

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم الإقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية



كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من اعداد الطلبة

- بوطباق زوبير

- سحنون سفيان

تحت عنوان:

دور وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البريدية
دراسة حالة قطاع البريد لولاية تيارت

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من :

رئيسا	أستاذة التعليم العالي	أ. كلاخي لطيفة
مشرفا ومقررا	استاذ محاضر-ب-	أ. حداشي حكيم
مناقشا	استاذ محاضر-أ-	أ. معاشي سفيان

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد لله حمداً كثيراً طيباً مباركاً فيه، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الحمد لله الذي وفقنا وأعاننا على إتمام هذا العمل، ومنَّ علينا بالصبر والقوة لتحقيق هذا الجهد العلمي المتواضع

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان لكل من علّمنا حرفاً، وربّى فينا روح الاجتهاد والبحث، ولكل من كان له دور في مسيرتنا العلمية والتكوينية، نخص بالشكر والتقدير الأستاذ المشرف حداشي حكيم، الذي كان بمثابة الصديق، والأخ، لم يبخل علينا بتوجيهاته السديدة ونصائحه القيمة، والتي كان لها الأثر الكبير في تسهيل مهمتنا وإخراج هذا العمل المتواضع.

ولا ننسى أن نرفع آيات الامتنان والعرفان لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، ولو بكلمة طيبة، أو دعاء صادق، إلى كل هؤلاء نقول: جزاكم الله خير الجزاء وجعل ما قدمتم في ميزان حسناتكم.

إهداء

إلى روح أبي الطاهرة

منك تعلّمت معنى الرجولة، تعلّمت كيف أواجه الحياة بثبات، كنت المعلم الصامت الذي كشف لي أسرارها، زرعت في قلبي حكما لا يُتقنها سواك ورحلت وبقيت حاضرا في كل خطوة أخطوها...رحمك الله وجعلك مثواك الجنة

إلى أمي الغالية

نبض قلبي، وسندي الأول، ومصدر قوتي، دمت لي نورًا ورضا لا يزول.

إلى إخوتي الأعزاء

سندي في الحياة، من شاركوني الحلم والدرب، ووقفوا بجاني في كل محنة

إلى زوجتي الحبيبة

رفيقة دربي، ونصف روحي الآخر.

إلى أبنائي الأحباء

أسماء، مصعب، أسامة، معتز صلاح الدين، وأميرة، أتم زهور البيت وأمله، نوره وبهجته، أتم نفسي وفخري، والحلم الذي أعيشه
لكم جميعًا أهدي هذا العمل، عربون وفاء وحب لا ينتهي.

زوبير بوطباق

إهداء

إهداء إلى كل من يؤمن أن العلم هو الطريق نحو التغيير.

إلى أولئك الذين يواصلون السعي رغم العثرات.

إلى الأرواح التي لم تبخل بدعوة صادقة.

إلى عائلتي الكبيرة والصغيرة...

إلى من كانوا الحُضن الدافئ والسند المتين.

كباراً أمدوني بالحكمة،

وصغاراً غرسوا في قلبي الأمل.

إلى من جعلوا من صمتهم دعاء، ومن صبرهم دعماً، ومن وجودهم طمأنينة.

أهدي هذا العمل المتواضع، عربون وفاء وامتنان.

سحنون سفيان

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

المحتويات	رقم الصفحة
البسمة	
شكر وتقدير	
الإهداء	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الأشكال	
قائمة المختصرات	
قائمة الملاحق	
المقدمة	أ - ث
الفصل الاول الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية	
تمهيد للفصل	01
المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة	02
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الحديثة	02
المطلب الثاني: العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع	04
المطلب الثالث: أنواع وسائل الدفع الحديثة	08
المبحث الثاني: تقييم وسائل الدفع الحديثة	15
المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية	17
المطلب الثاني: العوامل المساعدة والمعركة لوسائل الدفع الحديثة	21
المطلب الثالث : طرق حماية وسائل الدفع الحديثة.	21
المبحث الثالث: جودة الخدمات البريدية وعلاقتها بوسائل الدفع الحديثة	27
المطلب الأول: مفهوم الخدمة البريدية	28
المطلب الثاني: اسس تحسين جودة الخدمات البريدية	29
المطلب الثالث : مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات	30
خلاصة الفصل الاول	33

الفصل الثاني الإطار التطبيقي لوسائل الدفع في قطاع بريد تيارت	
34	تمهيد للفصل
35	المبحث الأول: تحليل واقع الخدمات البريدية في الجزائر
35	المطلب الأول: نظرة عامة على قطاع البريد والمواصلات.
41	المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر - تيارت-
44	المطلب الثالث : وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر
53	المبحث الثاني أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات البريدية
56	المطلب الأول: دراسة احصائية حول تطور عدد البطاقات الذهبية والموزعات الآلية
62	المطلب الثاني: تحليل إحصائي لشكاوى الزبائن قبل وبعد الدفع الإلكتروني
68	المطلب الثالث: تأثير وقت إنجاز المعاملة على كفاءة وجودة الخدمات البريدية.
71	خلاصة الفصل الثاني
72	خاتمة
77	الملاحق
84	مستخلص
85	قائمة المراجع

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
(01-02)	تطور الشبكة البريدية في مختلف بلديات ولاية تيارت	39
(02-02)	توزيع البطاقات الذهبية بولاية تيارت من الفترة 2019 الى غاية 2025	44
(03-02)	رسوم واسعار الاستعمال البطاقة الذهبية	46
(04-02)	العمليات المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية"	47
(05 -02)	عمليات الخدمة البنكية الذاتية المنجزة بواسطة بطاقة " الذهبية"	47
(06 -02)	عدد أجهزة نهائيات الدفع الإلكتروني	48
(07 -02)	تطور عدد اجهزة الدفع الإلكتروني	50
(08 -02)	تطور عدد الشبابيك الالية في ولاية تيارت	52
(09 -02)	يبين أهم مؤشرات الاتصالات في ولاية تيارت الى غاية 2025-03-29	55
(10 -02)	تطور حضيرة المشتركين في تقنية الألياف البصرية الى المنازل (2024-2020)	56
(11 -02)	يبين التوزيع السنوي في عدد البطاقات الذهبية في ولاية تيارت	57
(12 -02)	تطور نشاط اجهزة الشبابيك البنكية الالية لمديرية وحدة بريد تيارت 2024-2018	59
(13 -02)	تطور عدد العمليات المالية في قاعة الدفع الذاتي الحديثة 2024-2023	61
(14 -02)	مقارنة عدد ونوع الشكاوي قبل 2018 وبعد 2018	64
(15 -02)	الفرق بين انجاز المعاملات البريدية بنظام الدفع التقليدي والنظام الحديث	69
(16 -02)	يبين معدل زمن انجاز المعاملات بالدفع التقليدي و بالدفع الإلكتروني	70

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
(1-2)	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية	38
(2-2)	الهيكل التنظيمي للوحدة البريدية – تيارت-	41
(3-2)	شكل البطاقة الذهبية لمؤسسة بريد الجزائر	44
(4-2)	أهم الخدمات الألكترونية التي تقدمها البطاقة الذهبية	46
(5-2)	شكل جهاز الدفع الالكتروني TPE لمؤسسة بريد الجزائر	50
(6-2)	شكل قاعة الدفع الذاتي بالقباضة الرئيسية	62

قائمة الاختصارات

قائمة الاختصار

الاختصار	أصل الاختصار بالأجنبي	أصل الاختصار بالعربي
ECCP	Espace Client compte postal	فضاء الزبون للحساب البريدي
ATM	Automated Teller Machine	"جهاز الصراف الآلي"
GPS	Globale positioning System	النظام العالمي لتحديد المواقع
racimo	Rechargement automatique ccp intra mobilis	إعادة التعبئة الآلية للحساب البريدي الجاري عبر شبكة "موبيليس"
ccp	Compte cheque postal	الحساب البريدي الجاري
PTT	Postes.Télégraphes et Téléphones	"البريد والبرق والهاتف"
sms	Short message service	خدمة الرسائل القصيرة
QR CODE	Quick Response code	رمز الاستجابة السريعة
EMV	Europay,Mastercard,and Visa	"يوروباي، ماستركارد، وفيزا"
PIN	Personal Identification Number	"الرقم السري الشخصي"
RIP	Relevé d'Identité Postal	"كشف الهوية البريدية"
TPE	Terminal de Paiement Électronique	جهاز نهائيات دفع الالكتروني
EMS	Express Mail Service	خدمة البريد السريع
GSM	Global System for Mobile Communication	النظام العالمي للاتصالات المتنقلة
GAB	Guichet Automatique Bancaire	الشباك البنكي الآلي
CAAT	Compagnie Algérienne des Assurances	الشركة الجزائرية للتأمينات
SAA	Société Algérienne d'Assurance	الشركة الجزائرية للتأمين
MSAN	Multi-service Access Node	وحدة النفاذ متعددة الخدمات
FFTh	Fibre To The Home	الاليف البصرية الى المنزل
4G/LTE	Fourth Generation/Long-Terme Evolution	الجيل الرابع / التطور طويل المدى

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	قائمة الملاحق
77	خدمات البطاقة الذهبية	الملحق رقم 01
79-78	الشبكة البريدية لولاية تيارت	الملحق رقم 02
81-80	شبكة الشبابيك البنكية الآلية GAB	الملحق رقم 03
81	الشبابيك البنكية الآلية المنجزة خلال 2025	الملحق رقم 04
82	أجرة نهائيات الدفع الالكتروني TPE	الملحق رقم 05

في خضم التحول الرقمي المتسارع الذي يشهده العالم، أصبحت المؤسسات ملزمة بتبني التكنولوجيا الحديثة لتبقى قادرة على المنافسة والاستجابة للمتغيرات المتسارعة في سلوك الزبون وتوقعاته، لم يعد البريد اليوم مجرد وسيلة لإرسال الرسائل واستلام الطرود، بل أصبح مؤسسة خدمية متعددة الوظائف، ومن هذا المنطلق أضحت من الضروري إعادة النظر في طبيعة الخدمات البريدية، وطرق تقديمها، لتتلاءم مع متطلبات العصر.

في الجزائر سار قطاع البريد بخطى حثيثة نحو مواكبة هذه التحولات، من خلال تبني استراتيجيات رقمية الخدمات وتطوير أدوات الدفع، بهدف تسهيل حياة المواطن وتحقيق نقلة نوعية في الأداء، وقد كان إطلاق خدمات مثل "البطاقة الذهبية"، "بريدي موب"، ونشر الشبائيك البنكية الآلية و أجهزة الدفع الإلكتروني في المكاتب البريدية، مؤشرات واضحة على الإرادة السياسية والإدارية في تجسيد هذا التوجه.

غير أن نجاح أي عملية تحول رقمي لا يقاس فقط بمدى توفر الوسائل التقنية، بل يرتبط ارتباطا وثيقا بمدى فعاليتها الفعلية في تحسين الخدمة، وقدرة المستفيدين على استخدامها وتقبلها، إضافة إلى استعداد الموظفين لمرافقة هذا التحول، إذ أن أي قصور في أحد هذه الجوانب يمكن أن يفقد هذه المشاريع أهدافها المرجوة بل وقد يخلق فجوة رقمية بين الإدارة والزبون، مما يؤثر سلبا على جودة الخدمة والثقة المتبادلة.

كما أن هناك بعدا اقتصاديا واجتماعيا لهذا التحول، حيث تسهم وسائل الدفع الحديثة في تقليص الاقتصاد النقدي وتشجيع الدفع الإلكتروني، مما ينسجم مع السياسات الوطنية نحو الشمول المالي ومكافحة التهرب الضريبي وتبويض الأموال، وعلى الصعيد الاجتماعي، تخفف هذه الوسائل من الاكتظاظ في المراكز البريدية، وتحترم وقت المواطن، وتيسر الخدمات لكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة، شريطة توفير التكوين والمرافقة التقنية اللازمة لهم.

انطلاقا من هذه المعطيات المتعددة، تبرز الحاجة إلى التقييم الميداني والتطبيقي لمدى فاعلية هذا التحول، ومدى تأثيره الفعلي على الخدمة البريدية وجودتها، خاصة في السياقات المحلية كولاية تيارت، والتي قد تختلف من حيث البنية التحتية، طبيعة المستخدمين، ودرجة الانفتاح على التكنولوجيا.

1. إشكالية الدراسة

بالرغم من الجهود المبذولة من طرف مؤسسة بريد الجزائر لتعميم هذه الوسائل وتحقيق التحول الرقمي، إلا أن فعالية هذا التحول ومدى انعكاسه على جودة الخدمات المقدمة لا تزال محل تساؤل، خصوصا في ظل تحديات البنية التحتية والتقبل المجتمعي انطلاقا من ذلك تتمحور إشكالية الدراسة حول التساؤل الرئيس التالي:

إلى أي مدى تؤثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البريدية بمؤسسة بريد الجزائر - وحدة تيارت؟

وينبثق عن هذا السؤال الرئيسي مجموعة من الأسئلة الفرعية، من أبرزها:

- ✓ ما مدى مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمة بمؤسسة بريد الجزائر - وحدة تيارت؟
- ✓ كيف ينعكس استخدام وسائل الدفع الحديثة على سرعة تقديم الخدمة وتيسيرها؟

2. فرضيات الدراسة:

- في ضوء الإشكالية المطروحة وتساؤلاتها الفرعية، تنطلق هذه الدراسة من مجموعة من الفرضيات المبدئية التي تسعى إلى اختبارها وتحليلها استنادا إلى المعطيات الرسمية والمؤشرات المتوفرة، وتتمثل في:
- ✓ هناك علاقة بين استخدام وسائل الدفع الحديثة وتحسين جودة الخدمة البريدية.
 - ✓ توفر وسائل الدفع الحديثة يساهم في تقليل الكثافة البريدية وتحسين تنظيم العمل داخل المكاتب
 - ✓ التحديات والمعوقات تؤثر على فعالية وسائل الدفع الحديثة داخل المؤسسة.

3. أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف العلمية والعملية، من خلال الاعتماد على

تحليل المؤشرات الرسمية والمعطيات الإحصائية المتوفرة لدى مؤسسة بريد الجزائر، دون اللجوء إلى استبيانات ميدانية مع الزبائن، وذلك على النحو التالي:

- تحديد طبيعة وسائل الدفع الحديثة المعتمدة في مؤسسة بريد الجزائر، مثل البطاقة الذهبية، تطبيق "بريدي موب"، أجهزة الشبائيك البنكية الآلية GAB، ونهائيات الدفع الإلكتروني TPE
- تحليل أثر هذه الوسائل على مؤشرات أداء الخدمة البريدية، من حيث تقليص الطوابير، تسريع المعاملات وتخفيف الضغط على الشبائيك.

- استقرار درجة إقبال الزبائن على استخدام هذه الوسائل، من خلال المؤشرات الرقمية والإحصائيات المتاحة.
- إبراز التحديات والعوائق التي تواجه تعميم هذه الوسائل داخل المؤسسة، سواء تعلق الأمر بالبنية التحتية، التكوين، أو الجوانب التنظيمية.

4. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث في كونه يعالج موضوعا معاصرا وحيويا يرتبط بمسار التحول الرقمي في القطاع العمومي، خصوصا في قطاع حيوي كالبريد، حيث يمكن تلخيص أهمية الدراسة في النقاط التالية:

- تُساهم في إثراء الأدبيات الأكاديمية المرتبطة بالتحول الرقمي في قطاع الخدمات، لا سيما في السياق الجزائري.
- تُعتمد على مؤشرات ومعطيات واقعية صادرة عن مؤسسة بريد الجزائر، ما يمنحها بعدا عمليا وتطبيقيا قابلا للاستثمار في تقييم السياسات العمومية.
- تواكب التوجهات الوطنية الرامية إلى رقمنة الإدارة وتحسين أداء المرافق العمومية، من خلال إبراز أهمية وسائل الدفع الحديثة كرافعة للتطوير.
- تسلط الضوء على تجربة ميدانية حقيقية من خلال دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بوحدة تيارت، مما يسمح بفهم أعمق للتحديات المحلية المرتبطة بتطبيق أدوات الدفع الإلكتروني.
- تساهم في إثراء البحوث المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع البريدي

5. أسباب اختيار الموضوع

جاء اختيار هذا الموضوع نتيجة عدة اعتبارات، أبرزها:

- أهمية قطاع البريد في الحياة اليومية للمواطنين
- التحول الملحوظ نحو استعمال وسائل الدفع الحديثة بعد جائحة كوفيد-19
- رغبتنا في تسليط الضوء على التجربة المحلية لمؤسسة بريد تيارت
- توفر البيانات والإمكانية لإجراء تحليل مؤشرات فعلي واقعي.

6. حدود الدراسة

- الإطار الزمني: تغطي الدراسة الفترة من 2020 إلى 2024، وهي المرحلة التي شهدت تفعيلًا واسعًا لوسائل الدفع الحديثة في المؤسسة
 - الإطار المكاني: تركز الدراسة على قطاع بريد تيارت بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات والهياكل التابعة له تحت الوصاية وحدة بريد تيارت.
- 7. منهج الدراسة:**

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال الاستناد إلى المؤشرات والمعطيات المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة وأثرها على جودة الخدمات في مؤسسة بريد الجزائر - وحدة تيارت، وقد تم التركيز على تحليل الوثائق الرسمية، والتقارير، والإحصائيات الصادرة عن المؤسسة، بما يوفر أساسًا موضوعيًا قائمًا على بيانات دقيقة وموثوقة، ويتيح هذا التوجه تقييم التأثير الفعلي لوسائل الدفع الحديثة، دون اللجوء إلى أدوات القياس الكمي التقليدية.

8. هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين، حيث خصص الفصل الأول للإطار النظري، وتناولنا فيه المفاهيم الأساسية المتعلقة بوسائل الدفع الحديثة من حيث التعريف، الأنواع، والخصائص، إضافة إلى العوامل المؤثرة في تفعيلها، مع تقديم تقييم شامل لمدى فعاليتها، كما تمت دراسة علاقة هذه الوسائل بجودة الخدمة.

أما الفصل الثاني فقد خصص للدراسة التطبيقية، حيث تم التركيز على قطاع البريد ممثلًا في المديرية الولائية للبريد والهياكل تابعة لها تحت الوصاية مؤسسة بريد الجزائر - وحدة تيارت، من خلال تقديم نظرة عامة عنهما، ثم تحليل المؤشرات والمعطيات الرسمية ذات الصلة باستخدام وسائل الدفع الحديثة وصولًا إلى تفسير النتائج المتحصل عليها، وصياغة جملة من التوصيات التي تهدف إلى دعم فعالية هذه الوسائل وتحسين جودة الخدمات البريدية.

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

تمهيد:

شهد العالم تحولات جذرية نتيجة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما أدى إلى ظهور أدوات وتقنيات جديدة في مجال الدفع والمعاملات المالية ساهمت في تحسين الأداء وتسهيل المعاملات على الأفراد والمؤسسات على حد سواء، وتعد وسائل الدفع الحديثة من أبرز هذه التطورات حيث أصبحت تمثل ركيزة أساسية في النظام المالي المعاصر لما توفره من سرعة، أمان، وفعالية، في إنجاز التعاملات دون الحاجة إلى التعاملات النقدية التقليدية وقد أولت المؤسسات المالية على مستوى العالم اهتماما متزايدا بتحديث وتطوير وسائل الدفع لديها، بما يواكب متطلبات الاقتصاد الرقمي ويلبي تطلعات الزبائن فظهرت العديد من الأدوات كالبطاقات البنكية، تقنيات الدفع عبر الهاتف المحمول، والخدمات البنكية الإلكترونية، والتي ساهمت في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز تنافسية المؤسسات العاملة في القطاع المالي.

ومن جهة أخرى أصبحت جودة الخدمات أحد أبرز المعايير التي تعتمد عليها المؤسسات المالية لتقييم أدائها وضمان رضا العملاء، إذ ترتبط بشكل مباشر بفعالية الوسائل المعتمدة في تقديم هذه الخدمات، فكلما كانت وسائل الدفع أكثر تطورا وأمانا، ساهمت في رفع مستوى الخدمة وتحقيق رضا الزبائن، مما ينعكس إيجابا على سمعة المؤسسة ومردوديتها المالية.

وانطلاقا من هذه المعطيات سنتناول في هذا الفصل المعنون بـ: وسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات في المؤسسات المالية في ثلاث مباحث رئيسية كما يلي:

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الحديثة

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الحديثة

المبحث الثالث: جودة الخدمات وعلاقتها بوسائل الدفع الحديثة

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

المبحث الاول: ماهية وسائل الدفع الحديثة:

في ظل الانتشار الواسع للتكنولوجيا والتوسع الكبير في التجارة الإلكترونية أصبح من الضروري تحسين وتطوير أنظمة الدفع التقليدية التي لم تعد تلبي متطلبات العصر الحديث الذي يعتمد على السرعة والكفاءة في معالجة المعاملات، ولذلك ظهرت وسائل دفع متطورة تمثلت في الدفع الإلكتروني والتي ساهمت بشكل كبير في تيسير العمليات المالية.

المطلب الاول: مفهوم وسائل الدفع الحديثة:

لقد تناول الفقه موضوع طرق الدفع الإلكتروني وقدم عدة تعريفات لها، كما أن المشرع الجزائري قد تواكب مع التطورات العالمية في هذا المجال وأدرج تعريفات لأنظمة الدفع الإلكتروني ضمن النظام القانوني الجزائري، وإن كان ذلك عبر قوانين متفرقة وعلى مراحل متعددة.

أولاً: تعريف الفقهي لوسائل الدفع الحديثة:

يمكن تعريف الدفع الإلكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال والتي تتم أساساً كدفع ثمن السلعة أو الخدمة باستخدام الوسائل الرقمية مثل أجهزة الحاسوب، وإرسال البيانات عبر الخطوط الهاتفية أو الشبكات أو أي وسيلة أخرى لإرسال البيانات"¹

و تعرف أيضاً بأنها: النظام الذي يمكن المتعاملين من التبادل المالي إلكترونياً بدلاً من استخدام النقود المعدنية أو الشبكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة و آمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن² ، كما عرف المجلس الإقتصادي الفرنسي الدفع الإلكتروني بأنه مجموعة التقنيات

¹ حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق / جامعة ابوبكر بلقايد،

تلمسان، 2015، ص 19

² محمد الطائي ، التجارة الإلكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010 ص178

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

الإعلامية، المغناطيسية أو الإلكترونية وغيرها ، تسمح بتحويل الأموال دون دعامة ورقية والتي ينتج عنها علاقة ثلاثية من بين البنك، البائع المستهلك¹

كما وردت تعريفات أخرى لأنظمة الدفع الإلكتروني تتمحور أساسا حول طبيعة عملية الدفع بالمقارنة مع أنظمة الدفع التقليدية، حيث عرفت على أنها " وسيلة دفع تستخدم كأداة وفاء بديلة عن و وسائل الدفع التقليدية كالنقود والشيكات و هي عبارة عن قيمة نقدية محملة على بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمنشأة التي تدير عملية التبادل².

ثانيا: التعريف التشريعي لوسائل الدفع الحديثة:

ظهرت العديد من التعريفات التشريعية للدفع الإلكتروني مسايرة للأوضاع ومتطلبات التجارة الإلكترونية، فنجد في قانون الولايات المتحدة الأمريكية الموحد يعرف الدفع الإلكتروني على أنه: " تقنية كهربائية رقمية مغناطيسية بصرية كهرومغناطيسية، أو أي شكل آخر من أشكال التكنولوجيا يضم إمكانيات مماثلة لتلك التكنولوجيا".³

كما عرفها المشرع الأردني على أنه: " تقنية استخدام وسائل كهربائية أو مغناطيسية ضوئية أو كهرومغناطيسية أو أي وسائل مشابهة فيتبادل المعلومات وتخزينها".⁴

اما في الجزائر فقد بدأ الحديث عن التعاملات الإلكترونية في الجزائر في القانون الجزائري بموجب القانون 90/10 المتعلق بالنقد والقرض يمكن اعتبار وسيلة دفع أداة تسمح لأي كان تحويل الأموال مهما كانت الركيزة أو

¹ احمد ميلي سمية، مقال بعنوان أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي- جامعة المسيلة، المجلد: 05، العدد 01 سنة 2021 ص 119

² الدكتور سلطاني حميد، مقال بعنوان مفهوم الدفع الإلكتروني وافاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة بومرداس، المجلد 11، العدد 02 ، سنة 2012، ص 2012

³ فاطمة مصفح زينة ايت علي، مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية المجلد 11 العدد 02 ص 225

⁴ توفيق مزيان أحمد، اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في المنظومة المصرفية كآلية لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة المستقبل، المجلد 02 العدد 02 سنة 2019 ص 43

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

الاجراء التقني المستعمل، ثم بالمادة 69 من الأمر 03/11 المتعلق بالنقد والقرض المعدل والمتمم والتي عرفت وسائل الدفع على أنها " كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الاسلوب التقني المستعمل " وهو نفس التعريف الذي أورده المشرع الجزائري سابقا لكن مع تعديل طفيف من خلال ادراج مصطلح سند عوض مصطلح شكل، وهذا التعريف فتح المجال واسعا لكل وسيلة من وسائل الدفع لتحويل الأموال مهما تكن الدعامة أو الطريقة المستعملة كانت تقليدية أو حديثة.¹

مما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع الحديثة على انها تلك الانظمة والتقنيات التي تستخدم لإجراء المعاملات المالية بدون اعتماد علة النقد، تشمل هذه الوسائل بطاقات الإئتمان والخصم، المدفوعات والمحافظ الرقمية ومن خصائصها:

- تتيح هذه الوسائل إجراء المعاملات المالية بسرعة، مما يسهل على المستخدمين إتمام عمليات الشراء في أي وقت ومن أي مكان.
- توفر تقنيات مثل التشفير وكلمات المرور حماية قوية للمعلومات المالية، مما يقلل من مخاطر الإحتيال
- تقلل من تكاليف التشغيلية للأفراد والشركات عبر التقليل من إستخدام النقود الورقية
- تسجل جميع المعاملات بشكل إلكتروني، مما يسهل تتبع الإنفاق.

المطلب الثاني: العوامل المؤدية إلى تطور وسائل الدفع:

هناك العديد من العوامل التي أدت الى تطور وسائل الدفع وتحويلها من شكلها التقليدي إلى شكل آخر تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا، ولعل أهم هذه العوامل فيما يلي²:

أولاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: قضى ظهور وسائل الدفع الحديثة على الكثير من المشاكل الناجمة عن حمل النقود، كالسرقة والضياع وثقل عبء حملها إن كانت بمبالغ كبيرة، فأصبحت بذلك بديلة عن النقود، وبالتالي

¹ بوعكة كاملة ، مقال بعنوان النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية المجلد 07 العدد 01، جوان 2022، ص 07.

² حنان التجاني، دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المالية، مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة ماستر. تخصص علوم اقتصادية، جامعة الوادي، سنة 2018/2019 ص 09

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

سهلت الكثير من العمليات خاصة منها التجارية، ولذلك أصبح الإحساس بالأمان الذي عرفته وسائل الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا.

أهم المشاكل في وسائل الدفع التقليدية كثيرة منها¹ :

✓ **بطء الإجراءات التقليدية:** تتطلب وسائل الدفع التقليدية حضور الأطراف شخصا أو عبر وسائل اتصال

محدودة لإتمام المعاملة، مما يؤدي إلى:

- تأخر المشتري في الحصول على المنتج أو الخدمة.

- تكبد تكاليف إضافية بسبب التأخير

- خسارة البائع فرص تحقيق مبيعات جديدة.

✓ **التأخير في المعالجة:** تتسم وسائل الدفع التقليدية ببطء تنفيذها، فمثلا: الشيكات قد تستغرق وقتا حتى يتم

التحقق من رصيدها ومعالجتها.

✓ **ضعف الأمان:** تزوير التوقعات والاحتيال من قبل بعض التجار أو العملاء من أبرز المخاطر التي تهدد

وسائل الدفع التقليدية.

✓ **ارتفاع التكلفة:** تنطوي كل معاملة تقليدية على تكلفة ثابتة، إضافة إلى ذلك، فإن مشكلة الشيكات بدون

رصيد تعد عبئا كبيرا على المؤسسات المالية والمجتمع².

ثانيا: استخدام شبكة الانترنت في المجال المصرفي: كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل

في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية، من خلال شبكة الانترنت خاصة بظهور شبكة عالمية، وظهرت في

هذه الفترة شركات توفر خدمة الانترنت حيث تزود الأشخاص بالاشتراك بخدمة الانترنت عبر شبكة الاتصال

¹ فوزية زحاف، نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر في العلوم التسيير، جامعة ام البواقي، السنة الجامعية

2012-2013، ص 16

² حماد عبد العالي طارق، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 145

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

الهاتفي وهو ما ساعد البنوك العرض خدماتها مما سمح للعملاء بقضاء أشغالهم دون الحاجة للتعامل مع الموظفين الانتظار ساعات طويلة في طوابير لأجل قضاء مصلحة مصرفية، وتوفر للبنوك هذه الخدمات بصفة إيجابية منها الملائمة والكفاءة والسرعة، فمن من خلال الشبكة يمكن للعميل أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمي لموظفي البنوك، فأصبحت هناك ضرورة ملحة لتطبيق تقنيات الحديثة من أجل:

- ✓ التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد عملاء البنوك.
- ✓ تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات فقد ازداد حجم استخدام الشيكات كأداة للدفع زيادة ضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص استخدام النقود إلى حد ما، وقد شكك الكثير من المصرفيين في مدة التعامل مع هذا الكم الهائل من الشيكات وما يصاحبها من كم هائل أيضا من المعاملات الورقية.
- ✓ ضرورة تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، إذا كان في الماضي يتعامل العملاء مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية بها، في حين أصبح الآن في وسعهم التعامل مع بنوكهم في أي وقت ودون حاجتهم للانتقال إلى مقر هذه البنوك، فأصبح بإمكان تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة، وتقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوب عليهم إلكترونيا.
- ✓ كما ساهمت هذه الشبكة في تطور مفهوم التجارة ليظهر مصطلح التجارة الإلكترونية والتي يمكن الدفع فيها إلكترونيا مما ساهم واستوجب ضرورة استحداث طرق الدفع التقليدية، لتظهر بذلك وسائل الدفع الإلكترونية الأكثر ملائمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

ثالثا: الحاجة الى وسائل دفع حديثة وهي من اهم العوامل التي أدت الى ظهور بطاقات الدفع الحديثة¹

حيث انه في احد أيام 1949م حصل السيد فرانك ماكنمار " أحد رجال البنوك الأمريكية " على فاتورة لتسديد قيمة غداء عمل، كانت قيمة الفاتورة باهظة الى الحد الذي أضطره للاتصال بزوجته لتحضر له نقودا من المنزل ليستطيع دفع قيمة فاتورة المطعم، ولتجنب الوقوع في مثل هذا المواقف الحرجة مرة أخرى جاء هذا الرجل بفكرة بطاقة الدفع، فأنشأ مؤسسة داينرز كلوب بمساعدة اثنين من رجال البنوك المتخصصين في عمليات التجزئة المصرفية وهما

¹ اللواء نجاح محمد فوزي، وعي المواطن العربي إتجاه جرائم الإحتيال " جامعة نايف العربية العلوم الامنية ، الرياض، 2007 ص 54 ، النسخة الإلكترونية، المتاح في موقع www.ketapedia.com، تاريخ تحميل 2024/12/01 ، على الساعة 11:36.

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

بلومنج داليز، شنايدر وأصدرت تلك المؤسسة أول بطاقة دفع عام 1950م لعدد 200 عضو، وكانت تلك البطاقة مقبولة لدى 27 مطعما وسرعان ما لاقت تلك الفكرة القبول لدى المواطنين فأقبلوا عليها، حتى بلغ عدد حاملي تلك البطاقة عشرين ألفا بنهاية العام يتمتعون بما تتيج.

وفي عام 1958 قامت شركة أميركان أكسبرس وهي شركة أمريكية تعمل في مجال " الخدمات المالية والسياحة والسفر " بإصدار بطاقة دفع خاصة بعملائها وتلاها في العام نفسه قيام بنك أوف أميركا بإصدار بطاقة انتمان سميت بطاقة أميركا رد

وفي عام 1966 كان هناك 14 بنكا أمريكيا لديه الصلاحية في اصدار بطاقة بنك اميركا رد وفي نفس العام تأسست مؤسسة مالية جديدة تحت اسم أنتر بنك كارد التي قامت بإصدار بطاقة دفع ماستر وفي عام 1967 قامت مؤسسة دي لارو بإنتاج أول ماكينة صرف نقود آلية ATM لبنك باركليز الإنجليزي.

وفي عام 1972 ظهرت أول ماكينة صرف نقود آلية و ATM تعمل من خلال " شبكة اتصال Online باستخدام البطاقات البلاستيكية ذات الشريط المغنط¹

وفي عام 1973 شهدت صناعة بطاقات الدفع الالكتروني طفرة كبيرة حين قامت مؤسسة أميركا رد التي أصبحت مؤسسة فيزا العالمية Visa international فيما بعد بتأسيس أول نظام اليكتروني لتشغيل بطاقات الدفع وأدى هذا النظام فور ابتكاره الى تقليل الوقت اللازم لإجراء معاملة البطاقة من 05 دقائق الى 56 ثانية، إضافة الى خفض معدلات السرقة والاحتيال، فبفضل هذا النظام استطاع البنك في العام الموالي توفير 30 مليار دولار أمريكي وكان JC penny أول متجر داخل الولايات المتحدة الأمريكية يقبل التعامل ببطاقات الدفع، وأدت زيادة المبيعات التي حققها هذا المتجر الى تشجيع العديد من المحلات التجارية الأخرى واقبالها على التعامل بالبطاقات

وفي عام 1979 صدرت بطاقة دفع ماستر Master charge ماستر كارد، وفي عام 1984 سعت مؤسسة الدفع لتحقيق القبول العالمي لبطاقات الدفع عن طريق توسيع شبكة بنوكها وتجارها في جميع أنحاء العالم، وأدى هذا إلى ميلاد جيل جديد من البطاقات مثل بطاقة الخصم - ماكينة الصرف الآلي - بطاقة المكافآت كان هذا خلال

¹ اللواء نجاح محمد فوزي، مرجع سبق ذكره ص 55.

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

الثمانينات والتسعينات، وفي الوقت الراهن ومع انتشار جائحة كورونا ظهرت بطاقات الدفع اللاتلامسية لتحل محل بطاقات الدفع التلامسية وشهدت انتشارا وقبولا واسعا خصوصا في ظرف جائحة كورونا

رابعا التوجه نحو التجارة الإلكترونية: في العصر الحديث ظهرت وسائل دفع بآلية جديدة، وهي وسائل الدفع الإلكتروني والتي تولدت عن التطور التكنولوجي في مجال المعلوماتية، وكذا تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية، وهذا ما ساهم في تبخر الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات حيث نتج عن الاستخدام الموسع للكمبيوتر، والشيكات الرقمية، فتح باب واسع امام تحول الأموال وتحويلها إلى إلكترونيات، حيث نتج عن هذا الاستخدام الموسع للكمبيوتر والشيكات الرقمية فتح باب أوسع امام الأموال إلى أرقام ووقائع افتراضية¹.

ومن أهم هذه الوسائل الجديدة نجد البطاقات البنكية التي عوضت الشيك في الكثير من المدفوعات الصغيرة القيمة وأول ظهور لها كان في الولايات المتحدة الأمريكية لتنتشر بعد ذلك إلى أوروبا ثم باقي دول العالم وتظهر بعدها ما يعرف بالمحافظ الإلكترونية التي تقوم بتحويل النقد إلى سلاسل رقمية ويتم حفظها وتخزينها في شكل معلومات على قرص ثابت موقع العمل حيث لا يتم اللجوء إلى التعامل بالنقد عبر شبكة الانترنت.

المطلب الثالث: انواع وسائل الدفع الحديثة: مع التطور الهائل الذي شهدته التجارة الإلكترونية، ظهرت أدوات دفع إلكترونية مبتكرة تُستخدم لتسوية العمليات التجارية عبر الإنترنت والمعاملات المصرفية، تتسم هذه الأدوات بطبيعتها الرقمية، وتتماشى مع التقدم التكنولوجي في هذا العصر، تطورت وسائل الدفع بشكل كبير بدءاً من ظهور البطاقات المصرفية وحتى الابتكارات الحديثة المرتبطة بتكنولوجيا الاتصالات.

الفرع الأول: الدفع باستخدام البطاقات البنكية.

1-1 تعريف البطاقات البنكية هي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الاتلاف²

¹ عبيس العيد، بالي أحمد، فعاليات خدمات الدفع الإلكتروني للحد من أزمة السيولة، مذكرة ماستر العلوم الاقتصادية، جامعة أحمد دراية أدرار، السنة الجامعية 2021/2020، ص 12.

² عبد المنعم الراضي وفرج عزة، اقتصاديات البنوك والنقد، دار البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001، ص: 32

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

1-2 أنواع البطاقات البنكية: تنقسم البطاقات المصرفية إلى قسمين رئيسيين:

• **البطاقات الائتمانية:** هي بطاقات تتيح للعميل الحصول على ائتمان (قرض)¹ ، تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية بعد دراسة دقيقة لوضع العميل، يتمكن حامل البطاقة من استخدامها في عمليات الشراء أو الدفع للخدمات، مع إمكانية السداد الكامل أو الجزئي لاحقاً، وتنقسم بدورها الى نوعين:

• **البطاقات الائتمانية المتجددة:** ظهرت لأول مرة في الستينات بأمريكا، مثل بطاقتي Visa و MasterCard تتيح هذه البطاقات دفع جزء من قيمة الفاتورة وتأجيل الباقي إلى فترات لاحقة. تُفرض رسوم أو فوائد على المتأخرين في السداد، وتشتترط بعض البنوك على العميل بإيداع مبلغ مالي رهنا مقابل عمليات البطاقة ويتسم هذا النوع باتساع النطاق الجغرافي مما يجعل البنك المصدر يتحمل تكاليف عالية، أدى الى فرض رسم نقدي على كل عملية يقوم بها العميل، من خصائص هذه البطاقة كالتالي²:

- ✓ بطاقة مدفوعة القيمة مقدما يتم استخدامها في التسوق عبر شبكة الإنترنت
- ✓ التحكم في المشتريات عبر شبكة الانترنت حيث يتم شحن البطاقة بمبلغ محدد مسبقا و يتم التعامل في حدود هذا المبلغ في التسوق عبر الانترنت
- ✓ يقتصر استخدام رقم البطاقة في المعاملات التجارية التي تتم من خلال شبكة الإنترنت أو الشراء عن طريق البريد أو التلفون

• إمكانية إعادة شحن البطاقة من خلال أي من فروع البنك

البطاقة الائتمانية غير المتجددة³ :

تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتمانية المتجددة في أن سداد يجب أن يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب رأي ان فترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز شهرا) ، و تتيح هذه البطاقة حاملها فرصة الشراء الآني والتسديد لاحقا يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة

¹ سماح شعبور - مصباح مرابطي، و سائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة العربي التبسي - تبسة، السنة الجامعية 2015-2016 ص 22

² شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- السنة الجامعية 2018/2019، ص 21

³ شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص 21

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

السماح، وفي حالة عدم التسديد لا يمنح حاملها قرضا جديدا ، وتسحب منه البطاقة ، وتعتبر الدايبرز كلوب و أمريكيان إكسبريس من اهم المؤسسات المصرفية الكبيرة المصدرة لهذا النوع من البطاقات

➤ **البطاقات غير إئتمانية:** تعرف أيضا ببطاقات الخصم المباشر ، يتم الخصم الفوري من حساب العميل عند إجراء أي معاملة، يشترط توفر رصيد كافٍ في الحساب، ولا تتيح الحصول على قرض.

و من امثلة على هذه البطاقات بطاقة السحب الألي وهي بطاقات وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعت الالية للنقود والشبابيك البنكية التابعة للبنك المصدر لها ويمكن ان تتضمن خدمات اخرى ، الإطلاع على الرصيد إجراء تحويلات، طلب كشف الحساب ، طلب دفتر الشيكات واستلامه ...¹

الفرع الثاني : الدفع باستخدام البطاقات الذكية:

1 **تعريف البطاقة الذكية Smart Cart** مع التطور المستمر في مجال أمن وتسهيل طرق الدفع والسداد الإلكتروني، ظهر حيل جديد من البطاقات يسمى البطاقة الذكية ، لقد بدأ هذا النوع من البطاقات في الظهور في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث أعلن عن بناء نظام متكامل للنقل العام قائم على البطاقات الذكية ، والتي تتيح للمنتقلين من ركوب معظم وسائل النقل المتاحة كالقطارات ، وسيارات الأجرة والقوارب ، وذلك بمجرد تمرير البطاقة في مجرى خاص في جهاز قارئ البطاقات الذكية المتواجدة في مختلف وسائل النقل والمحطات المختلفة²، تعتبر البطاقة الذكية من أحدث البطاقات البلاستيكية للمنتجة على صعيد العالم ، تستخدم فيها تكنولوجيا متطورة حيث تضاف شريحة الكترونية بالشريط المغناطيسي الموجود عادة في بطاقات الائتمان تضم هذه الشريحة في طياتها معالج رقائق صغير يعطي قدرة على خزن المعلومات داخل حافظه ، مثل المعلومات الشخصية لحامل البطاقة (الاسم ، الرقم ، تاريخ الميلاد ، الصورة ، العنوان ، الملف الطبي رخص القيادة ، جواز السفر ، سجل الأسرة ، الحسابات البنكية الخ وفي الشريحة أيضا تطبيقات مثل الرقم السري ، مطابقة البصمة ، التوقيع الإلكتروني ، كلمة السر ، مفاتيح عامة وخاصة خوارزميات تشفير معينة للبطاقات الذكية.

¹ لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، جامعة منثوري - قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009، ص 41-42

² باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، طبعة 01، سنة 2010، ص 135، 134

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

عرفت البطاقات الذكية انتشارا واسعا منذ التسعينيات القرن العشرين وذلك لعدة أسباب من بينها، تناقص تكلفة البطاقة الذكية، تزايد المخاوف حول احتمالات التزوير التي ترافق استخدام البطاقات العادية، تزايد اهتمام بالتعامل عن بعد عبر الهواتف والحواسب الشخصية، البحث عن فرص جديدة من قبل شركات الاتصال والحواسب حيث يمكن تحويل هذه البطاقة إلى حاملة نقود إلكترونية، أو إلى بطاقة تعريف، أو تأمين صحية¹

2 مميزات البطاقة الذكية تتميز البطاقة الذكية بالخصائص التالية²

- ✓ تمثل قيمة نقدية وهي تشبه النقود الورقية من حيث أنها لا تتطلب تسوية نهائية أو مقاصة
- ✓ يمكن اعتبارها بطاقة شخصية أو بطاقة صحية أو يمكن استخدامها لتأمين إجراءات التحويلات المالية داخل شبكة الانترنت
- ✓ يمكن استخدامها بالمرة في العالم الحقيقي والعالم الافتراضي معا
- ✓ تجمع كل الأدوار التي تؤديها بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الآلية وكذلك البطاقات المدفوعة مقدما
- ✓ تلعب دور النقود من مختلف الفئات وهذا ما يصفى عملها الكثير من المرونة
- ✓ سهولة التعامل بها والحصول عليها عمليا من منافذ الصراف الالكتروني أو المراكز التجارية للبيع .

الفرع الثالث : الدفع باستخدام الشيك الإلكتروني

أولاً: تعريف الشيك الإلكتروني: هو محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكتروني بشكل كلي، أو جزئي يتضمن أمرا من الشخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد، ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية³ . يحتوي الشيك الالكتروني على البيانات التالية: رقم الشيك اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك باسم المستفيد القيمة التي ستدفع ، وحدة العملة المستعملة ، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع، ويتم تحرير الشيكات الإلكترونية وتبادلها عبر شبكة المعلومات الدولية، وعملية التحرير هذه تعتبر الفارق الأساسي بين الشيكات الإلكترونية والشيكات العادية.

¹ محمد صيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الإسكندرية ، 2006، ص 400

² بن مسعي إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2016/2017 ، ص 39-40

³ مصطفى كمال طه، ووائل البندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة ، دار الفكر الجامعي، مصر، ص، 31

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

الشيك الإلكتروني يتيح من خلال موقعه الإلكتروني فرصة كبيرة للعميل للتحكم في دفتر شيكاته الخاص به والحصول على تقارير إلكترونية فورية عن حركة حسابه على شبكة المعلومات الدولية. ولقد بدأت فكرة التحول إلى الشبكات الإلكترونية بعد الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة والتي أوضحت أن البنوك تستخدم أكثر من 500 مليون شيك عادي¹

2 مزايا الشيك الإلكتروني²:

- ✓ يوفر التعامل بالشيكات الإلكترونية العديد من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات
- ✓ يتم تسوية المدفوعات من خلال الشبكات الإلكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشبكات العادية التي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة
- ✓ يتيح التعامل بالشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد بالضياح أو التأخير

ثانياً: اجراءات الشيك الإلكتروني:³ عندما يقوم المشتري بدفع قيمة المشتريات فإنه يقوم بتحرير شيك إلكتروني بقيمة ما تم شراء لصالح البائع الذي يقوم بدوره بتوقيع على نفس الشيك بنموذج التوقيع الإلكتروني، ثم يعيد البائع إرساله إلى البنك المشتري عن طريق البريد الإلكتروني، والذي يقوم بدوره بالتحقيق من التوقيعات الإلكترونية، وبصماتها بما هو مخزن لديه من توقيعات الإلكترونية لكل من البائع والمشتري، وفي حالة تأكده من صحة التوقيعات يقوم البنك بتحويل المبلغ من الحساب الجاري للمشتري إلى الحساب الجاري للبائع.

ثالثاً: إجراءات التوقيع على الشيك إن التوقيع الإلكتروني يتم باستخدام نظام التشفير بأسلوب المفتاح العام المزدوج وذلك على النحو التالي:

¹ بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة ام البواقي، السنة الجامعية 2016/2017 ص 14-15

² باسم المبيضين، مرجع سابق الذكر ص 141

³ فوزية زحاف، نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مرجع سبق ذكره، ص 31

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

- ✓ يقوم المرسل بوضع بصمة (علامة خاصة، ويتم تشفير هذه البصمة الخاصة أو العلامة المتعلقة باستخدام المفتاح الخاص للمرسل
- ✓ يقوم المرسل بتشفير الرسالة باستخدام المفتاح العام للمرسل إليه
- ✓ يتم إرسال الرسالة باستخدام شبكة مفتوحة
- ✓ يقوم المرسل إليه بفك شفرة الرسالة باستخدام المفتاح الخاص به وبالتالي يستطيع قراءة الرسالة
- ✓ يقوم المرسل إليه بفك بصمة المرسل منه باستخدام المفتاح العام للمرسل منه¹.

الفرع الرابع : الدفع باستخدام المحافظ الإلكترونية والتحويل الإلكتروني

أولاً: تعريف المحفظة الإلكترونية: المحفظة الإلكترونية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو قد تكون قرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية عبر الانترنت باستخدام برامج معينة، ويمكن استخدام المحفظة الإلكترونية للدفع عبر الانترنت في الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الإلكتروني²، ومن أهم مزايا المحفظة الإلكترونية تعطي حلاً متطوراً للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقد، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة، كما تعتبر وسيلة ملائمة تماماً للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، مجالات...)

ثانياً: التحويلات المالية الإلكترونية: تشكل التحويلات المالية الإلكترونية عنصراً أساسياً في البنية التحتية للنظام المصرفي الإلكتروني، وتتيح هذه التقنية إجراء نقل الأموال بين الحسابات المصرفية بطريقة آمنة وسريعة دون الحاجة إلى المعاملات الورقية

■ **تعريف التحويلات المالية الإلكترونية:** هي عملية تحويل الأموال بين الحسابات البنكية باستخدام الوسائل التقنية الحديثة مثل الحواسيب أو الهواتف المحمولة، بدلاً من استخدام الطرق التقليدية كالنقد أو الشيكات.

¹ محمد صيرفي، الإدارة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 400

² إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، بن عكنون الجزائر، 2008، ص 72

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

ويمكن تعريف نظام التحويلات المالية الالكترونية على أنه : " عملية منح الصلاحية للبنك ما من أجل القيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر ، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة المودام بدلا من استخدام الأوراق، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية ، وهي شبكة تعود ملكية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية"¹

■ إجراءات التحويلات المالية الإلكترونية

1 : يقوم العميل بتوقيع نموذج معتمد يخول الجهة المستفيدة بخصم مبلغ معين من حسابه وفق جدول زمني متفق عليه

2 : يتم تنفيذ عملية التحويل عبر وسطاء متخصصين أو مباشرة باستخدام برمجيات خاصة

الفرع الخامس: النقود الإلكترونية: تعرف بأنها قيمة مالية محفوظة بشكل إلكتروني، يتم تعبئتها مسبقا واستخدامها كوسيلة دفع مستقلة عن الحسابات المصرفية، ووفقا لصندوق النقد الدولي، هي عبارة عن وحدات مالية مخزنة إلكترونيا لصالح المستهلك، مما يجعلها بديلا رقميا للنقود الورقية والمعدنية ذات الطبيعة المادية، من خلال هذا التعريف يمكن استنتاج الخصائص الأساسية للنقود الإلكترونية كما يلي²

✓ **ذات قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً:** فهي خلافاً للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي

✓ **ثنائية الأبعاد:** إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود

✓ **عدم التجانس** حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضاً حسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة تلك النقود

¹ زهير بشناق، العمليات المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2006، ص 58

² حمدي باشا رابح ، وهيبة عبد الرحيم ، مقال بعنوان تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الإقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر ، ص 2012، تحميل المقال من موقع <https://www.asjp.dz>

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

✓ سهولة الحمل: تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي عملية أكثر من النقود العادية

✓ النقود الإلكترونية هي نقود خاصة على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الإلكترونية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة.

المبحث الثاني : تقييم وسائل الدفع الحديثة

مع التطور التكنولوجي السريع والتحول نحو الاقتصاد الرقمي، أصبحت وسائل الدفع الإلكتروني جزءاً أساسياً من الحياة اليومية، حيث تسهم في تسهيل المعاملات المالية وتحقيق السرعة والكفاءة في مختلف القطاعات، وبفضل الابتكارات المستمرة، تحولت هذه الوسائل إلى خيار مفضل للكثيرين، سواء في التسوق عبر الإنترنت أو تسديد الفواتير أو حتى في العمليات التجارية، ومع ذلك، تظل هناك تحديات ومخاطر مرتبطة باستخدام هذه الوسائل، مما يتطلب تقييماً دقيقاً لمزاياها وعيوبها وطرق حمايتها والعوامل المساعدة والمعرقة لها.

المطلب الاول مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية

الفرع الاول مزايا وسائل الدفع الإلكترونية¹

لقد أدى التطور السريع في مجالات التكنولوجيا والاتصالات إلى تغير جذري في طرق الدفع المستخدمة، حيث أصبحت وسائل الدفع التقليدية مثل النقود الورقية والشيكات محدودة الفعالية في ظل النمو السريع للمعاملات وحجمها العالمي، هذا أدى إلى ظهور تحديات كبرى مثل تعقيد العمليات الحسابية، مخاطر السرقة والتزوير، وضياح الوقت في تسوية المعاملات، نتيجة لذلك، ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي تقدم حلولاً مبتكرة لتلك المشكلات وتوفر العديد من المزايا

1 مزايا بطاقات الائتمان

1-1 جانب الزبون (حامل البطاقة): تمنح سهولة وأماناً في الاستخدام وتقلل مخاطر حمل الأموال أو ضياعها، تقلل الحاجة إلى التعامل بالفواتير الورقية وإشعارات السحب والدفع، و توفر المرونة في اختيار السلع والخدمات من

¹ د.قصاب سعيدية، دكتور بوردباله فايزة ، مداخله بعنوان تقييم وسائل الدفع الإلكترونية: مزايا ومخاطر، الملتقى الدولي حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض التجارب دولية ، المركز الجامعي خميس مليانة يومي 26-27 افريل 2011، منشور في موقع www.iefpedia.com ، تاريخ التحميل 2024-12-23 ، ساعة : 15:43، ص 3

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

أي مكان وفي أي وقت، كما تمنح امتيازات مثل الحصول على أسعار مخفضة أو استخدام البطاقة كوسيلة إثبات للهوية.

1-2 جانب البنك (المصدر) تمكن البنك من تنويع خدماته والحفاظ على ولاء العملاء و تقلل من التعاملات النقدية المباشرة في فروع البنك، كما تمثل مصدراً للربح من خلال الرسوم، العمولات، والغرامات كما تساهم في زيادة ودائع البنك وتحفز فتح الحسابات من قبل التجار.

1-3 جانب التاجر: تقلل مخاطر السرقة والاحتيال مثل قبول عملات مزورة أو شيكات بدون رصيد، وترفع من رقم المبيعات بفضل زيادة استهلاك العملاء الذين لا يلتزمون بالدفع الفوري، كما توفر ضماناً للدفع من خلال البنك المصدر

2 مزايا النقود الإلكترونية

1-2 تبسيط عملية التسديد: يمكن إنجاز العمليات بسهولة وسرعة من خلال تعليمة دفع بسيطة دون الحاجة إلى الإجراءات الورقية

2-2 تقليل التكاليف: تخفض من نفقات المقاصة، إصدار الشيكات، والمعاملات الورقية، و تقلل حجم العمالة والتكاليف التشغيلية.

2-3 اختصار الجهد والزمن: عمليات التسوية أسرع مقارنة بالشيكات التقليدية، تقلل من تأخيرات التسوية المعتادة

2-4 إزالة الحدود الجغرافية والزمنية: يمكن تحويل النقود الإلكترونية في أي وقت ومن أي مكان بفضل الاعتماد على شبكة الإنترنت

ثانياً: ومخاطر استعمال وسائل الدفع الإلكترونية على الرغم من المزايا العديدة لوسائل الدفع الإلكترونية، فإن الاعتماد على شبكة الإنترنت يجعلها عرضة لجملة من المخاطر أبرزها¹.

1 قرصنة البيانات: يمكن للقراصنة استغلال بيانات العملاء للحصول على بطاقات أو سرقة الأموال من الحسابات، قد يتورط موظفو البنوك الإلكترونية في جرائم احتيال عبر الوصول غير المشروع إلى بيانات العملاء

2 غسيل الأموال: توفر وسائل الدفع الإلكترونية طرقاً جديدة لتبييض الأموال مثل التحويلات السريعة بين البنوك الدولية، تساهم في التهرب الضريبي بسبب صعوبة تتبع المعاملات.

¹ د.قصاب سعيدية، دكتور بوردبالة فايزة، مرجع، سبق ذكره ص 4

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

3 المخاطر التنظيمية: انتشار النقود الإلكترونية قد يؤثر على سياسات البنوك المركزية وإدارتها للسيولة النقدية، يمكن أن يؤدي إلى تراجع دور البنوك المركزية في السيطرة على النظام النقدي.

4 مخاطر بطاقات الائتمان: تشمل سرقة البطاقات أو تزويرها أو التلاعب بالأرقام السرية، قد يساء استخدامها من قبل صاحبها أو الغير، مثل تجاوز حدود السحب أو التلاعب في توقيع العمليات.

5 غياب أرضية قانونية وتنظيمية: تفتقر العديد من الدول إلى قوانين واضحة تنظم المعاملات الإلكترونية لهذا قد يواجه المستخدمون صعوبة في إثبات العمليات عند النزاعات، لغياب الوثائق الورقية، وبالنظر الى تعدد النزاعات أصبحت الحاجة الماسة إلى ضرورة سد الفراغ و تطوير القوانين لضمان حماية المستهلكين ومواجهة الجرائم المرتبطة بوسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الثاني العوامل المساعدة والمعركة لوسائل الدفع الحديثة رغم حداثة وسائل الدفع الإلكترونية، إلا أنها وصلت إلى مرحلة يمكن فيها تقييمها واستنتاج العوامل المساعدة على نجاحها، بالإضافة إلى العوامل التي تعرقل تقدمها وتؤدي إلى تخوف الجمهور منها.

الفرع الاول: العوامل المساعدة على نجاح وسائل الدفع الإلكترونية

✓ **نمو الإنترنت:** يشكل نمو شبكة الإنترنت عاملاً أساسياً في تطور ونجاح وسائل الدفع الإلكترونية باعتبارها البيئة الملائمة لتداول هذه الوسائل، من خلال انتشار التجارة الإلكترونية عبر الإنترنت، تزايد الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية، مما يعزز انتشارها وتطورها حيث بلغ عدد مستخدمي الانترنت عبر العالمي الى 5.52 مليار مستخدم¹.

ظهور البنوك الإلكترونية والخدمات المصرفية الجديدة مع انتشار الإنترنت ظهرت البنوك الإلكترونية التي تتيح إجراء المعاملات المصرفية عن بعد باستخدام شبكة الإنترنت حيث توفر البنوك الإلكترونية خدمات متعددة، وذلك بواسطة خط يوفره البنك يسمح له بإنجاز كافة معاملاته دون ان يضطرالى الذهاب بنفسه الى مقر البنك² واهم هذه الخدمات مايلي

¹ نمو مستخدمي الانترنت، موقع شبكة الانترنت العالمية، www.internetworldstates.com، تاريخ الإطلاع

2024/12/24.

² الجنيهي منير والجنيهي ممدوح، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 10

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

1. الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الصرافات الآلية (ATM): أصبحت وسيلة متطورة تقدم خدمات السحب النقدي، شحن البطاقات، والدفع الإلكتروني

2. الصيرفة عبر الهاتف الجوال: انتشار الهواتف النقالة أدى إلى تقديم خدمات مصرفية متنوعة مثل تحويل الأموال والدفع الإلكتروني

✓ ظاهرة الحكومة الإلكترونية تشجع الحكومة الإلكترونية على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية لتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، تساهم هذه الظاهرة في تقليل الروتين الإداري وتحسين الكفاءة، مما يعزز الثقة في استخدام وسائل الدفع الحديثة

✓ وسائل الأمان عبر شبكة الإنترنت توفر وسائل الدفع الإلكترونية تقنيات أمان مبتكرة وخاصة لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية والتجارية التي تتم عبر هذه الشبكة والتي تكون وسائل الدفع الإلكترونية طرفاً فيها ومن أهم تقنيات ذكر مايلي:

• التوقيع الإلكتروني: التوقيع الإلكتروني هو شهادة رقمية تحتوي على بصمة الكترونية للشخص الموقع، توضع على الوثيقة وتؤكد منشأها وهوية من وقع عليها، ويتم الحصول على الشهادة من إحدى الهيئات المعروفة دولياً وذلك مقابل رسوم معينة حيث تراجع هذه الهيئات الأوراق الرسمية التي يقدمها طالب التوقيع، ثم تصدر الشهادة يُستخدم لتأكيد هوية الأطراف المتعاملة

• التشفير: يعني استبدال شكل البيانات من خلال تحويلها إلى رموز أو إشارات لمنع الغير من معرفتها أو تعديلها أو تغييرها فالتشفير وسيلة فنية لحماية البيانات من الآخرين¹

✓ ظهور منظمات ومؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات: من بين العوامل المساهمة في انتشار وسائل الدفع الإلكترونية، ظهور منظمات ومؤسسات عالمية أصبحت رائدة في إنتاج وتسويق هذه الوسائل لمختلف بلدان العالم ويمكن تقسيمها كمايلي:

اولاً: المنظمات العالمية المصدرة للبطاقات ساهمت منظمات عالمية في انتشار وسائل الدفع الإلكترونية عبر إصدار بطاقات معتمدة في مختلف أنحاء العالم، مما عزز الثقة بها وسهل استخدامها وأشهر هذه المنظمات هي

¹ الجنيهي منير والجنيهي ممدوح، "البنوك الإلكترونية"، مرجع سبق ذكره، ص 74

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

• **فيزا العالمية:** تأسست فيزا العالمية عام 1958 ومقرها الولايات المتحدة، تمنح تراخيص للبنوك لإصدار بطاقات فيزا وتعد أكبر نظام دفع في العالم، حيث تقبل بطاقتها وشيكاتها السياحية لدى كبرى المحلات التجارية عالمياً، في عام 1996 بلغ عدد البطاقات التي أصدرتها 510.5 مليون بطاقة، وارتفع الرقم إلى 1.5 مليار بطاقة بحلول عام 2005، بلغ حجم المبيعات عبرها 3.3 تريليون دولار أمريكي، وتمتلك 24 مليون نقطة تعامل، موزعين على 150 دولة¹، تدير الشركة شبكة (VISA/PLUS)، وهي أكبر شبكة صراف آلي عالمياً، وامتلكت مؤسسة INTERLINK التي تعتبر رائدة في التسديد عند نقاط البيع بالإضافة إلى ذلك تصدر أنواع متعددة من البطاقات، مثل: بطاقة فيزا الفضية، الذهبية، والإلكترونية

• **ماستر كارد العالمية:** تعد ماستر كارد شركة أمريكية ذات خبرة واسعة في مجال المدفوعات، تحمل بطاقتها مثل Cirrus، MasterCard، وMaestro، قبولاً واسعاً عالمياً، تقدم الشركة خدمة إلى المستهلكين ومؤسسات الأعمال في 210 دولة وإقليم، مما يعزز مكانتها كواحدة من أبرز الشركات في مجال الدفع الإلكتروني.

يمكن القول إن نجاح وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكترونية يتطلب توافر مجموعة من المقومات الأساسية التي تضمن تحقيق الهدف المنشود من الصيرفة الإلكترونية، وتشمل هذه المقومات توفير بنية تحتية تقنية متطورة تحدث باستمرار، وضمان سهولة وسرعة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت، إلى جانب تعزيز الثقة بين البنك وزبائنه من خلال سياسات قانونية واضحة ومناسبة لخصوصيات المجتمع، كما يعد رفع كفاءة موظفي المؤسسات المالية ووعي الزبائن الحاليين والمستهدفين بأهمية العمل المصرفي الإلكتروني عوامل حاسمة لتعزيز تبني هذه الخدمات، ولا يمكن إغفال أهمية إعفاء الخدمات المصرفية الإلكترونية من الرسوم لتشجيع استخدامها، إضافة إلى تحسين وتطوير المواقع الإلكترونية للمؤسسات المالية، مما يسهم بشكل كبير في نجاح منظومة الدفع الإلكتروني وتحقيق أهدافه

الفرع الثاني: معوقات استخدام وسائل الدفع الإلكترونية. رغم المزايا العديدة لهذه الوسائل مثل السرعة، والسهولة، والأمان، فإنها تواجه مجموعة من المعوقات التي قد تعرقل تحقيق أقصى درجات النجاح المرجوة منها، لذا يصبح

¹ رحيب حسين وهواري معراج " الصرفة الإلكترونية" ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم الإجتماعية جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف بتاريخ 14-15 ديسمبر 2004 .

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

من الضروري دراسة هذه المعوقات¹، لتقديم حلول فعالة تسهم في تعزيز دور وسائل الدفع الحديثة في تحقيق التحول الرقمي والتنمية الاقتصادية.

أولاً: المشكلات النفسية من بين أكبر العوائق التي تحول دون انتشار وسائل الدفع الإلكتروني هي العقبات النفسية التي تواجه الأفراد، كثير من المتعاملين ما زالوا يشعرون بعدم الأمان عند إجراء معاملات مالية عبر الإنترنت، فالشكوك تسيطر عليهم خاصة في حالة الصفقات ذات القيمة الكبيرة، حيث يفضلون التعامل التقليدي المباشر لضمان الاطمئنان الكامل من حيث الاتفاق على جميع البنود والتفاصيل، هذا التردد نابع من مخاوف تتعلق بمصادقية الطرف الآخر والقلق بشأن حفظ الخصوصية الشخصية والمعلومات المالية.

الحل الأمثل لهذه العقبة يكمن في توفير أنظمة تقنية وتشريعية مبتكرة تضمن الثقة المتبادلة، كما ينبغي اتخاذ تدابير صارمة لحماية بيانات المتعاملين والحفاظ على سرية معلوماتهم الشخصية لضمان تحقيق الأمن النفسي.

ثانياً: المشكلات القانونية التحديات القانونية المرتبطة بالدفع الإلكتروني تشكل عائقاً بارزاً أمام انتشاره، يمكن تلخيص أبرز هذه التحديات في النقاط التالية

- **الاعتراف القانوني بالنقود الإلكترونية:** ما زالت بعض الدول تواجه صعوبات في تقنين واعتماد النقود الإلكترونية بشكل رسمي، مما يؤدي إلى عدم قبولها في بعض التعاملات التجارية أو المصرفية
- **مشاكل الإثبات القانوني:** إدخال وسائل الدفع الإلكتروني قد يؤدي إلى إلغاء الحاجة إلى المستندات الورقية التي تعتبر إحدى أهم وسائل الإثبات في المعاملات التقليدية، هذا يخلق إشكالية قانونية كبيرة عند حدوث نزاعات مالية
- **التناقض بين السرية والرقابة:** من الضروري أن تحافظ وسائل الدفع الإلكتروني على خصوصية المعاملات كحق أساسي للمستخدمين، ومع ذلك فإن ذلك قد يتعارض مع حق الدولة في الرقابة على المعاملات لمكافحة الجرائم المالية، مما يتطلب إيجاد توازن دقيق بين الجانبين
- **ثالثاً: مشكلة الأمان المعلوماتي الأمان السيبراني** يمثل تحدياً مستمراً لانتشار وسائل الدفع الإلكتروني لا تزال الجرائم الإلكترونية تشكل خطراً كبيراً، حيث تتعرض بيانات بطاقات الائتمان للاختراق نتيجة لهجمات القرصنة

¹ صالح عبد الرحيم أعمر وآخرون، معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية، مجلة البيان العلمية، العدد 12 (2022)، جامعة سيرت، ص 206

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك فإن الفيروسات والبرمجيات الخبيثة قد تستهدف الأنظمة المصرفية، مما يمكن المجرمين من سرقة الأموال أو التحايل على الأنظمة، هذه المخاطر تؤدي إلى إحجام الأفراد عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مما يعمق مشاعر القلق وعدم الثقة الحل يكمن في تعزيز تدابير الحماية الإلكترونية، مثل استخدام تقنيات التشفير المتقدمة، مع توعية المستخدمين حول كيفية حماية بياناتهم الشخصية.

■ **رابعاً: المشكلات الاقتصادية** ظهور وانتشار النقود الإلكترونية يحمل معه تحديات اقتصادية متعددة، من أبرزها¹:

1. **غسيل الأموال**: التوسع في استخدام النقود الإلكترونية قد يفتح الباب أمام الجرائم المالية مثل غسيل الأموال، حيث يصعب تعقب مصادر هذه الأموال في بعض الأحيان بسبب طبيعتها الرقمية. 2. **ضعف الرقابة الحكومية**: النقود الإلكترونية قد تؤدي إلى تقليص قدرة الحكومات على مراقبة النقد المتداول وضبط السيولة المالية في الأسواق، خاصة مع توسع القطاع الخاص في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني دون تدخل الدولة.

3. **التحديات المتعلقة بسعر الصرف**: في إطار الدفع الرقمي الدولي، يبرز التساؤل حول تأثير العملات الرقمية على أسعار الصرف، هل ستظل الأنظمة التقليدية لسعر الصرف قائمة أم ستتغير في المستقبل مع تطور التجارة الرقمية؟ هذه المسألة تتطلب أبحاثاً عميقة وحلولاً دولية لضمان استقرار النظام المالي العالمي.

المطلب الثالث: طرق حماية وسائل الدفع الحديثة.

الفرع الأول: الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني مع تزايد استخدام الإنترنت في المعاملات التجارية، برزت الحاجة الملحة لتأمين هذه المعاملات وحماية البيانات المتعلقة بها، خصوصاً مع تطور وسائل الوفاء الإلكترونية واعتمادها من قبل البنوك، إلى جانب غياب الأمن المعلوماتي وتعدد أساليب الجريمة الإلكترونية، وبالتالي، أصبح تأمين البيانات المتعلقة بهوية العميل وحساباته البنكية أمراً ضرورياً في ظل المخاطر التقنية التي تحيط بوسائل الدفع الإلكتروني

¹ صالح عبد الرحيم أعمر وآخرون، معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية، مرجع سبق ذكره ص 207

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

اولا: تقنيات تحديد الشخصية تتعدد الأساليب التقنية المتبعة لحماية وسائل الدفع الإلكتروني، ومن أبرزها تقنيات التحقق من هوية المستخدم التي تعتمد عليها البنوك لحماية حسابات عملائها من الاختراقات، تشمل هذه التقنيات إدخال اسم المستخدم وكلمة السر، بالإضافة إلى تقنية التوقيع الإلكتروني التي تعد أداة فعالة في تأكيد هوية المستخدم وتعزيز الأمان.

✓ **تقنية هوية المستخدم وكلمة السر** تُستخدم هذه التقنية من قبل البنوك للسماح للعملاء بالوصول إلى حساباتهم البنكية، وذلك عبر إدخال هوية المستخدم وكلمة السر الخاصة به، الهدف من هذه التقنية هو التأكد من هوية العميل وضمان أن المستفيد من الخدمات البنكية هو العميل المعني، رغم أنها من أكثر تقنيات الحماية استخداماً، فإنها قد تكون عرضة للاختراق باستخدام برامج خاصة تقوم بمحاولة متعددة لاختراق كلمات المرور، من ثم لابد من توعية المستخدمين بالإحتفاظ الشخصي لكلمات المرور وعدم الإفصاح بها أمام الغير من جهة، و ان يتم التغيير الدوري لكلمات المرور من جهة أخرى¹

✓ **تقنية التوقيع الإلكتروني** التوقيع الإلكتروني يعتبر بمثابة التوقيع التقليدي في المعاملات الورقية، حيث يحدد هوية الشخص الموقع ويعبر عن موافقته على التصرفات القانونية الصادرة عنه، يُستخدم التوقيع الإلكتروني المدعوم بكلمة سر فريدة للتأكد من هوية المستخدم، ويعزز الأمان في المعاملات الإلكترونية، ويعتمد التوقيع الإلكتروني على التوثيق باستخدام مفتاح سري يتعرف عليه فقط الشخص المعني.

الفرع الثاني: تقنيات حماية أمن العمليات والمواقع الإلكترونية رغم الفوائد التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في تسهيل الدفع الإلكتروني، إلا أن المخاطر المتزايدة تتطلب وجود تقنيات إضافية لحماية العمليات والمواقع الإلكترونية من عمليات السطو الإلكتروني، من أبرز هذه التقنيات: التشفير الإلكتروني وجدران الحماية أو ما يعرف بجدران النار

✓ **تقنية التشفير** يعد التشفير من أهم التقنيات المستخدمة لتأمين المعاملات البنكية عبر الإنترنت، وكأحد وسائل الحماية الإلكترونية ضد مخاطر الوفاء الإلكتروني²، حيث يقوم بتحويل المعلومات إلى رموز غير قابلة للقراءة إلا

¹ يوسف واقد، النظام القانوني للدفع الإلكتروني - رسالة ماجستير، تخصص القانون العام، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2010-2011، ص 153

² بوجعدر هاشمي، التجارة الإلكترونية ووسائل الحماية من مخاطر الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 46، جامعة محمد خيضر، بسكرة، مارس 2017 ص 55

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

باستخدام مفتاح سري لفك التشفير، يعتمد التشفير على خوارزميات رياضية تحول الرسائل إلى بيانات غير قابلة للقراءة دون مفتاح سري، يختلف أسلوب التشفير بين النظام المتماثل (حيث يستخدم نفس المفتاح للتشفير وفك التشفير) والنظام غير المتماثل (حيث يستخدم مفتاح عام للتشفير ومفتاح خاص لفك التشفير)

✓ **جدران الحماية** تعد جدران الحماية من أهم الأدوات المستخدمة في حماية شبكات الإنترنت الخاصة بالبنوك من الهجمات الإلكترونية، يتم من خلالها التحكم في تدفق البيانات بين الشبكة الداخلية للبنك والشبكة العامة (الإنترنت)، مما يوفر حاجزاً أمنياً ضد محاولات الاختراق، تعمل جدران الحماية على مراقبة وتصفية البيانات الواردة إلى الشبكة الداخلية للبنك وتساعد في التأكد من هوية المستخدمين باستخدام أساليب التشفير، فضلاً عن قدرتها على رصد الفيروسات وتصفية عناوين المشبوهة.

إن الحماية التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني تتطلب استخدام مجموعة من التقنيات الحديثة والفعالة لضمان تأمين المعاملات وحماية البيانات من التهديدات المحتملة، تشمل هذه التقنيات التحقق من هوية المستخدم، والتوقيع الإلكتروني، والتشفير، وجدران الحماية، التي تساهم جميعها في تعزيز أمان التعاملات البنكية الإلكترونية وحمايتها من المخاطر المتزايدة في العصر الرقمي.

الفرع الثالث: الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكترونية نظراً لأن الحماية التقنية وحدها لا تكفي، كان من الضروري سن قوانين خاصة لحماية الدفع الإلكتروني، وتحديد المسؤولية المدنية والجزائية لكل من يرتكب جريمة معلوماتية.

أولاً: المسؤولية المدنية الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لوسائل الدفع الإلكترونية: سيتم تحديد الالتزامات والمسؤوليات المتعلقة بكل طرف في العلاقة التعاقدية

✓ **المسؤولية المدنية لحامل وسيلة الدفع الإلكترونية** العلاقة بين حامل وسيلة الدفع الإلكتروني والبنك المصدر تفرض عدة التزامات على الحامل، الإخلال بأي من هذه الالتزامات يؤدي إلى المسؤولية المدنية. من أبرز الالتزامات التي تقع على عاتق الحامل¹:

- **احترام الطابع الشخصي لوسيلة الدفع:** يشمل توقيع البطاقة لضمان الاستخدام الشخصي

¹ حوالمف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، اطروحة دكتوراه، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابو بكر بلقايد

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

- **عدم التوقيع** يعتبر خطأ عقدياً يؤدي إلى تسهيل الاستخدام غير المشروع
- **عدم تسليم البطاقة للغير:** إعارته البطاقة يعد خرقاً للعقد ويستوجب تعويض البنك عن الأضرار الناتجة.
- **رد البطاقة عند انتهاء العقد:** الإخفاق في رد البطاقة يؤدي إلى المسؤولية عن الأموال المستخدمة نتيجة استمرار استخدامها
- **سداد المبالغ المستحقة:** الحامل ملزم بسداد المبالغ التي سدّدها البنك نيابة عنه. أي إخلال بهذا الالتزام يُعتبر خطأ عقدياً
- **إبلاغ البنك عن السرقة أو الفقد:** الحامل مسؤول عن الحفاظ على البطاقة وبياناتها السرية. عدم الإبلاغ الفوري عن الفقد أو السرقة يبقي الحامل مسؤولاً عن المبالغ المستخدمة حتى وصول الإبلاغ للبنك. يمكن إعفاء الحامل من المسؤولية إذا أبلغ البنك فوراً
- ✓ **ثانياً: المسؤولية المدنية لمصدر وسيلة الدفع الإلكترونية** يضع القانون العديد من الضوابط والشروط لممارسة النشاط البنكي والتي تعتبر من الضمانات الأساسية للمتعاملين معها، حيث يرتبط البنك مع الحامل من جهة بعقد يترتب عليه تسليم البطاقة ويحل محله في الوفاء للتاجر، ومن جهة أخرى يرتبط مع التاجر بعقد والذي على أساسه يقبل التاجر التعامل بنظام البطاقات، وعليه فأى إخلال من طرف هؤلاء بالالتزامات الملقاة عليهم تقوم مسؤوليته المدنية¹، والتي تتوزع إلى:
- **المسؤولية تجاه حامل البطاقة:**
 - 1- **الوفاء بالمدفوعات:** يلتزم البنك بتحويل المبالغ المستحقة من حساب الحامل إلى حساب التاجر عند استلام الفواتير، إذا لم يلتزم البنك بذلك، وتحمل الحامل الأضرار الناتجة، فإن مسؤولية البنك العقدية تتعقد
 - 2- **منع الاستخدام غير المشروع بعد الإبلاغ:** عند إبلاغ الحامل البنك بفقدان أو سرقة البطاقة، يجب على البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع استخدامها من قبل الغير، أي تقصير في هذا الجانب يجعل البنك مسؤولاً عن الاستخدام غير المشروع
 - 3- **الالتزامات الأخرى:** يتحمل البنك مسؤولية الإخلال بأي من التزاماته الأخرى تجاه الحامل، مثل عدم تقديم المعلومات المسبقة أو الحفاظ على سرية البيانات .

¹ باطلي غنية، وسائل الدفع الإلكترونية، الطبعة الاولى، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2018، ص 205

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

• المسؤولية تجاه التاجر المعتمد :

- 1- دفع قيمة الفواتير: يلتزم البنك بدفع قيمة الفواتير المقدمة من التاجر عند تنفيذ الأخير لجميع التزاماته المتفق عليها، إذا لم يقم البنك بالسداد، يُعتبر مسؤولاً عن الأضرار التي لحقت بالتاجر
- 2- إخطار التاجر بالمعارضات: عند تقديم حامل البطاقة اعتراضاً بسبب فقدان أو سرقة البطاقة، يجب على البنك إخطار التاجر بوقف التعامل بها، أي تقصير في هذا الإخطار يجعل البنك مسؤولاً عن الأضرار الناتجة
- المسؤولية المدنية لكل من التاجر المعتمد والغير تتنوع المسؤولية المدنية للتاجر المعتمد والغير، وتنقسم إلى

1- المسؤولية المدنية تجاه حامل البطاقة

- ✓ المسؤولية التقصيرية: تنشأ عند إخلال التاجر بالتزاماته القانونية تجاه حامل البطاقة، مثل رفض قبول البطاقة أو إفشاء هوية الحامل
 - ✓ المسؤولية العقدية: تتحقق عند إخلال التاجر بالتزاماته في عقد البيع أو تقديم الخدمة، مثل تسليم بضاعة معيبة
 - 2- المسؤولية المدنية تجاه البنك: تنشأ في حالة رفض التاجر قبول وسيلة الدفع الإلكتروني أو عدم التحقق من صحة بيانات البطاقة، مما يضر بالعلاقة التعاقدية
 - 3- المسؤولية المدنية للغير: تتعلق بالمسؤولية التقصيرية لأنها تنشأ عندما يستخدم شخص غير معني بالمعاملة وسيلة دفع إلكترونية مملوكة لشخص آخر، سواء بعلم مسبق أو بتواطؤ مع التاجر
- تتعدد أوجه المسؤولية المدنية في إطار استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، حيث تتوزع بين حامل البطاقة، البنك المصدر، والتاجر المعتمد، مع ضرورة تطبيق قواعد المسؤولية العقدية والتقصيرية لكل منهم، هذه المسؤوليات تهدف إلى حماية الأطراف المتعاقدة من الاستخدام غير المشروع، وضمان حقوقهم في حالة حدوث أي إخلال بالالتزامات المقررة.

ثانياً المسؤولية الجزائية الناشئة عن الاستخدام غير المشروع لوسائل الدفع الإلكتروني نظراً لتفشي استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، خاصة بطاقات الدفع، وتعدد الجرائم المرتبطة بها، كان من الضروري أن يترافق ذلك مع حماية جزائية تسهم في تعزيز الثقة والأمان لدى المتعاملين بهذه الوسائل، وتحد من الجرائم المرتكبة عليها، لذا، قام المشرع الجزائري بتعديل قانون العقوبات وأدرج عقوبات جزائية في حق الجناة مرتكبي الجرائم الإلكترونية.

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

1- المسؤولية الجزائية لحامل وسيلة الدفع الإلكتروني قد يقدم حامل وسيلة الدفع الإلكتروني على تصرفات غير مشروعة بسوء نية، مما يضر بمصلحة الغير، وتثار مسؤوليته الجنائية في حالات عدة، يتحقق الاستخدام غير المشروع في حال قيام حامل البطاقة بعدة أفعال مثل إساءة استخدامها أو الحصول عليها بطريقة غير مشروعة، وتتعدد الجرائم التي قد يرتكبها حامل البطاقة وفقاً للآتي:

✓ المسؤولية الجزائية للحامل عن إساءة استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني تتحقق إساءة الاستخدام في حالتين

الأول: تجاوز الحد المقرر للبطاقة: يقوم الجاني بشراء سلع وخدمات تتجاوز المبلغ الذي يضمنه البنك كحد أقصى

الثاني تجاوز الرصيد المتاح: يشتري الحامل سلعاً وخدمات لا تتجاوز قيمتها الحد المتفق عليه، ولكن تتجاوز الرصيد الموجود في حسابه، وفي كلا تتحقق إساءة استعمال البطاقة¹.

✓ المسؤولية الجزائية للحامل الذي حصل على وسيلة الدفع الإلكتروني بصورة غير مشروعة تتجلى المسؤولية الجزائية في حالة الحصول على وسيلة الدفع الإلكتروني من خلال التلاعب أو تقديم بيانات غير صحيحة أثناء تقديم الطلب للحصول عليها، إذا ثبت أن العميل قدم بيانات وهمية أو مزورة، فإنه يتحمل المسؤولية الجزائية بناءً على جريمة تقديم مستندات شخصية مزورة²، كما أن وسائل الدفع الإلكتروني، مثلها مثل أي مستند أو محرر، قد تتعرض للتزوير، سواء بتغيير جزئي لبيانات البطاقة أو بشكل كامل من خلال اصطناع نماذج تستخدم في السحب أو الوفاء بهدف الاستيلاء على أموال الغير، في هذه الحالة، تتحمل المسؤولية الجزائية للشخص الذي قام بهذه الأفعال، ويعاقب طبقاً للمادة 219 من قانون العقوبات³، التي تعاقب على جريمة التزوير.

✓ المسؤولية الجزائية للحامل عن استخدام وسيلة الدفع الإلكتروني الملغاة أو منتهية الصلاحية إذا قام الحامل باستخدام وسيلة الدفع الإلكتروني بعد إلغائها أو انتهاء صلاحيتها، فإنه يرتكب جريمة خيانة الأمانة في

¹ حسينة شرون وعبد الحليم بن مشري، الحماية القانونية لبطاقات الدفع الإلكترونية، مجلة الإجتهد القضائي، المجلد 12، العدد 01 جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018 ص 61

² هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، تخصص القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2018-2019، ص 505

³ الامر رقم 66-156 المؤرخ في 08 جويلية 1966، يتضمن قانون العقوبات، ج.ر العدد 49 الصادرة في 11 جويلية 1966، المعدل والمتمم

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

مواجهة البنك، وجريمة النصب في مواجهة التاجر، مما يعرضه للمساءلة الجزائية طبقاً للمادة 376 والمادة 372 من قانون العقوبات

2- المسؤولية الجزائية للغير عن الاستعمال غير المشروع لوسيلة الدفع الإلكتروني تشمل الجرائم المرتكبة من قبل الغير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية بطرق غير مشروعة، مثل استخدام وسيلة دفع مزورة أو مسروقة وتعتبر جرائم تزوير البطاقات الإلكترونية واستخدامها في عمليات سرقة من أبرز صور الاستخدام غير المشروع، وقد نص المشرع على عقوبات جزائية لهذه الجرائم كما يلي:

✓ **جريمة التزوير:** يعاقب المشرع على تزوير وسائل الدفع الإلكتروني طبقاً للمادة 219 من قانون العقوبات، وتعد الجريمة قائمة إذا تم تغيير بيانات البطاقة أو اصطناع نموذج مزور لاستخدامه في عمليات الدفع

✓ **استخدام الشيء المقلد أو المزور:** يعاقب المشرع أيضاً على استخدام البطاقات الإلكترونية المزورة طبقاً للمادة 221 من نفس القانون

✓ **التزوير المعلوماتي:** يعاقب على التزوير الذي يمس البيانات والمعطيات المعالجة آلياً وفقاً للمواد 394 مكرر إلى 394 مكرر 7 من قانون العقوبات.

✓ **استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني المسروقة:** فإن الفعل يشكل جريمة السرقة طبقاً للمادة 350 من قانون العقوبات حيث يتحقق بمجرد أخذ وسيلة الدفع مع نية التملك. كذلك، إذا استخدم الغير وسيلة دفع ضائعة بهدف الاستيلاء على الأموال باستخدام بيانات غير صحيحة، فإن هذا يشكل جريمة النصب وفقاً للمادة 372 من قانون العقوبات، كما قد يتم مساءلة الشخص إذا قام بعمليات سحب من جهاز الصراف الآلي دون إذن، ويعتبر ذلك جريمة سرقة.

إن المسؤولية الجزائية عن الاستخدام غير المشروع لوسائل الدفع الإلكتروني تتوزع بين المسؤولية الجزائية لحامل البطاقة ومخالفة استخدام البطاقة لأغراض غير مشروعة، وكذلك المسؤولية الجزائية للغير فيما يتعلق بتزوير البطاقات الإلكترونية أو سرقتها واستخدامها.

المبحث الثالث : جودة الخدمات البريدية وعلاقتها بوسائل الدفع الحديثة

المطلب الأول: مفهوم الخدمة البريدية لفهم الخدمات البريدية بدقة، من الضروري توضيح مفهوم هذه الخدمات وخصائصها

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

الفرع الأول: تعريف الخدمة البريدية يمكن تعريف الخدمة بشكل عام بأنها مجموعة النشاطات التي تهدف إلى إنشاء تأثير وعلاقة متبادلة بين العميل من جهة، والموارد البشرية والتقنيات والوسائل التي تُجهز لتلبية احتياجات العميل¹

اما الخدمة البريدية فهي عبارة عن نشاطات تتطلب مهارات خاصة تهتم بجمع الرسائل فرزها ونقلها وتوزيعها بالإضافة الى خدمات مالية أساسية مثل تحويل الاموال، والادخار الاموال².

ويمكن تعريفها على انها نظام منظم ومتخصص يعنى بتقديم خدمات النقل والتوزيع للمراسلات والطرود والوثائق بين الأفراد والمؤسسات، محليا ودوليا، باستخدام وسائل تقنية وتنظيمية تحقق السرعة، الكفاءة، والدقة، تعد هذه الخدمة جزءا لا يتجزأ من البنية التحتية لأي مجتمع حديث، إذ تسهم في تعزيز التواصل وتسهيل حركة المعلومات والبضائع، مما يدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

الفرع الثاني : خصائص الخدمة البريدية الخدمات البريدية تمتاز بعدد من الخصائص التي تميزها عن بقية الخدمات³.

✓ **اللاملموسية** تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى و لا يمكن لمسها قبل شرائها، وهذه الصفة تجعل عامل للمخاطرة ملازمة للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة، فمثلا ترغب بعض المصارف في ايصال معلومات الى جمهورها المهتم بخدماتها مفادها أن تقديم خدماتها يتسم بالسرعة والفعالية، وقد تضيف منتجات ملموسة تضفي المصداقية اللازمة للخدمة والتي تساعد على التقليل من عنصر المخاطرة، ما يجعل بريد الجزائر يعتمد على وسائل تثبت جودتها كالإيصالات أو أنظمة التتبع

¹ عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2006-2007، ص: 36.

² خالد زواق ، مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية ، ماجستير في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، ص 103.

³ حنان التجاني واخرون، دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، السنة الجامعية 2018-2019 ص 36

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

✓ **الموثوقية والسرية:** تعتبران من أهم المعايير التي يجب أن يلتزم بها أي نظام بريدي لضمان جودة الخدمات المقدمة يمكن تلخيصها في النقاط التالية

1. **الموثوقية:** ضمان التسليم الآمن: يجب أن تكون الخدمة البريدية قادرة على نقل الرسائل والطرود إلى الوجهة المطلوبة دون فقدان أو تلف، والالتزام بالمواعيد من خلال تسليم البريد والطرود في الوقت المحدد معياراً أساسياً للموثوقية وكذا إتاحة خدمات تتبع الشحنات لضمان الشفافية والثقة بين العميل ومؤسسة البريد

2. **سرية المراسلات:** ضمان عدم الاطلاع على محتويات الرسائل والطرود من قبل أي جهة غير مرخص لها .من خلال تدريب الموظفين على احترام خصوصية العملاء وضمان سرية المعاملات و استخدام تقنيات حديثة لتشفير البيانات أثناء عمليات الحفظ والنقل و استخدام التكنولوجيا الحديثة: مثل تقنيات الباركود نظام التتبع GPS، والخدمات الإلكترونية

✓ **التكاملية:** لا يمكن الفصل بين إنتاج الخدمة البريدية واستهلاكها، مثل إرسال واستلام الرسائل في نفس الوقت

✓ **عدم التجانس:** تختلف الخدمة المقدمة بناء على احتياجات العملاء المتنوعة

✓ **قابلية النفاذ:** الخدمات البريدية تستهلك فور تقديمها، مثل تسليم الطرود

✓ **التنوع:** تتعدد الخدمات البريدية لتشمل النقل البري والجوي، والخدمات الرقمية، والخدمات المالية البريدية

✓ **التطور التكنولوجي:** تعتمد المؤسسات البريدية على أحدث التقنيات مثل الأنظمة الذكية لتتبع الطرود والتطبيقات الرقمية لتقديم الخدمات.

المطلب الثاني اسس تحسين جودة

الخدمات البريدية يعتمد على أسس علمية وتنظيمية تسعى إلى تحقيق رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم بفعالية، فيما يلي أبرز هذه الأسس:

✓ **تطوير البنية التحتية تهيئة وتوسعة المكاتب البريدية وتقريبها من المواطن:** تطوير البنية التحتية هو حجر الزاوية في تحسين جودة الخدمات البريدية، استثمار الدول والمؤسسات البريدية في التكنولوجيا والمرافق المتطورة يؤدي إلى تعزيز الكفاءة، تقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

- ✓ **التحول الرقمي الخدمات الإلكترونية:** استخدام أنظمة تكنولوجيا المعلومات لتسريع العمليات مثل تتبع الشحنات، تسجيل البيانات، والدفع الإلكتروني من إدخال تطبيقات الهواتف الذكية لتوفير خدمات بريدية عبر الإنترنت
- ✓ **تحسين الكفاءة التشغيلية تدريب العاملين:** تحسين الكفاءة التشغيلية يعد أحد العوامل الرئيسية لتطوير جودة الخدمات البريدية، الكفاءة التشغيلية تعني تنفيذ العمليات والخدمات بأعلى مستوى من الفعالية مع تقليل الهدر في الموارد، مما ينعكس إيجابيًا على جودة الخدمات من خلال:
 - سرعة تقديم الخدمة: تحسين العمليات التشغيلية يساهم في تسليم الطرود والخدمات في وقت أقصر
 - زيادة دقة العمليات: تقليل الأخطاء في معالجة الطلبات أو تسليم الطرود يعزز من ثقة العملاء
 - توسيع نطاق الخدمات: الكفاءة التشغيلية تمكن المؤسسات من تقديم خدمات مبتكرة مثل التوصيل السريع أو الخدمات الإلكترونية
 - تقليل التكاليف: رفع الكفاءة يقلل من التكاليف التشغيلية، ما يتيح تقديم خدمات بأسعار منافسة.
- ✓ **التنوع في الخدمات تقديم خدمات جديدة مثل تحويل الأموال، دفع الفواتير، والخدمات المالية كالحسابات** التوفيرية توفير خدمات التوصيل السريع وتوسيع الشراكات مع شركات التوصيل
- ✓ **التركيز على رضا العملاء** بقياس رضا المستخدمين بانتظام لتحسين الخدمات و التعامل مع الشكاوى من خلال إنشاء آليات فعالة وسريعة لمعالجة شكاوى العملاء
- ✓ **الأمان والثقة** تحسين أمن المعاملات البريدية لضمان حماية البيانات والممتلكات ومكافحة الاحتيال الإلكتروني وزيادة الوعي بالاستعمال الآمن للخدمات البريدية

المطلب الثالث: مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات

تسعى المؤسسات المالية بشكل مستمر إلى تطوير خدماتها بما يتماشى مع تطورات عملاتها، مما يفرض عليها مواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة لتحسين جودة خدماتها ، ويظهر الترابط الوثيق بين جودة الخدمة المالية ووسائل الدفع الإلكتروني من خلال الفوائد التي تقدمها هذه الوسائل، حيث ساهمت بشكل ملحوظ في توسيع قاعدة

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

العملاء وتعزيز ثقتهم بالخدمات المقدمة، ومن أبرز المزايا التي توفرها وسائل الدفع الإلكتروني لتحسين جودة الخدمات المصرفية ما يلي¹:

1- : **الاستمرارية في تقديم الخدمة** توفر وسائل الدفع الإلكتروني استمرارية عالية في تقديم الخدمات، خاصة تلك التي تنسم بالطابع الروتيني، على عكس الخدمات التي تعتمد على التوصيل الشخصي المباشر، فإن الوسائل الإلكترونية تتيح تنفيذ العمليات بدقة وموضوعية دون تدخل التقدير الشخصي، مما يقلل من احتمالية الأخطاء الناتجة عن التفسيرات الشخصية

2- : **تقليل التكلفة** تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات، مما يؤدي إلى خفض تكاليف تنفيذ العمليات البريدية، هذه الكفاءة تتيح للمؤسسات البريدية تقديم خدماتها بتكاليف أقل، مع الحفاظ على جودة الخدمة

3- : **الملاءمة مع ظروف العميل** تتيح وسائل الدفع الإلكتروني مرونة كبيرة للعملاء في الوصول إلى الخدمات البريدية، فهي توفر إمكانية إتمام العمليات في الأوقات والأماكن المناسبة للعملاء، مما يعزز من رضاهم وثقتهم بالمؤسسة المصرفية

4- : **الانتشار الواسع** يساهم استخدام الوسائل الإلكترونية في تعزيز قدرة المصارف على التواصل مع عدد كبير من العملاء، فالتكلفة والجهد المبذول في جمع البيانات وتحليلها باستخدام الوسائل الإلكترونية أقل بكثير مقارنة بالاعتماد على الاتصال الشخصي

5- : **تحقيق الخصوصية** تمنح وسائل الدفع الإلكتروني العملاء درجة عالية من الخصوصية، من خلال

استخدام كلمات المرور والرموز السرية، يتمتع العملاء بحرية وراحة أكبر في استخدام هذه الوسائل، مما يعزز رضاهم عن الخدمات البريدية

¹ جبايليه إلهام، رباعية جهاد ، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في شعبه العلوم الإقتصادية ، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة قلمة ، ص 70.

الفصل الاول: الإطار النظري لوسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمات البريدية.

6- **أمن المعاملات:** يعد الأمن أحد العوامل الرئيسية التي تحدد رغبة العملاء في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، لذلك تلتزم المصارف بتوفير بيئة آمنة تحافظ على خصوصية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم المصرفية

7- **السهولة وتقليل التعقيد** تتسم العمليات البريدية الإلكترونية بالسهولة والوضوح، مما يخفف من الجهد المطلوب لإتمامها، فسهولة الاستخدام تعكس مستوى التقنيات المستخدمة ومدى خلوها من التعقيدات

يمكن القول إن المؤسسات البريدية تعمل جاهدة على تحسين جودة خدماتها البريدية من خلال تبني وسائل الدفع الإلكتروني التي تواكب أحدث التطورات التكنولوجية، هذه الوسائل لا تساهم فقط في تعزيز رضا العملاء وثقتهم، بل تساهم أيضاً في تحسين كفاءة العمليات، ضمان أمن المعاملات، وتقديم خدمات متميزة تتسم بالخصوصية والمرونة.

خلاصة الفصل الاول

يشكل هذا الفصل الإطار النظري للدراسة، حيث تم من خلاله بناء أرضية مفاهيمية تساعد على فهم موضوع البحث بشكل شامل، وقد تم في البداية التطرق إلى وسائل الدفع الحديثة باعتبارها إحدى الركائز الأساسية للتحويل الرقمي في المؤسسات الخدمية وذلك من خلال عرض تعريفها في ضوء ما ورد من دراسات سابقة، ثم تصنيفها إلى أنواع رئيسية كالبطاقات البنكية، الدفع عبر الهاتف المحمول، التحويلات الإلكترونية، وغيرها من الوسائل التي أصبحت تحظى بانتشار متزايد.

كما تم التوقف عند الخصائص العامة لهذه الوسائل، مثل السرعة، الأمان، السهولة والدقة، مع التركيز على كيفية تفاعل هذه الخصائص مع متطلبات المستخدمين وخصوصية السياق المحلي، وقد ساعد ذلك على تسليط الضوء على أهمية هذه الوسائل في السياق المعاصر، لاسيما في ظل التطور التكنولوجي المتسارع وتزايد الحاجة إلى تسهيل المعاملات المالية وتبسيط الإجراءات الإدارية.

من جهة أخرى، خصص جزء مهم من الفصل لدراسة العوامل المؤثرة في تفعيل واعتماد وسائل الدفع الحديثة، حيث تم التطرق إلى الجوانب التقنية، مثل البنية التحتية الرقمية وأمن المعلومات، والعوامل الاقتصادية، مثل التكاليف المرتبطة بالاستخدام ونسبة الانتشار، بالإضافة إلى الأبعاد التنظيمية والتشريعية، التي تلعب دورا محوريا في تشجيع استخدام هذه الوسائل أو إعاقته.

كما تم تقديم تقييم شامل لفعالية وسائل الدفع الحديثة، من خلال استعراض أبرز مزاياها مثل تقليص الوقت والجهد، التقليل من التعاملات النقدية، والحد من الأخطاء البشرية، مقابل التحديات المرتبطة بها، كضعف الوعي الرقمي، قلة الثقة، والمشاكل التقنية.

وفي ختام الفصل، تم التطرق إلى العلاقة بين وسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمة، حيث تم تحليل كيفية مساهمة هذه الوسائل في تحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال تسريع وتيرة تقديمها، ضمان الشفافية، تقليص أوقات الانتظار، وتعزيز رضا الزبائن.

تمهيد :

في إطار سعي الجزائر إلى تطوير بنيتها التحتية المالية ومواكبة التحولات العالمية في مجال الدفع الإلكتروني يعد قطاع البريد وعلى رأسه مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات الحيوية التي شهدت تحولا نوعيا في نمط تقديم خدماتها، وذلك من خلال تبني وسائل الدفع الحديثة وفي مقدمتها البطاقة الذهبية، وتوسيع شبكة الموزعات الآلية، وتقديم خدمات رقمية متطورة، ويأتي هذا التوجه في سياق استجابة لمتطلبات العصر الرقمي، وسعيا لتحسين جودة الخدمات وتلبية تطلعات الزبائن، وقد عكف قطاع بريد الجزائر تيارت، على تبني هذه التوجهات ضمن برنامج إصلاحي وتحديثي شامل، يهدف إلى عصنة الخدمات البريدية، وتسهيل المعاملات المالية، والحد من مظاهر الضغط والطوابير في المكاتب، عبر إدماج تقنيات الدفع الإلكترونية في منظومتها التشغيلية، وبالاعتماد على شراكات مع بنك الجزائر وهيئات أخرى، عملت المؤسسة على توفير بيئة تكنولوجية مواتية تسمح باستخدام وسائل دفع حديثة بشكل آمن وفعال، ومن هذا المنطلق يهدف هذا الفصل التطبيقي إلى تحليل مؤشرات و واقع الخدمات البريدية بولاية تيارت، وتسليط الضوء على مدى فاعلية الوسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات، بالاعتماد على بيانات وإحصائيات واقعية مستمدة من المديرية الولائية للبريد والمواصلات وكذا من مؤسسة بريد الجزائر - تيارت ولتحقيق ذلك، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين على النحو التالي:

المبحث الأول: تحليل واقع الخدمات البريدية في ولاية تيارت من خلال تقديم نظرة عامة حول قطاع البريد في الولاية، ثم عرض لأبرز الخدمات المقدمة، مع التركيز على الوسائل الحديثة للدفع المعتمدة في المؤسسة

المبحث الثاني: دراسة أثر وسائل الدفع الحديثة على جودة الخدمات البريدية من خلال تحليل إحصائي لتطور عدد البطاقات الذهبية والموزعات الآلية، ودراسة شكاوى الزبائن قبل وبعد تبني وسائل الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى تقييم تأثير وقت إنجاز المعاملات على كفاءة وجودة الخدمة المقدمة.

المبحث الأول: تحليل واقع الخدمات البريدية في الجزائر

المطلب الاول نظرة عامة على قطاع البريد والمواصلات-تيارت-.

الفرع الاول التعريف بالمديرية الولائية للبريد و المواصلات تيارت: تعتبر المديرية الولائية الهيئة الوصية والممثل المحلي لوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على مستوى الولاية، و المخول لها وحدها صلاحية تمثيل القطاع لدى الجهاز التنفيذي الولائي، تم إنشاءها بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 03-233 المؤرخ في 24 جوان 2003 المتضمن إنشاء المديرية الولائية للبريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وتحديد تنظيمها، المعدل والمتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 17-04 المؤرخ في 03 جانفي 2017 و تم تغيير اسمها إلى التسمية الحالية حسب المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 18-225 المؤرخ في 914 محرم عام 1440هـ الموافق لـ 24 سبتمبر سنة 2018 والذي يعدل ويتمم المرسوم التنفيذي رقم 12-15 المؤرخ في 9 يناير 2012.

الفرع الثاني : مهام المديرية الولائية تتولى المديرية المهام التالي¹:

- ✓ السهر على تطبيق التشريع والتنظيم المتعلقين بالبريد وبالمواصلات السلكية واللاسلكية و الإتصالات الإلكترونية و تكنولوجيات الإعلام والإتصال.
- ✓ التأكد من السير العادي لشبكات البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية.
- ✓ المشاركة في إعداد المخطط السنوي و المتعدد السنوات لنشر الخدمة الشاملة للبريد و الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية.
- ✓ تحديد المناطق الجغرافية غير المغطاة بشبكات الاتصالات الإلكترونية المفتوحة للجمهور و الخدمات البريدية.
- ✓ متابعة المشاريع التابعة للقطاع، لا سيما منها المتعلقة بتوفير الخدمة الشاملة للبريد و الخدمة الشاملة للاتصالات الإلكترونية.
- ✓ تنسيق تعميم استخدامات تكنولوجيات الإعلام و الاتصال مع القطاعات الأخرى و المشاركة في تنفيذ العمليات المتعلقة بإقامة الحكومة الإلكترونية.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 17-271 مؤرخ في 16 محرم عام 1439 الموافق 7 أكتوبر سنة 2017، يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة ، ص 04، 03، 06، 05

- ✓ التنسيق مع الممثلات المحلية للمتعاملين، قصد:
- ✓ التأكد من تقديم خدمة عمومية ذات جودة دائمة و مستمرة.
- ✓ السهر على تنفيذ الخدمة الشاملة للبريد و الخدمة الشاملة للاتصالات الالكترونية التي يوفرها المتعاملون المعنيون وفقا للتنظيم المعمول به و التأكد من استمرارية هذه الخدمة.
- ✓ ضمان التكفل الفعال بالطلبات و الشكاوى.
- ✓ السهر على احترام قواعد الاستفادة من الارتقاقات المرتبطة ببسط شبكة المواصلات السلكية و اللاسلكية.
- ✓ السهر بانتظام على قيام متعاملي القطاع بإجراء تدريبات تجريبية على بسط مخططات النجدة و تنفيذ المخططات الاستعجالية و الأمنية المكيفة مع المخاطر الكبرى.
- ✓ التنسيق مع السلطات المختصة لاستعمال شبكات المواصلات السلكية و اللاسلكية و الإعلام و الاتصال لأغراض الدفاع الوطني و الأمن العمومي.
- ✓ المشاركة في إعداد المخططات و الدراسات و تنفيذ برامج التنمية المسجلة في المساهمات النهائية أو في صندوق تملك الاستعمال و تطوير تكنولوجيات الاعلام و الاتصال و إعادة هيكلة طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربائية و تقييم نتائجها.
- ✓ ضمان جمع و تحليل المعطيات و الإحصائيات الخاصة بالقطاع على المستوى المحلي و المساهمة في إنشاء قاعدة بيانات إحصائية مدمجة و متعددة القطاعات.
- ✓ إعداد حصيلة نشاطات القطاع سنويا على المستوى المحلي و الحرص على إرسالها إلى الإدارة المركزية.
- ✓ السهر على متابعة المخططات و البرامج و المشاريع في مجال الاقتصاد الرقمي على المستوى المحلي بالاتصال مع الاطراف الفاعلة.
- ✓ السهر على ترقية الاقتصاد الرقمي و تكنولوجيات المستقبل.
- ✓ العمل بالتشاور مع المؤسسات و الإدارات العمومية المحلية، من أجل توحيد الموارد الرقمية على المستوى المحلي.

الفرع الثاني: تقديم مؤسسة بريد الجزائر

1- تعريف ونشأة مؤسسة بريد الجزائر:

تعريف مؤسسة بريد الجزائر: هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتخضع في تنظيمها للقوانين والتشريعات السارية، وتوضع تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد

والمواصلات، ويقع مقرها الرئيسي بمدينة الجزائر، تخضع المؤسسة في علاقاتها مع الدولة إلى قواعد القانون العام، أما في تعاملاتها مع الأطراف الأخرى فتُعامل كتاجر، كما تُكلف بأداء مهام الخدمة العمومية طبقاً لبنود دفتر الشروط العامة، الذي يتم اعتماده بموجب قرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية¹.

2- نشأة بريد الجزائر: خلال فترة الاستعمار الفرنسي، اضطلع البريد بوظائف محورية في الحفاظ على قنوات الاتصال مع المدن الكبرى، من خلال تسلم الحوالات والصكوك البريدية، وإدارة اشتراكات الصحف اليومية، وبيع الطوابع، واستقبال الودائع في صندوق التوفير، بالإضافة إلى دفع المعاشات وأجور الموظفين والمعلمين وعمال البلديات، وقد كان يُعرف هذا المرفق آنذاك بتسمية (PTT)، نسبة إلى الأحرف الأولى من الكلمات الفرنسية البريد، التلغراف، الهاتف وهي التسمية التي استمرت حتى ما بعد الاستقلال، وفي سنة 1962، عقب مغادرة الأغلبية الساحقة من الموظفين الفرنسيين (الأقدام السوداء) وسكان المدن الكبرى، واجه قطاع البريد في الجزائر فراغاً في التسيير، مما حفّز مجموعة من العمال الجزائريين على بذل جهود مضاعفة لضمان استمرارية المرفق واسترجاع السيطرة الوطنية عليه.

بتاريخ 14 جانفي 2002، وعقب الإصلاحات التي شهدتها قطاع البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم رقم 43/02 كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات هما الخدمات البريدية خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطوابعية) والخدمات المالية البريدية خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات النقدية عبر الشبائيك البنكية الآلية وخدمة التحويل الإلكتروني للأموال، و يحصى بريد الجزائر اليوم 24417 عاملا، من بينهم 3732 ساعي بريد، كما أنه يملك شبكة بريدية واسعة تضم 4305 مكتب بريد متناثر عبر كافة ربوع الوطن من بينها 86 مكتب بريدي متنقل².

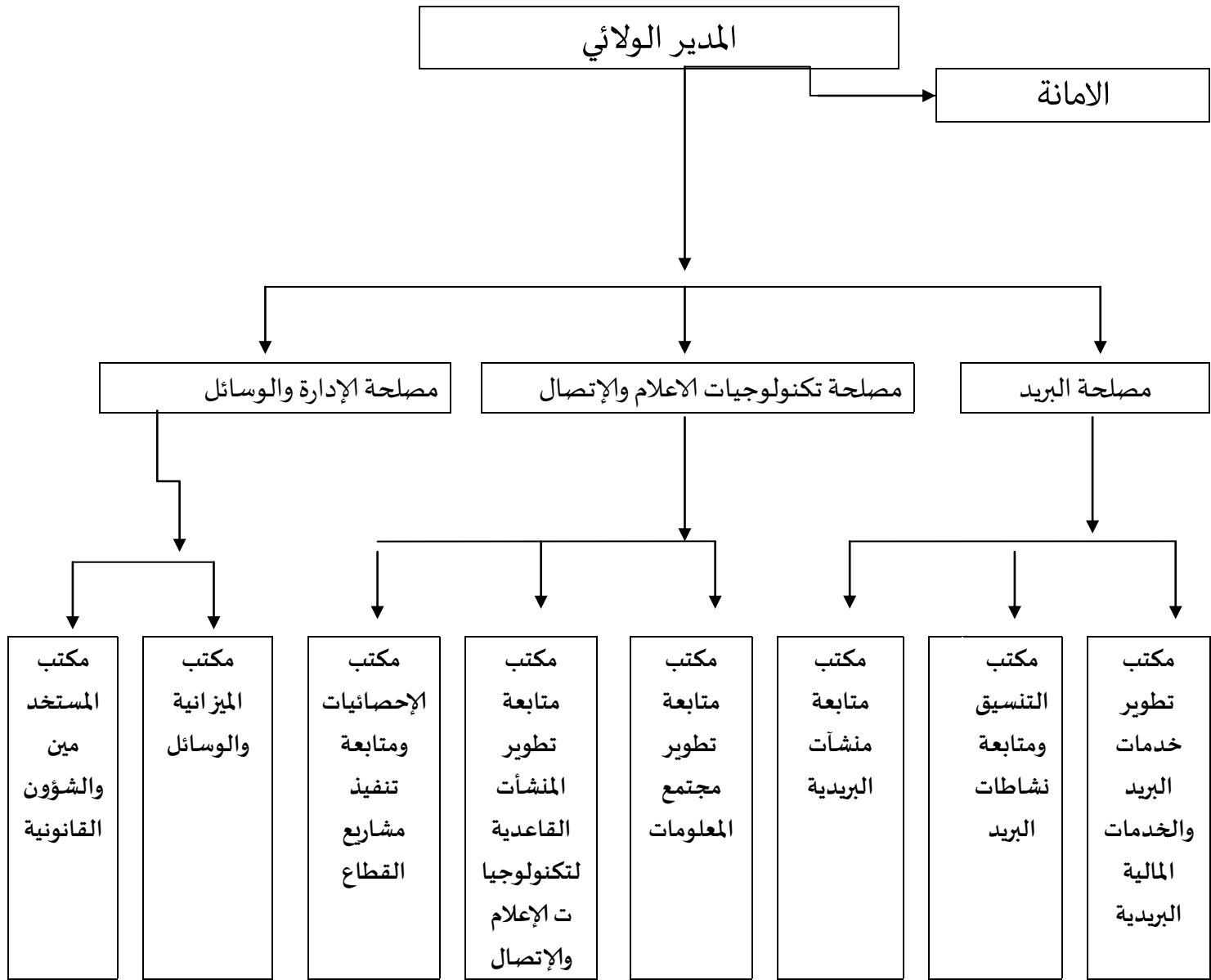
الفرع الثالث الهيكل التنظيمي لقطاع البريد والمواصلات تيارت

¹ المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن انشاء بريد الجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 04، المؤرخ في 02 ذو القعدة عام 1422

الموافق ل16 جانفي سنة 2002، ص 19

² من موقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات www.mpt.gov.dz، تاريخ الاطلاع 03-03-2025

شكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية



المصدر: وثائق مقدمة من قبل المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

الفرع الرابع : لمحة عن مؤسسة بريد الجزائر وحدة تيارت. بموجب المرسوم التنفيذي رقم 02/43، تم إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، وذلك عقب عملية إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات. وفي هذا السياق، تم استحداث وحدة بريد الجزائر على مستوى ولاية تيارت، والتي تُعد إحدى الوحدات الولائية الهامة، نظرًا لما تتوفر عليه من طاقة بشرية معتبرة تعمل على تحقيق أهداف المؤسسة وتطوير خدماتها عبر مختلف مناطق الولاية.

تشرف مديرية وحدة بريد الجزائر بتيارت على تسيير شبكة واسعة تضم 92 مكتب بريد موزع عبر تراب الولاية، حيث تم انشاء اول مكتب بريد بالولاية سنة 1928م والذي حمل اسم البريد المركزي بتيارت، وتبعه بعد ذلك انشاء عدة مكاتب بريدية مكتب البريدي فرندة ذلك سنة 1929م بعده تم انشاء البريد الموجود بمهدية 1934م تم انشاء مكتب البريد بدائرة السوقر سنة 1960، حيث كان عدد المكاتب في الفترة الاستعمارية 06 مكاتب بريدية فقط بعد الاستقلال الى يومنا هذا تطور عدد المكاتب البريدية ليصل الى 92 مكتب بريدي منتشرة في جميع دوائر وبلديات تيارت.

الجدول رقم (01-02) بين تطور الشبكة البريدية في مختلف بلديات ولاية تيارت

الدائرة	عدد المكاتب البريدية
تيارت	22
الدهموني	5
مدروسة	4
مغيلة	3
سوقر	8
عين الذهب	4
قصر الشلالة	7
فرندة	8
الرحوية	4
عين كرمس	7
مشرع الصفا	4
مهدية	8
حمادية	4
واد ليلي	4

المصدر: وثيقة مسلمة من مصلحة البريد على مستوى المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

الفرع الرابع: التعداد البشري لقطاع البريد -تيارات

1- المديرية الولائية للبريد والمواصلات

تتوفر المديرية على 23 موظف تكمن مهامهم في ترجمة توجيهات وزارة البريد والمواصلات الى برامج عمل محلية ومتابعة مدى تقدم المشاريع البريدية والرقمية حسب الأهداف المسطرة من الوزارة والسهر على تطوير شبكة المكاتب البريدية تحسين نوعية الخدمة وتقليص الكثافة البريدية، وتشجيع على استخدام وسائل الدفع الحديثة من خلال الحملات التحسيسية والتوعوية¹

2- مؤسسة بريد الجزائر

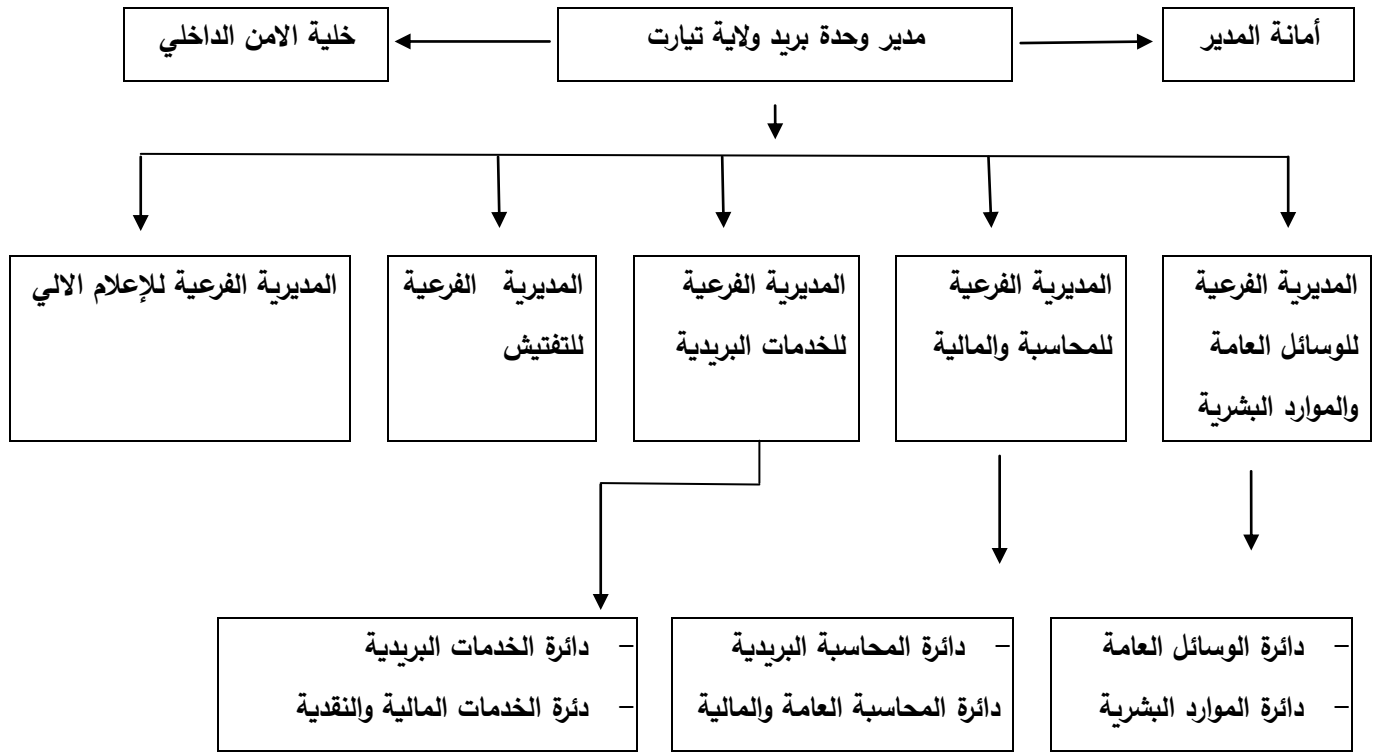
يعد التعداد البشري في مؤسسة بريد الجزائر عنصرا أساسيا لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية وتلبية احتياجات المواطنين عبر مختلف المكاتب البريدية. يضم الطاقم البشري للمؤسسة 2485² موظف، موزعين على عدة وظائف حيوية، حيث يشغل مكلفو الزبائن دورا محوريا في استقبال وتوجيه العملاء، والإجابة على استفساراتهم، ومعالجة العمليات المالية والبريدية، إلى جانبهم، يعمل الإداريون على تسيير الشؤون التنظيمية والهيكلية، وضمان التنسيق بين مختلف المصالح لضمان استمرارية الأداء بكفاءة. أما موزعو البريد، فهم الركيزة التي تربط المؤسسة بالمجتمع، إذ يتكفلون بإيصال الرسائل، الطرود، والإشعارات إلى المواطنين في مختلف المناطق، ما يعزز من حضور بريد الجزائر في الميدان ويعكس التزامها بتقديم خدمة عمومية شاملة، هذا التوزيع المتكامل للموارد البشرية يُترجم حرص المؤسسة على تعزيز القرب من المواطن وتقديم خدمات بريدية حديثة وموثوقة.

¹ المرسوم التنفيذي رقم 17-271 مؤرخ في 16 محرم عام 1439 الموافق 7 أكتوبر سنة 2017، يحدد صلاحيات وزير البريد

والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، ص 03، 04، 05، 06

² مقابلة شخصية مع السيد بن جعيدة بوبكر رئيس مصلحة الادارة والوسائل على مستوى المديرية الولائية للبريد والمواصلات لولاية تيارت

الشكل رقم (2-2) الهيكل التنظيمي للوحدة البريدية - تيارت -



المصدر: وثائق مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر - تيارت -

المطلب الثاني الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر - تيارت -

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها:

الفرع الأول: خدمات مالية¹

- خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp) وهي أكثر الخدمات اقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث انه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود شبكة الواسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة :

¹ موقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر www.post.dz، تاريخ الاطلاع 2025-02-02

- خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع

✓ الحوالات البطاقية تحمل الرقم (1406): ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود غير كامل التراب الوطني

✓ الحوالات التلغرافية: تحمل الرقم (1412): وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال، حيث يمكن للزبون إرسال الاموال بطريقة التلغراف الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية تحمل رقم (1418) وهي تسمح لزيون بتزويد حسابه الجاري البريدي او حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة وهناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طريق البريد ومنها ترسل عن طريق الدفع السريع الحوالات الالكترونية

- خدمات التوفير

توفير بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:

✓ فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر

✓ دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية

✓ سحب الاموال آتيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب

- الفرع الثاني: الخدمات البريدية وهي خدمات متنوعة تتكون من:

- أولا : خدمة الطرود البريدية حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود غير كامل التراب الوطني والبلاد الاجنبية .ثانيا: خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الاشخاص الطبيعيين والمعنويين واصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 1000.00 دج اما المؤسسات 2400.00 دج.

الفرع الثالث: الخدمات المؤدية لفائدة الغير:

تقوم مؤسسة البريد باجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة ادارات أخرى أو مصالح عمومية

- ✓ أولا وزارة المالية دفع المعاشات الجزائرية والاجنبية وبيع الطوابع الضريبية الجبائية، التغيرية وبيع قسيمة السيارات
- ✓ ثانيا: تحصيل الفائدة الزبائن الكبار: تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل: اوراسكوم اتصالات الجزائر، موبيليس الجزائرية للمياه سيال سوسيتي جنرال ستلام الجزائر، بنك البركة
- ✓ ثالثا : خدمة racimo هي عبارة عن تحميل الالكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الاتوماتكية
- ✓ رابعا خدمة ارسلي توفر المؤسسة امكانية تعبئة رصيد هاتفك المحمول الخط موبيليس بدون دفع الرسوم

الفرع الرابع: الخدمة عن بعد¹

- ✓ أولا: الموزع الصوتي 1530 هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم 1530 : الاطلاع على الحساب البريدي الجاري
- ✓ طلب دفتر الصكوك
- ❖ طلب الرقم السري
- ❖ طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية
- ❖ ثانيا: الموزع الصوتي 9030: تسمح لزبائن يريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع الموبيليس او حساب آخر من حسابكم الجاري ccp بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت، تصل الزبون رسالة قصيرة (sms) لتأكيد له عضوية الانضمام الى الخدمة مع الرمز السري الشخصي، الثمن للتحميل هو 100 دج والثن الاعلى هو 2000 دج يوميا، ويخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون اقتطاع الرسوم
- ❖ ثالثا: خدمة الانترنت: موقع الانترنت www.poste.dz يسمح لزبائن بريد الجزائر ب :الاطلاع على الرصيد طلب دفتر الصكوك ، طلب الرقم السري او تغييره .طلب بيان على الحساب .طلب ايقاف البطاقة البنكية في حالة الضياع أو السرقة .الاستعلام عن البطاقة البنكية اذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجود.

¹ مقابلة شخصية مع رئيس مكتب تطوير خدمات البريد والخدمات المالية البريدية، على مستوى المديرية الولائية للبريد والمواصلات

المطلب الثالث : وسائل الدفع الحديثة في بريد الجزائر

الفرع الاول: أنواع وسائل الدفع الحديثة المعتمدة (البطاقة الذهبية، بريدي موب، الدفع عبر رمز الاستجابة السريع QR COD)

1. **ماهية البطاقة الذهبية:** البطاقة الذهبية هي بطاقة دفع أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 وهي مطابقة لمعيار الأمان الدولي EMV (يوروباد - ماستر كارد فيزا)، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها كعملية سحب لأموال العمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، وعمليات دفع الأموال عبر نهائيات الدفع الإلكتروني، ولقد بلغ عدد حاملي البطاقة الذهبية بولاية تيارت الى غاية 01-03-2025 354512 شخص¹ ، أي حوالي 50.49% من أصحاب الحسابات البريدية الجارية في ولاية تيارت المقدر عددهم 701913 يملكون بطاقة ذهبية.

شكل رقم 2-3 بين شكل البطاقة الذهبية لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: موقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر: www.poste.dz

الجدول الرقم (02-02) توزيع البطاقات الذهبية بولاية تيارت من الفترة 2019 الى غاية 2025

السنة	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد البطاقات	31769	121909	63256	158202	142290	194750
نسبة التطور	-	283.77%	%48.11	%150.20	%10.08	%36.86

¹ مقابلة شخصية مع رئيس مكتب تنسيق ومتابعة نشاط البريد بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات

المصدر: استنادا على وثائق المقدمة من المديرية الولائية للبريد والمواصلات - تيارت-

عدد البطاقات الذهبية الموزعة كل سنة في تيارت يتغير من عام لآخر وهذا التغير لا يعني دائما ان هناك زيادة او نقصان في عدد المستفيدين الجدد لان جزء كبير من هذه البطاقات هو عبارة عن بطاقات مجددة وليس جديدة ، رغم هذا التذبذب الاتجاه العام يبين ان عدد المستفيدين من البطاقة الذهبية في تزايد مستمر

خدمات البطاقة الذهبية¹ تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري:

❖ **عند استعمالها عبر الشبايك البنكية الآلية:** سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية، الخدمة الذاتية البنكية الاطلاع على رصيد الحساب طلب إعداد كشف مصغر عن العمليات الـ 10 الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة، طلب دفتر الصكوك؛ تحويل الأموال؛ دفع الأموال تسديد الفواتير تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال.

❖ **عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمتاجر TPE:** دفع وتسديد قيمة المشتريات و / أو الخدمات تعبئة رصيد الهاتف النقال

❖ **عند استعمالها عبر تطبيق بريدي موب** سحب الاموال، الإطلاع على الرصيد، دفع مختلف الفواتير اتصالات الجزائر، شحن شريحة الهاتف لمختلف المتعاملين، دفع ثمن المشتريات ب QR COD.

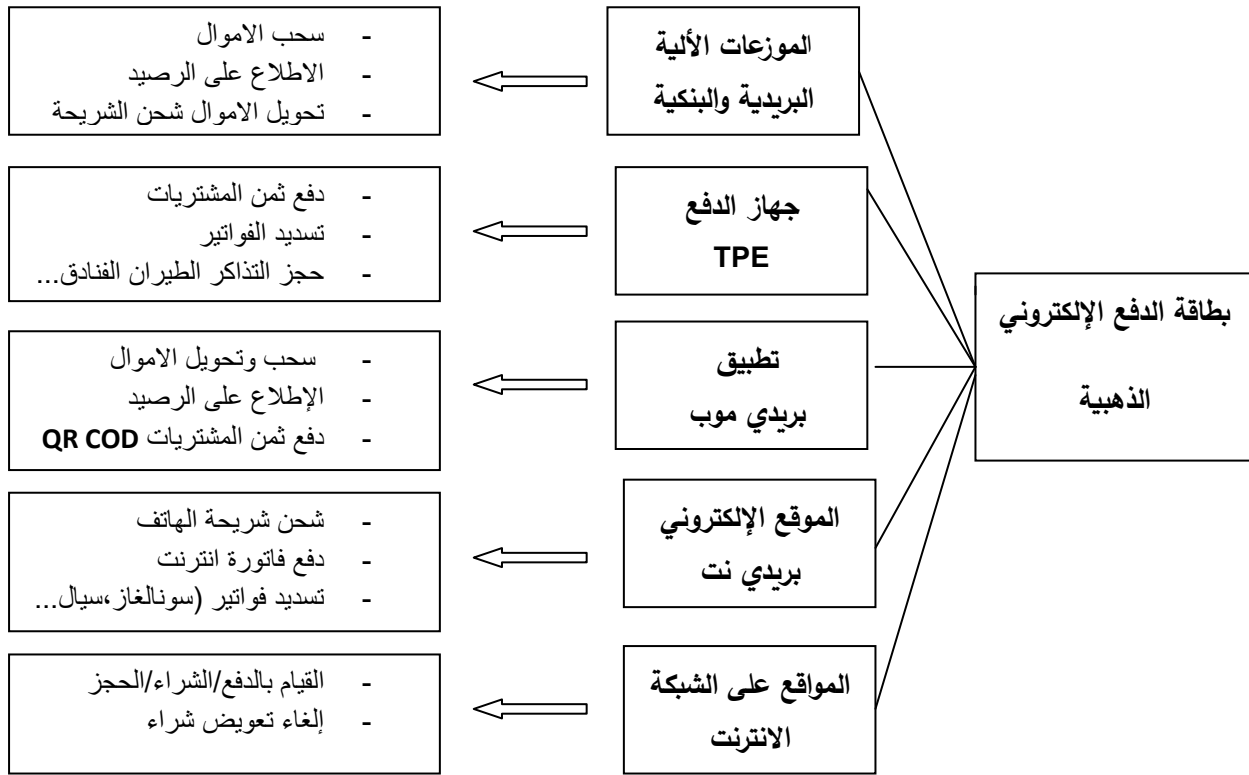
❖ **عند استعمالها عبر المواقع الإلكترونية:** دفع وتسديد قيمة المشتريات، او الخدمات، تسديد الفواتير

❖ **عند استعمالها بتطبيق ECCP:** دفع فواتير سونالغاز، الجزائرية للمياه، اتصالات الجزائر، سيال، شراء تذاكر الطيران، الدفع لشركات التأمين

❖ **عند استعمالها في تطبيق E.Paiement:** يمكن من خلال التطبيق للزبائن اتصالات الجزائر تعبئة انترنت وتسديد مختلف الفواتير في اوقت دون عناء تنقل وبكل امان

¹ مقابلة شخصية مع رئيس مكتب تنسيق ومتابعة نشاط البريد بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات

الشكل الرقم (02-04): أهم الخدمات الإلكترونية التي تقدمها البطاقة الذهبية:



المصدر: من اعداد الطلبة استنادا على الوثائق المقدمة من المديرية الولائية للبريد والمواصلات

جدول رقم (02-03) رسوم واسعار الاستعمال البطاقة الذهبية

التعريف المطبقة (دج)	الرسم / السعر
1200.00	خدمة premium (الطلب والتوصيل السريع)
350.00	صناعة البطاقة، تجديدها واستبدالها
200.00	اعادة إعداد الرقم السري (PIN)
100.00	الشكاوي غير ثابتة الصحة
30.00	الإعتراض المؤقت او النهائي عن البطاقة
30.00	تجميد البطاقة
10.00	اشعار برسالة قصيرة

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية <https://www.mpt.gov.dz>

جدول رقم 02-04: العمليات المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية"

العمليات المنجزة	التعريف المطبقة (دج)
سحب الاموال عبر الشبايك البنكية الالية لبريد الجزائر	30.00
سحب الاموال عبر الشبايك البنكية الالية للبنوك	35.00
الدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر	مجانا
الدفع عبر شبكة الانترنت	- مجانا
- سعر الرسالة النصية القصيرة (SMS)	-
تعبئة رصيد الهاتف النقال	10.00 دج + سعر الرسالة النصية القصيرة

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية <https://www.mpt.gov.dz>

جدول رقم (02-05) عمليات الخدمة البنكية الذاتية المنجزة بواسطة بطاقة "الذهبية"

نوع العملية	التعريف المطبقة (دج)
اعداد الكشف الخاص بالعمليات العشرة (10) الاخيرة على الحساب	10.00
الإطلاع على الرصيد	10.00
اعداد كشف التعريف البريدي RIP	مجانا
طلب دفتر الصكوك	مجانا

المصدر: موقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية <https://www.mpt.gov.dz>

2 : الأجهزة المساعدة للبطاقة الذهبية

الفرع الأول: جهاز الدفع الإلكتروني TPE

تعريف جهاز الدفع الإلكتروني TPE : جهاز الدفع الإلكتروني Terminal de Paiement Électronique هو جهاز يستخدم لإجراء عمليات الدفع بواسطة البطاقات البنكية، يعتبر وسيلة حديثة وآمنة لتحصيل الأموال إلكترونياً، مما يقلل من الحاجة إلى التعامل بالنقد.

أهم مميزاته:

- تسهيل المعاملات المالية: يسمح بإجراء عمليات الدفع بسرعة وسهولة
- الأمان: يقلل من مخاطر السرقة أو التزوير مقارنة بالدفع النقدي
- الشفافية: يساعد التجار على تتبع المبيعات وتقليل الأخطاء المحاسبية
- التكامل مع النظام البنكي: يدعم عمليات الدفع مع مختلف البطاقات سواء الصادرة عن بريد الجزائر أو مختلف البنوك

في ولاية تيارت توفر مؤسسة بريد الجزائر، أجهزة الدفع الإلكتروني TPE للتجار والمؤسسات الاقتصادية، لتشجيع التعاملات الرقمية وتحسين جودة الخدمات التجارية.

كما يضمن بريد الجزائر للمتعاملين الاقتصاديين المتضمنين لنظام الدفع الإلكتروني ما يلي:

- ضمان السرية و المعالجة الامنة والصدق والموثوقية والأمان بخصوص عمليات تبادل البيانات
- التزويد بجهاز الدفع الإلكتروني مع ضمان التثبيت والصيانة والتكوين باستخدامه
- توفير خدمة المرافقة وكذا خدمة التدريب على الاستخدام عند تثبيت الجهاز، مع توفير خدمة المساعدة

الجدول الرقم 02-06 عدد أجهزة TPE بولاية تيارت الى غاية 2025/03/11

الجهة المستفيدة	عدد الأجهزة
عدد الاجهزة على مستوى المكاتب البريدية	89
عدد الاجهزة على مستوى اتصالات الجزائر	09
عدد الاجهزة على مستوى وكالة موبيليس	06
عدد الاجهزة على مستوى مكتب EMS	01
الوكالة الوطنية لترقية الاستثمار	01
المؤسسة الوطنية لترقية الاستثمار	01
عدد الأجهزة الدفع لدى المؤسسات الخاصة	36
اجمالي عدد الأجهزة	139

المصدر وثيقة مسلمة من مصلحة البريد على مستوى المديرية الولائية للبريد والمواصلات

أولاً: الوثائق الضرورية لاقتناء الجهاز :

- ❖ نسخة من السجل التجاري
- ❖ نسخة من بطاقة التعريف الجبائي
- ❖ نسخة عن بطاقة هوية المسير أو المخول
- ❖ صك بريدي مشطوب.
- ❖ على التاجر امتلاك حساب بريدي جاري تجاري خاص بالمؤسسة يتم دفع ملف الحساب البريدي التجاري في مؤسسة البريد الأقرب لعنوان المحل التجاري للتأشير عليه ومن ثم يرسل للقبضة الرئيسية عن طريق القابض أو عن طريق التاجر
- ❖ نسخة من السجل التجاري
- ❖ نموذج الامضاء ورقة توضح أسماء المسيرين الممضون في الشيك ورقة كل مسير و نموذج امضائه .
- التسمية أو الشهرة للمحل تستخرج من السجل التجاري)
- ❖ نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للمفوض أو المسير + بطاقة اقامة وثائق أخرى تسلم في مكتب البريد و تملأ من طرف صاحب الحساب

ثانياً: سعر بيع الجهاز و مكوناته:

أ- سعر الجهاز: يقدر ثمن الجهاز ب 50000 دج خمسون ألف دينار جزائري يضاف اليها الضريبة على القيمة المضافة (19%) ليصبح الثمن الاجمالي 59500 دج تسعة وخمسون ألف وخمسمئة دينار جزائري (خمسة ملايين وتسعمئة وخمسين الف سنتيم

ب-مكونات الجهاز: جهاز الدفع الالكتروني، جاهز للاستعمال، البطارية، مولد التزويد بالطاقة ، الشاحن، شريحة التواصل GSM خاصة بالهاتف النقال لربط الجهاز الالكتروني، 20 لفافة من ورق التذاكر والفواتير

شكل رقم 2-5 بين شكل جهاز الدفع الالكتروني TPE لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: الموقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر

الجدول الرقم 02-07 يبين تطور عدد الأجهزة TPE ببريد تيارت بين سنوات 2021-2025

السنة	عدد الأجهزة	نسبة التطور
2020	58 جهاز	-
2021	93 جهاز	60.34%
2022	103 جهاز	10.75%
2023	105 جهاز	1.94%
2024	139 جهاز	32.38%

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على الوثائق بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات-تيارت

تظهر الأرقام أنه من سنة 2020 الى 2021 شهدت الأجهزة نموا كبيرا بنسبة 60.34%، مايدل على بداية توجه واضح نحو تعميم الدفع الإلكتروني ، حيث انه في تلك الفترة شهدت ازمة كورونا وما سبب ازمة سيولة بسبب الاقبال على السيولة، سواء في البنوك او المكاتب البريدية، التي شهدت اغلها الغلق بسبب انتشار المرض دفع قطاع البريد والمواصلات بالتنسيق مع مديرية التجارة بالقيام بحملة واسعة لتشجيع التجار على الدفع الإلكتروني واقتناء أجهزة نهائيات الدفع، كما صدر في قانون المالية 2020 على اجبارية الحصول على جهاز نهائيات الدفع سواء عبر البنوك او البريد قبل تاريخ 2020/12/31

من سنة 2021 الى 2022 إنخفضت وتيرة النمو الى 10.75% وهو ما يعكس التراجع والتخوف الذي كان سائدا في فترة 2020، ويعود السبب الرئيسي الى القرار الصادر بتاريخ 21- مارس 2021 من السيد رئيس الجمهورية خلال اجتماع مجلس الوزراء القاضي بغلق الحسابات السجلات التجارية وجعلها من اختصاص البنوك بهدف تسوية مشكلة السيولة التي تمتصها المعاملات التجارية¹.

من سنة 2022 الى 2023: تم تسجيل نمو طفيف فقط بـ 1.94% فقط للمؤسسات العمومية مثل اتصالات الجزائر من سنة 2023 الى نهاية سنة 2024: عادت وتيرة النمو الى 32.38% ويفسر ذلك الى تسلم بريد الجزائر تيارت لعدد من الأجهزة تم تسليمها الى عدة مؤسسات وطنية مثل المؤسسة الوطنية لترقية الاستثمار، الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر ومراكز البريد

الفرع الثالث الشبابيك البنكية الآلية

الشبابيك البنكية الآلية (GAB): هي أجهزة إلكترونية توفرها مؤسسة بريد الجزائر لتمكين العملاء من إجراء معاملات مالية أساسية دون الحاجة إلى التواصل المباشر مع موظفي البريد، تعمل هذه الأجهزة على مدار الساعة 24/24 وطوال أيام الأسبوع 7/7 أيام، مما يوفر راحة كبيرة للمستخدمين.

1- الخدمات الرئيسية التي تقدمها الشبابيك البنكية الآلية

- السحب المباشر من الحساب البنكي او البريدي باستخدام بطاقة الذهبية او البنكية
- الاستعلام عن الرصيد: معرفة الرصيد الحالي للحساب البريدي
- تحويل الأموال : بين الحسابات الشخصية أو إلى حسابات أخرى
- تغيير الرقم السري
- تفعيل خدمات بريدي موب واشعارات الهاتف النقال وخدمة الطفع الالكتروني

1- مميزاتها

- التوافر على مدار الساعة :تخدم العملاء في أي وقت.

¹ الموقع الرسمي لرئاسة الجمهورية الجزائرية على الفيسبوك: <https://www.facebook.com/AlgerianPresidency>

- الانتشار الواسع موجودة في مواقع متعددة مفتوحة سا 24/24.
- تقليل الازدحام: تخفيف الضغط على المكاتب البريدية.
- أمان الاستخدام تتطلب استخدام بطاقة بنكية ورقم سري (PIN) المستخدم في حالة خطأ في الرقم ثلاث مرات يتم تفعيل خاصية الامان بسحب البطاقة من الجهاز يتم استرجاعها الا بعد تأكيد الهوية .
- مزودة بكاميرات مراقبة وخصائص تشفير لحماية البيانات.
- الجدول رقم 02-08 تطور عدد الشبائيك الالية في ولاية تيارت

السنة	2020	2021	2022	2023	2024	2025
عدد الاجهزة	34	34	48	48	48	63

المصدر: وثائق مقدمة من قبل مصلحة البريد المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية

طرق اخرى للدفع الالكتروني في بريد الجزائر : يقدم بريد الجزائر وسائل أخرى منها:

- 1- **تطبيق بريدي ويب:** تطبيق بريدي ويب يسمح لزبائن بريد الجزائر الاستفادة من باقة متنوعة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية www.poste.dz، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7 أيام /7، و 24 ساعة /24 تطبيق بريدي ويب، هي خدمة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، وذلك عبر إتباع المراحل التالية :
 - إذا سبق الاشتراك في التطبيق الهاتفي بريدي موب يتم إدخال اسم المستخدم وكلمة السر للاستفادة من خدمات بريدي ويب <https://baridiweb.poste.dz> :على الرابط www.poste.dz، وذلك من خلال موقع بريد الجزائر
 - أما في حال عدم الاشتراك بعد في خدمة بريدي موب يجب إتباع خطوات التسجيل على الرابط <https://edcarte.poste.dz/adhesion-mobile.php> من أجل الاشتراك في خدمة بريدي بمجرد استكمال عملية التسجيل تصل رسالة نصية قصيرة تؤكد الاشتراك في الخدمة، مما يمكن من الاستفادة من جميع الخدمات المتاحة عبر بريدي ويب يتم الحصول على التطبيق الهاتفي بريدي موب بمجرد إدخال اسم المستخدم وكلمة السر، يسمح بريدي ويب بالاستفادة من الخدمات التالية:

- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري تسيير البطاقة الذهبية التحويل من حساب إلى حساب آخر
- الاطلاع على العمليات المنجزة بالبطاقة

- طلب إعادة إصدار الرقم السري الخاص بالبطاقة الذهبية البرمجة الدورية لتحويل الاموال من حساب بريدي جاري إلى حساب بريدي جاري آخر

2- **تطبيق بريدي موب :** هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت والتسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري وللمعاملات المالية، يسمح بريدي موب بتقديم الخدمات التالية:

- الاطلاع على حسابكم البريدي الجاري
- تسيير البطاقة الذهبية الخاصة بكم التحويل من حساب إلى حساب آخر
- تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالموزع الآلي تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي
- إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها بطلب من الزبون الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجراءها باستخدام بطاقة الذهبية
- حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استعمالها لاحقا .ويمكن الاستفادة من خدمات بريدي موب عن طريق تحميل التطبيق بريدي موب انطلاقا من قوقل بلاي أو أبل ستور على الهاتف النقال
- الاطلاع على العمليات التي تم إجراءها بواسطة البطاقة الذهبية وتسقيف المبالغ على البطاقة، وتجميد وإعادة تفعيل البطاقة

- التحويل : القيام بعمليات تحويل للأموال من حساب الزبون إلى حسابات أشخاص آخرين، حيث يجب أن - يكون لدى الشخص المستفيد من عملية التحويل البطاقة النقدية الذهبية

3- **تطبيق أو خدمة "بريد باي :** " بريد باي " هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال من مميزات أنها سهلة الاستعمال وغاية في الأمان، وهي خدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد وهي التقنية المعروفة باسم (كيو. أر. كود) أي بمعنى رمز الإجابة السريع هذا النوع من طرق الدفع يتم إجراءه دون أي اتصال، أي بدون البطاقة الذهبية وبدون سيولة بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق "بريدي موب" ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر

بكل أمان وفي وقت فوري، للاستفادة من خدمة "بريد باي" أو خدمة الدفع الجوارية من خلال رمز الإجابة السريع الثابت، يجب أن تتوفر في الزبون الشروط التالية:

- أن يكون للزبون البطاقة النقدية لبريد الجزائر يجب على الزبون أن يصرح برقم هاتفه وهذا على مستوى مؤسسة بريد الجزائر، ولتقديم رقم هاتفه ما عليه إلا إدخاله في أي موزع آلي من شبكة الموزعات الآلية البريد الجزائر: يجب على الزبون أن يقوم بتحميل وتثبيت تطبيق "بريدي موب" على هاتفه الذكي.
- إن عملية الدفع عن طريق الهاتف النقال باستعمال رمز الإجابة السريع عملية جد بسيطة تتم بإتباع الخطوات التالية

- تشغيل التطبيق "بريدي موب" اختيار خدمة بريد باي، القيام بعملية المسح الضوئي لرمز الإجابة الظاهر في شاشة هاتف التاجر
- إذا كان رمز الإجابة السريع الظاهر في شاشة هاتف التاجر يحتوي على مبلغ ثابت، فانه ليس من الضروري للزبون إدخال المبلغ، وإذا كان الأمر عكس ذلك، أي إذا كان رمز الإجابة السريع لا يظهر المبلغ، فانه يتوجب على الزبون إدخال مبلغ مشترياته
- الإقرار بقبول المعاملة المالية وهذا من خلال إدخال رمز التأكيد الذي يتم تلقيه من خلال رسالة نصية
- يتم إرسال إشعار بالدفع إلى الزبون من خلال رسالة نصية تظهر على هاتفه الذكي، في حين يتلقى التاجر رسالة نصية تظهر رصيد مبلغ المشتريات

4: **تطبيق والموقع الإلكتروني ECCP:** يوفر بريد الجزائر منصة الكترونية وتطبيق على الهاتف النقال يتمثل في ECCP، الذي يوفر العديد من الخدمات الموجودة 24/24. سواء عبر الدخول الى الموقع الالكتروني

<https://eccp.post.dz> او عبر تحميله كتطبيق من غوغل بلاي، ويمكن من خلاله القيام بعدد العمليات الآنية لعل اهمها الدفع الالكتروني لمختلف الفواتير (اتصالات الجزائر، سونلغاز، الجزائرية للمياه، شحن الهاتف النقال....)

5 تطبيق اتصالات الجزائر E. paiement Espace CLIENT: يمكن لزبائن اتصالات الجزائر تعبئة حساباتهم وتسديد الفواتير الهاتف في اي وقت.

الفرع الثالث : القنوات المساعدة على تنفيذ الدفع الالكتروني في ولاية تيارت

1- الانترنت: بدأ بريد الجزائر تطوير آليات الدفع الإلكتروني المختلفة، عبر الانترنت و هو ما فتح المجال للعديد من المواقع الإلكترونية التي توفر للمستهلكين قنوات دفع مريحة آمنة وسهلة، وعلى مدار الساعة، ولقد عرفت خاصية الدفع عبر الإنترنت عبر منصة بريد الجزائر، زيادة من حيث عدد العمليات، وذلك بعد ابرام عدة اتفاقيات مع الشركات الوطنية لتسهيل عملية الدفع عبر الانترنت واهم الشركات والمؤسسات التي تم ابرام اتفاقيات معها نذكر على سبيل المثال لا الحصر مؤسسة سونلغاز، الجزائرية للمياه، اتصالات الجزائر، متعاملي الهاتف النقال، الخطوط الجوية الجزائرية ، طيران طاسيلي ، مؤسسة تامين الشامل CAAT، شركة التامين (Saa Assurances)

أ- دور البنية التحتية في تطوير الإنترنت وتعزيز الدفع الإلكتروني في ولاية تيارت يعد الإنترنت من أهم القنوات المساعدة على تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني، حيث يُمكن المستخدمين من إجراء المعاملات المالية بسهولة وأمان عبر مختلف الوسائل الرقمية مثل البطاقات البنكية، وتطبيقات الدفع، وخدمات تحويل الأموال عبر الإنترنت .

الجدول الرقم -02-09 يبين أهم مؤشرات الاتصالات في ولاية تيارت الى غاية 2025-03-29

المؤشر	تكنولوجيات MSAN	تقنيات الياف البصرية الى المنازل FTTH	تقنيات الجيل الرابع للهاتف الثابت 4G/LTE
عدد الأجهزة	175	28	84
طاقة الإستيعاب	81584	74320	50400
عدد المشتركين	61621	32345	42797

المصدر: وثيقة مسلمة من طرف المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية تيارت

ب- دور الألياف البصرية في تحسين الدفع الإلكتروني والخدمات البريدية في ولاية تيارت مع التطور التكنولوجي المتسارع، أصبحت شبكة الألياف البصرية (Fiber Optic Network) عنصراً أساسياً في تعزيز كفاءة الإنترنت، مما ينعكس إيجاباً على قطاعي الدفع الإلكتروني والخدمات البريدية، في ولاية تيارت، لعب تطوير البنية التحتية الرقمية، وخاصة توسيع شبكة الألياف البصرية، دوراً مهماً في تحسين أداء المعاملات المالية والخدمات البريدية، مما يسهم في تحقيق التحول الرقمي وتعزيز الاقتصاد المحلي عمل قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية على نشر الألياف البصرية في مختلف مناطق تيارت، وربط المؤسسات البريدية و المالية بها، مما أدى إلى تسريع عمليات الدفع الإلكتروني سواء عبر الإنترنت أو عبر نقاط البيع في المتاجر .تحسين كفاءة التطبيقات المصرفية، مما يُسهّل على المواطنين تنفيذ معاملاتهم عبر الهواتف الذكية .دعم التجارة الإلكترونية من خلال تمكين التجار من تقديم خدمات دفع إلكتروني موثوقة.

ت- جدول رقم 02-10 تطور حضيرة المشتركين في تقنية الألياف البصرية الى المنازل (2020-2024)

المؤشر	2020	2021	2022	2023	2024	مارس 2025
طاقة الاستعاب	1656	2184	9104	38792	64424	74320
عدد الزبائن	232	893	3593	17862	28701	32354
معدل الزيادة	-	384.91	402.35	497.13	160.68	-

المصدر: وثيقة مسلمة من طرف المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية تيارت

المبحث الثاني: أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات البريدية

مع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أصبح الدفع الإلكتروني أحد الأدوات الفعالة التي ساهمت في تحسين جودة الخدمات البريدية، حيث تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى مواكبة هذه التطورات عبر تعزيز استخدام وسائل الدفع الحديثة مثل البطاقة الذهبية وتطبيق "بريدي موب". وقد أظهرت الإحصائيات الرسمية الصادرة عن بريد الجزائر أن الاعتماد المتزايد على هذه الوسائل أدى إلى تحسين سرعة المعاملات، وتقليل الاكتظاظ في مكاتب البريد، وتعزيز رضا الزبائن

وبناء على هذه المؤشرات، سنحاول في هذا المبحث تحليل أثر الدفع الإلكتروني على جودة الخدمات البريدية، من خلال دراسة البيانات والإحصائيات المقدمة من المديرية الولائية للبريد، واستعراض مدى انعكاس استخدام هذه الوسائل على زمن إنجاز العمليات قبل وبعد اعتماد وسائل الدفع الحديثة فعالية وسرعة الخدمات، تحليل إحصائي لشكاوى الزبائن المتعلقة بالتأخر والأخطاء في العمليات المالية إضافة إلى تقييم جودة الخدمة بناءً على البيانات الإحصائية المقدمة من بريد الجزائر (سرعة الإنجاز، عدد العمليات الناجحة، تقليل الضغط على الموظفين)

المطلب الاول دراسة احصائية حول تطور عدد البطاقات الذهبية والموزعات الآلية في ولاية تيارت.

مع تطور وسائل الدفع الحديثة في الجزائر، شهدت البطاقة الذهبية التابعة لبريد الجزائر انتشارا واسعا، حيث أصبحت وسيلة رئيسية للمعاملات المالية الإلكترونية. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل الإحصائيات المتعلقة بتزايد عدد البطاقات الذهبية، واستخلاص دورها في تحسين الخدمات البريدية.

1- تحليل تطور عدد البطاقات الذهبية

الجدول الرقم (11-02) يبين التوزيع السنوي في عدد البطاقات الذهبية في ولاية تيارت

السنة	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
عدد البطاقات	13638	31769	121909	63256	158202	162290	194750
معدل النمو	-	132.94%	238.74%	-48.11%	150.10%	2.58%	20%

المصدر من اعداد الطلبة بالاعتماد على الوثائق المقدمة من المديرية الولائية للبريد والمواصلات.

3. تفسير الجدول :

- **النمو السريع بين 2018 و 2020** شهدت الفترة بين 2018 و 2020 قفزة كبيرة في عدد البطاقات الموزعة، حيث ارتفع المعدل بنسبة 132.94% في 2019، ثم حقق ذروة نموه (+283.74%) في 2020.

يمكن تفسير هذا النمو بعدة عوامل، منها:

- توسيع خدمات الدفع الإلكتروني وتحسين البنية التحتية الرقمية للبريد

- حملات التوعية التي شجعت المواطنين على استخدام البطاقة الذهبية
- جائحة كوفيد-19 في 2020، التي دفعت المواطنين نحو وسائل الدفع غير النقدي لتجنب الاتصال المباشر.
- الانخفاض الحاد في 2021 (-48.11%) بعد النمو السريع في 2020، سجلت سنة 2021 انخفاضا كبيرا بنسبة 48.11%. الأسباب المحتملة لهذا التراجع: تشبع السوق بعد التوزيع المكثف في 2020، حيث حصل عدد كبير من المواطنين بالفعل على بطاقتهم
- الانتعاش في 2022 (+150.10%) بعد التراجع في 2021، شهد عام 2022 عودة قوية للنمو بنسبة 150.10%،

العوامل التي ساعدت في هذا الانتعاش:

- تعزيز رقمنة الخدمات البريدية.
- تحسين تطبيق "بريدي موب"
- إعادة إطلاق حملات توعية وتشجيع لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني حيث شهد هذا العام حملة تحسيسية عديدة شارك فيها بالإضافة الى قطاع البريد عدة قطاعات مثل قطاع التجارة.
- تحسينات في شبكة الصرافات الآلية (GAB) حيث تزايد العدد في ولاية تيارت من 34 شباك الى 48
- تباطؤ النمو في 2023 (+2.58%) بعد النمو الكبير في 2022، تباطأ معدل الزيادة في 2023 ليصل إلى 2.58% فقط يمكن تفسير هذا الى:
- استقرار السوق، حيث أن معظم العملاء المهتمين قد حصلوا بالفعل على البطاقة الذهبية
- احتمالية وجود تحديات جديدة مثل المشاكل التقنية أو قلة نقاط الدفع الإلكتروني في بعض المناطق والبلديات
- العودة إلى نمو مستقر في 2024 (+20.00%) في 2024، عاد النمو إلى مستوى مستقر عند 20.00% قد يكون هذا النمو مدفوعاً ب: زيادة الثقة في الدفع الإلكتروني بعد حل بعض المشكلات التقنية، تحسن البنية التحتية الرقمية، مثل توسع شبكة الألياف البصرية. دخول مستخدمين جدد إلى النظام، مثل الشباب الذين بلغوا السن القانونية لفتح حسابات بريدية.

الفرع الثاني: دراسة تطور استخدام الموزعات الآلية

1- دور الصرافات الآلية في تحسين الخدمات المالية

تلعب الصرافات الآلية دورًا أساسيًا في تحسين الخدمات البريدية والمالية من خلال:

- **تقليل الضغط على الموظفين:** مما يساهم في تسريع العمليات وتقليل الازدحام في المكاتب البريدية **تمكين العملاء من تنفيذ معاملاتهم ذاتيًا:** تتيح الموزعات الآلية للأفراد إجراء مختلف العمليات المالية مثل الشحوب والإيداع وتحويل الأموال دون الحاجة إلى تدخل الموظفين، مما يعزز من كفاءة الخدمات ويقلل من اوقات الانتظار
- **توفير الخدمات المالية على مدار الساعة،** مما يضمن استمرارية الخدمة دون انقطاع 24/7
- **دعم الشمول المالي** عبر إتاحة الخدمات للأفراد في المناطق النائية، مما يساهم في إدماجهم ضمن النظام المالي الرسمي.

الجدول الرقم 02-12 تطور نشاط أجهزة الشبابيك البنكية الآلية لمديرية وحدة بريد تيارت 2018-2024

السنة	عدد الشبابيك البنكية الآلية	العدد الاجمالي للمعاملات	نسبة التطور	المبلغ الاجمالي للمعاملات (دج)	نسبة التطور
2020	34	952037	-	11961389000	-
2021	34	978759	+02.81	16147587000	+34.99
2022	48	1395210	+42.54	27016499000	+67.31
2023	48	1565215	+12.19	30308433485	+12.18
2024	48	1754623	+12.10	35.976082830	+12.10

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على المعطيات المقدمة من طرف المديرية الولائية للبريد والمواصلات

يظهر الجدول تطور عدد المعاملات المالية المنجزة عبر الشبكات البنكية الآلية في بريد الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2020 إلى 2024، يمكن ملاحظة العلاقة بين ارتفاع عدد المعاملات وتحسن الخدمات البريدية من خلال العناصر التالية :

1-زيادة عدد الشبكات البنكية الآلية:

في سنة 2020، كان عدد الشبكات البنكية الآلية 34، وظل ثابتا في 2021، ثم ارتفع إلى 48 في 2022 واستمر عند هذا العدد في 2023 و2024، هذه الزيادة في عدد الشبائيك البنكية توفر مزيدا من نقاط الخدمة، مما يسهل على العملاء إجراء المعاملات دون الحاجة للانتظار الطويل أو التوجه إلى مكاتب البريد المكتظة .

2-ارتفاع العدد الإجمالي للمعاملات:

في 2020، بلغ عدد المعاملات 952037، وارتفع في 2021 إلى 978759 بنسبة تطور 2.81%، ثم شهد قفزة كبيرة في 2022 ليصل إلى 1395210 مع نسبة تطور 42.54 % هذه الزيادة الكبيرة في 2022 يمكن تفسيرها بتحسين الخدمات البريدية، خاصة بعد توسيع عدد الشبائيك البنكية من 34 إلى 48، مما ساهم في تسهيل عمليات الدفع والسحب.

3. الزيادة في المبالغ المالية للمعاملات:

ارتفع المبلغ الإجمالي للمعاملات من 11961389000 دج في 2020 إلى 16147587000 دج في 2021، ثم قفز إلى 27016499000 دج في 2022، هذا النمو في حجم المبالغ المتداولة يشير إلى زيادة ثقة العملاء في الخدمات الإلكترونية للبريد، وتحسن البنية التحتية التي تدعم عمليات الدفع الإلكتروني .

4. الاستمرار في التحسن خلال 2023 و2024:

في 2023 و2024، استمرت المعاملات في الارتفاع حيث بلغ عددها 1565215 في 2023 و1754623 في 2024، نسبة التطور في حجم المبالغ المالية كانت إيجابية (12.18% في 2023 و12.10% في 2024)، مما يعكس الاستقرار في نمو الخدمات البريدية.

مع استمرار هذا التوجه، يتوقع أن يتجاوز عدد المعاملات حاجز 200 ألف معاملة سنويا بحلول 2025، خاصة مع توسع الشبكة حيث تم تسلمت وحدة بريد تيارت يوم 2025-03-22، 15 شباك بنكي جديدة تم

تنصيبها في 10 بلديات جديدة ليصبح مجموع البلديات التي يتواجد بها شبابيك بنكية الية 32 بلدية مما يساهم في زيادة الاعتماد على الدفع الإلكتروني، وتعزيز ثقافة المعاملات الرقمية¹.

الفرع الثالث: قاعات الدفع الحديثة:

بعد النجاح المسجل في تجربة الموزعات الآلية، بادر قطاع البريد الجزائر إلى خطوة جديدة أكثر جرأة تتمثل في إنجاز قاعات الدفع الحديثة، وهي فضاءات مهيأة ومجهزة لتقديم خدمات بريدية ومالية بطريقة الخدمة الذاتية، دون الحاجة إلى تدخل بشري مباشر، وتعد هذه القاعات نقلة مهمة في عصرنة المرفق البريدي.

1- **تعريف قاعة الدفع الحديثة:** هي فضاء عصري، مكيف ومراقب بالكاميرات، يحتوي على موزعات آلية متطورة، وأجهزة إلكترونية تمكّن الزبون من القيام بعدة عمليات (سحب، تحويل، تعبئة،) بطريقة ذاتية، باستخدام البطاقة الذهبية، تبقى القاعة مفتوحة 24 سا / 24 ساعة على مدار 7 أيام.

2- **تجربة مؤسسة بريد الجزائر وحدة بريد تيارت:** في إطار استراتيجية وزارة البريد والمواصلات، تم إنجاز أول قاعة دفع حديثة بولاية تيارت كمرحلة تجريبية، حيث لقيت إقبالا ملحوظا من المواطنين الذين وجدوا فيها الحل الأمثل لتفادي الازدحام والاستفادة من الخدمات خارج أوقات العمل الرسمي.

الجدول الرقم 02-13 تطور عدد العمليات المالية في قاعة الدفع الحديثة 2023-2024

السنة	عدد العمليات	المبلغ الاجمالي للمعاملات(دج)	نسبة الزيادة عدد العمليات مقارنة بالسنة السابقة
2023	177768	3.179.613.000	-
2024	260080	4.550.656.947	%46.3

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على وثيقة مقدمة من المديرية الولائية للبريد والمواصلات

3- **توسيع التجربة إلى بلديات أخرى :** ونظرا للنتائج الإيجابية التي أفرزتها تجربة الدفع الذاتي في بلدية تيارت، تم توسيع المبادرة لتشمل قاعتين إضافيتين في كل من بلدية السوكر وبلدية قصر الشلالة، حيث تم تهيئتهما في انتظار تسلم الاجهزة في خطوة تهدف إلى تعميم هذه التجربة الرائدة على مستوى كافة دوائر وبلديات الولاية،

¹ مقابلة شخصية مع السيدة قاسم أمينة رئيس مكتب تنسيق ومتابعة نشاط البريد بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات.

مما يعكس إرادة واضحة في تعميم ثقافة الدفع الذاتي والرقمي وتوفير فضاءات دفع حديثة تستجيب لتطلعات الزبائن.

شكل 02-06 قاعة الدفع الذاتي بالقبازة الرئيسية



المصدر: تم التقاط الصورة للقاعة بتاريخ 2025/04/20

المطلب الثاني: تحليل إحصائي لشكاوى الزبائن المتعلقة بالتأخر والأخطاء في العمليات المالية.

تعتبر شكاوى الزبائن أحد المؤشرات الأساسية لقياس كفاءة الأنظمة المالية، حيث تعكس مدى قدرة المؤسسات على تلبية توقعات العملاء ومعالجة مشكلاتهم، في مؤسسة بريد الجزائر، كان الاعتماد على المعاملات التقليدية قبل 2020 سبباً رئيسياً في ارتفاع عدد الشكاوى، لا سيما تلك المتعلقة بسوء المعاملة، التماطل في إنجاز الخدمة، والانقطاعات المتكررة في الشبكة.

ومع إدخال وسائل الدفع الحديثة، بما في ذلك الشبائيك البنكية وقاعات الدفع الذاتي، شهد القطاع تغييرات كبيرة أثرت على طبيعة الشكاوى وعددها، استجابةً لهذا التحول، عملت مؤسسة بريد الجزائر على تعزيز بنيتها التحتية الرقمية، حيث أثبتت الشبائيك البنكية نجاعتها في تسريع المعاملات وتقليل الضغط على الموظفين.

خطوة أولى، تم إنشاء قاعات الدفع الذاتي، وهي فضاءات متطورة تحتوي على عدة شبابيك آلية توفر خدمات متعددة دون الحاجة إلى تدخل الموظفين، مع توفير سبل الراحة للزبائن، تم إطلاق أول قاعة دفع ذاتي حديثة على مستوى القبضة الرئيسية ، تلتها قاعتان في بلديتي قصر الشلالة والسوقر، مع خطة مستقبلية لتعميم هذه التجربة على جميع الدوائر والبلديات

الفرع الاول: أهمية تحليل الشكاوى

أ- مفهوم شكاوى الزبون شكاوى الزبائن هي توقعات الزبائن التي تهتم المؤسسة بإشباعها وهي سلاح ذو حدين فإذا تم الإهتمام بها زاد رضا الزبائن وإذا تم إهمالها تحول الزبائن الى المنافسين¹

- الشكاوى كأداة غير مباشرة لقياس مدى كفاءة الأنظمة المالية: تعد الشكاوى مؤشرا رئيسيا على جودة الخدمات المقدمة ومدى فعالية الأنظمة المالية المعتمدة، قبل 2020، كانت الشكاوى تتركز على مشاكل مثل التأخير في إنجاز العمليات وسوء المعاملة، بينما بعد إدخال الشبابيك البنكية وقاعات الدفع الذاتي، تحول جزء من الشكاوى إلى مشاكل تقنية مثل أعطال الشبكة وأخطاء الدفع الإلكتروني.

- دور العمال في التعامل مع الشكاوى ومعرفة أسبابها: مع تطور الخدمات المالية، أصبح دور العمال أكثر تركيزا على تقديم الدعم الفني وحل المشكلات التقنية بدلا من التعامل المباشر مع العملاء ، وأظهرت المقابلات التي أجريت مع العاملين على مستوى المديرية على ان الشبابيك البنكية الآلية، و قاعات الدفع الذاتي قللت من التوتر بين الموظفين والزبائن، لكنها في المقابل فرضت تحديات جديدة تتعلق بالصيانة التقنية وتوجيه العملاء حول كيفية استخدام هذه الوسائل الحديثة .

الفرع الثاني: تحليل بيانات الشكاوى المسجلة على مستوى المديرية للبريد والمواصلات.

4- المكتب المختص بالشكاوى في المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية: يعتبر المكتب المختص بالشكاوى في المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية الهيئة المسؤولة عن استقبال ومعالجة تظلمات المواطنين المتعلقة بالخدمات البريدية والمالية، يعتمد هذا المكتب في عمله على مصادر متعددة لتسجيل الشكاوى، حيث يتم تجميع البيانات من سجل الشكاوى المخصص في المديرية، بالإضافة إلى العرائض المرسلة عبر البريد العادي أو الإلكتروني، كما يتم رصد الشكاوى الواردة عبر الصفحة الرسمية للمديرية، فضلاً عن

¹ خليدة دلهم ، أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد:12، العدد 01(2023)

المنشورات في الصفحات الكبرى لولاية تيارت، والموقع الإلكتروني "نشتكي" التابع لوزارة الداخلية، إلى جانب الرسائل الرسمية الواردة من الهيئات الإدارية مثل وسيط الجمهورية، تقوم مسؤولية المكتب بتوثيق جميع الشكاوى الواردة في سجل خاص، متضمنة تفاصيل المشكلة المطروحة ومصدرها، مع تصنيفها وفقاً لطبيعة الشكاوى ونوع الخدمة المتأثرة. بعد التسجيل، يتم اتخاذ إجراءات أولية تتمثل إما في الرد المباشر على الشكاوى إذا كانت ضمن نطاق اختصاص المديرية، أو إحالتها إلى مؤسسة بريد الجزائر لإجراء تحقيق داخلي واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة، يُسهم هذا النظام في ضمان تتبع الشكاوى بفعالية، مما يتيح تحسين جودة الخدمات البريدية والاستجابة الفعالة لمطالب المواطنين، بما يتماشى مع استراتيجية التحول الرقمي وتعزيز كفاءة المعاملات البريدية والمالية في الجزائر¹.

قد شهدت الفترة قبل 2018 اعتماداً شبه كلي على المعاملات التقليدية، مما أدى إلى تسجيل عدد كبير من الشكاوى المتعلقة بسوء المعاملة، التماطل في إنجاز الخدمات، أما بعد 2018 ومع التوسع الفعلي في استخدام البطاقة الذهبية، وتنصيب الشابريك البنكية، وبدء انتشار وسائل الدفع الحديثة، فقد تغيرت طبيعة الشكاوى المسجلة، حيث انخفضت بعض المشكلات التقليدية، في حين ظهرت تحديات جديدة مرتبطة بالتحول الرقمي.

جدول الرقم (2- 14) مقارنة عدد ونوع الشكاوي قبل 2018 وبعد 2018

نوع الشكاوي	معدل عدد الشكاوي من سنة 2010 الى غاية 2018	معدل عدد الشكاوي بعد 2018 إلى يومنا هذا
سوء معاملة الموظفين و التماطل في إنجاز الخدمة	84 شكاوى سنويا	31 شكاوى سنويا
انقطاعات الشبكة، تعطلات في وسائل الدفع الحديثة	18	33

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف المسؤولية عن سجلات الشكاوي بالمديرية الولائية للبريد

¹مقابلة شخصية مع السيدة قاسم أمينة مسؤولة عن سجل الشكاوي، ورئيس مكتب تنسيق ومتابعة نشاط البريد بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات.

تحليل الجدول: مقارنة عدد الشكاوى قبل وبعد 2018 يُظهر الجدول مقارنة بين عدد الشكاوى المسجلة قبل وبعد عام 2018، حيث شهدت هذه الفترة تحولا كبيرا في المعاملات المالية بفضل إدخال وسائل الدفع الحديثة مثل البطاقة الذهبية، الشبابيك البنكية، وقاعات الدفع الذاتي. يمكن تحليل البيانات الواردة كما يلي :

1. انخفاض الشكاوى المتعلقة بسوء معاملة الموظفين والتماطل في إنجاز الخدمة

قبل 2018: تم تسجيل ما معدله 84 شكوى سنويا تتعلق بسوء معاملة الموظفين والتأخير في إنجاز الخدمات، بعد 2018: انخفض هذا العدد إلى 31 شكوى سنويا، أي بانخفاض بنسبة حوالي 63.1 % السبب: الاعتماد المتزايد على الشبابيك البنكية والمعاملات الرقمية قلل من الاحتكاك المباشر بين الموظفين والزبائن، مما أدى إلى تقليل النزاعات وتقليل زمن الانتظار.

زيادة الشكاوى المتعلقة بانقطاعات الشبكة والمشاكل التقنية

قبل 2018: لم تكن هناك مشكلات كبيرة تتعلق بانقطاع الشبكة نظرا لاعتماد المعاملات التقليدية، بعد 2018: تم تسجيل 33 شكوى سنويا تتعلق بانقطاعات الشبكة، بسبب زيادة الضغط على الأنظمة الرقمية على سبيل المثال مشاكل في بريدي موب السبب: زيادة الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية، وعدم جاهزية بعض الانظمة لمواكبة ارتفاع الطلب، مما أدى إلى توقف عمليات السحب والدفع في بعض الأحيان .

3. ظهور شكاوى جديدة تتعلق بتعطيل وسائل الدفع الحديثة

قبل 2018: لم تكن هناك شكاوى بشأن الدفع الإلكتروني لعدم انتشاره، بعد 2018: تم تسجيل 18 شكوى سنويا تتعلق بتعطيل أنظمة الدفع الحديثة، مثل مشاكل في الشبابيك البنكية أو فشل العمليات المالية عبر البطاقة الذهبية وعمليات الاحتيال الإلكتروني، السبب: عدم إلمام بعض الزبائن بكيفية استخدام هذه الوسائل، إضافة إلى الأعطال التقنية المفاجئة.

التوجه العام لقطاع البريد والمواصلات بناءا على هذه النتائج، عملت مؤسسة بريد الجزائر على تثبيت المزيد من الشبابيك البنكية حيث وصل عددها الى غاية 2025-03-26 (63) شباك بنكي تتوزع على 32 بلدية، تسعى

المؤسسة إلى تعميم هذه التجربة على جميع الدوائر والبلديات لتعزيز كفاءة الخدمات المالية وتقليل الشكاوى المرتبطة بالأداء البشري والضغط على الشبكة وتشجيع المواطنين على استخدامها.

- 5- تقييم أثر وسائل الدفع الحديثة من خلال مقابلة شخصية مع مسؤولي قطاع البريد والمواصلات:
- أبرز المشاكل التي كان العمال يواجهونها قبل وبعد انتشار الشبائيك البنكية الالية ووسائل الدفع الحديثة: الضغط الكبير بسبب الطوابير الطويلة، خاصة خلال أيام دفع الرواتب والمعاشات، المشاحنات مع الزبائن بسبب التأخير الناتج عن الأعطال التقنية أو نقص السيولة، الإرهاق الوظيفي بسبب التعامل اليدوي مع كميات هائلة من المعاملات النقدية¹.
- هل تم تقليل هذه المشاكل بعد تطبيق وسائل الدفع الحديثة؟: أكد ان إدخال الشبائيك البنكية وقاعات الدفع الذاتي أدى إلى: تقليل الطوابير بشكل ملحوظ، حيث أصبح العديد من الزبائن يعتمدون على الدفع الإلكتروني. تخفيف الضغط على الموظفين، مما سمح لهم بالتركيز على المهام الأكثر تعقيداً. تحسين كفاءة العمل، حيث لم يعد الموظفون مضطرين لقضاء ساعات طويلة في عدّ الأموال وإجراء العمليات يدوياً.
- تحديد نوعية الأخطاء التي ما زالت قائمة وكيفية التعامل معها: رغم التحسن العام، لا تزال بعض المشكلات قائمة، ومنها:
- ✓ انقطاعات الشبكة التي تعطل خدمات الشبائيك البنكية وقاعات الدفع الذاتي
- ✓ عدم دراية بعض الزبائن بكيفية استخدام هذه الوسائل الحديثة، مما يؤدي إلى لجوئهم إلى المكاتب التقليدية
- ✓ التأخير في معالجة بعض العمليات الرقمية بسبب الضغط على الأنظمة مثل تطبيقية بريدي موب
- كيف يتم التعامل مع هذه الأخطاء؟: أكد انه يتم تحسين استقرار الشبكة من خلال تحديث البنية التحتية الرقمية و تنظيم سنويا حملات توعية حول كيفية استخدام وسائل الدفع الحديثة وتشجيع المواطنين على استخدامها، وكذا تطوير أنظمة دفع أكثر كفاءة لمعالجة المعاملات بسرعة وبدقة أعلى.
- التوجه العام لقطاع البريد والمواصلات على مستوى ولاية تيارت يتمثل فيما يلي:

1 مقابلة شخصية مع السيد بن جعيدة ابوبكر رئيس مصلحة في المديرية عمل بقطاع البريد والمواصلات.

- **تعزيز البنية التحتية الرقمية:** تعمل المؤسسة على توسيع استخدام الشبايك البنكية وقاعات الدفع الذاتي في مختلف الدوائر والبلديات. تم إنشاء أول قاعة دفع ذاتي في القبضة الرئيسية، تلتها قاعتان في قصر الشلالة والسوق، مع خطة لتعميم التجربة في المستقبل .
- **تقليل الاعتماد على المعاملات التقليدية:** يشجع البريد الجزائري الزبائن على استخدام الوسائل الرقمية من خلال تسهيل الإجراءات وتحسين جودة الخدمات. زيادة عدد الشبايك البنكية لتغطية أكبر عدد ممكن من المناطق، مما يقلل الحاجة إلى التوجه للمكاتب البريدية .
- **دعم التحول الرقمي من خلال التدريب والتوعية** تنظيم ورش عمل للموظفين حول كيفية التعامل مع المشكلات التقنية التي قد تواجه الشبايك البنكية وقاعات الدفع الذاتي .توفير دليل إرشادي للعملاء حول كيفية استخدام هذه الخدمات لتجنب الوقوع في أخطاء شائعة

أبرز الملاحظات من المقابلة :

- **تخفيف الضغط على الشبايك التقليدية:** قبل 2018، كان الزبائن يعتمدون بشكل شبه كلي على الموظفين لإنجاز معاملاتهم، مما تسبب في طوابير طويلة وتأخير في الخدمات، وأدى ذلك إلى توترات وخلافات بين الموظفين والمواطنين. بعد إدخال الشبايك البنكية، انخفضت الطوابير، وأصبح الزبائن يعتمدون أكثر على الدفع الإلكتروني، مما حسن من بيئة العمل داخل المكاتب البريدية .
- **نقص شكاوى سوء المعاملة والتماطل:** مع تقليل التفاعل المباشر بين الزبائن والموظفين، انخفضت شكاوى سوء المعاملة والتأخير، حيث لم يعد الموظفون مجبرين على التعامل مع أعداد كبيرة من العملاء في وقت قصير .
- **تحسن جودة الخدمة وسرعة تنفيذ العمليات:** قبل 2018، كان تنفيذ المعاملات المالية يستغرق وقتاً أطول، خصوصاً مع العمليات الورقية والحاجة إلى مراجعة الملفات يدوياً. مع إدخال الدفع الإلكتروني، أصبحت العمليات أسرع وأكثر دقة، مما قلل من الأخطاء المالية والشكاوى الناتجة عنها .
- **بعض التحديات لا تزال قائمة:**
- رغم التحسن العام، أكد العمال أن هناك بعض المشاكل التقنية مثل انقطاعات الشبكة وتعطل الشبايك البنكية، والتي تؤدي أحياناً إلى غضب الزبائن وتقديم شكاوى جديدة، بعض الفئات، خصوصاً كبار السن، لا يزالون يجدون صعوبة في استخدام الشبايك البنكية ويحتاجون إلى المساعدة من الموظفين

التحول نحو وسائل الدفع الحديثة كان إيجابيًا بشكل عام، حيث أدى إلى تخفيف الضغط عن الموظفين، تقليل الشكاوى، وتحسين كفاءة الخدمة. لا تزال هناك حاجة لتحسين استقرار الأنظمة الرقمية وتقديم دعم إضافي لبعض الفئات غير المتمكنة من التكنولوجيا، تجربة إنشاء قاعات الدفع الذاتي كانت خطوة جيدة، ومن المتوقع أن تؤدي لتقليل المشاكل المتبقية وزيادة رضا الزبائن في المستقبل.

المطلب الثالث تأثير وقت إنجاز المعاملة على كفاءة وجودة الخدمات البريدية.

الفرع الاول: اهمية سرعة الانجاز في الخدمات البريدية:

تأثير وقت الإنجاز على كفاءة العمل داخل المكاتب البريدية يعد وقت الإنجاز عاملا مهما يؤثر على كفاءة العمل داخل المكاتب البريدية، ويمكن تلخيص هذا التأثير من خلال عدة جوانب، منها تأثير الدفع الإلكتروني في المعاملات .

- 1- عدد المعاملات اليومية: يؤثر الدفع الإلكتروني على عدد المعاملات اليومية، حيث يؤدي إلى انخفاض عددها بسبب تقليل مدة المعاملة، مما يساهم في تسريع المعالجة وتقليل الضغط على المكاتب.
- 2- ضغط العمل على الموظفين: ارتفاع سرعة الأداء يؤدي إلى تقليل ضغط العمل على الموظفين، حيث تصبح العمليات أكثر سلاسة وأقل استهلاكًا للوقت، ما يقلل من إجهاد الموظفين ويحسن إنتاجيتهم .
- 3- تأثيره على رضا العملاء : العملاء يفضلون الحصول على خدمات سريعة دون تأخير، لذا فإن أي بطئ في إنجاز المعاملة يؤدي الى تراجع مستوى رضاهم وربما بحثهم عن بدائل أخرى، كما ان اوقات الإنتظار الطويلة قد تؤدي الى شكاوي متزايدة وتأثير سلبي على سمعة المؤسسة البريدية.
- 4- استهلاك الموارد: كلما زاد الاعتماد على الدفع الإلكتروني، قلَّ استهلاك الموارد الورقية واللوجستية، مما يؤدي إلى كفاءة أكبر في الأداء وانخفاض التكاليف التشغيلية .
- 5- نسبة الأخطاء البشرية: يمكن أن يؤدي الضغط العالي إلى زيادة الأخطاء البشرية، إلا أن اعتماد الأنظمة المتطورة والدفع الإلكتروني يقلل من هذه الأخطاء نتيجة تقليل التدخل البشري وتحسين دقة العمليات.

الجدول رقم (02-15) يبين الفرق بين انجاز المعاملات البريدية بنظام الدفع التقليدي والنظام الحديث

العامل	النظام التقليدي	النظام الحديث
سرعة التنفيذ للمعاملات	بطيء (05-15 دقيقة)	سريع (اقل من دقيقة)
نسبة الخطأ	مرتفعة	منخفضة
الحاجة للموظفين	عالية	منخفضة
توفر الخدمة	محدود بأوقات العمل	24/7

المصدر من اعداد الطلبة بالإعتماد على المعطيات المقدمة من المديرية الولائية للبريد والمواصلات

الفرع الثاني: تطور سرعة انجاز العمليات بالدفع الإلكتروني مقارنة بالدفع التقليدي¹

شهدت أنظمة الدفع الإلكتروني تطورًا ملحوظًا في السنوات الأخيرة، مما أدى إلى تحسين سرعة إنجاز العمليات المالية بشكل كبير مقارنة بالدفع النقدي. ويمكن تحليل هذا التطور من خلال عدة جوانب :

- **زمن المعاملة:** الدفع النقدي يتطلب عد الأموال، التحقق من صحتها، وإعطاء الباقي، مما يزيد من وقت المعاملة، اما الدفع الإلكتروني يتم عبر البطاقة أو الهاتف في ثوانٍ قليلة، مما يقلل زمن الانتظار ويزيد من سرعة الإنجاز

- **تقليل الإجراءات الورقية:** الدفع النقدي: يحتاج إلى تسجيل المعاملات يدويًا وإصدار إيصالات، مما يزيد من الوقت اللازم لكل معاملة، عكس الدفع الإلكتروني يعتمد على الأنظمة الرقمية، مما يقلل من الحاجة إلى المعاملات الورقية ويسرع عمليات المعالجة .

- **تحسين تجربة العملاء:** الدفع النقدي: يسبب طوابير طويلة، خاصة في أوقات الذروة ،عكس الدفع الحديث يقلل من الازدحام ويجعل الخدمة أكثر كفاءة وسلاسة

- **تقليل الأخطاء البشرية:** الدفع النقدي: عرضة للأخطاء في الحساب، مثل إعطاء بقايا خاطئة أو أخطاء التسجيل، اما الدفع الإلكتروني: يقلل الأخطاء بشكل كبير لأن العمليات تتم بشكل آلي .

- **كفاءة العمليات داخل المؤسسات:** الدفع النقدي: يتطلب جرد الأموال يوميًا وتأمينها وتحويلها إلى البنوك، اما الدفع الإلكتروني: يقلل من التعامل مع السيولة النقدية، مما يجعل العمليات أكثر سرعة وأمانًا

¹ مقابلة شخصية مع السيد قيادية رابح رئيس مكتب الميزانية والوسائل بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات.

- بالمجمل، أدى الاعتماد على الدفع الإلكتروني إلى تسريع العمليات المالية، تقليل الأخطاء، وتحسين تجربة العملاء مقارنة بالدفع النقدي التقليدي.

جدول الرقم 02-16 يبين معدل زمن انجاز المعاملات بالدفع التقليدي و بالدفع الإلكتروني

نوع المعاملة	متوسط الزمن قبل الدفع الإلكتروني (دقائق)	متوسط الزمن بعد الدفع الإلكتروني (دقائق)	نسبة التحسن
دفع الفواتير	10	02	80%
سحب الاموال	12	03	75%
تحويل الاموال	15	02	87%
شراء طوابع والخدمات البريدية	8	1	87.5%
اجمالي المعاملات	11.25	02	82.2%

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على المعطيات المقدمة من طرف المديرية الولائية للبريد والمواصلات

الملاحظات :

- انخفاض كبير في زمن إنجاز المعاملات: الزمن انخفض من 11.25 دقيقة في المتوسط إلى دقيقتين فقط بعد اعتماد الدفع الإلكتروني .
- أعلى نسبة تحسن: سجلت في تحويل الأموال (87%) ودفع الطوابع والخدمات البريدية (87.5%)، مما يشير إلى فعالية كبيرة في تسريع هذه المعاملات .
- التحول الرقمي أسهم في تقليل الزمن بنسبة عامة بلغت أكثر من 80%، وهو مؤشر قوي على تحسين جودة الخدمة وسرعة الأداء .

خلاصة الفصل الثاني:

خلاصة الفصل التطبيقي في هذا الفصل، قمنا بدراسة أثر وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات البريدية من خلال تحليل إحصائي لعدة مؤشرات ميدانية بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات - تيارت، وقد توزعت الدراسة على ثلاث محاور رئيسية :

1. تحليل إحصائي لتطور عدد البطاقات الذهبية والموزعات الآلية: حيث أظهرت النتائج ارتفاعا مستمرا في عدد البطاقات الذهبية الموزعة وكذا توسع شبكة أجهزة الصراف الآلي، وهو ما يعكس تبني الزبائن المتزايد لوسائل الدفع الحديثة، ويؤكد سعي المؤسسة لتعميمها وتيسير استخدامها، هذا التطور ساهم في تخفيف الضغط على مكاتب البريد التقليدية، وتقليص طوابير الانتظار، وتحسين سير المعاملات اليومية.
 2. تحليل إحصائي لشكاوى الزبائن المتعلقة بالتأخر والأخطاء في العمليات المالية: تبين من خلال المعطيات المسجلة أن الشكاوى المتعلقة بالتأخر والأخطاء في تنفيذ العمليات المالية عرفت تراجعا ملحوظا، مما يدل على تحسن في موثوقية ودقة المعاملات بفضل الأنظمة الإلكترونية، وزيادة رضا الزبائن عن الخدمة.
 3. تحليل أثر وقت إنجاز المعاملة على كفاءة وجودة الخدمات البريدية: بيّنت الدراسة أن تقليص وقت إنجاز المعاملة، بفضل استخدام البطاقة الذهبية وتطبيقات الدفع عبر الهاتف، ساهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الخدمة، وسرعة الاستجابة لمطالب الزبائن، ما انعكس إيجابا على مستوى جودة الخدمات المقدمة.
- من خلال هذه المحاور، تأكد وجود أثر إيجابي كبير لوسائل الدفع الإلكترونية على الخدمة البريدية، تجلى في تطور استخدامها، ميل الزبائن نحو اعتمادها، انخفاض عدد الشكاوى، تحسين سرعة ودقة المعاملات، ورفع مستوى رضا الزبائن، وهو ما يعزز ضرورة مواصلة عصرنة الخدمات البريدية وتعزيز الثقة في التعاملات الرقمية.

الخاتمة

في خضم التحولات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، أصبحت الرقمنة خيارا استراتيجيا لا مفر منه لمواكبة متطلبات العصر، وتحقيق النجاعة في تقديم الخدمات العمومية، لاسيما في القطاعات ذات الاتصال المباشر بالمواطنين مثل قطاع البريد، وقد مثّلت وسائل الدفع الحديثة إحدى أبرز تجليات هذه الرقمنة، حيث أخذت مكانتها ضمن الأدوات المحورية في تحسين الأداء ورفع جودة الخدمة

وقد ازدادت أهمية هذا التوجه بشكل أكبر في ظل التحديات الصحية العالمية، لاسيما خلال جائحة كوفيد-19، حيث أظهرت الأزمة الصحية الحاجة الملحة إلى تقليل التعاملات النقدية المباشرة، والاعتماد على حلول دفع آمنة وفعّالة عن بُعد. هذا ما جعل وسائل الدفع الإلكترونية، مثل البطاقة الذهبية، وتطبيق "بريدي موب"، والدفع عبر نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE)، والشبابيك البنكية الآلية (GAB)، أكثر من مجرد خيار تقني، بل ضرورة لضمان استمرارية الخدمة في ظروف استثنائية، والحفاظ على سلامة الزبائن والعاملين في آن واحد.

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع "دور وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البريدية - دراسة تطبيقية على مؤسسة بريد الجزائر وحدة تيارت"، ضمن إطار علمي ومنهجي حاول الجمع بين التناول النظري والتحليل التطبيقي، انطلاقاً من الإشكالية المحورية التي تمثلت في مدى مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تحسين مؤشرات جودة الخدمة البريدية. من خلال الفصل النظري، تم التطرق إلى مفاهيم أساسية مثل ماهية وسائل الدفع الإلكتروني، الخدمات الرقمية، تطور وسائل الدفع، إضافة إلى علاقة وسائل الدفع بجودة الخدمة كعنصر حاسم في التقييم. أما في الجانب التطبيقي، فقد تم التركيز على مؤسسة بريد الجزائر - وحدة تيارت كنموذج واقعي يعكس مدى تطور هذه الوسائل وتأثيرها الفعلي في سير العمليات اليومية ومعالجة طلبات الزبائن، خاصة في ظل التغيرات المتسارعة التي فرضتها الجائحة وسرّعت من وتيرة التحول الرقمي.

1- اختبار الفرضيات المطروحة في بداية البحث، بعد إجراء الدراسة التطبيقية وتحليل المعطيات، وكانت النتائج كما يلي:

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين استخدام وسائل الدفع الحديثة وتحسين جودة الخدمة البريدية.

النتيجة: تم إثبات هذه الفرضية، حيث بيّنت البيانات المجمعة أن استخدام البطاقة الذهبية وتطبيق بريدي موب ساعد في تخفيض وقت الانتظار، تحسين رضا الزبائن، وتقليل الضغط على الشبابيك التقليدية.

الفرضية الثانية: توفر وسائل الدفع الحديثة يساهم في تقليل الكثافة البريدية وتحسين تنظيم العمل داخل المكاتب.

النتيجة: تم تأكيد هذه الفرضية، إذ ساعد تعميم الدفع الإلكتروني على توزيع الضغط بشكل أكثر توازناً داخل المكاتب، خاصة في أوقات الذروة، مما انعكس إيجاباً على جودة المعاملة والسرعة في الإنجاز .

الفرضية الثالثة: هناك تحديات ومعوقات تؤثر على فعالية وسائل الدفع الحديثة داخل المؤسسة.

النتيجة: بالفعل، ظهرت بعض المعوقات مثل ضعف التكوين الرقمي لبعض الأعوان، عدم الوعي الكافي لدى الزبائن، والانقطاعات التقنية المتكررة، مما يشير إلى ضرورة الاستثمار في التكوين والتحديث المستمر للمنصات الرقمية

2- نتائج الدراسة

- تبين أن اعتماد بريد الجزائر على وسائل الدفع الحديثة، مثل البطاقة الذهبية وتطبيق "بريدي موب"، الشبابيك البكية الالاية، ساهم في تقليص الضغط على مراكز البريد التقليدية، من خلال تمكين الزبائن من إجراء عملياتهم المالية عن بُعد، وبالتالي تحسين جودة الخدمة من حيث تقليص وقت الانتظار وتخفيف الطوابير.
- وسائل الدفع الإلكترونية حسّنت من فعالية الخدمة البريدية وسرعة تنفيذ المعاملات، خاصة فيما يتعلق بخدمات الدفع الآلي، والتعاملات المالية اليومية (تحويلات، سحب، دفع فواتير، إلخ)
- وجود وعي متزايد لدى المستخدمين بأهمية استعمال وسائل الدفع الحديثة، إلا أن هذا الوعي لا يزال متفاوتاً بحسب المناطق، مما يستدعي تعزيز جهود التوعية والتكوين الرقمي.
- أكدت نتائج الدراسة التطبيقية أن هناك علاقة طردية بين تطور وسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات المقدمة في مكاتب البريد، لا سيما في المكاتب التي تم عصرنتها وتم تزويدها بتجهيزات إلكترونية وخدمات دفع رقمية مثل القباضة الرئيسية حيث تتواجد قاعة الدفع الذاتي الحديثة.
- تبين أن من أبرز العراقيل التي تحد من فعالية وسائل الدفع الحديثة هو ضعف تغطية الإنترنت في بعض المناطق، إضافة إلى بعض الإشكاليات التقنية كتأخر التحديثات أو الأعطال المؤقتة للتطبيقات، مما يؤثر سلباً على تجربة وثقة المستخدم،

- أثبتت الدراسة أن بريد الجزائر خطا خطوات مهمة نحو التحول الرقمي، لكنه لا يزال بحاجة إلى خطة استراتيجية متكاملة لتعميم هذه الوسائل، الى جميع المناطق والبلديات، وتحقيق الانسجام بين التحول الرقمي وجودة الخدمة.
- لاحظت الدراسة أن بعض فئات المجتمع، خاصة كبار السن والمواطنين في المناطق الريفية، لا يزالون يفضلون المعاملات التقليدية، وهو ما يستدعي اعتماد مقاربة مزدوجة: التمكين الرقمي مع مراعاة الفئات الأقل تأقلا مع التكنولوجيا.
- كشفت الدراسة أن تحسن جودة الخدمات البريدية لا يرتبط فقط بتوفير وسائل الدفع، بل أيضا بتكامل عوامل أخرى مثل تأهيل المستخدمين، تكوين الموظفين، وتوفير الدعم الفني السريع.

3-إقتراحات والتوصيات

أولاً: توصيات تقنية

- ✓ توسيع تغطية شبكة الإنترنت على المستوى الوطني، خاصة في المناطق الريفية والنائية، لضمان استفادة جميع المواطنين من خدمات الدفع الإلكتروني، لاسيما تلك التي تعتمد على الاتصال بالشبكة مثل تطبيق "بريدي موب" وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول.
- ✓ تحسين البنية التحتية الرقمية لمكاتب البريد من خلال تحديث الأجهزة، وتوفير أجهزة الصراف الآلي المتطورة، وتوسيع الشبكات الداخلية لتسهيل الاستخدام الآني لوسائل الدفع الحديثة.
- ✓ العمل على استقرار وتحديث التطبيقات الرقمية لبريد الجزائر بصفة دورية، خاصة تطبيق "بريدي موب"، لتفادي الأعطال الفنية والتأخر في تنفيذ العمليات.

ثانياً: توصيات تنظيمية وإدارية

- ✓ تبني خطة استراتيجية وطنية للتحول الرقمي في قطاع البريد، تدمج وسائل الدفع الحديثة في صلب النظام الخدمي وتضع معايير لتقييم الأداء وجودة الخدمات.
- ✓ تعميم أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في كل المكاتب البريدية ومراكز الخدمات، وتوفيرها أيضاً عند الشركاء الاقتصاديين لضمان شمولية استخدام البطاقة الذهبية.

✓ توسيع الشراكات بين بريد الجزائر والمؤسسات الحكومية والخاصة لتوسيع دائرة استخدام وسائل الدفع الحديثة في مختلف المعاملات اليومية للمواطنين.

ثالثاً: توصيات توعوية وتكوينية

✓ تنظيم حملات تحسيسية وإعلامية على نطاق واسع لتعريف المواطنين بوسائل الدفع الحديثة وفوائدها، مع التركيز على الفئات التي لا تزال متحفظة أو تفتقر للمعرفة الرقمية.

✓ توفير ورشات تكوينية دورية لفائدة موظفي البريد لرفع كفاءتهم في التعامل مع وسائل الدفع الحديثة وضمان جودة الخدمة المقدمة.

✓ إعداد برامج تكوينية موجهة للمواطنين في البلديات والمناطق الداخلية، لشرح طريقة استعمال التطبيقات والخدمات الرقمية، وتعزيز الثقة في المعاملات الإلكترونية.

رابعاً: توصيات تتعلق بتحسين جودة الخدمة

✓ تطوير نظام الدعم الفني والمرافقة الرقمية داخل مكاتب البريد لمساعدة المستخدمين الجدد على استعمال وسائل الدفع الإلكتروني.

✓ وضع آليات لتقييم رضا العملاء عن الخدمات الرقمية للبريد بصفة دورية، والاستفادة من الملاحظات لتحسين الأداء.

✓ توفير خدمة المساعدة الهاتفية أو عبر تطبيقات المحادثة لتقديم الدعم الفوري للزبائن الذين يواجهون مشاكل تقنية في استعمال وسائل الدفع.

خامساً: توصيات لتحقيق الشمول المالي

✓ تعميم وسائل الدفع الحديثة لدى مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات الهشة (كالمسنين، ذوي الدخل المحدود، سكان المناطق الريفية)، من خلال تبسيط الإجراءات وتقديم الدعم التقني والبشري لهم.

✓ إدماج وسائل الدفع الحديثة في الخدمات اليومية والحياتية (كالدفع في الأسواق، فواتير الكهرباء، الماء، النقل، التأمينات...) مما يشجع الأفراد على استخدامها بصفة مستمرة.

- ✓ تحفيز المواطنين على فتح حسابات بريدية واستخدام البطاقة الذهبية والتطبيقات الرقمية، من خلال حملات تشجيعية مثل تقديم مزايا أو تخفيضات مؤقتة، أو تقديم جوائز.
- ✓ التكامل بين البنوك ومؤسسة بريد الجزائر في الخدمات المالية الرقمية لضمان شبكة خدمات موحدة تساعد على دمج المواطنين غير المتعاملين مع النظام المالي في الدورة الاقتصادية.
- ✓ تشجيع المشاريع الناشئة والشركات الصغيرة على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في معاملاتها اليومية، وربطها بمنصات الدفع الحديثة كبريدي موب و TPE، بما يعزز الاقتصاد الرقمي المحلي.
- ✓ دمج موضوع الشمول المالي في السياسات العمومية وبرامج التنمية المحلية، باعتباره عاملاً أساسياً في تحقيق العدالة الاقتصادية وتقليص الفجوة بين الفئات الاجتماعية والمناطق.

4- آفاق وإقتراحات:

من خلال دراستنا لموضوع "دور وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البريدية" من الجوانب النظرية والتطبيقية، نأمل أن تفتح هذه الدراسة آفاقاً أوسع للباحثين والطلبة المهتمين بمجال الخدمات المالية والبريدية، كما نطمح أن تشكل أرضية علمية صلبة يمكن الانطلاق منها نحو مقاربات أكثر تخصصاً وتحليلاً في هذا الميدان الحيوي، وقد كشفت هذه الدراسة عن أهمية التكامل بين وسائل الدفع الحديثة وجودة الخدمة، كما أبرزت الحاجة الملحة لتكثيف القطاع البريدي مع التحولات الرقمية، مما يدعو إلى مواصلة البحث العلمي والتطبيقي في مواضيع مرتبطة، نقترح للطلبة الباحثين مستقبلاً منها ما يلي

- أثر استخدام المعاملات المالية الإلكترونية على الحد من أزمة السيولة النقدية في المكاتب البريدية
- العلاقة بين وسائل الدفع الحديثة ومستوى رضا زبائن بريد الجزائر
- الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين فعالية الأداء المؤسسي في القطاع المالي
- التحول الرقمي في بريد الجزائر وأثره على تحقيق الشمول المالي في الجزائر.
- إستراتيجية تعميم الدفع الإلكتروني في المناطق الريفية ودوره في تقليص الفجوة الرقمية

وختاماً نسأل الله التوفيق والسداد فيما قدمناه من جهد متواضع في معالجة هذا الموضوع الحيوي، راجين أن نكون قد وفقنا ولو قليلاً في تسليط الضوء على جانب من جوانب التطور الحاصل في الخدمات العمومية، على أمل أن يجد فيه الطلبة والباحثون مرجعاً مساعداً ينير لهم الطريق في دراساتهم المستقبلية، وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.



البطاقة الذهبية بوابتك للدفع الإلكتروني الآمن

خدمات البطاقة الذهبية:



تطبيق ECCP	تطبيق E. Paiement	مواقع انترنت	الشبابيك البنكية الالية	تطبيق بريدي موب	جهاز الدفع TPE
- دفع فواتير سونلغاز ، الجزائرية للمياه، اتصالات الجزائر، سيال، شبكات الهاتف النقال، شراء تذاكر الطيران ، الدفع لشركات التأمين	- يمكن للزبون تعبئة حساباته IDOOM IDOOM FIBRE ADSL IDOOM 4/GLTE في اي وقت دون عناء التنقل وبكل امان	- القيام بعمليات الدفع الشراء الحجز، دخول الى مواقع الرسمية الشركات والمتعاملين مثل سولغاز موقع شركة جيزي، اتصالات الجزائر، شركة موبيليس، وشركة اوريدو.....	- سحب الاموال - الاطلاع على الرصيد - تحويل الاموال - شحن شريحة الهاتف لجميع المتعاملين	- سحب وتحويل الاموال - الإطلاع على الرصيد - دفع ثمن المشتريات ب QR COD	- دفع ثمن المشتريات - تسديد الفواتير - تحويل الاموال - شحن شريحة الهاتف لجميع المتعاملين

الملحق رقم 02 الشبكة البريدية

الدرجة	شبابيك بنكية	شبابيك البريدية	المكتب البريدي	كثافة/ ب	ع/م	عدد السكان	البلدية	الدائرة					
CE	04+01	8	القباضة الرئيسية	12383	22	272425	تيارت	تيارت					
R4	01	2	كارمان										
R4	01	4	الجامعة										
R1	01	3	زعرورة										
R4	01	3	بوهني محمد										
R3	01	3	بن عمارة الجيلالي										
R4	01	2	شعيب محمد										
R4	01	4	بوضياف محمد										
R4	01	3	طاهري بوعبد الله										
R1	01	7	العقيد بوخاري										
R4		1	سيدي خالد										
R4		1	جامعة ابن خلدون										
R4		1	حمادية طاهر										
R4		1	خليل حبيب										
R3	01	4	قايد احمد										
R4		1	المحطة نقل البرية										
R4		2	مكتبين متنقلين										
R3	02	3	مكتب بريدي 05										
R3	01	2	تيارت لجدار زعرورة										
R3	01	2	تيارت ابن رستم										
R3	01	2	01 ماي 1945 تفاح										
R3	01	5	الدهموني						13702	2	27410	الدهموني	الدهموني
R4		1	خربة أولاد بوزيان						7003	3	21010	عين بوشقيف	
R4	01	2	عين بوشقيف										
R4		1	عين سي مصباح										
R4	01	1	عين مريم										
R3			مدروسة	8307	2	16615	مدروسة	مدروسة					
R3	01		مدروسة السلام	9925	1	9925	سيدي بختي						
R4	01		سليدي بختي				ملاكو						
R4	01		ملاكو	17335	1	17335	ملاكو						
R3	01		مغيلة	4115	1	4115	مغيلة	مغيلة					
R4	01		سيدي حسني	8170	1	8170	سيدي حسني						
R4			السبت	1825	1	1825	السبت						
R1	01		السوقر	21715	5	108575	السوقر		سوقر				
R4	01		السوقر عميروش										
R4	01		السوقر صافا عبد القادر										
R4			النظور منور										
R3			السوقر درار بن عودة										
R4	01		الفايجة	8715	1	8715	الفايجة	عين الذهب					
R4			سيدي عبد الغاني	13530	1	13530	سيدي ع الغاني						
R4	01		توسنية	15370	1	15370	توسنية						
R3	01		عين الذهب	26915	2	53830	عين الذهب						
R4			كروم عمار										
R4			شحيمة	10590	1	10590	شحيمة	عين الذهب					
R4			نعيمة	10540	1	10540	النعيمة						
R1	01		قصر الشلالة	19219	4	76875	قصر الشلالة		قصر الشلالة				

R3	01		قصر الشلالة وثام					
R3	01		قصر الشلالة 19 مارس					
R3			قصر الشلالة دحلب مصطفى					
R4	01		سرغين	3852	2	7705	سرغين	
R4			فريطيسة					
R4	01		زماله الأمير عبد القادر	27325	1	27325	زماله الأمير	
R1	01		فرندة	25811	3	77435	فرندة	فرندة
R3	01		فرندة ابن خلدون					
R4	01		فرندة الأمير عبد القادر					
R3	01		تاخمارت	9801	4	39205	تاخمارت	
R4			الملعب					
R4			بونوال					
R4			تازقة					
R3	01		عين الحديد	19880	1	19880	عين الحديد	
R2	01		الرحوية	14922	2	29845	الرحوية	الرحوية
R3			الرحوية لزرق بلملكي					
R4	01		قرطوفة	4430	2	8860	قرطوفة	
R4			تامدة					
R3	01		عين كرمس	13940	2	27880	عين كرمس	عين كرمس
R3	01		عين كرمس 05 جويلية					
R4	01		سيدي عبد الرحمان	11460	1	11460	سيدي ع رحمن	
R4			الرصفة	6485	1	6485	الرصفة	
R4			مادنة	4065	1	4065	مادنة	
R3	01		مدرسة	11172	2	22345	مدرسة	
R3			مدرسة النجاح					
R3	01		مشرع الصفا	10360	2	20720	مشرع الصفا	مشرع الصفا
R4			خروبة					
R4	01		جيلالي بن عمار	7050	1	7050	جيلالي بن عمار	
R4			تاقدمت	6055	1	6055	تاقدمت	
R2	01		مهدية	13916	3	41750	مهدية	مهدية
R3	01		مهدية البدر					
R4	01		مهدية الأمير عبد القادر					
R4			عين السبعين	5752	2	11505	عين السبعين	
R4	01		سي الحواس					
R4	01		الناظورة	5010	2	10020	الناظورة	
R4			ضاية الترفاس					
R4	01		عين دزاريت	10805	1	10805	عين دزاريت	
R2	01		حمادية	12160	2	24320	حمادية	حمادية
R4	01		حمادية هضاب					
R4	01		مكتب الرشايقه 01	23305	1	23305	رشايقه	
			مكتب الرشايقه 2					
R4			العقيد بوقارة	9365	1	9365	بوقرة	
R3	01		وادي ليلي	8467	2	16935	وادي ليلي	وادي ليلي
R4			الطريش					
R4			سيدي على ملال	9100	1	9100	سيدي على ملال	
R4			تيدة	4275	1	4275	تيدة	
	15+48			12594	92	1154550	ولاية تيارت	

الملحق رقم 03 شبكة الشبابيك البنكية الآلية GAB

نوع الجهاز	العدد	عناوين الشبابيك البريدية
4HYUSONG+1WINCOR	05	القباضة الرئيسية شارع اول نوفمبر
HTS	01	المكتب البريدي زعرورة حي 425 سكن
HTS	01	المكتب البريدي قايد احمد طريق الجزائر
HTS	01	المكتب البريدي العقيد بوخاري
HYUSONG	01	مكتب البريدي كارمان حي كارمان
HYUSONG	02	المتواجدان في المكتب البريدي 05 جويلية
HYUSONG	01	المكتب البريدي بحي الجامعة حي الجامعة
WINCOR	01	المكتب البريدي بوهني في حي بوهني محمد
WINCOR	01	المكتب البريدي بوضياف محمد حي البراريك
HTS	01	مكتب البريدي حي شعيب
WINCOR	01	المكتب البريدي طاهري حي السوناتيا
WINCOR	01	المكتب البريدي بن عمارة الجيلالي (ريجينا)
HTS	01	المكتب بريد فرنده الامير عبد القادر
WINCOR	01	المكتب بريد فرنده R1 حي الشرطة
WINCOR	01	المكتب بريد فرنده ابن خلدون
HTS	01	المكتب بريد عين الحديد شارع الشهداء
WINCOR	01	المكتب بريد تاخمارت الشارع الرئيسي
HTS	01	المكتب بريد سوفر عميروش شارع لالة فاطمة
HTS	01	المكتب بريد سوفر R1 شارع عبد الغني
WINCOR	01	المكتب بريد سوفر صافا عبد القادر
WINCOR	01	المكتب بريد الدحموني يقع في شارع النصر
WINCOR	01	المكتب بريد عين بوشقيف شارع اول نوفمبر
HTS	01	المؤسسة الوطنية لصناعة المركبات عين مريم
HTS	01	مكتب بريد الحمادية طريق تيسمسيلت
HTS	01	مكتب بريد مهدية شارع مصطفى بن بولعيد
WINCOR	01	مكتب بريد عين دزاريت حي زيغود يوسف
WINCOR	01	مكتب بريد سي الحواس شارع الشهداء
HTS	01	مكتب بريد مدرسة شارع منصور محمد
HTS	01	مكتب بريد عين كرمس شارع الكابتان بوسيف
WINCOR	01	مكتب بريد سيدي عبد الرحمان (عين كرمس)
HTS	01	مكتب شلالة الوئام طريق تيارت

WINCOR	01	مكتب بريد الشلالة R1 المنظر الجميل
WINCOR	01	مكتب بريد عين الذهب شارع الأمير ع القادر
HTS	01	مكتب بريد مشرع الصفا طريق 05 جويلية
WINCOR	01	مكتب بريد سيدي الحسني شارع اول نوفمبر
WINCOR	01	مكتب بريد واد ليلي شارع الاستقلال
WINCOR	01	مكتب بريد الرحوية شارع الشهداء
HYUSONG	01	مكتب بريد زمالة الأمير عبد القادر
HYUSONG	01	بمكتب مهدية الامير عبد القادر
HYUSONG	01	المكتب البريدي 05 جويلية بعين كرمس
HYUSONG	01	المكتب البريدي ملاكو
HYUSONG	01	المكتب متواجد ب الحمادية الهضاب
HYUSONG	01	مقر الحماية المدنية (خارج القطاع)
	48	المجموع

الملحق رقم 04 الشبابيك المنجزة خلال سنة 2025

الرقم	المكتب البريدي المعني	عدد الشبابيك	ملاحظة
01	مكتب بريد شلالة 19 مارس	01	تم تركيبهم وتنصيبهم الاسبوع الاول افريل 2025
02	مدروسة السلام	01	
03	مغيلة	01	
04	مهدية البدر	01	
05	تيارت لجدار	01	
06	تيارت ابن رستم	01	
07	01 ماي 405 سكن تقاح	01	
08	جيلالي بن عمار	01	
09	رشايقة	01	
10	قرطوفة	01	
11	الفايحة	01	
12	الناظورة	01	
13	سيدي بختي	01	
14	توسنينة	01	
15	سرغين	01	

liste des TPE AFFECTES/ INSTALLES

N° ORD	DATE DE RECEPTION DES TPE	N° DE SER	AFFECT ATION DU TPE	DATE D'AFFECTATION		
1	2018-11-29	G45	ATM FRE	2018-12-03		06 ATM MOBILIS
2	2018-11-29	G45	ATM TIAR	2018-12-03		
3	2018-11-29	G45	ATM KSAR	2018-12-05		
4	2025-01-07	G45	FREND	2025-01-07		
5	2025-01-07	G45	SOUGUEV	2025-01-07		
6	2025-01-07	G45	TIARET	2025-01-07		
4	2018-11-29	G45	ACTEL FR	2019-04-09		
5	2018-11-29	G45	ACTEL TIA	2018-12-10		
6	2018-11-29	G45	ACTEL SO	2018-12-10		
7	2018-11-29	G45	ACTEL MA	2018-12-10		09 TELECOM ACTEL
8	2018-11-29	G45	ACTEL DA	2018-12-10		
9	2018-11-29	G45	ACTEL AA	2018-12-10		
10	2018-11-29	G45	ACTEL RA	2018-12-10		
11	2018-11-29	G45	ACTEL KS	2018-12-11		
12	2018-11-29	G45	ACTEL Z'N	2018-12-11		
14	2024-03-31	G45	AAPI	3103/2024		l'Agence Algérienne d
15	2018-11-29	G45	BP TIARE	2019-07-07		
16	2018-11-29	G45	BP KSAR	2019-10-05		
17	2018-12-19	G35	BP KSAR	2019-10-05		
18	2018-12-19	G35	TIARET CM	2019-10-06		
19	2018-11-29	G45	MAHDIA	2019-10-07		
20	2018-11-29	G45	HAMADIA	2019-10-07		
21	2018-11-29	G35	FREND	2019-10-08		17 Bureaux de Po
22	2018-11-29	G45	FREND	2019-10-08		
23	2018-11-29	G45	AIN EL HA	2019-10-08		
24	2018-11-29	G45	TIARET ZA	2019-10-09		
25	2018-12-19	G35	TIARET B	2019-10-13		
26	2018-12-19	G35	TIARET KA	2019-10-13		
27	2018-12-19	G35	AIN KERM	2019-10-16		
28	2018-12-19	G35	AIN DEHE	2019-10-17		
29	2018-12-19	G35	SOUGUEV	2019-10-17		
30	2018-12-19	G35	DAHMOU	2019-10-28		
31	2018-12-19	G35	RAHOUIA	2019-10-31		
32	2018-11-29	G45	EMS AGE	2019-11-24		1 AGENCE EMS

الملحق الرقم 06 قائمة الموظفين الذين تم اجراء معهم مقابلة شخصية بالديريّة الولاية للبريد والمواصلات

الإسم واللقب	الرتبة	الوظيفة
بن جعيدة بوبكر	متصرف رئيسي	رئيس مصلحة الإدارة والوسائل
قاسم أمينة	متصرف رئيسي	رئيس مكتب رئيس مكتب تنسيق ومتابعة نشاط البريد
قيايدة رابح	متصرف رئيسي	رئيس مكتب الميزانية والوسائل

أهم الأسئلة التي تم طرحها:

- أهم الخدمات المقدمة من بريد الجزائر لاسيما في مجال الدفع الإلكتروني
- عدد الاجمالي للبطاقات الذهبية وتطور الحاصل فيها
- تطور الشبايك البنكية الآلية وتطور عدد العمليات بها .
- شكاوي المواطنين في الفترة قبل الدفع الالكتروني وبعد الدفع الإلكتروني
- تطور المبالغ المالية في الفترة مابين 2020-2024
- سرعة انجاز العمليات بالدفع الإلكتروني مقارنة بالدفع التقليدي
- أبرز المشاكل التي كان العمال يواجهونها قبل وبعد انتشار الشبايك البنكية الالية ووسائل الدفع الحديثة
- هل تم تقليل هذه المشاكل بعد تطبيق وسائل الدفع الحديثة
- كيف يتم التعامل مع هذه الأخطاء
- التوجه العام لقطاع البريد والمواصلات على مستوى ولاية في مجال الدفع الإلكتروني

نتج عن التطور السريع في التكنولوجيا الى استحداث وسائل دفع حديثة أصبحت تشكل ركيزة أساسية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في مختلف القطاعات، وعلى رأسها قطاع البريد، وتعد مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات التي تبنت هذه الوسائل في إطار سعيها نحو عصنة خدماتها وتحقيق رضا الزبائن، حيث أدخلت خدمات مثل البطاقة الذهبية، وتطبيق بريدي موب، الشبابيك البنكية الآلية GAB وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) بهدف تسهيل المعاملات وتقليص الوقت والجهد المبذول في العمليات البريدية والمالية.

وتهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور وسائل الدفع الحديثة في الارتقاء بجودة الخدمات البريدية، من خلال دراسة تطبيقية على وحدة بريد الجزائر بتيارت، باعتبارها نموذجاً يعكس واقع استخدام هذه الوسائل ميدانياً. كما توصلت الدراسة إلى أن إدماج وسائل الدفع الحديثة ساهم بشكل ملموس في تحسين تجربة الزبون وتخفيف الضغط على مكاتب البريد، غير أن هناك تحديات تقنية وبشرية لا تزال تعيق تحقيق الاستفادة القصوى من هذه الأدوات، مما يستدعي مواصلة الجهود لتطوير البنية التحتية وتعزيز الثقافة الرقمية لدى المستخدمين والعاملين على حد سواء.

الكلمات المفتاحية: وسائل الدفع الحديثة، جودة الخدمة، البطاقة الذهبية، بريد الجزائر، التحول الرقمي، قطاع بريد تيارت.

Abstract:

The rapid advancement of technology has led to the emergence of modern payment methods that have become a fundamental pillar in improving the quality of services provided across various sectors, especially the postal sector. Algeria Post is among the institutions that have adopted these methods as part of its efforts to modernize its services and achieve customer satisfaction. It has introduced services such as the Gold Card, the Baridi Mob application, Automated Teller Machines (ATMs), and Electronic Payment Terminals (TPE), aiming to facilitate transactions and reduce the time and effort required for postal and financial operations.

This study aims to highlight the role of modern payment methods in enhancing the quality of postal services through an applied case study of the Algeria Post unit in Tiaret, as a model that reflects the practical implementation of these tools in the field. The findings indicate that the integration of modern payment methods has significantly contributed to improving the customer experience and reducing pressure on post office counters. However, technical and human challenges still hinder the full utilization of these tools, which calls for continued efforts to develop the infrastructure and promote digital literacy among both users and employees.

Keywords: Modern payment methods, service quality, Gold Card, Algeria Post, digital transformation, Tiaret postal sector.

قائمة المراجع

المراجع:

أولاً: الكتب

- 1- محمد الطائي ، التجارة الإلكترونية: المستقبل الواعد للأجيال القادمة، دار الثقافة، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010
- 2- حماد عبد العالي طارق، التجارة الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002
- 3- اللواء نجاح محمد فوزي، وعي المواطن العربي إتجاه جرائم الإحتيال " جامعة نايف العربية للعلوم الامنية ، الرياض، 2007 ص 54 ، النسخة الإلكترونية، المتاح في موقع www.ketapedia.com
- 4- عبد المنعم الراضي وفرج عزة، اقتصاديات البنوك والنقد، دار البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، 2001
- 5- باسم أحمد المبيضين، التجارة الإلكترونية، دار جليس الزمان للنشر والتوزيع، طبعة 01، سنة 2010
- 6- محمد صيرفي، الإدارة الإلكترونية، دار الإسكندرية ، سنة الطبع 2006
- 7- مصطفى كمال طه، ووائل البندق، الاوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكتروني الحديثة ، دار الفكر الجامعي، مصر، 2005
- 8- ابراهيم بختي ، التجارة الإلكترونية ، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، بن عكنون الجزائر 2008
- 9- زهير بشنق، العمليات المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، لبنان، 2006
- 10- الجنيهي منير والجنيهي ممدوح، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكرالجامعي، الإسكندرية، 2005
- 11- باطلي غنية، وسائل الدفع الإلكترونية، الطبعة الاولى، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2018

ثانياً - الأطروحات والرسائل

- 1- حوالف عبد الصمد، النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، اطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية الحقوق/ جامعة ابوبكر بلقايد، تلمسان، 2015
- 2- هداية بوعزة، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه، تخصص القانون الخاص، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة ابو بكر بلقايد، تلمسان، 2018-2019
- 3- عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات الخدمات العمومية ، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، السنة الجامعية 2006-2007

- 4- لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماجستير في العلوم الإقتصادية تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، جامعة منثوري- قسنطينة، السنة الجامعية 2008-2009،
- 5- يوسف واقد، النظام القانوني للدفع الإلكتروني- رسالة ماجستير، تخصص القانون العام ، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2010-2011
- 6- خالد زواق ، مساهمة استخدام نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات البريدية ، ماجستير في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة
- 7- حنان التجاني، دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المالية، مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة ماستر. تخصص علوم اقتصادية، جامعة الوادي، سنة 2018/2019
- 8- فوزية زحاف، نظام الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر في العلوم التسيير، جامعة ام البواقي، السنة الجامعية 2012-2013،
- 9- عبيس العيد، بالي أحمد، فعاليات خدمات الدفع الإلكتروني للحد من أزمة السيولة، مذكرة ماستر العلوم الإقتصادية، جامعة أحمد دراية أدرار، السنة الجامعية 2020/2021
- 10- سماح شعبور- مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة العربي التبسي- تبسة، السنة الجامعية 2015-2016
- 11- شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة- السنة الجامعية 2018/2019،
- 12- بن مسعي إيمان، واقع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة 2016/2017
- 13- بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي للبنوك، مذكرة ماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة ام البواقي، السنة الجامعية 2016/2017

14- حنان التجاني واخرون، دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الشعبة لعلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، السنة الجامعية 2018-2019

15- جبايليه إلهام، ربابية جهاد، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في شعبه العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالمه

ثالثا- المجلات الدورية

1- احمد ميلي سمية، مقال بعنوان أهمية وسائل الدفع الحديثة في تحسين جودة الخدمات البنكية، مجلة التنمية والإقتصاد التطبيقي- جامعة المسيلة، المجلد: 05، العدد 01 سنة 2021

2- الدكتور سلطاني حميد، مقال بعنوان مفهوم الدفع الإلكتروني وافاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، جامعة بومرداس، المجلد 11، العدد 02، سنة 2012،

3- فاطمة مصفح زينة ايت علي، مفهوم الدفع الإلكتروني وتمييزه عن الدفع التقليدي، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية المجلد 11 العدد 02

4- توفيق مزيان أحمد، اعتماد نظام الدفع الإلكتروني في المنظومة المصرفية كألية لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة المستقبل، المجلد 02 العدد 02 سنة 2019

5- بوعكة كاملة، مقال بعنوان النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية المجلد 07 العدد 01، جوان 2022

6- حمدي باشا رابح، وهيبة عبد الرحيم، مقال بعنوان تطور طرق الدفع في التجارة الإلكترونية، مجلة علوم الإقتصاد والتسيير والتجارة، جامعة الجزائر، ص 2012.

7- صالح عبد الرحيم أعمر واخرون، معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية، مجلة البيان العلمية، العدد 12 (2022)، جامعة سيرت

8- بوجعدر هاشمي، التجارة الإلكترونية ووسائل الحماية من مخاطر الدفع الإلكتروني، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 46، جامعة محمد خيضر، بسكرة، مارس 2017

9- حسينة شرون وعبد الحليم بن مشري، الحماية القانونية لبطاقات الدفع الإلكترونية، مجلة الإجتهد القضائي، المجلد 12، العدد 01 جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2018

10- خليدة دلهوم، أثر معالجة شكاوي فشل الخدمة على رضا الزبون، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، المجلد: 12، العدد 01 (2023)

رابعاً : الجرائد الرسمية

- 1- الامر رقم 66-156 المؤرخ في 08 جويلية 1966، يتضمن قانون العقوبات، ج.ر. العدد 49 الصادرة في 11 جويلية 1966، المعدل والمتمم
- 2- المرسوم التنفيذي رقم 17-271 مؤرخ في 16 محرم عام 1439 الموافق 7 أكتوبر سنة 2017، يحدد صلاحيات وزير البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة
- 3- المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المتضمن انشاء بريد الجزائر، الجريدة الرسمية ، العدد 04، المؤرخ في 02 ذو القعدة عام 1422 الموافق ل 16 جانفي سنة 2002،

خامساً : الملتقيات

- 1- د.قصاب سعيدية، دكتور بودريالة فايزة ، مداخلة بعنوان تقييم وسائل الدفع الإلكترونية: مزايا ومخاطر، الملتقى الدولي حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض التجارب دولية ، المركز الجامعي خميس مليانة يومي 26-27 افريل 2011
- 2- رحيم حسين وهواري معراج " الصرفة الإلكترونية" ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم الإجتماعية جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف بتاريخ 14-15 ديسمبر 2004

سادساً : المقابلات

- 1- مقابلة شخصية مع السيد رئيس مصلحة الادارة والوسائل العامة، المديرية الولائية لبريد والمواصلات لولاية تيارت
- 2- مقابلة شخصية مع رئيس مكتب تطوير خدمات البريد والخدمات المالية البريدية، على مستوى المديرية الولائية للبريد والمواصلات
- 3- مقابلة شخصية مع رئيس مكتب تنسيق ومتابعة نشاط البريد بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات
- 4- مقابلة شخصية مع السيد قيادية راجح رئيس مكتب الميزانية والوسائل بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات

سابعاً : مراجع انترنت

- 1- مكتبة رقمية www.ketapedia.com
- 2- الموقع الرسمي لرئاسة الجمهورية الجزائرية: <https://www.facebook.com/AlgerianPresidency>
- 3- منصة المجالات والمقالات <https://www.asjp.dz>
- 4- موسوعة الإقتصاد والتمويل الاسلامي www.iefpedia.com
- 5- موقع شبكة الانترنت العالمية : www.internetworldstates.com
- 6- موقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات www.mpt.gov.dz
- 7- موقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر www.post.dz