



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم علوم مالية ومحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ليسانس

شعبة علوم مالية ومحاسبة تخصص تكنولوجيا مالية

بغنوان

دور أجهزة الصراف الآلي (ATM)

في تعزيز تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر

دراسة حالة في البريد الجزائر والمواصالات السلكية واللاسلكية غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

هـ أ. د. رواني بوحفص

من إعداد الطالب:

- غادة عبد النور إبراهيم

- عبد الله قريدة.

- عطاء الله علاء الدين بوقانون.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 25/4/2025

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

مشرفا ومناقشة

مناقشة

مناقشة

أ.د. بن نوى مصطفى

أ.د. رواني بوحفص

أ.د. بن قايد الشيخ

أ.د. الجعني أمينة

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم علوم مالية ومحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة ليسانس

شعبة علوم مالية ومحاسبة تخصص تكنولوجيا مالية

بغنوان

دور أجهزة الصراف الآلي (ATM)

في تعزيز تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر

دراسة حالة في البريد الجزائري والمواصالات السلكية واللاسلكية غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

من إعداد الطالب:

أ. د. رواني بوحفص

- غادة عبد النور إبراهيم

- عبد الله قريدة.

- عطاء الله علاء الدين بوقانون.

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/4/25

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا

أ. د. بن نوى مصطفى

مشرفا ومناقشة

أ. د. رواني بوحفص

مناقشة

أ. د. بن قايد الشيخ

مناقشة

أ. د. الجعني أمينة

السنة الجامعية: 2025/2024

الإهداء

الحمد لله الذي أنار دربي وكان لي خيري عون اهدي عملي هذا إلي:
من وضع المولى سبحانه وتعالى الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز
"أمي الغالية " إطالة الله في عمرها وحفظها من كل شر.
والى صاحب السرية العطرة، الذي كان له الفضل الأول في بلوغ التعليم العالي
إلى أبي الحبيب " حفظه الله ورعاه.
والى إخوتي (محمد، عمار، خلود، مروة. أمينة. هاجر)
أحبتي وسندي والذين كانوا أبلغ الأثر في حياتي أدامهم وحفظهم الله
والى أحبتي أعزائي قلبي خالاتي وعماتي وأعمامي وأخوالي أدامهم الله
خير عون لي.
والى إخوتي التي لم تلدهم أمي إلى من عرفت كيف أجدهم
وعلموني كيف لا أضيعهم صديقاتي العزيزات.
والى أجدادي وجدتي الغالية التي ربنتي وعلمتني مالا اعلم رحمها الله
واسكنها الجنات العالي
والى كل هؤلاء أهديهم هذا العمل المتواضع سائل الله العلي القدير

عبد النور إبراهيم عادة

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات مرت قاطرة دراسيتي بكثير من العوائق،
ومع ذلك حاولت أن أخطأها بثبات بفضل من الله ومن أنخفض لهما جناح الذل
من الرحمة إلى الوالدين الأكرمين

اهدي تخرجي إلى الجسر الصاعد بي في الجنة ونور دري ومثلي الأعلى
إلى أبي محمد قريده الغالي، إلى جنة الله في الأرض ونور عيني إلى أمي الحبيبة
أشكركم من صميم قلبي، إلى مشروع حياتي إخوتي " خالد " إلى " زهراتي "

توبة، فاطمة الزهراء "أهدي لكم ثمرة جهدي ونجاحي
إلى من تربطني بهم صلة القرابة عائلتي الكريمة وأصدقائي

وشكرا خالصا الى المشرف رواني بوحفص
إلى من يجمعني بهم رابط العلم إلى من أحببت إلى رفيقات ورفقاء دري
إليهم جميعا أهدي لهم ثمرة جهدي والعمل المتواضع

راجين من المولى عز وجل التوفيق والسداد

عبد الله قريده

الإهداء

أهدي هذا العمل إلى أرواح أحبتي الذين كانوا سبباً
في كل خطوة من خطوات نجاحي
إلى والد يا العزيزين اللذين لطالما كانا مصدر قوتي وحافزي فلولا دعمهما
غير المحدود وحبهما الصادق لما وصلت إلى ما أنا عليه اليوم،
إلى أصدقائي الذين كانوا دوماً
إلى جانبي في الأوقات الصعبة واللحظات السعيدة،
أنتم سندي في كل مرحلة، ووجودكم في حياتي كان دافعا كبيرا للمضي قدما.
كما أهدي هذا العمل إلى أساتذتي الكرام، الذين قدموا لي علما لا يقدر بثمن،
وأسهموا في تشكيل مسيرتي الأكاديمية.
شكرا لكل كلمة دعم، وكل نصيحة قدمتموها،
فقد كانت تلك اللحظات من الإرشاد والتوجيه هي ما صقلت معرفتي وجعلتني
أحقق هذا الإنجاز.

عطا لله علاء الدين بوقانون

شكر وتقدير

الحمد لله الذي أفاض علينا من فضله ونعمته يسر لنا الأمور كلها ما علمنا منه
ومالم نعلم وأعاننا على إتمام دراستنا.

نتقدم بالشكر الجزيل والعرفان والتقدير واحترام إلى الأستاذ المشرف

الفاضل الأستاذ الدكتور: "رواني بوحفص"

على قبول إشرافه على مذكرتنا فكان خير معنى حيث لم يبخل علينا
بكل ما لديه من معلومات توجيهات وملاحظات راجين من الله عز وجل
أن يسدد خطاه ويحقق مبتغاه فجزاه الله عنا كل خير.

كما نشكر كل من وقف إلى حواران وقدم لنا يد العون من مشورة علمية
أو توجيه داعم لنا وكل من شد عزيمنتنا من قريب أو بعيد وفي الآخر
إلا يسعنا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا السداد والرشاد والعفاف والغنى
وأن يجعلنا من هداة للخير.

جزاكم الله عنا كل خير

الملخص

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي وأساسي إلى إبراز مفهوم التكنولوجيا المالية باعتباره أحد المواضيع الجديدة في هذا العصر وخاصة في ميدان العلوم المالية والمصرفية وأثرها في تعزيز تكنولوجيا مالية في الصرافات الآلية. وذلك من أجل الوصول إلى بعض النتائج الموجودة والتحقق من صحة بعض الفرضيات التي تم وضعها مع إتباع منهج الوصفي تحليلي وتم استخدام المقابلة كأداة لجمع بعض المعلومات وتحليلها بشأن دور أجهزة الصراف الآلي في تعزيز التكنولوجيا المالية في الجزائر، بحيث تحتوي هذه المقابلة على 12 سؤالاً واختيار عينة مكونة من 3 أشخاص كل شخص قام بإجابة على بعض الأسئلة الموجهة له في بريد الجزائر الاتصالات السلكية واللاسلكية ومهندس إعلام الآلي وحصلت دراسة على مجموعة من النتائج حيث قام بريد الجزائر الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي في تعزيز الشمول المالي ويطمح إلى زيادة بعض برامج تطبيقات الذكاء الاصطناعي في، التكنولوجيا المالية من أجل شمول مالي أفضل.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جهاز الصراف الآلي، الشمول المالي، الذكاء الاصطناعي، بريد

الجزائر والموصلات السلكية واللاسلكية.

Le résumé

Cette étude a pour objectif principal et fondamental de mettre en lumière le concept de la technologie financière, considéré comme l'un des sujets émergents de notre époque, notamment dans le domaine des sciences financières et bancaires, ainsi que son impact sur le renforcement de la technologie financière dans les distributeurs automatiques de billets (DAB). L'objectif est d'aboutir à certains résultats et de vérifier la validité des hypothèses formulées, en suivant une méthode descriptive et analytique. Un entretien a été utilisé comme outil pour collecter et analyser des informations concernant le rôle des distributeurs automatiques dans le renforcement de la technologie financière en Algérie. Cet entretien comprend 15 questions, avec un échantillon composé de 5 personnes. Chaque personne a répondu à des questions qui lui ont été adressées, parmi les employés d'Algérie Poste, des télécommunications, et des ingénieurs en informatique. L'étude a révélé plusieurs résultats, notamment qu'Algérie Poste s'appuie sur les distributeurs automatiques pour renforcer l'inclusion financière, et aspire à développer des programmes d'applications d'intelligence artificielle dans la technologie financière afin d'améliorer l'inclusion financière.

Mots-clés : Technologie Financière, Inclusion Financière, Intelligence Artificielle, Algérie Poste, Télécommunications.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
IV	شكر وتقدير
V	الملخص
VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الأشكال والصور
IX	قائمة الاختصارات والرموز
II	مقدمة
الفصل الأول:	
دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية	
07	تمهيد
08	المبحث الأول: أجهزة الصراف الآلي والتكنولوجيا المالية
08	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية
14	المطلب الثاني: (ATM) وسيلة لتعزيز تكنولوجيا مالية
18	المطلب الثالث: أهمية (ATM) في تعزيز الشمول المالي
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
20	المطلب الأول: دراسات محلية
25	المطلب الثاني: دراسات أجنبية
29	المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
الفصل الثاني:	

دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

33	تمهيد
34	المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة بريد الجزائر والمواصلات
34	المطلب الأول: نشأة بريد الجزائر
36	المطلب الثاني: خدمات بريد الجزائر
40	المطلب الثالث: أنواع أجهزة الصراف الآلي
43	المبحث الثاني: مكونات وخصائص (DAB) والمقابلة
43	المطلب الأول مكونات الجهاز الصراف الآلي ATM
45	المطلب الثاني: خصائص DAB
46	المطلب الثالث: مضمون المقابلة
62	خلاصة الفصل
64	الخاتمة
70	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

الرقم	عنوان	الصفحة
01	على أربعة عناصر أساسية للمتطلبات التكنولوجية المالية	11
02	مزايا استخدام الصراف الآلي	17
03	دراسة بوشامة مصطفى 2022	22
04	دراسة بنك الجزائر 2023	23
05	دراسة بنك القرص الشعبي الجزائري 2021	24
06	دراسة Arneret ai.2016	26
07	دراسة البنك المركزي الأوروبي 2020	27
08	دراسة البنك الدولي 2021	28
09	المقارنة الدراسة المحلية والأجنبية	29
10	يمثل إحصائيات حول أجهزة ATM في ولاية غرداية	39
11	يمثل مكونات الجهاز الصراف الآلي (ATM)	43
12	يمثل أعضاء وإعداد المقابلة	47

قائمة الصور

الرقم	عنوان	الصفحة
01	الصراف الآلي للبنكوك	40
02	الصراف الآلي للذهب	42

قائمة الإشكال

الرقم	عنوان	الصفحة
01	نماذج الدراسة	د
02	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	10

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	تسهيل مهمة إجراء تربص ميداني	73
2	اتفاقية تربص بين الجامعة غرداية	74

قائمة المختصرات

الرموز	المختصر باللغة الفرنسية	المختصر باللغة العربية
PN1	Profil Numérique Personnel	رمز تعبيرى شخصي
SFP01	Saisie de Fonds par Formulaire unifié – Code	سحب أموال بواسطة استمارة موحدة سحب بطاقات نقدية
CNEP	Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance – CNEP Banque	صندوق الوطني للتوفير والاحتياط
PTT	Postes, Télégraphes et Téléphones	لبريد، التلغراف، الهاتف
MPTIC	Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication	وزارة بريد وتكنولوجيا إعلام واتصال
MPTTN	Ministère de la Poste et des Télécommunications	وزارة بريد ومواصلات السلكية واللاسلكية
FINCH	Technologie Financière	تكنولوجيا مالية
QR	Quick Response Code	رمز مرور
SATM	Société d'Automatisation des Transactions Interbancaires et Monétiques	شركة النقد الآلي والعلاقات بين البنوك
ATM	Automated Teller Machine	جهاز الصراف الآلي
DAB	DISTRIBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLETS	ماكينة توزيع النقود الآلية
GAB	GUICHET AUTOMATIQUE BANCAIRE	نافذة البنك الدولية وصراف الي

مقدمة

مقدمة

أ) توطئة:

شهد القطاع المالي العالمي تحولات جوهرية في العقود الأخيرة نتيجة التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية (Fin Tech)، والتي أعادت تشكيل طرق تقديم الخدمات المصرفية والمالية. وتُعد أجهزة الصراف الآلي (ATM) إحدى الركائز الأساسية لهذه الثورة الرقمية، حيث مثلت نقطة انتقالية بين النظام المصرفي التقليدي والتوجه نحو الرقمنة، مما أسهم في تعزيز الشمول المالي، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين كفاءة المعاملات المالية. وفي الجزائر، برزت أجهزة الـ (ATM) كأداة حيوية لمواكبة هذه التطورات، في ظل سعي الحكومة إلى تحديث القطاع المصرفي وتعزيز استخدام التكنولوجيا الحديثة. ومع ذلك، لا تزال هناك فجوات ملحوظة بين التجربة الجزائرية والنماذج الدولية، سواء من حيث معدل انتشار الأجهزة، أو كفاءة استخدامها، أو التحديات الأمنية والتقنية التي تواجهها. ومن هذا المنطلق، تسعى هذه الدراسة إلى تقديم تحليل نقدي للواقع الجزائري فيما يخص أجهزة الـ (ATM)، من خلال استعراض الدراسات المحلية، مثل تقارير بنك الجزائر والأبحاث الأكاديمية، ومقارنتها بالتجارب الناجحة في كل من الدول المتقدمة والنامية. وبذلك، تحاول الدراسة الإجابة على الإشكالية المحورية:

ب) طرح الإشكالية:

ما دور أجهزة الصراف الآلي (ATM) في تعزيز تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر؟

لمعالجة هذه الإشكالية والإحاطة بجوانبها عمدان إلى تقسيمها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى انتشار وكفاءة أجهزة الصراف الآلي (ATM) في الجزائر مقارنة بالتجارب الدولية؟
- ما أبرز التحديات الأمنية والتقنية التي تواجه استخدام أجهزة الـ (ATM) في الجزائر؟
- كيف يمكن تحسين دور أجهزة الـ (ATM) في تعزيز الشمول المالي وتطوير التكنولوجيا المالية في الجزائر؟

مقدمة

ج) فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث تمت صياغة مجلة من الفرضيات كأساس ينطلق منه لمناقشة موضوع البحث:

- أحدثت التكنولوجيا المالية ثورة في القطاع المصرفي والمالي ومن المتوقع أن يكون انتشار أجهزة الـ (ATM) في الجزائر محدودًا مقارنة بالدول المتقدمة، مع معاناة من مشكلات تقنية ونقص السيولة.
- أبرز التحديات الأمنية والتقنية التي تواجه استخدام أجهزة ضعف الاتصال بالشبكات وثقة المستخدمين وكفاءة أجهزة الـ (ATM) في الجزائر.
- يمكن أن يساهم تعزيز البنية التحتية الرقمية ودمج الخدمات المالية الرقمية في تطوير التكنولوجيا المالية في الجزائر.

د) أهداف الدراسة:

تهدف دراسة هذا الموضوع بالتحديد إلى:

- محاولة معرفة مفهوم التكنولوجيا المالية والصراف الآلي (ATM).
- تحليل دور الصراف الآلي (ATM) في تطبيق التكنولوجيا المالية
- محاولة توضيح مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الصراف الآلي (ATM).

هـ) أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية دراسة هذا الموضوع في:

تناولنا في هذا الموضوع الذي يحظى بأهمية بالغة في عصرنا هذا المتمثل في دور جهاز الصراف الآلي في تعزيز التكنولوجيا المالية في الجزائر حيث يعد أحد أهم مواضيع العصر المالي وأهدافه؛ إبراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول الأجنبية والجزائر خاصة.

و) مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:

إن اختيارنا للموضوع البحث كان وراءه الدوافع التالية:

مقدمة

• دوافع ذاتية:

- الميول الشخصي في خوض مثل هذه المواضيع الحديثة.

- ارتباط موضوع الدراسة بمجال التخصص.

• دوافع موضوعية:

- حداثة موضوعي التكنولوجيا المالية والصرافة الآلي (ATM).

- قلت الدراسات حول الصراف الآلي (ATM) المرتبطة بالتكنولوجيا المالي.

(ز) حدود الدراسة: وتمثلت حدود الدراسة في:

• الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى بريد الجزائر والموصلات السلكية واللاسلكية في ولاية غرداية

• الحدود الزمنية: من أجل حصر إشكالية الدراسة، وبلوغ الأهداف المرجوة حددنا المدة الزمنية للدراسة من سنة

28/4/2025 إلى 15/3/2025

(ح) منهجية الدراسة والأدوات المستخدمة:

سنعتمد في هذه الدراسات المنهج الوصفي التحليلي المعتمد في الدراسات المالية وإلا اقتصادية بنسابة

للتقديم النظري للفصل الأول لمعالجة المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والصراف الآلي (ATM) معتمدين

في ذلك على المجالات اقتصادية والبحوث المذكرات والتقارير الدولية، أما بالنسبة للجانب التطبيقي تم اعتماد

منهج الوصفي التحليلي لمتغيرات الدراسة ومنه دراسة حالة.

(ط) تقسيمات البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة على النحو آتي: خصصنا الفصل الأول والمعنون

بـ: الإطار النظري والدراسات السابقة، بالتطرق إلى مبحثين رئيسيين، ففي المبحث الأول يتناول المفاهيم

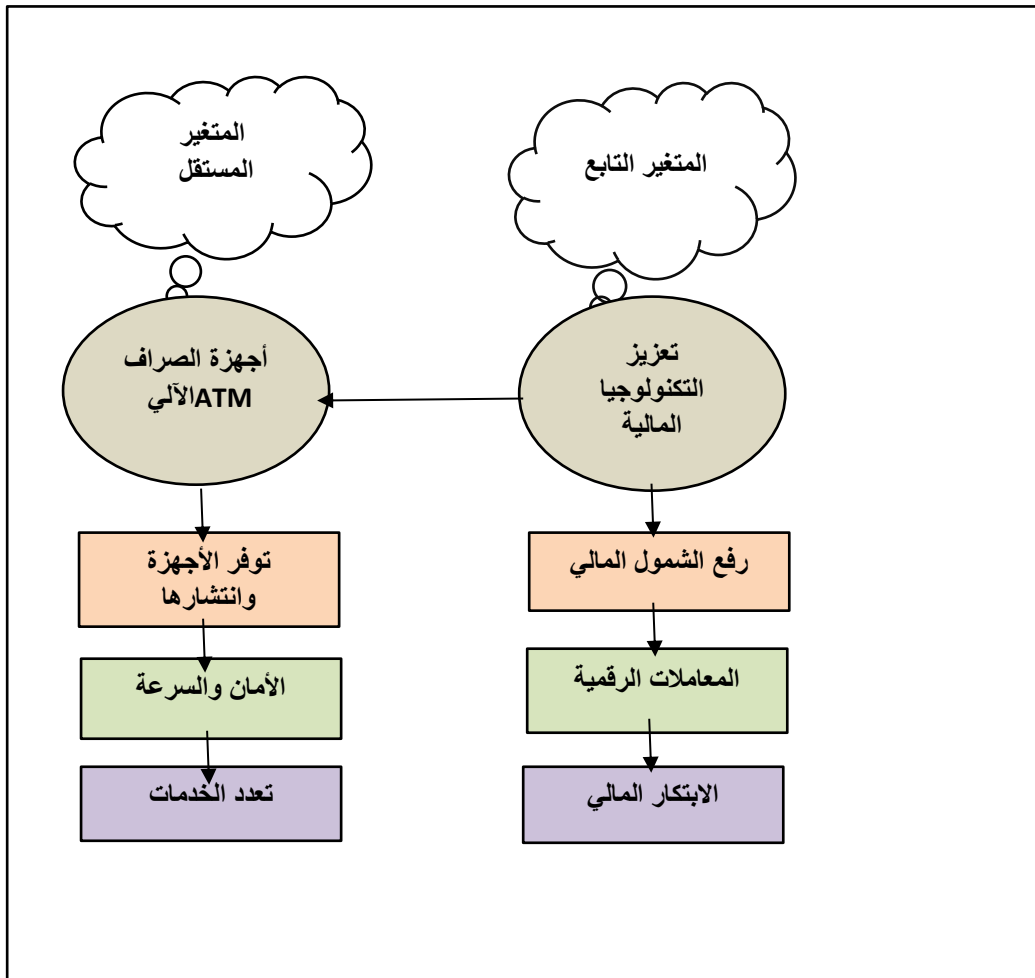
الأساسية. المبحث الأول أجهزة الصراف الآلي والتكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني فهو تحت عنوان الدراسات

السابقة. والذي تطرقنا من خلاله إلى الدراسات المحلية والدراسات الأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع الدراسة،

مقدمة

إجراء المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، أما الفصل الثاني المعنون بـ: دراسة تطبيقية/ دراسة حالة في دور جهاز الصراف الآلي في تعزيز التكنولوجيا المالية، وفي الأخير نختم موضوعنا هذا بتلخيص واختبار للفرضيات التي طرحت في مقدمة البحث، ثم عرض للنتائج المتوصل إليها، وأخيرا قمنا بتقديم اقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها، إضافة إلى أفاق البحث.

(ي) شكل (1) أنموذج الدراسة:



المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على دراسات السابقة

مقدمة

ك) صعوبات الدراسة:

خلال إنجازنا لهذا البحث الأكاديمي اعترضنا بعض الصعوبات من أهمها ما يلي:

- صعوبة الحصول على مراجع الخاصة بموضوع التكنولوجيا المالية لمصارف الإلية (ATM) بلغة العربية كونهما من مواضيع الحديثة.

صعوبة تتعلق إيجاد رسمية توفر إحصائيات دقيقة التي تساعدان في إعداد الدراسة.

الفصل الأول:

دور جهاز الصراف الآلي

(ATM)

في تعزيز التكنولوجيا المالية

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

تمهيد

من بين أبرز تطبيقات التكنولوجيا المالية التي فرضت حضورها بقوة في المشهد المالي، نجد أجهزة الصراف الآلي (ATM) التي تمثلت حلقة انتقالية مهمة بين العمل المصرفي التقليدي والتحول نحو الخدمات الذاتية والرقمية. فقد مكّنت هذه الأجهزة من تسهيل المعاملات البنكية الأساسية مثل السحب، الإيداع، ودفع الفواتير، دون الحاجة إلى التوجه إلى فروع البنوك أو الانتظار الطويل. وانطلاقاً من هذه الأهمية، يتناول هذا الفصل الإطار النظري لموضوع الدراسة، وذلك للتطرق إلى:

المبحث الأول: أجهزة الصراف الآلي والتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

المبحث الأول: أجهزة الصراف الآلي والتكنولوجيا المالية.

يشكل هذا الفصل الأساس النظري للدراسة، حيث يتناول المفاهيم العامة المرتبطة بالتكنولوجيا المالية وأجهزة الصراف الآلي (ATM) باعتبارها أحد أدواتها الأساسية. كما يستعرض دور هذه الأجهزة في تطوير الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي. يسلط الفصل الأول الضوء على نشأة وتطور الـ (ATM)، وآليات عملها، وأهم التحديات المرتبطة باستخدامها. ويهدف إلى تأطير الموضوع علمياً تمهيداً للتحليل الميداني في الفصول التالية.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

يعود تاريخ التكنولوجيا المالية (FINTCH) إلى القرن التاسع عشر وحتى قبل ذلك، في عام 1860 تم تطوير جهاز يسمى (PEN TELEGRAPH) للتحقق من توقيعات البنوك، يقبل المؤرخون عام 1866 باعتباره أول ظهور للتكنولوجيا المالية. كان هذا هو العام الذي تم فيه إنشاء الكابلات عبر البحر الأبيض المتوسط مما أدى إلى عصر إنشاء البنية التحتية للشبكة والارتباطات في جميع أنحاء دول لعالم. مما أدى إنشاء التحويل الإلكتروني للأموال من خلال التلغراف ورمز مورس في عام 1918 بواسطة FEDZRIE إلى الخطوة الأولى في رقمته الأموال الفترة الحديثة من التكنولوجيا المالية وتم إطلاق أجهزة الصراف الآلي في ذلك الوقت 1967

أولاً: التكنولوجيا المالية المرحلة الثانية من 1967 إلى 2008 :

شهدت التكنولوجيا المالية تطوراً كبيراً منذ القرن 19، حيث بدأت مع استخدام التلغراف لنقل المعلومات المالية، ثم تسارعت وتم إطلاق ماكينة الصراف الآلي من قبل بنك باركليز في عام 1967. ومع تقدماً لمتزايد التكنولوجيا، انتقلت أنظمة المدفوعات التقليدية إلى الحلول الرقمية، مما أدى إلى ظهور نظام المقاصة الآلية للبنوك وهو نظام دفع الكتروني يستخدم في المملكة المتحدة الأميركية لتحويل

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

الأموال بين الحسابات البنكية ويستخدم بشكل رئيسي لإجراء المدفوعات مثل الرواتب والفواتير وعمليات الشراء والمدفوعات التجارية للشركات، كان تأسيس الجمعية العالمية للاتصالات المالية (The Society For Worldwide Interbank Financial) بين البنوك وهي شبكة دولية تستخدم من قبل المؤسسات المالية والبنوك بشكل رئيسي في جميع أنحاء العالم لتبادل الرسائل المالية بشكل آمن وموثوق خطوة رئيسية في تعزيز الاتصال بين الأنظمة المالية العالمية، لكنه تم كشف مخاطر عديدة من هذا الترابط، خاصة بعد انهيار بنك هيرستات، مما دفع الجهات التنظيمية إلى وضع أطر قانونية لضمان استقرار المدفوعات الدولية. ومنذ ذلك الحين، أصبحت التكنولوجيا المالية جزءاً أساسياً من الاقتصاد الرقمي، حيث يُعد سوق الصرف الأجنبي أحد أكبر القطاعات المتأثرة، بتداولات يومية تتجاوز 4 ترليون، ما يجعله أكثر الأسواق عالمية ورقمنة.¹

ثانياً: التكنولوجيا المالية الحقبة الثالثة من 2008 إلى اليوم:

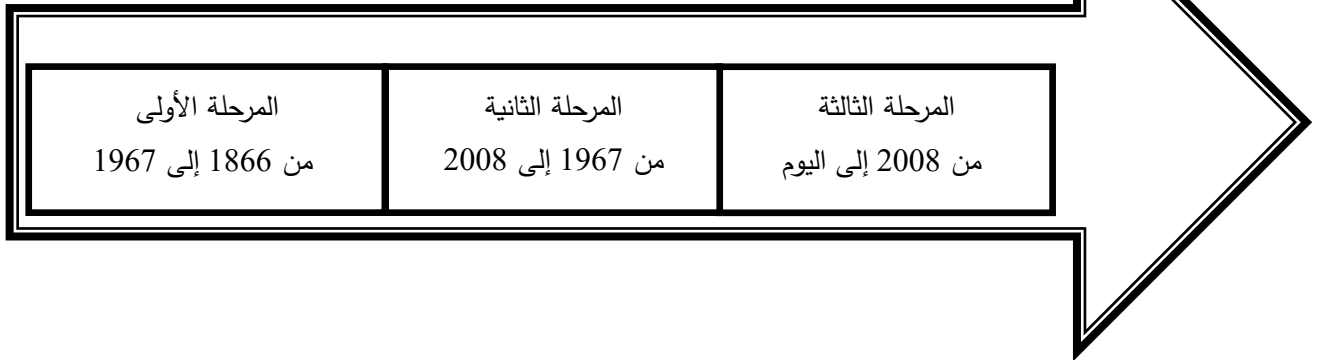
شهد قطاع الخدمات المالية تحولاً كبيراً بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008، التي أدت إلى فقدان الثقة في البنوك التقليدية نتيجة ممارسات إقراض غير عادلة وخسائر وظيفية بشكل واسع. دفع هذا الواقع جيلاً جديداً من المهنيين المبتكرين إلى دخول قطاع التكنولوجيا المالية، مدفوعين بمهاراتهم المالية والفرص الجديدة التي ساهمت بشكل كبير في تطور التكنولوجيا المالية. كما فرضت القوانين التنظيمية الجديدة مثل "دود فرانك" و"بازل 3" قيوداً على البنوك، مما فتح المجال لبدايات مثل الإقراض بين الأفراد. إضافة إلى ذلك، ساهمت التشريعات السياسية مثل قانون دعم الشركات الناشئة عام 2012 في الولايات المتحدة في تسهيل التمويل الجماعي الذي ساعد الشركات الصغيرة والمتوسطة في التوسع والاستثمار. ونتيجة لهذه

1- حسام الدين ليلي، أثر التقدم في التكنولوجيا المالية على الخصائص النوعية والكمية للموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية البشرية، مصر، 2010، ص 18.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

العوامل، نشأت بيئة مناسبة لظهور المرحلة الثالثة من التكنولوجيا المالية التي يقودها رواد أعمال يقدمون حلولاً مالية مبتكرة خارج الإطار البنكي التقليدي.¹

الشكل رقم (01): يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على دراسة سابقة

1 الأول: تعريف التكنولوجيا المالية.

1.1: تعريف التكنولوجيا المالية:

- يقصد بها اختصار لكلمة التمويل والتكنولوجيا وعلى الرغم من أن هناك مفاهيم متنوعة حول هذا الموضوع نذكر البعض منها حسب الهيئة الدولية للمعايير عرفت على أنه مصطلح تقنيات مالية التي تقوم بوصف مجموعة من الابتكارات ونماذج المالية التي لديها قدرة على تطوير المجال المالي، كما عرفت المعاهد على أنه عبارة عن اختراعات وابتكارات تكنولوجيا حديثة في المجال المالي.
- صندوق النقد الدولي على أن التكنولوجيا المالية هي أداة لتسهيل القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز بعض نماذج والتطبيقات والعمليات والمنتجات وحسب التقرير الصادر من مختبر التكنولوجيا المالية في شركة بيرفوت توصف على أنها تلك المنتجات التي تعتمد على التكنولوجيا بتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية.

¹- قادري أكرم، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنكي دراسة حالة في بنك التنمية الفلاحة برج بوعرييج، مذكرة ماستر في علوم تسيير وإدارة مالية. جامعة البشير الإبراهيمي الجزائر 2022/2021 ص 07

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

وحسب المنتدى الاقتصادي العالمي 2015 تم تعريفه على أنه نظام بيئي ديناميكي يحدد شركات التي تقوم بتسهيل خدمات المالية باستخدام التكنولوجيا.

وفي الأخير نستنتج أن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الابتكارات التي تهدف إلى التنافس مع الأساليب المالية التقليدية في ظل تقدم الخدمات المالية واستخدام المتطلبات الحديثة الذكاء الاصطناعي وسلسلة الكتل والبيانات الضخمة والأمن السيبراني والحوسبة السحابية.¹ ونقوم متطلبات التكنولوجيا المالية على أربعة عناصر أساسية هي:

الجدول رقم (01): على أربعة عناصر أساسية للمتطلبات التكنولوجيا المالية

الجانب المادي	يتمثل في الآلات والمعدات التي يستخدمها
الجانب الاستخدام	تتمثل في طرق استخدامها
الجانب العلمي	تتمثل في العلم والمعرفة
الجانب ألاتي	تتمثل في المهارات المالية المطلوبة في مجال المالي

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على دراسة سابقة

ثانياً: الخصائص التكنولوجيا المالية

- الوصول إلى كافة المستخدمين وذلك عن طريق استهداف الشركات المالية والناشئة من كل الفئات إلى طرح منتجات مالية يستطيع جميع فئات المجتمع الوصول إليها بأقل التكاليف.
- تستخدم لتحقيق أهداف مالية.
- تمتاز بالسرعة والدقة حيث يتم إنجاز المهام في بضع دقائق.

¹ عبد العظيم، عبد السلام الفرجاني، التكنولوجيا وتطوير التعليم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002،

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

- تصميم واجهة للعميل تقوم الشركات المالية بالتركيز على العميل وطريقة وصول المنتج المالي اليه
- سريعة الانتشار ونقص التكاليف وسهولة الاستخدام ووسيلة لتقليل المخاطر¹

ثالثاً: أهمية التكنولوجيا المالية:

- تقوم التكنولوجيا المالية على تخفيض التكاليف
- مساعدة على تحسين جودة ونوعية الخدمات التي تقدمها لتصبح متاحة في أي مكان وزمان
- تقوم على المساهمة في تحقيق المنافسة بين الشركات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية
- تحقيق مجموعة من العمليات المالية والخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي وتطوير الشركات
- تحقيق الاستقرار السياسي من خلال تقليل المخاطر وإدارتها في ظل استخدام التكنولوجيا المالية
- يكون هناك تنوع في النشاط الاقتصادي وقطاعات التجارة والاقتصادية وحتى الصناعية من خلال تقديم الخدمات المالية المتنوعة.²

2: تقنيات وخدمات التكنولوجيا المالية

تقنيات وخدمات التكنولوجيا المالية: تعتمد التكنولوجيا المالية على العديد من تقنيات نذكر منها

1.2 البيانات الضخمة:

البيانات الضخمة تُعد من الموارد الحيوية في العصر الرقمي، وتتميز بثلاث سمات رئيسية:

- السرعة تدفق سريع للبيانات والمعلومات والحجم تتطلب كميات هائلة تصل إلى زيتا بايت، والتنوع
- مصادر متعددة ومتنوعة من أجل أن تُستخدم هذه البيانات في القطاع المالي لتحسين خدمات العملاء،

¹- يوسف لحرش. دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتحقيق الشمول المالي دراسة حالة لعينة من بنوك ولاية غرداية 2023/2022، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة غرداية. الجزائر، 2023، ص 08

²- خالد بيلوطة، رمضان براغثة، إثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي دراسة ميدانية لعينة من البنوك لمدينة قالمية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

وإدارة المخاطر، والكشف عن عمليات الاحتيال، وتخصيص بعض المنتجات. ومع تنوع مصادرها مثل الأجهزة الذكية، وإنترنت الأشياء، ووسائل التواصل، أصبحت البيانات الضخمة أداة فعالة لدعم القرارات الإستراتيجية وتعزيز تنافسية المؤسسات¹

2.2 سلسلة الكتلة:

وهو عبارة عن سجل الذي يتم الاحتفاظ فيه جميع الحركات المالية والتدفقات والأصول والنفقات وما شابهها ويكون هذه الحركات في القطاع المالي ومن خصائصها اللامركزية وفيها نسبة أمان عالية وتمتاز بالشفافية والكفاءة.²

3.2 الحوسبة السحابية

هي التي تقدم خدمات الحوسبة مثل التخزين قواعد البيانات الخوارزميات والبرمجيات والتحليلات وعديد من تقنيات وهي تقنية تستطيع من خلالها أن تحتفظ بملفاتك على سيرفر مزود بالخدمات عبر الانترنت يدويا أو الكترونيا بمزامنتها لتستطيع الوصول إليها في أي مكان وزمان وتعتمد بالدرجة الأولى على التكنولوجيا المالية كما أنها توفر الكثير من الوقت والجهد وتخفيض التكاليف من خلال السرعة.³

4.2 الذكاء الاصطناعي:

الذكاء الاصطناعي يمثل تحولاً جوهرياً في تاريخ البشرية، حيث يقدم أدوات وتقنيات مبتكرة تدعم مختلف المجالات الإدارية والعلمية. نشأ نتيجة جهود بحثية كبيرة، وتجسد في برامج وأجهزة قادرة على أداء

¹ - ماريّا حسيني. سورية جريدي. تأثير التكنولوجيا المالية على استقرار القطاع المصرفي دراسة حالة انقطاع المصرفي الجزائري خلا الفترة بين 2010 و2023. مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2022، ص 12.

² - خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي. جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021، ص 9.

³ - ماريّا. حسيني. سورية جريدي، مرجع سابق، ص 13.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

مهام تحاكي الذكاء البشري، ولكن بقدرات تفوقه في السرعة والدقة، ويمكن أن نقول بأن الذكاء الاصطناعي هو علم رياضي يقوم بترجمة أنظمة ذكية تساعد في تنفيذ المهام وتحسين كفاءة المؤسسات ويقوم بحل بعض المشكلات المعقدة بكفاءة عالية.

المطلب الثاني: (ATM) وسيلة لتعزيز تكنولوجيا مالية:

1: تعريف الصراف الآلي.

جهاز الصراف الآلي هو أداة إلكترونية حديثة تُستخدم لتسهيل تنفيذ المعاملات المالية مثلًا للسحب الإيداع، تحويل الأموال، ودفع الفواتير دون الحاجة لزيارة البنوك، يعتمد على البطاقة المصرفية ورقم التعريف الشخصي لضمان الأمان، يُعد من وسائل التسويق المصرفي الحديثة التي حسّنت تجربة الكثير من العملاء، وقلّلت الحاجة للموظفين، وخفّضت التكاليف، وساهمت في زيادة الأرباح وعدد العملاء من مزاياه:

- العمل على مدار الساعة (24/24) مما يوفر راحة وسرعة في إنجاز المعاملات.
- سهولة الوصول في أماكن متنوعة كالمحطات والأحياء السكنية.
- توفير العملات الأجنبية، وهو أمر مهم للمسافرين.
- تقنيات أمان متقدمة مثل البصمة والتعرف على الوجه.
- دعم التحويلات الإلكترونية مباشرة إلى الهاتف أو المحفظة الرقمية⁹

2: نشأت الصراف الآلي.

تم تطوير جهاز صراف آلي في عام 1967 وقامت شركة بيلارو باختراع وتركيب ماكينة صراف في مدينة أنفيلد شمال لندن مصرف باركليز بواسطة مهندسة (جون شيفرد بارون) أن سبب هذه الفكرة كانت لديه عند ما كان يعاني من مشكلة عدم قدرة على سحب أموال في أيام العطلة البنكية فإنه أراد أن

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

يحل هذه مشكلة حلبك مفتوح لمدة 24 ساعة عرض فكرة على مدير بنك و قد وافق بشرط أن تكون آلة سهلة استعمال بعد عام كامل التجارب نجح في اختراع الآلة صراف ألي و تم تركيبه أول جهاز مدة سنة 1967 مما سمح للزبائن بسحب أموالهم في أي وقت و هذا إنجاز كان ثورة في عالم البنوك و في 2007 احتقلت ولاية فلوريدا بمرور 40 سنة على هذا اختراع و كان هذا بداية عصر الخدمات البنكية آلية، و بعد نجاحها الفكرة وصلت إلى البنوك عبر العالم.¹

3: آلية عمل صراف ألي.

1.3: آلية عمل صراف ألي:

تمثل أجهزة الصراف الآلي أداة مصرفية إلكترونية حديثة تتيح للعملاء إجراء معاملات مالية متنوعة مثل السحب، الإيداع، تحويل الأموال، ودفع الفواتير دون الحاجة لزيارة البنك، تتكون هذه الأجهزة من وحدات لإدخال البيانات (قارئ البطاقة ولوحة المفاتيح) وأخرى لإخراجها (شاشة العرض، جهاز صرف النقد، طابعة الإيصالات)، تعتمد على بطاقات مصرفية ذات شريحة مغناطيسية أو تقنيات تحقق متقدمة مثل البصمة، وتعمل عبر الاتصال بالمعالج المضيف وشبكات إلكترونية لتأكيد العمليات. تُعد هذه الأجهزة وسيلة فعالة لتوفير الوقت والتكاليف، وهي متاحة على مدار الساعة، في مواقع متنوعة مثل البنوك، المجمعات التجارية، والمطارات. كما تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم من أي مكان في العالم عبر شبكات مشاركة دولية مثل CIRRUS و PLUS إلى جانب ذلك، ساعدت الصرافات الآلية في تقليل عدد الموظفين ورفع أرباح البنوك من خلال تحسين الخدمة وتوسيع قاعدة العملاء.

- إمكانية معرفة المبلغ المتوفر في الحساب البنكي.

- إخراج الأموال من الحساب عبر الصراف الآلي.

¹- الشمري، ناظم محمد نوري والعبادات الفتح زهير. الصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع. الأردن 2008، ص 52.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

- إيداع الأموال مباشرة في الحساب من خلال الجهاز.
- نقل الأموال من حساب إلى آخر داخل نفس البنك أو إلى بنك آخر.
- دفع فواتير الخدمات مثل الكهرباء والمياه عبر الصراف.
- منع صرف شيك معين عند فقدانه أو لأي سبب آخر.

4 مزايا صراف آلي:

- يحقق الصراف الآلي مزايا لكل من العملاء والبنوك، حيث يوفر سهولة للوصول إلى أموال ويحسن من كفاءة العمليات المصرفية وذاك من خلال:
- تقليل الحاجة إلى حمل النقود: الصراف الآلي يمكّن العملاء من سحب المبالغ التي يحتاجون إليها عند الحاجة، مما يقلل من مخاطر حمل مبالغ كبيرة.
- إمكانية السحب في أي وقت وأين مكان: يمكن للعميل الوصول إلى أمواله على مدار الساعة، حتى في غير أوقات الدوام الرسمي للبنك وفي أي مكان تتواجد فيه مصارف الآلية.
- السرية والخصوصية: لا يحتاج العميل إلى الكشف عن اسمه أو رقم حسابه عند إجراء العمليات المصرفية، مما يحافظ على خصوصيته.
- توفير الوقت والجهد: يقلل من الضغط على موظفي البنك ويقوم بتوفير الوقت، مما يسمح لهم بالتركيز على تقديم خدمات أخرى أكثر تعقيداً للعملاء.
- تقليل تكلفة طباعة الشيكات: نظراً لأن العملاء يعتمدون على البطاقات المصرفية بدلاً من الشيكات، تقل الحاجة إلى طباعة الشيكات، مما يوفر تكاليف مالية على البنك.
- الاحتفاظ بمعدلات أرصدة أعلى: معدل السحوبات عبر الصراف الآلي يكون أقل من السحب عبر المصرف، مما يساعد البنك في الحفاظ على سيولته النقدية لفترات طويلة.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

- تحقيق فائدة تسويقية للبنك: تساهم أجهزة الصراف الآلي في جذب المزيد من العملاء، كما يمكن استخدامها كوسيلة إعلانية من خلال شاشاتها لعرض خدمات البنك من أجل تسهيل الخدمات¹
- ويمكن نستنتج أن للصراف الآلي لديه العديد من المزايا من وجهة نظر العملاء من جهة ومن وجهة نظر البنك من جهة أخرى نوجزها في أهم النقاط كما يلي:

الجدول رقم (02): مزايا استخدام الصراف الآلي

مزايا استخدام الصراف الآلي للعملاء	مزايا استخدام الصراف الآلي للبنك
- تغني العميل من حمل النقود بكميات كبيرة. - إمكانية الحصول على النقود في أي وقت ولعدة مرات في اليوم، وتوفير الوقت والجهد للعميل. - تغني العميل عن استخدام دفتر الشيكات. - السرية التامة في أداء الخدمة. - التعريف ببعض الخدمات التي يعرضها البنك بصورة موجزة.	- معدل المسحوبات من الصراف أقل من معدل المسحوبات من الشباك مما يؤدي إلى الاحتفاظ بأرصدة أطول لدى المصارف. - توفير الوقت والجهد وتوجيهه إلى خدمات أخرى. - توفير تكلفة طبع وإعداد دفاتر شيكات. - تأدية خدمة التسويق للمصرف من خلال الشاشة الخاصة به.

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على دراسة سابقة

المطلب الثالث: أهمية (ATM) في تعزيز الشمول المالي

أولاً: تعزيز الشمول المالي :

¹ - خالد أمين بن عبد الله إسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، الطبعة، ص 63.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

تساهم أجهزة الصراف الآلي في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، خاصةً في المناطق النائية أو الفقيرة التي تقتصر إلى فروع بنكية مثل المناطق الريفية. من خلال توفير خدمات سحب الإيداع والتحويلات الأساسية، تُسهّم هذه الأجهزة في دمج الفئات غير المتعاملة مع البنوك في النظام المالي الرسمي ويؤدي إهمال هذه الفئة إلى الذهاب إلى المعاملات البنكية التقليدية¹

ثانياً: التكامل مع المنصات الرقمية:

أصبحت أجهزة الصراف الآلي جزءاً من منظومة الخدمات المصرفية الرقمية، مثل التكامل مع تطبيقات الهاتف المحمول مثل بريد موب لتمكين المستخدمين أو الرموز المرورية QR باستخدام رموز (Cardless Withdrawal) من سحب النقود دون بطاقة.²

ثالثاً: تعزيز الأمان عبر التقنيات الحيوية:

بدأت الأجيال الحديثة من أجهزة الصراف الآلي استخدام تقنيات مثل التعرف على الوجه أو بصمة الإصبع لزيادة الأمان، مما يقلل من مخاطر الاحتيال ويؤكد معايير التكنولوجيا المالية في حماية البيانات.³

رابعاً: تحليل البيانات لدعم القرارات:

تُوفّر أجهزة الصراف الآلي كمّاً هائلاً من البيانات والمعلومات حول أنماط استخدام العملاء، والتي تُستخدَم في تطوير خدمات مالية وتقوم بتحسين تجربة العملاء عبر استعمال الذكاء الاصطناعي (Personalized Banking) المخصصة⁴

خامساً: دعم العملات المشفرة والدفع الذكي:

ظهرت أجهزة صراف آلي متوافقة مع العملات المشفرة تسمح بشراء أو بيع العملات الرقمية.

¹- تقرير البنك الدولي (2021)، "الشمول المالي وتأثير البنية التحتية المصرفية.

²- دراسة شركة ماكينزي (2022)، "التكامل بين الخدمات المصرفية الرقمية وأجهزة الصراف الآلي".

³- ورقة بحثية من جيمالتو (2020)، "التقنيات الحيوية وأثرها على أمن المعاملات المالية".

⁴- تقرير ديلويت (2023) - "البيانات الضخمة والتحليلات في القطاع المصرفي".

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي لها عاقلة بالموضوع البحث من خلال دراسة المتغيرات ذات العاقلة بالموضوع الحالي، بحيث اختلفت وتباينت الدراسات في معالجة مواضيعها بغية توصل إلى النتائج المرجوة. ومنه فتعتبر هذه الدراسة كمحاولة تكملة أو تطرق إلى بعض الجوانب التي لم يتم توصل إليها من خلال الدراسات السابقة.

المطلب الأول: دراسات المحلية

يركز هذا المطلب على أهم الدراسات المحلية والوطنية والتي لها عاقلة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر
الفرع الأول: دراسة بو شامة مصطفى 2022:

تناولت هذه الدراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك أجهزة الصراف الآلي (ATM)، في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مع التركيز على مدى تأثير هذه الأجهزة في توسيع نطاق الخدمات المالية خاصة في المناطق النائية. اعتمدت الباحثة بوشامة على تحليل البيانات الرسمية الصادرة عن بنك الجزائر، بالإضافة إلى إجراء استبيان شمل عينة مكونة من 500 مستخدم موزعين عبر 10 ولايات جزائرية. أظهرت النتائج أن انتشار أجهزة الصراف الآلي ساهم في زيادة نسبة الوصول إلى الخدمات المصرفية بنسبة 35% بين عامي 2018 و2022، حيث بات 70% من المستخدمين يعتمدون عليها بشكل أساسي في عمليات السحب النقدي. ومع ذلك، كشفت الدراسة عن بعض التحديات، أبرزها نقص الصيانة الدورية للأجهزة، وهو ما يؤدي إلى أعطال متكررة، إلى جانب ضعف الوعي الأمني لدى بعض المستخدمين، مما يجعلهم عرضة للاحتيال الإلكتروني. أوصت الدراسة بضرورة تحسين البنية

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

التحتية التكنولوجية، لا سيما في المناطق الريفية، إلى جانب إطلاق حملات توعية لتعريف المستخدمين بمخاطر الاحتيال الإلكتروني وطرق الحماية منه¹.

• تقرير بنك الجزائر 2023:

يعد التقرير السنوي لبنك الجزائر أحد أهم المصادر التي ترصد تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في البلاد، حيث يقدم بيانات دقيقة حول مدى انتشار واستخدام أجهزة الصراف الآلي بين عامي 2015 و2023. وفقاً للتقرير، شهد عدد أجهزة الـ ATM في الجزائر نمواً ملحوظاً، إذ ارتفع من 2,500 جهاز في عام 2015 إلى 4,200 جهاز في عام 2023، مع تركز 67% من هذه الأجهزة في المدن الكبرى مثل الجزائر العاصمة، وهران، وقسنطينة. ووفقاً للإحصائيات، فإن 50% من عمليات السحب النقدي تتم عبر أجهزة الصراف الآلي، مما يعكس الاعتماد الكبير عليها في المعاملات اليومية. ومع ذلك، أشار التقرير إلى تحديات رئيسية تعيق انتشار هذه الأجهزة في جميع أنحاء البلاد، أبرزها ضعف الربط الشبكي في المناطق الصحراوية، وارتفاع تكاليف الصيانة التي تؤثر على كفاءة الأجهزة. بناءً على هذه النتائج، أوصى التقرير بضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية في البلاد، مع دعم شبكات الاتصال لضمان أداء أفضل للأجهزة في المناطق ذات التغطية الضعيفة².

• دراسة بنك القرض الشعبي الجزائري (2021) (CPA) :

سعت هذه الدراسة التي أجراها بنك القرض الشعبي الجزائري إلى تقييم أثر أجهزة الصراف الآلي على كفاءة الخدمات المصرفية وتقليل الضغط على الفروع البنكية. ولتحقيق ذلك، تم إجراء تحليل مقارنة لبيانات المعاملات المصرفية قبل وبعد تركيب أجهزة الـ ATM، إضافة إلى دراسة بيانات 1,000 معاملة يومية تتم عبر هذه الأجهزة. أظهرت النتائج انخفاضاً ملحوظاً في الضغط على الفروع البنكية بنسبة

¹- بوشامة، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الشمول المالي، مذكرة ماستر، جامعة الجزائر (2022).

²- بنك الجزائر، التقرير السنوي للنظام المصرفي الجزائري، (2023).

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

40% بعد تزايد استخدام العملاء لأجهزة الصراف الآلي، حيث أبدى 55% من المستخدمين تفضيلهم لاستخدام هذه الأجهزة خارج أوقات العمل الرسمية للبنوك. رغم ذلك، كشفت الدراسة عن تحديات أمنية تتعلق باستخدام أجهزة ATM، حيث تم تسجيل 15 حالة تزوير شهرياً مرتبطة بها، مما يستدعي تعزيز أنظمة الحماية الرقمية. بناءً على هذه النتائج، أوصى التقرير بتبني تقنيات التشفير الحديثة والتوثيق البيومتري لضمان أمان أكبر للمعاملات المالية عبر هذه الأجهزة¹.

1: دراسة سابقة بوشامة مصطفى 2022

الجدول رقم (03) دراسة بوشامة مصطفى 2022

رقم	الباحث السنة	اسم الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	النتائج
01	بوشامة مصطفى 2022	دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي	تحليل البنيات بنك الجزائر + استبيان لعينة من 500 مستخدم في 10 ولايات	دراسة تأثير أجهزة الصراف الآلي على الشمول المالي - تحلي مدى لاستخدامها في المناطق النائية	في زيادة نسبة الوصول إلى الخدمات المصرفية بنسبة 35% بين عامي 2018 و 2022، حيث بات 70% من مستخدمين على ATM للسحب النقدي ضعف الوعي بالأمان الإلكتروني

¹ - بنك القرض الشعبي الجزائري، تقرير دراسة ميدانية حول أجهزة الصراف الآلي، (2021).

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات دراسة بو شامة مصطفى

2: دراسة سابقة بنك الجزائر 2023

الجدول رقم (04) دراسة بنك الجزائر 2023

رقم	الباحث السنة	اسم الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	النتائج
02	بنك الجزائر 2023	التقرير السنوي للنظم المصرفي الجزائري	تحليل البنيات انتشار أجهزة الصراف الآلي ومعاملاتها الإلكترونية	تقييم انتشار أجهزة الصراف ATM في الجزائر دراسي تأثيرها على العمليات النقدية	ارتفاع عدد الأجهزة من 2500 إلى 4200 جهاز -67% من الأجهزة تتركز في المدن الكبرى -ضعف الشبكة في المناطق الصحراوية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات دراسة بنك الجزائر 2023

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

3: دراسة سابقة بنك القرص الشعبي الجزائري 2021

الجدول رقم (05) دراسة بنك القرص الشعبي الجزائري 2021

رقم	الباحث السنة	اسم الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	النتائج
03	بنك القرص الشعبي الجزائري 2021	إثر أجهزة الصرف الآلي على الخدمات المصرفية	مقارنة بينات الفروع البنكية قبل وبعد تركيب الأجهزة + تحليل معدل 1.00 معاملة يوميا	تحليل دور أجهزة ATM في تقليل الضغط على الفروع البنكية - تقسم المخاطر الأمنية المرتبطة بها	انخفاض ملحوظ في الضغط على الفروع البنكية بنسبة 40% - يفضل 55% من المستخدمين ATM خارج أوقات الدوام - تسجل 15 حالة تزوير شهريا

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات دراسة بنك القرص الشعبي الجزائري 2021

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: دراسات الأجنبية

يحتوي هذا المطلب على بعض الدراسات الأجنبية ذات الصلة، والتي يمكن أن نلخصها فيما يلي:

1- دراسة: (Arner et al. (2016 :

في هذه الدراسة بعنوان "تطور التكنولوجيا المالية: نموذج جديد بعد الأزمة؟"، قام الباحثون، (ARNER (BARAERIS)، و (BUCKLEY) بتحليل تطور التكنولوجيا المالية منذ السبعينيات، مع التركيز على دور أجهزة الصراف الآلي (ATM) كنقطة انطلاق لهذا التطور. أشارت الدراسة إلى أن أجهزة الـ ATM كانت "النواة الأولى" للتحويل الرقمي في القطاع المالي، حيث ساهمت في تقليل الاعتماد على الموظفين البشريين بنسبة 30% في الدول المتقدمة. ومع ذلك، لم تتناول الدراسة تأثيرات الـ ATM في الدول ذات الاقتصاديات الهشة¹.

2- تقرير البنك المركزي الأوروبي 2020:

في تقريره السنوي بعنوان "اتجاهات الدفع الرقمي في منطقة اليورو"، قام البنك المركزي الأوروبي بتحليل اتجاهات الدفع الرقمي وتأثيرها على استخدام أجهزة الـ ATM. شمل المسح 10,000 مستهلك في 19 دولة أوروبية. أظهرت النتائج أن 90% من المعاملات النقدية تعتمد على أجهزة الـ ATM، ولكن هناك انخفاض بنسبة 20% في استخدام هذه الأجهزة بعد انتشار تطبيقات الدفع الرقمي مثل PAYPAL و Revolut. أوصى التقرير بدمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في أجهزة الـ ATM لتعزيز تجربة المستخدم².

3- دراسة البنك الدولي 2021:³

في تقرير بعنوان "الشمول المالي في أفريقيا"، قام البنك الدولي بتقييم دور التكنولوجيا المالية، بما في ذلك أجهزة الـ ATM، في تعزيز الشمول المالي في 20 دولة أفريقية بين عامي 2010 و 2020. أشارت النتائج إلى زيادة نسبة الشمول المالي في كينيا ونيجيريا بنسبة 25% بسبب انتشار أجهزة الـ

¹- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? Journal of Financial Perspectives, 4(2), 12-29.

²- European Central Bank. (2020). Annual Report on Financial Technology.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

(ATM) ومع ذلك، لا يزال 60% من سكان الريف في أفريقيا يعتمدون على النقد، مما يشير إلى الحاجة إلى مزيد من الجهود لتعزيز الشمول المالي في هذه المناطق¹.

1: دراسة سابقة Arneret ai.2016

الجدول رقم (06): دراسة Arneret ai.2016

رقم	الباحث/ السنة	اسم الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	النتائج
01	Arneret ai.2016	تطور التكنولوجيا المالية: نموذج جديد بعد الأزمة	دراسة تاريخية تحليل لتطور الخدمات المصرفية من 1970	تتبع تطور التكنولوجيا المالية من ATM إلى لبلوك تشين	أجهزة الصراف الآلي (ATM) كانت "النواة الأولى" للتحويل الرقمي في القطاع المالي حيث ساهمت في تقليل الاعتماد على الموظفين بنسبة 30%

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على معطيات دراسة Arneret ai.2016

¹- World Bank. (2021). Global Financial Development Report

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

2: دراسة سابقة البنك المركزي الأوروبي 2020

الجدول رقم (07): دراسة البنك المركزي الأوروبي 2020

رقم	الباحث/ السنة	اسم الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	النتائج
02	البنك المركزي الأوروبي 2020	اتجاهات الدفع الرقمي في مناطق اليورو	مسح شمل 10000 مستهلك في 19 دولة أوروبا	تأثير التطبيقات الرقمية على استخدام أجهزة ATM	90% من المعاملات النقدية تعتمد على أجهزة الـ ATM انخفاض بنسبة 20% في استخدام بعد انتشار تطبيقات الدفع الرقمي

المصدر من إعداد الطلبة بناء على معطيات دراسة البنك المركزي الأوروبي 2020

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

3: دراسة سابقة البنك الدولي 2021

الجدول رقم (08): دراسة البنك الدولي 2021

رقم	الباحث/ السنة	اسم الدراسة	المنهجية	أهداف الدراسة	النتائج
03	البنك الدولي 2021	الشمول المالي في إفريقيا	تحليل البيانات من 20 دولة إفريقية بين 2010 و 2020	دور ATM في تعزيز الشمول المالي في كينيا ونيجيريا بنسبة 25% بسبب انتشار أجهزة ATM من 60% من سكان الريف في أفريقيا يعتمدون على النقد.	زيادة نسبة الشمول المالي في كينيا ونيجيريا بنسبة 25% بسبب انتشار أجهزة ATM من 60% من سكان الريف في أفريقيا يعتمدون على النقد.

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات دراسة البنك الدولي 2021

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه وأوجه اختلاف بين دراستنا ودراسات السابقة التي تم ذكرها سابقا حيث سيتم المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية تلخيص أهم الفروقات بين دراستنا والدراسات الوطنية والمحلية في الجدول لإجراء مقارنة بين الدراسات المحلية والأجنبية حول دور أجهزة الصراف الآلي (ATM) في تعزيز تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر، يمكننا استعراض أوجه التشابه والاختلاف كما يلي:

الجدول رقم (09): المقارنة الدراسة المحلية والأجنبية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة المحلية	1. تعزيز الشمول المالي : أشارت كل من الدراسات المحلية والأجنبية إلى أن أجهزة الـ ATM تلعب دوراً مهماً في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير الخدمات المصرفية لشرائح أوسع من المجتمع. 2. تخفيف الضغط على الفروع التقليدية : أظهرت الدراسات أن استخدام أجهزة الـ ATM يساهم في تقليل الازدحام على الفروع البنكية التقليدية، مما يحسن من كفاءة الخدمات المصرفية.	1 أشارت إلى أن نسبة كبيرة من أجهزة الـ ATM تتركز في المدن الكبرى، مع 2 نقص واضح في المناطق الريفية. لم تتناول بشكل موسع تأثير التطبيقات المالية الحديثة على استخدام أجهزة الـ ATM. 3 الدراسات المحلية: لم تركز بشكل كبير على العوامل الثقافية والتعليمية في استخدام أجهزة الـ ATM.

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

	3.التحديات التقنية والأمنية : تطرقت الدراسات إلى وجود تحديات تتعلق بصيانة الأجهزة و ضمان أمان المعاملات، مما يستدعي تطوير البنية التحتية وتوعية المستخدمين.	
1 أظهرت توزيعاً أكثر توازناً للأجهزة بين المناطق الحضرية والريفية، مما يعكس سياسات شمول مالي أكثر فعالية. 2 الدراسات الأجنبية: أشارت إلى انخفاض استخدام أجهزة الـ ATM بنسبة معينة بعد انتشار تطبيقات الدفع الإلكتروني مثل PayPal و Revolut. 3 الدراسات الأجنبية: أبرزت تحديات تتعلق بالأمنية التكنولوجية وصعوبة استخدام الأجهزة في بعض المناطق الريفية.		الدراسة الأجنبية

الفصل الأول: الإطار النظري في دور جهاز الصراف الآلي (ATM) في تعزيز التكنولوجيا المالية

خلاصة الفصل:

تُعدُّ أجهزة الصراف الآلي (ATM) من أبرز أدوات التكنولوجيا المالية التي ساهمت في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. فهي توفر خدمات مصرفية أساسية مثل السحب النقدي، الإيداع، وتحويل الأموال، مما يساهم في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية وتقليل الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية التقليدية. هذا التطور أدى إلى تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتوسيع نطاق الخدمات المالية ليشمل فئات أوسع من المجتمع، بما في ذلك المناطق الريفية والنائية. بالإضافة إلى ذلك، ساهمت أجهزة الـ ATM في تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك وزيادة رضا العملاء من خلال توفير خدمات سريعة وآمنة على مدار الساعة. ومع ذلك، يواجه القطاع المصرفي الجزائري تحديات في تبني التقنيات المالية الرقمية بشكل كامل، مما يتطلب تجاوز بعض العوائق لتعزيز الأداء المصرفي. بالتالي، تُعتبر أجهزة الصراف الآلي خطوة مهمة نحو تحقيق الشمول المالي، لكنها تحتاج إلى تكامل أكبر مع التقنيات المالية الحديثة لضمان تقديم خدمات مصرفية متكاملة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة.

الفصل الثاني:

دراسة حالة بمدينة بريد

الجزائر والمواصلات السلوكية

واللاسلوكية لولاية غرداية

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

تمهيد:

في إطار استكمال الجانب التطبيقي من هذه الدراسة، تم التركيز على الواقع الميداني لأجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر على مستوى ولاية غرداية، باعتبارها منطقة ذات خصوصية جغرافية واجتماعية تجمع بين الطابعين الحضري والريفي. وقد جاءت هذه الدراسة الميدانية من خلال إجراء مقابلات مباشرة مع مجموعة من موظفي بريد الجزائر، ومهندسين في الإعلام الآلي وتقنيين مختصين في تشغيل وصيانة أجهزة الصراف الآلي، بهدف الوقوف على مدى فعالية هذه الأجهزة في تقديم الخدمات المالية الرقمية، ومدى مساهمتها في دعم التكنولوجيا المالية على المستوى المحلي. سمحت هذه المقابلات بجمع معلومات نوعية مهمة حول مدى انتشار الأجهزة، وتنوع الخدمات التي تقدمها، وكفاءة استخدامها من قبل المواطنين، إضافة إلى التحديات التقنية والبشرية التي تواجهها المؤسسة في سبيل ضمان جاهزية هذه الأجهزة واستمرارية أدائها. كما تم تسليط الضوء على واقع التكامل بين أجهزة الصراف الآلي والتطبيقات الرقمية مثل "بريدي موب"، ومدى رضا المواطنين عن هذه الخدمات في مختلف بلديات الولاية. ويُعد هذا العمل الميداني خطوة أساسية لفهم الفروقات بين التوجه النظري والتطبيق الفعلي على أرض الواقع، مما يُسهم في بلورة نتائج دقيقة واقتراح حلول عملية قابلة للتنفيذ في سياق محلي متنوع مثل غرداية. وسوف نتطرق الى مبحثين

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة بريد الجزائر والمواصلات

المبحث الثاني مكونات وخصائص (DAB) والمقابلة

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة بريد الجزائر والمواصلات.

تمهيد

تحتل مؤسسة بريد الجزائر مكانة كبيرة، لما تقدمه من خدمات متعددة لمختلف شرائح المجتمع، سواء خدمات بريدية أو المالية التجارية وهذا ما سوف نتطرق اليه من خلال هذا المبحث بإضافة الى تعريف بالمؤسسة مع تحديد الخدمات التي تقدمها.

المطلب الأول: نشأة بريد الجزائر

شهدت الوزارة الوصية على البريد الجزائري العديد من التسميات انطلاقا من الاختصار (PTT) وهي ثلاثة الحروف الأولى من الكلمات "البريد، التلغراف، الهاتف" باللغة الفرنسية مروراً بتسمية (PT) وهما الحرفان الأولان من كلمتي البريد والمواصلات وإلى غاية التسمية (MPTIC) التي تعني وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وأخيرا التسمية (MPTTN) والتي تعني وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمية. إذ كان لزاما على هذه الوزارة أن تعيد تهيئة الخدمات وعصرنه خدماتها المالية الجديدة ومدّ وتوسيع الشبكة البريدية وكذا التوفيق بين مهمة الخدمة الشمولية وبين الدور الاقتصادي المنوط بها.²

وبعد مرور فترة طويلة ساد خلالها التسيير الإداري لهذين المحورين للحياة الاقتصادية، بدأ الشروع في إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية في عام 1999 وهي إعادة الهيكلة التي تجسدت عام 2000 من خلال القانون رقم 03-2000 المتضمن القواعد العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية.

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

ولقد انبثقت عن هذا القانون مؤسستين عموميتين اثنتين هما "بريد الجزائر" و"اتصالات الجزائر" لبدء العمل من أجل تنشيط هذين القطاعين الهامين وتحقيق المر دودية الاقتصادية والمتطلبات التجارية، ومن أجل خدمة نوعية تسودها التنافسية للإسهام في تشييد الاقتصاد الوطني. ومع التقدم المذهل الذي تشهده التكنولوجيات الحديثة في أيامنا ومع النمو الاقتصادي وبخاصة مع النمو الديمغرافي الذي تعرفه الجزائر تغير كثيرا مفهوم "العمل القليل الهادئ".¹

2: تعريف بريد الجزائر.

تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية. هذا ووضعت المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمية. وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.²

3: مهام البريد

- مؤسسة بريد الجزائر لديها مهام كثيرة نذكر منها

¹ - <https://www.poste.dz/>

² - فضيلة بركة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة. دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة الاستكمال شهادة الماستر، ورقة.

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

- بما أنها مؤسسة عمومية تقدم خدمات في تعمل على توفير أحسن الخدمات
- واعتبارها مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري يجب عليها العمل على التخطيط الجيد
- تلعب دورا رئيسي في حركة الاقتصاد الوطني خلال زيادة الجهود في الاستثمار والبحث والتطوير
- القيام بكافة المهام الموكلة عليها من طرف الخزينة العمومية
- إعادة صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة والمماثلة لنشاطها.
- الإشراف على تنفيذ سياسة الدولة في إطار السياسة القطاعية على مستوى الوطن.
- توفير الوسائل الضرورية لتأمين والاستغلال وصيانة جميع هياكل القاعدية للدولة.

المطلب الثاني: خدمات بريد الجزائر

في هذا العنوان سوف نتناول الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر وكيفية العمل بها مع ذلك سنقدم شروط الخدمة وخصائص كل نوع من الخدمات.

1 خدمات الحساب الجاري البريدي

• الفرع الأول فتح حساب الجاري

- يتم فتح الحساب الجارية عن طريق التقرب إلى مراكز البريد والذهاب إلى الشبابيك على مستوى مركز البريد وتقديم استمارات التالية:
- استمارة يطلب منك ملوها.
 - وثيقة أثبات هوية.
 - وثيقة تحدد مكان إقامة.

وتتم معالجة طلبك عن طريق إيداع الطالب لملف فتح الحساب البريدي الجاري، يتلقى هذا الأخير شهادة فتح حساب جاري بريدي، يظهر عليها رقم الحساب الجاري البريدي. في اليوم الموالي لتاريخ إيداع

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

الملف بمكتب البريد، يتم فتح حساب جاري بريدي باسم طالبه ويستفيد الطالب من دفتر صكوك، يستلمه عبر البريد خلال الأسبوع الموالي لتاريخ فتح الحساب.

كما يحصل الطالب على بطاقة نقدية في حال التماسه إياها لدى فتح الحساب، يستلمها خلال

الشهر الموالي من مكتب البريد التابع لمحل إقامته، مصحوبة برمز التعريف الشخصي "PIN".1

2 العمليات المتاحة على مستوى البريد

- سحب الأموال باستخدام صك بريدي محرر باسم صاحب الحساب الجاري البريدي.
- يتم السحب مباشرة بالنسبة للمبلغ الذي تقل قيمته عن 200.000 دج أو يعادلها.
- لا يسمح بإجراء السحب إلا بعد انقضاء 24 ساعة وبناء على طلب حجز أموال، بالنسبة لمبلغ سحب تفوق قيمته 200.000 دج.
- سحب الأموال باستخدام صك بريدي محرر باسم حامله.
- يتم سحب النقود مباشرة لمبلغ لا تتجاوز قيمته 5.000 دج.
- سحب الأموال باستخدام صك بريدي محرر باسم وكيل مذكور في نموذج التوقيع المقدم إلى مكتب البريد.
- يكون السحب مباشرة، بالنسبة لمبلغ تقل قيمته عن 20.000 دج أو تعادلها
- سحب الأموال باستعمال صك بريدي محرر باسم شخص حائز على توكيل
- يسلم المبلغ مباشرة للطالب، بالنسبة لمبلغ سحب مذكور على التوكيل، تقل قيمته عن 20.000 دج أو تعادلها (بالنسبة لعملية واحدة).
- سحب الأموال بواسطة الاستمارة الموحدة "SFP01" وباستعمال البطاقة النقدية

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

يتمثل نموذج الاستمارة الموحدة "SFP01" في أحد المطبوعات الإدارية المتوفرة على مستوى الشبّاك، والذي يمكنكم كذلك تحميله عبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر¹

3: التحويل.

التحويل من حساب إلى حساب يتم خصم المبلغ المحول آنيا من الحساب الجاري البريدي الخاص بالطالب. يتم إيداع المبلغ المحول آنيا في الباب الدائن للحساب الجاري البريدي الخاص بالمستفيد. وتتم العملية:

- على مستوى أي مكتب بريد،
 - باستعمال الاستمارة الموحدة "SFP01" المتوفرة على مستوى شبابيك مكاتب البريد، أو بتحميلها على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر،
 - بالتحقق من المعلومات الشخصية على مستوى الشباك باستعمال البطاقة النقدية،
 - حيث لا يمكن أن تتعدى قيمة التحويلات اليومية مبلغ 200.000 دج مهما كان عددها.
- التحويل من حساب جار بريدي إلى دفتر حساب تابع للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط "CNEP" يمكن إجراء هذه العملية على مستوى مكاتب البريد الواردة في قائمة تجدونها على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر:

- يتم خصم المبلغ المحوّل آنيا من الحساب الجاري البريدي الخاص بالطالب.
- يتم تسجيل عملية الدفع في حينها على دفتر حساب الصندوق الوطني "CNEP".
- ولا يتم إتمام العملية إلا بالتقدم أمام الشباك بنموذج صك بريدي جار يذكر عليه مبلغ التحويل، مرفقا بدفتر التوفير "CNEP" الخاص بالمستفيد.

¹ <https://www.poste.dz/>

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

- تحويلات أخرى متاحة على حساب جار بريدي.
- فيما يلي عدد من عمليات التحويل التي يقوم بإجرائها كل من المؤسسات، والشركات، والصناديق...
- إلخ.
- الرّواتب، المعاشات، منح التقاعد، تعويض النفقات الطبية،
- أهم الخدمات الحديثة لبريد الجزائر هي مكاتب البريد المتنقل مثل الحافلات، حوسبة مكاتب البريد، تطوير خدمات البريد، خدمات عبر الانترنت، تطوير شبكة الصراف الآلي، بعض إحصائيات حول أجهزة ATM في ولاية غرداية:

جدول رقم (10): يمثل إحصائيات حول أجهزة ATM في ولاية غرداية

البلديات	عدد مكاتب البريد	عدد المصرفات الآلية + ملاحظات إضافية
غرداية	12 مكتب بريد + 1 متنقل	16 صراف إلي منها 4 فضاء موزعات الآلية للنقود
متيلي	7 مكاتب البريد	7 صرفات آلية
بريان	4 مكاتب البريد	4 مصرفات آلية
القرارة	6 مكاتب البريد	6 صرفات آلية + مكتب بريد بدون صراف
زلفانة	2 مكاتب البريد	2 صرفات آلية
سببب	1 مكاتب البريد	1 صرفات آلية
بنورة	6 مكاتب البريد	2 صراف آلية + مكتب جامعة غرداية بدون صراف
العطف	2 مكاتب البريد	2 صرفات آلية
ضاية بن ضحوة	4 مكاتب البريد	2 صرفات آلية
المنصورة	3 مكاتب البريد	2 صراف آلي + مكتب المنصورة ثانوية بدون صراف

المصدر: من اعداد الطلبة وفق احصائيات من بريد الجزائر

المطلب الثالث: أنواع أجهزة الصراف الآلي

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

1: أجهزة الصراف الآلي للبيتكوين. BTM

تتيح أجهزة الصراف الآلي للبيتكوين أو BTM للمستخدمين شراء وبيع البيتكوين وأحيانًا العملات الرقمية الأخرى باستخدام النقد أو بطاقات الخصم.

صورة رقم (01): الصراف الآلي للبيتكوين



المصدر: من اعداد الطلبة بناء على معطيات الأبحاث السابقة

إذا كنت جديدًا في عالم العملات الرقمية، فستحتاج إلى إعداد محفظة عملات رقمية قبل استخدام جهاز الصراف الآلي للبيتكوين.

- أجهزة الصراف الآلي للبيتكوين سهلة الاستخدام ولكنها تفرض رسومًا مرتفعة، عادةً ما تكون أعلى بكثير من البدائل المتاحة عبر الإنترنت، حيث تصل التكاليف في بعض الأحيان إلى 20% لكل معاملة.

❖ مزايا وعيوب أجهزة الصراف الآلي للبيتكوين

• المزايا

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

- سهولة الاستخدام: رائع للمبتدئين الذين يرغبون في دخول عالم العملات الرقمية من دون التعامل مع منصات التداول المنصات تعليم التي تكون تكاليفها عالية، عبر الإنترنت.
- يمكنك شراء البيتكوين نقدًا بسهولة من دون استخدام حساب بنكي.
- لا حاجة للانتظار لأيام مثل بعض التحويلات البنكية.

• العيوب

- رسوم عالية للراحة ثمن، وغالبًا ما يكون أعلى بكثير من البدائل عبر الإنترنت.
- التوافر المحدود: على الرغم من أنها أصبحت أكثر شيوعًا، فإنك قد تظل تواجه مشكلة في العثور على جهاز قريب، وهذا يعتمد على المكان الذي تعيش فيه.
- المخاطر الأمنية: كن حذرًا. كما هو الحال مع أي جهاز يتعامل مع الأموال، يمكن استهداف أجهزة الصراف الآلي للبيتكوين بالسرقة أو الاحتيال. وتوجد أيضًا أجهزة مزيفة.
- بالنسبة لمعظم الأشخاص، لا تستحق الراحة التي توفرها أجهزة الصراف الآلي للبيتكوين التكاليف المرتفعة للغاية والمخاطر المحتملة. والحقيقة هي أنه من الأرخص والأكثر أمانًا شراء أولى عملاتك الرقمية من خلال منصات

التداول ذات السمعة الطيبة مثل BINANCE(بينانس)، التي توفر طرق دفع متعددة بعملات مختلفة.

2: أجهزة الصراف الآلي للذهب

- الماكينة هي من ابتكار شركة "كينغ هود غروب" ومقرها في شنغهاي، وتقبل ماكينة صراف الذهب الآلي المعدن الثمين في أشكاله المختلفة من حلي ومجوهرات إلى سبائك ذهبية صغيرة أو كبيرة أو عملات ذهبية لا تقبل الماكينة أقل من 3 غرامات على أن تكون نسبة نقاء الذهب لا تقل عن 50 في

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

المئة، وتحول قيمة الذهب الذي تدخله إليها إلى نقد استناداً إلى سعر الذهب في تلك اللحظة ببورصة شنغهاي وتحول القيمة إلى حساب العميل بعد خصم رسوم الخدمة.

وتظهر الماكينة الذهب عند درجة حرارة 1200 درجة مئوية، وبها مجسمات حساسة تختبر مدى نقاء الذهب (نسبة الذهب الخالص في السبيكة التي توضع بالماكينة)، فمعروف أن المشغولات الذهبية من مجوهرات وحلي تحتاج في التصنيع إلى خلط الذهب ربما بمعدن آخر. وإلى جانب الأفراد والمستثمرين تشتري البنوك المركزية حول العالم كميات كبيرة من الذهب (بصورته المادية كمعدن) لتعزيز تنويع احتياطياتها من ناحية وكما لا بد من الثروة في وقت تتراجع قيمة الدولار الأمريكي.

صورة رقم (02): الصراف الآلي للذهب



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على أجهزة الصراف الآلي.

المبحث الثاني: مكونات وخصائص (DAB) والمقابلة

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

تم اعتماد أداة المقابلة كوسيلة لجمع بيانات نوعية تدعم الجانب النظري للدراسة. وقد استهدفت موظفين ومهنيين في مؤسسة بريد الجزائر على مستوى ولاية غرداية. سعت المقابلة إلى استكشاف واقع استخدام أجهزة الصراف الآلي والتحديات المرتبطة بها. كما هدفت إلى تقييم مدى مساهمة هذه الأجهزة في دعم التكنولوجيا المالية محليًا.

المطلب الأول مكونات الجهاز الصراف الآلي (ATM)

• مكونات الجهاز الصراف الآلي (ATM)

يبين الجدول التالي المكونات المادية والبرمجية الرئيسية لجهاز الصراف الآلي (ATM)، مع وصف موجز لوظيفة كل مكون، استنادًا إلى مصادر موثقة في مجال الأنظمة البنكية.

الجدول رقم (11): يمثل مكونات الجهاز الصراف الآلي (ATM)

المصدر	الوصف	نوع المكون
Federal Reserve Bank (frbsf.org)	إدخال الرقم السري واختيار نوع العملية.	لوحة المفاتيح (Key pad)
IBM ATM Design Manual	عرض الإرشادات والتعليمات للمستخدم.	شاشة العرض (Display Screen)
NCR ATM Components Guide	قراءة بيانات البطاقة البنكية.	قارئ البطاقة (Card Reader)
ATM Marketplace	إخراج الأموال المطلوبة بدقة.	وحدة صرف النقود (Cash Dispenser)
Diebold Nixdorf Spécifications	إيداع الأموال مباشرة في الجهاز.	وحدة إدخال النقود (Cash Depositor)

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

طابعة إيصال يحتوي تفاصيل المعاملة.	طابعة الإيصالات (Receipt Printer)	ATM Industry Association (ATMIA)
تسجيل المعاملات لأغراض أمنية.	كاميرا مراقبة (Camera)	ATM Security Best Practices, ATMIA
كشف محاولات التلاعب بالجهاز.	مستشعرات الأمان (Security Sensors)	ATM Physical Security Guidelines
ربط الجهاز بالخادم البنكي.	وحدة الاتصال (Network Interface)	Cisco ATM Networking Solutions
تشغيل بيئة الجهاز، غالبًا Windows أو Linux.	نظام التشغيل (Operating System)	Microsoft Embedded Systems
تنفيذ المعاملات مثل السحب والتحويل.	برنامج إدارة المعاملات	ATM Software Architecture, Wincor Nixdorf
حماية البيانات والمعاملات.	برنامج التشفير والأمان	NIST Cybersecurity Framework
تسهيل التفاعل بين المستخدم والجهاز.	واجهة المستخدم الرسومية	Human-Computer Interaction in ATM Design

المصدر: حول البنية التشغيلية لأجهزة الـ ATM . <https://www.frbsf.org>

• شرح مبسط لمكونات جهاز الصراف الآلي (ATM):

يتكوّن جهاز الصراف الآلي (ATM) من مجموعة من المكونات المتكاملة التي تتيح له تقديم خدماته بشكل آمن وفعال. من بين أبرز المكونات لوحة المفاتيح (Keypad) التي تُستخدم لإدخال الرقم السري واختيار نوع المعاملة، وشاشة العرض (Display) التي توجه المستخدم من خلال عرض التعليمات والخطوات الضرورية. يحتوي الجهاز أيضًا على قارئ بطاقات (Card Reader) يمكنه من قراءة بيانات

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

البطاقة البنكية سواء كانت بشريحة مغناطيسية أو ذكية. من جهة أخرى، تُعد وحدة صرف النقود (Cash Dispenser) من المكونات الأساسية، حيث تتولى توزيع المبلغ المطلوب بدقة. أما طابعة الإيصالات (Receipt Printer)، فتوفر إثباتًا مكتوبًا للعملية المنجزة، وهو أمر مهم لأغراض التتبع والمحاسبة. كما يحتوي الجهاز عادة على كاميرا مراقبة لأغراض أمنية، ومستشعرات حماية تكتشف محاولات التلاعب أو السرقة. وتتم إدارة هذه المكونات عبر نظام تشغيل وبرمجيات متخصصة تضمن أمن البيانات وتشفيرها أثناء العمليات. يعمل الجهاز من خلال اتصال مباشر بشبكة المؤسسة المالية، مما يتيح له التحقق الفوري من العمليات.¹

المطلب الثاني: خصائص (DAB)

ماهية مكونات وخصائص جهاز DAB (Distributeur Automatique de Billets) يُعد جهاز الصراف الآلي، المعروف اختصارًا بـ (Distributeur Automatique de Billets)، أحد أهم مظاهر التكنولوجيا المالية الحديثة، حيث يوفر مجموعة من الخدمات البنكية الأساسية دون الحاجة إلى تدخل بشري مباشر. وقد أسهم هذا الجهاز في تسهيل المعاملات المالية، وتقريب الخدمات من المواطن، ودعم مبدأ الشمول المالي، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية البنكية. يعتمد جهاز DAB على تركيبة من المكونات المادية والبرمجية التي تعمل بشكل متكامل لتقديم خدمة آمنة وسريعة، كما يتميز بمجموعة من الخصائص التقنية والوظيفية التي تجعله من الأدوات المحورية في القطاع المالي المعاصر.

¹ - ATM Industry Association (ATMIA). "ATM Components & Functionality Guide" <https://www.atmia.com>

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

يتميز جهاز DAB بعدد من الخصائص التقنية والوظيفية التي تجعله أداة حيوية في النظام المالي، ومن أبرز هذه الخصائص ما يلي:

- يعمل على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، مما يوفر مرونة قصوى للمستخدمين.
- يمكن من إجراء عمليات متعددة مثل السحب، الاطلاع على الرصيد، تحويل الأموال، ودفع الفواتير (حسب نوع الجهاز).
- يتميز بدرجة عالية من الأمان، بفضل أنظمة التشفير، والكاميرات، ومستشعرات الحماية.
- يساعد على تقليل الضغط على شبابيك البنوك، وتحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية.
- يدعم واجهات متعددة اللغات لتسهيل استخدامه من طرف مختلف شرائح المجتمع.
- يمكن من الوصول السريع إلى الخدمات المالية في المناطق المعزولة أو ذات التغطية البنكية الضعيفة.
- يدمج بسهولة مع الأنظمة البنكية والتطبيقات الرقمية، ما يجعله جزءاً من منظومة التكنولوجيا المالية الحديثة.

المطلب الثالث: مضمون المقابلة

في إطار تحضير مذكرة تخرج مقترحة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم المالية والمحاسبة تخصص تكنولوجيا مالية مؤسسة بجامعة غرداية تحت عنوان:

دورة أجهزة الصراف الآلي ATM في تعزيز التكنولوجيا المالية في الجزائر

1الأول: أعضاء وإعداد المقابلة

أولاً: أعضاء وإعداد المقابلة:

ولي معرفة دور أجهزة الصراف الآلي ATM في مدى تعزيز تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر

باجرا مقابلة مع مدبر ومهندس بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية غرداية. وقبل ذلك

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

تجدر الإشارة إلى أننا احترما لسرية العمل التي نلتزم بها وتعدنها للمستجوبين فإننا لا نذكر أسمائهم
لنكتفي بترميزهم كما يلي:

الجدول رقم (12): يمثل أعضاء وإعداد المقابلة

الترميز	الاسم واللقب	المهنة	الصفة	الخبرة
B1	ط. ق	م. ر	مدير بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية	ما بين 20 سنة إلى 15 سنة
B2	ش. ع	رئيس مقاطعة الإعلام الآلي	مهندس بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية	ما بين 15 إلى 20 سنوات
B3	م. أه	م. م	مهندس بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية	ما بين 15 إلى 20 سنة

المصدر: من إعداد الطلب حسب أعضاء وإعداد المقابلة

ثانيا إعداد المقابلة:

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

للإلمام بمتغيرات الدراسة، وبغية تحقيق الأهداف المرجوة وصولاً إلى النتائج المتوقعة، تم إعداد وصياغة مضمون المقابلة التي تضمنت 12 سؤال، في محاولة منا لاستطلاع آراء مدربين ومهندس بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية.

ومن أجل تسهيل عملية التحليل والمناقشة قمنا في صلب هذه الدراسة بترجمة أسئلة المقابلة وكذلك الأجوبة المتحصل عليها.

ثالثاً: مضمون المقابلة

تضمنت المقابلة 12 سؤال موجهة إلى مدراء بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية بولاية غرداية، كانت المقابلة بمثابة فضاء الإبداء آرائهم في مجال التكنولوجيا المالية لتحسين أداء تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر. فيما يلي الأسئلة التي تضمنتها المقابلة:

1. السؤال: كم يبلغ عدد أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر حالياً؟ وهل هناك خطة لزيادتها في المستقبل القريب؟

الهدف من هذا السؤال هو معرفة مدى انتشار أجهزة الصراف الآلي والتوجهات المستقبلية لتوسيع الشبكة وتسهيل الوصول للخدمات المالية

2. السؤال: ما هي أهم الخدمات المالية التي توفرها أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببريد الجزائر حالياً؟

المضمون: الغرض هو فهم نوعية الخدمات المتاحة للمواطنين من خلال هذه الأجهزة، مثل السحب، الإيداع، دفع الفواتير، إلخ.

3. السؤال: هل جميع أجهزة الصراف الآلي تدعم العمليات الإلكترونية المتقدمة مثل الإيداع النقدي، دفع الفواتير، وتحويل الأموال؟

المضمون: يهدف هذا السؤال لتقييم مستوى التطور التقني لأجهزة الصراف الآلي ومدى شموليتها.

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

4. السؤال: ما هو دور أجهزة الصراف الآلي في إستراتيجية بريد الجزائر لتعزيز التحول الرقمي والخدمات

المالية الإلكترونية؟

المضمون: الغاية هي معرفة ما إذا كانت هذه الأجهزة جزءًا من إستراتيجية التحول الرقمي وتوسيع

الخدمات المالية الرقمية.

5. السؤال: هل هناك ربط مباشر بين أجهزة الصراف الآلي وخدمات التكنولوجيا المالية مثل التطبيقات

البنكية أو المحفظة الإلكترونية؟

المضمون: يوضح السؤال مدى تكامل الصرافات مع التطبيقات المالية لتقديم تجربة موحدة ومتداخلة.

6. السؤال: كيف تواكب بريد الجزائر التحديثات التكنولوجية في هذا المجال، مثل دعم البطاقات لتلامسيه أو

استخدام الذكاء الاصطناعي في الأمان؟

المضمون: يستهدف هذا السؤال معرفة التحديثات التقنية المعتمدة ومستوى الابتكار والأمان.

7. السؤال: ما مدى رضا المواطنين عن خدمات أجهزة الصراف الآلي في المناطق الحضرية والريفية؟

المضمون: الهدف هو تقييم تجربة المستخدم ومدى تباينها حسب الموقع الجغرافي.

8. السؤال: ما هي أبرز التحديات التي تواجه بريد الجزائر في توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي، سواء من

حيث التغطية أو الجاهزية التقنية؟

المضمون: يسلط الضوء على المعوقات التنظيمية أو التقنية التي تؤثر على الخدمة.

9. السؤال: هل هناك برامج توعية أو تكوين لفائدة الزبائن في كيفية استخدام أجهزة الصراف الآلي

والخدمات المرتبطة بها؟

المضمون: يستفسر عن المبادرات التوعوية لضمان الاستخدام الفعال للخدمات.

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

10. السؤال: هل لدى بريد الجزائر مشاريع مستقبلية لدمج تقنيات جديدة) مثل QR Code، NFC، أو

تقنيات التعرف البيومتري في أجهزة الصراف الآلي؟

المضمون: يكشف هذا السؤال عن التوجهات الابتكارية وخطط التحديث.

11. السؤال: كيف تساهم أجهزة الصراف الآلي في تسهيل الشمول المالي والوصول إلى الخدمات

المصرفية في المناطق النائية؟

المضمون: الهدف هو معرفة الدور الاجتماعي والاقتصادي للأجهزة.

12. السؤال: هل تفكر بريد الجزائر في شراكات مع شركات تكنولوجيا مالية لتعزيز قدرات أجهزة الصراف

الآلي وتوسيع خدماتها؟

المضمون: يستفسر عن التعاون الخارجي لتحسين الأداء التقني.

1: عرض وتحليل الأسئلة المقابلة

عرض وتحليل الأسئلة ويمكن استخلاصها في الجدول:

الأسئلة والأجوبة والتحليل

السؤال الأول	
كم يبلغ عدد أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر حاليا؟ وهل هناك خطة لزيادتها في المستقبل القريب	
الجواب والتحليل	

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

الإجابة: يبلغ عدد أجهزة الصراف الأولى التابعة لبريد الجزائر بولاية غرداية (47) صراف موزعة على بلديات تراب الولاية منهار 04 مخصصة في فضاء حر للموزعات الآلية ببلدية غرداية. ونتطلع لزيادة عددها في المستقبل. التحليل: يتضح من خلال الإجابة وجود توجه واضح من مؤسسة بريد الجزائر نحو تعزيز البنية التحتية للخدمات المالية الرقمية في ولاية غرداية، وذلك من خلال توزيع 47 جهاز صراف آلي على مستوى الولاية، وهو ما يعكس حرص المؤسسة على تقريب الخدمات من المواطن. تُعزز ملاحظات الأستاذ هذه الفكرة من خلال التأكيد على التوزيع الجغرافي الحالي ونية التوسع لتشمل مناطق لا تزال تعاني نقصاً مثل منصور القديمة وجامعة غرداية، ما يشير إلى وجود سياسة توسعية مستقبلية مدروسة تستجيب للاحتياجات المحلية. كما أن العدد المتوقع الجديد (50 جهازاً) يدل على استمرارية تطوير الشبكة الرقمية، وهو ما ينسجم مع متطلبات الشمول المالي وتحديث القطاع البريدي.	B 1
الجواب: أهم الخدمات المالية التي توفرها أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببريد الجزائر هي الاطلاع على الرصيد، سحب الأموال تحويل الأموال من حساب لحساب آخر ربط تطبيق بريدي موب بصراف الآلي إضافة لخدمة فليكسي التحليل: تعكس الخدمات المقدمة عبر أجهزة الصراف آلي لبريد الجزائر تطوراً واضحاً في الرقمنة المعاملات المالية و تبسيطها للمستخدم و اذا لم تعد هذه الأجهزة مقتصرة على السحب النقدي فقط بل أصبحت واجهة متكاملة تمكن الزبون من التحكم في حسابه البنكي عن بعد و يعد إدماج	B 2

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

خدمة ربط تطبيق بريد موب بالصراف آلي نوعية في تسهيل المعاملات الرقمية ما يساهم في توسيع استخدام هذا تطبيق و زيادة الاعتماد عليه أما في خدمة فليكسي فتظهر تكيف بريد الجزائر مع الحاجيات اليومية للمواطن و خاصة في ما يتعلق بخدمات الهاتف النقال كما أن إمكانية الوصول الموحد للخدمات عبر اي صراف آلي في الولاية كما بين الأستاذ تدل على توحيد النظام المعلوماتية و توفيره بكفاءة عالية ما يساهم في تحسين تجربة المستخدم و دعم توجه الدولة نحو الشمول مالي الرقمي	
الإجابة: دور أجهزة الصراف الآلي في إستراتيجية بريد الجزائر هو تعزيز الشمول المالي والوصول إلى خدمات مصرفية مميزة حيث تعتبر أداة فعالة للقضاء على طوابير الانتظار في الشبائيك البريدية بتسهيل عمليات سحب وتحويل الأموال بين الحسابات وخدمات مالية رقمية أخرى متنوعة وهذا ما يبين قرب مؤسسة بريد الجزائر من المواطنين مقارنة بمؤسسات أخرى. التحليل: يتّضح من خلال التعليق أن أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر لا تدعم بعد كل العمليات الإلكترونية المتقدمة، وبخاصة الإيداع النقدي ودفع الفواتير، مما يشير إلى أن هذه الأجهزة لا تزال تلعب دورًا محدودًا في سلسلة الخدمات الرقمية، عكس ما توفره تطبيقات الهاتف مثل يؤكد الأستاذ من خلال مثاله أهمية التحول نحو الرقمنة الكاملة للعمليات المالية، ليس فقط لأسباب تتعلق بالراحة والفعالية، بل أيضًا لدواعٍ أمنية وتنظيمية، إذ إن الاعتماد على النقد يُعرض الأفراد والمجتمع لمخاطر مثل السرقة، غسيل الأموال، وصعوبة التتبع المالي. من جهة أخرى، فإن غياب بعض الخدمات على مستوى الصرافات يفتح الباب أمام تطوير البنية	B 3

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

التحتية الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر، من خلال تعميم أجهزة تدعم الإيداع النقدي ودفع الفواتير مستقبلاً. "بريدي موب" التي أصبحت تعوّض عن بعض وظائف الصراف الآلي وتُعزّز من رقمه النظام المالي.	
الجواب: أكدت الأستاذ وجود ربط مباشر بين أجهزة الصراف الآلي وتطبيق بريدي موب وهو التطبيق الرقمي الرسمي لبريد الجزائر، حيث يمكن للمستخدم تفعيله أو ربطه من خلال الصراف الآلي التحليل: تظهر الإجابة أن أجهزة الصراف إلي تعتبر أحد الركائز التقنية لتحقيق إستراتيجية التحول الرقمي لدى مؤسسة بريد الجزائر و يكمن دورها في تبسيط المعاملات المالية و تقليل التكدس على مستوى الوكالات و هو ما يرفع من جودة الخدمة و يحسن تجربة الزبون أبرزت المقابلة أيضا التمييز التنافسي لبريد الجزائر مقارنة بمؤسسات مالية أخرى و ذلك بفضل انتشار الواسع للأجهزة و سهولة استخدامها و تعليق أستاذ دعم هذه نظرية من خلال التأكد على إن بطاقة الذهبية المرتبطة مباشرة بخدمات الصراف ألي و هي أداة عملية للشمول مالي و إذا تمكن المواطنين من إجراء معاملاتهم دون اللجوء إلى الشبائيك مما يسرع التعامل و يخفف الضغط على موارد بشرية و يرتبط هذا التوجه أيضا بتكريس مبدأ المساواة في الوصول إلى خدمات من خلال تقريبها من المواطن في مدن و القرى على حد سواء	B 1
الإجابة:	B 2

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

أكد الأستاذ وجود ربط مباشر بين أجهزة الصراف الآلي وتطبيق بريد موب و هو التطبيق الرقمي الرسمي لبريد الجزائر حيث يمكن استخدام تفعيله أو ربطه من خلال الصراف آلي. التحليل: يمثل الربط بين أجهزة الصراف إلي و خدمات التكنولوجيا المالية خطوة مهمة في تحقيق التكامل الرقمي بين البنية التحتية و التقليدية للصراف آلي و المنصات الحديثة التطبيقات البنكية و في هذا سياق يعتبر تطبيق بريد موب بوابة ذكية للتحكم في حسابات البنكية و هوا ما يعزز من فاعلية أجهزة الصراف إذا لم تعد مجرد وسيلة لسحب الأموال بل أصبحت جزءا من منظومة رقمية متكاملة هذا الربط يسمح للمستخدمين بإجراء تفعيل أو إعادة تعيين إعدادات التطبيق عبر الصراف ما يوفر سهولة الوصول و توحيد القنوات الرقمية و يعزز تجربة المستخدم من حيث الراحة والمرونة.	
السؤال	
ما هو واقع الرقمنة في البريد والاتصالات الخاص بكم؟	
الجواب والتحليل	
الإجابة: أوضح الأستاذ أن هناك دعما لبعض تقنيات الحديثة مثل QR code و NFC وذكر أن هذه الخدمات كانت تستخدم في سابق لعمليات الدفع عبر الهاتف حيث يمكن للمستخدم الدفع في محالة فقط عبر الهاتف المحمول دون الحاجة إلى بطاقة، شرط أن يدعم الهاتف هذي التقنية التحليل:	B 3

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

رغم عدم تقديم إجابة رسمية فإن التعليق يظهر أن بريد الجزائر بدأ في تفاعل مع تقنيات المالية حديثة خاصة ما يتعلق بتكنولوجيا الاتصال قريب المدى (NFC) و تقنية رمز الاستجابة السريعة (QR) و هما من الركائز المهمة في المدفوعات الرقمية الحديثة و استعمال NFC يسمح بالدفع عبر هاتف الذكي أو البطاقة المتلامسة بطريقة آمنة و سريعة دون الحاجة للإدخال البطاقة فعليا في جهاز الدفع مما يقلل من الاحتكاك و يحسن من تجربة المستخدم كما أن دعم تقنية QR يتيح إجراء عمليات دفع سريعة حيث المستخدم بمسح رمز و إتمام العملية الكترونيا و هي تقنية منتشرة في دول عديدة ضمن أنظمة الدفع عبر التطبيقات و مع استخدام لا يزال محدودا أو غير معمم بالكامل حسب التعليق فإن مجرد ذكر هذه التقنيات يدل على أن بريد الجزائر يتابع التحولات التقنية و يحاول التكيف معها و لو جزئيا	
الإجابة: لقد التمسنا ترسخ ثقة الكترونية وإقبال المواطنين وبرضا على الخدمات المقدمة بواسطة أجهزة الصراف الآلي فيم المناطق الحضرية والريفية وذلك نظير ما تقدمه من خدمات مالية وخاصة في أيام نهاية الأسبوع والعطل وخارج أوقات العمل حيث تبقى هاته الخدمات مستمرة وتوفر عليهم عناء التنقل إلى المدن. التحليل: تبرز هذه الإجابة جانباً مهماً من تحسين جودة الخدمة التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر، خاصة فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت، وهو ما يُعد من الأهداف الجوهرية لـ الشمول المالي.	B 1

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي في القرى والمناطق الريفية يكتسي أهمية بالغة، حيث تقتصر هذه المناطق في العادة إلى البنية المصرفية التقليدية، وبالتالي فإن توفير هذه الأجهزة يُعزّز من العدالة الجغرافية في توزيع الخدمات المالية. كما أن استمرار الخدمات خارج ساعات العمل يمثل نوعاً من الاستقلالية الرقمية، ويُشير إلى مدى مساهمة التكنولوجيا في تحسين حياة المواطن اليومية تشير عبارة إلى بداية تقبل المواطنين للتعاملات المالية الرقمية، مما يُعد مؤشراً إيجابياً في مسار تغيير الثقافة المالية للمجتمع، من الاعتماد على النقد فقط إلى استخدام الأدوات الرقمية.	
إجابة: نعم هناك برامج توعية لشرح كيفية استخدام أجهزة الصراف الآلي وجميع الخدمات المرتبطة بها وخاصة البطاقة الذهبية والوقاية من مخاطر الاحتيال الإلكتروني وذلك عن طريق وسائل الإعلام والإذاعة والتواصل الاجتماعي وكذا تنظيم حملات توعية دورية في فضاءات لفائدة المواطنين التحليل: تبرز برامج التوعية كعنصر أساسي في إنجاح التحول الرقمي و شمول مالي اذا لا يمكن تحقيق الاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة مثل أجهزة الصراف آلي أو التطبيقات المالية بدون وجود وعي جماهيري كاف للاهتمام بتنقيف المواطنين خاصة الفئات الضعيفة أو الأقل على دراية بالتكنولوجيا يعزز من الثقة الإلكترونية و يقلص من مخاطر الاحتيال السيبراني كما أن يقول مثال أستاذ حول استغلال المحتالين لتسجيلات عدل يظهر التحديات الميدانية التي تواجه الجهات المعنية و يبرز أهمية التكوين الوقائي و ليس فقط الشرح الفني لكيفية استخدام الأجهزة استخدام	B 2

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

وسائل الإعلام و الإذاعة و مواقع التواصل الاجتماعي لتنفيذ الحملات يعد توظيفا جيدا لقنوات الاتصال المتاحة و يظهر حرص مؤسسة بريد الجزائر على مواكبة سلوك المواطن الرقمي و توجيهه بالشكل الصحيح	
الإجابة: نعم هناك مشاريع مستقبلية لدمج تقنيات جديدة في أجهزة صراف ألي. تحليل: الإشارة إلى نية دمج تقنيات تعد دليلا على وعي المؤسسة بأهمية مواكبة التطور التكنولوجي العالمي في مجال مالي تقنية تمكن مستخدم من تنفيذ عمليات مالية بسرعة و سهولة من خلال مسح رمز معين و عي تقنية تستخدم بكثرة في الدول التي قطعت أشواط متقدمة في الرقمنة فتتيح عمليات دفع بلا تلامس عبر هواتف الذكية او البطاقات المجهزة ما يسارع الخدمة و يزيد من أمانتها بخصوص أتعرف البيومترية مثل بصمة الإصبع او التعرف على الوجه فدمجها في أجهزة الصراف يمثل نوعية تعزيز الأمن السيبراني و يقلل من الاعتماد على الأرقام السرية فقط ما يسهم في مكافحة الاحتيال	B 3
الجواب: نعم أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر متصلة بأنظمة الكترونية موحدة تسمح بمراقبة الأداء والصيانة التحليل: يعد ربط أجهزة الصراف ألي بنظام موحد لمراقبة الأداء و الصيانة أحد معايير التقنية الأساسية لضمان استمرارية وجودة الخدمة فبفضل هذا الربط تستطيع مؤسسة الكشف الفوري عن	B 1

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

الأعطال أو التوقفات الفنية و تتبع الاستهلاك النقد داخل الجهاز لتفادي نفاذه وكذلك تخطيط لعمليات الصيانة بشكل منتظم وضمان الأمان عبر مراقبة العمليات المشتبه بها ووجود نظام مركزي للتحكم في شبكة الصرافات الآلية يظهر مدى نضج البنية التحتية الرقمية لبريد الجزائر كما يعزز من قدرتها على تقديم خدمات مستمرة و فعالة للمواطنين خاصة في الولايات والمناطق ذات كثافة السكانية العالية كما أن هذه الأنظمة تعتبر جزءا لا يتجزأ من توجهات التحول الرقمي و الإدارة الذكية و تساعد المؤسسة على اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة	
الإجابة: نعم يتم تحديث دوري للبرمجيات الخاصة بالصراف آلي ويتولى ذلك مهندسين مختصين تحليل: تحديث البرمجيات بصفة دورية يعد عنصرا أساسيا لضمان استمرارية الأداء الجيدة للأجهزة الصراف آلي و الأمان السيبراني و يتطلب ذلك مراقبة مستمرة للأنظمة و تحديثها لمواكبة التحديات التقنية و احتياجات المستخدمين المتزايدة إشراف المهندسين المختصين على هذه العملية يعكس التزام بريد الجزائر بتوظيف كفاءات عالية لضمان سلامة الأجهزة و كذلك لتحديث البرمجيات بما يتماشى مع التطورات التقنية الحديثة من خلال هذا التحديث الدوري تضمن المؤسسة تحقيق أداء مستقر و خدمة فعالة للمواطنين بما يساهم في تعزيز الثقة الرقمية بين المستخدمين	B 2
الإجابة: من هلال توسيع شبكة أجهزة صراف إلكتروني يمكن تحسين الحياة الاجتماعية للمواطنين وتسهيل المعاملات خاصة في مواقع ذات نشاط اقتصادي كبير (سوبرماركت والأسواق والمراكز	B3

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلوكية واللاسلكية لولاية غرداية

الإدارية) مأمّن شأنه إن يقضي على طوابير إضافة لتقليل تداول النقد المفرط وخطر للسرقة والاحتيال وغسيل الأموال لحماية الاقتصاد الوطني <u>التحليل:</u> أن توسع شبكة أجهزة الصراف ألي له تأثيرات إيجابية مباشرة على حياة مواطنين من ناحية الراحة يمكن التوسع في وجود أجهزة الصراف الآلي للمواطنين من وصول الخدمات مالية بشكل أسرع وامتن مرونة خاصة في مناطق التجارية الحيوية وتوسيع شبكة يساهم في تقليل طوابير الانتظار مما يساهم في توفير الوقت للمواطنين الذين كانوا في سابق مضطرين للانتظار في فروع البريد أو البنوك. والتوسع في استخدام أجهزة الصراف ألي يؤدي إلى تقليل التداول النقدي وهو ما يقلل من مخاطر السرقة والاحتيال وبالتالي يعزز الأمان المالي كما أن تقليل التداول النقدي يساهم في مكافحة غسيل الأموال وحماية الاقتصاد الوطني حيث يساعد على توجيه العمليات المالية نحو النظام الرقمي الذي يسهل تتبعها وضبطها.	
---	--

المصدر من اعداد الطلب بناء على مخرجات المقابلة في بريد الجزائر غرداية 2025

2: مناقشة المقابلة.

- أظهرت نتائج المقابلة أن هناك تفاوتاً كبيراً في عدد وتوزيع أجهزة الصراف الآلي التابعة لبريد الجزائر، حيث تتركز أغلب الأجهزة في المدن الكبرى، بينما تعاني المناطق الريفية والنائية من نقص واضح في التغطية، وهو ما يعرقل تحقيق هدف الشمول المالي على المستوى الوطني.

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

- من خلال إجابات المشاركين، تبين أن الخدمات المتوفرة في أجهزة الصراف الآلي تقتصر غالباً على السحب والاطلاع على الرصيد، في حين أن خدمات متقدمة مثل الإيداع النقدي، دفع الفواتير وتحويل الأموال ما تزال محدودة أو غير متوفرة في العديد من المناطق، ما يحد من الاستفادة الكاملة من هذه الأجهزة.
- أفاد المستجوبون بأن المواطنين في المناطق الحضرية أكثر رضا مقارنة بسكان المناطق الداخلية والريفية، الذين يعانون من انقطاعات متكررة في الخدمة، وضعف في الصيانة، وتأخر في استبدال أو إصلاح الأجهزة المعطلة، مما ينعكس سلباً على ثقتهم في هذه الخدمات.
- لوحظ من خلال المقابلة أن هناك جهوداً من قبل بريد الجزائر لتحديث أجهزتها، مثل إدماج خاصية البطاقات اللا تلامسيه، لكن وتيرة التحديث بطيئة، حيث لا تزال نسبة معتبرة من الأجهزة تعمل بتقنيات قديمة تقتصر إلى الأمان والفعالية.
- المشاركون أشاروا إلى أهمية دمج خدمات الصراف الآلي مع المنصات الرقمية مثل تطبيق 'بريدي موب'، حيث أن التكامل بين الخدمات الإلكترونية يسهل على المستخدم إجراء معاملاته دون الحاجة للتنقل، ويعزز من تجربة الزبون.
- تم التطرق إلى وجود نية من طرف بريد الجزائر لإدماج تقنيات حديثة مستقبلاً مثل التعرف على الوجه أو البصمة البيومترية، إضافة إلى إمكانية استخدام الذكاء الاصطناعي لتحسين الأمان وتخصيص الخدمات حسب احتياجات الزبون..
- كما أبدى البعض تخوفهم من ضعف التكوين الرقمي للمواطنين، مما يعرقل الاستفادة المثلى من خدمات أجهزة الصراف الآلي، لذا برزت الحاجة إلى تنظيم دورات تكوينية وبرامج توعوية لتعليم كيفية استخدام هذه الأجهزة بشكل صحيح وآمن.

الفصل الثاني: دراسة حالة بمدينة بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

- أكدت المقابلات على ضرورة تحسين البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق الربط الشبكي خصوصاً في المناطق ذات التغطية الضعيفة، حيث أن انقطاع الاتصال بالشبكة يتسبب في توقف الأجهزة عن العمل وتعطل مصالح المواطنين.
- أشارت النتائج إلى أن هناك إرادة داخل المؤسسة لإبرام شراكات مع شركات تكنولوجيا مالية محلية أو دولية بهدف تحسين أداء أجهزة الصراف الآلي وتوسيع نطاق خدماتها لتشمل خدمات جديدة مثل دفع المخالفات أو طباعة الوثائق الإدارية.
- بشكل عام، أظهرت المقابلة أن أجهزة الصراف الآلي تمثل أداة مهمة لتعزيز التكنولوجيا المالية في الجزائر، لكنها لا تزال بحاجة إلى جهود كبيرة لتحديثها، تحسين صيانتها، وتوسيع تغطيتها بما يخدم كافة شرائح المجتمع الجزائري بشكل عادل وفعال..

الفصل الثاني: دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر والمواصلات السلكية واللاسلكية لولاية غرداية

خلاصة الفصل:

يُعد جهاز الصراف الآلي من أبرز أدوات التكنولوجيا المالية التي ساهمت في تحسين الخدمات المصرفية في الجزائر، خصوصًا من خلال تسهيل الوصول إلى المعاملات البنكية كالسحب، الإيداع، والتحويل. تُظهر الدراسة أن هذه الأجهزة لعبت دورًا مهمًا في تعزيز الشمول المالي، خاصة في المناطق التي تقتصر إلى تغطية مصرفية تقليدية. كما تم إبراز أهمية دمج أجهزة ATM مع التطبيقات الرقمية مثل "بريدي موب" لدعم التحول الرقمي. رغم ذلك، لا تزال هناك تحديات تعيق فعالية هذه الأجهزة، مثل ضعف التغطية في المناطق النائية، ومحدودية بعض الخدمات التقنية. لاحظت الدراسة وجود تفاوت في رضا الزبائن بين المدن والريف، ما يبرز الحاجة إلى تحديث وتوسيع الشبكة. كما تسعى المؤسسة إلى تطوير خدماتها عبر إدماج تقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والتعرف البيومتري. وخلصت الدراسة إلى أن أجهزة ATM تمثل وسيلة واعدة لدعم التكنولوجيا المالية في الجزائر، لكن نجاحها مرهون بتجاوز العقبات التقنية واللوجستية وتوسيع برامج التوعية والتذكير.

الخاتمة

الخاتمة

في ضوء ما تم تناوله خلال هذه الدراسة، يتّضح أنّ أجهزة الصراف الآلي (ATM) تُشكّل ركيزة أساسية في مسار التحول الرقمي الذي تسعى الجزائر إلى تحقيقه ضمن قطاعها المالي والمصرفي. لقد ساهمت هذه الأجهزة بشكل فعّال في تقريب الخدمات البنكية من المواطن، خاصةً في المناطق التي تعاني من ضعف التغطية المصرفية، مما جعلها أداة محورية في دعم الشمول المالي.

أظهرت المعطيات المستخلصة من المقابلات والتحليل الميداني أن أجهزة الصراف الآلي لا تزال تلعب دورًا مزدوجًا: فهي من جهة تسهّل تنفيذ المعاملات المالية الأساسية مثل السحب، الإيداع، وتحويل الأموال، ومن جهة أخرى تشكّل بوابة نحو اعتماد حلول مالية رقمية أكثر تطورًا، لاسيما عند ربطها بتطبيقات مثل "بريدي موب" والخدمات الإلكترونية الأخرى.

ومع ذلك، كشفت الدراسة أيضًا عن جملة من التحديات التي تعرقل تحقيق الدور الكامل لتلك الأجهزة، على رأسها محدودية التغطية في المناطق الداخلية، ضعف البنية التحتية التكنولوجية، وعدم شمولية الخدمات التقنية المتقدمة في جميع الآلات. كما أن نقص التكوين الرقمي لدى جزء معتبر من السكان يزيد من صعوبة الاستفادة الكاملة من هذه الوسائل.

رغم هذه التحديات، فإن الجهود التي تبذلها مؤسسات مثل بريد الجزائر في تحديث أجهزتها، والتوجه نحو إدماج تقنيات الذكاء الاصطناعي، واليومتري، ووسائل الدفع غير التلامسي، تبشر بآفاق واعدة لمستقبل الخدمات المالية في البلاد.

إن تعزيز الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية، وتكثيف برامج التكوين والتوعية، إلى جانب تحسين التوزيع الجغرافي وتحديث البنية التحتية، ستُمكن الجزائر من استغلال الإمكانيات الكاملة لأجهزة الصراف الآلي، وتحويلها من مجرد أدوات سحب نقدي إلى محركات حقيقية لاقتصاد رقمي أكثر شمولًا وابتكارًا.

الخاتمة

1: نتائج اختبار الفرضيات:

من خلال المعالجة الميدانية وتحليل نتائج المقابلات التي أجريت مع فاعلين مباشرين في قطاع البريد والتكنولوجيا المالية على مستوى ولاية غرداية، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي تسمح باختبار فرضيات الدراسة، ويمكن تلخيصها كما يلي:

تبين من خلال الدراسة أن الفرضية الأولى التي تشير إلى أن التكنولوجيا المالية أحدثت ثورة في القطاع المصرفي، وأن انتشار أجهزة الصراف الآلي (ATM) في الجزائر لا يزال محدودًا مقارنة بالدول المتقدمة، هي فرضية صحيحة إلى حد كبير. حيث أظهرت المعطيات الميدانية أن عدد أجهزة الصراف الآلي ما يزال غير كافٍ لتغطية جميع المناطق، خاصة الريفية والنائية، بالإضافة إلى وجود مشكلات تقنية مثل الأعطال المتكررة ونقص السيولة، ما يعيق الاستخدام المنتظم لهذه الأجهزة.

أما الفرضية الثانية، التي تتعلق بالتحديات الأمنية والتقنية المرتبطة باستخدام أجهزة الصراف الآلي، فقد تم تأكيدها كذلك. فقد أظهرت المقابلات أن ضعف الاتصال بالشبكات يمثل أحد أبرز العوائق، إلى جانب تخوف بعض المواطنين من سرقة المعلومات أو فقدان الأموال، بسبب ضعف التكوين الرقمي وضعف ثقتهم في الأجهزة. كما تبين أن بعض الأجهزة تقتصر إلى الكفاءة التشغيلية العالية، خاصة في أوقات الذروة أو عند تعطل النظام المركزي.

أما الفرضية الثالثة، والتي تفترض أن تعزيز البنية التحتية الرقمية ودمج الخدمات المالية الرقمية يمكن أن يساهم في تطوير التكنولوجيا المالية في الجزائر، فقد تم تأكيدها بوضوح. فقد أشار العديد من المشاركين إلى أهمية تطوير الربط الشبكي، وتوسيع التكامل بين أجهزة ATM والخدمات الرقمية مثل تطبيق "بريدي موب"، وكذلك إدماج تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبيومتري، من أجل تقديم خدمات أكثر فعالية واستجابة لاحتياجات المواطنين.

الخاتمة

بالتالي، تُظهر نتائج الدراسة أن الفرضيات الثلاثة تتسجم إلى حد بعيد مع الواقع الميداني، ما يعزز من مصداقيتها ويدعم أهمية التدخلات المقترحة لتطوير التكنولوجيا المالية في الجزائر.

2: النتائج العامة للدراسة:

أسفرت هذه الدراسة عن مجموعة من النتائج المهمة التي تعكس واقع استخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM) ودورها في تعزيز التكنولوجيا المالية في الجزائر، خاصة على مستوى ولاية غرداية، ويمكن تلخيص أهم هذه النتائج فيما يلي:

- تُعد أجهزة الصراف الآلي أداة فعالة لتقريب الخدمات المالية من المواطنين، خاصة في المناطق الحضرية، إلا أن انتشارها لا يزال غير كافٍ في العديد من المناطق الريفية والنائية، ما يحد من تحقيق الشمول المالي الكامل.

- تُوفر أجهزة الـ ATM خدمات أساسية مثل السحب النقدي والاستعلام عن الرصيد، لكن لا تزال بعض الخدمات الرقمية المتقدمة (كالإيداع، دفع الفواتير، تحويل الأموال) غائبة أو محدودة في بعض الأجهزة.

- تعاني العديد من أجهزة الصراف الآلي من مشكلات تقنية متكررة، أبرزها ضعف الاتصال بالشبكة وتأخر الصيانة، مما ينعكس سلبًا على رضا المستخدمين واستمرارية الخدمة.

- لا يزال الوعي الرقمي لدى جزء كبير من المستخدمين محدودًا، ما يتطلب جهودًا أكبر في مجال التكوين والتوعية لضمان الاستخدام الأمثل للتكنولوجيا المالية.

- أظهرت الدراسة وجود توجه إيجابي داخل مؤسسة بريد الجزائر نحو تطوير خدمات الـ ATM، من خلال التفكير في إدماج تقنيات حديثة مثل البطاقات اللات لامسيه، التعرف البيومتري، وربط الأجهزة بالتطبيقات الرقمية مثل "بريدي موب".

الخاتمة

- تؤكد الدراسة على أن تطوير البنية التحتية الرقمية، وتوسيع التغطية الجغرافية، وتحسين كفاءة الأجهزة، هي خطوات أساسية لتنفيذ الدور الحقيقي لأجهزة الصراف الآلي في دعم التكنولوجيا المالية بالجزائر.

3: التوصيات:

بناءً على النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة حول دور أجهزة الصراف الآلي (ATM) في تعزيز تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر، خاصة على مستوى ولاية غرداية، يمكن تقديم التوصيات التالية:

- توسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي لتشمل المناطق النائية والريفية التي تعاني من نقص حاد في التغطية، بهدف تحقيق عدالة جغرافية في الوصول إلى الخدمات المالية.
- تحديث البنية التحتية التقنية لأجهزة الصراف الآلي، من خلال تحسين جودة الاتصال بالشبكات، وزيادة سرعة الاستجابة، وتوفير أنظمة احتياطية لتفادي الأعطال المتكررة.
- تنويع الخدمات المقدمة عبر الـ ATM لتتجاوز السحب النقدي، وتشمل الإيداع، دفع الفواتير، تحويل الأموال، وتجديد الاشتراكات، بما يواكب متطلبات المستخدمين.
- تعزيز الأمان المعلوماتي من خلال إدماج تقنيات التحقق البيومتري، والبطاقات اللائقراطية، واستخدام برمجيات حماية متطورة للحد من عمليات الاحتيال الإلكتروني.
- ربط أجهزة الصراف الآلي بالتطبيقات الرقمية مثل "بريدي موب"، لتوفير تجربة مالية متكاملة وسهلة الاستخدام للمواطنين.

4: أفاق الدراسة.

- دور جهاز (CAB) أو (DAB) في التطور التكنولوجي المالية.
- دور التقنيات الدفع بدون تماس (NFC) في تحسين تجربة العملاء.
- دور انتشار واستخدام تقنيات (QR. CODE) في الدفع الإلكتروني في الجزائر.

الخاتمة

- أثر استخدام المحافظ الإلكترونية في تعزيز تطور التكنولوجيا.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

1 الكتب

- 1 الشمري. ناظم محمد نوري والعبالات. بد الفتاح زهير. الصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى دار وائل للنشر والتوزيع. الأردن، 2008
- 2 عبد العظيم، عبد السلام الفرجاني، التكنولوجيا وتطوير التعليم، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، 2002.
- 3 خالد أمين بن عبد الله إسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، الطبعة

2المقالات العلمية

- 1-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، تقارير وإحصائيات داخلية عن توزيع واستغلال أجهزة الصراف الآلي، بريد الجزائر
- 2-المجلة الجزائرية للأبحاث والدراسات، التكنولوجيا المالية والشمول المالي، دراسات أكاديمية جزائرية منشورة عبر بوابة المجالات العلمية الجزائرية.
- 3- بنك الجزائر، التقرير السنوي للنظام المصرفي الجزائري، (2023).

3الاطروحات الجامعية

- 4-قادري أكرم. دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنك دراسة حالة في بنك التنمية الفلاحة برج بوعرييج. مذكرة ماستر في علوم تسيير وإدارة مالية. جامعة البشير الإبراهيمي الجزائر 2021/2022.
- 5-يوسف لحرش. دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتحقيق الشمول المالي دراسة حالة لعينة من بنوك ولاية غرداية 2022/2023، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة غرداية. الجزائر، 2023.

قائمة المصادر والمراجع

- 6- خالد بيلوطة، رمضان براغثة، إثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي دراسة ميدانية لعينة من البنوك لمدينة قالمه، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي.
- 7- ماريا حسيني. سورية جريدي. تأثير التكنولوجيا المالية على استقرار القطاع المصرفي دراسة حالة انقطاع المصرفي الجزائري خلا الفترة بين 2010 و 2023. مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي. جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2022.
- 8- فضيلة بركة، دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة. دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة الاستكمال شهادة الماستر ، ورقلة.

المراجع باللغة الأجنبية

- 9- ATM Industry Association (ATMIA). ATM Components & Functionality Guide .<https://www.atmia.com>
- 10-Federal Reserve Bank of San Francisco. Understanding ATM Networks and Financial Services. <https://www.frbsf.org>
- 11-NCR Corporation. ATM Components Overview Guide.
- 1- <https://www.ncr.com>
- 12-Diebold Nixdorf. Product Specifications for Cash Recyclers and ATM Systems. <https://www.dieboldnixdorf.com>
- 13-Cisco Systems. ATM Networking and Infrastructure Solutions. <https://www.cisco.com>
- 14-IBM. ATM Interface and Software Design Manual (Internal Technical Documentation .(Wincor Nixdorf. ATM Software Architecture and Integration Framework.
- 15-National Institute of Standards and Technology (NIST). Cybersecurity Framework. <https://www.nist.gov/cyberframework>
- 16-Microsoft. Windows Embedded Systems for ATM Devices <https://learn.microsoft.com>
- 17-ATM Marketplace. Trends in ATM Technology and Digital Banking. <https://www.atmmarketplace.com>
- 18-Bank for International Settlements (BIS). FinTech developments in the financial sector. <https://www.bis.org>
- 19-World Bank. Financial Inclusion Global Findex Database 2021. <https://globalfindex.worldbank.org>.

قائمة المصادر والمراجع

مواقع الانترنت

1. <https://globalindex.worldbank.org>.
2. <https://www.bis.org>
3. <https://learn.microsoft.com>
4. <https://www.nist.gov/cyberframework>
5. <https://www.dieboldnixdorf.com>
6. <https://www.frbsf.org>

قائمة الملاحق

قائمة المصادر والمراجع

الملحق الأول

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية والمحاسبة
الرقم: 2025/

Université de Ghardaïa
Faculté des sciences économiques et commerciales et
sciences de Gestion.

غرداية يوم: 27 هـ 2025

إلى السيد: مدير البريد و المراسلات السلعية والاسكاف

الموضوع: طلب تسهيل مهمة إجراء تربص ميداني.

المرجع: المرسوم التنفيذي رقم 13-306 المؤرخ في 31 غشت سنة 2013، المعدل بالمرسوم التنفيذي رقم 14-85 المؤرخ في 20 ربيع الثاني عام 1435 الموافق 20 فبراير سنة 2014.

في إطار تعزيز التعاون والتبادل ما بين الجامعة والمحيط الاقتصادي والاجتماعي، وبهدف ضمان إجراء بحوث أكاديمية ذات جودة، يشرفنا أن نتقدم إلى سيادتكم بطلب تسهيل مهمة إجراء تربص ميداني بمؤسستكم لصالح الطلبة:

(1) فريده عبد الله المستوى: ثالثة ليسانس التخصص: تكنولوجيا مالية.

(2) غادة عبد النور ابراهيم المستوى: ثالثة ليسانس التخصص: تكنولوجيا مالية

(3) بوقانون عطاء الله علاء الدين المستوى: ثالثة ليسانس التخصص: تكنولوجيا مالية

لإنجاز مشروع نهاية الدراسة (تقرير تربص أو مذكرة ليسانس) بعنوان:

دور أجهزة الصراف الآلي ATM في تعزيز تطبيق التكنولوجيا المالية في الجزائر

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

الموافقة المبدئية للمؤسسة المستقبلية

رئيس القسم

قسم العلوم المالية والمحاسبة

إشياء السيد: م. كروبي

قائمة المصادر والمراجع

الملحق الثاني

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية
الرقم: / ج.ع. /
2024

اتفاقية تربص بين جامعة
غرداية
ممثلة من طرف السيد: عميد الكلية
مقرها: جامعة غرداية
المؤسسة / الإدارة المستقبلية: بريد الجزائر والمواصلات
ممثلة من طرف السيد(ة): لعربي ميلود
الكاين مقرها — غرداية

تم الإتفاق بين الطرفين على ما يلي:

المادة الأولى: أحكام عامة
- تخضع هذه الاتفاقية لأحكام المرسوم التنفيذي: رقم 13-306 المؤرخ في 24 شوال 1434 الموافق 31 غشت سنة 2013، والمتضمن تنظيم التربصات الميدانية وفي الوسط المهني لفائدة الطلبة.
وأحكام القرار المؤرخ في 30 ربيع الأول عام 1436 الموافق لـ 21 يناير 2015 الذي يحدد طبيعة التربصات الميدانية وفي الوسط المهني لفائدة الطلبة و كفايات تقييمها ومراقبتها و برمجتها، المعدل و المتمم بأحكام القرار المؤرخ في 5 جمادى الأولى 1436 الموافق لـ 24 فبراير 2015.

المادة الثانية: موضوع الاتفاقية
- تحديد إطار تنظيم و سير التربصات الميدانية و في الوسط المهني لفائدة طلبة قسم علوم مالية ومحاسبة، بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير / جامعة غرداية.
- يخص التربص الطالب (ة): عبد الله قريده المزداد بتاريخ: 2003/02/24 المسجل تحت رقم: 222239526714.
لنيل شهادة: ليسانس تخصص: تكنولوجيا مالية
- والطالب(ة): عبد النور إبراهيم غادة المزداد بتاريخ: 2000/09/29 المسجل تحت رقم 212139087222
لنيل شهادة: ليسانس تخصص: تكنولوجيا مالية.
- والطالب(ة): عطاء الله علاء الدين بوقانون المزداد بتاريخ: 2002/05/03 المسجل تحت رقم 222239539415
لنيل شهادة: ليسانس تخصص: تكنولوجيا مالية

المادة الثالثة: أهداف التربص:
- يهدف التربص الميداني إلى تحضير الطالب للحياة المهنية والسماح له بتطبيق معارفه النظرية والمنهجية التي تحصل عليها، وإنجاز مشروع نهاية الدراسة بتحضير تقرير تربص بالنسبة لليسانس أو مذكورة بالنسبة

قائمة المصادر والمراجع

للماستر، والذي يندرج ضمن المسار البيداغوجي للطالب وهو إجباري للحصول على شهادة الليسانس / الماستر .

- تحدد نشاطات التبرص من طرف المؤسسة الجامعية أو المؤسسة أو الهيئة المستقلة وذلك حسب برنامج التكوين المتوفر .

المادة الرابعة: موضوع التبرص وتنظيم العمل

- تتترك مواضيع التبرصات وكذا مخططات عمل المتبرصين و الأهداف المرجوة من التبرصات لتقدير المشرفين على التبرصات، و تحدد حسب برنامج الدراسة و موضوع نهاية الدراسة المصادق عليه من طرف الأستاذ المشرف بالمؤسسة الجامعية وبموافقة الهيئات البيداغوجية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، و الهيئات المعنية بالتكفل بالتبرصات في مؤسسة أو إدارة المستقبل.

المادة الخامسة: تعيين المؤطرين ومسؤولي التبرص

- تعين المؤسسة الجامعية أستاذًا باحثًا مؤطرًا للتبرص وتعين المؤسسة المستقلة مسؤولًا عن التبرص .

- يتم تعيين الإطارات التقنية (مسؤولي التبرص) المكلفة بمتابعة المتبرصين من طرف الهيئة المستقلة، ويجب أن يكونوا في التخصص ويحوزوا خمس (5) سنوات من الخبرة على الأقل.

- يوضع المتبرص خلال تواجده في أماكن التبرص تحت السلطة السلمية لمسؤول التبرص المعين .
- يتقيد المتبرص خلال تواجده في مكان التبرص بالاحترام التام لأحكام النظام الداخلي للمؤسسة أو الإدارة المستقلة والمصلحة التي ألحق بها.

المادة السادسة: الكيفيات العملية لسير التبرص

- مدة التبرص: تمتد فترة التبرص على المرحلة الممتدة (من شهر جانفي إلى شهر ماي)، تجرى التبرصات مرتين في الأسبوع.

المادة السابعة: شروط مختلفة

- التغطية الاجتماعية للمتبرص: تضمن المؤسسة الجامعية التغطية الاجتماعية للمتبرص عند وقوع حادث في المؤسسة مكان التبرص، و تقع مسؤولية التصريح بحادث العمل على عاتق المؤسسة أو الإدارة التي يتم فيها التبرص.

- يجب على الإدارة أو المؤسسة المستقلة أن ترسل إلى المؤسسة الجامعية التي ينتمي إليها المتبرص دون تأخير، نسخة من التصريح بحادث العمل المرسل إلى هيكل الضمان الاجتماعي المختص.

- شروط تغيب المتبرص: يرخص للمتبرص بالتغيب في الحالات الآتية: الحالات المرضية، فترة الامتحانات، الحالات القاهرة.

المادة الثامنة: مدة الاتفاقية وكيفية فسخها

- ترم الاتفاقية التبرص هذه لمدة أربعة (4) أشهر قابلة للتجديد لنفس المدة.
- يجب على الطرف الراغب في إنهاء هذه الاتفاقية إخطار الطرف الآخر قبل خمسة عشر (15) يوما من التاريخ المقرر لإنهاء الاتفاقية.

المادة التاسعة: سريان الاتفاقية

تسري هذه الاتفاقية ابتداء من تاريخ توقيعها من الطرفين.
حرر بـ غرداية في:

جامعة غرداية

ممثلة من طرف السيد:

المهندس الوالي للتبرص بالوسائل السلكية
والإلكترونية لولاية غرداية

أعضاء السيد، م. عويحي



المؤسسة أو الهيئة المستقلة
ممثلة من طرف السيد/ عميد الكلية

أستاذ مساعد بكلية العلوم
والرياضة بالولاية
م. عويحي

قائمة المصادر والمراجع

أسئلة المقابلة

1السؤال الأول ماهي الاستراتيجية المعتمدة لضمان توزيع عادل لأجهزة الصراف الآلي بين لمدن والمناطق ؟

2السؤال الثاني هل توجد مناطق لاتزال تعاني من ضعف التغطية او غياب تام الأجهزة الصراف الآلي وماهي خطط بريد الجزائر لمعالجة ذلك ؟

3هل هناك نظام رقمي لتحليل مدى استعمال كل جهاز وتحديد الحاجة لتوسيعه لتطويرها

4هل يتم تحديث البرمجيات الخاصة بأجهزة الصراف الآلي بصفة دورية ومن يتولى ذلك ؟

5هل بريد الجزائر تعتمد مزودين او دوليين في تصنيع وصيانة أجهزة الصراف الآلي ؟

6هل يوجد تكامل بين أجهزة الصراف الآلي وتطبيق بريدي موب أو الخدمات الدفع الإلكتروني ؟

7كيف يساهم أجهزة الصراف الآلي في دعم المعاملات غير نقدية ؟

8هل تفكر بريدي الجزائر في ادراج خدمات إضافية عبر أجهزة الصراف الآلي مثل استخراج الوثائق الإدارية ؟

9هل هناك مشاريع مستقبلية لدمج تقنيات جديدة في أجهزة صراف آلي ؟

10 ما هو واقع الرقمنة في البريد والاتصالات الخاص بكم ؟