

تطبيق نماذج الخدمات العمومية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر: الواقع والتحديات

The application of electronic public service models in Algeria Post Corporation: Reality and challenges

إيزيتي خديجة*

مخبر رأس المال البشري والأداء - جامعة الجزائر 3

جامعة الجزائر 3 - الجزائر

iziti.khadidja@univ-alger3.dz

تاريخ القبول: 2025/05/27

تاريخ الاستلام: 2024/09/27

الملخص

أصبح التوجه نحو الخدمات العمومية الالكترونية ضرورة حتمية فرضت على العديد من المؤسسات العمومية، ومن بينها مؤسسة بريد الجزائر. لقد حاولنا في هذه الدراسة إبراز نماذج الخدمات العمومية الالكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر لمختلف افراد المجتمع، مع تحديد أهم التحديات والمشاكل التي تواجهها المؤسسة عند تطبيق الخدمات الالكترونية، وفي الأخير تقديم مجموعة من الاقتراحات لمواجهة تلك التحديات. **الكلمات المفتاحية:** المؤسسات العمومية؛ الخدمات العمومية؛ مؤسسة بريد الجزائر؛ الخدمات العمومية الالكترونية؛ تطبيقات الكترونية.

Abstract

The shift towards electronic public services has become an inevitable necessity imposed on many public institutions, including Algeria Post Corporation.

In this study, we aimed to highlight the models of electronic public services provided by Algeria Post Corporation to various members of society, while identifying the main challenges and issues the institution faces in implementing electronic services, finally we offer a set of suggestions to address these challenges

Keywords: Public institutions; public services; Algeria Post Corporation; Electronic public services; Electronic applications.

* المؤلف المرسل: إيزيتي خديجة، الإيميل: khadidjamarketing16@mail.com

مقدمة:

يعتبر الاهتمام بقطاع الخدمات العمومية من المظاهر الحديثة في الاقتصاديات العالمية، وأصبحت الدولة حاليا تسعى إلى ترقية دور الخدمات العمومية من خلال التكفل بأنشغالات المواطنين وتقريبهم من المؤسسات العمومية، حيث تواجه هذه الأخيرة تحديات كثيرة من بينها الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، والتكنولوجية، ولقد ألزمت هذه التحديات الدولة القيام بإصلاحات من أجل تحسين الخدمات العمومية في مؤسساتها العمومية.

ونتيجة للتطور الذي أفرزته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تجسدت فكرة الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية فأدى الى ظهور مفهوم جديد وهو الخدمات العمومية الالكترونية، فتغيرت أنماط الخدمات العمومية من النمط التقليدي الى نمط جديد يعتمد على شبكات الانترنت وتقنيات الاتصالات الحديثة.

إن التحول نحو الخدمات العمومية الالكترونية أصبح امرا حتميا على المؤسسات العمومية الجزائرية لتتوافق مع التطورات العالمية من أجل ترقية مهامها وأنشطتها، ومن بين المؤسسات العمومية التي سعت الى تطوير خدماتها مؤسسة بريد الجزائر، والتي تعتبر أحد اهم مقدمي الخدمات العمومية في الجزائر فمنذ السنوات الأولى من نشأتها اعتمدت على آلية تكثيف شبكاتها من جهة ومواكبة التطورات التكنولوجية التي مست القطاع البريدي عبر العالم من جهة أخرى، فقامت بتوظيف التكنولوجيات الحديثة من أجل عصنة خدماتها وتكييفها مع تطلعات المواطن الجزائري.

حيث تسعى مؤسسة بريد الجزائر لتحسين نوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين وتحقيق مساهمة اقتصادية أكبر لقطاع الخدمات العمومية في النشاط الاقتصادي الوطني من خلال بذل الجهود في الاستخدام المتزايد للتكنولوجيات الحديثة والتوجه نحو تقديم نماذج خدمات عمومية الكترونية.

وبالرغم من الإصلاحات التي مست مؤسسة بريد الجزائر الا ان الحاجة إلى تعميم استخدام الخدمات الالكترونية باتت ضرورة لا خيار للرقى بالخدمة العمومية وتلبية حاجات المواطنين بخدمات ذات نوعية، ولعل من أهم الأسباب والمبررات التي تحتم على مؤسسة بريد الجزائر الاهتمام بالخدمات الالكترونية هو تفاقم الإجراءات الروتينية في أداء خدماتها وكثرة وتنوع

مشكلات المواطنين، وأيضا نمو وتطور احتياجات المواطنين أدى الى زيادة تطلعاتهم بشأن الخدمات الالكترونية.

ولكن في حقيقة الأمر هناك مجموعة من التحديات التي تواجهها مؤسسة بريد الجزائر، لذلك فهي تسعى لاتخاذ كافة التدابير والأساليب لمواجهتها حتى تكون قادرة على تحقيق مستويات عالية في الأداء وتضمن النجاح والاستمرارية، فمؤسسة بريد الجزائر تعتبر من المؤسسات التي يعول عليها من طرف الدولة في تطبيق نماذج الخدمات العمومية الالكترونية من خلال آليات شبكات الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية نظرا لكونها الاكثر قربا من المواطنين.

- إشكالية الدراسة:

بناءا على ما سبق يمكن طرح التساؤل التالي:

- ما هو واقع تطبيق نماذج الخدمات العمومية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر؟

وماهي التحديات التي تواجهها؟

- أهمية وأهداف الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها تتناول مجموعة من الجوانب النظرية والمفاهيم ذات صلة بموضوع الدراسة مع تسليط الضوء على أهم الخدمات العمومية الالكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر للمواطن الجزائري، والتعرف على التحديات والصعوبات التي تواجه مؤسسة بريد الجزائر في إطار تقديمها للخدمات العمومية الالكترونية، بالإضافة الى التوصل إلى تقديم توصيات التي قد تؤدي إلى تحسين واقع تطبيق نماذج الخدمة العمومية الالكترونية للمؤسسة محل الدراسة.

- منهج الدراسة:

بغرض القيام بتحليل علمي ومنهجي لإشكالية موضوع دراستنا، اعتمدنا على منهج دراسة حالة لتشخيص واقع وتحديات تطبيق نماذج الخدمات العمومية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر.

- إطار الدراسة:

من أجل الإجابة على التساؤل المطروح سابقا تناولنا موضوع الدراسة من جانبين، الجانب الأول الإطار المفاهيمي للخدمات العمومية الالكترونية، والجانب الثاني واقع وتحديات تطبيق نماذج الخدمات العمومية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر.

1-الإطار المفاهيمي للخدمات العمومية الالكترونية:

نتيجة للتحويل نحو الإدارة الالكترونية في المؤسسات العمومية ظهر نموذج جديد للخدمة العمومية المقدمة والمتمثل في الخدمات العمومية الالكترونية.

1-1 مفهوم الخدمات العمومية:

استُعمل مفهوم الخدمات العمومية بكثرة في النصف الأول من القرن التاسع عشر ميلادي، وهكذا تجد الخدمة العمومية جذورها في العصور الوسطى في المجتمعات الحضرية، فتبلور مفهوم الخدمات العمومية حسب الفقهاء في إطار النظرية الفرنسية للقانون الإداري، حيث يعرفها معجم المصطلحات القانونية (Lexique des termes juridiques) على أنها أي نشاط يهدف الى تلبية حاجات المصلحة العامة حيث تقوم الإدارة بتوفيرها ومراقبتها من اجل استمرارية تلبية حاجات المجتمع وبالتالي فإن المعنى الرسمي للخدمات العمومية هو الإدارة. (Serge Guinchard, 2014, p. 868)

وعند الحديث عن الإطار القانوني للخدمات العمومية فإن المشرع الجزائري تطرق الى مفهوم الخدمة العمومية باعتبارها نشاط من نشاطات المرافق العامة التابعة للدولة (أوماحي و بوادي، 2023، صفحة 438).

ومن جهة أخرى فقد تعددت تعاريف الخدمة العمومية، من حيث تعدد الباحثين في هذا المصطلح، والتي نذكر منها ما يلي:

- " هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومضبوطة بمراقبة وتدخل قوى الحاكمين و، فتأدية هذه الوظيفة أمر ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي ". (برانيس، 2014، صفحة 56)

- "هي جميع أنواع الخدمات التي يتم استغلالها بشكل جماعي بمعزل عن قواعد السوق وفق قاعدة المساواة والتي ينص عليها القانون، حيث تتحمل الدولة مسؤولية توفيرها والقيام بها من حيث أداؤها ومراقبتها". (شريف، 2015، صفحة 182)

استنادا لما سبق الخدمات العمومية هي مجموعة من الأنشطة التي تقدمها المؤسسات العمومية بكل أشكالها لجميع أفراد المجتمع دون تمييز من اجل تلبية حاجياته مع تحقيق المنفعة العامة، وتتحمل الدولة المسؤولية عن أي تقصير من قبل المؤسسات العمومية في تقديمها للخدمات العمومية.

والجدير بالذكر أنّ الباحث Bertrand du Marais قد حدد ثلاث معايير خاصة بالخدمة العمومية حيث يرى ان هذه الأخيرة هي نشاط يتعلق بتحقيق المصلحة العامة (المعيار الأول)، يتطلب وجود امتيازات السلطة العامة والخضوع للقانون العام (المعيار الثاني)، يمارس تحت وجود آليات وميكانيزمات رقابية تابعة للسلطة العامة (المعيار الثالث). (MARAIS, 2013, p. 303)

وبالتالي نجد ان مفهوم الخدمات العمومية يحتوي على عدة معاني وهي:

- المعنى القانوني يشير الى تطبيق القانون العام؛
- المعنى الاجتماعي يشير الى تحقيق المصلحة العامة من خلال التكافل الاجتماعي؛
- المعنى المؤسسي يشير الى ان الخدمات العمومية تقدمها المؤسسات العمومية.

1-2 المبادئ الأساسية للخدمات العمومية:

للخدمات العمومية نظام خاص فهي تخضع لمجموعة من القواعد والمبادئ لغرض توفير المصلحة العامة، حيث يتفق أغلب الفقهاء في علم الإدارة على مبادئ أساسية تحكم سير تقديم الخدمات العمومية، ويعتبر كل من Louis Rolland و Léon Duguit أحد أهم المفكرين في القانون الإداري الفرنسي اللذان ساهما في تطوير فكرة الخدمات العمومية، حيث قاما بتنظيم ثلاثة مبادئ أساسية تسمى بقوانين Rolland وهي كما يلي: (CFDT, 2021, p. 1)

- **مبدأ المساواة:** هو أحد عوامل الديمقراطية الإدارية، والذي يعني العدالة في المعاملة أثناء تقديم الخدمة العمومية، أي يجب أن يتمتع جميع افراد المجتمع بفرص متساوية للوصول اليها.
- **مبدأ الاستمرارية:** هو النتيجة المباشرة لمبدأ المساواة، حيث يضمن استمرارية الرفاهية الاجتماعية والأداء الدائم للخدمة العمومية لذلك يتعين على الدولة التكفل بتمويل المؤسسات وحمايتها من خطر الإفلاس، وهذا حسب ما جاء في العبارة المكرسة "الاستمرارية روح الخدمة العمومية". (قاسمي، 2021، صفحة 11)

- **مبدأ التكيف:** يطلق عليه أيضا مبدأ الملائمة والذي يشير الى ان الخدمة العمومية يجب ان تتوافق مع الحاجات الاجتماعية لصالح العام، وتؤدي في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات مختلف أفراد المجتمع، كما يجب أن تتلاءم الخدمة العمومية مع المصلحة العامة وذلك بتحسين نوعية أدائها وكميتها، إذ يعتبر "مبدأ الملائمة" كأساس "لمبدأ الاستمرارية". (برانيس، 2013، صفحة 125)

1-3 مفهوم الخدمات العمومية الالكترونية وفوائدها:

لقد أصبحت الخدمات العمومية الإلكترونية ذو أهمية بالغة نظرا للتطور الذي عرفته تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهي تمثل أحد أساليب التطور الإداري الحديث، ويمكن تعريفها كما يلي " قدرة المؤسسات العمومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، ومن جهة أخرى تقديم الخدمات للمواطنين بالطريقة الإلكترونية من خلال إستخدام التكنولوجيات الحديثة كالإنترنت، التطبيقات، والمواقع الإلكترونية... إلخ".

وتجدر الإشارة أن الخدمات العمومية الإلكترونية تتميز بالعديد من الخصائص، يمكن ذكر

أهمها في الجدول رقم 01 الآتي: (بلواضح، 2024، صفحة 198)

الجدول رقم 01: الفرق بين الخدمات العمومية التقليدية والخدمات العمومية الالكترونية

خصائص الخدمات العمومية التقليدية	خصائص الخدمات العمومية الالكترونية
تقدم الخدمات العمومية من خلال تقنيات الوسائل التقليدية للاتصالات	تقدم الخدمات العمومية الإلكترونية من خلال تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
تتم عملية التفاعل مع مختلف الأطراف ببطيء نسبيا ، مع التقيد بالمكان	تتم عملية التفاعل مع مختلف الأطراف ببطء نسبي ، مع التقيد بالمكان
وجود علاقة مباشرة بين اطراف التعامل	عدم وجود علاقة مباشرة بين اطراف التعامل
استخدام الوثائق الورقية في المعاملات	عدم استخدام الوثائق الورقية في المعاملات
الاعتماد على الإمكانيات المادية والبشرية	الاعتماد على الإمكانيات التكنولوجية
تقدم الخدمات وفقا لمواقيت عمل المؤسسات العمومية	تقدم الخدمات دون التقيد بمواقيت عمل المؤسسات العمومية

المصدر: من اعداد الباحثة، بالاعتماد على: (بلواضح، 2024، صفحة 200)

كما أصبح استخدام الخدمات العمومية الالكترونية يحقق مزايا عديدة نذكر منها في النقاط

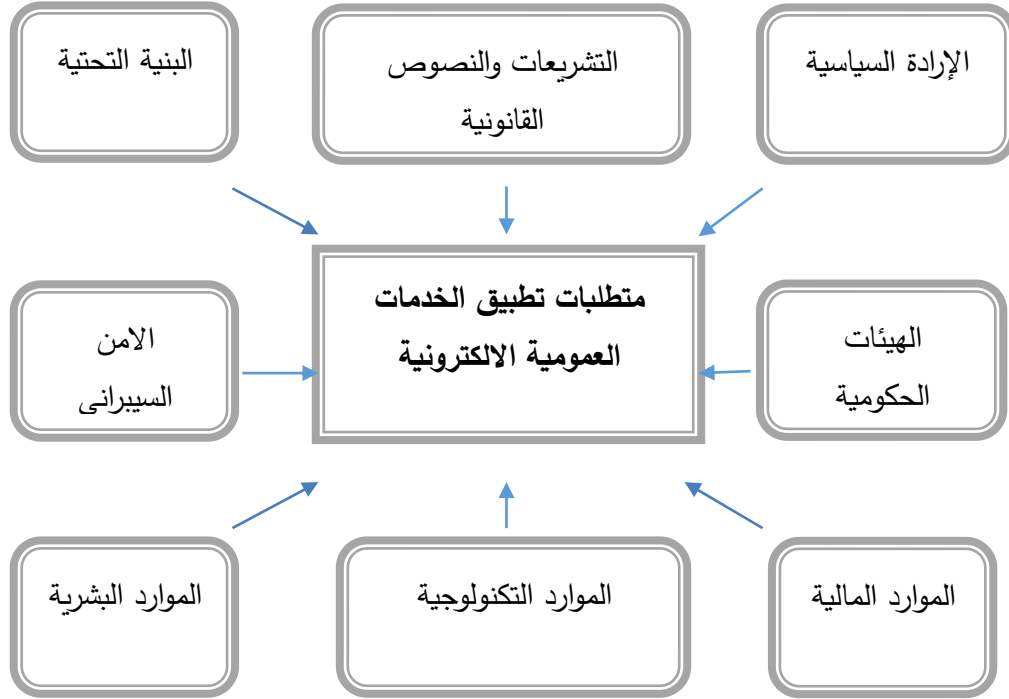
التالية: (نافع و شعباني، 2020، صفحة 127)

- تبسيط الإجراءات الادارية وتقليص التعقيدات البيروقراطية؛
- تعزيز الأسلوب الإلكتروني لتسيير المعاملات الإدارية الذي يتسم بالكفاءة والفعالية؛
- خفض الأعباء على المواطنين من الجهد الوقت والتكلفة في إنجاز المعاملات الإدارية؛
- سرعة وصول الخدمة العمومية إلى المناطق الريفية والنائية.

1-4 متطلبات التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية:

حتى تتم عملية التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية لأبد من توفير الأرضية المناسبة والداعمة، وذلك من خلال مراعاة المتطلبات الموضحة في الشكل رقم 01 التالي:

الشكل رقم 01: متطلبات التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثة

وعليه يمكن تلخيص متطلبات التحول نحو الخدمات العمومية الإلكترونية في النقاط التالية: (زاوش، 2021، الصفحات 16-17).

- **البنية التحتية:** لابد أن تتوفر بنية تحتية متطورة للاتصالات السلكية واللاسلكية تضمن التواصل ونقل المعلومات بين مختلف أطراف التعامل.
- **الإرادة السياسية:** وجود الإرادة السياسية الداعمة للتحول نحو تقديم خدمات عمومية إلكترونية وذلك من خلال تهيئة بيئة عمل مناسبة لذلك.
- **التشريعات والنصوص القانونية:** توفر الإطار القانوني المنظم العلاقات بين مختلف الأطراف المتداخلة في نظام الخدمات العمومية الإلكترونية، وذلك من خلال تحديد حقوق وواجبات جميع الأطراف، ومجال الصلاحيات.
- **الموارد التكنولوجية:** توفر الدعائم والوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات الإلكترونية المقدمة مثل أجهزة الاعلام الآلي، الهواتف المحمولة وغيرها من الأجهزة.

- **الموارد البشرية:** أحداث تغيرات جذرية في نوعية العناصر البشرية وذلك بإعادة النظر في نظم التعليم والتدريب الحالية لمواكبة متطلبات التحول الجديدة من أجل توفير كادر بشري استثماري مدرب على استخدام التقنيات الحديثة.
- **الموارد المالية:** ضرورة توفير الدولة الموارد المالية المناسبة لاقتناء أجهزة الاعلام الآلي ومختلف الأجهزة التقنية، وأيضا من أجل التدريب العالي المستوى للموارد البشرية.
- **الأمن السيبراني:** لابد من توفير مستوى عال من الحماية للأجهزة، الأنظمة، البيانات والمعلومات الشخصية وغيرها من التهديدات الالكترونية التي تؤدي الى تعطيل عمليات تقديم الخدمات الالكترونية.
- **الهيئات الحكومية:** لابد من تحديد الهيئات الحكومية المخولة لمتابعة عملية تقديم الخدمات الالكترونية، وتوفير الآليات الضرورية للتحسين المستمر لنوعية الخدمات العمومية الإلكترونية.

2- واقع وتحديات تطبيق نماذج الخدمات العمومية الالكترونية في مؤسسة بريد الجزائر:

باشرت مؤسسة بريد الجزائر منذ نشأتها أشواطا كبيرة في مسار التطور والعصرنة بغية تحقيق خدمات عمومية الكترونية وخدمات شاملة لفائدة المواطن الجزائري.

2-1 بطاقة تعريفية لمؤسسة بريد الجزائر:

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية خدمية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تم إنشائها في 14 جانفي 2002 وهذا بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-43 الذي جاء لإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات (الجريدة الرسمية، 2002، صفحة 18)، تخضع مؤسسة بريد الجزائر في علاقاتها مع الدولة لقواعد القانون العمومي، ولرقابة عمومية متمثلة في وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، حيث تحكمها القوانين والتنظيمات السارية، وتماشيا مع التطورات والتغيرات التي يعرفها مجتمع المعلومات تم اصدار القانون 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية. (الجريدة الرسمية، 2018، صفحة 03).

نجد أن مؤسسة بريد الجزائر تعمل وفق ثلاثة أنشطة رئيسية لضمان الخدمة العمومية الشاملة لمختلف أفراد المجتمع، وهي: (سعدون، 2020، صفحة 86)

- مؤسسة تسيير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية (رمز النشاط 610007)؛

- مؤسسة البريد السريع (رمز النشاط 610001)؛

- مؤسسة تسيير الصناديق البريدية Sidex (رمز النشاط 60006).

2-2 إجراءات رقمنة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر:

لقد أدى الاستخدام المتزايد لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات الالكترونية في قطاع الخدمات العمومية على المستوى العالمي، الى احداث تغيير في استراتيجيات المؤسسة فممنذ نشأتها وضعت مسألة رقمنة الخدمات في صلب استراتيجيتها من خلال برامج تطوير وعصرنة الخدمات المالية البريدية والخدمات البريدية والخدمات المتنوعة.

ولا يفوتنا أن ننوه أن العدد الإجمالي لمكاتب البريد قد عرف نموا مستمرا حيث ارتفع من 4075 مكتب بريدي في بداية سنة 2020 إلى 4189 مكتب نهاية سنة 2022 ليصل إلى 4305 مكتب بريدي في السداسي الأول من سنة 2024، موصول كليا بشبكة الانترنت بكثافة بريدية تقدر بمكتب بريدي لكل 10.500 نسمة، ويمكن ملاحظة التطور في الشبكة البريدية من خلال الجدول رقم 02 التالي:

الجدول رقم 02: تطور الشبكة البريدية لمؤسسة بريد الجزائر

المؤشر	2020	2021	2022	2023	السداسي الأول 2024
عدد المكاتب البريدية بما فيها المتنقلة	4075	4106	4189	4257	4305
عدد المكاتب البريدية المتنقلة	39	65	65	89	86

المصدر: (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

وفي هذا الصدد جندت مؤسسة بريد الجزائر وسائل مادية وبشرية وتقنية معتبرة لتطوير وعصرنة هذه الخدمات، والمتمثلة في: (مبارك، بودخيل، و بن شلاط، 2020، صفحة 122)

- توفير الخدمات النقدية عبر مختلف القنوات، سواء من خلال الخدمات الجوارية عبر الموزعات الآلية ونهائيات الدفع الإلكتروني أو من خلال الخدمات عن بعد كالدفع عبر الأنترنت أو استعمال التطبيقات الهاتفية وكذلك من خلال الخدمات المالية النقدية عبر الأنترنت.

- إطلاق خدمة التشغيل البيني للخدمات النقدية مع المنظومة البنكية وذلك في إطار تدعيم مساع تعزيز الاندماج المالي وفق منظومة نقدية وطنية شاملة ومندمجة؛

- اقتناء ارضية لتتبع البريد حيث رصدت المؤسسة موارد مالية معتبرة في نشاط توزيع البريد، والتي توجت من خلالها بتشريفات من الاتحاد العالمي للبريد نتيجة تقدمها في الترتيب العالمي من حيث نوعية الخدمات والتكفل بالزبائن (البريد السريع احتلت المرتبة الاولى عربيا وإفريقيا والمرتبة 16 عالميا)؛

- اقتناء منصة نقدية وفقا للمعايير والمقاييس الدولية تدرج ضمنها مجموعة من الخدمات الالكترونية، بالإضافة الى رقمنة كافة مكاتب البريد حيث تم انجاز هذا المشروع الضخم بالتعاون مع مؤسسة اتصالات الجزائر؛

- تسعى المؤسسة إلى رفع عدد الشبائيك الآلية للنقود إلى أكثر من 3400 شبك مع نهاية سنة 2024، حيث تم طلاق مشروع اقتناء 600 شبك آلي للنقود خلال العامين الماضيين ووضعها حيز الخدمة، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 42 بالمائة من العدد الإجمالي؛ (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

- إلى غاية نهاية سنة 2023، تم وضع 62 فضاء حرا للخدمات حيز الخدمة موزعا عبر التراب الوطني، بما فيها الولايات العشر الجديدة علما أنه في سنة 2020 لم يكن هناك أي فضاء بريدي حر في الجزائر.

2-3 أهم نماذج الخدمات العمومية الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر:

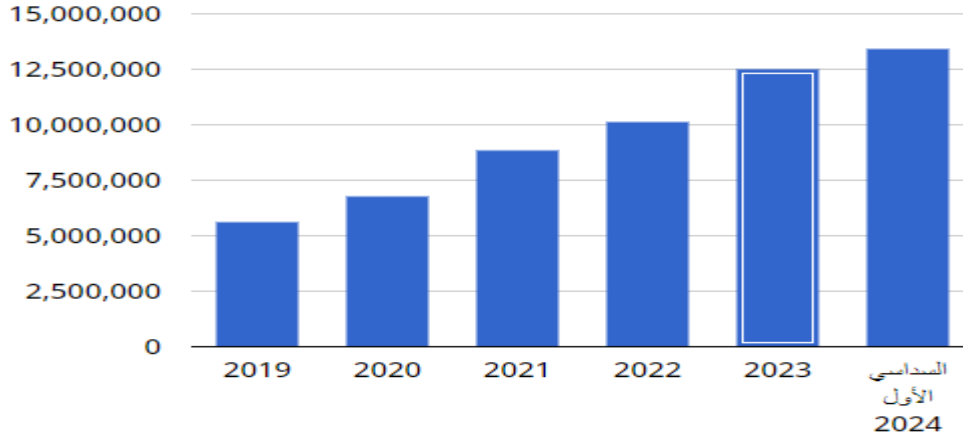
تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من النماذج للخدمات الالكترونية باستخدام الانترنت والتقنيات عن بُعد، بما في ذلك تطبيقات الهواتف المحمولة الذكية، ومن أبرز نماذج الخدمات الالكترونية التي سعت المؤسسة لتوفيرها للمواطن الجزائري، هي كما يلي: (البوابة الالكترونية للخدمات العمومية، 2024).

2-3-1 الحصول على البطاقة الذهبية:

البطاقة الذهبية هي عبارة عن بطاقة خصم صادرة عن مؤسسة بريد الجزائر مطابقة لمعيار الأمان الدولي (EMV) Europay Mastercard Visa، وتحمل الرسم البياني لبريد الجزائر منقوش على واجهاتها، حيث يمكن لحامل هذه البطاقة أن يستخدمها في مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، كان أول اصدار للبطاقة الذهبية سنة 2017 حيث بلغ عدد الحاملين للبطاقة آنذاك 749258 ثم انتقل عدد البطاقات الذهبية المتداولة لبريد الجزائر من 6 مليون بداية سنة 2020 ليقارب عددها 13.38 مليون بطاقة في

السداسي الأول من سنة 2024 وذلك ما يشكل ارتفاعا يقدر بـ 100 % ، وهذا ما يوضحه الشكل رقم 02 الآتي:

الشكل رقم 02: تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة



المصدر: (وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

تعد هذه البطاقة الذهبية من أبرز البطاقات التي يستخدمها المواطن الجزائري في تعاملاته المالية، ومن شروط الحصول على هذه البطاقة هو توفر المواطن على حساب جاري في مؤسسة بريد الجزائر، حيث يتم إيداع طلب الكتروني في موقع المؤسسة للحصول عليها.

وبعد دخول الاتفاقية المبرمة بين مؤسسة بريد الجزائر وشركة التعاملات الآلية ما بين البنوك (SATIM (Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et de Monétique) المتمثلة في توحيد الشبكة النقدية أصبح بإمكان حامل البطاقة الذهبية والبطاقات البنكية الاستفادة من الخدمات النقدية التي توفرها الموزعات الآلية لشبكات مكاتب بريد الجزائر والبنوك والمتمثلة في: (Distributeur automatique DAB ، Guichet Automatique Bancaire - GAB).

(Terminal de Paiement Electronique - TPE، de billets (دعبوز، 2021، صفحة 58)

من ناحية أخرى، سمحت عملية رفع عدد الشبائيك الآلية وتحسين توفر السيولة على مستوى هذه الشبائيك بمضاعفة العدد الإجمالي لعمليات السحب من حوالي 13 مليون عملية شهريا إلى أكثر من 24 مليون عملية شهريا، وهو ما سمح بتخفيف الضغط نسبيا على مكاتب البريد.

2-3-2 خدمات تطبيق بريدي موب (BaridiMob):

يعتبر "بريدي موب" التطبيق الأكثر تحميلا من بين التطبيقات النقدية في الجزائر عبر أجهزة الأندرويد بأكثر من 5 مليون تحميل الى غاية السداسي الأول من سنة 2024.

يتم الاشتراك في تطبيق "بريدي موب" زبائن مؤسسة بريد الجزائر حاملي للبطاقة الذهبية من أجل الاستفادة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية البريدية التي يوفرها هذا تطبيق مع التنفيذ السريع للعمليات في أي مكان وفي أي وقت (7 أيام في الأسبوع و24 ساعة في اليوم)، فهي عملية تطبيقية على الهاتف المحمول تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات التالية: (بريد الجزائر، 2024)

- الحصول على كشف مصغر لآخر عشر عمليات تمت باستخدام البطاقة الذهبية؛
 - التحويل الإلكتروني من حساب جاري الى حساب جاري آخر، مع شرط أن يكون المستفيد من التحويل يملك البطاقة الذهبية؛
 - إدارة البطاقة الذهبية (تشغيل وإيقاف استخدام البطاقة الذهبية) وطلب إعادة اصدار الرقم السري للبطاقة الذهبية؛
 - حفظ نموذج معاملات التحويل لاستخدامها لاحقا؛
 - تحديد الموقع الجغرافي لأجهزة الصرف الآلي.
- تخضع كل هذه العمليات المالية السابقة الذكر لرسوم متفاوتة على حسب نوع الخدمة الالكترونية المقدمة، والتي حددها المرسوم التنفيذي رقم 14- 299 الصادر في 21 أكتوبر 2014. (الجريدة الرسمية، 2014، صفحة 29)

2-3-3 خدمة الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري عبر تطبيق E-CCP:

توفر مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها تطبيق ECCP-Algérie poste كواجهة للوصول الى مجموعة من الخدمات الالكترونية وذلك بفتح حساب ECCP، والذي يتم عن طريق البطاقة الذهبية وفي حالة عدم توفرها يتم وضع طلب الذي يُحمل من الموقع وبعد ملأ المعلومات يودع في مراكز البريد للحصول على الرقم السري للحساب، حيث يضمن الزبون من خلال هذا الحساب حصوله على مجموعة من الخدمات الالكترونية، وهي:

- فتح حساب بريدي جاري عبر الأنترنت وطلب التزويد بدفتر الصكوك البريدية؛
- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري والحصول على كشف مفصل لعمليات الحساب البريدي الجاري؛
- تلقي اشعار بعمليات السحب، الدفع، والتحويل عبر رسالة نصية في الهاتف المحمول؛

كما يجدر الإشارة أنه قد تم إضافة خدمة جديدة تمكن من طلب الرمز السري الخاص بالبطاقة الذهبية عبر التطبيق (ECCP – Algérie Poste)، دون الحاجة إلى تعبئة الطلب عبر مكاتب بريد الجزائر، ويأتي هذا التطبيق كخطوة هامة نحو التطور التكنولوجي وتلبية احتياجات المواطن الجزائري.

2-3-4 خدمة تعبئة الرصيد عبر الهاتف النقال:

تسمح هذه الخدمة زبائن مؤسسة بريد الجزائر من تعبئة رصيد الهاتف النقال لمعاملتي الهاتف النقال (موبيليس، جيزي، واوريدو) وذلك باستخدام البطاقة الذهبية بكل سهولة عبر الموقع الإلكتروني (www.poste.dz) و في فضاء بريدي نت "BaridiNet" بهدف تسويق التعبئة الالكترونية للهواتف النقالة.

2-3-5 خدمة تتبع البعثات (تتبع وتتبع الطرود البريدية):

تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمة تتبع وتتبع الطرود البريدية عبر الموقع المخصص لهذه الخدمة (www.aptracking.poste.dz)، حيث تسمح هذه الخدمة الالكترونية زبائنهم بمراقبة شحناتهم الدولية في الوقت الفعلي، وتضمن هذه الشفافية أن يكون الزبائن على علم برحلة وحالة الطرود الخاصة بهم، حيث يستخدم بريد الجزائر تنسيق رقم تتبع مكون من 13 حرفاً لخدمات الطرود الخاصة به، بدءاً من حرفين، متبوعاً بتسعة أرقام، وينتهي برمز البلد الجزائري (DZ) على سبيل المثال (UA123456789DZ)، يسهل هذا التنسيق التتبع الدقيق والمباشر للشحنات الدولية عبر شبكة بريد الجزائر.

2-3-6 خدمة تحميل المطبوعات:

تتيح هذه الخدمة زبائن المؤسسة من تحميل العديد من المطبوعات الخاصة بالخدمات البريدية القابلة للاستخدام في جميع مكاتب البريد من أجل إتمام إجراءات العمليات المالية والبريدية بكل سهولة، عبر الدخول الى الرابط المتاح:

<https://www.poste.dz/customer/imprimes> ، ومن بين المطبوعات التي يمكن تحميلها هي:

- صك بريدي احتياطي؛
- طلب إعادة ارسال البطاقة الذهبية؛
- طلب الرقم السري لفضاء ECCP.

2-3-7 خدمة دفع الفواتير عبر الانترنت:

الواقع والتحديات

تمكن هذه الخدمة زبائن مؤسسة بريد الجزائر دفع فواتيرهم الخاصة للعديد من المؤسسات عبر الإنترنت بكل سهولة ودون الحاجة الى التنقل وذلك باستخدام الطاقة الذهبية، وفيما يلي قائمة الفواتير التي يمكن دفعها عبر تطبيق BaridiMob أو عبر تطبيق ECCP: (فواتير مؤسسة الجزائرية للمياه ومؤسسة المياه والتطهير للجزائر، فواتير مؤسسة سونلغاز، فواتير متعاملي الهاتف النقال، فواتير متعامل الهاتف الثابت اتصالات الجزائر).

2-3-8 خدمة شراء تذاكر السفر والتأمينات:

لقد أطلقت مؤسسة بريد الجزائر خدمة الكترونية تسمح لزبائنها الحصول على تذاكر السفر عبر استخدام البطاقة الذهبية، وذلك بالتعاون مع شركة الخطوط الجوية الجزائرية وشركة طيران طاسيلي دون التنقل لوكلاء السفر.

وفي نفس السياق يستفيد زبائن مؤسسة بريد الجزائر من خدمة الكترونية أخرى تتمثل في دفع تأميناتهم والاستفادة من مزايا عديدة عبر تطبيق ECCP، وذلك بالشراكة مع متعاملين في مجال التأمينات منها شركة ALLIANCE ASSURANCE، شركة LA CAAT، حيث تتيح هذه الخدمة اكتتاب عقود التأمين مع الدفع بالتقسيط، يدفع قسط أولي أدنى ما بين 30 و40% من مبلغ التأمين ثم يتم دفع باقي المستحقات بالتقسيط وخصم أوتوماتيكي شهري من الحساب البريدي مع اقتطاع عمولة رمزية لفائدة مؤسسة بريد الجزائر.

2-4 تحديات تطبيق نماذج الخدمات العمومية الالكترونية لمؤسسة بريد الجزائر:

رغم الجهود المبذولة من قبل مؤسسة بريد الجزائر في تقديم نماذج متنوعة من الخدمات العمومية الالكترونية، إلا ان هناك مجموعة من التحديات التي تواجه ذلك، والتي تشمل العناصر التالية: (مهري و يحيوي، 2017، صفحة 269)

2-4-1 التحديات التقنية والتكنولوجية: مشكل عدم وجود تغطية لشاملة بشبكة الإنترنت حيث نجد بعض المناطق لاتزال تعاني عزلة الكترونية لعدم توفرها على شبكات الإنترنت والاتصالات، والذي يمنع المواطنين من الاستفادة من الخدمات الالكترونية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، كما تواجه الخدمات الالكترونية مجموعة من الأعطال التقنية في الانظمة الإلكترونية، أو توقف في الخدمة الالكترونية مما يعيق مصالح زبائننا.

2-4-2 التحديات الاجتماعية: تعاني الجزائر مثل باقي الدول النامية من الأمية الالكترونية، ويرجع ذلك إلى ضعف البرامج التعليمية ذات التوجه التكنولوجي المعلوماتي في مختلف الأطوار التعليمية، وهو ما يؤثر سلبا على تكوين مجتمع قادر على مواكبة التحولات التكنولوجية، وهذا ما نتج عنه ضعف التجاوب مع مفهوم الخدمة الالكترونية بسبب نقص وعي المجتمع تجاهها، ومن جانب آخر انعدام ثقة المواطن الجزائري في المعاملات المالية الإلكترونية.

3-4-2 التحديات القانونية: عدم وجود بيئة عمل الكترونية محمية وفق أطر قانونية، رغم أن المشرع الجزائري اجتهد في سن مجموعة من القوانين التي تنظم الإدارة الإلكترونية، خاصة ما تعلق بالجريمة والتوقيع الإلكتروني، إلا أن المشكل يبقى في تفعيل هذه القوانين من خلال بناء ثقة لدى المستفيدين من تلك المعاملات.

4-4-2 التحديات المالية والمادية المتعلقة بالبنية التحتية: هناك ضعف في البنية التحتية للاتصالات والمعلومات على مستوى الدولة، مما يؤدي إلى ضعف كفاءة تشغيلها وبالتالي يعرقل عملية تقديم الخدمات العمومية الالكترونية، بالإضافة إلى قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والاستعانة بالخبرات المعلوماتية الأجنبية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.

5-4-2 التحديات الفنية والتنظيمية: منها مشكل مرتبط بانتهاء صلاحية البطاقة الذهبية والتي تترجمها شكاوى العديد من المواطنين نتيجة لتعطل مصالحهم، بالإضافة إلى مشاكل تغطية خاصة بالموزعات آلية في العديد من مناطق الوطن، وكثرة الاعطاب على مستوى الموزعات الآلية.

خاتمة:

لقد سعت الجزائر إلى التنسيق مع هيئة الاتحاد البريدي العالمي من خلال جملة من الإصلاحات، ومن بينها انشاء مؤسسة بريد الجزائر.

ونظرا لأهمية الخدمات العمومية الالكترونية اتجهت العديد من المؤسسات العمومية الخدمية نحو تقديم الخدمات الالكترونية، ومن بينها مؤسسة بريد الجزائر التي شرعت منذ نشأتها في تطبيق سياسة العصرية التقنية المبنية على أساس استعمال التكنولوجيات الحديثة في خدماتها العمومية رغم التحديات التي تواجهها.

• نتائج الدراسة:

- تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات العمومية الرائدة في مجال تقديم الخدمات العمومية الالكترونية؛
- توفر مؤسسة بريد الجزائر مجموعة متنوعة من الخدمات العمومية الإلكترونية، مثل الدفع الإلكتروني، تحويل الأموال، إدارة الحسابات التجارية... وغيرها من الخدمات؛
- قدرة تكامل بعض الخدمات العمومية الالكترونية للمؤسسة مع الأنظمة المصرفية الأخرى مما يسهل على زبائنها العمليات المالية؛
- قامت مؤسسة بريد الجزائر بإحداث العديد من التغييرات على الخدمات العمومية الالكترونية من بينها المعاملات المالية الالكترونية؛
- تواجه مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من المشاكل التحديات متعددة المجالات عند تقديمها للخدمات العمومية الالكترونية.

• توصيات الدراسة:

- تكوين إطارات المؤسسة بمستويات تعليمية عالية من خلال الاعتماد على مكاتب الخبرة والاستشارة الدولية من أجل تطوير إمكانياتهم لمسايرة التطورات التكنولوجية؛
- توفير مزايا وظيفية إضافية للموظفين التابعين للمستويات التقنية والتكنولوجية التي تعتمد على الممارسات الديناميكية؛
- تحقيق التكامل بين الوظائف التنظيمية والإدارية مع الوظائف ذات البعد التقني والتكنولوجي من أجل توفير بيئة عمل الكترونية تفاعلية داخل المؤسسة؛
- تشجيع فئات المجتمع على استخدام خدماتها الالكترونية من خلال الترويج لها؛
- تحديث الأنظمة الالكترونية من أجل التطوير المستمر لخدماتها الالكترونية، وتعزيز تقنيات الأمان للحماية من التهديدات السيبرانية؛
- توسيع شبكة التعاون مع مقدمي الخدمات سواء في القطاع العام أو الخاص م أجل تنويع خدماتها الالكترونية؛ مقدمي خدمات الدفع لضمان التكامل السلس والفعال؛
- توسيع عملية توزيع الموزعات الآلية في مكاتب البريد على المستوى الوطني بهدف تسهيل العمليات المالية النقدية.

المراجع:

- Serge Guinchard, T. D. (2014). *Lexique des termes juridiques*. France. Dalloz
- عائشة أوماحي، و مصطفى بواوي. (2023). ترشيد الخدمة العمومية مؤشر للتنمية المحلية في الجزائر. مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية - بحوث ودراسات، المجلد 10، العدد 1.
- عبد القادر براينيس. (2013). التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية (أطروحة دكتوراه). العلوم الاقتصادية. جامعة الجزائر. الجزائر.
- إسماعيل شريف. (2015). أساسيات التسيير العمومي. الجزائر. دار قرطبة للنشر والتوزيع.
- MARAIS, B. d. (2013). *Le service public du nommage*,. Revue française d'administration publique. N° 146.
- CFDT. *LES PRINCIPES DU SERVICE PUBLIC*: Fichier rédigé par la Fonction publique (France). Consulté le 23-09-2024. Récupéré sur : https://uffa.cfdt.fr/portail/uffa/vos-droits-et-obligations/definitions/les-principes-du-service-public-srv1_1180780
- عائشة قاسمي. (2021). استخدام التسويق لبناء العلاقة مع الزبون وتحسين جودة الخدمات العمومية بالادارات العمومية - حالة الجماعات المحلية لولاية ورقلة (أطروحة دكتوراه). العلوم التجارية. جامعة قاصدي مرباح. ورقلة. الجزائر.
- عبد القادر براينيس. (2014). تسويق الخدمات والخدمات العمومية. مصر. مكتبة الوفاء القانونية للنشر.
- سعد الله بلواضح. (2024). واقع الخدمات العمومية الإلكترونية على مستوى بلدية البويرة: دراسة تحليلية خلال الفترة 2012-2023. مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 12، العدد 2.
- زينب نافع، و مجيد شعباني. (2020). الخدمات العمومية الإلكترونية في الجزائر: نحو ارساء الحكومة الإلكترونية. مجاة ابحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 5.
- حسين زاوش. (13 مارس، 2021). الاطار المفاهيمي للخدمة العمومية الإلكترونية. مداخلة مقدمة ضمن فعاليات ملتقى وطني بعنوان الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر: معطيات الواقع ورهانات المستقبل. جامعة محمد لمين دباغين. سطيف 2. الجزائر.
- الجريدة الرسمية. (18 جانفي 2002). المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002، العدد 4.
- الجريدة الرسمية. (13 05، 2018). القانون 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018، العدد 27.
- رفيق سعدون. (2020). دراسة أثر تسويق الخدمات المالية على رضا الزبون - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر (أطروحة دكتوراه). العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3. الجزائر.
- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. تطور الشبكة البريدية. تاريخ الاسترداد 30 أوت 2024 من: <https://www.mpt.gov.dz/%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A8%D9%83%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF%D9%8A%D8%A9/>
- بن زاير مبارك، محمد أمين بودخيل، و مصطفى بن شلاط. (2020). مدى مساهمة تطوير بريد الجزائر للخدمات المالية الإلكترونية لمجابهة فيروس كورونا. مجلة العلوم البحثية والتطبيقية، المجلد 19، العدد 9.
- البوابة الإلكترونية للخدمات العمومية. خدمات مؤسسة بريد الجزائر. تاريخ الاسترداد 03 سبتمبر 2024 من: <https://bawabatic.dz/?req=organismes&op=services&id=27>
- وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. حظيرة الشبابيك الآلية للنقود. تاريخ الاسترداد 04 سبتمبر 2024 من:

الواقع والتحديات

<https://www.mpt.gov.dz/%D8%AD%D8%B8%D9%8A%D8%B1%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D8%A8%D8%A7%D8%A8%D9%8A%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%A2%D9%84%D9%8A%D8%A9-%D9%84%D9%84%D9%86%D9%82%D9%88%D8%AF/#:~:text=%D9%81%D9%8A%20%D8%A5%D8%B7%D8%A7%D8%B1%20%D8%AA%D9%86%D9%88%D9%8A%D8>

-وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة. تاريخ الاسترداد 08 أوت

2024 من:

<https://www.mpt.gov.dz/%D8%AA%D8%B9%D8%B2%D9%8A%D8%B2-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%85%D9%88%D9%84-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A-%D9%88%D8%AA%D8%B9%D9%85%D9%8A%D9%85-%D8%A7%D9%84%D8%AF%D9%81%D8%B9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84>

-سعاد دعبوز. (2021). دور استعمال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر للحد من أزمة السيولة. مجلة الحدث للدراسات المالية والاقتصادية، العدد 6.

-بريد الجزائر. خدمات تطبيق بريدي موب. تاريخ الاسترداد 10 أوت 2024 من:

<https://www.poste.dz/services/professional/baridimobweb>

-الجريدة الرسمية. (16 ديسمبر 2014). المرسوم التنفيذي رقم 14-299 الصادر في 21 أكتوبر 2014، العدد 72.

-مراد مهري، و نصيرة يحيوي. (2017). الادارة الالكترونية وعلاقتها بتفعيل جودة الخدمات العمومية- دراسة حالة بريد الجزائر. الآفاق للدراسات الاقتصادية، العدد 3.