

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة الماستر في ميدان العلوم الإقتصادية 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





الاهداء

■ نهدي بذرة هذا العمل المتواضع إلى والدينا العزيزين
والى اخوتنا واخواتنا الذين كانوا لنا سنداً و عوناً و الى
كل من وقف بجانبنا في لحظات الضعف و كان لنا
عكازاً نتكى عليه في طريقنا.



شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه تتحقق الغايات.

- يطيب لنا كطالبيين 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.
- نتوجّه بجزيل الامتنان والعرفان لأستاذتنا الفاضلة خوجة نور الهناء، المشرفة على هذا العمل، التي لم تبخل علينا بعلمها وتوجيهاتها القيّمة، ورافقتنا بصبر ومهنية في كل مراحل إعداد هذا البحث، فكانت نعم الموجه والداعمة.
- كما نعبر عن بالغ شكرنا لكافة أساتذتنا الأفاضل 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 نخصّ بالشكر عائلتيينا الكريمتين، اللتين كانتا لنا سندًا وعونًا طوال مسارنا الجامعي، وتحملتا معنا ضغوط العمل والمذاكرة، فلهما منا كل الامتنان والدعاء.
- وأخيرًا، نهدي هذا العمل المتواضع لكل من آمن بنا، وشاركنا لحظات التعب والإنجاز، سائلين المولى عزّ وجل أن يجعل فيه النفع والفائدة، وأن يجزي كل من ساهم في نجاحه خير الجزاء.

أحمد بوسنة ...

بودي (يمن)...



قائمة الاشكال:

- الشكل 1 : وسائل الدفع الالكتروني 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 يجنب 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 الالكتروني 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 الالكتروني 71
- الشكل 22 : تأثير الدفع الإلكتروني عبر اتصالات الجزائر في تعزيز الاقتصاد الرقمي 72

قائمة الجداول:

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

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 والتحليلات 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 و مشاريع 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 واتصالات 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 الديموغرافية للمستجيبين
50	الفرع الثاني: مستوى الوعي واستخدام خدمات الدفع الإلكتروني
53	الفرع الثالث: تصورات المستخدمين حول الخدمات
59	الفرع الرابع : التحليل المتقاطع
65	المطلب الثاني: تحليل اقتراحات المستخدمين والخلاصة الشاملة
65	الفرع الاول : تحليل اقتراحات المستخدمين
77	الفرع الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة وزيادة الاستخدام
79	الفرع الثالث: الخلاصة الشاملة
82	خلاصة الفصل الثاني: الاطار التطبيقي للدفع الالكتروني
83	الخاتمة العامة

جدول قائمة الاختصارات

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

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 مستوى وعي واستخدام مرتفع لخدمات الدفع الإلكتروني الخاصة بـ "اتصالات الجزائر"، خاصة عبر تطبيق "بريدي موب"، مع إدراك عالٍ 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 تطوراً 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 شبيكياً غير مسبوق، مما سهّل انتقال المعلومات وتداول الخدمات بسرعة وكفاءة عبر الحدود، وأصبحت السمة الغالبة على بيئة العمل هي التغير المستمر والحاجة الملحة للابتكار.

وفي هذا السياق، برزت أنظمة الدفع الإلكتروني كآلية حديثة وجوهرية، متجاوزة دورها كبديل 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، تقف مؤسسات وطنية كبرى مثل "اتصالات الجزائر" كفاعل رئيسي، حيث يُنتظر منها أن تلعب دوراً رائداً في تبني وتعميم التقنيات الرقمية، ومن ضمنها خدمات الدفع الإلكتروني، لتسهيل حياة المواطنين ودعم التنمية الاقتصادية.

ونظراً لهذه التحولات وأهمية الدور المنوط بالمؤسسات الكبرى، أصبح من الضروري دراسة وتقييم تجارب رقمنة الخدمات المالية في الجزائر.

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

إن تقييم مدى فعالية هذه الخدمات، ورصد التحديات التي تواجه المستخدمين، وفهم مستوى رضاهم، يكتسي أهمية بالغة لتوجيه 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 والمحلي نحو تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز المعاملات الرقمية، تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها توفر بيانات ميدانية حديثة لصانعي القرار في المؤسسة والجهات المعنية، يمكن الاستناد إليها لتطوير استراتيجيات أكثر فعالية. كما تساهم في الكشف عن التحديات الحقيقية 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، يُؤمل أن تُشكل هذه الدراسة إضافة علمية وميدانية مفيدة للمؤسسة محل الدراسة، وأن تقدم رؤى قيمة للباحثين في مجال الاقتصاد الرقمي والشمول المالي، وللجهات المسؤولة عن رسم السياسات المتعلقة بالتحول الرقمي في الجزائر.

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 متكامل.
- الرغبة في تقديم مساهمة علمية وعملية يمكن أن تفيد المؤسسة والمجتمع.

3. أهداف الدراسة

- تسليط الضوء على تجربة "اتصالات الجزائر" في مجال رقمنة الخدمات المالية، مع التركيز بشكل خاص على خدمات الدفع الإلكتروني.
- تحليل 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 والسعي 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 أبعاد 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 تحد 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:

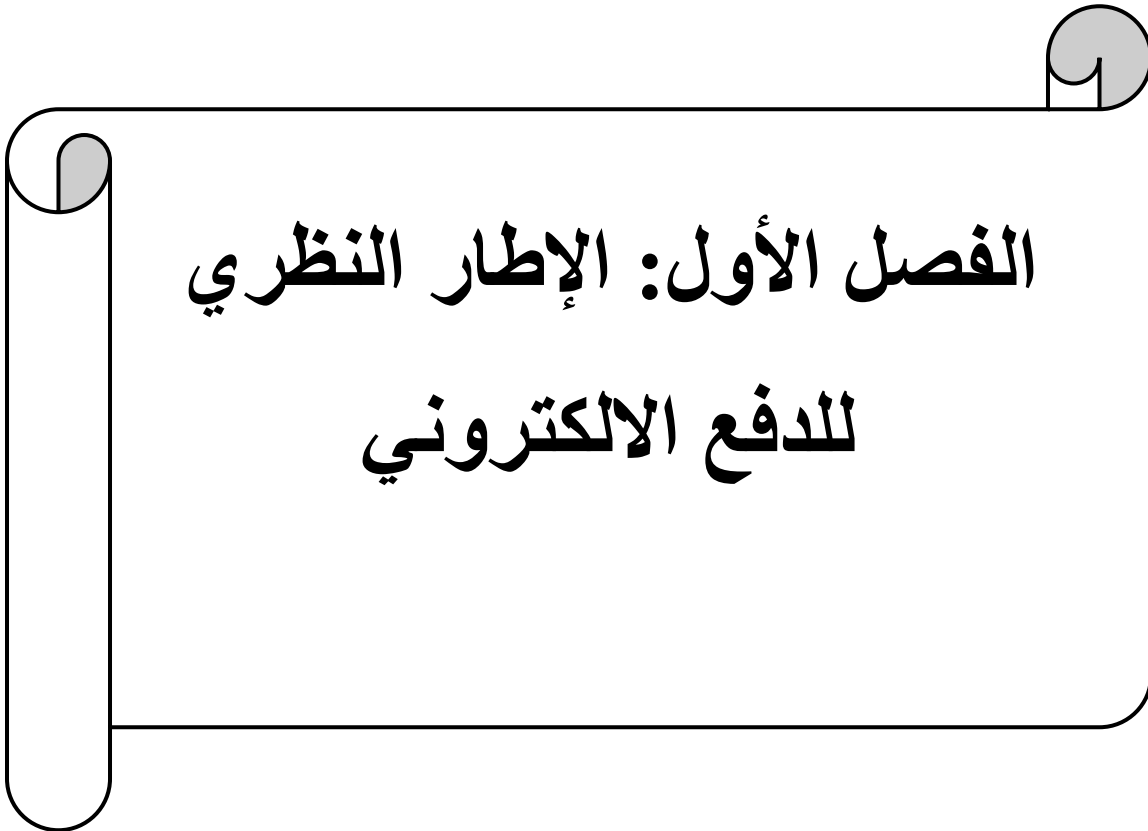
- (1) **الفرضية الأولى:** بالمقارنة بين استراتيجيات الدفع الإلكتروني لدى "اتصالات الجزائر" و"اتصالات تونس"، يمكننا تحديد عوامل النجاح الرئيسية لتحسين الخدمة وتجربة المستخدم.
- (2) **الفرضية الثانية:** تؤثر التحديات المتعلقة بالبنية التحتية والوعي الرقمي والثقة سلباً على معدلات استخدام خدمات الدفع الإلكتروني 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 رئيسيين:

- **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 لتقييم 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 والكفاءة 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 الإنترنت، مع الوقوف 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 جذرياً في أنظمة المعاملات المالية بفعل التطور الرقمي، مما أدى إلى ظهور وسائل حديثة تُمكن من إجراء التعاملات بسرعة وأمان 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 تطوراً مستمراً على مر العصور، متأثرة بالتغيرات الاقتصادية والاجتماعية، والتكنولوجية. في بدايات المجتمعات البشرية، كان نظام المقايضة هو الوسيلة الأولى للمبادلات التجارية، حيث يتم تبادل السلع والخدمات مباشرة بين الأفراد دون وجود وسيط نقدي. 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 المتبادلة، مما جعل من الضروري البحث عن وسائل دفع أكثر كفاءة.

مع توسع النشاط الاقتصادي وتعقد التعاملات التجارية، لجأت المجتمعات إلى استخدام المعادن النفيسة كالذهب والفضة، حيث تم اعتمادها كوسيلة للتبادل نظراً لندرتهما، واستقرار قيمتهما، وقابليتها للتجزئة. وقد شكلت 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 ازدياد حجم المبادلات 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 السندات 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 مدعومة من قبل البنوك والحكومات، مما مهد الطريق لظهور النقود المصرفية التي تعتمد على نظام الاحتياطي الجزئي.

في القرن العشرين، ومع التقدم التكنولوجي والتوسع في استخدام البنوك، بدأت وسائل الدفع تتطور بشكل أكثر حداثة، 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 وبداية 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 النقود الإلكترونية مثل المحافظ الرقمية، والتي تسمح للمستخدمين بإجراء المعاملات عبر الإنترنت بسهولة وأمان، حيث أصبحت خدمات مثل PayPal، Apple Pay، وGoogle Pay، من الأدوات الشائعة في الدفع الرقمي. بالإضافة إلى ذلك، شهد العالم في السنوات الأخيرة تطور العملات الرقمية المشفرة مثل البيتكوين، والتي تقدم نموذجًا جديدًا لأنظمة الدفع اللامركزية.

وبهذا، يمكن القول إن أنظمة الدفع قد مرت بمراحل متعددة، من المقايضة إلى النقود المعنوية، ثم النقود الورقية، وأخيرًا وسائل الدفع الرقمية الحديثة، مما يعكس تطور احتياجات المجتمع وتحسن التقنيات المالية التي تسهل العمليات التجارية والمصرفية بشكل أكثر أمانًا وكفاءة.¹

الفرع الثاني: تعريف الدفع الإلكتروني

يُعرف الدفع الإلكتروني بأنه نظام يمكّن الأفراد والشركات من إجراء معاملات مالية عبر الإنترنت، 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. تُعتبر وسائل الدفع الإلكتروني أدوات لتسهيل وتيسير المعاملات التجارية، حيث تشهد اليوم تراجعًا في استخدام النقود الورقية وحلول وسائل الدفع الإلكترونية محلها نظرًا للامتيازات التي توفرها من السرعة والسهولة والأمان.

كما يعرف أيضا بان وسائل الدفع الإلكتروني هي أنظمة مالية تتيح للأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت أو الأجهزة الإلكترونية دون الحاجة إلى التعامل المباشر بالنقد الورقي أو الشيكات التقليدية. تعتمد هذه الوسائل على تقنيات رقمية متطورة لتسهيل عمليات الدفع وتحسين سرعة وأمان المعاملات المالية.²

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

يُعتبر الدفع الإلكتروني وشحن الرصيد عبر الإنترنت من الركائز الأساسية للتجارة الإلكترونية، حيث يساهمان 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 بالأمان، حماية

¹ جودي، ن.، وصبيحي، ز. (2020). دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية: دراسة حالة بنك السلام فرع ورقلة. [منكرة]

ماستر، جامعة قاصدي مرباح]. ص. 2-3. مستودع جامعة ورقلة.

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

البيانات، والامتثال للتشريعات المحلية والدولية. لذلك، من الضروري تبني تقنيات تشفير متقدمة، تحديث مستمر للبنية التحتية، وتوعية 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 لسهولة استخدامها وأمانها، حيث تطورت بشكل كبير من بطاقات الشريط المغناطيسي التقليدية المستخدمة في أجهزة الصراف الآلي (ATM)، لتصبح بطاقات ذكية تحتوي على رقاقات إلكترونية تتيح 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 لحاملها الوصول إلى أمواله وتنفيذ 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 لتحسين الأمان والمرونة 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 أبرز مزاياها 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 قزحية العين للتحقق من هوية المستخدم قبل تنفيذ المعاملات المالية³.

¹ سلطاني ح. (2022). مفهوم الدفع الإلكتروني ووافق تطويره في الجزائر. مجلة البحوث 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° Edition, Précis Dalloz, Paris, 1999, p 2.

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

3. النقود الإلكترونية (E-money)

تشير النقود الإلكترونية إلى قيمة نقدية محفوظة في وسيط 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 إلكترونياً على وسيلة إلكترونية، تُستخدم كبديل عن النقود النقدية والورقية في عمليات الدفع.

3. **البنك المركزي الأوروبي**: تعتبر النقود الإلكترونية مخزوناً إلكترونياً 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 بشريحة ظاهرة**: تحوي معلومات المستخدم ويمكن قراءتها عبر أجهزة خاصة².
- **بطاقات بشريحة 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 الإنترنت³.

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

² محمد حسين منصور، المسؤولية العقدية الإلكترونية، الخطأ العقدي الإلكتروني، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول حول الجوانب القانونية والأمنية للعمليات الإلكترونية، منشورات أكاديمية شرطة دبي، 2003، ص 313.

³ منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، (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 بطاقتهم البنكية وإجراء عمليات الدفع بسهولة عبر الإنترنت أو باستخدام الهواتف الذكية¹.

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 نقدي (Cashback Rewards) لتحفيز المستخدمين على استخدام هذه الوسيلة في عمليات الشراء².

5. الشيكات الإلكترونية (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، والتوقيع 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 الاختراق³.

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

تُعد التحويلات المالية الإلكترونية من الوسائل الحديثة التي تعتمدها المصارف لتسريع وتسوية المدفوعات بين الحسابات المصرفية، مما يساهم في تقليل الاعتماد على الطرق التقليدية. ويعتمد هذا النظام على شبكات إلكترونية متطورة تشمل الحسابات 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 جدولة التحويلات وفق احتياجاتهم، سواء يومياً، أسبوعياً، أو شهرياً. إضافة إلى ذلك، تتميز التحويلات المالية الإلكترونية بمستوى عالٍ من الأمان، حيث يتم تنفيذها عبر أنظمة مصرفية مؤتمتة دون الحاجة إلى وسطاء، مما يقلل من الأخطاء ويضمن موثوقية العمليات المالية. نتيجة لذلك، أصبحت هذه التقنية حلاً رئيسياً لتعزيز كفاءة الخدمات المصرفية، من خلال تقليل فترات التسوية، تحسين سرعة المعاملات، وتعزيز استقرار الأنظمة المالية العالمية⁴.

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

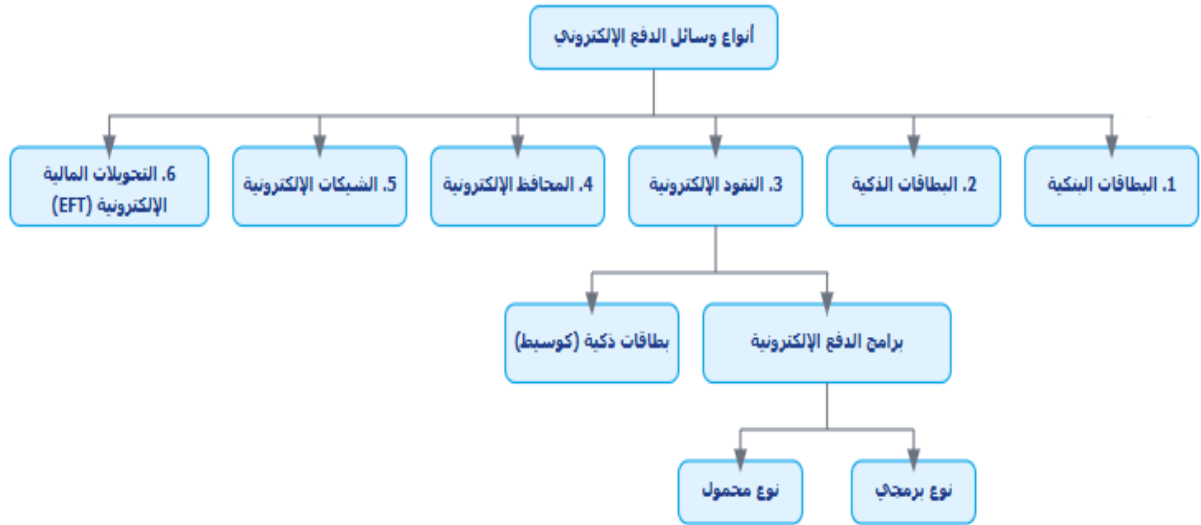
² غنام شريف محمد: "محفظة النقود الالكترونية"، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص 12.

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

⁴ زيدان محمد: دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص 71.

الشكل 1 : وسائل الدفع الالكتروني



المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على المعلومات السابقة

المطلب الثاني: تقييم الدفع الالكتروني

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

الفرع الأول: مزايا الدفع الإلكتروني

1. **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.
2. **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.
3. **التكلفة المنخفضة**: قد تكون المعاملات الإلكترونية أقل تكلفة مقارنة بالطرق التقليدية، حيث تقلل من الحاجة إلى التعامل مع النقود الورقية وتكاليف المعاملات البنكية التقليدية. يساهم ذلك في تقليل التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية.
4. **التنوع والمرونة**: توفر أنظمة الدفع الإلكتروني خيارات متعددة للدفع، مثل بطاقات الائتمان، المحافظ الرقمية، والدفع عبر الهاتف المحمول، مما يتيح للمستخدمين اختيار الطريقة الأنسب لهم.

5. **التوسع 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 اللازمة.
2. **الاعتماد على التكنولوجيا:** تعتمد المعاملات الإلكترونية بشكل كبير على البنية التحتية التكنولوجية، مما يجعلها عرضة للتعطلات التقنية أو انقطاع الخدمة. قد تؤدي الأعطال التقنية إلى تعطيل العمليات المالية وتأخير المعاملات.
3. **الرسوم والتكاليف:** قد تفرض بعض أنظمة الدفع الإلكتروني رسوماً على المعاملات، مما قد يزيد من تكلفة العمليات المالية للمستخدمين.
4. **القيود الجغرافية:** قد تواجه بعض البلدان تحديات في تبني أنظمة الدفع الإلكتروني بسبب القيود التنظيمية أو نقص البنية التحتية اللازمة.
5. **الخصوصية:** قد تؤثر 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 بالخصوصية².

¹ عماد الدين ب. & حورية ط. (2019). وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية. مجلة القانون والتنمية المحلية، 1(2)، ص 123-134.

² عماد الدين ب. & حورية ط. (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 الحلول الرقمية. يهدف هذا المبحث إلى استكشاف أنواع وسائل الدفع الإلكتروني المتاحة فعلياً في السوق الجزائرية، وطرق شحن الرصيد عبر الإنترنت، مع الوقوف 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 تنوعت 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، الشيكات الإلكترونية، الفواتير الإلكترونية، والعملات الرقمية. فيما يلي تحليل مفصل لهذه الوسائل، مدعوماً بالمصادر الأكاديمية التي توثق هذه المعلومات.

جدول 1: مواقع وتطبيقات داعمة للدفع الإلكتروني في الجزائر

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

https://www.eshop.dz	هو عبارة عن موقع للتجارة الإلكترونية أطلق في 2018، متخصص في المنتجات التكنولوجية والإلكترونية، ويتيح 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، أطلق 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 محلي 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، ويعمل على تسهيل عمليات الدفع للتجارة الإلكترونية.	Satimpay
https://www.algeritelecom.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، وتُستخدم في المعاملات المحلية، الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت، وتسديد الفواتير عبر بوابات الدفع الرقمية. تمثل هذه البطاقة العمود الفقري لنظام الدفع الإلكتروني في الجزائر، نظرًا لارتباطها المباشر بالحسابات	بطاقة CIB (Carte Interbancaire)

	المصرفية وقبولها 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 الإنترنت والوسائل المتاحة في الجزائر

الفئة	التفاصيل
شحن الرصيد عبر المواقع الرسمية	تقدم شركات الاتصالات (موبيليس، أوريدو، جازي) خدمات شحن الرصيد عبر مواقعها الرسمية، حيث يُدخل المستخدم رقم الهاتف والمبلغ المطلوب، ثم يختار وسيلة الدفع الإلكتروني. هذه الطريقة سهلة ومناحة، لكنها تتطلب اتصالاً جيداً بالإنترنت.
شحن الرصيد عبر التطبيقات الرسمية	طورت شركات الاتصالات تطبيقات خاصة (مثل My Mobilis، My Ooredoo، Djezzy App) تمكن المستخدمين من شحن رصيدهم بسرعة عبر الهواتف الذكية. رغم سهولة الاستخدام، قد تتأثر جودة 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 أوريدو. 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 مواقع وتطبيقات دولية مثل Recharge.com و Ding.com تتيح شحن الرصيد لمتعاملي الاتصالات في الجزائر. هذه الطريقة مفيدة للمغتربين الذين يريدون شحن الرصيد لعائلاتهم في الجزائر.

الفئة	التفاصيل
شحن الرصيد عن طريق تحويل الرصيد بين المشتركين	تتيح 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 باستخدام البطاقات المدفوعة مسبقاً	يمكن شراء بطاقات شحن مسبقة الدفع من محلات البيع المعتمدة، مثل بطاقات موبيليس وأوريدو وجازي، وإعادة شحن الرصيد باستخدام الرمز المطبوع عليها. هذه الطريقة قديمة لكنها لا تزال مستخدمة خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف الخدمات الإلكترونية.

المصدر: من اعداد الطالبين إعتمادا على مجموعة من المراجع.

الخلاصة:

يجسد شحن الرصيد عبر الإنترنت 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 الجهود 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 المبحثين السابقين، يتجه هذا المبحث لربط هذه التقنية بأحد أهم الأهداف التنموية المعاصرة، وهو الشمول المالي، الذي لم يعد يُنظر 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 تحليل 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 تحليل الآليات التي من خلالها تعمل وسائل الدفع الرقمية كيوابة 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 المتعاملين معها.

- **تعريف الشمول المالي:** يُعرّف 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 ومسؤولة"¹. يتجاوز المفهوم مجرد فتح حساب بنكي ليشمل الاستخدام الفعلي والمنظم للخدمات المالية لتلبية الاحتياجات الحياتية والنشاط الاقتصادي.
- **أبعاد الشمول المالي:** يتضمن الشمول المالي عادة ثلاثة أبعاد رئيسية²:

- **الوصول (Access):** مدى سهولة وصول الأفراد والشركات إلى نقاط تقديم الخدمات المالية (فروع بنكية، أجهزة صراف آلي، وكلاء، منصات رقمية) وتوفير المنتجات المالية المناسبة.
- **الاستخدام (Usage):** مدى استخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية بشكل منتظم 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 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، ص. 870-871.

المدخرات، الحصول على الائتمان).

○ **الجودة (Quality):** مدى ملاءمة الخدمات المالية لاحتياجات المستخدمين، وتقديمها بشفافية، وبتكلفة معقولة، مع ضمان حماية المستهلك وتوفير التثقيف 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 وتنويع 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 تمكن الأفراد والشركات، وخاصة غير المتعاملين مع البنوك أو الذين يواجهون صعوبة في الوصول للخدمات التقليدية، من الدخول إلى النظام المالي الرسمي. يتجلى هذا الدور من خلال الآليات التالية²:

- **تجاوز الحواجز الجغرافية:** تتيح حلول الدفع عبر الهاتف المحمول والمحافظ الإلكترونية الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة للتنقل إلى فروع بنكية قد تكون بعيدة أو غير متوفرة، خاصة في المناطق الريفية والنائية.
- **خفض تكاليف المعاملات:** تقلل التكنولوجيا الرقمية بشكل كبير من تكلفة إجراء المعاملات المالية مقارنة بالقنوات التقليدية (مثل تكلفة 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 الأجور 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، سهير 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. مذكرة 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 أثراً إيجابية ملموسة على مختلف جوانب حياة الأفراد والمجتمع والاقتصاد ككل، مما يعزز من تحقيق أهداف الشمول المالي بشكل فعال. تتجلى أبرز هذه الآثار فيما يلي:

- **توسيع الوصول المالي للفئات المستبعدة تقليدياً:** يساهم الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تمكين النساء، سكان المناطق الريفية، والفقراء، 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 وبكفاءة أعلى³، وإدارة تدفقاتها النقدية بشكل أفضل، وبناء سجل مالي يمكن أن يسهل حصولها على الائتمان لاحقاً، مما يدعم نموها واستدامتها⁴.
- **تقليل حجم التعاملات 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:** يقلل 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)، ص. 387-388.

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

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

⁴ معتوق، 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، المهدي ودائري، 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 الصدمات¹. كما أن شفافية المعاملات الرقمية تساعد في مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب.
 - **تحسين وصول الخدمات الحكومية:** يتيح الدفع الإلكتروني للحكومات توزيع المساعدات الاجتماعية والأجور والمعاشات بشكل أكثر كفاءة وشفافية وأماناً²، ويقلل من فرص الفساد والتسرب، 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، لاسيما 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 ويظهر تبايناً في مؤشراتته 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.
- **نقاط الوصول:** يوجد توسع في شبكة الفروع البنكية والبريدية والموزعات الآلية للنقود (DAB/GAB) لكن

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

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

³ جبالة، أيمن وفكار، 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 الكبرى¹.
- استخدام المدفوعات الرقمية: على الرغم من النمو الملحوظ في عدد وقيمة المعاملات عبر أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) والدفع عبر الإنترنت والهاتف المحمول (كما تم توضيحه في المبحث الثاني وفي دراسة الحالة بالفصل الثاني)، إلا أن حجم هذه المعاملات لا يزال متواضعاً مقارنة بحجم الاقتصاد الكلي وهيمنة التعامل النقدي².
 - 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 الرسمي³.
 - ضعف الثقافة المالية والرقمية: يعاني جزء من السكان من نقص الوعي بأهمية الخدمات المالية الرسمية ومزايا الأدوات الرقمية، بالإضافة إلى ضعف المهارات اللازمة لاستخدامها بفعالية وأمان⁴.
 - محدودية الثقة: لا تزال هناك مخاوف لدى البعض بشأن أمان المعاملات الإلكترونية، حماية البيانات الشخصية، أو موثوقية الأنظمة الرقمية⁵ (الخوف من الأعطال أو الأخطاء).
 - قصور البنية التحتية: على الرغم من التطور، قد تواجه البنية التحتية للاتصالات والإنترنت تحديات في بعض المناطق، مما يؤثر على جودة وموثوقية الخدمات الرقمية. كما أن انتشار أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لدى التجار لا يزال بحاجة إلى تسريع⁶.
 - 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 زقار، ياسر وبوالهوشات، صهيب. (2022). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي. مذكرة ماستر، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله، 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 .

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

⁵ زناسني، المهدي ودائري، محمد نور الإسلام. (2024). نفس المصدر السابق، ص. 12 .

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

- تحديث البنية التحتية، تحسين الإطار التنظيمي، ونشر الثقافة المالية الرقمية.¹
 - **نور 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 البنكية الحديثة.² (ARTS, ATCI)
 - **تعميم بطاقة "الذهبية":** ساهمت جهود بريد الجزائر في تعميم بطاقة الدفع "الذهبية" بشكل كبير في ربط ملايين الجزائريين بالنظام المالي الرسمي (الحساب البريدي الجاري)، وتوفير وسيلة دفع إلكتروني أساسية للسحب والدفع عبر الإنترنت أو TPE خاصة مع إطلاق تطبيق "بريدي موب" الذي شهد انتشاراً واسعاً.³
 - **تطوير الدفع البنكي الإلكتروني:** تعمل البنوك، بتشجيع من بنك الجزائر وتحت 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 إلكترونياً، وتوجه 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 بُذلت جهود معتبرة لتطوير البنية التحتية والإطار التنظيمي والخدمات الرقمية، لاسيما من خلال تعميم بطاقة "الذهبية" وتطوير تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول.
- ومع ذلك، يُظهر تحليل 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 حقيقية يجب معالجتها. يتطلب تحقيق قفزة نوعية في الشمول المالي الرقمي تضام جهود جميع الفاعلين، وتبني سياسات متكاملة تركز على تحسين جودة الخدمات الرقمية، تبسيط الإجراءات، تعزيز الأمن السيبراني، والأهم من ذلك، الاستثمار المكثف في التوعية والتثقيف المالي الرقمي الموجه لكافة فئات المجتمع، لضمان بناء منظومة مالية رقمية شاملة، آمنة، ومستدامة تخدم أهداف التنمية في الجزائر.

¹ جبالة، أيمن وفكار، إسكندر. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 93.

² زقاراي، ياسر وبوالهوشات، صهيب. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 51-52.

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

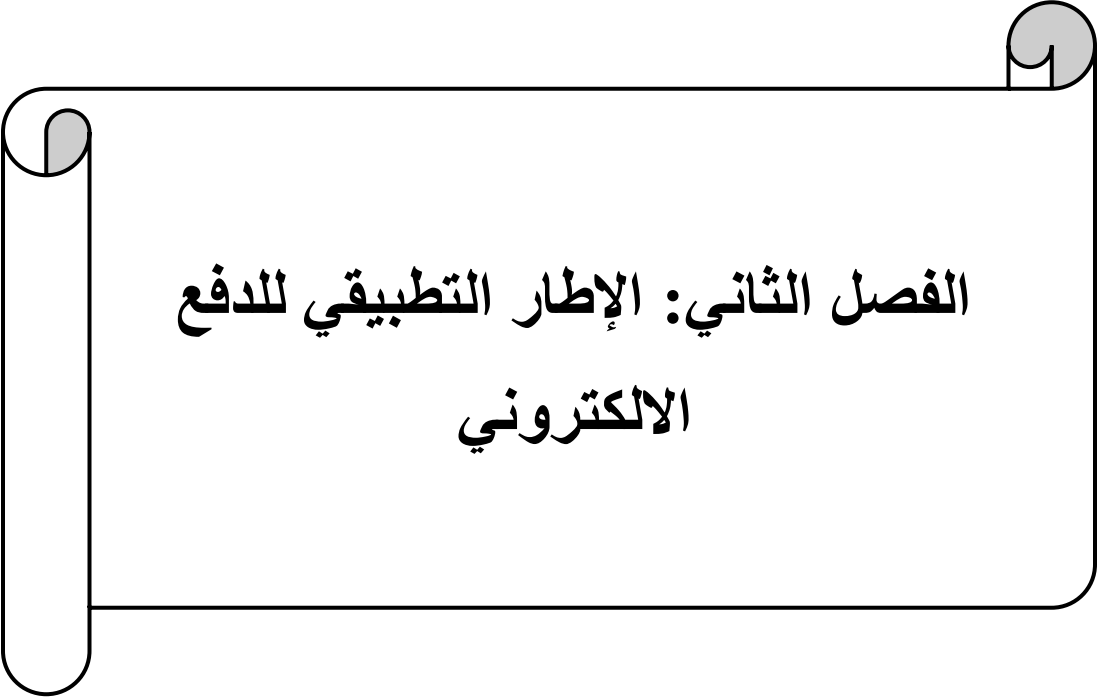
⁴ زقاراي، ياسر وبوالهوشات، صهيب. (2022). نفس المصدر السابق، ص. 51-57.

خلاصة الفصل الأول

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة، أصبح الدفع الإلكتروني عنصرًا محوريًا 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 الهواتف الذكية، 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 لتسليط 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 ومحدودية 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 كوابدة 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، مؤكداً 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 تحليل تجربة رقمنة الخدمات المالية بشكل معمق من خلال دراسة حالة مؤسسة "اتصالات الجزائر" كفاعل رئيسي في هذا المجال، بالإضافة إلى مقارنة هذه التجربة بنظيراتها 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 المتبعة في الجانب التطبيقي من هذه الدراسة.
 - **المبحث الثاني:** دراسة مقارنة للدفع الإلكتروني بين اتصالات الجزائر واتصالات تونس: يقدم هذا المبحث تحليلاً مقارناً بين التجريبتين 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.
- يكتسب هذا الفصل أهمية خاصة كونه يقدم الأدلة التجريبية والميدانية التي تدعم التحليل النظري، ويوجب بشكل مباشر على تساؤلات الدراسة وفرضياتها، ويوفر رؤية 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 دورًا بارزًا في تطوير البنية التحتية للاتصالات وتعزيز الخدمات المقدمة للمستخدمين منذ تأسيسها. يتناول هذا المبحث في جزئه 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 تبنتها الدولة بعد الأزمة الاقتصادية التي شهدتها أواخر 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 الإنترنت، أصبح من الضروري إعادة هيكلة هذا القطاع لضمان كفاءته وتحقيق قدرة تنافسية في السوق الدولية.

تُعد 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 الالكتروني

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 B 0018083.02.¹

جدول 3 : اتصالات الجزائر بالأرقام

عدد الزبائن الموصولين بخدمة الأنترنت	أكثر من 6.3 مليون زبون
عدد الزبائن الموصولين بأنترنت الألياف البصرية	أكثر من 1.7 مليون زبون
عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنت ADSL/VDSL	أكثر من 2.7 مليون زبون
عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنت الجيل الرابع 4G	أكثر من 1.9 مليون زبون
الشبكة التجارية	أكثر من 500 وكالة تجارية
الوكالات التجارية الموسمة في خدمتكم	توسيع 91 % من مواقع الاستقبال

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 الإنترنت المنزلية والشركات
خدمات الجيل الرابع 4G LTE	تحسين تغطية الإنترنت اللاسلكي وتقليل الفجوة الرقمية	<ul style="list-style-type: none"> • توسيع نطاق التغطية في المناطق الريفية والصحراوية • بديل فعال لإنترنت ADSL • تحسين تجربة الاتصال عبر الأجهزة المحمولة

¹ اتصالات الجزائر. (2025). لمحة عن المجموعة - اتصالات الجزائر. تم الاسترجاع في 8 فبراير 2025، من <https://algeriatelecom.dz/en/page/le-groupe-p2>. الساعة 21:30.

المشروع	الأهداف الرئيسية	المزايا
		• تقليل الفجوة الرقمية بين المناطق
منصة الدفع الإلكتروني (E-Paiement)	تسهيل تسديد الفواتير وإدارة الخدمات إلكترونياً	• توفير الوقت والجهد للعملاء • تقليل الازدحام في الوكالات • تعزيز التحول إلى المعاملات الرقمية • زيادة الأمان في عمليات الدفع
البنية التحتية للخدمات الرقمية	تطوير بنية تحتية قوية لضمان خدمات رقمية عالية الجودة	مراكز البيانات المتطورة :تخزين ومعالجة البيانات بكفاءة عالية مع توفير بيئة آمنة لحفظ بيانات العملاء ودعم تقنيات الحوسبة السحابية تعزيز الأمن السيبراني : حماية بيانات المستخدمين وتطبيق بروتوكولات أمان متطورة وتحقيق تحول رقمي مستدام وآمن

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مجموعة من المراجع.

الفرع الثالث: الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر

شهد الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر تطوراً 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.

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

مع تطور الاقتصاد الرقمي في الجزائر، شهد الدفع الإلكتروني توسعاً كبيراً، خاصة بعد التشريعات الحكومية التي شجعت المعاملات غير النقدية. 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 الإنترنت وخدمات الهاتف النقال، مما جعل العملاء أكثر انفتاحاً 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.

ثانياً : طرق شحن الرصيد عبر الإنترنت في اتصالات الجزائر

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

طريقة الشحن	الوصف	المميزات	وسائل الدفع المتاحة
الموقع الإلكتروني الرسمي	يتيح إدخال رقم الهاتف الأرضي أو رقم خدمة G4 LTE واختيار مبلغ التعبئة المناسب	سهولة الوصول عبر متصفح الويب	البطاقة الذهبية، بطاقات CIB ، تطبيقات "BaridiMob" و "Wimpay"
تطبيق My Idoom	تطبيق خاص لتسهيل عملية شحن الرصيد وإدارة الحسابات وتعبئة اشتراكات الإنترنت ودفع الفواتير	واجهة مستخدم بسيطة وسهلة الاستخدام	وسائل الدفع الإلكتروني المذكورة سابقاً
فضاء الزبون	منصة إلكترونية لتمكين المستخدمين من إدارة حساباتهم وتعبئة أرصدتهم	القدرة على عرض الفواتير والاطلاع على تفاصيل الاشتراكات	وسائل دفع إلكتروني متنوعة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق الشركة

ثالثاً: مزايا و عيوب خدمات الدفع الإلكتروني في اتصالات الجزائر

(1) المزايا:

- سهولة الاستخدام والراحة :تُمكن خدمات الدفع الإلكتروني العملاء من تسديد الفواتير وتعبئة الاشتراكات عبر الإنترنت في أي وقت ومن أي مكان، مما يلغي الحاجة لزيارة المكاتب أو نقاط البيع.

- **مكافآت وحوافز:** عند استخدام الدفع الإلكتروني لتعبئة اشتراكات الإنترنت، يحصل العملاء على أيام إضافية مجاًاً. على سبيل المثال، عند تعبئة اشتراك لمدة شهر، يحصل العميل على 3 أيام إضافية، ولتعبئة 3 أشهر يحصل على 12 يوماً إضافياً، و6 أشهر 24 يوماً، و12 شهراً 48 يوماً إضافية .
- **أمان المعاملات:** تُعتبر خدمات الدفع الإلكتروني أكثر أماناً مقارنة بالطرق التقليدية، حيث تستخدم بروتوكولات أمان متقدمة لحماية المعلومات المالية للعملاء .
- **سرعة المعاملات:** تُساهم 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 إلى وعي تقني:** قد يجد بعض العملاء، خاصة غير الملمين بالتكنولوجيا، صعوبة في استخدام منصات الدفع الإلكتروني، مما يتطلب توفير دعم وتوجيه مناسب لهم.
- **ضعف الترويج والتوعية:** لم تقم العديد من المؤسسات بحملات توعية 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 اللازمة لاستخدام الخدمات الرقمية بكفاءة، مما يحد من انتشار الدفع الإلكتروني في المجتمع.
- **مشاكل تقنية متكررة:** قد تواجه الأنظمة الإلكترونية أعطالاً تقنية أو صيانة دورية تؤدي إلى تعطيل الخدمة، مما يقلل من موثوقيتها لدى المستخدمين.
- **قلة التحفيز:** رغم بعض العروض المقدمة، إلا أن هناك نقصاً في الحوافز القوية التي 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: منهجية البحث المتبعة

يُخصص هذا الجزء لعرض المنهجية المتبعة في هذه الدراسة بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة والتحقق من الفرضيات المقترحة. سيتم تقديم أهداف البحث، المقاربة المنهجية المختارة، أدوات جمع البيانات، وطرق تحليلها، تمهيداً 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 تحليل واقع هذه التجربة، وتقييم مدى تأثيرها على الزبائن، ورصد التحديات التي تواجهها، إلى جانب مقارنتها بتجارب مماثلة على غرار اتصالات تونس.

الفرع الثاني: اختيار منهجية البحث

في البداية، تم التفكير في المنهجية 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 عملائها، وما هو واقع استخدام هذه الخدمات ومستوى رضا المستخدمين عنها والتحديات التي تواجههم؟" تم الاعتماد على مقاربة منهجية 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 يضع فرضيات قابلة للاختبار، ثم يجمع بيانات رقمية موضوعية من المشاركين أفراد العينة بناءً على الأسئلة أو الفرضيات التي وضعها، ثم يحلل هذه الأرقام باستخدام الأساليب الإحصائية ليحصل على إجابة للأسئلة التي طرحها 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). منهج البحث الكمي والنوعي والمختلط، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ص. 81

• تعريف الاستبيان:

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

• هيكلية 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 ديموغرافية "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: تترك 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 [الايمل 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 تمهيداً لتحليلها إحصائياً. وقد مرت 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، ومقترحاتهم للتحسين.
2. **التحليل المتقاطع:** لم يقتصر التحليل على الوصف المباشر للبيانات، بل تم أيضاً إجراء تحليل متقاطع 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 المتقاطع، 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

يعد الدفع الإلكتروني أحد أبرز الطول 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 دورًا رياديًا في تقديم هذه الخدمات، حيث تبنتا تقنيات حديثة لتمكين المشتركين من دفع الفواتير، تعبئة الأرصدة، وتحويل الأموال إلكترونياً.

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 النظامين، 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 كلاً من اتصالات الجزائر واتصالات تونس عملتا على تطوير منصات إلكترونية تسهل الدفع عن بعد، سواء عبر المواقع الإلكترونية، التطبيقات الذكية، أو حلول 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 التحتية في كل شركة، ومدى قدرتها على توفير تجربة سلسلة وأمنة 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 الإنترنت بالبطاقات البنكية. توسّعت التغطية لتشمل جميع زبائن الإنترنت والهاتف الثابت عبر الموقع الإلكتروني وتطبيق الهواتف الذكية "My Idoom" الذي أطلق رسمياً في نوفمبر 2019. تتيح هذه المنصات للمستخدمين دفع فواتير الهاتف الثابت وتعبئة رصيد (الإنترنت ADSL ، الألياف، 4G LTE) بسهولة عن بعد.

في إطار تعزيز بنيتها 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**) مباشرة بدفع فواتيرهم إلكترونياً. بالإضافة إلى ذلك، تدعم المنصات الرقمية الخاصة باتصالات الجزائر استخدام **بطاقات الدفع البنكية CIB** و**بطاقات "الذهبية" البريدية**، فضلاً عن تطبيقات الدفع المصرفية مثل **BaridiMob** و**Wimpay** التابع لبنك BNA.

على صعيد البنية التحتية المادية، شهدت الجزائر انتشاراً متسارعاً لأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في نقاط خدمة اتصالات الجزائر وغيرها؛ إذ ارتفع عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر من حوالي 15 ألف جهاز عام 2016 إلى أكثر من 68 ألف

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

جهاز عام 2024. هذا الانتشار الواسع للأجهزة ونقاط الدفع دعم قدرة الزبائن على الدفع الإلكتروني محليًا، 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 بُعد. 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 والمصرفية¹.

ثانياً: اتصالات تونس

تعد اتصالات تونس من الجهات السبّاقة 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، توسعت التغطية لتشمل معظم المشتركين على المستوى الوطني من خلال حلول رقمية متنوعة. 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 لدى البريد. عبر هذه الخدمة (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 "تيليكموني (TelecoMoney)" كمنصة دفع وتحويل أموال عبر الهاتف المحمول بالتعاون مع البريد وبعض البنوك³. توفر TelecoMoney نطاقاً أشمل من الخدمات فمن خلالها يمكن لأي مشترك لدى اتصالات تونس لديه بطاقة بنكية أو بريدية أن يقوم بتحويل الأموال فوراً بين الهواتف (بغض النظر عن المشغل) ودفع فواتير الهاتف (الثابت والجوال) والإنترنت وحتى فواتير الكهرباء والمرافق (كفاتورة 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 المشترك (استعراض الرصيد، تغيير كلمة السر، إلخ) وفي إطار البنية التحتية الوطنية، تمتعت تونس بمنظومة دفع إلكتروني ناضجة نسبياً: فبحسب بيانات 2024، يوجد في البلاد نحو 39,100 جهاز دفع إلكتروني (TPE) قيد الخدمة و 1,126 موقع تجاري إلكتروني يقبل الدفع عبر الإنترنت⁴.

—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 فيفري 2025 على الساعة 11:59 من : <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/>

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

[le-mobi-dinar-le-paiement-en-mobilite-est-desormais-possible](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 فيفري 2025 على الساعة 12:20 من : <https://kapitalis.com/tunisie/2018/04/17/avec-telecomoney-tunisie->

[telecom-elargit-le-service-de-paiement-mobile/](https://kapitalis.com/tunisie/2018/04/17/avec-telecomoney-tunisie-telecom-elargit-le-service-de-paiement-mobile/)

⁴ تم الاسترجاع في 28 فيفري 2025 على الساعة 12:25 من : [https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-](https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/)

[paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/](https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/)

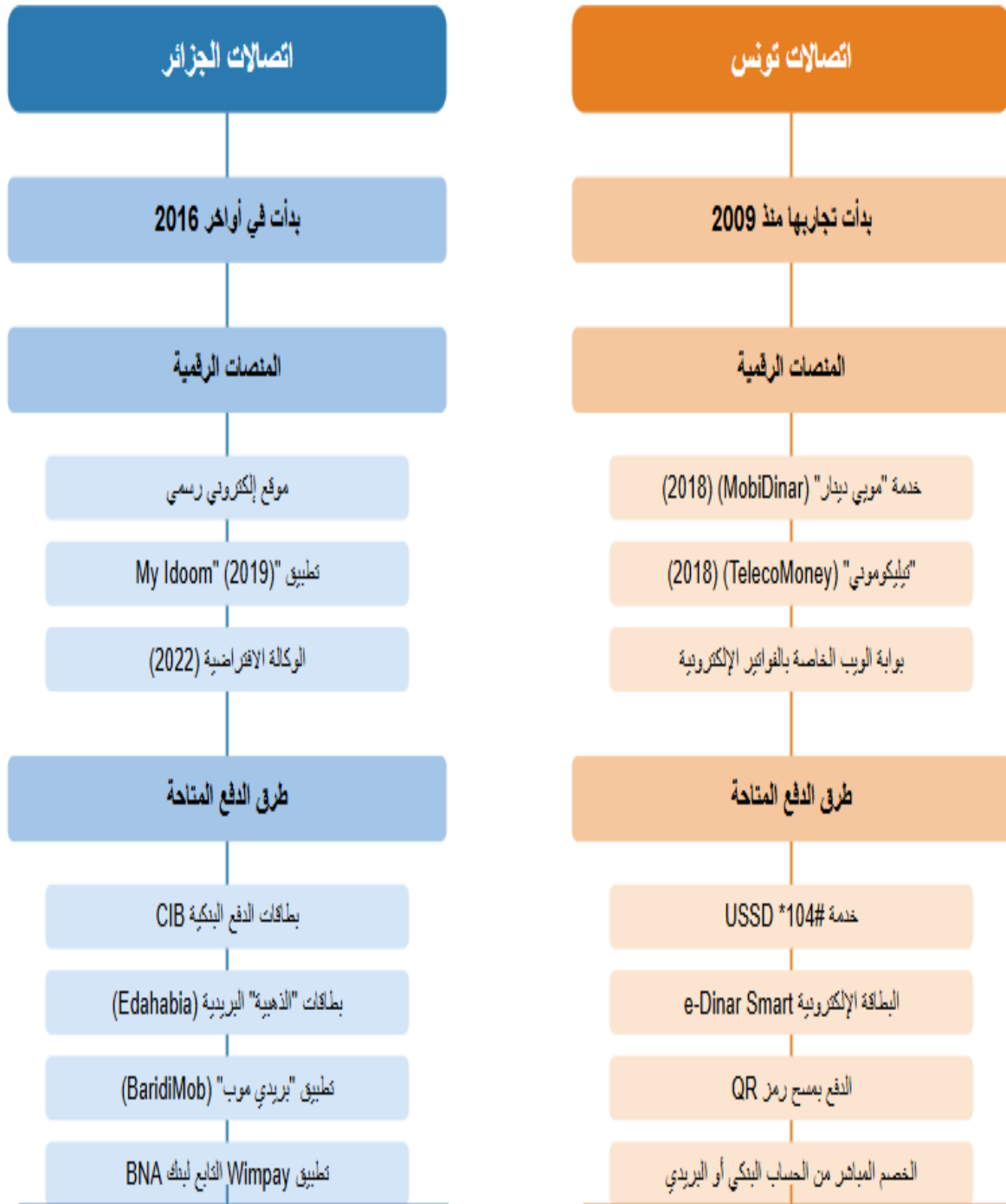
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الالكتروني

الخصم المباشر من الحساب البنكي أو البريدي لتسديد فواتير الهاتف تلقائيًا¹. كل ذلك يجعل خدمات الدفع الرقمي من اتصالات تونس متاحة على نطاق وطني واسع، مدعومة ببنية تحتية مالية رقمية فعالة ومتكاملة تشمل القطاع البريدي والمصرفي.

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

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

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 الزبون 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 USSD. يتكامل مع البطاقة البريدية e-Dinar والبطاقات البنكية، مما يخدم شريحة واسعة من العملاء.</p> <p>MobiDinar: خدمة تتيح للمشاركين 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، تمكن من تحويل الأموال محلياً فوراً من هاتف لآخر ضمن نفس الخدمة أو عبر الشبكة المصرفية والبريدية المشتركة. كما تتيح إيداع وسحب الأموال من الحساب الإلكتروني باستخدام بطاقة-e Dinar.</p>

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

الدفع عبر الإنترنت (بوابات إلكترونية)	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. مكافآت عند التعبئة الإلكترونية: تقدم مكافآت مثل أيام إنترنت إضافية عند تعبئة الاشتراك أو تسديد الفواتير عبر الدفع الإلكتروني.	فضاء My TT: بوابة إلكترونية تتيح دفع فواتير الهاتف وشراء باقات الإنترنت أونلاين، مع تحفيزات مثل تخفيضات عند الدفع بالبطاقة عبر الإنترنت. خدمة الفاتورة الإلكترونية: تتيح للعملاء استلام الفواتير عبر البريد الإلكتروني ودفعها إلكترونياً عبر الموقع.
خدمات الفوترة والتعبئة الإلكترونية	إشعار الفواتير عبر الرسائل النصية: خدمة تُعلم الزبون بقيمة فاتورته الشهرية. تعبئة رصيد الإنترنت عبر الدفع الإلكتروني: إمكانية تعبئة رصيد الإنترنت (ADSL/VDSL/4G) أونلاين مع مكافآت إضافية.	خدمة الشحن الإلكتروني الفوري: تتيح تعبئة الرصيد عبر TelecoMoney أو بطاقات الائتمان من خلال الموقع. خدمة الخصم المباشر الآلي: تُمكن العميل من تفويض اتصالات تونس باقتطاع قيمة الفواتير من حسابه المصرفي أو البريدي تلقائياً.
مكافآت وحوافز الدفع الإلكتروني	مكافآت عند التعبئة الإلكترونية: تقديم أيام إنترنت إضافية عند تعبئة الاشتراك أو تسديد الفواتير عبر الدفع الإلكتروني.	تحفيزات الدفع الإلكتروني: تقديم تخفيضات أو مزايا أخرى عند استخدام الدفع الإلكتروني لتسديد الفواتير أو شراء الباقات.
التكامل مع الأنظمة المالية	التكامل مع نظام الدفع الوطني: التعاون مع بريد الجزائر وبنك الجزائر لتوفير خيارات دفع متنوعة وأمنة.	التعاون مع المؤسسات المالية: شراكات مع البريد التونسي والبنوك المحلية لتوسيع نطاق خدمات الدفع الإلكتروني وتسهيلها.

المصدر: من اعداد الطالبين

التحليل:

تُظهر المقارنة بين اتصالات الجزائر واتصالات تونس في مجال الدفع الإلكتروني أن كلا الشركتين قد حققنا تقدماً 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**، وتقديم تطبيق **My Idoom** الذي يتيح للمستخدمين دفع فواتير الهاتف الثابت وتعبئة 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 حلولاً خاصة بها مثل **TelecoMoney** و **MobiDinar**، مما يعكس نهجاً أكثر تكاملاً مع الأنظمة المالية عبر التعاون مع البريد والبنوك. هذه الأنظمة توفر للمستخدمين خيارات متنوعة 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، ما 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. التوسع في الخدمات عبر الإنترنت:

- **اتصالات الجزائر** تقدم بوابة الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت لتسديد فواتير الهاتف الثابت وخدمات الإنترنت **IDOOM**، مع حوافز إضافية مثل أيام إنترنت مجانية عند الدفع إلكترونياً. 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. الفوترة والتعبئة الإلكترونية:

- كلتا الشركتين تقدم خدمات تعبئة الفواتير عبر الإنترنت. **اتصالات الجزائر** تقدم خدمة إشعار الفواتير عبر الرسائل النصية، وتتيح للمستخدمين الاشتراك في خدمة **الفاتورة الإلكترونية**. كما يمكن للمستخدمين تعبئة رصيد الإنترنت (ADSL/VDSL/4G) أونلاين والحصول على مكافآت إضافية.
- **اتصالات تونس** توفر خدمات الشحن الإلكتروني الفوري عبر **TelecoMoney** أو بطاقات 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 حلول دفع مرنة ومتاحة لعدد كبير من المستخدمين، لكن قد تحتاج إلى تطوير حلولها 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 التوسع في السوق التونسي والإقليمي. رغم ذلك، فإن التحديات التنظيمية التي واجهتها في البداية وتأخر الترخيص لها من البنك المركزي التونسي قد أعاق تقدمها 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 حلول مالية رقمية خاصة بها، مثل **TelecoMoney** و **MobiDinar**، 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 حلول دفع إلكتروني مبتكرة، فإن **اتصالات الجزائر** تسير في اتجاه تكامل خدمات الدفع الإلكتروني مع النظام المالي الوطني القائم، بينما تعتمد **اتصالات تونس** على تطوير حلولها الخاصة وتوسيع نطاقها عبر الشراكات الاستراتيجية مع مؤسسات مالية متنوعة. يُتوقع أن تستمر كلا الشركتين في التوسع والنمو في هذا المجال، مما يساهم في تحسين الشمول المالي وتسهيل المعاملات المالية للمستخدمين في البلدين.

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، الأمن السيبراني، والتكامل مع الأنظمة المالية القائمة. ومن جهة أخرى، فإن التحولات الرقمية تفتح أمامهما فرصًا 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 تحليلًا 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. التّقبل المجتمعي 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. تحدّ 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 حلول أكثر ابتكاراً لتحافظ على حصتها من معاملات تسديد الفواتير إلكترونياً.

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 فيفري 2025 على الساعة 14:45 من : <https://www.algeriatelecom.dz/fr/espace-presse/le-paiement-en->

[ligne-didoom-fixe-et-didoom-internet-via-lapplication-mobile-baridimob-est-desormais-disponible-art1615](https://www.algeriatelecom.dz/fr/espace-presse/le-paiement-en-ligne-didoom-fixe-et-didoom-internet-via-lapplication-mobile-baridimob-est-desormais-disponible-art1615)

telecom 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 عني سنوات من الانتظار عطّلت إطلاق خدمات جديدة. خلال هذه الفترة ظهرت شركات فينتك ناشئة أخذت زمام المبادرة في بعض حلول الدفع (مثل تطبيقات دفع لفواتير متنوعة كمنصة *Khallasli* وغيرها) مما زاد المنافسة. أيضاً عانت الشركة من تحدي تجزؤ أنظمة الدفع في السوق التونسي؛ إذ كان على المستخدمين التعامل مع عدة منصات (تطبيق البريد، تطبيق المشغل، تطبيقات البنوك) وفق نوع الخدمة. هذا التشظي تطلب من اتصالات تونس تكثيف التعاون مع بقية المشغلين لتوحيد الجهود وهو ما حصل عبر الكيان المشترك الجديد بعد 2022. من جهة الزبائن، ثقة المستخدم تعد أمراً حيوياً: كثير من التونسيين تساورهم مخاوف بشأن سرية بيانات بطاقتهم أو حساباتهم عند الدفع إلكترونياً، فضلاً عن اعتياد شريحة واسعة على الدفع نقداً أو عبر الشيكات (حيث لا يزال الشيك يُستعمل 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 إلكترونياً عبر الجوال).

بالرغم من هذه التحديات، الفرص المتاحة لكلتا 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 لتعميم 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 الانتشار الواسع لبطاقة "الذهبية" (التي تجاوز عددها 10 ملايين بطاقة في البلاد) بحيث يصبح هاتف كل زبون مجهزاً فعلياً كمنصة دفع بفضل ربطه بحسابه البريدي. أيضاً يمكن للشركة توسيع خدماتها

¹ تم الاسترجاع في 28 فيفري 2025 على الساعة 14:45 من : <https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-payement->

[les-03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/](https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-payement-les-03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/)

² تم الاسترجاع في 28 فيفري 2025 على الساعة 15:00 من : <https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul->

[paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/](https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/)

³ تم الاسترجاع في 28 فيفري 2025 على الساعة 15:15 من :

<https://news.radioalgerie.dz/ar/node/52105>

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

لتنشئ مدفوعات أخرى (كشحن بطاقات المواصلات العامة أو دفع رسوم حكومية) بالتعاون مع الهيئات الرسمية، مستفيدة من بنيتها التحتية الحالية. كما يُنظر إلى التجارب العالمية (مثل نجاح خدمة M-Pesa في كينيا) كمثال يُحتذى لتعزيز الشمول المالي عبر الهاتف¹، والجزائر تتمتع بظروف مواتية (نسبة عالية من السكان غير المتعاملين بنكيًا يمكن استقطابهم عبر الهاتف المحمول) هذه العوامل تجعل اتصالات الجزائر أمام فرصة ريادية لتقديم نفسها كمساهم أساسي 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 يسهل نشر خدمات الدفع عبر الهاتف لكل مشترك في 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 حوافز وربما تسهيلات من الجهات الرقابية لتوسيع الخدمة إلى الشرائح محدودة الدخل والمناطق الريفية. ومن الفرص الأخرى التوسع في خدمات ذات قيمة مضافة: يمكن لاتصالات تونس بناء منصات دفع للتجارة الإلكترونية المحلية خاصة مع نمو المواقع التجارية إلى 1126 موقعاً في 2024 بحيث تدمج حلولها مثل TelecoMoney كخيار دفع في تلك المنصات، مما يفتح إيرادات جديدة ويعزز حضورها في سلسلة القيمة للتجارة الرقمية. كما تستطيع الشركة الاستفادة من خبرتها محلياً للتوسع 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 مستقبلية².

¹ تم الاسترجاع في 28 فيفري 2025 على الساعة 15:30 من : [https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-payement-les-](https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-payement-les-03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/)

[03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/](https://www.tunisienumerique.com/tunisie-mobile-payement-les-03-operateurs-de-telephonie-engages-dans-linclusion-financiere/)

² تم الاسترجاع في 28 فيفري 2025 على الساعة 15:35 من : <https://www.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul->

[paiements-electroniques-en-hausse-les-chiffres-cles-de-2024/](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، يتبين أنّ الشركتين حقّقتا 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، بطاقات (CIB) وتبني 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 طوّرت حلولاً أكثر تطوراً كشركة Telecomoney و Mobidinar بالتعاون مع البريد والبنوك، معززةً بذلك بنيتها التقنية وقدرتها على ابتكار المحافظ الإلكترونية والتحويلات المالية اللحظية.

ورغم التباينات التنظيمية بين الجزائر وتونس، أظهر المشغلان قدرة على الامتثال والتكيف 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 الشركتان صعوبة ترسيخ ثقافة الدفع الرقمي في مجتمعات كانت تعتمد بشكل أساسي على المعاملات النقدية، بالإضافة إلى ضرورة تعزيز الأمان السيبراني والتكامل 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.

وختاماً، يمكن القول إنّ تجربة كلّ من اتصالات الجزائر واتصالات تونس تشكّل نموذجاً 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 تطور الأطر التنظيمية والتقنية، من المتوقع أن تضطلع الشركتان بدور محوري في تعزيز ثقافة المعاملات الرقمية وتحقيق الشمول المالي، سواء عبر تعزيز الثقة والأمن السيبراني لدى المستخدمين، أو من خلال إنشاء خدمات مبتكرة تواكب التحولات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية.

المبحث الثالث: الدراسة الكمية

بعد عرض الإطار النظري في الفصل الأول، وتقديم دراسة الحالة والمقارنة في المبحثين 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 مقترحاتهم للتحسين. سيتم في هذا المبحث تحليل هذه البيانات إحصائياً وتفسيرها بهدف تحديد العوامل المؤثرة في تجربة المستخدم، وتحليل تصوراتهم 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 رضاهم 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

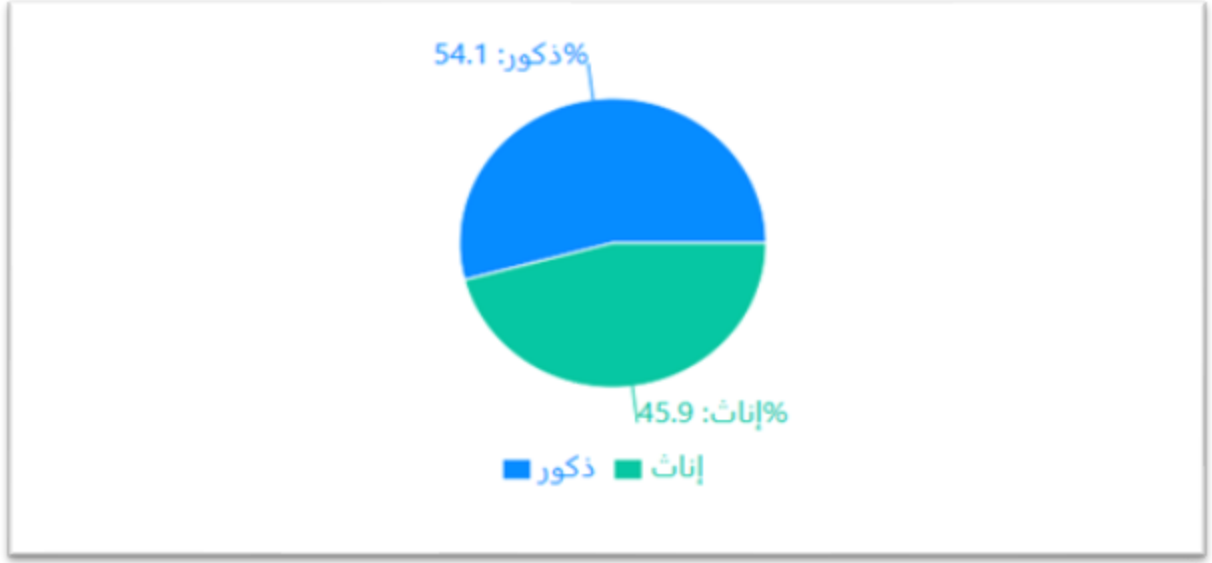
أولاً : تحليل البيانات الديموغرافية

جدول 7 : توزيع المستجيبين حسب النوع

النسبة المئوية	العدد التقريبي	الجنس
54.1%	146	رجل
45.9%	124	امراة
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.

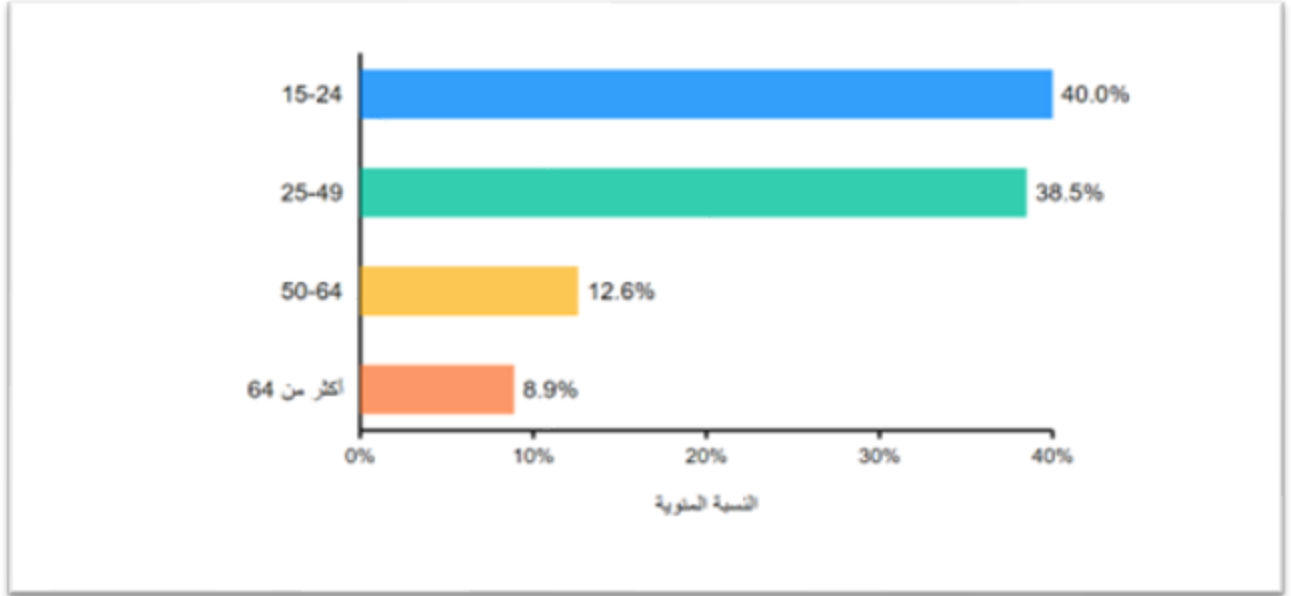
ثانياً: توزيع المستجيبين حسب الفئة العمرية

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

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 [24-15] و[49-25] معاً 78.5% من إجمالي المستجيبين. هذا يعكس ميل الفئات الشابة للتفاعل مع التكنولوجيا والخدمات الرقمية.

ثالثاً: توزيع المستجيبين حسب الفئة المهنية

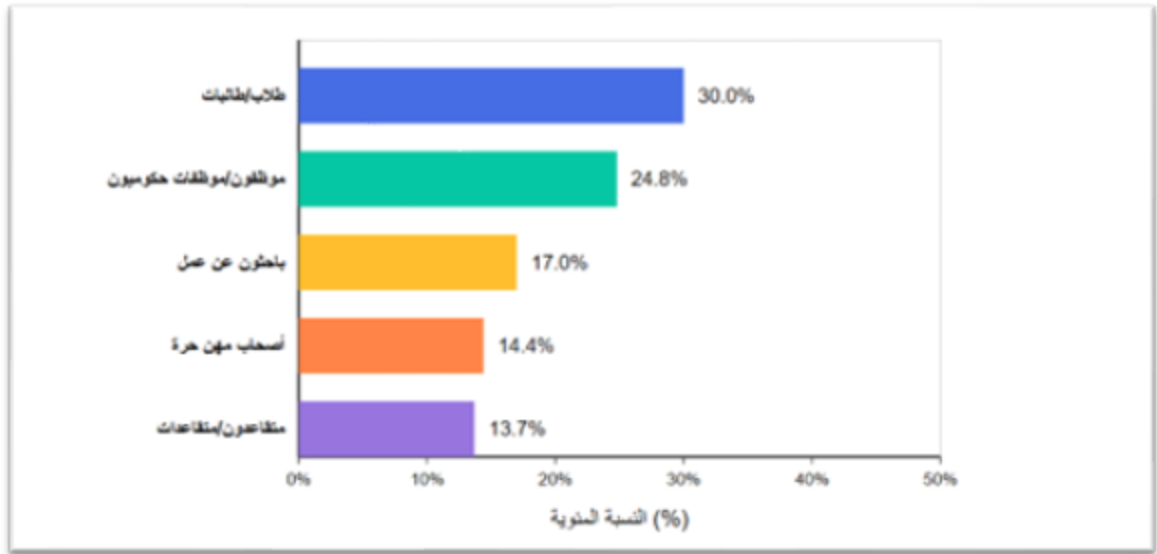
جدول 9: توزيع المستجيبين حسب الفئة المهنية

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

الفئة المهنية	العدد التقديري	النسبة المئوية
مهنة حرة	39	14.4%
متقاعد/متقاعدة	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 مهنة حرة: 14.4%

• متقاعدون/متقاعدات: 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 للأراء، 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

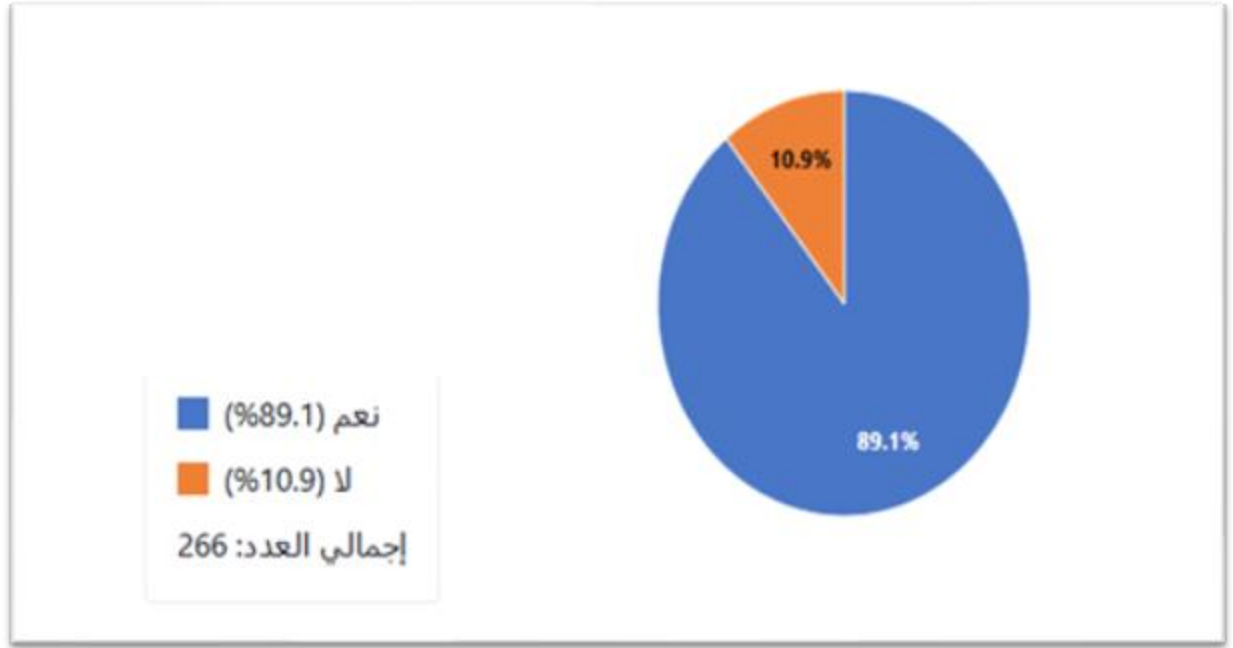
أولاً : الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

جدول 10 : الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
نعم	237	89.1%
لا	29	10.9%
المجموع	266	100%

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 مستوى وعي مرتفع جداً 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.

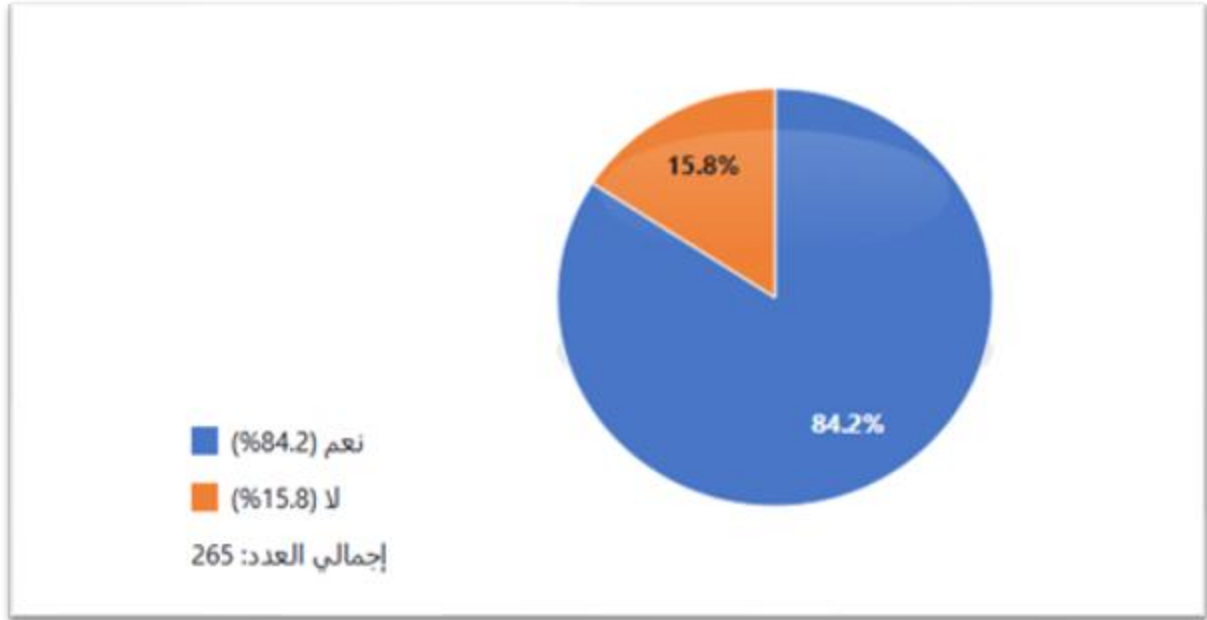
ثانياً : استخدام خدمات الدفع الإلكتروني

جدول 11 : استخدام خدمات الدفع الإلكتروني

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
نعم	223	84.2%
لا	42	15.8%
المجموع	265	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 7 : دائرة نسبىة توضح استخدام خدمات الدفع الإلكتروني



المصدر: مخرجات برنامج Excel

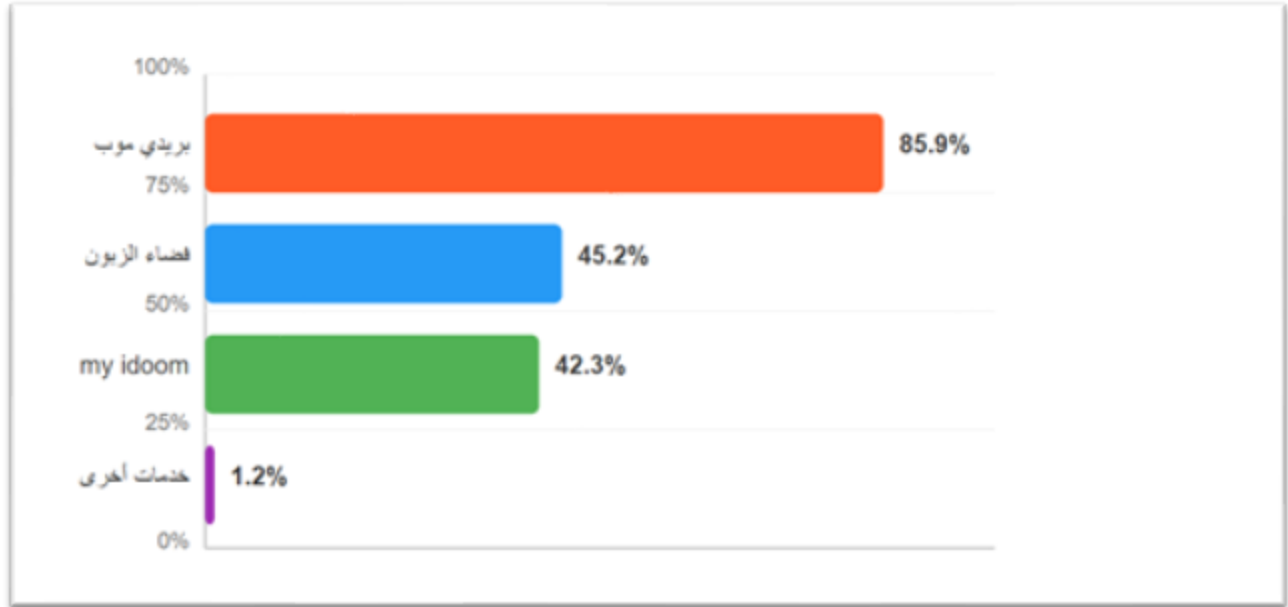
- نسبة المستخدمين لخدمات الدفع الإلكتروني من اتصالات الجزائر: 84.2%
 - نسبة غير المستخدمين: 15.8%
- تتماشى نسبة الاستخدام العالية (84.2%) مع نسبة الوعي المرتفعة، مما يدل على أن معظم من يعرفون الخدمة يستخدمونها بالفعل. هذا مؤشر إيجابي على قبول هذه الخدمات والإقبال عليها.
- ثالثا : الخدمات الإلكترونية 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 اعتمادا على مخرجات Excel

الشكل 8 : الخدمات الإلكترونية الأكثر استخداماً



المصدر: مخرجات برنامج Excel

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

تُظهر البيانات أن "بريدي موب" هو الخيار الأكثر شعبية بشكل واضح (85.9%)، يليه "قضاء الزبون" و"تطبيق my idoom" بنسب 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 ونسب 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

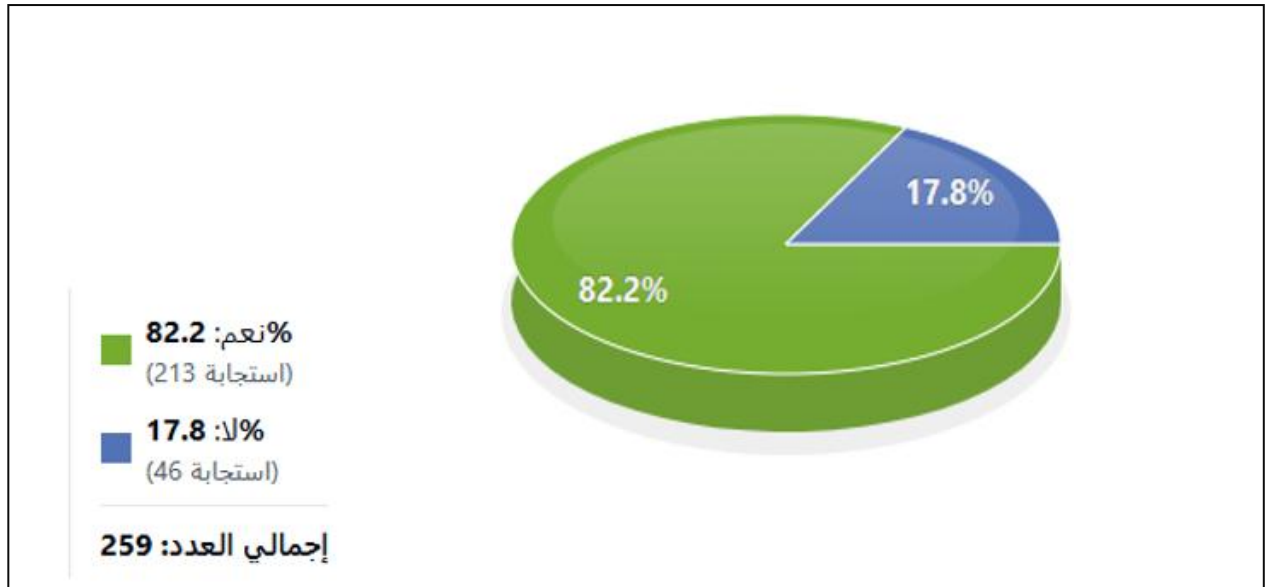
أولاً : تصور المستخدمين لسرعة وأمان الخدمات

جدول 13 : تصور المستخدمين لسرعة وأمان الخدمات

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
نعم	213	82.2%
لا	46	17.8%
المجموع	259	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات Excel

الشكل 9 : دائرة نسبوية 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

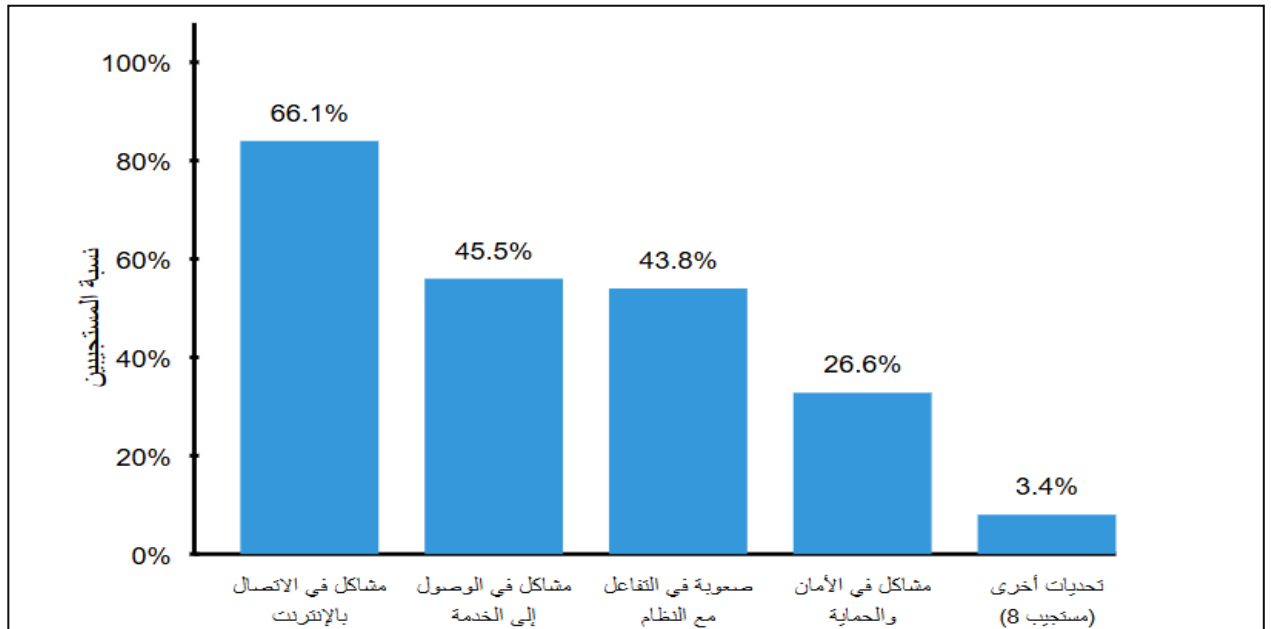
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الالكتروني

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 الأمن وحمايته	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 التفاعل مع النظام: 43.8% (102 مستجيب)
- مشاكل في الأمن والحماية: 26.6% (62 مستجيب)

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

- تحديثات أخرى: 3.4% (8 مستجيب)

تشكل مشاكل الاتصال بالإنترنت التحدي الأكبر الذي يواجه المستخدمين (66.1%)، تليها مشاكل الوصول إلى الخدمة (45.5%) وصعوبة التفاعل 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 يجنب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني

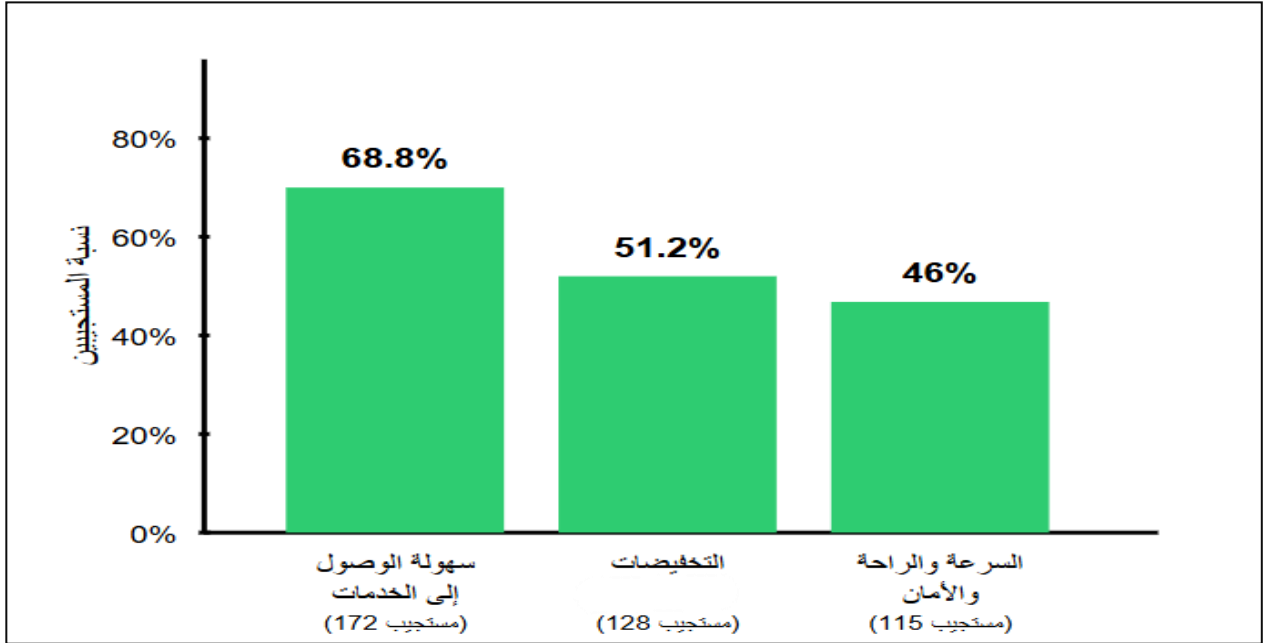
جدول 15 : ما يجنب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني

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 يجنب المستخدمين لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني من "اتصالات الجوائر". شارك في الاستطلاع 250 مستجيباً، وكانت النتائج كالتالي:

الشكل 11 : ما يجذب 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 بنسب ضئيلة جدًا (0.4% لكل منها) مثل:

- "لا شيء"
- ("There is no other options" لا توجد خيارات أخرى)
- ("Ne pas se déplacer pour payer..." عدم 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 أيضًا مجموعة صغيرة من المستخدمين الذين يستخدمون الخدمة لأسباب أخرى مثل عدم وجود بدائل أو الضرورة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

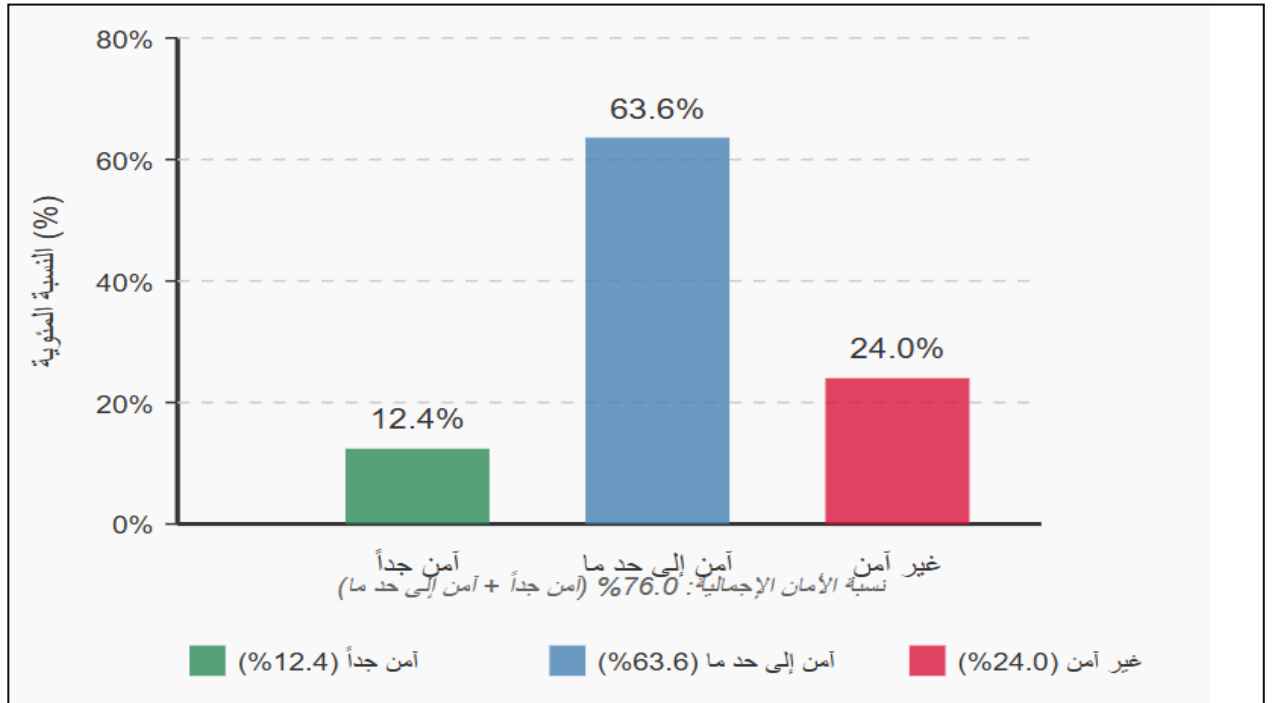
رابعاً : تقييم مستوى الأمان

جدول 16 :تقييم مستوى الأمان

مستوى الأمان	العدد التقريبي	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 تحليل 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 الفئتين العمريتين [24-15] و [49-25] يمثلان 78.5% من المستجيبين، وهما أيضاً الفئتان الأكثر استخداماً للخدمات الإلكترونية. هذا 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

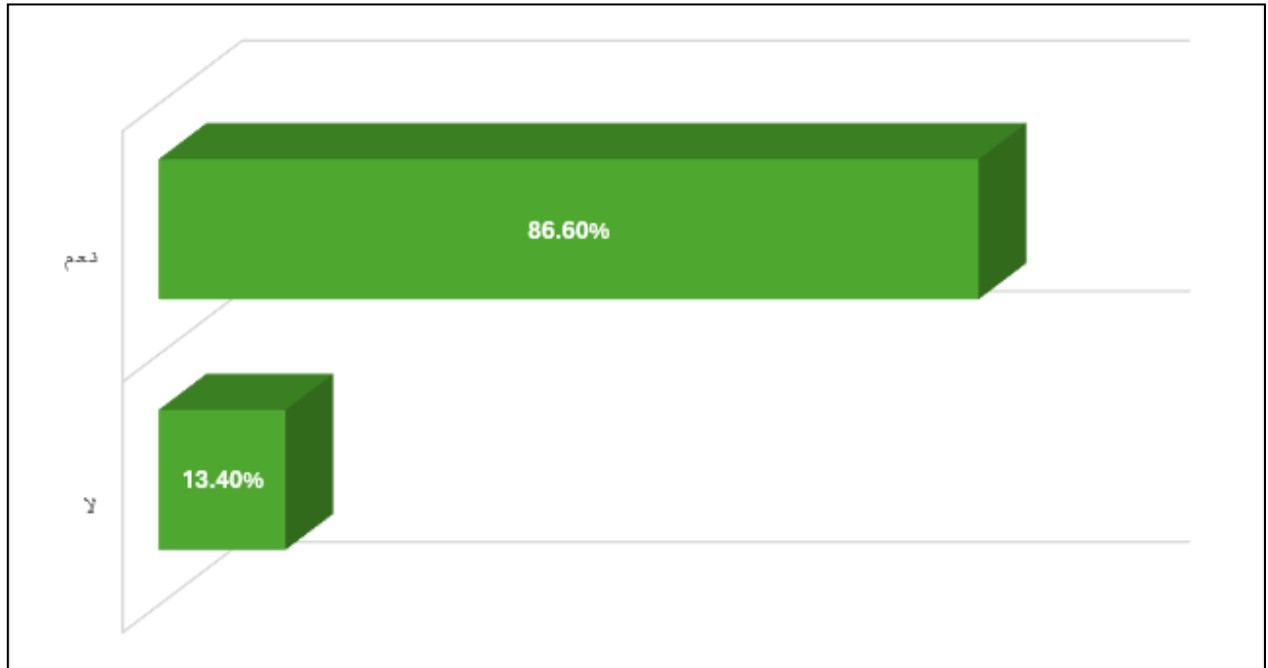
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

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

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

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 ومحدودية ساعات العمل. كما يعكس ذلك مدى تأثير التكنولوجيا في تغيير نمط التعاملات المالية في المجتمع الجزائري.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

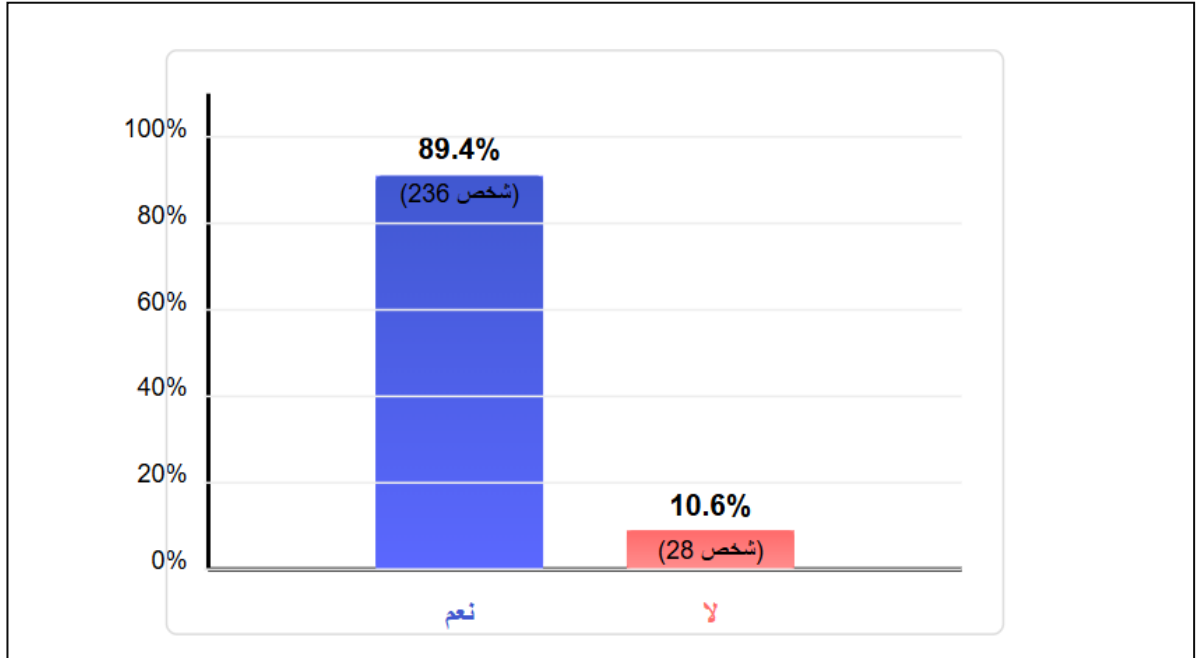
ثانيا: الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

جدول 18 : الوعي بخدمات الدفع الإلكتروني

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
نعم	236	%89.4
لا	28	%10.6
المجموع	264	%100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Excel

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



المصدر: مخرجات برنامج Excel

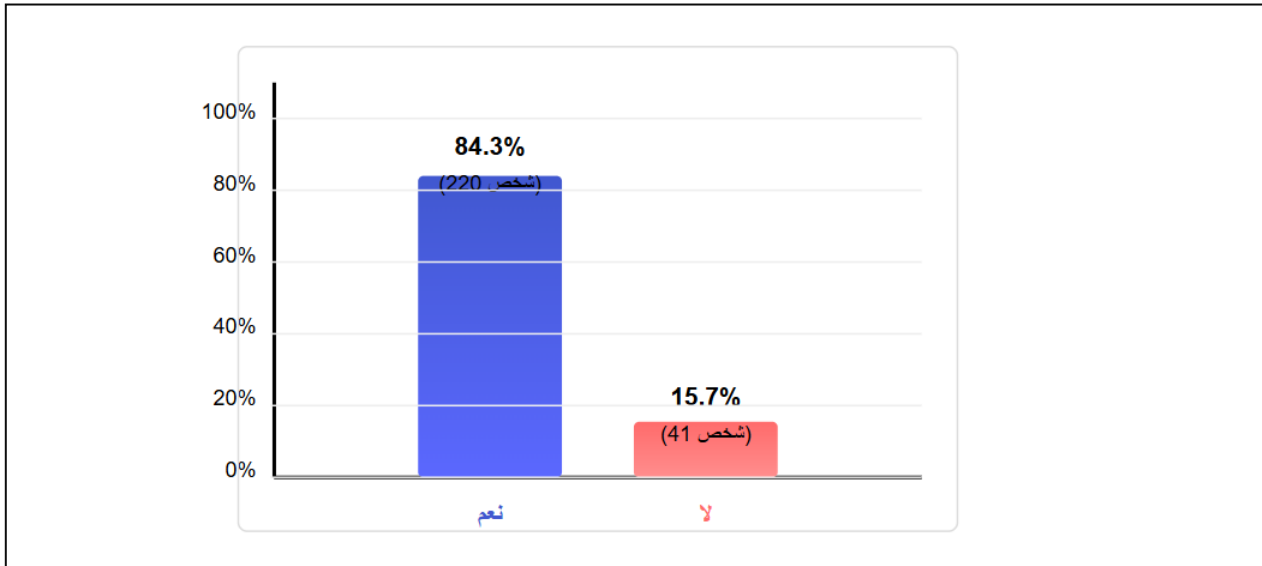
جدول 19 : الحاجة إلى التوعية بخدمات الدفع الإلكتروني لـ "اتصالات الجزائر"

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
نعم	220	%84.3

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
لا	41	15.7%
المجموع	261	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Excel

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



المصدر: مخرجات برنامج Excel

تظهر النتائج أن 89.4% من المشاركين يعتقدون أن هناك حاجة لمزيد من التوعية حول خدمات الدفع الإلكتروني، و84.3% 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 المتبعة من قبل "اتصالات الجزائر".

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

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

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الالكتروني

- غياب برامج تدريبية كافية للمستخدمين على كيفية استخدام هذه الخدمات

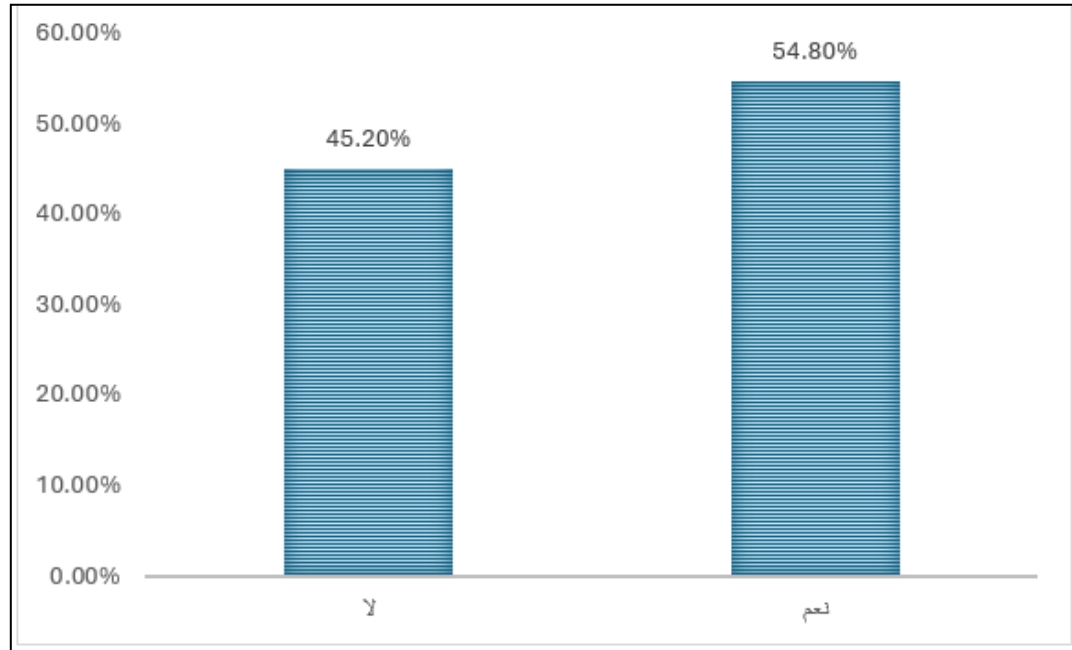
ثالثا : المشاكل التقنية والتحديات

جدول 20: مشاكل خدمات الدفع الالكتروني

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
نعم	142	54.8%
لا	117	45.2%
المجموع	259	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Excel

الشكل 16: مشاكل خدمات الدفع الالكتروني



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 اغلب اجوبتهم :

- ❖ **انقطاع الإنترنت:** من أكثر المشكلات شيوعاً، حيث يشير العديد من المستخدمين إلى أنهم يواجهون انقطاعاً في الإنترنت بشكل متكرر.
- ❖ **تعطيل النظام:** مشكلة أخرى شائعة تتعلق بتعطيل 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 يشتكون 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.
- ❖ **مشكلات في التوقيت:** بعض المستخدمين يلاحظون أن الخدمات غير متاحة في أوقات معينة، مثل أيام العطلات أو في الليل.
- ❖ **نقص الثقة:** بعض المستخدمين يعبرون عن نقص في الثقة تجاه خدمات الدفع الإلكتروني، خاصة عندما يتعلق الأمر بفقدان الأموال أو عدم وجود دعم فعال.

الاستنتاج

من الواضح أن المشاكل الرئيسية تتعلق بانقطاع الإنترنت، تعطيل النظام، صعوبة الوصول إلى الخدمة، بطء الاستجابة، مشاكل في عمليات الدفع، مشكلات في التوقيت، ونقص الثقة. هذه المشاكل تؤثر سلباً على تجربة المستخدم ورضاه عن خدمات الدفع الإلكتروني. لمعالجة هذه القضايا، يجب التركيز على تحسين البنية التحتية للإنترنت، تبسيط وتحسين تجربة المستخدم، توفير دعم فني فعال، وتعزيز الثقة في النظام من خلال تحسين الأمن 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.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدفع الإلكتروني

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 تحليل المقترحات التي قدموها لتحسين الخدمة. كما يسعى إلى تقديم خلاصة شاملة لنتائج الدراسة الكمية، وربط تحليل جودة الخدمة بمدى استخدامها، لاستخلاص استنتاجات نهائية حول فعالية هذه الخدمات والتحديات التي تواجهها.

الفرع الأول: تحليل اقتراحات المستخدمين

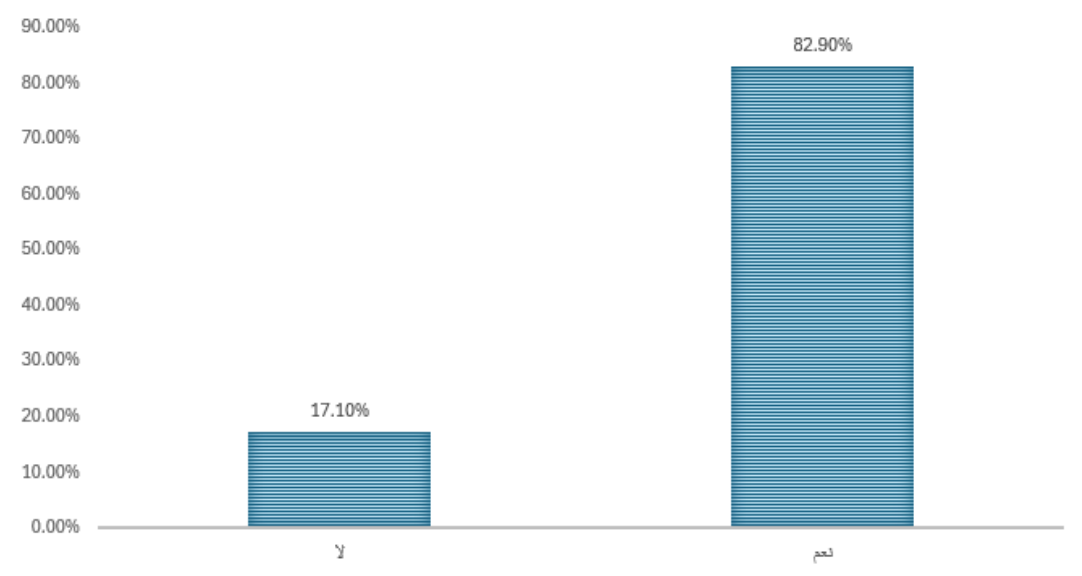
أولاً: تفضيل الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية

جدول 21: تفضيل الدفع الإلكتروني على الطرق التقليدية

الإجابة	العدد التقديري	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 الحلول 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
- التأثير بالتوجهات العالمية نحو الدفع الإلكتروني، خاصة بعد جائحة كوفيد-19

ثانياً : طرق حل المشاكل المفضلة

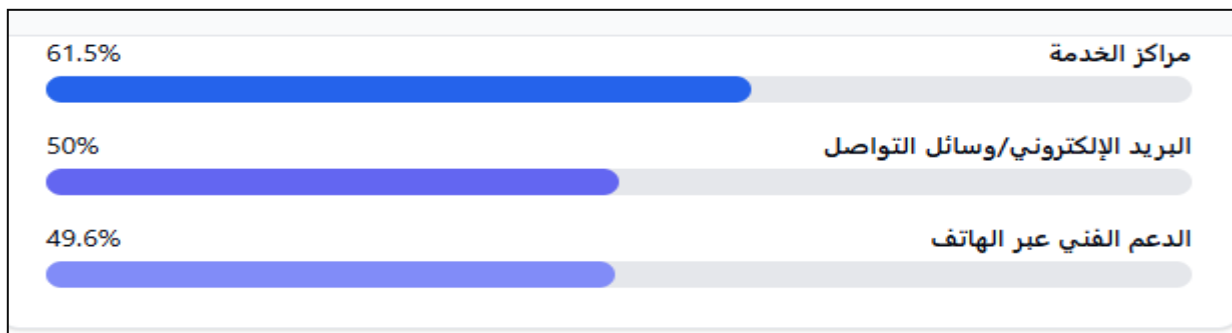
جدول 22: طرق حل المشاكل المفضلة

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% لأنه 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)

الملاحظة: 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

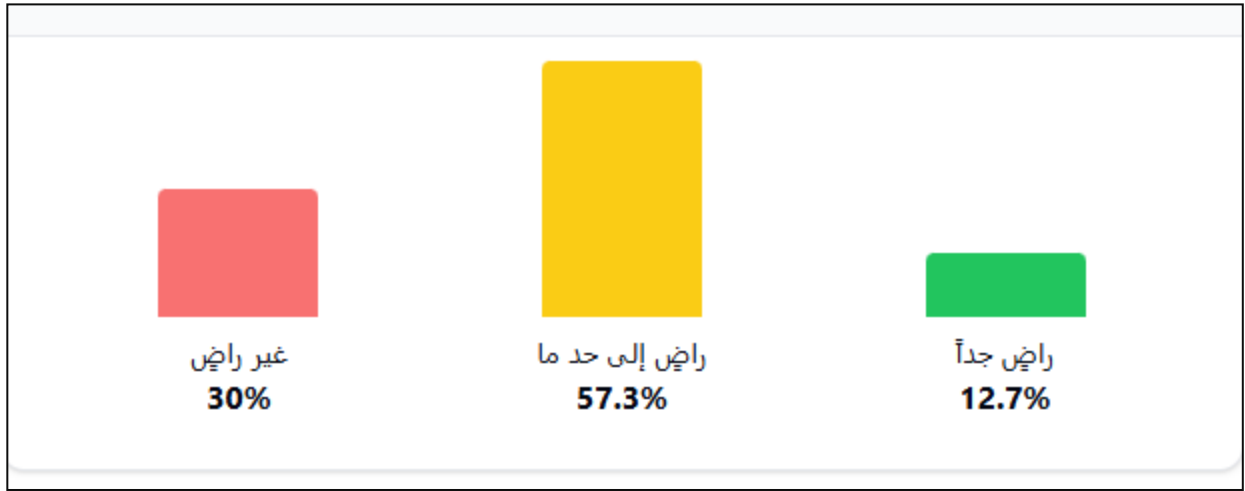
ثالثاً : مستوى الرضا عن الخدمات

جدول 23: مستوى الرضا عن الخدمات

مستوى الرضا	العدد التقديري	النسبة المئوية
راضٍ 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

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 المتاحة
- تعقيد واجهة المستخدم وصعوبة التنقل فيها
- بطء معالجة المشاكل التي يواجهها المستخدمون

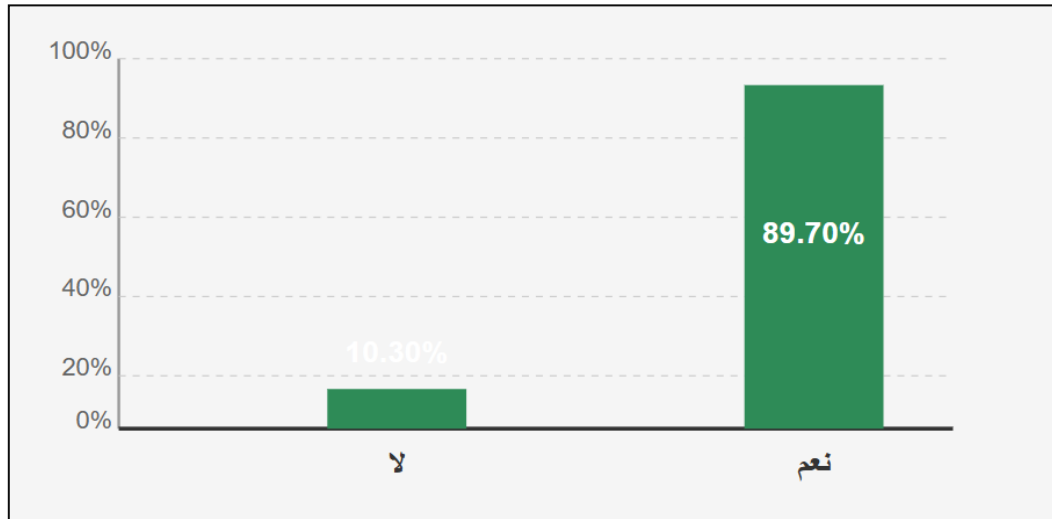
رابعاً : الحاجة إلى تطوير الخدمات

جدول 24: الحاجة إلى تطوير الخدمات

الإجابة	العدد التقديري	النسبة المئوية
نعم	235	89.7%
لا	27	10.3%
المجموع	262	100%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Excel

الشكل 20: الحاجة إلى تطوير الخدمات



المصدر: مخرجات برنامج Excel

أشار 89.7% من المشاركين 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 الالكتروني

- تنامي احتياجات المستخدمين مع تطور أنماط الاستهلاك والتجارة الإلكترونية

خامسا : التحسينات المرغوبة

جدول 25 : التحسينات المرغوبة

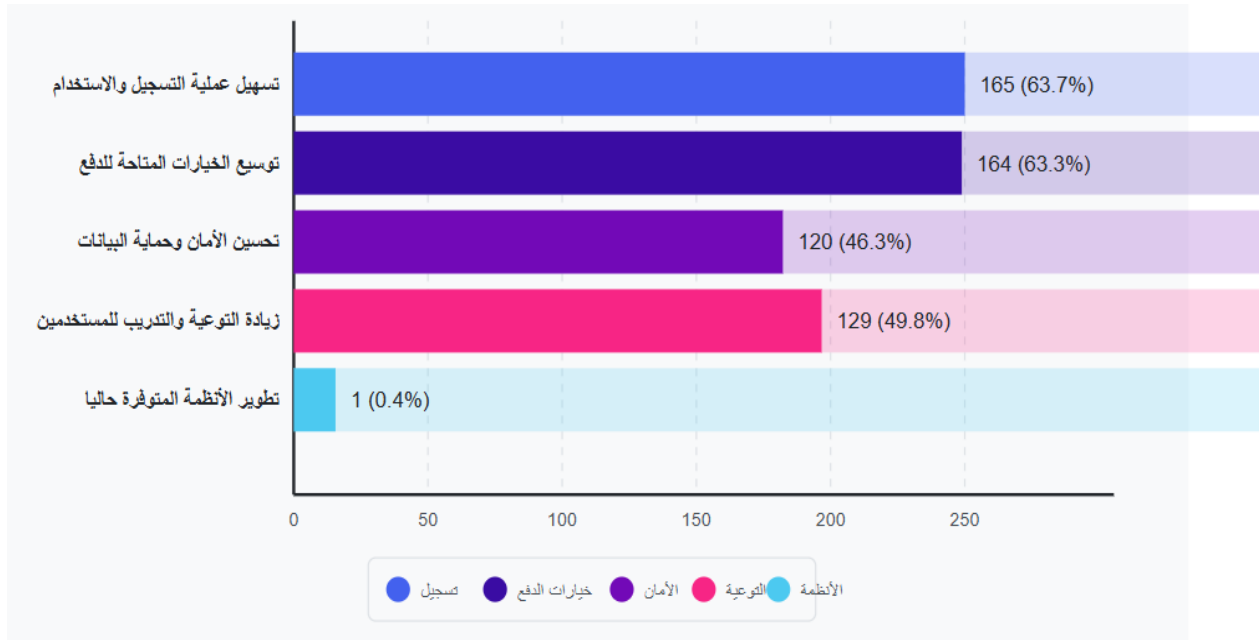
التوصية	العدد	النسبة المئوية
تسهيل عملية التسجيل والاستخدام	165	%63.7
توسيع خيارات المتاحة للدفع	164	%63.3
زيادة التوعية والتدريب للمستخدمين	129	%49.8
تحسين الأمن وحماية البيانات	120	%46.3
تطوير الأنظمة المتوفرة حاليا	1	%0.4

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات Excel

ملاحظة: النسب لهذا الجدول تتجاوز 100% لأنه 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 مستجيباً)
 - توسيع خيارات الدفع المتاحة: 63.3% (164 مستجيباً)
 - زيادة التوعية والتدريب للمستخدمين: 49.8% (129 مستجيباً)
 - تحسين أمان البيانات: 46.3% (120 مستجيباً)
- الملاحظة:** تنصدر 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
- محدودية 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

سادسا : مساهمة الدفع الإلكتروني في الاقتصاد الرقمي

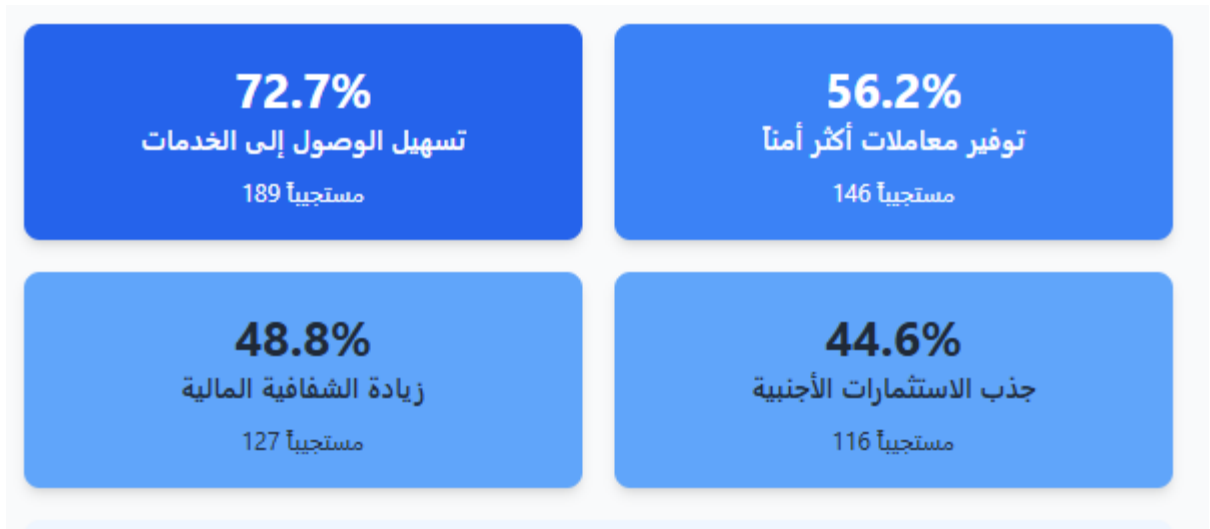
جدول 26 : مساهمة الدفع الإلكتروني في الاقتصاد الرقمي

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 لتقليل 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 الجوائر 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 مستجيباً)
- توفير معاملات أكثر أمناً: 56.2% (146 مستجيباً)
- زيادة الشفافية المالية: 48.8% (127 مستجيباً)
- جذب الاستثمارات الأجنبية: 44.6% (116 مستجيباً)

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:

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

سابعاً: أبرز اقتراحات المستخدمين لتحسين خدمات الدفع الإلكتروني لاتصالات الجزائر

التصنيف الرئيسي للاقتراحات

أ) تحسين البنية التحتية التقنية

• **الاقتراحات الشائعة:**

- "تحسين شبكة الإنترنت، توسيع شبكة الدفع الإلكتروني".
- "حل مشاكل انقطاع الإنترنت".
- "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 الإنترنت أو بطء المعاملات) هي من أكبر التحديات التي تواجه المستخدمين.

- 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 الجوائر 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.

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

- الحملات التوعوية حول أهمية الأمان يمكن أن تلعب دورًا مهمًا 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 يطالبون 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.

(هـ) تحسين التواصل وخدمة العملاء

- الاقتراحات الشائعة:

- "تحسين التواصل مع الزبائن عبر مواقع التواصل الاجتماعي في حالة حدوث مشاكل".
- "تحسين خدمة الدعم الفني وجعلها متاحة 24/7 عبر الهاتف أو الدردشة الفورية".
- "إرسال إشعارات في حالة الأعطال أو الصيانة حتى لا يشعر المستخدمون بالضيق".

• التحليل :

- هناك طلب واضح لتحسين التواصل بين الشركة والمستخدمين، خاصة عند حدوث مشاكل.
- تقديم دعم فني سريع ومباشر 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".
- "إتاحة 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 لتقليل 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 7/24 عبر قنوات متعددة.
- استخدام وسائل التواصل الاجتماعي للتواصل مع العملاء.

❖ إطلاق حملات توعية وتحفيزية :

- تنظيم حملات توعية 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 جوهريّة ومباشرة 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/التحسين:** في المقابل، يمثل "تسهيل عملية التسجيل والاستخدام" المطلب الأول للتحسين لدى 63.7% من المستجيبين (الجدول 22)، وتُعد "صعوبات في التعامل مع الخدمة" تحدياً قائماً لدى 43.8% (الجدول 13).
- **التحليل المتقاطع:** نستنتج من هذا التقاطع بين رغبة المستخدمين في السهولة (كعامل جذب رئيسي) والتحديات التي يواجهونها في التعامل مع الخدمة، بالإضافة إلى كون "تسهيل الاستخدام" المطلب الأول للتحسين، أن جودة تجربة المستخدم (User Experience - UX) تمثل عاملاً 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 الأولي والاستخدام المتكرر لها.

2. السرعة والموثوقية (تحدٍ بنيوي ومطلب أساسي للاستمرارية):

- **الجنب:** تُعد "السرعة والراحة والأمن" مجتمعةً عامل جذب مهم لـ 46% من المستخدمين (الجدول 14).
- **الجودة/التحدي:** إلا أن الاعتماد الكبير على البنية التحتية يتجلى في كون "مشاكل في الاتصال بالإنترنت" التحدي الأبرز الذي يواجه 66.1% من العينة، بالإضافة إلى "مشاكل في الوصول إلى الخدمة" لدى

45.5% (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 الإنترنت".

- **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):

- **الجذب:** يمثل الأمان جزءاً لا يتجزأ من حزمة "السرعة والراحة والأمن" التي تجذب 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 الأمان 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 (كالمصادقة 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 حذراً، وتشجيع الاستخدام في معاملات ذات قيمة أعلى أو حساسية أكبر.

4. توسيع خيارات الدفع (تلبية للتطلعات وزيادة لنطاق 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 للفواتير). وبالتالي، فإن تحسين جودة الخدمة من خلال إضافة خيارات دفع متنوعة ومبتكرة لن يلبي فقط احتياجات قائمة، بل سيزيد من القيمة المدركة للخدمة ويوسع نطاق استخداماتها المحتملة بشكل كبير، مما يعزز دورها كأداة مالية متكاملة ويزيد من وتيرة الاعتماد عليها في مختلف جوانب الحياة اليومية والاقتصادية.

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

- **الجودة/التحسين:** تشير الحاجة الملحوظة لزيادة "التوعية والتدريب" (لدى - 49.8% الجدول 22)، وتفضيل المستخدمين الواضح للدعم المباشر عند مواجهة المشاكل (61.5% 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 (84.3% - 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 التخلي عنها عند أول عقبة، وبالتالي يساهم في استقرار وزيادة قاعدة المستخدمين النشطين.

خلاصة التحليل المتقاطع:

ختاماً لهذا التحليل المتقاطع، نؤكد استناداً إلى النتائج المستخلصة من دراستنا الميدانية، على وجود علاقة سببية وتكاملية قوية بين الأبعاد المختلفة لجودة خدمات الدفع الإلكتروني (سهولة الاستخدام، السرعة والموثوقية، الأمان والثقة، تنوع الخيارات، جودة 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 رصدتها في هذه الدراسة، لا يمثل مجرد تحسين تشغيلي، بل هو استثمار مباشر في تعزيز عوامل الجذب الرئيسية للخدمة وزيادة قيمتها المدركة، مما ينعكس 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 التقدم 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 بالتكنولوجيا. لذلك، يجب تعزيز حملات التوعية بشكل أكبر، مع التركيز على تقديم مواد تعليمية مبسطة وموجهة لكل شريحة مجتمعية.

2. الشعبية والاعتماد على "بريدي موب"

من بين الخدمات المتاحة، برزت خدمة "بريدي موب" كأكثر شعبية بنسبة 85.9%، مما يعكس سهولة استخدامها ومرونتها. 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 حوافز 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 الإنترنت 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 توعية 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 وآليات مبتكرة تدعم الابتكار وتحافظ على حقوق المستخدمين.

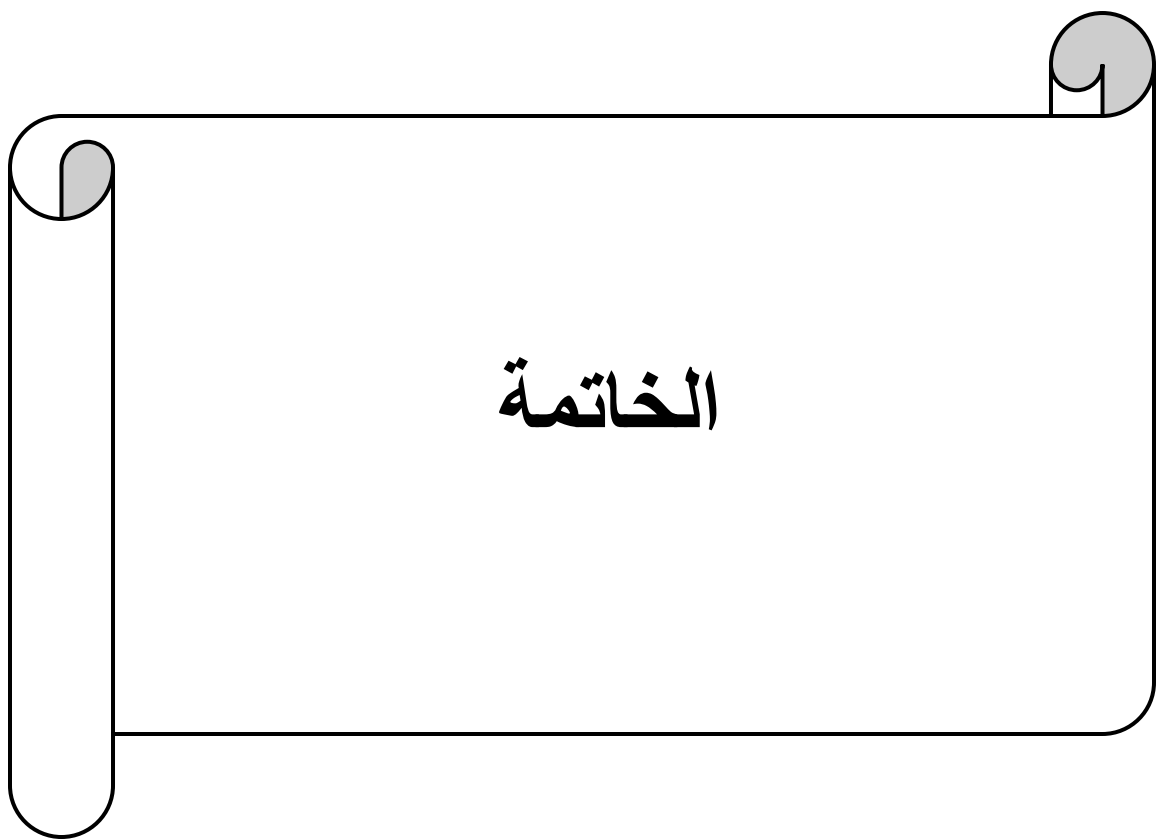
باختصار، تشير نتائج الاستبيان إلى وجود قبول واسع لخدمات الدفع الإلكتروني، لكن التحديات التقنية، مخاوف الأمان، ونقص الوعي لا تزال تمثل عقبات أمام تحقيق الاعتماد الكامل لهذه الخدمات. مع ذلك، الفرص المتاحة كبيرة، ويمكن استغلالها من خلال تحسين البنية التحتية، تبسيط الاستخدام، تعزيز الأمان، وتوسيع نطاق الخدمات. 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 المتبعة 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 My Idoom للجزائر مقابل TelecoMoney و MobiDinar لتونس)، واستراتيجيات التكامل مع الأنظمة المالية، بالإضافة إلى التحديات والفرص المتاحة لكل منهما. أما المبحث الثالث، فقد خُصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الكمية التي شملت 270 مستخدماً. أظهرت النتائج مستوى وعي 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.

يقدم هذا الفصل أدلة ميدانية وتجريبية، ويجب على تساؤلات الدراسة وفرضياتها، ويوفر رؤية عملية حول تجربة رقمنة الخدمات المالية في "اتصالات الجزائر" وتأثيرها المتصور على المستخدمين والاقتصاد الرقمي.



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 المتسارع الذي يشهده العالم والجزائر، والذي يفرض على المؤسسات الكبرى ضرورة التكيف والابتكار لتلبية 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 يتجاوز مجرد تسهيل تسديد الفواتير وتعبئة الأرصفة، ليشمل المساهمة في تحقيق أهداف وطنية أوسع تتعلق بالشمول المالي وتقليل الاعتماد على التعاملات النقدية. وذلك من خلال توفير قنوات دفع سهلة وآمنة ومذابة 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 تحليل 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 (كبريدي موب) واستراتيجية "اتصالات تونس" المائلة نحو تطوير حلول خاصة ومبتكرة مثل TelecoMoney تكشفان عن عوامل نجاح مشتركة وأخرى متباينة. 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 الحلول المقدمة، ضمان سهولة الاستخدام وبساطة الواجهات، بناء الثقة عبر تعزيز الأمان، والاستثمار في التوعية والتثقيف المالي الرقمي.

- **الفرضية الثانية:** التي نصت على أن "تؤثر 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 الإنترنت 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 (86.6%) 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 (89.1%) تزامنت مع نسبة استخدام مرتفعة (84.2%)، كما ارتبط تصور 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 (89.1%) وتستخدمها (84.2%). وتعتبر خدمة الدفع عبر تطبيق "بريدي موب"، المرتبطة 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 حلول 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. حدود البحث:

على الرغم من الجهود 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 الإنترنت، مما قد يعني أن العينة (270 مستجيباً) قد لا تمثل بشكل كامل جميع شرائح مستخدمي "اتصالات الجزائر"، خاصة أولئك الذين لا يستخدمون الإنترنت بشكل مكثف أو يقطنون في مناطق ذات تغطية ضعيفة أو كبار السن. كما أن حجم العينة، وإن كان مقبولاً، يمكن زيادته في دراسات مستقبلية للحصول على نتائج أكثر قابلية للتعميم.
- **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 اقتصررت 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 للتعميم 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. الآفاق 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) للتعلم 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) تتابع 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 وتعميم 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 للموقع الإلكتروني والتطبيقات (خاصة My Idoom) فضاء 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 المحلية (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 توعية مكثفة وموجهة 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 حوافز إضافية: الاستمرار في تقديم العروض والمكافآت التشجيعية عند استخدام الدفع الإلكتروني، وربما تنويعها 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. دويل، محمد سالم. (2023). وسائل الدفع الإلكترونية. دار سعد.
4. الرومي محمد أمين. (2004). التعاقد الالكتروني عبر الانترنت (ط 1). الإسكندرية: دار المطبوعات الجامعية.
5. غنام شريف محمد. (2003). محفظة النقود الالكترونية. مصر: دار النهضة العربية.
6. مدحت صادق. (2001). أدوات وتقنيات مصرفية. القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.
7. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي. (2005). البنوك الإلكترونية. دار الفكر.

المقالات العلمية:

1. حدو، أمال. (2023). الشمول المالي والدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا دراسة تحليلية. 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 ، (2)4، الجزء الثالث.
3. سلطاني ح. (2022). مفهوم الدفع الالكتروني وافاق 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 الالكترونية. مجلة القانون والتنمية المحلية، (2)1.
6. فرحول، ميلود. (2023). واقع الشمول المالي من منظور إمكانية الدفع الالكتروني في الجزائر. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، (2)7 .
7. معنوق، سهير محمود؛ علي، إيمان حسن؛ وأحمد، هناء محمود سيد. (2023). الشمول المالي. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، (1)35.
8. نواري لعلاوي، و عبد الرؤوف حماني. (ديسمبر، 2020). مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي و الوقاية من جائحة كورونا في الجزائر - البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجاً -. مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية 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 النقود الإلكترونية على دور البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية. بحث مقدم للملتقى الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، الجزائر.

الرسائل الجامعية (أطروحات ومنكرات):

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 مرباح ورقلة].
3. زيدان محمد. (2004-2005). دور التسويق في القطاع المصرفي حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية. [رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر].
4. زناسني، المهدي ودائري، محمد نور الإسلام. (2024). دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي. [مذكرة ماستر، جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب].
5. زقاري، ياسر وبوالهوشات، صهيب. (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: المواقع الإلكترونية

1. <https://algerietelecom.dz/en/page/le-groupe-p2>
2. <https://giemonetique.dz/activite-paiement-sur-tpe/>
3. <https://www.tuniscopie.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.tunisienumerique.com/cartes-bancaires-en-recul-paiements-electroniques->

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

6. <https://myspace.tunisitelecom.tn/Fr/Particulier-Site/Pages/Mobile-Paiements.aspx>
7. <https://www.algeriatelecom.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. شكراً لمشاركتك.

1. ما هو نوعك ؟

- امرأة
- رجل

2. في أي فئة عمرية تندرج ؟

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

3. ما هي فنتك المهنية ؟

- طالب/طالبة
- موظف/موظفة حكومية
- مهنة حرة
- متقاعد/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
- اخرى

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

- نعم
- لا

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

- مشكلة في الأمان والحماية
- صعوبة في التفاعل مع النظام
- مشاكل في الاتصال بالإنترنت
- مشاكل في الوصول إلى الخدمة
- اخرى

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

- السرعة والراحة و الأمان في المعاملات
- العروض والخصومات المقدمة
- سهولة الوصول إلى الخدمات
- اخرى

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 "نقدًا 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 جدًا
- راضٍ إلى حد ما
- غير راضٍ

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" ؟