

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في ميدان العلوم الاقتصادية و التسيير و علوم
تجارية

التخصص : الأعمال الإلكترونية

الموضوع:

رقمنة الخدمات المالية في اتصالات الجزائر: الدفع
الإلكتروني كآلية لتعزيز الشمول المالي
دراسة حالة: اتصالات الجزائر

تحت إشراف:

• خوجة نور الهناء

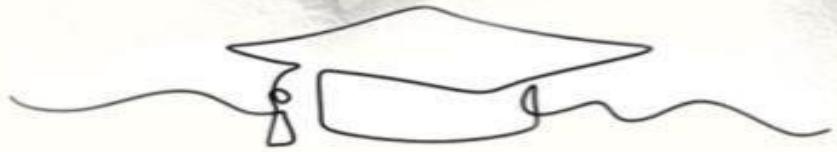
مقدمة من:

• بوسنة أحمد

• بودي أيمن

2025/2024





اللهفة

■ نهدي بذرة هذا العمل المتواضع إلى والدينا العزيزين
والى اخوتنا واخواتنا الذين كانوا لنا سندًا وعونا و الى
كل من وقف بجانبنا في لحظات الضعف و كان لنا
عказاً نتكي عليه في طريقنا.



شكراً وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وب توفيقه تتحقق الغايات.

▪ يطيب لنا كطالبين أن نرفع أصدق عبارات الشكر والامتنان إلى كل من أسهم في إنجاز هذه المذكرة، التي تجسد جهودنا المبذولة خلال فترة البحث والعمل بكل ما تحمله من صعوبات وإصرار.

▪ تتوجّه بجزيل الامتنان والعرفان لأستاذتنا الفاضلة خوجة نور الهناء، المشرفة على هذا العمل، التي لم تبخّل علينا بعلمها وتوجيهاتها القيمة، ورافقتنا بصبر ومهنية في كل مراحل إعداد هذا البحث، فكانت نعم الموجهة الداعمة.

▪ كما نعبر عن بالغ شكرنا لكافة أساتذتنا الأفضل الذين كان لهم الأثر العميق في تكويننا العلمي والفكري، ولكل من مدّ لنا يد العون ولو بكلمة طيبة أو تشجيع صادق.

▪ ولا يسعنا في هذا المقام إلا أن نخص بالشكر عائلتين الكريمتين، اللتين كانتا لنا سندًا وعونًا طوال مسارنا الجامعي، وتحملتا معنا ضغوط العمل والمذاكرة، فلهما منا كل الامتنان والدعاء.

▪ وأخيراً، نهدي هذا العمل المتواضع لكل من آمن بنا، وشاركتنا لحظات التعب والإنجاز، سائلين المولى عزّ وجل أن يجعل فيه النفع والفائدة، وأن يجزي كل من ساهم في نجاحه خير الجزاء.

أحمد بوسنة ...

بودي (يمين) ...



قائمة الأشكال:

| | |
|---|----|
| الشكل 1 : وسائل الدفع الإلكتروني | 11 |
| الشكل 2 : مقارنة التغطية والبنية التحتية للخدمات الإلكترونية | 37 |
| الشكل 3 : توزيع المستجيبين حسب النوع | 47 |
| الشكل 4 : توزيع المستجيبين حسب الفئة العمرية | 48 |
| الشكل 5 : توزيع المستجيبين حسب الفئة المهنية | 49 |
| الشكل 6 : دائرة نسبية توضح الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني | 51 |
| الشكل 7 : دائرة نسبية توضح استخدام خدمات الدفع الإلكتروني..... | 52 |
| الشكل 8 : الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً | 53 |
| الشكل 9 : دائرة نسبية توضح تصور المستخدمين لسرعة وأمان الخدمات..... | 54 |
| الشكل 10 : التحديات التي واجهها المستخدمون | 55 |
| الشكل 11 : ما يجب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني | 57 |
| الشكل 12 : تقييم مستوى الأمان لخدمات الدفع الإلكتروني..... | 58 |
| الشكل 13 : آراء العينة حول دور الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي | 60 |
| الشكل 14 : رأي المستجيبين حول الحاجة للتوعية بخدمات الدفع الإلكتروني من اتصالات الجزائر | 61 |
| الشكل 15 : استعداد المستجيبين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني بعد تحسين التوعية | 62 |
| الشكل 16 : مشاكل خدمات الدفع الإلكتروني..... | 63 |
| الشكل 17 : تفضيل الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية | 65 |
| الشكل 18 : طرق حل المشاكل المفضلة | 66 |
| الشكل 19 : مستوى الرضا عن الخدمات | 68 |
| الشكل 20 : الحاجة إلى تطوير الخدمات | 69 |
| الشكل 21 : التحسينات المرغوبة لخدمات الدفع الإلكتروني | 71 |
| الشكل 22 : تأثير الدفع الإلكتروني عبر اتصالات الجزائر في تعزيز الاقتصاد الرقمي | 72 |

قائمة الجداول:

| | |
|--|----|
| جول 1 : موقع وتطبيقات داعمة للدفع الإلكتروني في الجزائر | 13 |
| جول 2 : طرق شحن الرصيد عبر الإنترن特 والوسائل المتاحة في الجزائر | 15 |
| جول 3 : اتصالات الجزائر بالأرقام | 27 |
| جول 4 : مشاريع التحول الرقمي لاتصالات الجزائر | 27 |
| جول 5 : يمثل طرق شحن الرصيد عبر الإنترن特 في اتصالات الجزائر | 29 |
| جول 6 : مقارنة بين خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر واتصالات تونس | 38 |
| جول 7 : توزيع المستجيبين حسب النوع | 46 |
| جول 8 : توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر | 47 |
| جول 9 : توزيع المستجيبين حسب الفئة المهنية | 48 |
| جول 10 : الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني | 50 |
| جول 11 : استخدام خدمات الدفع الإلكتروني | 51 |
| جول 12 : الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً | 52 |
| جول 13 : تصور المستخدمين لسرعة وأمان الخدمات | 54 |
| جول 14 : التحديات التيواجهها المستخدمون | 55 |
| جول 15 : ما يجب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني | 56 |
| جول 16 : تقييم مستوى الأمان | 58 |
| جول 17 : آراء العينة حول دور الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي | 60 |
| جول 18 : الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني | 61 |
| جول 19 : الحاجة إلى التوعية بخدمات الدفع الإلكتروني لـ "اتصالات الجزائر" | 61 |
| جول 20 : مشاكل خدمات الدفع الإلكتروني | 63 |
| جول 21 : تفضيل الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية | 65 |
| جول 22 : طرق حل المشاكل المفضلة | 66 |
| جول 23 : مستوى الرضا عن الخدمات | 67 |
| جول 24 : الحاجة إلى تطوير الخدمات | 69 |
| جول 25 : التحسينات المرغوبة | 70 |
| جول 26 : مساهمة الدفع الإلكتروني في الاقتصاد الرقمي | 72 |

الفهرس

| | |
|----------|--|
| 1 | المقدمة |
| 5 | الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني |
| 6 | المبحث الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني |
| 6 | الفرع الأول: نشأة وتطور الدفع الإلكتروني |
| 7 | الفرع الثاني: تعريف الدفع الإلكتروني |
| 8 | الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني |
| 11 | المطلب الثاني: تقييم الدفع الإلكتروني |
| 11 | الفرع الأول: مزايا الدفع الإلكتروني |
| 12 | الفرع الثاني: عيوب الدفع الإلكتروني |
| 13 | المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني في الجزائر |
| 13 | المطلب الأول: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني |
| 13 | الفرع الأول: أنواع تطبيقات ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر |
| 15 | المطلب الثاني : طرق شحن الرصيد عبر الانترنت في الجزائر |
| 17 | المبحث الثالث: الدفع الإلكتروني كآلية لتعزيز الشمول المالي |
| 17 | المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي وعلاقته بالدفع الإلكتروني |
| 17 | الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي وأبعاده وأهميته |
| 18 | الفرع الثاني: دور الدفع الإلكتروني كبوابة للشمول المالي |
| 19 | الفرع الثالث: أثر الدفع الإلكتروني على تعزيز الشمول المالي |
| 20 | المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر وجهود تعزيزه عبر الدفع الإلكتروني |
| 20 | الفرع الأول: مؤشرات الشمول المالي في الجزائر والتحديات الرئيسية |
| 21 | الفرع الثاني: جهود ومبادرات تعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر |
| 23 | خلاصة الفصل الأول |
| 25 | الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني |
| 26 | المبحث الأول: اتصالات الجزائر بين التأسيس والتطور الرقمي |
| 26 | المطلب الأول: نشأة ومشاريع التحول الرقمي لاتصالات الجزائر |
| 26 | الفرع الأول: السياق الاقتصادي والتاريخي لتأسيس اتصالات الجزائر |
| 28 | الفرع الثالث: الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر |
| 31 | المطلب الثاني: منهجية البحث المتبعة |

| | |
|----------|--|
| 31 | الفرع الأول: أهداف البحث |
| 31 | الفرع الثاني: اختيار منهجية البحث |
| 31 | الفرع الثالث: طرق جمع البيانات |
| 33 | الفرع الرابع: عينة الدراسة |
| 33 | المبحث الثاني: دراسة مقارنة للدفع الإلكتروني بين اتصالات الجزائر و اتصالات تونس |
| 34 | المطلب الأول: التغطية والخدمات الإلكترونية |
| 34 | الفرع الأول: التغطية والبنية التحتية للخدمات الإلكترونية |
| 38 | الفرع الثاني: أنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة |
| 42 | المطلب الثاني: التحديات الرئيسية والفرص المتاحة |
| 42 | الفرع الأول: التحديات الرئيسية |
| 43 | الفرع الثاني: الفرص المتاحة |
| 46 | المبحث الثالث: الدراسة الكمية |
| 46 | المطلب الأول: واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني ورضا المستخدمين |
| 46 | الفرع الأول: تحليل الخصائص اليموغرافية للمستجيبين |
| 50 | الفرع الثاني: مستوى الوعي واستخدام خدمات الدفع الإلكتروني |
| 53 | الفرع الثالث: تصورات المستخدمين حول الخدمات |
| 59 | الفرع الرابع : التحليل المتقطع |
| 65 | المطلب الثاني: تحليل اقتراحات المستخدمين والخلاصة الشاملة |
| 65 | الفرع الأول : تحليل اقتراحات المستخدمين |
| 77 | الفرع الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة وزيادة الاستخدام |
| 79 | الفرع الثالث: الخلاصة الشاملة |
| 82 | خلاصة الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني |
| 83 | الخاتمة العامة |

جدول قائمة الاختصارات

| المعنى الكامل | الاختصار |
|--|---------------|
| دفع الإلكتروني | E-Paiement |
| الألياف البصرية إلى المنزل | FTTH |
| الجيل الرابع للاتصالات | 4G LTE |
| خط المشترك الرقمي غير المتماثل | ADSL |
| خط المشترك الرقمي عالي السرعة | VDSL |
| المجلس الوطني لمساهمات الدولة | CNPE |
| البطاقة البنكية المشتركة بين البنوك | CIB |
| الصراف الآلي | ATM |
| نقطة البيع الإلكترونية | POS |
| جهاز الدفع الإلكتروني | TPE |
| تجمع النقد الآلي (هيئة الدفع البنكي) | GIE Monétique |
| تطبيق اتصالات الجزائر لإدارة الاشتراكات | My Idoom |
| تطبيق بريدي موب التابع لبريد الجزائر | BaridiMob |
| تطبيق للدفع الإلكتروني تابع لبنك BNA | Wimipay |
| رمز الاستجابة السريعة | QR Code |
| خدمة الطلب غير المنظم عبر الهاتف | USSD |
| بطاقة إلكترونية تابعة للبريد التونسي | e-Dinar |
| محفظة إلكترونية تابعة لاتصالات تونس | TelecoMoney |
| خدمة تحويل مالي عبر الهاتف من البريد التونسي | MobiDinar |
| الاستراتيجية الوطنية للاندماج المالي (تونس) | SNIF |
| التكنولوجيا المالية | FinTech |
| الحساب البريدي الجاري | CCP |
| الموزع الآلي للنقود / الموزع الآلي للأوراق النقدية | DAB/GAB |
| شركة النقد الآلي والمعاملات التلقائية بين البنوك | SATIM |
| البنك الوطني الجزائري | BNA |
| تجربة المستخدم | UX |
| المصادقة الثنائية | 2FA |

Abstract

This study aims to evaluate the digitization of financial services at *Algérie Télécom*, focusing on the role of its e-payment services in promoting financial inclusion. To achieve this objective, a dual research methodology was employed, combining a comparative study with the experience of *Tunisie Télécom* and a quantitative study in which an electronic questionnaire was distributed to a sample of 270 users.

The study found high levels of awareness and usage of *Algérie Télécom's* e-payment services, particularly via the *BaridiMob* application, coupled with a strong recognition of their perceived positive role in enhancing financial inclusion. However, the results also indicated that overall satisfaction remains moderate and that significant challenges hinder the user experience. Prominent among these are technical issues related to internet connection quality and system stability, alongside a knowledge gap among a segment of users and a pressing need for increased awareness initiatives. Consequently, the study concluded with a set of recommendations aimed at improving service quality and strengthening its role in supporting digital transformation and financial inclusion in Algeria.

Keywords: E-payment, *Algérie Télécom*, Financial Inclusion, Financial Services Digitization, User Experience, Digital Transformation.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع رقمنة الخدمات المالية في مؤسسة "اتصالات الجزائر"، مع التركيز على دور خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها في تعزيز الشمول المالي. لتحقيق هذا الهدف، تم الاعتماد على منهجية بحثية مزدوجة شملت دراسة مقارنة مع تجربة "اتصالات تونس"، بالإضافة إلى دراسة كمية تم فيها توزيع استبيان إلكتروني على عينة مكونة من 270 مستخدماً.

توصلت الدراسة إلى وجود مستوىوعي واستخدام مرتفع لخدمات الدفع الإلكتروني الخاصة بـ"اتصالات الجزائر"، خاصة عبر تطبيق "بريدي موب"، مع إدراك عاليٍّ لدورها الإيجابي المتصور في تعزيز الشمول المالي. إلا أن النتائج أظهرت أيضاً أن مستوى الرضا العام لا يزال متوسطاً، وأن هناك تحديات جوهرية تعيق تجربة المستخدم، أبرزها المشاكل التقنية المتعلقة بجودة الاتصال بالإنترنت واستقرار الأنظمة، بالإضافة إلى وجود فجوة معرفية لدى شريحة من المستخدمين وحاجة ماسة لزيادة التوعية. وبناءً عليه، خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات الهادفة إلى تحسين جودة الخدمة وتعزيز دورها في دعم التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، اتصالات الجزائر، الشمول المالي، رقمنة الخدمات المالية، تجربة المستخدم، التحول الرقمي.

المقدمة

المقدمة

يشهد العالم المعاصر تطويراً رقمياً متسارعاً أفرزته التحولات التكنولوجية المتلاحقة، حيث أضحت التحول الرقمي أحد أبرز سمات هذا العصر، مؤثراً بشكل عميق على مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، وعلى رأسها قطاع الخدمات المالية والاتصالات.

فقد أحدث هذا التطور انفجاراً معلوماتياً وربطاً شبكيًّا غير مسبوق، مما سهل انتقال المعلومات وتبادل الخدمات بسرعة وكفاءة عبر الحدود، وأصبحت السمة الغالبة على بيئه العمل هي التغير المستمر وال الحاجة الملحة للابتكار.

وفي هذا السياق، بُرِزَتْ أنظمة الدفع الإلكتروني كآلية حديثة وجوهرية، متباوزةً دورها كـ بدائل للنقد التقليدي لتصبح عنصراً أساسياً في بناء الاقتصاد الرقمي، ورافداً مهماً لتعزيز التجارة الإلكترونية وتحقيق الكفاءة المالية.

إن رقمنة الخدمات المالية لم تعد مجرد خيار، بل ضرورة استراتيجية للمؤسسات والدول الساعية لمواكبة التطورات العالمية وتلبية الاحتياجات المتزايدة للمستخدمين، بالإضافة إلى دورها المحوري في توسيع قاعدة الشمول المالي لتشمل فئات أوسع من المجتمع.

وتعتبر الجزائر، كغيرها من الدول، ليست بمعزل عن هذه التحولات الرقمية العالمية. حيث تسعى الدولة جاهدة لتحديث بنيتها التحتية التكنولوجية وتبني سياسات تدعم التحول نحو الاقتصاد الرقمي، وتشجع على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في مختلف التعاملات الحكومية والتجارية.

وفي قلب هذا التحول، تتفق مؤسسات وطنية كبرى مثل "اتصالات الجزائر" كفاعل رئيسي، حيث يُنتظر منها أن تلعب دوراً رائداً في تبني وتعزيز التقنيات الرقمية، ومن ضمنها خدمات الدفع الإلكتروني، لتسهيل حياة المواطنين ودعم التنمية الاقتصادية. ونظرًا لهذه التحولات وأهمية الدور المنوط بالمؤسسات الكبرى، أصبح من الضروري دراسة وتقدير تجارب رقمنة الخدمات المالية في الجزائر.

مؤسسة "اتصالات الجزائر"، بما تمتلكه من قاعدة عمالء واسعة وبنية تحتية متطورة، تمثل حالة دراسية هامة لفهم واقع وآفاق الدفع الإلكتروني ودوره كآلية لتعزيز الشمول المالي في البلاد.

إن تقدير مدى فعالية هذه الخدمات، ورصد التحديات التي تواجه المستخدمين، وفهم مستوى رضاهم، يكتسي أهمية بالغة لتجويم السياسات المستقبلية وتحسين تجربة المستخدم.

1. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من تركيزها على موضوع حيوي يجمع بين التحول الرقمي، الخدمات المالية، والشمول المالي في سياق مؤسسة وطنية رائدة هي "اتصالات الجزائر".

ففي ظل التوجه العالمي والم المحلي نحو تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز المعاملات الرقمية، تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها توفر بيانات ميدانية حيّة لصانعي القرار في المؤسسة والجهات المعنية، يمكن الاستناد إليها لتطوير استراتيجيات أكثر فعالية. كما تساهم في الكشف عن التحديات الحقيقة التي تواجه المستخدمين، مما يساعد على تحسين الخدمات لتعزيز دورها في دعم الشمول المالي.

كما تساهم الدراسة في تحديد نقاط القوة والضعف في هذه التجربة، ورصد التحديات التقنية والمجتمعية التي قد تعيق انتشارها،

مما يوفر قاعدة معرفية يمكن الاستناد إليها من قبل صانعي القرار في المؤسسة والجهات المعنية لتطوير استراتيجيات أكثر فعالية.

بالإضافة إلى ذلك، تقدم الدراسة مقارنة مع تجربة مماثلة في تونس، مما يثري التحليل ويقدم رؤى إضافية حول أفضل الممارسات الممكنة.

وبالتالي، يُوَمِّلُ أنَّ تَشْكِيلَ هَذِهِ الْدَّرَاسَةِ إِضَافَةً عَلَيْهَا مَعْنَى وَمِدَانَيْهَا مَفِيدَةً لِلْمُؤْسَسَةِ مَحْلَ الدَّرَاسَةِ، وَأَنْ تَقْدِمْ رُؤْيَيْ قِيمَةً لِلْبَاحِثِينَ فِي مَحَالِ الْاِقْتَصَادِ الرَّقْمِيِّ وَالشَّمْوُلِ الْمَالِيِّ، وَلِلْجَهَاتِ الْمَسْؤُلَةِ عَنْ رَسَمِ السِّيَاسَاتِ الْمُتَعَلِّقَةِ بِالْتَّحُولِ الرَّقْمِيِّ فِي الْجَزَائِرِ.

2. أسباب اختيار موضوع الدراسة

- الاهتمام الشخصي بموضوع التحول الرقمي وتأثيره على الخدمات المالية.
- أهمية دور "اتصالات الجزائر" كفاعل رئيسي في الاقتصاد الوطني والتحول الرقمي.
- الحاجة الملحة لفهم واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر وتحدياته وفرصه.
- الارتباط الوثيق للموضوع بتخصصنا الدراسي (الأعمال الإلكترونية).
- قلة الدراسات المحلية التي تتناول هذا الموضوع من زاوية الشمول المالي وتجربة المستخدم بشكل متكملاً.
- الرغبة في تقديم مساهمة علمية وعملية يمكن أن تفيد المؤسسة والمجتمع.

3. أهداف الدراسة

- تسلیط الضوء على تجربة "اتصالات الجزائر" في مجال رقمنة الخدمات المالية، مع التركيز بشكل خاص على خدمات الدفع الإلكتروني.
- تطليل واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها "اتصالات الجزائر" من قبل عملائها.
- تقييم مدى مساهمة هذه الخدمات في تعزيز مستوى الشمول المالي لدى المستخدمين في الجزائر.
- قياس مستوى رضا المستخدمين عن خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة (سهولة الاستخدام، السرعة، الأمان، إلخ).
- رصد التحديات التقنية وغير التقنية التي تواجه المستخدمين عند استخدام هذه الخدمات.
- تقديم مقارنة تحليلية بين تجربة "اتصالات الجزائر" وتجربة "اتصالات تونس" في مجال الدفع الإلكتروني.
- الخروج بتوصيات عملية لتحسين وتطوير خدمات الدفع الإلكتروني في "اتصالات الجزائر" بما يخدم أهداف الشمول المالي ويعزز الاقتصاد الرقمي.

4. إشكالية الدراسة

في ظل التوجه العالمي نحو التحول الرقمي والسعى لتعزيز الشمول المالي، تبنت مؤسسة اتصالات الجزائر استراتيجيات لرقمنة خدماتها المالية، مبرزة الدفع الإلكتروني كأداة رئيسية لتسهيل المعاملات وتحسين تجربة العملاء. وانطلاقاً من هذا السياق، تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة على الإشكالية المحورية التالية:

"كيف يمكن لرقمنة خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها اتصالات الجزائر أن تساهم في تعزيز الشمول المالي لدى عملائها، وما هي العوامل المؤثرة في تبني هذه الخدمات ورضا المستخدمين عنها والتحديات التي تواجههم في السياق الجزائري؟"

التساؤلات الفرعية:

- ما هو واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي توفرها اتصالات الجزائر، وما هو مستوى الوعي والإقبال عليها بين العملاء؟
- ما هي أبعد جودة خدمات الدفع الإلكتروني (مثل: الأمان، السرعة، سهولة الاستخدام، الموثوقية) من وجهة نظر مستخدمي اتصالات الجزائر، وكيف تؤثر هذه الأبعاد على رضاهم؟
- ما هي أبرز التحديات (مثل: الفجوة الرقمية، المقاومة الثقافية، القيود التنظيمية، المخاوف الأمنية) التي تد من تبني واستخدام خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر ومستوى الشمول المالي للمستخدمين؟
- ما هي أوجه التشابه والاختلاف الرئيسية بين تجربة اتصالات الجزائر واتصالات تونس في مجال رقمنة الدفع الإلكتروني، وما هي الدروس المستفادة؟
- بناءً على النتائج، ما هي التوصيات الاستراتيجية والتشغيلية التي يمكن تقديمها لاتصالات الجزائر لتحسين خدمات الدفع الإلكتروني وزيادة مساهمتها في الشمول المالي؟

5. فرضيات البحث

لمعالجة الإشكالية المطروحة والإجابة على تساؤلاتها، تنطلق الدراسة من الفرضيات التالية:

- 1) **الفرضية الأولى:** بالمقارنة بين استراتيجيات الدفع الإلكتروني لدى "اتصالات الجزائر" و"اتصالات تونس"، يمكننا تحديد عوامل النجاح الرئيسية لتحسين الخدمة وتجربة المستخدم.
- 2) **الفرضية الثانية:** تؤثر التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والوعي الرقمي والثقة سلباً على معدلات استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر وبالتالي على تحقيق الشمول المالي .
- 3) **الفرضية الثالثة:** يوجد تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من اتصالات الجزائر على مستوى الشمول المالي.

4) **الفرضية الرابعة:** يؤدي ارتفاع مستوى الوعي وجودة الخدمة المدركة لخدمات الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر إلى زيادة معدلات التبني والاستخدام بين العملاء.

6. هيكل الدراسة

ولمعالجة هذه الإشكالية واختبار الفرضيات، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئисيين:

- **الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني :** ويتناول المفاهيم الأساسية المتعلقة بالدفع الإلكتروني (نشأته، أنواعه، مزاياه وتحدياته)، ثم ينتقل لاستعراض واقعه في الجزائر (الوسائل المتاحة والتحديات)، ويختتم بتحليل دوره كآلية لتعزيز الشمول المالي من خلال استكشاف مفهوم الشمول المالي وعلاقته بالدفع الإلكتروني وواقعه في السياق الجزائري.
- **الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني :** ويشمل دراسة حالة مؤسسة "اتصالات الجزائر"، حيث يتم عرض المؤسسة وتطورها الرقمي ومنهجية الدراسة المتبعة، ثم تقديم دراسة مقارنة مع "اتصالات تونس"، وأخيراً عرض وتحليل نتائج الدراسة الكمية التي أجريت على عينة من المستخدمين لتقدير تجربتهم مع خدمات الدفع الإلكتروني ومساهمتها المتصورة في الشمول المالي.

وتنتهي الدراسة بخاتمة عامة تتضمن أهم النتائج المتوصل إليها، مدى تحقق الفرضيات، الإجابة على الإشكالية، واقتراح مجموعة من التوصيات.

الفصل الأول: الإطار النظري

للدفع الإلكتروني

الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني

يشهد العالم تحولاً رقمياً شاملاً يؤثر على مختلف القطاعات، وعلى رأسها المعاملات المالية التي تطورت مع ظهور أنظمة الدفع الإلكتروني. لم يعد الدفع الإلكتروني مجرد بديل للنقد، بل أصبح عنصراً أساسياً في الاقتصاد الرقمي، يعزز التجارة الإلكترونية والكافاءة المالية ويرتبط بشكل وثيق بأهداف التنمية المستدامة كالشمول المالي.

يهدف هذا الفصل إلى دراسة الإطار النظري للدفع الإلكتروني، من خلال استعراض مفهومه، تطوره، وتأثيره، مع التركيز على واقعه في الجزائر ودوره كآلية لتعزيز الشمول المالي. ينقسم الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية:

- **المبحث الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني :**يشمل تعريفه، نشأته وتطوره، أنواعه المختلفة، ومزاياه وتحدياته.
- **المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني في الجزائر :**يدرس الوسائل والتطبيقات المتاحة في السوق الجزائرية، وطرق شحن الرصيد عبر الإنترن特، مع الوقف عند أبرز التحديات التي تواجه انتشاره.
- **المبحث الثالث: الدفع الإلكتروني كآلية لتعزيز الشمول المالي :**يحلل مفهوم الشمول المالي وأبعاده وأهميته، ويبين العلاقة التكاملية بينه وبين الدفع الإلكتروني، ثم يستعرض واقع الشمول المالي في الجزائر وجهود تعزيزه رقمياً والتحديات المرتبطة به.

تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة، إذ توفر فهماً شاملاً لموضوع متزايد الأهمية، وتقدم رؤى حول الدفع الإلكتروني في الجزائر ودوره المحتمل في دعم الشمول المالي، مما يمهد لتحليل دور مؤسسة وطنية محورية مثل "اتصالات الجزائر" في هذا السياق خلال الفصل التطبيقي.

المبحث الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني

يشهد العالم تحولاً جزرياً في أنظمة المعاملات المالية بفعل التطور الرقمي، مما أدى إلى ظهور وسائلٍ حديثةٍ تُمكّن من إجراء المعاملات بسرعةٍ وأمانٍ أكبر. وفي هذا المبحث سنتناول نشأة وتطور الدفع الإلكتروني وكذا تعريف الدفع الإلكتروني وأنواعه وتقييم الدفع الإلكتروني من ناحية المزايا والعيوب.

المطلب الأول: مفهوم الدفع الإلكتروني: في هذا المطلب سنتناول نشأة وتطور الدفع الإلكتروني وكذا تعريفه ثم سنتناول أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الأول: نشأة وتطور الدفع الإلكتروني

لقد شهدت أنظمة الدفع تطويراً مستمراً على مر العصور، متاثرة بالتغييرات الاقتصادية، والاجتماعية، والتكنولوجية. في بدايات المجتمعات البشرية، كان نظام المقايسة هو الوسيلة الأولى للمبادرات التجارية، حيث يتم تبادل السلع والخدمات مباشرةً بين الأفراد دون وجود وسيط ثالث. إلا أن هذا النظام كان يواجه تحديات كبيرة، أبرزها صعوبة تحديد قيمة عادلة للسلع المختلفة، وغياب معيار موحد لتقييمها، إضافة إلى مشكلة عدم توافق الاحتياجات بين الأطراف المترادفة، مما جعل من الضروري البحث عن وسائل دفع أكثر كفاءة.

مع توسيع النشاط الاقتصادي وتعقد المعاملات التجارية، لجأت المجتمعات إلى استخدام المعادن النفيسة كالذهب والفضة، حيث تم اعتمادها كوسيلة للتبادل نظراً لندرتها، واستقرار قيمتها، وقابليتها للتجزئة. وقد شكّلت هذه المعادن الأساس لأنظمة الدفع لعدة قرون، حيث كان يتم صكها في هيئة عملات معدنية محددة الوزن والقيمة، مما سهل عمليات التبادل التجاري على نطاق أوسع، خاصة مع نمو الأسواق وظهور الطبقات التجارية.

ومع ارتفاع حجم المبادرات التجارية، ظهرت الحاجة إلى وسائل أكثر عملية وأقل تكلفة من حيث النقل والتخزين، مما أدى إلى ظهور النقود الورقية في القرن السابع عشر الميلادي. بدأت هذه المرحلة مع إصدار السنديات المصرفية، حيث كان التجار يودعون الذهب لدى الصيارفة مقابل الحصول على إيصالات ورقية تثبت ملكيتهم لهذه الودائع، والتي أصبحت تُستخدم كوسيلة دفع. ومع مرور الوقت، اكتسبت هذه الأوراق قبولاً واسعاً بين الأفراد والتجار، مما أدى إلى اعتمادها رسمياً كوسيلة دفع مدرومة من قبل البنوك والحكومات، مما مهد الطريق لظهور النقود المصرفية التي تعتمد على نظام الاحتياطي الجيري.

في القرن العشرين، ومع التقدم التكنولوجي والتوجه في استخدام البنوك، بدأت وسائل الدفع تتتطور بشكل أكثر حداً، حيث ظهرت النقود المصرفية الإلكترونية التي تعتمد على تسجيل الأموال في الحسابات البنكية وإجراء التحويلات من خلال الشبكات المصرفية. ومع ظهور الحواسيب في النصف الثاني من القرن العشرين، بدأت المصارف تعتمد على التحويلات المصرفية الإلكترونية لتسهيل عمليات الدفع وتسوية المعاملات المالية، مما أدى إلى زيادة سرعة وكفاءة العمليات المصرفية.

وفي أواخر القرن العشرين وببداية القرن الحادي والعشرين، شهد العالم تحولاً كبيراً نحو أنظمة الدفع الإلكترونية، التي أصبحت عنصراً أساسياً في التجارة العالمية. بدأت هذه المرحلة مع ظهور البطاقات البنكية، مثل بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم المباشر،

والتي سمحت للمستخدمين بإجراء عمليات شراء إلكترونية دون الحاجة إلى استخدام النقد التقليدي. تلا ذلك تطور الشيكات الإلكترونية، التي حلت محل الشيكات الورقية وساهمت في تسريع عمليات الدفع وتحسين الأمان المالي.

كما أدى انتشار الإنترنت والتجارة الإلكترونية إلى ظهور **النقد الإلكتروني** مثل المحافظ الرقمية، والتي تسمح للمستخدمين بإجراء المعاملات عبر الإنترنت بسهولة وأمان، حيث أصبحت خدمات مثل **Google Pay**, **Apple Pay**, **PayPal**، من الأدوات الشائعة في الدفع الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، شهد العالم في السنوات الأخيرة تطور العملات الرقمية المشفرة مثل **البيتكوين**، والتي تقدم نموذجاً جيداً لأنظمة الدفع اللامركزية.

وبهذا، يمكن القول إن أنظمة الدفع قد مرت بمراحل متعددة، من **المقايسة إلى النقد المعنوية**، ثم **النقد الورقية**، وأخيراً وسائل **الدفع الرقمية الحالية**، مما يعكس تطور احتياجات المجتمع وتحسين التقنيات المالية التي تسهل العمليات التجارية والمصرفية بشكل أكثر أماناً وكفاءة.¹

الفرع الثاني: تعريف الدفع الإلكتروني

يُعرف الدفع الإلكتروني بأنه نظام يمكن الأفراد والشركات من إجراء معاملات مالية عبر الإنترن特، مما يسمح بشراء السلع والخدمات، دفع الفواتير، وتحويل الأموال دون الحاجة إلى التعامل النقدي التقليدي. يتم ذلك من خلال استخدام بطاقات الائتمان، المحافظ الرقمية، أو أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول. تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني أدوات لتسهيل وتيسير المعاملات التجارية، حيث تشهد اليوم تراجعاً في استخدام النقد الورقية وحلول وسائل الدفع الإلكترونية مطهاً نظراً للامتيازات التي توفرها من السرعة والسهولة والأمان.

كما يعرف أيضاً بـ **وسائل الدفع الإلكتروني** هي أنظمة مالية تتبع للأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنرت أو **الأجهزة الإلكترونية** دون الحاجة إلى التعامل المباشر بالنقد الورقي أو الشيكات التقليدية. تعتمد هذه الوسائل على تقنيات رقمية متطرورة لتسهيل عمليات الدفع وتحسين سرعة وأمان المعاملات المالية?

شحن الرصيد عبر الإنترنرت يشير إلى عملية إضافة رصيد مالي إلى حسابات المستخدمين على شبكات الاتصالات أو خدمات الإنترنرت باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية. تتيح هذه العملية للمستخدمين تعبئة رصيد هواتفهم المحمولة أو حساباتهم على الإنترنرت بسهولة وسرعة، دون الحاجة إلى زيارة نقاط البيع التقليدية.

يعتبر الدفع الإلكتروني وشحن الرصيد عبر الإنترنرت من الركائز الأساسية للتجارة الإلكترونية، حيث يسهمان في تسهيل المعاملات المالية، زيادة الكفاءة، وتوسيع نطاق الوصول إلى الأسواق العالمية. كما يعززان من الشمول المالي، حيث يمكن للأفراد في المناطق النائية أو ذات الدخل المحدود الاستفادة من هذه الخدمات. مع ذلك، يواجه الدفع الإلكتروني تحديات تتعلق بالأمن، حماية

¹ جودي، ن، وصبيحي، ز. (2020). دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية: دراسة حالة بنك السلام فرع ورقلة. [مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرادي]. ص. 2-3. مستودع جامعة ورقلة.

² بوبل، م، س. (2023). وسائل الدفع الإلكترونية بار سعد. ص(1-6)

البيانات، والامتثال للتشريعات المحلية والدولية. لذلك، من الضروري تبني تقنيات تشفير متقدمة، تحديث مستمر للبنية التحتية، وتنوعية المستخدمين لضمان استخدام آمن وفعال لهذه الخدمات¹.

الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

شهد العالم تطوراً هائلاً في وسائل الدفع الإلكتروني، حيث أصبحت المعاملات المالية أكثر سرعة وأماناً، مما أدى إلى تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز الشمول المالي عالمياً.

1. البطاقات البنكية (Bank Cards)

تُعد البطاقات البنكية من أكثر وسائل الدفع الإلكتروني انتشاراً نظراً لسهولتها وأمانها، حيث تطورت بشكل كبير من بطاقات الشريط المغناطيسي التقليدية المستخدمة في أجهزة الصراف الآلي (ATM)، لتصبح بطاقات ذكية تحتوي على رقاقة إلكترونية تتاح تخزين بيانات المستخدم بشكل آمن.

تُستخدم البطاقات البنكية على نطاق واسع لإتمام عمليات الشراء سواء في المتاجر التقليدية أو عبر الإنترنت، كما يمكن استخدامها لسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي أو لإجراء تحويلات مالية بين الحسابات المصرفية. وفقاً للتشريعات الفرنسية، تُعرف البطاقات البنكية بأنها أدوات مالية تتيح لحامليها الوصول إلى أمواله وتتنفيذ المدفوعات، بشرط أن تصدرها مؤسسة مالية مرخصة مثل البنوك أو مؤسسات البريد².

2. البطاقات الذكية (Smart Cards) :

تمثل البطاقات الذكية ثورة في مجال الدفع الإلكتروني، حيث تم تصميمها للتحسين الأمان والموثوقية في العمليات المالية. تتميز هذه البطاقات بوجود شريحة إلكترونية تحتوي على معالج بيانات، مما يسمح لها بتخزين معلومات حساسة مثل بيانات الحسابات المصرفية وكلمات المرور.

تُستخدم البطاقات الذكية في مجموعة متنوعة من التطبيقات، بما في ذلك الدفع في المتاجر، والتجارة الإلكترونية، وأنظمة النقل، وحتى في تأمين الوصول إلى المباني. إحدى ميزاتها هي قابليتها لإعادة الشحن، حيث يمكن لحامل البطاقة إيداع أموال إلكترونية فيها واستخدامها لإتمام عمليات الشراء أو الدفع عبر الإنترنت. كما تعتمد بعض البطاقات الذكية على تقنيات التعرف البيولوجي (BIOMETRICS) لضمان أمان إضافي، مثل استخدام بصمات الأصابع أو مسح قرحة العين للتحقق من هوية المستخدم قبل تنفيذ المعاملات المالية³.

¹ سلطاني ح. (2022). مفهوم الدفع الإلكتروني وافق تطويره في الجزائر. مجلة البحث والدراسات القانونية والسياسية، 11(2)، ص 209-221.

² Jeantin Michel et Le Cannu Paul, "Droit Commercial - Instruments De Paiement Et De Crédit -Entreprise Difficulté -", 5^e Edition, Précis Dalloz, Paris, 1999, p 2.

³ مدحت صادق: أدوات وتقنيات مصرفيّة، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة، 2001، ص [291-292].

3. النقود الإلكترونية(E-money)

تشير النقود الإلكترونية إلى قيمة نقدية محفوظة في وسیط إلكتروني، مثل بطاقة الدفع الذكية أو البرامج الإلكترونية، وتستخدم كوسيلة للدفع بديلة عن النقود الورقية والمعدنية.

أهم التعريفات الرسمية¹:

1. **بنك التسويات الدولية**: النقود الإلكترونية هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك.
2. **المفوضية الأوروبية**: النقود الإلكترونية هي قيمة نقدية مخزنة إلكترونیاً على وسیلة إلكترونية، تُستخدم كبديل عن النقود النقدية والورقية في عمليات الدفع.
3. **البنك المركزي الأوروبي**: تعتبر النقود الإلكترونية مخزوناً إلكترونیاً لقيمة نقدية، يمكن استخدامها في السحب النقدي أو تسوية المدفوعات، دون الحاجة إلى حساب بنكي عند إجراء المعاملة.

هناك نوعان أساسيان من النقود الإلكترونية :

1. **البطاقات الذكية**: (Smart Cards) :
 - بطاقات بشرىحة ظاهرة: تحوي معلومات المستخدم ويمكن قراءتها عبر أجهزة خاصة.²
 - بطاقات بشرىحة مخفية: تكون مدمجة في البطاقة البلاستيكية ولا يمكن رؤيتها.
2. **برامج الدفع الإلكترونية**: (Software-based products):
 - نوع محمول: جهاز إلكتروني يحمل برمجيات تخزين الوحدات النقدية الإلكترونية.
 - نوع برمجي: برنامج يتم تحميله على الكمبيوتر الشخصي ويُستخدم في التسوق عبر الإنترنت.³

¹ محمد شايب، تأثير النقود الإلكترونية على دور البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية، بحث مقدم للملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الاقراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، الجزائر، 2012، ص.8.

² محمد حسين منصور، المسئولية العقابية الإلكترونية، الخط العقدي الإلكتروني، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، منشورات أكاديمية شرطة بيبي، 2003، ص.313.

³ منير محمد الجنبي، ممدوح محمد الجنبي، (البنوك الإلكترونية)، دار الفكر، 2005، ص.12.

4. المحافظ الإلكترونية (E-wallets)

تعتبر المحافظ الإلكترونية من أكثر الوسائل الحديثة شيوعاً في عمليات الدفع الرقمي، حيث تُستخدم لتخزين المعلومات المالية وإجراء المدفوعات بطريقة آمنة. تتيح هذه المحافظ للمستخدمين الاحتفاظ ببيانات بطاقاتهم البنكية وإجراء عمليات الدفع بسهولة عبر الإنترنت أو باستخدام الهاتف الذكي.¹

من أهم ميزات المحافظ الإلكترونية سرعتها وأمانها العالي، حيث تعتمد على تقنيات التشفير المتقدمة لضمان عدم اختراق بيانات المستخدمين. كما أن العديد من المحافظ الرقمية تقدم برامج مكافآت واسترداد نقد (Cashback Rewards) لتحسين المستخدمين على استخدام هذه الوسيلة في عمليات الشراء.²

5. الشيك الإلكتروني (E-checks)

تُعد الشيكات الإلكترونية امتداداً للشيكات الورقية التقليدية، حيث يتم استخدامها في المدفوعات الرقمية عبر البريد الإلكتروني. تحتوي هذه الشيكات على جميع المعلومات الأساسية مثل اسم المصدر، المستفيد، المبلغ، والتواقيع الرقمي، مما يجعلها وسيلة دفع آمنة وموثوقة.

أحد أهم مزايا الشيكات الإلكترونية هو قدرتها على تسريع عملية الدفع مقارنة بالشيكات الورقية، حيث لا تتطلب إجراءات المصادقة التقليدية التي تستغرق وقتاً طويلاً. بالإضافة إلى ذلك، توفر هذه الشيكات مستوى عالٍ من الأمان، حيث يتم استخدام التشفير لحماية بيانات المعاملات من الاختراق.³

6. التحويلات المالية الإلكترونية (EFT - Electronic Funds Transfers)

تُعد التحويلات المالية الإلكترونية من الوسائل الحديثة التي تعتمد其 المصارف لتسريع وتسوية المدفوعات بين الحسابات المصرفية، مما يسهم في تقليل الاعتماد على الطرق التقليدية. ويعتمد هذا النظام على شبكات إلكترونية متقدمة تشمل الحاسبات المالية والأقمار الصناعية، مما يسمح للبنوك بإجراء المعاملات بسرعة وكفاءة، سواء على المستوى المحلي أو الدولي. كما تتيح هذه التقنية للعملاء تنفيذ عمليات الدفع من خلال نماذج إلكترونية موقعة رقمياً، مما يوفر مرونة في جولة التحويلات وفق احتياجاتهم، سواء يومياً، أسبوعياً، أو شهرياً. إضافة إلى ذلك، تتميز التحويلات المالية الإلكترونية بمستوى عالٍ من الأمان، حيث يتم تنفيذها عبر أنظمة مصرافية مؤتمنة دون الحاجة إلى وسطاء، مما يقلل من الأخطاء ويضمّن موثوقية العمليات المالية. نتيجة لذلك، أصبحت هذه التقنية حلّاً رئيسياً لتعزيز كفاءة الخدمات المصرفية، من خلال تقليل فترات التسوية، تحسين سرعة المعاملات، وتعزيز استقرار الأنظمة المالية العالمية.⁴

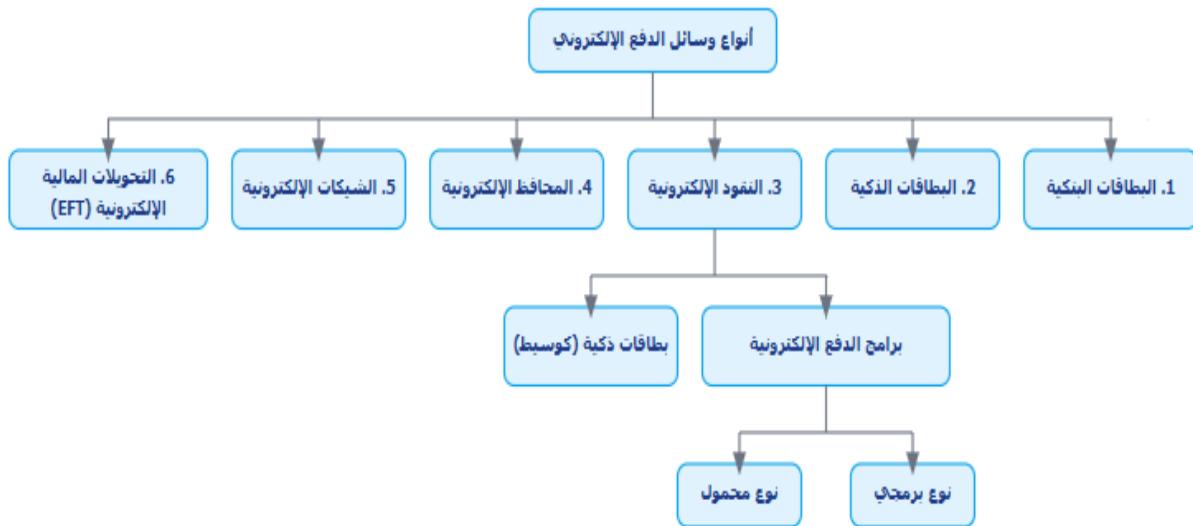
¹ حجازي بيومي عبد الفتاح: النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، الجزء الأول، ط 1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003، ص 296.

² غنام شريف محمد: "محفظة النقود الإلكترونية"، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص 12.

³ الرومي محمد أمين: التعامل الإلكتروني عبر الانترنت، ط 1، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004، ص 141.

⁴ زيدان محمد: دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحه والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسويق، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص 71.

الشكل 1 : وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من اعداد الطالبين اعتماداً على المعلومات السابقة

المطلب الثاني: تقييم الدفع الإلكتروني

وفي هذا المطلب سنتناول مزايا الدفع الإلكتروني وكذا عيوبه والتي سنذكرها باختصار كما يلي:

الفرع الأول: مزايا الدفع الإلكتروني

- السرعة والراحة:** يتيح الدفع الإلكتروني إجراء المعاملات المالية بسرعة وسهولة، مما يوفر الوقت والجهد للمستخدمين. يمكن إجراء المدفوعات في أي وقت ومن أي مكان، مما يعزز من راحة المستخدمين.
- الأمان:** تستخدم أنظمة الدفع الإلكتروني تقنيات تشفير متقدمة لضمان سرية وأمان المعلومات المالية، مما يقلل من مخاطر الاحتيال والسرقة. تساهم هذه التقنيات في حماية البيانات الشخصية والمالية للمستخدمين.
- التكلفة المنخفضة:** قد تكون المعاملات الإلكترونية أقل تكلفة مقارنة بالطرق التقليدية، حيث تقلل من الحاجة إلى التعامل مع النقود الورقية وتکاليف المعاملات البنكية التقليدية. يسهم ذلك في تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية.
- التنوع والمورونة:** توفر أنظمة الدفع الإلكتروني خيارات متعددة للدفع، مثل بطاقات الائتمان، المحافظ الرقمية، والدفع عبر الهاتف المحمول، مما يتيح للمستخدمين اختيار الطريقة الأنسب لهم.

5. التوسيع الجغرافي: تسهل المعاملات الإلكترونية الوصول إلى أسواق جديدة، حيث يمكن للمستخدمين من مختلف أنحاء العالم إجراء عمليات شراء ودفع بسهولة¹.

الفرع الثاني: عيوب الدفع الإلكتروني

1. المخاطر الأمنية: على الرغم من تقنيات الأمان المتقدمة، إلا أن هناك دائماً خطر من الهجمات الإلكترونية والاحتيال، مما يتطلب من المستخدمين اتخاذ احتياطات إضافية. قد يتعرض المستخدمون لسرقة بياناتهم الشخصية والمالية إذا لم يتخذوا التدابير الأمنية الازمة.

2. الاعتماد على التكنولوجيا: تعتمد المعاملات الإلكترونية بشكل كبير على البنية التحتية التكنولوجية، مما يجعلها عرضة للتقطيعات التقنية أو انقطاع الخدمة. قد تؤدي الأخطاء التقنية إلى تعطيل العمليات المالية وتأخير المعاملات.

3. الرسوم والتكاليف: قد تفرض بعض أنظمة الدفع الإلكتروني رسوماً على المعاملات، مما قد يزيد من تكاليف العمليات المالية للمستخدمين.

4. القيود الجغرافية: قد تواجه بعض البلدان تحديات في تبني أنظمة الدفع الإلكترونية بسبب القيود التنظيمية أو نقص البنية التحتية الازمة.

5. الخصوصية: قد تثير المعاملات الإلكترونية مخاوف بشأن جمع واستخدام البيانات الشخصية للمستخدمين، مما يتطلب من الشركات الالتزام بسياسات خصوصية صارمة. يجب على المؤسسات المالية ضمان حماية بيانات المستخدمين والامتثال للتشريعات المتعلقة بالخصوصية.²

¹ عmad al-din b. & Hoorieh t. (2019). وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تعزيز التجارة الإلكترونية. مجلة القانون والتنمية المحلية, 1(2), ص 123-134.

² عmad al-din b. & Hoorieh t. (2019). نفس المصدر السابق ص 123-134.

المبحث الثاني: الدفع الإلكتروني في الجزائر

بعد استعراض المفاهيم النظرية الأساسية للدفع الإلكتروني في المبحث الأول، ينتقل هذا المبحث لتسليط الضوء على واقع هذه التقنية في السياق الجزائري. فمع تسارع وتيرة التحول الرقمي عالمياً، تسعى الجزائر بدورها إلى تطوير منظومتها المالية والمصرفية وتبني الطول الرقمي. يهدف هذا البحث إلى استكشاف أنواع وسائل الدفع الإلكتروني المتاحة فعلياً في السوق الجزائرية، وطرق شحن الرصيد عبر الإنترنت، مع الوفوف عند أبرز التحديات التي تواجه انتشارها واقتراح بعض الحلول الممكنة لتجاوزها.

المطلب الأول: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

مع تطور المجال الرقمي، أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني ضرورية في الجزائر، مما يسهل المعاملات ويقلل الاعتماد على النقد. يشمل ذلك البطاقات المصرفية، الدفع عبر الهاتف. كما تتنوع طرق شحن الرصيد عبر الإنترنت، مما يعزز الشمول المالي ويدعم التجارة الإلكترونية. يتناول هذا المطلب أبرز هذه الوسائل وطرق شحن الرصيد المتاحة.

الفرع الأول: أنواع تطبيقات ووسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر

شهدت الجزائر خلال السنوات الأخيرة تطوراً ملحوظاً في قطاع الدفع الإلكتروني، وذلك استجابةً للتحولات العالمية نحو رقمنة المعاملات المالية، وتعزيز الشمول المالي، وتقليل الاعتماد على النقد الورقي. يهدف هذا التطور إلى تحقيق مزيد من الأمان، السرعة، والشفافية في العمليات المالية، إضافةً إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية لشرائح واسعة من المجتمع، بما في ذلك الأفراد غير المتعاملين مع البنوك. تشمل وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر **البطاقات المصرفية، المحافظ الإلكترونية، التحويلات المصرفية، الدفع عبر QR Code، الشيكولات الإلكترونية، الفواتير الإلكترونية، والعملات الرقمية**. فيما يلي تحليل مفصل لهذه الوسائل، مدعوماً بالمصادر الأكademie التي توثق هذه المعلومات.

جدول 1 : مواقع وتطبيقات داعمة للدفع الإلكتروني في الجزائر

| الموقع الإلكتروني | معلومات حول الموقع أو التطبيق | الموقع أو التطبيق |
|-------------------------|--|-------------------|
| تحميل من متجر playstore | تطبيق إلكتروني يسمح بالاستخدام والكشف عن الرصيد وإجراء عمليات الدفع عبر الإنترنت باستخدام البطاقة الذهبية. يوفر أيضاً إمكانية تحويل الأموال بين الحسابات البريدية. | baridimob |
| تحميل من متجر playstore | تطبيق توصيل يسمح بشراء الطلبات والمنتجات من خلال الدفع الإلكتروني، بما في ذلك الدفع عبر البطاقة الذهبية والدفع عند الاستلام. | yassir express |

الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني

| | | |
|---|--|------------------------------------|
| https://www.eshop.dz | هو عبارة عن موقع للتجارة الإلكترونية أطلق في 2018، متخصص في المنتجات التكنولوجية والالكترونية، ويتاح الدفع الإلكتروني. | eshopdz |
| https://www.jumia.dz | منصة تجارة إلكترونية تقدم مجموعة واسعة من المنتجات، مع خيارات الدفع الإلكتروني والدفع عند الاستلام. | jumia |
| https://www.algeriemarket.dz | هو موقع تجارة عامة متخصص في بيع التجزئة، أُطلق في 2016، يوفر الدفع عند الاستلام ويعمل على تطوير حلول دفع إلكترونية. | algeriEmarket |
| https://www.poste.dz | هي خدمة تابعة لبريد الجزائر، توفر إمكانية دفع الفواتير وتحويل الأموال عبر الإنترنت باستخدام البطاقة الذهبية. | edahabia |
| تحميل من متجر playstore | تطبيق محي للدفع الإلكتروني يتيح للمستخدمين إمكانية دفع الفواتير وتحويل الأموال والشراء عبر الإنترنت، ويعتبر بديلاً للبطاقة الذهبية. | cashi |
| https://www.satimpay.dz | هو تطبيق دفع إلكتروني تابع لشركة SATIM، يتيح للمستخدمين إمكانية الدفع عبر الإنترنت باستخدام البطاقة البنكية CIB، وي العمل على تسهيل عمليات الدفع للتجارة الإلكترونية. | Satimpay |
| https://www.algerietelecom.dz/en | توفر اتصالات الجزائر خدمات الإنترنت والدفع الإلكتروني لفواتير الهاتف الثابت والإنترنت عبر منصتها الإلكترونية، مما يسهل على المستخدمين إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت. | Algerie telecom |
| https://bitakati.dz/fr | تُصدرها البنوك الجزائرية للمواطنين والمؤسسات، وُتستخدم في المعاملات المحلية، الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت، وتُسديد الفواتير عبر بوابات الدفع الرقمية. تمثل هذه البطاقة العمود الفقري لنظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، نظرًا لارتباطها المباشر بالحسابات | بطاقة CIB (Carte Interbancaire) |

الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني

| | | |
|--|--|--|
| | المصرفية وقولها الواسع في أغلب المتاجر ومنافذ البيع. | |
|--|--|--|

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مجموعة من المواقع الالكترونية

المطلب الثاني : طرق شحن الرصيد عبر الانترنت في الجزائر

في هذا المطلب سنبين طرق شحن الرصيد عبر الانترنت في الجزائر من خلال الجدول التالي:

جدول 2 : طرق شحن الرصيد عبر الانترنت والوسائل المتاحة في الجزائر

| الفئة | التفاصيل |
|---|---|
| شحن الرصيد عبر المواقع الرسمية | تقدم شركات الاتصالات (موبيليس، أوريديو، جازي) خدمات شحن الرصيد عبر مواقعها الرسمية، حيث يدخل المستخدم رقم الهاتف والمبلغ المطلوب، ثم يختار وسيلة الدفع الإلكترونية. هذه الطريقة سهلة ومتاحة، لكنها تتطلب اتصالاً جيداً بالإنترنت. |
| شحن الرصيد عبر التطبيقات الرسمية | طورت شركات الاتصالات تطبيقات خاصة (مثل Djezzy ، My Ooredoo ، My Mobilis) تمكن المستخدمين من شحن رصيدهم بسرعة عبر الهاتف الذكي. رغم سهولة الاستخدام، قد تتأثر بجودة الاتصال وتواجه بعض المشكلات التقنية. |
| شحن الرصيد باستخدام البطاقة الذهبية عبر BaridiMob | يمكن لحاملي البطاقة الذهبية شحن رصيدهم عبر تطبيق BaridiMob أو الموقع الرسمي لبريد الجزائر. تتميز هذه الطريقة بالسرعة والأمان، لكنها قد تواجه تحديات في التفعيل أو مشكلات تقنية أثناء الاستخدام. |
| شحن الرصيد عبر أجهزة الصراف الآلي(ATM) | يمكن للمستخدمين التوجه إلى أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنوك توفر خدمة شحن الرصيد، مثل بنك BNP Paribas بالشراكة مع أوريديو. توفر هذه الطريقة إمكانية الشحن بسهولة، لكنها تتطلب التوجه إلى أقرب صراف آلي. |
| شحن الرصيد عبر نقاط البيع(POS) | توفر بعض المحلات التجارية والموزعين المعتمدين نقاط بيع مجهزة بأجهزة POS (التي تسمح بشحن الرصيد مباشرة عبر الدفع الإلكتروني). هذه الطريقة منتشرة وسهلة لكنها قد تفرض رسوماً إضافية. |
| شحن الرصيد عبر المواقع والتطبيقات الدولية | هناك موقع وتطبيقات دولية مثل Ding.com و Recharge.com تتيح شحن الرصيد لمتعاملين الاتصالات في الجزائر. هذه الطريقة مفيدة خاصة للمغتربين الذين يريدون شحن الرصيد لعائلاتهم في الجزائر. |

الفصل الأول: الإطار النظري للدفع الإلكتروني

| التفاصيل | الفئة |
|--|---|
| نتيج شركات الاتصالات إمكانية تحويل الرصيد بين المشتركين، وهي طريقة مناسبة للأشخاص الذين لا يملكون وسائل دفع إلكتروني، لكنها قد تكون مكلفة بسبب الرسوم المفروضة. | شحن الرصيد عن طريق تحويل الرصيد بين المشتركين |
| يمكن شراء بطاقات شحن مسبقة الدفع من محلات البيع المعتمدة، مثل بطاقات موبيليس وأوريدو وجاري، وإعادة شحن الرصيد باستخدام الرمز المطبوع عليها. هذه الطريقة قديمة لكنها لا تزال مستخدمة خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف الخدمات الإلكترونية. | شحن الرصيد باستخدام البطاقات المدفوعة مسبقاً |

المصدر: من اعداد الطالبين إعتمادا على مجموعة من المراجع.

الخلاصة:

يُجسّد شحن الرصيد عبر الإنترن特 في الجزائر خطوة مهمة نحو التحول الرقمي، إذ يتيح للمستخدمين إتمام معاملاتهم المالية بسرعة وكفاءة، ويعزز من انتشار ثقافة التعاملات غير النقدية. وعلى الرغم من التحديات التي مازالت قائمة، فإن تضافر الجهد بين القطاعين الحكومي والخاص، إلى جانب تطوير البنية التحتية وإطلاق حملات توعوية، يمكن أن يحدث نقلة نوعية في انتشار هذه الخدمة ويسرع من وتيرة التحول الرقمي في البلاد.

المبحث الثالث: الدفع الإلكتروني كآلية لتعزيز الشمول المالي

بعد أن تم استعراض ماهية الدفع الإلكتروني وواقعه في الجزائر في المباحثين السابقين، يتجه هذا المبحث لربط هذه التقنية بأحد أهم الأهداف التنموية المعاصرة، وهو الشمول المالي، الذي لم يعد ينطوي إليه كهدف ثانوي بل كركيزة أساسية لتحقيق النمو الاقتصادي المستدام، والحد من الفقر، وتعزيز الاستقرار الاجتماعي. وفي عصر يتسم بالرقمنة المتزايدة، تبرز وسائل الدفع الإلكتروني، التي تم تفصيلها سابقاً، كأداة محورية وقناة رئيسية لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتمكين شرائح أوسع من المجتمع، خاصة تلك التي ظلت مهمشة أو مستبعدة من النظام المالي التقليدي.

يهدف هذا المبحث إلى تطيل العلاقة التكاملية بين الدفع الإلكتروني والشمول المالي، من خلال استكشاف الإطار المفاهيمي للشمول المالي وكيفية مساهمة الدفع الإلكتروني في تحقيقه (المطلب الأول)، ثم ينتقل إلى تقييم واقع الشمول المالي في السياق الجزائري، ورصد الجهود المبذولة لتعزيزه بالاعتماد على الأدوات الرقمية، والتحديات التي لا تزال تواجه هذا المسار (المطلب الثاني).

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للشمول المالي وعلاقته بالدفع الإلكتروني

لفهم كيف يمكن للدفع الإلكتروني أن يكون محركاً للشمول المالي، من الضروري أولاً تحديد مفهوم الشمول المالي وأبعاده، ثم تطيل الآليات التي من خلالها تعمل وسائل الدفع الرقمية كبوابة لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها.

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي وأبعاده وأهميته

حظي مفهوم الشمول المالي (Financial Inclusion) باهتمام عالمي متزايد من قبل الحكومات، والمؤسسات المالية الدولية، والباحثين، خاصة في أعقاب الأزمات المالية التي كشفت عن هشاشة الأنظمة المالية وأهمية توسيع قاعدة المعاملين معها.

- **تعريف الشمول المالي:** يُعرف الشمول المالي بشكل عام بأنه "إتاحة واستخدام الخدمات المالية الرسمية (مثل الحسابات، المدخرات، الائتمان، التأمين، المدفوعات) لجميع شرائح المجتمع، أفراداً ومؤسسات، بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفض والمهمشة، بتكلفة معقولة وبطريقة مستدامة ومسؤوله".¹ يتجاوز المفهوم مجرد فتح حساب بنكي ليشمل الاستخدام الفعلي والمنتظم للخدمات المالية لتلبية الاحتياجات الحياتية والنشاط الاقتصادي.
- **أبعاد الشمول المالي:** يتضمن الشمول المالي عادة ثلاثة أبعاد رئيسية?²
 - **الوصول (Access):** مدى سهولة وصول الأفراد والشركات إلى نقاط تقديم الخدمات المالية (فروع بنكية، أجهزة صراف آلي، وكلاع، منصات رقمية) وتوفير المنتجات المالية المناسبة.
 - **الاستخدام (Usage):** مدى استخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية بشكل منظم وفعال (عدد المعاملات، حجم

¹ حدو، أمال. (2023). الشمول المالي والدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا دراسة تحليلية. مجلة دراسات اقتصادية، 17 (1)، ص. 233 .

² الشحات، نظير رياض محمد وأبيو الديار، محمد عبد العزيز السيد. (2023). تأثير الشمول المالي على الربحية دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، 4(2)، الجزء الثالث، ص.870-871 .

المدخرات، الحصول على الائتمان).

- **الجودة (Quality):** مدى ملاءمة الخدمات المالية لاحتياجات المستخدمين، وتقديمها بشفافية، وبتكلفة معقولة، مع ضمان حماية المستهلك وتوفير التغليف المالي.
- **أهمية الشمول المالي:** تكمن أهميته في كونه محركاً للتنمية المستدامة، حيث يساهم في¹:
 - **الحد من الفقر:** تمكين الأفراد من إدارة أموالهم، الادخار لمواجهة الصدمات، والاستثمار في التعليم والصحة.
 - **دعم النمو الاقتصادي:** زيادة التعبئة الادخارية، تسهيل تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة، ودمج الاقتصاد غير الرسمي.
 - **تحقيق الاستقرار المالي:** توسيع قاعدة الودائع وتتوسيع مصادر التمويل للبنوك.
 - **تمكين الفئات المهمشة:** تعزيز الدور الاقتصادي للنساء والشباب وسكان المناطق الريفية.

الفرع الثاني: دور الدفع الإلكتروني كبوابة للشمول المالي

تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني، التي تم تناول أنواعها ومزاياها في المبحث الأول، بمثابة حجر الزاوية في استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في العصر الرقمي. فهي تعمل كبوابة تمكّن الأفراد والشركات، وخاصة غير المتعاملين مع البنوك أو الذين يواجهون صعوبة في الوصول للخدمات التقليدية، من الدخول إلى النظام المالي الرسمي. يتجلّى هذا الدور من خلال الآليات التالية²:

- **تجاوز الحاجز الجغرافيّة:** يتيح طول الدفع عبر الهاتف المحمول والمحافظ الإلكترونية الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة للتنقل إلى فروع بنكية قد تكون بعيدة أو غير متوفّرة، خاصة في المناطق الريفية والنائية.
- **خفض تكاليف المعاملات:** تقلّل التكنولوجيا الرقمية بشكل كبير من تكلفة إجراء المعاملات المالية مقارنة بالفنون التقليدية (مثل تكاليف إنشاء وصيانة الفروع، تكلفة طباعة وإدارة النقد)، مما يجعل الخدمات في متناول الفئات ذات الدخل المحدود.
- **تسهيل الحصول على الخدمات الأساسية:** يوفر الدفع الإلكتروني طرقاً أسهل وأسرع لدفع الفواتير (كهرباء، ماء، اتصالات)، استقبال الأجرور أو المساعدات الحكومية، وإرسال واستقبال التحويلات المالية، مما يحسن الإدارة المالية اليومية للأفراد.
- **بناء سجل مالي رقمي:** يتيح الاستخدام المنتظم للمدفوعات الرقمية للأفراد والمشاريع الصغيرة بناء تاريخ للمعاملات يمكن استخدامه لاحقاً للحصول على خدمات مالية أخرى كالائتمان أو التأمين من المؤسسات الرسمية.
- **تحفيز الابتكار في الخدمات المالية:** يشجع انتشار البنية التحتية للدفع الإلكتروني على ظهور مقدمي خدمات مالية جدد (Fintech) وتطوير منتجات مبتكرة مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات الفئات المستبعدة مالياً (مثل القروض الصغيرة الرقمية، برامج الادخار المرنة).

¹ معتوق، سمير محمود؛ علي، إيمان حسن؛ وأحمد، هناء محمود سيد. (2023). الشمول المالي. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 35(عدد متخصص في العلوم الاقتصادية)، ص. 86-88.

² زناسني، المهدي ودائري، محمد نور الإسلام. (2024). دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي. منكراً ماستر، جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب، ص. 17-18.

- زيادة الشفافية وتقليل مخاطر الاقتصاد غير الرسمي: تساهم المعاملات الإلكترونية في زيادة الشفافية وتقليل الاعتماد على النقد، مما يساعد في الحد من مخاطر الفساد وغسيل الأموال ودمج جزء من الاقتصاد غير الرسمي في المنظومة الرسمية.

لذلك، يُعد تطوير منظومة دفع إلكتروني شاملة، آمنة، ومتاحة للجميع، مع إطار تنظيمي ملائم وثقافة مالية رقمية داعمة، شرطاً أساسياً لتسريع وتيرة الشمول المالي وتحقيق أهدافه التنموية.

الفرع الثالث: أثر الدفع الإلكتروني على تعزيز الشمول المالي

إن الدور الذي يلعبه الدفع الإلكتروني كبوابة للشمول المالي لا يقتصر على مجرد إتاحة الوصول، بل يمتد ليحدث آثاراً إيجابية ملموسة على مختلف جوانب حياة الأفراد والمجتمع والاقتصاد ككل، مما يعزز من تحقيق أهداف الشمول المالي بشكل فعال. تتخطى أبرز هذه الآثار فيما يلي:

- توسيع الوصول المالي للفئات المستبعدة تقليبياً:** يساهم الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تمكين النساء، سكان المناطق الريفية، والقراء، وذوي الدخل المحدود¹. فمن خلال توفير وسيلة سهلة ومنخفضة التكلفة لإدارة الأموال، استقبال المدفوعات (مثل المساعدات الاجتماعية أو التحويلات من الأقارب)، وإجراء المعاملات الأساسية²، يمنحهم الدفع الإلكتروني درجة أكبر من الاستقلالية المالية والقدرة على المشاركة في النشاط الاقتصادي.
- تسهيل نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة:** يعتبر الوصول المحدود للخدمات المالية أحد أكبر العوائق أمام نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة. يوفر الدفع الإلكتروني لهذه المشاريع أدوات لقبول المدفوعات من العملاء بتكلفة أقل وبفاءة أعلى³ وإدارة تدفقاتها النقدية بشكل أفضل، وبناء سجل مالي يمكن أن يسهل حصولها على الائتمان لاحقاً، مما يدعم نموها واستدامتها⁴.
- تضليل حجم المعاملات في الاقتصاد غير الرسمي:** في العديد من الدول النامية، يمثل الاقتصاد غير الرسمي نسبة كبيرة من النشاط الاقتصادي. يساعد الدفع الإلكتروني على إدماج جزء من هذا الاقتصاد في المنظومة الرسمية من خلال تشجيع المعاملات الرقمية المسجلة بدلاً من النقد⁵، مما يزيد من الشفافية، ويسهل على الحكومات تحصيل الضرائب، ويوفر حماية أفضل للعاملين في هذا القطاع.
- تعزيز الكفاءة الاقتصادية وخفض التكاليف:** يقال التحول نحو الدفع الإلكتروني من التكاليف المرتبطة بإدارة النقد (الطباعة، النقل، التأمين، الحماية)، ويزيد من سرعة دوران الأموال في الاقتصاد، ويحسن كفاءة تخصيص الموارد⁶، مما

¹ عطية، أشرف إبراهيم. (2021). تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات عرض لتجربة الشمول المالي في مصر. المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، 2(2)، ص. 388-387.

² جيالة، أيمن وفكار، إسكندر. (2022). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، ص. 38.

³ جيالة، أيمن وفكار، إسكندر. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 39.

⁴ معنوق، سهير محمود؛ علي، إيمان حسن؛ وأحمد، هناء محمود سيد. (2023). نفس المصدر السابق، ص. 87.

⁵ عطية، أشرف إبراهيم. (2021). نفس المصدر السابق، ص. 381.

⁶ زناسني، المهدى ودانري، محمد نور الإسلام. (2024). نفس المصدر السابق، ص. 18.

- ينعكس إيجاباً على النمو الاقتصادي الكلي.
- زيادة الاستقرار المالي: من خلال توسيع قاعدة المتعاملين مع النظام المالي الرسمي وزيادة حجم الودائع الرقمية، يساهم الدفع الإلكتروني في تعزيز استقرار القطاع المالي وزيادة قدرته على مواجهة الصدمات.¹ كما أن شفافية المعاملات الرقمية تساعد في مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - تحسين وصول الخدمات الحكومية: يتبع الدفع الإلكتروني للحكومات توزيع المساعدات الاجتماعية والأجور والمعاشات بشكل أكثر كفاءة وشفافية وأماناً²، ويقلل من فرص الفساد والتسلب، ويضمن وصول الدعم إلى مستحقيه بشكل مباشر. لذلك، يُعد تطوير منظومة دفع إلكتروني شاملة، آمنة، ومتاحة للجميع، مع إطار تنظيمي ملائم وثقافة مالية رقمية داعمة، شرطاً أساسياً ليس فقط لفتح الباب أمام الشمول المالي، بل أيضاً لتحقيق آثاره الإيجابية العميقة على التنمية الاقتصادية والاجتماعية المستدامة.

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر وجهود تعزيزه عبر الدفع الإلكتروني

بعد فهم العلاقة النظرية بين الدفع الإلكتروني والشمول المالي، ينتقل هذا المطلب لتحليل الوضع الفعلي للشمول المالي في الجزائر، والتحديات التي تواجهه، والجهود المبذولة، لا سيما من خلال الاستفادة من تقنيات الدفع الرقمي، لتعزيز وصول واستخدام الخدمات المالية.

الفرع الأول: مؤشرات الشمول المالي في الجزائر والتحديات الرئيسية

على الرغم من الجهود المبذولة، لا يزال مستوى الشمول المالي في الجزائر يواجه تحديات ويشير تبليغاً في مؤشراته المختلفة مقارنة ببعض الدول الأخرى.

- مؤشرات الوصول والاستخدام:**
 - ملكية الحسابات:** شهدت نسبة ملكية الحسابات (سواء بنكية أو بريدية) ارتفاعاً ملحوظاً في السنوات الأخيرة، خاصة مع تعميم استخدام بطاقة "الذهبية" المرتبطة بالحسابات البريدية الجارية (CCP) والتي تجاوز عددها 10 ملايين بطاقة³. ومع ذلك، تشير بيانات دولية إلى أن نسبة البالغين الذين يمتلكون حساباً لدى مؤسسة مالية رسمية قد لا تزال دون المتوسط العالمي أو الإقليمي، مع وجود فجوة بين الرجال والنساء.
 - نقط الوصول:** يوجد توسيع في شبكة الفروع البنكية والبريدية والموزعات الآلية للنقد، (DAB/GAB) لكن

¹ حدو، أمال. (2023). نفس المصدر السابق، ص. 234

² زناسني، المهدى ودانري، محمد نور الإسلام. (2024). نفس المصدر السابق، ص. 18.

³ جبلة، أيمن وتقار، إسكندر. (2022). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. منكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، ص. 78.

- الكثافة المصرفية (عدد نقاط الوصول لكل 100 ألف بالغ) قد تظل منخفضة نسبياً، خاصة خارج المدن الكبرى.¹
- استخدام المدفوعات الرقمية: على الرغم من النمو الملحوظ في عدد وقيمة المعاملات عبر أجهزة الدفع الإلكترونية (TPE) والدفع عبر الإنترنت والهاتف المحمول (كما تم توضيحيه في المبحث الثاني وفي دراسة الحالات بالفصل الثاني)، إلا أن حجم هذه المعاملات لا يزال متواضعاً مقارنة بحجم الاقتصاد الكلي وهيمنة التعامل النقدي.²
 - التحديات الرئيسية:
 - هيمنة التعامل النقدي: لا يزال المجتمع الجزائري يعتمد بشكل كبير على النقد في المعاملات اليومية، مدفوعاً بعوامل ثقافية وتاريخية، بالإضافة إلى حجم الاقتصاد غير الرسمي.³
 - ضعف الثقافة المالية والرقمية: يعني جزء من السكان من نقص الوعي بأهمية الخدمات المالية الرسمية ومزايا الأدوات الرقمية، بالإضافة إلى ضعف المهارات الضرورية لاستخدامها بفعالية وأمان.⁴
 - محدودية الثقة: لا تزال هناك مخاوف لدى البعض بشأن أمان المعاملات الإلكترونية، حماية البيانات الشخصية، أو موثوقية الأنظمة الرقمية⁵ (الخوف من الأخطاء أو الأعطال).
 - قصور البنية التحتية: على الرغم من التطور، قد تواجه البنية التحتية للاتصالات والإنتernet تحديات في بعض المناطق، مما يؤثر على جودة وموثوقية الخدمات الرقمية. كما أن انتشار أجهزة الدفع الإلكترونية (TPE) لدى التجار لا يزال بحاجة إلى تسريع.⁶
 - عوائق إجرائية وتنظيمية: قد يواجه بعض الأفراد أو الشركات الصغيرة صعوبات في استيفاء متطلبات فتح الحسابات أو الحصول على وسائل الدفع.

الفرع الثاني: جهود ومبادرات تعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر

إدراكاً لأهمية الشمول المالي ودور الرقمنة، تبنت الجزائر مجموعة من الاستراتيجيات والمبادرات الهادفة إلى تطوير الخدمات المالية الرقمية وتوسيع نطاق الوصول إليها.

- الاستراتيجيات الوطنية: تم إطلاق استراتيجيات وطنية لتطوير الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي، تهدف إلى

¹ فرحول، ميلود. (2023). واقع الشمول المالي من منظور إمكانية الدفع الإلكتروني في الجزائر. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، 7(2)، ص-236-237.

² زقاري، ياسر وبوالهوشات، صهيب. (2022). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي. مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، ص.57-59 .

³ عطية، أشرف إبراهيم. (2021). تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات عرض لتجربة الشمول المالي في مصر. المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، 2(2)، ص. 381-382 .

⁴ جبالة، أيمن وفخار، إسكندر. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 90 .

⁵ زناسني، المهدى ودانري، محمد نور الإسلام. (2024). نفس المصدر السابق، ص. 12 .

⁶ جبالة، أيمن وفخار، إسكندر. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 85-88 .

- تحديث البنية التحتية، تحسين الإطار التنظيمي، ونشر الثقافة المالية الرقمية.¹
- **بور بنك الجزائر:** يلعب بنك الجزائر دوراً محورياً في تنظيم ومراقبة نظم الدفع، ووضع المعايير التقنية والأمنية، وتشجيع البنوك على تطوير الخدمات الرقمية، وإطلاق أنظمة المقاصة والتسوية البنية الحديثة (ARTS, ATCI).²
 - **تعيم بطاقة "الذهبية":** "ساهمت جهودبريد الجزائر في تعيم بطاقة الدفع "الذهبية" بشكل كبير فيربط ملايين الجزائريين بالنظام المالي الرسمي (الحساب البريدي الجاري)، وتوفير وسيلة دفع إلكتروني أساسية للسحب والدفع عبر الإنترن特 أو ،TPE خاصة مع إطلاق تطبيق "بريدي موب" الذي شهد انتشاراً واسعاً.³
 - **تطوير الدفع البنكي الإلكتروني:** تعمل البنوك، بتشجيع من بنك الجزائر تحت إدارة "ساتيم"، على توسيع شبكة الموزعات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني، وإصدار البطاقات البنكية المشتركة ،(CIB) وتطوير تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول.⁴
 - **الإطار القانوني الداعم:** ساهم إصدار قوانين مثل قانون التجارة الإلكترونية (05-18)، قانون التوقيع والتصديق الإلكترونيين (04-15)، وقانون حماية البيانات الشخصية (07-18) في توفير بيئة قانونية أكثر أماناً وثقة للمعاملات الرقمية.
 - **مبادرات حكومية أخرى:** يشمل ذلك إلزام بعض التجار بتوفير أجهزة الدفع الإلكتروني، وتشجيع دفع الفواتير والضرائب الإلكترونية، وتوجيه الحكومة نحو رقمنة الخدمات العمومية، مما يحفز المواطنين على استخدام وسائل الدفع الرقمية.
- من خلال المبحث يتضح أن الشمول المالي يمثل هدفاً استراتيجياً للجزائر، وأن الدفع الإلكتروني يُنظر إليه كأداة رئيسية لتحقيق هذا الهدف في العصر الرقمي. فمن خلال قدرته على تجاوز الحواجز التقليدية وخفض التكاليف، يفتح الدفع الإلكتروني آفاقاً واعدة لدمج شرائح أوسع من المجتمع في النظام المالي الرسمي. وقد بذلك جهود معتبرة لتطوير البنية التحتية والإطار التنظيمي والخدمات الرقمية، لا سيما من خلال تعيم بطاقة "الذهبية" وتطوير تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول.

ومع ذلك، يُظهر تحليلاً واقع الشمول المالي ومؤشراته أن الطريق لا يزال يتطلب جهوداً إضافية ومستمرة. فالتحديات المتعلقة بهيمنة النقد، وضعف الثقافة المالية الرقمية، ومحدودية الثقة، وقصور البنية التحتية في بعض الجوانب، تمثل عقبات حقيقة يجب معالجتها. يتطلب تحقيق ففزة نوعية في الشمول المالي الرقمي تضافر جهود جميع الفاعلين، وتبني سياسات متكاملة تركز على تحسين جودة الخدمات الرقمية، تبسيط الإجراءات، تعزيز الأمن السيبراني، والأهم من ذلك، الاستثمار المكثف في التوعية والتنقيف المالي الرقمي الموجه لكافة فئات المجتمع، لضمان بناء منظومة مالية رقمية شاملة، آمنة، ومستدامة تخدم أهداف التنمية في الجزائر.

¹ جبلة، أيمن وفخار، إسكندر. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 93.

² زقراوي، ياسر وبومهوشات، صهيوب. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 51-52.

³ نواري لعلاوي، و عبد الرؤوف حماني. (سبتمبر، 2020). مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر - البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجاً -. مجلة المشكاة في الاقتصاد التنموي و القانون، 05 (12)، ص. 42-56.

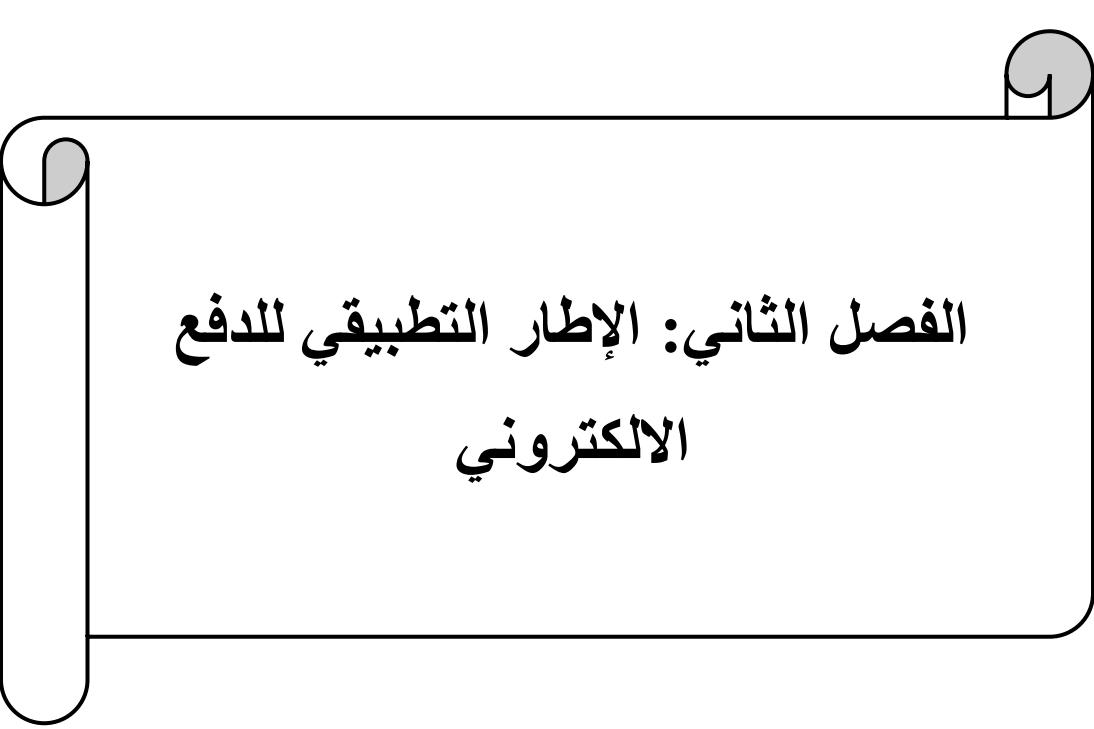
⁴ زقراوي، ياسر وبومهوشات، صهيوب. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 51-57.

خلاصة الفصل الأول

في ظل التحولات الرقمية المتتسارعة، أصبح الدفع الإلكتروني عنصراً محورياً في تطوير الأنظمة المالية وتعزيز الكفاءة الاقتصادية والاجتماعية. فقد أدت التطورات التكنولوجية الحديثة إلى ظهور وسائل دفع إلكترونية متعددة، شملت البطاقات المصرفية، المحافظ الرقمية، التحويلات البنكية الإلكترونية، والدفع عبر الهاتف الذكي، مما ساهم في تقليل الاعتماد على النقد التقليدي وتحقيق مزيد من الأمان والسرعة في تنفيذ المعاملات.

تناول هذا الفصل الإطار النظري للدفع الإلكتروني، حيث استعرضنا في المبحث الأول مفهومه ونشأته وتطوره عبر الزمن، وأنواعه المختلفة، مع إبراز المزايا التي يوفرها والتحديات التي تواجهه. وانتقلنا في المبحث الثاني لتبسيط الضوء على واقع الدفع الإلكتروني في الجزائر، حيث تم استعراض أبرز الوسائل والتطبيقات المتاحة، وطرق شحن الرصيد عبر الإنترنت، بالإضافة إلى تحليل أبرز التحديات التي تعيق انتشار هذه الوسائل، مثل ضعف الثقافة المالية الرقمية وحدودية البنية التحتية في بعض الجوانب. أما المبحث الثالث، فقد ركز على ربط الدفع الإلكتروني بهدف استراتيجي هام وهو الشمول المالي. تم تحليل مفهوم الشمول المالي وأبعاده وأهميته التنموية، وإبراز الدور المحوري الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني كبوابة لتمكين الفئات المستبعدة من الوصول إلى الخدمات المالية. كما تم تقييم واقع الشمول المالي في الجزائر، ورصد الجهود المبذولة لتعزيزه رقمياً، والتحديات التي لا تزال قائمة في هذا المسار، مؤكدين على العلاقة التكاملية بين تطوير منظومة دفع إلكتروني فعالة وتحقيق شمول مالي أوسع.

وبهذا، يكون الفصل الأول قد وضع الأساس النظري اللازم لفهم ديناميكيات الدفع الإلكتروني وعلاقته بالشمول المالي في السياق الجزائري، مما يمهد الطريق للانتقال إلى الفصل الثاني الذي سيركز على الجانب التطبيقي.



الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الالكتروني

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

بعد أن تم في الفصل الأول وضع الإطار النظري لمفهوم الدفع الإلكتروني واستعراض واقعه في الجزائر والإطار القانوني المنظم له، ينتقل هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي والميداني للدراسة. يهدف هذا الفصل إلى تطبيق تجربة رقمنة الخدمات المالية بشكل معمق من خلال دراسة حالة مؤسسة "اتصالات الجزائر" كفاعل رئيسي في هذا المجال، بالإضافة إلى مقارنة هذه التجربة بنظيرتها في تونس، وتقديم نتائج الدراسة الكمية التي أجريت على عينة من المستخدمين.

ولتحقيق هذه الأهداف، تم تقسيم الفصل الثاني إلى ثلاثة مباحث رئيسية:

- **المبحث الأول: اتصالات الجزائر: التأسيس، التطور الرقمي، ومنهجية الدراسة:** يستعرض هذا المبحث نشأة المؤسسة وتطورها، مع التركيز على مشاريع التحول الرقمي وخدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها، كما يوضح المنهجية المتتبعة في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة.
- **المبحث الثاني: دراسة مقارنة للدفع الإلكتروني بين اتصالات الجزائر واتصالات تونس:** يقدم هذا المبحث تطليلاً مقارناً بين التجربتين الجزائرية والتونسية في مجال الدفع الإلكتروني عبر شركتي الاتصالات الرئيسيتين، مبرزاً أوجه التشابه والاختلاف والتحديات والفرص لكل منهما.
- **المبحث الثالث: الدراسة الكمية:** يخصص هذا المبحث لعرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت باستخدام الاستبيان، بهدف قياس واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لـ "اتصالات الجزائر"، ومستوى رضا المستخدمين، وتصوراتهم، والتحديات التي يواجهونها، ومدى مساهمة هذه الخدمات في الشمول المالي.

يكسب هذا الفصل أهمية خاصة كونه يقدم الأدلة التجريبية والميدانية التي تدعم التحليل النظري، ويجيب بشكل مباشر على تساؤلات الدراسة وفرضياتها، ويوفر رؤى عملية حول تجربة رقمنة الخدمات المالية في "اتصالات الجزائر" وتأثيرها على المستخدمين والاقتصاد الرقمي.

المبحث الأول: اتصالات الجزائر بين التأسيس والتطور الرقمي

يُعد قطاع الاتصالات من المحركات الأساسية للنمو الاقتصادي والتحول الرقمي، حيث شهد تطورات كبيرة على المستويين الوطني والدولي. وفي هذا الإطار، لعبت اتصالات الجزائر دوراً بارزاً في تطوير البنية التحتية للاتصالات وتعزيز الخدمات المقدمة للمستخدمين منذ تأسيسها. يتناول هذا المبحث في جزءه الأول تاريخ وتطور اتصالات الجزائر من خلال استعراض السياق الاقتصادي والتاريخي لنشأتها، وأبرز المحطات التي مرت بها الشركة في سبيل تحسين خدماتها وتوسيع نطاقها، مع تسليط الضوء على دورها المتنامي في مجال الدفع الإلكتروني. أما الجزء الثاني، فيمهد للمباحث التالية من خلال عرض منهجية البحث المتبعة في هذه الدراسة التطبيقية.

المطلب الأول: نشأة و مشاريع التحول الرقمي لاتصالات الجزائر

يُعد تأسيس اتصالات الجزائر نقطة تحول في قطاع الاتصالات الوطني، حيث جاء استجابةً للتحولات الاقتصادية والإصلاحات التي شهدتها الجزائر في التسعينيات. فقد فرض التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والطلب المتزايد على خدمات الاتصال والإنترنت ضرورة إعادة هيكلة هذا القطاع لضمان كفاءته وتعزيز قدرته التنافسية. في هذا السياق، تم إنشاء اتصالات الجزائر كشركة مستقلة، وفق إطار قانوني جديد يهدف إلى تحسين الخدمات، وتوسيع الشبكات، وتعزيز الابتكار. يناقش هذا المطلب السياق الاقتصادي والتاريخي الذي أدى إلى نشأة المؤسسة، إضافةً إلى المراحل التي مرت بها منذ تأسيسها.

الفرع الأول: السياق الاقتصادي والتاريخي لتأسيس اتصالات الجزائر

شهدت الجزائر خلال التسعينيات تحولات اقتصادية كبرى نتيجة السياسات الإصلاحية التي بنتها الدولة بعد الأزمة الاقتصادية التي شهدتها أوائل الثمانينيات. كانت هذه الإصلاحات تهدف إلى تحرير الاقتصاد وتقليل هيمنة الدولة على القطاعات الحيوية، بما في ذلك قطاع الاتصالات.

قبل تأسيس اتصالات الجزائر، كانت خدمات الاتصالات في الجزائر تدار من قبل المؤسسة الوطنية للبريد والاتصالات، والتي كانت مسؤولة عن الهاتف الثابت، البريد، وخدمات الاتصال اللاسلكي. ومع التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات وزيادة الطلب على خدمات الإنترن特، أصبح من الضروري إعادة هيكلة هذا القطاع لضمان كفاءته وتحقيق قدرة تنافسية في السوق الدولية.

ثُد اتصالات الجزائر رائدة في سوق الاتصالات الجزائري المتنامي، حيث تقدم مجموعة متكاملة من خدمات الصوت والبيانات للعملاء الأفراد والشركات. وقد تم تعزيز هذه المكانة من خلال اعتماد استراتيجية ابتكارية قوية تلبي تطلعات العملاء وتجذب مستخدمين جدد.

تعمل اتصالات الجزائر كشركة مساهمة برأس مال مستثمر في قطاع الشبكات وخدمات الاتصالات الإلكترونية. وقد تم ترسيم وضعها القانوني بموجب القانون رقم 03/2000 الصادر بتاريخ 5 أغسطس 2000، والذي يتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، إلى جانب قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) الصادرة بتاريخ 1 مارس 2001، والتي أقرت تصنيف اتصالات الجزائر كشركة اقتصادية عمومية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

بموجب هذا الإطار القانوني، تم تسجيل اتصالات الجزائر كشركة اقتصادية عمومية في شكل شركة مساهمة، برأس مال يبلغ 115 مليار دينار جزائري، في المركز الوطني للسجل التجاري بتاريخ 11 مايو 2002، تحت الرقم 0018083.02¹.

جدول 3 : اتصالات الجزائر بالأرقام

| | |
|---|---|
| أكثـر من 6.3 مليون زبون أكثـر من 1.7 مليون زبون أكثـر من 2.7 مليون زبون أكثـر من 1.9 مليون زبون أكثـر من 500 وكالة تجارية توسيـم 91 % من موقـع الاستقبال | عدد الـزيـائن المـوصـولـين بـخدـمةـ الأنـترـنـت عدد الـزيـائن المـوصـولـين بـأنـترـنـتـ الأـليـافـ البـصـرـية عدد الـزيـائن المـوصـولـين بـخدـمةـ أنـترـنـتـ ADSL/VDSL عدد الـزيـائن المـوصـولـين بـخدـمةـ أنـترـنـتـ الجـيلـ الرابعـ idoom 4G الشبـكةـ التجـارـيةـ الـوكـالـاتـ التجـارـيةـ المـوسـمـةـ فـيـ خـدمـتـكمـ |
|---|---|

المصدر: اتصالات الجزائر. (2025). إحصائيات اتصالات الجزائر: عدد المشتركين وشبكة التوزيع. تم الاسترجاع في 10 فبراير 2025.

جدول 4 : مشاريع التحول الرقمي لاتصالات الجزائر

| المشروع | الأهداف الرئيسية | المزايا |
|--------------------------------|--|---|
| مشروع الألياف البصرية (FTTH) | تحسين جودة الاتصال بالإنترنت | <ul style="list-style-type: none"> • سرعات تصل إلى 100 ميغابايت/ثانية • تعزيز الاتصال للمؤسسات التجارية والإدارية • تقليل الضغط على شبكات ADSL التقليدية • تحسين خدمات الإنترنـتـ المنـزـلـيةـ والـشـرـكـاتـ |
| خدمـاتـ الجـيلـ الرابعـ 4G LTE | تحسين تغطية الإنـترـنـتـ اللاـسـلـكـيـ وـتـقـلـيلـ الفـجـوةـ الـرـقـمـيـةـ | <ul style="list-style-type: none"> • توسيـعـ نطاقـ التـعـطـيـةـ فـيـ المناـطـقـ الـرـيفـيـةـ وـالـصـحـراـوـيـةـ • بـديـلـ فـعـالـ لـإنـترـنـتـ ADSL • تـحـسـينـ تـجـربـةـ الـاتـصـالـ عـبـرـ الأـجـهـزـةـ الـمـهـمـوـلةـ |

¹ اتصالات الجزائر. (2025). بـمـحـةـ عـنـ المـجـمـوعـةـ - اتصـالـاتـ الـجزـائـرـ تمـ الـاسـتـرـجـاعـ فـيـ 8ـ فـيـرـاـيرـ 2025ـ،ـ منـ .

.21:30 <https://algerietelecom.dz/en/page/le-groupe-p2>.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

| المزايا | الأهداف الرئيسية | المشروع |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • تقليل الفجوة الرقمية بين المناطق | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • توفير الوقت والجهد للعملاء • تقليل الازدحام في الوكالات • تعزيز التحول إلى المعاملات الرقمية • زيادة الأمان في عمليات الدفع | <p>تسهيل تسديد الفواتير وإدارة الخدمات الإلكترونية</p> | منصة الدفع الإلكتروني (E-Paiement) |
| <p>مراكز البيانات المتغيرة: تخزين ومعالجة البيانات بكفاءة عالية مع توفير بيئة آمنة لحفظ بيانات العملاء ودعم تقنيات الحوسبة السحابية</p> <p>تعزيز الأمان السيبراني: حماية بيانات المستخدمين وتطبيق بروتوكولات أمان متغيرة وتحقيق تحول رقمي مستدام وآمن</p> | <p>تطوير بنية تحتية قوية لضمان خدمات رقمية عالية الجودة</p> | البنية التحتية للخدمات الرقمية |

المصدر: من اعداد الطالبين إعتمادا على مجموعة من المراجع.

الفرع الثالث: الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر

شهد الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر تطورا ملحوظاً بفضل التشريعات الداعمة وزيادة استخدام الإنترنت. وقد أطلقت الشركة منصات رقمية مثل الموقع الإلكتروني الرسمي، تطبيق My Idoom ، ومنصة فضاء الزبون لتسهيل شحن الرصيد وتسديد الفواتير. يركز هذا المطلب على تطور هذه الخدمات، أبرز طرق شحن الرصيد، والمزايا التي يوفرها الدفع الإلكتروني، مثل سهولة الاستخدام، الأمان، وتقليل الطوابير في الوكالات التجارية.

أولا : تأثير تطور الدفع الإلكتروني في الجزائر على خدمات اتصالات الجزائر

مع تطور الاقتصاد الرقمي في الجزائر، شهد الدفع الإلكتروني توسيعاً كبيراً، خاصة بعد التشريعات الحكومية التي شجعت المعاملات غير النقية. وقد أدى ذلك إلى ارتفاع نسبة المستخدمين الذين يعتمدون على الدفع الإلكتروني بدلاً من الطرق التقليدية، مما انعكس بشكل إيجابي على خدمات اتصالات الجزائر، حيث سجلت الشركة ارتفاعاً في معدلات الدفع الإلكتروني مقارنة بالسنوات السابقة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

ومن بين العوامل التي ساهمت في نجاح هذه الخدمة:

- زيادة استخدام الإنترن特 وخدمات الهاتف النقال، مما جعل العملاء أكثر افتتاحاً على حلول الدفع الرقمي.
- دعم الحكومة الجزائرية لمشاريع الدفع الإلكتروني كجزء من استراتيجية التحول الرقمي.
- تعزيز التعاون بين اتصالات الجزائر والبنوك المحلية لتوفير حلول دفع أكثر تنوعاً.

ومع التطور السريع في التكنولوجيا الرقمية، أصبح الدفع الإلكتروني من الوسائل الأساسية التي تعزز الاقتصاد الرقمي وتساهم في تحسين الخدمات المالية. في هذا الإطار، كانت اتصالات الجزائر من أوائل الشركات الجزائرية التي اعتمدت أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث بدأت الشركة بتوفير إمكانية دفع الفواتير إلكترونياً عبر منصتها الرقمية منذ عام 2016، وذلك في إطار سعيها لتسهيل عمليات الدفع وتقليل الاعتماد على الدفع النقدي التقليدي.

ثانيا : طرق شحن الرصيد عبر الإنترنط في اتصالات الجزائر

جدول 5 : يمثل طرق شحن الرصيد عبر الإنترنط في اتصالات الجزائر

| طريقة الشحن | الوصف | المميزات | وسائل الدفع المتاحة |
|--------------------------|--|--|---|
| الموقع الإلكتروني الرسمي | يتتيح إدخال رقم الهاتف الأرضي أو رقم خدمة G4 LTE واختيار مبلغ التعبئة المناسب | سهولة الوصول عبر منصف الويب | البطاقة الذهبية، بطاقات CIB ، تطبيقات "BaridiMob" و "Wimipay" |
| تطبيق My Idoom | تطبيق خاص لتسهيل عملية شحن الرصيد وإدارة الحسابات وتعبئة اشتراكات الإنترنط ودفع الفواتير | واجهة مستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام | وسائل الدفع الإلكتروني المذكورة سابقًا |
| فضاء الزيون | منصة إلكترونية لتمكين المستخدمين من إدارة حساباتهم وتعبئته أرصدهم | القدرة على عرض الفواتير والاطلاع على تفاصيل الاشتراكات | وسائل دفع إلكتروني متعددة |

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق الشركة

ثالثا: مزايا و عيوب خدمات الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر

(1) المزايا:

- سهولة استخدام والراحة: تُمكّن خدمات الدفع الإلكتروني العملاء من تسديد الفواتير وتعبئة الاشتراكات عبر الإنترنط في أي وقت ومن أي مكان، مما يلغى الحاجة لزيارة المكتب أو نقاط البيع.

• **مكافآت وحوافز:** عند استخدام الدفع الإلكتروني لتعبئة اشتراكات الإنترنت، يحصل العملاء على أيام إضافية مجاناً. على سبيل المثال، عند تعبئة اشتراك لمدة شهر، يحصل العميل على 3 أيام إضافية، ولتعبئة 3 أشهر يحصل على 12 يوماً إضافياً، ولـ 6 أشهر 24 يوماً، ولـ 12 شهراً 48 يوماً إضافية .

• **أمان المعاملات:** تعتبر خدمات الدفع الإلكتروني أكثر أماناً مقارنة بالطرق التقليدية، حيث تستخدم بروتوكولات أمان متقدمة لحماية المعلومات المالية للعملاء .

• **سرعة المعاملات:** تساهم خدمات الدفع الإلكتروني في تسريع عمليات الدفع، مما يوفر الوقت والجهد على العملاء .

(2) العيوب:

• **مخاوف أمنية:** رغم تعزيز الأمان، قد تظل هناك مخاوف لدى بعض العملاء بشأن سرية معلوماتهم المالية وإمكانية تعرضها للاختراق.

• **الحاجة إلىوعي تقني:** قد يجد بعض العملاء، خاصة غير الملمين بالเทคโนโลยيا، صعوبة في استخدام منصات الدفع الإلكتروني، مما يتطلب توفير دعم وتوجيه مناسب لهم.

• **ضعف الترويج والتوعية:** لم تقم العديد من المؤسسات بحملات توعوية كافية حول فوائد الدفع الإلكتروني، مما جعل الكثير من المواطنين غير مدركين لمزاياه أو كيفية استخدامه.

• **عدم الثقة في الأنظمة الإلكترونية:** بسبب تجارب سابقة مع أخطاء تقنية أو تأخيرات في المعاملات، لا يزال بعض الجزائريين يفضلون الطرق التقليدية مثل الدفع النقدي لتجنب أي مشاكل محتملة.

• **الأمية الرقمية:** لا يزال جزء من السكان يفتقر إلى المهارات الالزامية لاستخدام الخدمات الرقمية بكفاءة، مما يحد من انتشار الدفع الإلكتروني في المجتمع.

• **مشاكل تقنية متكررة:** قد تواجه الأنظمة الإلكترونية أخطاء تقنية أو صيانة دورية تؤدي إلى تعطيل الخدمة، مما يقلل من موثوقيتها لدى المستخدمين.

• **قلة التحفيزات:** رغم بعض العروض المقدمة، إلا أن هناك نقصاً في الحافز القوي الذي تشجع المواطنين على الاعتماد على الدفع الإلكتروني بدلاً من الوسائل التقليدية.

• **التأخير في وصول تأكيد العمليات:** في بعض الأحيان، لا تصل رسائل تأكيد الدفع عبر SMS أو البريد الإلكتروني بسرعة، مما يسبب قلقاً للمستخدمين بشأن نجاح معاملاتهم.

المطلب الثاني: منهجة البحث المتبعة

يُخصص هذا الجزء لعرض منهجة المتبعة في هذه الدراسة بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من الفرضيات المقترنة. سيتم تقديم أهداف البحث، المقاربة المنهجية المختارة، أدوات جمع البيانات، وطرق تحليلها، تمهدًا لتحليل النتائج في المباحث اللاحقة وتحديد مساهمة هذه الدراسة.

الفرع الأول: أهداف البحث

لقد تم إجراء هذا البحث بهدف تسليط الضوء على تجربة اتصالات الجزائر في مجال رقمنة الخدمات المالية، مع التركيز على الدفع الإلكتروني كوسيلة فعالة لتعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تطبيق واقع هذه التجربة، وتقييم مدى تأثيرها على الزبائن، ورصد التحديات التي تواجهها، إلى جانب مقارنتها بتجارب مماثلة على غرار اتصالات تونس.

الفرع الثاني: اختيار منهجة البحث

في البداية، تم التفكير في منهجة الأنسب لإنجاز هذه الدراسة. وبناءً على طبيعة الإشكالية التي تسعى لفهم: "إلى أي مدى تساهم رقمنة الخدمات المالية، وبالأخص خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها اتصالات الجزائر، في تعزيز الشمول المالي لدى عمالها، وما هو واقع استخدام هذه الخدمات ومستوى رضا المستخدمين عنها والتحديات التي تواجههم؟" تم الاعتماد على مقاربة منهجة تجمع بين التحليل النوعي (في المقارنة) والكمي (في دراسة آراء المستخدمين).

- **تعريف الدراسة الكمية:** البحث الكمي هو ذلك البحث الذي يحدد فيه الباحث مشكلة البحث، ويسأل أسئلة محددة أو يوضع فرضيات قابلة للاختبار، ثم يجمع بيانات رقمية موضوعية من المشاركين أفراد العينة بناء على الأسئلة أو الفرضيات التي وضعها، ثم يحل هذه الأرقام باستخدام الأساليب الإحصائية ليحصل على إجابة للأسئلة التي طرحتها أو الفرضيات التي وضعها.¹

الفرع الثالث: طرق جمع البيانات

لتحقيق أهداف البحث، تم الاعتماد بشكل أساسي على الاستبيان كأداة لجمع البيانات الكمية.

- **الاستبيان (للدراسة الكمية):** لتعزيز النتائج وإعطاء بُعد كمي للدراسة، تم تصميم وتوزيع استبيان يهدف إلى قياس مدى استخدام ورضا العملاء عن خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من "اتصالات الجزائر"، بالإضافة إلى تحديد التحديات التي يواجهونها أثناء استخدامها.

¹ أبو علام، رجاء محمود. (2013). *مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلط*, ط/1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص. 81

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

• تعريف الاستبيان:

هو تقنية مباشرة للتحقيق العلمي تستلزم مع الأفراد وتسمح باستجوابهم بطريقة موجهة وإجراء مسح كمي بهدف إيجاد علاقات رياضية وإجراء مقارنات رقمية¹.

• هيكلة الاستبيان:

تمحور الاستبيان حول:

◦ قياس وعي المستخدمين بخدمات الدفع الإلكتروني

◦ مدى استخدامهم لها

◦ تقييم الأمان والسرعة

◦ التحديات

◦ مقترحات التحسين

تضمن 22 سؤالاً، منها 7 أسئلة تعريفية، وتم تقسيم الأسئلة إلى المحاور التالية:

◦ أسئلة ديمografية "الجنس، العمر، الفئة المهنية"

◦ أسئلة عن المعرفة والاستخدام "الوعي، نوع الخدمات المستخدمة"

◦ أسئلة تقييمية "الأمان، السرعة، التحديات"

◦ أسئلة تحسين الخدمة

◦ أسئلة مفتوحة "اقتراحات إضافية"

• أنواع الأسئلة:

◦ الاختيار من متعدد (QCM) إجابة واحدة من خيارات محددة

◦ أسئلة مفتوحة": ترك للفرد حرية تامة في اختيار إجابته من حيث الشكل والطول².

¹ CHABANI (S) et OUACHERINE (H): *Guide de la méthodologie de la recherche en sciences sociales, 1ère Édition Taleb impression, 2013, p.77*

² *Idem., P. 79-81*

• توزيع الاستبيان:

تم عبر منصة Google Forms ، ونشر عبر [الإيميل ومنصات التواصل الاجتماعي]، من [19 فيفري 2025] إلى [05 مارس 2025].

الفرع الرابع: عينة الدراسة

تم استهداف عينة عشوائية من مستخدمي خدمات اتصالات الجزائر وطلاب من مختلف ولايات الوطن. الهدف كان ضمان تمثيل جغرافي واسع وتنوع في الفئات العمرية والمهنية. بلغ عدد الاستجابات 270.

الفرع الخامس: تحليل ومعالجة النتائج

بعد جمع البيانات من خلال الاستبيانات الموزعة، تم ترميزها وإدخالها إلى برنامج Microsoft Excel تمهدًا لتحليلها إحصائيًّا. وقد مررت عملية تحليل البيانات ومعالجتها بعدة مراحل متكاملة للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها:

1. **التحليل الوصفي المباشر:** تم في هذه المرحلة إجراء تحليل وصفي مباشر لبيانات الاستبيان. وشمل ذلك حساب التكرارات والنسب المئوية لكل إجابة من إجابات أسئلة الاستبيان. ويهدف هذا التحليل إلى إعطاء صورة واضحة عن الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، وتحديد الاتجاهات العامة في وعي المستخدمين بخدمات الدفع الإلكتروني لـ "اتصالات الجزائر"، ومستوى استخدامهم لها، وتقييمهم لجودتها، ورصد التحديات التي تواجههم، ومقرراتهم للتحسين.
2. **التحليل المتقطع:** لم يقتصر التحليل على الوصف المباشر لبيانات، بل تم أيضًا إجراء تحليل متقطع لبعض المتغيرات. استهدف هذا النوع من التحليل دراسة العلاقة بين متغيرين أو أكثر، مثل تحليل مدى اختلاف إجابات فئات معينة من المستجيبين (مثلاً، حسب الفئة العمرية أو المهنية) تجاه أسئلة محددة تتعلق بمستوى الاستخدام، أو التحديات المواجهة، أو مستوى الرضا. ساعد هذا التحليل في الكشف عن أنماط وفروقات قد لا تظهر من خلال التحليل المباشر وحده، مما سمح بفهم أعمق لتصورات وسلوكيات الشرائح المختلفة من العينة.

وسيتم عرض وتفسير هذه النتائج، سواء تلك الناتجة عن التحليل المباشر أو التحليل المتقطع، بشكل مفصل ومناقشتها في المبحث الثالث من هذا الفصل، المخصص لعرض نتائج الدراسة الكمية وتحليلها.

المبحث الثاني: دراسة مقارنة للدفع الإلكتروني بين اتصالات الجزائر واتصالات تونس

بعد الدفع الإلكتروني أحد أبرز الحول الرقمية التي ساهمت في تبسيط العمليات المالية وتعزيز المعاملات غير النقدية في العديد من الدول. وفي كل من الجزائر وتونس، لعبت شركتا اتصالات الجزائر واتصالات تونس دوراً ريدانياً في تقديم هذه الخدمات، حيث تبنّتا تقنيات حديثة لتمكين المشتركين من دفع الفواتير، تعبئة الأرصدة، وتحويل الأموال الإلكترونية.

يركز هذا المبحث على دراسة مقارنة بين خدمات الدفع الإلكتروني التي توفرها كل من اتصالات الجزائر واتصالات تونس، من حيث التغطية والبنية التحتية، إضافة إلى أنواع الخدمات التي تقدمها كل شركة. هذه المقارنة تتيح فهماً أعمق للفروقات بين النظاريين، وتبرز نقاط القوة والضعف في كل تجربة، مما يساعد في استشراف مستقبل الدفع الإلكتروني في كلا البلدين.

المطلب الأول: التغطية والخدمات الإلكترونية

تعتمد فعالية الدفع الإلكتروني على مدى توفر البنية التحتية الرقمية وانتشار وسائل الدفع في السوق. ولذلك، فإن كلاماً من اتصالات الجزائر واتصالات تونس عملنا على تطوير منصات إلكترونية تسهل الدفع عن بعد، سواء عبر الموقع الإلكتروني، التطبيقات الذكية، أو طول الدفع عبر الهاتف المحمول.

في هذا المطلب، سيتم استعراض مدى انتشار خدمات الدفع الإلكتروني في كلا البلدين، مع التركيز على البنية التحتية والتغطية الجغرافية، بالإضافة إلى تقييم التكامل بين الأنظمة المالية والبنية التقنية في كل شركة، ومدى قدرتها على توفير تجربة سلسة وآمنة للمستخدمين.

الفرع الأول: التغطية والبنية التحتية للخدمات الإلكترونية

أولاً : اتصالات الجزائر

أدخلت اتصالات الجزائر خدمات الدفع الإلكتروني تدريجياً منذ أواخر عام 2016، مع فتح خدمة الدفع عبر الإنترن特 بالبطاقات البنكية. توسيّع التغطية لتشمل جميع زبائن الإنترن特 والهاتف الثابت عبر الموقع الإلكتروني وتطبيق الهاتف الذكي "My Idoom" الذي أطلق رسمياً في نوفمبر 2019. تتيح هذه المنصات للمشتركين دفع فواتير الهاتف الثابت وتعبئة رصيد الإنترنرت ADSL ، الألياف، 4G LTE بسهولة عن بعد.

في إطار تعزيز بنية التحتية المالية، أبرمت اتصالات الجزائر شراكات استراتيجية لدمج نظام الدفع الوطني ضمن خدماتها، حيث أصبح بإمكان الزبائن، ابتداءً من 11 مايو 2022، الدفع عبر تطبيق "بريدي موب" التابع لبريد الجزائر، مما مكّنهم من ربط حساباتهم البريدية (بطاقة الذهبية Edahabia) مباشرةً بدفع فواتيرهم الإلكتروني. بالإضافة إلى ذلك، تدعم المنصات الرقمية الخاصة باتصالات الجزائر استخدام بطاقات الدفع البنكية CIB وبطاقات "الذهبية" البريدية، فضلاً عن تطبيقات الدفع المصرفية مثل BaridiMob و Wimpay التابع لبنك BNA.

على صعيد البنية التحتية المادية، شهدت الجزائر انتشاراً متزايداً لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في نقاط خدمة اتصالات الجزائر وغيرها؛ إذ ارتفع عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر من حوالي 5آلاف جهاز عام 2016 إلى أكثر من 68 ألف

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

جهاز عام 2024. هذا الانتشار الواسع للأجهزة ونقط الدفع دعم قدرة الزبائن على الدفع الإلكتروني ملحاً، وساهم في تنفيذ نحو 5.58 مليون عملية دفع عبر أجهزة الدفع في الجزائر خلال 2024 (بقيمة إجمالية 44.56 مليار دينار جزائري). إضافة لذلك، استثمرت اتصالات الجزائر في تطوير منصات رقمية مثل الوكالة الافتراضية التي أطلقت عام 2022 لتسهيل الخدمات عن بعد. هذه الجهود مجتمعة وفرت تغطية وطنية واسعة لخدمات الدفع الإلكتروني لعملاء اتصالات الجزائر، مع تكامل قوي في البنية التحتية للمدفوعات الرقمية التي تقودها المؤسسات الحكومية والمصرفية!

ثانياً: اتصالات تونس

تعد اتصالات تونس من الجهات السباقة في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف في تونس، حيث بدأت تجاربها منذ 2009 بخدمات تعبئة الرصيد ودفع الفواتير عبر الهاتف الجوال. خلال السنوات الأخيرة، توسيع التغطية لتشمل معظم المشتركين على المستوى الوطني من خلال طول رقمية متعددة. تعاونت اتصالات تونس بشكل وثيق مع البريد التونسي لتفعيل خدمة "موبي دينار (MobiDinar)" منذ مارس 2018، مما أتاح لجميع مشتركي الشركة إمكانية ربط خطوطهم الهاتفية بحساب البطاقة الإلكترونية e-Dinar Smart (التي تعمل بالرمز #104*USSD)، يستطيع العملاء في أي مكان تحويل الأموال من وإلى حساباتهم البريدية، ودفع الفواتير، وتعبئة أرصدة الهاتف والإنترنت مباشرةً من هواتفهم². إلى جانب ذلك، أطلقت اتصالات تونس في أبريل 2018 خدمة "تيليكوموني (TelecoMoney)" كمنصة دفع وتحويل أموال عبر الهاتف المحمول بالتعاون مع البريد وبعض البنوك³. توفر TelecoMoney نطاقاً أوسع من الخدمات فمن خلالها يمكن لأي مشترك لدى اتصالات تونس لديه بطاقة بنكية أو بریدية أن يقوم بتحويل الأموال فوراً بين الهواتف (بغض النظر عن المشغل) ودفع فواتير الهاتف (الثابت والجوال) والإنترنت وحتى فواتير الكهرباء والمرافق (كتافورة الكهرباء STEG عبر أوامر USSD) مخصصة. كما تتيح المنصة الدفع لدى التجار باستخدام الهاتف وتطبيقات مرتبطة أو مسح رمز QR، بالإضافة إلى إدارة الحساب الإلكتروني للمشترك (استعراض الرصيد، تغيير كلمة السر، الخ) وفي إطار البنية التحتية الوطنية، تمت تونس بمنظومة دفع إلكتروني ناضجة نسبياً: فبحسب بيانات 2024، يوجد في البلاد نحو 39,100 جهاز دفع إلكتروني (TPE) في الخدمة و 1,126 موقع تجاري إلكتروني يقبل الدفع عبر الإنترن特⁴.

- وهي شبكة قبول واسعة تغطي أغلب التراب التونسي. وعززت اتصالات تونس تكاملها مع هذه البنية عبر خدمات مثل التسجيل في الفاتورة الإلكترونية (e-facture) على بوابة الويب الخاصة بها لتلقي الفواتير ودفعها إلكترونياً بدل النسخ الورقية، وخدمة

¹ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 11:59 من : <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/>

² تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 12:18 من : <https://www.tuniscope.com/ar/article/4299/high-tech/tech/avec-le-mobi-dinar-le-paiement-en-mobilite-est-desormais-possible>

³ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 12:20 من : <https://kapitalis.com/tunisie/2018/04/17/avec-telecomoney-tunisie-telecom-elargit-le-service-de-paiement-mobile/>

⁴ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 12:25 من : <https://www.tunisienuumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/>

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الخصم المباشر من الحساب البنكي أو البريدي لتسديد فواتير الهاتف تلقائياً¹. كل ذلك يجعل خدمات الدفع الرقمي من اتصالات تونس متاحة على نطاق وطني واسع، مدعومة ببنية تحتية مالية رقمية فعالة ومتكلمة تشمل القطاع البريدي والمصرفي.

¹ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 12:27 من :

<https://myspace.tunisetelecom.tn/Fr/Particulier-Site/Pages/Mobile-Paiements.aspx>

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الشكل 2 : مقارنة التغطية والبنية التحتية للخدمات الإلكترونية



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على المعلومات السابقة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الفرع الثاني: أنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة

سنتناول في هذا الفرع أنواع الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف اتصالات الجزائر واتصالات تونس حيث اعتمدنا في بحثنا جدول يوضح مقارنة بين خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة وكذا تحليل المعطيات:

جدول 6 : مقارنة بين خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر واتصالات تونس

| الخدمة | اتصالات الجزائر | اتصالات تونس |
|--|--|--|
| تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول | <p>My Idoom: تطبيق يتيح للعملاء تسديد الفواتير وتعبئة اشتراكات الإنترنت بسهولة، مرتبط بفضاء الزيون الإلكتروني، ويمكن استخدامه مع بطاقات "الذهبية" أو البطاقات البنكية.</p> <p>BaridiMob: تطبيق يتيح للعملاء إجراء معاملات مالية متنوعة، بما في ذلك دفع فواتير اتصالات الجزائر، باستخدام رصيد البطاقة البريدية.</p> <p>Wimpay: تطبيق تابع لبنك BNA يتيح للعملاء إجراء مدفوعات متنوعة، بما في ذلك تسديد مستحقات اتصالات الجزائر، باستخدام البطاقات البنكية.</p> | <p>TelecoMoney: تطبيق يتيح للمستخدمين إجراء عمليات مالية متنوعة، مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير وتعبئة الرصيد، عبر الإنترنت أو باستخدام رمز e-Dinar. يتكامل مع البطاقة البريدية e-Dinar. وبالبطاقات البنكية، مما يخدم شريحة واسعة من العملاء.</p> <p>MobiDinar: خدمة تتيح للمشتركين ربط خطوطهم الهاتفية بحساب البطاقة الإلكترونية e-Dinar ، مما يسهل عمليات الدفع والتحويل عبر الهاتف .</p> |
| المحافظ الإلكترونية والتحويلات المالية | <p>BaridiMob: يعمل كمحفظة إلكترونية مرتبطة بالحساب البريدي، تتيح تحويل الأموال ودفع الفواتير بسهولة.</p> <p>Wimpay: يعمل كمحفظة إلكترونية تتيح إجراء معاملات مالية متنوعة باستخدام البطاقات البنكية .</p> | <p>TelecoMoney: يعمل كمحفظة إلكترونية مرتبطة برقم الهاتف، ثمكّن من تحويل الأموال مгلياً فوراً من هاتف لآخر ضمن نفس الخدمة أو عبر الشبكة المصرافية والبريدية المشتركة. كما تتيح إيداع وسحب الأموال من الحساب الإلكتروني باستخدام بطاقة e-Dinar.</p> |

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

| | | |
|--|---|--|
| <p>فضاء My TT: بوابة إلكترونية تتيح دفع فواتير الهاتف وشراء باقات الإنترنت أونلاين، مع تحفيزات مثل تخفيضات عند الدفع بالبطاقة عبر الإنترنت.</p> <p>خدمة الفاتورة الإلكترونية: تتيح للعملاء استلام الفواتير عبر البريد الإلكتروني ودفعها إلكترونياً عبر الموقع.</p> | <p>بوابة الدفع الإلكتروني: تتيح للزبائن تسديد فواتير الهاتف الثابت وإعادة شحن خدمة الإنترنت "IDOOM" إلكترونياً، مع دعم الدفع بواسطة بطاقات CIB البنكية أو بطاقة Edahabia البريدية.</p> <p>مكافآت عند التعبئة الإلكترونية: تقدم مكافآت مثل أيام إنترنت إضافية عند تعبئة الاشتراك أو تسديد الفواتير عبر الدفع الإلكتروني.</p> | الدفع عبر الإنترنت (بوابات إلكترونية) |
| <p>خدمة الشحن الإلكتروني الفوري: تتيح تعبئة الرصيد عبر TelecoMoney أو بطاقات الائتمان من خلال الموقع.</p> <p>خدمة الخصم المباشر الآلي: تُمكّن العميل من تقويض اتصالات تونس باقطاع قيمة الفواتير من حسابه المصرفي أو البريدي تلقائياً.</p> | <p>إشعار الفواتير عبر الرسائل النصية: خدمة تعلم الزبون بقيمة فاتورته الشهرية.</p> <p>تعبئة رصيد الإنترنت عبر الدفع الإلكتروني: إمكانية تعبئة رصيد الإنترنت (ADSL/VDSL/4G) أونلاين مع مكافآت إضافية.</p> | خدمات الفوترة والتعبئة الإلكترونية |
| <p>تحفيزات الدفع الإلكتروني: تقديم تخفيضات أو مزايا أخرى عند استخدام الدفع الإلكتروني لتسديد الفواتير أو شراء الباقات.</p> | <p>مكافآت عند التعبئة الإلكترونية: تقديم أيام إنترنت إضافية عند تعبئة الاشتراك أو تسديد الفواتير عبر الدفع الإلكتروني.</p> | مكافآت وحوافز الدفع الإلكتروني |
| <p>التعاون مع المؤسسات المالية: شراكات مع البريد التونسي والبنوك المحلية لتوسيع نطاق خدمات الدفع الإلكتروني وتسهيلاها.</p> | <p>التكامل مع نظام الدفع الوطني: التعاون مع بريد الجزائر وبنك الجزائر لتوفير خيارات دفع متعددة وآمنة.</p> | التكامل مع الأنظمة المالية |

المصدر: من اعداد الطالبين

التحليل:

تُظهر المقارنة بين اتصالات الجزائر واتصالات تونس في مجال الدفع الإلكتروني أن كلا الشركتين قد حققا نقدماً ملحوظاً في تقديم خدمات الدفع الرقمي، مع بعض الاختلافات الجوهرية في استراتيجيات التنفيذ والتكامل مع الأنظمة المالية.

1. التنوع في الخدمات والتطبيقات:

- اتصالات الجزائر تعتمد على التكامل مع أدوات الدفع الوطنية مثل باريدي موب و Wimpay، وتقدم تطبيق My Idoom الذي يتيح للمستخدمين دفع فواتير الهاتف الثابت وتبنة خدمات الإنترنت، بالإضافة إلى دعم الدفع باستخدام البطاقات البنكية والبريدية. هذه الاستراتيجية توفر مرونة في الدفع وتستخدم بنية تحتية قائمة.
- في المقابل، اتصالات تونس ابتكرت طوّلًا خاصة بها مثل MobiDinar و TelecoMoney، مما يعكس نهجاً أكثر تكاملاً مع الأنظمة المالية عبر التعاون مع البريد والبنوك. هذه الأنظمة توفر للمستخدمين خيارات متعددة لإجراء المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول، مثل تحويل الأموال ودفع الفواتير باستخدام البطاقة البريدية أو البنكية.

2. الخدمات المالية المتكاملة:

- اتصالات الجزائر تعتمد على محفظة BaridiMob المرتبطة بالحسابات البريدية، وتسمح للمستخدمين بإجراء المعاملات المالية مثل دفع الفواتير وتحويل الأموال بسهولة. وقد أضافت أيضاً خدمات مبتكرة في الدفع الإلكتروني باستخدام Wimpay من بنك BNA.
- أما اتصالات تونس فتتيح خدمة TelecoMoney كمحفظة إلكترونية مستقلة مرتبطة برقم الهاتف، مما يجعل التحويلات المالية أكثر سلاسة بين المشتركين. كما أن لديها أيضاً خدمة MobiDinar التي توفر تحويلات مالية فورية، بالإضافة إلى السماح بالإيداع والسحب من الحسابات الإلكترونية.

3. التوسيع في الخدمات عبر الإنترنت:

- اتصالات الجزائر تقدم بوابة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت لتسديد فواتير الهاتف الثابت وخدمات الإنترنت IDOOM، مع حواجز إضافية مثل أيام إنترنت مجانية عند الدفع الإلكتروني. كما أنها تدعم الدفع بواسطة CIB أو البطاقة الذهبية البريدية.
- اتصالات تونس من جهتها تقدم فضاء My TT كحل شامل لدفع الفواتير وشراء باقات الإنترنت عبر الإنترنت، مع تقديم خصومات عند الدفع بالبطاقة عبر الإنترنت، كما أنها توفر خدمة الفاتورة الإلكترونية، مما يسهل على المستخدمين إدارة فواتيرهم بشكل رقمي.

4. الفاتورة والتبنة الإلكترونية:

- كلتا الشركتين تقدم خدمات تبنة الفواتير عبر الإنترنت. اتصالات الجزائر تقدم خدمة إشعار الفواتير عبر الرسائل النصية، وتتيح للمستخدمين الاشتراك في خدمة الفاتورة الإلكترونية. كما يمكن للمستخدمين تبنة رصيد الإنترنت (ADSL/VDSL/4G) أونلاين والحصول على مكافآت إضافية.
- اتصالات تونس توفر خدمة الشحن الإلكتروني الفوري عبر TelecoMoney أو بطاقة الائتمان. كما تقدم خدمة الخصم المباشر الآلي التي تمكن العملاء من دفع فواتيرهم تلقائياً من الحسابات البنكية أو البريدية.

5. التحديات والفرص المستقبلية:

- اتصالات الجزائر استفادت من التكامل مع النظام المالي الوطني القائم، مما سمح لها بتقديم طول دفع مرنة ومتاحة لعدد كبير من المستخدمين، لكن قد تحتاج إلى تطوير طولها الخاصة بها لمواكبة الابتكارات الحديثة في سوق الدفع الإلكتروني.
- من جهة أخرى، اتصالات تونس قدمت حلولاً مبتكرة في مجال الدفع الإلكتروني من خلال إنشاء أنظمة دفع خاصة بها مثل **TelecoMoney**، مما يمنحها القدرة على التوسيع في السوق التونسي والإفريقي. رغم ذلك، فإن التحديات التنظيمية التي واجهتها في البداية وتأخر الترخيص لها من البنك المركزي التونسي قد أعادت تقديمها لفترة.

6. التكامل مع الأنظمة المالية:

- اتصالات الجزائر تعتمد بشكل كبير على تكامل خدماتها مع النظام المالي الوطني، حيث تعمل مع مؤسسات مثل بريد الجزائر و البنك الوطني الجزائري (BNA) ، مما يساهم في تعزيز استدامة خدمات الدفع الإلكتروني.
- اتصالات تونس أبدعت في تطوير طول مالية رقمية خاصة بها، مثل **MobiDinar** و **TelecoMoney**، بالشراكة مع البريد والبنوك، مما يسمح لها بتوسيع نطاق خدمات الدفع الإلكتروني بشكل أسرع وأكثر مرونة.

الخلاصة:

رغم أن كلا من اتصالات الجزائر و اتصالات تونس تقدمان طول دفع إلكتروني مبتكرة، فإن اتصالات الجزائر تسير في اتجاه تكامل خدمات الدفع الإلكتروني مع النظام المالي الوطني القائم، بينما تعتمد اتصالات تونس على تطوير طولها الخاصة و توسيع نطاقها عبر الشراكات الاستراتيجية مع مؤسسات مالية متعددة. يتوقع أن تستمر كلا الشركتين في التوسيع والنمو في هذا المجال، مما يسهم في تحسين الشمول المالي و تسهيل المعاملات المالية للمستخدمين في البلدين.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

المطلب الثاني: التحديات الرئيسية والفرص المتاحة

رغم التقدم الملحوظ في تبني الدفع الإلكتروني، لا تزال هناك تحديات تعيق تطوره وانتشاره على نطاق أوسع. فمن جهة، تواجه اتصالات الجزائر واتصالات تونس تحديات تتعلق بالثقة المجتمعية، والأمن السيبراني، والتكمال مع الأنظمة المالية القائمة. ومن جهة أخرى، فإن التحولات الرقمية تفتح أمامهما فرصاً كبيرة، مثل الاستفادة من التوجه الحكومي نحو التحول الرقمي، وزيادة الاعتماد على التجارة الإلكترونية، إضافة إلى الشراكات الاستراتيجية مع البنوك ومقدمي الخدمات المالية.

يتناول هذا المطلب تطليقاً مفصلاً لأبرز التحديات التي تعرقل تقدم الدفع الإلكتروني في الجزائر وتونس، إلى جانب الفرص المستقبلية التي يمكن لكل شركة الاستفادة منها لتعزيز مكانتها في السوق وتحقيق مزيد من النمو.

الفرع الأول: التحديات الرئيسية

أولاً: التحديات لدى اتصالات الجزائر

واجهت اتصالات الجزائر تحديات بارزة في توسيع ثقافة الدفع الإلكتروني بين زبائنها في مجتمع اعتاد طويلاً على الدفع النقدي. التحدي المهيمن كان عقبة في البداية، إذ تطلب الأمر جهوداً لإقناع المستخدمين بأمان وموثوقية الدفع عبر الإنترنت. ومع أن الخدمة متاحة رسمياً منذ 2016، بقي الإقبال محدوداً نسبياً في السنوات الأولى. لكن بحلول 2022 بدأت المؤشرات تتحسن مع زيادة الوعي. تحد آخر هو الأمان السيبراني وحماية المعاملات؛ على الشركة ضمان تأمين منصاتها ضد محاولات الاختراق والاحتيال الإلكتروني خصوصاً مع تزايد حجم العمليات. تخضع أنظمة الدفع الإلكترونية لمعايير أمنية ومراقبة من بنك الجزائر، مما يتطلب استثمارات مستمرة في تحديث منصات اتصالات الجزائر البرمجية والبنية التحتية الأمنية. من التحديات أيضاً القيود التقنية والتشغيلية المتعلقة بتكامل أنظمة الشركة مع الشبكة المصرفية: اتصالات الجزائر ليست مؤسسة مالية بحد ذاتها، لذا اعتمدت على الربط مع بوابة الدفع الحكومية المشرفة عليها(GIE Monétique). أي خلل أو انقطاع في منظومة البطاقات أو منصات البريد كان ينعكس على توفر خدمة الدفع الإلكتروني لدى الشركة. على سبيل المثال، عند إطلاق التكامل مع تطبيق بريدي موب في 2022، تطلب الأمر تحديث التطبيق لدى المستخدمين لضمان عمل الخدمة بشكل صحيح¹. أخيراً هناك تحدي المنافسة المستقبلية: مع اتجاه الجزائر للسماح لاحقاً بمؤسسات دفع مستقلة وربما دخول متعاملين خواص في هذا المجال، قد تحتاج اتصالات الجزائر لتطوير طول أكثر ابتكاراً لتحافظ على حصتها من معاملات تسديد الفواتير الإلكترونية.

ثانياً: التحديات لدى اتصالات تونس

على الرغم من السبق النسبي لاتصالات تونس، واجهتها عقبات خاصة بالسوق التونسي. الإطار التنظيمي كان أحد أبرز العوائق؛ فحتى عام 2018 كانت خدمات الدفع عبر المحمول محدودة بالتعاون مع البريد فقط، ولم يكن الإطار القانوني يسمح للمشغلين

¹ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 14:45 من : <https://www.algerietelecom.dz/fr/espace-presse/le-paiement-en-ligne-didoom-fixe-et-didoom-internet-via-lapplication-mobile-baridimob-est-desormais-disponible-art1615>

بإنشاء مؤسسات دفع بشكل مستقل¹. استغرق الأمر حتى مايو 2022 لتحصل اتصالات تونس وشركاؤها على الترخيص من البنك المركزي لتأسيس منشأة دفع عبر الهاتف، ما عنى سنوات من الانتظار عطلت إطلاق خدمات جديدة. خلال هذه الفترة ظهرت شركات فينتك ناشئة أخذت زمام المبادرة في بعض حلول الدفع (مثل تطبيقات دفع لفواتير متعددة كمنصة Khallasli وغيرها) مما زاد المنافسة. أيضًا عانت الشركة من تحدي تجزؤ أنظمة الدفع في السوق التونسي؛ إذ كان على المستخدمين التعامل مع عدة منصات (تطبيق البريد، تطبيق المشغل، تطبيقات البنك) وفق نوع الخدمة. هذا التنشطي تطلب من اتصالات تونس تكثيف التعاون مع بقية المشغلين لتوحيد المجهود وهو ما حصل عبر الكيان المشترك الجديد بعد 2022. من جهة الزبان، ثقة المستخدم تعد أمرًا حيوياً: كثير من التونسيين تساورهم مخاوف بشأن سرية بيانات بطاقاتهم أو حساباتهم عند الدفع إلكترونياً، فضلاً عن اعتياد شريحة واسعة على الدفع نقداً أو عبر الشيكات (حيث لا يزال الشيك يستعمل بكثرة حتى 2024)². لذلك على اتصالات تونس مواصلة حملات التوعية والشراكة مع البنوك لتعزيز الثقة بخدماتها الرقمية. في جانب البنية التقنية، ربما يكون التحدي أقل حدة لكن موجود: يجب ضمان قدرة أنظمة الشركة على معالجة حجم متزايد من المعاملات فور السماح رسمياً بمنافذ دفع متعددة، وضمان استمرارية الخدمة دون انقطاع حتى في أوقات الذروة (مثل مواسم دفع فواتير الكهرباء أو الضرائب الإلكترونية عبر الجوال).

بالرغم من هذه التحديات، الفرص المتاحة لكلا الشركتين كبيرة وواعدة

الفرع الثاني: الفرص المتاحة

أولاً: فرص اتصالات الجزائر

تتمتع الشركة بقاعدة عملاء ضخمة (ملايين المشتركين في الهاتف الثابت والإنترنت) يمكن توعيتهم وتحويلهم تدريجياً نحو استعمال الدفع الإلكتروني لتسديد اشتراكاتهم. الحكومة الجزائرية نفسها تدفع بقوة نحو الشمول المالي وتقليل التعامل النقدي؛ إذ أطلقت إستراتيجيات لتعيم الدفع الإلكتروني حتى في القطاعات الحكومية والتجارية. هذا الدعم الرسمي يتجلى في نمو المؤشرات: فقد ارتفعت قيمة المدفوعات الإلكترونية في الجزائر بنسبة 57% في النصف الأول من 2024 لتبلغ حوالي 60 مليار دينار، مما يدل على إقبال متزايد. كما أن إدخال خدمة الدفع عبر الجوال (QR code) بشكل بين-بنكي في 2024 سيوسع نطاق المستخدمين المحتملين³. لدى اتصالات الجزائر فرصة للاستفادة من الانشار الواسع لبطاقة "الذهبية" (التي تجاوز عددها 10 ملايين بطاقة في البلاد) بحيث يصبح هاتف كل زبون مجهزاً فعلياً كمنصة دفع بفضل ربطه بحسابه البريدي. أيضًا يمكن للشركة توسيع خدماتها

¹ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 14:45 من : <https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-payement-les-03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/>

² تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 15:00 من : <https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/>

³ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 15:15 من : <https://news.radioalgerie.dz/ar/node/52105>

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

لتشمل مدفوعات أخرى (كشن بطاقات المواصلات العامة أو دفع رسوم حكومية) بالتعاون مع الهيئات الرسمية، مستقيدة من بنيتها التحتية الحالية. كما يُنظر إلى التجارب العالمية (مثل نجاح خدمة M-Pesa في كينيا) كمثال يُحذى لتعزيز الشمول المالي عبر الهاتف¹، والجزائر تتمتع بظروف مواطية (نسبة عالية من السكان غير المتعاملين بنكيًا يمكن استقطابهم عبر الهاتف المحمول) هذه العوامل تجعل اتصالات الجزائر أمام فرصة ريداية لتقديم نفسها كمساهم أساسى في التحول الرقمي المالي على المستوى الوطني.

ثانياً: فرص اتصالات تونس

بعد الحصول على الترخيص التنظيمي في 2022، بات الطريق ممهداً أمام اتصالات تونس لإطلاق خدمات مالية رقمية مبتكرة. تأسيس مؤسسة الدفع المشترك مع أورنج وأوريدو يعني تكوين كيان قوي يجمع خبرة أكبر ثلاثة مشغلين، مما سيسهل نشر خدمات الدفع عبر الهاتف لكل مشتركي الهاتف الجوال في تونس بغض النظر عن المشغل. هذا التكامل سيوسع قاعدة المستخدمين المحتملين بشكل هائل ويحقق اقتصاد حجم في تطوير التطبيقات وتوعية المستخدمين. السوق التونسي أيضاً يتميز بنسبة انتشار عالية للهواتف الذكية والإنترنت المتنقل، ما يهيئ الجمهور لتبني حلول المحفظة الرقمية بسرعة. بالفعل شهد عام 2024 ارتفاعاً ملحوظاً في استعمال الدفع عبر الموبايل بنسبة نمو تفوق 13% في عدد العمليات الإلكترونية الإجمالية، وسجلت خدمات الدفع عبر الهاتف 5.1 مليون عملية في 2024 بقيمة 1.394 مليار دينار تونسي. وهي أرقام مرشحة للارتفاع بقوة مع بدء المشغلين بتنفيذ استراتيجياتهم المشتركة. كذلك لدى اتصالات تونس فرصة للاستفادة من الدعم الحكومي لمشاريع الإدماج المالي الرقمي؛ فالبنك المركزي التونسي يتبنى إستراتيجية وطنية للاندماج المالي (SNIF) تعتبر الدفع عبر الهاتف ركيزة أساسية. هذا يعني حواجز وربما تسهيلات من الجهات الرقابية لتوسيع الخدمة إلى الشرائح محدودة الدخل والمناطق الريفية. ومن الفرص الأخرى التوسيع في خدمات ذات قيمة مضافة: يمكن لاتصالات تونس بناء منصات دفع للتجارة الإلكترونية المحلية خاصةً مع نمو المواقع التجارية إلى 1126 موقعًا في 2024 بحيث تتمحاط حولها مثل TelecoMoney كخيار دفع في تلك المنصات، مما يفتح إيرادات جيدة ويعزز حضورها في سلسلة القيمة للتجارة الرقمية. كما تستطيع الشركة الاستفادة من خبرتها محلياً للتوسيع إقليمياً فهي بالفعل لديها استثمارات إقليمية مثل شركة الاتصالات الموريتانية Mattel ، وقد يساعد نجاح حلول الدفع في تونس على نقل التجربة لدول أخرى كفرص استثمارية مستقبلية؟

¹ تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 15:30 من : <https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-paiement-les-03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/>

² تم الاسترجاع في 28 فبراير 2025 على الساعة 15:35 من : <https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/>

استنتاج

من خلال هذه الدراسة المقارنة لخدمات الدفع الإلكتروني بين اتصالات الجزائر واتصالات تونس، يتبيّن أنّ الشركتين حققا نقلة نوعية في مجال المعاملات الرقمية رغم تفاوت الظروف الاقتصادية والتنظيمية بين البلدين. فقد نجحت اتصالات الجزائر في توسيع انتشار وسائل الدفع الإلكتروني عبر التكامل مع البنى التحتية المالية الوطنية البطاقة الذهبية، بطاقة (CIB) وتبنّي نظام الوكالة الافتراضية وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، الأمر الذي ساهم في زيادة عدد العمليات الإلكترونية وارتفاع قيمتها بشكل متزايد ومستمر. وفي المقابل، استفادت اتصالات تونس من السبق النسبي في تقديم خدمات الدفع عبر الهاتف منذ سنوات مبكرة، ثم طورت طوّلًا أكثر تطويرًا كشركة MobiDinar بالتعاون مع البريد والبنوك، معزّزة بذلك بنيتها التقنية وقدرتها على ابتكار المحافظ الإلكترونية والتحويلات المالية اللحظية.

ورغم التباينات التنظيمية بين الجزائر وتونس، أظهر المشغلان قدرة على الامتثال والتكيّف مع القوانين المحلية؛ فاتصالات الجزائر عملت ضمن إطار «تجمع النقد الآلي GIE Monétique» والترخيص الصادر عن بنك الجزائر، فيما نجحت اتصالات تونس في الحصول على ترخيص البنك المركزي لتأسيس مؤسسة دفع مشتركة مع مشغلين آخرين. على صعيد التحديات، واجهت الشركاتان صعوبة ترسیخ ثقافة الدفع الرقمي في مجتمعات كانت تعتمد بشكل أساسي على المعاملات النقدية، بالإضافة إلى ضرورة تعزيز الأمان السيبراني والتكميل السلس مع الشبكات المصرفية. ومع ذلك، برزت فرص واعدة مع تزايد دعم الحكومات لاستراتيجيات الشمول المالي والاعتماد على الدفع الإلكتروني، فضلاً عن ارتفاع نسب استخدام الهواتف الذكية وتنامي التجارة الإلكترونية في البلدين.

وختامًا، يمكن القول إنّ تجربة كلٍّ من اتصالات الجزائر واتصالات تونس تشكل نموذجًا للتطور التدريجي في مجال الدفع الإلكتروني بالمنطقة المغاربية، حيث نجحتا في تأسيس قواعد صلبة لخدمات مالية رقمية قادرة على استقطاب شرائح مجتمعية أوسع. ومع استمرار تطوير الأطر التنظيمية والتقنية، من المتوقع أن تضطلع الشركاتان دورًا محوريًا في تعزيز ثقافة المعاملات الرقمية وتحقيق الشمول المالي، سواء عبر تعزيز الثقة والأمن السيبراني لدى المستخدمين، أو من خلال إنشاء خدمات مبتكرة توافق التحولات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية.

المبحث الثالث: الدراسة الكمية

بعد عرض الإطارات النظرية في الفصل الأول، وتقديم دراسة الحالة والمقارنة في المباحثين الأول والثاني من هذا الفصل، يخصص هذا المبحث لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية الكمية التي تم إجراؤها بهدف الإجابة على تساؤلات البحث واختبار فرضياته. تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات من عينة من المستخدمين حول وعيهم بخدمات الدفع الإلكتروني لـ "اتصالات الجزائر"، ومدى استخدامهم لها، وتقييمهم لجودتها، ورصد التحديات التي تواجههم، بالإضافة إلى مقرراتهم للتحسين. سيتم في هذا المبحث تحليل هذه البيانات إحصائياً وتفسيرها بهدف تحديد العوامل المؤثرة في تجربة المستخدم، وتحليل تصوراته حول دور هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني ورضا المستخدمين

يهدف هذا المطلب إلى استكشاف الوضع الحالي لخدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف "اتصالات الجزائر" من خلال تحليل مدى استخدام هذه الخدمات من قبل المستجيبين، وتحديد أكثر الخدمات شيوعاً، بالإضافة إلى تقييم مستوى رضاهن وتصوراتهم حول جوانب مختلفة مثل السرعة والأمان. إن فهم هذا الواقع يعتبر أساسياً لتقييم مدى فعالية هذه الخدمات في تلبية احتياجات المستخدمين وتحديد نقاط القوة والضعف فيها.

الفرع الأول: تحليل الخصائص الديموغرافية للمستجيبين

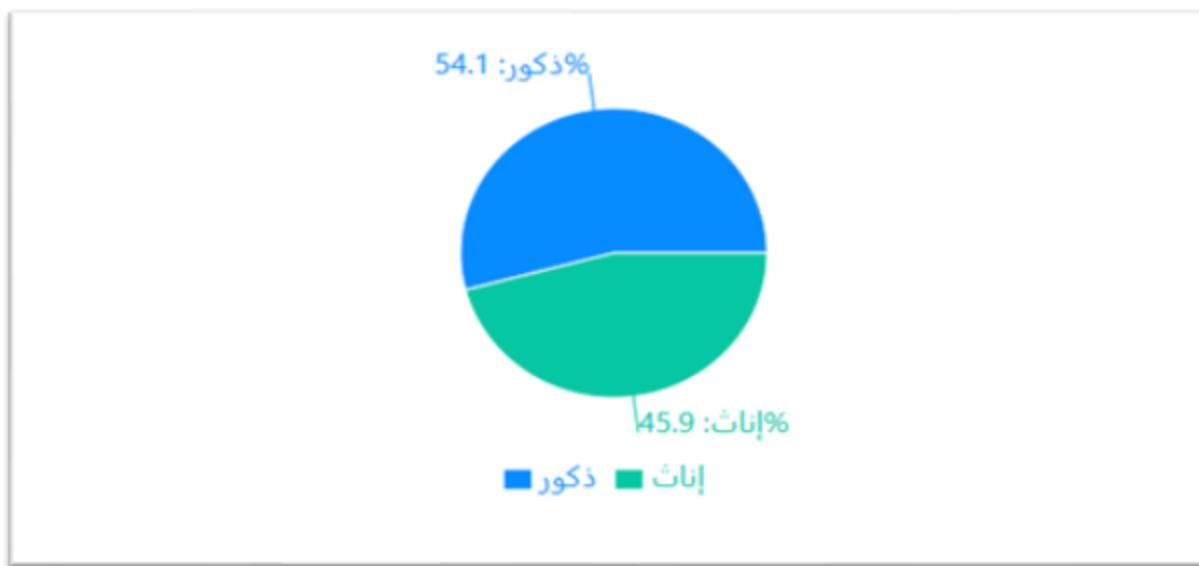
أولاً : تحليل البيانات الديموغرافية

جدول 7 : توزيع المستجيبين حسب النوع

| النسبة المئوية | العدد التقيري | الجنس |
|----------------|---------------|---------|
| %54.1 | 146 | رجل |
| %45.9 | 124 | امرأة |
| %100 | 270 | المجموع |

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على Excel

الشكل 3: توزيع المستجيبين حسب النوع



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- نسبة الذكور: %54.1
- نسبة الإناث: %45.9

تظهر البيانات توزيعاً متوازناً نسبياً بين الجنسين، مع تفوق طفيف للذكور بنسبة 54.1% مقابل 45.9% للإناث، مما يعطي تمثيلاً جيداً لكلا الجنسين في نتائج الاستبيان.

ثانياً : توزيع المستجيبين حسب الفئة العمرية

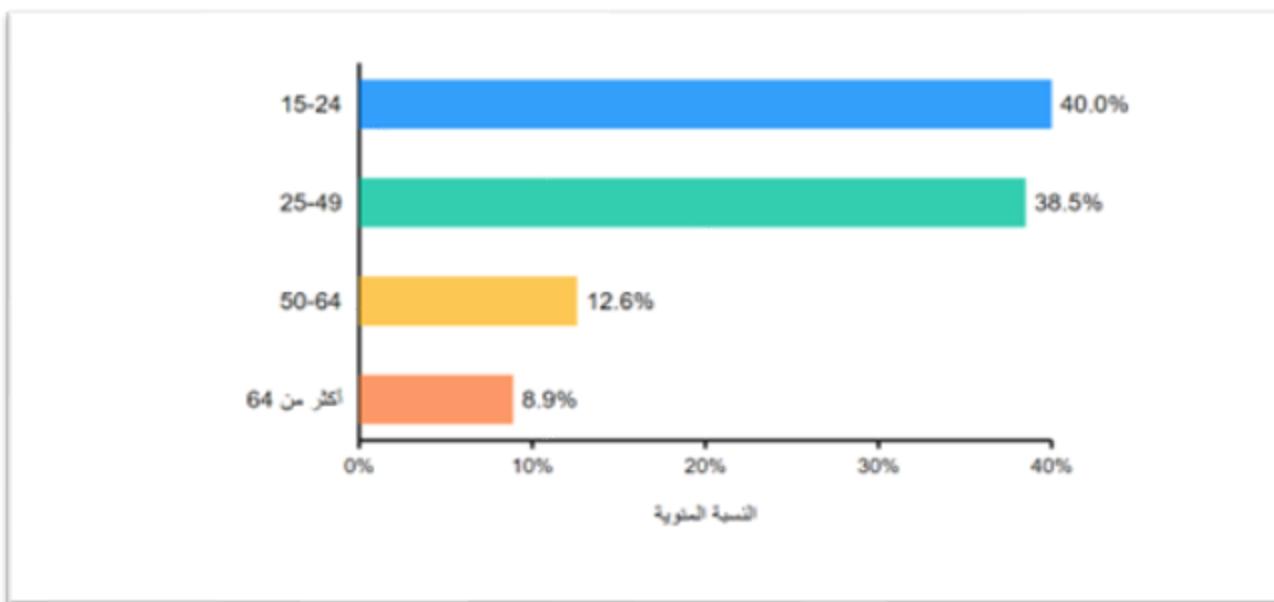
جدول 8: توزيع مفردات العينة حسب متغير العمر

| الفئة العمرية | العدد التقديري | النسبة المئوية |
|---------------|----------------|----------------|
| [15-24] | 108 | %40.0 |
| [25-49] | 104 | %38.5 |
| [50-64] | 34 | %12.6 |
| أكثر من 64 | 24 | %8.9 |
| المجموع | 270 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الشكل 4: توزيع المستجيبين حسب الفئة العمرية



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- الفئة العمرية [24-15]: 40.0%
- الفئة العمرية [49-25]: 38.5%
- الفئة العمرية [64-50]: 12.6%
- الفئة العمرية [أكثر من 64]: 8.9%

نلاحظ أن أغلبية المستجيبين ينتمون إلى الفئات العمرية الشابة والمتوسطة، حيث تمثل الفئتان [15-24] و[25-49] معاً 78.5% من إجمالي المستجيبين. هذا يعكس ميل الفئات الشابة للتفاعل مع التكنولوجيا والخدمات الرقمية.

ثالثاً : توزيع المستجيبين حسب الفئة المهنية

جدول 9: توزيع المستجيبين حسب الفئة المهنية

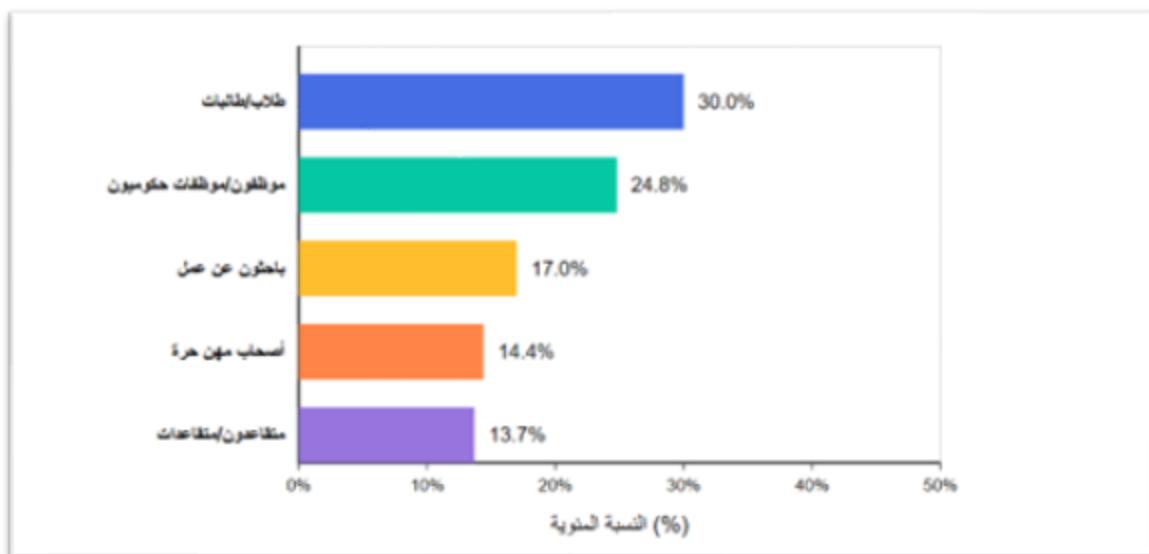
| الفئة المهنية | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|-------------------|----------------|----------------|
| طالب/طالبة | 81 | %30.0 |
| موظف/موظفة حكومية | 67 | %24.8 |
| باحث عن عمل | 46 | %17.0 |

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

| الفئة المهنية | المجموع | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|---------------|---------|----------------|----------------|
| مهنة حرة | | 39 | %14.4 |
| متقاعد/متقدعة | | 37 | %13.7 |
| المجموع | | 270 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 5: توزيع المستجيبين حسب الفئة المهنية



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- طلاب/طالبات: %30.0
- موظفون/موظفات حكوميون: %24.8
- أصحاب مهن حرة: %14.4
- متقاعدوں/متقدعات: %13.7
- باحثون عن عمل: %17.0

يُظهر التوزيع المهني تنوعاً جيداً، مع تمثيل أعلى للطلاب (30.0%) والموظفين الحكوميين (24.8%). يُلاحظ أيضاً نسبة مهمة من الباحثين عن عمل (17.0%)، مما يشير إلى أهمية خدمات الدفع الإلكتروني لمختلف الفئات المهنية في المجتمع الجزائري.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الخلاصة العامة للتوزيع الديموغرافي

- التوازن بين الجنسين يضمن تمثيلاً عادلاً للآراء، مما يعزز مصداقية النتائج.
- التركيز على الفئات الشابة والمتوسطة العمر يعكس دور هذه الفئات كمحرك رئيسي للتحول الرقمي والاعتماد على التكنولوجيا.
- التنوع المهني يؤكد أن خدمات الدفع الإلكتروني ليست مقتصرة على فئة معينة، بل تلبي احتياجات شرائح مختلفة من المجتمع، بما في ذلك الطلاب، الموظفين الحكوميين، وأصحاب المهن الحرة.
- الفجوة المحتملة تكمن في انخفاض مشاركة الفئات العمرية الأكبر (50 سنة فأكثر)، مما يستدعي التركيز على برامج توعية وتدريب تستهدف هذه الفئات لتعزيز اعتمادها للخدمات الرقمية.

الفرع الثاني: مستوى الوعي واستخدام خدمات الدفع الإلكتروني

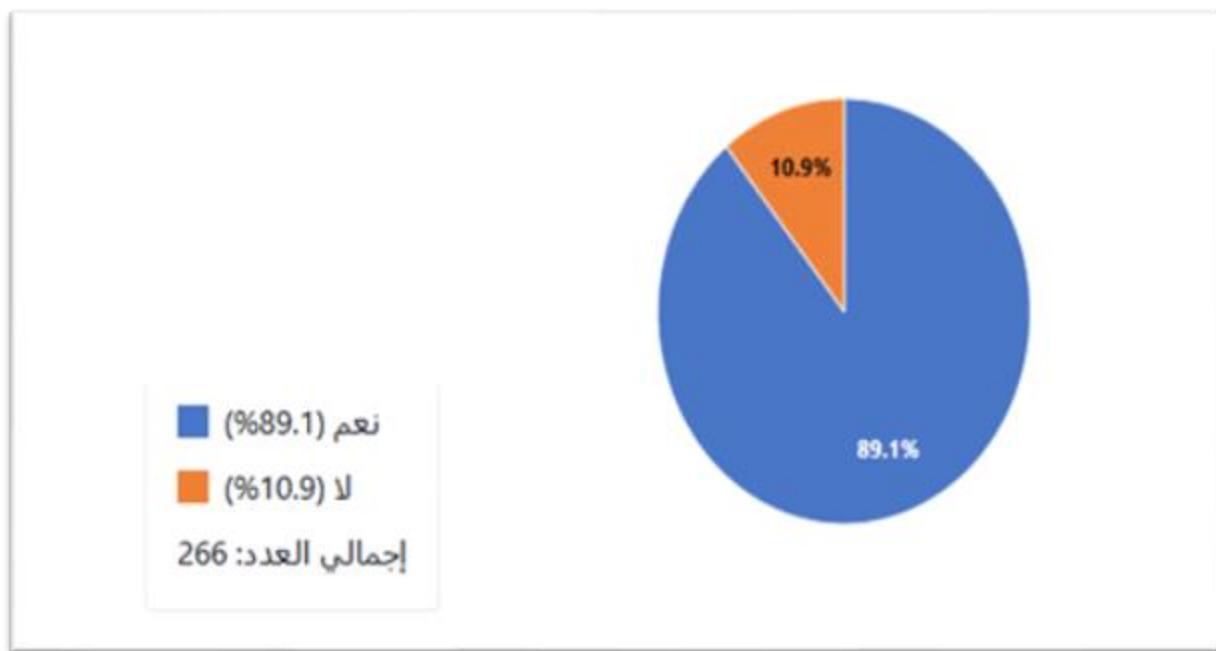
أولاً : الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

جدول 10 : الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

| النسبة المئوية | العدد التقريري | الإجابة |
|----------------|----------------|---------|
| %89.1 | 237 | نعم |
| %10.9 | 29 | لا |
| %100 | 266 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 6: دائرة نسبية توضح الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- نسبة المستجيبين الذين يعرفون خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر: 89.1%
- نسبة المستجيبين الذين لا يعرفون هذه الخدمات: 10.9%

تُظهر النتائج مستوىً وعيًّا مرتفعًا بخدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها اتصالات الجزائر، حيث أن غالبية كبيرة (89.1%) من المستجيبين على دراية بهذه الخدمات. هذا يشير إلى نجاح استراتيجيات التسويق والتوعية التي تتبعها الشركة.

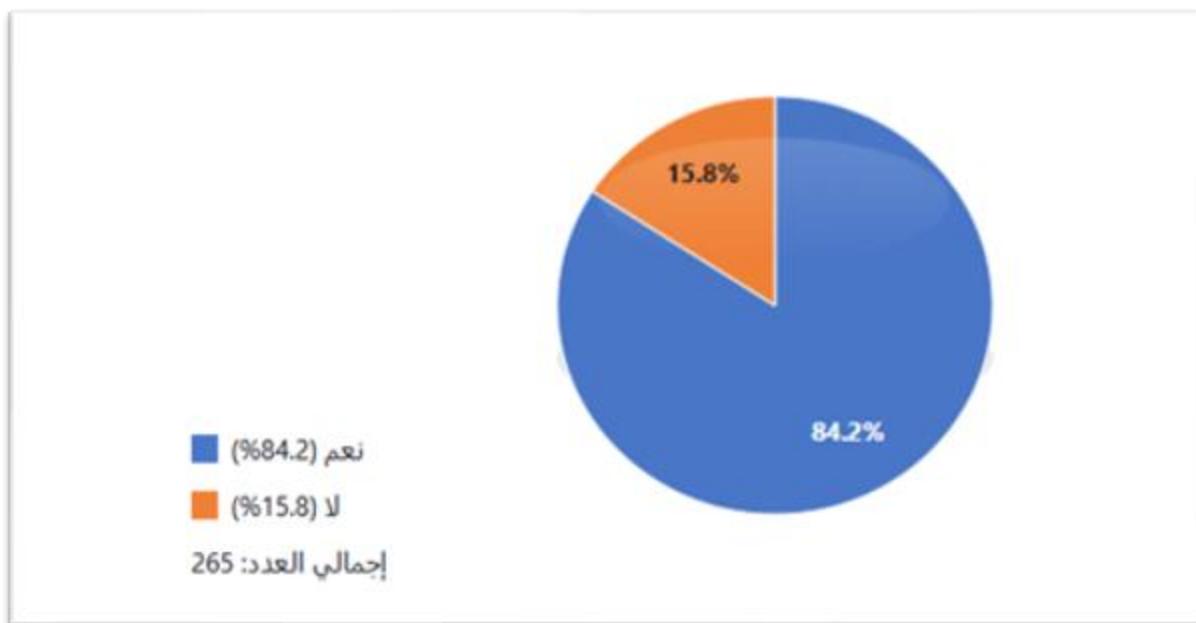
ثانياً : استخدام خدمات الدفع الإلكتروني

جدول 11: استخدام خدمات الدفع الإلكتروني

| الإجابة | العدد التقديرى | النسبة المئوية (%) |
|---------|----------------|--------------------|
| نعم | 223 | %84.2 |
| لا | 42 | %15.8 |
| المجموع | 265 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 7 : دائرة نسبية توضح استخدام خدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- نسبة المستخدمين لخدمات الدفع الإلكتروني من اتصالات الجزائر: 84.2%
- نسبة غير المستخدمين: 15.8%

تنماشى نسبة الاستخدام العالية (84.2%) مع نسبة الوعي المرتفعة، مما يدل على أن معظم من يعرفون الخدمة يستخدمونها بالفعل. هذا مؤشر إيجابي على قبول هذه الخدمات والإقبال عليها.

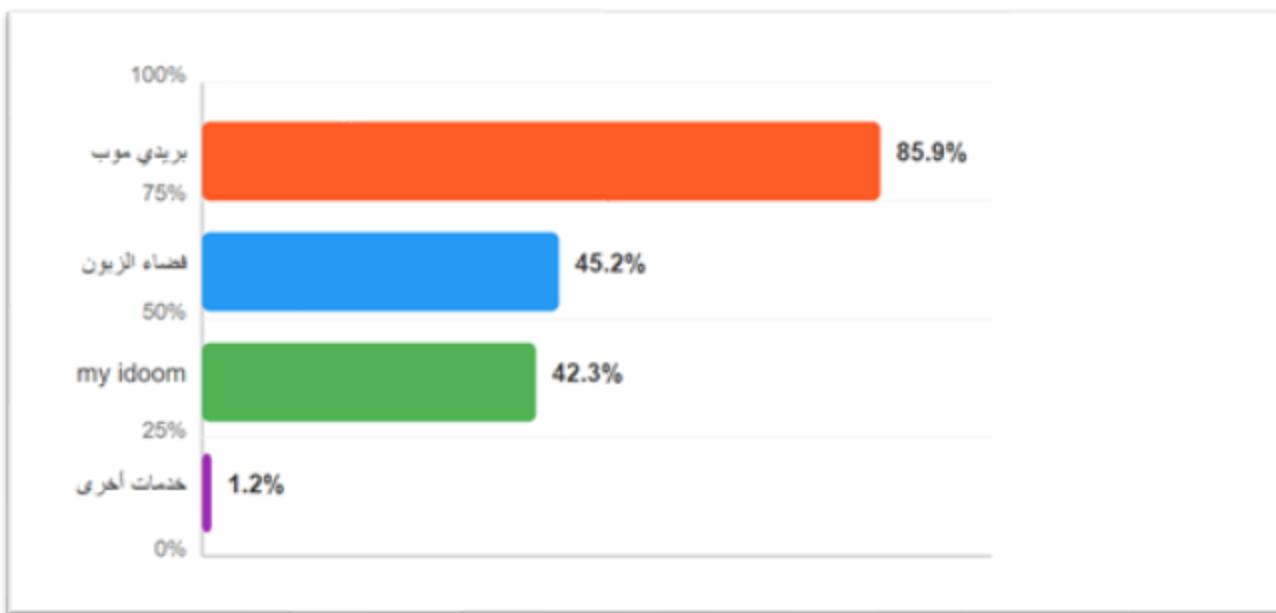
ثالثاً : الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً

جدول 12 : الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً

| الخدمة | العدد | نسبة التكرار |
|--------------------------|-------|--------------|
| الدفع عبر بريدي موب | 207 | %85.9 |
| الدفع عبر قناة الزبون | 109 | %45.2 |
| الدفع عبر تطبيق my idoom | 102 | %42.3 |
| خدمات أخرى | 3 | %1.2 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 8 : الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- الدفع عبر بريدي موب: 85.9% (207 مستجيب)
- الدفع عبر فضاء الزبون: 45.2% (109 مستجيب)
- الدفع عبر تطبيق my idoom: 42.3% (102 مستجيب)
- خدمات أخرى: 1.2% (3 مستجيب)

تُظهر البيانات أن "بريدي موب" هو الخيار الأكثر شعبية بشكل واضح (85.9%)، يليه "فضاء الزبون" و"تطبيق my idoom" بنسبة متقاربة. يُلاحظ أن كثيراً من المستخدمين يستخدمون أكثر من خدمة.

الخلاصة:

يظهر تحليل استخدام خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر" قبولاً واسعاً لهذه الخدمات، مع مستوى وعي مرتفع ونسبة استخدام عالية. ومع ذلك، هناك تحديات تتعلق بنقص الوعي لدى شريحة صغيرة، وضعف استخدام بعض الخدمات، واحتمال وجود مشاكل تقنية. معالجة هذه التحديات من خلال تعزيز التوعية، تطوير الخدمات، وتحسين البنية التحتية يمكن أن يؤدي إلى زيادة اعتماد خدمات الدفع الإلكتروني وتعزيز مساهمتها في التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر.

الفرع الثالث: تصورات المستخدمين حول الخدمات

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

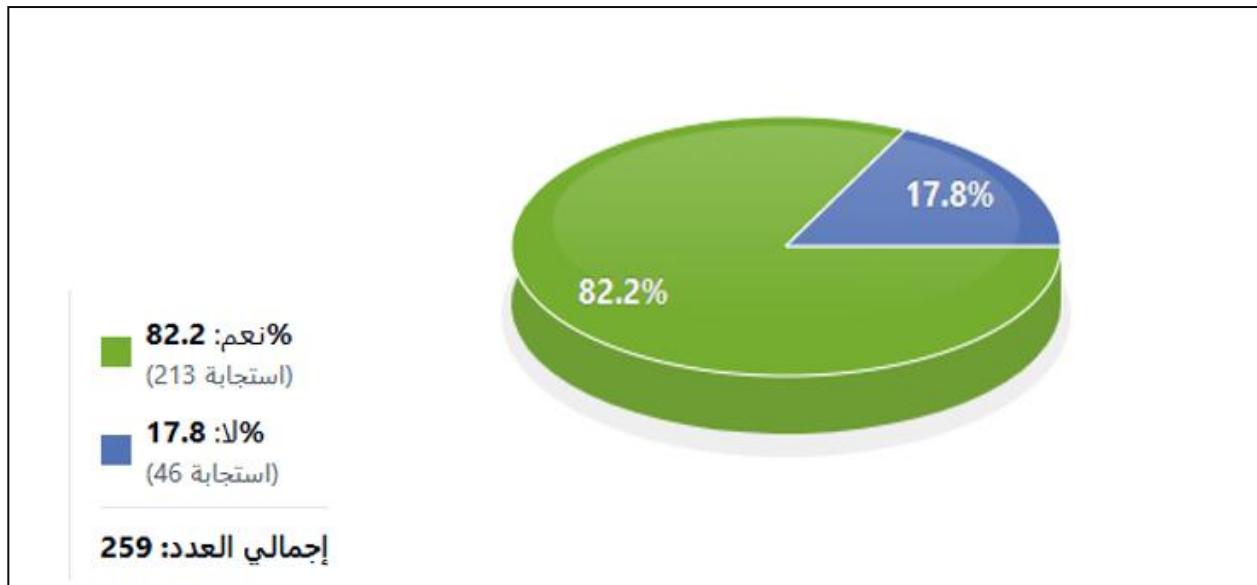
أولاً : تصور المستخدمين لسرعة وأمان الخدمات

جدول 13 : تصور المستخدمين لسرعة وأمان الخدمات

| الإجابة | المجموع | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|---------|---------|----------------|----------------|
| نعم | 213 | 213 | %82.2 |
| لا | 46 | 46 | %17.8 |
| المجموع | 259 | | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 9 : دائرة نسبية توضح تصور المستخدمين لسرعة وأمان الخدمات



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- نسبة المستجيبين الذين يعتقدون أن اتصالات الجزائر توفر حلول دفع إلكتروني سريعة وآمنة: %82.2

- نسبة المستجيبين الذين لا يعتقدون ذلك: %17.8

هناك ثقة عالية في حلول الدفع الإلكتروني التي تقدمها اتصالات الجزائر، حيث يعتقد %82.2 من المستجيبين أنها توفر حلولاً سريعة وآمنة.

ثانياً : التحديات التي واجهها المستخدمون

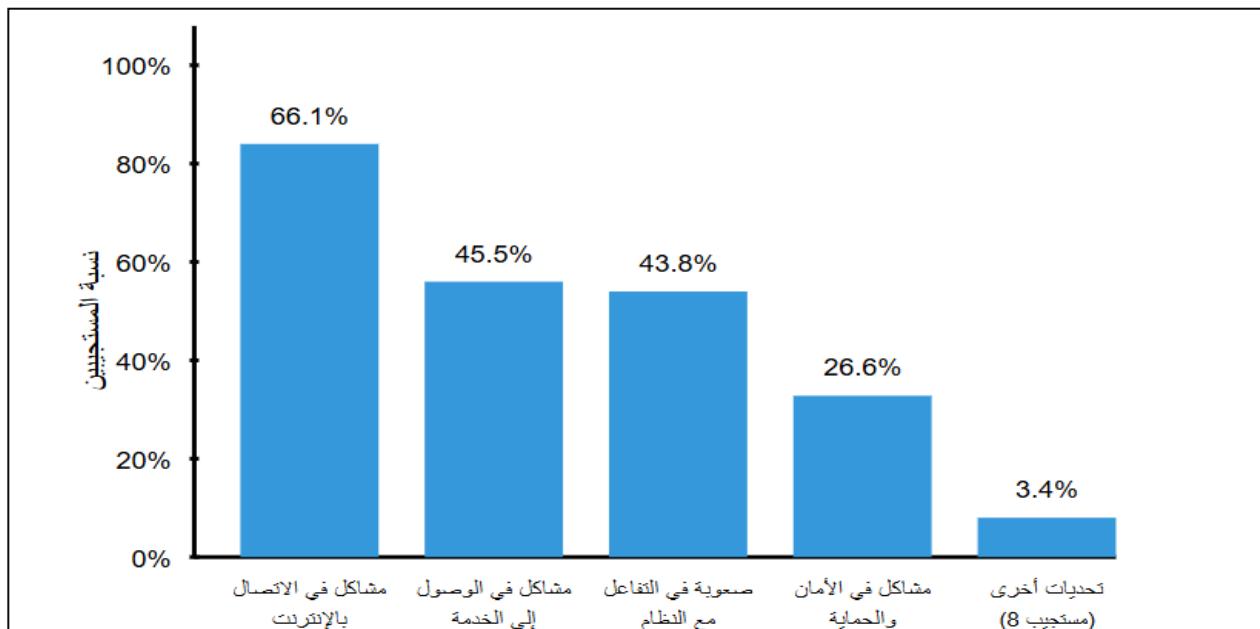
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

جدول 14 : التحديات التي واجهها المستخدمون

| التحدي | العدد | النسبة المئوية |
|-----------------------------|-------|----------------|
| مشاكل في الاتصال بالإنترنت | 154 | %66.1 |
| مشاكل في الوصول إلى الخدمة | 106 | %45.5 |
| صعوبات في التعامل مع الخدمة | 102 | %43.8 |
| مشكلة الأمان وحمايتها | 62 | %26.6 |
| تحديات أخرى | 4 | %3.4 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 10 : التحديات التي واجهها المستخدمون



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- مشاكل في الاتصال بالإنترنت: %66.1 (154 مستجيب)
- مشاكل في الوصول إلى الخدمة: %45.5 (106 مستجيب)
- صعوبة في التعامل مع النظام: %43.8 (102 مستجيب)
- مشكلة الأمان والحماية: %26.6 (62 مستجيب)

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

- تحديات أخرى: 3.4% (8 مستجيب)

تشكل مشاكل الاتصال بالإنترنت التحدي الأكبر الذي يواجه المستخدمين (66.1%)، تليها مشاكل الوصول إلى الخدمة (45.5%) وصعوبة التعامل مع النظام (43.8%). من اللافت أن مشاكل الأمان والحماية سجلت أقل نسبة (26.6%)، مما يعكس ثقة نسبية في أمن هذه الخدمات.

ثالثاً : ما يجب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني

جدول 15 : ما يجب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني

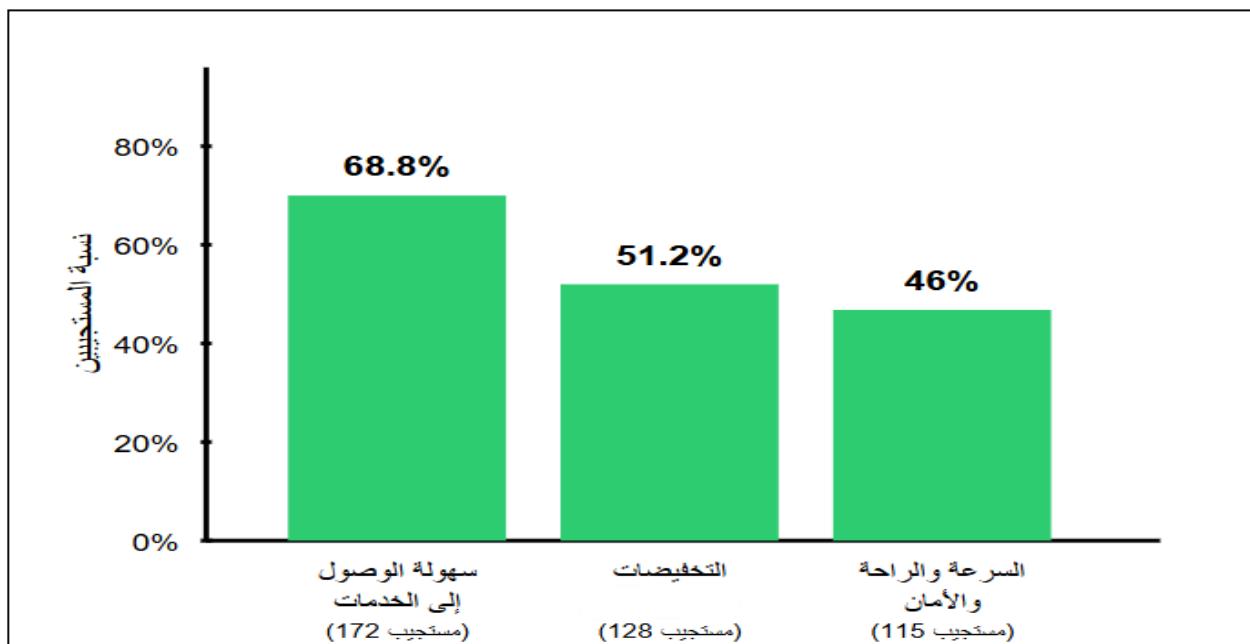
| الميزة | العدد | نسبة التكرار |
|------------------------------------|-------|--------------|
| سهولة الوصول إلى الخدمات | 172 | %68.8 |
| العروض المقدمة | 128 | %51.2 |
| السرعة والراحة والأمن في المعاملات | 115 | %46.0 |
| لا شيء | 3 | %1.2 |
| لا يوجد بديل | 1 | %0.4 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

من خلال الرسم البياني، يظهر نتائج استطلاع رأي حول ما يجب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر". شارك في الاستطلاع 250 مستجيبة، وكانت النتائج كالتالي:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الشكل 11 : ما يجنب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Excel

❖ سهولة الوصول إلى الخدمات: حصلت على أعلى نسبة بـ 172 صوت (68.8% من المشاركين)

❖ التخفيضات والخصومات المقدمة: حصلت على 128 صوت (51.2% من المشاركين)

❖ السرعة والراحة والأمان في المعاملات: حصلت على 115 صوت (46% من المشاركين)

كما كانت هناك إجابات أخرى بنسبة ضئيلة جداً (0.4% لكل منها) مثل:

• "لا شيء"

• "(There is no other options)" "لا توجد خيارات أخرى")

• ("Ne pas se déplacer pour payer..." "عد الاضطرار للتنقل من أجل الدفع")

• "ضرورة في بعض المعاملات طبعاً"

• "لا يوجد بديل آخر"

هذه النتائج تشير إلى أن سهولة الوصول إلى الخدمات هي العامل الأكثر جاذبية للمستخدمين، يليها التخفيضات والخصومات المقدمة، ثم السرعة والراحة والأمان في المعاملات. هناك أيضاً مجموعة صغيرة من المستخدمين الذين يستخدمون الخدمة لأسباب أخرى مثل عدم وجود بديل أو الضرورة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

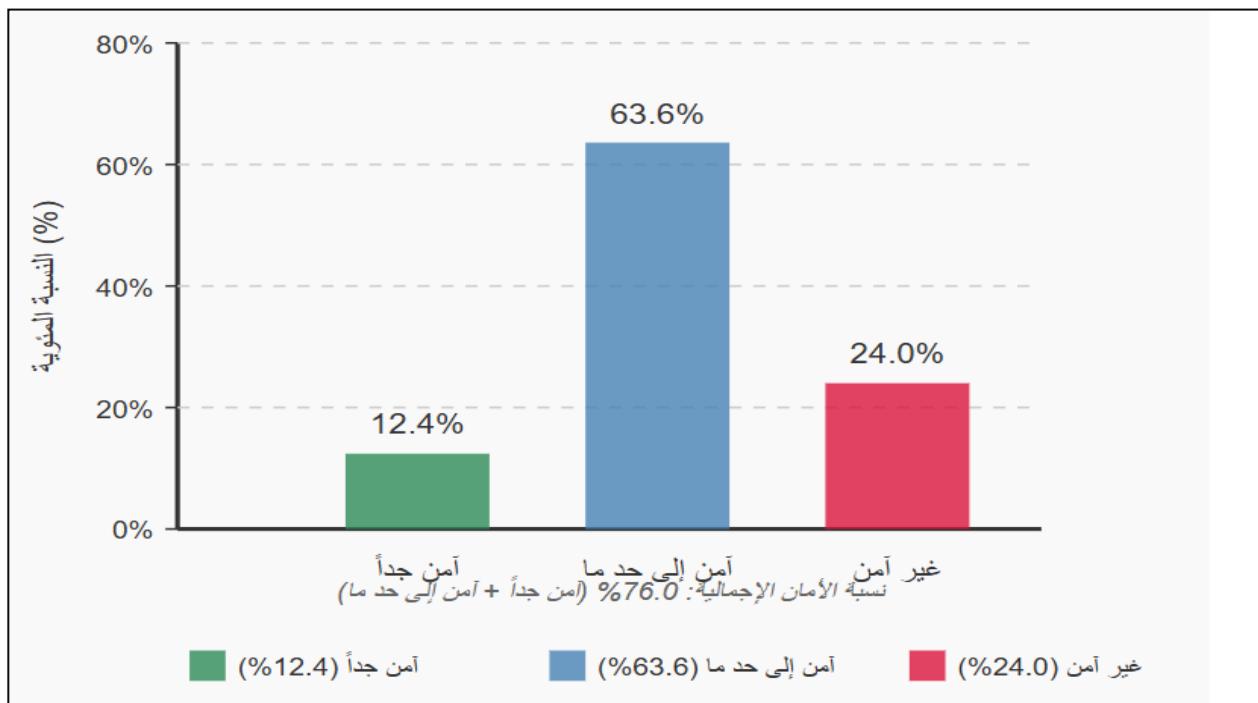
رابعاً : تقييم مستوى الأمان

جدول 16: تقييم مستوى الأمان

| مستوى الأمان | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|---------------|----------------|----------------|
| آمن جداً | 32 | %12.4 |
| آمن إلى حد ما | 164 | %63.6 |
| غير آمن | 62 | %24.0 |
| المجموع | 258 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 12 : تقييم مستوى الأمان لخدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Excel

- آمن جداً: %12.4

- آمن إلى حد ما: %63.6

- غير آمن: %24.0

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

يعتبر أغلب المستجيبين (76.0%) أن خدمات الدفع الإلكتروني آمنة (سواء بشكل كامل أو إلى حد ما)، لكن نسبة من يعتبرونها غير آمنة (24.0%) تستدعي الاهتمام وتحسين إجراءات الأمان وتعزيز ثقة المستخدمين.

الخلاصة:

تشير نتائج تطبيق مستوى الرضا والتحديات إلى وجود قبول واسع لخدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر"، مع ثقة نسبية في سرعتها وأمانها. ومع ذلك، هناك تحديات كبيرة تتعلق بضعف البنية التحتية، صعوبة الاستخدام، ومخاوف الأمان. معالجة هذه التحديات من خلال تحسين البنية التحتية، تبسيط واجهات المستخدم، وتعزيز الأمان يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا المستخدمين واعتمادهم لهذه الخدمات، مما يعزز مساهمتها في تحقيق الشمول المالي والتحول الرقمي في الجزائر.

الفرع الرابع : التحليل المتقاطع

أولاً : العلاقة بين الفئة العمرية واستخدام خدمات الدفع الإلكتروني

بناءً على الإحصائيات المقدمة، يمكن ملاحظة أن الفتيان العمران [15-24] و[25-49] يمثلان 78.5% من المستجيبين، وهو ما يشير إلى أن الشباب والفئة المتوسطة هم المستخدمون الرئيسيون لخدمات الدفع الإلكتروني، مما يستدعي توجيه استراتيجيات التطوير والتحسين لتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل.

ثانياً : العلاقة بين الفئة المهنية والتحديات المواجهة

من خلال الإحصائيات، يمكن الاستنتاج أن الطلاب والموظفين الحكوميين يمثلون 54.8% من المستجيبين، وهذه الفئات قد تكون أكثر عرضة لمواجهة تحديات تتعلق بمشاكل الاتصال بالإنترنت وصعوبة التفاعل مع النظام. توفير حلول تناسب هذه الفئات يمكن أن يحسن بشكل كبير من تجربة المستخدم العامة.

الخلاصة:

تشير النتائج إلى وجود قبول واسع لخدمات الدفع الإلكتروني، خاصة بين الشباب والفئات المتوسطة، مع اعتراف واضح بأهميتها في تعزيز الشمول المالي والاقتصاد الرقمي. ومع ذلك، هناك تحديات كبيرة تتعلق بضعف البنية التحتية، تعقيد الاستخدام، ومخاوف الأمان. معالجة هذه التحديات من خلال استراتيجيات واضحة على المدى القصير والمتوسط والطويل يمكن أن يؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم وزيادة اعتماد الخدمات الإلكترونية، مما يدعم التحول الرقمي في الجزائر.

الفرع الخامس: مساهمة الخدمات في الاقتصاد والشمول المالي

أولاً : المساهمة في الشمول المالي

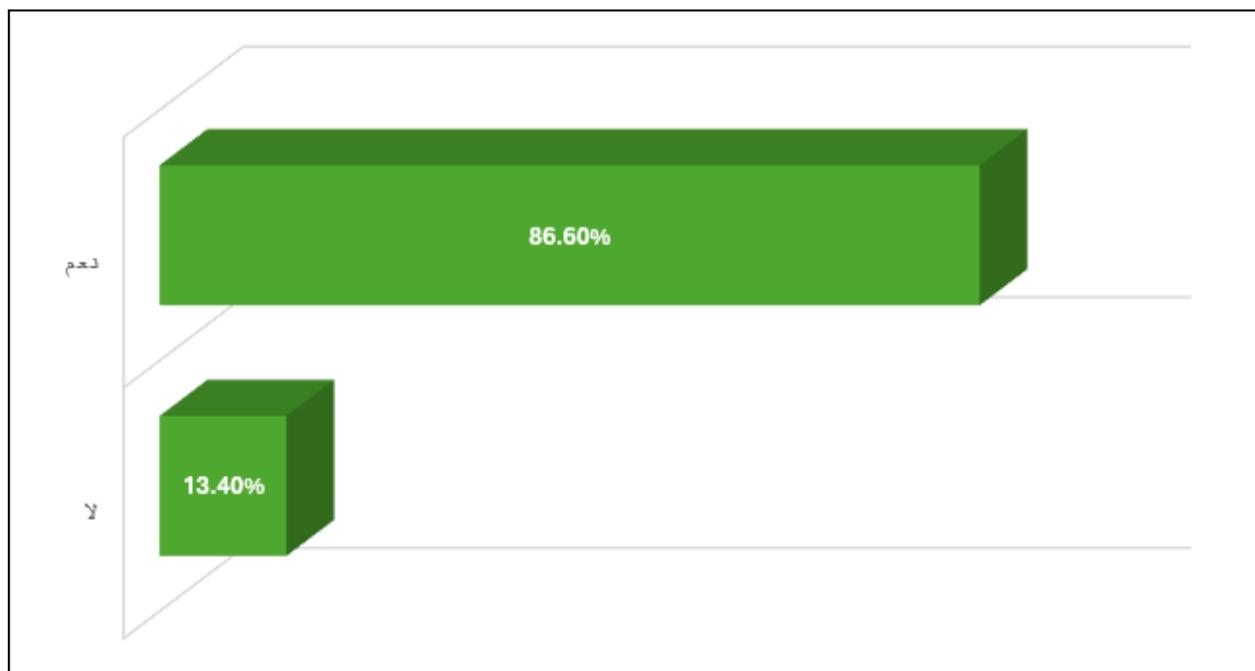
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

جدول 17 : آراء العينة حول دور الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي

| النسبة المئوية | العدد التقديري | الإجابة |
|----------------|----------------|---------|
| %86.6 | 226 | نعم |
| %13.4 | 35 | لا |
| %100 | 261 | المجموع |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 13 : آراء العينة حول دور الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي



المصدر: مخرجات برنامج Excel

أظهرت نتائج الاستبيان أن 86.6% من المستجيبين يعتقدون أن خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر" تساهم في تحسين الشمول المالي في البلاد. هذه النسبة المرتفعة تعكس اعترافاً واسعاً بالدور الإيجابي الذي تلعبه الخدمات الإلكترونية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية.

التفسير: يشير هذا الاتجاه إلى تحول في ثقافة المستهلك الجزائري نحو تقبل الطول الرقمية المالية، وإدراك أهميتها في تجاوز العقبات التقليدية التي تواجه الشمول المالي، مثل البعد الجغرافي عن المؤسسات المالية ومحودية ساعات العمل. كما يعكس ذلك مدى تأثير التكنولوجيا في تغيير نمط التعاملات المالية في المجتمع الجزائري.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

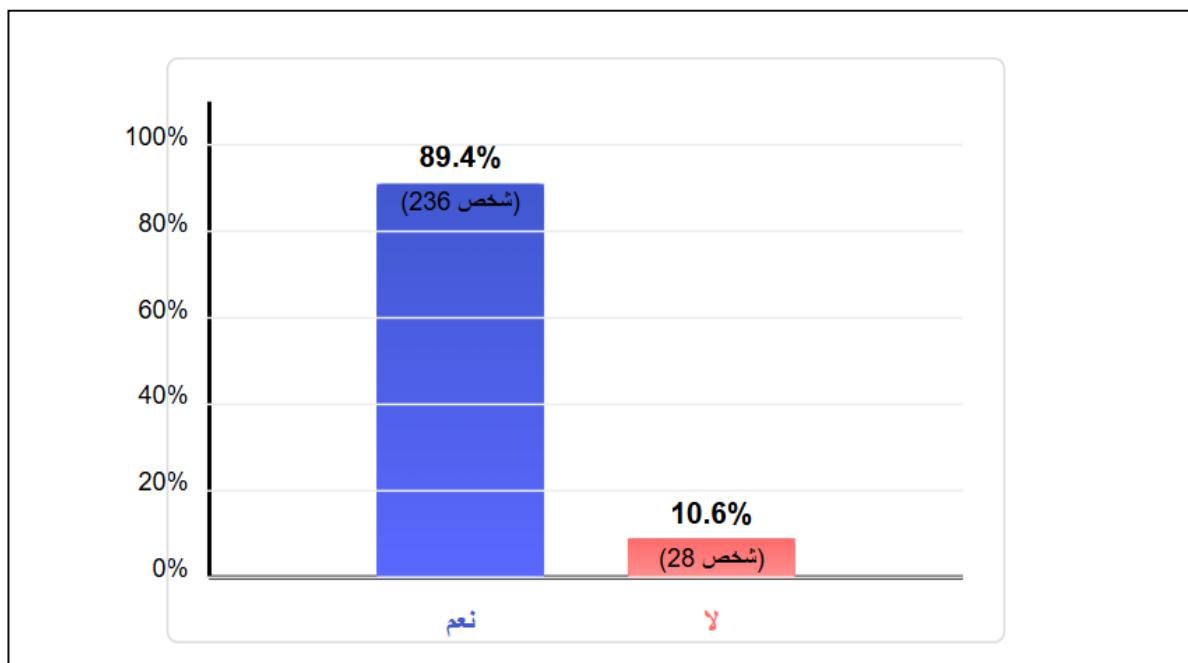
ثانياً: الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

جدول 18: الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

| الإجابة | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|---------|----------------|----------------|
| نعم | 236 | %89.4 |
| لا | 28 | %10.6 |
| المجموع | 264 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 14: رأي المستجيبين حول الحاجة للتوعية بخدمات الدفع الإلكتروني من اتصالات الجزائر



المصدر: مخرجات برنامج Excel

جدول 19: الحاجة إلى التوعية بخدمات الدفع الإلكتروني لـ "اتصالات الجزائر"

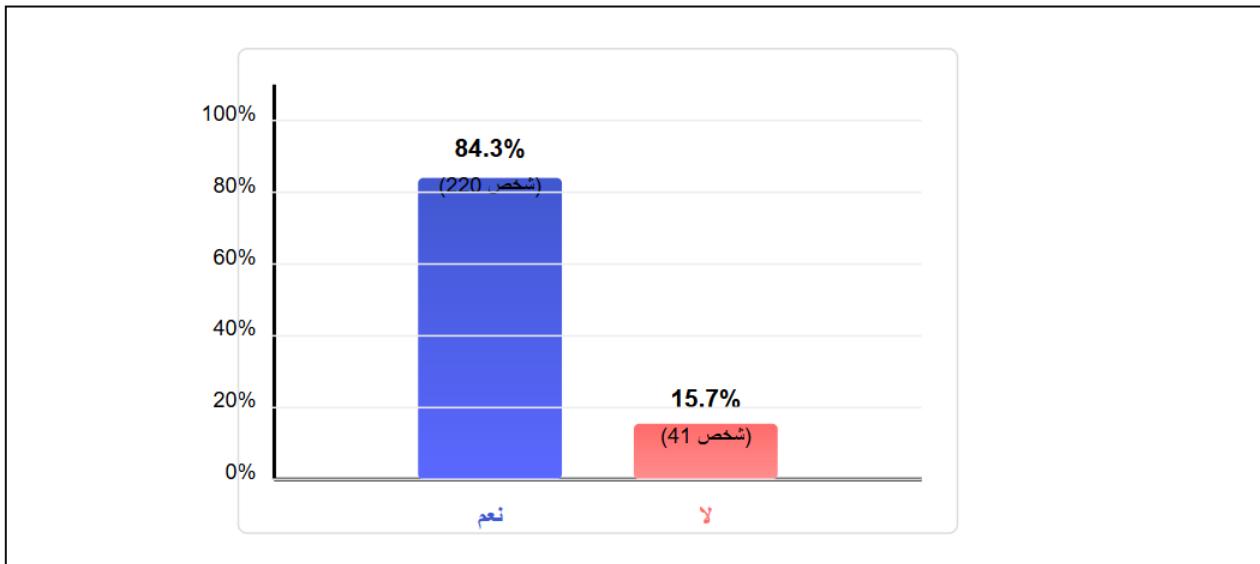
| الإجابة | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|---------|----------------|----------------|
| نعم | 220 | %84.3 |

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

| الإجابة | العدد التقريري | النسبة المئوية |
|---------|----------------|----------------|
| لا | 41 | %15.7 |
| المجموع | 261 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 15 : استعداد المستجيبين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني بعد تحسين التوعية



المصدر: مخرجات برنامج Excel

تظهر النتائج أن 89.4% من المشاركون يعتقدون أن هناك حاجة لمزيد من التوعية حول خدمات الدفع الإلكتروني، و 84.3% منهم أكدوا أنهم سيستخدمون هذه الخدمات إذا كانت هناك المزيد من التوجيهات أو الحملات التوعوية.

الاستنتاج : هناك فجوة معرفية كبيرة لدى شريحة واسعة من المستخدمين المحتملين حول آليات استخدام خدمات الدفع الإلكتروني وفوائدها، رغم الاعتراف بأهميتها. وهذا يشير إلى قصور في استراتيجيات التسويق والتوعية المتتبعة من قبل "اتصالات الجزائر".

التفسير: قد يُعزى هذا النقص في الوعي إلى عدة عوامل:

- محودية الحملات الإعلامية المخصصة لهذه الخدمات
- عدم استهداف الشرائح المختلفة من المجتمع بطرق تناسب مستوياتهم المعرفية والتعليمية
- التركيز على الجوانب التقنية للخدمة دون توضيح كافٍ لفوائد العملية للمستخدمين

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

- غياب برامج تدريبية كافية للمستخدمين على كيفية استخدام هذه الخدمات

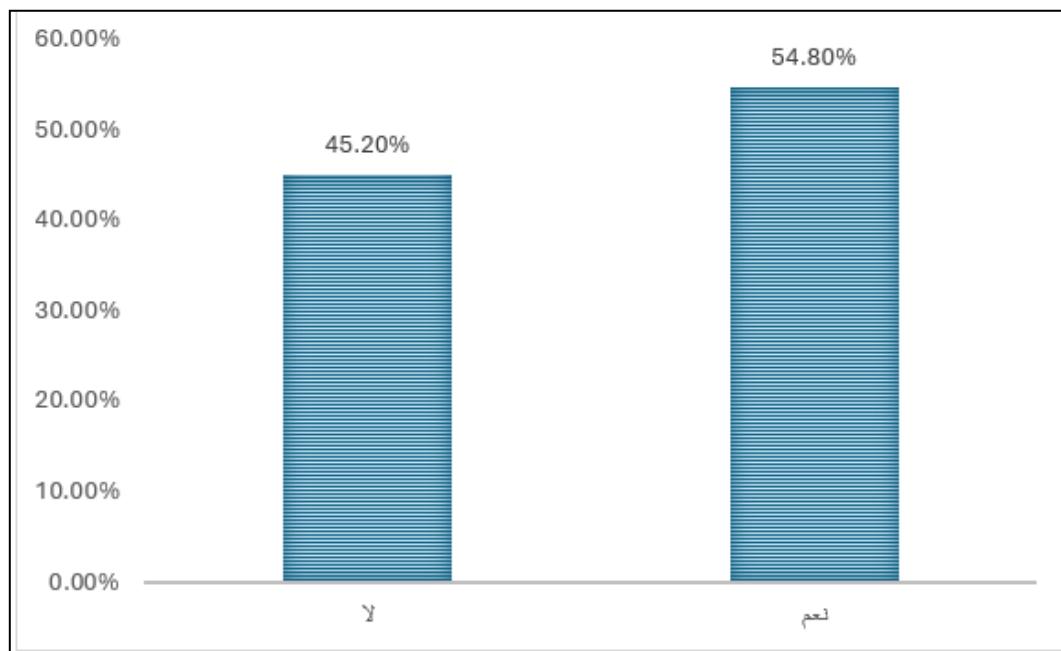
ثالثاً : المشاكل التقنية والتحديات

جدول 20: مشاكل خدمات الدفع الإلكتروني

| الإجابة | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|---------|----------------|----------------|
| نعم | 142 | %54.8 |
| لا | 117 | %45.2 |
| المجموع | 259 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 16: مشاكل خدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Excel

كشفت النتائج أن 54.8% من المستجيبين واجهوا مشاكل تقنية مع خدمات الدفع الإلكتروني، مثل انقطاع الإنترنت أو تعطل النظام. هذه نسبة مرتفعة تستدعي الانتباه.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الملاحظة: تشكل المشاكل التقنية عائقاً رئيسياً أمام اعتماد خدمات الدفع الإلكتروني على نطاق أوسع. فعندما يواجه أكثر من نصف المستخدمين مشاكل تقنية، يؤثر ذلك سلباً على تجربة المستخدم وثقته في الخدمة.

الذين كان جوابهم بنعم كانت هذه هي أغلب أجوبتهم :

- ❖ **انقطاع الإنترن特** : من أكثر المشكلات شيوعاً، حيث يشير العديد من المستخدمين إلى أنهم يواجهون انقطاعاً في الإنترن特 بشكل متكرر.
- ❖ **تعطيل النظام** : مشكلة أخرى شائعة تتعلق بتعطل النظام أو التطبيق الذي يستخدمه المستخدمون لإجراء المعاملات الإلكترونية.
- ❖ **صعوبة في الوصول إلى الخدمة** : بعض المستخدمين يجدون صعوبة في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية، سواء بسبب تعطل التطبيق أو عدم توفر خدمة العملاء.
- ❖ **بطء الاستجابة**: بعض المستخدمين يشكون من بطء في استجابة النظام أو التطبيق، مما يؤدي إلى إزعاجهم وإهدار الوقت.
- ❖ **مشاكل في عمليات الدفع** : هناك مشاكل مرتبطة بعمليات الدفع نفسها، مثل فشل المعاملات دون إرجاع الأموال أو عدم تأكيد العمليات.
- ❖ **مشاكل في التوقيت** : بعض المستخدمين يلاحظون أن الخدمات غير متوفرة في أوقات معينة، مثل أيام العطلات أو في الليل.
- ❖ **نقص الثقة** : بعض المستخدمين يعبرون عن نقص في الثقة تجاه خدمات الدفع الإلكترونية، خاصة عندما يتعلق الأمر بفقدان الأموال أو عدم وجود دعم فعال.

الاستنتاج

من الواضح أن المشاكل الرئيسية تتعلق بانقطاع الإنترن特، تعطيل النظام، صعوبة الوصول إلى الخدمة، بطء الاستجابة، مشاكل في عمليات الدفع، مشاكل في التوقيت، ونقص الثقة. هذه المشاكل تؤثر سلباً على تجربة المستخدم ورضاه عن خدمات الدفع الإلكترونية. لمعالجة هذه القضايا، يجب التركيز على تحسين البنية التحتية للإنترن特، تبسيط وتحسين تجربة المستخدم، توفير دعم فني فعال، وتعزيز الثقة في النظام من خلال تحسين الأمان وضمان سلامة المعاملات.

الخلاصة :

رغم الإيجابية الكبيرة تجاه دور خدمات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي، فإن المشاكل التقنية ونقص الوعي يمثلان عقبات رئيسية. معالجة هذه التحديات من خلال تحسين البنية التحتية، تبسيط الاستخدام، وتعزيز التوعية يمكن أن يعزز تجربة المستخدم ويزيد من اعتماد الخدمات.

المطلب الثاني: تحليل اقتراحات المستخدمين والخلاصة الشاملة

بعد أن تم في المطلب الأول استكشاف واقع استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لـ "اتصالات الجزائر" وتقييم مستوى رضا المستخدمين وتصوراتهم، يهدف هذا المطلب إلى التعمق أكثر في فهم تجربة المستخدم من خلال تطبيق المقترنات التي قدموها لتحسين الخدمة. كما يسعى إلى تقديم خلاصة شاملة لنتائج الدراسة الكمية، وربط تطبيق جودة الخدمة بمدى استخدامها، لاستخلاص استنتاجات نهائية حول فعالية هذه الخدمات والتحديات التي تواجهها.

الفرع الأول : تحليل اقتراحات المستخدمين

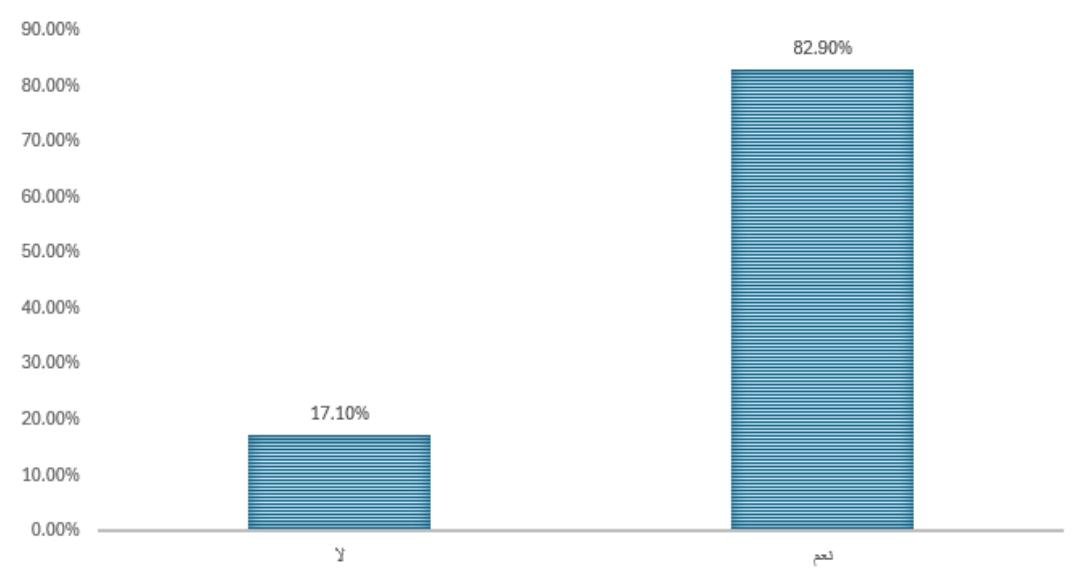
أولاً : تفضيل الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية

جدول 21 : تفضيل الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية

| الإجابة | العدد التقديرى | النسبة المئوية |
|---------|----------------|----------------|
| نعم | 218 | %82.9 |
| لا | 45 | %17.1 |
| المجموع | 263 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 17 : تفضيل الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية



المصدر: مخرجات برنامج Excel

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

أوضح الاستبيان أن 82.9% من المشاركين يفضلون الدفع الإلكتروني عبر "اتصالات الجزائر" على طرق الدفع التقليدية (نقداً أو عبر الشيكات).

الاستنتاج : هناك تحول ملحوظ في سلوك المستهلك الجزائري نحو تبني الطول الرقمية، مما يشير إلى وجود فرصة كبيرة لتوسيع نطاق خدمات الدفع الإلكتروني.

التفسير : يمكن تفسير هذا التفضيل المرتفع للدفع الإلكتروني بعدة عوامل:

- سهولة وسرعة المعاملات مقارنة بالطرق التقليدية
- تجنب الانتظار في طوابير طويلة في مراكز الخدمة
- إمكانية إجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان
- زيادة الشفافية في المعاملات
- التأثر بالتوجهات العالمية نحو الدفع الإلكتروني، خاصة بعد جائحة كوفيد-19

ثانياً : طرق حل المشاكل المفضلة

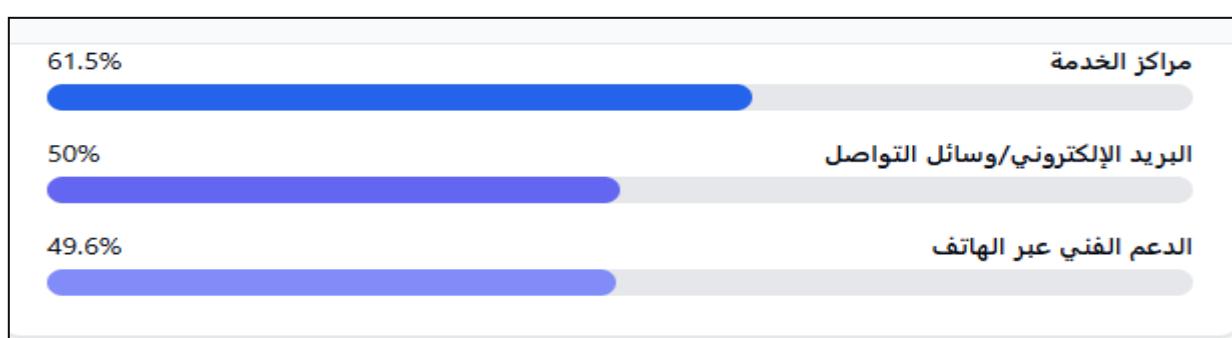
جدول 22: طرق حل المشاكل المفضلة

| الطريقة | العدد | النسبة المئوية |
|--|-------|----------------|
| من خلال مراكز الخدمة | 160 | %61.5 |
| عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي | 130 | %50.0 |
| عبر الدعم الفني عبر الهاتف | 129 | %49.6 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

ملاحظة: النسب لهذا الجدول تتجاوز 100% لأنها يمكن للمستجيبين اختيار أكثر من خيار.

الشكل 18: طرق حل المشاكل المفضلة



الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

المصدر: مخرجات برنامج Excel

عند مواجهة مشاكل في الدفع الإلكتروني، يفضل المستخدمون الطول التالية:

- من خلال مراكز الخدمة: 61.5% (160 مستجيباً)
- عبر البريد الإلكتروني/وسائل التواصل الاجتماعي: 50% (130 مستجيباً)
- عبر الدعم الفني عبر الهاتف: 49.6% (129 مستجيباً)

الملحوظة: رغم التوجه نحو الخدمات الإلكترونية، ما زال المستخدمون يفضلون التفاعل المباشر مع ممثلي خدمة العملاء عند مواجهة مشاكل، مما يشير إلى أهمية العنصر البشري في تعزيز تجربة المستخدم.

التفسير: تفضيل مراكز الخدمة قد يعكس:

- الحاجة للاطمئنان المباشر عند حدوث مشاكل مالية
- نقص الثقة في آليات الدعم الفني الآلية
- تعقيد بعض المشاكل التي تتطلب شرحاً مباشراً
- الرغبة في الحصول على حل فوري ومؤكد للمشكلة

ثالثاً : مستوى الرضا عن الخدمات

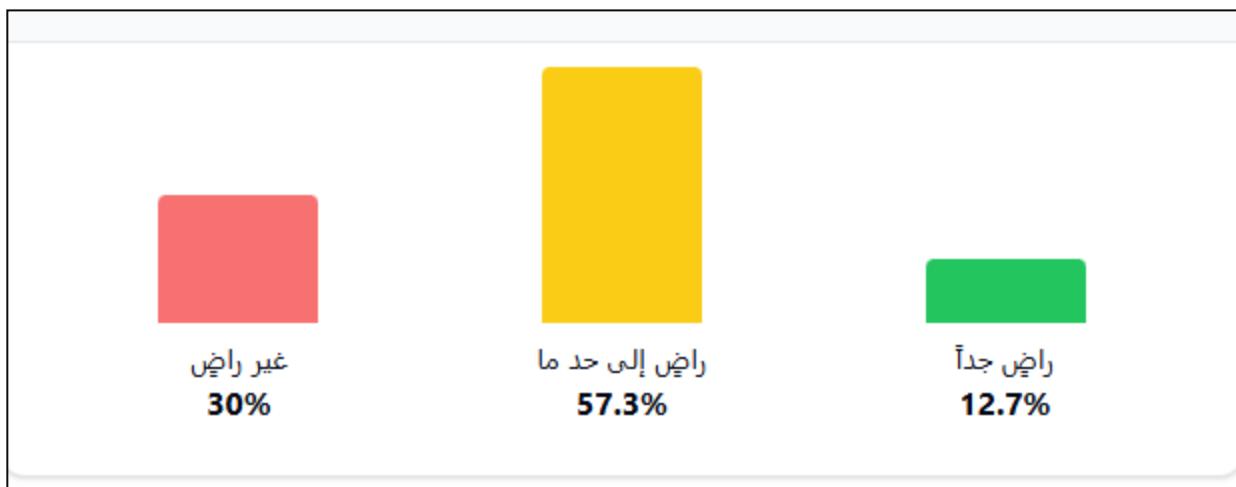
جدول 23: مستوى الرضا عن الخدمات

| مستوى الرضا | العدد التقريري | النسبة المئوية |
|----------------|----------------|----------------|
| راضٌ جداً | 33 | %12.7 |
| راضٍ إلى حد ما | 149 | %57.3 |
| غير راضٍ | 78 | %30.0 |
| المجموع | 260 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الشكل 19 : مستوى الرضا عن الخدمات



المصدر: مخرجات برنامج Excel

توزعت مستويات الرضا عن خدمات الدفع الإلكتروني كالتالي:

- راضٍ إلى حد ما: %57.3
- غير راضٍ: %30
- راضٍ جداً: %12.7

الاستنتاج: هناك مجال كبير لتحسين مستوى رضا المستخدمين، حيث أن نسبة غير الراضين تصل إلى 30%， بينما نسبة الراضين جداً منخفضة (12.7%). هذا يعني أن الغالبية تقع في منطقة الرضا المتوسط.

التفسير: انخفاض مستوى الرضا يمكن أن يُعزى إلى:

- المشاكل التقنية المتكررة التي يواجهها المستخدمون
- عدم تلبية الخدمة لجميع احتياجات المستخدمين
- محدودية خيارات الدفع المتوفرة
- تعقيد واجهة المستخدم وصعوبة التنقل فيها
- بطء معالجة المشاكل التي يواجهها المستخدمون

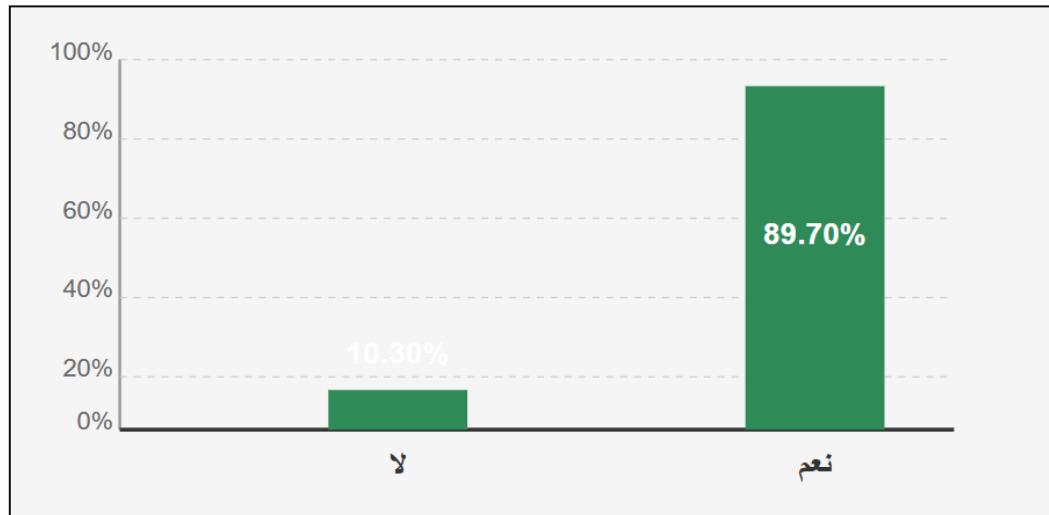
رابعاً : الحاجة إلى تطوير الخدمات

جدول 24 : الحاجة إلى تطوير الخدمات

| الإجابة | العدد التقريري | النسبة المئوية |
|---------|----------------|----------------|
| نعم | 235 | %89.7 |
| لا | 27 | %10.3 |
| المجموع | 262 | %100 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 20 : الحاجة إلى تطوير الخدمات



المصدر: مخرجات برنامج Excel

أشار 89.7% من المشاركون إلى أن "اتصالات الجزائر" بحاجة إلى تطوير خدمات الدفع الإلكتروني.

الاستنتاج: هناك إجماع واضح بين المستخدمين على ضرورة تطوير الخدمات الحالية، مما يشير إلى وجود فجوة بين توقعات المستخدمين والخدمات المقدمة فعلياً.

التفسير: هذه النسبة المرتفعة للمطالبة بالتطوير قد تعكس:

- إدراك المستخدمين لإمكانات خدمات الدفع الإلكتروني التي لم يتم استغلالها بعد
- مقارنة المستخدمين للخدمات المحلية بمثيلاتها العالمية
- تزايد الوعي التكنولوجي لدى المستخدمين وارتفاع سقف توقعاتهم

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

- تنامي احتياجات المستخدمين مع تطور أنماط الاستهلاك والتجارة الإلكترونية

خامساً : التحسينات المرغوبة

جدول 25 : التحسينات المرغوبة

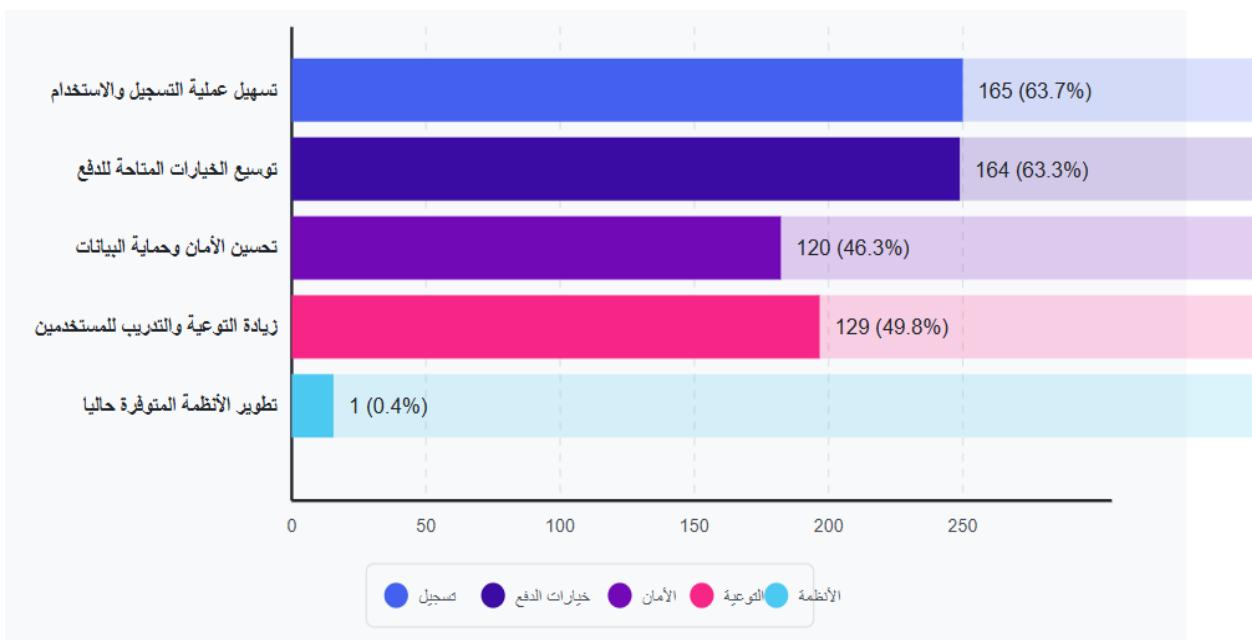
| النسبة المئوية | العدد | التصويت |
|----------------|-------|-----------------------------------|
| %63.7 | 165 | تسهيل عملية التسجيل والاستخدام |
| %63.3 | 164 | توسيع خيارات المتاحة للدفع |
| %49.8 | 129 | زيادة التوعية والتدريب للمستخدمين |
| %46.3 | 120 | تحسين الأمان وحماية البيانات |
| %0.4 | 1 | تطوير الأنظمة المتوفرة حالياً |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرّجات Excel

ملاحظة: النسب لهذا الجدول تتجاوز 100% لأنّه يمكن للمستجيبين اختيار أكثر من خيار.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الشكل 21 : التحسينات المرغوبة لخدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Excel

التحسينات الأكثر طلباً لخدمات الدفع الإلكتروني كانت:

- تبسيط عملية التسجيل والاستخدام: 63.7% (165 مستجوباً)
- توسيع خيارات الدفع المتاحة: 63.3% (164 مستجوباً)
- زيادة التوعية والتدريب للمستخدمين: 49.8% (129 مستجوباً)
- تحسين أمان البيانات: 46.3% (120 مستجوباً)

الملاحظة: تتتصدر سهولة الاستخدام وتنوع الخيارات قائمة التحسينات المطلوبة، مما يشير إلى أن العوائق الرئيسية أمام اعتماد الخدمة على نطاق أوسع ترتبط بتجربة المستخدم أكثر من المخاوف الأمنية.

التفسير: يمكن تفسير هذه الأولويات بما يلي:

- تعقيد إجراءات التسجيل والتحقق الحالية
- عدم مرونة واجهات المستخدم وعدم توافقها مع مختلف الأجهزة
- محودية خيارات الدفع المتاحة مقارنة بمنصات أخرى
- نقص برامج التدريب والأدلة التوضيحية المبسطة

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

• الحاجة إلى مواكبة التطورات التكنولوجية ومتطلبات السوق

سادساً : مساهمة الدفع الإلكتروني في الاقتصاد الرقمي

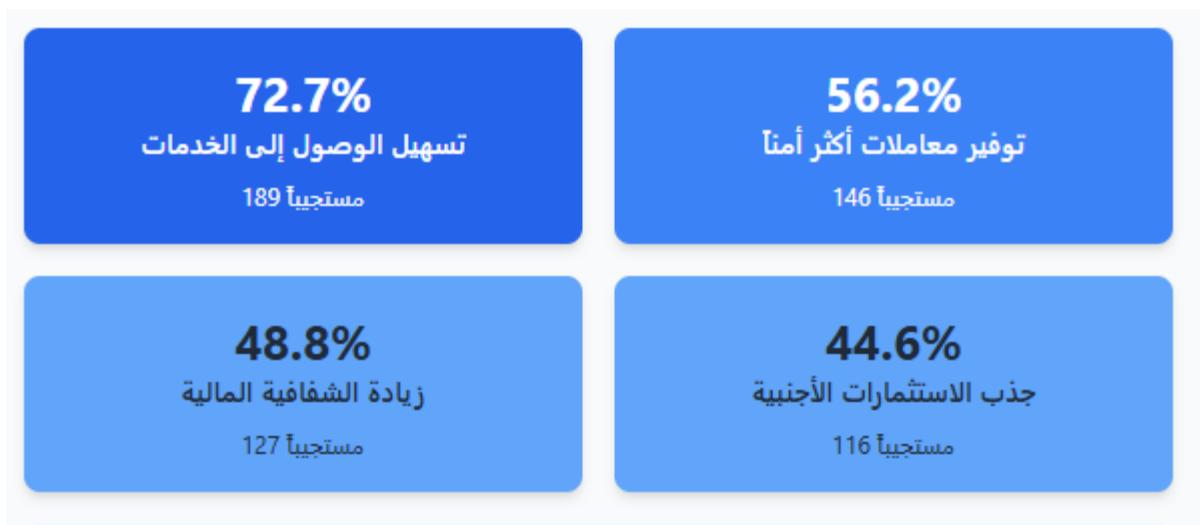
جول 26 : مساهمة الدفع الإلكتروني في الاقتصاد الرقمي

| الطريقة | العدد | النسبة المئوية |
|--|-------|----------------|
| تسهيل الوصول إلى الخدمات | 189 | %72.7 |
| توفير بدائل أكثر أماناً | 146 | %56.2 |
| زيادة الشفافية | 127 | %48.8 |
| جذب الاستثمارات الأجنبية | 116 | %44.6 |
| تحسين سرعة المعاملات لتفايل التأخير في تأكيد الدفع | 1 | %0.4 |
| إطلاق تطبيق جوال أكثر سلاسة بواجهة حديثة | 1 | %0.4 |

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

ملاحظة: النسب لهذا الجدول تتجاوز 100% لأنه يمكن للمستجيبين اختيار أكثر من خيار.

الشكل 22: تأثير الدفع الإلكتروني عبر اتصالات الجزائر في تعزيز الاقتصاد الرقمي



المصدر: مخرجات برنامج Excel

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

يرى المشاركون أن الدفع الإلكتروني يمكن أن يساعد في تعزيز الاقتصاد الرقمي من خلال:

- تسهيل الوصول إلى الخدمات: 72.7% (189 مستجوباً)
- توفير معاملات أكثر أمناً: 56.2% (146 مستجوباً)
- زيادة الشفافية المالية: 48.8% (127 مستجوباً)
- جذب الاستثمارات الأجنبية: 44.6% (116 مستجوباً)

الاستنتاج: يدرك المستخدمون الأثر الإيجابي المتعدد للدفع الإلكتروني على الاقتصاد الوطني، بدءاً من تحسين الوصول إلى الخدمات وصولاً إلى جذب الاستثمارات الأجنبية.

التفسير: تعكس هذه النتائج:

- وعيًّا متزايدًا بأهمية التحول الرقمي في الاقتصاد الوطني
- إدراكًا لدور خدمات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوصول إلى الخدمات
- فهماً لأهمية الأمان والشفافية في تعزيز الثقة في المنظومة المالية
- إدراكًا للعلاقة بين تطور البنية التحتية للدفع الإلكتروني وجاذبية بيئة الأعمال للمستثمرين

سابعاً : ابرز اقتراحات المستخدمين لتحسين خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر

التصنيف الرئيسي للاقتراحات

(أ) تحسين البنية التحتية التقنية

- الاقتراحات الشائعة :
 - "تحسين شبكة الإنترن特، توسيع شبكة الدفع الإلكتروني".
 - "حل مشاكل انقطاع الإنترن特".
 - "مواكبة التطور الحاصل، توفير التدفق العالي وتوسيع الشبكة".
 - "تحسين سرعة معالجة العمليات بحيث تتم عمليات الدفع في وقت قياسي دون تأخير".

• التحليل :

- تشير هذه الاقتراحات إلى أن مشاكل البنية التحتية (مثل ضعف الإنترن特 أو بطء المعاملات) هي من أكبر التحديات التي تواجه المستخدمين.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

- تعزيز البنية التحتية سيؤدي إلى تحسين تجربة المستخدم بشكل كبير، خاصة في المناطق ذات الاتصال الضعيف.

- التركيز على استقرار الخوادم وتحسين سرعة المعاملات يمكن أن يقلل من نسبة الشكاوى التقنية.

ب) تحسين واجهة المستخدم وتجربة الاستخدام

• الاقتراحات الشائعة :

- "إطلاق تطبيق جوال أكثر سلاسة بواجهة حديثة وسهلة الاستخدام".
- "تحسين برمجة التطبيقات التابعة لاتصالات الجزائر وجعلها أكثر مرونة".
- "تحسين النظام والعمل على زيادة سلاسة المعاملات".
- "جعل العملية سهلة".

• التحليل :

- هناك طلب واضح لتبسيط واجهات المستخدم وتحسين تجربة الاستخدام.
- تصميم تطبيقات سهلة وبديهية يمكن أن يعزز رضا المستخدمين ويقلل من معدلات الهجرة إلى خدمات أخرى.
- التركيز على تحسين التفاعل مع النظام (مثل تسهيل التسجيل والدفع) سيكون له تأثير إيجابي على القبول العام للخدمة.

ج) تعزيز الأمان السيبراني

• الاقتراحات الشائعة :

- "تعزيز الأمان السيبراني من خلال تقنيات متقدمة مثل المصادقة الثنائية (2FA) وإرسال إشعارات فورية عند إجراء أي معاملة".
- "تحسين الأمان وحماية البيانات".
- "تأمين النظام لضمان عدم تعرض المستخدمين للاحتيال أو الاختراق".

• التحليل :

- الأمان هو مصدر قلق رئيسي للمستخدمين، حيث يرغبون في ضمان حماية بياناتهم ومعاملاتهم المالية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

- تطبيق تقنيات أمان متقدمة مثل المصادقة الثنائية وإشعارات المعاملات الفورية يمكن أن يعزز الثقة في الخدمة.

- الحملات التوعوية حول أهمية الأمان يمكن أن تلعب دوراً مهماً في تثقيف المستخدمين.

(د) توسيع خيارات الدفع وتطوير الخدمات

• الاقتراحات الشائعة :

- "إتاحة خيارات الدفع المتعددة".

- "إدراج خيار الدفع بالعملات الرقمية أو البطاقات الدولية".

- "توفير خدمة الدفع التلقائي للفواتير".

- "إضافة خدمة دفع في تطبيقات مثل Play Store".

• التحليل :

- المستخدمون يطلبون بمزيد من المرونة في خيارات الدفع، بما يشمل العملات الرقمية والبطاقات الدولية.

- تقديم خدمات جديدة مثل الدفع التلقائي والفوري يمكن أن يلبي احتياجات شريحة أوسع من العملاء.

- توسيع نطاق الخدمات يجعلها أكثر تنافسية وجاذبية للمستخدمين.

(ه) تحسين التواصل وخدمة العملاء

• الاقتراحات الشائعة :

- "تحسين التواصل مع الزبائن عبر موقع التواصل الاجتماعي في حالة حدوث مشاكل".

- "تحسين خدمة الدعم الفني وجعلها متوافرة 24/7 عبر الهاتف أو الدردشة الفورية".

- "إرسال إشعارات في حالة الأعطال أو الصيانة حتى لا يشعر المستخدمون بالضياع".

• التحليل :

- هناك طلب واضح لتحسين التواصل بين الشركة والمستخدمين، خاصة عند حدوث مشاكل.

- تقديم دعم فني سريع و مباشر يمكن أن يعزز ثقة المستخدمين ويساعد في حل المشكلات بسرعة.

- استخدام قنوات التواصل الحديثة (مثل وسائل التواصل الاجتماعي) يمكن أن يكون وسيلة فعالة للتواصل.

(و) إطلاق حملات توعية وتحفيزية

• الاقتراحات الشائعة :

- "إطلاق حملات توعوية مكثفة حول كيفية استخدام الخدمات الإلكترونية وأهميتها في الحياة اليومية".
- "إناحة مزيد من العروض الترويجية والخصومات عند استخدام الدفع الإلكتروني لتحفيز العملاء على تبنيه".
- "زيادة التوعية والتدريب للمستخدمين".

• التحليل :

- نقص الوعي والتوجيه هو أحد التحديات الرئيسية التي تعيق استخدام الخدمات الإلكترونية.
- حملات التوعية والتحفيز يمكن أن تشجع المزيد من المستخدمين على تبني هذه الخدمات.
- تقديم عروض وخصومات يمكن أن يكون حافزاً قوياً لجذب العملاء الجدد.

ثامناً : اقتراحات عامة بناءً على ما تم تحليله

❖ تحسين البنية التحتية :

- الاستثمار في تحديث شبكات الإنترنت وتحسين استقرارها.
- تحسين سرعة المعاملات لتنقيل التأخير.

❖ تبسيط واجهات المستخدم :

- إعادة تصميم التطبيقات لتكون أكثر سهولة وبديهية.
- توفير دعم متعدد اللغات لتلبية احتياجات مختلف المستخدمين.

❖ تعزيز الأمان :

- تطبيق تقنيات أمان متقدمة مثل المصادقة الثنائية.
- إطلاق حملات توعوية حول أهمية الأمان السيبراني.

❖ توسيع خيارات الدفع :

- إضافة خيارات جديدة مثل العملات الرقمية والبطاقات الدولية.
- توفير خدمات الدفع التلقائي والفوري.

❖ تحسين التواصل وخدمة العملاء :

- تقديم دعم فني متاح 24/7 عبر قنوات متعددة.

- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء.

❖ إطلاق حملات توعية وتحفيزية :

- تنظيم حملات توعوية حول فوائد الدفع الإلكتروني.

- تقديم عروض وخصومات لتشجيع استخدام الخدمات.

الفرع الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة وزيادة الاستخدام

بناءً على تحليل بيانات الدراسة الميدانية التي أجريناها، يتضح وجود علاقة ارتباط جوهرية و مباشرة بين مستوى جودة خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من طرف مؤسسة "اتصالات الجزائر" ومعدلات تبني واستخدام هذه الخدمات من قبل عينة الدراسة. يسعى هذا الجزء من التحليل إلى تفصيل هذه العلاقة متعددة الأوجه، مبرزاً كيف يمكن لتحسينات الجودة أن تشكل محركاً أساسياً لزيادة الاعتماد على الدفع الإلكتروني.

1. سهولة الاستخدام والوصول (عامل حاسم في الجنب والتبني):

- الجنب: تُظهر نتائجنا أن "سهولة الوصول إلى الخدمات" تمثل العامل الأكثر جاذبية للمستخدمين، حيث أشار إليها 68.8% من العينة (الجدول 14).

- الجودة/تحسين: في المقابل، يمثل "تسهيل عملية التسجيل والاستخدام" المطلب الأول للتحسين لدى 63.7% من المستجيبين (الجدول 22)، و تعد "صعوبات في التعامل مع الخدمة" تحدياً قائماً لدى 43.8% (الجدول 13).

- التحليل المتقاطع: نستنتج من هذا التقاطع بين رغبة المستخدمين في السهولة (عامل جنب رئيسي) والتحديات التي يواجهونها في التعامل مع الخدمة، بالإضافة إلى كون "تسهيل الاستخدام" المطلب الأول للتحسين، أن جودة تجربة المستخدم (User Experience - UX) تمثل عاملًا حاسماً. إن أي استثمار في تبسيط الواجهات وتسهيل إجراءات التسجيل والمعاملات، كما أوصى المستجيبون، لن يقتصر أثره على زيادة جاذبية الخدمة فحسب، بل سيترجم مباشرة، وفقاً لتحليلنا، إلى زيادة في معدلات التبني الأولى والاستخدام المتكرر لها.

2. السرعة والموثوقية (تحدي بنوي ومتطلبات أساسية للاستمرارية):

- الجنب: تعد "السرعة والراحة والأمن" مجتمعةً عامل جنب مهم لـ 46% من المستخدمين (الجدول 14).

- الجودة/التحدي: إلا أن الاعتماد الكبير على البنية التحتية يتطلب في كون "مشاكل في الاتصال بالإنترنت" التحدي الأبرز الذي يواجهه 66.1% من العينة، بالإضافة إلى "مشاكل في الوصول إلى الخدمة" لدى

الجدول 13). كما أن 54.8% من العينة واجهوا مشاكل تقنية بشكل عام (الجدول 18)، وتركزت الاقتراحات على "تحسين سرعة المعاملات" و"حل مشاكل انقطاع الإنترن特".

- التحليل المتقاطع : إن جودة الموثوقية والسرعة، المرتبطة بشكل وثيق بجودة البنية التحتية للاتصالات، تعد عنصراً محورياً لاستمرارية الاستخدام. فالمشاكل التقنية المتكررة لا تعيق إتمام المعاملات فحسب، بل تولد الإحباط لدى المستخدم وقد تدفعه إلى العزوف عن الخدمة والبحث عن بدائل. لذا، فإن تحسين استقرار الشبكة وسرعة استجابة الأنظمة، كما ورد في الاقتراحات، لا يمثل فقط تلبية لعامل الجذب المتعلق بالسرعة، بل هو ضرورة استراتيجية لضمان تجربة مستخدم سلسة وموثوقة، وبالتالي الحفاظ على المستخدمين وزيادة معدلات الاستخدام الفعلي.

3. الأمان والثقة (حجر الزاوية في الخدمات المالية الرقمية):

- الجنب : يمثل الأمان جزءاً لا يتجزأ من حزمة "السرعة والراحة والأمن" التي تجنب 46% من المستخدمين (الجدول 14).
- الجودة/التحسين : ورغم أن غالبية العينة (76%) تبدي ثقة نسبية في أمان الخدمات، فإن وجود نسبة معتبرة (24%) تعتبرها غير آمنة (الجدول 15)، بالإضافة إلى المطالبة الواضحة بـ "تحسين الأمن وحماية البيانات" من قبل 46.3% من المستجيبين (الجدول 22)، يشير إلى أهمية هذا البعد.
- التحليل المتقاطع : في قطاع يعتمد بشكل أساسي على الثقة كالخدمات المالية الرقمية، فإن تعزيز جودة الأمان يتجاوز كونه مجرد مطلب تقني. إن تطبيق إجراءات أمنية متقدمة (المصادقة الثنائية المقترحة) وزيادة الشفافية حول آليات حماية البيانات، لا يقتصر دوره على معالجة مخاوف المستخدمين الحاليين، بل يمثل استثماراً في بناء سمعة قوية للخدمة وتعزيز مصداقيتها. وهذا بدوره ضروري لجذب المستخدمين الجدد، لا سيما أولئك الأكثر حذرًا، وتشجيع الاستخدام في معاملات ذات قيمة أعلى أو حساسية أكبر.

4. توسيع خيارات الدفع (تلبية للطلائعات وزيادة ل نطاق الاستخدام):

- الجودة/التحسين : يعكس الطلب المرتفع على "توسيع خيارات الدفع المتاحة" كثاني أكثر التحسينات المطلوبة (بنسبة - 63.3% الجدول 22)، تطلعات المستخدمين نحو خدمة أكثر شمولية وتنافسية في ظل تطور الاقتصاد الرقمي واحتياجاته.
- التحليل المتقاطع : إن محدودية الخيارات الحالية قد تحد من فائدة الخدمة وتجعلها غير كافية لتلبية كافة احتياجات المستخدمين (مثل التعاملات الدولية أو الاشتراكات الرقمية أو الدفع الآلي للفوایر). وبالتالي، فإن تحسين جودة الخدمة من خلال إضافة خيارات دفع متعددة ومبتكرة لن يلبي فقط احتياجات قائمة، بل سيزيد من القيمة المدركة للخدمة ويوسع نطاق استخداماتها المحتملة بشكل كبير، مما يعزز دورها كأدلة مالية متکاملة ويزيد من وتيرة الاعتماد عليها في مختلف جوانب الحياة اليومية والاقتصادية.

5. التوعية والدعم الفني (مكونات أساسية لتجربة الجودة الشاملة):

- **الجودة/تحسين:** تشير الحاجة الملحوظة لزيادة "التوعية والتدريب" (لدى - 49.8% - الجدول 22)، وتفضيل المستخدمين الواضح للدعم المباشر عند مواجهة المشاكل (5.61% لمراكز الخدمة، 49.6% للدعم الهاتفي - الجدول 19)، إلى أن تجربة الخدمة لا تقتصر على الجانب التقني البحث.
- **التحليل المتقاطع:** تشكل التوعية والدعم الفني جزءاً لا يتجزأ من منظومة جودة الخدمة الشاملة. فالاستثمار في حملات توعية فعالة وموجهة، كما يطالب المستجيبون، يمكن أن يساهم في تحويل الشريحة الكبيرة من غير المستخدمين المستعدين للتبني (15% - الشكل 15) إلى مستخدمين فعليين، خاصة الفئات الأقل خبرة تقنية. كما أن توفير قنوات دعم فني سريعة وفعالة يلعب دوراً حاسماً في حل المشكلات عند وقوعها، مما يعزز رضا المستخدمين ويضمن استمراريتهم في استخدام الخدمة بدلاً من التنجي عنها عند أول عقبة، وبالتالي يساهم في استقرار وزيادة قاعدة المستخدمين النشطين.

خلاصة التحليل المتقاطع:

ختاماً لهذا التحليل المتقاطع، نؤكد استناداً إلى النتائج المستطرقة من دراستنا الميدانية، على وجود علاقة سلبية وتكاملية قوية بين الأبعاد المختلفة لجودة خدمات الدفع الإلكتروني (سهولة الاستخدام، السرعة والموثوقية، الأمان والثقة، تنوع الخيارات، وجودة الدعم والتوعية) وبين زيادة معدلات استخدام هذه الخدمات. يتضح جلياً أن كل جهد مبذول لتحسين أي من هذه الأبعاد، استجابة لتحديات وتطلعات المستخدمين التي تم رصدها في هذه الدراسة، لا يمثل مجرد تحسين تشغيلي، بل هو استثمار مباشر في تعزيز عوامل الجذب الرئيسية للخدمة وزيادة قيمتها المدركة، مما يعكس إيجاباً وبشكل ملموس على زيادة تبنيها وتوسيع نطاق استخدامها داخل المجتمع الجزائري، ودعم مسيرة التحول الرقمي والشمول المالي.

الفرع الثالث: الخلاصة الشاملة

تُظهر نتائج الاستبيان حول خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر" صورة واضحة عن النقم الكبير الذي تم تحقيقه في هذا المجال، إلى جانب التحديات التي لا تزال قائمة. يمكن اعتبار هذه الخلاصة بمثابة خارطة طريق لتحسين الخدمات وتعزيز اعتمادها على نطاق أوسع، مع التركيز على الجوانب الرئيسية التي تم تسليط الضوء عليها خلال التحليل.

1. مستوى الوعي والقبول العام للخدمات

أحد أبرز النتائج الإيجابية هو المستوى المرتفع من الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني، حيث أبدى 89.1% من المستجيبين معرفتهم بهذه الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، فإن نسبة استخدام الخدمات بلغت 84.2%， مما يعكس قبولاً واسعاً لهذه التقنيات. ومع ذلك، هناك فجوة معرفية واضحة لدى شريحة من المستخدمين المحتملين، حيث أشار 89.4% إلى الحاجة لمزيد من التوعية. هذا يعني أن الجهود الحالية للتوعية ليست كافية لتلبية احتياجات جميع الفئات المجتمعية، خاصة تلك ذات التعليم المحدود أو الأقل دراية بالเทคโนโลยيا. لذلك، يجب تعزيز حملات التوعية بشكل أكبر، مع التركيز على تقديم مواد تعليمية مبسطة وموجهة لكل شريحة مجتمعية.

2. الشعية والاعتماد على "بريدي موب"

من بين الخدمات المتاحة، برزت خدمة "بريدي موب" كالأكثر شعبية بنسبة 85.9%， مما يعكس سهولة استخدامها ومومنتها. العوامل الجاذبة الرئيسية لهذه الخدمة تشمل سهولة الوصول(68.8%) ، التخفيضات والحوافز المالية(51.2%) ، والسرعة والراحة والأمان .(46%) هذه النتائج تؤكد أهمية تقديم خدمات مبتكرة وسهلة الاستخدام، بالإضافة إلى تقديم حواجز مالية تشجع المزيد من المستخدمين على الاعتماد على هذه الحلول.

3. المشاكل التقنية: التحدي الأكبر

رغم القبول الواسع للخدمات، إلا أن المشاكل التقنية لا تزال تمثل عائقاً رئيسياً أمام تحسين تجربة المستخدم. مشكلة انقطاع الانترنت جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 66.1%， تلتها مشاكل صعوبة الوصول إلى الخدمة (45.5%) وبطء الاستجابة (43.8%). هذه التحديات تؤثر بشكل مباشر على رضا المستخدمين وتقلل من ثقتهم في الخدمات. لمعالجة هذه القضايا، يجب الاستثمار في تحديث البنية التحتية للإنترنت، تحسين استقرار الخوادم، وتطوير أنظمة تعمل بكفاءة حتى في ظروف الاتصال الضعيف.

4. مخاوف الأمان ونقص الثقة

على الرغم من أن الغالبية العظمى (76%) يعتبرون الخدمات آمنة، إلا أن نسبة 24% لا تزال تشعر بعدم الأمان. هذا يشير إلى وجود فجوة في بناء الثقة الكاملة لدى المستخدمين. لتحقيق ذلك، يجب تعزيز إجراءات الأمان من خلال تطبيق تقنيات متقدمة مثل المصادقة الثنائية (2FA) وإرسال إشعارات فورية عند إجراء المعاملات. كما يجب إطلاق حملات توعوية تشرح للمستخدمين كيف يتم حماية بياناتهم، مما يعزز ثقتهم في النظام.

5. نقاط القوة والفرص المستقبلية

من بين النقاط الإيجابية البارزة، يمكن الإشارة إلى:

- مساهمة الخدمات في الشمول المالي:** نسبة 86.6% من المستجيبين يرون أن خدمات الدفع الإلكتروني تسهم في تحسين الشمول المالي.
- نمو السوق:** 84.3% من غير المستخدمين الحاليين أكدوا أنهم سيستخدمون الخدمات إذا توفرت مزيد من التوجيهات. هذه النتائج تعكس الفرص الكبيرة المتاحة لتوسيع نطاق الخدمات وجذب شرائح جديدة من المستخدمين.

6. الرؤية المستقبلية

في المستقبل، يمكن لـ"اتصالات الجزائر" أن تلعب دوراً محورياً في تعزيز الاقتصاد الرقمي والشمول المالي في البلاد. من خلال معالجة التحديات الحالية وتنفيذ التوصيات المقترحة، يمكن تحقيق تجربة مستخدم مميزة تلبي احتياجات مختلف الشرائح المجتمعية. كما أن التعاون بين القطاعات المختلفة (مثل مقدمي خدمات الاتصالات، المؤسسات المالية، والجهات الحكومية) سيكون ضرورياً لتطوير معايير موحدة وأدوات مبتكرة تدعم الابتكار وتحافظ على حقوق المستخدمين.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

باختصار، تشير نتائج الاستبيان إلى وجود قبول واسع لخدمات الدفع الإلكتروني، لكن التحديات التقنية، مخاوف الأمان، ونقص الوعي لا تزال تمثل عقبات أمام تحقيق الاعتماد الكامل لهذه الخدمات. مع ذلك، الفرص المتاحة كبيرة، ويمكن استغلالها من خلال تحسين البنية التحتية، تبسيط الاستخدام، تعزيز الأمان، وتوسيع نطاق الخدمات. إذا تم تنفيذ هذه التوصيات بشكل فعال، ستتمكن "اتصالات الجزائر" من تعزيز مكانتها كرائد في مجال الدفع الإلكتروني، مما يساهم في تحقيق تحول رقمي شامل ومستدام في الجزائر.

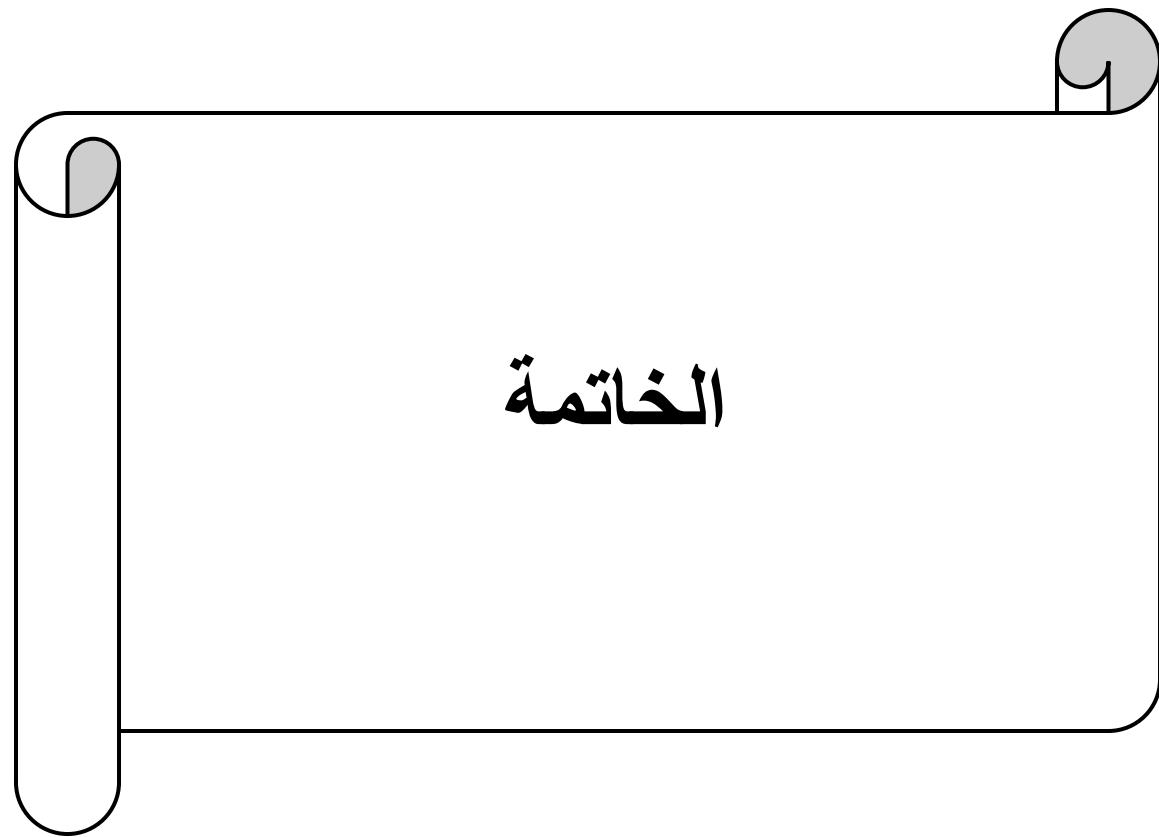
خلاصة الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

بعد بناء الإطار النظري في الفصل الأول، انتقل هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي والميداني لدراسة رقمنة الخدمات المالية، مع التركيز على تجربة "اتصالات الجزائر". هدف الفصل إلى تحليل هذه التجربة بعمق، مقارنتها بنظيرتها التونسية، وعرض نتائج الدراسة الكمية التي أجريت على المستخدمين.

تناول المبحث الأول مؤسسة "اتصالات الجزائر"، مستعرضاً نشأتها وتطورها، ومشاريعها في التحول الرقمي، وخدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها (مثل الموقع الرسمي، تطبيق، My Idoom، وفضاء الزبون)، مع توضيح منهجية البحث المتتبعة في الدراسة التطبيقية (الاستبيان الكمي). وانتقل المبحث الثاني لتقديم دراسة مقارنة بين تجربتي "اتصالات الجزائر" و"اتصالات تونس" في مجال الدفع الإلكتروني، مبرزاً أوجه التشابه والاختلاف في التغطية، البنية التحتية، أنواع الخدمات المقدمة (مثل BaridiMob و MobiDinar لتونس)، واستراتيجيات التكامل مع الأنظمة المالية، بالإضافة إلى التحديات والفرص المتاحة لكل منها. أما المبحث الثالث، فقد حُصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الكمية التي شملت 270 مستخدماً. أظهرت النتائج مستوىوعي واستخدام مرتفع لخدمات الدفع الإلكتروني (خاصة عبر بريدي موب)، وإدراكاً لدورها في الشمول المالي. إلا أنها كشفت أيضاً عن تحديات جوهرية تتعلق بجودة الاتصال بالإنترنت، صعوبات في استخدام النظام، ومستوى رضا متوسط. كما أكدت الحاجة الماسة لزيادة التوعية، تبسيط الاستخدام، وتوسيع خيارات الدفع.

يقم هذا الفصل بأدلة ميدانية وتجريبية، ويجيب على تساؤلات الدراسة وفرضياتها، ويوفر رؤى عملية حول تجربة رقمنة الخدمات المالية في "اتصالات الجزائر" وتأثيرها المتتصور على المستخدمين والاقتصاد الرقمي.

الخاتمة



الخاتمة العامة

لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة الكشف عن واقع رقمنة الخدمات المالية في مؤسسة "اتصالات الجزائر"، مع التركيز بشكل خاص على خدمات الدفع الإلكتروني كآلية محتملة لتعزيز الشمول المالي في البلاد. تأتي هذه الدراسة في سياق التحول الرقمي المتتسارع الذي يشهده العالم والجزائر، والذي يفرض على المؤسسات الكبرى ضرورة التكيف والابتكار لتنمية احتياجات المستخدمين المتغيرة ودعم التوجه نحو الاقتصاد الرقمي. ففي ظل هذا التطور، لم يعد الدفع الإلكتروني مجرد خيار تكميلي، بل أصبح ضرورة استراتيجية لتحسين كفاءة المعاملات، وتوسيع نطاق الخدمات، وتعزيز التنافسية في سوق الاتصالات والخدمات المالية.

إن هدف "اتصالات الجزائر" من تبني وتطوير خدمات الدفع الإلكتروني يتتجاوز مجرد تسهيل تسديد الفواتير وتعبئة الأرصدة، ليشمل المساهمة في تحقيق أهداف وطنية أوسع تتعلق بالشمول المالي وتقليل الاعتماد على التعاملات النقدية. وذلك من خلال توفير قنوات دفع سهلة وآمنة ومتاحة لأكبر شريحة ممكنة من العملاء، بما في ذلك أولئك الذين قد لا يمتلكون حسابات بنكية تقليدية، مستفيدة في ذلك من انتشار شبكتها الواسع وتكاملها مع أنظمة الدفع الوطنية كالبطاقة الذهبية والبطاقات البنكية المشتركة.

1. اختبار صحة فرضيات الدراسة:

من خلال تطبيق الإطار النظري وإجراء الدراسة التطبيقية (المقارنة والكمية)، تم التوصل إلى النتائج التالية بخصوص فرضيات البحث:

- **الفرضية الأولى:** التي نصت على أنه "بالمقارنة بين استراتيجيات الدفع الإلكتروني لدى "اتصالات الجزائر" و"اتصالات تونس"، يمكننا تحديد عوامل النجاح الرئيسية لتحسين الخدمة وتجربة المستخدم". قد تم إثبات صحتها إلى حد كبير. حيث أظهرت الدراسة المقارنة (المبحث الثاني من الفصل الثاني) أن استراتيجية "اتصالات الجزائر" المرتكزة على التكامل مع البنية التحتية المالية الوطنية (كريدي موب) واستراتيجية "اتصالات تونس" المائلة نحو تطوير طول خاصة ومبكرة مثل TelecoMoney تكشفان عن عوامل نجاح مشتركة وأخرى متباعدة. من أبرز عوامل النجاح التي تم تحديدها والتي يمكن أن تسهم في تحسين الخدمة وتجربة المستخدم في كلا السياقين: أهمية التكامل الفعال مع الأنظمة المالية، ضرورة الابتكار المستمر في الطول المقدم، ضمان سهولة الاستخدام وبساطة الواجهات، بناء الثقة عبر تعزيز الأمان، والاستثمار في التوعية والتنفيذ المالي الرقمي.

- **الفرضية الثانية:** التي نصت على أن "تأثير التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والوعي الرقمي والثقة سلباً على معدلات استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر وبالتالي على تحقيق الشمول المالي". قد تم إثبات صحتها بوضوح. حيث شكلت المشاكل المتعلقة بالبنية التحتية (مثل انقطاع الإنترن特 بنسبة 66.1%) والتحديات المرتبطة بالوعي الرقمي (الحاجة الماسة للتوعية) عوائق رئيسية تؤثر سلباً على معدلات الاستخدام، وبالتالي على تحقيق أهداف الشمول المالي بالكامل.

- **الفرضية الثالثة:** التي نصت على أنه "يوجد تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من اتصالات الجزائر على مستوى الشمول المالي". قد تم دعم هذه الفرضية من خلال التصور العالي للمستخدمين . حيث رأى (6.8%) من العينة أن هذه الخدمات تساهم فعلاً في تعزيز الشمول المالي، مما يعكس إدراكاً لدورها في تسهيل الوصول للمعاملات المالية، وإن كانت الدراسة لم تقم بقياس إحصائي مباشر لمستوى الشمول المالي الفعلي للمستخدمين.
- **الفرضية الرابعة:** التي نصت على أن "يؤدي ارتفاع مستوى الوعي وجودة الخدمة المدركة لخدمات الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر إلى زيادة معدلات التبني والاستخدام بين العملاء". قد تم إثبات صحتها بشكل كبير . حيث أظهرت نتائج الدراسة الكمية أن نسبة وعي عالية (84.2%) تزامنت مع نسبة استخدام مرتفعة (89.1%)، كما ارتبطت صورة جودة الخدمة (خاصة سهولة الوصول) بزيادة التبني والاستخدام.

2. نتائج الدراسة:

أظهرت نتائج الدراسة حول رقمنة الخدمات المالية في "اتصالات الجزائر" مستوى جيداً من الوعي والتبني لخدمات الدفع الإلكتروني، حيث أن الغالبية العظمى من العينة تعرف الخدمات (84.2%) وتستخدمها (89.1%). وتعتبر خدمة الدفع عبر تطبيق "بريدي موب"، المرتبط ببطاقة "الذهبية"، هي الأكثر شيوعاً، مما يعكس أهمية التكامل مع البنية التحتية المالية الوطنية القائمة. كما بينت الدراسة أن سهولة الوصول والراحة والسرعة والعروض الترويجية هي أهم عوامل الجذب للمستخدمين.

ومع ذلك، كشفت الدراسة عن وجود تحديات جوهرية لا تزال قائمة. أبرز هذه التحديات هو ضعف البنية التحتية للاتصال بالإنترنت الذي يؤثر على موثوقية الخدمة، بالإضافة إلى مشاكل تتعلق بسهولة استخدام بعض المنصات الرقمية وصعوبة الوصول للخدمة أحياناً. ورغم أن مستوى الثقة في أمان الخدمات يعتبر مقبولاً بشكل عام، إلا أن نسبة من المستخدمين (24%) ما زالت تشعر بعدم الأمان، مما يتطلب جهوداً إضافية لتعزيز الحماية والشفافية. كما أظهرت النتائج أن مستوى الرضا العام ليس مرتفعاً جداً، وأن هناك حاجة ماسة لتطوير الخدمات (89.7% يرون ذلك)، خاصة فيما يتعلق بتبسيط الاستخدام وتوسيع خيارات الدفع المتاحة.

أكدت الدراسة أيضاً على الدور الإيجابي المتصور لخدمات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي، لكنها أبرزت في المقابل وجود فجوة معرفية لدى المستخدمين وحاجة ماسة لزيادة التوعية والتدريب، حيث أن نسبة كبيرة من غير المستخدمين أبدوا استعدادهم لاستخدام الخدمة إذا توفرت توجيهات أفضل. وأخيراً، أظهرت المقارنة مع "اتصالات تونس" أن لكل تجربة نقاط قوة وضعف، وأن "اتصالات الجزائر" يمكن أن تستفيد من تطوير طول أكثر ابتكاراً وتكاملاً.

لذا، يمكن استنتاج أن "اتصالات الجزائر" قد قطعت شوطاً مهماً في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني، لكن الطريق لا يزال طويلاً لتحقيق تجربة مستخدم مثالية تلبي كافة التطلعات وتساهم بفعالية أكبر في تسريع التحول الرقمي والشمول المالي في البلاد.

3. خلود البحث:

على الرغم من الجهد المبذولة لتحقيق أهداف الدراسة، إلا أنها تظل محكومة ببعض الحدود التي يجب الإشارة إليها:

- **حدود العينة:** اعتمدت الدراسة الكمية على استبيان إلكتروني تم توزيعه عبر الإنترن特، مما قد يعني أن العينة (270 مستجيباً) قد لا تمثل بشكل كامل جميع شرائح مستخدمي "اتصالات الجزائر"، خاصة أولئك الذين لا يستخدمون الإنترن特 بشكل مكثف أو يقطنون في مناطق ذات تغطية ضعيفة أو كبار السن. كما أن حجم العينة، وإن كان مقبولاً، يمكن زيارته في دراسات مستقبلية للحصول على نتائج أكثر قابلية للتعيم.
- **حدود المنهجية:** الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات قد ينطوي على بعض التحيزات المحتملة المرتبطة بالإجابات الذاتية للمستجيبين (مثل الميل لتقديم إجابات مرغوبة اجتماعياً أو صعوبة تذكر التجارب بدقة). كما أن الدراسة المقارنة اقتصرت على "اتصالات تونس" وقد تكون محدودة بمدى توفر البيانات العامة المقارنة.
- **حدود النطاق:** ركزت الدراسة بشكل أساسي على خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من "اتصالات الجزائر" وعلاقتها بالشمول المالي من منظور المستخدم. قد لا تكون النتائج قابلة للتعيم المباشر على شركات الاتصالات الأخرى في الجزائر أو على النظام البيئي للدفع الإلكتروني ككل. كما أن التركيز كان على دفع الفواتير وتعبئة الرصيد، وقد تكون هناك جوانب أخرى للدفع الإلكتروني (مثل التجارة الإلكترونية الأوسع أو التحويلات بين الأفراد) لم يتم تغطيتها بنفس العمق.

4. الأفاق المستقبلية للبحث:

بناءً على نتائج هذه الدراسة وحدودها، يمكن اقتراح مجموعة من المسارات البحثية المستقبلية:

- دراسات معمقة باستخدام مناهج مختلطة: إجراء دراسات مستقبلية تجمع بين الأدوات الكمية (استبيانات أوسع نطاقاً) والأدوات النوعية (مقابلات معمقة، مجموعات بؤرية) للتعقق في فهم تجارب فئات محددة من المستخدمين (مثل سكان المناطق الريفية، كبار السن، أصحاب المشاريع الصغيرة) وتحدياتهم الخاصة فيما يتعلق بالدفع الإلكتروني والشمول المالي.
- دراسات مقارنة موسعة: توسيع نطاق الدراسات المقارنة لتشمل شركات الاتصالات الأخرى في الجزائر (جازي، أوريدو) أو تجارب دول أخرى في المنطقة المغاربية أو الإفريقية ذات سياقات تنظيمية واقتصادية متنوعة.
- قياس الأثر الفعلي للشمول المالي: تصميم دراسات طولية (Longitudinal studies) تتبع عينة من المستخدمين على مدى فترة زمنية لتقييم الأثر الفعلي لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني على سلوكياتهم المالية ومستوى شمولهم المالي بشكل ملموس.
- دراسة دور التقنيات الناشئة: بحث تأثير التقنيات المالية الحديثة، (FinTech) مثل المحافظ الرقمية المستقلة، الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة، (QR Code) وحتى العملات الرقمية للبنوك المركزية (CBDCs) المحتملة، على مستقبل الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر.
- تحليل جانب العرض والتنظيم: إجراء دراسات تركز على وجهة نظر المؤسسات (اتصالات الجزائر، البنوك، بريد الجزائر، الهيئات التنظيمية) لفهم استراتيجياتها وتحدياتها في تطوير وتعزيز الدفع الإلكتروني وتعزيز الشمول المالي.

5. الاقتراحات والتوصيات:

بناءً على نتائج الدراسة التي أجريت، يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات لـ "اتصالات الجزائر" بهدف تعزيز وتطوير خدمات الدفع الإلكتروني لديها:

- أولاً، تعزيز البنية التحتية التقنية: الاستثمار المستمر في تحسين جودة شبكة الإنترنت وزيادة استقرارها، خاصة في المناطق ذات التغطية الضعيفة، وتطوير الخوادم لضمان سرعة وموثوقية معالجة المعاملات وتقليل حالات الانقطاع أو التعطل.
- ثانياً، تحسين تجربة المستخدم: إعادة تصميم واجهات المستخدم الموقع الإلكتروني والتطبيقات (خاصة My Idoom وفضاء الزبون) لتكون أكثر بساطة وسهولة في التنقل والاستخدام، وتبسيط إجراءات التسجيل والدفع.
- ثالثاً، تعزيز الأمان وبناء الثقة: تطبيق إجراءات أمنية متقدمة (مثل المصادقة الثنائية بشكل أوسع)، وزيادة الشفافية حول كيفية حماية بيانات العملاء، وإطلاق حملات توعية تطمئن المستخدمين حول أمان المعاملات.
- رابعاً، توسيع خيارات الدفع والخدمات: دراسة إمكانية إضافة خيارات دفع جديدة تتجاوز البطاقات الم炽بة (مثل دعم بطاقات دولية معينة أو محافظ إلكترونية أخرى)، وتطوير خدمات ذات قيمة مضافة مثل الدفع التلقائي للفواتير أو تكامل أعمق مع خدمات التجارة الإلكترونية.
- خامساً، تكثيف التوعية والتدريب: إطلاق حملات توعوية مكثفة ووجهة لمختلف الشرائح (خاصة كبار السن والأقل خبرة تقنية) لشرح فوائد وكيفية استخدام خدمات الدفع الإلكتروني، وتوفير أدلة استخدام مبسطة وفيديوهات تعليمية.
- سادساً، تحسين الدعم الفني: تطوير قنوات دعم فني متعددة (هاتف، دردشة، بريد إلكتروني) تكون سريعة الاستجابة وفعالة في حل مشكلات المستخدمين، مع توفير معلومات واضحة حول كيفية التواصل مع الدعم.
- سابعاً، تقديم حواجز إضافية: الاستمرار في تقديم العروض والمكافآت التشجيعية عند استخدام الدفع الإلكتروني، وربما تتويجها لتشمل خصومات مباشرة أو نقاط ولاء لتحفيز الاعتماد المستمر على هذه الوسائل.

إن تبني هذه التوصيات وتنفيذها بشكل فعال من شأنه أن يساهم بشكل كبير في تحسين جودة خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها "اتصالات الجزائر"، وزيادة رضا العملاء، وتعزيز دور المؤسسة كفاعل رئيسي في تحقيق أهداف الشمول المالي ودعم الاقتصاد الرقمي في الجزائر

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب:

1. أبو علام، رجاء محمود. (2013). مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلط (ط 1). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
2. حجازي بيومي عبد الفتاح. (2003). النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية (الجزء الأول، ط 1). الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
3. دوبل، محمد سالم. (2023). وسائل الدفع الإلكترونية. دار سعد.
4. الرومي محمد أمين. (2004). التعاقد الإلكتروني عبر الانترنت (ط 1). الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.
5. غنام شريف محمد. (2003). محفظة النقود الإلكترونية. مصر: دار النهضة العربية.
6. مدحت صادق. (2001). أدوات وتقنيات مصرافية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
7. منير محمد الجنبي، ممدوح محمد الجنبي. (2005). البنوك الإلكترونية. دار الفكر.

المقالات العلمية:

1. حدو، أمال. (2023). الشمول المالي والدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا دراسة تطبيقية. مجلة دراسات اقتصادية ، 17(1)
2. الشحات، نظير رياض محمد وأبو الديار، محمد عبد العزيز السيد. (2023). تأثير الشمول المالي على الربحية دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في مصر. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ، 4(2)، الجزء الثالث.
3. سلطاني ح. (2022). مفهوم الدفع الإلكتروني وافق تطويره في الجزائر. مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية ، 11(2)
4. عطية، أشرف إبراهيم. (2021). تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات عرض لتجربة الشمول المالي في مصر. المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع ، 2(2)
5. بركات، عماد الدين وطبيبي، حورية. (2019). وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية. مجلة القانون والتنمية المطيبة، 1(2)
6. فرحول، ميلود. (2023). واقع الشمول المالي من منظور إمكانية الدفع الإلكتروني في الجزائر. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، 7(2)
7. معنوق، سهير محمود؛ علي، إيمان حسن؛ وأحمد، هناء محمود سيد. (2023). الشمول المالي. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، 1(35)
8. نواري لعلوي، و عبد الرؤوف حمانى. (ديسمبر، 2020). مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر - البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا -. مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية و القانون ، .05(12)

المدخلات العلمية (المؤتمرات والملتقيات):

1. محمد حسين منصور. (2003). المسؤولية العقدية الإلكترونية، الخطأ العقدي الإلكتروني. بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية. منشورات أكاديمية شرطة دبي.
2. محمد شايب. (2012). تأثير النقد الإلكتروني على دور البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية. بحث مقدم للملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، الجزائر.

الرسائل الجامعية (أطروحتات وtheses):

1. جبالة، أيمن وفكار، إسكندر. (2022). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. [مذكرة ماستر، جامعة 8 ماي 1945 قالمة].
2. جودي، ن.، وصبيحي، ز. (2020). دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية: دراسة حالة بنك السلام فرع ورقلة. [مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرداح ورقلة]. مستودع جامعة ورقلة.
3. زيدان محمد. (2004-2005). دور التسويق في القطاع المصرف في حالة بنك الفلاحه والتعميم الريفيه. [رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر].
4. زناسني، المهدى ودائري، محمد نور الإسلام. (2024). دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي. [مذكرة ماستر، جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب].
5. زقراري، ياسر وبوالهواشات، صهيبي. (2022). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي. [مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة].

ثانياً: المراجع الأجنبية

1. CHABANI (S) et OUACHERINE (H). (2013). Guide de la méthodologie de la recherche en sciences sociales. 1ère Édition. Taleb impression.
2. Jeantin Michel et Le Cannu Paul. (1999). "Droit Commercial – Instruments De Paiement Et De Crédit -Entreprise Difficulté -". 5° Edition. Paris: Précis Dalloz.

ثالثاً: الواقع الإلكترونية

1. <https://algerietelecom.dz/en/page/le-groupe-p2>
2. <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/>
3. <https://www.tuniscope.com/ar/article/4299/high-tech/tech/avec-le-mobi-dinar-le-paiement-en-mobilite-est-desormais-possible>
4. <https://kapitalis.com/tunisie/2018/04/17/avec-telecomoney-tunisie-telecom-elargit-le-service-de-paiement-mobile/>
5. <https://www.tunisienuumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques->

[en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/](#)

6. <https://myspace.tunisetelecom.tn/Fr/Particulier-Site/Pages/mobile-paiements.aspx>
7. <https://www.algerietelecom.dz/fr/espace-presse/le-paiement-en-ligne-didoom-fixe-et-didoom-internet-via-lapplication-mobile-baridimob-est-desormais-disponible-art1615>
8. <https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-paiement-les-03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/>
9. <https://news.radioalgerie.dz/ar/node/52105>

قائمة الملاحق

الملحق رقم 1 : الاستبيان

خدمات الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر

يهدف هذا الاستبيان إلى جمع آراء المستخدمين حول خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من "اتصالات الجزائر". نهدف من خلال هذه الأسئلة إلى فهم مدى استخدام هذه الخدمات، مدى رضا المستخدمين عنها، والتحديات التي قد تواجههم أثناء استخدامها. كما نسعى إلى تقييم الأمان وكفاءة أنظمة الدفع الإلكتروني المختلفة التي تقدمها "اتصالات الجزائر"، بالإضافة إلى معرفة مدى تأثير هذه الخدمات في تعزيز الشمول المالي والاقتصاد الرقمي في الجزائر.

من خلال هذا الاستبيان، نهدف إلى تحسين خدمات الدفع الإلكتروني وتحديد التوجهات المستقبلية التي يمكن أن تعزز من هذه الخدمات بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين في الجزائر.

يرجى أخذ بعض الوقت للإجابة على الأسئلة التالية، والتي ستساعد في تحسين هذه الخدمات. شكرًا لمشاركتك.

1. ما هو نوعك ؟

- امرأة
- رجل

2. في أي فئة عمرية تتدرج ؟

- [15-24] ●
- [25-49] ●
- [50-64] ●
- أكثر من 64 ●

3. ما هي فئتك المهنية ؟

- طالب/طالبة
- موظف/موظفة حكومية
- مهنة حررة
- متყاعد/متقاعدة
- باحث عن عمل

4. هل تعرف عن خدمات الدفع الإلكتروني "لاتصالات الجزائر" ؟

- نعم
- لا

5. هل تستخدم خدمات "اتصالات الجزائر" للدفع الإلكتروني؟

- نعم
- لا

6. إذا كانت الإجابة نعم، ما هي الخدمات الإلكترونية التي تستخدمها من "اتصالات الجزائر"؟

- الدفع عبر التطبيق my idoom
- الدفع عبر بريدي موب
- الدفع عبر فضاء الزبون
- أخرى

7. هل تعتقد أن "اتصالات الجزائر" توفر حلول دفع إلكتروني سريعة وآمنة؟

- نعم
- لا

8. هل واجهت أي تحديات عند استخدام خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر"؟

- مشكلة في الأمان والحماية
- صعوبة في التعامل مع النظام
- مشاكل في الاتصال بالإنترنت
- مشاكل في الوصول إلى الخدمة
- أخرى

9. ما الذي يجذبك لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر"؟

- السرعة والراحة والأمان في المعاملات
- العروض والخصومات المقدمة
- سهولة الوصول إلى الخدمات
- أخرى

10. ما رأيك في مستوى الأمان في خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر"؟

- آمن جدًا
- آمن إلى حد ما
- غير آمن

11. هل تعتقد أن "اتصالات الجزائر" تساهم في تحسين الشمول المالي في الجزائر من خلال خدمات الدفع الإلكتروني ؟

- نعم
- لا

12. هل تعتقد أن هناك حاجة للمزيد من التوعية حول خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر" ؟

- نعم
- لا

13. هل كنت ستستخدم خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر" إذا كانت هناك مزيد من التوجيهات أو الحملات التوعوية ؟

- نعم
- لا

14. هل سبق لك أن واجهت مشاكل في خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر" بسبب مشاكل فنية "مثل انقطاع الإنترنت، أو تعطيل النظام"؟

- نعم
- لا

15. إذا كان جوابك بنعم ماهي هذه المشاكل؟

16. هل تفضل الدفع الإلكتروني عبر "اتصالات الجزائر" على الدفع التقليدي "نقداً أو عبر الشيكات"؟

- نعم
- لا

17. إذا كانت لديك مشكلة تتعلق بالدفع الإلكتروني عبر "اتصالات الجزائر"، ما هي أفضل طريقة لحلها بالنسبة لك ؟

- عبر الدعم الفني عبر الهاتف
- من خلال مراكز الخدمة
- عبر البريد الإلكتروني أو وسائل التواصل الاجتماعي
- أخرى

18. ما هو مستوى رضاك عن خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة من "اتصالات الجزائر" ؟

- راضٍ جداً
- راضٍ إلى حد ما
- غير راض

19. هل ترى أن "اتصالات الجزائر" بحاجة لتطوير خدمات الدفع الإلكتروني ؟

- نعم
- لا

20. إذا كانت هناك فرصة لتحسين خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر"، ما هو التوجه الذي تود أن تراه ؟

- تحسين الأمان وحماية البيانات
- تسهيل عملية التسجيل والاستخدام
- توسيع الخيارات المتاحة للدفع
- زيادة التوعية والتدريب للمستخدمين
- أخرى

21. كيف يمكن أن يساعد الدفع الإلكتروني عبر "اتصالات الجزائر" في تعزيز الاقتصاد الرقمي في الجزائر؟

- بزيادة الشفافية
- بتسهيل الوصول إلى الخدمات
- بتوفير بيئة أكثر أماناً
- بجذب الاستثمارات الأجنبية
- أخرى

22. هل لديك أي اقتراحات لتحسين خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجزائر" ؟