

سياسات شركة بريد الجزائر في رقمنة خدماتها

The Policies of (Algeria Post) in digitizing its services

مقدم وهيبة

wahiba.mokadem@univ-mosta.dz، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم (الجزائر)

تاريخ النشر: 2025/05/25

تاريخ القبول: 2025/05/14

تاريخ الاستلام: 2025/03/07

ملخص:

أدى ظهور جائحة كوفيد في السنوات السابقة إلى تعطيل العديد من القطاعات الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر، فكان البديل الذي يجب اللجوء إليه لتقليص الخسائر هو الإسراع في رقمنة كل القطاعات. من بين هذه القطاعات التي شملتها الرقمنة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، حيث عرف تغييرات كبيرة في الفترة الأخيرة، وحظيت مؤسسة بريد الجزائر بحظ وافر من الإجراءات التي تعتمد على رقمنة خدماتها بشكل واضح.

يهدف هذا البحث إلى التعرف على أهم الإجراءات والسياسات التي قامت بها مؤسسة بريد الجزائر من أجل رقمنة خدماتها، وجاءت نتيجة الدراسة لتعكس فعالية هذه الإجراءات وأهميتها.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، مؤسسة بريد الجزائر، الدفع الإلكتروني

تصنيف H0,G18 JEL

Abstract:

The emergence of the Covid pandemic has disrupted many economic and social sectors in Algeria, so the alternative that must be resorted to reduce losses is to accelerate the digitalization of all sectors.

Among these sectors covered by digitization is the postal and wired and wireless communications sector, which has been characterized by major changes in the recent period, and (Algeria Post) has defined many policies related to the digitization of its services.

This research aims to identify the most important procedures and policies undertaken by Algeria Post in order to digitize its services, and the results of the study came to reflect the effectiveness and importance of these procedures.

Keywords: Digitization, Algeria Post, Electronic payment

JEL Classification Codes: H0,G18

1. مقدمة:

1.1 تمهيد:

بعيدا عن تأثيرات جائحة كوفيد فإن رقمنة الاقتصاد الجزائري ضرورة حتمية وليست خيارا، لأنها سمة من سمات اقتصاديات الدول المتقدمة، لذلك ما زلنا بحاجة إلى زيادة الإنفاق الاستثماري في تكنولوجيا المعلومات. والتكوين والتدريب المستمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات.

أما وقد صار الاقتصاد الجزائري تحت الأمر الواقع بسبب الجائحة فإن هذا أدعى إلى الجدية في تطوير الاقتصاد الرقمي والعمل على التجسيد الفعلي لسياسات الرقمنة وتعميمها في كافة القطاعات.

وتعتبر شركة بريد الجزائر من الشركات الاقتصادية الحساسة التي تؤدي رقمنتها إلى مزايا كبيرة جدا سواء على مستوى خدماتها أو بفعل علاقاتها مع القطاعات الأخرى، وقد تم إدراك هذه الأهمية، وبالفعل ظهرت العديد من الإجراءات في بريد الجزائر التي تدعم الرقمنة وبدأ التطبيق الفعلي لها تحت مظلة تدابير الحماية من جائحة كورونا.

وعطفا على ما تقدم، فإن هذا البحث يستعرض أهم الجهود المبذولة من قبل شركة بريد الجزائر في مجال الرقمنة.

2.1 الإشكالية:

بالرغم من أن الاقتصاد الرقمي ليس بالموضوع الجديد على المستوى الدولي، إلا أنه ما يزال في بداياته الأولى في الجزائر، ولعل الفضل في الاهتمام به يعود لجائحة كوفيد التي فرضت تغيرات سياسية واقتصادية واجتماعية كبيرة، و تحت تأثيرات الجائحة صار الاقتصاد الرقمي ضرورة كبيرة، وبدأت الجزائر في تدارك هذا التأخر، وهكذا بدأت العديد من القطاعات في ولوج عالم الرقمنة خصوصا في الفترة الأخيرة، ولعل من أهم الشركات التي اهتمت بالرقمنة بشكل جدي شركة بريد الجزائر، وهنا تأتي الإشكالية الرئيسية في هذا الإطار كما يلي: ما هي أهم السياسات والإجراءات التي قامت بها شركة بريد الجزائر من أجل رقمنة خدماتها؟

3.1 فرضية الدراسة:

تتبع شركة بريد الجزائر لقطاع اقتصادي حساس جدا ومهم، لذلك فإن مبادرات وجهود الرقمنة كانت واضحة خصوصا مع ظهور واستمرار جائحة كوفيد، حيث لاحظنا أن الشركة قامت بتبني وتطوير العديد من خدماتها ورقمنتها. ومن بين هذه المبادرات تلك المتعلقة بتطوير أساليب الدفع الإلكتروني بالإضافة لعقدها للعديد من الاتفاقيات مع الشركاء الاجتماعيين والاقتصاديين لتسهيل التعاملات المالية المختلفة.

4.1 المنهج العلمي:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة، استعملت الباحثة الأسلوب الوصفي التحليلي، من خلال الاستعانة بالعديد من المراجع من أجل تحليل موضوع الدراسة، تنوعت هذه المراجع بين مقالات علمية وبحوث في ملتقيات علمية، بالإضافة على مقالات الكترونية. واعتمدنا بشكل أساسي على الموقع الإلكتروني لشركة بريد الجزائر؛ وكذا موقع الشركة في فيسبوك توخيا للمصداقية في المعلومات، وقنا بعد جمع المراجع بعملية الدراسة والتحليل ومن ثم استخلاص النتائج.

5.1 أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة فيما يلي:

- تسليط الضوء على الجهود الحكومية المبذولة في إطار الرقمنة عموما، ورقمنة خدمات بريد الجزائر على وجه الخصوص.
- التعرف على السياسات والإجراءات المتعلقة بالرقمنة في شركة بريد الجزائر، والتطرق لتجربتها في مجال الرقمنة.

- التعرف على الانجازات الفعلية التي حققتها الشركة بعد تبنيها للرقمنة.
- التطرق على تجربة الجزائر في مجال الرقمنة لإدراك النقائص التي تشوبها.

6.1 تقسيم الدراسة:

جاءت خطة البحث مقسمة على المحاور التالية:

- المحور الأول: المقدمة ويتناول الإطار المنهجي للدراسة
- المحور الثاني: ونتعرف من خلاله على مفهوم الرقمنة وأسباب ظهورها، وواقع الرقمنة في الجزائر في ظل أزمة كوفيد، وكذا جهود قطاع البريد والمواصلات في مجال الرقمنة وأهم إنجازاته في هذا الإطار.
- المحور الثالث: نتطرق من خلاله إلى نبذة عن شركة بريد الجزائر وأهم الخدمات التي تقدمها.
- المحور الرابع: ونتعرف من خلاله على السياسات والإجراءات الجديدة المطبقة من طرف "شركة بريد الجزائر" من أجل رقمنة خدماتها.

• المحور الخامس: الخاتمة، وفيه عرض لنتائج الدراسة وتوصياتها

2. الصحة الرقمية في الجزائر :

1.2 مفهوم الرقمنة وأسباب نشوئها:

تُعرف الرقمنة بأنها عملية تحويل البيانات إلى صيغة رقمية تُمكن الحاسب الإلكتروني من معالجتها. في سياق نظم المعلومات، تشمل هذه العملية تحويل النصوص المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أجهزة مثل الماسح الضوئي، مما يسمح بعرض النتائج على شاشة الحاسب. وبهذا يمكن اعتبار الرقمنة أحد نتائج الثورة التكنولوجية، حيث تعني تحويل المحتوى الورقي أو المطبوع إلى شكل رقمي يمكن قراءته ومعالجته (بن علة وبلحاج، 2019، الصفحات 33-34). وهناك الكثير من العوامل التي ساعدت على نشوء مشاريع التحويل الرقمي التحوّل الرقمي، ومن هذه العوامل ما يلي (الختنمي، 2011، صفحة 25):

- تُعد الإنترنت بإمكاناتها الواسعة والخدمات التي تقدمها مصدراً إضافياً للمعلومات، حيث ظهرت العديد من المواقع التي توفر كميات كبيرة من البيانات، سواء كانت نصوصاً كاملة أو معلومات بيلوجرافية أو ملخصات.
- معرفة القيمة الكبيرة للمعلومات الرقمية وأهمية توفيرها للمستفيدين، بالإضافة إلى ضرورة التعامل معها والاستفادة منها بشكل فعال
- ساهمت التطورات التقنية، خاصة في مجالات أنظمة المعلومات والاتصالات، بشكل كبير في دفع مؤسسات المعلومات إلى التفكير في تحويل مصادرها إلى الشكل الرقمي، وذلك بفضل التقدم الكبير الذي شهدته هذه المجالات.
- بروز العديد من منظمات المعلومات التي تعرض خدمات إلكترونية حديثة.
- برزت العديد من الصعوبات التي تواجه منظمات المعلومات، نظراً لتزايد عدد الباحثين وزيادة الحاجة إلى المعلومات ونقص الموارد البشرية المؤهلة أدى إلى الكثير من التحديات أمام الشركات تتطلب البحث عن حلول مبتكرة.

2.2 الأزمة تلد المهمة :

لا شك وأن الأزمة الصحية المتمثلة في جائحة فيروس كورونا (كوفيد 19) كانت درساً قاسياً على الجزائر، ليس فقط من الناحية الصحية وإنما من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية، حيث أن الجزائر تأخرت عن وضع أسس التحول الرقمي، فوجدت نفسها مجبرة على مواكبة هذه المتغيرات.

وهكذا بدأت السلطات في الجزائر في السعي بجدية لتطبيق أسس الاقتصاد الرقمي وبدأت في تعميمه في كافة القطاعات، خصوصا العمومية منها.

- ففي قطاع التعليم العالي، صار التعليم عن بُعد من الأساسيات التي يجب تبنيها، وقد تم الشروع فعليا بتطبيقها. عبر تطوير البنى الرقمية وأنظمة المعلومات اللازمة في الجامعات ومراكز التعليم العالي.
- في قطاع الصحة، لا تزال الرقمنة في مراحل مبكرة، إلا أن هناك استراتيجيات التي تم البدء فيها، كمشروع "المستشفى الرقمي"، الذي يهدف إلى تحديث الهياكل الصحية وتحسينها. يتضمن هذا المشروع رقمنة الملفات الطبية واعداد قواعد بيانات صحية للمرضى. كما يشمل رقمنة العلاقات التعاقدية مع الضمان الاجتماعي من خلال استخدام "بطاقة الشفاء"، إلى جانب الاعتماد على الرقم التعريفي الوطني الموجود في البطاقة البيومترية.
- إضافة إلى ذلك، يتم العمل على رقمنة الإدارة المركزية ووصلها بالمنظمات الصحية لإدارة الملفات المتعلقة بالأنشطة الطبية. كما يتم رقمنة مخططات النشاط لتمكين القطاع من تقييم الجوانب المادية والبشرية للمنظمات الصحية.
- ومن المشاريع الأخرى المهمة "الصيدلية الإلكترونية"، الذي يتضمن إنشاء قاعدة بيانات للأدوية المستهلكة، مما يسمح بتحديد احتياجات المستشفيات بدقة وترشيد النفقات بشكل فعال.
- أما فيما يتعلق برقمنة الجهات العمومية فيتعلق الانتقال الرقمي بعدة مجالات، من بينها تحويل الإدارات إلى الشكل الرقمي وإلغاء الطابع المادي للعديد من الخدمات الحكومية. أما في المجالين الاقتصادي والمصرفي، شجعت السياسات الحكومية على الدخول في عالم الخدمات الإلكترونية. على سبيل المثال، أطلق قطاع التجارة عدة مشاريع، مثل نظام معلوماتي يراقب السلع المستوردة. في حين بدأ قطاع المالية في رقمنة خزائن الولايات ووضع نظاماً يتيح للمكلفين بالضرائب دفع التزاماتهم الجبائية إلكترونياً.
- وجدير بالذكر أن لدى الجزائر برنامجاً يحمل اسم «الحكومة الإلكترونية»، يندرج ضمن إستراتيجية «الجزائر الرقمية» الذي اعتمدت سنة 2013، لكن تطبيقه على أرض الواقع لم يعرف النجاح.

3.2 الرقمنة في قطاع البريد والمواصلات :

يتمثل الهدف الرئيسي الذي تم تحديده في تنفيذ السياسة المتعلقة بقطاع البريد في تعزيز الوصول العادل إلى خدمات بريدية حديثة، وذلك من خلال الاعتماد الكثيف على تكنولوجيات المعلومات والاتصالات. في هذا الإطار، من المخطط مواصلة وتكثيف جهود تحديث الشبكة البريدية، بالإضافة إلى تفعيل جميع الإجراءات والأدوات التي تهدف إلى تحسين تجربة المواطنين وتنويع الخدمات المقدمة. هذه الجهود ستساهم في تقليل الفوارق بين المناطق والحد من التفاوتات الاجتماعية. وتسعى وزارة البريد والمواصلات إلى بلوغ الأهداف التالية (الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية، 2020):

- توسيع نطاق الخدمات البريدية والمالية، مع التركيز على إنشاء مكاتب بريدية قريبة في التجمعات الحضرية الكبيرة والمناطق المعزولة.
- تعزيز التواجد البريدي في مراكز النقل والمطارات.
- دعم وتعزيز الحركة في المناطق الريفية والنائية التي تواجه تحديات أو عزلة، بهدف استقرار السكان، وذلك من خلال المكاتب البريدية المتنقلة وتوزيعها.
- مراجعة دور ساعي البريد لجعله يقدم مجموعة متكاملة من الخدمات ذات الطابع البريدي والمالي.

- إقامة أجهزة صراف آلي متعددة الوظائف في الأماكن التجارية والعامة الآمنة، تعمل بنظام الخدمة الذاتية طوال أيام الأسبوع.
 - الوفاء بالتزام الدولة بضمان وصول جميع المواطنين إلى الخدمة البريدية الشاملة، من خلال توفير أساسية بجودة عالية وتكاليف مناسبة في جميع أنحاء البلاد.
 - إعادة تقييم الخدمة العمومية من أجل التقرب من المواطن لتحقيق التماسك الاجتماعي، وذلك بتحقيق ما يلي: استمرارية الخدمة، تكافؤ فرص الوصول، وتحقيق الشفافية.
 - الحرص على مواصلة الوظائف العامة المقدمة للطبقة الفقيرة.
 - تيسير الوصول إلى الخدمات من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال تنفيذ برنامج رقمنة مكاتب البريد (Informatisation des Bureaux de Postes) (IBP)، ونشر أجهزة الصراف الآلي، وتعميم وسائل الدفع الإلكتروني، إضافة إلى تطوير برمجيات تقديم الخدمات عن بُعد وعبر الهواتف المحمولة.
 - الوصول على استمرارية المهام التي لها أهمية بالغة للسكان.
- وتهدف الإجراءات الحكومية إلى رقمنة وظائف مكاتب البريد خصوصا فيما يتعلق بالشبابيك وذلك لتحقيق المنافع التالية:

الارتقاء بجودة الخدمات المقدمة للمواطنين من خلال:

- تقليل فترات الانتظار
- ضمان أمان المعاملات
- رقمنة إجراءات المراقبة والتدقيق اليومي والشهري.
- وفيما يخص البريد والطرود، تسعى الجهات المختصة إلى تسخير أحدث الوسائل لتحسين سرعة توزيع البريد بشكل ملموس، مع الاستخدام الذكي للموارد المتاحة لتنويع الخدمات، تعزيز جودتها، وترشيد التكاليف. كما يتم التركيز على تطوير التكنولوجيا المستخدمة للانتقال من دور الموزع التقليدي ومقدم الخدمات المباشرة إلى مساهم رئيسي في مجال التجارة الإلكترونية، حيث تُعدّ الخدمات الدعم والدفع الإلكتروني عناصر أساسية في تطوير القطاع البريدي.
- وتركز إعادة هيكلة النشاط البريدي، لا سيما خدمة البريد السريع (Express Mail Service) (EMS)، على المحاور التالية: (الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، 2020):
- إنشاء ملف الكتروني للعناوين ووضعها على الخط حتى يطلع عليه الجمهور والإدارات والهيئات المهتمة.
- توسيع مشاركة القطاع الخاص في وظائف النقل والتوزيع.
- اعتماد تقنيات حديثة لتتبع المراسلات واسترجاع وثائق إثبات التسليم.
- إقامة منصات الكترونية لتحسين تبادل المراسلات عبر الإنترنت.
- توفير خدمة الرسائل الإلكترونية في إطار poste.dz.
- تطوير البريد المهجن، مع تقديم خدمات المصادقة والختام الزمني.
- اعداد ملف رقمي للعناوين وإتاحته للجمهور والجهات المعنية.

4.2 إنجازات قطاع البريد في المجال الرقمي :

تحسنت مؤشرات الدفع الإلكتروني عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر خلال 2020، حيث نمت بمعدل 406 بالمائة مقارنة بالسنة الماضية. حيث أن إجمالي عدد عمليات الدفع على الخط عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر خلال الفترة الممتدة من جانفي إلى نوفمبر من السنة الجارية (2020)، بلغ 3.396.787 عملية، بمعدل نمو يقدر بـ 406 بالمائة مقارنة بالسنة الماضية.

حيث أن هذا العدد يمثل 85,09 بالمائة من مجموع العمليات الإجمالية المسجلة في الجزائر خلال نفس الفترة، والتي بلغت 3.991.913 عملية. كما أن إجمالي المبالغ المالية المترتبة عن العمليات المنفذة عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر بلغ ما يفوق 2,7 مليار دينار جزائري، بمعدل نمو يتجاوز 155 بالمائة مقارنة بالسنة الماضية، وهو ما يمثل 57,75 بالمائة من المبالغ المالية الإجمالية لعمليات الدفع الإلكتروني الإجمالية في الجزائر خلال نفس الفترة (الموقع الإلكتروني لوكالة الأنباء الجزائرية، 2020)

شهدت معايير الدفع الإلكتروني التي تتم في التطبيق النقدي لبريد الجزائر تحسناً ملحوظاً خلال عام 2020، حيث سجلت نمواً بنسبة 406٪ مقارنة بالعام السابق. فقد بلغ إجمالي عمليات الدفع عبر المنصة من يناير إلى نوفمبر 2020، نحو 3,396,787 عملية، ما يمثل 85.09٪ من إجمالي العمليات المسجلة خلال نفس الفترة.

كما تجاوز إجمالي المبالغ المالية الناتجة عن هذه العمليات 2.7 مليار دينار جزائري، بمعدل نمو يفوق 155٪ مقارنة بالعام الماضي، وهو ما يشكل 57.75٪ من إجمالي مبالغ نشاطات الدفع الإلكتروني محملة في الفترة ذاتها (المصدر: الموقع الإلكتروني لوكالة الأنباء الجزائرية، 2020).

أما الانجازات الأخرى فهي كما يلي:

- إصدار وتحديد قرابة 4 ملايين بطاقة "الذهبية" ما يمثل زيادة بنسبة 293٪ مقارنة بالعام السابق.
- عرض طريقة السحب بدون استعمال بطاقة (CARDLESS)، لتمكين الزبائن من السحب دون استعمال البطاقة الذهبية.
- حقق فرع "البريد السريع" التابع لمؤسسة بريد الجزائر تقدماً ملحوظاً وفقاً لاتحاد البريدي العالمي الصادر في أغسطس الماضي، حيث ارتقى من المركز 41 عالمياً في 2019 إلى المركز 16 خلال النصف الأول من 2020، ليحتل بذلك المرتبة الأولى على الصعيدين الإفريقي والعربي.
- إعطاء اهتمام خاص لمناطق الظل ضمن السياسات الحكومية، من خلال افتتاح مكاتب بريدية وإعادة تشغيل أخرى في المناطق النائية، إلى جانب تحسين الربط بشبكة الاتصالات لفك العزلة عنها.
- إطلاق نظام الدفع عبر رمز (QR Code)، وهو خطوة تكنولوجية متقدمة تتيح للمستخدمين دفع ثمن المشتريات والخدمات باستخدام الهواتف المحمولة عبر تطبيق BARIDIPAY.
- تفعيل نظام إدارة الطوابير الكترونياً في 611 مكتب، مما يساهم في تحسين تنظيم تدفق المواطنين داخل المكاتب، وتوفير الخدمات في بيئة أكثر راحة. كما يشكل هذا النظام أداة هامة لمراقبة أداء المكاتب، الشبابيك، والعاملين في البريد.
- عقد اتفاق تعاون بين شركة بريد الجزائر ووكالة التنمية الاجتماعية بهدف وضع شروط وإجراءات رقمنة تخليص منحة التضامن الجزائرية في جميع مكاتب البريد عبر الشبكة الوطنية.
- مباركة الجهود الشبابية التي ترغب في الاستثمار في قطاع تقنيات الاعلام والاتصال ودعم مشاركة المؤسسات الناشئة من أجل خلق تطوير التكنولوجيات.
- الإقبال الكبير للطلبة الجدد الحاصلين على شهادة البكالوريا على المنصة الإلكترونية التي طورتها مؤسسة بريد الجزائر بغرض فتح الحسابات البريدية الجارية عن بعد. وكذا اعتماد الطلبة على آلية الدفع الإلكتروني. حيث تم ربط أزيد من 100 جامعة ومدارس عليا ومراكز جامعية تم ربطها بالمنصة الإلكترونية لبريد الجزائر في إطار الاتفاقية التي تم إبرامها مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي فيما يخص تبسيط الإجراءات ورقمنة عملية تسجيل الطلبة الجدد.

- شهدت المنصة الإلكترونية المطورة لشركة بريد الجزائر، إقبالاً واسعاً من الطلبة الجدد الحاملين للباكوريا لفتح الحسابات الجارية عن بُعد، إلى جانب اعتمادهم على طريقة الدفع الإلكتروني. كما تم ربط أكثر من 100 جامعة، ومدرسة عليا بالمنصة، تحت مظلة الاتفاقية المبرمة مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، بهدف تبسيط تسجيلات الطلبة.
- وقعت المؤسسة العمومية بريد الجزائر يوم 30 ديسمبر 2020، اتفاقية تعاون وشراكة مع وزارة التربية الوطنية يتم بموجبها فتح إمكانية دفع رسوم التسجيل للامتحانات الوطنية الخاصة بالأطوار الثلاث (ابتدائي، متوسط وثانوي) عبر الانترنت، والتي ستنتقل ابتداء من 3 إلى 28 غاية جانفي 2021.
- أبرمت شركة بريد الجزائر سنة 2020، عقد شراكة مع وزارة التربية الوطنية تتيح إمكانية دفع المستحقات للامتحانات الوطنية لمختلف الأطوار التعليمية عن بعد. وقد تم تحديد فترة الدفع من 3 إلى 28 يناير 2021.

3. نبذة عن شركة بريد الجزائر :

1.3 التعريف بشركة بريد الجزائر :

شركة بريد الجزائر تعتبر مؤسسة عمومية في قطاع الخدمات، ظهرت سنة 2002 في إطار برنامج كبير للإصلاحات المرتبطة بمجال البريد والمواصلات، وذلك وفقا للقانون رقم 03/ 2000 والذي يهدف إلى تطوير قطاع البريد. وقد تضمن هذا القانون الفصل ما بين قطاع البريد وقطاع الاتصالات، حيث تم انشاء البريد كشركة عمومية لها طابع صناعي وتجاري، أما الاتصالات فهي مؤسسة ذات أسهم، وشملت الإصلاحات في هذا القطاع ما يلي:

- الارتقاء بمستوى الخدمات البريدية من خلال تعزيزها بالبنية التحتية اللازمة، وتأطيرها بإطار قانوني وتشريعي مناسب، لضمان تقديم منتجات وخدمات عالية الجودة تواكب تطورات السوق.
- وضع هيكل تنظيمي يدعم الأنشطة الاقتصادية للقطاع، ويعزز نموه واستدامته.
- رصد والاستفادة من المستجدات التي تسهم في تطوير الخدمات البريدية وتعزيز كفاءة العمليات.
- توسيع نطاق الخدمات البريدية بهدف تحفيز الادخار وتقديم حلول مالية مبتكرة تلبي احتياجات المستخدمين (رقاد، 2008، الصفحات 69-70).

2.3 مهام ووظائف شركة بريد الجزائر :

تتمثل أهم أدوار مؤسسة بريد الجزائر في:

- طرح الطوابع البريدية وعلامات المخالصة، بالإضافة إلى القيم البريدية الائتمانية الأخرى، لتسهيل المعاملات البريدية والمالية.
- تقديم مختلف الخدمات المرتبطة بتجميع، تحويل، وتوزيع الطرود، بما يضمن سرعة التسليم وكفاءة العمليات اللوجستية.
- تحصيل الأموال لصالح المديرية العامة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
- تجميع رؤوس الأموال وإدارتها ضمن أقسام الصكوك البريدية
- إصدار وصرف الحوالات البريدية، مما يتيح للعملاء إرسال واستلام الأموال بسهولة وأمان عبر شبكة مكاتب البريد.
- دفع مستحقات العمال وبيع القسائم الخاصة بالسيارات.
- دفع التعويضات الجزافية وغيرها من التعويضات، لمصلحة وزارة العمل والحماية الاجتماعية

3.3 الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر :

تقدم بريد الجزائر مجموعة متنوعة من الخدمات، والتي يمكن تصنيفها على النحو التالي:

- **الخدمات المالية:** تعد هذه الخدمات من أهم مصادر الدخل لشركة بريد الجزائر وذلك بسبب المنافسة الكبيرة التي تتعرض لها من طرف البنوك، حيث تطورت الخدمات المالية بشكل كبير جدا من جوانب متعددة: تنظيمية وابتكارية، ومن حيث سهولة الحصول عليها. وتمثل هذه الخدمات فيما يلي: الصكوك البريدية، الخدمات المرتبطة بصندوق التوفير والاحتياط التعامل بالحوالات، خدمات مالية متعددة لفائدة الخزينة (يوسف، 2015، صفحة 39).
- **الخدمات البريدية:** وتتضمن نوعان هما: الخدمات الأساسية والإضافية، ونقصد بالخدمات الأساسية ما يسمى بريد الرسائل (وهاب، 2006، صفحة 137).
- وفيما يتعلق بالخدمات الإضافية فهي الخدمات التي يحتاج اليها المرسل مثلا التسجيل التأمين، والاعلام بالاستلام، التوزيع السريع، التسليم من خلال الصناديق التجارية وغيرها من الخدمات الأخرى (وهاب، 2006، صفحة 139).
- **الخدمات التجارية الأخرى:** وتتضمن الطرود البريدية (Express Mail Service) (EMS)، خدمات البريد السريع (Western Union)، الموزع الآلي للأوراق النقدية، الإعلان البريدي.

4. السياسات و الإجراءات الجديدة المطبقة من طرف "شركة بريد الجزائر" من أجل رقمنة خدماتها :

وصل عدد عملاء بريد الجزائر إلى 21.7 مليون، فيما بلغ عدد مكاتبه 3992 مكتباً بحلول نهاية عام 2019. وبالنظر إلى هذا الكم الهائل من المستخدمين ومع تفشي فيروس كورونا، وفرت المؤسسة مجموعة من الخدمات الإلكترونية الحديثة لخدمة الأفراد والشركات. وهي ممثلة في الشكل التالي:

الشكل (1): أنواع الخدمات النقدية المقدمة من شركة بريد الجزائر



المصدر: من إعداد الباحثة

2.1.4 جديد الخدمات البريدية :

أولاً: البرقية الإلكترونية

تمّ التخلي عن الطريقة التقليدية لإرسال البرقيات، التي كانت تعتمد على الطابعات أو الهواتف، واستُعيض عنها بنظام اتصال رقمي عبر الإنترنت سمي (برقيـ@ـتيك). تعكس هذه الخدمة نموذجاً حديثاً للتواصل البريدي يعتمد على التواصل الرقمي الفوري لبريد العملاء بين المكاتب البريدية

3.1.4 جديد الخدمات المالية :

أولاً: الخدمات الجواريّة:

وهي تشمل مجموعة من الخدمات المبتكرة. وهي:

- دفع فواتير كلاً من: الكهرباء والغاز، اشتراكات الإنترنت، فواتير المياه، مصاريف التأشيرة، منح التضامن الجزائرية، المنح الجزائرية، المنح الأجنبية.
- بيع ما يلي: قسيمة السيّارات، بطاقات الشحن الإلكترونيّة لمعاملتي الهواتف النقالة، الطوابع البريدية والجبائية وطوابع الغرامات.
- عرض دليل الهاتف الخاصّ بشركة اتصالات الجزائر
- الاشتراك في عقد تأمين "مصرير للحياة" و "كرامة"
- تحصيل رسوم التسجيل المتعلقة بالديوان الوطني للتعليم والتكوين عن بعد

ثانياً: خدمة بريدي ويب:

يسمح هذا التطبيق للزبائن من الحصول على مزايا متنوعة من الخدمات المالية عبر بريد الجزائر وذلك من خلال الموقع الإلكتروني www.poste.dz ، وتتميز هذه الخدمة بأن عملياتها سريعة وتتم في أي وقت.

وهي خدمة حصرية للمتعاملين مع بريد الجزائر والذين يملكون البطاقة الذهبية، حيث يمكنهم التسجيل في تطبيق بريدي موب،

[www.poste.dz](https://baridiweb.poste.dz) على الرابط: <https://baridiweb.poste.dz>

حيث أن الخدمات الممكن الحصول عليها من خلال هذا الرابط هي:

- متابعة الرصيد في الحساب البريدي.
- إدارة البطاقة الذهبية.
- اجراء تحويلات مالية بين الحسابات.
- متابعة العمليات المنفذة باستخدام البطاقة.
- تعديل أو إعادة ضبط الرقم السري للبطاقة.
- جدولة تحويلات دورية بين الحسابات البريدية الجارية.

ثالثاً خدمات بريدي موب:

بريدي موب هو تطبيق للهاتف المحمول يُوفر للعملاء إمكانية الوصول إلى مختلف الخدمات النقدية والمالية التي يقدمها بريد

الجزائر، مما يساهم في تحسين إدارة الوقت وتعزيز كفاءة التعامل مع الحسابات البريدية الجارية والمعاملات المالية.

الخدمات المتاحة عبر بريدي موب:

- الاطلاع على الرصيد في الحساب البريدي الجاري.
- إدارة البطاقة الذهبية.
- تحويل الأموال بين الحسابات البريدية.
- تحديد مواقع أجهزة الصراف الآلي.
- العثور على أقرب مكتب بريدي.
- إعادة تنشيط البطاقة بعد تجميدها بناءً على طلب العميل.

- استخراج كشف مصغر يضم آخر عشر عمليات تمت باستخدام البطاقة الذهبية.
- حفظ عمليات التحويل كقوالب لاستخدامها لاحقاً.

يمكن الاستفادة من هذه الخدمات بسهولة عبر تحميل تطبيق بريدي موب من Google Play أو Apple Store، مما يتيح تنفيذ المعاملات مباشرة من الهاتف المحمول.

رابعا: خدمة برید باي (Barid Pay) :

بريد باي هو نظام دفع مبتكر عبر الهاتف المحمول، يتميز بسهولة الاستخدام ومستوى عالٍ من الأمان. يعتمد على تقنية QR Code (رمز الاستجابة السريعة)، ما يتيح إجراء المعاملات دون الحاجة إلى البطاقة الذهبية أو السيولة النقدية. يتم تنفيذ عملية الدفع من خلال المسح الضوئي للرمز عبر تطبيق بريدي موب (BARIDIMOB)، حيث يُنشئ رمز الاستجابة السريعة أثناء تنفيذ المعاملة المالية. يتيح هذا الرمز للعميل تحويل الأموال مباشرة من حسابه إلى حساب التاجر بأمان وبشكل فوري.

للاستفادة من **بريد باي** والدفع باستخدام QR Code، يجب أن تتوفر لدى العميل الشروط التالية:

- امتلاك البطاقة النقدية الخاصة ببريد الجزائر.
 - تسجيل رقم الهاتف لدى بريد الجزائر، ويمكن القيام بذلك عبر إدخاله في أي جهاز صراف آلي تابع للشبكة البريدية.
 - تحميل وتثبيت تطبيق بريدي موب على الهاتف الذكي.
- خطوات الدفع عبر الهاتف باستخدام رمز الاستجابة السريعة هي كالتالي:
1. فتح تطبيق بريدي موب.
 2. اختيار خدمة بريد باي.
 3. مسح رمز الاستجابة السريعة الظاهر على شاشة هاتف التاجر.
 4. إذا كان الرمز يحتوي على مبلغ ثابت، يتم تأكيد العملية مباشرة، أما إذا لم يكن المبلغ محدداً، يقوم العميل بإدخاله يدوياً.
 5. تأكيد العملية بإدخال رمز التوكيد المستلم عبر رسالة نصية.
 6. بعد إتمام العملية، يتلقى العميل إشعاراً بالدفع عبر رسالة نصية، بينما يحصل التاجر على رسالة توضح استلام المبلغ في رصيده.

2.4 الخدمات الخاصة بالمهنيين و المؤسسات :

1.2.4 الخدمات البريدية والمالية والنقدية :

- مواقع الإنترنت (الدفع أونلاين)

يمكن بريد الجزائر من خلال منصته النقدية - الدفع عن بعد - المتنوعة، ومرتفعة الأمان والمطابقة للمعايير (Europay)

1EMV "Mastercard Visa" و "PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard)"، مما يسهل للشركات وضع مواقع إلكترونية من أجل تسويق منتجاتهم عبر شبكة الويب.

- الدفع باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE (Terminal de paiement électronique)"

أسلوب الدفع الإلكتروني له العديد من المزايا حيث أن له إمكانية التشغيل مع شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) (Société d'automatisation des transactions interbancaires et de monétique)، وهذا متاح للشركات والتجار، والحرفيين، وأصحاب المهن الحرة المهن العمومية أو الخاصة.

2.2.4 الدفع من خلال الهاتف النقال "بريد باي":

بريد باي هو وسيلة دفع حديثة تتميز بالبساطة والأمان، وتعتمد على تقنية QR Code (رمز الاستجابة السريعة). تتيح هذه الخدمة إجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى البطاقة الذهبية أو السيولة النقدية، حيث يُنفذ الدفع عبر المسح الضوئي للرمز باستخدام تطبيق بريدي موب. بعد ذلك، يتم إنشاء رمز الاستجابة السريعة للتاجر، مما يسمح للعميل بتحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بأمان وسرعة.

ومن شروط الاستفادة من هذه الخدمة ما يلي:

- امتلاك التاجر لحساب بريدي تجاري
 - امتلاك التاجر لرقم جوال مفعل من أجل تلقي إشعارات الدفع
 - أن يكون الجوال الخاص بالتاجر بحوزته بشكل دائم، من أجل أن يطلع على عمليات الدفع التي يقوم بها الزبائن.
- ويقوم الزبون بتشغيل "بريدي موب" من خلال الخطوات التالية:
- اختيار خدمة بريدي باي عبر تطبيق بريدي موب.
 - في حال كان رمز الاستجابة السريع المعروض على شاشة هاتف التاجر يتضمن مبلغاً ثابتاً، يتم تأكيد المعاملة مباشرة دون الحاجة لإدخال المبلغ. أما إذا لم يكن المبلغ محدداً، فيجب على العميل إدخال قيمة المشتريات يدوياً.
 - تأكيد المعاملة من خلال إدخال رمز التوكيد المستلم عبر رسالة نصية.
 - بعد إتمام العملية، يتلقى العميل إشعاراً بالدفع عبر رسالة نصية على هاتفه، بينما يحصل التاجر على رسالة توضح إضافة المبلغ إلى رصيده. (الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر، 2020)

5. الخاتمة:

تسببت جائحة كوفيد في العديد من التأثيرات السلبية في المجالات الاجتماعية والاقتصادية، وكشفت عورات السياسات الاقتصادية السابقة التي لم تنتظر إلى المستقبل البعيد وإلى أهمية الاقتصاد الرقمي في مثل هذه الحالات وفي غيرها. ولكن أن تصل متأخراً خير من ألا تصل أبداً، وكان هذا شعار السياسات الحكومية الجديدة فيما يتعلق بالرقمنة، فبعد أن تم إدراك أهمية التعاملات الإلكترونية والحاجة الملحة لها بدأ الاهتمام يتنامى بها بشكل كبير وبدأ العمل الفعلي لتحسين مجالات الرقمنة ولتوظيف تكنولوجيات الاتصال بشكل أكبر وأسرع.

وعلى غرار باقي القطاعات الأخرى، اهتم قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية في الجزائر بتحسين أدائه في المجال الرقمي وقطع شوطاً لا بأس به في هذا المجال، وتمكنت شركة (بريد الجزائر) من تحقيق عدة إنجازات ملموسة في مجال الرقمنة.

هذا التوجه يهدف إلى تسهيل العمليات البريدية والمالية للزبائن، وتحقيق مستوى أعلى من الكفاءة والراحة في التعاملات اليومية، سواء من خلال التطبيقات الذكية أو عبر الخدمات التقليدية المدعومة رقمياً، بما يعكس التزام المؤسسة بتقديم خدمة عصرية وشاملة تلي تطلعات المواطن الجزائري.

وبناء على ما سبق، يمكن أن نخلص إلى النتائج التالية:

- قامت شركة بريد الجزائر بإجراء تحولات كبيرة في الخدمات والعمليات الداخلية بما يتماشى مع تحقيق التحول الرقمي، حيث قامت بالعديد من الجهود مثل: إطلاق منصات رقمية لتحسين خدمة العملاء، توفير أجهزة الصراف الآلي وأجهزة أخرى لتسهيل عمليات الدفع، أتمتة العديد من العمليات، وتطوير الخدمات المالية.
 - حرصت شركة بريد الجزائر على تعزيز ثقافة التحول الرقمي لدى زبائنها من خلال، توفير وتشجيع عملية الدفع الإلكتروني والتشجيع على استخدام الشبايك الآلية لبريد الجزائر، أو تلك الخاصة بالبنوك.
 - قامت الشركة بتوفير العديد من الخدمات عن بعد، عبر تطبيق بريدي موب، وعبر المواقع الإلكترونية E-cc، بريدي ويب، وبوابات الدفع الإلكتروني.
 - وفرت شركة بريد الجزائر الخدمة الجوارية والاقتراب من المواطن خصوصا في مناطق الظل. فبالإضافة إلى المكاتب العادية وفرت الشركة العديد من المكاتب المتنقلة في شكل حافلات وعربات وهي متواجدة في الأماكن العمومية من أجل التقرب من المواطن وفك العزلة عن بعض المناطق البعيدة وتخفيف الضغط على المكاتب الكبيرة.
 - تعتبر شركة بريد الجزائر من الشركات التي ساهمت بشكل كبير في استراتيجية الجزائر للتحول الرقمي. وقد زادت المعاملات الرقمية بشكل ملفت خلال الخمس سنوات الأخيرة، مما يعكس بروز ثمرات التحول الرقمي لهذه الشركة.
 - على الرغم من جهود الشركة في مجال التحول الرقمي إلا أنها مازال تواجه العديد من التحديات من أهمها: ضعف التغطية الرقمية في بعض المناطق، ومحدودية الثقافة الرقمية لدى بعض الزبائن، وكذا الحاجة إلى استثمارات إضافية لتعزيز البنية التحتية الرقمية وضمان الأمن السيبراني.
- أما فيما يتعلق بالتوصيات فنرى أنه ومن أجل أداء رقمي فعال في شركة بريد الجزائر يمكن عرض مجموعة من التوصيات:
- تحديث وتطوير البنية التحتية الرقمية، من خلال تحسين الشبكة الداخلية، واستخدام تقنيات الحوسبة السحابية، وتطوير التطبيقات والبرامج بشكل مستمر، واستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي.
 - تنويع الخدمات الإلكترونية المتاحة وتحسين تجربة المستخدمين من خلال تبسيط واجهات التطبيقات الإلكترونية، والاستماع لآراء الزبائن واقتراحاتهم في هذا المجال.
 - تعزيز الأمن السيبراني وحماية خصوصية بيانات المستخدمين.
 - التدريب المستمر للعاملين في مجالات التحول الرقمي. وتشجيعهم في مجال ابتكار الخدمات الرقمية.
 - توعية الزبائن بأهمية استعمال التقنيات الرقمية من خلال أساليب التحسيس المختلفة.
 - الاستثمار في المشاريع الرقمية المختلفة.

المراجع:

المقالات:

- مسفرة بنت دخيل الله الختعمي. (2011). مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات. مجلة RIST، المجلد 19 (العدد 1).

الأطروحات والمذكرات:

- صليحة رقاد. (2008). تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون دراسة حالة مؤسسة البريد والمواصلات. ماجستير في إدارة الأعمال الجزائر: جامعة باتنة.
- فتيحة بن علة، وقمر بلحاج. (2019). الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة واقع رقمنة الأطروحات والمذكرات: دراسة ميدانية بالمكتبة المركزية الجامعية ومكتبة كلية العلوم الاجتماعية "نموذجاً". شعبة علم المكتبات والمعلومات. مستغانم: جامعة بد الحميد بن باديس.
- مبروك يوسف. (2015). النظام القانوني في مؤسسة بريد الجزائر. ماستر في الحقوق، تخصص قانون الأعمال، كلية الحقوق جامعة الوادي.
- محمد وهاب. (2006). تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر. ماجستير في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.
- مسفرة بنت دخيل الله الختعمي. (2011). مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات دراسة للاستراتيجيات المتبعة. مجلة RIST، المجلد 19 (العدد 1).

مواقع الانترنت:

- الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر. (2020). خدمة البرقية الإلكترونية. تاريخ الاسترداد 11 12 2020، من الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر: <https://www.poste.dz/customer/telegram>
- الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر. (2020). خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال (بريد باي). تاريخ الاسترداد 10 12 2020، من الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر https://www.poste.dz/services/professional/Baridi_pay_pro?fbclid=IwAR0JGtdtFnJ9IH12ggO3YFCVrEyOcPGKPUw4WOC4vsCaxdYucvF9e03hA9M
- الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر. (2020). خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال (بريد باي). تاريخ الاسترداد 1 12 2020، من الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر: https://www.poste.dz/services/corporate/Baridi_pay_cor
- الموقع الإلكتروني لوكالة الأنباء الجزائرية. (2020، 12 29). الدفع الإلكتروني عبر المنصة النقدية لبريد الجزائر: معدل نمو ب 406 بالمائة في 2020. تاريخ الاسترداد 12 12 2020، من الموقع الإلكتروني لوكالة الأنباء الجزائرية: http://www.aps.dz/ar/economie/98966-406-2020?fbclid=IwAR0X9P2UQc3E9eC5NnVEYB8VU8AnEragx9-fj0c33XJ2Z_DLqo-380y5LQ4#.X-tOciA58pw.facebook
- الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. (2020). إستراتيجية تطوير البريد. تاريخ الاسترداد 25 12 2020، من الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية: <https://www.mpt.gov.dz/ar/content/%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B1%D9%8A%D8%AF-0>