# دراسة تحليلية لتطور الخدمات البريدية والمالية بمؤسسة بريد الجزائر في عصر الاقتصاد الرقمي

An Analytical Study of the Evolution of Postal and Financial Services at Algérie Poste in the Digital Economy Era"

د. مومن سميرة[1] / Moumene Samira

[1] أستاذ محاضر قسم ب–كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة،

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي–تبسة– samira.moumene@univ-tebessa.dz

تاريخ الاستلام: 06 /2026/04 تاريخ القبول: 20 /2026/06 تاريخ النشر: 30 /2026/06

**ملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل مسار التحول الرقمي لمؤسسة بريد الجزائر، وتقييم أداء خدماتها المبتكرة وبنيتها التحتية، فضلا عن رصد التنافسية المحلية والدولية لخدمة البريد السريع .**(EMS)** باستعمال المنهج الوصفي التحليلي واعتمادا على بيانات سلطة الضبط والاتحاد البريدي العالمي **(2018–2024).**

تتوصل الدراسة إلى تسجيل توسع هيكلي رقمي معتبر تجاوز **14.30** مليون بطاقة ذهبية، وارتقاء **EMS** للمرتبة **14** عالميا. غير أن النتائج كشفت عن فجوة بين هذا التوسع ومؤشر جودة الخدمة الميدانية **(64.3%)**، بجانب تحديات عقلنة الاستثمار التكنولوجي لتعظيم العوائد. توصي الدراسة بالانتقال نحو التجويد النوعي عبر أتمتة اللوجستيات، تنويع مصادر الإيرادات، نشر ثقافة الدفع الإلكتروني، وتطوير أنظمة مراقبة مركزية لضمان شمول مالي فعال.

**الكلمات المفتاحية** :الخدمات البريدية والمالية، بريد الجزائر، الاقتصاد الرقمي، التحول الرقمي.

**تصنيف JEL: L87, G21, L86, O33.**

**Abstract:**

This study analyzes Algérie Poste's digital transformation, infrastructure, and EMS competitiveness. It uses a descriptive-analytical approach based on regulatory and UPU data (2018–2024).

The findings show major digital expansion (14.30m "Edahabia" cards; EMS ranked 14th globally), but reveal a field quality gap (64.3%) and investment rationalization challenges. The study recommends qualitative upgrading via logistics automation, revenue diversification, e-payment promotion, and centralized monitoring to proactively correct discrepancies and ensure financial inclusion.

**Keywords**: Postal and Financial Services, Algérie Poste, Digital Economy, Digital Transformation.

**Jel Classification Codes**: L87, G21, L86, O33

**Résumé :** Cette étude analyse la transformation digitale d'Algérie Poste, ses infrastructures et la compétitivité d'EMS. L'approche descriptive et analytique se base sur les données du régulateur et de l'UPU (2018-2024).

Les résultats montrent une forte expansion numérique (14,30m de cartes "Edahabia" ;EMS au 14e rang mondial), mais révèlent un écart de qualité terrain (64,3 %) et des défis de rentabilisation. L'étude préconise une mise à niveau qualitative via l'automatisation logistique, la diversification des revenus, l'e-paiement et un contrôle centralisé pour corriger proactivement les dysfonctionnements et garantir l'inclusion financière.

**Mots-clés:** Services postaux et financiers, Algérie Poste, Économie numérique, Transformation digitale.

**Codes de classification de Jel::** L87, G21, L86, O33.

المؤلف المرسل: مومن سميرة، الإيميل: samira.moumene@univ-tebessa.dz

**1.مقدمة:**

شهد الاقتصاد العالمي خلال السنوات الأخيرة تحولات عميقة بفعل الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي، الذي أصبح محورا أساسيا لتحسين كفاءة المؤسسات العمومية وتطوير جودة الخدمات. وقد أثر هذا التحول على مختلف القطاعات، لاسيما قطاع البريد، الذي تجاوز دوره التقليدي المتمثل في نقل المراسلات والطرود ليصبح جزءا من المنظومة المالية واللوجستية الحديثة. كما فرضت هذه التحولات على المؤسسات البريدية إعادة النظر في طرق تقديم خدماتها واعتماد آليات مبتكرة لمواكبة الطلب المتزايد على الحلول الرقمية والتقنيات الحديثة، بما يساهم في تحسين الأداء واستجابة المؤسسة لمتطلبات العصر.

وفي الجزائر، تعد المؤسسة البريدية واحدة من أبرز المؤسسات العمومية التي تقدم خدمات متنوعة على نطاق واسع، وتواجه تحديا مزدوجا يتمثل في مدى قدرتها على التكيف مع متطلبات العصر الرقمي، مع الحفاظ على الوظائف التقليدية التي لا تزال جزءا من نشاطها الأساسي؛ وبالتالي تبرز الحاجة إلى إيجاد توازن بين تحديث الخدمات بما يتوافق مع التطورات الرقمية، وضمان استمرارية تقديم المهام الأساسية للمواطنين.

**إشكالية الدراسة**

تتمحور الإشكالية حول قدرة المؤسسة على التكيف مع التحولات الرقمية مع المحافظة على استمرارية خدماتها التقليدية، خاصة في ظل المتغيرات الاقتصادية والاجتماعية التي شهدتها الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2018 إلى غاية سنة 2024، وما يترتب على ذلك من تحديات تشغيلية وتنظيمية.

انطلاقًا من هذه الإشكالية، يمكن صياغة السؤال الرئيسي للدراسة على النحو التالي:

**كيف تمكنت المؤسسة البريدية الجزائرية من التكيف مع متطلبات الاقتصاد الرقمي، مع الحفاظ على استمرارية أنشطتها التقليدية خلال فترة الدراسة؟**

**<u>الأسئلة الفرعية</u>:**

- ما هو دور الحلول الرقمية المبتكرة في تطوير خدمات مؤسسة بريد الجزائر؟
- إلى أي مدى ساهمت البنية التحتية في دعم تقديم الخدمات الرقمية وضمان استمرارية العمليات التقليدية؟
- ما مستوى تطور البريد السريع EMS وحصته من السوق مقارنة بالمنافسين؟

**<u>الفرضيات</u>:**

- **الفرضية 1** :تساهم الحلول الرقمية المبتكرة (البطاقة الذهبية، بريدي موب، وبريدي باي) في تطوير خدمات بريد الجزائر من خلال توسيع قاعدة العملاء وزيادة معدلات الدفع عن بعد والتحويلات المالية.
- **الفرضية 2:** تمكّن البنية التحتية لبريد الجزائر من دعم تقديم الخدمات الرقمية مع ضمان استمرارية الخدمات التقليدية بكفاءة.
- **الفرضية 3 :** يساهم تطوير خدمة البريد السريع (EMS) في تعزيز تنافسية بريد الجزائر في السوق المحلية والدولية

**أهمية الدراسة**

تكمن أهمية هذه الدراسة في تسليط الضوء على تحولات القطاع البريدي في ظل الاقتصاد الرقمي، وتحليل أثر الرقمنة على الخدمات، البنية التحتية، والمؤشرات الاقتصادية والتشغيلية. كما تقدم الدراسة مرجعا علميا يساعد على فهم التحولات وتقييم سبل تحسين جودة الخدمات والأداء المؤسسي.

**أهداف الدراسة:**

تهدف الدراسة إلى:

- تشخيص واقع التحول الرقمي لبريد الجزائر وآليات التوفيق بين الخدمات الحديثة والتقليدية.
- تقييم فاعلية البنية التحتية والمنصات الرقمية في استيعاب التدفقات المالية والبريدية المتزايدة.
- تحديد التموقع التنافسي لخدمة البريد السريع (EMS) في السوق المحلية والدولية.

- تحليل الانعكاسات المالية للاستثمار التقني وقياس مدى توافق الأداء الميداني الفعلي مع وتيرة الرقمنة المعتمدة.
- استخلاص التحديات الإستراتيجية والميدانية التي تواجه المؤسسة واقتراح سبل تجويد الأداء.

**منهج الدراسة:**

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث، حيث تم التطرق إلى خدمات بريد الجزائر في ظل الاقتصاد الرقمي من خلال تحليل نظري وتطبيقي، استند البحث إلى مجموعة من المصادر مثل تقارير مرصد سوق البريد، والإحصائيات البريدية، وتقرير تطور المؤشرات البريدية لسنة 2024، بالإضافة إلى الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر وأبحاث الباحثين في هذا المجال من مقالات علمية وغيرها.

**أسباب اختيار الموضوع:**

- الدور الاستراتيجي لبريد الجزائر كركيزة أساسية للشمول المالي والتحول الرقمي في الجزائر.
- حداثة البيانات : دراسة الطفرة الرقمية الاستثنائية التي شهدها القطاع ما بين (2020-2024.)
- الفجوة البحثية: قلة الدراسات التي تربط بين "التوسع التقني" و" مؤشرات الأداء الاقتصادي والتشغيلي.
- الجدوى العلمية : استخلاص التحديات الميدانية واقتراح حلول لضمان الفعالية اللوجستية واستمرارية تطوير الخدمات بكفاءة.

**حدود الدراسة**

- **الحدود الزمنية :** تمتد من سنة 2018 إلى غاية سنة 2024 (آخر بيانات رسمية متوفرة.)
- **الحدود المكانية :** مؤسسة بريد الجزائر.
- **الحدود الموضوعية :** التركيز على الخدمات المالية والبريدية المرقمنة، البنية التحتية، والأداء الاقتصادي والتشغيلي والتنافسي للمؤسسة.

## 2. الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة

### 1.2.الاقتصاد الرقمي ( المفهوم والأبعاد)

#### 1.1.2.المفهوم

يشير الاقتصاد الرقمي إلى النظام الاقتصادي الذي يعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا الرقمية ويتكون هذا النظام من مجموعة من العناصر الرئيسية مثل: البنية التحتية التكنولوجية ، والأجهزة الالكترونية، والبرمجيات والشبكات، كما يتضمن الاقتصاد الرقمي الوسائل الرقمية المستخدمة في تنفيذ الأنشطة التجارية والاقتصادية، مثل التجارة الالكترونية، والمعاملات التي تنفذ بالكامل عبر الانترنت، (ديب، 2025، صفحة 73)

#### 2.1.2.الأبعاد الإستراتيجية

حدد المؤشر العربي للاقتصاد الرقمي لسنة 2022 خمسة أبعاد إستراتيجية تهدف إلى تعزيز التحول الرقمي، تتمثل في **الأسس الرقمية** من خلال تحسين بنية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، و**الابتكار الرقمي** عبر دعم النظم التعليمية والمهارات لمواكبة التطور التكنولوجي العالمي، و**المواطن الرقمي** بما يعزز استفادة الأفراد من التكنولوجيا الرقمية في التعليم وتطوير المهارات وتحسين جودة الحياة، و**الأعمال الرقمية** لتمكين الشركات من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وتعزيز مشاركتها في الاقتصاد الرقمي، إضافة إلى **الحكومات الإلكترونية** التي تركز على تطوير حكومة رقمية تسهم في تحسين جودة الحياة، تقليص تكاليف المعاملات، تعزيز الشفافية، وضمان النفع المتبادل بين الأفراد والشركات والحكومات. (ديب، 2025، صفحة 76)

**2.2.بريد الجزائر**

**1.2.2. التعريف بمؤسسة بريد الجزائر**

تأسست مؤسسة بريد الجزائر عام 2002 كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تضم أكثر من 3309 مكتب بريدي. وتنفرد بوضعية احتكارية في تقديم الخدمات البريدية والمالية (كالحسابات الجارية، التوفير، والرسائل) تحت رقابة وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال. (بربار و مشري، ديسمبر 2016، الصفحات 64-65)

**2.2.2. الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر**

تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات يمكن تصنيفها على النحو التالي: (مقدم، 2025، صفحة 1210)

أ. **الخدمات المالية:** تعد هذه الخدمات من أهم مصادر الدخل لشركة بريد الجزائر وذلك بسبب المنافسة الكبيرة التي يتعرض لها من طرف البنوك، حيث تطورت الخدمات المالية بشكل كبير جدا من جوانب متعددة: تنظيمية وابتكاريه ومن حيث سهولة الحصول عليها، وتتمثل هذه الخدمات فيما يلي: الصكوك البريدية ، الخدمات المرتبطة بصندوق التوفير والاحتياط ، التعامل بالحوالات، خدمات مالية متعددة لفائدة الخزينة.

ب. **الخدمات البريدية:** وتتضمن نوعان هما: الخدمات الأساسية والاضافية، ويقصد بالخدمات الأساسية مايسمى بريد الرسائل، وفيما يتعلق بالخدمات الاضافية فهي الخدمات التي يحتاج اليها المرسل مثلا: التسجيل، التأمين، الاعلام بالاستيلام، التوزيع السريع، التسليم من خلال الصناديق التجارية وغيرها من الخدمات الأخرى.

ت. **الخدمات التجارية الأخرى**: وتتضمن الطرود البريدية، خدمات البريد السريع، الموزع للأوراق النقدية، الاعلان البريدي.

**3.2.2.لخدمات المبتكرة لبريد الجزائر في ظل الاقتصاد الرقمي**

تشمل الخدمات المبتكرة لبريد الجزائر ما يلي: (عبيدي و عبد الله، يومي 14-15 ديسمبر 2021، الصفحات 08-11)

**أ. الخدمات المالية والدفع الإلكتروني :**

- **السحب بدون بطاقة :**السحب عبر الهاتف (بريدي موب) دون الحاجة للبطاقة الذهبية.
- **بريدي باي :(Baridi Pay)** الدفع عبر مسح رمز الاستجابة السريعة.(QR Code)
- **البطاقة الذهبية :(Premium)** إصدار وتوصيل البطاقة للمنزل في وقت قياسي (5 أيام.)
- **بريدي موب، بريدي نت، وبريدي ويب :**تطبيقات ومنصات لإدارة الحسابات، التحويلات، ودفع الفواتير إلكترونياً.
- **الخدمات المالية عبر البطاقة :**السحب، التحويل، والشراء عبر الإنترنت.

**ب. التحول الرقمي والأمان :**

- **التصديق والتوقيع الإلكتروني :** تأمين المعاملات الرقمية بالتشفير والختم الزمني.
- **تطبيق برقيتك :** رقمنة إرسال وتتبع البرقيات عبر الويب.
- **نظام إدارة الطوابير :** رقمنة انتظار الزبائن في المكاتب لتحسين جودة الاستقبال.
- **دعم المؤسسات الناشئة :** إشراكها في تسويق وصيانة وسائل الدفع الإلكتروني.

**ت. الخدمات اللوجستية والتنظيمية:**

- **البريد السريع :(EMS)** خدمة شحن دولية ومحلية متطورة (المرتبة الأولى عربياً وإفريقيا سنة 2020
- **رزنامة صب المعاشات :** تنظيم مواعيد سحب الأموال للمتقاعدين لتفادي الاكتظاظ.
- **الخدمة الممتازة :** تخصيص تجربة الزبون وضمان سرعة وأمان التسليم.

**3. دراسة تحليلية لتطور الخدمات البريدية والمالية بمؤسسة بريد الجزائر في عصر الاقتصاد الرقمي**

تتناول هذه الدراسة تحليل واقع مؤسسة بريد الجزائر في ظل الاقتصاد الرقمي (من سنة 2018 الى غاية السداسي الأول من سنة 2023)، من خلال تقييم تطور خدماتها المبتكرة وبنيتها التحتية، ورصد أدائها المالي والتنافسي.

**1.3.تطور الشبكة البريدية والمنشآتية وحركية الحسابات الجارية**

تعد عصرنة الشبكة البريدية وحركية الحسابات الجارية الركيزة الأساسية لتعزيز الشمول المالي وتسريع التحول الرقمي

**1.1.3. تطور الشبكة البريدية و المنشآتية**

سيتم تشخيص واقع الهياكل المادية لبريد الجزائر، ورصد انعكاسات توسع الشبكة على نشاط وحركية الحسابات الجارية.

**أ. تطور عدد مكاتب البريد**

يبرز هذا العنصر توسع الشبكة البريدية لتقييم مدى كفاءة التغطية الجغرافية.

**الجدول رقم 01: تطور عدد مكاتب البريد فترة (2018- 2024)**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد مكاتب البريد الموجودة | 3907 | 4000 | 4057 | 4106 | 4189 | 4257 | 4324 |
| عدد مكاتب البريد في الخدمة | 3811 | 3862 | 3984 | 4055 | 4143 | 4170 | |
| عدد مكاتب البريد التي أعيد تأهيلها | 545 | 279 | 143 | 149 | 137 | 88 | - |
| الكثافة البريدية (سكان/ مكاتب بريد)* | 11005 | 10975 | 11004 | 10965 | 10933 | 10936 | 10942 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على: (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، )، ص:05.

- أرقام ومؤشرات –وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع **https://www.mpt.gov.dz**

تظهر بيانات الجدول رقم (01) توسعا مستمرا في الهياكل المادية لبريد الجزائر ما بين 2018 و سنة 2024، حيث ارتفع عدد مكاتب البريد من **3907** إلى **4324** مكتبا، مما يعكس إستراتيجية المؤسسة في تعزيز التغطية الجغرافية وتقريب الخدمات من المواطن. ويشير انخفاض عدد المكاتب المُعاد تأهيلها مقابل زيادة المكاتب الجديدة إلى تحول التركيز من الترميم إلى التوسع الإنشائي الفعلي. كما حافظت الكثافة البريدية على استقرارها بمعدل **11ألف ساكن لكل مكتب**، وهو ما يثبت نجاح المؤسسة في موازنة نمو شبكتها مع النمو السكاني لضمان استمرارية كفاءة التغطية الوطنية وتقليل الضغط على المرافق البريدية.

**ب. تطور عدد الشبابيك على مستوى المكاتب البريدية**

يوضح هذا العنصر تطور عدد الشبابيك لتقييم قدرة استيعاب الزبائن وتحسين سرعة الخدمة.

**الجدول رقم 02: تطور عدد الشبابيك على مستوى المكاتب البريدية فترة (2018- 2024)**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد الشبابيك. مكاتب البريد الموجودة | 12132 | 12273 | 12511 | 12616 | 12813 | 13011 | 13232 |
| الكثافة ( سكان/ شباك )* | 3544 | 3576 | 3589 | 3569 | 3574 | 3603 | - |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على: (**تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023**، ) ص: **07**.

- أرقام ومؤشرات –وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع **https://www.mpt.gov.dz**

شهد عدد الشبابيك البريدية زيادة تدريجية من 12,132 شباكا سنة 2018 إلى 13232 شباكا ف من سنة 2024، بينما بقيت الكثافة البريدية لكل شباك مستقرة عند نحو 3,600ساكن/شباك،

يعكس هذا التطور تحسن قدرة المكاتب على استيعاب المعاملات المالية المتزايدة دون زيادة الضغط على الموظفين أو الوقت المستغرق في الانتظار.

**ت. تطور عدد أجهزة الصراف الآلي وأجهزة قراءة بطاقات CIB/TPE**

يرصد توسع الحظيرة التقنية لتعزيز قنوات الدفع الإلكتروني وتقليل الضغط على المكاتب التقليدية.

**الجدول رقم 03: تطور عدد أجهزة الصراف الآلي وأجهزة قراءة بطاقات CIB/TPE فترة (2018- 2024)**

| المؤشرات | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد أجهزة الصراف الآلي الشبابيك الآلية للنقود في الخدمة GAB | 1378 | 1403 | 1407 | 1920 | 1993 | 1996 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، ) ، **ص:08**.

- أرقام ومؤشرات –وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع **https://www.mpt.gov.dz**

شهد عدد أجهزة الصراف الآلي زيادة من 1378جهازا إلى 1996 جهازا سنة 2024. هذا يشير إلى توجه البريد نحو القنوات الرقمية لتسهيل المعاملات اليومية وتقليل الاعتماد على الشبابيك التقليدية، بما يعكس تفاعل البريد مع التحول الرقمي وزيادة الطلب على الخدمات الآلية.

### 2.1.3 . حركية الحسابات البريدية (CCP/CNEP) ومؤشرات التحول من الوسائط التقليدية إلى القنوات الرقمية.

يعكس تطور حسابات (CCP/CNEP) قدرة المؤسسة على توجيه قاعدتها البشرية نحو القنوات الرقمية.

**أ. الحسابات البريدية الجارية CCP**

تمثل الحسابات الجارية المحرك المالي للمؤسسة ومؤشراً لنمو قاعدتها النقدية وثقة المشتركين.

**الجدول رقم 04: تطور الحسابات البريدية الجارية CCP فترة (2018- 2024)**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد الحسابات البريدية الجارية CCP | 21374419 | 22629707 | 23613552 | 24714867 | 27039740 | 28337530 | 29694650 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على (**تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023**، ) ص:**05**

- أرقام ومؤشرات –وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع **https://www.mpt.gov.dz**

شهدت الحسابات البريدية تطورا ملحوظا خلال الفترة من 2018 إلى سنة 2024. ففيما يخص الحسابات الجارية (CCP)، ارتفع عددها من حوالي 21.3 مليون إلى 29.69 مليون حساب، وهو ما يعكس زيادة الطلب على الخدمات المالية البريدية مع توسع استخدام القنوات الرقمية لتسهيل العمليات اليومية.

**ب. حسابات ومعاملات (CNEP) ببريد الجزائر**

يعمل بريد الجزائر كوسيط مالي لجمع المدخرات الوطنية وتسهيل عمليات صندوق التوفير والاحتياط عبر شبكته.

**الجدول رقم 05 : تطور نشاط حسابات ومعاملات (CNEP) ببريد الجزائر فترة (2018 – 2023) .**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد حسابات CNEP | 4304569 | 4335743 | 4355991 | 4377213 | 4400231 | 4413196 |
| عدد معاملات – CNEP دفع/ سحب - | 2097139 | 6569 197 | 1322056 | 1503439 | 1606291 | 812323 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، )ص: 05

سجلت حسابات CNEP زيادة طفيفة من حوالي 4.3 مليون إلى 4.41 مليون حساب خلال نفس الفترة، مما يشير إلى استقرار قاعدة العملاء التقليدية .بلغ عدد المعاملات 812 ألف عملية سنة 2023، بعد أن كانت 1.6 مليون في سنة 2022، وهو ما يعكس الاستخدام المحدود نسبيًا لهذه الحسابات مقارنة بالحسابات الجارية CCP واستمرار دورها التقليدي.

**ت. مؤشرات استخدام القنوات البريدية التقليدية مقابل الوسائط الآلية والرقمية"**

لإبراز مدى نجاح إستراتيجية الرقمنة في تحويل تدفقات الزبائن من المكاتب الفيزيائية إلى القنوات العصرية، يوضح الجدول الموالي هيكل توزيع المعاملات المالية حسب وسيلة التنفيذ خلال سنة 2023:

**الجدول رقم 06: توزيع المعاملات المالية حسب قناة الدفع (2023)**

| المؤشرات | 2023 | % |
|---|---|---|
| عدد معاملات عمليات شبابيك مكاتب البريد دفع/ سحب | 88955464 | |
| عدد معاملات الصراف الآلي عمليات الشبابيك الآلية للنقود GAB | 77801725 | %44.88 |
| عدد معاملات عمليات نهائيات الدفع TPE | 3393036 | %39.26 |
| عدد معاملات عمليات الدفع عبر شبكة الانترنت | 4376421 | %1.71 |
| عدد معاملات عمليات بريدي موب BARIDI MOB/ WEB | 23667278 | %2.21 |
| العدد الإجمالي لمعاملات CCP لعمليات الحسابات البريدية الجارية –دفع سحب- | 198193924 | %11.94 |
| عدد معاملات عمليات شبابيك مكاتب البريد دفع/ سحب | 88955464 | %100 |

**المصدر**: (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، )، ص: 05.

يتضح من الجدول أعلاه أن إجمالي المعاملات على هذه الحسابات بلغ نحو 198 مليون عملية في السداسي الأول من 2023، توزعت على الشبابيك التقليدية بنسبة 45٪، الصرافات الآلية 39٪، والخدمات الرقمية (بريدي موب، الإنترنت، TPEحوالي 14٪، مما يعكس توازنًا بين القنوات التقليدية والرقمية، ويُظهر التحول التدريجي نحو المعاملات الإلكترونية لتعزيز الكفاءة وتقليل الضغط على المكاتب.

**2.3. عصرنة الخدمات والتوجه نحو الدفع الإلكتروني**

تجسد إستراتيجية بريد الجزائر التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي وتيسير معاملات المواطنين.

**1.2.3. تطوير منظومة البطاقة النقدية "الذهبية"**

يوضح الجدول الموالي طفرة عدد المنخرطين في البطاقة الذهبية، باعتبارها حجر الزاوية للتحول الرقمي ببريد الجزائر.

**الجدول رقم 07: تطور عدد حاملي البطاقة النقدية "الذهبية" فترة (2018 - 2024)**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد حاملي البطاقات النقدية الالكترونية البطاقة الذهبية | 5781104 | 5602684 | 6766383 | 8841339 | 10124456 | 12504226 | 14307568 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، ) ، ص:05

- أرقام ومؤشرات –وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع **https://www.mpt.gov.dz**

يشير الجدول رقم (07) إلى طفرة نوعية في عدد حاملي البطاقة الذهبية، حيث تضاعفت قاعدة الزبائن الرقميين بنسبة تقارب **97%**، لينتقل العدد من 5.78مليون بطاقة سنة 2018 إلى أزيد من 14.30مليون بطاقة بحلول عام 2024.

ويعكس هذا النمو المطرد تحول سلوك الزبون الجزائري نحو الاعتماد على البطاقة كأداة محورية في معاملاته عبر القنوات الآلية (GAB) والرقمية(**BaridiMob**) ، مما ساهم في تعزيز الشمول المالي وتخفيف الضغط الهيكلي على الشبابيك التقليدية وتقليص التداول النقدي الورقي.

**2.2.3. مؤشرات أداء الخدمات والعمليات البريدية والمالية عبر الإنترنت**

لإبراز مدى استغلال الزبائن للوسائط الرقمية المتاحة، يوضح الجدول الموالي تطور حجم المعاملات والخدمات المنجزة إلكترونيا.

**الجدول رقم 08: تطور حجم المعاملات والخدمات البريدية والمالية عبر الإنترنت فترة (2018 - 2023)**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد طلبات بطاقة edhahabia الذهبية عبر الانترنت | 892 | 677764 | 1368182 | 1368620 | 1775336 | 1494942 |
| عدد التحويلات من حساب الى حساب | 22778 | 67661 | 1171965 | 3601083 | 7784090 | 6708071 |
| عدد عمليات الاطلاع على الحساب البريدي الجاري CCP عبر الانترنت | 23945301 | 28907165 | 34395769 | 36842045 | 37885627 | 18462590 |
| عدد طلبات كشف الحساب البريدي الجاري ccp عبر الانترنت | 5756729 | 5540498 | 7155191 | 7542109 | 9590144 | 4799152 |
| عدد أعضاء خدمة التنبيه الاشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة | 684122 | 733241 | 973808 | 1060622 | 1127086 | 1132685 |
| عدد إشعارات الرسائل النصية القصيرة المعاملات المالية | 48381602 | 67787580 | 86999626 | 127293933 | 172141085 | 117426627 |
| عدد طلبات فتح حساب بريدي جاري ccp عبر الانترنت | 25476 | 35784 | 47329 | 67758 | 184432 | 42351 |
| عدد عمليات الاطلاع على CNEP عبر الانترنت | 1500 | 1052 | 2125 | 5353 | 7217 | 3883 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، )ص:05

يظهر الجدول رقم (08) تحولا جذريا في سلوك زبائن بريد الجزائر نحو "الخدمة الذاتية" بين عامي 2018 والسداسي الأول لـ 2023؛ حيث سجلت طلبات **البطاقة الذهبية** قفزة نوعية من 892 طلباً إلى قرابة **1.5مليون** طلب (2023)، مما يعكس تفضيل القنوات الرقمية في استصدار الوسائط النقدية. كما شهدت **التحويلات المالية** نموا قياسيا بتجاوزها **6.7مليون** عملية في نصف سنة فقط مقابل 22,778 عملية في 2018، وهو مؤشر قوي على تنامي الثقة في تطبيق "بريدي موب."
وفي سياق متصل، استمرت خدمات **المتابعة اللحظية للحسابات (CCP)** في تسجيل معدلات استخدام مرتفعة بلغت **18.4 مليون** عملية اطلاع و **4.8مليون** طلب كشف حساب (س1 2023)، مما يؤكد استبدال المراجعة الفعلية للمكاتب بالحلول الرقمية. وقد تعزز هذا المسار بتطور **خدمة التنبيه (SMS)** التي بلغت **1.13مليون** مشترك مع إصدار أزيد من **117مليون** إشعار مالي؛ وهي مؤشرات تؤكد في مجملها نجاح المؤسسة في رقمنة الوثائق المالية وتقليل الضغط التشغيلي على الشبابيك التقليدية لصالح كفاءة وسرعة المعاملات عن بعد.

**3.2.3 مؤشرات تطور عمليات الدفع الإلكتروني (الجواري وعن بعد)**

تعكس مؤشرات الجدول الموالي تطور عمليات الدفع الإلكتروني (الجواري وعن بعد) ومسار التحول الرقمي في بريد الجزائر.

**الجدول رقم09: تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني الجواري وعن بعد للفترة (2020 - 2024)**

| السنوات | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|
| الدفع الجواري | 367.213 | 1.318.587 | 1.625.316 | 2378073 | 3571066 |
| الدفع عن بعد | 4.333443 | 13.316.824 | 27.918.755 | 63627303 | 78531151 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على: **(https://www.poste.dz/customer/cor-ems)**

تُظهر مؤشرات الدفع الإلكتروني الحصيلة الفعلية لمسار الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر، حيث يوضح الجدول رقم (09) تحولا جذريا نحو الوسائط الرقمية؛ فقد سجل **الدفع عن بعد (** BaridiMob)، منصة الويب، (GABطفرة نوعية بارتفاع العمليات من **4.3 مليون** سنة 2020 إلى **78.53 مليون** عملية في سنة 2024، مما يعكس انتقال العملاء الواسع نحو القنوات الرقمية بعيداً عن المكاتب التقليدية.

بالتوازي مع ذلك، تطور **الدفع الجواري(** TPE)، رمز (QR) من **367 ألف** عملية سنة 2020 إلى قرابة **35.71** مليون عملية في سنة 2024. ويؤكد هذا المسار التصاعدي نجاح المؤسسة في تقليل الضغط الهيكلي على المكاتب البريدية ورفع كفاءة المعاملات، من خلال موازنة دقيقة بين التوسع في الحلول الرقمية "عن بعد" وتحديث آليات الدفع المباشر "الجواري"

**3.3.واقع نشاط البريد السريع وهيكل السوق البريدية في الجزائر**

يحلل هذا القسم المؤشرات العملياتية للبريد السريع وتطور الحصص السوقية للمتعاملين الخواص في السوق الوطنية.

**1.3.3.خدمة البريد السريع وهيكل نشاط المتعاملين (المحلي والدولي)**

**أ. خدمة البريد السريع (EMS)**

تعد خدمة البريد السريع خدمة بريدية متميزة تضمن المعالجة والتوزيع المستعجل للوثائق والبضائع عبر كافة ولايات الوطن، وتنفرد مؤسسة بريد الجزائر بكونها المتعامل الوحيد الذي يجمع بين التغطية الشاملة والسرعة والأمان. وتتحدد خصائص ومزايا الخدمة التنافسية في الثقة، التتبع الإلكتروني للإرساليات، الامتداد الدولي، وتقديم تسهيلات مالية كالتسديد المؤجل والجمع المجاني من مقر الزبون بأسعار تفضيلية . (https://www.poste.dz/customer/cor-ems)

وينقسم نطاق الخدمة وهيكل نشاطها إلى نوعين:

- ✓ **بريد سريع دولي** (يخضع لنظام الترخيص الرسمي)
- ✓ **وبريد سريع محلي** (يخضع لنظام التصريح البسيط)

كما تشمل الإرساليات صنفين رئيسيين هما : (https://www.poste.dz/customer/cor-ems)

- ✓ **الوثائق :** وتتنوع بين الرسائل، البطاقات، المطبوعات، والجرائد (بأوزان تتراوح بين 20 غ و3 كغ.)
- ✓ **البضائع :** وتشمل الرزم والطرود البريدية التي يصل وزنها إلى 20 كغ.

**ب. نشاط متعاملي البريد السريع المحلي وحصصهم السوقية:**

يظهر الجدول الموالي لنظام التصريح البسيط للبريد السريع (2024) هيمنة واضحة للمؤسسات الكبرى على حصة السوق.

**الجدول رقم 10: متعاملي البريد السريع المحلي وحجم الارساليات وحصصهم السوقية (2024)**

| | البريد السريع المحلي | |
|---|---|---|
| **المتعامل** | **حجم الارساليات** | **حصص السوق** |
| **YALIDINE EL DJAZAIR SERVICE** | 7023154 | %53.63 |
| **GUEPex sarl** | 1523605 | 11.63% |
| **ZR EXPRESS LOGISTIQUE SARL** | 1148484 | 8.77 % |
| **EASY AND SPEED EURL** | 1022108 | 7.81% |
| **NORD ETOUEST EXPRESS SARL** | 483792 | 3.69 % |

**المصدر:** من إعداد الباحثة اعتمادا على: – (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، ) ص:19.

- سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، التقرير السنوي **2024**، ص:18.، www.arpce.dz

يشير تحليل نظام التصريح البسيط للبريد السريع المحلي في 2024 إلى **هيمنة واضحة للشركات الكبرى مع تفاوت كبير في القدرة التنافسية** .فقد استحوذت **YALIDINE EL DJAZAIR SERVICE على 53.63٪** من السوق، تلتها **GUEP بحصة 11.63٪**، بينما تتوزع الحصص المتبقية على شركات أصغر مثل **ZR EXPRESS LOGISTIQUE SARL 8.77%** و **EASY AND SPEED EURL 7.81%**و **NORD ETOUEST EXPRESS SARL 3.69%** ، يعكس هذا التوزيع قدرة الشركات الكبرى على الاستفادة من حجم النشاط والخبرة التشغيلية لتحقيق **الكفاءة والسرعة في تقديم الخدمات**، بينما تواجه الشركات الأصغر صعوبات في المنافسة على نفس المستوى. ويشير التفاوت الواضح إلى أن الهيمنة السوقية تعتمد بشكل كبير على الخبرة التشغيلية وحجم العمليات.

وشهدت ارسالات البريد السريع المحلي ارتفاعا قويا بلغ % 76.93 مع 13095513 مادة مسلمة في سنة 2024، مقابل 7424042 مادة في سنة 2023. ويمثل أكبر 5 متعاملين من بين 71 متعامل يعملون بموجب نظام التصريح البسيط 85.53 % من حصص السوق.

**ث. تحليل حجم حركة البريد السريع الدولي وتوزيعها حسب المتعاملين:**

سجل سوق **البريد الدولي السريع** انخفاضا محسوسا إلى غاية سنة 2024 مقارنة بسنة 2021 التي عرفت ذروة استثنائية قدرت ب 1911192 إرسال، وهو ما يوضحه الجدول التالي الذي يبرز تراجع الحجم الإجمالي للنشاط.

**الجدول رقم 11: حجم الحركة الإجمالية على المستوى الدولي 2018- 2024**

| السنوات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الحركة الإجمالية الدولية | 722301 | 694362 | 924855 | 1911192 | 1000457 | 698726 | 842002 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على: (مرصد سوق البريد، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية،، سنة 2024) ص:04

سجل سوق البريد الدولي السريع 842002 إرسال في سنة 2024 مقارنة ب 722301 إرسال سنة 2018، مع ذروة استثنائية سنة 2021 قدرت ب 1911192 إرسال هذا التزيد مرده بالأساس إلى الآثار المرتبطة بالأزمة الصحية العالمية كوفيد 2019 حيث لاتزال وتظل شركة المتعامل DHL الرائد في السوق من حيث الحركة الدولية يليه المتعامل EMS البريد السريع. وهو ما يوضحه الجدول الموالي:

**الجدول رقم 12: حجم الحركة الإجمالية حسب المتعاملين للفترة 2018-2024**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| EMS CHAMPION POST | 40616 | 71353 | 133741 | 294800 | 165537 | 133706 | 253864 |
| DHL INTERNATIONAL ALGERIE .SARL | 639244 | 556539 | 738418 | 1546594 | 790035 | 519809 | 557429 |
| FALCON EXPRESS ALGERIE SPA | 16045 | 66470 | 29894 | 28380 | 3174 | 8576 | 254 |
| EURL CONEXIOG | 26396 | - | 20050 | 37846 | 41615 | 36635 | 30455 |
| ARAMEX ALGERIE –SAR | - | - | 2752 | 3572 | 96 | 0 | 0 |
| المجموع | 722301 | 694362 | 924855 | 1911192 | 1000457 | 698726 | 842002 |

**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على: – (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، ) ص:19.

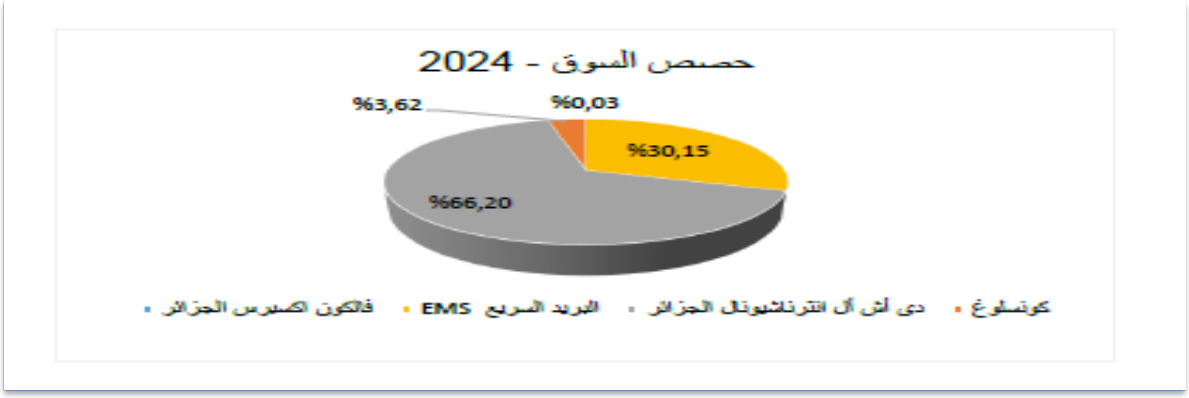
وعلى – (مرصد سوق البريد، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية،، سنة 2024)، ص:02.

على المستوى الدولي، يظهر الجدول تباينا واضحا في حجم النشاط بين الشركات البريدية. فقد سجلت **DHL INTERNATIONAL ALGERIE حوالي** 557429 **إرساليات** في 2024، بينما بلغ **نشاط EMS CHAMPION POST نحو** 253864 **إرساليات** في نفس السنة، فيما سجلت الشركات الأصغر مثل **FALCON EXPRESSوEURL CONEXIOG و ARAMEX** نشاطا محدودا جدا، يعكس هذا التباين أن **الحجم والخبرة التشغيلية للشركات الكبرى عوامل حاسمة لضمان سرعة الإنجاز وجودة الخدمة** في الإرساليات الدولية. كما يشير إلى أن الشركات الصغيرة تواجه قيودا واضحة في القدرة التنافسية، مما يبرز الحاجة إلى دعمها وتحسين بنيتها التحتية التشغيلية لتعزيز المنافسة وتحسين جودة الخدمات البريدية الدولية.

**د. هيمنة المتعاملين على سوق البريد السريع الدولي:**

تتركز حصص السوق الدولي بشكل كبير لدى فئة محددة من المتعاملين، وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

**الشكل رقم 01: نسب هيمنة المتعاملين على السوق الدولي (2024)**




**مصدر الشكل**: من إعداد الباحثة اعتمادا على (مرصد سوق البريد، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية،، سنة 2024)،**ص:04**

يوضح الشكل أعلاه هيمنة شركة DHL الجزائر على سوق البريد السريع الدولي في الجزائر سنة 2024 بحصة بلغت **66.20%**، تليها شركة EMS البريد السريع بنسبة **30.15** .**%** في المقابل، تسجل كل من كونيكسلوج وفاكون إكسبريس الجزائر ،وأرامكس الجزائر حصصًا ضعيفة جدًا لا تتجاوز مجتمعة **4%**، مما يعكس تركّز السوق وضعف حدة المنافسة بين المتعاملين.

**2.3.3. مؤشر الإرسالات البريدية والاتجاهات الجغرافية (النشاط العام)**

يتناول هذا العنصر تحليل التغيرات في حجم النشاط البريدي العام وتأثر الأغراض الموزعة بالتحول الرقمي، مع رصد الوجهات الجغرافية لحركة الإرساليات الدولية.

**أ. مؤشر الإرسالات البريدية (عدد الأغراض الموزعة):**

شهدت الإرساليات البريدية التقليدية تقلبات واضحة خلال الفترة من سنة 2018 إلى النصف الأول من سنة 2023، وهو ما يوضحه الجدول التالي:

**الجدول رقم 13: تطور عدد الأغراض الموزعة للفترة (2018 - 2023)**

| المؤشرات | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| عدد الأغراض الموزعة | 176963611 | 173107968 | 166758101 | 210178156 | 178773802 | 63918285 |

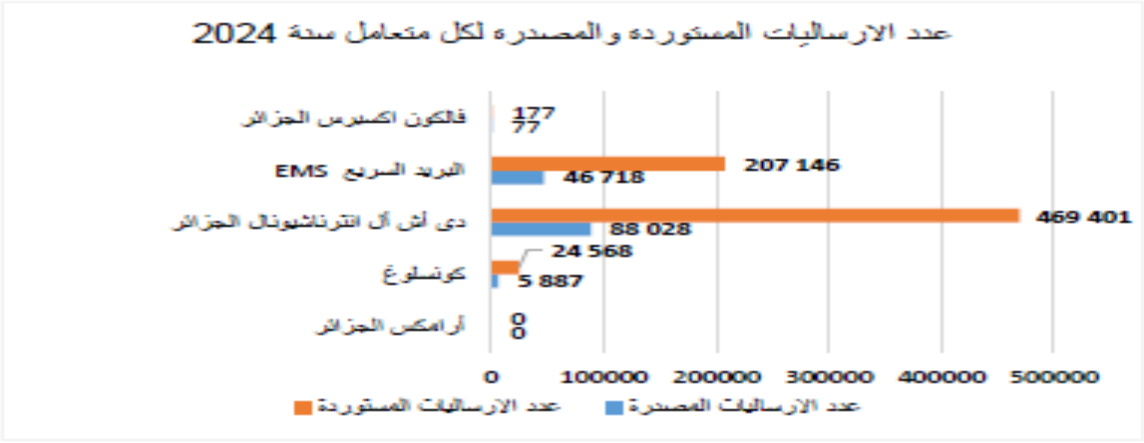
**المصدر**: من إعداد الباحثة اعتمادا على : (تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، )ص:17.

شهدت الارسالات البريدية التقليدية تقلبات خلال الفترة من سنة 2018 إلى النصف الأول من السداسي الأول 2023، إذ انخفض عدد الأغراض الموزعة من نحو 176 مليون إلى 64 مليون. ويعكس هذا الانخفاض ليس فقط تأثير جائحة كوفيد-19، بل تحولًا جوهريًا في سلوك المستخدمين نحو القنوات الرقمية والمالية. فالزيادة المستمرة في الحسابات الجارية البريدية CCPإلى 27.5 مليون، إلى جانب توسع المعاملات عبر الإنترنت وتطبيقات الهاتف وبطاقات الدفع الإلكترونية، توضح أن جزءًا كبيرًا من العمليات التقليدية أصبح يتم رقمنته. ومن ثم، يمكن فهم تراجع الارسالات الورقية ليس كمؤشر على ضعف الطلب على البريد، بل كتعبير عن **تحول اقتصادي وتقني في طبيعة الطلب**، حيث أصبح البريد الجزائري منصة متكاملة تجمع بين الخدمات التقليدية والرقمية، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويخفف الضغط على المكاتب، مع تحسين تجربة المستخدم.

**ب. توزيع الإرساليات المستوردة والمصدرة حسب المتعامل:**

تشير بيانات البريد الدولي السريع إلى هيمنة واضحة للشركات الكبرى، وهو ما يوضحه الشكل الموالي:

**الشكل رقم 02: توزيع الإرساليات المستوردة والمصدرة لكل متعامل لسنة 2024**



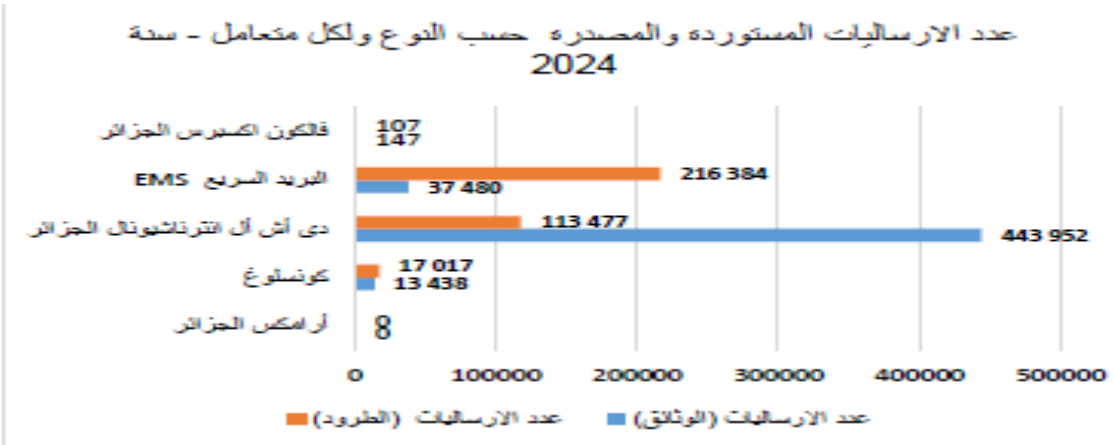

**مصدر الشكل**: (مرصد سوق البريد، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية،، سنة 2024)ص:02.

تشير بيانات البريد الدولي السريع إلى هيمنة واضحة للشركات الكبرى على الإرساليات المستوردة والمصدرة. تتصدر **DHL INTERNATIONAL ALGERIE** النشاط بفضل شبكتها اللوجستية الواسعة وخبرتها التشغيلية، تليها **EMS CHAMPION POST**، في المقابل، سجلت الشركات الأصغر مثل **FALCON EXPRESS**، **EURL CONEXIOG** و **ARAMEX** نشاطًا محدودًا في كل من المستورد والمصدّر، ما يعكس قيودًا في البنية التحتية والخبرة التشغيلية. ويعود تفوق الشركات الكبرى إلى استخدام تقنيات رقمية متقدمة تسمح **بتتبع الإرساليات بدقة، إدارة النقل والجمارك والمخازن بكفاءة، وتقديم خدمات سريعة وموثوقة** .كما أتاح توسع استخدام القنوات الرقمية للعملاء، مثل التجارة الإلكترونية والتطبيقات المالية، تقليل الاعتماد على العمليات التقليدية وتسريع إنجاز الإرساليات، مما عزز القدرة التنافسية للشركات الكبرى مقارنة بالأصغر.

**ج. عدد الإرساليات المستوردة والمصدرة حسب النوع والمتعامل**

يوضح الشكل الموالي بنية هذه الإرساليات من حيث طبيعتها (وثائق وطرود) لكل متعامل على حدة:

**الشكل رقم 03: عدد الإرساليات المستوردة والمصدرة لكل نوع ولكل متعامل (2024)**

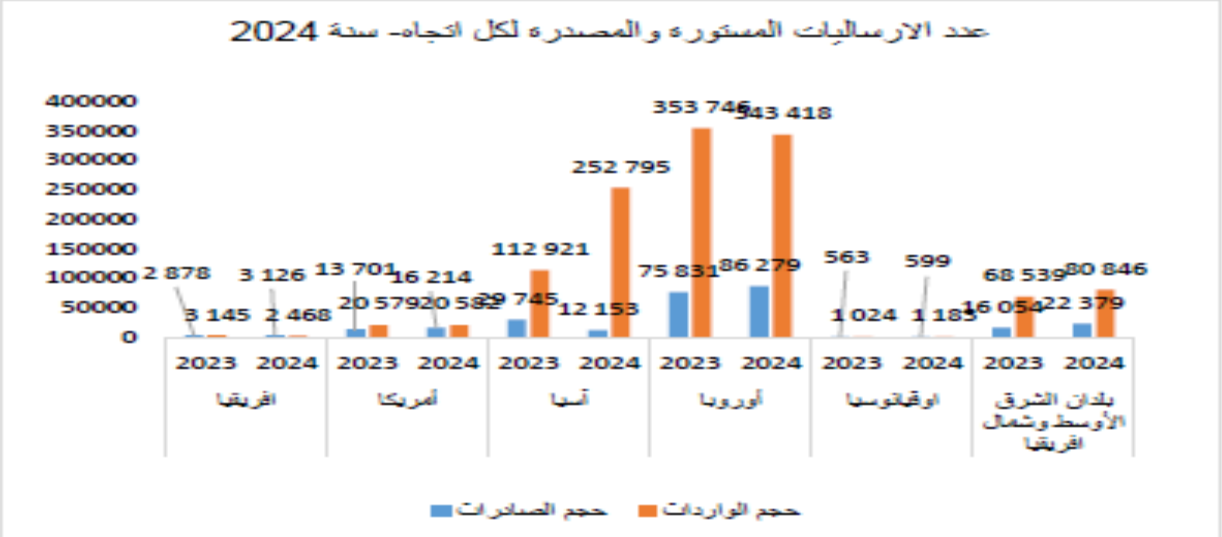



**مصدر الشكل**: (مرصد سوق البريد، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية،، سنة 2024)ص:03.

**د. حركة الإرساليات المستوردة والمصدرة حسب الاتجاه الجغرافي:**

تأثرت خارطة التوزيع الجغرافي للبريد الدولي بالتغيرات الاقتصادية العالمية، وهو ما يظهره توزيع التدفقات (واردات وصادرات) حسب المناطق الجغرافية في الشكل الموالي:

**الشكل رقم04: توزيع الإرساليات المستوردة والمصدرة لكل اتجاه جغرافي (2024)**




**مصدر الشكل**: (مرصد سوق البريد 2024، سلطة ضبط البريدوالاتصالات الالكترونية)، ص:02.

يوضح الشكل أعلاه. ارتفاع عدد الارساليات الموجهة إلى الخارج ب 1 938 وحدة في سنة **2024** ، بما في ذلك زيادة نسبتها 39,40 % نحو دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا و 18,34 % نحو أمريكا. ارتفعت التدفقات الواردة بمقدار 141 338 وحدة .وسجلت أكبر زيادة في التدفقات الواردة من آسيا، بزيادة قدرها 139 874 وحدة مقارنة بعام2023 .

**4.3. تقييم مؤشرات الأداء البريدي والتموقع الاقتصادي والدولي للمؤسسة**

في هذا الجزء سيتم التطرق لجودة الخدمة والأداء الاقتصادي والتشغيلي لبريد الجزائر ومكانتها دوليا، مع تحديد تحديات تحولها الرقمي.

**1.4.3.جودة الخدمة والأداء الاقتصادي لمؤسسة بريد الجزائر.**

توضح البيانات التالية الأداء التشغيلي المحقق وجودة الخدمة في ظل إستراتيجية الرقمنة المعتمدة.

أ. **جودة الخدمة بمؤسسة بريد الجزائر:**

تلتزم المؤسسة بمعايير (QoS) لضمان سرعة معالجة وتوزيع البريد وفق مؤشرات الأداء التشغيلي.

**الجدول رقم 14: مؤشرات جودة الخدمة ومعايير التوزيع ببريد الجزائر (2020 – 2024")**

| السنة | معيار جودة الخدمة ( الرسائل ذات الأولوية) % | هدف جودة الخدمة (الرسائل ذات الأولوية) % | المستوى السنوي للأداء الفعلي % | متوسط جمع البريد يوميا ( حضريا) | متوسط جمع البريد أسبوعيا ( ريفي) | متوسط التوزيع اليومي ( حضري) | متوسط التوزيع الأسبوعي (ريفي) |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **2020** | 1 | 75 | 75.3 | 1 | 3 | 1 | 3 |
| **2021** | 1 | 70 | N/A | 1 | 3 | 1 | 3 |
| **2022** | 3 | 95 | 72 | 1 | 3 | 1 | 6 |
| **2023** | 3 | 95 | 70.9 | 1 | 3 | 1 | 6 |
| **2024** | 3 | 95 | 64.3 | 1 | 3 | 1 | 3 |

Préparé par la chercheuse en se basant sur (statistique des services postaux 2024, postal statistics 2024 ,UNION POSTALE UNIVERSELL., 2024)

تشير بيانات الجدول رقم (13) المتعلق بجودة الخدمة للفترة (2020-2024)، نلاحظ أن المؤسسة حققت أداءا فعليا بنسبة **75.3%** في بداية الفترة، إلا أنها سجلت تراجعا ليصل إلى **64.3 %** في عام 2024، وهو ما يبتعد عن الهدف الطموح **(95%)** نتيجة ضغوط التحول الرقمي وإعادة تنظيم العمليات. ومن الجانب التشغيلي، تحافظ المؤسسة على انتظام عمليات الجمع والتوزيع بمعدل يومي في المناطق الحضرية ودوري في المناطق الريفية (بين 3 و6 مرات أسبوعياً)، وهو تنظيم يهدف أساسا إلى الموازنة بين جودة الخدمة والتكاليف التشغيلية، مع الرهان على الرقمنة لرفع الكفاءة وتعزيز الأداء في المراحل القادمة".

**ب. المؤشرات الاقتصادية:**

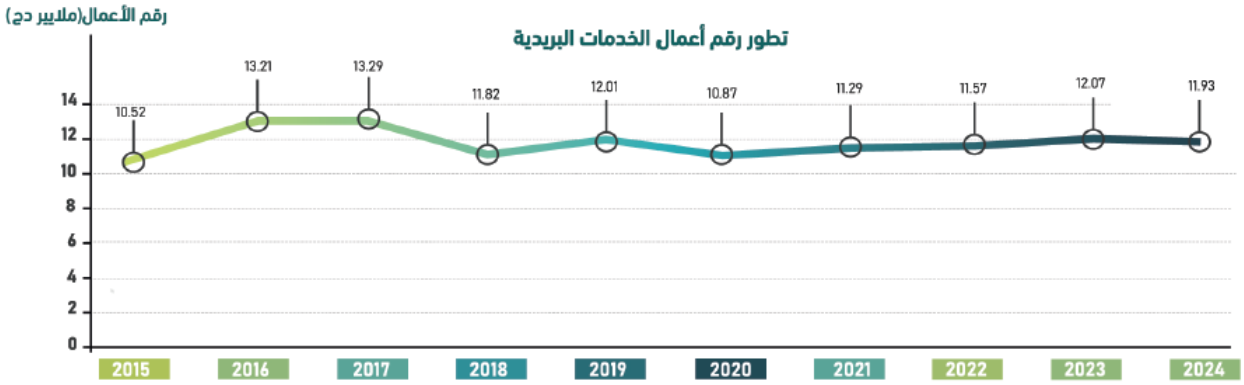
- **الاستثمارات**

بضخ 14.48 % مليار دج في قطاع البريد، ارتفعت استثمارات متعاملي البريد بعنوان السنة المالية 2024 ب 46.39 % مقارنة بسنة 2023، ويمثل مبلغ استثمارات المتعامل بريد الجزائر 89.92 % من المبلغ الاجمالي للاستثمارات المنجزة من طرف مجموع متعاملي البريد.

- **رقم الأعمال**

✓ **المتعامل بريد الجزائر**

**الشكل رقم 05: رقم أعمال الخدمات البريدية (فترة 2015- 2024)**




**المصدر**: (التقرير السنوي 2024، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية)، ص:19

يوضح الشكل أعلاه أن رقم الأعمال الإجمالي الناتج عن الخدمات البريدية لبريد الجزائر لسنة 2024، قد بلغ حوالي 11.93 %مليار دينار مقابل 12.07مليار دج في سنة 2023، ممثلا بذلك انخفاضا يعادل 1.16 %

✓ **متعاملو البريد السريع الدولي**

**الجدول رقم 15: رقم الأعمال لمتعاملو البريد السريع الدولي 2023-2024**

| التعيين | 2023 | 2024 | نسبة التطور |
|---|---|---|---|
| العائد الاجمالي مليار دج | 4.53 | 2.32 | -%48.74 |

**المصدر**: (التقرير السنوي 2024، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية)، ص:19

بلغ رقم الأعمال الذي حققه متعاملو البريد السريع الدولي في سنة 2024، حوالي 2.32 % مليار دج، مقابل مايقارب 4.53 مليار دج في سنة 2023، أي انخفاض قدره 48.74 % . ويعود الانخفاض إلى انخفاض رقم الأعمال للمتعامل البريدي DHL - 56 % مقارنة بعام 2023بسبب انخفاض كبير في الحمولة المرتبطة بالحجم 404 طنا تمت فوترتها في عام 2024.

✓ **متعاملو البريد السريع المحلي**

في سنة 2024 بلغ رقم الأعمال الذي حققه البريد السريع المحلي مايقارب 8.18 مليار دج مقابل حوالي 5.61 مليون دج في سنة2023 أي زيادة تبلغ 45.85 % ويفسر هذا التطور بالتهافت على خدمات التجارة الاكترونية.

- **مناصب العمل في قطاع البريد**

انتقل العدد الاجمالي للوظائف من 36526 وظيفة في سنة 2023 إلى 35757 وظيفة سنة 2024 أي انخفاض ب 769 وظيفة ممثلا بذلك 2.11 %

**2.4.3. تصنيف البريد السريع والمؤشر المتكامل للتنمية البريدية:**

**أ. تصنيف البريد السريع للاتحاد البريد ي العالمي Universal Postal Union Express Mail**

يعد البريد السريع مؤشرا حيويا لقياس جودة الخدمات اللوجستية القائمة على السرعة الفائقة في جمع، ترحيل، وتوزيع الطرود والوثائق الدولية. وفي هذا السياق، يعكس المنحنى التصاعدي لمؤسسة بريد الجزائر (EMS) طفرة نوعية على مستوى الاتحاد البريدي العالمي؛ حيث قفز ترتيبها من المركز 158 سنة 2016 إلى المرتبة 16 في النصف الأول من 2020، وصولا إلى المركز 14 عالميا سنة 2024 من بين 177 دولة عضو في تعاونية EMS ، مما جعلها تتربع في المرتبة الأولى على مستوى شمال إفريقيا والمغرب العربي. ويعزى هذا التميز المستمر إلى جودة الخدمة، سرعة الإنجاز، والاعتماد الكلي على التكنولوجيات الحديثة لتحسين تجربة المستخدمين محليا ودوليا.. (https://www.ems.dz)

**ب. المؤشر المتكامل للتنمية البريدية (IPD 2) :**

يقيس المؤشر المتكامل (2IPD) الأداء اللوجستي والتنموي للبريد (بوجحيش، 2022) وتوضح المؤشرات تدرج أداء بريد الجزائر؛ حيث صنف في **المستوى 2** خلال (2018-2019)، ثم قفز إلى **المستوى 3** خلال (2020-2021)، وواصل تقدمه في ظل نظام "مستويات الأداء" الجديد للاتحاد (UPU) ليبلغ **المستوى 5 (مستقر وموثوق** بحلول عام 2024.

**5.3. <u>التحديات الإستراتيجية لمسار التحول الرقمي</u>**

بالرغم من القفزة النوعية في المؤشرات الرقمية لبريد الجزائر، إلا أن هذا المسار يواجه جملة من التحديات الإستراتيجية التي تعيق بلوغ الكفاءة التشغيلية والاقتصادية المنشودة، وأبرزها:

أ. **فجوة الأداء النوعي :**على الرغم من التوسع الهيكلي لشبكة المكاتب **4220) مكتبا**، إلا أن جودة الخدمة الفعلية (QoS) تراجعت إلى **64.3%** بعيدا عن هدف 95%. يبرز هذا التناقض عجز العمليات اللوجستية التقليدية عن مواكبة سرعة التدفقات الرقمية.

ب. **مفارقة الاستثمار وعوائد رقم الأعمال :**تبرز الحاجة الملحة لعقلنة وتوجيه النفقات الاستثمارية (التي بلغت 89.92% من إجمالي استثمارات القطاع) بما يضمن معالجة الانخفاض المسجل في رقم أعمال بريد الجزائر بنسبة **1.16%**، ورقم أعمال البريد السريع الدولي بنسبة .**48.74%**.

ت. **تحدي الاستحواذ على الحصة السوقية:** على الرغم من احتلال المرتبة 14 عالميا لسنة 2024 في خدمة EMS إلا أن الحصة السوقية الدولية للمؤسسة لا تزال تواجه منافسة شرسة من المتعاملين الأجانب المهيمنين على السوق اللوجستية، مما يتطلب استراتيجيات تسويقية هجومية لاستقطاب حجم أكبر من الطرود

ث. **تحدي ترسيخ ثقافة الدفع غير النقدي:** على الرغم من توفير 14.30مليون بطاقة ذهبية بحلول سنة 2024، لا يزال ضغط السحب النقدي قائماً. يمثل هذا التحدي "قصوراً في التحول السلوكي"، مما يستوجب تعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني الجواري TPE) و (QR Codeلتقليل الاكتظاظ وتحقيق الشمول المالي.

**4. نتائج اختبار الفرضيات**

بناءا على البيانات الميدانية والمؤشرات الرقمية والتشغيلية التي تمت معالجتها في البحث، نخلص في هذا الجزء إلى اختبار مدى صحة الفرضيات المسطرة في بداية الدراسة، وتحديد مستوى تحققها في واقع مؤسسة بريد الجزائر كما يلي.

- **الفرضية 1: صحيحة** أظهرت الحلول الرقمية للمؤسسة (البطاقة الذهبية، بريدي موب، وبريدي باي) فعالية كبيرة في توسيع قاعدة العملاء وزيادة معدلات الدفع عن بعد والتحويلات المالية، بالرغم من استمرار ثقافة الاعتماد على النقد لدى بعض الزبائن.
- **الفرضية 2: صحيحة جزئيا** تدعم الاستثمارات البريدية المنجزة بنية تقديم الخدمات، ومع ذلك بلغ مؤشر جودة الخدمة الميدانية الفعلي **64.3%** مقابل الهدف 95% عام 2024، مما يشير إلى فجوة نسبية في الأداء التشغيلي الميداني.
- **الفرضية 3 : EMS صحيحة** تحسنت القدرات اللوجستية لخدمة EMS محليا ودوليا، حيث توجت بتبوء الجزائر **المرتبة 14 عالميا** لعام 2024، ووصول المنظومة الشاملة إلى المستوى التنموي **05** في مؤشر 2IPD في ظل استمرار جهود رفع الحصة السوقية التنافسية.

**5. خاتمة**

تخلص الدراسة إلى أن بريد الجزائر قد تجاوز بنجاح مرحلة التأسيس الرقمي، وهو الآن أمام حتمية الانتقال من النمو الكمي (المتمثل في تعميم البطاقات النقدية وضخ الاستثمارات الهيكلية) إلى التجويد النوعي (المتمثل في سرعة الوصول، وتوسيع رقم الأعمال، ورفع كفاءة الموارد البشرية)؛ وذلك لضمان مكانته كعمود فقري للاقتصاد الرقمي في الجزائر في ظل تصنيفه المتقدم عالميا بموجب مؤشرات الاتحاد البريدي العالمي.(UPU)

**وبناءًا على التحليل الميداني ومجريات هذه الدراسة، تم التوصل إلى النتائج التالية:**

- أسفر الاستثمار المكثف في البنية التحتية البريدية عن توسع مطرد في قاعدة تداول البطاقات النقدية الإلكترونية.
- واجه الأداء الفعلي لجودة الخدمات اللوجستية الميدانية تراجعا نسبيا جراء ضغوط تكييف العمليات مع متطلبات التحول الرقمي.
- حقق رقم أعمال البريد السريع المحلي نموا إيجابيا مدفوعا بالانتعاش الهيكلي لمعاملات التجارة الإلكترونية.
- شهدت مؤشرات عوائد البريد الدولي والمحلي انكماشا إثر انخفاض حجم الحمولة المفوترة للمتعاملين في السوق.
- أحرز التموقع الدولي لمؤسسة بريد الجزائر مراتب متقدمة ومستويات كفاءة مستقرة وضعت المنظومة البريدية في صدارة المؤشرات العالمية.
- سجل الحجم الإجمالي للوظائف في القطاع انخفاضا عداديا يعكس أثر الرقمنة وإعادة هيكلة الموارد البشرية.

**6. التوصيات**

بناءا على التحديات المرصودة، يمكن رصد جملة من التوصيات لتعزيز أداء بريد الجزائر:

- ضرورة العمل على رفع مؤشر جودة الخدمة الفعلي للوصول إلى الأهداف المسطرة، عبر تعميم الأنظمة المؤتمتة في مراكز الفرز وتطوير المنظومة التشغيلية لمواكبة التدفقات الرقمية.
- توجيه الاستثمارات نحو تطوير خدمات رقمية جديدة ومتنوعة لزيادة مداخيل المؤسسة، وتخصيص جزء منها لتحديث الأجهزة البريدية وتأمين الأنظمة الرقمية.
- إرساء شراكات إستراتيجية مع منصات التجارة الإلكترونية وتطوير الآليات التشغيلية لخدمة البريد السريع (EMS) لتقديم عروض تنافسية تعزز الحصة السوقية للمؤسسة أمام المتعاملين الخواص والأجانب.
- تحفيز الزبائن والتجار على تبني حلول "الدفع الإلكتروني" بدلاً من "السحب النقدي" التقليدي، عبر تقديم تسهيلات تفضيلية وتخفيض رسوم المعاملات عبر نهائيات (TPE) وتقنيات رمز الاستجابة السريع .Code QR
- مواصلة الاستثمار في توسيع شبكة الموزعات الآلية (GAB) ومراقبتها باستمرار، لتقليل الأعطال والانقطاعات في أوقات الذروة وضمان تقديم الخدمة للزبائن دون توقف.

**7. قائمة المراجع**


1. حفصة ديب. (2025). واقع الاقتصاد الرقمي في الجزائر. مجلة اضافات اقتصادية ، المجلد 09 (العدد 01).
2. خالدية بوجحيش. (2022). وضع الجزائر من المؤشرات الدولية لقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية،. مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة ، المجلد 05 (العدد 03).
3. شهرزاد عبيدي، و سليمة عبد الله. (يومي 14-15 ديسمبر 2021). واقع وآفاق الخدمات المالية البريدية الرقمية المبتكرة بمؤسسة بريد الجزائر في ظل جائحة كورونا. الملتقى الوطني الأول حول: الخدمات المالية الرقمية والابتكار ودورها في تحقيق الشمول المالي.
4. نور الدين بربار، و مريم مشري. (ديسمبر 2016). مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية- دراسة حالة بريدالجزائر. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات ، المجلد 01 (العدد 01).
5. وهيبة مقدم. (2025). سياسات شركة بريد الجزائر في رقمنة خدماتها. مجلة دفاتر اقتصادية ، المجلد 16 (العدد 01.
6. مرصد سوق البريد، سنة 2022، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.
7. مرصد سوق البريد، سنة 2024، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية
8. (التقريرالسنوي 2024، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية،)
9. تقرير المؤشرات الدولية المتعلقة بقطاع البريد والمواصلات السلكية والاسلكية ، 2022، مديرية الاحصاء الدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية والاسلكية.
10. تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر السداسي الأول 2023، مديرية الإحصاء والدراسات والاستشراف، وزارة البريد والمواصلات السلكية والاسلكية.
11. أرقام ومؤشرات –وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على الموقع https://www.mpt.gov.dz

*12.statistique des services postaux 2024, postal statistics 2024 ,UNION POSTALE UNIVERSELL.* on https://www.upu.int/fr/publications/statistics/statistique-des-services-postaux-2024.

13.*https://www.poste.dz/customer/cor-ems*. (s.d.).

14.https://www.ems.dz