



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، الطور الثاني
الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
شعبة: علوم اقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي
الموضوع:

دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا
- البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا ولاية برج بوعرييج -

تحت إشراف الأستاذة:

❖ الويزة أوصغير

من إعداد الطالبتين:

❖ ليندة منصوري

❖ نسرين بن داود

السنة الجامعية: 2022/2021

تَشْكُرُ وَعَرَفَانِ

الحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي بَعَزْتَهُ وَجَلالَهُ تَتَمُّ الصالِحَاتِ، الحَمْدُ لِلَّهِ عَلَى مَا ذَهَبَ، والحَمْدُ لِلَّهِ عَلَى مَا بَقِيَ، والحَمْدُ لِلَّهِ عَلَى مَا سَيَأْتِي، الحَمْدُ لِلَّهِ دَائِمًا وابدأ.

وعملا بقوله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

لا يسعنا إلا أن ننسب الفضل لذويه:

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم التقدير للدكتورة أوصغير التي أشرفت على هذه المذكرة، وعلى دعمها المستمر وتوجيهاتها ونصائحها القيمة لإثراء هذا العمل وإخراجه في أحسن شكل فنقول لك جزاك الله كل خير.

كما أتقدم بالشكر لكل أساتذة كلية العلوم الاقتصادية الذين رافقونا طيلة مشوارنا الجامعي.

كن عالما فإن لم تستطع فكن متعلما فإن لم تستطع فاحب العلماء فإن لم تستطع فلا تبغضهم.

إهداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية

أتقدم بإهداء عملي المتواضع

إلى الذرع الواقي والكنز الباقي، إلى من جعل العلم منبع اشتياقي، لك أقدم وسام

الاستحقاق إلى أبي يونس أطال الله عمره.

رمز العطاء وصدق الإيباء، إلى ذروة العطف والوفاء، لك أجمل حواء أنت أُمي الغالية أطال الله عمرك.

وإلى رمز الصداقة وحسن العلاقة زملاء الدراسة دفعة 2017.

إلى من هم انطلاقة الماضي وعون الحاضر سند المستقبل اللذين لا عيش بدونهم ولا متعة إلا برفقتهم

أخي جلال وأختي روميساء الأعزاء

إلى ابنة خالتي سمونة التي لم تنجبها أُمي ولكن هي من رآحتها تفوح عطراً وتزهو فرحاً وتبقى أثراً من قلبها.

وفي الأخير يا رب

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا أصاب باليأس إذا فشلت بل ذكرني دائماً بأن الفشل هو

التجربة الذي تسبق النجاح أمين يا رب العالمين.

منصوري ليندة

إهداء

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة..

وها أنا ذا أختتم مذكرة تخرّجي بكل همّة ونشاط،

وأمتنُّ لكل من كان له فضل في مسيرتي،

إلى من أفصلها على نفسي، ولم لا؛ فلقد ضحّت من أجلي

ولم تدّخر جُهدًا في سبيل إسعادي على الدوام أُمي الحبيبة.

نسير في دروب الحياة، ويبقى من يُسيطر على أذهاننا في كل مسلك نسلكه

صاحب الوجه الطيب، والأفعال الحسنة.

فلم يبخل عليّ طيلة حياته والدي العزيز "سعد الدين".

إلى إخوتي وأخواتي اللذين لا تحلو الحياة بدونهم.

إلى أصدقائي، وجميع من وقفوا بجواري وساعدوني بكل ما يملكون، وفي أصدعة كثيرة.

أقدّم لكم هذه المذكرة، وأتمنّى أن يحوز على رضاكم.

داعيا المولى عز وجل أن يطيل في أعماركم، ويرزقكم بالخيرات.

بن داود نسرین

المُلخَص

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا وبعد معالجة الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة التطبيقية على بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر، توصلت الدراسة إلى أن البطاقة الذهبية تلقى قبولا عند مستخدميها لمميزاتها العديدة من بينها سهولة وسرعة الوصول إلى خدماتهم المالية في ظل جائحة كورونا، بالإضافة إلى أنها تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية، حماية مستهلكي الخدمات المالية، التثقيف المالي، تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني، الشمول المالي، جائحة كورونا، البطاقة الذهبية، بريد الجزائر.

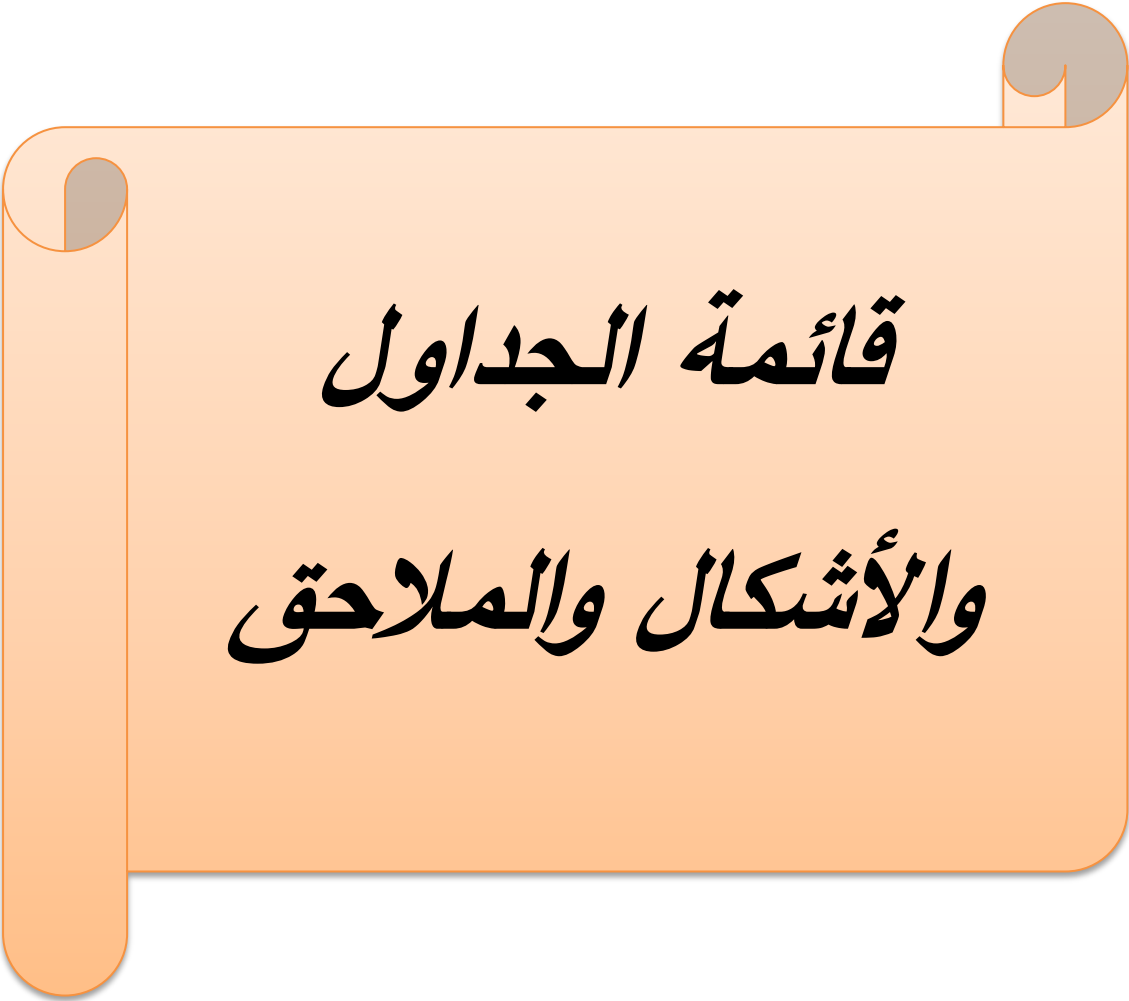
Résumé : Cette étude visait à connaître l'étendue de la contribution de la carte dorée de la poste algérienne à l'amélioration de l'inclusion financière à la lumière de la pandémie de Corona et après avoir abordé le problème et testé les hypothèses de l'étude appliquée sur la carte de paiement électronique dorée offerte par l'Algérie Post, l'étude a révélé que la carte dorée est acceptée par ses utilisateurs pour ses nombreux avantages parmi lesquels la facilité et la rapidité d'accès à leurs services financiers à la lumière de la pandémie de Corona, en plus de sa contribution à l'amélioration de l'inclusion financière grâce à une facilité l'accès aux services et aux infrastructures, la protection des consommateurs de services financiers, l'éducation financière et le développement de services et de produits financiers qui répondent aux besoins de tous les segments de la société.

Les mots-clés : moyens de paiement électronique, inclusion financière, pandémie corona, carte dorée, poste algérienne.

الصفحة	العنوان
	شكر وعران
	الإهداء
	ملخص الدراسة
III- II-I	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
VI	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة عامة
21-01	الفصل الاول : الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي
01	تمهيد
02	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي
02	المطلب الاول: مفهوم الشمول المالي
02	أولاً: تعريف الشمول المالي
03	ثانياً: أهداف الشمول المالي
03	ثالثاً: أهمية الشمول المالي
06-04	المطلب الثاني: مؤشرات قياس الشمول المالي
08-07	المطلب الثالث: عراقيل انتشار الشمول المالي
09	المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية
09	المطلب الاول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية
09	أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

10	ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية
11	ثالثا: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية
11	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
13-12	اولا: البطاقة البنكية
14	ثانيا: البطاقات المدينة
14	ثالثا: البطاقات المدفوعة مقدما
15	رابعا: النقود الإلكترونية
16	خامسا: الشيك الإلكتروني
16	المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية
16	أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية
17	ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية
17	المطلب الرابع: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي
18	اولا: دعم البنية التحتية المالية
19	ثانيا: حماية مستهلكي الخدمات المالية
19	ثالثا: التثقيف المالي
20	رابعا: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع
21	خلاصة الفصل
87-23	الفصل الثاني: مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا
23	تمهيد
24	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
24	المطلب الأول: عينة الدراسة
28	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
32-30	المطلب الثالث: تصميم الاستبيان

33	المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
42-33	المطلب الأول: اختبارات الاستبيان وعرض خصائص العينة
55-43	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة
60-56	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
61	خلاصة الفصل
67-62	خاتمة
72-68	قائمة المراجع
87-73	قائمة الملاحق



**قائمة الجداول
والأشكال والملامح**

أولاً: قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01	مؤشرات الشمول المالي وفقا للمعايير الدولية	06-05
02	مجتمع الدراسة	30
03	توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي	32
04	تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي	32
05	صدق وثبات - ألفا كرومباخ-	33
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	34
07	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير العمر	35
08	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	36
09	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير المهنة	38
10	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير المستوى التعليمي	39
11	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير مدة استعمال البطاقة	40
12	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير مدة تعاملك مع بريد الجزائر	42
13	معالجة بيانات استخدامات مواطنو ولاية برج بوعرييج للبطاقة الذهبية	44
14	مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية	46
15	مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية	49
16	مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من التثقيف المالي	52
17	مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع	54

ثانيا: قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01	متغيرات الدراسة	29
02	أعمدة بيانية تمثل نسبة العينة المكونة من ذكر وأنثى	35
03	أعمدة بيانية تمثل نسبة عينة الدراسة	36
04	أعمدة بيانية تمثل متغيرات الحالة الاجتماعية	37
05	أعمدة بيانية تمثل نسبة المهنة لأفراد العينة	38
06	أعمدة بيانية تمثل نسبة المستوى التعليمي	40
07	أعمدة بيانية تمثل نسبة مدة استعمال البطاقة	41
08	أعمدة بيانية تمثل نسبة مدة تعاملك مع بريد الجزائر	43

ثالثاً: قائمة الملحق

الصفحة	الملحق	الرقم
78-74	الاستبيان	01
78	قائمة المحكمين	02
87-78	مخرجات Spss	03

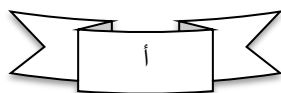
المقدمة

مقدمة:

في الوقت الذي تحاصر فيه أزمة كورونا العديد من اقتصاديات دول العالم، وتعرضت فيه الاسواق المالية والمؤسسات المالية و المصرفية لأضرار وخسائر مالية بسبب تفشي الإصابات والاعلاقات التي تلت ذلك كما في بقية القطاعات الاقتصادية، ظهرت الحاجة إلى اللجوء للعمليات المالية الالكترونية وتوسعت المؤسسات المالية في تقديم هذه الخدمات تجنبا لأي تجمعات للعملاء وعملا بمستلزمات وشروط السلامة العامة، ما أظهر الحاجة للعمل المالي الالكتروني وتطويره بالشكل الذي يلبي كل الخدمات المالية المقدمة لعملاء المؤسسات المالية والمصرفية وتفعيل العمل بوسائل الدفع الالكتروني لضمان استمرارية هذه المؤسسات المالية في تقديم خدماتها المالية، عبر أجهزة وتقنيات متطورة بغية إيصالها إلى كافة أفراد المجتمع، وليس بالجديد إذ قلنا أن ظاهرة المؤسسات المالية التي حولت عملياتها المالية بواسطة شبكة الاتصال والمعلومات ساهم في سرعة انتشارها مع إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء وتلبية خدماتهم في أي وقت يطلبونها وعبر أجهزتهم الالكترونية الذكية، إضافة إلى أمن وسرية المعلومات التي تتعلق بمعاملاتهم المالية.

وتعد البطاقة الذهبية التي أصبحت في الوقت الراهن من الاستراتيجيات الاولية التي يسعى إليها بريد الجزائر من أهم خطوات التوسع في تطبيق الشمول المالي في الجزائر، ومن هنا تبنى بنك الجزائر على النشاط المالي سياسات وتنظيمات تراقب وتنظم وتحفز المتعاملين الماليين وانتشرت حملات التوعية والتثقيف المالي، فاقترحت مؤسسات المالية على زبائنها سياسة دفع البطاقات وأدخلت وسائل وأجهزة آلية تسمح باختصار الجهد و الوقت.

وبالتالي عرف عالم المؤسسات المالية تحولا ملحوظا نتيجة للثروة التكنولوجية الجديدة في الاعلام والاتصال وعولمة المؤسسات المالية، مما دفعها لتقديم خدمات مالية تساعدها على التوسع في تطبيق



الشمول المالي وكذلك لتتماشى مع تطورات السوق المالي بهدف تطوير أدائها تماشياً مع الظروف المحيطة وتحسين كفاءتها.

وفي ظل ذلك أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المالي على مستوى تلك التطورات وبالتالي ضرورة تحديث وتعزيز نظام الدفع الذي يعاني من تأخر في تطبيق وإدخال وسائل الدفع الإلكتروني خاصة في ظل جائحة كورونا.

وانطلاقاً مما سبق تتجلى إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا في ولاية برج بوعريش؟

على ضوء الإشكالية الرئيسية يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي؟

- فيما تتمثل أنواع وسائل الدفع الإلكتروني؟

- ماهي مؤشرات قياس الشمول المالي؟

- ما المقصود بالبطاقة الذهبية؟ وما الخدمات التي تقدمها؟

- ما تأثير البطاقة الذهبية كوسيلة دفع على تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا؟

فرضيات الدراسة:

وللإجابة على الإشكالية السابقة والأسئلة المتفرعة عنها ننتقل من الفرضيات التالية:

-الفرضية الأولى: تلقى البطاقة الذهبية لبريد الجزائر - فرع ولاية بوعريش- قبولا عند مستخدميها

لمميزاتها العديدة.

-الفرضية الثانية: تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا عن طريق : سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية، حماية مستهلكي الخدمات المالية، التتقيف المالي، تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع.

والتي تنقسم إلى عدة فرضيات فرعية كالآتي:

- تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية.
- تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية.
- تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال التتقيف المالي.
- تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع.

أهمية الدراسة:

للموضوع أهمية على مستويات مختلفة منها:

- الموضوع يستدعي الاهتمام والمتابعة خاصة في ظل جائحة كورونا.
- تلعب وسائل الدفع الإلكتروني دورا أساسيا في تطوير الخدمات المالية لبريد الجزائر.
- تعزيز أهمية العمل عن بعد عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني خاصة بطاقة السحب والدفع.
- المساهمة في ترقية وتطوير العمل المالي وأدائه.
- استغلال بريد الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تساعد البطاقة الذهبية في تنفيذ العمليات المالية وتسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.
- إدماج كافة شرائح المجتمع في الدائرة المالية.

أهداف الدراسة:

- تسعى من خلال هذه الدراسة إلى بلوغ مجموعة من الأهداف وهي مرتبطة بالنتائج المراد الوصول إليها والتي تتحدد فيما يلي:
- تسليط الضوء على المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي.
- التعرف على الشمول المالي إيجابياته وسلبياته.
- معرفة دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.
- إبراز أهمية الاستفادة من تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.
- تبيان دور البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا في ولاية برج بوعرييج.

أسباب اختيار الموضوع:

ترجع أسباب اختيار الموضوع استنادا إلى المبررات التالية:

أسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع في الساحة المالية لبريد الجزائر .
- الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل جائحة كورونا.
- معرفة ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

أسباب ذاتية

- طبيعة ومجال التخصص اقتصاد نقدي وبنكي.
- الرغبة الشخصية في البحث في هذا المجال.
- كون موضوع الدراسة يتناسب مع هذا التخصص.

منهج الدراسة:

في دراستنا لموضوع دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجاً اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة، حيث تم الاعتماد في:

- **الإطار النظري:** من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الاستعانة بمختلف المراجع ومصادر المعلومات التي تهتم بموضوعنا من الكتب والمجلات ورسائل الماجستير والدكتوراه، بالإضافة إلى المقالات والمواقع الإلكترونية التي تمت في هذا الشأن، بهدف توضيح المفاهيم الأساسية لعناصر الموضوع.

- **الإطار الميداني:** من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال تحليل البيانات المتوصل إليها، وكذلك منهج دراسة حالة عن طريق زيارات ميدانية لبريد الجزائر لولاية برج بوعرييج محل الدراسة، وكذا جمع البيانات الخاصة ببريد الجزائر محل الدراسة، وتنظيمها وتبويبها وتفسيرها بهدف الوصول إلى النتائج وكل هذا بالاعتماد على الاستبيان وبرنامج Spss.

حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الموضوعية: تضمنت هذه الدراسة جميع جوانب الموضوع المتعلقة بالدراسة من خلال الاهتمام بالمحاور المرتبطة بدراسة العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي وتم اختيار دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر.

الحدود المكانية: ويتمثل في الدراسة التطبيقية فقد حاولنا من خلال هذه الدراسة استقصاء آراء عينة من عملاء بريد الجزائر محل الدراسة في ولاية برج بوعرييج.

الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية لهذه الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة بين تاريخ 30 فيفري إلى غاية 15 ماي 2022.

صعوبات الدراسة:

من بين العوائق التي واجهتنا أثناء الدراسة ما يلي:

- قلة المراجع التي تتعلق بدور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في مكتبة الجامعة، وعدم القدرة على التحصل عليها من جامعات أخرى بسبب الوباء.
- قلة المعلومات والوثائق المعتمد عليها في الجانب التطبيقي بسبب السرية المالية لبريد الجزائر.
- صعوبة استقبالنا من طرف البريد.
- وجود صعوبة لشرح الاستبيان للعملاء بسبب عدم إلمامهم بالموضوع.
- ضيق الوقت في إعداد المذكرة.

الدراسات السابقة:

من أهم الدراسات السابقة التي تناولت دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا . دراسة حالة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر. ما يلي:

1. مذكرة بوصوفة أميرة روابحية إكرام، متطلبات تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الجزائري، دراسة ميدانية لبنك الفلاحة و التنمية الريفية، وكالة قالمة، مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم متطلبات تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد، والتعرف على واقع هذه الوسائل في البنوك الجزائرية من خلال الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر هو تخلف البنية التحتية التقنية و غياب التشريعات القانونية والتنظيمية، تدني خدمة شبكة الانترنت في الجزائر وأيضا نقص ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية.

2. لعلاوي نواري حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر. نموذجا . ،المجلد 5، العدد 12،مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون، جامعة يحي فارس،المدية،2020.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الدفع الالكتروني في مؤسسة بريد الجزائر من خلال البطاقة الذهبية ومساهمته في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من تفشي جائحة كورونا، من حيث الحفاظ على البروتوكول الصحي الذي يجسد التباعد الجسدي عن طريق إجراء العمليات المالية عن بعد، وعدم الاضطرار للتنقل إلى مقرات المؤسسات لتسديد مختلف الالتزامات.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن البطاقة الذهبية لبريد الجزائر تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال جلب زبائن جدد، نظرا لمزاياها وسرعة الحصول عليها بالإضافة إلى ربط الشبكتين البريدية والبنكية، كما تساهم في الوقاية من جائحة كورونا من خلال الحفاظ على التباعد الجسدي عن طريق إجراء العديد من العمليات من مقر السكن دون الحاجة للتنقل والاختلاط.

3. محمد طرشي ساعد رضوان عبير عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، المجلد 01، العدد 01، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل المؤشرات الأساسية للشمول المالي في الجزائر واقتراح العوامل المساعدة على تعزيز الشمول المالي في ظل الاصلاحات والتطورات المالية والمصرفية التي يستهدفها القطاع المالي في الجزائر.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث أن كل مؤشرات الشمول المالي تكشف عن ضعف نفوذ الأفراد إلى الخدمات المالية التي يقدمها القطاع الرسمي في الجزائر، الأمر الذي يستلزم ضرورة اعتماد استراتيجية وطنية تتمحور حول تطوير البنية التحتية المالية وتحسين بيئة الأعمال إضافة إلى نشر الثقافة المالية على نطاق واسع.

4. وجعي صالح حمروش بلال، أثر وسائل الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات . بريد الجزائر. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، مسيلة، 2020/2019 .

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان خدمات البطاقة الذهبية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر، بالاعتماد على نموذج خاص يتم من خلاله دراسة مدى أثر خدمة البطاقة الذهبية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر من خلال ابعادها المتمثلة في الاعتمادية، الاستجابة، الوصول، الجمال، الامان، الثقة، و لتحقيق من ذلك اجريت دراسة على بريد الجزائر، ميلة، اعتمد فيها الاستبيان لزيائن بريد الجزائر حيث تم تحليل 90 استمارة باستخدام برنامج Spss .

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث بالنسبة للنتائج النظرية، فقد تم التوصل إلى أن خدمات البطاقة الذهبية وجودتها يتعلق بعدة عناصر كسهولة و سرعة الحصول على خدمات بجودة وكفاءة عالية و بأقل تكلفة.

أما النتائج التطبيقية تم استنتاج من خلال هذا البحث أن خدمات البطاقة الذهبية تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمة المصرفية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الوصول، الموقع) ما عدا البعد الرابع بعد (الأمان، الثقة) و هذا راجع إلى أن العملاء ليس لديهم ثقة كبيرة في خدمات البطاقة الذهبية المقدمة.

5. عبد العزيز صحراوي فائز لعراف، فعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا covid 19 بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر . نموذج . المجلد 13، العدد 03، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020 .

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الالكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، وبعد معالجة الاشكالية واختبار فرضيات الدراسة على بطاقة الدفع الالكتروني (الذهبية) التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر .

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث هي أن استخدام خدمات الدفع الالكتروني التي يقدمها البطاقة الذهبية يساهم في تجنب الاحتكار و الطوابير داخل مكاتب البريد، ويشجع الناس على المكوث في المنازل بإجراء المعاملات عن بعد كدفع الفواتير، تحويل الأموال ... الخ، وتقليل خطر تداول العملات النقدية التي قد تكون موبوءة.

من خلال عرضنا لهذه الدراسات نجد أنها تتشابه مع دراستنا في أهمية دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا.

ومن بين الدراسات السابقة من اهتمت بمعرفة ما اذا كانت وسائل الدفع الالكتروني تساهم بشكل فعال في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا، وذلك بتوضيح دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي من خلال الابعاد التالية (دعم البنية التحتية، التتقيف المالي، حماية مستهلكي الخدمات المالية، تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع).

وتختلف دراستنا عن الدراسات السابقة في أن بعض المواضيع تتناول دراستها حول متطلبات تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الجزائري وقد توصلت إلى أن أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر هو تخلف البنية التحتية التقنية و غياب التشريعات القانونية والتنظيمية، تدني

خدمة شبكة الانترنت في الجزائر وأيضا نقص ثقافة المستخدمين للتقنية المصرفية، ودراستنا تهدف إلى التعرف على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا البطاقة الذهبية - بريد الجزائر- نموذجا ومعرفة ما إذا كانت وسائل الدفع الإلكتروني تساهم بشكل فعال في تعزيز الشمول المالي.

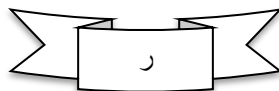
وأیضا بعضها تناولت أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات . بريد الجزائر. وقد توصل إلى أن خدمات البطاقة الذهبية وجودتها يتعلق بعدة عناصر كسهولة وسرعة الحصول على خدمات بجودة وكفاءة عالية وبأقل تكلفة، أما النتائج التطبيقية تم التوصل إلى أن خدمات البطاقة الذهبية تساهم بدور كبير تساهم بدور كبير في تحسين جودة الخدمة المصرفية بمختلف أبعادها (الاعتمادية، الاستجابة، الوصول، الموقع) ما عدا البعد الرابع بعد (الأمان، الثقة) و هذا راجع إلى أن العملاء ليس لديهم ثقة كبيرة في خدمات البطاقة الذهبية المقدمة، ودراستنا تهدف إلى إبراز دور البطاقة الذهبية كوسيلة دفع في تعزيز الشمول المالي من خلال دعم البنية التحتية، التثقيف المالي، حماية مستهلكي الخدمات المالية، تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي كافة فئات المجتمع).

هيكل الدراسة:

لإنجاز البحث قمنا بتقسيمه إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي كالآتي:

- **الفصل الأول** المتمثل في الإطار النظري لدور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والذي قسم بدوره إلى مبحثين؛ المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي (تعريف، أهمية، أهداف وكذا المؤشرات والعراقيل) والمبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية (مفهوم، الأنواع، المزايا والعيوب وكذا دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي).

- **الفصل الثاني** فكان للجانب التطبيقي للدراسة الميدانية في مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا وقسم إلى مبحثين؛ المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة



(التعريف بعينة الدراسة، متغيرات وأدوات الدراسة، تصميم الاستبيان) أما المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان (اختبارات الاستبيان وعرض خصائص العينة، عرض نتائج الدراسة، اختبارات فرضيات الدراسة).

الفصل الأول: الإطار
النظري لوسائل الدفع
الإلكترونية ودورها في
تعزيز الشمول المالي

تمهيد:

حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة أنحاء العالم، خاصة مع تطور مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة فاقت الخيال وانتشرت وازداد استخدامها، ومن هنا تبنت البنوك المركزية على النشاط المالي سياسات وتنظيمات تنظم وتحفز المتعاملين لاعتماد الخدمات المالية كما انتشرت حملات التوعية والتثقيف في هذا المجال من أجل نشر الوعي لاستخدام هذه الخدمات.

وقد التزمت المؤسسات المالية العاملة بإعداد وتنفيذ سياسات وبرامج وخطط واستراتيجيات تسهل إيصال الخدمات المالية لمختلف الشرائح للاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يعد كل من القطاعان المصرفي والمالي كغيرهما من القطاعات التي تبنت التكنولوجيا الحديثة، خاصة في هذه الظروف الاستثنائية والمتمثلة في جائحة كورونا حيث شجعا الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى محاولة التكيف مع المستجدات بكل فعالية وذلك من أجل تقديم الخدمات للزبائن عبر أجهزة وتقنيات متطورة، بغية إيصالها إلى كافة فئات المجتمع دون الحاجة للانتقال إلى مقرات المصارف والمؤسسات المالية، وذلك من أجل احترام بروتوكول صحي خاص للتقليل من انتشار وباء كورونا.

وسنحاول من خلال هذا الفصل التعرف على أهم المفاهيم حول الشمول المالي وأهميته وأهدافه وماهية وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، لذلك ارتأينا تقسيم الفصل إلى مبحثين :

- المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الشمول المالي

- المبحث الثاني : ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

يمثل الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها

المالية بصفة عامة، وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وأوضاعهم بصفة خاصة، الأمر الذي يجعلنا

نسلط الضوء على هذا المصطلح ومتعلقاته الرئيسية.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي

يسعى الشمول المالي إلى إيصال كافة الخدمات المالية إلى مختلف فئات المجتمع ومؤسساته ومن

خلال هذا التعريف البسيط والمختصر سنحاول التعرف على الشمول المالي.

أولاً: تعريف الشمول المالي

لقد وردت عدة تعاريف حول الشمول المالي أهمها:

1. يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014 تحت عنوان "تقرير التنمية

المالية العالمي " على أنه "نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية".¹

2. ويعرف أيضا على أنه: إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته

وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل،

والتحويل والائتمان، وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار تنافسية.²

3. عرف البنك الدولي الشمول المالي أنه عبارة عن وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات

والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم، مثل المعاملات والمدفوعات والإيداع والائتمان

والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسئول ومستدام.³

¹ - سورية شنبلي، السعيد بن لخضر، " أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية- تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد3، العدد2، 2018/12/23، جامعة مجد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018، ص106.

² - صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبو ظبي-الامارات العربية المتحدة، 2017، ص05.

³ - صاري إسماعيل، بطريق إبراهيم، الشمول المالي كداعم أساسي لنجاح مبادرة رقمنة المالية العامة بالجزائر في ظل انتشار جائحة كورونا، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات بعنوان: "التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة"، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 24 و25 مارس 2021، ص04.

وعلى ضوء التعاريف السابقة نستنتج أن الشمول المالي نقصد به "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وتكاليف معقولة".

ثانياً: أهداف الشمول المالي

يهدف الشمول المالي إلى تحقيق ما يلي:¹

- وصول كافة الخدمات المالية لجميع الأسر بتكلفة معقولة، بما في ذلك خدمات الادخار أو الايداع وخدمات الدفع والتحويل و الائتمان والتأمين.
- التنظيم الامن والسليم للمؤسسات بحيث يحكم تقديم هذه الخدمات معايير أداء واضحة.
- الاستدامة المالية للمؤسسات وضمان الاستمرارية لتقديم الخدمات وتحسين مناخ الاستثمار المنافسة لضمان الاختيار والقدرة على تحمل العملاء للتكاليف.
- الاهتمام بشرائح كثيرة في المجتمع، وخصوصا الشرائح المهمشة او التي لا تحصل على منتجات مالية رسمية تناسب احتياجاتها، مثل الفقراء ومحدودي الدخل واصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والاطفال والشباب وغيرهم، فالشمول المالي يضمن أن كل الفئات يمكن أن تحصل على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم وهذا بدوره يؤدي لارتفاع مستوى المعيشة وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي.

ثالثاً: أهمية الشمول المالي

تبرز الأهمية في وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط ومحاور أهمها:²

- تحديد الأهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي،

¹- نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه- دراسة حالة الدول العربية- المجلد 10/ العدد 03، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019، ص163.

²- المرجع نفسه، ص164.

- تحديد المعوقات التي تواجه عملية التطبيق،
- تحديد سبل و آليات تجاوز المعوقات و التحديات،
- توحيد وتأطير الجهود المشتركة تحت مظلة وقيادة واحدة ،
- تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي،
- تنظيم وإدارة العلاقة مع الاطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية بشكل يسهل عملية انجاز بناء الاستراتيجية،
- تجديد آليات لمتابعة وقياس الأداء و الانجاز لعملية بناء الاستراتيجية.

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الشمول المالي

- اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشركة العالمية GPMI من أجل الشمول المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، في قمة (لوس كابوس) في يونيو 2012، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية:¹
- الحصول على الخدمة المالية.
 - استخدام الخدمات المالية.
 - جودة الخدمات المالية.

وذكرت الوثيقة مجموعة من المؤشرات التي يستعان بها لقياس مستويات الشمول المالي في دول العالم، واستخدام بياناتها للمقارنة بين الدول، وتحديد نسب التفاوت بينها في نفاذ الخدمات المالية وانتشارها بين السكان البالغين، والجدول الموالي يوضح أهم مؤشرات الشمول المالي وفقا للمعايير الدولية:

¹- عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، المقالة12، المجلد5، العدد2، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة الدول العربية، ديسمبر 2019، ص22. نقلا عن الموقع: https://jdl.journals.ekb.eg/article_169601.html، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2022/03/25.

الجدول رقم (01): مؤشرات الشمول المالي وفقا للمعايير الدولية

م	الفئات	المؤشرات	الأبعاد القياسية
1	عملاء البنك البالغين (الأفراد) حسابات الإيداع	% من البالغين الذين يحتفظون بحساب في مؤسسة مالية رسمية	عدد المودعين لكل 1000 من البالغين أو عدد حسابات الودائع لكل ألف من الكبار.
2	حسابات الإيداع للشركات	% من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تحتفظ بحساب لدى مؤسسة مالية رسمية	عدد حسابات الإيداع للشركات الصغيرة و المتوسطة / إجمالي عدد القروض القائمة.
3	حسابات الائتمان	% من البالغين الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد المقترضين لكل ألف من البالغين أو عدد حسابات الودائع لكل ألف من الكبار.
4	حسابات الائتمان للشركات	% من الشركات الصغيرة والمتوسطة الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسة مالية رسمية	عدد القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة غير المسددة / إجمالي عدد القروض القائمة.
5	عدد الفروع	عدد الفروع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع لكل 100 ألف من السكان البالغين.

6	عدد أجهزة الصراف الآلي	عدد أجهزة الصراف المنتشرة في المناطق	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف من السكان البالغين.
7	نقاط الخدمة أو البيع	عدد نقاط البيع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع أو نقاط لكل مائة ألف من السكان البالغين.
8	المعاملات المالية غير النقدية	التحويلات المالية	نسبة العملاء الذين يستقبلون حوالات مالية محلية أو دولية.
		الشيكات	عدد الشيكات لكل مائة من السكان البالغين.
		بطاقات الائتمان	عدد بطاقات الائتمان لكل مائة من السكان البالغين.
		بطاقات الخصم	عدد بطاقات الخصم لكل مائة ألف من السكان البالغين.
		بطاقات الخصم المباشر ATM	عدد ATM لكل مائة ألف من السكان البالغين.
9	المعاملات عبر الهاتف المحمول	انتشار خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول بين الأفراد	نسبة الأفراد الذين يستخدمون الهاتف المحمول لتسديد دفعاتهم إلى السكان البالغين.

من الجدول نلاحظ أن:

- البنود (1-2): تقيس وصول الأفراد إلى المؤسسات المالية و المصرفية.
 - البنود (3-4): يقيس وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى المؤسسات المالية والمصرفية.
 - البنود (5-9): يقيس وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية.
- فالشمول المالي يركز على نفاذ الخدمات المالية والمصرفية إلى كافة فئات المجتمع في سن البلوغ، دون تمييز في اللون أو الجنس أو العرق، بشكل عادل وشفاف، وبتكاليف منخفضة، لما فيه مصلحة للطبقات الفقيرة و المهمشة للاستفادة ما أمكن والاندماج في النشاط الاقتصادي الرسمي، بما يضمن تحسين دخلهم ومستوى معيشتهم، وتسعى الهيئات العالمية المعنية بقضايا ذات علاقة بالشمول المالي، لوضع معايير جديدة توائم بين متطلباتها الالتزام بمتطلبات مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب، والتي خلقت تحديا كبيرا أمام هذا التوجه الذي يهدف إلى تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي بشكل عادل، بما لا يتعارض مع القوانين الدولية وتشريعات الدول منفردة، و بإمكان كل دولة على حده أن تحدد أولوياتها في اختيار و تطبيق البرامج الكفيلة بتعزيز انتشار هذه الخدمات، وجمع البيانات اللازمة عنها، واتخاذها كمقياس وفق المعيار الدولي لتقييم مستويات الشمول المالي فيها، كما أن المبادئ التسعة التي حددتها مجموعة العشرين تساهم في تبني سياسات تساعد في الانتشار الآمن والسليم للخدمات المالية المبتكرة، مع حماية الاستقرار المالي والمستهلكين.

المطلب الثالث: عراقيل انتشار الشمول المالي

توجد العديد من العوامل المشتركة التي تعرقل انتشار او اتساع رقعة الشمول المالي في العديد من الدول، وأهم هذه العوامل تتمثل فيما يلي:¹

- عدم امتلاك الاموال الكافية لفتح الحساب في البنك أو أي مؤسسة مصرفية مالية: وهو أحد أهم الأسباب لعدم استخدام الخدمات المالية فإن التغلب على هذا النوع من الحواجز يرتبط بمجموعة من

¹ -Banque D'Algérie, «Brochure sur l'inclusion financière», p 02, sur le site: <http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>, consulté le 03/03/2022.

العوامل منها طبيعة توزيع الدخل ومستويات الفقر داخل المجتمعات الفقيرة إلا انه يرتبط ايضا بالسياسات التي تتبعها المؤسسات المالية والمصرفية عند تحديد الشروط الواجب توافرها او الحد الأدنى لامتلاك الحساب.

- **عدم الحاجة لوجود حساب** : يرى العديد من شرائح المجتمع وخاصة ذوي الدخل المنخفض عدم الحاجة لوجود حساب لدى مؤسسة مالية او مصرفية ،وان تخفيف القيود على امتلاك الحسابات وتخفيف التكلفة المرتبطة بها، سيؤدي الى توسيع قاعدة الشمول المالي بين هذه الشريحة من المستخدمين ممن يعتبرون انهم ليسوا في حاجة لها.

- **أسباب تتعلق بالتكلفة الإجراءات** : كثيرا من شرائح المجتمع لا تتعامل مع النظام المالي الرسمي بسبب بعض المصارف والمؤسسات المالية، وعدم امتلاكهم للوثائق المطلوبة لامتلاك الحساب، وكل ذلك يزيد من تكاليف فتح حساب لدى مؤسسة مالية او مصرفية.

- **اعتبارات دينية وأخرى تتعلق بمستوى الثقة**: يلعب عامل الثقة دور اساسي في تعزيز الشمول المالي. وذلك فان ضعف الثقة بالتعامل بالمعاملات المالية والمصرفية كأحد الاسباب لعدم امتلاكهم لحساب مالي، كما ان الاسباب الدينية التي تحرم التعامل ع بعض الخدمات المصرفية، والتي حالت دون حصولهم على حساب في مؤسسة مالية رسمية، الى جانب التثقيف الذي يلعب دورا اساسي .

المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

بعد أن سادت تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واستثمارها في المجال المصرفي، أدى ذلك إلى ظهور الدفع الإلكتروني، واستخدام وسائله في التعاملات المالية، نظرا لمزاياها، فقد أصبحت أسهل في ظل البيئة الإلكترونية، مما أوجد نظام الدفع الإلكتروني الذي تمثل في تحويل الأموال إلكترونيا وهذا التحويل أدى إلى الوقاية من فيروس كورونا.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية بمفهومها الشامل والذي يتضمن كافة إجراءات المعاملات التجارية باستخدام الطرق الإلكترونية، وهذا المطلب سنحاول التفصيل أكثر حول وسائل الدفع الإلكتروني.

أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

لقد وردت عدة تعريفات حول وسائل الدفع الإلكترونية أهمها:

1. يقصد بالدفع الإلكتروني مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات لوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشبكات الإلكترونية.¹
2. تعرف على أنها الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد، عبر الشبكات العمومية للاتصالات.²
3. هي تلك الأداة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وتسديد الديون، وتدخل في زمرة وسائل الدفع إلى جانب النقود القانونية تلك السندات القانونية وسندات القرض التي يدخلها حاملوها في التداول عندما يؤدون أعمالهم.¹

¹ - ليزة هشام / محمد الهادي ضيف الله، واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، العدد 42، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمزة لخضر، الوادي، 01/12/2017، ص 280.

² - لعلاوي نواري، حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، المجلد 05، العدد 12، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، جامعة يحي فارس، المدية، 2020، ص 44.

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر من أهم الوسائل التي تسمح بتحويل الأموال مهما كان السند أو الإجراء التقني المستعمل.

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بعدة خصائص أهمها:²

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل إلكتروني ويتم الوفاء بها إلكترونيا.
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، وفقا لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد:

1. يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.
- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالتشيك.

2. يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

- النوع الأول: شبكة خاصة، يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

¹ - حوالمف عبد الصمد، وسائل الدفع البنكية، محاضرة موجهة لطلبة ماستر 2، تخصص قانون الأعمال، الجزائر، ص 02.

² - سعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، 2011، ص ص 152 153.

- النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

ثالثا: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

إن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالشيك و غيرها من وسائل الدفع التقليدية، لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت، حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تنفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا كان الدفع إلكترونيا.

و يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين. مثل إرسال شيك، عن طريق البريد أو من خلال فاكس، أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي. و لكن هذه الوسائل لا تصلح و خصوصية التجارة الإلكترونية و مقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب (télématique).¹

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة التطورات التي عرفتتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الأنترنت وتتمثل هذه الوسائل في:

¹- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2008/2009، ص30.

أولاً: البطاقة البنكية

تعرف البطاقة البنكية على أنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية وتستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع، كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع خاصة. ولقد عرفها المشرع الجزائري على أنها كل بطاقة تسمح لحاملها بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية، الخزينة العمومية، مصلحة البريد.¹ وتمكن هذه البطاقة حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصراف الذاتي، كما تمكنك من شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يريده من خدمات.

وهناك عدة أنواع من البطاقات البنكية وهي:²

1. حسب المجال: تقسم البطاقة البنكية حسب مجال التعامل معها إلى:

البطاقة المحلية: هي تلك البطاقة التي لا يتجاوز استعمالها حدود إقليم البنك مصدر البطاقة وبنفس عملة الإقليم، وتصدر عادة بسقف مالي محدود جدا.

البطاقة الدولية: هي البطاقة التي يمكن استخدامها عالميا كالبطاقة الذهبية، ويمكن لحاملها سحب جميع العملات من الصراف وبالعملة التي يرغب بها.

2. حسب الامتياز: تختلف البطاقة حسب الامتياز الممنوح لها وهي على ثلاثة أنواع:

العادية أو الفضية: تعطى هذه البطاقة لمختلف العملاء، وهي أكثر البطاقات استخداما، فهي تستخدم في الشراء والحصول على الخدمات وإمكانيتها في السحب النقدي من الصراف الآلي أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة، وهي ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبيا كعشرة آلاف دولار

¹ - يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة سعيدة - ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص بنوك مالية و تسيير المخاطر، جامعة د. الطاهر مولاي، سعيدة، 2017/2016، ص36.

² - مرياح صليحة، ميمون خيرة، مظاهر تفعيل بيئة الدفع الإلكتروني بين الحتمية الاقتصادية والمتطلبات القانونية، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 2571، العدد 9750، جامعة جيلالي بونعامه خميس مليانة وجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2019، ص203.

ويكون العميل قد غطى مسبقا هذا السقف أما بوضع رصيد نقدي أو لقاء ضمان عيني (قد تكون أموال غير منقولة).

البطاقة الذهبية أو الممتازة: وهذا النوع من البطاقات يعطي لبعض العملاء المتميزين ولونها "أصفر ذهبي" ويكون سقفها المالي أعلى من البطاقات العادية، وتتميز بكون حاملها مضمون متقبلا لمصدر لها مثل: بطاقة " امريكان إكسبريس التي تمنح للأثرياء مع دفع رسوم باهضه.

البطاقة الماسية: وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عالية وائتمانها غير محدد بسقف معين، وتصدر للعملاء من ذوي القدرات المالية العالية، بالإضافة إلى أنه تتيح لحاملها بعض المزايا الاضافية المجانية ومثال هذه البطاقات " امريكان إكسبريس".

3. حسب النظم التكوينية الرئيسية للبطاقة:

البطاقة الممغنطة: هي بطاقة بلاستيكية ذات شريط ممغنط ويتم تشفير البيانات على هذا الشريط في مسارات أفقية ثلاث ويتم الدفع بهذه البطاقة اعتمادا على بيانات الشريط الممغنط من خلال قراءة المعلومات المخزنة عليه بواسطة أجهزة خاصة.

البطاقة الرقائعية: تحتوي على شريحة ذاكرة مضمورة ومغمورة في جسم البطاقة لتخزين المعلومات، إذ تقوم البطاقة بتسجيل النقود في الحساب المصرفي لحاملها وهي مبرمجة لكي تضيف وتخضم من حسابه بقيمة معاملاته وهي أنواع:

- بطاقة الذاكرة: وهي التي لا تتضمن إلا وسيلة ذاكرة لتخزين البيانات، إذا تقتصر وظيفة شريحة الذاكرة المدمجة بها على التخزين والاسترجاع فقط، وتشبه هذه الشريحة قرص، لهذا تسمى البطاقة ذات الدوائر الإلكترونية.

- البطاقة الذكية: تتميز بتكنولوجيا عالية وبمواصفات أمان عالية حيث لا يوجد شريط ممغنط ولا رقم مطبوع ولا توقيع ظاهر يمكن استغلاله في عمليات النصب، وقد استبدل كل ذلك بشريحة إلكترونية

صغيرة على يسار البطاقة تحوي كل المعلومات المالية والشخصية عن حاملها والتي لا يمكن الاطلاع عليها إلا بواسطة البنك المصدر لها مثل ما تحوي الشريحة على توقيع الكتروني لحامل بطريقة التقنية الرقمية مما يستحيل معه التزوير.

- البطاقة البصرية: وهي بطاقة بلاستيكية تحتفظ بالشريط الممغنط أي أنها تحوي على عناصر تأمين بصرية، مثل الصورة المجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة، وهذه البطاقة توجد بألمانيا وغير متداولة خارجها.

ثانيا: البطاقات المدينة

تعرف بطاقة المدين باسم بطاقة مصرفية أو بطاقة بلاستيكية، وأيضا بطاقة الصك، وهي عبارة بطاقة دفع بلاستيكية يمكن استخدامها في عمليات الشراء بدلا من استخدام النقود، وهي تشبه بطاقة الائتمان، ولكن تختلف عن البطاقة الائتمانية في أنه يتم دفع المال بشكل مباشر من الحساب المصرفي لحامل البطاقة عند القيام بأي معاملة مالية، على عكس البطاقة الائتمانية التي تعطي فترة سماح لسداد المبلغ المسحوب للمشتريات، كما يتم توقيع غرامة عند التأخير في سداد المبلغ عن الوقت المحدد.

وبطاقة المدين (أو السحب المباشر من الرصيد) عبارة عن بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم، يتم استخدامها في دفع الأموال أو شراء منتجات معينة بدلا من التعاملات النقدية. ويجب أن يكون لدى صاحب هذا النوع من البطاقات حساب بأي بنك حتى يتم إصدارها له، وبالطبع يتم إعطاء صلاحية للبنك المصدر للبطاقة أن يقوم بسحب قيمة مشتريات صاحب البطاقة وأجور الخدمات التي حصل عليها عن طريق استعمال البطاقة من رصيده بشكل مباشر.¹

ثالثا: البطاقات المدفوعة مقدما

¹- sur le site: <https://www.albnok.news/2020/11/What-are-debit-cards-and-its-types.html>, 19:15pm; consulté le 22/02/2022.

هي بطاقات الدفع الإلكترونية التي يتم تغذيتها مقدما من قبل العملاء، كما يمكن استخدامها في عمليات الشراء والتحويلات والسحب النقدي مقابل القيمة المتاحة فيها وتنقسم أنواعها إلى (البطاقات المسبقة الدفع المفتوحة، البطاقات المسبقة الدفع شبه المغلقة، البطاقات المسبقة الدفع شبه المفتوحة، البطاقات المسبقة الدفع المغلقة).¹

رابعاً: النقود الإلكترونية

يشمل مصطلح النقود الإلكترونية، مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد الأشخاص ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وقد تطورت وتتنوعت بشكل متلاحق، وعرفها المجلس الاقتصادي والاجتماع الفرنسي سنة 1982، بأنها مجموعة من التقنيات المعلوماتية الممغنطة إلكترونياً، والتي تسمح بتبادل الأموال دون الحاجة لتحرير أوراق، والتي تتضمن علاقة ثلاثية بين المصدر والمستفيد والحائز.²

وتعد النقود الإلكترونية وسيلة للحصول على التفوق المالية عند تقديم الخدمات والسلع وخاصة عن طريق شبكة الأنترنت ولكنها لا تفترض على ذلك.³

هي مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة إلكترونية مثل بطاقة بلاستيكية قد تستخدم في السحب النقدي أو تسوية المدفوعات لوحدات اقتصادية أخرى غير تلك التي أصدرت البطاقة، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً.⁴

- خصائص النقود الإلكترونية:⁵

الإبهام: بحيث لا شك على استخدامها حفاظاً على السرية والخصوصية.

¹ - البنك المركزي المصري، القواعد المنظمة لخدمات الدفع باستخدام البطاقات المدفوعة مقدماً، القاهرة، مصر، 2019، ص02.

² - علاوي نوازي، حماني عبد الرؤوف، مرجع سبق ذكره، ص08.

³ - عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر، 2006/2005، ص63.

⁴ - محمد شايب، تأثير النقود الإلكترونية على دور البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة 13-14 مارس 2012، ص08.

⁵ - عبد الرحيم وهيبة، مرجع سبق ذكره، ص63.

الملائمة: سهولة الاستخدام والنقل.

الوفاء: تعتبر وسيلة للوفاء.

غير متجانسة: لا تتجانس النقود الإلكترونية فيما بينها، فهي تصدر بفئات مالية مختلفة كل فئة يعين عليها برقم معين ويتم هذا التقسيم وفقا لرغبة المستهلك.

سهولة استخدامها: بالمقارنة مع وسائل الدفع الأخرى، حيث أن هذه السهولة تشجع المستهلك في استخدامها.

سهولة التحويل: تحويل قيمتها إلى أي شخص بسهولة وذلك عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.

خامسا: الشيك الإلكتروني

هو عبارة عن وثيقة إلكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك، اسم الدافع ورقم الحساب واسم المصرف، واسم المستفيد والقيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة والتوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير الإلكتروني للشيك وينقل هذا الشيك بالبريد الإلكتروني للمستفيد وذلك بعد أن يتم توقيعه إلكترونيا ومشفر فيحصل عليه المستفيد ويقوم بتوقيعه إلكترونيا أيضا ثم يرسله بالبريد الإلكتروني مصحوبا بإشعار في حسابه للمصرف.¹

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهم مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية والتي سنذكر منها ما يلي:²

أولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية

وتتمثل فيما يلي:

¹ - فريدة قلقول، أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، أم البواقي، 2013/2012، ص53.

² - خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2019، ص414.

- بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق سيتي بنك أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991.

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية

وتتمثل فيما يلي:

- بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.
- بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.
- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحصل المصرف المصدر نفقات ضياعها.

المطلب الرابع: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

سنتناول في هذا المطلب إلى أهم الركائز التي تساعد في تعزيز الشمول المالي من خلال وسائل

الدفع الإلكترونية حيث أنه يوجد أربعة ركائز لتعزيز الشمول المالي وهي كالآتي:¹

أولاً: دعم البنية التحتية المالية: يعد أحد أهم المقومات الرئيسية لإرساء بيئة ملائمة لتحقيق الشمول المالي، حيث يشترط احترام الأولويات لتحقيق النمو الاقتصادي و نتطرق الى مكونات البنية التحتية المالية فيما يلي:

- توفير بيئة تشريعية ملائمة: من خلال التقليل من المبالغة في تطبيق إجراءات والتوقف عن اشتراط اي وثيقة ثبوتية في حالات الإيداع، حتى يتم ادماج أكبر قدر ممكن من حجم النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي، من خلال اصدار تعليمات ومذكرات عمل جديدة تدعم الشمول المالي، وتشرح آليات وخطوات اتجابهه مع الصرامة في التنفيذ، وتكثيف الرقابة للتأكد من سلامة سير العملية.

- زيادة معدل الكثافة المصرفية: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مختلف المصارف والمؤسسات المالية الناشطة، مع التركيز على انشاء فروع او مكاتب تمثيل تعني بالتمويل المتناهي الصغر، بالإضافة الى انشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء المصارف وذلك بهدف الوصول الى مستوى معدل الكثافة المصرفية الدولية.

- تحديث وسائل الدفع وأنظمة التسوية: إن مواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال المصرفي، واستخدام الوسائل الحديثة من شأنه أن يؤشر إيجابيا علي توعية الصدمات والمنتجات المصرفية وبالتالي تحسين أداء الجهاز المصرفي لامتناس حجم السيولة المتداولة خارج القنوات المصرفية الرسمية، وهذا لا يتحقق الا من خلال تعميم الموزعات الالية للنقود عبر كامل الوكالات المصرفية، تطوير شبكة الانترنت، تعميم العمل بمحطات الدفع الالكتروني، توفير خدمات الهاتف

¹ - صندوق النقد العربي، مرجع سبق ذكره، ص02.

المصرفي، الشيكات الإلكترونية، وغير ذلك من الوسائل التي تسير تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.

- توفير قواعد بيانات شاملة: من خلال تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني التي كان معمول بها سابقا وإنشاء قواعد بيانات شاملة تخص التاريخ الائتماني لكل من الأفراد والشركات بمختلف أحجامها (مركزية المخاطر، مركزية عوارض الدفع). إضافة إلى قاعدة بيانات تصم الأصول المنقولة، وتدويل هذه المعطيات بين المصارف والمؤسسات المالية وفقا لما يقتضيه القانون.

ثانيا: حماية مستهلكي الخدمات المالية: حظي مفهوم حماية مستهلكي الخدمات المالية، باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، بالنظر لنمو وتطور القطاع المالي وتطوره وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية والتوسع في تلك الخدمات، يساهم تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي ذلك من خلال الآتي:

- توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

- توعية وتثقيف العملاء من مختلف فئات المجتمع ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

- حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم.

ثالثا: التثقيف المالي: يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، يتم تطوير الاستراتيجية بمشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، ذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية

لدى المواطنين خاصة الفئات المستهدفة المستخدمة لوسائل الدفع الإلكتروني التي تحتاج إلى ذلك مثل المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.

يهدف التثقيف المالي إلى ايجاد نظام تعليم مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف مالياً، ويعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع. يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.

رابعاً: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع: يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، بالتالي تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية من خلال التوسع في الأدوات المالية الإلكترونية التي تساهم في تطوير الخدمات والمنتجات المالية.

خلاصة الفصل:

من خلال ما سبق نستنتج أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة، وهذا ما ركزت عليه مجموعة البنك الدولي، فقد تستخدم الخدمات المالية المختلفة في أعمال تجارية هامة وفي الاستثمارات المالية المختلفة في شتى المجالات، وفي مواجهة الأزمات كأزمة كورونا.

حيث أثرت أزمة كورونا سلبا على العديد من القطاعات، لكن بالمقابل أدت إلى بعض الايجابيات، ففي ظل إجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي، أصبح الحل هو التقارب التكنولوجي في جميع المجالات، وفي ما يتعلق بوسائل الدفع الإلكتروني فقد كسرت الأزمة الحاجز النفسي الذي كان موجودا لدى عدد كبير من الناس الذين كانوا يشعرون بالقلق من استخدام الخدمات الإلكترونية، وزاد الوعي بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية ، التي تم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقول، وتوسيع نطاق هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك من أجل تعزيز الرفاه المالي.

الفصل الثاني:

مساهمة البطاقة

الذهبية لبريد الجزائر

في تعزيز الشمول

المالي في ظل

جائحة كورونا

تمهيد :

تعد البطاقة الذهبية مدخل حديث في المؤسسات المالية، فهذه الأخيرة تقدم خدمات متنوعة ولكن جوهر هذه الخدمة يكمن في الدقة والسرعة التي تحقق له ميزة تنافسية تسمح له بالاحتفاظ بالعملاء الحاليين وكسب عملاء جدد وتحقيق رضاهم وفقا لتوقعاتهم، وبالتالي تعتبر البطاقة الذهبية أحد أهم الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية لمواكبة التطور الحاصل خاصة خلال انتشار فيروس كورونا ودورها في تعزيز الشمول المالي، ولإبراز ذلك سنحاول في هذا الفصل معرفة مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من خلال اسقاط الجانب النظري على الجانب الميداني، وذلك عن طريق وكالتها المتواجدة على مستوى ولاية برج بوعرييج.

ولقد تم الاعتماد على برنامج Spss لمعالجة البيانات المستوحاة من الاستبيان الذي تم توزيعه على أفراد العينة المختارة من بريد الجزائر ولاية برج بوعرييج لمعرفة آرائهم بشأن دور البطاقة الذهبية كمتغير مستقل وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي كمتغير تابع.

وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم الفصل إلى:

- المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة.
- المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان.

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

يتضمن هذا المبحث وصفاً لأفراد ومجتمع الدراسة وعيناتها، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة المتمثلة في الاستبيان الذي يشكل أداة هامة في استقصاء وجمع آراء وإجابات المبحوثين.

المطلب الأول: عينة الدراسة

إن مجتمع الدراسة هو مجموعة من العملاء الذين لهم صلة بمؤسسة بريد الجزائر والعاملين فيها في ولاية برج بوعرييج¹.

أولاً: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

مؤسسة بريد الجزائر هي أحد أهم مقدمي الخدمات العمومية في البلاد وهي أكبر مؤسسة مالية في البلاد، حيث تدير 49 مليار دينار، وتسير 15 مليون حساب بريدي جاري، و4 ملايين حساب توفير واحتياط.

1. مهام بريد الجزائر

- إن هذا الإطار القانوني كمؤسسة عمومية و تجارية واقتصادية
- فباعتبارها خدمة عمومية يفرض على المؤسسة توفير للمجتمع أحسن الخدمات بأقل التكاليف لتسمح لكل شرائح المجتمع الاستفادة منها.
 - باعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري يجب أن تعمل على تخطيط و تنمية وتقليص تكاليفها والعمل على الحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها.
 - باعتبارها مؤسسة اقتصادية ذات دور حيوي في التنمية الشاملة، يجب أن تلعب دوراً محركاً للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث والاستثمار لتوفير الشروط الضرورية لباقي القطاعات للإقلاع الاقتصادي الشامل.

¹- معلومات من بريد الجزائر، ولاية برج بوعرييج.

فمهام هذه المؤسسة إذن تبدو متعددة والتوفيق بينهما يبدو أيضا صعب التحقيق لكن كل منها يجمل التزاما واجب الاداء لكل انشغال.

ثانيا: تعريف البطاقة الذهبية

البطاقة الذهبية هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر في ديسمبر 2016 والتي جاءت من أجل الانتقال من سحب الأموال إلى خاصيات أوسع وأنفع للمواطنين ومطابقة لمعايير الأمن الدولي تحمل الرسم الدولي لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يحوي مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب الأموال، الخدمات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني.

1. الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية

تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري

عند استعمالها عبر الشبايك البنكية التالية:

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية.
- الخدمة الذاتية البنكية: الاطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغر عن العمليات تم إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصوف.
- تحويل الأموال.
- دفع الأموال .
- تسديد الفواتير .
- تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال .

عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:

- تحديد هوية الزبون لتمكنه من سحب الاموال نقدا بالعملة الوطنية .

- سحب الاموال نقدا بالعملة الوطنية.

- الاطلاع على رصيد الحساب

عند استعمالها عبر نهايات الدفع الالكتروني بالمتاجر:

- دفع و تسديد قيم المشتريات و الخدمات.

- تعبئة رصيد الهاتف.

عند استعمالها عبر الهاتف النقال:

- دفع و تسديد قيمة المشتريات والخدمات

- تسديد الفواتير .

- تعبئة رصيد الهاتف .

- طلب إعادة كشف مصفرة.

عند استعمالها عبر مواقع التجارة الذهبية:

- دفع و تسديد قيم المشتريات و الخدمات.

- تسديد الفواتير .

2. تكاليف البطاقة الذهبية 2022:

من بين تكاليف البطاقة الذهبية لسنة 2022 نجد ما يلي:

- تكلفة البطاقة هي 350 دينار لسنتين وهو نفس المبلغ لتجديد وتبديل البطاقة.

- تغيير كود البطاقة Pin تكلفته 200 دينار .

- السحب من ماكينات وموزعات بريد الجزائر مقابل 30 دينار .

- الدفع عبر الانترنت مجانا بدون رسوم.

- السحب من ماكينات وموزعات البنوك مقابل 35 دينار .

- تعبئة الرصيد 10 دينار+ ثمن SMS.

- كشف العمليات العشر الاخيرة مقابل 10 دينار.

3. منح البطاقة الذهبية

يمنح بريد الجزائر البطاقة الذهبية لزبائنه اللذين يملكون حسابات بريدية جارية بعد تقديم طلب للحصول عليها، وتمنح البطاقة للزبون إذا ما قبل بريد الجزائر الطلب المقدم ووافق عليه.

تعتبر بطاقة الدفع الالكتروني "الذهبية" ملكية حصرية لبريد الجزائر، وهي بطاقة شخصية فحسب وعلى صاحبها أن يتحصنها ويطلب تنشيطها على مستوى مكتب البريد التابع محل إقامته.

4. مسؤوليات صاحب البطاقة

يعتبر صاحب البطاقة الذهبية مسؤولا عن ما يلي:

- استعمال الرقم السري وكلمة السر الخاصة بالدفع والحفاظ عليهما.
- استعمال بطاقة بعناية من خلال حملها معه أو حفظها في مكان آمن
- يمنع صاحب البطاقة منعا باتا من إعارتها أو منحها نحو شخص آخر.

5. تجديد البطاقة الذهبية 2022

- يمكن تجديد البطاقة الذهبية لبريد الجزائر اوتوماتيكيا أي بصفة ألي دون الحاجة لطلب البطاقة مجددا. ويتم إرسال البطاقة الذهبية للمركز البريدي الذي استلمت منه البطاقة في الأول.
- تكون صالحة بمدة سنتين أيضا في حالة التجديد.
- يمكن تغيير مركز استلام البطاقة الذهبية عبر بريدي موب.

6. مسؤوليات بريد الجزائر

من بين مسؤوليات بريد الجزائر نجد ما يلي:

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

- بريد الجزائر مسؤولاً عن الخسائر المالية المباشرة التي يتعرض لها صاحب البطاقة والناجمة عن أي خلل يطرأ على النظام بشكل مباشر.

- في حال ابلاغ بريد الجزائر الزبون صاحب البطاقة مسبقاً بوجود خلل تقني بالنظام.

- في حالة اكتشاف برد الجزائر لأي خطر كان يتعلق بأمن الخدمة فإن لديه الحق بوقف الخدمة تماماً.

- لا يمكن اعتبار بريد الجزائر مسؤولاً عن أي خلل وظيفي أو عن أي تشغيل سيئ للخدمة لأسباب خارجة عن نطاقه.

عند الانجاز الخاطئ لأي عملية، فإن مسؤولية بريد الجزائر تتمثل في تعويض المبلغ الأولي الذي تم اقتطاعه من حساب صاحب البطاقة.

ثالثاً: أفراد العينة

لقد تم توزيع هذا الاستبيان على مجموعة من عملاء بريد الجزائر لولاية برج بوعرييج و إ دارين داخل وكالات بريد الجزائر، وكذلك تم الاستعانة ببعض العملاء خارج البريد والذين يمتلكون حسابات داخل البريد.

المطلب الثاني: متغيرات وأدوات الدراسة

في هذا المطلب سيتم التطرق إلى ما يلي:

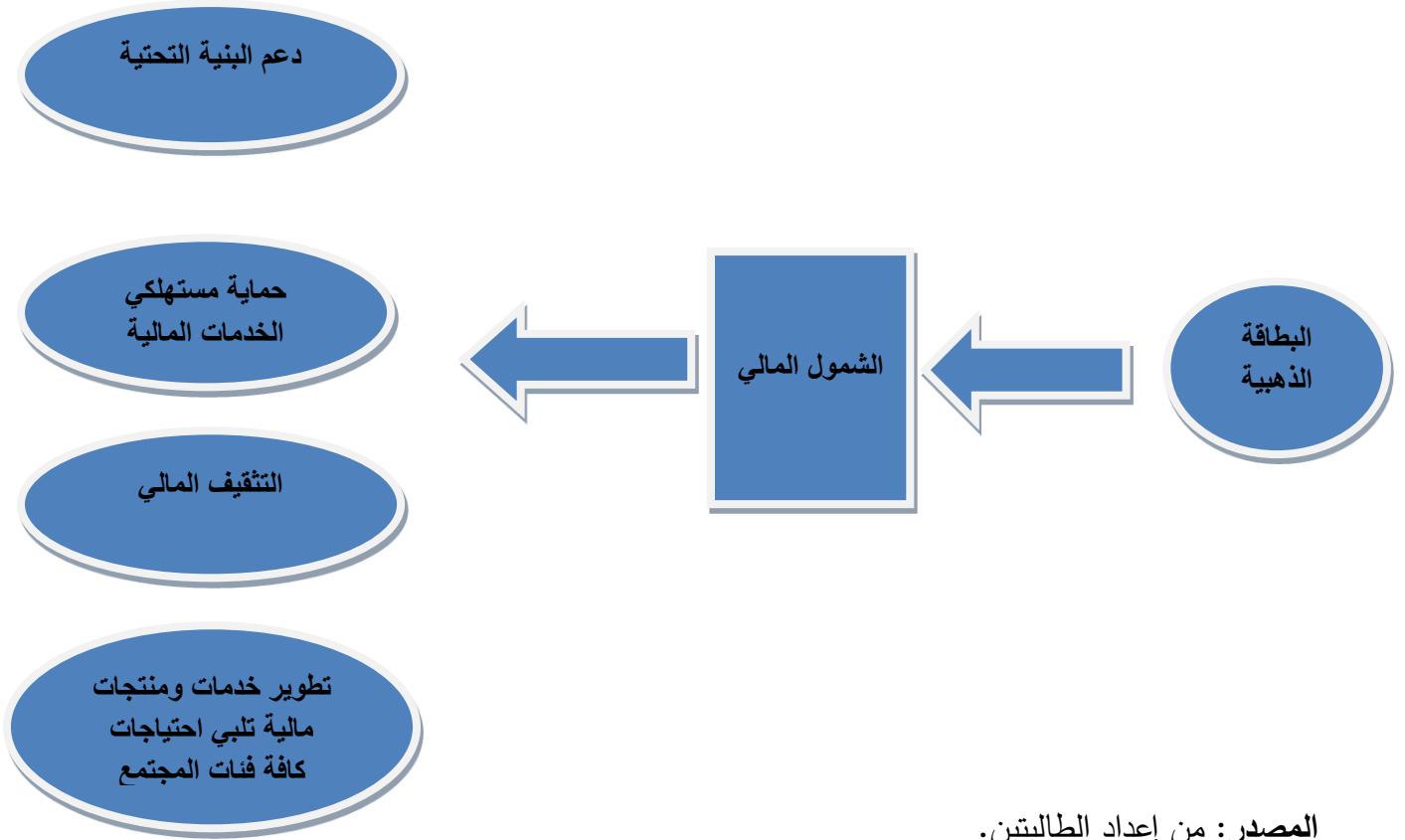
أولاً: متغيرات الدراسة

لقد تأسست هذه الدراسة ضمن متغيرين الأول يمثل المتغير المستقل وهو "البطاقة الذهبية"

والثاني يمثل المتغير التابع وهو "تعزيز الشمول المالي" حيث تضمن هذا الأخير أربعة متغيرات تابعة

فرعية موضحة من خلال الشكل رقم (01) التالي:

الشكل رقم (01): متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

ثانيا: أدوات الدراسة

حيث اعتمدنا على دراستنا على:

1. المقابلة

حيث قمنا بزيارة ميدانية لعينة الدراسة على عدة مرات حتى نتمكن من جمع المعلومات

والمعطيات التي تساعدنا في إتمام الدراسة.

2. الاستبيان:

بناء على ما تمت ملاحظته من خلال زيارتنا الميدانية لعينة الدراسة تم إعداد استبيان من أجل

استخدامه في جميع البيانات اللازمة للدراسة، وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة المطروحة حول

الظاهرة المدروسة. حيث قمنا بتوزيع 50 استبيان على بريد الجزائر المذكور سابقا من خلال عدة طرق

في التسليم والاستلام في الحين أو بعد مدة من الزمن، كل هذا سمح بالحصول على 50 استبيان

يمثل مجتمع الدراسة والجدول رقم 02 يوضح ذلك كما يلي:

جدول رقم (02): مجتمع الدراسة

الرقم	اسم المؤسسة	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات الصالحة للدراسة	الاستبيانات الملغاة
01	بريد الجزائر لولاية بوعريبيج	50	50	50	00

المصدر: من إعداد الطالبتين.

3. الأساليب والأدوات الإحصائية:

بعد توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة وجمع البيانات تأتي مرحلة معالجة البيانات إحصائياً، والتي تمت باستخدام برنامج spss (Statical Package For Social Sciences) النسخة 22، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- اختبار معامل الصدق والثبات ألفا كرومباخ.

- التوزيع التكراري والنسب المئوية.

- المتوسطات الحسابية.

- الانحراف المعياري.

- معامل الارتباط.

- معامل الانحدار المتعدد.

المطلب الثالث: تصميم الاستبيان

لقد تم تصميم الاستبيان وصياغة الأسئلة الخاصة بالاعتماد على فرضيات الدراسة والعودة إلى الدراسات والمراجع العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة، وللتأكد من مدى صلاحية وملائمة الاستبيان

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

لموضوع الدراسة قمنا بعرض الاستبيان على الأستاذ المشرف وأساتذة آخرين لتحكيمة كما يبينه الملحق رقم "01" والملحق رقم "02"، وقد قسمنا الاستبيان إلى ثلاثة محاور أساسية:

أولاً: المحور الأول

يتضمن مجموعة من الاسئلة حول الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المهنة، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، مدة استعمال البطاقة، عدد التعامل مع بريد الجزائر)، ويضم سبعة أسئلة.

ثانياً: المحور الثاني

يتضمن مدى استخدامات مواطنو ولاية برج بوعرييج للبطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا ويتكون من سبعة أسئلة.

ثالثاً: المحور الثالث

تناولنا فيه بيانات خاصة حول دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من حيث:

1. سهولة الوصول لخدمة دعم البنية التحتية وتتكون من ثمانية أسئلة.
2. حماية مستهلكي الخدمات المالية وتتكون من ثمانية أسئلة.
3. التثقيف المالي ويتكون من أربعة أسئلة.
4. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع ويتكون من سبعة أسئلة.

لمعرفة مستوى تحقيق وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) في المؤسسات المصرفية سوف ندرس تعزيز الشمول المالي مع وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الذهبية) محل الدراسة، وتم تصميم الاستبيان وفق نموذج ليكرت الخماسي، باستخدام عبارات القياس المبينة في الجدول رقم 03 الاتي:

جدول رقم (03): توزيع درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مقياس ليكرت (Likert Scale)

استنادا إلى الأوزان تم حساب المدى بطرح الحد الأعلى والحد الأدنى من مقياس "ليكرت"، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس لمحصل عمى طول الفئة الأولى ثم إضافة هذه القيمة إلى اقل قيمة في التدرج وهي الواحد الصحيح، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة، وعليه فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات على النحو المبين في الجدول رقم 04 كالتالي:

الجدول رقم (04): تحديد المجال حسب قيم المتوسط الحسابي

مستوى الموافقة	مجال المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.80 درجة
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60 درجة
محايد	من 2.61 إلى 3.40 درجة
موافق	من 3.41 إلى 4.20 درجة
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

وبالتالي إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين حول متغير ما أو عبارة ما يقع في المجال [1.80-1] نقول أنها جاءت بعدم الموافقة الشديدة، وإذا كانت تقع في المجال [1.81-2.60] نقول أنها جاءت بعدم الموافقة، أما إذا كانت في المجال [2.61-3.40] نقول أنها جاءت بالحياد، وتكون بالموافقة إذا كان المتوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث يقع في المجال [3.41-4.20] ، والموافقة الشديدة إذا وقعت في المجال [4.21-5].

المبحث الثاني: تحليل نتائج الاستبيان

سيتم في هذا المبحث استكمال عرض الدراسة الميدانية من خلال دراسية محاور الاستبيان وتفسيرها وتحميل نتائجها ومناقشتها.

المطلب الأول: اختبارات الاستبيان وعرض خصائص العينة

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها حول دور البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي توصلنا إلى ما يلي:

أولاً: اختبار صدق وثبات الاستبيان

يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي الاستبيان نفس النتيجة لو تم توزيعها مرة أخرى على نفس الافراد وفي نفس الظروف، وللتحقق من ثبات استبيان الدراسة تم اختبار معامل ألفا كرومباخ، وكانت النتيجة كما هي مبينة في الجدول رقم 05 كالتالي:

الجدول رقم (05): صدق وثبات الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	صدق وثبات الدراسة - ألفا كرومباخ-
استخدامات مواطنو ولاية برج بوعرييج للبطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا	07	0.639
دور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعرييج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا	27	0.868

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

من الجدول نستنتج ثبات الدراسة واستقرارها من حيث النتائج وعدم تغيرها بشكل كبير فيما تم توزيع الاستبيان على عينة الدراسة خلال فترة زمنية محددة، وقد تم التأكد من ثبات وصدق هذا الأخير من خلال معامل "الفا كرومباخ" والذي أعطي قيمة 0.639 بالنسبة لاستخدامات مواطنو ولاية برج بوعرييج للبطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا وأعطي قيمة 0.868 بالنسبة لدور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعرييج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، وبهذا نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان لأن النسبة المحققة تفوق 0.6.

ثانيا: تحليل خصائص عينة الدراسة

بالاعتماد على الإجابات المقدمة في محور المعلومات الشخصية تم تحديد خصائص العينة حسب المعلومات الشخصية وذلك من خلال حساب نسبها المئوية، كما هو مبين في الجدول رقم 06 كالتالي:

1. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس

تحددت نسبة الذكور والإناث كما يلي:

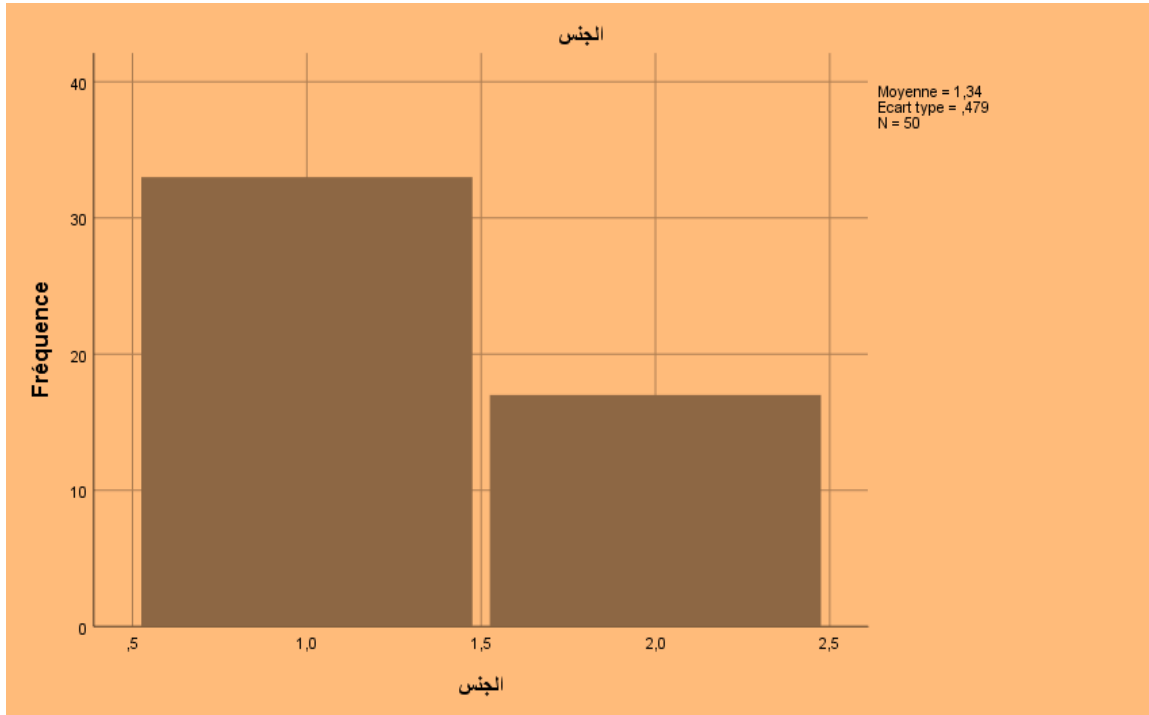
الجدول رقم (06): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

النسبة المتراكمة%	النسبة الصالحة%	النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
66	66	66	33	ذكر
100	34	34	17	انثى
	100	100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

ومن خلال الجدول تم إنشاء الشكل رقم 02 التالي:

شكل رقم (02): أعمدة بيانية تمثل نسبة العينة المكونة من ذكر وأنثى



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الشكل رقم (02) يلاحظ أن اغلبية أفراد العينة ذكور بنسبة 66 %، بينما الإناث كانوا

بنسبة 34% وهذا راجع لطبيعة المجتمع ونظرتهم للمرأة.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر

يتوزع أفراد عينة البريد المدروسة حسب العمر كما مبين في الجدول رقم 07 كالتالي:

جدول رقم (07): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير العمر

النسبة المتراكمة%	النسبة الصالحة%	النسبة المئوية%	التكرار	العمر	المتغير
42	42	42	21	29-20	
76	34	34	17	39-30	
90	14	14	7	49-40	
96	6	6	3	59-50	
100	4	4	2	60 فأكثر	

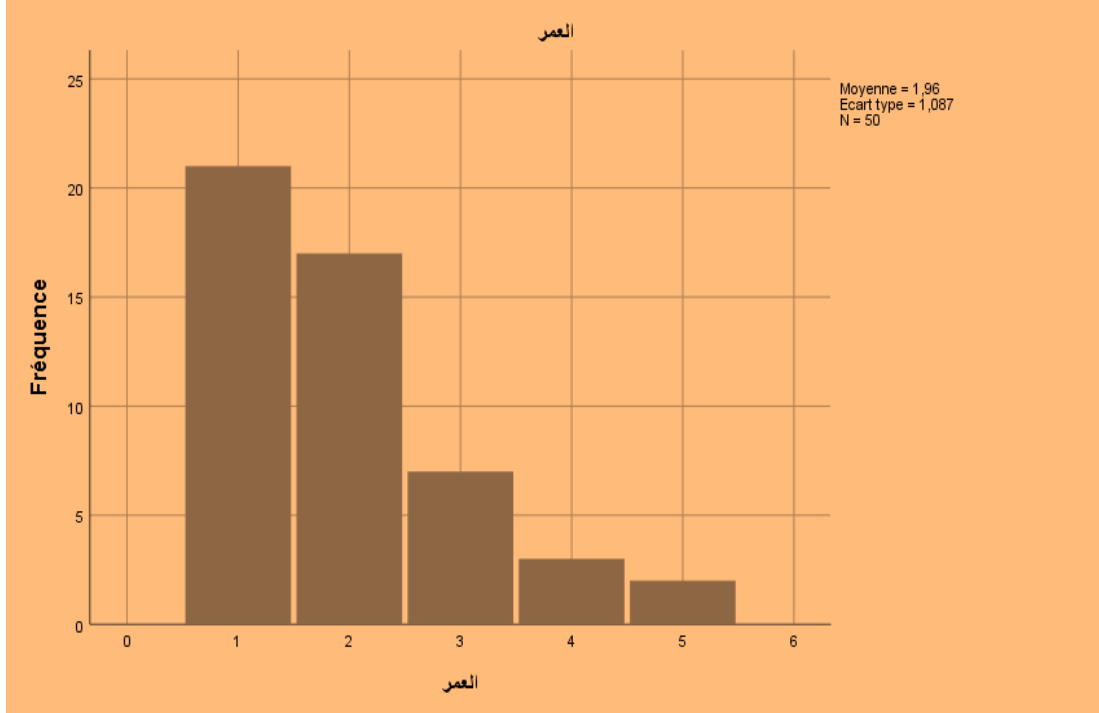
الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

	100	100	50	المجموع	
--	-----	-----	----	---------	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

ومن خلال الجدول رقم (07) تم إنشاء الشكل رقم 02 التالي:

شكل رقم(03): أعمدة بيانية تمثل عمر عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الشكل رقم(03) يمكن القول أن الفئة التي تتراوح أعمارهم بين سنة 20 و 29سنة تشكل أكبر نسبة 42% ثم تليها فئة أكثر من 29سنة بنسبة تقدر ب 34% أما أقل النسب فتتوزع بالتوالي على الفئتين من 40 سنة الى 49 سنة وفئة 50 سنة و 59 سنة وفئة أكثر من 60 سنة حيث كانت نسبتهم 14% و6% و4% على التوالي.

3. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

يتوزع أفراد عينة البريد المدروسة حسب الحالة الاجتماعية كما مبين في الجدول رقم 08 كالتالي:

جدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

النسبة المئوية%	النسبة الصالحة%	النسبة المتراكمة %	التكرار	

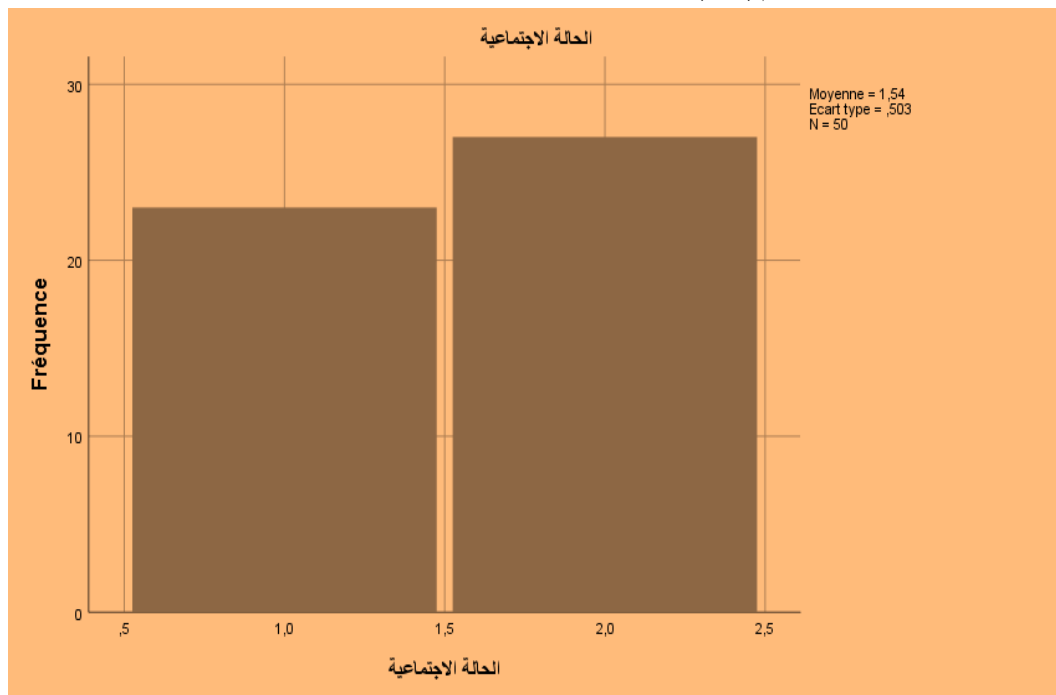
الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

46	46	46	23	أعزب	المتغير
100	54	54	27	متزوج	
00	00	00	00	أخرى	
	100	100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

ومن خلال الجدول رقم (08) تم إنشاء الشكل رقم 04 التالي:

شكل رقم(04): أعمدة بيانية تمثل متغيرات الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

من خلال الشكل رقم (04) يلاحظ أن أغلبية أفراد العينة متزوجون بنسبة 46% بينما فئة الاعزب

كانوا بنسبة 54% والفئة الأخرى 00% أي أن أغلبية العملاء متزوجون.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المهنة

يتوزع أفراد عينة البريد المدروسة حسب المهنة كما مبين في الجدول رقم 09 كالتالي:

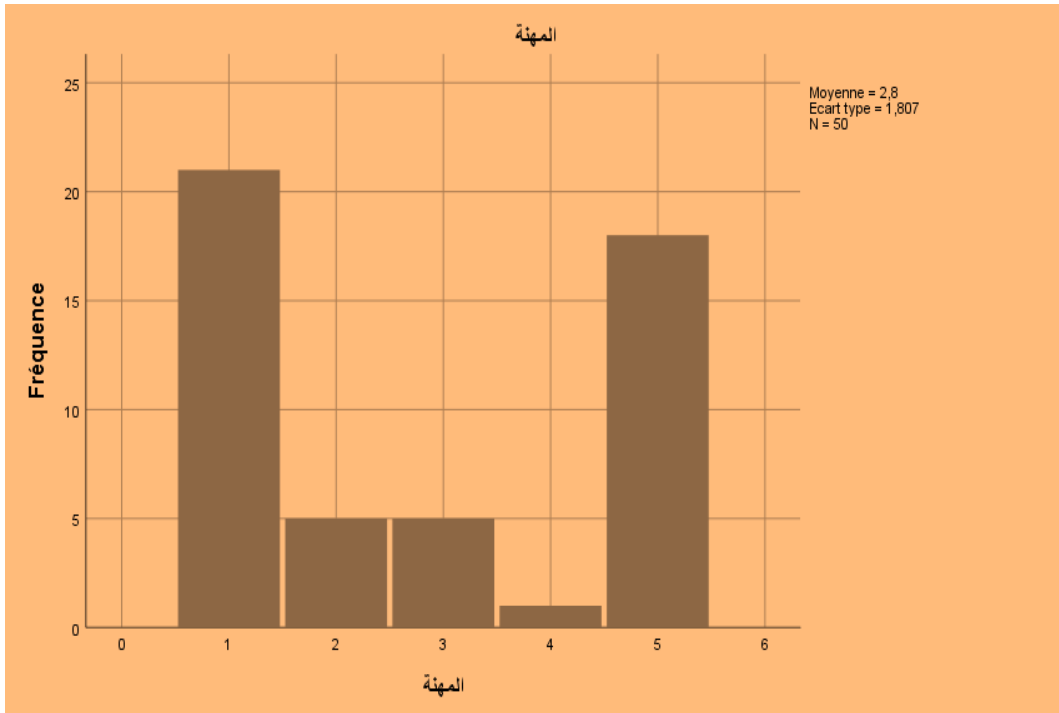
جدول رقم (09): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المهنة

النسبة المتراكمة %	النسبة الصالحة %	النسبة المئوية %	التكرار	المتغير
42	42	42	21	قطاع عام
52	10	10	5	قطاع خاص
62	10	10	5	مهنة حرة
64	2	2	1	متقاعد
100	36	36	18	أخرى
	100	100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

ومن خلال الجدول رقم (09) تم إنشاء الشكل رقم 05 التالي:

الشكل رقم (05): أعمدة بيانية تمثل نسبة المهنة لأفراد العينة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات Spss.

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

من خلال الشكل رقم (04) يلاحظ أن معظم العملاء ينتمون إلى القطاع العام حيث قدرت نسبتهم ب 42%، وتليها المهن الأخرى بنسبة 36%، ثم موظف في القطاع الخاص و المهن الحرة ب 10%، وتليها المتقاعدون التي تمثل أقل نسبة ب 2%.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي:

يتوزع أفراد عينة البريد المدروسة حسب المستوى التعليمي كما يبينه الجدول رقم 10 التالي:

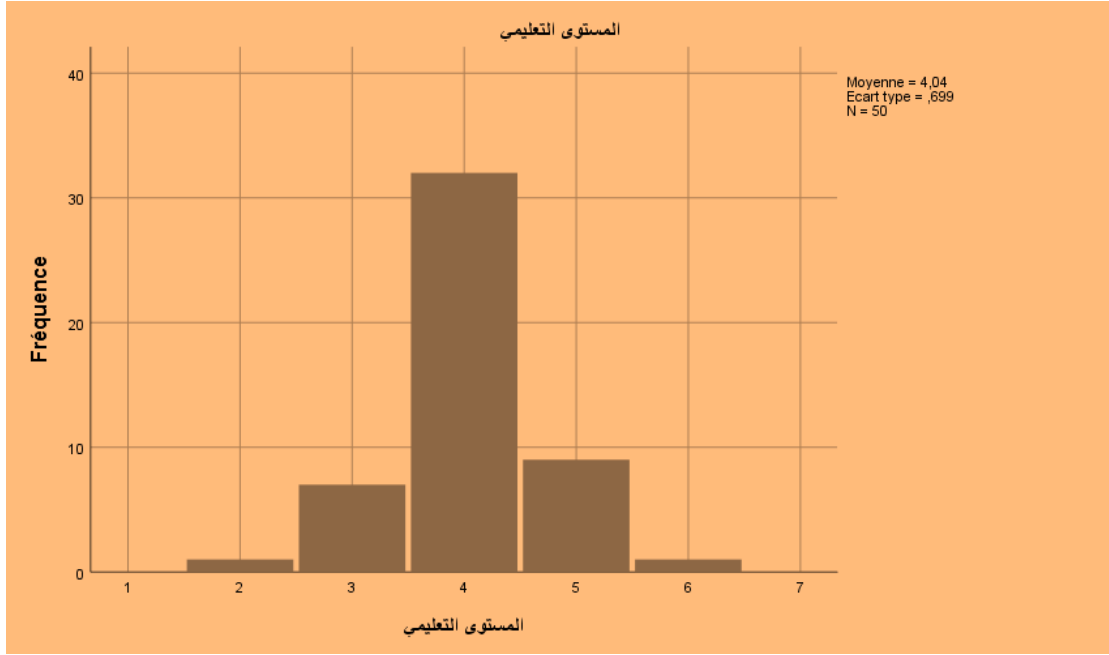
جدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير المستوى التعليمي

النسبة المتراكمة %	النسبة الصالحة %	النسبة المئوية %	التكرار		
2	2	2	1	متوسط	المتغير
16	14	14	7	ثانوي	
80	64	64	32	جامعي في التدرج	
98	18	18	9	جامعي مابعد التدرج	
100	2	2	1	تكوين مهني	
	100	100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

ومن خلال الجدول رقم (10) تم إنشاء الشكل رقم 06 التالي:

شكل رقم (06): أعمدة بيانية تمثل نسبة المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (05) أن معظم المبحوثين جامعين في التدرج بنسبة 64% أما الجامعين

بعد التدرج بنسبة 18%، وأما الثانوي بنسبة 14% والمتوسط وتكوين المهني 2%.

6. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير مدة استعمال البطاقة:

يتوزع أفراد عينة البريد المدروسة حسب مدة استعمال البطاقة كما يبينه الجدول رقم 11 التالي:

الجدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير مدة استعمال البطاقة

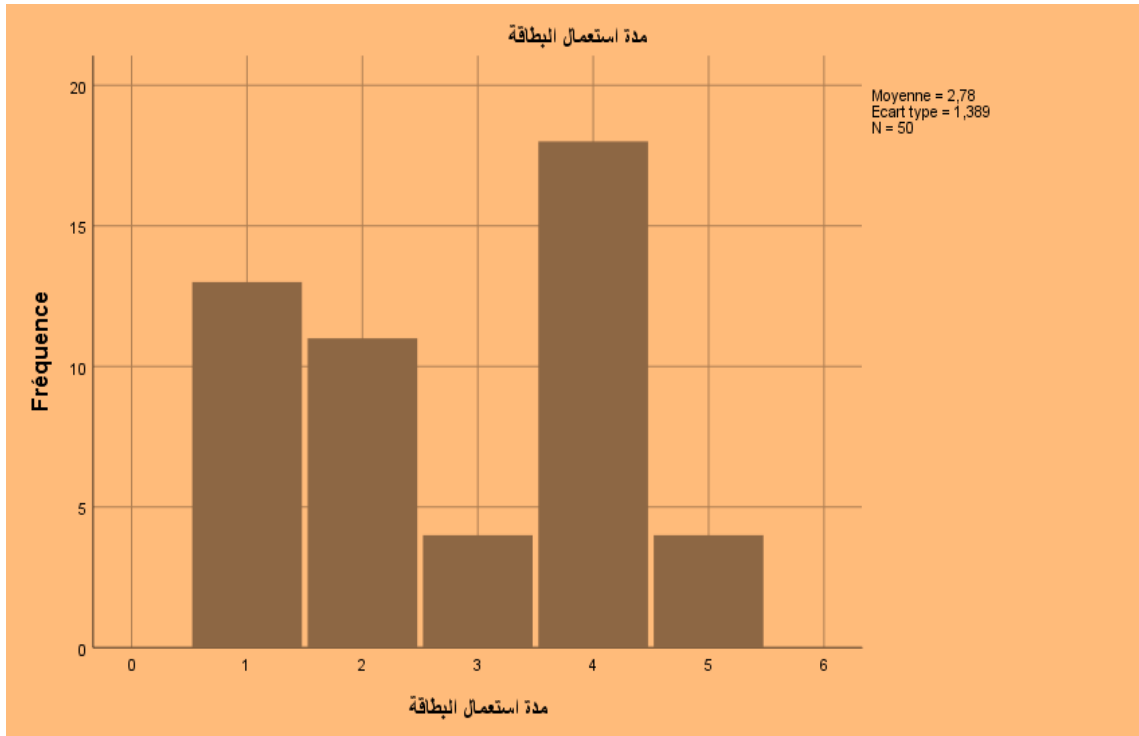
المتغير	التكرار	النسبة المئوية%	النسبة الصالحة %	النسبة المتراكمة %
سنة	13	26	26	26
سنتين	11	22	22	48
ثلاث سنوات	14	8	8	56
خمس سنوات	18	36	36	92
أكثر من	4	8	8	100

				خمس سنوات
	100	100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

ومن خلال الجدول رقم (11) تم إنشاء الشكل رقم 07 التالي:

شكل رقم (07): أعمدة بيانية تمثل مدة استعمال البطاقة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (07) أن استعمال البطاقة لمدة 5 سنوات تمثل أكبر نسبة قدرت ب 36%، واستعمالها لمدة سنة قدرت بنسبة 26%، ثم استعمالها لمدة سنتين قدرت بنسبة 22%، أما استعمالها لمدة 3 سنوات وأكثر من 5 سنوات فنسبتهما متساوية وتقدر ب 8% وهي تمثل أقل نسبة.

7. توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير مدة تعاملك مع بريد الجزائر:

يتوزع أفراد عينة البريد المدروسة حسب مدة تعاملك مع بريد الجزائر كما يبينه الجدول رقم 12

التالي:

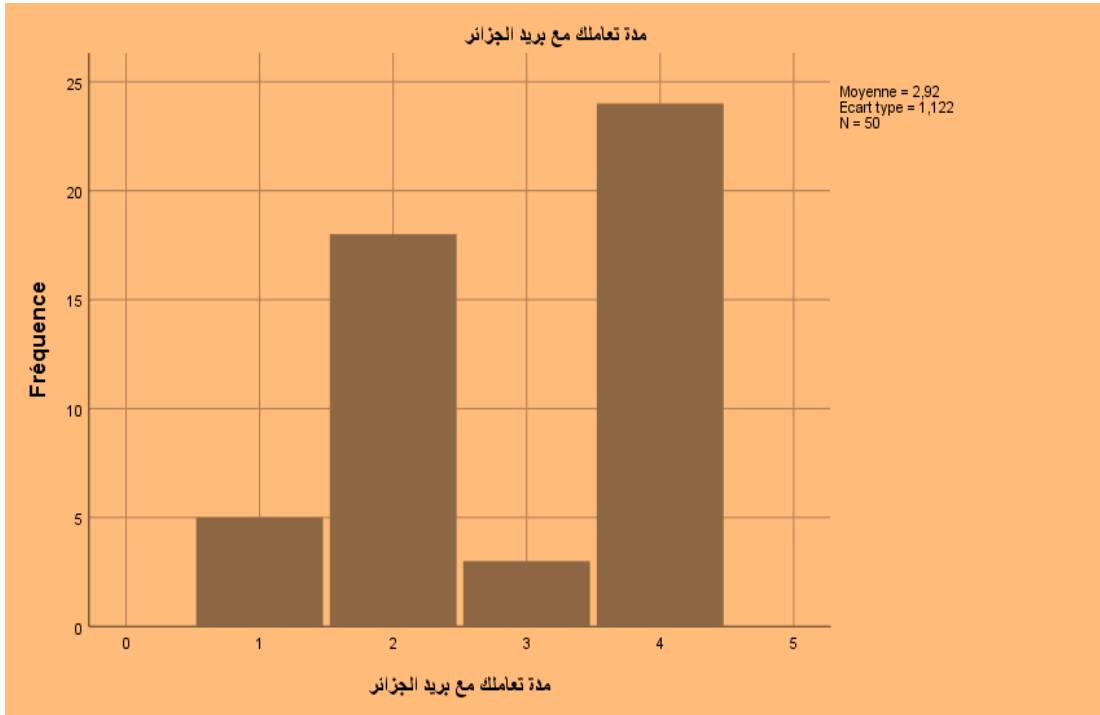
الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغير مدة تعاملك مع بريد الجزائر

النسبة المتراكمة %	النسبة الصالحة %	النسبة المئوية %	التكرار		
10	10	10	5	أقل من سنة	المتغير
46	36	36	18	من سنة إلى 5 سنوات	
52	6	6	3	من 6 إلى 10 سنوات	
100	48	48	24	أكثر من 10 سنوات	
	100	100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

ومن خلال الجدول رقم (12) تم إنشاء الشكل رقم 08 التالي:

شكل رقم (08): أعمدة بيانية تمثل مدة تعاملك مع بريد الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (08) أن تعامل العملاء مع بريد الجزائر لمدة تفوق 10 سنوات تمثل أكبر نسبة قدرت ب 48%، واستعمالها لمدة من سنة إلى 5 سنوات قدرت بنسبة 36%، ثم استعمالها لمدة تقل عن سنة قدرت بنسبة 10%، أما استعمالها لمدة 6 إلى 10 سنوات قدرت بنسبة 6% وهي أقل نسبة.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

سيتم تحليل محاور الاستبيان وذلك بالاعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أسئلة الاستبيان استنادا إلى مقياس ليكرت الخماسي، وفيما يلي التحميل الوصفي لإجابات عينة الدراسة لكل محور من محاور الاستبيان.

أولا: تحليل إجابات المحور الثاني المتعلقة باستخدامات مواطنو ولاية برج بوعريج للبطاقة الذهبية في جائحة كورونا.

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

يوضح الجدول رقم (13) آراء أفراد العينة للمحور الثاني حول استخدامات مواطنو ولاية برج

بوعرييج للبطاقة الذهبية، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (13): معالجة بيانات استخدامات مواطنو ولاية برج بوعرييج للبطاقة الذهبية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
سهلت علي البطاقة الذهبية القيام بالخدمات المالية التي أريدها.	4.20	0.571	موافق
أجد البطاقة الذهبية مؤمنة من طرف البريد، وتخلو من المخاطر.	3.88	0.849	موافق
أفضل استخدام البطاقة الذهبية من الشيك لأنها تمتاز بالسرعة وقلة التكلفة.	4.26	0.803	موافق بشدة
ساهمت البطاقة الذهبية المقدمة في حل المشاكل بأكثر سرعة في ظل جائحة كورونا.	4.30	0.707	موافق بشدة
خدمات البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لاحتياجاتي.	4.12	0.799	موافق
ساعدتني البطاقة الذهبية في القيام بعملية السحب والدفع في أي وقت وفي أي مكان في ظل جائحة كورونا.	4.08	0.877	موافق
تمكنني البطاقة الذهبية من سحب المبالغ التي أريدها في ظل جائحة كورونا	3.64	1.045	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

ومن خلال بيانات البطاقة الذهبية ومخرجات Spss نقوم بتحليل عبارات الاستبيان كما يلي:

العبارة الأولى: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية سهلت علي القيام بالخدمات المالية التي أريدها،

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.571 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.20 وهو ينتمي إلى المجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثانية: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية مؤمنة من طرف البريد وتخلو من المخاطر، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.849 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.88 وهو ينتمي إلى المجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثالثة: تعتبر عينة الدراسة أن استخدام البطاقة الذهبية أفضل من الشيك لأنها تمتاز بالسرعة وقلة التكلفة، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.803 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.26 وهو ينتمي إلى المجال [5-4.21] أي موافق بشدة، مما يدل على درجة تأييد عالية جدا وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الرابعة: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية المقدمة ساهمت في حل المشاكل بأكثر سرعة في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.707 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.30 وهو ينتمي إلى المجال [5-4.21] أي موافق بشدة، مما يدل على درجة تأييد عالية جدا وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الخامسة: تعتبر عينة الدراسة أن خدمات البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لاحتياجاتي، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.799 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.12 وهو ينتمي إلى المجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة السادسة: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية ساعدتني في القيام بعملية السحب والدفع في أي وقت وفي أي مكان في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.877 والمتوسط

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.08 وهو ينتمي إلى المجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة السابعة: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تمكنني من سحب المبالغ التي أريدها في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 1.045 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.64 وهو ينتمي إلى المجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

ثانيا: تحليل إجابات المحور الثالث المتعلقة بدور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعريريج في ظل جائحة كورونا

من خلال الجداول المدرجة في الأسفل يتم توضيح رأي أفراد عينة الدراسة للمحور الثالث حول مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي المقدمة في ظل جائحة كورونا.

1. مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية:

من خلال الجدول رقم (14) يتم توضيح رأي أفراد عينة الدراسة لمدى مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية في ظل جائحة كورونا، عن طريق استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

جدول رقم (14): مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
يمكنني الحصول على البطاقة الذهبية من بريد الجزائر بكل سهولة من خلال امتلاكي لحساب بريدي	3,92	0,818	موافق

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

موافق	0,825	3,82	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية بكل سهولة ولا تستلزم أي مستوى تعليمي لاستخدامها.
موافق	0,964	3,64	تساعد البطاقة الذهبية في تنفيذ العمليات المالية وتسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.
موافق	0,931	3,90	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية لبريد الجزائر باستعمال ماكنات الصراف الآلي الخاصة ببريد الجزائر والخاصة بالبنوك.
موافق	0,910	3,78	تعمل البطاقة الذهبية على تعميم العمل بمحطات الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا.
موافق	0,845	3,98	تساهم البطاقة الذهبية في تخفيض عمولة الخدمة في ظل جائحة كورونا.
موافق	0,687	3,76	تساعد البطاقة الذهبية في تجاوز المعوقات والتحديات التي تؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية.
موافق	0,808	4,20	نوصي بزيادة التوعية والترويج لأهمية استخدام البطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

وفيما يلي يتم تحليل العبارات من خلال الاعتماد على بيانات سهولة الوصول إلى الخدمة ودعم

البنية التحتية ومخرجات برنامج Spss.

العبارة الأولى: تعتبر عينة الدراسة أن يمكنني الحصول على البطاقة الذهبية من بريد الجزائر بكل سهولة

من خلال امتلاكي لحساب بريدي، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.818 والمتوسط الحسابي

لإجابات الأفراد يساوي 3,92 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق مما يدل على درجة تأييد

عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

العبارة الثانية: يعتبر زبائن المؤسسة أنه يمكنهم استخدام البطاقة الذهبية بكل سهولة ولا تستلزم أي مستوى تعليمي ولا استخدامها، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.825 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,82 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثالثة: يجد زبائن المؤسسة أن البطاقة الذهبية تساعد في تنفيذ العمليات المالية وتسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.964 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,64 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الرابعة: يمكن لزبائن المؤسسة من استخدام البطاقة الذهبية لبريد الجزائر باستعمال ماكينات الصراف الآلي الخاصة ببريد الجزائر والخاصة بالبنوك لسرعة حصول على الأموال، حيث أن حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.931 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,90 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الخامسة: يجد زبائن المؤسسة أن البطاقة الذهبية تعمل على تعميم العمل بمحطات الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.910 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,78 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة السادسة: يعتبر زبائن المؤسسة أن تساهم البطاقة الذهبية تساهم في تخفيض عمولة الخدمة في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.845 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,98 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد جيدة وفق المعايير التي سبق ذكرها.

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

العبارة السابعة: ترى عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تساعد في تجاوز المعوقات والتحديات التي تؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.687 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,76 وهو ينتمي للمجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثامنة: أجمعت عينة الدراسة على التوصية بزيادة التوعية والترويج لأهمية استخدام البطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.808 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4,20 وهو ينتمي للمجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق لمعايير التي سبق ذكرها.

2. مساهمة البطاقة الذهبية من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية:

من خلال الجدول رقم (15) يتم توضيح رأي أفراد عينة الدراسة في مدى مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية في ظل جائحة كورونا، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (15): مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تساهم البطاقة الذهبية في خلق الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز الشمول المالي والاستقرار المالي.	3,88	0,824	موافق
تعمل البطاقة الذهبية على حماية بيانات العملاء المالية.	3,94	0,890	موافق
أدى استخدامي لخدمات لبطاقة الذهبية إلى التخفيض من الأعطاب.	3,62	0,967	موافق

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

موافق	0,833	4,00	تساهم البطاقة الذهبية في تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية لحماية المستهلك.
موافق	0,896	3,82	يمكنني استرجاع البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو سرقتها.
موافق	1,066	3,92	تساهم البطاقة الذهبية في الحفاظ على التباعد الجسدي في ظل جائحة كورونا.
موافق	1,076	3,84	تساعد استخدام البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الانترنت على تفادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة.
موافق	0,985	3,64	تضمن البطاقة الذهبية وضع إجراءات حصول عملائها على حقوقهم في حالة الظلم وتفعيل آليات الشكاوي.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

وفيما يلي يتم تحليل العبارات من خلال الاعتماد على بيانات حماية مستهلكي الخدمات المالية

ومخرجات برنامج spss.

العبارة الأولى: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تساهم في خلق الثقة في القطاع المصرفي والمالي

بهدف تعزيز الشمول المالي والاستقرار المالي، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.824

والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,88 وهو ينتمي للمجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل

على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثانية: ترى عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تعمل على حماية بيانات العملاء المالية، حيث أن

قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.890 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.94 وهو ينتمي

للمجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد جيدة وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثالثة: أجمع زبائن المؤسسة أن استخدامهم لخدمات لبطاقة الذهبية أدى إلى التخفيض من

الأعطاب، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.967 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

3.62 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الرابعة: يرى زبائن المؤسسة أن البطاقة الذهبية تساهم في تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية لحماية المستهلك، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.833 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.00 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد جيدة وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الخامسة: يرى أفراد العينة أنه يمكن استرجاع البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو سرقتها، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.896 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.62 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة السادسة: أجمعت عينة الدراسة على أن تساهم البطاقة الذهبية تساهم في الحفاظ على التباعد الجسدي في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 1.066 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.92 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق لمعايير التي سبق ذكرها.

العبارة السابعة: يرى زبائن المؤسسة أن استخدام البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الانترنت تساعد على تفادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 1.076 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,84 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق لمعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثامنة: يعتبر زبائن المؤسسة أن البطاقة الذهبية تضمن وضع إجراءات حصول عملائها على حقوقهم في حالة الظلم وتفعيل آليات الشكاوي، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.985

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,64 وهو ينتمي للمجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق لمعايير التي سبق ذكرها.

3. مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال التثقيف المالي:

من خلال الجدول رقم (16) يتم توضيح رأي أفراد عينة الدراسة لمدى مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال التثقيف المالي في ظل جائحة كورونا، من خلال استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

جدول رقم (16): مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال التثقيف المالي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تساهم البطاقة الذهبية في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية في ظل جائحة كورونا.	4.04	0.755	موافق
أعلم بوجود البطاقة الذهبية من خلال البريد ومواقع التواصل الاجتماعي.	3.86	0.857	موافق
تساهم البطاقة الذهبية في توعية وتثقيف العملاء وبخاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية.	3.76	1.061	موافق
تؤدي البطاقة الذهبية إلى زرع الثقافة المالية لدى أفراد المجتمع.	3.92	1.047	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

ومن خلال بيانات مساهمة البطاقة الذهبية من خلال التثقيف المالي ومخرجات Spss نقوم

بتحليل عبارات الاستبيان كما يلي:

العبرة الأولى: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تساهم في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على

استخدام الخدمات المالية في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.755

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.04 وهو ينتمي إلى المجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبرة الثانية: تعتبر عينة الدراسة أن العلم بوجود البطاقة الذهبية من خلال البريد ومواقع التواصل الاجتماعي، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.857 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.86 وهو ينتمي إلى المجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبرة الثالثة: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تساهم في توعية و تثقيف العملاء وبخاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 1.061 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.76 وهو ينتمي إلى المجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبرة الرابعة: تعتبر عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تؤدي إلى زرع الثقافة المالية لدى أفراد المجتمع، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 1.047 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.92 وهو ينتمي إلى المجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

4. مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي

احتياجات كافة فئات المجتمع

من خلال الجدول رقم (17) يتم توضيح رأي أفراد عينة الدراسة في مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع في ظل جائحة كورونا، عن طريق استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (17): مساهمة البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تعمل البطاقة الذهبية في توفير الجهد و الوقت و المال المخصص لخدمة الزبائن.	4,20	0,948	موافق
ساهمت البطاقة الذهبية في تزويد الموزعات الآلية للنقود .	3,82	0,962	موافق
قام بريد الجزائر بتنصيب أجهزة الدفع او ما يسمى بنهايات الدفع الالكتروني وهذا لتشجيع الزبائن على استعمال البطاقة الذهبية، وهذا للحد من انتشار الوباء .	3,96	0,807	موافق
يعد استخدام البطاقة الذهبية في عملية الشراء الالكتروني وسيلة ناجحة لتشجيع الناس على البقاء في المنازل في ظل جائحة كورونا.	3,98	0,915	موافق
استعمال البطاقة الذهبية أدى الى توفير مجموعة من الخدمات المتوفرة عن بعد من بينها تطبيق (بريدي موب)	4,08	0,724	موافق
شكلت البطاقة الذهبية جسر عبور للجميع من اجل القيام بمختلف عملياتهم المالية و تسويق منتجاتهم عبر الانترنت .	3,90	0,839	موافق
استخدام البطاقة الذهبية يشجع على القيام بخدمات مصرفية إلكترونية ووسع الافاق وفتح المجال لظهور سوق خاص بها.	4,00	0,756	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss.

وفيما يلي يتم تحليل العبارات من خلال الاعتماد على بيانات تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي

احتياجات كافة فئات المجتمع ومخرجات برنامج Spss.

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

العبارة الأولى: ترى عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية تعمل على توفير الجهد والوقت والمال المخصص لخدمة الزبائن، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.948 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4,20 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثانية: ترى عينة الدراسة أن البطاقة الذهبية ساهمت في تزويد الموزعات الآلية بنقود، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.962 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.82 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الثالثة: يرى زبائن المؤسسة أن قيام بريد الجزائر بتتصيب أجهزة الدفع أو ما يسمى بنهايات الدفع الالكترونى يشجعهم على استعمال البطاقة الذهبية وهذا للحد من انتشار الوباء، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.807 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.96 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الرابعة: يعتبر أفراد العينة استخدام البطاقة الذهبية في عملية الشراء الالكترونى وسيلة ناجحة لتشجيع الناس على البقاء في المنازل في ظل جائحة كورونا، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.915 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3.98 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة الخامسة: يرى أفراد العينة أنه استعمال البطاقة الذهبية أدى الى توفير مجموعة من الخدمات المتوفرة عن بعد من بينها تطبيق (بريدي موب)، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.724 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.08 وهو ينتمي للمجال [4.20-3.41] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة السادسة: أجمعت عينة الدراسة على أن البطاقة الذهبية شكلت جسر عبور للجميع من أجل القيام بمختلف عملياتهم المالية و تسويق منتجاتهم عبر الانترنت، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.839 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 3,90 وهو ينتمي للمجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

العبارة السابعة: يرى زبائن المؤسسة أن استخدام البطاقة الذهبية يشجع على القيام بخدمات مصرفية إلكترونية ووسع الافاق وفتح المجال لظهور سوق خاص بها، حيث أن قيمة الانحراف المعياري تساوي 0.756 والمتوسط الحسابي لإجابات الأفراد يساوي 4.00 وهو ينتمي للمجال [3.41-4.20] أي موافق، مما يدل على درجة تأييد عالية وفق المعايير التي سبق ذكرها.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

فيما يلي اختبار فرضية من فرضيات الدراسة:

أولاً: الفرضية الأولى: تلقى البطاقة الذهبية لبريد الجزائر- فرع ولاية برج بوعريريج- قبولا عند مستخدميها لمميزاتها العديدة:

من خلال إجابات أفراد العينة في المحور الثاني والمتعلق باستخدامات مواطنو ولاية برج بوعريريج للبطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا فإن الاتجاه العام كان موافق، كما أن مجموع قيم الانحراف المعياري يساوي 0.46019 والمتوسط الحسابي لكل العبارات يساوي 4.0686 مما يدل على إيجابية هذه العبارات، وكذلك تظهر نتائج جميع عبارات المحور الثاني قيم معامل الارتباط والانحدار المتعدد وذلك لاختبار وجود علاقة بين البطاقة الذهبية ومستخدميها وتوضح النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج Spss أن معامل الارتباط يساوي 0.546 ومعامل الانحدار المتعدد يساوي 0.298 عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين البطاقة الذهبية لبريد الجزائر ومستخدميها.

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

من خلال كل هذا تم تأكيد ما جاء في الفرضية الأولى، بأن البطاقة الذهبية لبريد الجزائر - فرع ولاية برج بوعريريج- تلقى قبولا عند مستخدميها لمميزاتها العديدة من بينها سهولة وسرعة الوصول إلى خدماتهم المالية في ظل جائحة كورونا.

ثانيا: الفرضية الثانية: تساهم البطاقة تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا:

من خلال إجابات أفراد العينة في المحور الثالث والمتعلقة بدور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعريريج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا فإن الاتجاه العام كان موافق، كما أن مجموع قيم الانحراف المعياري 0.42526 والمتوسط الحسابي لكل العبارات يساوي 3.8963 مما يدل على إيجابية هذه العبارات، وكذلك تظهر نتائج جميع عبارات المحور الثالث قيم معامل الارتباط والانحدار المتعدد وذلك لاختبار وجود علاقة بين البطاقة الذهبية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا وتوضح النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج Spss أن معامل الارتباط يساوي 0.818 ومعامل الانحدار المتعدد يساوي 0.6705 عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 بين البطاقة الذهبية وتعزيز الشمول المالي.

من خلال كل هذا تم تأكيد ما جاء في الفرضية الثانية، بأن البطاقة الذهبية تساهم في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

الفرضيات الفرعية:

1. تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية

التحتية في ظل جائحة كورونا:

من خلال إجابات أفراد العينة في المحور الثالث والمتعلقة بدور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعريريج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية فإن الاتجاه العام كان موافق، كما أن قيمة الانحراف المعياري لكل العبارات تساوي 0.46599 والمتوسط الحسابي يساوي 3.8775 مما يدل على إيجابية هذه العبارات، وكذلك تظهر نتائج عبارات المحور الثالث قيم معامل الارتباط والانحدار المتعدد وذلك لاختبار وجود علاقة بين البطاقة الذهبية وسهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية وتوضح النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج Spss أن معامل الارتباط يساوي 0.790 ومعامل الانحدار المتعدد يساوي 0.624 عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وأن البطاقة الذهبية ساهمت في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية.

2. تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية:

من خلال إجابات أفراد العينة في المحور الثالث والمتعلقة بدور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعريريج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية فإن الاتجاه العام كان موافق، كما أن قيمة الانحراف المعياري لكل العبارات يساوي 0.51298 والمتوسط الحسابي يساوي 3.8325 مما يدل على إيجابية هذه العبارات، وكذلك تظهر نتائج عبارات المحور الثالث قيم معامل الارتباط والانحدار المتعدد وذلك لاختبار وجود علاقة بين البطاقة الذهبية وحماية مستهلكي الخدمات المالية وتوضح النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج Spss أن معامل الارتباط يساوي 0.883 ومعامل الانحدار المتعدد يساوي 0.779 عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وأن البطاقة الذهبية ساهمت في تعزيز الشمول المالي من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية.

3. تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال التثقيف المالي:

من خلال إجابات أفراد العينة في المحور الثالث والمتعلقة بدور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعريريج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من خلال التثقيف المالي فإن الاتجاه العام كان موافق، كما أن قيمة الانحراف المعياري لكل العبارات تساوي 0.65871 والمتوسط الحسابي يساوي 3.8950 مما يدل على إيجابية هذه العبارات، وكذلك تظهر نتائج عبارات المحور الثالث قيم معامل الارتباط والانحدار المتعدد وذلك لاختبار وجود علاقة بين البطاقة الذهبية والتثقيف المالي وتوضح النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج Spss أن معامل الارتباط يساوي 0.791 ومعامل الانحدار المتعدد يساوي 0.626 عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وأن البطاقة الذهبية ساهمت في تعزيز الشمول المالي من خلال التثقيف المالي.

4. تساهم البطاقة الذهبية في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:

من خلال إجابات أفراد العينة في المحور الثالث والمتعلقة بدور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعريريج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع فإن الاتجاه العام كان موافق، كما أن قيمة الانحراف المعياري لكل العبارات 0.50024 والمتوسط الحسابي لكل العبارات يساوي 3.9914 مما يدل على إيجابية هذه العبارات، وكذلك تظهر نتائج عبارات المحور الثالث قيم معامل الارتباط والانحدار المتعدد وذلك لاختبار وجود علاقة بين البطاقة الذهبية وتطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع وتوضح النتائج المتحصل عليها من مخرجات برنامج Spss أن معامل الارتباط يساوي 0.808 ومعامل الانحدار المتعدد يساوي 0.653 عند مستوى معنوية 0.000 أقل من 0.05 مما يدل على وجود علاقة

الفصل الثاني مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 وأن البطاقة الذهبية ساهمت في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع.

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى معرفة مدى مساهمة البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا لولاية برج بوعرييج.

وبعد توزيع الاستبيان والذي شمل بعض زبائن بريد الجزائر والعاملين فيه وتحليل نتائج برنامج Spss تبين أن للبطاقة الذهبية دور فعال في تحسين و تطوير الخدمات المالية التي تساعدها على التوسع في تطبيق الشمول المالي لما تمتلكه من خصائص ومميزات سهلت على المواطنين القيام بهذه الخدمات بكل أريحية من سحب ودفع في أي وقت وفي أي مكان، كما أبرزنا فيما تستخدم البطاقة الذهبية حيث أنها تشهد استخدام كبير لدى المواطنين وتم التوصل إلى أن هناك ارتباط شديد بين مختلف صفات المستجوبين من وظيفة ومستوى تعليمي وغيرها، إضافة إلى أمن وسرية المعلومات التي تتعلق بمعاملاتهم المالية.

حيث أثرت أزمة كورونا إيجابا على بريد الجزائر في استخدام البطاقة الذهبية التي سرعت وتيرة التحول بقوة للدفع الالكتروني وسمحت بتطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع، وذلك من خلال التوصية بزيادة التوعية والترويج لأهمية استخدام البطاقة الذهبية ومساهمتها في إجراء العديد من المعاملات، مما يعزز العمل عن بعد في ظل هذه الظروف الاستثنائية التي تقتضي ذلك مما أدى بالبطاقة الذهبية إلى زرع الثقافة المالية لدى أفراد المجتمع.



الخاتمة

يعيش العالم فترة من التحولات التي أسهمت في تغير الأساليب والمفاهيم والهياكل الإدارية التقليدية، وذلك إثر أزمة جائحة كورونا التي أثرت سلبا على العديد من القطاعات التجارية و السياحية وغيرها....، لكن بالمقابل أثرت إيجابيا فيما يتعلق باستخدام الخدمات الرقمية ولعلا من أهم المجالات تأثرا هو الاقتصاد حيث باتت المعرفة هي ركيزته الاساسية.

ومن خلال ما تم تقديمه نجد أن وسائل الدفع الالكتروني ضرورة أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال من أجل تلبية احتياجات العملاء، وسرعة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية المقدمة، بالإضافة إلى انتشار الوعي بأهمية استخدام وسائل الدفع الالكتروني فقد غيرت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جوانب كثيرة في حياة المجتمع، مما أدى إلى تطوير النظام المالي و المصرفي وتطبيق نظم المعلومات التي نقلت العمل المالي و المصرفي إلى اتجاهات معاصرة تتماشى مع وسائل تكنولوجيا حديثة.

فقد أصبح العميل أكثر إلماما بالخدمات المالية والمصرفية الالكترونية التي أحدثت تغير في تطلعاته للخدمات التي تقدمها له المؤسسات المالية، مما أدى إلى جذبته نحو الاهتمام بالخدمات الالكترونية التي توفر له الجهد و الوقت وعن طريق الوسائل التي يختارها، مما أوجب على مؤسسات بريد الجزائر لتسريع التحول باتجاه تكنولوجيا الدفع الالكتروني، حيث عززت وطرحت خدمات جديدة مرتبطة ببطاقة الدفع الالكتروني الذهبية رغبة منها لمواجهة التطورات التكنولوجية وتعميم استخدامها في المؤسسات المالية بما تلاءم احتياجات وطلبات عملائها ومحاولة إيصالها إلى كافة فئات المجتمع وبذلك قد نكون عززنا الشمول المالي في تطبيق هذه الوسائل.

وبناء على ما سبق، استهدفت دراسة البحث في دور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا من خلال قسّمها النظري والتطبيقي، حيث تم اختيار بريد الجزائر لولاية برج بوعرييج للدراسة، وهذا لتجسيد الواقع النظري ميدانيا ، وقد أثارت الدراسة جملة من التساؤلات

وقدمت فرضيات تتعلق بطبيعة العلاقة بين المتغيرين ، وتوصلت إلى عدة نتائج تساهم في حل إشكالية الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها، من هذه النتائج ما يلي:

بالنسبة للفرضية الأولى: تم تأكيد ما جاء فيها، بأن البطاقة الذهبية لبريد الجزائر - فرع ولاية برج بوعرييج- تلقى قبولا عند مستخدميها لمميزاتها العديدة من بينها سهولة وسرعة الوصول إلى خدماتهم المالية في ظل جائحة كورونا.

بالنسبة للفرضية الثانية: تم تأكيد ما جاء فيها، بأن البطاقة الذهبية تساهم في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

أما بالنسبة للفرضيات الفرعية تم تأكيد ما جاء فيهم بأن:

- البطاقة الذهبية تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية.

- البطاقة الذهبية تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية.

- البطاقة الذهبية تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال التثقيف المالي.

- البطاقة الذهبية تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع.

ثانيا: نتائج الدراسة

على ضوء ما عرض في هذا البحث، تم التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات نوردها على النحو التالي:

1. من خلال دراستنا تم التوصل إلى أن الشمول المالي يسعى إلى إيصال كافة الخدمات المالية إلى مختلف فئات المجتمع ومؤسساته.

2. لا يمكن تعظيم ثروة المؤسسات المالية وتسهيل خدماتها وتوسيع قاعدة بياناتها، إلا إذا أدركت أهمية وسائل الدفع الإلكتروني ودمج التكنولوجيا في نشاطها.

3. إن اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تحسين جودة الخدمات المالية حيث ما جعل العميل يتعامل بها لأنها توفر له الجهد والوقت وبإستطاعته الإستفادة من هذه الخدمات من مكان إقامته أو أي مكان تتوفر في خدمة الإنترنت، إضافة إلى هذا فتقديم الخدمات المالية يكون طوال ساعات اليوم وأيام السنة، العميل له كل الحرية في الوقت الذي يستفيد فيه من الخدمة المالية وهذا ما تم العمل به خلال جائحة كورونا.

4. تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تقديم خدمات إلكترونية وتسعى إلى الارتقاء بها وتعميم استخدامها.

5. ساعدت مؤسسة بريد الجزائر المدروسة على الحفاظ على أمن وسرية معلومات العملاء وكسب ثقتهم وهذا ما تم تأكيده خلال جائحة كورونا.

6. البطاقة الذهبية أظهرت الجانب الإيجابي وأضافت طابع جديد لدى بريد الجزائر وسهلت على العامل والمواطن القيام بالخدمات بكل أريحية.

7. سهلت البطاقة الذهبية القيام بالخدمات المالية على عملائها.

8. أظهرت الدراسة أن أغلب المتعاملين مع بريد الجزائر من فئة الذكور.

9. أغلب العملاء الذين يملكون البطاقة الذهبية موظفون بالقطاع العمومي وطلبة.

10. أغلب المالكين للبطاقة الذهبية مستواهم الدراسي عالي وهذا راجع لتحكمهم في التكنولوجيا.

ثالثا: الاقتراحات

بحسب ما تم التوصل إليه من استنتاجات نتقدم بعدد من الاقتراحات التي نراها ضرورية للمؤسسات

البريدية الجزائرية بصفة عامة نحدد منها ما يلي:

1. استمرار بريد الجزائر تشجيع الدفع الإلكتروني، من خلال مواصلة منح أجهزة نهائي الدفع الإلكتروني للتجار ومحاولة تعميمه.
2. على مؤسسة بريد الجزائر التحكم في عملية سحب الرصيد لصالح الزبائن.
3. تعميم استخدامات البطاقة الذهبية وتحسين الرقي بخدمة الدفع الإلكتروني.
4. توعية المواطنين علة استخدام الدفع الإلكتروني بإجراء مختلف عملياتهم من منازلهم، دون الانتقال إلى مقرات المؤسسات.
5. توفير السيولة في الصرافات الآلية والعمل على صيانتها دوريا لتفادي نفور الزبائن منها، جراء الأعطال المتكررة وانقطاعات الشبكة وعدم وجود السيولة
6. على البريد توفير آليات للرقابة على المعلومات وذلك لتجنب المخاطر التي تنجم عن الدخول إلى شبكة المعلومات من قبل غير المرخصين بذلك.
7. تحسين جودة الخدمات البريدية بغرض المحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.
8. تنويع الخدمات المالية بشكل يستجيب لمتطلبات النشاط الاقتصادي.
9. تحديث بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية إلى بطاقة دفع لا تلامسيه وتعميم استخدامها في كافة المجالات.

رابعاً: آفاق البحث

من خلال دراستنا لهذا الموضوع، نقترح على الدفعات القادمة أن تقوم بالتعمق أكثر فأكثر في هذا الموضوع، وعليه نطرح بعض الانشغالات التي من شأنها أن تكون محل بحوث ودراسات والتي تتمثل في:

1. ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الجهاز المصرفي الإلكتروني.
2. أثر استخدام البطاقة الذهبية على المؤسسات المالية.
3. مساهمة خدمات البطاقة الذهبية في تحقيق التمييز في الخدمة البريدية.

4. قياس جودة خدمات بريد الجزائر ومقارنتها بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

قائمة

المراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. خالد أحمد علي محمود، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2019.

ثانياً: مذكرات الماجستير والدكتوراه

1. سعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي، 2011.

2. عبد الرحيم وهيبة، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير أكاديمي، فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر، 2006/2005.

3. فريدة قلقول، أهمية أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - أم البواقي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، أم البواقي، 2013/2012.

4. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009/2008، ص30.

5. يوسف مرزوق، واقع وسائل الدفع الحديثة في الجزائر دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة سعيدة- ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص بنوك مالية و تسيير المخاطر، جامعة د. الطاهر مولاي، سعيدة، 2017/2016.

ثالثا: المجالات والملتقيات

1. صورية شني، السعيد بن لخضر، " أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية- تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد3، العدد2، 2018/12/23، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018.

2. صاري إسماعيل، بطريق إبراهيم، الشمول المالي كداعم أساسي لنجاح مبادرة رقمنة المالية العامة بالجزائر في ظل انتشار جائحة كورونا، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات بعنوان: "التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة"، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2021 و25 مارس 2021.

3. عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، المقالة12، المجلد5، العدد2، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة الدول العربية، ديسمبر 2019. نقلا عن الموقع: https://jdl.journals.ekb.eg/article_169601.html، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2022/03/25.

4. لينة هشام / محمد الهادي ضيف الله، واقع وتحديات وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، العدد 42، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2017/12/01.

5. لعلوي نواري، حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، المجلد05، العدد12، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، جامعة يحي فارس، المدية، 2020.

6. مرياح صليحة، ميمون خيرة، مظاهر تفعيل بيئة الدفع الإلكتروني بين الحتمية الاقتصادية والمتطلبات القانونية، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، المجلد 2571، العدد 9750، جامعة جيلالي بونعامة خميس مليانة وجامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2019.

7. محمد شايب، تأثير النقود الإلكترونية على دور البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية، الملتقى العلمي الدولي الخامس حول: الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة 13-14 مارس 2012.

8. نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه- دراسة حالة الدول العربية- المجلد 10/ العدد 03، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019.

رابعا: المحاضرات

1. حوالمف عبد الصمد، وسائل الدفع البنكية، محاضرة موجهة لطلبة ماستر 2، تخصص قانون الأعمال، الجزائر.

خامسا: التقارير

1. البنك المركزي المصري، القواعد المنظمة لخدمات الدفع باستخدام البطاقات المدفوعة مقدما، القاهرة، مصر، 2019.

2. صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبو ظبي-الامارات العربية المتحدة، 2017.

3. معلومات من بريد الجزائر، ولاية برج بوعرييج.

سادسا: المواقع الإلكترونية

1. Banque D'Algérie, «Brochure sur l'inclusion financière», p 02, sur le site:
<http://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>, consulté le 03/03/2022.
2. sur le site:<https://www.albnok.news/2020/11/What-are-debit-cards-and-its-types.html>,19:15pm; consulté le 22/02/2022.

قائمة

الملاحق

الملحق رقم (01): الاستبيان

جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريريج-
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

السيد الكريم.... السيدة الكريمة:

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، آمليين أن تمنحونا جزءا من وقتكم الثمين، ونشكر لكم بداية حسن التعاون، والهدف من هذا الاستبيان هو استكمال لبحث بعنوان: دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا البطاقة الذهبية نموذج- بريد الجزائر-، وهو ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.

ونحيطكم علما أن المعلومات الواردة هي لغايات البحث العلمي فقط وسوف يتم تحويل الإجابات إلى مؤشرات رقمية تستخدم في التحليل. كلنا أمل باهتمامكم بهذه الدراسة مما يسهل في نجاحها.

تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

من إعداد الطالبتين:

- منصورى ليندة

- بن داود نسرين

السنة الجامعية: 2021-2022

المحور الأول: المعلومات الشخصية

يهدف هذا القسم إلى التعرف على المعلومات الشخصية والوظيفية لكل من عمال بريد الجزائر ومواطنو ولاية برج بوعرييج بغرض تحليل وتفسير بعض النتائج فيما بعد، ولذلك نرجو منكم وضع علامة (X) في المربع المناسب لاختياراتكم.

<p>2- العمر</p> <p><input type="checkbox"/> من 20-29</p> <p><input type="checkbox"/> من 30-39</p> <p><input type="checkbox"/> من 40-49</p> <p><input type="checkbox"/> من 50-59</p> <p><input type="checkbox"/> 60 فأكثر</p>	<p>1- الجنس</p> <p><input type="checkbox"/> ذكر</p> <p><input type="checkbox"/> أنثى</p>
<p>4- المهنة</p> <p><input type="checkbox"/> موظف بالقطاع العام</p> <p><input type="checkbox"/> موظف بالقطاع الخاص</p> <p><input type="checkbox"/> مهنة حرة</p> <p><input type="checkbox"/> متقاعد</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى</p>	<p>3- الحالة الاجتماعية</p> <p><input type="checkbox"/> أعزب</p> <p><input type="checkbox"/> متزوج</p> <p><input type="checkbox"/> أخرى</p>
<p>6- مدة استعمال البطاقة</p> <p><input type="checkbox"/> سنة</p> <p><input type="checkbox"/> سنتين</p> <p><input type="checkbox"/> 3 سنوات</p> <p><input type="checkbox"/> 5 سنوات</p> <p><input type="checkbox"/> أكثر من 5 سنوات</p>	<p>5- المستوى التعليمي</p> <p><input type="checkbox"/> ابتدائي</p> <p><input type="checkbox"/> متوسط</p> <p><input type="checkbox"/> ثانوي</p> <p><input type="checkbox"/> جامعي في التدرج</p> <p><input type="checkbox"/> جامعي ما بعد التدرج</p> <p><input type="checkbox"/> تكوين مهني</p>
<p>7- مدة تعاملك مع بريد الجزائر</p> <p><input type="checkbox"/> أقل من سنة</p> <p><input type="checkbox"/> من سنة إلى 5 سنوات</p> <p><input type="checkbox"/> من 6 إلى 10 سنوات</p> <p><input type="checkbox"/> أكثر من 10 سنوات</p>	

المحور الثاني : استخدامات مواطنو ولاية برج بوعرييج للبطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	سهلت علي البطاقة الذهبية القيام بالخدمات المالية التي أريدها.					
2	أجد البطاقة الذهبية مؤمنة من طرف البريد، وتخلو من المخاطر.					

قائمة الملاحق

					3	أفضل استخدام البطاقة الذهبية من الشيك لأنها تمتاز بالسرعة وقلة التكلفة.
					4	ساهمت البطاقة الذهبية المقدمة في حل المشاكل بأكثر سرعة في ظل جائحة كورونا.
					5	خدمات البطاقة الذهبية أكثر ملائمة لاحتياجاتي.
					6	ساعدتني البطاقة الذهبية في القيام بعملية السحب والدفع في أي وقت وفي أي مكان في ظل جائحة كورونا.
					7	تمكنني البطاقة الذهبية من سحب المبالغ التي أريدها في ظل جائحة كورونا.

المحور الثالث : دور البطاقة الذهبية لبريد الجزائر فرع برج بوعريريج في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
أولاً: سهولة الوصول للخدمة ودعم البنية التحتية						
1	يمكنني الحصول على البطاقة الذهبية من بريد الجزائر بكل سهولة من خلال امتلاكي لحساب بريدي					
2	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية بكل سهولة ولا تستلزم أي مستوى تعليمي لاستخدامها.					
3	تساعد البطاقة الذهبية في تنفيذ العمليات المالية وتسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.					
4	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية لبريد الجزائر باستعمال ماكنات الصراف الآلي الخاصة ببريد الجزائر والخاصة بالبنوك.					
5	تعمل البطاقة الذهبية على تعميم العمل بمحطات الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا.					
6	تساهم البطاقة الذهبية في تخفيض عمولة الخدمة في ظل جائحة كورونا.					
7	تساعد البطاقة الذهبية في تجاوز المعوقات والتحديات التي تؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية.					

					نوصي بزيادة التوعية والترويج لأهمية استخدام البطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا.	8
ثانيا: من خلال حماية مستهلكي الخدمات المالية						
					تساهم البطاقة الذهبية في خلق الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز الشمول المالي والاستقرار المالي.	9
					تعمل البطاقة الذهبية على حماية بيانات العملاء المالية.	10
					أدى استخدامي لخدمات لبطاقة الذهبية إلى التخفيض من الأعطاب.	11
					تساهم البطاقة الذهبية في تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية لحماية المستهلك.	12
					يمكنني استرجاع البطاقة الذهبية في حالة ضياعها أو سرقتها.	13
					تساهم البطاقة الذهبية في الحفاظ على التباعد الجسدي في ظل جائحة كورونا.	14
					تساعد استخدام البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الانترنت على تفادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة.	15
					تضمن البطاقة الذهبية وضع إجراءات حصول عملائها على حقوقهم في حالة الظلم وتفعيل آليات الشكاوي.	16
ثالثا: من خلال التثقيف المالي						
					تساهم البطاقة الذهبية في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية في ظل جائحة كورونا.	17
					أعلم بوجود البطاقة الذهبية من خلال البريد ومواقع التواصل الاجتماعي.	18
					تساهم البطاقة الذهبية في توعية وتثقيف العملاء وبخاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية.	19
					تؤدي البطاقة الذهبية إلى زرع الثقافة المالية لدى أفراد المجتمع.	20
رابعا: من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع						
					تعمل البطاقة الذهبية في توفير الجهد و الوقت و المال المخصص لخدمة الزبائن.	21
					ساهمت البطاقة الذهبية في تزويد الموزعات الآلية للنقود .	22
					قام بريد الجزائر بتنصيب أجهزة الدفع او ما يسمى بنهائيات الدفع الالكتروني وهذا لتشجيع الزبائن على استعمال البطاقة الذهبية، وهذا للحد من انتشار	23

قائمة الملاحق.....

					الوباء .
					24 يعد استخدام البطاقة الذهبية في عملية الشراء الالكتروني وسيلة ناجحة لتشجيع الناس على البقاء في المنازل في ظل جائحة كورونا.
					25 استعمال البطاقة الذهبية أدى الى توفير مجموعة من الخدمات المتوفرة عن بعد من بينها تطبيق (بريدي موب)
					26 شكلت البطاقة الذهبية جسر عبور للجميع من اجل القيام بمختلف عملياتهم المالية و تسويق منتجاتهم عبر الانترنت .
					27 استخدام البطاقة الذهبية يشجع على القيام بخدمات مصرفية إلكترونية ووسع الافاق وفتح المجال لظهور سوق خاص بها.

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

قائمة المحكمين
- أوصغير الويزة - أستاذ محاضر أ- جامعة برج بوعرييج.
- درحمون حنان - أستاذ محاضر ب- جامعة سطيف.
- سراي صالح - أستاذ محاضر أ- جامعة مسيلة.

الملحق رقم (03): مخرجات Spss

Statistiques

		الجنس	العمر	الحالة الاجتماعية	المهنة	المستوى التعليمي	مدة استعمال البطاقة	مدة تعاملك مع بريد الجزائر
N	Valide	50	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	33	66,0	66,0	66,0
	أنثى	17	34,0	34,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 29	21	42,0	42,0	42,0
	من 30 إلى 39	17	34,0	34,0	76,0
	من 40 إلى 49	7	14,0	14,0	90,0
	من 50 إلى 59	3	6,0	6,0	96,0
	60 فأكثر	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الحالة الاجتماعية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أعزب	23	46,0	46,0	46,0
	متزوج	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف بالقطاع العام	21	42,0	42,0	42,0
	موظف بالقطاع الخاص	5	10,0	10,0	52,0
	مهنة حرة	5	10,0	10,0	62,0
	متقاعد	1	2,0	2,0	64,0
	أخرى	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	1	2,0	2,0	2,0
	ثانوي	7	14,0	14,0	16,0
	جامعي في التدرج	32	64,0	64,0	80,0
	جامعي ما بعد التدرج	9	18,0	18,0	98,0

قائمة الملاحق

تكوين مهني	1	2,0	2,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

مدة استعمال البطاقة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة	13	26,0	26,0	26,0
	سنتين	11	22,0	22,0	48,0
	3 سنوات	4	8,0	8,0	56,0
	5 سنوات	18	36,0	36,0	92,0
	أكثر من 5 سنوات	4	8,0	8,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

مدة تعاملك مع بريد الجزائر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	5	10,0	10,0	10,0
	من سنة إلى 5 سنوات	18	36,0	36,0	46,0
	من 6 إلى 10 سنوات	3	6,0	6,0	52,0
	أكثر من 10 سنوات	24	48,0	48,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,639	7

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,868	27

Statistiques

	سهلت علي البطاقة الذهبية القيام باستخدامات مواطنو الولاية للبطاقة الذهبية	أجد البطاقة الذهبية مؤمنة من طرف البريد ، و تخلو من المخاطر	أفضل استخدام البطاقة الذهبية من الشبك لأنها تمنازبالسرعة و قلة التكلفة	ساهمت البطاقة الذهبية المقدمة في حل المشاكل بأكثر سرعة في ظل جائحة كورونا	ساعدتني البطاقة الذهبية في قيام بعملية السحب و الدفع في أي وقت وفي أي مكان في ظل جائحة كورونا	تمكنتني البطاقة الذهبية من السحب المبالغ التي أريدها في ظل جائحة كورونا
N	50	50	50	50	50	50
Valide	50	50	50	50	50	50
Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne	4,0686	4,20	3,88	4,26	4,30	4,12
						4,08
						3,64

قائمة الملاحق

Ecart type	0,46019	0,571	0,849	0,803	0,707	0,799	0,877	1,045
------------	---------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

	يمكنني الحصول على البطاقة الذهبية	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية بكل سهولة و لا تسئلم أي مستوى تعليمي لاستخدامها	تساعد البطاقة الذهبية في تنفيذ العمليات المالية و تسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين و بتكلفة منخفضة و فعالية مرتفعة	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية لبريد الجزائر باستعمال ماكنات الصراف الالي الخاصة ببريد الجزائر و الخاصة بالبنوك	تعمل البطاقة الذهبية على تعميم العمل بمحطات الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا	تساهم البطاقة الذهبية في تخفيض عمولة الخدمة في ظل جائحة كورونا	
N	Valide 50	50	50	50	50	50	50
	Manquant 0	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,8963	3,94	3,82	3,64	3,90	3,78	3,98
Ecart type	0,42526	0,818	0,825	0,964	0,931	0,910	0,845

تساعد البطاقة الذهبية في تجاوز المعوقات و التحديات التي تؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات و المنتجات المالية الرسمية	نوصي بزيادة التوعية و الترويج لأهمية استخدام البطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا	تساهم البطاقة الذهبية في خلق الثقة في القطاع المصرفي و المالي بهدف تعزيز الشمول المالي و الاستقرار المالي	تعمل البطاقة الذهبية على حماية بيانات العملاء المالية	أدى استخدام لخدمات لبطاقة الذهبية إلى التخفيض من الأعطاب	تساهم البطاقة الذهبية في تحسين نوعية و جودة الخدمات المالية لحماية المستهلك	يمكنني استرجاع البطاقة في حالة ضياعها أو سرقتها	
50	50	50	50	50	50	50	50
0	0	0	0	0	0	0	0
3,76	4,20	3,88	3,94	3,62	4,00	3,82	3,82
0,687	0,808	0,824	0,890	0,967	0,833	0,896	0,896

تساهم البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الانترنت على تفادي مخاطر النقود التي تكون موبوءة	تساعد استخدام البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الانترنت على تفادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة	تضمن البطاقة الذهبية وضع إجراءات حصول عملائها على حقوقهم في حالة الظلم و تفعيل اليات الشكاوي	تساهم البطاقة الذهبية في تشجيع الأفراد و زيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية في ظل جائحة كورونا	أعلم بوجود البطاقة الذهبية من خلال البريد و مواقع التواصل الاجتماعي	تساهم البطاقة الذهبية في توعية و تثقيف العملاء و خاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية	تؤدي البطاقة الذهبية إلى زرع الثقافة المالية لدى أفراد المجتمع	
50	50	50	50	50	50	50	50
0	0	0	0	0	0	0	0
3,92	3,84	3,64	4,04	3,86	3,76	3,92	3,92
1,066	1,076	0,985	0,755	0,857	1,061	1,047	1,047

قائمة الملاحق

تعمل البطاقة الذهبية في توفير الجهد و الوقت و المال المخصص لخدمة الزبائن	ساهمت البطاقة الذهبية في تزويد الموزعات الالية للنقود	قام بريد الجزائر بتنصيب	يعد استخدام البطاقة الذهبية في عملية الشراء الالكتروني وسيلة ناجحة لتشجيع الناس على البقاء في متناول في ظل جائحة كورونا	استعمال البطاقة الذهبية أدى إلى توفير مجموعة من الخدمات المتوفرة عن بعد من بينها تطبيق (بريدي موب)	شكلت البطاقة الذهبية جسر عبور للجميع من أجل القيام بمختلف عمليات و تسويق منتجاتهم عبر الانترنت	استخدام البطاقة الذهبية يشجع على القيام بخدمات مصرفية الكترونية و وسع الافاق و فتح المجال لظهور سوق خاص به
50	50	50	50	50	50	50
0	0	0	0	0	0	0
4,20	3,82	3,96	3,98	4,08	3,90	4,00
0,948	0,962	0,807	0,915	0,724	0,839	0,756

		يمكنني الحصول على البطاقة الذهبية من بريد الجزائر بكل سهولة من خلال امتلاكي لحساب بريدي	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية بكل سهولة و لا تستلزم أي مستوى تعليمي لاستخدامها	تساعد البطاقة الذهبية في تنفيذ العمليات المالية و تسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة و فعالية مرتفعة	يمكنني استخدام البطاقة الذهبية لبريد الجزائر باستعمال ماكنات الصراف الالي الخاصة ببريد الجزائر و الخاصة بالبنوك
N	Valide	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0
Moyenne		3,8775	3,94	3,82	3,64
Ecart type		0,46599	0,818	0,825	0,964

تعمل البطاقة الذهبية على تعميم العمل بمحطات الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا	تساهم البطاقة الذهبية في تخفيض عمولة الخدمة في ظل جائحة كورونا	تساعد البطاقة الذهبية في تجاوز المعوقات و التحديات التي تؤدي إلى عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات و المنتجات المالية الرسمية	نوصي بزيادة التوعية و الترويج لأهمية استخدام البطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا
50	50	50	50

قائمة الملاحق

0	0	0	0
3,78	3,98	3,76	4,20
0,910	0,845	0,687	0,808

		حماية مستهلكي الخدمات المالية	تساهم البطاقة الذهبية في خلق الثقة في القطاع المصرفي و المالي بهدف تعزيز الشمول المالي و الاستقرار المالي	تعمل البطاقة الذهبية على حماية بيانات العملاء المالية	أدى استخدامي لخدمات لبطاقة الذهبية إلى التخفيض من الأعطاب	تساهم البطاقة الذهبية في تحسين نوعية و جودة الخدمات المالية لحماية المستهلك	يمكنني استرجاع البطاقة في حالة ضياعها أو سرقتها
N	Valide	50	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,8325	3,88	3,94	3,62	4,00	3,82
Ecart type		0,51298	0,824	0,890	0,967	0,833	0,896

تساهم البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الانترنت على تفادي مخاطر النقود التي تكون موبوءة	تساعد استخدام البطاقة الذهبية في دفع المشتريات عن طريق الانترنت على تفادي مخاطر النقود التي قد تكون موبوءة	تضمن البطاقة الذهبية وضع إجراءات حصول عملاتها على حقوقهم في حالة الظلم و تفعيل البات الشكوي
50	50	50
0	0	0
3,92	3,84	3,64
1,066	1,076	0,985

		التثقيف المالي	تساهم البطاقة الذهبية في تشجيع الأفراد و زيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية في ظل جائحة كورونا	أعلم بوجود البطاقة الذهبية من خلال البريد و مواقع التواصل الاجتماعي	تساهم البطاقة الذهبية في توعية و تثقيف العملاء و خاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية	تؤدي البطاقة الذهبية إلى زرع الثقافة المالية لدى أفراد المجتمع
N	Valide	50	50	50	50	50
	Manquant	0	0	0	0	0
Moyenne		3,8950	4,04	3,86	3,76	3,92
Ecart type		0,65871	0,755	0,857	1,061	1,047

قائمة الملاحق.....

		تطوير الخدمات	تعمل البطاقة الذهبية في توفير الجهد و الوقت و المال المخصص لخدمة الزبائن	ساهمت البطاقة الذهبية في تزويد الموزعات الآلية للنقود	قام بريد الجزائر بتتصيب	يعد استخدام البطاقة الذهبية في عملية الشراء الإلكتروني وسيلة ناجحة لتشجيع الناس على البقاء في متناول في ظل جائحة كورونا	استعمال البطاقة الذهبية أدى إلى توفير مجموعة من الخدمات المتوفرة عن بعد من بينها تطبيق (بريدي موب)
N	Valid e	50	50	50	50	50	50
	Man quan t	0	0	0	0	0	0
Moyenne		3,9914	4,20	3,82	3,96	3,98	4,08
Ecart type		0,50024	0,948	0,962	0,807	0,915	0,724
شكلت البطاقة الذهبية جسر عبور للجميع من أجل القيام بمختلف عمليات و تسويق منتجاتهم عبر الأنترنت		استخدام البطاقة الذهبية يشجع على القيام بخدمات مصرفية الكترونية و وسع الافاق و فتح المجال لظهور سوق خاص به					
	50	50					
	0	0					
	3,90	4,00					
	0,839	0,756					

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	استخدامات مواطنو الولاية للبطاقة الذهبية ^b		Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques	
					Variation de R-deux	Variation de F
1	,546 ^a	,298	,284	,35987	,298	20,424

Coefficients^a

Modèle	Sig.
--------	------

1	(Constante)	,000
	استخدامات مواطنو الولاية للبطاقة الذهبية	,000

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	دعم البنية التحتية ^b		Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation		
1	,790 ^a	,624	,616	,26347		
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta			
1	(Constante)	1,101	,315		3,491	,001
	دعم البنية التحتية	,721	,081	,790	8,925	,000

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	حماية مستهلكي الخدمات المالية ^b		Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,883 ^a	,779	,775	,20179

Coefficients^a

Modèle	Sig.
1 (Constante)	,000
حماية مستهلكي الخدمات المالية	,000

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	التتقيف المالي ^b	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,791 ^a	,626	,619	,26265

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés		t	Sig.
		B	Ecart standard		
1 (Constante)	1,906	,225		8,474	,000
التتقيف المالي	,511	,057	,791	8,970	,000

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	تطوير الخدمات ^b	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,808 ^a	,653	,645	,25322

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	1,155	,291		3,971	,000
	تطوير الخدمات	,687	,072	,808	9,497	,000