مدى إقبال المستهلك الجزائري على استخدام البطاقة الذهبية في ظل جائحة كورونا
دراسة ميدانية بمديرية الوحدة البريدية (ولاية بشار نموذجا) سنة 2020

The extent to which the Algerian consumer is willing to use the golden card in light of the Corona pandemic
Case study: Algeria Post in Bechar (2020)

مهدي لطيفة*

جامعة طاهري محمد بشار

mehdilatifa76@yahoo.fr

تاريخ الإرسال: 2022/01/09 تاريخ القبول: 2022/04/10 تاريخ النشر: 2022/04/22

ملخص:

لقد قلبت جائحة كرونا كل الموازين وأرست بعض القواعد و أعدتها إلى نصابها ، كما فرضت آليات جديدة لتعامل و مسايرة الأوضاع و كغيره من القطاعات ،حاول بريد الجزائر إيجاد حلول المالية اللازمة دون إهمال البرتكول الصحي و عليه ، إعتمدنا في هذه البحث على الدراسة الميدانية والاستقصائية حول استخدام بطاقة الدفع الالكتروني "البطاقة الذهبية" نموذجا، وتحديات بريد الجزائر في مجال الخدمات التكنولوجية الحديثة، و كان الهدف البحث هو إحصاء مدى استخدام ساكنة المنطقة وضواحيها للبطاقة الذهبية خلال سنة 2020 المتزامنة مع تفشي وباء كوفيد19، ومقارنتها بمدى الاستخدام في السنوات السابقة. خلصت الدراسة إلى أن استخدام البطاقة الذهبية في ارتفاع بالأخص السنة الماضية مما يعني ضرورة تطور الخدمات والمعاملات المالية، إلا انه واجه بعض الانتقاد من طرف الزبائن خاصة حول سوء الخدمة خلال فترة الحجر الصحي.

الكلمات المفتاحية: بريد الجزائر، خدمات إلكترونية، بطاقة ذهبية، كوفيد19، ولاية بشار.

Abstract

The Corona pandemic has upended all the scales and laid down some rules and set them right. It has also imposed new mechanisms to deal and keep pace with the situation. Algeria Post, as an example, tried to find the necessary financial solutions without neglecting the health protocol; thus, they enhanced the use of the electronic payment card "Golden Card" as a model. The aim of the research is to count the extent to which the residents of the region of Bechar and its suburbs used the golden card during the year 2020, coinciding with the outbreak of the COVID-19 pandemic, and to compare it with the extent of use in previous years. The study concluded that the use of the golden card has increased. However, there is a need to develop and provide the sector with more services so to facilitate the financial transactions.

Key Words: Algeria poste Company, Electronic Services, Golden Card, Covid-19, Béchar

JEL Classification: G21, L81, L68.

*مرسل المقال:مهدي لطيفة *(mehdilatifa76@yahoo.fr)*

المقدمة:

إن توجه الجزائر نحو بناء اقتصاد قوي، أوجب عليها ضرورة التكيف مع تغييرات وتطورات المحيط الجديد وهذا بالسعي لابتكار منتجات وخدمات جديدة تتناسب مع تطلعات زبائنها الذين أصبحوا يطمحون لخدمات أرقى وأسرع. و لقد كان بريد الجزائر من السباقين لتطوير خدماته ومواكبة الجديد في مجال التكنولوجيا المصرفية. منذ أكتوبر 2005 حيث أنشأ البريد الجزائري نظام الدفع الإلكتروني الخاص به والذي يدير عمليات السحب النقدي في الوقت الفعلي من أجهزة الصراف الآلي (GAB) بالبطاقات الإلكترونية منها البطاقة الذهبية التي أطلقتها المؤسسة في ديسمبر2016(https://www.poste.dz/, 2020) . بدأت البطاقات الإلكترونية تحل محل النقود والشيكات، وتستخدم على نطاق واسع، نظرا لما تتمتع به من سهولة في الدفع، والسحب وعمليات أخرى، بالإضافة إلى إمكانية التعامل بها محليا عبر كامل التراب الوطني، فضلا عن كونها ذات مسؤولية قانونية محدودة إذا ما تعرضت للفقد أو السرقة. تعد هذه الوسيلة من أهم وسائل الدفع والسحب الحديثة والتي أضفت طابعا جديدا على البريد الجزائري بحيث تعدت الطابع التقليدي، إلا أن الإشكال الأساسي المطروح مدى استخدام الفرد البشاري للبطاقة الذهبية في ظل تفشي كرونا فيروس، وما هي العراقيل والصعوبات التي واجهته في ذلك؟

تتفرع منه الأسئلة التالية:ماهية البطاقة الذهبية؟ وما دورها في تحسين خدمة الأفراد من خلال المؤسسات المالية؟ وما مدى إقبال الفرد عليها ؟

نهدف من خلال الدراسة إبراز الدور الذي لعبته البطاقة الذهبية في ظل جائحة كورانا (COVID 19)الذي اجتاح العالم بأسره. و تتجلى أهمية المداخلة في إبراز الخصائص و الميزات التي جاءت بها هذه البطاقة والدور الفعال الذي لعبته خلال الجائحة في منطقة الجنوب الغربي(ولاية بشار نموذجا) ومدى الطلب عليها واستخدامها من طرف الفرد ، مع تسليط الضوء على الانتقادات المسجلة فيما يخص خدمة الزبائن.حيث قمنا بدراسة ميدانية استطلاعية في مديرية الوحدة البريدية- بشار- شملت جميع مناطق بشار من خلال مقابلة أهل الاختصاص ومعرفة مدى استجابتهم لهذه الخدمة الحديثة، أما الإطار الزمني فقد قمنا بعملية التشخيص والتقييم خلال الفترة الممتدة ما بين 01 جانفي 2020 إلى غاية 18 جانفي 2021.

طبيعة الدراسة والتي نحن بصدد معالجتها والمتمثلة في استخدام البطاقة الذهبية خلال جائحة كوفيد 19 فارتأينا استخدام المنهج الوصفي التحليلي كأسلوب يتلاءم مع هذه الدراسة، بالنسبة للجانب التطبيقي قمنا بدراسة حالة في- مديرية الوحدة البريدية - بالتحديد قسم المصالح التقنية والمصالح المالية.أما الأدوات فقد اعتمدنا على الملاحظة، المقابلة، ووثائق داخلية لمديرية الوحدة البريدية- بشار-

-الملاحظة: خلال فترة الدراسة سجلنا عدة ملاحظات عن مديرية الوحدة البريدية- بشار- مثل معاملة الموظفين، حضور بعض التجار والمؤسسات لطلب ملف جهاز نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE)،

-المقابلة: أجرينا مقابلة شخصية مع المهندس المعلوماتي ومهندس التطبيق، وزبائن بريد الجزائر.اخترنا المقابلة الشخصية بعد تحديد الهدف والغرض من المقابلة وهو التعرف على ما قدمته البطاقة الذهبية في ظل تفشي جائحة

كوفيد 19 (ولاية بشار نموذجا). بعد تحديد مسبق للجهة والأشخاص المعنيين بالمقابلة مع إعداد دليل المقابلة المسبق والذي يحتوي على قائمة الأسئلة والاستفسارات، ثم تم تحديد مدة وزمن إجراء الدراسة ومكان المقابلة مع المبحوثين. تم إجراء وتنفيذ المقابلة في مكتب المهندس المعلوماتي (Organisateur de courrier)، وفي اغلب أماكن بريد الجزائر. وقد أخضعنا ما توصلنا إليه من معطيات ومعلومات من خلال الدراسة الميدانية للتحليل الكمي باستخدام الحاسب الآلي، اعتمادا على برنامج (EXEL) المستخدم لتسهيل العمليات الحسابية وتحويل المعطيات إلى بيانات ورسومات جاهزة للوصف والتحليل.

I. الإطار النظري للدراسة:

1. البطاقة الذهبية وخدماتها:

يطلق على هذا النوع العديد من التسميات في الوقت الحالي كبطاقة السحب، بطاقة مدين تعرف أيضًا باسم بطاقة مصرفية، بطاقة بلاستيكية أو بطاقة صك هي بطاقة مقبولة الدفع على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجارة والبنوك وتعد بديلا للنقود (الشناوي، جرائم النصب المستحدثة، 2008، صفحة 115)وتعتبر بطاقة ذكية مغناطيسية جديدة تسمى (Carte Edahabia) تم انطلاقها بتاريخ 12 ديسمبر 2016، وهي بطاقة ائتمان تسمح بالعديد من الخدمات الإضافية من البطاقة التقليدية القديمة. زيادة على إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت، تسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء، الغاز، الماء والهاتف النقال. يتم طلب البطاقة الذهبية على شباك البريد بملأ المعلومات بدقة على استمارة خاصة تؤخذ من المؤسسة البريدية ويمكن طلبها كذلك بدون تنقل من الموقع (edcarte.poste.dz)، من خلال تدوين المعلومات بدقة في الاستمارة التي تظهر بالموقع في الانترنت.

1. 1 البطاقة الذهبية شكلا:

شكلا هي بطاقة شأنها شأن مختلف البطاقات الإلكترونية لها بيانات على وجه البطاقة وظهرها(Pay) :

الصورة رقم (01) شكل البطاقة الذهبية.



المصدر (Algerie-poste-naama، 2020)

أ.وجه البطاقة: يحتوي على: رمز بريد الجزائر وهي الجهة المصدرة للبطاقة والشريط الممغنط: مخصص لتخزين البيانات الالكترونية الخاصة بالعميل، الذي يحتاجه الحاسب الآلي (الكمبيوتر) للتعرف على حد السحب المحدد، رقم البطاقة، تواريخ المعاملات التجارية والرموز الخاصة بها، عن طريق آلة الكترونية (POS)(وتعني نقطة البيع): تقرأ بيانات الشريط الممغنط داخل الشباك البريدي (عمر، 1997، صفحة 16).

-رقم البطاقة: العدد المؤلّف من 16 رقما، من بدون أحرف يطلب لدى:

- الاشتراك في خدمات التّطبيق بريدي موب (الموقع الإلكترونيّ).
- تسجيل التّطبيق بريدي موب (المحمول).
- تغيير رقم الهاتف النّقّال (الموقع الإلكترونيّ).
- الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكترونيّ).

-اسم حامل البطاقة: اسم ولقب الشخص المصرح له باستخدامها، يطلبان لدى الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكترونيّ).

-الصورة المجسمة ثلاثية الأبعاد: الهولوغرام، وهي العلامة المميزة للهيئة الدولية والتي تعطي التصريح للمؤسسات المالية بإصدار البطاقات، والتي بفحصها يتم التحقق من عدم تزوير البطاقة، وهذه العلامة تعادل العلامة المائية بالنسبة للنقود الورقية.

-تاريخ نهاية الصلاحية: وهو التاريخ الذي يحدد نهاية صلاحية البطاقة يطلب لدى:

- الاشتراك في خدمات التّطبيق بريدي موب (الموقع الإلكترونيّ).
- تسجيل التّطبيق بريدي موب (المحمول).
- تغيير رقم الهاتف النّقّال (الموقع الإلكترونيّ).
- الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكترونيّ).

ب .على ظهر البطاقة

- الشريط الأسود: لقراءة بيانات البطاقة خارج الشباك البريدي.
- رمز البطاقة لإثباتي "CVV": وهو بمثابة الإمضاء على الشيك يطلب من الزبون لدى عمليّة الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكترونيّ) (عمر، 1997، صفحة 16).

ت. الرّموز السّرّيّة

- رمز التّعريف الشّخصيّ "PIN":أربعة (04) أرقام سرّيّة تصل للزبون من مرسل رمز التّعريف الشّخصي "PIN Mailer")، يطلب استعمالها للتّحقّق من هويته (مليكة، 2018)

-على مُسْتَوى الشُّبَّاك الآلي للبُنُوك.

-على مُسْتَوى جهاز الدّفع الإلكترونيّ "TPE".

-على مُسْتَوى شبّاك مَكْتَب البريد.

ث.المفتاح وحيد الاستعمال "OTP":رمز خاص ووحيد يتلقاه الزبون عبر رسالة نصية قصيرة، يطلب منه استعماله بغرض:

-إثبات الهويّة لدى طلب البطاقة الذّهبيّة.

-الاشتراك في خدمات التّطبيق بريدي موب (الموقع الإلكترونيّ).

-تسجيل التّطبيق بريدي موب (المحمول).

-تغيير رقم الهاتف النّقّال (الموقع الإلكترونيّ).

-الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكترونيّ).

1.2.خدمات البطاقة الذهبية: (أندرويد الجزائر، 2020)

يمكن استخدام البطاقة الذهبية عبر كامل التراب الوطني على مستويات مختلفة نوردها كالتالي:

أ.على مستوى مكاتب البريد: سحب الأموال؛ تحويل الأموال من حساب بريدي إلى آخر؛ الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري.

ب.على مستوى الموزعات الآلية لبريد الجزائر(DAB): هو عبارة عن آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الإلكترونية سحب مبلغ محدد دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني. وأغلب البنوك تملك هذه الآلة.

المصدر:مديرية البريد (وحدة بشار)

الجدول رقم (01) الموزع الآلي للأوراق(DAB).

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق (DAB)	- يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. - يوجد في الشوارع، المحطات، وأماكن أخرى. - يعمل بدون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدرات المغناطيسية للبطاقة. هذه البطاقة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر: (POSTE, 2014, p. 64)

خصائصه : سحب الأموال؛ إ دخال وتغيير رقم الهاتف؛ الإطلاع على رصيد الحساب البريدي؛ الكشف المصغر للعمليات؛ طلب التزويد بدفتر الصكوك؛ شحن رصيد الهاتف؛ طباعة كشف الهوية البريدية RIP؛-تغيير الرمز السري المتعلق بالبطاقة الذهبية؛ سحب النقود دون الحاجة إلى البطاقة الذهبية (POSTE, 2014).

و ظهر مؤخرا بطاقة جديدة تسمى البطاقة الذهبية الممتازة (Prenium) مطابقة تماما للبطاقة الذهبية العادية تختلف من حيث كيفية الطلب يعد ظرف وصولها قياسي يحدد بخمس (05) أيام فقط وبسعر (1500دج) ألف

وخمسمائة دينار جزائري. تستخدم في موزع خاص على حسب الاتفاقية المبرمة بين بريد الجزائر و المؤسسة الخاصة (EMS)، تعمل هذه المؤسسة داخل الولاية أما خارج الولاية فتوزيع البطاقة تتكفل به مصالح البريد.

ت. على مستوى الشباك الآلي (GAB): هو جهاز إلكتروني يسمح بالقيام وبصفة آلية مختلف العمليات الاعتيادية التي يتم إجراؤها على مستوى الشبابيك بالبنوك يوجد 18 وحدة موزعة على كامل ولاية بشار.

الجدول رقم (02) الشباك الآلي البنكي (GAB).

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الأوتوماتيكي للأوراق (GAB)	- يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بالتحويلات، طلب الشيكات ...إلخ.	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك، يقرأ مدرات مغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري.	يستعمل من طرف الزبائن: -في أوقات غلق البنوك. - الزبون المستعجل.

المصدر (POSTE, 2014, p. 64)

خصائصه: سحب النقود؛ إدخال أو تغيير رقم الهاتف النقال؛ تقديم طلب التزويد بدفتر الصكوك؛ الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات؛ إعادة شحن الهاتف النقال (محمد، 2016)؛ الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري؛ طباعة كشف الهوية البريدية RIP؛تغيير الرمز السري المتعلق بالبطاقة الذهبية؛ سحب النقود دون الحاجة إلى البطاقة الذهبية.

ث.على مستوى نهائي نقطة البيع الإلكتروني (TPE): هي عبارة عن آلة صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاء التجاري الكبير تسمح للعميل باستخدام عدة بطاقات من بينها البطاقة الذهبية. انطلاقته الأولى كانت سنة 2018 حيث تم بيع 24 وحدة بثمن 59 500.00 دج للوحدة وفي فيفري 2020 صار مجانا وتم توزيع 60 وحدة من طرف مديرية الوحدة البريدية بشار.

خصائصه: دفع ثمن المشتريات؛ تسديد الفواتير؛ حجز تذاكر الطيران إلغاء؛ تعويض أي دفع . (سعد، 2019).

II– الدراسة الميدانية بمديرية الوحدة البريدية بشار:

2. نشأة مؤسسة بريد الجزائر لولاية بشار:

نشأت مؤسسة بريد الجزائر لولاية بشار في جانفي سنة 2003، وتقع بجانب مكتب البرقة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي نتجت عن إصلاحات قامت بها الوزارة، تضم مديرية البريد لولاية بشار 61 مكتب و مركزين، أطلق عليها تسمية "بريد الجزائر".

2.1. أصناف المؤسسات البريدية:

يتم تصنيف المؤسسات على حسب:

- عدد العمال المعاملات البريدية (Trafic) (سمية، 2016)
- السيولة من طرف البنك المركزي (Banque central).

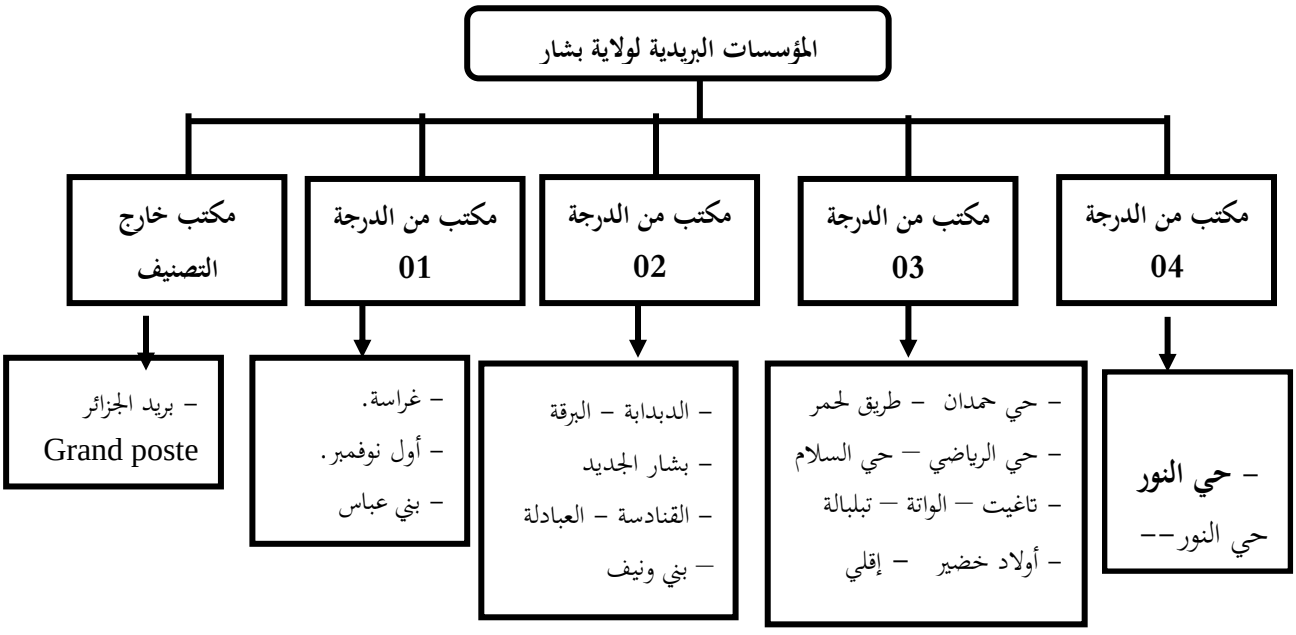
– فيئة المؤسسات البريدية المفتوحة للجمهور.

–إيرادات الخدمة الشاملة مستقلة من وجهة نظر دليل الحسابات، يتم تصنيفها وفقًا لعدد النقاط المحسوبة المتعلقة بجميع أنشطة المؤسسة.

–المؤسسات الثانوية رؤساء المؤسسات الثانوية غير مسئولين يقدمون عملياتهم إلى المكتب الرئيسي كامل الخدمات التي يتبعونها كل 15 يومًا يتم التحقق من العمليات المنفذة ودمجها (POSTE, 2014)

2.2.مخطط تصنيف المؤسسات البريدية

الشكل رقم (01): مخطط تصنيف المؤسسات البريدية بولاية بشار.



من إعداد الباحثة بالاعتماد على المصدر (POSTE، 2014)

III. عرض و تحليل البيانات الخاصة بتوزيع البطاقات الذهبية:

1. عرض وتحليل البيانات:

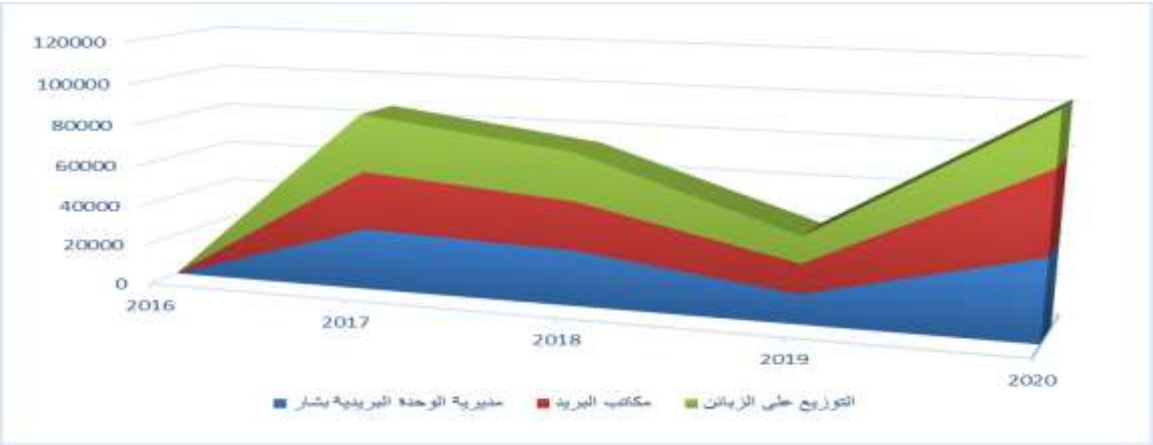
يمثل الجدول الكلي الموالي توزيع البطاقة الذهبية منذ ظهورها بتاريخ 2016/09/12 إلى غاية 2020 بولاية بشار بأكثر تفصيل للسنوات الخمس الأخيرة تشمل مديرية الوحدة البريدية ومكاتب البريد وعدد توزيع البطاقات على الزبائن.

جدول رقم (03) عدد البطاقات الذهبية الموزعة من سنة 2016 إلى 2020.

	2016	2017	2018	2019	2020
مديرية الوحدة البريدية- بشار-	83 ب.ذ %100	30477 ب.ذ % 100	27249 ب.ذ % 100	14470 ب.ذ % 100	39699 ب.ذ %98.64
مكاتب البريد	82 ب.ذ % 98.79	28639 ب.ذ % 93.96	23791 ب.ذ % 87.04	14418 ب.ذ % 99.64	39108 ب.ذ % 97.17
التوزيع على الزبائن	80 ب.ذ % 96.38	27905 ب.ذ % 91.56	23166 ب.ذ % 85.01	12798 ب.ذ % 88.44	25403 ب.ذ % 63.12

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الوحدة البريدية بشار من 2016 لغاية أكتوبر 2020.

الشكل رقم (02) عدد البطاقات الذهبية والنسبة المئوية الموزعة من سنة 2016 إلى 2020.



المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الوحدة البريدية بشار. .

من خلال الجدول رقم (03) والرسم البياني رقم (01) يظهر واضحا أن توزيع البطاقة الذهبية في الفترة الممتدة بين 2016/09/12 إلى 2016/12/31 إن عدد البطاقات (نفس عدد الزبائن) لم تأخذ بالكامل من طرف الزبائن الذين تقدموا بالطلب في البداية، يعد طلب 83 زبون للبطاقة الذهبية في سنة 2016 نفس سنة انطلاقها ضئيل جدا بالنسبة للتطور التكنلوجي الذي شهده العالم في تلك الفترة.

أما توزيعها من 2017/01/01 إلى 2017/12/31 في هذه السنة زاد عدد البطاقات بشكل مرتفع جدا مقارنة بسنة 2016 وذلك بـ 360 مرة وهذا ما يدل على أن المجتمع الجزائري وبالتحديد البشاري انفتح على استخدامها وبدأ باستعمالها فعليا في تلك الفترة.

أما التوزيع من 2018/01/01 إلى 2018/12/31 يظهر عدد البطاقات الموزع على المكاتب قريب جدا من عدد البطاقات الموزعة على الزبائن. مقارنة بسنة 2017 نلاحظ انخفاض في مستعملي البطاقة وذلك للبعد الثقافي في استعمالها وظنا من المستخدمين عند سحب الأموال بالبطاقة تخصم قيمة مالية من حساب الزبون تقدر ب (2000دج) حسب تصريح بعض مستعمليها. وهذا يدل على أن المستخدمين كانوا متراجعين فيما يخص التطور التكنلوجي وبعدين عن الاستعلام مباشرة من المكاتب البريدية.

فيما يخص التوزيع من 2019/01/01 إلى 2019/12/31 فقد لوحظ ان الزبائن الذين تقدموا بطلب البطاقة من المكاتب لم يحضروا كليا لاستلامها مقارنة بالسنوات الماضية، فقد سجل انخفاض واضح جدا لطالبي البطاقة الذهبية وبالتالي ينعكس الانخفاض على مستوى بريد الجزائر والزبائن كذلك. يرجع السبب في ذلك لاعتقاد معظم زبائن بريد الجزائر بفكرة مفادها استخدام البطاقة الذهبية تكلف مبالغ لا بأس بها بعد الاستعمال ورسخ ذلك في أذهانهم ما أدى للعزوف عن المعاملات عن طريقها.

بالنسبة لتوزيع البطاقة الذهبية من 2020/01/01 إلى غاية شهر سبتمبر 2020 سجل ارتفاع قياسي وواضح جدا مقارنة بما وصلت له طلبات الزبائن مسبقا، فيما يلي تقديم أكثر تفصيلا في ما يخص هذه السنة.

1.1 توزيع البطاقة الذهبية طيلة جائحة كورونا من 2020/01/01 إلى غاية 2021/01/18 ببشار:

يمثل الجدول الكلي الموالي توزيع البطاقة الذهبية لسنة 2020 تشمل مديرية الوحدة البريدية ومكاتب البريد وعدد توزيع البطاقات على الزبائن.

جدول رقم (04) توزيع البطاقة الذهبية طيلة جائحة كورونا فيروس.

	من 2020/01/01 إلى 2021/01/18	
	عدد البطاقات	**النسبة المئوية**
شحنها من المركز الشخصي	73242	% 100
مديرية الوحدة البريدية – بشار–	68289	%93.23
مكاتب البريد	72357	98.79%
التوزيع على الزبائن	46395	63.34%

المصدر: إعداد الباحثة بناء على معطيات الوحدة البريدية بشار.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (04) عدد الطلب والشحن وحتى التوزيع عبر مكاتب البريد في سنة 2020 مقارنة بالسنوات الأربعة السابقة مرتفع جدا، يفسر ذلك بالانفتاح الكبير على خدمات بريد الجزائر ورغبة زبائنها في التخلي عن الوسائل التقليدية في المعاملات البريدية، إضافة إلى التسهيلات والمزايا التي يوفرها التعامل بالبطاقة كتسديد الفواتير عن بعد تفادي الازدحام داخل المكاتب وإمكانية السحب في إي وقت وبدون الحاجة للالتزام بمواعيد فتح وغلق المكاتب البريدية. أما السبب الثاني الأزمة والضغط الذي شهده بريد الجزائر في ضل تفشي الوباء دفع بزبائنه إلى طلب البطاقة الذهبية لاستعمالها خارج المكاتب وبعيدا تماما عن كل مؤسسات بريد الجزائر. ولكن على النقيض وفي نفس الفترة العدد الذي وزع على الزبائن قليل نسبة للعدد الشحن من المركز الشخصي (الجزائر العاصمة) ومقارنة بالعدد 26847 بطاقة التي لم تأخذ من مراكز البريد. ويلاحظ ان العدد الذي سجل في مكاتب البريد اكبر مقارنة بالعدد الذي وصلها من مديرية الوحدة البريدية ويفسر ذلك وجود 25962 بطاقة لم تسحب يعتبر رقم كبير مع الأخذ بالاعتبار هذا العدد من البطاقات جمع بين ما لم يأخذ من قبل وأضيف عليه نسبة توزيع الجديدة.

2.1. توزيع البطاقة الذهبية خلال سنة 2020 للمكاتب الكبرى بولاية بشار:

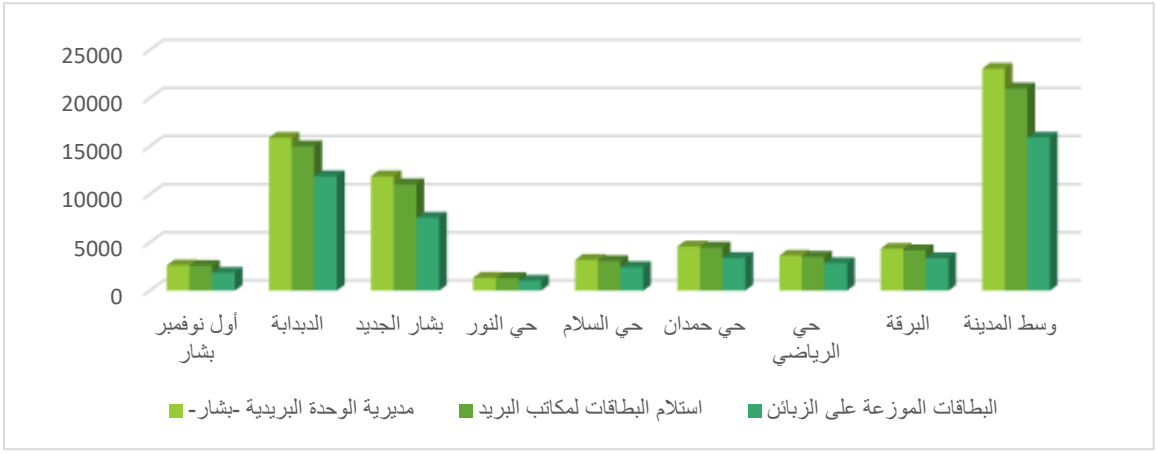
في ما يلي نعرض الجدول التفصيلي لتوزيع البطاقة الذهبية عبر مكاتب البريد الكبرى لولاية بشار في ظل جائحة كورونا فيروس من 01 جانفي 2020 إلى غاية 18جانفي 2021.

جدول رقم (05) عدد البطاقات الذهبية والنسبة المئوية الموزعة بمقر الولاية طيلة جائحة كورونا فيروس.

مكاتب البريد	مديرية الوحدة البريدية – بشار–	استلام البطاقات لمكاتب البريد	معدل الاستقبال	البطاقات الموزعة على الزبائن	معدل التوزيع
أول نوفمبر بشار	2634	2578	97.78%	1863	70.72%
الدبدابة	15860	14993	94.53%	11882	74.91%
بشار الجديد	11878	11054	93.06%	7582	%63.83
حي النور	1338	1305	97.53%	1032	77.13%
حي السلام	3197	3072	96.09%	2433	76.10%
حي حمدان	4585	4470	97.49%	3391	73.95%
حي الرياضي	3639	3528	96.94%	2854	78.42%
البرقة	4362	4186	95.96%	3361	77.05%
وسط المدينة	23059	21003	91.08%	15912	69.00%

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على معطيات الوحدة البريدية بشار.

الشكل رقم (03) عدد البطاقات الذهبية الموزعة من 01 جانفي 2020 إلى 18 جانفي 2021.



المصدر: إعداد الباحثة بناء على معطيات الوحدة البريدية بشار.

يلاحظ من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (03) النسبة للمكاتب التي سجلت أعلى نسبة توزيع وسط المدينة في المرتبة الأولى إلا أن هذا المكتب كان في طور إعادة التهيئة والتعديل حولت خدماته إلى مكتب أول نوفمبر، ثم يليها مكتب الدبدابة في المرتبة الثانية ويليه مكتب بشار الجديد في المرتبة الثالثة ثم مكتب البرقة ومكتب حي حمدان في نفس المرتبة ويليهما مكتب حي الرياضي ثم حي السلام يليه مكتب أول نوفمبر بشار وفي آخر الترتيب مكتب حي النور.

في هذه السنة شهدت البطاقة عكس ما سجلته في السنوات الماضية فجائحة كرونا (COVID 19) التي اجتاحت العالم كان لها تأثير كبير جدا على الفرد البشاري من حيث الطلب على البطاقة الذهبية والاستخدام وحتى الإقبال على المعاملات العادية واليومية، المالية والتجارية عن طريقها وعلى مستوى جميع المكاتب البريدية والشبابيك وحتى الصراف الآلي، فقد وزعت المديرية حافلات متنقلة عبر كامل المناطق ومع ذلك لوحظ الضغط الكبير والإقبال المحسوس إلى درجة تشكل طوابير من الزبائن لنقص السيولة ما أدى إلى استخدام البطاقة خارج مجال بريد الجزائر في البنوك وصرافتها الآلية.

بالنسبة لسنة 2020 قد تم سحب عدد كبير من البطاقات الذهبية لانتهاء مدة الصلاحية وإعادة توزيع البطاقة الجديدة الصالحة للاستخدام ما ساهم في رفع نسبة الطلب والتوزيع في ولاية بشار.

3.1. توزيع البطاقة الذهبية خلال سنة 2020 للمكاتب الخاصة بالدوائر التابعة لولاية بشار:

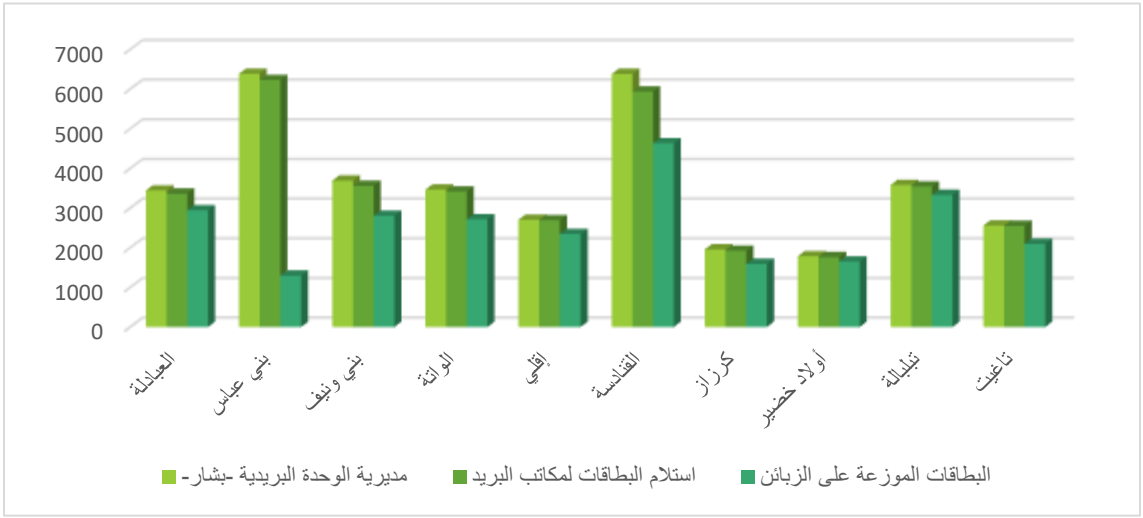
أما في ما يخص توزيع البطاقة الذهبية عبر مكاتب البريد للدوائر التابعة لولاية بشار في ظل جائحة كورونا فيروس من 01 جانفي 2020 إلى 18 إلى غاية جانفي 2021 ندرجها في الجدول التفصيلي التالي:

جدول رقم (06) :عدد البطاقات الذهبية والنسبة المئوية الموزعة بدوائر بشار طيلة جائحة كورونا فيروس.

مكاتب	مديرية الوحدة البريدي	استلام البطاقات لمكاتب البريد	معدل الاستقبال	البطاقات الموزعة على الزبائن	معدل التوزيع
العبادلة	9422	3360	%97.67	3440	% 85.52
بني عباس	6382	6225	% 93.53	1293	% 28.07
بني ونيف	3688	3556	% 96.42	2802	% 75.97
الواتة	3464	3413	% 98.52	2714	% 78.34
إقلي	2703	2688	% 99.44	2343	% 86.68
القنادسة	6379	5934	% 93.02	4630	% 72.58
كرزاز	1956	1920	% 98.15	1590	% 81.28
أولاد خضير	1781	1760	% 98.82	1649	% 92.58
تبلبالة	3577	3541	% 98.99	3329	% 93.06
تاغيت	2558	2546	%99.53	2094	% 81.86

المصدر: إعداد الباحثة بناء على معطيات الوحدة البريدية بشار.

الشكل رقم (04) عدد البطاقات الذهبية والنسبة المئوية الموزعة بدوائر بشار طيلة جائحة كورونا فيروس.



المصدر: إعداد الباحثة بناء على معطيات الوحدة البريدية بشار.

الواضح من الجدول رقم (06) والشكل رقم (04) ارتفاع الطلب والحصول على البطاقة الذهبية لم تسجله ولاية بشار في مقر المدينة فقط فقد كان الارتفاع كبير جدا بالنسبة لدوائرها كذلك فقد احتلت دائرة القنادسة المرتبة الأولى من حيث التوزيع على الزبائن وتليها العبادلة في المرتبة الثانية ثم تبلبالة في المرتبة الثالثة وبعدها بني ونيف ثم الواتة وتليها اقلي وبعدها تاغيت ثم أولاد خضير لتليها كرزاز وفي آخر الترتيب دائرة بني عباس. يلاحظ كذلك الفرق الكبير بين التوزيع على المكاتب والتوزيع على الزبائن حيث سجل نقص واضحا. إلا أن خلال الجائحة لوحظ الضغط على المكاتب والنقص في السيولة الكبير والواضح ولكن كان الأمر أكثر تأزما مقارنة بما حصل في ولاية بشار حيث اضطر سكان الضواحي التنقل وقطع مسافات طويلة جدا إلى مقر المدينة ما سبب سخط وغضب الزبائن، وعدم الرضا للتعامل عن طريق بريد الجزائر.

2. التحليل العام لنتائج الدراسة:

ما لوحظ في فترة تفشي الوباء انزعاج وسخط الزبائن على خدمة بريد الجزائر من حيث تسهيل المعاملات والسياسة المنتهجة من طرف بريد الجزائر وحتى من ناحية تسقيف الحد الأعلى للسحب بالبطاقة حيث قدر المبلغ ب 10000 دج للعملية يوميا في المكاتب من الدرجة (02) و (03) و(04) والحافلات المتنقلة، أما المكاتب من الدرجة (01) فقد حدد مبلغ 10000دج أحيانا و مبلغ 20000 دج في اغلب الأحيان ، وكأقصى حد مبلغ 50000 دج في اليوم استثناءا في المكاتب من الدرجة الأولى(01) فقط والغريب الحصول على هذا المبلغ يكون باستخدام الشيك وليس البطاقة الذهبية هذا إذا ما توفر المبلغ أو لحق دور الزبون إلى الشباك مع تعطيل الخدمات من خلال الصراف الآلي في كل الأحيان، بعكس تماما ما تسعى له مؤسسة بريد الجزائر في الوقت الراهن من تحسين وتطوير الخدمات بالاعتماد على التكنولوجيا الحديثة تتراجع وتلجأ إلى المعاملات بالتقنيات التقليدية في ظرف متأزم وطارئ.

فيما يخص توزيع البطاقات على الزبائن فقد لحضنا عدد استلام الزبائن للبطاقات الذهبية من المكاتب متراجع بشكل ملحوظ نسبة للعدد المتوفر لدى المكاتب، ويرجع ذلك لعدم اهتمام هذه الفئة من المتعاملين عن طريق البريد باستخدامها ولازال اغلب هؤلاء الزبائن يقدمون الطلب على الشيك ويجرون معاملاتهم المالية والتجارية به، بحيث سجل هذا التراجع في مقر الولاية وفي كل دوائرها.

هذا وقد سجل في تاريخ مكاتب البريد عدة تجاوزات وسوء التسيير من طرف موظفو المكاتب فقد كان يتبع بعض منهم المحاباة في تقديم الخدمة أو انتظار الأشخاص الراغبين في التحويل لتسيير عملية سحب الزبائن. فالعجز الذي كان يبدوا واضح في تسهيل شؤونهم وكذلك تعطل مصالحهم ونقص السيولة أو انعدامها أحيانا أو التأخر في وصولها فقد كان يستغرق الأمر حتى منتصف النهار أو بعده دفع معظم المتعاملين إلى سحب أموالهم من البريد وتحويلها إلى البنوك ومع ذلك واجهتهم العراقيل والضغوطات باستثناء فئة معينة أما المواطن البسيط فحدث ولا حرج، هذا ما يدفعنا إلى التفكير وعلى الأمل في تطوير وتحسين الخدمات لتفادي الضغوط والأزمات مستقبلا، وتوعية الموظفين بخطورة وسوء بعض والمعاملات والتجاوزات أكثر ما هو عليه حاليا.

خلاصة ما جاء في الدراسة الميدانية خلال السنوات الخمس (05) من بداية انطلاق البطاقة الذهبية إلى شهر جانفي 2021 سجل ارتفاع كبير ومتزايد لمستعملي هذه البطاقة بالخصوص في سنة 2020 من طرف الأشخاص المصابين بالأمراض المزمنة في ظل تفشي وباء كورونا (COVID19).

تسبب هذا الوباء بنقص السيولة ما دفع بالزبون إلى اللجوء إلى البنوك الخاصة والعامة لسحب القيمة المالية بالبطاقة الذهبية تخول لحاملها إمكانية سحب مبلغ نقدي من حسابه حد يومي يصل إلى 000 80 دج خارج شباك البريد، وداخل الشباك تصل قيمة السحب إلى 000 200 دج كأقصى حد يوميا)زبائن-بريد-الجزائر-, 2020(إلا أن هذا الأمر ظهر في الثلاثي الأخير من السنة ولم يتحقق إلى حد ما.

- أصبحت البطاقة الذهبية أكثر استعمالا من الشيك.
- طلب الزبائن للبطاقة حسب تصريح الأغلبية ليس للاستخدام دائما إنما تحسبا لأي ظرف طارئ أو تغير السياسة المنتهجة في المعاملات المالية والتجارية مستقبلا خاصة وان نفس الفئة غير متمكنة من استخدامها ككبار السن.
- استخدام البطاقة الذهبية خارج المكاتب البريدية أكثر من الداخل بالرغم من أن القيمة المسحوبة من طرف الزبون بالداخل أكثر من الخارج في اليوم.
- تحويل الأموال من حساب إلى حساب معاملة فعالة جدا وخصوصا في جائحة كورونا فيروس التي ساهمت في تسهيل حركة الأموال.
- لا يمكن إحصاء هذه العملية لأنها كسائر العمليات (فليكسي وغيرها).
- استغل بريد الجزائر تفشي الوباء بترويج البطاقة الذهبية و جهاز (TPE) وبذلك وصل إلى مكاسب ضخمة.

الخاتمة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها على ضوء الإشكالية المقترحة، توصلنا إلى أن الفرد الجزائري كان يعاني من عدم معرفته ونقص توعيته لاستخدام البطاقة الذهبية، وقد تم التغلب عليها نوعا ما من خلال تحديث نظام البطاقة الذهبية الذي أصبح يستخدم أجهزة وشبابيك متطورة ما ساعد بريد الجزائر في تبني عدة تقنيات في هذا المجال، بالإضافة إلى الانفتاح والإقبال عليها نخص بالذكر المستخدمين من مدينة بشار وكل ضواحيها تزامنا ونقص أو انعدام السيولة والازدحام الكبير في مكاتب البريد خلال فترة الحجر الصحي ما يخالف برتكول التباعد الصحي مما أدى إلى تزايد الطلب واستخدام البطاقة الذهبية ما كان يستدعي التوجه إلى الموزعات الخارجية والبنوك. في الأخير استطاع بريد الجزائر من إنتاج وتطوير بطاقة السحب الإلكتروني وبالتحديد ألحقت البطاقة الذهبية مزايا لم تتمكن وسائل السحب التقليدية من تحقيقها، حيث خفضت التكاليف وقللت من معانات الزبون الذي لجأ إلى البنوك الخاصة والعامة. وقد حرص بريد الجزائر على تقديم خدمات جديدة كتسهيل المعاملات بالبطاقة الذهبية

من حساب بريدي جاري لحساب بريدي آخر، فليكسي (شحن رصيد الهاتف النقال)، تسديد الفواتير من غير تنقل..... ألخ برسوم منخفضة. نستخلص أن البطاقة الذهبية هي تلك الوسيلة المقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات، وأصبحت عنصر أساسي لدى الفرد الجزائري.

التوصيات:

نظرا لأهمية الموضوع وطبيعة المعاملات بالبطاقة الذهبية والنقائص التي لحضناها فترة الحجر الصحي والتي تقلل من فاعلية التعامل الالكتروني وخاصة المقدمة من طرف بريد الجزائر والظروف التي شهدنها لضمان خدمة أرقى و بأحسن مستوى و بهدف المحافظة على سمعة ومكانة بريد الجزائر ارتأينا تقديم هذه التوصيات:

تشكيل خلية أزمة ووضع سياسة خاصة بمخططات الطوارئ مستقبلية وناجعة من اجل التصدي وتسير الأزمات والمخاطر تحسبا لأي ظرف مجهول كالذي مررنا به فترة تفشي وباء كوفيد19.

تعطل الصراف الآلي وباستمرار أو عدم احتوائه على النقود أمر غير منطقي ويتعارض مع الغاية منه بالأساس ألا وهي الخدمة 24 ساعة، مع تشكل طابور من الزبائن في الخارج والازدحام أمامه أمر غريب ويدعو إلى إعادة النظر وبجدية في الأمر خاصة والتطور الحاصل الوقت الحالي عبر العالم.

الحد من التأخر في وصول السيولة إلى المكاتب و فيما يخص انتظار انطلاق العمل والنشاط في الشبابيك حتى 11 عشر صباحا أمر مؤسف لما يسببه من تعطل للمصالح ومضيعة للوقت وأذى للزبائن بطول الانتظار والازدحام والضرر الصحي نتيجة الوقوف المستمر لساعات خاصة لفئة كبار السن، والمعاقين، والحوامل، والمرضى بصفة عامة.

بخصوص التجاوزات والتعسف من طرف موظفين البريد وجب انتهاج سياسة صارمة فيما يخص الشكاوي المقدمة ضدهم في هذا الشأن للحد منها و للمحافظة على صورة بريد الجزائر الحسنة ومن اجل تطبيق مبدأ العدالة الاجتماعية.

قائمة المختصرات المستعملة:

ADSL : Asymetric Digital Subscriber Line
CVV : Card security Code
DAB : Distributeur Automatique de Billet
GAB :Guichet Automatique Bancaire
OTP : One Time Password
PIN : Personnel Identification Number
POS : Point Of-Sale
RIP : Révéler Identifiant Postal
TPE :Terminal de Paiement Electronique

قائمة المراجع

- محمد الشناوي. (2008). *جرائم النصب المستحدثة*. المجلة الكبرى، مصر: دار الكتب القانونية.
- محمد عبد الحليم عمر. (1997). الجوانب المصرفية والمحاسبية لبطاقات الإتمان. مصر الجديدة: إيتراك للنشر والتوزيع.
- تصريح مهندس المعلوماتية عبد الله ماشي. (17 9, 2020). على الساعة 08 سا 30. مديرية الوحدة البريدية– بشار– (البطاقة الذهبية نموذجا).
- سمية، ع.(2016).وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي–الواقع و المعيقات و الأفاق المستقبلية– الجزائري.الجزائر.مجلة العلوم الانسانية
- داود، س.(2019) الإلتزام بسرية البيانات والمعلومات و مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني–دراسة مقارنة.مجلة كلية الحقوق.العدد11 .
- مشري، م.(2016)، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية–دراسة حالة بريد الجزائر.مجلة التنمية و الإستشراف للبحوث و الدراسات.المجلد1.العدد1.
- Module: Organisation D'algerie Posteecole Regionale De La Poste D'algerie
- بريد الجزائر, ا. (2022 • https://www.poste.dz. Retrieved April 16, 2022, from www.poste.dz
- https://www. Algerie-poste-naama. Retrieved September 5, 2022, from Algerie-poste-naam
- https://www.android-dz.com/ar. Retrieved September 16, 2020, from android-dz.com/a