

تاريخ القبول: 2022/06/07

تاريخ الإرسال: 2022/04/25

تاريخ النشر: 2022/06/28

دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا

**The role of digitization in promoting the public service in  
Algeria: the golden card as a model**يحياوي الهام<sup>1</sup>**Yahiaoui Ilhem<sup>1</sup>**

جامعة باتنة 1 (الجزائر)، ilhem.yahiaoui@univ-batna.dz

<sup>1</sup> batna1 university (Algeria), ilhem.yahiaoui@univ-batna.dz**الملخص:**

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في مجال الخدمات العمومية من خلال الوقوف على نظام البطاقة الذهبية واستخداماتها مع استقراء جهود الجزائر في مواجهة التحديات التكنولوجية الرقمية لترقية الخدمة العمومية.

توصلت الدراسة الى تأثير الرقمنة على ترقية وترشيد الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية، فظهور البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني شجع على قيام خدمات عمومية إلكترونية ووسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية وفتح المجال لظهور سوق خاص بها من خلال فكرة المتجر الإلكتروني.

**الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، الخدمة العمومية، البطاقة الذهبية، الجزائر.

**تصنيفات JEL:** O33، H89، O39، N17.

**Abstract:**

This study aims to identify the role played by digitization in the field of public services by standing on the golden card system and its uses, while extrapolating Algeria's efforts in facing digital technological challenges to upgrade the public service.

The study found the effect of digitization on the promotion and rationalization of the public service, through its mechanisms represented in the Internet and various technical and technological equipment. The emergence of the golden

card for electronic payment encouraged the establishment of electronic public services and expanded the horizons for e-commerce and opened the way for the emergence of a market of its own through the idea of an online store.

**Keywords:** Digitization, public service, golden card, Algeria

JEL Classification Codes : O33, H89, O39, N17.

المؤلف المرسل: يحيوي الهام، الإيميل: ILHEM.YAHIAOUI@UNIV-BATNA.DZ

## 1. مقدمة:

كان ومازال الحديث عن ترقية وعصرنة الإدارة العمومية ضمن الاهتمامات والمحاور الرئيسية لمختلف الدول والحكومات في العالم بأسره، من أجل تقديم خدماتها بسرعة كبيرة وبجودة عالية. وقد أخذ هذا الاهتمام أبعادا جديدة وعمقا أكبر بعد الانتشار الواسع لما يعرف بالتقنية التكنولوجية أو الرقمية، وقوة محركاتها اللامحدودة في جميع نواحي الحياة الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وحتى الثقافية منها.

رقمنة الخدمات العمومية، هو من أحدث أساليب عصرنة الإدارة العامة، والتي ازدهرت مع تواجد الشبكة العنكبوتية، وقد أخذت العديد من الأشكال المبتكرة في سبيل تلبية الاحتياجات الأساسية واليومية للفرد المواطن في الوقت وبالقدر المناسبين، ابتداءً من الإدارة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، السجل التجاري الإلكتروني، وحتى مجال الدفع الإلكتروني.

يعد الدفع الإلكتروني من بين المداخل الهامة وجزءا من الإستراتيجية العامة لتطوير وعصرنة الإدارة العامة، في إطار جهود الدولة الجزائرية الهادفة إلى تحسين مستوى الخدمات العمومية التي تقدمها لمواطنيها، والتي دخلت حيز التنفيذ انطلاقا من سنة 2005 في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكتروني والتي كللت بإطلاق خدمة "البطاقة الذهبية" التي تعد تقنية أضافها البريد الجزائري، تتسم بجملة من الامتيازات ومهام تقوم بها.

### إشكالية البحث:

تتمثل المشكلة البحثية في الإجابة عن السؤال التالي: ما مدى نجاعة البطاقة الذهبية كتنقية حديثة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر؟

**أهداف البحث:** تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على الدور الذي تلعبه الرقمنة في مجال الخدمات العمومية؛
  - الوقوف على نظام البطاقة الذهبية واستخداماتها؛
  - استقراء جهود الجزائر في مواجهة التحديات التكنولوجية الرقمية لترقية الخدمة العمومية.
- منهجية البحث:**

في ضوء إشكالية البحث وأهدافه، سوف نحاول معالجته من خلال المحورين التاليين:

المحور الأول: الرقمنة في مجال الخدمات العمومية: مفاهيم وأبعاد؛

المحور الثاني: واقع استخدام البطاقة الذهبية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر.

## 2. الرقمنة في مجال الخدمات العمومية: مفاهيم وأبعاد

تقدم التقنية الرقمية وجها مغايرا للخدمة العمومية التقليدية وذلك نظرا لسلامة تقديمها وإيقاعها السريع، فأصبحت أداة فاعلة، يتحدد مفهومها حسب الدور المتنامي لاستخدام الوسائل التكنولوجية والمعلوماتية الحديثة في جل معاملات الدولة الداخلية والخارجية، وذلك من أجل تمكين المواطنين من الحصول على خدماتهم بالجودة المطلوبة وبأسرع وقت ممكن.

### 1.2. ماهية الرقمنة

تشكل الرقمنة أحد عناصر المعرفة الأكثر التصاقا بالتنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تسعى المؤسسات المعاصرة والحكومات في جميع أنحاء العالم إلى القيام بتبني سياسات تكنولوجية رقمية في عملياتها وأساليبها الإدارية والتنظيمية، وذلك بغية تعزيز قدراتها التنافسية، وفي هذا الصدد يجب التعرف عليها ومعرفة مدى أهميتها وذلك من خلال ما يلي:

### تعريف الرقمنة

تعددت التعاريف التي تعرضت لمفهوم الرقمنة، وفيما يلي بعض منها:

حسب معجم (Webster) هي عبارة عن: "اللغة التقنية والعلم التطبيقي والطريقة الفنية لتحقيق غرض عملي فضلا عن كونها مجموعة من الوسائل المستعملة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس ورفاهيتهم".<sup>1</sup>

وهناك من يرى بأنها: "عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني، وفي سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص

المطبوعة أو الصور إلى إشارات ثنائية Signals binary باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي Scanning التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على الحاسب".<sup>2</sup> في حين أن البعض رأى أن الرقمنة ما هي إلا: "عملية يتم عن طريقها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي الحالي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية، أو ملف صوتي أو أي شكل آخر. وقد أضاف أن النظام الرقمي يتكامل عندما يتم الاستغناء نهائياً عن الطرق اليدوية في العمل إلى الطرائق المحوسبة، بحيث يكون الحاسوب وكل ما يتصل به من معدات ووسائط خزن رقمية أدوات لتنفيذ العمل في مراحله المختلفة، ويبقى الجهد البشري مسؤول عن تشغيل وتوجيه هذه الأدوات لتنفيذ الوظائف والأعمال وتقديم الخدمات".<sup>3</sup> من خلال التعاريف السابقة، يمكن القول عن الرقمنة بأنها مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة، والوسائل والأدوات المادية والتنظيمية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ما، أو وظيفة ما في مجال حياته اليومية لإشباع الحاجات المادية والمعنوية سواء على مستوى الفرد والمجتمع.

### أهمية الرقمنة

تبرز أهمية الرقمنة في النقاط التالية:<sup>4</sup>

- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق اكتساب وإضافة موارد جديدة أو من خلال ابتكار وسائل فعالة وأكثر قدرة على الكشف عن ما هو موجود في هذه الموارد؛
- إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية، تسمح بزيادة القيمة الاقتصادية للموارد أي زيادة درجة الانتفاع الاقتصادي من هذه الموارد؛
- ابتكار وسائل إنتاجية تتيح الإحلال بين الموارد بالشكل الذي يقلل من استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتوفرة وبالشكل الذي يقود إلى زيادة الإنتاج من خلال ذلك؛
- زيادة إنتاجية الموارد المتاحة، أي تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية من خلال التوصل إلى استنباط أساليب إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية؛
- اكتشاف طرق ووسائل إنتاج جديدة، من خلال التطور التكنولوجي وبالشكل الذي يؤدي إلى زيادة الإنتاج وتحسين نوعيته، إضافة إلى تقليل الكلفة من خلال تحقيق الكفاءة.

## متطلبات عملية الرقمنة في المؤسسات

تسعى المؤسسات العمومية بشكل خاص إلى تحويل مجموعاتها المطبوعة إلى الشكل الرقمي ومن امتلاكها إلى إتاحتها، وهو أمر يحتاج بدوره إلى إمكانيات ومتطلبات ينبغي توفيرها للقيام بعملية التحويل الرقمي، ومن متطلباتها ما يلي:

أ. **القوى البشرية المؤهلة:** إن عملية الرقمنة لا تتم بجهود فردية، وإنما تحتاج إلى تكاتف الكثير من الجهود، من مختلف الأشخاص المسؤولين داخل المؤسسات العمومية، وكذلك موظفي مختلف الأقسام داخلها. وكلما كان الموظفون داخل المؤسسة التي تقوم بعملية الرقمنة مؤهلين ويمتلكون مهارات وكفاءات عالية كان ذلك عاملا مساعدا في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

ب. **الموارد المالية:** إن مشروعات الرقمنة تحتاج موردا ماليا لشراء المعدات الرقمية اللازمة لعملية الرقمنة، وصيانة هذه المعدات، وجميع ما يتطلبه مشروع الرقمنة.<sup>5</sup>

ج. **المعدات والأجهزة:** وتعرف أيضا بالمكونات المادية الصلبة (HardWare)، أو المعدات الملموسة من الحاسوب، وقد كانت الأجهزة أو المكونات المادية في بداية ظهور الحوسبة في العالم الجزء الأساسي والأهم والأكثر كلفة وكانت تأخذ حيزا كبيرا من المكان لكثرتها وتعدد أجزائها وكبر حجمها، على عكس ما هو موجود حاليا بحيث أصبحت قليلة الكلفة، صغيرة الحجم وسهلة الاستعمال، يمكن نقلها وحملها من مكان لآخر ولا تحتاج إلى مواصفات مكانية أو سعة هائلة لحفظها (وحدة المعالجة المركزية، وحدات الإدخال والإخراج...إلخ).<sup>6</sup>

د. **البرمجيات:** هي مجموعة من البرامج والتعليمات التي يحتاجها الحاسوب لتشغيله وبواسطتها يتم التحكم في البيانات ومعالجتها،<sup>7</sup> وهي تتكون من عدة أنواع أهمها: برامج النظام وبرامج التطبيق (برمجة HTML وبرمجة XML والبرمجيات الخاصة بمعالجة النصوص، MS-DOS Windows).<sup>8</sup>

## 2.2 مفهوم الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العامة أو الخدمة المدنية بتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة.

## تعريف الخدمة العمومية

اعتمد علماء وخبراء الإدارة العامة على معيارين أساسيين لتحديد ووضع تعريف الخدمة العمومية، وهما: المعيار المادي والمعيار العضوي.

فمن الناحية المادية (الموضوعية)، فعرفت الخدمة العمومية بأنها: " تلك الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته، وتقع مسؤولية تلبيتها على الدولة بدرجة أولى، وهي ليست محددة بزمان معين، بل هي عملية مستمرة ودائمة، ينبغي على الدولة أن تخطط لتقديمها وتطويرها ليحصل المواطن عليها في أحسن صورة".<sup>9</sup>

أما من الناحية العضوية (التنظيمية)، فيرى البعض بأنها: " تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تتطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، تتراوح مدخلاتها بين الأفراد وخدمات و موارد والمعلومات فتصبح عمليات الخدمة (المخرجات) التي يتم إجراؤها على الأشياء، وليس على الأفراد، وتسمى عمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات، والخدمات العامة المختلفة في خطوط السكك الحديدية. ويتسع مجالها ليشمل عمليات تشغيل المعلومات، ويعكس هذا النوع الجانب الحديث للخدمة العامة كمحصلة للتطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مثل خدمات تحليل البيانات في مراكز المعلومات، وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات".<sup>10</sup>

وبناء على ما سبق، فالخدمة العمومية هي عبارة عن مزيج متكامل من الأنشطة والمهام الملموسة وغير الملموسة، التي تقدمها الدولة والمؤسسات التابعة لها لجميع أفراد المجتمع، وذلك قصد تلبية احتياجات المواطن وإصلاح الإدارة العامة، وبناء الثقة بين الحكومة والمواطن.

## خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بجملة من السمات نذكرها فيما يلي:<sup>11</sup>

- إشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع مواطني الدولة بغض النظر عن قدرتهم المالية؛
- تقديم تلك الخدمات هو مسؤولية الدولة بالدرجة الأولى؛
- إدارة المرافق العامة تتطلب كفاءة عالية لتحسين القدرة على استغلال الموارد المخصصة لها؛
- توفير الخدمة العامة يتطلب مجموعة من العمليات توازن بين المطالب والموارد والمخرجات.

لذلك فهي تعبر عن عملية متكاملة لنظم عمل تهدف لتحقيق جودة ما تقدمها للمواطن ما يجعل مفهوم الخدمة العمومية محصورا ما بين كونها عملية أو نظام.

### معايير أداء الخدمة العمومية

هناك مجموعة من المعايير التي يجب توفرها في عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية، فهي تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفتها، والتي نوضحها كما يلي:<sup>12</sup>

**معيير المساواة:** والذي يعبر عن عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون، أو الانتماء الحزبي... إلخ، فهذا المعيار يفرض المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة.

**معيير الاستمرارية:** فهذا المعيار يتطلب الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقي العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم، ولهذا يتعين على الدولة حماية الإدارات والمؤسسات الحكومية من حالات الإفلاس والفشل، كما يستوجب في حالات الإضراب الشرعي لعمال القطاع العمومي، الإلتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية.

**معيير التطور:** هذا المعيار يسمح بتكييف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، ممثلا إدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي.

**معيير المجانية النسبية:** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجانيا للجميع، ممثلا في خدمة الصحة والأمن... إلخ، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد.

**معيير الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في اغلب الأوقات، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم.

**معيار الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق الوطن (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة... يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاوله النشاطات الاقتصادية.

**معيار التضامن:** الخدمة العمومية ما هي إلا تعبيرا عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، وبالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية.

### 3.2 الرقمنة وآفاق ترشيد الخدمة العمومية

مع تزايد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات، وتفعيل دور شبكة الانترنت، وظهور خدمات المواقع الالكترونية، والبريد الالكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تتم من خلال الموقع، الذي يخزن الطلبات في أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا لقبول الطلب، وإرجاع نتائج للعميل، ومن ثم يتم تحويل خلاصة التعامل بين العميل والحاسوب إلى موظف الدائرة الحكومية، الذي أصبح بعيدا تماما عن العملية الإجرائية المباشرة.<sup>13</sup> وبناء عليه، فإن أثر تطبيق الرقمنة على الخدمة العمومية وتحسينها يرتكز على وجوب تحقيق العناصر الآتية:<sup>14</sup>

**مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن، وثقته بمؤسسات الخدمة العامة؛

**تقليص تكاليف الخدمة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ يتيح تخفيض التكاليف، الناتج عن التنقل الالكتروني بين بوابات الخدمة العمومية؛

**سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت، ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر؛

**الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الالكترونية للخدمات، إلى انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة؛

**سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** انطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة، من خلال وجود النشر الالكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات، ولا فرصة للاستئثار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة مادامت الخدمة عامة. إن مفهوم الارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للأفراد يأخذ معاني وأبعاد جديدة، تبعاً للتطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، ففي ظل الحكم الراشد أصبح الاهتمام بالغاً بمفهوم ترشيد الخدمة العمومية التي تترجم سياسة الإدارة العامة، وتفاعلاتها في إطار إقامة حكم راشد على مستوى منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية، وما أصبح يعرف بالخدمات العامة الالكترونية، التي يطرحها بديل الإدارة الالكترونية كألية أثبتت الدراسات العلمية نجاعتها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية، يدعم عناصر النزاهة الشفافية، العدالة، سرعة الاستجابة لحاجيات الأفراد، والاهتمام بالمواطن الذي يمثل محور التنمية المحلية وتفعيل مبدأ التوجه بالعمل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.

### 3. واقع استخدام البطاقة الذهبية في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر

تطلق مؤسسة بريد الجزائر بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" التي تسمح بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الإنترنت، ولقد أوضحت وزيرة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال السابقة "هدى إيمان فرعون" أن مؤسسة بريد الجزائر في مرحلة إصدار الحصة الأولى والمقدرة بـ 5 ملايين بطاقة دفع إلكترونية، وذلك بداية شهر ديسمبر 2016 مع تحقيق الهدف المسطر على المدى المتوسط والمتمثل في تزويد 20 مليون من أصحاب الحسابات البريدية الجارية بهذه البطاقات. وتتيح هذه البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني التي تعمل بنظام EMV لحاملها، إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الإنترنت، وتسديد الفواتير الاستهلاكية الخاصة بالكهرباء والغاز والماء، كما تشمل خدمة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر مستقبلاً على خدمة دفع الوقود بعد تحميل تطبيق نفضال، كما يمكن لحاملي هذه البطاقة سحب

الأموال عبر الموزع الآلي GAB والشبابيك داخل المكاتب البريدية، وتعمل البطاقة بمعياري يحمي ويؤمن حسابات الزبائن، بعد أن يتم التأكد من هويتهم، حيث يتم إدخال الرمز السري الخاص بنظام الترميز والذي من خلاله يتم التأكد من هوية مستعمل البطاقة.<sup>15</sup>

### 1.3 إحصائيات حول التجربة الجزائرية للبطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV)

لقد سعت الجزائر على غرار دول العالم إلى خلق مصادر جديدة للربح عن طريق العملات التي يتم تحصيلها من خلال عمليات السحب، الأمر الذي دفعها إلى تطوير الشبكة البنكية للنقد الآلي بما يعرف بالبطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني والتي من شأنها تخفيف العبء على الشبابيك البريدية والبنكية، والتي تمتد إلى تقليل عدد العمال وتوجيههم إلى وظائف أخرى أكثر احترافية في مؤسسات البريد والبنوك عبر كامل التراب الوطني.

وتحت شعار ضمان جودة الخدمة العمومية، فقد تم التوسع في العملية، إذ لا تقتصر البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني مثلها مثل البطاقات السابقة (CPA Cash, CPA Visa) على الدفع والسحب في المعاملات المالية، بل تمتد إضافة لذلك القيام بالعمليات الخاصة بالخدمات البنكية الذاتية، تسديد قيمة المشتريات أو الخدمات عبر مواقع التجارة الإلكترونية.

في هذا السياق، أنجز بريد الجزائر ما يعادل 4 ملايين بطاقة ذهبية إلى غاية 31 ديسمبر 2017، لكن تم توزيع 2.3 مليون بطاقة على طالبيها في حين لا زال 1.7 مليون زبون ينتظر بطاقته الذهبية آنذاك وهو ما أجبر هؤلاء على ضرورة التعامل بالصكوك البريدية.

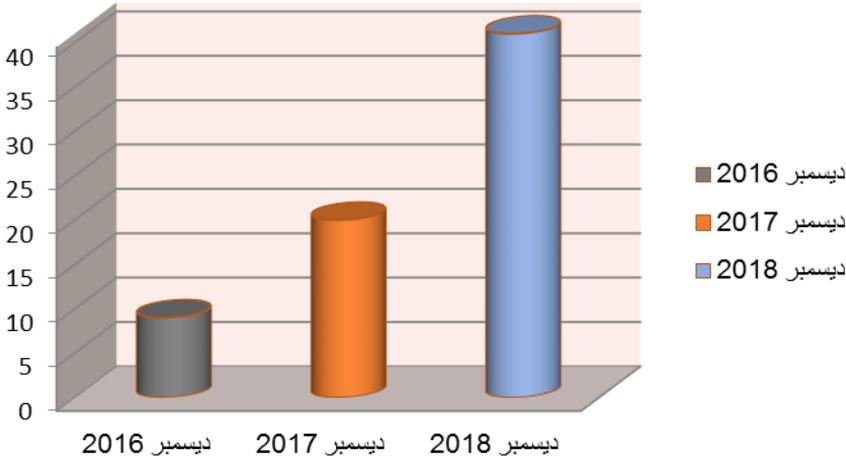
بلغ عدد حاملي البطاقات النقدية في الجزائر خلال سنة 2018 بـ 7 ملايين و492 ألف و508 جزائري، منها 4 ملايين بطاقة ذهبية شرعت مديرية بريد الجزائر في إصدارها أواخر نهاية 2016 لتسهيل عملية الدفع والسحب، وهي البطاقة الصالحة لمدة سنتين، وتبلغ رسومها 350 دج. ويتم طلب البطاقة الذهبية من الموقع [edcarte.poste.dz](http://edcarte.poste.dz)، من خلال تدوين المعلومات بدقة في الاستمارة التي تظهر بالموقع في الانترنت.

وبالرغم من أن البطاقة الذهبية تدخل في إطار عصرنة الخدمات التي تقدمها مصالح بريد الجزائر للزبائن، لتمكينهم من إجراء مختلف عمليات سحب ودفع الأموال على حساباتهم البريدية عبر الانترنت، وبلغت الأرقام يوظف بريد الجزائر 25616 شخص، في حين يقدر عدد مكاتب

البريد الموزعة عبر كامل التراب الوطني، 3823 مكتب، منها 69 مركز لتوزيع البريد و11857 شباك.

وتبلغ الكثافة البريدية، مكتب بريد/ لكل 10516 نسمة، في حين تحصي نفس المديرية أزيد من 20 حساب جاري بريدي و483 مليون عملية على الحساب البريدي الجاري. وقدرت مديرية بريد الجزائر حجم المبادلات ب 56 مليار دينار جزائري. و33 مليون عملية مبادلة تتم على مستوى الموزعات الآلية للنقود، GaB المقدر عددها 1376 موزع.<sup>16</sup> والشكل التالي يوضح تطور إصدار البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني من طرف بريد الجزائر خلال الفترة الممتدة من 2016 إلى غاية ديسمبر 2018.

الشكل 1: تطور إصدار البطاقات الذهبية للدفع الإلكتروني خلال ثلاث سنوات (2016-2018)



المصدر: من إعداد الباحثة في إطار معطيات مديرية بريد الجزائر

من خلال المعطيات الموضحة في الشكل، نجد السعي التدريجي الذي يبذله بريد الجزائر من إيصال وتوزيع البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني في إطار عصرنه وسائل الدفع والتشجيع على استخدام البطاقة النقدية لبريد الجزائر، بالرغم من أن هذا النمو يعتبر ضعيف نسبيا إذا ما قورن بخطة المدى المتوسط (2021م) والتي تصل إلى توزيع 20 مليون بطاقة ذهبية.

### 2.3 استعمالات البطاقة الذهبية في مجال الخدمات العمومية الجزائرية

بغية تحقيق بريد الجزائر لأهدافه، وجب عليه تقديم أحسن الخدمات، ونظرا للتطور التكنولوجي والرقمي في المجال المصرفي وظهور ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، أطلق حملة البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، والتي من خلالها يتحصل المواطن على جملة من الخدمات نظرا لتنوع استعمالاتها، والتي نذكرها فيما يلي:

**على مستوى جميع مكاتب البريد التابعة لبريد الجزائر:** يتم سحب الأموال، الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي، تحويل الأموال من حساب إلى حساب.

**على مستوى أي شبك آلي للبنوك مرتبطة بشبكة بريد الجزائر:** يضم:

سحب النقود، الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي، الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية، طباعة كشف الهوية البريدية "RIP"، تقديم طلب التزويد بدفتر صكوك، تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جار بريدي آخر، إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس، جازي وأوريدو)، إدخال أو تغيير رقم هاتفكم النقال.

**استعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين:** من خلال: دفع ثمن المشتريات، تسديد الفواتير، حجز تذاكر الطيران، والفنادق،... إلخ، إلغاء / تعويض أي دفع.

**استعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب":** يضم:

الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي، الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية، تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جار بريدي آخر، تجميد البطاقة الذهبية وإعادة تنشيطها، تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني، الاطلاع على العروض الإشهارية.

**على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر (بريدي نت):** يتم إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال، دفع اشتراك الإنترنت "ADSL"، حجز تذاكر الطائرة، الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب، تسديد الفواتير (سونلغاز، الإنترنت، موبيليس... إلخ).

على مستوى مواقع الإنترنت التجارية: يضم القيام بالدفع، الشراء والحجز، مع إمكانية إلغاء/ تعويض الشراء.

### 3.3 تقييم البطاقة الذهبية في مجال الخدمات العمومية الجزائرية

إن تقييم مدى نجاعة تطبيق البطاقة الذهبية في مجال الخدمات العمومية الجزائرية، يستدعي منها تحديد إيجابياتها، سلبياتها وعوائقها على النحو التالي:

**إيجابيات البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV):** وتتمثل في:<sup>17</sup>

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء؛
  - تنويع خدمات الأموال البريدية والإلكترونية في أجهزة الصراف الآلي؛
  - تأمين المعاملات المالية؛
  - تبسيط تحويل معاملة الأموال بين أصحاب حسابات CCP؛
  - الاستخدام واسع النطاق للبطاقة المصرفية الإلكترونية الذهبية من بريد الجزائر؛
  - الحد من استخدام الصكوك البريدية.
- سلبيات البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV):** وتتمثل في:
- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية تفقد الثقة بين البنك والعميل؛
  - سرقة البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني أو ضياعها من طرف الغير؛
  - احتجاز البطاقة الذهبية من طرف آلة السحب لمدة 24 ساعة، في حالة ارتكابه خطأ يتطلب مه استعادتها؛

- تعرض أجهزة سحب الأموال الإلكترونية إلى التلف والتعطل بفعل الممارسات العنيفة عليها، سيما من طرف مستخدمي البطاقة الذين لا يتمكنون من الحصول على أموالهم؛

- المكلفين بالبيع لا يمكنهم معرفة المنتج المباع، والزبائن لا يعرفون ما يشترون في ضوء استخدام البطاقة الذهبية في التجارة الإلكترونية.

**عوائق استخدام البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV):**

والتي ترجع لعدة عوامل، إما لارتفاع عدد البطاقات الغير عملية، أو لقلة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وعدم توزيعها بشكل فعال أي عدم مراعاة عامل توزع حاملي البطاقات، وكذلك

لعوائق مالية راجعة لارتفاع قيمة العمولة التي يتم اقتطاعها من حسابات حاملي البطاقات عند استعمالها مقارنة بالعمولة المقتطعة عند استخدام الشيك.<sup>18</sup>

#### 4. الآفاق المستقبلية الجزائرية في مجال تعميم البطاقة الذهبية (EMV) وترقية الخدمة العمومية

سعيًا لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق مساهمة اقتصادية أكبر لقطاعنا الخدماتي في النشاط الاقتصادي الوطني، من خلال الحث على ضرورة متابعة الجهود الرامية إلى تحقيق "الحوكمة" وتطوير مجتمع المعلومات وكذا الالتزام بعصرنة قطاع البريد؛ فإن الجزائر عموماً والبريد الجزائري على وجه الخصوص يعمل جاهداً من أجل تحقيق هذه الأهداف ومواكبة الاستعمال المتزايد للتكنولوجيات الحديثة عن طريق إبرام العديد من الاتفاقيات الرامية إلى ذلك، نذكر أهمها:<sup>19</sup>

#### 1.4 إتفاقية بين المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري "بريد الجزائر" والمؤسسة العمومية الاقتصادية "اتصالات الجزائر":

والتي تتعلق بتجسيد برنامج هيكلي يتضمن: إعادة تصميم وتطوير شبكة الاتصالات لبريد الجزائر، والشروع في إنجاز مشاريع طموحة تتمحور حول ما يلي:

**أولاً:** إعادة تصميم المنشآت القاعدية لشبكة الاتصالات لبريد الجزائر من أجل التوفر على منشأة شبكية ناجعة، أكثر فعالية وقابلة للتطور، قادرة على نقل كل المعلومات والمعطيات المتعلقة بمختلف أنشطة البريد الحالية وتلك التي سيتم تطويرها وتوفيرها مستقبلاً.

**ثانياً:** رفع تدفقات شبكة الاتصالات التي تربط مختلف المكاتب والمؤسسات البريدية وذلك من خلال نقل تدريجي لمكاتب ومؤسسات البريد المتصلة بشبكة المحمول Mobi-Connect نحو الشبكة السلكية «Réseau Fillalire» لاتصالات الجزائر عبر وصلة متخصصة بتدفق 02 ميغابايت، رفع تدفق الشبكة السلكية الحالية لمؤسسات ومكاتب البريد المربوطة عبر وصلة متخصصة لاتصالات الجزائر من 128 كيلوبايت إلى 02 ميغابايت، ربط مكاتب ومؤسسات البريد الجديدة بالشبكة السلكية لبريد الجزائر عبر وصلة متخصصة بتدفق يقدر بـ 02 ميغابايت.

#### 2.4 إتفاقية تعاون وشراكة بين بريد الجزائر والشركة الوطنية سيال:

تأتي استكمالاً للاتفاقية الأولى التي وقعت بين بريد الجزائر وشركة سيال، فهذه الأخيرة كانت منذ سنوات عديدة تستفيد أيضاً من الخدمات البريدية عن طريق توزيع الفواتير. وبعد إطلاق البطاقة الذهبية والخدمات الإلكترونية تأتي هذه الاتفاقية لتسمح لمؤسسة سيال الاستفادة من مختلف قنوات الدفع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية التي توفرها بريد الجزائر لزبائنها، بحيث ستسمح بإضفاء نوعية أكثر على خدمة الزبائن وتسييرهم. وستضع مؤسسة بريد الجزائر خدماتها تحت تصرف مؤسسة سيال شيئاً فشيئاً بالنظر لمخطط عملها على المدى المتوسط والمدى البعيد حسب الأولويات. وتشمل هذه الخدمات التكفل بطرود مؤسسة سيال تسديد فواتير سيال على مستوى المؤسسات البريدية دفع الفواتير على الإنترنت بواسطة بطاقة الدفع لبريد الجزائر وتسديد فواتير سيال عن طريق تطبيق بريد الجزائر بريدي موب. كما يشمل الاتفاق تسديد فواتير سيال عبر الموزعات الآلية ونهائيات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر الموضوعة تحت تصرف مصالح مؤسسة سيال.

#### 3.4 اتفاقية بين الوكالة العقارية لولاية الجزائر و بريد الجزائر:

يتم من خلالها وضع برنامج خاص للتكثيف البريدي، عن طريق انجاز 19 مؤسسة بريدية عبر تراب ولاية الجزائر وتعزيز الأراضية النقدية الجديدة لبريد الجزائر، بما يسمح بمعالجة أمانة لعمليات الدفع الإلكتروني للخدمات عن طريق البطاقة الذهبية مع ضمان سرية وأمن وتبادل المعطيات، بعنوان مخطط التهيئة الجديد لسنة 2030م.

#### 5. خاتمة:

تناولنا في هذا البحث موضوع الرقمنة ودورها في ترقية الخدمة العمومية في الجزائر، واتخذنا البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني والمستحدثة من طرف بريد الجزائر كنموذج، حيث أن الاستفادة من هذه البطاقة يستوجب بالضرورة عصرية وتحديث الإدارة العامة من خلال ترقية خدماتها وتقريبها للمواطن، فهذا الأخير ولاسيما في الجزائر يرتبط بعدة إدارات عمومية لقضاء وتلبية حاجاته والاستفادة من الخدمات المقدمة له، ففي السنوات الأخيرة تداولت العديد من الإصلاحات والمشاريع في إطار رقمنة الخدمة العمومية والتي تعمل على تنشيط وتنظيم العلاقة

بين المواطن والإدارات العمومية، مما يعزز من الثقة بينهما وكذا يكرس لدى الفرد روح المواطنة والانتماء للمجتمع.

وفي هذا السياق، فإن معالجة الموضوع أدت إلى التوصل للعديد من النتائج التالية:

- تؤثر الرقمنة على ترقية وترشيد الخدمة العمومية، من خلال آلياتها المتمثلة في شبكة الإنترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية؛
- تقدم الرقمنة خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية، فهي توفر الوقت والجهد؛
- تظهر ترقية الخدمة العمومية أثناء تطبيق الرقمنة في: التواصل الآني، الشفافية، الديمومة والاستمرارية، ربح الوقت وتجاوز النطاق المكاني؛
- تساهم البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني وبشكل كبير في عمليات الإيداع والسحب والتحويل، وغيرها من العمليات المرتبطة بالخدمات العمومية بطرق إلكترونية، دون الحاجة للتنقل من طرف الفرد المواطن؛
- إن ظهور البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني شجع على قيام خدمات عمومية إلكترونية ووسع الآفاق أمام التجارة الإلكترونية وفتح المجال لظهور سوق خاص بها من خلال فكرة "المتجر الإلكتروني"؛
- إن تطبيق البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني في الجزائر تشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه وصعوبة تقبله من طرف الجمهور؛
- وبناء على ما تقدم من نتائج وملاحظات، رأينا من الواجب تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات في النقاط التالية:
- ضرورة اعتماد برنامج إصلاحي متكامل يساعد على تنفيذ مخطط التهيئة الجديد لسنة 2030 والذي يعزز الأرضية النقدية الجديدة لبريد الجزائر؛
- يجب على قطاع البريد مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على العمليات الناجمة عن البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، ومراجعة السياسات والإجراءات المرتبطة بها بشكل منتظم في تقديم خدمة عمومية ذات جودة؛

• السعي إلى توجيه تعليمات لجميع القابضين بتسوية وضعية الزبائن، بعد تقديم شكاويهم دون اللجوء لأي جهة رسمية، أي تعميم المشاركة واللامركزية في اتخاذ القرارات لتحقيق رضا المواطن بدرجة أولى؛

• يحرص حامل البطاقة الذهبية على الاطلاع على العقد المبرم بينه وبين بريد الجزائر والإحاطة بالمسؤولية الملقاة عليه جراء استعمال البطاقة واستيعاب التزاماته بدقة، والذي يؤثر بشكل إيجابي على العلاقة بين المواطن والإدارة العمومية بشكل عام.

## 6. المراجع

- <sup>1</sup> غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا: مفاهيم ومداخل وتقنيات عملية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 22.
- <sup>2</sup> سهيلة مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة للواقع وتطلعات المستقبل، رسالة ماجستير، تخصص إعلام علمي وتقني، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 81.
- <sup>3</sup> سالم باشوية، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية: دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، رسالة ماجستير، تخصص علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008، ص ص 70-71.
- <sup>4</sup> فليح حسن خلف، إقتصاد المعرفة، عالم الكتب الحديث، عمان، 2007، ص ص 147-148.
- <sup>5</sup> مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، "مشاريع وتجارب التحويل الرقمي في مؤسسات المعلومات"، مجلة RIST، المجلد 19، العدد 01، 2011، ص 26.
- <sup>6</sup> إيمان فاضل السامرائي وهيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2004، ص 128.
- <sup>7</sup> المرجع نفسه، ص 154.
- <sup>8</sup> ياسين سعد غالب، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 146.
- <sup>9</sup> محمد أمين عودة، إدارة المشروعات العامة: القضايا والإستراتيجيات، منشورات جامعة الكويت، الكويت، 1996، ص 56.

<sup>10</sup> عبد الكريم عشور، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، تخصص علوم سياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قسنطينة، 2009، ص 41.

<sup>11</sup> خالد حيواني، التسيير العمومي الجديد كمقاربة لترقية الخدمة العمومية ومحاربة الفساد الإداري: دراسة على ضوء التجارب الرائدة الولايات المتحدة الأمريكية، بريطانيا وسنغافورة، رسالة ماجستير، تخصص حوكمة وتنمية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 2015، ص ص 60-61.

<sup>12</sup> المرجع نفسه، ص ص 64-65.

<sup>13</sup> عبد الكريم عشور، مرجع سابق، ص 66.

<sup>14</sup> علي عيسى، الإدارة الرقمية والخدمة العمومية أي إدارة؟ وأي خدمة؟ أي مجتمع؟، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة المسيلة، أنظر للموقع الإلكتروني: <http://dspace.univ->

[msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10502](http://msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/10502)

<sup>15</sup> إلهام يحياوي، "الحكومة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والتحديات"، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، الجزائر، العدد 16، 2016، ص ص 41-42.

<sup>16</sup> بيانات من طرف مديرية بريد الجزائر.

<sup>17</sup> انظر للموقع الإلكتروني: <https://www.ennaharonline.com>

<sup>18</sup> عمر صخري، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي: دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص تحليل إقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2008، ص 139.

<sup>19</sup> بريد الجزائر، أنظر للموقع الإلكتروني: <https://www.poste.dz/news>