية، وكلا القيمتين أكبر 0,05 ، وبالتالي فإن هذا الاختبار يوافق اختبار khi-carré السابق، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد حسب المستوى الجنس.

الفرضية الثانية: H1: توجد فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد حسب السن.

Tests du khi-carré	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)
khi-carré de Pearson	,453 ^a	2	,797
Rapport de vraisemblance	,456	2	,796
Association linéaire par linéaire	,436	1	,509
N d'observations valides	111		

الجدول السابق يعطي لنا قيمة مربع كاي 0,453 و احتمال معنوية 0,797 وهي أكبر من 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية، أي لا توجد علاقة بين مستوى استخدام البطاقة الذهبية والسن، وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد حسب السن.

لا يمكن إجراء اختبار التجانس Test de Levene sur l'égalité des variances ومقارنة المتوسطات عن طريق Test t pour égalité des moyennes في هذه الحالة، وذلك بسبب وجود أكثر من فئتين عمريتين في هذه الدراسة.

الفرضية الثالثة: **H1** توجد فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد حسب المستوى التعليمي.

Tests du khi-carré	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-carré de Pearson	1,458 ^a	1	,227		
Correction pour continuité ^b	,479	1	,489		
Rapport de vraisemblance	2,619	1	,106		
Test exact de Fisher				,603	,272
Association linéaire par linéaire	1,445	1	,229		
N d'observations valides	111				

الجدول السابق يعطي لنا قيمة مربع كاي 1,458 واحتمال معنوية 0,227 وهي أكبر من 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية، أي لا توجد علاقة بين مستوى استخدام البطاقة الذهبية والمستوى التعليمي، ويظهر الجدول اختبار فيشر أكبر من 0,05، وهو اختبار دقيق بديل لاختبار كاي تربيع عندما تكون هناك خلايا ذات ترددات صغيرة. قد يكون أكثر دقة من اختبار كاي تربيع في هذه الحالات، والذي يؤكد بدوره نتائج اختبار مربع كاي، وبناءً على هذه النتائج، لا توجد أدلة كافية لاستنتاج وجود ارتباط إحصائي ذي دلالة بين المتغيرات، ولذلك سوف نقوم بإجراء اختبار التجانس **Test de Levene sur l'égalité des variances** ومقارنة المتوسطات عن طريق **Test t pour égalité des moyennes**.

Test de Levene sur l'égalité des variances	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)
الامتيازات التي توفرها خدمات الدفع الإلكترونية	0,446	0,506	-2,195	109	0,030
المصاعب التي تواجه المواطن الجزائري في استخدام البطاقة الذهبية	0,198	0,657	-0,171	109	0,865
استخدام البطاقة الذهبية	7,386	0,008	-1,204	109	0,231

يظهر الجدول أعلاه اختبار التجانس **Test de Levene sur l'égalité des variances** ومقارنة المتوسطات عن طريق **Test t pour égalité des moyennes**، اختبار التجانس بالنسبة لاستخدام البطاقة الذهبية 0,008 وهي أقل من 0,05 أي عدم وجود تجانس بين المستوى التعليمي واستخدام الخدمات المالية الرقمية، كما تشير قيمة التباين و0,030 بالنسبة للامتيازات التي توفرها خدمات الدفع الإلكترونية وهي 0,05، وبالتالي فإنه توجد فروق في الاستخدام بين الأفراد بسبب المستوى التعليمي، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد حسب المستوى التعليمي، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد حسب المستوى التعليمي.

الفرضية الرابعة: **H1** توجد فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد بسبب المنطقة السكنية.

Tests du khi-carré	Valeur	ddl	Signification asymptotique (bilatérale)	Sig. exacte (bilatérale)	Sig. exacte (unilatérale)
khi-carré de Pearson	,691 ^a	1	,406		
Correction pour continuité ^b	,240	1	,624		
Rapport de vraisemblance	,672	1	,412		
Test exact de Fisher				,499	,307
Association linéaire par linéaire	,685	1	,408		
N d'observations valides	111				

الجدول السابق يعطي لنا قيمة مربع كاي 0,691 واحتمال معنوية 0,406 وهي أكبر من 0,05 مما يعني عدم وجود دلالة إحصائية، أي لا توجد علاقة بين مستوى استخدام البطاقة الذهبية والمنطقة السكنية، ويظهر الجدول اختبار فيشر أكبر من 0,05، وهو اختبار دقيق بديل لاختبار كاي تربيع عندما تكون هناك خلايا ذات ترددات صغيرة. قد يكون أكثر دقة من اختبار كاي تربيع في هذه الحالات، والذي يؤكد بدوره نتائج

اختبار مربع كاي، ولتأكيد هذه النتائج سوف نقوم بإجراء اختبار التجانس **Test de Levene sur l'égalité des variances** ومقارنة المتوسطات عن طريق **Test t pour égalité des moyennes**.

Test de Levene sur l'égalité des variances	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)
الامتيازات التي توفرها خدمات الدفع الالكترونية	9,043	0,003	-1,551	109	0,124
المصاعب التي تواجه المواطن الجزائري في استخدام البطاقة الذهبية	1,976	0,163	-1,654	109	0,101
استخدام البطاقة الذهبية	2,715	0,102	-0,826	109	0,410

يظهر الجدول أعلاه اختبار التجانس **Test de Levene sur l'égalité des variances** ومقارنة المتوسطات عن طريق **Test t pour égalité des moyennes** ، اختبار التجانس بالنسبة لاستخدام البطاقة الذهبية **0,102** وهي أقل من **0,05** أي عدم وجود تجانس بين المنطقة السكنية "ريفية أو معزولة أو حضرية" و استخدام الخدمات المالية الرقمية ، أما إذا ما كانت تواجه إحدى العينتين من الأفراد صعوبات بسبب المنطقة السكنية فقد جاء قيمة الاختبار **0,163** وهي أقل من **0,05** أي عدم وجود دلالة إحصائية كما تشير قيمة الاختبار **0,003** بالنسبة الامتيازات التي توفرها خدمات الدفع الالكترونية وهي أقل من **0,05** ، وبالتالي فإنه توجد فروق في الامتيازات بين الأفراد بسبب المنطقة السكنية، وبناء على النتائج المتحصل عليها من هذا الاختبار واختبار مربع كاي، فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد بسبب المنطقة السكنية ، ونرفض الفرضية البديلة التي تنص على وجود فروق في استخدام الخدمات المالية الرقمية "البطاقة الذهبية نموذج" بين الأفراد بسبب المنطقة السكنية.

الفرضية الخامسة: **H1** الانحدار بين المتغير الثابت وهو استخدام الخدمات المالية الرقمية، والمتغيرات التابعة والمتمثلة في الجنس، المستوى التعليمي، المنطقة السكنية، السن، لا يساوي الصفر، أي الانحدار معنوي.

Statistiques descriptives

Régression	Moyenne	Ecart type	N
استخدام الخدمات الرقمية	3,9639640	2,05135530	111
الجنس	1,58	,496	111
الفئات	2,2613	,69690	111
التعليم	3,56	,747	111
السكنية المنطقة	1,38	,487	111

يوضح الجدول الاول الاحصائيات الوصفية للمتغيرات التي تم ادخالها في معادلة الانحدار ويشير الجدول الى الانحرافات المعيارية والمتوسطات الحسابية.

Récapitulatif des modèles^e

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,237 ^a	,056	,048	2,00200613
2	,251 ^b	,063	,046	2,00393399
3	,741 ^c	,549	,536	1,39682784
4	,754 ^d	,568	,552	1,37347988

a. Prédicteurs : (Constante), الجنس

b. Prédicteurs : (Constante), الجنس, الفئات

c. Prédicteurs : (Constante), الجنس, الفئات, التعليم

d. Prédicteurs : (Constante), الجنس, الفئات, التعليم, المنطقة السكنية

e. Variable dépendante : استخدام الخدمات الرقمية

R- مربع: يقيس هذا المؤشر مدى ملائمة نموذج الانحدار لتفسير البيانات. كلما ارتفع **R- مربع**، زادت دقة نموذج الانحدار. في هذه الحالة، نلاحظ أن قيم **R- مربع** مرتفعة نسبياً (تتراوح بين **0.237** و **0.754**) ، مما يشير إلى أن نماذج الانحدار مناسبة لتفسير البيانات .

خطأ قياسي للتقدير: يقيس هذا المؤشر مقدار عدم اليقين في تقديرات معاملات النموذج. كلما انخفض خطأ قياسي للتقدير، زادت دقة التقديرات. في هذه الحالة، نلاحظ أن قيم خطأ قياسي للتقدير معقولة (تتراوح بين **1.373** و **2.004**).

ومن خلال النتائج يظهر نموذج رقم 3 تحسناً كبيراً في R^2 مربع مُعدّل مقارنة بالنموذج رقم 2 عند إضافة متغير المستوى التعليمي، كما يظهر أن نموذج رقم 4 (الذي يتضمن جميع المتغيرات المستقلة) هو أفضل نموذج .

Modèle	ANOVA ^a	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression de Student	26,011	1	26,011	6,490	,012 ^b
	Total	436,875	109	4,008		
		462,886	110			
2	Régression de Student	29,185	2	14,593	3,634	,030 ^c
	Total	433,701	108	4,016		
		462,886	110			
3	Régression de Student	254,116	3	84,705	43,413	,000 ^d
	Total	208,771	107	1,951		
		462,886	110			
4	Régression de Student	262,923	4	65,731	34,844	,000 ^e
	Total	199,963	106	1,886		
		462,886	110			

a. Variable dépendante : استخدام الخدمات الرقمية

b. Prédictors : (Constante), الجنس

c. Prédictors : (Constante), الجنس, الفئات

d. Prédictors : (Constante), الجنس, الفئات, التعليم

e. Prédictors : (Constante), الجنس, الفئات, التعليم, المنطقة السكنية

يُشير تحليل ANOVA إلى أن جميع النماذج دالة إحصائياً في تفسير البيانات، وبالتالي تؤكد النتائج المتحصل عليها سابقاً، ومنه فإن نتائج تحليل الجداول تُشير إلى أن استخدام الخدمات الرقمية يرتبط ارتباطاً إحصائياً مع كل من الجنس والفئات والتعليم والمنطقة السكنية.

V - الخلاصة:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الطرق الأسهل للوصول إلى الأفراد عن طريق التركيز على الهواتف المحمولة، وكسر الحواجز التي تحول بين الأفراد والمؤسسات المالية، كما أن أغلب المواطنين تمكنوا من تجاوز الحاجز النفسي اتجاه الخدمات المالية الرقمية، حيث حفزت الأزمات السابقة ومنها جائحة الكوفيد المؤسسات المالية والمصرفية الجزائرية في الإسراع نحو التحول الرقمي واعتماد الخدمات المالية عن بعد، ومنها مؤسسة بريد الجزائر التي قامت بطرح العديد من الخدمات المالية الرقمية، حيث تعد مؤسسة بريد الجزائر من أكثر المؤسسات المالية قرباً من المواطن نظراً للانتشار الواسع لمكاتب البريد عبر الوطن، ولقد توصلنا من خلال الدراسة إلى النتائج التالية:

✓ استطاعت مؤسسة بريد الجزائر من خلال الخدمات المالية الرقمية للوصول إلى الأفراد وتقديم العديد من الخدمات عن بعد دون الحاجة إلى التنقل إلى مكاتب البريد، من خلال تسهيلات الدفع وتحويل الأموال وتسديد المشتريات وغيرها من الخدمات المالية الرقمية.

✓ الكثير من الأفراد لديهم معرفة محدودة حول باقية الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، حيث أن أغلب الأفراد يركزون على سحب الأموال والاطلاع على الرصيد، ودفع الفواتير الدورية (غاز، كهرباء، كراء... الخ)، وكذا تعبئة رصيد الهاتف المحمول والأترنتيت.

✓ تعد الخدمات الرقمية وتحويلات الرقمية أداة فعالة لامتصاص أزمة السيولة، وتسهيل عمليات الدفع في مختلف المحلات التجارية والمؤسسات الاقتصادية عبر أجهزة نهايات الدفع، كما أن مختلف الخدمات عبر تطبيقات الهاتف المحمول بريدي موب وبريدي نت تجعل الخدمات المالية أقرب إلى المواطن.

✓ رغم أن الكثير من المشاكل التي يعاني منها الأفراد خلال استخدام البطاقة الذهبية، فإن أغلب الأفراد لديهم ثقة في مؤسسة بريد الجزائر ويستخدمونها بشكل عادي.

✓ كما يمكن القول أن مؤسسة بريد الجزائر تساهم بشكل كبير في تعميم الخدمات المالية الرقمية، خاصة فيما يتعلق بسحب الأموال والتحويلات، وذلك بسبب أن هذه المؤسسة أكثر قرباً من المواطن مقارنة بالمؤسسات المالية الأخرى. ومن خلال الدراسة النظرية والتطبيقية يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات يمكن اختصارها فيما يلي:

✓ إطلاق منتجات وخدمات مالية جديدة حيث يتوجب على مؤسسة بريد الجزائر توسيع نطاق خدماتها عن طريق إطلاق منتجات وخدمات مالية جديدة، مثل القروض الشخصية، والقروض العقارية، والتأمينات، والتمويل الجماعي، والخدمات المصرفية الإلكترونية.

✓ توسيع نطاق التغطية الجغرافية عن طريق زيادة عدد مكاتب البريد بحيث تشمل جميع المناطق في الجزائر وخاصة المناطق الجبلية والمعزولة.

- ✓ تبسيط الإجراءات الإدارية :يجب على مؤسسة بريد الجزائر تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمات المالية، بحيث تكون في متناول جميع المواطنين، وأيضاً تقديم برامج تدريبية وتوعوية للمواطنين، لتعريفهم بالخدمات المالية المتاحة وكيفية استخدامها.
- هذه التوصيات من شأنها أن تساعد في تنويع الخدمات المالية المقدمة من مؤسسة بريد الجزائر، وتحقيق الشمول المالي في الجزائر، وذلك من خلال:
- ✓ تلبية احتياجات المواطنين المالية المختلفة :من خلال إطلاق منتجات وخدمات مالية جديدة، يمكن لمؤسسة بريد الجزائر تلبية احتياجات المواطنين المالية المختلفة، مثل الحاجة إلى التمويل، والتأمين، والادخار.
- ✓ توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية :من خلال توسيع نطاق التغطية الجغرافية لخدماتها المالية، يمكن لمؤسسة بريد الجزائر الوصول إلى جميع المواطنين في الجزائر، بما في ذلك أولئك الذين يعيشون في المناطق الريفية والنائية.
- ✓ جعل الخدمات المالية أكثر سهولة وملاءمة من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية للحصول على الخدمات المالية، يمكن لمؤسسة بريد الجزائر جعلها أكثر سهولة وملاءمة للمواطنين، وكذا تقديم برامج تدريبية وتوعوية للمواطنين من أجل زيادة الوعي المالي لدى المواطنين، وتعريفهم بالخدمات المالية المتاحة وكيفية استخدامها.

- الإحالات والمراجع :

- 1- علي دحمان محمد، بطويي نسرين، تأثير الخدمات المالية الرقمية على المصارف التجارية في دول المغرب العربي، مجلة الدراسات الاقتصادية وإدارة الأعمال، المجلد 05، العدد 02، سبتمبر 2022، ص 260.
- 2- كوغلي أسماء، بلوناس عبد الله، أثر جائحة كورونا على عمليات الدفع الإلكتروني -مع الإشارة إلى حالة الجزائر-، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، سنة 2021، ص ص 365-382.
- 3- عبد العزيز صحراوي، فائزة لعراف، فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كوفيد19، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد 13، العدد 03، السنة 2020، ص 111
- 4- حمدوش وفاء، عماني عمر، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، سنة 2021، ص 113.
- 5- لمياء عماني، وفاء حمدوش، عائشة سلمى كيحلي، إستراتيجية الشمول المالي - رؤية جديدة لمحاربة الفقر - مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد 09، العدد 02، سنة 2020، ص 36.
- 6- الجريدة الرسمية. (2009). القانون 04-09. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (47)، 08-05.
- 7- الجريدة الرسمية. (2015). القانون 04/15. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية (06)، 16-06.
- 8- الجريدة الرسمية. (16 ماي، 2018). القانون 05/18. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية ، 10-04.
- 9- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (16 أوت، 2018). القانون 18/05. الجريدة الرسمية ، 04 - 10.
- 10- الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية. (2009). القانون 05/09. الجريدة الرسمية (17)، 08 - 05.
- 11- الجمهورية الجزائرية. (10 فبراير، 2015). الجريدة الرسمية ، 06 - 16.
- 12- القانون 13/08. (2013). الجريدة الرسمية (68)، 21.
- 13- [Marina Pasquali](https://www.marina-pasquali.com/) , E-commerce worldwide - statistics & facts, Published Feb 27, 2023, see may 02,2023
- 14- Arab Monetary Fund; The Role of Arab Monetary Fund in Achieving Sustainable Development Goals 2030; 2017; P09.
- 15- <https://www.poste.dz>
- 16- <https://unctad.org>
- 17- <https://www.wto.org>
- 18- <https://www.statista.com>
- 19- <https://www.aps.dz/ar/economie>