

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت-

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير

شعبة: علوم إقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم إقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من اعداد الطلبة:

بن علوزهية

قموحنان

تحت عنوان:

دورالخدمات المالية الرقمية في التخفيف من أزمة
السيولة - دراسة حالة بريد الجزائر- تيارت-

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

أ.مسري الجيلالي	أستاذ مساعد -أ-	جامعة تيارت	رئيسا
أ.بن طراد أسماء	أستاذ محاضر-أ-	جامعة تيارت	مشرفا ومقررا
أ.بلعيد شكيب	أستاذ مساعد -أ-	جامعة سعيدة	مناقشا

السنة الدراسية: 2022-2023

شكر و عرفان

الحمد لله ربي العالمين الذي أعاننا في إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من جاد علينا بعلمه كتبه وتوجيهاته ونصائحه في إنجاز هذه
المذكرة، ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة: **بن طراد أسماء**.

كما نتقدم بالشكر والعرفان للأستاذ: **مسري الجيلالي**، وإلى الأستاذ: **بلعيد شكيب**.

وإلى من ساهمت معي في إنجاز هذه المذكرة **بن علو خيرة**.

وإلى كل من وسعهم قلبي ولم تسعهم مذكرتي.



إلى منبع الحب والحنان، إلى السراج الذي يضيء لي طريق نجاحي، إلى أعز إنسانة في حياتي

"أمي، أمي، أمي" أطل الله في عمرها

إلى من واراها الثرى، إلى السند الذي أفتقده، إلى من أهدانا عمره،

"أبي الغالي" رحمه الله

إلى شقائق قلبي، أخواتي الغاليات،

"زهرة، حكيمة، نجاة"

إلى أبناء أخواتي: إيناس، إسلام، فيصل، فرح، رزان وآدم.

إلى عائلتي، صديقاتي، وكل من جمعني بهم مشواري الدراسي.

زهرة





أهدي ثمرة جهدي إلى منبع الحنان الذي لا يمل العطاء، والدتي العزيزة.

إلى من سعى لأنعم بالراحة والهناء، والدي العزيز.

إلى من ساندني، زوجي الغالي.

إلى أبنائي، إخوتي وأخواتي والأهل والأصدقاء.

إلى أستاذتي بن طراد أسماء التي كانت سببا في إنجاز هذا العمل.

حنان



قائمة الاختصارات

- **CCP**: *Compte Chèque Postal.*
- **EPIC** : *Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial.*
- **GAB** : *Guichet Automatique Bancaire.*
- **SEAAL** : *Société des Eaux d'Assainissement d'Alger.*
- **SMS** : *Short Message Service.*
- **RIP** : *Relevé d'Identité Postal.*

فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
-	شكر وعرافان
-	الإهداء
-	قائمة الاختصارات
-	فهرس المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
أ، ب، ج، د	مقدمة
الفصل الأول: الاطار المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية
7	المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمات المالية الرقمية
9	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية الرقمية
10	المبحث الثاني: ماهية أزمة السيولة ووسائل خدمتها
10	المطلب الأول: أساسيات حول أزمة السيولة
11	المطلب الثاني: وسائل الحد من أزمة السيولة
12	المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بأزمة السيولة
12	المطلب الأول: أبعاد اقتصادية للخدمات المالية الرقمية
13	المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في الحد من أزمة السيولة
15	خلاصة
الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-تيارت-	
17	تمهيد
18	المبحث الأول: أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر
18	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ووحدة البريد الولائية - تيارت -
25	المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر

30	المبحث الثاني: أزمات السيولة ببريد الجزائر وآليات معالجتها
30	المطلب الأول: أزمات السيولة التي شهدتها بريد الجزائر
32	المطلب الثاني: الحلول المقترحة للتخفيف من أزمة السيولة
35	خلاصة
36	خاتمة
40	قائمة المراجع
42	قائمة الملاحق
-	ملخص

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
22	إحصائيات سنتي 2021،2022 على مستوى وحدة البريد الولائية - تيارت-	2.1

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
19	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	2.1
21	الهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية -تيارت-	2.2
24	دائرة نسبية لعدد العمليات المنفذة بواسطة البطاقة الذهبية خلال 2022-2021	2.3
25	دائرة نسبية لمبالغ السيولة المسحوبة بواسطة البطاقة الذهبية خلال 2022-2021	2.4
28	تطور اقتناء البطاقات الذهبية 2022-2021	2.5

مقدمة

تمهيد:

إن الإقتصاد الجزائري معروف بتبعيته لأسعار المحروقات، والتي تعد مصدر الدخل الأول له، وفي حين إعماده الكلي على المحروقات وفشل السلطات في توفير مصادر بديلة لخلق اقتصاد بديل، نتجت عدة مشاكل وأزمات اقتصادية، ولعل أهمها أزمة السيولة النقدية التي تواجه مراكز بريد الجزائر ووكالات البنوك في كافة القطر الجزائري. ورغم كل المحاولات والوعود بالتوصل إلى حلول من شأنها القضاء على هذه الأزمة، إلا أنها لا زالت حاضرة.

هذا وفي غياب التطبيق الفعلي الكلي لأنظمة الدفع، لا يزال الوضع يشكل عائقا أمام النظام المالي والمصرفي خاصة، وعلى الإقتصاد في الجزائر عامة.

هذا وبالرغم من الإجراءات التقشفية التي تبنتها الحكومة الجزائرية لخفض فواتير الاستيراد، في ظل تراجع مداخيل البلاد من العملة الصعبة، لم تنجح في وقف الخسائر المالية. وبالتالي أصبح الوضع يتطلب إيجاد حلول فعالة للخروج من الأزمة بعد تحديد أسباب تشكلها في الأساس.

خلال السنوات الماضية، مر الإقتصاد الجزائري بأزمة سيولة حادة على مستوى المؤسسة البريدية، والمؤسسات المصرفية، وهذا خلق طوابيرا من المواطنين، الأمر الذي شكل أزمة على عدة مستويات والتي ألحقت الضرر بالإقتصاد حيث نتج عن ذلك ترك المواطنين لأعمالهم خلال ساعات الدوام من أجل المطالبة بأموالهم، مما أدى إلى خسائر فادحة تكبدها الإقتصاد الوطني، ومما ساهم في خلق مشكل الزيادات المفاجئة في أسعار بعض المواد الأساسية التي يتم استهلاكها على نطاق واسع.

إشكالية الدراسة:

نظرا للتداخل بين خصوصية وأهمية الخدمات المالية الرقمية وما تساهم به في حل أزمة السيولة، فإن العديد من الدول وأيضا المنظمات الدولية قامت بالتأكيد على ضرورة تبني الرقمنة بتفضيلها وتطوير مجالها، بما يحقق حلول لأزمة السيولة، ومن هنا تظهر لنا معالم إشكالية الدراسة والتي نطرحها في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى فعالية الخدمات المالية الرقمية في الحد من أزمة السيولة؟

وتتدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالخدمات المالية الرقمية؟
- ما هو دور الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من أزمة السيولة؟
- ما هو دور مؤسسة بريد الجزائر في تخفيف أزمة السيولة؟

فرضيات الدراسة:

في محاولة للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، تم وضع ثلاثة فرضيات تناقشها.

- **الفرضية الأولى:** الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين.
 - **الفرضية الثانية:** تلعب الخدمات المالية الرقمية دورا مهما في التخفيف من أزمة السيولة، عن طريق تسهيل التدفقات النقدية، وتقليل التكاليف وتعزيز الحفاظ على الأموال والرؤوس المالية.
 - **الفرضية الثالثة:** تسعى مؤسسة بريد الجزائر إلى رقمنة الخدمات المالية كحل لتخفيف أزمة السيولة.
- مبررات اختيار الدراسة:**

يعود اختيارنا لموضوع الدراسة للأسباب التالية:

- حداثة الموضوع بمتغيريه، الخدمات المالية وأزمة السيولة؛
- تناسب الموضوع مع التخصص؛
- الرغبة والميول من طرفنا في دراسة هذا الموضوع.

أهمية الدراسة:

أهمية هذه الدراسة تكمن في معرفة دور الخدمات المالية الرقمية وعلاقتها بأزمة السيولة المتكررة، من أجل الحكم والوقوف على بعض الحلول الضرورية للتخفيف من هذه الأزمة.

أهداف الدراسة:

أثناء دراستنا لهذا الموضوع، حاولنا تحقيق أهداف على عدة أصعدة تتمثل أساسا في:

- تحليل تأثير الخدمات المالية الرقمية على مواجهة وتخفيف أزمة السيولة.
- دراسة مدى قدرة الخدمات المالية الرقمية على تنشيط وتحفيز النمو الاقتصادي.
- استكشاف العوامل التي تؤثر على استخدام الخدمات المالية الرقمية لتخفيف أزمة السيولة.
- التحليل النظري للخدمات المالية الرقمية وأثرها في الاقتصاد والمؤسسات المالية.

حدود الدراسة:

خلال بحثنا تم التقيد بحدود لدراستنا هي كالاتي:

- **الحدود الموضوعية:** تتمثل في اختيار ودراسة موضوعي الخدمات المالية الرقمية وأزمة السيولة ودمجها في محاولة البحث عن حلول للتخفيف من هذه الأزمة.

- الحدود الزمانية: تم الاعتماد على بيانات من الوحدة البريدية الولائية -تيارت- خلال السنة 2022/2021.

- الحدود المكانية: تمت دراسة الحالة في بريد الجزائر فرع ولاية تيارت تحديدا، نظرا لتواجدنا على مستوى هذه الولاية.

منهج الدراسة

المنهج المعتمد في دراستنا لهذا الموضوع هو المنهج التحليلي الوصفي الذي يناسب طبيعة الدراسة، حيث قدمنا وصفا للمفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية وأزمة السيولة، مع عرض وتحليل بيانات في ظل اعتماد الخدمات المالية الرقمية، حتى تتبين أهمية هذه الأخيرة في التخفيف من أزمة السيولة.

صعوبات الدراسة

أثناء دراستنا لهذا الموضوع، صادفتنا صعوبات تتمثل في قلة المراجع نظرا لحدثة الموضوع، وندرة التجارب التي تتعلق بهذه الدراسة تحديدا.

الدراسات السابقة

تم الإعتماد على دراسات سابقة التي تناولت هذه الدراسة، وفيما يلي سيتم التطرق إلى أهمها.

- **التجاني حنان، اللاحق رملة ، خالد سارة ، طالب عباس:** دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية -دراسة حالة بريد الجزائر- وكالة الوادي-، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2019/2018. هدفت الدراسة إلى التعريف ببطاقة الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمات المالية، وقد عملت على توضيح مساهمة نظم الدفع الإلكترونية في تسهيل الخدمات المالية، ومعالجتها بسرعة وبأقل تكلفة.
- **قويدر بلقيس:** دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019. حيث هدفت الدراسة إلى إبراز والكشف على رقمنة الخدمات المالية في بريد الجزائر ودورها في التقليل من استخدام النقد والتحول إلى المعاملات الرقمية للحد من تفاقم أزمة السيولة، من خلل تسليط الضوء على تعميم التكنولوجيا المالية، وتعزيز ثقة الدفع والتحويل الرقمي للتقليل من تداول السيولة النقدية في السوق وإبقاء أكبر كمية من النقود في خزائن البريد، وتوصلت الدراسة إلى أن توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية وتفعيل دورها في الإتجاه الصحيح يتطلب خطة شاملة وناجحة للاقتصاد

الرقمي، كما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تسهيل التعاملات المالية وتحسينها وتخفيض التكاليف واحتواء جميع شرائح السكان، وتعتمد مؤسسة بريد الجزائر التحفيز والتوجيه لزيائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية ورفع الطلب عليها وجعلها استراتيجية لتعزيز الدفع والتحويل الرقمي لحل الأزمة.

- **مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف:** الخدمات المالية الرقمية كألية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة تجارب دولية- كينيا، الهند، الإمارات-، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2022/2021. تهدف هذه الدراسة إلى إبراز مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، لتحقيق أهدافه وتطوير الخدمات المالية والمصرفية الرقمية، وذلك من خلال عرض لتجارب دولية رائدة، ولتحقيق هدف الدراسة، ركزت هذه الدراسة على أساسيات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي والخدمات المالية الرقمية، وأيضاً أساسيات الشمول المالي.

هيكل الدراسة:

هذه الدراسة تمحورت حول فصلين، تطرقنا في الفصل الأول الذي حمل عنوان الإطار المفاهيمي

للخدمات المالية الرقمية، مندرجا تحته ثلاثة مباحث: المبحث الأول بعنوان ماهية الخدمات المالية

الرقمية، والمبحث الثاني بعنوان ماهية أزمة السيولة ووسائل خدمتها، في حين أن المبحث الثالث جاء بعنوان

علاقة الخدمات المالية الرقمية بأزمة السيولة. وأيضاً الفصل الثاني حيث جاء بعنوان: دور رقمنة الخدمات

المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-تيارت-، والذي بدوره قسم إلى مبحثين، المبحث

الأول أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر، بينما المبحث الثاني جاء بعنوان أزمات السيولة ببريد الجزائر وآليات

معالجتها.

الفصل الأول

الأطار المفاهيمي

للخدمات المالية

تمهيد:

سيتم التعرف في هذا الفصل على جملة المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية وأزمة السيولة وتوضيح العلاقة التي تربط بينهما، من خلال ما سيمر بنا في هذا الفصل من ثلاثة مباحث تأتي على النحو التالي:

➤ المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية.

➤ المبحث الثاني: ماهية أزمة السيولة ووسائل خدمتها.

➤ المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بأزمة السيولة

المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية.

ساهمت التكنولوجيا بشكل كبير في تطوير القطاع المالي، وأحدثت نقلة نوعية به، وقد ساعدت التطبيقات المالية الجديدة في تسهيل حياة المستهلكين، من خلال استعمال الانترنت ووسائل الإتصال الحديثة التي أسهمت بدور فعال في هذا الإتجاه.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمات المالية الرقمية.

نظرا للأهمية التي توليها مختلف دول العالم لرقمنة الخدمات المالية، فإنه من الضروري التطرق إلى مفهومها وخصائصها.

أولاً: مفهوم الخدمات المالية الرقمية: يجدر بنا أولاً التطرق إلى مفهوم الخدمة الرقمية الإلكترونية، حيث أنها تعرف في إطارها الواسع على أنها تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطار لا يقتصر على مزودي الخدمات فقط¹.

ظهر لنا مفهوم الخدمة المالية الإلكترونية حيث عرف بأنه مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي أفرزتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصادية والمتعاملين بشكل عام، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات من أجل تحسين الربحية وتحقيق التكاليف.

عرفها (*Rust & Lemon*) بأنها تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الإنترنت الهاتف الجوال، الرسائل القصيرة، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها وإنما أيضاً تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين. وعليه فإن مفهوم الخدمة المالية لا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل أساساً².

¹ بشير عباس العلق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي، دايمك للطباعة، القاهرة، مصر، 2004 ص: 64.

² ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر ال (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، حزيران 2012، ص: 14.

تعرف الخدمة المالية الإلكترونية على أنها تلك الخدمات التي تنطوي على خدمات معلوماتية وخدمات عبر الويب، كما تنطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الإنترنت، تعتبر الخدمة الإلكترونية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب، فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الإلكترونية. وتشمل الجوانب التالية: (منهج الخدمة وبيئة الخدمة)، تعبر عن اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال البنوك. في ظل هذا النمط من الصيرفة فإن العميل لا يكون مضطرا للتقل إلى البنك إنما يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو مكتبه، وهذا ما يعني تجاوز بعدي الزمان والمكان، كما تشير إلى ما يقدمه البنك من خدمات مصرفية تقليدية أو حديثة من خلال قنوات اتصال الكترونية¹.

ثانيا: خصائص الخدمات المالية الرقمية: تتميز الخدمات المالية الإلكترونية بالخصائص التالية:

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛
- خدمات لا تعرف قيود جيوغرافية؛
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية؛
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية وهي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين عبر المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل للعملة النقدية والورقية وذلك بهدف احداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة؛
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال إلغاء المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية عبر وسائل الاتصال اللاسلكية؛
- يلزم توفر وسائط الكترونية يختلف الدفع الإلكتروني عن الدفع بالوسائل التقليدية في كونه نظاما يتميز باستخدام الوسائط الإلكترونية، بدلا من الدعامات الورقية حيث نشهد غيابا شبه تام للورق مما يوفر السرعة في إنجاز المعاملات ويقلل التكاليف الضخمة الناتجة عن الدفع التقليدي.

¹ عبد الله فرغلي، علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية الرقمية.

هناك جملة من العوامل التي تؤثر على الخدمات المالية الرقمية وستقوم بتسليط الضوء عليها.

أولاً: البنية التحتية: إن عدم توفر البنية التحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما من شأنه تشجيع العملاء على اجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، وبينما نجد في الأردن ولبنان تغطية بنكية جيدة، وبشكل عام تتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة الى اخرى، نجد أنه في أماكن اخرى مثل مصر والعراق قد تم البدء في انشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية.

ثانياً: عدم تنوع المؤسسات المالية: تضم القطاعات المالية الشاملة انواعا كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية، تطبق نماذج أعمال متنوعة وتمارس نشاطها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمات قطاعات شرائح متميزة من العملاء. ومن الأهمية يمكن وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة، ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة تتلاءم مستويات المخاطر لكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية¹.

ثالثاً: توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمة ذات التكلفة المعقولة: هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة، مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع ويؤدي هذا النهج الى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.

رابعاً: مخاطر التشغيل: تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم وما قد يقومون من زرع الفيروسات وما إلى ذلك، مما قد يوقف تلك البرمجيات الأساسية، فإمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه أو عدم ملائمة تصميم النظم والعمل أو أعمال الصيانة وكذلك نتيجة اساءة الاستخدام من قبل العملاء².

¹ دوجلاس راندال وجنيفر شيان، البنك الدولي، المنهج الرنهج رئيسية للإسراع بتعميم الخدمات المالية والشمول المالي، الموقع

الإلكتروني المطلاع عليه في 2023/02/13 : <http://www.findevgateway-library/av/org>

² <https://tjaratuna.com/%d8%a7%d9%84%d8%b5%d9%8a%d8%b1%d9%81%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%b1%d9%88%d9%86%d9%8a%d8%a9/>

تاريخ الإطلاع 2023/02/20

خامسا: مخاطر السمعة: تنشأ في حالة توفر رأي عام سلبي تجاه البنك، والذي قد ينشأ في عدم توافر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه، أو وقوع بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته، وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك مما يكون معه أن اهتمام البنك الإلكتروني بالحفاظ على الأنظمة الكترونية من الاختراق والحفاظ على البيانات الخاصة بالعملاء، والحفاظ على أرقام بطاقتهم الإلكترونية.

سادسا: المخاطر القانونية: تحدث هذه المخاطر عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، خاصة المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال وعدم توفر قواعد لحماية بعض المستهلكين في بعض الدول، أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

سابعا: المخاطر الفجائية ومخاطر التكنولوجيا: قد تؤدي المخاطر الفجائية الى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، أما المخاطر التكنولوجية فهي ترتبط بالتغيرات التكنولوجية السريعة وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بشكل صحيح.

المبحث الثاني: ماهية أزمة السيولة ووسائل خدمتها.

تبدأ أزمة السيولة في الظهور عندما يحدث خلل ما في تدفق السيولة في الاقتصاد القومي، فإذا زادت أو انخفضت السيولة في الاقتصاد عن المستوى المطلوب، فإذا زادت في الاقتصاد يقال أن هناك إفراط في السيولة أو الإفراط النقدي مما يؤدي الى زيادة الأسعار وارتفاع معدلات التضخم.

المطلب الأول: أساسيات حول أزمة السيولة.

فيما يلي سنقوم بالتعرف على أساسيات حول السيولة وأزمة السيولة من مفهوم وأنواع لها.

أولاً: مفهوم السيولة: هي اسم ومجموعها أزمات وتعني الشدة والضيقة فيقال أزمة مالية أو أزمة سياسية أو أزمة دولية وهي الظاهرة الإدارية غير المستقرة التي تمثل تهديدا مباشرا وصریحا لبقاء المنشأة واستمرارها وتتميز بدرجة من المخاطر¹.

اقتصاديا: الأزمة الاقتصادية تعني اضطراب فجائي يطرأ على التوازن الاقتصادي وينشأ عن اختلاف التوازن بين الانتاج والاستهلاك مما يسبب الغلاء والإفلاس، ويقال أزمة مالية ضائقة اقتصادية فهي أزمة اقتصادية وسياسية أو هي أحداث تشمل وتسبق الإفلاس من بينها مخالفة اتفاقيات العروض أو تبديد أموال الشركة.

¹ عمر يوسف عبد الله عباينة، الأزمة المالية المعاصرة، اربد-شارع الجامعة- بجانب البنك الاسلامي، عمان، 2011، ص: 13.

السيولة: يمكن تعريف السيولة حسب ما يلي:

- لغة: سيل المادة تحويل من الحالة الجامدة (الصلبة) إلى الحالة السائلة؛
- اصطلاحاً: (سيولة نقدية) تعني مبالغ من المال متوفرة لدى المصرف تمكنه من تسديد التزاماته لأجل قصيرة أو متوسطة للنقد المتوفر لديه؛

ثانياً: أزمة السيولة: سنحاول عرض بعض الجوانب لأزمة السيولة.

1. تعريف أزمة السيولة: بوجه عام تعني أزمة السيولة الجفاف أو النقص الحاد في السيولة وتعني الإفراط النقدي من اصدار السيولة مما يتسبب في التضخم، فتبدأ أزمة السيولة اذا زادت أو انخفضت السيولة المتداولة عن المستوى المطلوب، فإذا زادت في الاقتصاد يصطلح عليها الإفراط النقدي مما يتسبب في زيادة الاسعار وارتفاع معدلات التضخم، وإذا انخفضت السيولة أو قلت على سير الأوراق فيجد الفرد نفسه عاجزاً عن شراء مستلزماته¹.

2. أنواع أزمة السيولة: تنقسم إلى نوعين هما:

- **أزمات طويلة الأجل:** وتحدث عندما تعجز الدولة عن تمويل نفقاتها العامة، أو تكون طموحاتها ومشروعاتها أكبر من القدرة الاستيعابية للاقتصاد على تمويل هذه الطموحات والمشروعات، وفي الغالب تضطر الدولة إلى الاقتراض من الخارج وهو ما يجعلها تقع في مصيدة الديون؛
- **أزمات مؤقتة:** وهي تحدث بسبب معدلات النمو العالية والسريعة في الاستثمارات التي تمتص السيولة في الأسواق، وخاصة إذا كانت هذه الاستثمارات في مشروعات تحتاج إلى وقت طويل حتى تدر عائداً. وقد تحدث أزمات السيولة بصفة عامة بسبب سياسات اقتصادية غير ملائمة، مثل السياسات الانكماشية الجائرة التي تمتص السيولة من الأسواق بحجة تحقيق التوازن المالي والنقدي، وتخفيف معدلات التضخم وعجز الموازين.

المطلب الثاني: وسائل الحد من أزمة السيولة.

لحد من أزمة السيولة تتخذ جميع المؤسسات المصرفية جملة من التدابير، سيتم التطرق إليها تالياً.

- تعميم استخدام البطاقة البنكية والبريدية.
- التقليل من استخدام الصكوك البريدية التقليدية وتعويضها بوسائل الدفع الإلكتروني.

¹ عبيبيس العيد، بالي أحمد، فعالية خدمات الدفع الإلكتروني لحد من أزمة السيولة، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية، الجزائر، 2021/2020، ص: 26، ص: 27.

- القيام ببعض العمليات لفائدة بعض المؤسسات وزبائنها عن بعد.
- تسقيف مبالغ السحب من مراكز البريد.
- توزيع شرائح المتعاقدين بدل تسديد مستحقاتهم في نهاية الشهر وتوزيعها على مدار الشهر للتخفيف من الطوابير.
- اعتماد الموزعات الآلية الخارجية للتقليل من الطوابير على مدار الاسبوع وعلى مدار اليوم.

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بأزمة السيولة.

تساعد الخدمات المالية الرقمية الشركات على معالجة مشاكل السيولة الحرجة وتمكينها من التفاعل مع مقدمي الخدمات المالية والسحب، ومن خطوط الائتمان القائمة دون تأخير أو تعطيل والحصول على تمويل بديل يمكن أن يعوض عن نقص السيولة في القنوات المالية التقليدية.

المطلب الأول: أبعاد اقتصادية للخدمات المالية الرقمية.

توفر الخدمات المالية الرقمية، التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، مجموعة واسعة من الخدمات المالية للأفراد والشركات، وتتضمن الحوالات المالية، والدفع الإلكتروني، والقروض الرقمية، والتأمين الإلكتروني، والاستثمار الرقمي وغيرها. وتتطوي الخدمات المالية الرقمية على العديد من الأبعاد الاقتصادية.

- **تحسين الوصول إلى الخدمات المالية:** تتيح الخدمات المالية الرقمية للأفراد والشركات الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، دون الحاجة إلى الذهاب إلى البنوك أو مقابلة المسؤولين الماليين، مما يزيد من مستوى الوصول إلى الخدمات المالية ويساهم في تعزيز الثقة بالنظام المالي¹؛
- **تحسين الكفاءة والإنتاجية:** تساعد الخدمات المالية الرقمية على تحسين الكفاءة والإنتاجية من خلال تحسين العمليات المالية وتبسيطها، وتوفير الوقت والجهد اللازمين لإجراء المعاملات المالية، وبالتالي تحسين الاستثمار والعمليات التجارية؛
- **توفير التكاليف:** تقلل الخدمات المالية الرقمية من التكاليف المترتبة على القيام بالمعاملات المالية التقليدية، مثل الحوالات المالية والدفع، وتوفير الوقت والجهد الذي يحتاجه المستخدم لإتمام المعاملات المالية؛
- **توفير الشمول المالي:** تساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، حيث تتيح للأفراد والشركات الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، بما في ذلك الفئات الأكثر ضعفاً وغير المصرفية؛
- **تحسين الأمان المالي:** تساعد الخدمات المالية الرقمية على تحسين الأمان المالي من خلال استخدام تقنيات التشفير والحماية المالية، مما يحمي الأموال والمعاملات المالية من الإحتيال والاختراقات السيبرانية؛

¹ منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية، الموقع الإلكتروني المطع عليه في 2023/05/04

<http://www.oed.org/finance/financial-digitalisation-and-inclusion.htm>

- تشجيع الإبتكار المالي: تتيح الخدمات المالية الرقمية للشركات والأفراد التفكير بشكل جديد وإبتكاري في الخدمات المالية، والتشجيع على تطوير التطبيقات المالية والمعاملات الرقمية؛
- تحسين الفرص الإقتصادية: تعمل الخدمات المالية الرقمية على تحسين الفرص الاقتصادية، حيث تتيح للأفراد والشركات الوصول للخدمات المالية بشكل أسرع وأسهل، وبذلك يمكن تحسين النمو الاقتصادي¹.

المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في الحد من أزمة السيولة.

تعتبر رقمنة الخدمات المالية ضرورة لتجاوز أزمة السيولة، فهي تساعد في تحسين التدفقات المالية.

أولاً: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية الرقمية: تتأثر الخدمات المالية الرقمية بعدة عوامل والتي بدورها تعمل بشكل ملحوظ على التخفيف من أزمات نقص السيولة، وسيتم التعرف إليها.

1. عامل الخدمات: تعمل الخدمات المالية الرقمية على التقليل من ازمات السيولة بشكل كبير حيث استطاعت شركات التقنيات المالية أن تأخذ موقعا لها في السنوات الأخيرة وتحقيق نمو ملحوظ في عدد المستخدمين والعملاء وترسخت مكانتها أكثر من انتشار جائحة كورونا، إذ شهدت تدفقا كبيرا من قبل المستخدمين للحصول على الخدمات المالية الرقمية ومن المرجح أن تلعب تلك الشركات دورا حيويا ما بعد كورونا في مساعدة العملاء في التغلب على أزمة السيولة، وتلعب الشركات التقنية المالية دورا مهما في تخطي هذه الاوقات العصبية التي تعمل على تسهيل سير أعمال الجهات المقرضة والجهات المقترضة، حيث بإمكانها اختصار زمن الوصول الى المنتجات المالية²

2. العامل القانوني: يمثل العامل القانوني للخدمات المالية الرقمية أهم العوامل التي تؤثر على الاقتصاد ككل، فعدم اليقين القانوني يسبب الفجوات التنظيمية ويعيق نمو هذا القطاع الذي يسبب حدوث الكثير من الازمات المالية، فرغم العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين بشأن اصدار النقود الالكترونية في معظم البلدان الآن، فإن التقدم كان محدودا في وضع قواعد تنظيمية أخرى للتكنولوجيا المالية، على سبيل المثال: لا يوجد قواعد تنظيمية للنقود الالكترونية المحمولة الا في عدد قليل من البلدان (مصر، المغرب وتونس) ولا توجد في كثير من البلدان أيضا أطر لحماية المستهلك في مجال الخدمات ولا قوانين

¹ الموقع الرسمي للبنك الدولي، البنك الدولي، الموقع الإلكتروني المطلع عليه في 2023/05/04

<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/digital-financial-services>

² صندوق النقد الدولي، آفاق الإقتصاد الإقليمي، 2020، ص: 4

لخصوصية البيانات. ولم تتم تهيئة القواعد التنظيمية الاحترازية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية. فكلما كان زاد الوعي القانوني وقلت الازمات القانونية وخاصة ازمات السيولة¹.

3. العامل التكنولوجي: ارتفاع معدلات تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة كبيرة في السنوات الأخيرة ولكن جودة خدمة الانترنت والهواتف المحمولة وأسعارها لا تزال من معوقات اعتماد التكنولوجيا المالية: فقد وصلت خدمة الانترنت الى جميع البلدان، لكن معدل تغلغلها لا يزال منخفضا في عدة بلدان، وخدمة الانترنت عالية السرعة محدودة ومكلفة. ويرجع عدم تعميم التكنولوجيا الى عدم انتشار الوعي لدى المواطنين والذي ينتج عنه ازمات سيولة متكررة. فكلما توسع استعمال التكنولوجيا كلما نقص استعمال النقود الرقمية صاحبه ارتفاع النمو وزيادة فرص العمل وتحسن في الخدمات المالية العامة وبذلك نتفادى الكثير من ازمات السيولة².

4. العامل الاقتصادي: يمثل النمو الاقتصادي هدفا تسعى جميع الدول إلى تحقيقه والبحث عن العوامل التي من شأنها الرفع منه وتحفيزه وذلك على اعتبار أحد أهم المؤشرات الكلية الدالة على مدى أهمية النشاط الاقتصادي للدولة. وخير مثال ما نمر به الآن بينما الاقتصاد في حالة توقف، سيكون على صناعات السياسات التأكد من أن الأفراد قادرين على سد احتياجاتهم وأن مؤسسة الأعمال يمكن أن تنتعش من جديد بمجرد مرور المراحل الحادة. ويتطلب هذا اجراءات جوهرية موجهة من خلال المالية العامة والسياسة النقدية والقطاع المالي للحفاظ على الروابط الاقتصادية بين العمالة والشركات، والمقرضين والمقترضين، مما يحافظ على سلامة البنية التحتية الاقتصادية للمجتمع³.

¹ أشواق بن قدور، وهيبه عبد الرحيم، توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، 2018/06/20، ص: 52.

² صندوق النقد الدولي، التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز وآسيا الوسطى، 2017، ص: 04، ص: 05.

³ صندوق النقد الدولي، آفاق الاقتصاد الإقليمي، 2020، ص: 11، ص: 12.

خلاصة

يمكن القول أن الخدمات المالية الرقمية هي أداة فعالة في التخفيف من أزمة السيولة التي يمر بها العالم مؤخرا. إن تم استخدامها بشكل صحيح وفعال، فإنها يمكن أن تساعد على تحسين السيولة المالية للأفراد والشركات والدول، وبالتالي تحفيز النمو الاقتصادي وتحسين معدلات العيش للناس في جميع أنحاء العالم.

الفصل الثاني

دور رقمنة الخدمات

المالية في التخفيف

من أزمة السيولة حالة

بريد الجزائر-تيارت-

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

تيارت -

تمهيد:

مع زيادة وتيرة النمو التكنولوجي، وما نتج عنه من ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد حاول قطاع البريد ومواصلات الجزائر التكيف مع الأوضاع الناتجة عن العولمة من تحرير اقتصادي، وخصوصة ... إلخ.

كان انطلاق عمليات الإصلاحات في تنفيذ برنامج اصلاحي وتنظيمي وعملي لهذا القطاع في الجزائر سنة 2000، مما أدى إلى وضع سلطة ضبط مستقلة على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيا الاعلام ونتج عنها تأسيس بريد الجزائر. وجاءت هذه المؤسسة بغية تنمية استراتيجية الخدمة العامة طبقا للمخطط الوطني لتهيئة الاقليم بعد استشارة سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية.

وتبعا للتطور التكنولوجي في مجال الخدمات المالية والدور الكبير للخدمات المالية الرقمية في الاستقرار الاقتصادي، خاصة فيما يتعلق بمعالجة أزمة السيولة، وفي هذا الصدد تمت محاولة دراسة مساهمة الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر في حل أزمة السيولة، ومن أجل ذلك تم تناول الموضوع في مبحثين كما يلي:

ومع تسارع وتيرة التطور التكنولوجي وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تلت ذلك، يحاول قطاعا البريد والنقل في الجزائر التكيف مع الظروف التي أحدثتها العولمة مثل التحرير الاقتصادي والخصخصة.

أين بدأت عملية الإصلاح مع تنفيذ برنامج إصلاحي وتنظيمي وعملي للقطاع في الجزائر عام 2000، مما أدى إلى إنشاء وكالة رقابة مستقلة على مستوى وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات وإلى إنشاء مكتب البريد الجزائر، تهدف الوكالة إلى إعداد المنطقة لتطوير استراتيجية الخدمة العامة بما يتماشى مع الخطة الوطنية بعد استشارة إدارة البريد والاتصالات.

وفي ظل التطورات التكنولوجية في مجال الخدمات المالية والدور المهم للخدمات المالية الرقمية في الاستقرار الاقتصادي، خاصة في حل أزمة السيولة، حاول دراسة مساهمة الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها مؤسسة البريد الجزائري لحل المشكلة أزمة السيولة، ولهذا فإن السؤال الذي يتم تناوله في الموضوعين التاليين:

➤ المبحث الأول: أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر.

➤ المبحث الثاني: أزمات السيولة بـريد الجزائر وآليات معالجتها.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

تيارت -

المبحث الأول: أساسيات حول مؤسسة بريد الجزائر.

نظرا للأهمية الكبيرة التي يحتلها قطاع البريد في المجال الاقتصادي والاجتماعي، فقد شهد عدة إصلاحات والتي بموجبها تم انشاء هذه المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري التي تسمح ببناء دولة عصرية وتقدم خدمات متطورة للمجتمع والتي تسمى بريد الجزائر.

ولأهمية مكانة التي يحتلها قطاع البريد في المجالين الاقتصادي والاجتماعي، فقد خضع للعديد من الإصلاحات وأنشأ هذه المؤسسة الصناعية والتجارية لبناء دولة حديثة وتقديم خدمات متطورة للمجتمع والمعروفة باسم البريد الجزائري.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر ووحدة البريد الولائية - تيارت - .

سنتطرق في هذا المطلب لنشأة مؤسسة بريد الجزائر، ومن ثم تقديم عام لها، من خلال التعريف بالمؤسسة وهيكلها التنظيمي، ثم نتعرف على المؤسسة محل الدراسة وهيكلها التنظيمي ومختلف الخدمات التي تقدمها.

أولاً: لمحة عامة عن مؤسسة بريد الجزائر: نشأت مؤسسة بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات، بحيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة.

1. نشأة مؤسسة بريد الجزائر: إن المتتبع لتاريخ مؤسسة بريد الجزائر يجد أنها منبثقة عن مؤسسة فرنسية تبعا لموروث الاستعمار الفرنسي والتي كانت مكلفة بخدمة المدينة الكبيرة آنذاك تحت مسمى "البريد الجديد"، ليتم لاحقاً تغيير الاسم إلى "البريد المركزي" بعد استعادة الجزائر لسيادتها في 1962.

ثم عقب الإصلاحات التي شهدتها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وبموجب المرسوم التنفيذي (02/43) المؤرخ في 2002/01/14 والذي يتضمن إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والذي أعلن رسمياً عن إنشائها كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (*EPIC*) تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وتتكفل بضمان تنفيذ السياسة الوطنية المتعلقة بتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية في كل التراب الوطني. وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى¹.

¹ الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، 2002، ص: 18، ص: 19.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

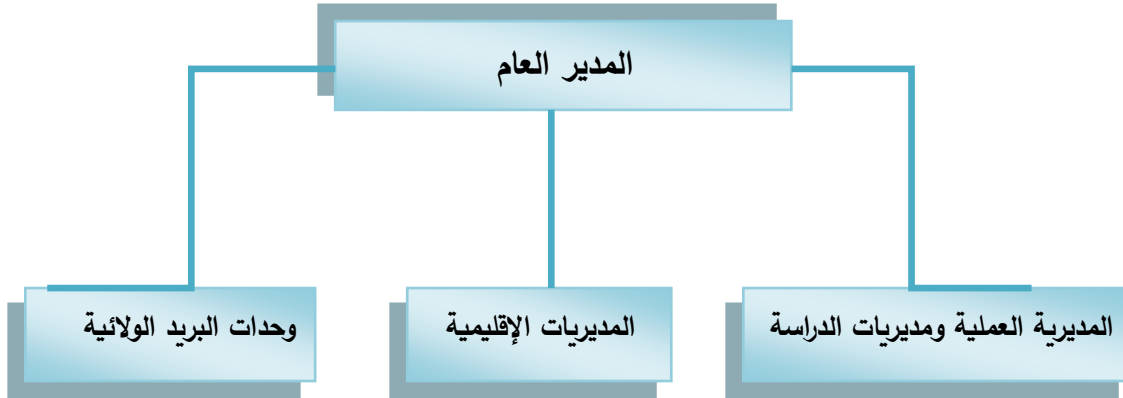
تيارت -

وتعتبر مؤسسة بريد الجزائر مؤسسة ضخمة متواجدة على مستوى 58 ولاية وتوظف حوالي 26000 عامل يشغلون 3003 مكتب بريد عبر التراب الوطني، وتعتبر الخدمات المالية المصدر الأساسي لإيرادات المؤسسة، وتتمثل أساسا في خدمات الحساب البريدي الجاري الذي يزيد عدد زبائنه عن 07 ملايين تقدر أرصدهم بأزيد من 350 مليار دينار جزائري، وخدمات حسابات التوفير والاحتياط الذي يزيد عدد زبائنه عن 3.5 مليون: وتقدر أرصدهم بحوالي 190 مليار دج.

بالإضافة إلى ذلك خدمة الحوالات البريدية بأنواعها، حيث هناك أكثر من 41 مليون حوالة وطنية ودولية تعبر سنويا مكاتب بريد الجزائر.

1.1. الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر: إن عملية التحديث في بريد الجزائر نتج عنه تعديل في الهيكل التنظيمي والإداري لهذه المؤسسة ليتماشى مع الأهداف الجديدة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها، ويمكن توضيح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر في الشكل التالي:

الشكل (1- 2): الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: مصلحة المستخدمين وحدة البريد الولائية - تيارت -

من خلال الشكل السابق يتبين لنا أن الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر ينقسم إلى أربع مستويات إدارية هي كالاتي:

- **المدير العام:** حيث يت رأس قمة الهيكل التنظيمي ويقوم بتسيير المؤسسة.
- **المديرية العامة ومديريات الدراسة:** تأتي بعد المدير العام مباشرة وتمثل المستوى الثاني.

تتكون المديريات العملية من : مديرية المالية والمحاسبة؛ مديرية المصالح البريدية؛ مديرية المصالح المالية للبريد؛ مديرية الموارد البشرية؛ المديرية التجارية؛ مديرية الإعلام الآلي، مديرية الوسائل العامة.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

تيارت -

بينما مديريات الدراسة فتتكون من: مديرية الشؤون القانونية والدولية؛ مديرية الاتصال؛ مديرية التوعية والتخطيط؛ مديرية المراقبة الداخلية؛ مديرية الأملاك.

وفي ظل وجود هذه المديريات سابقة الذكر التي تعتبر امتدادا للقيادة بالنسبة للمدير العام، فإن المديرين الفرعيين يحصلون على استقلالية أكبر وقدر أكبر من التخصص.

- **المديريات الإقليمية:** تقدر بـ 08 مديريات والتي تتواجد بالولايات التالية: الجزائر؛ عنابة؛ بشار؛ الشلف؛ قسنطينة؛ وهران؛ ورقلة وسطيف. وتحرص كل منها على ضمان السير الحسن لوحدات البريد الولائية.

- **وحدات البريد الولائية:** تتوزع هلى مستوى 58 ولاية، حيث تسعى إلى التكفل بمهام الاستغلال من خلال المكاتب البريدية المتواجدة بها.

ثانيا: لمحة عن وحدة البريد الولائية -تيارت-:

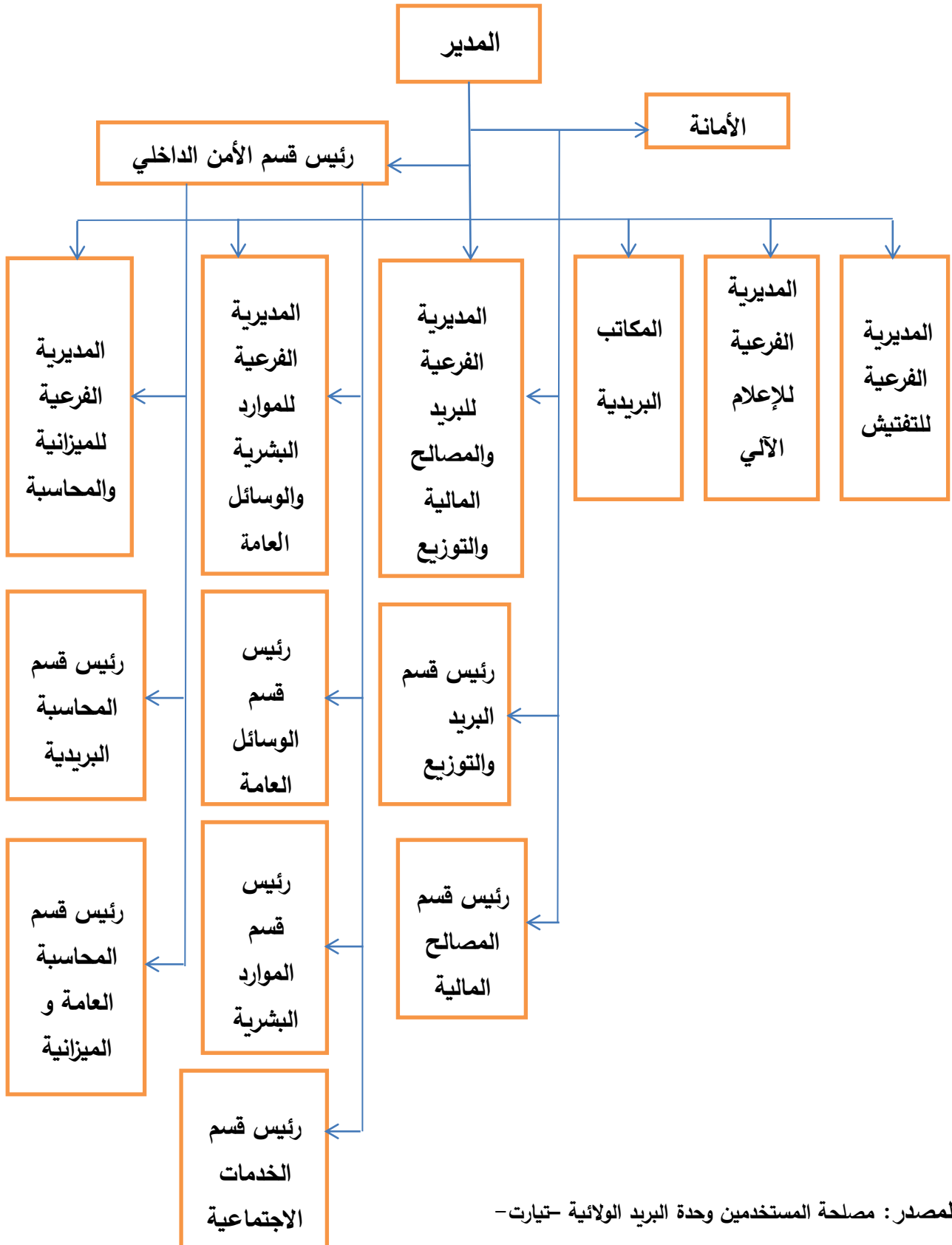
1. تعريف وحدة البريد الولائية -تيارت- : تعتبر وحدة البريد الولائية بتيارت واحدة من بين وحدات البريد الولائية لبريد الجزائر على مستوى 58 ولاية، وهي تابعة للمديرية الإقليمية بشلف المسؤولة عن نشاط الوحدة وتسييرها، وقد تم انشاء وحدات البريد الولائية، ومن بينها وحدة البريد الولائية -تيارت- تبعا للقرار الصادر من المديرية العامة، والذي تتضمن المادة 04 منه إنشاء على مستوى كل ولاية ما يسمى (وحدة بريد ولائية) تعمل على تقديم مجموعة من الأنشطة البريدية التي تدخل في إطار الخدمة العمومية وتسهر وحدة البريد الولائية - تيارت- على تسيير المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى الولاية ويقدر هدد المكاتب ب 87 مكتب بريدي موزعة على دوائر وبلديات الولاية، من بينها 86 مكتب كامل النشاط، بينما تقدر آليات التوزيع GAB بعدد قدره 48، وتوظف هذه الوحدة إجماليا من العمال يقدر ب 461 عامل موزعين على المديرية الولائية وعلى مكاتب البريد المنتشرة عبر الولاية.

2. الهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية -تيارت-:

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

الشكل (2-2): الهيكل التنظيمي لوحدة البريد الولائية -تيارت-



المصدر: مصلحة المستخدمين وحدة البريد الولائية -تيارت-

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

3. نشاط الوحدة الولائية -تيارت-: إن النشاط البريدي وعلى الرغم من كونه ينمو في محيط خاضع لقوانين السوق فإنه لا يجب أن ننسى بأنه يلبي طلبات اجتماعية واقتصادية بالإضافة إلى كونه منتج جماعي أي موجه لكل المواطنين.

وتتكفل وحدة البريد الولائية تيارت بتقديم خدمة عمومية ضرورية لأفراد المجتمع، وتتمثل في الخدمات المالية والبريدية وهي خدمات ضرورية سواء لأصحاب الحسابات البريدية الجارية (CCP) أو لأفراد المجتمع ككل، لما تقوم به من خدمات كتوزيع البريد مثلا: تخليص الحوالات، بيع الطابع بأنواعها، وغيرها من الخدمات المالية والبريدية المقدمة من طرف الوحدة والتي تقدم بمقابل وذلك من خلال التسعيرات المختلفة للخدمات المالية والبريدية.

ففي إطار الإصلاحات المختلفة التي مست قطاع البريد وإنشاء بريد الجزائر كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تم إعادة النظر في التحصيل المالي للمنتج والرؤى الخاصة بالأسعار وذلك بغرض التوجه نحو نشاط تجاري تنافسي.

تقدم الخدمات المالية البريدية من خلال مختلف المكاتب البريدية الولائية لعدد من السكان يقدر بـ 928765 نسمة، وتقدر الكثافة البريدية للولاية بمعدل مكتب لكل 10800 ساكن.

وقد بلغت العمليات التي تمت بواسطة الموزعات الآلية على مستوى الولاية 983759 عملية خلال سنة 2021 بسيولة تقدر بـ 16933434000 دج، بينما في سنة 2022 سجل 1395210 عملية بسيولة تقدر بـ 27016499000 دج موزعة على الأشهر كالتالي¹:

الجدول (1-2): إحصائيات سنتي 2021، 2022 على مستوى وحدة البريد الولائية -تيارت-

مبالغ السيولة المسحوبة (دج)		عدد العمليات		الأشهر
2022	2021	2022	2021	
2140284000	620000000	120427	32000	جانفي
2303167000	390000000	116501	25000	فيفري
2473902000	575000000	130471	35000	مارس
1624173000	1143000000	78217	62000	أفريل

¹ مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية -تيارت-

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

1579278000	1174000000	74487	64000	ماي
1625643000	1393000000	78322	70000	جوان
1669004000	1744000000	81580	107000	جويلية
1596190000	1648000000	80960	108000	أوت
2610403000	1867000000	142017	106000	سبتمبر
3160837000	2188000000	159561	129000	أكتوبر
2774416000	1972000000	139268	119000	نوفمبر
3459202000	2214000000	182765	120000	ديسمبر

المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية-تيارت-

يتضح الجدول أعلاه، نلاحظ أن هناك تطورا ملحوظا في عدد العمليات على مر الأشهر خلال سنتي

2021، 2022 ومنه تزايد مبالغ السيولة المسحوبة. حيث في بداية سنة 2021 كانت عدد العمليات جد

منخفضة بعدد يقدر بحوالي 32000 لتتضاعف في الثلث الثاني من نفس السنة، ثم تستمر بالزيادة إلى أن

بلغت حدود 120000 عملية في شهر ديسمبر، وبما أن مبالغ السيولة متناسبة طرديا مع عدد العمليات،

لاحظنا زيادة فيها هي الأخرى، حيث سجل 620000000 دج مسحوبة في شهر جانفي و 2214000000

دج في شهر ديسمبر من نفس السنة. إلا أنه وفي سنة 2022، لاحظنا تذبذبا في عدد العمليات والمبالغ

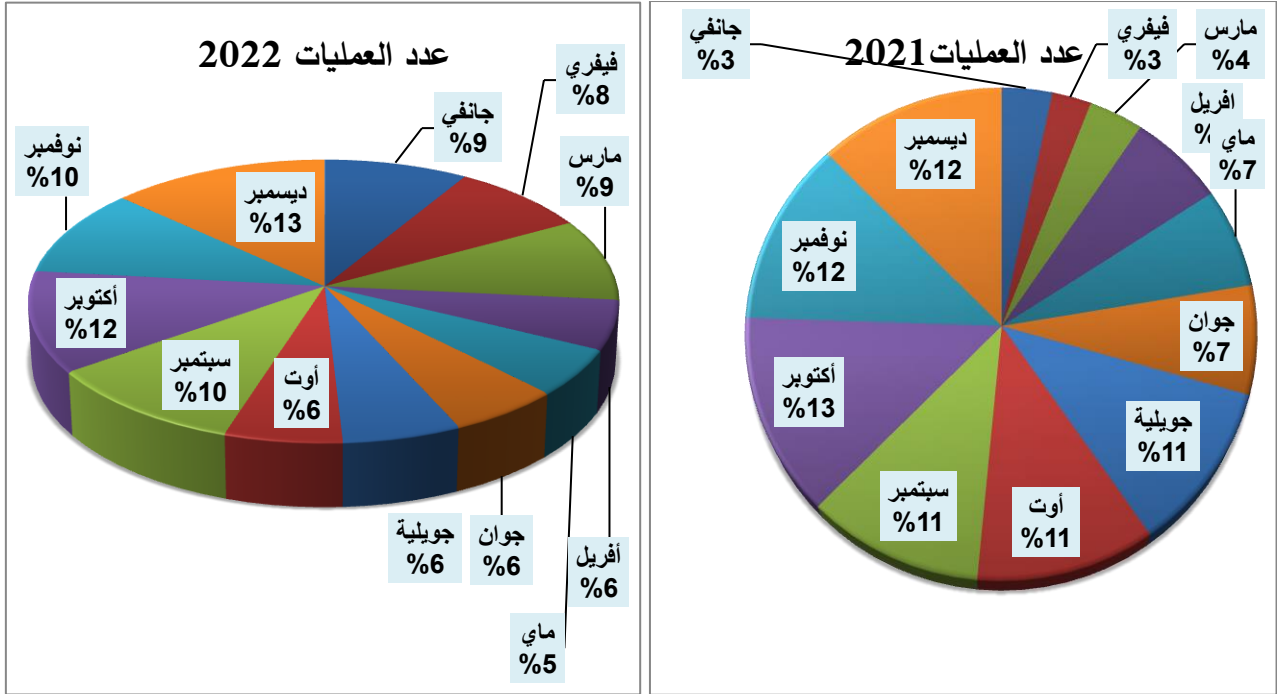
المسحوبة، لكن ورغم هذا التذبذب سجلنا 182765 عملية بسيولة مسحوبة تقدر ب 3459202000 دج في

نهاية السنة، والذي يعتبر تزايدا ملحوظا على المستويين.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

الشكل (2-3): دائرة نسبية لعدد العمليات المنفذة بواسطة البطاقة الذهبية خلال 2021-2022



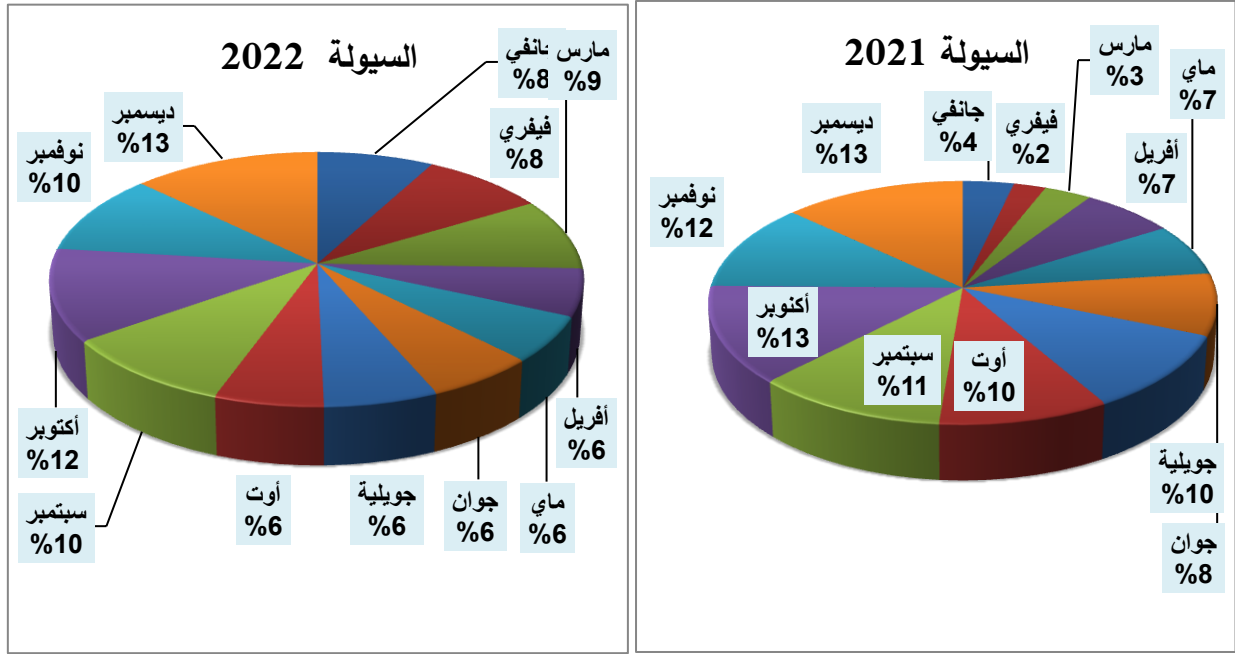
المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية - تيارت-

من خلال تحليلنا للشكل أعلاه نلاحظ أنه مع بداية سنة 2021، كانت نسب العمليات جد منخفضة، إذ سجلنا في جانفي نسبة تقدر بـ 3% من إجمالي عدد العمليات لهذه السنة، ثم ترتفع تدريجيا إلى أن تصل لنسبة 12% في ديسمبر. غير أنه في سنة 2022، لاحظنا تذبذبا في بداية السنة وتقاربا للنسبة، ومن ثم تزيادا في أواخر السنة إلى أن بلغت أكبر نسبة 13% لشهر ديسمبر.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

الشكل (2-4): دائرة نسبية لمبالغ السيولة المسحوبة بواسطة البطاقة الذهبية خلال 2021-2022



المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية - تيارت-

يتضح لنا من الشكل أعلاه، أن مبالغ السيولة تتأثر بعدد العمليات في كل سنة، حيث سجلنا نسبة منخفضة في بداية سنة 2021 ثم ارتفعت بشكل تدريجي إلى أن بلغت 13% في ديسمبر، وفي سنة 2022 سجلنا تذبذباً في النسب في بداية السنة لتنتهي بالزيادة في أواخر السنة لتبلغ 13% في شهر ديسمبر هي الأخرى من إجمالي المبالغ المسحوبة.

المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر.

تعتبر بريد الجزائر مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في توفير وأداء الخدمة العمومية وفق محورين اثنين وبأقل التكاليف وفي جميع أنحاء الوطن، وتتمثل هذه الخدمات في: تقديم خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع والطوابع، الخدمات البريدية المالية بجميع أصنافها.

أولاً: خدمات البريد والطرود البريدية والبريد السريع والطوابع: تتمثل أساساً في :

1. خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم كل مكاتب البريد الموزعة عبر تراب الوطن في عملية تبادل الطرود داخل الوطن وخارجه.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

تيارت -

2. خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، ويكو مبلغ الاشتراك للأفراد 1000.00 دج، أما المؤسسات 2400.00 دج.

ثانيا: الخدمات المالية لبريد الجزائر: تنقسم الخدمات المالية لبريد الجزائر إلى أربعة أقسام والتي تتمثل في ما يلي:

1. خدمة الحساب البريدي الجاري (CCP): تعتبر من أهم الخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، حيث يسمح لكل شخص طبيعي أو معنوي من جنسية جزائرية أو أجنبية مقيم بالجزائر بفتح حساب بريدي جاري بشرط استيفائه للشروط القانونية والتنظيمية الساري بها العمل.

وكل من يملك حساب بريدي جاري فهو زبون ويمكنه طلب دفتر الصكوك (الشيك) (الملحق رقم 01) والسحب من رصيده أو الاستعلام عبر أي مكتب بريدي متواجد داخل التراب الوطني، ويشترط في عملية السحب أن لا يتعدى سقف معين:

- السحب مرة واحدة يوميا سواء السحب من طرف صاحب الصك أو شخص آخر؛
- السحب من طرف الغير لا يجب أن يتجاوز 5000 دج عن كل صك؛
- السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن أن يتجاوز 20000 دج في حال لم يكن امضاؤه مصور بقاعدة البيانات (امضاء الحساب الذي فتح به لأول مرة)؛
- السحب من طرف صاحب الحساب لا يمكن أن يتجاوز 200000 دج في حال كان امضاؤه مصور بقاعدة البيانات (امضاء الحساب الذي فتح به لأول مرة).

2. خدمات تحويل الأموال: تشمل خدمة الحوالات وتحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر دون سحب الأموال.

2.1. خدمة الحوالات: تستخدم لدفع المال في الحسابات البريدية الجارية حيث يتمتع الزبون بحق إصدار حوالة النظام المحلي على مستوى أي مكتب بريد لا تحتاج إلى أن يكون عندك حساب أو ما يشابه تصل الأموال للمرسل إليه في غضون دقائق:

- حوالة على شكل بطاقة: الملحق رقم (02)؛
- حوالة 1419؛
- الحوالة التلغرافية 1412؛

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

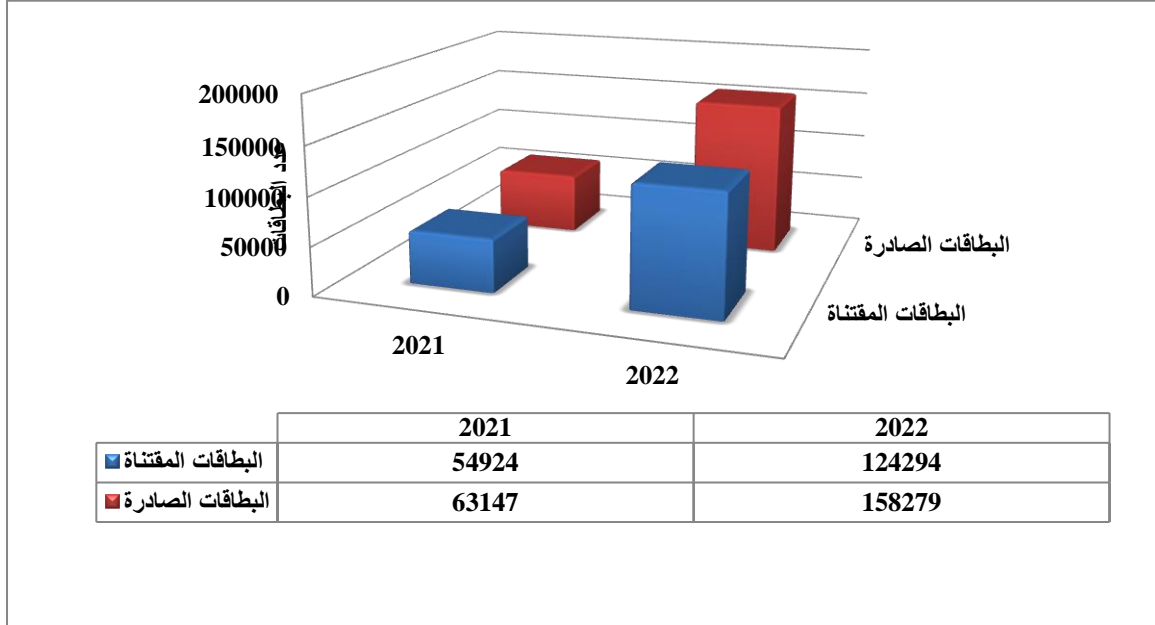
تيارت-

- حوالة الكترونية: هي عملية تحويل أموال عبر الانترنت، وهي طريقة سريعة وأمنة وفعالة لتحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر بدون الحاجة إلى استخدام نقود ورقية. الملحق رقم (03).
 - خدمة الاستقبال السريع للأموال "Western Union":
 - 2.2. خدمة تحويل المال باستعمال الصك البريدي.
 - 3. خدمة التوفير: بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط، قام بريد الجزائر بتوفير العمليات التالية وعبر جميع مكاتب البريد:
 - فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر؛
 - دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية؛
 - سحب الأموال أنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب؛
 - سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد؛
 - تسوية الفوائد.
 - 4. خدمة البطاقة الذهبية: البطاقة الذهبية هي عبارة عن بطاقة دفع الكترونية أطلقها بريد الجزائر في جانفي 2017 بهدف تسهيل الحياة اليومية للمواطن، تتيح هذه البطاقة لحاملها امكانية اجراء مختلف أنواع المعاملات المالية عبر الانترنت، دون التنقل إلى مكاتب البريد كتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء. الملحق رقم (04).
- كما تسمح بإجراء عدة معاملات أخرى كإقتناء مختلف المنتجات والأغراض المتوفرة بفضاء "بريدي نت" و"موب موبايل" و"بريدي واب" فضلا عن ذلك فإن البطاقة تسمح لصاحبها استخراج الأموال من الموزعات الآلية (GAB) التي تعمل على توفير النقد وتأمين عمليات السحب عن طريق بطاقات مغناطيسية طيلة أيام الأسبوع (7/7) و 24 سا/24 سا؛ ومن الشبابيك داخل المكاتب البريدية.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

الشكل (5-2): تطور اقتناء البطاقات الذهبية 2021-2022.



المصدر: مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية-تيارت-

رغم الرفض التي لاقت هذه البطاقة في بادئ الأمر (سنة 2017) من قبل المواطنين، حيث تم إتلاف أزيد من 20000 بطاقة لم يتم سحبها من قبل مالكيها إلى غاية إنتهاء صلاحيتها.

وأصبح الزبائن يطالبون ببطاقاتهم الجديدة منها أو المستبدلة في حالة انتهاء صلاحيتها، حيث تم رصد 54924 بطاقة تم إقتناؤها من أصل 63147 بطاقة تم إعدادها سنة 2021 بنسبة بلغت 86.83%، بينما في سنة 2022 تم إقتناء 158279 بطاقة من أصل 124294 بطاقة بنسبة بلغت 78.52%¹.

- وتتمثل الخدمات التي توفرها البطاقة الذهبية في:
- سحب الأموال؛
- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري؛
- تحويل الأموال من حساب بريدي إلى آخر؛
- طباعة كشف الهوية (RIP)؛
- دفع وتسديد قيمة المشتريات والخدمات؛
- تعبئة رصيد الهاتف النقال؛

¹ مصلحة المستخدمين، وحدة البريد الولائية-تيارت-

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

- تسديد الفواتير.

ثالثا: الخدمات المالية الرقمية: تنقسم الخدمات المالية الرقمية التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر إلى خدمات عبر الهاتف وخدمات عبر الانترنت، وأغلبية العمليات يشترط فيها للزبون امتلاك البطاقة الذهبية.

1. خدمات مالية رقمية عبر الهاتف: تشمل الخدمات التالية:

1.1. خدمة 1530: تتيح هذه الخدمة:

- الاطلاع على الرصيد عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس؛
- طلب دفتر الصكوك عبر مكالمة هاتفية للرقم 1530 من هاتف ثابت أو موبيليس.

1.2. خدمة رصيدي *RACIDI*: الاطلاع على رصيد حسابك الجاري عبر رسالة قصيرة *SMS* انطلاقا من رقم موبيليس، وذلك من خلال ارسال رقم الحساب بدون مفتاح يليه مسافة ثم الرقم السري الخاص بالاطلاع إلى الرقم 603 لتستلم كشف رصيدك في رسالة قصيرة مقابل اقتطاع 20 دج من طرف موبيليس و10 دج من طرف البريد الجزائري لقاء الخدمة.

1.3. خدمة *RACIMO 1930* لموبيليس: تعبئة رصيد موبيليس في الهاتف النقال من الحساب الجاري البريدي دون دفع أي عمولة مقابل التعبئة واحتساب المبلغ المعبأ فقط.

1.4. خدمة بريدي موب *BaridiMob*: هو تطبيق مثبت على الهاتف النقال، يضمن التسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري والمعاملات المالية حيث يضع خدمات متنوعة تحت تصرف الزبائن في أي وقت من اليوم. حيث يسمح ب:

- تجديد وإعادة تفعيل البطاقة الذهبية بطلب من الزبون؛
- اظهار الرصيد والاطلاع عليه في أي وقت؛
- تسديد الفواتير وتعبئة رصيد الهاتف النقال؛
- تحديد المواقع الجغرافية للشبابيك الآلية لمكاتب البريد المتاحة؛
- تسديد الزكاة؛
- تحويل الأموال.

2. خدمات مالية رقمية عبر الانترنت: هي مجموع الخدمات التي يوفرها بريد الجزائر عبر الانترنت والتي تضمن سهولة التعاملات مثل:

2.1. طلب البطاقة الذهبية: يمكن طلب البطاقة الذهبية رسميا عبر الموقع التابع لبريد الجزائر <http://eccp.poste.dz/> أو التطبيق *Eccp* من خلال تحميله من متجر بلاي ستور.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

تيارت -

2.2. **تعبئة رصيد الهاتف النقال:** يمكن للزبائن تعبئة رصيدهم للمتعاملين الثالث أوريدو، جيزي وموبيليس، بواسطة البطاقة الذهبية، بريدي موب أو موقع بريدي نت.

2.3. **تعبئة رصيد الانترنت:** يمكن استعمال هذه الخدمة في تعبئة حساب الانترنت الخاص باشتراك اتصالات الجزائر أو تسديد فاتورة الهاتف الثابت

2.4. **الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري:** بإمكان زبائن مؤسسة بريد الجزائر الاطلاع على رصيد حسابهم الجاري عبر موقعها الرسمي (eccp.poste.dz) بالإضافة إلى إمكانية فتح حساب بريدي جاري عبر الانترنت.

2.5. **تحميل المطبوعات:** بإمكان الزبائن تحميل المطبوعات المهمة والقابلة للاستخدام عبر مكاتب البريد وذلك من خلال تحميلها عبر الموقع الرسمي للمؤسسة (www.poste.dz/customer/imprimes).

2.6. **دفع الفواتير عبر الانترنت:** تقدم المؤسسة لزبائنها القدرة على تسديد الفواتير الخاصة بمجموعة من المؤسسات والمتعاملين مثل:

- فواتير سونغاز؛

- فواتير الجزائرية للمياه؛

- فواتير شركة المياه والتطهير للجزائر *SEAAL*؛

- فواتير الهاتف لاتصالات الجزائر،

- فواتير متعامل الهاتف النقال موبيليس.

2.7. **شراء تذاكر السفر والتأمينات:** توفر المؤسسة إمكانية اقتناء تذاكر الطيران من خلال الاستعانة بالبطاقة الذهبية بالتعاقد مع شركات الطيران مثل الخطوط الجوية الجزائرية وطيران طاسيلي.

2.8. **تتبع البعثات (الطرود):** تتيح المؤسسة إمكانية تتبع البعثات عبر الموقع المخصص لهذه الخدمة (aptracking.poste.dz) حيث أكدت المؤسسة على أن هذه الطريقة سريعة وآمنة وذلك لتتبع حالة الشحن الدولي.

المبحث الثاني: أزمات السيولة بريد الجزائر وآليات معالجتها.

عانت الجزائر خلال الأعوام الأخيرة من أزمات متكررة في السيولة المالية، إلا أن مؤسسة بريد الجزائر تطمح إلى توفير حلول للتخفيف وحتى القضاء على هذه الأزمات.

المطلب الأول: أزمات السيولة التي شهدتها بريد الجزائر

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

تيارت -

أزمة السيولة في بريد الجزائر كانت من الأزمات الاقتصادية المتعددة التي عانت منها الجزائر خلال السنوات الأخيرة. وتسببت الأزمة في تعطيل الخدمات المصرفية التي يقدمها بريد الجزائر للمواطنين. وقد شهدت الجزائر أزميتين حادتين:

أولاً: أزمة السيولة لسنتي 2010-2011 : أزمة السيولة التي شهدتها الجزائر في عام 2010/2011 كانت نتيجة لتراكم عوامل عديدة بما في ذلك انخفاض سعر النفط المصدر السائد للقوة الاستيعابية في الجزائر، إضافة إلى تزايد الانفاق الحكومي والرفع المتكرر للأجور والتعويضات، وتجميع الانفاق العام على برامج الضخمة التي لم تتلاءم مع الطلب والكفاءة الحقيقية في الجزائر.

وأدت هذه الظروف إلى تزايد الضغط على ميزانية الدولة وعجز الميزانية عن تغطية النفقات، إضافة إلى تراجع احتياطات العملات الأجنبية، وهو ما أدى بدوره إلى تفاقم أزمة السيولة في الجزائر.

وقد تسببت هذه الأزمة في تعطيل خدمات البنوك والمدفوعات، وارتفاع قيمة الدينار الجزائري مقابل العملات الأجنبية، وبالتالي زيادة التضخم وارتفاع أسعار المواد الأساسية والسلع الاستهلاكية، كما تسببت في تراجع الثقة في الاقتصاد الجزائري وتباطؤ في مجال الاستثمار والتنمية.

وكانت الحكومة الجزائرية قد اتخذت بعض الإجراءات لمواجهة هذه الأزمة، بما في ذلك خفض الإنفاق الحكومي وتخفيض الدعم الحكومي، وتحسين إدارة الموارد الحكومية والميزانية، وتشجيع الاستثمارات وتحسين الصناعة الوطنية لتحسين النمو الاقتصادي وتحسين الوضع المالي والاقتصادي في الجزائر، إضافة إلى طبع كميات هائلة من النقود القانونية لتغطية النقص الحاد في السيولة.

ثانياً: أزمة السيولة في ظل جائحة كوفيد-19 سنة 2020: كانت جائحة كوفيد-19 التي انتشرت في جميع أنحاء العالم عام 2020 سبباً في نشوء أزمة سيولة جديدة في العديد من الاقتصادات. وقد دفعت التداعيات الاقتصادية للجائحة العديد من الشركات إلى إغلاق أبوابها، مما أدى إلى تقليص الإنتاج وفقدان الوظائف بشكل كبير في العديد من الدول.

تسببت أزمة كوفيد-19 في انقطاع خطوط التوريد الهائلة للبضائع والخدمات في العديد من البلدان، مما أدى إلى انخفاض الإيرادات التجارية للشركات وتعطيل عمليات الإنتاج. وتراجع الإنتاج بدوره عن إنتاج سلسلة التوريد وعلقت العديد من الدول التشغيل وفرضت إغلاقاً كاملاً على الشركات. هذا التوقف في سلاسل التوريد تسبب في صعوبة تجارية للغاية وتباطؤ النمو الاقتصادي.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

علاوة على ذلك، فإن تراجع الإنتاج والركود الاقتصادي الذي نشأ جراء الجائحة، أدى إلى تراجع سوق الأسهم في العديد من الدول، مما أدى إلى تقلص أصول الشركات وتراجع قيمة الاحتياط المستخدمة للحفاظ على الموازنة المالية. وقد تسببت جائحة كوفيد-19 بالتالي في تقليص السيولة ورفع تكاليف الإقراض وتقليل قدرة الشركات على الحصول على التمويل اللازم لتمويل عملياتها وتشغيلها، مما أضر بالنمو الاقتصادي وسوق العمل في العديد من البلدان.

والجزائر واحدة من الدول التي تأثرت بسبب هذه الجائحة، ويمكن تلخيص الأزمة التي تعرضت لها الجزائر في فترة كورونا في عدة نقاط، كان أبرزها:

- قلة فرص الاستثمار والإنتاجية في البلاد، مما أثر على سيولة الأموال في البنوك؛
- انخفاض أسعار النفط بشكل كبير، الذي يمثل مصدر دخل رئيسي للبلاد، مما تسبب في تراجع العملات الأجنبية المتوفرة في البنوك؛
- إغلاق الحدود وتعطيل حركة السفر، مما أدى إلى انخفاض السياحة في البلاد، وتراجع العملات الأجنبية المستوردة؛
- تباطؤ حركة التجارة وتراجع مداخيل الدولة، مما أدى إلى تراجع الودائع في البنوك، وتضرر العديد من الأنشطة المهمة في البلاد.

وبشكل عام، يمكن القول إن هذه العوامل مجتمعة أدت إلى زيادة نسبة البطالة وتراجع النمو الاقتصادي في الجزائر. ومن جانب آخر، خصصت الدولة ميزانية خاصة لمواجهة تداعيات كورونا، وقامت باتخاذ العديد من الإجراءات الحكومية والتشريعية للتخفيف من آثار الأزمة وتعزيز الثقة في الاقتصاد الوطني وتحفيز الاستثمارات في جميع القطاعات.

المطلب الثاني: الحلول المقترحة للتخفيف من أزمة السيولة.

في إطار السعي للحد من أزمة السيولة، سعت مؤسسة بريد الجزائر إلى البحث عن جملة من الإجراءات التي من شأنها التخفيف من هذه الأزمة.

- **أولاً: الدفع الإلكتروني:** نظرا لكون الأوراق النقدية أحد أسباب انتقال فيروس كوفيد-19، لجأت مؤسسة بريد الجزائر إلى تطوير الدفع الإلكتروني وجعله بديلا عن السيولة النقدية، حيث يضمن:
- **الراحة والملاءمة:** يتيح الدفع الإلكتروني للأفراد والشركات إتمام عمليات الدفع والتحويل بطريقة سهلة وسريعة عبر الانترنت، دون الحاجة إلى التنقل إلى مركز البريد أو استخدام النقود.

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر -

تيارت -

- الأمان: يتيح الدفع الإلكتروني للأفراد والشركات إتمام عمليات الدفع والتحويل بطريقة آمنة ومحمية، مما يحميهم من مخاطر السرقة والاحتيال، حيث يتم تشفير البيانات المالية.
- التكلفة: يعد الدفع الإلكتروني أكثر كفاءة من التداول بالنقد الورقي، حيث يقلل من التكاليف الناتجة عن طباعة النقود وتداولها وحفظها.
- الإحصائيات والتحليلات: يساعد الدفع الإلكتروني في جمع البيانات المالية بسهولة ودقة، وتحليلها بشكل أكثر فعالية، مما يمكن المؤسسات المالية من تحديد الاتجاهات وتحليل البيانات بشكل أسرع وأكثر فعالية.
- التنوع: يساعد الدفع الإلكتروني في تنوع وسائل الدفع المتاحة للعملاء، حيث يمكنهم الدفع عبر الانترنت أو الهواتف النقالة أو البطاقات الائتمانية أو بطاقات الدفع المسبق.
- ثانيا: الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية: تعد الخدمات المالية الرقمية من الابتكارات التكنولوجية الحديثة في القطاع المالي، وتتضمن العديد من الخدمات والتطبيقات التي توفرها الشركات المالية الرقمية، وتحتوي الخدمات المالية الرقمية على عدة أبعاد، ومن أهمها ما يلي:
- تداول الأموال وإرسالها: يمكن للخدمات المالية الرقمية توفير وسائل سهلة ومناسبة لتبادل الأموال بين الأفراد والشركات الصغيرة، مع توفير مجموعة كبيرة من خيارات التحويل الرقمية عن طريق الهواتف النقالة.
- تخزين الأموال والودائع: يتيح الحفظ الإلكتروني للأموال للأفراد والشركات تخزين الأموال بطريقة آمنة ومناسبة، ويساعد في توسيع نطاق الخدمات المصرفية في المناطق النائية حيث يكون الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية صعبا.
- التمويل الرقمي: تتيح الخدمات المالية الرقمية تمويل الأعمال الصغيرة والمتوسطة والأفراد الذين يحتاجون إلى سيولة دون الحاجة إلى زيارة البنوك أو الجهات التمويلية التقليدية، وبالتالي تشجيع التمويل الأصغر والتداول بين أصحاب الشركات الصغيرة والمتوسطة، مما يؤدي إلى تحفيز النشاط الاقتصادي.
- التحكم في المصروفات: تتيح الخدمات المالية الرقمية للأفراد التحكم الكامل في المصروفات ومراقبة الأرصدة والتعامل مع التحويلات الداخلية والخارجية بطريقة أسهل وأكثر راحة.
- تقليل التكاليف: تقلل الخدمات المالية الرقمية من التكاليف الإدارية للعمليات المصرفية، وتمنح العملاء القدرة على إدارة مصروفاتهم وإجراء معاملات بسهولة، وتتوفر هذه الخدمات بتكلفة منخفضة أو حتى مجانا.
- ثالثا: تشجيع ثقافة الدفع الرقمي وتطويره: تشجيع ثقافة الدفع الرقمي يعتبر أحد المساهمات الرئيسية في التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي، ويمكن أن يحقق العديد من الفوائد، مثل تحسين الكفاءة، وتوفير الوقت والمال، وزيادة الأمان والتحكم في المعاملات المالية. ولتحقيق هذه الأهداف، يمكن تشجيع هذه الثقافة وتطويرها عن طريق عدة وسائل، منها:

الفصل الثاني: دور رقمنة الخدمات المالية في التخفيف من أزمة السيولة حالة بريد الجزائر-

تيارت-

- **التعليم والتوعية:** يمكن أولاً تعزيز التعليم والتوعية بالتقنيات الرقمية والأساليب التي يمكن استخدامها في الدفع الرقمي، وتوضيح فوائد هذه التقنيات والمخاطر المحتملة وكيفية حماية البيانات المالية الشخصية؛
- **تحديث الأنظمة والتقنيات:** ينبغي تحريك الجهود المتواصلة لتحديث نظام الدفع الرقمي، واستخدام التقنيات الحديثة والمبتكرة. ويتوافق هذا الأمر مع إعلانات الحكومات والشركات العالمية حول التحول الرقمي والإقتصاد الرقمي؛
- **تقديم المزيد من الخدمات الرقمية:** يجب توفير المزيد من الخدمات الرقمية والتطبيقات الموثوقة التي تدعم الدفع الرقمي، مثل التطبيقات المصرفية الذكية، وتقنيات الانترنت المصرفية، ومحافظ العملات الرقمية؛
- **دفع الضرائب والمصاريف الحكومية عن طريق الدفع الرقمي:** يمكن تشجيع الناس على استخدام التقنيات الرقمية للدفع الإلكتروني للضرائب والمصاريف الحكومية، ويمكن أيضاً إقناع المؤسسات الحكومية بقبول الدفع الرقمي للخدمات التي يقدمونها؛
- **تحفيز الشركات والقطاع الخاص:** يمكن تشجيع الشركات والقطاع الخاص على دعم استخدام التقنيات الرقمية للدفع الإلكتروني، وتقديم العروض والحملات الإعلانية والمزايا المختلفة لإثبات فوائد استخدام الدفع الرقمي.

خلاصة

بشكل عام تساعد الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من أزمة السيولة من خلال تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التكلفة المالية وتبسيط العمليات المالية، وهذا يشكل مزايا كبيرة للشركات والأفراد، خاصة في ظل التحديات الاقتصادية والمالية التي تواجه العالم اليوم. لذلك، ينبغي على الجميع النظر في استخدام هذه الخدمات والاستفادة منها في تحسين الأداء المالي وتخفيف الأعباء المالية.

في نهاية هذه الدراسة يمكن القول أن أزمة السيولة في الجزائر ناتجة عما يعانيه النظام المالي والمصرفي من اختلالات، خاصة فيما يتعلق بتوفير السيولة اللازمة من خلال جميع مراكز السحب في الوقت المطلوب (بنكية ، بريدية)، خاصة وأن جائحة كورونا كان لها أثر شديد وسلبي على العديد من القطاعات مثل التجارة، السياحة، النقل ... بسبب الحجر الصحي وإجراءات التباعد والإغلاق التي اتخذتها الجزائر، مما يجعلها مثل بقية العالم تغرق في ركود عميق ونقص حاد في السيولة، هذا قد تعاني بالفعل من أزمة موجودة مسبقاً. على الرغم من أن للأزمة دائماً آثاراً سلبية، إلا أن لها أيضاً بعض الآثار الإيجابية على الجزائر، حيث كان للأزمة بعض الإيجابيات على استخدام التقنيات المالية الحديثة مثل بطاقات الدفع الإلكترونية، بالنظر إلى إجراءات الغلق والتباعد الاجتماعي، كان الحل هو تقارب التقنيات في جميع المجالات وطرق الدفع الإلكترونية الحديثة.

لقد كسرت الأزمة ببساطة الحواجز النفسية المتعلقة بتفضيلات السيولة، التي تعود أساساً إلى نقص الوعي بأهمية طرق الدفع الإلكتروني وانعدام الثقة في النظام المالي، ووعي المجتمع بالمعاملات التجارية من خلال طرق الدفع الإلكتروني المنخفض.

وقد تزايد الوعي بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وهنا اتضح دور وأهمية البطاقة الذهبية كواحدة من بطاقات الدفع الإلكترونية كبديل حديث للأموال السائلة، حيث تساعد البطاقة الذهبية في تقليل حاجة الأفراد للتنقل عبر القدرة على سداد الفواتير، والشراء من المتاجر، وأداء خدمات معينة عن بعد، وما إلى ذلك، مما يؤهلها لأن تكون حلاً فعالاً للتخفيف من أزمة السيولة وما ينتج عنها من طوابير واكتظاظ في مكاتب البريد.

ومع ذلك، تجدر الإشارة إلى أنه على الرغم من زيادة الطلب عليها واستخدامها منذ انتشار الوباء، إلا أن استخدامها في الجزائر يعتبر محدوداً جداً مقارنة بالدول الأخرى، وذلك لعدد من الأسباب، وأكثرها أهمية هو انعدام الثقة والوعي في إجراء المعاملات التجارية من خلالها.

ويمكن إجمال أهم النتائج التي لخصت إليها الدراسة فيما يلي:

- الخدمات المالية الرقمية هي خدمات مالية تعتمد على التقنيات الرقمية، وتشمل هذه الخدمات العديد من الخيارات المالية المتاحة عبر الانترنت مثل الدفع الإلكتروني؛
- أزمة السيولة تعني صعوبة الحصول على السيولة النقدية اللازمة لإجراء الصفقات والمعاملات المالية، وتفاقم نقص السيولة فيها، وهذا راجع إلى أسباب اقتصادية مثل الأزمات الاقتصادية العالمية أو حتى صحية مثل وباء كورونا؛
- أثبتت الدراسة أن استخدام الخدمات المالية الرقمية يعمل على تحقيق الكثير من المزايا التي تؤدي إلى تقليل التكاليف وتحسين الفعالية والكفاءة في العمليات المالية مما يعني التخفيف من أزمة السيولة،
- ألفت الدراسة الضوء على مساعي مؤسسة بريد الجزائر في خلق حلول للقضاء أو التخفيف من أزمة السيولة، وذلك بتبني الخدمات المالية الرقمية ومحاولة التطوير فيها، وطرح جملة من البدائل مثل البطاقة الذهبية والتطبيقات الهاتفية.

الاقتراحات:

على هامش ما تم معالجته في هذه الدراسة توصلنا إلى بضعة اقتراحات من أجل التخفيف من الأزمة، وهذا من خلال:

- العمل على تطوير قطاع الخدمات المالية الرقمية وتحسينه؛
- محاولة زيادة الوعي ونشر ثقافة الدفع الإلكتروني؛
- تعزيز الأمن وأنظمة الحماية كوسيلة لرفع الثقة في الخدمات المالية الرقمية؛
- تحسين البنية التحتية من أجل خلق بيئة ملائمة للخدمات المالية الرقمية؛
- توسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية ومحاولة اللحاق بالدول المتقدمة في هذا المجال.

آفاق الدراسة:

بعد دراستنا لهذا الموضوع التي تعد محاولة للإلمام ب:

- مفهوم الخدمات المالية الرقمية وتحديد الدفع الإلكتروني؛
- أزمة السيولة وأسبابها وما يترتب عنها؛
- دور الخدمات المالية الرقمية ومدى فعاليتها في الحد أو التخفيف من أزمة السيولة.

قائمة

المصادر

والمراجع

الكتب:

01. بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق مدخل تسويقي استراتيجي، داينمك للطباعة، القاهرة، مصر، 2004، ص: 64.
02. عبد الله فرغلي، علي موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني، الطبعة الأولى، ايتراك للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2007.
03. د. عمر يوسف عبد الله عابنة، الأزمة المالية المعاصرة، اريد- شارع الجامعة- بجانب البنك الاسلامي، عمان، الطبعة الأولى 1432-2011، ص: 13.

مذكرات الماجستير:

01. ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر ال (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، حزيران 2012، ص: 14

مذكرات الماستر

01. التجاني حنان، اللاحق رملة ، خالد سارة ، طالبي عباس، دور بطاقة الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمات المالية -دراسة حالة بريد الجزائر- وكالة الوادي-، -، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2019/2018.
02. عبيبيس العيد، بالي أحمد، فعالية خدمات الدفع الإلكتروني للحد من أزمة السيولة، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة أحمد دراية، أدرار الجزائر، 2020-2021، ص: 26، ص: 27.
03. قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر: وحدة البريد الولائية بسكرة)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2020/2019.
04. مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة تجارب دولية- كينيا، الهند، الإمارات-، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر

أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2021-2022.

المجلات والدوريات:

01. أشواق بن قدور، وهيبة عبد الرحيم، توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3، 2018/06/20، ص: 52.
02. الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، 2002، ص: 18، ص: 19.

التقارير والدوريات:

01. صندوق النقد الدولي، التكنولوجيا المالية: إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز وآسيا الوسطى، 2017، ص: 04، ص: 05.
02. صندوق النقد الدولي، آفاق الاقتصاد الإقليمي، 2020، ص: 4، ص: 11، ص: 12.

المواقع الإلكترونية:

01. الموقع الرسمي للبنك الدولي، البنك الدولي، المطلع عليه في 2023/05/04
<http://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/digital-financial-services>
02. دوجلاس راندال وجنيفر شيان، البنك الدولي، المنهج الرنهج رئيسية للإسراع بتعميم الخدمات المالية والشمول المالي على الموقع الإلكتروني: <http://www.findevgateway-/library/av/org> تاريخ الإطلاع: 2023/02/13.
03. منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، المطلع عليه في 2023/05/04
<http://www.oed.org/finance/financial-digitalisation-and-inclusion.htm>
04. <https://tjjaratuna.com/%d8%a7%d9%84%d8%b5%d9%8a%d8%b1%d9%81%d8%a9-%d8%a7%d9%84%d8%a5%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%b1%d9%88%d9%86%d9%8a> تاريخ الإطلاع 2023/02/20 [%d8%a9/](#)

الملحق 01:



الملحق 02: حوالة بريدية

Opérations financières postales		العمليات المالية البريدية	
Numéro d'émission du mandat رقم إصدار الحوالة		Compte n° حساب ورقم	
C/C المطابق		Montant (1) (en chiffres)	
<input type="checkbox"/> Retrait سحب		(بالأرقام)	
<input type="checkbox"/> Virement de compte à compte التحويل من حساب إلى حساب آخر		en lettres : بالحروف	
<input type="checkbox"/> Versement DCP دفع في حساب تجاري		du / / au / / من / / إلى / /	
<input type="checkbox"/> Emission Mandat إصدار حوالة		Demande code confidentiel DCP طلب كشف الهوية البريدية	
<input type="checkbox"/> Demande R.I.P. (voir ci-dessous postale) طلب كشف الهوية البريدية		Demande code confidentiel DCP طلب الرمز السري للحساب	
(2) Expéditeur / Donneur d'ordre المرسل / الأمر بالدفع		Bénéficiaire (2) المستفيد	
Nom : اللقب : Prénom(s) : الاسم : Adresse : العنوان : Numéro de portable : رقم الهاتف المحمول : Adresse e-mail : البريد الإلكتروني :		C/C المطابق	
(1) Motif / Correspondance الموضوع / الرسالة		Nom : اللقب : Prénom(s) : الاسم : Adresse : العنوان :	
(1) Signature الإضمار		Date التاريخ	
(1) / /		(1) / /	
Cadre réservé à l'établissement postal إطار مخصص للمؤسسة البريدية		Description pièce d'identité بيانات بطاقة الهوية	
P.I. : N° :		T.A.D ختم التوقيع	
Délivré(e) le : صدرت بتاريخ : Par : عن :		Visa de l'agent payeur تأشيرة العون المكلّف بالدفع	
(1) (Signature) (1) (Signature)		(2) (Signature) (2) (Signature)	
Reçu de l'opération		وصل العملية	

الملحق 03: حوالة إلكترونية

1 Select one of the following: حدد هل انت مرسل أم مستقبل
 I am the sender I am the receiver

2 Please enter one of the following:
Your tracking number (MTCN): ادخل رقم الحوالة هنا or Sender's phone number:

3 Receiver's country: اختيار البلد المستقبلة للحوالة
Select

4 Enter amount: مبلغ الحوالة Select Currency نوع العملة

5 Please enter the security code in the box below.

ادخل رمز التحقق الموجود بالصورة اعلاه

بعد ذلك انقر على تتبع

الملحق 04: بطاقة ذهبية



إن توفير الخدمات المالية الرقمية يلعب دورا مهما في التخفيف من أزمة السيولة. وذلك عن طريق تزويد الأفراد والشركات بوسائل دفع آمنة وفعالة ومنخفضة الكلفة. ومن أجل الاستفادة من فوائد الخدمات الرقمية بشكل كامل، يجب على المؤسسات التكنولوجية والمصرفية تعزيز قدراتها التكنولوجية، وتوفير الأمان، الشفافية والخصوصية للمستخدمين.

وتوصلت هذه الدراسة إلى حتمية رقمنة الخدمات المالية، وهي الخطوة التي تبنتها مؤسسة بريد الجزائر في إطار التخفيف من أزمة السيولة التي تهدد النمو الاقتصادي، وذلك باعتماد الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقة الذهبية. وبشكل عام، فإن الخدمات المالية الرقمية تعمل على تعزيز الاقتصاد، وتحسن الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة الاستثمارات والتجارة، وتساهم في الحد من أزمة السيولة.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المالية الرقمية، أزمة السيولة، بريد الجزائر، البطاقة الذهبية، الدفع الإلكتروني، الاقتصاد.

Abstract

Providing digital financial services, plays a major role in reducing the liquidity crisis, by offering a safe and efficient payment means with a lower cost for individuals and companies. And to fully benefit from financial services, technological and banking institutions have to enhance their technological abilities, and providing security, transparency and privacy for users.

This study concluded that digitizing financial services is a must, and it is the step that Algerian Mail Corporation adopted it in order to reducing liquidity crisis that threatens the economic development, by depending on E-payment with Eddahabia card. In general, digital financial services works on building up the economy, enhancing the access to financial services and increasing the investments and trading, and contribute in limiting the liquidity crisis.

Key words: digital financial services, liquidity crisis, Algerian Mail, Eddahabia, E-payment, economy.