



دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات للمؤسسات العمومية في إطار التنمية –
دراسة حالة بريد الجزائر

<p>الأستاذ الدكتور: أولاد حيمودة عبد اللطيف جامعة غرداية (الجزائر) <i>University of Ghardaia Algeria</i> مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بالمؤسسات الجزائرية، Ouladhaimouda@univ-ghardaia.dz <i>Ouladhaimouda Abdellatif</i></p>	<p>الطالب، الدكتور: قاضي زين الدين جامعة غرداية (الجزائر) <i>University of Ghardaia Algeria</i> مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي والاجتماعي والبيئي بالمؤسسات الجزائرية Gagui.Zineddine@univ-ghardaia.dz، Gagui Zineddine</p>
---	--

خلاصة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة في خدمات البريد على تطور جودة ونوعية الخدمات في المؤسسات العمومية التابعة للدولة والتي من شأنها دعم سبل التنمية والتطور في الجزائر، وكذا تسريع وتبسيط المعاملات الإدارية وتحسين علاقة الأفراد بالمؤسسات العمومية، حيث تم تسليط الضوء في هذه الورقة البحثية على تجربة المؤسسة العمومية بريد الجزائر في مجال التحول الرقمي والمنصات الرقمية والتي ساهمت في تطور مستوى وحجم الخدمات المقدمة للمواطن، بدراسة ميدانية للمؤسسة والتي تسعى كغيرها من المؤسسات لمواكبة التقدم العلمي والتكنولوجي وإدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتقريب سبل الإدارة من المواطن وتفعيل جميع الآليات العصرية من أجل تحسين الخدمات العمومية التي تقدمها الدولة، وخلصت الدراسة إلى إبراز الدور الفعال للتحول الرقمي والمنصات الرقمية من خلال مساهماتهما في تحسين الأداء وعصرنه المؤسسات من خلال التطور التكنولوجي الحاصل وفاعلية الخدمات، والذي يترجم مساهمة المؤسسات العمومية في دعم ورقي آفاق التنمية في الجزائر وتطوير الهياكل والقطاعات التنموية والتي لقيت رضا الزبائن.

الكلمات المفتاحية: رقمنة خدمات البريد، التحول الرقمي، المؤسسات العمومية، مؤسسة بريد الجزائر.

This study aims to highlight the role of digitization in postal services in enhancing the quality and type of services in public institutions affiliated with the state, which would support development and progress in Algeria,



as well as accelerate and simplify administrative transactions and improve the relationship between individuals and public institutions.

The research paper focuses on the experience of the public institution, Algerian Post, in the field of digital transformation and digital platforms, which have contributed to the development of the level and scale of services provided to citizens, through a field study of the institution, which, like other institutions, seeks to keep up with scientific and technological progress, introduce information and communication technology, bring administration closer to citizens, and activate all modern mechanisms to improve the public services provided by the state.

The study concluded by highlighting the effective role of digital transformation and digital platforms through their contributions to improving the performance and modernization of institutions through the technological development taking place and the effectiveness of services, which translates into the contribution of public institutions in supporting the promising prospects for development in Algeria and developing the structures and developmental sectors that have found customer satisfaction.

Keywords: Digitization of postal services, digital transformation, public institutions.

مقدمة:

عرف الاقتصاد تغيرات عميقة و جديدة، حيث أن الاقتصاد الصناعي تخلف ليفسح مجالاً لاقتصاد المعرفة والذي عرف تغيرات في الأساليب والتنظيمات المتعلقة بالنشاط الاقتصادي. و التي غيرت من نمط و سيرورة الاقتصاد سواء على المستوى الكلي أو الجزئي ، الذي حول من هيكلية الاقتصاد من الوضعية التقليدية إلى وضعية جديدة تسمى التحول الرقمي.



و بفضل العصر الرقمي الحديث الذي أصبح نقطة محورية فاصلة في العديد من المؤسسات، ما استوجب مواكبة هذه التطورات والتغيرات الحاصلة التي مست المجتمع برمته، ولذلك تعمل المؤسسات على تبني ووضع خطة و أساليب رقمية واضحة المعالم والأهداف لتساهم في رسم طريقها وتحقيق أهدافها و أهداف التنمية التي تصبو إليها الدول، فالتحول الرقمي ليس مرهونا باستخدام التكنولوجيا والتقنيات، ولا يقتصر على رقمته الوثائق والبيانات وتحويلها من الهيكلة القديمة إلى هيكلة تكنولوجيا المعلومات، بل هو تحول واسع وشامل يمس المؤسسة ويمس طرق وأساليب عملها الداخلي، كما يستوجب عليها أيضا معايير إستراتيجية تكون مبنية على أسس قوية تسمح لهذه المؤسسات بالتحسين المستمر لخدماتها لتتوافق مع الأهداف المسطرة و الخطط والإستراتيجيات الموضوعية. إن التحول الرقمي والمنصات الرقمية والتكنولوجيا تغلغت سريعا بين المجتمعات والتي من بينها المجتمع الجزائري، حيث أصبحت التكنولوجيا مصاحبة للاحتياجات المواطنين، وهذا أوجب على الدول دراسة الأعمال وخدمات الإدارات العمومية وتكييفها مع التطورات والتحولات التكنولوجية والإلمام بجميع مراحل هذا التطور لتحقيق أهداف المرفق العام وتجسيد التحولات الرقمية في التطور من نموذج الأعمال التقليدية والمعالجة اليدوية للأعمال والملفات إلى أسلوب المنصات والذي له من المصادقية ما يوطد العلاقة بيت الإدارة والمواطن. من هذا المنطلق حاولت المؤسسات العمومية الجزائرية التحول من النظم التقليدية للإعمال إلى النظم الإلكترونية في إطار تحسين جودة الخدمات والتسيير الأمثل لمصالح المواطنين، حيث بذلت مؤسسة بريد الجزائر جملة من الجهود في تحسين الخدمات البريدية والمالية للمواطن باستحداث العديد من الخدمات الإلكترونية وفق توجهات الدولة في إطار تنمية المؤسسات العمومية، من خلال كل ما سبق تتبلور إشكالية الموضوع في :

ما هو الدور الذي تلعبه الرقمنة لتحسين جودة الخدمة العمومية لمؤسسة بريد الجزائر في إطار

التنمية؟

ولفهم الإشكال أكثر تم طرح عدد من الأسئلة الفرعية أهمها:

1. ما هو الدور الذي يلعبه التحول الرقمي لتحسين جودة الخدمة العمومية لمؤسسة بريد

الجزائر؟



2. ما هو الدور الذي تلعبه المنصات الرقمية لتحسين جودة الخدمة العمومية لمؤسسة بريد الجزائر

ولتوضيح الموضوع تم إضافة الفرضيات التالية:

- 1- التحول الرقمي له مساهمة كبيرة في تحسين جودة الخدمة العمومية لمؤسسة بريد الجزائر
- 2- المنصات الرقمية لها مساهمة كبيرة في تحسين جودة الخدمة العمومية لمؤسسة بريد الجزائر
3. أهمية الدراسة:

إن الضرورة الحتمية للتحول الرقمي تجعلها ذات أهمية بالغة من خلال الدور الذي تلعبه في تحسين الخدمات وتبسيط وتوضيح العمليات والتي من شأنها توفير الكثير من الجهد والوقت، والتحكم والتقليل من التكاليف، كما يساهم في تحسين نوعية وجودة الخدمات، وتسهيل عملية التنظيم وتقليل التداخل وتحديد المسؤوليات والأدوار وفق الخطط والإستراتيجيات المحددة والواضحة، كما تعمل آليات التحول الرقمي على الاهتمام بقطاع المعلومات بصفة عامة والمحافظة على البيانات والاستخدام الأمثل لها ودراسة التوجهات مما يتيح الاستخدام الأمثل والفعال الذي يتيح معرفة توجهات الزبائن والسير الحسن لمستوى لخدمة العمومية.

كما يساعد التحول الرقمي الدولة في التشخيص الأمثل للميادين والقطاعات الاقتصادية ومعرفة أماكن الخلل في الخطط والإستراتيجيات وتحديد جملة الحلول الواقعية والممكنة التي توفرها خصائص المنصات الرقمية وبيئة تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

أهداف الدراسة:

في ظل مستجدات التكنولوجيا تسعى أغلب الدول إلى تحقيق مسار جديد وفق المعطيات الرقمية الجديدة والتي تحاول من خلالها الوصول إلى جملة من الأهداف وهو ما نحاول التطرق إليه في هذا البحث، ولعل أهم هذه النقاط:

- دراسة والتعرف على واقع التحول الرقمي في الجزائر وظروفه والإمكانيات والوسائل والمعطيات المسخرة لهذا التحدي، وأهم المنصات المساهمة في تنظيم الشؤون الإدارية والخدمات العامة في الإدارات العمومية.
- دراسة أهم الإستراتيجيات والخطط والتحويلات الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر والتي اعتمدها في مسار التحول.



- عرض أهم أدوات التحول في المؤسسة والمنصات الرقمية الجديد والمبتكرة وعرض أهم الخدمات الرقمية الجديدة.
- عرض أهم نتائج التحول الرقمي على أداء العاملين داخليا والتطرق إلى انعكاساته خارجيا.
- التعرف على التحديات والمشاكل التي تعيق مسار التحول والمساهمة في جملة من التوصيات المساعدة في عملية تطوير المجال.

منهج الدراسة:

تم الاعتماد على المنهج الوصفي لعرض أهم المفاهيم المتعلقة بالدراسة والمتعلقة بمعطيات المؤسسة العمومية لبريد الجزائر وعرض أهم الجهود المبذولة من طرف الدولة لتنمية قطاعها الرامية لمواكبة التحول الرقمي والتطور في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

كما تم اعتماد أسلوب المقابلة لتعرف عن قرب على جميع التفاصيل والمعلومات المتعلقة بسير العمليات وأهم المنصات والأدوات الرقمية المستخدمة من طرف المؤسسة.

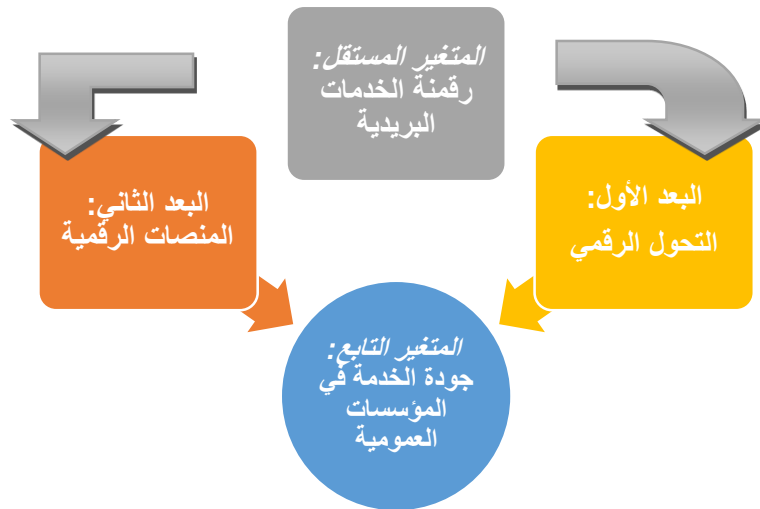
حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر.

الحدود الزمانية: تمت الدراسة في سنة 2024.

نموذج الدراسة:

الشكل (01) نموذج الدراسة





1- الإطار النظري:

1 مفهوم التحول الرقمي:

يُعرف التحول الرقمي على أنه تلك الإمكانيات الكبيرة أو الضخمة التي تساهم في تفعيل مجتمعات، تنافسية ومستدامة و يمكن من خلاله تحقيق تغييرات جذرية على مختلف الخدمات والمستهلكين وموظفين ومستخدمين مع تحسين كفاءتهم و جودتهم الإنتاجية بجملة من العمليات المصاحبة للإجراءات الضرورية للتفعيل والتنفيذ، كما يعد التحول الرقمي وسيلة لتحسين كفاءة المؤسسة و تقليل التكاليف و ابتكار خدمات جديدة سريعة و مرنة، كما يتطلب التحول الرقمي عنصر الإبداع في مجال العمل (علي بن صالح آل صمغ، 2018). كما يعرف على أنه عملية تحول المؤسسات إلى الاعتماد على التقنيات والأدوات الرقمية للخلق منتجات وخدمات مطورة ومبتكرة كما يوفر فرص عمل ومجالات جديدة للتسويق ترفع من قيمة المنتج والخدمة(علي أسامة عبد السلام، 2011). وهناك تعريف آخر على أنه مرحلة اندماج التكنولوجيا الرقمية مع مؤسسات الأعمال والذي ينتج عنه تحويل الأعمال التقليدية القديمة إلى أنشطة وعناصر جديدة ذات قيمة مضافة وذلك باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي والأنظمة الإلكترونية والبيانات الضخمة، والحوسبة.(محمد خليف، 2022)

ومن خلال التعريف المقدمة نستنتج أن التحول الرقمي يتمثل في النقاط التالية :

- أن التحول الرقمي هو عملية إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة للتسويق.
- التحول الرقمي هو تجديد وتطوير طرق وأنظمة العمل والذي نتاجه الحصول على خدمات مبتكرة وجديدة ذات جودة عالية يتم تقديمها بسرعة وسهولة ودون تكلفة كبيرة.
- التحول الرقمي عبارة عن فرص عمل جديدة ومبتكرة تزيد من تحسين جودة الخدمات وتوفير الجهد والوقت.

3-2 أهمية التحول الرقمي:

يعد التحول الرقمي وما يصاحبه من تطورات تكنولوجيا ومعرفة فرصة للدول لتطوير منتجاتها وخدماتها حيث تكمن أهميته في أنه ساعد الدول على معالجة الأزمات الإدارية وتعزيز الشفافية وتقليل الفساد حيث أن استخدام الرقمنة من شأنه أن يحد من البيروقراطية، كما أن الابتكار



ساهم في تقديم خدمات جديدة ومتطورة مما ساهم في إشراك المواطنين بالخدمات المقدمة ومكنه من الحصول على جميع الخدمات بأقل التكاليف (عدنان مصطفى البار، 2018) كما تتلخص هذه الأهمية في:

- تجديد و تطوير الأنظمة التقليدية و عصرنتها و تعزيز المهارات في جميع القطاعات .
- يحسن الكفاءة التشغيلية وينظمها، ويوفر التكلفة والجهد بشكل كبير.
- يقدم الفرص لتقديم خدمات جديدة و مبتكرة وإبداعية.
- يساعد على التوسع الداخلي والانتشار الخارجي في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من الزبائن.

3-2 معوقات التحول الرقمي:

في إطار التحول الرقمي والتوجه نحو التكنولوجيا تواجه المؤسسات والقطاعات الحكومية جملة من العراقيل والمعوقات والتي تؤول دون تحقيق ذلك ومن تلك المعوقات: (إيهاب زهران، 2020)

- 1- الاستخدام المكثف للوسائل التكنولوجية من شأنه أن يؤثر على امن المعلومات والبيانات الخاصة بالزبائن والأفراد.
 - 2- إن التعامل مع برامج التحول لا بد له من كفاءات عالية وقدرات تشغيلية معتبرة وهو ما قد يعيق المؤسسات التي تمتلك نقص الخبرات في المجال.
 - 3- عدم امتلاك المؤسسات والقطاعات الحكومية الموارد الضرورية والقدرة على تدريب وتأهيل موظفيها.
 - 4- الصدام الكبير وصعوبة تكيف عقلية الموظف الذي اعتاد الوضع التقليدي واعتياده النظام الرقمي والتعامل مع التكنولوجيا.
 - 5- إن تحقيق التحول الرقمي المنشود لا بد له من تجهيز البنية التحتية الرقمية، وهو ما يسبب ارتفاع تكاليف مشاريع التحول الرقمي بالنسبة للمؤسسات والقطاعات العمومية.
- 4-1 مخاطر التحول الرقمي: وهناك جملة من الأخطار والتي تصاحب عملية التحول الرقمي والتي على المؤسسات والقطاعات اتخاذ سبل الوقاية منها: (دلال صادق، د. ناصر حميد، 2008)



- الاعتماد المفرط على التقنيات الرقمية من شأنه أن يفقد الهوية الإدارية التقليدية كالتوثيق والذي يعتبر من الجوانب الخطيرة في استخدام التحول الرقمي.
- كم أن استخدام التكنولوجيا الرقمية يزيد حجم الهجمات الإلكترونية وعمليات القرصنة والتجسس على البيانات الخاصة بالأفراد والزيائن.
- اعتماد التحول الرقمي وما يصاحبه من ابتكارات رقمية قد ينتج عنه زيادة التدابير الأمنية الإلكترونية وهو ما يخول لبعض القطاعات الحكومية اتخاذ إجراءات وقوانين صارمة في مجال الأمن السيبراني.
- ضعف البنية التحتية وشبكة الانترنت بالتحديد والانقطاعات المستمرة من بين المخاطر التي تهدد سلامة التحول الرقمي والتكنولوجيا التشغيلية ونظام المعلومات.

2-1 مفهوم المنصات الرقمية:

تعرف على أنها أنظمة تحكمها قوانين وعمليات مترابطة فيما بينها واستخدامها متاح للجميع، في جو من التشابك بين الأعضاء والمستخدمين في هذا النظام، والذي يتميز بالسرعة والانتشار، كما لا تتحمل المنصات تكاليف الإنتاج، لان الإنتاج الحقيقي يكون بين المنتج والمشتري أو المستهلك، ويقتصر عمل المنصة على التشبيك بين الأفراد وفق نظام ومعايير للحكومة الصحيحة كما يختلف كل الاختلاف عن النظام التقليدي للمؤسسات. (د. سيف السويدي، 2020) كما تعرف على أنها مكان يلتقي فيه ذوي المصالح المختلفة في نظام واحد تحكمه قواعد محددة لتبادل الأفكار والسلع والخدمات، وأي تبادل آخر ويتم أيضا بين أجهزة الكمبيوتر والآلات والتي تحل محل الأفراد (Moazed، 2016)

ومن خلال التعاريف المقدمة نستنتج أن المنصات الرقمية تتمحور حول النقاط التالية:

- نظام رقمي يضم مجموعة من الأفراد ذوي المصالح والحكومات والمؤسسات والأفراد ضمن أطر وتنظيمات ومصالح محددة.
- يحتوى مجموعة من العمليات تنظمها جملة من القوانين، كما يمكن إنشاء حوارات ومناقشات ومعاملات تجارية، أو ما يسمى بالتفاعلات بين المستخدمين.



- حيث يكون استخدامها متاح للجميع في أي زمان ومكان وبأقل التكاليف عن طريق الأجهزة والآلات التكنولوجية الذكية والتي تحل محل الأنظمة التقليدية.

2-2 أهمية المنصات الرقمية:

تكتسي المنصات دور كبير في عملية التحول الرقمي فتعتبر احد أدواته في ظل المعطيات الرقمية ذات الأهمية البالغة للمستخدمين وتكمن أهميتها في:

- تعتبر بيئة مرنة للإزالة العوائق والحوجز التقليدية مما يساعد على زيادة التفاعل والترابط بين الأفراد، كما تعتبر من القنوات الإخبارية المباشرة فتستعملها الحكومات للتواصل المباشر مع المواطنين للاستفادة من الخدمات العامة الإدارية.
- تمكن المؤسسات من التواصل والاتصال واستقطاب عدد كبير من الأفراد باعتبارها نظام رقميا افتراضيا. (وفاء حرمة، تلي سيف الدين، 2022)
- انخفاض التكاليف والقيود البيروقراطية، وقنوات التوزيع التقليدية وسهولة الاستخدام في توصيل المحتوى (محمد بوعتلي، 2022).
- فضاء للابتكار والحوار بين المطورين والأفراد مما يسمح بالتحديث المستمر والتجديد وسهولة التواصل والاستخدام وإمكانية الوصول في أي مكان وزمان.(يوسف حوشين, عبد القادر طيوب، 2022)

3-2 خصائص المنصات الرقمية:

- 1- **التفاعلية:** تمكن المنصات الرقمية الأفراد من التفاعل فيما بينهم وإنشاء بيئة تفاعلية حول المحتويات والأنشطة والخدمات المعروضة من خلال الأساليب والتقنية التفاعلية المتاحة في المنصة.(خنوس حليلة ، بختي إبراهيم ، و شطبية زينب، 2019)
- 2- **المرونة:** تسمح المنصات الرقمية لمستخدمي الاتصال والتواصل والتعامل في أي مكان في العالم وفي أي زمان كما تراعي في محتوياتها خصائص الأفراد كاللغة والعادات والفئات العمرية. (خنوس حليلة ، بختي إبراهيم ، و شطبية زينب، 2019)



3- التنوع في عرض المحتوى: تعرض المنصات الرقمية مختلف الخدمات والمعلومات وحتى المنتجات باختلاف طبيعة ونوعية النشاط، كما تمتلك عدة طرق عرض للإثارة انتباه المستهلكين. (بزة صالح، 2022)

4- التواصل: الاتصال سواء بين الأفراد والمنتجين، أو المطورين، أو بين الحكومات والأفراد من خلال استخدام التقنيات التكنولوجية. (بزة صالح، 2022)

5- تنظيم وتنسيق التطور التكنولوجي: تعمل المنصات على تجديد وتطوير الأنظمة وهياكل الإدارة وسهولة تقديم الخدمات إلى جانب تعددها، كما يمكنها استخدام عدة طرق لتقييم النظام وطريقة عمل المنصة والتحديث المستمر لهيكلها. (بزة صالح، 2022)

1- الإطار التطبيقي:

واقع التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر:

1- نشأة وتطور المؤسسة: تتولى وزارة البريد والمواصلات في الجزائر مسؤولية تطوير وعصرنه ورقمته السياسة العامة للخدمات البريدية والمالية، ووضع الإجراءات والقوانين اللازمة لتسيير النظام كما تملك السلطة والوصاية على بريد الجزائر.

تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02-43 و المؤرخ في 14 يناير 2022، و يعتبر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري يتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلال المالي، و يتولى مهمة تقديم الخدمة العمومية، و يكلف بضمان تنفيذ السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية(خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابعية) و الخدمات المالية(خدمة الحسابات المالية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات النقدية، عبر الشبائيك البريدية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال) في كامل التراب الوطني. (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، 16 يناير 2022).

2- واقع التحول الرقمي في قطاع الخدمات البريدية في الجزائر:

لدراسة واقع التحول الرقمي في المؤسسات العمومية، لابد من دراسة واقع تطور قطاع الخدمات البريدية بالجزائر وذلك بتحديد ودراسة بعض النقاط المحددة للتحول منها:

1- عامل تطور البنية التحتية:

ويمكن دراسة تطور البنية التحتية لقطاع الخدمات البريدية بالجزائر من خلال:



1-1 تطور الشبكة البريدية:

عرف العدد الإجمالي لمكاتب البريد نموا مستمرا حيث ارتفع من 3999 مكتب بريدي في بداية سنة 2020 إلى 4106 مكتب نهاية سنة 2021، ليصل إلى 4257 مكتب بريدي نهاية 2023. هذا وتبقى الكثافة البريدية مستقرة نسبيا، وتقدر بمكتب بريدي لكل 10.500 نسمة. (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

جدول يوضح تطور عدد المكاتب البريدية في الجزائر

المؤشر	2020	2021	2022	2023
عدد المكاتب البريدية	4075	4106	4189	4257
عدد المكاتب البريدية (المكاتب المتحركة)	39	65	65	89

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

من خلال الجدول الموضح أعلاه نلاحظ نمو وتطور عدد مكاتب البريد حيث بلغت سنة 2022 4189 مكتب على مستوى الوطن ما يقابله زيادة عدد الشبائيك المقدمة للخدمات بحوالي 12813 شباك سنة 2022 ، في حين وصل عدد المكاتب البريدية المتحركة نهاية سنة 2022 إلى 65 مكتب وهو ما يعكس جهود الدولة في تنمية القطاع وزيادة البنية التحتية المساهمة في زيادة الخدمات والموازية لزيادة لكثافة السكانية ، ومن المتوقع في السنوات المقبلة زيادة أكبر في البنية التحتية بفضل عدد من الاتفاقية المبرمة سواء مع المؤسسة الوطنية للسيارات الصناعة وتطوير السيارات لزيادة عدد المكاتب المتحركة والتي من شأنها فك العزلة عن المناطق البعيدة والنائية وأماكن التجمعات والعمل، بالإضافة إلى الاتفاقية المبرمة مع وزارة السكن والعمران والمدينة لحجز مساحات لإنشاء مكاتب البريد في المدن الجديدة.



صورة توضح نموذج لمكاتب البريدية لمتحركة

المصدر: (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)



1-2 تطور حظيرة الشبابيك الآلية للنقود:

في إطار تنويع الخدمات التي يقدمها البريد، ومن أجل خلق خدمات ذات قيمة مضافة تسهم في تخفيف الضغط على المكاتب البريدية، يسعى القطاع إلى رفع عدد الشبابيك الآلية للنقود إلى أكثر من 3400 شباك مع نهاية سنة 2024. وفي هذا الشأن، فقد تم خلال سنة 2022، إطلاق مشروع اقتناء 600 شباك آلي للنقود، تم وضعها حيز الخدمة، ما يمثل زيادة بنسبة 42 بالمائة من العدد الإجمالي، وهو ما سمح بالانتقال إلى 1992 شباك نهاية شهر نوفمبر 2023، كما يجدر التنويه إلى أنه تم، إلى غاية نهاية شهر نوفمبر 2023، وضع 62 فضاء حر للخدمات حيز الخدمة مؤزعا عبر التراب الوطني، بما فيها الولايات العشر الجديدة، علما أنه في سنة 2020 لم يكن هناك أي فضاء بريدي حر في بلادنا. وتوضح المؤشرات والمعطيات السالفة الذكر النمو المتزايد لعدد الصرافات الآلية مما يؤكد على تطور البنية التحتية للقطاع في إطار الرقمنة وهو ما يسمح للزبائن بالحصول على الخدمات خارج أوقات العمل وفي الزمن المطلوب، كما يؤكد هذا المؤشر على تزايد عدد الخدمات البريدية المالية المقدمة وحجم الخدمات مما يؤكد رضا الزبائن بمستوى الخدمات المقدمة وكسب ثقتهم وهو ما يترجم تزايد حجم الزبائن والمعاملات البريدية المختلفة.



صورة توضح حظيرة الشبابيك الآلية للنقود

صورة توضح نموذج صرافات خارجية

المصدر: (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

للإشارة، تسمح الشبابيك الآلية للنقود لحاملي البطاقة النقدية الذهبية بالاستفادة لاسيما من الخدمات التالية :

- سحب النقود (متاح كذلك لحاملي البطاقات البنكية).
- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريدي،



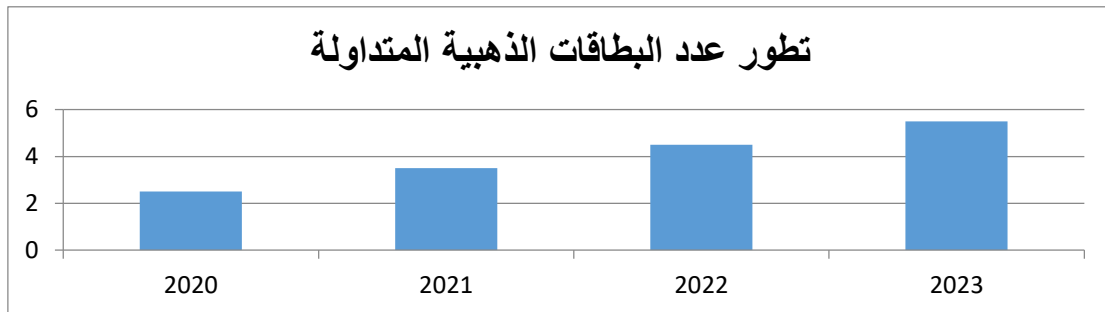
- الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة النقدية،
- طباعة كشف الهوية البريدية "RIP"،
- تقديم طلب التزويد بدفتر صكوك،
- تحويل مبلغ مالي من الحساب الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر،
- إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس، جازي وأوريدو).
- إدخال أو تغيير رقم الهاتف النقال.
- السحب بدون بطاقة (وزارة البريد و المواصلات السلوكية واللاسلكية، 2024).

2- عامل الخدمات المالية البريدية وتعميم الدفع الالكتروني:

في إطار جهوده الرامية إلى تعزيز الشمول المالي وتعميم الدفع الالكتروني، يعمل القطاع الوزاري على اتخاذ التدابير والإجراءات الكفيلة بمواكبة التحول الرقمي والتطور التكنولوجي للسماح لمواطنين بالاستفادة من مختلف الخدمات الرقمية المتاحة وتسهيل عمليات الدفع في إطار التجارة الالكترونية. وفي هذا الصدد، سجل القطاع مؤشرات جدّ إيجابية في مجال الدفع الالكتروني يمكن أن نلمسها من خلال الأرقام المتعلقة بعمليات الدفع الالكتروني بمختلف الوسائل المتاحة كما هو موضح على النحو التالي :

1-2 تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة

انتقل عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة لبريد الجزائر من 6 مليون بطاقة بداية سنة 2020 ليقترب عددها 12.5 مليون بطاقة نهاية 2023 وذلك ما يشكل ارتفاعا يقدر بـ 100%.



المصدر: (وزارة البريد و المواصلات السلوكية واللاسلكية، 2024)

من خلال الشكل البياني أعلاه ومؤشر تطور عدد البطاقات الذهبية المتداولة والذي وصل نهاية سنة 2022 إلى 10124456 بطاقة وبديل على زيادة عدد زبائن القطاع وتحولهم إلى استخدام المعاملات



الرقمية واقتناعهم بتحسين مستوى الخدمات مما يساهم في الرفع من مستوى الخدمات المالية على مستوى القطاع والذي يترجم التوجه الصحيح نحو الرقمنة وفق المعطيات المتوفرة ويعكس جهود الدولة الرامية إلى تحسين خدماتها الرامية إلى تحقيق التنمية.

2-2- عمليات السحب المنجزة عبر الشبايبك الآلية للنقود:

سمح إنجاز الشبايبك الآلية للنقود بتحسين الخدمة لحاملي البطاقة النقدية الذهبية والبطاقة البنكية على حد سواء، مع ارتفاع متواصل لولوج حاملي البطاقة البنكية إلى الشبايبك الآلية التابعة لبريد الجزائر. من ناحية أخرى، سمحت الإستراتيجية المنتهجة من خلال رفع عدد حاملي البطاقة النقدية الذهبية، ورفع عدد الشبايبك الآلية وتحسين توفر السيولة على مستوى هذه الشبايبك، بمضاعفة العدد الإجمالي لعمليات السحب من حوالي 13 مليون عملية شهريا، إلى أكثر من 24 مليون عملية، دون ارتفاع عدد العمليات عبر الشبايبك الكلاسيكية لمكاتب البريد، وهو ما سمح باستيعاب عدد أكبر من المواطنين وتخفيف الضغط نسبيا على مكاتب البريد. (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024) هذه المؤشرات والتي شهدت حلول الوسائط الرقمية عرف تطورا تكنولوجيا ملحوظا على مستوى البنية التحتية للقطاع وزيادة في مستوى الخدمات المالية الرقمية ووسائل الدفع الإلكتروني، مما أدى إلى انخفاض كبير في حجم الخدمات التقليدية وانتشارا واسعا لحجم المعاملات عبر الأنترنت، هذه التطورات فتحت آفاقا جديدة لتوسع القطاع في خدماته الرامية إلى تجسيد سبل التنمية والقضاء على المشاكل والعراقيل التي كانت تثقل كاهل المواطنين، والتي نلمسها في الإقبال المتزايد من طرفهم على المعاملات المالية والبريدية عبر الأنترنت.

3- المنصات الرقمية في قطاع الخدمات البريدية في الجزائر(منصة الخدمات عبر الأنترنت

بريدي نت):

في ظل تطبيق التحول الرقمي والرقمنة اللذين تعكف الحكومة على تجسيدهما في مختلف المجالات ضمن مخططات عملها، يعمل القطاع الوزاري على توفير خدمات بريدية ومالية لفائدة كافة المواطنين عبر كامل التراب الوطني وبصفة منصفة، اعتمادا على مختلف الوسائل والموارد المتاحة، على غرار منصة الخدمات عبر الأنترنت (بريدي نت) ومن أهم العمليات على المنصة:



المصدر: (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

3-1 عمليات الدفع عبر الخط

سمح رفع عدد الحاملين للبطاقة النقدية الذهبية وكذا توسيع باقة الخدمات المتاحة على المنصة التجارية لبريد الجزائر بتسجيل زيادة معتبرة في عدد ومبلغ عمليات الدفع عبر الخط، حيث سجل عدد عمليات الدفع ارتفاعا فاق 98 % بين سنتي 2020 و 2022، بينما ارتفع مبلغ العمليات بحوالي 240 % خلال نفس الفترة، وأهم العمليات على المنصة: حجز تذاكر الطائرة، إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال وتسديد مختلف الفواتير، طلب البطاقة الذهبية، طلب دفتر صكوك، تحميل الوثائق المتعلقة بالعمليات البريدية والمالية، خدمة بريدي موب، خدمة شراء الكتب على الخط، خدمة شراء الطابع البريدية. (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024)

من خلال المعطيات السالفة الذكر نلاحظ ارتفاع حجم المعاملات البريدية على المنصة والذي عرف ارتفاعا كبير بين سنتي 2020 و 2022 ما يؤكد على نجاح القطاع في توفير الآليات الرقمية الجديدة التي من شأنها تقريب الإدارة من المواطن وتبسط إجراءات التعامل على غرار تسديد الفواتير، واقتناء المستلزمات، كما يأمل القطاع في الرفع من عدد الخدمات المتوفرة مستقبلا خاصة في مجال التجارة



الإلكترونية وتوسيع دائرة التعاملات لتشمل التعاملات التجارية، بما يعزز سبل التنمية وولاء الزبائن للمؤسسات العمومية والتي تسعى الدولة لتطويرها وهيكلتها وفق النظم التكنولوجية الحديثة.

2-3 العمليات المنجزة بواسطة تطبيق "بريدي موب"

يعتبر "بريدي موب" التطبيق الأكثر تعاملًا من بين التطبيقات النقدية في الجزائر على المنصة بأكثر من 5 مليون عملية إلى غاية الآن. حيث سجل مبلغ وعدد العمليات المنجزة بواسطة التطبيق (التحويل بين الحسابات، معرفة رصيد الحساب، تسديد الفواتير، معرفة الرقم السري للبطاقة ...) تطورًا محسوسًا بين سنتي 2020 و 2022 قدرًا بأكثر من 6 مرات من حيث المبالغ وأكثر من 24 مرة من حيث عدد العمليات المنجزة عبر تطبيق بريدي موب. (وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، 2024) تعد التطبيق على المنصة من أكثر التطبيقات استعمالًا ويرجع ذلك للأسباب التالية:

- سهولة استخدامه من طرف المواطنين، وبواجهة سهلة الاستخدام وتوفره على عدة لغات للتعامل كذا توفره على العديد من المميزات
 - إلغاء عامل المكان والزمان، فبدل تنقل الزبون إلى مكتب البريد لإجراء المعاملات أصبح بإمكانه الاعتماد على التطبيق في أي وقت ومكان.
 - نقص التكلفة والرسوم على العمليات بالمقارنة مع العمليات التقليدية والتي تعرف رسومًا على السحب أو الإيداع أو التحويلات بين الحسابات.
 - مميزات الدفع على الخط والتي توفر عناء التنقل بين المصالح لتسديد الفواتير.
- هذه الأسباب ساهمت في الرفع من عدد الزبائن على مستوى المنصة والذي يعكس حرصهم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتكنولوجيا الرقمية في إتمام معاملاتهم بما تتميز من سرعة ودقة وكفاءة عالية، بما يؤكد على رضاهم بمستوى جودة الخدمات المقدمة والتي يسعى القطاع لزيادتها لتلبية تطلعات الزبائن مستقبلاً، وتغيير سلوكياتهم ما يؤكد على رضاهم على مستوى الخدمات المقدمة في إطار التنمية المستدامة و تفعيلها عن طريق زيادة كفاءة المؤسسات العمومية والتوسع والانتشار في المجال الرقمي والقدرة على تبني والتحكم في التكنولوجيا المصاحبة للتغيرات السريعة في تطلعات الزبائن.



خاتمة:

من خلال دراستنا لموضوع رقمنة الخدمات البريدية ودوره في تحسين جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، من الجانبين النظري والتطبيقي توصلنا لجملة من النتائج أهمها:

1- الاستنتاجات من الجانب النظري: وتمثلت فيمايلي

• الاهتمام بجانب التحول الرقمي والذي أصبح إستراتيجية ضرورية في الاقتصاد الحديث ومحاولة التطرق باختصار لأهم جوانبه والعوامل المؤثرة فيه.

• دراسة المنصات الرقمية والتي تعد من العناصر المهمة المؤثرة في مسار الرقمنة والدور الذي تجسده في تطوير القطاعات.

• التعرف على أهم الخصائص والأدوات المؤثرة في عملية الرقمنة وكيفية توظيفها في سبيل الحصول على الجودة الفعلية للخدمات.

أما من الجانب التطبيقي للدراسة فقد تم تحليل الواقع الرقمي لمؤسسة بريد الجزائر حيث تم التوصل إلى:

• تولي الدولة اهتماما بالغا بالتحول الرقمي من خلال الإمكانيات والتجهيزات المسخرة لذلك والعرض منها تحديث القطاع كتطوير البنية التحتية وتقريب الخدمة من الزبائن وتقليل مدة الانتظار في المكاتب البريدية، وزيادة عدد أجهزة الصرافات الآلية.

• يسعى بريد الجزائر نحو التحول الرقمي بتقديم الخدمات والحلول المالية وتعزيز تجربة الزبائن من خلال الخدمات على الخط والأكثر تطوراً وملائمة ضمن منظومة رقمية حديثة.

• كما يسعى القطاع إلى عصرنه خدماته من خلال تحقيق تبادل المعاملات بالبطاقات الذهبية، وتوفير أكثر من 1900 صراف آلي حيز الخدمة وهي عوامل ساهمت في جودة الخدمات البريدية.

وللإجابة عن التساؤلات المطروحة مسبقاً وإثبات صحتها تم التوصل إلى مايلي:

• يعد التحول الرقمي في خدمات البريد في المؤسسة العمومية لبريد الجزائر إلى التغيرات المتعددة في الخدمات البريدية و المالية وذلك باستخدام الحلول التكنولوجية والمتمثلة في عمليات الدفع عبر الانترنت وتحسينها وتطويره، فضلا عن تطوير البنية التحتية والمحافظة على سلامة البيانات، و هو ما يثبت صحة الفرضية الأولى



- كما تعد المنصات الرقمية وفي شاكلتها منصة بريدي نت من أهم المزايا لزبائن القطاع وما تقدمه من خدمات مالية سريعة وآمنة في إطار تطوير وتحسين جودة الخدمات و هو ما يثبت صحة الفرضية الثانية
ولإتمام جوانب الدراسة وجب تقديم جملة من التوصيات:
- يتطلب التحول الرقمي ضرورة توفير مهارات إدارية قادرة على التعامل مع التكنولوجيا تعتمد على السرعة في تقديم الخدمات بفاعلية وكفاءة، لبناء جسور الثقة بين مقدمي الخدمات والزبائن.
- ضرورة زيادة الدورات التدريبية للعاملين في القطاع فيما يخص التحول الرقمي وبناء والتحكم في المنصات لرقمية للإعداد الكفاءات اللازمة المتحكمة في التكنولوجيا بأكثر فعالية
- كما ينبغي على مسؤولي القطاع تحديث الأجهزة والمعدات والبرامج التي تساعد العاملين على تحسين مهاراتهم حتى يتم تنفيذ برامج التحول الرقمي بالصورة المطلوبة.

قائمة المراجع:

1. , ط.د وفاء حرمه، د. تلي سيف الدين. (2022). واقع المنصات الرقمية للتجارة الإلكترونية "منصة أمازون الرقمية أنموذجاً". جامعة أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، تمناست الجزائر: مج09.
2. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (16 يناير 2022). المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن إنشاء بريد الجزائر. الجزائر: العدد رقم 04.
3. إيهاب زهران. (2020). الجودة والتحول الرقمي. خبير الجودة في إدارة المستشفيات.
4. بزة صالح. (2022). المنصات الإلكترونية ودورها في تسويق الوجهة السياحية الجزائرية. مجلة دراسات اقتصادية: المجلد 22، العدد 1، ص 390.
5. خنوس حليلة ، بختي إبراهيم ، وشطبية زينب. (2019). استراتيجيات المؤسسات الافتراضية دراسة حالة مؤسسة أمازون. مجلة أداء المؤسسات الجزائرية : ص 87.
6. د. سيف السويدي. (2020). صناعة المنصات الرقمية. الأردن، عمان.



7. دلال صادق، د. حميد ناصر. (2008). أمن المعلومات. الأردن، عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
8. عبد القادر طيوب يوسف حوشين. (2022). دور البيانات الضخمة وتقنيات الذكاء الاصطناعي في التسويق الرقمي عبر منصات. الملتقى الدولي الافتراضي: البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع.
9. عدنان مصطفى البار. (2018). تقنيات التحول الرقمي، جامعة الملك عبد العزيز: كليات الحاسب وتقنية المعلومات.
10. علي أسامة عبد السلام. (2011). التحول الرقمي للجامعات المصرية: المتطلبات والأليات. الجامعة المصرية للتربية المقارنة والإدارة التعليمية: ص 270.
11. علي بن صالح آل صمع. (2018). التحول الرقمي كمرتز استراتيجي لقيادة التحول الاقتصادي. الاردن.
12. محمد خليف. (2022). مستقبل التحول الرقمي في قطاع الطاقة المصري، مجلة الديمقراطية. مج 22 ع 85.
13. محمد، د. بوعتلي. (2022). واقع المنصات الرقمية وتأثيرها على التنمية المستدامة في الجزائر. المدرسة العليا للتفسير والاقتصاد الرقمي، الجزائر.
14. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. (2024). تقرير عن تطور مؤشرات البريدية في الجزائر. الجزائر: <https://www.mpt.gov.de>.
15. Alex Moazed. (2016). Platform Business Model – Definition | What is it? Explanation, Applico.