



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميله  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

التطبيقات الالكترونية ودورها في معالجة مشكلة السيولة دراسة حالة  
بريد الجزائر

| المشرف         | اعداد الطلبة  |   |
|----------------|---------------|---|
| د. بودياب مراد | بن زيان أسماء | 1 |
|                |               | 2 |

لجنة المناقشة:

| الصفة        | الجامعة                                   | اسم ولقب الأستاذ(ة) |
|--------------|-------------------------------------------|---------------------|
| رئيسا        | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف<br>ميلة | بنون خير الدين      |
| مشرفا ومقررا | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف<br>ميلة | بودياب مراد         |
| ممتحنا       | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف<br>ميلة | جوال محمد           |

السنة الجامعية: 2026/2025





## شكر وعرفان:

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل، ووهبني الصبر والعزيمة لتجاوز الصعوبات والوصول إلى هذه المرحلة من مسيرتي الدراسية.

أتقدّم بخالص عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى كل من ساهم في دعمي ومساندتي خلال إنجاز هذا العمل، سواء بتوجيه أو نصيحة أو كلمة تشجيع كان لها الأثر الطيب في نفسي.

كما أتوجّه بأسمى آيات الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف بولدياب مراد، على إشرافه القيّم، وتوجيهاته السديدة، ومتابعته المستمرة، وعلى ما قدّمه لي من نصائح وملاحظات علمية ساعدتني كثيراً في إنجاز هذا البحث وإتمامه في أحسن صورة، فله مني كل الاحترام والتقدير.

وأخصّ بالشكر كذلك الأستاذ هولي رشيد، تقديراً لدعمه وتشجيعه ومساندته، ولما قدّمه من نصائح قيّمة كان لها أثر إيجابي في مسيرتي الدراسية، فجزاه الله خيراً الجزاء.

كما أتقدّم بالشكر إلى جميع أساتذتي الأفاضل الذين كان لهم الفضل في تكويني العلمي، وإلى كل من ساعدني وساندني من قريب أو بعيد، ولو بكلمة طيبة أو دعوة صادقة، فلكم مني خالص الامتنان والتقدير.



## اهداء:

سم الله الرحمن الرحيم، والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الأمنيات، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

"من قال أنا لها. نالها"

كانت هذه العبارة دائماً مصدر إلهام ودافع لي للاستمرار والاجتهاد وتجاوز الصعوبات، حتى أصل إلى هذه اللحظة التي أقطف فيها ثمرة جهدي وتعب سنوات من الدراسة.

أهدي ثمرة جهدي المتواضع هذا إلى أعظم نعمة أنعم الله بها عليّ، إلى من كانا سندي ودعمي في كل مراحل حياتي، إلى من غرسا في نفسي الأمل والطموح، ورافقاني بالدعاء والمحبة والتضحية، إلى أمي الغالية، حفظها الله وأطال في عمرها، ورحم أبي العزيز وأسكنه فسيح جناته وجزاه عني خير الجزاء. إلى إخوتي وأخواتي، الذين كانوا مصدر قوة وسنداً دائماً لي، وشاركوا لحظات التعب قبل الفرح، وكانوا خير داعم ومشجع طوال مسيرتي الدراسية.

إلى كل أفراد عائلتي الكريمة، الذين أحاطوني بالمحبة والدعم والدعاء، وكانوا سبباً في منحي الثقة للاستمرار وتحقيق هذا الإنجاز.

إلى أصدقائي وزميلاتي وزملائي، الذين جمعتمني بهم أجمل اللحظات والذكريات خلال هذا المشوار الدراسي، فكانوا خير رفقة وخير سند.

وإلى الزميل آدم مزهود، تقديراً لما قدّمه من دعم وتشجيع ومساندة، ووفاءً لما جمعنا من تعاون واحترام طيلة فترة الدراسة.

كما أهدي هذا العمل إلى كل من ساعدني ولو بكلمة طيبة أو دعاء صادق، وكان له أثر في وصولي إلى هذه المرحلة، فلكم مني جميعاً أصدق عبارات المحبة والامتنان.



| الصفحة | العنوان                                                   |
|--------|-----------------------------------------------------------|
| I      | البسمة                                                    |
| II     | الشكر والعران                                             |
| III    | الإهداءات                                                 |
| IV     | فهرس المحتويات                                            |
| VII    | قائمة الأشكال                                             |
| VIII   | قائمة الجداول                                             |
| IX     | الملخص                                                    |
| أ - ح  | المقدمة                                                   |
|        | الفصل الأول: الإطار النظري للتطبيقات الالكترونية          |
| 02     | تمهيد                                                     |
| 03     | المبحث الأول: عموميات حول التطبيقات الالكترونية           |
| 03     | المطلب الأول: تعريف التطبيقات الالكترونية وخصائصها        |
| 05     | المطلب الثاني: نشأة وتطور التطبيقات الالكترونية           |
| 06     | المطلب الثالث : أهمية واهداف التطبيقات الالكترونية        |
| 08     | المبحث الثاني: اساسيات حول التطبيقات الالكترونية          |
| 08     | المطلب الأول: متطلبات وانواع التطبيقات الالكترونية        |
| 10     | المطلب الثاني: مجالات استعمال التطبيقات الالكترونية       |
| 12     | المطلب الثالث: عوامل نجاح التطبيقات الالكترونية ومعوقاتها |
| 14     | خلاصة الفصل                                               |
|        |                                                           |

|    |                                                                                                                                   |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    | الفصل الثاني: الإطار النظري للسيولة                                                                                               |
| 16 | تمهيد                                                                                                                             |
| 17 | المبحث الأول: عموميات حول السيولة                                                                                                 |
| 17 | المطلب الأول: تعريف السيولة وأهميتها                                                                                              |
| 19 | المطلب الثاني: أنواع ومظاهر السيولة                                                                                               |
| 22 | المطلب الثالث: أهداف السيولة                                                                                                      |
| 24 | المبحث الثاني: أساسيات حول السيولة                                                                                                |
| 24 | المطلب الأول: مصادر السيولة ونظريات إدارتها                                                                                       |
| 26 | المطلب الثاني: مكونات ونسب السيولة                                                                                                |
| 28 | المطلب الثالث: مخاطر السيولة ومؤشراتها                                                                                            |
| 32 | خلاصة الفصل                                                                                                                       |
|    | الفصل الثالث: واقع التطبيقات الإلكترونية ودورها في إدارة أزمة السيولة<br>بمؤسسة بريد الجزائر - دراسة حالة المديرية الولائية بميلة |
| 34 | تمهيد:                                                                                                                            |
| 35 | المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر                                                                                       |
| 35 | المطلب الأول: نشأة وتعريف مؤسسة بريد الجزائر                                                                                      |
| 37 | المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة بريد الجزائر                                                                                     |
| 38 | المطلب الثالث: تقديم وكالة ميلة وهيكلها التنظيمي                                                                                  |
| 43 | المبحث الثاني: خدمات مؤسسة بريد الجزائر                                                                                           |
| 43 | المطلب الأول: الخدمات التقليدية                                                                                                   |
| 45 | المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية                                                                                                |
| 53 | المطلب الثالث: آفاق تطوير الخدمات الإلكترونية في بريد الجزائر                                                                     |

|    |                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 55 | المبحث الثالث: التطبيقات الالكترونية كآلية لمعالجة مشكلة السيولة في بريد الجزائر وكالة ميلة      |
| 55 | المطلب الأول: عرض وتحليل إحصائيات استخدام التطبيقات الإلكترونية وأثرها على حجم السحوبات النقدية. |
| 64 | المطلب الثاني: مناقشة النتائج                                                                    |
| 66 | خلاصة الفصل                                                                                      |
| 67 | خاتمة                                                                                            |
| 71 | قائمة المراجع                                                                                    |

| رقم الشكل | عنوان الشكل                                                                                                                    | الصفحة |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 01        | الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر                                                                                            | 37     |
| 02        | الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر فرع ميله                                                                                   | 40     |
| 03        | قسيمة طلب نماذج                                                                                                                | 43     |
| 04        | شيك من دفتر الصكوك                                                                                                             | 44     |
| 05        | حوالة بطاقية لتزويد حساب بريدي جاري                                                                                            | 44     |
| 06        | الصفحة الرسمية لموقع مؤسسة بريد الجزائر                                                                                        | 45     |
| 07        | وصل رقم السري                                                                                                                  | 47     |
| 08        | واجهة الدخول الى حساب المستخدم لموقع ECCP                                                                                      | 47     |
| 09        | أعمدة بيانية توضح المقارنة بين التراجع الحادي لعمليات الشبابيك والنمو الانفجاري لعمليات تطبيق BaridiMob/WEB على المستوى الوطني | 57     |
| 10        | تطور عدد البطاقات الذهبية الموزعة والأرقام السرية بين سنتي 2021 و 2022                                                         | 59     |
| 11        | تطور عمليات السحب النظري وقيمتها المالية خلال سنتي 2024 و 2025.                                                                | 60     |
| 12        | تطور عمليات الدفع النظري وقيمتها المالية خلال سنتي 2024 و 2025                                                                 | 60     |
| 13        | تطور العمليات باستعمال البطاقة الذهبية وقيمة المبالغ خلال النصف الثاني من سنة 2025                                             | 62     |
| 14        | تطور العمليات باستعمال نظام التعويضات الآلي وقيمتها المبالغ خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2025                                  | 63     |

## قائمة الجداول

| رقم الجدول | عنوان الجدول                                                                       | الصفحة |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 01         | يوضح تطور عدد العمليات المالية للحساب الجاري البريدي على المستوى الوطني            | 55     |
| 02         | تطور البنية التحتية للدفع الالكتروني ببريد ميلة                                    | 57     |
| 03         | تطور عمليات السحب النظري والدفع النظري خلال سنتي 2024 و 2025.                      | 59     |
| 04         | تطور العمليات باستعمال البطاقة الذهبية وقيمة المبالغ خلال النصف الثاني من سنة 2025 | 61     |

## ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور التطبيقات الإلكترونية كآلية حديثة في إدارة ومعالجة أزمة السيولة النقدية بمؤسسة بريد الجزائر، مع التركيز على أثرها في توجيه سلوك المعاملات المالية للزبائن. تتمحور إشكالية البحث حول مدى مساهمة الحلول الرقمية في تقليص الاعتماد على النقد الفيزيائي وتخفيف الضغط على الشبكة البريدية، وكيف ينعكس هذا الأثر ميدانياً على مستوى المديرية الولائية لبريد الجزائر بميلة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لعرض المفاهيم النظرية لكل من التطبيقات والسيولة، والمنهج التحليلي في دراسة الحالة لتحليل البيانات والإحصائيات الرسمية للمؤسسة خلال الفترة (2021-2025).

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن التوسع في استخدام التطبيقات الإلكترونية (وعلى رأسها تطبيق بريدي موب BaridiMob والبطاقة الذهبية) يساهم بشكل مباشر وفعال في خفض حجم السحوبات النقدية عبر النوافذ والموزعات الآلية، مما يثبت نجاعة الاستراتيجية الرقمية لبريد الجزائر في امتصاص أزمات نقص السيولة وتحويل المعاملات الكلاسيكية إلى قنوات رقمية مرنة وآمنة.

**الكلمات المفتاحية:** التطبيقات الإلكترونية، أزمة السيولة، بريد الجزائر، تطبيق بريدي موب، وكالة ميله.

**Abstract:**

This study aims to highlight the role of electronic applications as a modern mechanism in managing and addressing the cash liquidity crisis at Algerie Poste, focusing on their impact on guiding customers' financial transaction behavior. The research problem centers on the extent to which digital solutions contribute to reducing reliance on physical cash and alleviating pressure on the postal network, and how this impact is reflected fieldwise at the level of the Provincial Directorate of Algerie Poste in Mila.

The study relied on the descriptive-analytical approach to present the theoretical concepts of both applications and liquidity, and the case study analytical approach to analyze the official data and statistics of the institution during the period (2021-2025).

The study reached several results, the most important of which are: the expansion in using electronic applications (primarily the BaridiMob application and the Edahabia card) directly and effectively contributes to reducing the volume of cash withdrawals through windows and ATMs, which proves the efficiency of Algerie Poste's digital strategy in absorbing liquidity shortage crises and shifting traditional transactions into flexible and secure digital channels.

**Keywords:** Electronic Applications, Liquidity Crisis, Algerie Poste, BaridiMob Application, Mila Agency.



# مقدمة



يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولات عميقة ومتسارعة فرضتها ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتي أدت إلى إعادة تشكيل مختلف الأنظمة الاقتصادية والإدارية داخل المؤسسات. وقد أصبح التحول الرقمي اليوم أحد أهم محركات تطوير الأداء المؤسساتي، من خلال إدخال أدوات وتقنيات حديثة تعتمد على الرقمنة في تسيير الخدمات والمعاملات، بما يضمن السرعة والدقة والفعالية. وفي هذا السياق، برزت التطبيقات الإلكترونية كأحدى أهم الوسائل التي ساهمت في تحديث أساليب العمل داخل المؤسسات، من خلال تمكين الأفراد من إنجاز عملياتهم عن بعد وتقليل الاعتماد على الإجراءات التقليدية.

وفي المقابل، برزت مشكلة السيولة النقدية كأحدى الإشكالات الجوهرية التي تواجه العديد من المؤسسات المالية والخدمية، حيث يؤدي الاعتماد المفرط على النقد إلى صعوبات في تسيير اليومي، وارتفاع الضغط على المكاتب والشبابيك، إضافة إلى زيادة التكاليف المرتبطة بإدارة وتداول الأموال. وقد دفع هذا الوضع إلى البحث عن حلول بديلة تعتمد على الرقمنة والتقنيات الحديثة، حيث أصبحت التطبيقات الإلكترونية تمثل أداة فعالة في تقليص حجم التداول النقدي، من خلال تسهيل عمليات الدفع والسحب والتحويل الإلكتروني، مما يساهم في تحسين تدفق السيولة داخل المؤسسات.

وبعد قطاع البريد من أبرز القطاعات التي شهدت هذا التحول الرقمي بشكل واضح، حيث عملت مؤسسة بريد الجزائر على تبني مجموعة من التطبيقات والخدمات الإلكترونية بهدف عصنة خدماتها وتحسين أدائها، خاصة في ظل الارتفاع المستمر في حجم العمليات المالية وتزايد الطلب على الخدمات الرقمية. كما أصبح الاعتماد على هذه التطبيقات ضرورة استراتيجية لتحسين جودة الخدمة، وتخفيف الضغط على المكاتب البريدية، وتعزيز كفاءة التسيير المالي. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على دور التطبيقات الإلكترونية في معالجة مشكلة السيولة داخل مؤسسة بريد الجزائر، من خلال دراسة حالة وكالة ميله، بهدف تحليل مدى فعاليتها في تقليص الاعتماد على النقد وتحسين الأداء المالي والخدمات للمؤسسة.

#### أولاً: إشكالية الدراسة:

يعد موضوع إدارة السيولة من أبرز المواضيع التي حظيت باهتمام كبير في ظل التحولات الاقتصادية والمالية العالمية والمحلية، لما له من دور فعال في ضمان استمرارية المؤسسات الخدمية وتحقيق رضا الزبائن، الأمر الذي جعل العديد من الهيئات تتجه نحو تبني حلول تكنولوجية قوية قادرة



على مواجهة التحديات التشغيلية وتحسين مستويات الأداء. وفي هذا السياق برزت التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر كنموذج بارز يهدف إلى التأثير على سلوك السحب والادخار وعصرنة المعاملات، مما يطرح الإشكالية التالية:

- كيف تؤثر التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر في معالجة مشكلة السيولة النقدية بالمديرية الولائية بميلة؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

ولإحاطة بجوانب هذه الإشكالية، نقوم بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هي التطبيقات الإلكترونية؟
2. ما هي خصائص ومزايا التطبيقات الإلكترونية؟
3. ما هي التطبيقات الإلكترونية والخدمات الرقمية التي تعتمد عليها مؤسسة بريد الجزائر؟
4. كيف تساهم التطبيقات الإلكترونية في تسريع المعاملات وتقليل الضغط على المكاتب البريدية؟
5. كيف يؤدي التوسع في استخدام التطبيقات الإلكترونية إلى تقليص حجم السحوبات وتحسين تسيير السيولة؟
6. كيف تساهم التطبيقات الإلكترونية ووسائل الدفع الرقمية في الحد من أزمة السيولة وتقليل الاعتماد على التعاملات التقليدية؟

ثالثا: فرضيات الدراسة:

1. الفرضية الرئيسية

- تؤثر التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر إيجاباً وبشكل فعال في معالجة مشكلة السيولة النقدية بالمديرية الولائية بميلة.

2. الفرضيات الفرعية

1. تعتبر التطبيقات الإلكترونية برمجيات حديثة مصممة لإنجاز المعاملات والخدمات المالية عن بعد عبر الأجهزة الذكية.
2. تتميز التطبيقات الإلكترونية بمجموعة من الخصائص والمزايا التي تجعلها وسيلة فعالة في تسهيل المعاملات المالية وتحسين جودة الخدمات.

3. تعتمد مؤسسة بريد الجزائر على تطبيقات إلكترونية بارزة مثل تطبيق بريدي موب (BaridiMob) ومنصة بريدي ويب لعصرنة خدماتها المالية.
4. تساهم التطبيقات الإلكترونية في تحسين أداء الخدمات المالية من خلال تسريع المعاملات وتقليل الضغط على المكاتب البريدية.
5. يؤدي التوسع في استخدام التطبيقات الإلكترونية إلى تقليص حجم السحوبات النقدية والمساهمة في تحسين تسيير السيولة النقدية.
6. تساهم التطبيقات الإلكترونية ووسائل الدفع الرقمية في الحد من أزمة السيولة النقدية من خلال تقليل الاعتماد على التعاملات النقدية التقليدية.

#### رابعاً: أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية علمية وعملية بالنظر إلى الدور المتزايد الذي أصبحت تؤديه التطبيقات الإلكترونية في توجيه سلوك المستهلك المالي والتأثير في إدارة السيولة النقدية بمؤسسة حيوية كبريد الجزائر.

#### خامساً: أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والعملية، من أهمها:
- التعرف على مفهوم التطبيقات الإلكترونية وتحديد ماهيتها الدقيقة.
  - إبراز خصائص ومزايا التطبيقات الإلكترونية في تسهيل المعاملات والخدمات المالية.
  - رصد وتحديد التطبيقات الإلكترونية والخدمات الرقمية المعتمدة لدى مؤسسة بريد الجزائر.
  - تبيان دور التطبيقات الإلكترونية في تسريع المعاملات وتخفيف الضغط اليومي على مكاتب البريد.
  - قياس أثر التوسع في استخدام الحلول البرمجية على حجم السحوبات النقدية ومؤشرات السيولة.
  - الكشف عن مدى مساهمة قنوات الدفع الرقمية البديلة في الحد من أزمة السيولة وعلاجها ميدانياً بوكالة ميلة.

#### سادساً: المنهج المتبع:

من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري لعرض مفاهيم التطبيقات الإلكترونية والسيولة النقدية،

بينما تم اتباع المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي لدراسة حالة المديرية الولائية لبريد الجزائر بميلة وتحليل بياناتها الإحصائية المتعلقة بأثر الحلول الرقمية على إدارة السيولة.

#### أسباب ودوافع اختيار الموضوع:

- يرجع اختيار هذا الموضوع إلى مجموعة من الأسباب والدوافع العلمية والموضوعية، من أهمها:
- الأهمية المتزايدة للتطبيقات الإلكترونية والرقمنة في المنظومة المالية والبريدية الجزائرية المعاصرة.
  - الاهتمام بدراسة أثر الحلول التكنولوجية في علاج المشاكل الهيكلية للمؤسسات المالية، وعلى رأسها أزمة السيولة.
  - المكانة الحيوية والحساسة التي تحتلها مؤسسة بريد الجزائر في يوميات المواطن والاقتصاد الوطني.
  - تنامي دور التطبيقات الرقمية (مثل تطبيق BaridiMob والبطاقة الذهبية) كقوة صاعدة في توجيه التعاملات المالية.
  - الاستفادة من المعطيات الإحصائية الميدانية لولاية ميلة للخروج بتوصيات عملية تخدم المؤسسة والبحث العلمي.
  - توافق الموضوع مع التخصص الأكاديمي وميولات البحث في مجال العلوم التجارية والمالية والرقمية.

#### حدود الدراسة:

- من أجل الإحاطة بموضوع الدراسة وتحقيق أهدافها، تم تحديد حدود الدراسة فيما يلي:
- **الحدود الزمنية:** تمتد الدراسة خلال الفترة الزمنية الممتدة بين سنتي 2021 و 2025، وذلك بهدف تحليل أثر التطبيقات الإلكترونية على حجم السيولة والسحوبات خلال هذه الفترة.
  - **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية للدراسة في مؤسسة بريد الجزائر، وبالتحديد المديرية الولائية لبريد الجزائر بميلة والمكاتب البريدية التابعة لها.
  - **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على تحليل أثر الاعتماد على التطبيقات الإلكترونية كآلية لمعالجة والحد من مشكلة ونقص السيولة النقدية.

### صعوبات الدراسة:

- واجهت هذه الدراسة عدة صعوبات أثرت في إعدادها وإنجازها، ومن أبرزها:
- محدودية توفر مراجع حديثة ودقيقة تتناول التطبيقات الإلكترونية وتأثيرها على مشكلة السيولة، خاصة تطبيق بريدي موب الذي يشهد تطوراً وتحديثاً مستمراً يجعل معطياته الإحصائية متغيرة نسبياً.
  - اتساع الموضوع وتشعبه، بسبب ارتباطه بجوانب تكنولوجية (أنظمة معلومات) وجوانب مالية وسلوكية متداخلة، مما استلزم جهداً كبيراً في تنظيم وترتيب المعلومات بطريقة منهجية.
  - صعوبة جمع وتنسيق البيانات والإحصائيات المتعلقة بحجم السحوبات النقدية ومعدلات استخدام التطبيقات بالمديرية الولائية بميلة للفترات الزمنية المختلفة.
  - تباين مستويات استجابة الزبائن للتطبيقات، مما فرض التدقيق والمقارنة بين عدة وثائق رسمية للمؤسسة لضمان الدقة والموضوعية.

### الدراسات السابقة:

لقد اعتمدنا في بحثنا هذا عدة دراسات تناولت جوانب من الموضوع ونذكر منها ما يلي:

1. شهد طارق حميض (2017): واقع تصميم واجهات المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية للمؤسسات الحكومية الأردنية، رسالة ماجستير، تخصص التصميم الجرافيكي، قسم التصميم الجرافيكي، كلية العمارة والتصميم، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع تصميم واجهات المستخدم لتطبيقات الهواتف الذكية للمؤسسات الحكومية الأردنية، وتحديد الجوانب الإيجابية والسلبية في تصاميم الواجهات بهدف تطويرها. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي المسحي واستخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع المعلومات، حيث جرى اختيار عينة الدراسة بطريقة العينة المقصودة وتطبيقها ميدانياً على ثلاثة تطبيقات حكومية وهي: (تطبيق استكشف البتراء، تطبيق دائرة الإفتاء العام، وتطبيق دائرة الأراضي والمساحة)، وتم تحليل البيانات المسترجعة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS لمعرفة اتجاهات العينة عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ . ومن أهم ما توصلت إليه الباحثة من نتائج، وجود اتجاهات إيجابية قوية لدى أفراد العينة بمتوسط حسابي أكبر من متوسط أداة القياس (3) نحو استخدام الواجهة الأساسية (Home Screen)، الخطوط، الأزرار، والصور



الفوتوغرافية، في حين أظهرت النتائج اتجاهات سلبية بمتوسط أقل من (3) نحو استخدام الشعار ومدى تطبيق المنظومة التصميمية لمتجر الأندرويد (Android Guidelines) ، بينما مالت الاتجاهات نحو الحياد دون فروق إحصائية في أبعاد الأيقونات، الألوان، والشاشة الترحيبية. ومن أهم التوصيات المقترحة ضرورة تعميق دراسة واجهات تطبيقات الهواتف الذكية في المؤسسات التعليمية والسياحية بالأردن، والالتزام بالمنظومات التصميمية للمتاجر العالمية مع الاستفادة من التجربة الحكومية لدولة الإمارات العربية المتحدة كنموذج عربي .

2. مختار سيلم، فتحي عليان (2023): أهمية استخدام التطبيقات الرقمية من قبل شركات السياحة والسفر دراسة حالة الشركة العالمية Hopper ، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة، الجزائر، المجلد 02، العدد 01.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية استخدام التطبيقات الرقمية من قبل شركات السياحة والسفر، مع تشخيص واقع هذه التطبيقات وإبراز دورها في ترقية وتطوير الشركات المتخصصة من خلال تحليل تجربة شركة "Hopper" العالمية. ولتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على تحليل المعطيات والبيانات والإحصائيات الرسمية التي تم تحصيلها من الموقع الإلكتروني للشركة المدروسة ومختلف المواقع ذات الصلة بقطاع السياحة والسفر. ومن أهم ما توصل إليه الباحثان من نتائج أن استخدام التطبيقات الرقمية (سواء كانت تطبيقات أصلية، هجينة، أو تطبيقات الويب) يسهم بشكل كبير في الرفع من معدلات نمو الشركات وقدرتها التنافسية، وتقليل التكاليف وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى تعزيز حضور العلامة التجارية وتسهيل الوصول إلى بيانات المستخدمين وزيادة عدد التنزيلات والحجوزات في زمن وجيز. ومن أهم التوصيات المقترحة ضرورة إعطاء أهمية كبرى للتطبيقات الرقمية من طرف شركات السياحة والسفر في الجزائر عبر توظيف كفاءات مختصة في مجال الرقمنة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والتركيز على إنشاء تطبيقات رقمية متطورة وسهلة الاستعمال لضمان التفاعل المستمر مع الزبائن وكسب ثقتهم، مع وجوب أخذ العبرة من تجربة شركة "Hopper" العالمية كنموذج ناجح حقق نتائج ممتازة على أرض الواقع.

3. وليد نطرش (2014/2013): دور سياسات إدارة السيولة في تحسين استغلال الموارد المالية للمؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة-، رسالة ماجستير، تخصص العلوم التجارية، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مؤشر التوازن المالي للمؤسسة الاقتصادية والمتمثل في السيولة، ومعرفة مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها في مواعيدها المحددة من خلال المحافظة على كمية مناسبة من الأصول الجارية ذات السيولة العالية، بالإضافة إلى دراسة الطرق والأدوات الحديثة في إدارة السيولة والمواءمة بين مبدأي السيولة والربحية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع من خلال دراسة حالة لشركة "الغاز والتصنيع الأهلية" الناشطة في السوق المالي السعودي والاعتماد على القوائم المالية والتحليلات الإحصائية والنسب المالية الخاصة بها. ومن أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج وجود ترابط وثيق بين التمويل عن طريق الخصوم الجارية والاستثمار في الأصول الجارية، وأن سيولة الشركة تتعدى حدها المعياري في جل فترات الدراسة مما يعكس سلامة مركزها المالي في المدينين القصير والطويل وقدرتها العالية على مواجهة ديونها، غير أنه سُجل ارتفاع ملحوظ في مخزون الأسطوانات والخزانات والقطع والذي يمثل تكلفة لرأس المال العاطل بالرغم من الارتفاع المتواصل لأرباح الشركة. ومن أهم الاقتراحات والتوصيات المقدمة ضرورة الاعتماد على أسلوب التحليل باستخدام النسب المالية عند تقييم السيولة ورسم السياسات الإدارية، وضرورة الاحتفاظ بحد معين من النقدية والمخزون السلعي لتفادي تكلفة الفرصة البديلة وتضييع فرص استثمارية أخرى، مع تبني سياسات منح ائتمان أكثر مرونة لعملاء جدد تسمح بتقليل حجم الاستثمار في مخزون الأسطوانات، والتركيز على بدائل تمويلية تضمن التوازن وتخفيض التكاليف.

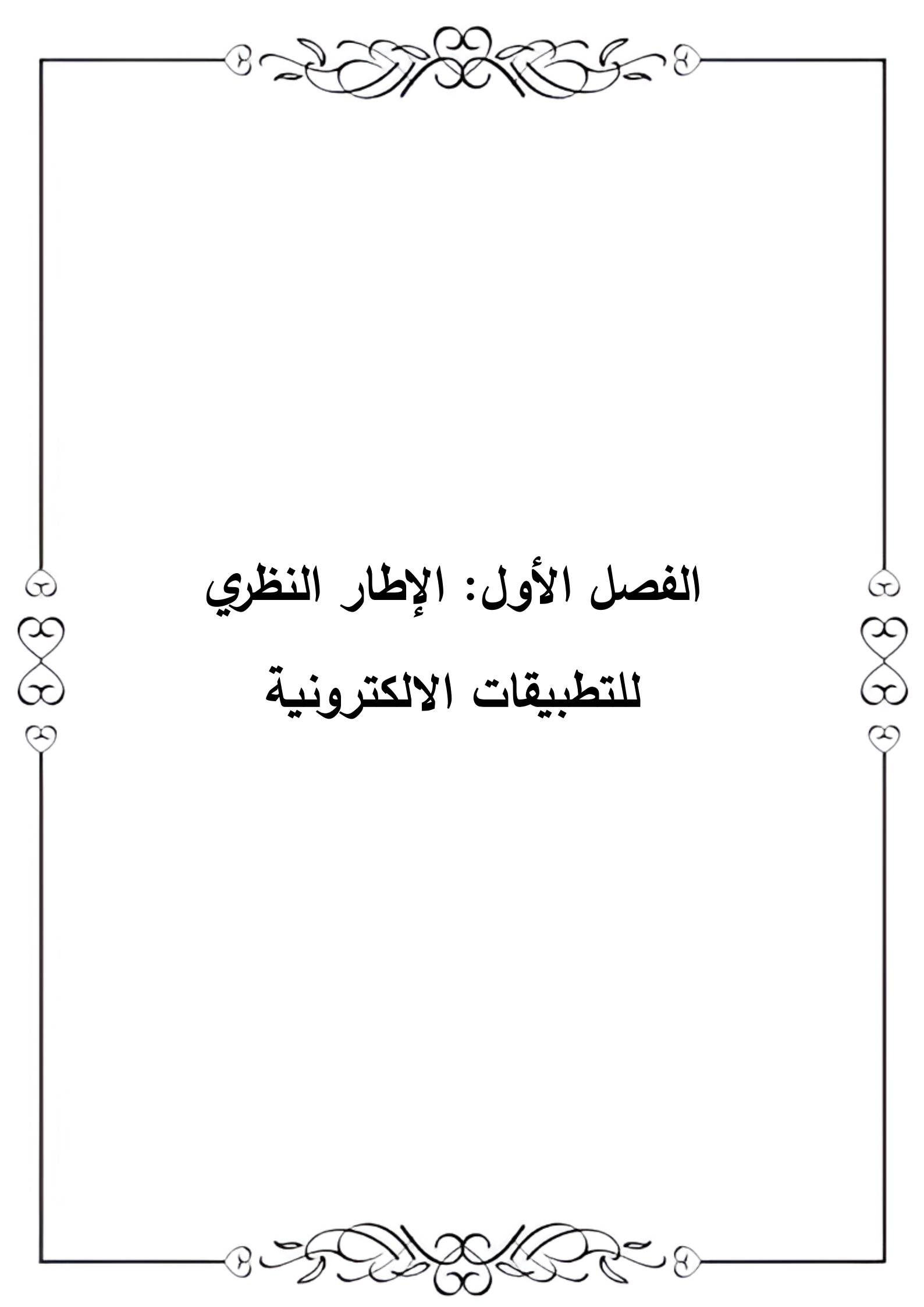
4. معاذ محمد شعبان علوان (2015): استخدام نسب السيولة ومقاييس التدفقات النقدية للتنبؤ بالربحية: دراسة تحليلية تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، تخصص المحاسبة والتمويل، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل نسب السيولة (نسبة التداول، ونسبة السيولة السريعة) والوقوف على دلالاتها الفنية، وتحديد دلالات مقاييس التدفقات النقدية (مقياس التدفق النقدي من النشاط التشغيلي، الاستثماري، والتمويلي)، واستخدامهما معاً في التنبؤ بمعدل القوة الإيرادية ومعدل العائد على الاستثمار للشركة. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال إجراء دراسة

تطبيقية على القوائم والبيانات المالية لـ "مجموعة الاتصالات الفلسطينية" خلال الفترة الممتدة من عام 2002 حتى عام 2013، واستخدام الأساليب الإحصائية والمالية اللازمة لاختبار الأثر. ومن أهم ما توصل إليه الباحث من نتائج أن معدل القوة الإيرادية ومعدل العائد على الاستثمار (كمقاييس للربحية) يتأثران إيجابياً وبشكل قوي بمقاييس التدفقات النقدية، في حين يتأثران سلباً بنسبتي السيولة (التداول والسيولة السريعة)، مما يشير إلى وجود أموال فائضة غير مستغلة بشكل كافٍ في إدارة العملية الإنتاجية والاستثمارية للمجموعة، كما نجحت الدراسة في بناء نموذج قياسي للتنبؤ بمعدل القوة الإيرادية المستقبلي استناداً لنسب السيولة والتدفقات النقدية بلغت نسبة نجاحه وكفاءته التنبؤية 99.21%، ونموذج آخر للتنبؤ بمعدل العائد على الاستثمار بلغت كفاءته التنبؤية 99.18%. ومن أهم التوصيات المقترحة ضرورة اهتمام إدارة المجموعة والمدراء الماليين بقائمة التدفقات النقدية والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الاستثمارية والتمويلية، مع ضرورة تطبيق النموذجين المقدرين للتنبؤ بالربحية المستقبلية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من الأموال المعطلة وغير المستغلة لرفع كفاءة العمليات، بالإضافة إلى زيادة توعية العاملين بالنموذج المقترح لتطبيقه بشكل يحقق أهداف المجموعة في التنبؤ بالربحية.

#### هيكل الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى مقدمة، ثلاثة فصول رئيسية وخاتمة، وذلك وفقاً لطبيعة الموضوع وأهدافه. يتناول **الفصل الأول**، بعنوان "الإطار النظري للتطبيقات الإلكترونية"، ماهية التطبيقات الإلكترونية، ونشأتها وأهميتها، بالإضافة إلى متطلبات نجاحها ومعوقات استخدامها. أما **الفصل الثاني**، بعنوان "الإطار النظري للسيولة"، وتم فيه دراسة عموميات حول السيولة، أنواعها ومصادرها، ونسبها ونظريات إدارتها ومخاطرها. بينما خصص **الفصل الثالث**، بعنوان "واقع التطبيقات الإلكترونية ودورها في إدارة أزمة السيولة بمؤسسة بريد الجزائر - دراسة حالة المديرية الولائية بميلة"، لتقديم المؤسسة والخدمات الرقمية التي توفرها، مع تحليل البيانات الإحصائية الميدانية للوقوف على أثر التطبيقات في معالجة مشكلة السيولة ومناقشة النتائج المتوصل إليها.



# الفصل الأول: الإطار النظري للتطبيقات الالكترونية

## تمهيد:

أحدثت الثورة التكنولوجية المعاصرة تحولاً جذرياً في كيفية تفاعل الأفراد مع الخدمات الرقمية، حيث برزت "التطبيقات الإلكترونية" كواجهة أساسية تختصر المسافات وتسهل العمليات المعقدة في مختلف مناحي الحياة. ولم تعد هذه التطبيقات مجرد أدوات تقنية ثانوية، بل أصبحت تمثل العمود الفقري للتحول الرقمي في المؤسسات الحديثة، لما توفره من سرعة في الأداء ودقة في التنفيذ. إن فهم الأطر النظرية لهذه التطبيقات يعد ضرورة ملحة لاستيعاب كيفية تطورها من برمجيات بسيطة إلى منصات ذكية متكاملة تخدم الأهداف الإستراتيجية للمنظمات والمستخدمين على حد سواء.

في هذا السياق، سنركز في هذا الفصل على دراسة الإطار المفاهيمي والتطبيقي للتطبيقات الإلكترونية، بدءاً من تأصيل مفاهيمها الأساسية، نشأتها، وأهدافها الجوهرية، وصولاً إلى استعراض أنواعها، مجالات استخدامها، وأبرز التحديات التي تواجه نجاحها في البيئة الرقمية. ولإحاطة بهذه الجوانب، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين:

- **المبحث الأول:** عموميات حول التطبيقات الإلكترونية.
- **المبحث الثاني:** أساسيات حول التطبيقات الإلكترونية.

## المبحث الأول: عموميات حول التطبيقات الالكترونية

إن فهم الجوهر النظري للتطبيقات الإلكترونية يعد الخطوة الأولى نحو إدراك حجم التحول في بيئة الأعمال الرقمية. إذ لم تعد هذه التطبيقات مجرد برمجيات إضافية، بل أصبحت حلقة الوصل الأساسية بين المؤسسة وجمهورها، مما استوجب تأصيلها مفاهيمياً وتتبع مسارها الزمني. وسنحاول من خلال هذا المبحث الإحاطة بالتعريفات الدقيقة لهذه التطبيقات، ومراحل تطورها، والأهداف الإستراتيجية التي تسعى لتحقيقها.

### المطلب الأول: تعريف التطبيقات الالكترونية وخصائصها

يسلط هذا المطلب الضوء على الدلالات الاصطلاحية للتطبيقات، مع التركيز على الخصائص الجوهرية التي تمنحها التميز مثل التفاعلية اللحظية، وسهولة الوصول، والقدرة على العمل عبر منصات متعددة.

### الفرع الأول : تعريف التطبيقات الالكترونية

وتعرف التطبيقات الالكترونية أيضاً على أنها " نوع من البرمجيات المصممة لتعمل على الأجهزة النقالة عن طريق ربطها بخدمة الإنترنت، وتهدف إلى مساعدة الأستاذة والطالبات في عملية التعلم؛ ففتيح لهن الاستخدام في أي مكان، وأي وقت مما يوفر لهن فرصة تبادل المحتوى الإلكتروني المنشور والتفاعل حوله ويمكن أن تأتي هذه التطبيقات محملة مسبقاً على الأجهزة، أو يمكن تحميلها من مخازن التطبيق أو الإنترنت".<sup>1</sup>

ويقصد بها أيضاً : " واحدة من الخدمات التي تقدمها الهواتف الذكية، وهي برامج تصممها الشركات المصنعة للهواتف أو الشركات المقدمة لخدمة الهاتف أو شركات أخرى متخصصة في صناعة التطبيقات، ويقوم المشترك بتنزيلها على هاتفه من متاجر شركات الهواتف العالمية على حسب نوع نظام تشغيل الهاتف، وتقدم هذه التطبيقات خدماتها للمشارك، والتي تقيده في حياته اليومية وفي شتي المجالات كالتطبيقات الرياضية، الإخبارية، أو للتواصل الاجتماعي عبر شبكات التواصل الاجتماعي، أو تطبيقات خدماتية ترفيهية، دينية، علمية، تعليمية، سياحية، وغيرها الكثير ".<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - آلاء الجريسي، تغريد الرحيلي وعائشة العمري، أثر تطبيقات الهاتف النقال في مواقع التواصل الاجتماعي على تعلم وتعليم القرآن الكريم لطالبات جامعة طيبة واتجاههن نحوها، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، المجلد 11، العدد 01، 2015، ص 5.

<sup>2</sup> - شهد طارق حميض، واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية، رسالة ماجستير في التصميم الجرافيكي، كلية العمارة والتصميم قسم التصميم الجرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2017، ص 7.

وفي تعريف اخر هي " التكنولوجيا الداعمة للهواتف المحمولة ك معايير وأنظمة التشغيل ومنصات العمل وبرمجيات تهيئة الملفات المخصصة لعرضها اعتمادا على الهاتف المحمول. وتعرف أيضا على أنها مجموعة من الخدمات مثل كاميرا التصوير ولاقط الصوت والتطبيقات مثل تطبيقات المونتاج والتركيب والتعديل والبث المباشر التي توفرها أجهزة الكمبيوتر والهاتف الذكي وخاصة منها تطبيقات النقل والبث المباشر لمختلف المعلومات والأحداث الحية والتقارير المباشرة <sup>1</sup>.

من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف للتطبيقات الالكترونية حيث يمكن تعريفها على انها "برامج برمجية تُصمَّم للعمل على الأجهزة الذكية، خاصة الهواتف المحمولة والحواسيب اللوحية، وتعتمد غالبًا على الاتصال بالإنترنت، بهدف تقديم خدمات ووظائف متعددة للمستخدم في مختلف المجالات، بما يتيح له إنجاز مهامه والتفاعل مع المحتوى الرقمي في أي زمان ومكان، ويتم الحصول عليها إما بشكل مُسبق على الجهاز أو عبر تحميلها من متاجر التطبيقات المختلفة".

#### الفرع الثاني : خصائص التطبيقات الالكترونية

تتميز التطبيقات الإلكترونية بعدة خصائص ومميزات مهمة تسهل على المستخدمين الوصول إلى خدمات ومعلومات متنوعة، ويمكن تلخيص أبرز هذه الخصائص فيما يلي: <sup>2</sup>

1. **تيسير الوصول إلى المعلومات:** تساعد التطبيقات الإلكترونية الأفراد في الوصول إلى المعلومات مهما كانت معقدة أو بعيدة، بأقل جهد ممكن وبتكاليف منخفضة .
2. **تعدد اللغات:** تتوفر التطبيقات الإلكترونية بعدة لغات لتتناسب مع احتياجات المستخدمين المختلفة ولضمان سهولة الاستخدام عبر ثقافات متنوعة .
3. **سهولة الاستخدام والتحديثات الفورية:** يتم تنزيل التحديثات تلقائيًا بمجرد الاتصال بالإنترنت، ما يضمن استمرارية التطبيق وانتشاره بين المستخدمين .

<sup>1</sup> - يوعون أحمد وبلوصيف الطيب، استخدام تطبيقات صحافة الموبايل Mojo وتأثيراتها على الأداء الإعلامي في الجزائر: دراسة ميدانية في إذاعة سطيف الجهوية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 15، العدد 03 ، نوفمبر 2020 ، ص 428.

<sup>2</sup> - برمول اكرام وعماري ليليا ايمان، أثر التطبيقات الالكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري وشبه الحضري تيارت، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون - تيارت، الجزائر، 2024/2023، ص ص : 8 - 9.

4. **البساطة في التصميم:** تتميز التطبيقات الإلكترونية بتصميم بسيط وغير معقد، ما يسهل التعامل معها ويزيد من قيمتها وقبولها لدى المستخدمين، كما تحتوي على مكونات تساعد في تحليل متطلبات المستخدم .

5. **الأمان وحفظ المعلومات:** توفر التطبيقات الإلكترونية مستويات متعددة من الأمان، مثل حماية البيانات المنقولة عبر شبكة الهاتف ومزامنتها بشكل آمن مع الخوادم، ما يقلل من احتمالية اختراق المعلومات.

### المطلب الثاني: نشأة وتطور التطبيقات الالكترونية

يرتبط الظهور الفعلي للتطبيقات الإلكترونية بفترة التسعينات، حيث كانت في بداياتها محدودة من حيث الوظائف والإمكانات، نتيجة ضعف القدرات البرمجية والتقنية آنذاك. ومع بداية الألفية الثالثة، شهدت هذه التطبيقات تطورًا ملحوظًا بالتوازي مع ظهور الهواتف الذكية، التي وفّرت بيئة تقنية أكثر تطورًا لدعم تشغيلها. وقد تطورت التطبيقات الإلكترونية تدريجيًا وفقًا لتطور أنظمة التشغيل والإمكانات البرمجية في كل مرحلة زمنية.<sup>1</sup>

ويمكن تتبع هذا التطور من خلال المحطات الرئيسية لأنظمة تشغيل الهواتف الذكية، والتي شكّلت الأساس لانتشار التطبيقات الإلكترونية، ومن أبرزها:

- سنة 1999م: ظهور نظام **BlackBerry OS**.
  - سنة 2003م: بداية تطوير نظام **Android**.
  - سنة 2007م: إصدار نظام **iPhone OS** من شركة آبل .
- تعتمد التطبيقات الإلكترونية في عملها على أنظمة تشغيل خاصة بالأجهزة الذكية، ومن أهم هذه الأنظمة:
- أولاً: نظام iOS**

هو نظام تشغيل مغلق خاص بالأجهزة الذكية التي تنتجها شركة Apple الأمريكية، وقد تم تطويره ليعمل على أجهزة مثل iPhone و iPad. يتميز هذا النظام بالاستقرار والأمان، ويخضع لتحديثات دورية، كما يوفر متجرًا خاصًا بالتطبيقات يُعرف باسم App Store .

<sup>1</sup> - أحمد عطية ربيع الفايد، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز (السعودية)، العدد الثاني والثلاثون، 2021، ص 425.

## ثانياً: نظام Android

هو نظام تشغيل مفتوح المصدر طويرته شركة Google الأمريكية، ويُستخدم على نطاق واسع في العديد من الأجهزة الذكية التي تنتجها شركات مختلفة مثل Samsung و HTC . يتميز بمرونته وقابليته للتطوير، كما يخضع لتحديثات مستمرة تحمل أسماء مختلفة، ويعتمد على متجر التطبيقات المعروف باسم Google Play .

### المطلب الثالث: أهمية واهداف التطبيقات الالكترونية

نركز هنا على الغايات التي تدفع المؤسسات لتبني هذه التقنيات، سواء من حيث تحسين جودة الخدمة، أو خفض التكاليف التشغيلية، أو تعزيز القدرة التنافسية في السوق الرقمي.

#### الفرع الأول : أهمية التطبيقات الالكترونية

التطبيقات الذكية اليوم أصبحت هدفا منشودا لكل فئات المجتمع المختلفة، ولا ضير إن قمنا باستغلال هذا المكون، وللتطبيقات الذكية أهمية كبيرة نذكر منها :

- إمكانية الوصول لعدد أكبر من العملاء ؛
- إمكانية إفراح الدخول إلى أسواق جديدة؛
- إمكانية تطوير التطبيق وفقا لميزانية العميل؛
- انخفاض تكلفة التسويق والدعاية والإعلان للمنتجات؛
- زيادة الربحية والعائد؛
- سهولة عرض المنتجات واستقبال الآراء ؛
- إمكانية تسويقية وإعلانية غير محدودة؛
- زيادة التفاعل مع العلامات التجارية
- تدعيم وتعزيز الموثوقية في العلامات التجارية
- إمكانية متابعة ردود أفعال وتقييمات العملاء لتحسين الأداء ؛
- إتاحة العلامة التجارية على مدار الساعة ومن أي مكان.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى:

- إيجاد خيارات متعددة أمام العملاء لإنجاز الخدمات الخاصة بهم؛

<sup>1</sup> - المبارك رعاش، دور التطبيقات الالكترونية في تعليم وتعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم عسر القراءة نموذجا، مجلة بحث وتربية، المجلد 12 ، العدد 01 ، جوان 2022، ص 39.

- إمكانية الوصول للخدمات على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع
- تعدد الخدمات التي يمكن تقديمها عن طريق نافذة موحدة للوصول للخدمة؛
- تبسيط إجراءات العمل مما يؤدي إلى رفع كفاءة العمليات وتوحيد الإجراءات؛
- تحسين الكفاءة والفعالية الخاصة بالمؤسسات الخدمية .<sup>1</sup>

### الفرع الثاني : أهداف التطبيقات الالكترونية

يتمثل الهدف من تطوير التطبيقات الإلكترونية في تهيئة الظروف لضمان استخدامها من قبل أكبر عدد ممكن من المستخدمين ولأطول فترة زمنية. وهذا يقتضي أن يتمتع التطبيق بالجودة والغرض المطلوبين لينال استحسان المستخدمين عالمياً. وبناءً على ذلك، يجب أن يستوفي التطبيق المتطلبات التالية:<sup>2</sup>

- تلبية احتياجات وأهداف المستخدمين.
- القدرة على الوصول إلى أكبر قاعدة من المستخدمين.
- ضمان أمن وحماية التطبيق.
- سهولة الاستخدام وبساطة الواجهة.
- دعم التفاعل والتحسين المستمر.

<sup>1</sup> - منى شعبان، جامع عبد الحفيظ، دور أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على الميزة التنافسية لشركات الهاتف المحمول لجمهورية مصر العربية، مجلة SUV الدولية للبحوث البيئية ، المجلد 02 ، العدد 01، ماي 2019 ، ص 15.

<sup>2</sup> - Phongtraychack, Anachack, and Darya Dolgaya. "Evolution of Mobile Applications." MATEC Web of Conferences, vol. 155, Jan. 2018, pp 2 – 3.

## المبحث الثاني: اساسيات حول التطبيقات الالكترونية

لا يتوقف نجاح التطبيقات الإلكترونية عند حدود التصميم الجيد فحسب، بل يمتد ليشمل البناء التقني المتين والتوظيف الفعال في المجالات المناسبة. يركز هذا المبحث على الجوانب الإجرائية والعملية التي تضمن فعالية هذه التطبيقات، من خلال تحديد المتطلبات التقنية والتنظيمية اللازمة، واستعراض مجالات استخدامها الواسعة، وصولاً إلى تحليل العوامل التي تضمن نجاحها أو تؤدي إلى فشلها.

### المطلب الأول: متطلبات وأنواع التطبيقات الالكترونية

يستعرض هذا المطلب البنية التحتية اللازمة لإطلاق التطبيقات، مع تصنيفها إلى أنواعها المختلفة بناءً على الغرض من استخدامها وطبيعة الجمهور المستهدف.

#### الفرع الأول : متطلبات التطبيقات الالكترونية

يتوقف نجاح المؤسسات في تبني التطبيقات الإلكترونية وتحويلها إلى أدوات لرفع الإنتاجية على مدى توافر مجموعة من المتطلبات الجوهرية، والتي يمكن حصرها فيما يلي:<sup>1</sup>

**1. المهارات والكفاءات (Skills) :** يتطلب مشروع التطبيقات الإلكترونية، خاصة تلك الكثيفة المعلومات، توفر جرد دقيق للمهارات، لا سيما مهارات التحليل والتفسير. تبدأ هذه العملية بتحديد المشكلات وتحليل السياسات والممارسات القائمة، وصولاً إلى تحليل احتياجات المستخدمين وبدائل العمليات الإدارية وتدفقات العمل.

**2. الاستراتيجية (Strategy) :** يجب أن يستند نشر التطبيقات إلى استراتيجية واضحة تركز على الأهداف الحيوية للمؤسسة وتلبية تطلعات أصحاب المصلحة. تهدف الاستراتيجية إلى تعظيم العائد من الموارد البشرية والتكنولوجية بدلاً من التركيز فقط على تقليل التكاليف، مع ضرورة وجود سياسة عمل منققة عليها تتسم بالديمومة لتوجيه القرارات المستقبلية.

**3. الخيارات التكنولوجية (Technology) :** تمتلك الاختيارات التقنية تأثيرات قوية بعيدة المدى على بنية المؤسسة، فهي تؤثر على نمط التوظيف وسير العمل. لذا، يجب مراعاة حالة البنية التحتية القائمة، والأخذ في الاعتبار عوامل مثل: عدد المستخدمين، مستويات الأمان، وسعة الشبكات، مع الإدراك بأن التقنيات الجديدة تفرض قواعد عمل وممارسات قد تصبح مقاومة للتغيير مستقبلاً.

<sup>1</sup> - Nkogbu, Godfrey Oshilim MCIPM, and MNIM. "Electronic Applications As a Productivity Improvement Tool in Organizations". Journal of Management and Science, Vol. 12, no. 4, Dec. 2022 , p 62

#### 4. تحديات البيانات (Data Challenge) : يتطلب هذا الجانب من الإدارة ردم الفجوة بين

احتياجات العمل والبيانات المتاحة لدعمها. فالبيانات هي المادة الخام لاتخاذ القرار والتخطيط، وتحويلها إلى معلومات مفيدة يتطلب فهماً عميقاً لطبيعة المهام المطلوب إنجازها وكيفية استغلال البيانات المتاحة لخدمتها.

#### 5. السياسات التنظيمية (Policies) : تُعد السياسات المعلوماتية (القوانين، اللوائح، والقرارات

الرسمية) الموجه الأساس لكيفية ومن له حق استخدام المعلومات. لذا، يجب أن تتضمن سياسات التطبيقات الإلكترونية قواعد تعزز من "إشراف المعلومات (Information Stewardship)" وتشجع على الاستخدام الأمثل لها داخل التنظيم.

#### 6. تقدير التكاليف (Cost) : تتضمن عملية تقدير تكلفة نشر التطبيقات ثلاثة مستويات من

العلاقات: إدارة بيئة العمل اليومية، الحفاظ على العلاقة مع الرعاية وأصحاب المصلحة المباشرين، وإدارة العلاقات في البيئة الخارجية الكبرى. إن تحديد الشركاء الاستراتيجيين وتأمين التعاون معهم يتطلب استثماراً إضافياً في الوقت والمال.

### الفرع الثاني : أنواع التطبيقات الالكترونية

يمكننا تقسيم أنواع التطبيقات الالكترونية الى أربعة أنواع :

#### 1. التطبيقات المكتبية – Desktop Applications : التطبيق المكتبي هو تطبيق يعمل محلياً في

بيئة سطح المكتب ويمكن الوصول إليه فقط من قبل مستخدمي الحاسوب المكتبي. يختلف عن تطبيق الويب الذي يمكن الوصول إليه من أي مكان عبر الشبكات.<sup>1</sup>

كما نعني بالتطبيقات المكتبية برمجة التطبيقات التي يمكن تشغيلها دون الاعتماد على شبكة الإنترنت. عادةً ما يُستخدم برنامج سطح المكتب لإنشاء برنامج يعمل دون الحاجة إلى شبكة الإنترنت، ويكون مجال عمله محدداً في موقع واحد فقط.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - Firmansyah Adiputra et al. "Purwarupa Framework Aplikasi Desktop Menggunakan Teknologi Web." Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems, vol 9 , n 01, (2015), p 23.

<sup>2</sup> - Mardainis Mardainis et al. "Integrasi pemrograman web pada pemrograman desktop sebagai alternatif fasilitas laporan dalam pengembangan program aplikasi". Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi Digital Zone ,vol 8, n 02 , (2017), p 104

2. **تطبيقات ويب – Web Applications** : تطبيق الويب هو نموذج تفاعل عميل-خادم باستخدام المتصفح، حيث تُشبه في بنيتها وطريقة عملها التطبيقات المكتبية، لكن تتفَعَد وتُشغَل دائماً داخل المتصفح عبر شبكة مثل الإنترنت أو الإنترنت .<sup>1</sup>

3. **تطبيقات محمولة – Mobile Applications** : تطبيقات الهواتف المحمولة هي برامج صغيرة تُطَوَّر خصيصاً للعمل على أجهزة محمولة لاسلكية مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وليس على الحواسيب المكتبية أو المحمولة.<sup>2</sup>

4. **تطبيقات هجينة – Hybrid Applications** : في بيئة تطبيقات الهاتف المحمول توجد أيضاً تطبيقات هجينة، نستخدم مصطلح "مختلط لأن هذا النوع من تطبيقات الهاتف المحمول يجمع بين عناصر التطبيقات الأصلية وتطبيقات الويب، نظراً لأنه يتم ترميزها من لغات الويب مثل HTML و JavaScript ، يمكن تنزيلها من جميع الأنظمة الأساسية للمحمول وهذا ما يجعلها شائعة جداً.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: مجالات استعمال التطبيقات الالكترونية

تُستخدم التطبيقات الإلكترونية في مجموعة واسعة من المجالات، حيث أسهمت في تحسين الأداء وتسهيل العمليات في مختلف القطاعات، ومن أبرز هذه المجالات:

- **المجال التعليمي** : تُستخدم الأدوات التعليمية الرقمية لإنشاء موارد تعليمية متنوعة مثل برامج التعلم وإدارة التعلم، وأدوات إنشاء الاختبارات والاستبيانات والألعاب التعليمية، بالإضافة إلى دفاتر الملاحظات الإلكترونية، وتُستخدم هذه الموارد في تدريس المحتوى التعليمي ومراقبة التقدم الذاتي للطلاب.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> - A. Dzhangarov et al. "Modern web application development technologies." IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, vol 1155, (2021). P 1.

<sup>2</sup> - Paweł Weichbroth et al. "Usability of Mobile Applications: A Systematic Literature Study." IEEE Access, vol 8, (2020), p 55563.

<sup>3</sup> - مختار سيلم، فتحي عليان " أهمية استخدام التطبيقات الرقمية من قبل شركات السياحة والسفر دراسة حالة الشركة العالمية Hopper"، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي مرسلبي عبد الله، تيبازة، المجلد 2، العدد 1، جوان 2023 ، ص 12.

<sup>4</sup> - Nikolova Mariyana, and Tanya Evtimova. "Digital Educational Tools – Potential, Application, and Perspectives". Journal of Mathematics, Computer Science and Education, vol. 5, no. 1, 2022, pp. 64

- **المجال الصحي:** ساهمت تطبيقات الرعاية الصحية (mHealth) في تحسين كفاءة التشخيص ومراقبة الأمراض المزمنة، حيث تُعد أداة استراتيجية لتقليل التكاليف التشغيلية في المؤسسات الاستشفائية وتسهيل التواصل بين المريض والطبيب.<sup>1</sup>
- **المجال الإداري والخدمي:** تُستخدم التطبيقات الإلكترونية في المجال الإداري والخدمي لتحسين جودة وكفاءة تقديم الخدمات الإدارية، حيث تسهل إدارة العمليات الأكاديمية والمالية في الجامعات، مثل متابعة الطلاب من القبول حتى التخرج، وإدارة الشؤون الأكاديمية والمالية.<sup>2</sup> في مراكز الخدمات الإدارية، تتيح هذه التطبيقات تقديم خدمات مثل حجز المواعيد إلكترونياً، إرسال واستقبال الوثائق عبر الإنترنت، متابعة حالة الطلبات، والمشاركة في تقييم جودة الخدمة، مما يقلل الحاجة لزيارة المكاتب ويزيد من سرعة الإنجاز.<sup>3</sup>
- **المجال التجاري والمالي:** يشهد القطاع التجاري والمالي تحولاً كبيراً بفضل التطبيقات الإلكترونية والتقنيات الرقمية التي تعزز الكفاءة وتوفر خدمات مالية مبتكرة.<sup>4</sup>
- **المجال السياحي والسفر:** التطبيقات الإلكترونية في مجال السياحة والسفر تشكل جزءاً أساسياً من التحول الرقمي المعروف بـ"السياحة 4.0" أو "السياحة الذكية"، حيث تدمج هذه التطبيقات الابتكار التكنولوجي مع الاستدامة والقيمة الاجتماعية لتحسين جودة تجربة السائح وجودة الحياة للمجتمعات المحلية. تساعد هذه التطبيقات المسافرين في التخطيط للرحلات، الحجز، والتنقل خلال السفر، مع توفير تجارب مخصصة وشخصية عبر استخدام تقنيات مثل الإنترنت، الهواتف الذكية، وأجهزة الاستشعار. كما تعزز السياحة الذكية القدرة التنافسية للوجهات السياحية من خلال دمج مفاهيم الاقتصاد الدائري والاستدامة، مما يجعل القطاع أكثر تكيفاً مع التحديات المستقبلية. بالإضافة إلى ذلك، تغير هذه التطبيقات طريقة تفاعل السائح مع الوجهات

<sup>1</sup> - World Health Organization. **mHealth: New Horizons for Health through Mobile Technologies: Based on the Findings of the Second Global Survey on eHealth.** World Health Organization, 2011. Global Observatory for eHealth Series, vol 3 , pp 12 – 13.

<sup>2</sup> - Dacholfany, M. I., et al. "Identification of higher education administration applications efforts to improve digital-based academic services." *Linguistics and Culture Review*, 2021, p 1403.

<sup>3</sup> - Bubleynyk, V. "Peculiarities of providing public services through the use of modern information technologies in the activity of administrative service centers." *Analytical and Comparative Jurisprudence*, 2024. p 307.

<sup>4</sup> - Westland, J. "Introduction to the special issue on electronic commerce in banking and finance." *Electronic Commerce Research*, vol. 24, 2024, pp. 1 – 2.

السياحية قبل وأثناء وبعد الرحلة، مما يخلق نظامًا بيئيًا سياحيًا ذكيًا ومتطورًا. يُتوقع أن تستمر هذه الابتكارات الرقمية في تحسين جودة الممارسات السياحية وتعزيز القيمة الاجتماعية لكل من الزوار والمقيمين المحليين .<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية ومعوقاتها

يتناول هذا المطلب الجوانب النقدية والعملية، من خلال رصد مقومات الاستمرارية والقبول لدى المستخدمين، مقابل التحديات الأمنية والتقنية التي قد تعيق أداء التطبيق لوظائفه.

#### الفرع الأول : عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية

يمكن تحديد العوامل الناجحة لاستخدام التطبيقات الذكية على عاملين وهما العوامل التنظيمية والعوامل الفنية.<sup>2</sup>

##### أولاً: العوامل التنظيمية

- وترتبط بوجود سياسة واضحة للاستخدام؛
- تحديد الإجراءات المندرجة في نطاق أتمته الخدمات؛
- تهيئة العاملين بأهمية التطبيقات الذكية.

##### ثانياً : العوامل الفنية:

- التركيز على المتطلبات التقنية من خلال الشبكات الداخلية والخارجية
- وجود إدارة متخصصة في الدعم الفني؛
- إعادة وتأهيل الفنيين على إنشاء التطبيقات الذكية كنوع من الاستقلالية البرمجية المراد بناءها.

#### الفرع الثاني : معوقات نجاح التطبيقات الإلكترونية

تتمثل تحديات نجاح التطبيقات الإلكترونية في عدة جوانب، يمكن تصنيفها كما يلي:<sup>3</sup>

##### 1. التحديات الأمنية:

- ضعف مستوى الموثوقية في التطبيقات الذكية .
- عدم تصنيف بعض التطبيقات كقنوات رسمية للتواصل .

<sup>1</sup> - Pencarelli, Tonino. "The Digital Revolution in the Travel and Tourism Industry." Information Technology & Tourism, vol. 22, no. 3, Nov. 2019, pp 2 - 4.

<sup>2</sup> - أحمد عطية ربيع الفايد، مرجع سبق ذكره، ص 427.

<sup>3</sup> - أحمد عطية ربيع الفايد، المرجع نفسه، ص 427.

- تصنيف متاجر التطبيقات الذكية كمصادر مفتوحة .
- ضعف مستوى التطبيقات التي يتم تطويرها بمجهود فردي .

## 2. التحديات التكنولوجية:

- صعوبة استعراض الملفات المعقدة مثل ملفات الأشعة ثلاثية الأبعاد في تطبيقات الرعاية الصحية .

- عدم توافق بعض التطبيقات مع إصدارات محددة من أنظمة تشغيل الأجهزة الذكية .

## 3. التحديات الإدارية:

- استمرار الاعتماد على المعاملات الورقية بالرغم من أتمتة الخدمات الإدارية والصحية .
- وجود البيروقراطية في الإجراءات الإدارية رغم التحول الرقمي .

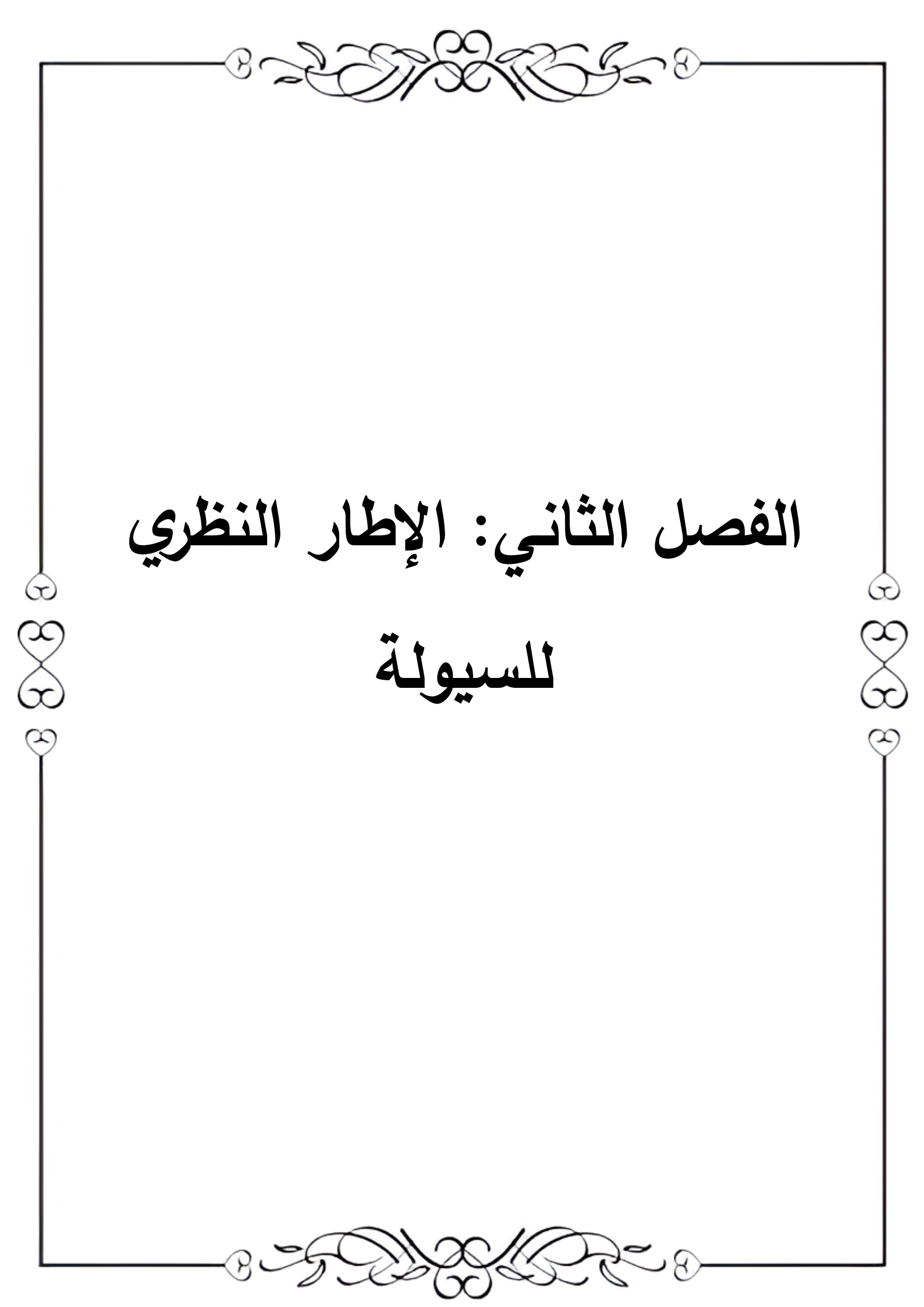
## 4. التحديات المعلوماتية:

- ارتفاع مستوى الخصوصية للبيانات الصحية بين المريض والطبيب، ما يجعل أي إدخال خاطئ للبيانات يؤدي إلى اتخاذ قرارات غير دقيقة.

## خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل بحثين رئيسيين؛ بدأنا في المبحث الأول بتأصيل الإطار المفاهيمي للتطبيقات الإلكترونية كأداة محورية في عصر التحول الرقمي، حيث تم تحديد تعريفها وخصائصها الجوهرية التي تمنحها مرونة عالية في التفاعل مع المستخدمين. كما تتبعنا المسار التاريخي لتطور هذه التطبيقات من مجرد برمجيات مكتبية بسيطة وصولاً إلى الأنظمة الذكية والسحابية، مع تسليط الضوء على الأهمية البالغة والأهداف الإستراتيجية التي تحققها للمؤسسات، خاصة في مجالات تحسين جودة الخدمات وتوفير الجهد والوقت.

وركزنا في المبحث الثاني على الجانب التشغيلي والوظيفي لهذه التطبيقات، من خلال تحديد متطلباتها التقنية وأنواعها المختلفة (الأصلية، الهجينة، والويب)، مع استعراض المجالات الواسعة لاستعمالاتها التي شملت القطاعات التجارية، التعليمية، والخدمية. وفي ختام هذا الفصل، تم تحليل العوامل الجوهرية التي تضمن نجاح التطبيق وانتشاره، مقابل رصد المعوقات التقنية والبشرية والأمنية التي قد تحد من كفاءته. وقد خلصنا إلى أن التطبيقات الإلكترونية ليست مجرد وسيلة تقنية، بل هي استثمار إستراتيجي يتطلب إدارة واعية لكل من الفرص والتحديات لضمان تحقيق الميزة التنافسية في البيئة الرقمية الراهنة.



# الفصل الثاني: الإطار النظري للسيولة

**تمهيد:**

تُعَدّ السيولة من الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاستقرار المالي للمؤسسات، إذ تمثل الوسيلة التي تمكنها من الوفاء بالتزاماتها المالية تجاه الغير في مواعيد استحقاقها دون تأخير أو خسارة. فنجاح المؤسسة واستمرارها في بيئة اقتصادية تتسم بالتقلبات والمخاطر يرتبط بدرجة كبيرة بقدرتها على الموازنة بين توفير قدر كافٍ من الأصول السائلة لضمان أمنها المالي، وبين تحقيق العائد المرجو من استثماراتها.

ونظراً للأهمية البالغة التي تكتسيها السيولة في حماية المؤسسة من مخاطر الإعسار المالي، ومن أجل الإحاطة بكافة جوانبها النظرية والتقنية، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي:

- **المبحث الأول:** عموميات حول السيولة.
- **المبحث الثاني:** أساسيات حول السيولة .

## المبحث الأول: عموميات حول السيولة

تعد السيولة من الركائز الأساسية التي يقوم عليها الاستقرار المالي للمؤسسات، حيث تعكس قدرتها على الوفاء بالتزاماتها المالية في مواعيد استحقاقها دون تأخير أو خسارة. ومن أجل الإحاطة بهذا المفهوم، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى تعريف السيولة وأهميتها، مع استعراض أنواعها ومظاهرها المختلفة، وصولاً إلى الأهداف الاستراتيجية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها من خلال إدارتها.

### المطلب الأول: تعريف السيولة وأهميتها

يعتبر ضبط مفاهيم السيولة الخطوة الأولى نحو فهم تسيير الخزينة، فهي ليست مجرد توفر للنقد بل هي صمام أمان للمؤسسة. وسنحاول في هذا المطلب تقديم تعريف شامل للسيولة مع إبراز الأهمية التي تكتسبها في المحيط الاقتصادي.

### الفرع الأول : تعريف السيولة

السيولة في معناها المطلق تعني النقدية (cash money)، أما في معناها الفني فتعني قابلية الأصل للتحويل إلى نقد بسرعة وبدون خسائر . فالحكم على مقدار سيولة أي مال يتوقف على سهولة تحويله إلى نقد ، مما يعني أنه كلما ازدادت هذه السهولة ازدادت سيولة الأصل. فالسيولة إذا بالمعنى المجرد يقصد بها القدرة على توفير الأموال لمواجهة الالتزامات التعاقدية ومتطلبات العملاء غير التعاقدية بأسعار مناسبة في كل الأوقات.<sup>1</sup>

وعرفها صندوق النقد الدولي بأنها " المدى الذي يمكن فيه للأصول المالية أن تباع عند إشعار قصير بالقيمة السوقية أو قريب منها ".<sup>2</sup>

تُعرف السيولة بأنها: " قدرة المشارك في السوق على تمويل أصوله، وتلبية طلبات أطرافه المقابلة، والوفاء بأي التزامات ناشئة دون تكبد خسائر غير مقبولة".<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - بوزنيط غالية، أثر السيولة على التكلفة في البنوك الإسلامية - دراسة قياسية -، رسالة ماجستير، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، 2016/2015، ص 10.

<sup>2</sup> - راشد مبارك، زيد السمران العازمي، مشكلة نقص السيولة في المصارف الإسلامية وحلولها الشرعية، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الأزهر كلية الشريعة والقانون بالقاهرة، العدد 45، 2025، ص 798.

<sup>3</sup> - [https://www.bcl.lu/en/Financial-Stability-and-Prudential-supervision/surv\\_op/liquidite\\_risque\\_liquidite\\_1/](https://www.bcl.lu/en/Financial-Stability-and-Prudential-supervision/surv_op/liquidite_risque_liquidite_1/), consulter le 04/04/2026 a 10:31.

السيولة هي " قدرة الشركة على تحويل الأصول إلى نقد، أو الحصول على النقد —سواء عبر القروض أو الأموال المودعة في البنك— لسداد التزاماتها أو خصومها قصيرة الأجل".<sup>1</sup>

تشير السيولة عموماً إلى " مدى سهولة أو سرعة شراء أو بيع ورقة مالية في سوق ثانوية. فالاستثمارات السائلة هي التي يمكن بيعها بسهولة ودون دفع رسوم باهظة للحصول على النقد عند الحاجة إليه".<sup>2</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكننا تعريف السيولة على أنها : " قدرة الكيان الاقتصادي (سواء كان بنكاً أو شركة) على توفير الموارد النقدية الكافية والجاهزة للوفاء بكافة التزاماته المالية وطلبات أطرافه المقابلة في مواعيد استحقاقها، وذلك إما عن طريق الامتلاك المباشر للنقد، أو من خلال تحويل الأصول المالية إلى نقدية بسرعة وكفاءة (أي بالقيمة السوقية العادلة ودون تحمل خسائر جوهرية)، أو عبر القدرة على النفاذ إلى مصادر التمويل الخارجي بأسعار معقولة وفي كافة الأوقات".

### الفرع الثاني : أهمية السيولة

إن توفر السيولة للمؤسسة ضروري لإتمام المعاملات اليومية، والتحوط من الظروف غير المتوقعة والاستفادة من الفرص المستقبلية. ويمكن توضيح أهمية السيولة من خلال الدوافع التالية :

- **دافع المعاملات:** ترغب الشركات والأفراد في توفر السيولة لديهم لإنجاز معاملاتهم العادية، فالشركة تحتاجها لدفع الأجور إلى مستحقيها، وثمان المواد المشتراة إلى مورديها و دفع المياها... إلخ والفرد يحتاج السيولة للإنفاق على معاملاته العادية.
- **دافع الحيلة:** كذلك يرغب الأفراد والشركات في توفر السيولة تحوطاً للظروف غير المتوقعة، لكن حجم السيولة الواجب توفرها لدافع الحيلة يعتمد على نوعية التوقعات للتدفقات الداخلة والخارجة وهناك عامل آخر يؤثر على حجم الرصيد الواجب الاحتفاظ به لدافع الحيلة إلا وهو قدرة الشركة على الاستدانة السريعة عند الحاجة.
- **دافع المضاربة:** يدعو دافع المضاربة الشركات والأفراد إلى تفضيل السيولة لاقتناص الفرص التي قد تظهر في المستقبل، وإن كان أثر هذا الدافع أشد لدى الأفراد، بالإضافة إلى الدوافع العامة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - <https://www.bdc.ca/en/articles-tools/entrepreneur-toolkit/templates-business-guides/glossary/liquidity>, consulter le 04/04/2026 à 10:36.

<sup>2</sup> - <https://www.investor.gov/introduction-investing/investing-basics/glossary/liquidity-or-marketability>, consulter le 04/04/2026 à 10:41.

<sup>3</sup> - سليمان أبو صبحا، الإدارة المالية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2013، ص 246

وانطلاقاً مما سبق نجد أن أهمية السيولة المالية تتبع من الأهداف التي تخدمها هذه السيولة، فالإدارة تهدف من الاحتفاظ بالسيولة النقدية الملائمة إلى ما يلي:

- **تدعيم ثقة مقترضيه بها:** عن طريق بناء سمعتها الائتمانية وذلك بسداد التزاماتها المترتبة عليها في مواعيد استحقاقها حسب السير الطبيعي للأمر ؛
- الاستمرار في التشغيل عن طريق دعم دورتها التشغيلية والعمل على استمرارية هذه الدورة وعدم توقفها ؛
- مواجهة الظروف الاستثنائية الطارئة التي تتطلب فيها المبالغ نقدية جاهزة تكون في متناول يدها فوراً ؛
- الاستفادة من فرص الاستثمارات ذات الربحية العالية، وخاصة في الأوقات التي يصعب فيها الحصول على قروض؛
- تمثل السيولة أحد الأهداف الاستراتيجية بجانب الربحية لضمان بقاء المنشأة واستمرارها ونموها ؛
- تمثل السيولة أهمية لاكتساب المنشأة سمعة طيبة لدى الأطراف المتعاملة معها العملاء، الموردين والجهات الحكومية العاملين المستثمرين الملاك ... الخ)، وكذلك الحفاظ على هذه السمعة وتنميتها حيث أن عدم السداد للالتزامات المنشأة في مواعيدها يؤدي إلى وقوعها في سمعة سيئة، وقد يعرقل حصولها على ائتمان تجاري من الموردين أو حصولها على قرض من البنوك، أو يؤدي إلى فشل عمليات زيادة رأس مالها من خلال طرح أسهم إضافية، أو فشل عملية إصدار سنداتها؛
- تؤدي إدارة السيولة الجيدة إلى زيادة ربحية المنشأة وقدرتها على البقاء والنمو ؛
- تؤدي إدارة السيولة الجيدة إلى زيادة ثقة مجتمع الأعمال في إدارة المنشأة.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أنواع السيولة وأهدافها

لا تظهر السيولة في المؤسسة بصورة واحدة، بل تتعدد أشكالها تبعاً للمنظور الذي تُدرس من خلاله. لذا سيتم في هذا المطلب تصنيف السيولة إلى أنواعها الأساسية وبيان المظاهر التي تتخذها داخل القوائم المالية.

#### الفرع الأول : أنواع السيولة

تقسم السيولة إلى ثلاثة أنواع هي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - طارق عبد العال حماد، إدارة السيولة الشركات والمصادر قياس وضبط السيولة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2013، ص 13.

<sup>2</sup> - سوزان سمير ذيب وآخرون، إدارة الائتمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص ص : 40 - 41.

**1. السيولة القانونية:** تحرص الدولة على توفير عنصر الاطمئنان والثقة في المصارف عن طريق تدخل البنك المركزي وفي هذا السبيل يفرض البنك المركزي نسبة قانونية للسيولة تلتزم بها المصارف التقليدية وإلا تعرضت لعقوبات مالية إذا ما انخفضت تلك النسبة عما هو مقرر .

وتتكون هذه النسبة من مقادير الأموال التي يحجبها المصرف التقليدي عن الإقراض وتتضمن هذه الأموال ما يلي :

- **احتياطي نقدي :** وهو عبارة عن نسبة مئوية من الودائع والأرصدة المستحقة على المصرف للمصارف المحلية والفروع والمراسلين بالخارج ، وأية مبالغ تكون مستحقة الدفع بواسطة البنك بموجب شيكات أو حوالات أو إعمادات ويودع هذا الاحتياطي في البنك المركزي.
- **أصول سائلة:** وهي نسبة مئوية من إجمالي ودائع المصرف والتزاماته وتشمل هذه الأصول الرصيد النقدي بخزائن المصرف وما يحوزه من سندات حكومية أو ذهب والمبالغ التي تكون تحت التحصيل من كوبونات الأسهم ، وفوائد السندات ، والشيكات و الحوالات والأوراق المالية والعملات الأجنبية وأيه أصول أخرى ذات سيولة عالية كالكمبيالات الجيدة.

**2. السيولة الإضافية:** تحرص المصارف على توفير نسبة من السيولة أعلى من النسبة القانونية المفروضة عليها، وذلك بغرض تدعيم الثقة فيها واستغلال أية فرص جديدة للتوظيف تدر عليها عائداً عالياً وتبلغ نسبة السيولة الإضافية عند البنوك ما يقرب من 30% في المتوسط .

**3. السيولة الاحتياطية :** وهي تمثل الأصول القابلة للرهن لدى البنك المركزي ، حيث يقدم هذا للمصارف تسهيلات مصرفية تحقق لها السيولة اللازمة عند الضرورة ، وذلك نظير رهن أصولها ، كالكمبيالات الجيدة المخصصة أو الأوراق المالية الممتازة التي يحددها البنك أو بضائع مرهونة ، وفي العادة تلجأ المصارف التقليدية إلى الاقتراض من البنك المركزي لمواجهة الظروف الموسمية كتمويل محصول للزراعة وهذا التمويل يقتضي توفر السيولة في وقت معين، وتنتهي حاجة البنك إليها بانقضاء ذلك الوقت.

كذلك تحتاج المصارف إلى الاقتراض من البنك المركزي عندما تواجه طلبات سحب غير متوقعة ، لذلك فإن المصارف تحرص على اقتناء الأصول التي يقبلها البنك المركزي كرهن ، لتمثل سيولة احتياطية عندها وقت اللزوم.

وقد تم تقسيم أنواع السيولة أيضاً إلى مايلي : <sup>1</sup>

<sup>1</sup> - عبد الحليم كراجه وآخرون، الإدارة والتحليل المالي أسس - مفاهيم - تطبيقات ، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، الأردن، 2000، ص 29.

1. **سيولة الأصل:** و هي سرعة تحويل الأصل إلى نقد بدون خسائر، وهذا يعتمد على الوقت اللازم لتحويل الأصل إلى نقد وعلى درجة الثقة في إمكانية القدرة على التحويل إلى نقد بدون خسائر.

والأصول نوعان:

- أصول متداولة النقد في الصندوق والبنك، أوراق مالية، أوراق قبض، مخزون سلعي.
- أصول ثابتة أراضي مباني، آلات، أثاث، سيارات.

2. **سيولة المشروع:** ويقصد بذلك وجود أموال سائلة (نقد في الصندوق والبنك وشبه النقد مثل الأوراق المالية التي يمكن تحويلها إلى نقد). والتي تمكن المشروع من مواجهة الالتزامات المترتبة عليه.

### الفرع الثاني: أهداف السيولة

وجود السيولة في المؤسسة يحقق لها عدة أهداف، والتي في مضمونها تساعد المؤسسة على النمو والبقاء وهي كالآتي :

- الوفاء بالالتزامات المترتبة على المؤسسة.
- تعزيز الثقة بالمؤسسة من قبل المتعاملين.
- الاستمرار في الإنتاج والتشغيل.
- مواجهة الأزمات الطارئة عند وقوعها.
- القدرة على مواجهة متطلبات النمو والتوسع.
- المرونة في إختيار المصدر الملائم للحصول على المواد اللازمة.
- القدرة على إستغلال الفرص المتاحة.<sup>1</sup>

كما تم تحديد أهداف السيولة في مايلي :

- تعزيز ثقة المتعاملين مع المنظمة سواء كانوا عملاء أو موردين أو المؤسسات المالية؛
- المحافظة على استمرارية الشركة من خلال إدارة سيولتها بالشكل السليم؛
- تجنب الشركة من الشراء بتكلفة عالية؛
- مواجهة الانحرافات المفاجئة والأزمات الطارئة؛

<sup>1</sup> - وليد لطرش، دور سياسات إدارة السيولة في تحسين استغلال الموارد المالية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة -، رسالة ماجستير، تخصص : العلوم التجارية، قسم: العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2013/2014، ص 15.

- تعطي الشركة المرونة وحرية الاختيار بين الاصناف الملائمة؛
- المرونة والقدرة على مواجهة متطلبات النمو والتوسع؛
- ضمان ديمومة عمليات التشغيل والإنتاج والبيع.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث : العوامل المؤثرة على السيولة

إن السيولة النقدية ليست ثابتة بل في تغير مستمر ومن أهم العوامل المؤثرة فيما يلي:

1. **عمليات الدفع والسحب على الودائع :** في الوقت التي تؤدي فيه عمليات السحب على الودائع نقدًا، أي تحويل الودائع إلى نقود قانونية (ورقية، معدنية لإنجاز المعاملات اليومية إلى تخفيض نقدية الصندوق، واحتياطات المصرف التجاري لدى البنك المركزي، وبالتالي تقليل سيولته فإن عمليات الإبداع أي تحويل النقود القانونية إلى ودائع مصرفية تعمل على تحسين سيولة المصرف التجاري.
2. **معاملات الزبائن مع الخزينة العامة :** تتأثر سيولة المصرف أيضا من خلال علاقة الجمهور بالخزينة العامة، وعموما تتحسن السيولة المصرفية في حال كون عملاء المصرف دائنين للخزينة وتحقق دائنية الزبائن للخزينة في حالات عديدة أهمها :

- عمل الزبائن في أجهزة الدولة ويودعون ما يتقاضون من أموال لدى مصرف تجاري؛
- استرداد مبالغ السندات الحكومية التي اتباعها الزبائن في فترة سابقة؛
- عقد صفقة توريد سلع وخدمات إلى الدولة؛

وبالعكس من ذلك تنقلص سيولة المصرف التجاري عند قيام المصرفي بما يلي:

- شراء الأوراق المالية الحكومية كحوالات للخزينة والسندات العامة طويلة الأجل؛
- سحب الزبائن لجزء من ودائعهم وإبداعها لدى صناديق التوفير البريدية نظرا لأن الحقوق التي تعرضها هذه المؤسسات ذات عائد تشجيعي كبير .<sup>2</sup>

3. **رصيد عمليات المقاصة بين المصارف :** تزداد سيولة المصرف التجاري إذا ظهر رصيد حسابه الجاري دائن لدى البنك المركزي نتيجة تسوية حساباته مع المصارف التجارية الأخرى العاملة في البلد، ففي هذه الحالة تضاف موارد نقدية جديدة إلى احتياطياته النقدية التي يحتفظ بها لدى البنك المركزي، ما يزيد من أرصده النقدية، فعمليات

<sup>1</sup> - فيصل محمود الشؤارة، مبادئ الإدارة المالية إطار نظري ومحتوى عملي التمويل - الاستثمار - التخطيط - التحليل المالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 36.

<sup>2</sup> ليازيدي نبيلة، تسيير مخاطر السيولة البنكية على مستوى البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، تخصص مالية وبنوك، قسم علوم التسيير ، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2005، ص 48.

المقاصة التي تجري على مستوى الجهاز المصرفي التجاري تؤدي إلى إحداث تغيير في توزيع السيولة المتاحة بين المصارف دون أن يصاحب ذلك أي تغيير في الكمية الإجمالية للسيولة المصرفية أما على مستوى المصرف التجاري الواحد، فإن حجم السيولة المتوفرة سيتأثر نتيجة عمليات المقاصة، فالمصرف الذي يحقق رصيد دائن قبل المصارف سيشهد تحسناً في سيولته والعكس صحيح.<sup>1</sup>

**4. موقف البنك المركزي بالنسبة للمصارف:** يمتلك البنك المركزي كمثل للسلطة النقدية قدرة التأثير على السيولة المصرفية من خلال تزويد المصارف التجارية بالنقد المطلوب من النقود الورقية والمعدنية، فإذا اعتمد البنك المركزي سياسة تقليص عرض العمل فإنه سيعمل على تخفيض حجم الأرصدة النقدية الحاضرة أو الإحتياطات النقدية المتوفرة لديها، ويقلل قابليتها على منح القروض، وتعتمد سياسة البنك المركزي هذه على رفع سعر إعادة الخصم وبيع السندات الحكومية في السوق المفتوحة، ورفع نسبة الإحتياطي النقدي القانوني، ويحصل العكس في حالة توسيع عرض العملة، لأن ذلك يؤدي لزيادة الأرصدة النقدية للمصارف، ويوسع سيولتها المصرفية ما يسمح في التحليل الأخير بتوسيع قدرتها الإقراضية ومواجهة مختلف السحوبات من العملة.<sup>2</sup>

**5. رصيد رأس المال الممتلك :** يؤثر رأس المال الممتلك على سيولة المصرف حيث أنه كلما زاد رصيد رأس المال الممتلك زادت السيولة وبالعكس، أي كلما قل رصيد رأس المال الممتلك قلت سيولة المصرف، ومن ثم تحددت قدرته الإقراضية وانخفضت مواجهته على تسديد التزاماته الجارية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - رضا صاحب أبو أحمد، إدارة المصارف، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2002، ص 185.

<sup>2</sup> - ناجية عاشور، دور البنك المركزي في إدارة السيولة النقدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص نقود ومالي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية علوم إقتصادية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2014، ص ص : 40 - 41.

<sup>3</sup> - ليازيدي نبيلة، مرجع سبق ذكره، ص 48.

## المبحث الثاني: أساسيات حول السيولة

يتطلب التسيير الفعال للسيولة الإلمام بالأسس النظرية والمكونات المادية التي تشكل الهيكل المالي للمؤسسة، بالإضافة إلى الأدوات الكمية المستخدمة في تقييمها. ومن هذا المنطلق، سيتم التطرق في هذا المبحث إلى مصادر السيولة ونظريات إدارتها، ومكوناتها ونسب قياسها، مع التركيز على المخاطر المرتبطة بها والمؤشرات المنذرة بوقوعها.

### المطلب الأول: مصادر السيولة ونظريات إدارتها

تعتمد المؤسسة في تغذية خزينتها على مصادر متنوعة تخضع لنظريات مالية تفسر كيفية الموازنة بين السيولة والربحية. وسنستعرض في هذا المطلب هذه المصادر وأبرز التوجهات النظرية التي تحكم إدارتها.

#### الفرع الأول : مصادر السيولة

تنقسم مصادر السيولة لدى المؤسسات إلى مصدرين سيولة داخلية وتتولد من داخل المؤسسة ومن عملياتها، وسيولة خارجية وتتمثل فيما يلي :<sup>1</sup>

**1 - مصادر داخلية:** وتعني أن تقوم المؤسسة بتوفير السيولة النقدية اللازمة من داخل الشركة نفسها، دون الاعتماد على الآخرين، وتتمثل في الإحتياطيات النقدية الأولية والإحتياطيات الثانوية.

**1-1/ الإحتياطيات النقدية الأولية :** وهي الموجودات النقدية التي تمتلكها الشركة أن تحقق منها عائد، وتعتبر هذه الإحتياطيات خط الدفاع الأول لمواجهة أي إلزام طارئ وكذلك أي طلبات نقدية يومية، وتتكون هذه الإحتياطيات من:

- النقد في الخزينة.
- الودائع النقدية لدى البنوك
- الشيكات تحت التحصيل.
- مستحقات لدى الشركات والمؤسسات الأخرى .

**1 - 2 / الإحتياطيات النقدية الثانوية:** تتمثل في الأصول التي تحتفظ بها الشركة أساساً لأغراض السيولة، فهذه الأصول يمكن تحويلها بسرعة إلى نقدية بدون تحقق خسائر أو خسائر بسيطة، أو أنها عبارة عن الموجودات

<sup>1</sup> - معاذ محمد شعبان علوان، استخدام نسب السيولة ومقاييس التدفقات النقدية للتنبؤ بالربحية : دراسة تحليلية تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2015، ص:ص: 23، 26.

السائلة التي تدر عائدا وتشتمل على الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصوصة التي يمكن تحويلها إلى نقد سائل عند الحاجة وتحقق هذه الإحتياطيات في مجال السيولة فوائد متعددة، منها المساهمة في تدعيم الإحتياطيات الأولية وفي إستيعاب ما يفيض من الإحتياطيات الأولية عن متطلبات الشركة وكذلك أنها تسهم في تحقق نسبة في تحقيق نسبة الأرباح الشركة.

**2- المصادر الخارجية:** تقوم الشركات التي لا تستطيع تحقيق الإكتفاء الذاتي من مصادرها الداخلية باللجوء المصادر نقدية من خارج الشركة، من أجل النهوض بالقطاعات الإنتاجية والخدمية وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتمويل الإستثمارات الجديدة، وتشمل مصادر السيولة الخارجية مايلي:

- القروض قصيرة الأجل.
- الإئتمان المصرفي.
- الإئتمان التجاري.
- القروض طويلة الأجل.
- زيادة رأس المال نقدا.
- طرح أسهم وبيعها.

### الفرع الثاني : نظريات إدارة السيولة

هناك العديد من النظريات المتعلقة بإدارة السيولة في البنوك من أهمها ما يلي: <sup>1</sup>

**1. نظرية القرض التجاري :** وفقا لهذه النظرية يجب على البنك أن يقوم بمنح القروض قصيرة الأجل فقط مما يعزز مركز السيولة لديه على أن تكون مواعيد استحقاق هذه القروض ملائمة مع مواعيد استحقاق الودائع لدى البنك، وتناسب هذه النظرية المجتمعات التجارية، ذلك أن أغلب عملاء البنك هم من التجار الذين يحتاجون إلى التمويل الصفقات محددة ولفترات قصيرة.

**2. نظرية إمكانية التحويل :** تعتمد هذه النظرية على أن سيولة البنك تعتبر جيدة ما دامت لديه موجودات يمكن تحويلها إلى نقد في أسرع وقت وبأقل الخسائر الممكنة، ففي حالة عدم سداد المقترض لما عليه من التزامات مالية مستحقة فإن البنك يقوم بتحويل بعض من احتياطياته الثانوية كالأوراق التجارية والمالية إلى نقد أو يقوم ببيع جزء من الضمان المقدم من طرف المقترض وعليه يمكن للبنك أن يحصل على السيولة النقدية الكافية عند الحاجة.

<sup>1</sup> - بونيهي مريم، الإدارة الحديثة لمخاطر السيولة المصرفية وفق مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 2، العدد 15، المركز الجامعي تيبازة، 2010، ص ص: 219 - 220.

**3. نظرية إدارة الخصوم:** ظهرت نظرية إدارة الخصوم في مطلع الستينات من القرن الماضي من طرف البنوك الكبرى لمدينة نيويورك الأمريكية بسبب الضغوط القوية التي كانت تواجهها البنوك في تلك الفترة والتي تلت أزمة الركود الاقتصادي (1960-1961) نظرا للطلب المتزايد على القروض مقابل النمو الضعيف للودائع، ووفقا لهذه النظرية أصبحت البنوك قادرة على توفير السيولة التي تحتاجها عن طريق اللجوء إلى السوق المالية (إصدار شهادات الإيداع الأوراق المالية قصيرة الأجل وغيرها دون الاعتماد على سيولة أصولها).

**4. نظرية الدخل المتوقع :** بعد أزمة الكساد الكبير لعام 1930 أصبحت البنوك تتبع منهاجا جديدا لإدارة السيولة لديها يعرف بنظرية الدخل المتوقع، وتقوم هذه النظرية على أساس أن البنك يعتمد في تخطيطه للسيولة على الدخل المتوقع للمقترض، حيث أن البنك عند تقديمه للقروض الطويلة والمتوسطة الأجل يتوقع دخلا من المقترضين يكون على شكل أقساط دورية ومنظمة مما يوفر للبنك سيولة عالية طول فترة استحقاق القروض.

### المطلب الثاني: مكونات ونسب السيولة

تمثل مكونات السيولة العناصر المادية المكونة للأصول السائلة، بينما تمثل النسب الأدوات الرياضية لقياس كفاءتها. وسيتيم في هذا المطلب تفصيل هذه المكونات وشرح أهم النسب المالية المستخدمة في عملية التحليل.

#### الفرع الأول : مكونات السيولة

نقسم مكونات السيولة حسب سرعة توفرها إلى السيولة الحاضرة وشبه النقدية، نوضحها كما يلي:<sup>1</sup>

##### **1 - السيولة الحاضرة :**

ونقصد بها النقد الحاضر تحت تصرف المصرف الذي يشمل النقدية بالعملة الوطنية والعملات الأجنبية تتمثل في الأموال الموجودة في صورة نقد سائل في الخزنة من عملات رسمية ومساعدة أجنبية، والودائع لدى البنوك الأخرى والبنك المركزي، بالإضافة إلى الشيكات تحت التحصيل نقصد بها الشيكات المقدمة من عملاء البنك لتحصيلها.

##### **2 - السيولة شبه النقدية:**

تضم الأصول التي يمكن بيعها أو رهنها، مثل: أدونات الخزينة والكمبيالات المخصومة والأوراق المالية من أسهم وسندات. يطلق عليها اسم الأصول الاستثمارية لخدمة السيولة، تتميز هذه الأصول بإمكانية التصريف السريع.

##### **3- الأصول ذات السيولة المشتقة:**

<sup>1</sup> - نقيش صبرينة، إدارة السيولة المصرفية وفقا لمقررات لجنة بازل III - دراسة ميدانية في البنوك العاملة بالجزائر -، أطروحة دكتوراه، التخصص: إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، -جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2023/2022، ص 05.

تشمل الأصول التي تشتق سيولتها من استحقاقها وإتمام تحصيلها، أي التي لا تتمتع بسيولة ذاتية وإنما تقلل من مقدار الالتزامات التي قد يتحملها البنك، تضم أصول الأمانات التي يودعها العملاء كالكبيلات المودعة برسم، والأوراق المالية لأجل القروض الممنوحة بضمان عقود متنازل عنها للبنك، أو ما يصدره البنك من تعهدات بناء على طلب عملائه لكفالتهم.

### الفرع الثاني : نسب السيولة

نسب السيولة هي مجموعة من النسب المالية تهتم بتقييم الأداء من خلال دراسة وتحليل قدرة الإدارة في الوفاء بتسديد الالتزامات المستحقة على المنشأة في تاريخ استحقاقها، أي تقييم الأداء وفقاً للقدرة عن التسديد، وكما يبدو من مضمون السيولة هنا فإن مجموعة نسبها تعد مؤشرات صريحة لتحديد المدى الذي يمكن أن تتعرض له منشأة الأعمال لمخاطر الإفلاس والنتيجة عن عدم القدرة في تسديد ما عليها من التزامات مستحقة.

أ. نسبة السيولة العامة: تعتبر هذه النسبة عن مقارنة الأصول قصيرة الأجل مع الخصوم قصيرة الأجل وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة السيولة العامة} = \frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{الديون قصيرة الأجل}}$$

ب. نسبة السيولة السريعة: تقوم هذه النسبة على استبعاد المخزون السلعي في حساب قيمتها لأنه كما سبق الإشارة إليه أن هذا الأخير أقل عناصر الأصول المتداولة سيولة وسرعة إلى التحول إلى نقدية، وتكون هذه النسبة مقبولة إذا كانت مساوية للواحد وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة السيولة السريعة} = \frac{\text{(الأصول المتداولة - المخزونات)}}{\text{الديون قصيرة الأجل}}$$

ج. نسبة السيولة الجاهزة: تعد هذه النسبة أكثر صرامة في قياس سيولة المؤسسة، لأنها تعتمد على القيم الجاهزة المتوفرة لدى المؤسسة للوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل دون اللجوء إلى بيع جزء من مخزونات أو تحصيل مدينيتها.<sup>1</sup>

$$\text{نسبة السيولة الجاهزة} = \frac{\text{القيم الجاهزة}}{\text{ديون قصيرة الأجل}}$$

د. نسبة السيولة القانونية: تشير هذه النسبة إلى مدى اعتماد المصرف على موجوداته السائلة في تغطية الودائع، فكلما زادت هذه النسبة كان ذلك أفضل ومصدر أمان للإدارة، وحددت سلطة النقد بسط هذه النسبة وتشمل على الموجودات السائلة (النقد في الصندوق، الأرصدة لدى المصارف التي تستحق خلال شهر، والأرصدة النقدية

<sup>1</sup> - إلياس بن سامي، يوسف قريشي التسيير المالي الإدارة المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص: 281، 290.

لدى سلطة النقد)، ومقامها المطلوبات السائلة (الودائع التي تشملها النسبة في الحسابات الجارية، وحسابات التوفير وودائع لأجل التي تستحق خلال شهر وودائع وأرصدة سلطة النقد، وودائع المصارف والمؤسسات المصرفية)، وتقرن بالسنوات السابقة.<sup>1</sup>

وتستخرج هذه النسبة وفقاً للمعادلة التالية :

$$\frac{\text{الموجودات السائلة}}{\text{المطلوبات السائلة}} = \text{نسبة السيولة القانونية}$$

هـ. **نسبة التوظيف** : تعتبر هذه النسبة إحدى المقاييس التقليدية لسيولة المصارف، وهي تقيس مدى استعمال الودائع في عمليات الإقراض، وتعتبر نسبة التسهيلات إلى الودائع المستقرة الصور الأكثر تعبيراً عن السيولة، وكلما انخفضت هذه النسبة كانت مؤشراً على مخزون من السيولة لدى المصرف، والعكس صحيح، وأن أهمية هذه النسبة تكمن في كونها إشارة تحذير لإدارة المصرف لمراجعة سياساتها الخاصة بتوزيع الأصول ولصد شح السيولة.

وتستخرج هذه النسبة وفقاً للمعادلة التالية:<sup>2</sup>

$$\frac{\text{التسهيلات الائتمانية}}{\text{اجمالي وودائع العملاء}} = \text{نسبة التوظيف}$$

### المطلب الثالث: مخاطر السيولة ومؤشراتها

إن أي خلل في توازن التدفقات النقدية قد يعرض المؤسسة لمخاطر جسيمة تهدد بقاءها. وسنخصص هذا المطلب لدراسة طبيعة مخاطر السيولة وأهم المؤشرات التي تستخدم للتنبؤ بها والحد من آثارها.

#### الفرع الأول : مخاطر السيولة

تتشأ مخاطر السيولة Liquidity Risk من عدم القدرة على السداد مما يؤدي إلى الإعسار بسبب عدم توفر السيولة اللازمة وتتشأ هذه الحالة نتيجة عدم توافق مواعيد الدفع ومواعيد السداد، وقد يكون مصدر هذا الإعسار

<sup>1</sup> - سيرين سمح أبو رحمه، السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطرة - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة - الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، ص ص : 26 - 27.

<sup>2</sup> - سيرين سمح أبو رحمه، المرجع السابق نفسه، ص 27.

داخليا وينجم عن عدم تنظيم التدفقات النقدية Cash Flow أو عدم تنفيذ الأطراف الأخرى للعقود في مواعيدها المحددة أو بسبب حالة نقص عام للسيولة في السوق في عملات بذاتها .

كما أن مخاطر السيولة تتمثل في عدم القدرة على الحصول على الأموال عند الحاجة إليها، وذلك لعدم التطابق في التدفق النقدي الذي يظهر كنتيجة العمليات التبدل (المقايضة) وعمليات السوق النقدي.

هذا ويعتبر الهدف الرئيسي لأي شركة هو تعظيم قيمتها، وفي حال تعرضت الشركة لخسائر، فإن ذلك سبب في فشل تحقيق ذلك الهدف، وبالتالي يؤدي الى توقف الشركة عن مزاولة نشاطها، مما يؤدي الى عدم قدرتها على الوفاء بالتزاماتها وعدم الاستمرار في دورتها التشغيلية وعدم قدرتها على مواجهتها للمخاطر والحالات الطارئة التي قد تتعرض لها، مما يؤدي الى العسر أو الفشل المالي الذي يعد نهاية غير طبيعية للشركة، ويتخذ العسر المالي نوعين هما :<sup>1</sup>

أ. **العسر المالي الفني Technical Insolvency**: يعد أبسط أنواع الفشل المالي، ويحدث عندما لا يتوفر لدى الشركة نقدية تكفي لسداد التزاماتها وسد حاجاتها في فترة معينة، وتستطيع الشركة أن تتجاوز هذه المحنة إذا أعطيت الوقت الكافي لذلك، وبمعنى آخر تكون الأصول المتداولة للشركة أكبر من التزاماتها المتداولة لكنها تجد صعوبة في تحويل بعضها الى نقد جاهز في وقت قريب مثل بيع البضاعة، أو تحصيل الذمم وأوراق القبض.

ب. **العسر المالي الحقيقي Real Insolvency**: يعد من أخطر أنواع الفشل المالي، ويحدث عندما لا تستطيع الشركة الوفاء بالتزاماتها حتى لو أعطيت الوقت الكافي، وذلك لأن القيمة السوقية لجميع أصولها المتداولة والثابتة لا تكفي السداد التزاماتها لو تم بيع تلك الأصول، وفي هذه الحالة يسعى الدائنون بالمطالبة بتصفية الشركة للحصول على حقوقهم أو المطالبة بالإشراف على إدارة الشركة.

من خلال ما سبق يتبين أن العسر المالي الفني يعبر عنه بأزمة السيولة كما ويدل على صعوبة تحويل الأصول المتداولة غير النقدية الى أصول نقدية (نقد جاهز ) وإذا تكرر فإنه يؤدي الى فقدان الشركة لسمعتها الائتمانية والى عدم حصولها على التسهيلات الائتمانية مما يؤدي بها إلى العسر المالي الحقيقي.

يعتبر حدوث عجز في السيولة سببا رئيسا لفشل الشركات، وقد تبرز بعض المظاهر التي تدل على حدوث ذلك الفشل ومنها اختلاف الهيكل المالي للشركة نتيجة الاعتماد المتزايد على الاقتراض قصير الأجل، وانخفاض قيمة الأصول المتداولة، وتمويل الأصول الثابتة من خلال القروض قصيرة الأجل، تدني الربحية وانخفاضها لفترات

<sup>1</sup> - معاذ محمد شعبان علوان، "استخدام نسب السيولة ومقاييس التدفقات النقدية للتنبؤ بالربحية : دراسة تحليلية تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2015، ص ص : 28 - 29.

مالية متتالية، توزيع ارباح على المساهمين من خلال القروض نتيجة لنقص السيولة، عدم تكوين المخصصات والاحتياطات الكافية لعمليات الاحلال والتجديد للأصول الثابتة، والاستمرار في تأجيل سداد أقساط القروض وسداد أوراق الدفع وإعادة جدولة الديون، بالإضافة لانخفاض معدل العائد على الأموال المستثمرة، وضعف الرقابة على رأس المال العامل، الأمر الذي يؤدي الى الارتفاع المستمر في بنود المخزون والمدينين مقارنة مع حجم المبيعات .

من خلال ما سبق يتبين أن النقص في السيولة هو من أهم أعراض المشكلة الرئيسية الحدوث الفشل والتمثلة في سوء الإدارة نتيجة اتخاذ قرارات خاطئة تؤثر بصورة سلبية على أداء الشركة مما يؤدي لظهور بعض مظاهر الفشل قبل حدوث الفشل نفسه، هذا إلى جانب وجود اسباب أخرى غير مالية تؤثر سلبا على الموقف المالي للشركة ومنها : ضعف الموقف لدى الادارة وعدم مقدرتها على اتخاذ قرارات مؤكدة نتيجة عدم توفر الخبرة الادارية بالإضافة لضعف أجهزة الرقابة داخل الشركة.

### الفرع الثاني : مؤشرات مخاطر السيولة

إن المؤشرات التالية تساعدنا في تشخيص مخاطر السيولة بشكل مبكر وقياسها ومعالجتها وهذا يتحقق من خلال وجود نظام معلومات لإيصال المعلومة إلى متخذي القرار واتباع سياسة من قبل المصرف وبتوجيه من قبل المصرف المركزي ليتمكن المصرف من مواجهة التزاماته تجاه الغير .

إن مؤشرات قياس السيولة تعتمد على البيانات المالية للتقارير السنوية للمصارف ومن أهم هذه المؤشرات :

1. إذا تشير ارتفاع النسبة التالية إلى انخفاض مخاطر السيولة على اعتبار ذلك يعكس زيادة الأرصدة النقدية سواء كانت في الصندوق أو لدى المصارف التي يواجه المصرف التزاماته المختلفة.

$$\text{مخاطر السيولة} = \frac{\text{النقد والارصدة لدى المصارف}}{\text{اجمالي الموجودات}}$$

2. يشير ارتفاع المؤشر التالي إلى ارتفاع مخاطر السيولة على اعتبار أن ذلك يزيد من نسبة القروض التي يتعذر تصفيتها بسهولة عند الحاجة إلى سيولة على صعيد آخر، إن زيادة نسبة القروض إلى الودائع تؤثر حاجة المصرف إلى زيادة مصادر نقدية جديدة لتلبية طلبات الإقراض الجديدة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - خلف محمد وأحمد فريد، "مخاطر السيولة وأثرها على ربحية المصارف التجارية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية في العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثاني والخمسون، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2017، ص 408 - 409.

$$\frac{\text{اجمالي القروض}}{\text{اجمالي الودائع}} = \text{مخاطر السيولة}$$

3. يشير ارتفاع يشير ارتفاع المؤشر التالي إلى انخفاض مخاطر السيولة على اعتبار ذلك يمكن زيادة النقد والاستثمارات التي يواجه البنك التزاماته المختلفة.

$$\frac{\text{النقد والاستثمارات قصيرة الاجل}}{\text{اجمالي الموجودات}} = \text{مخاطر السيولة}$$

4. يشير ارتفاع المؤشر التالي إلى انخفاض مخاطر السيولة لأن ذلك يعكس زيادة الموجودات المتداولة التي تواجه البنك التزاماته الأخرى.<sup>1</sup>

$$\frac{\text{الموجودات المتداولة}}{\text{اجمالي الودائع}} = \text{مخاطر السيولة}$$

<sup>1</sup> - خميسي قايدى وأمينه بن خزناسي ، قياس وتحليل مخاطر السيولة في البنوك التجارية حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية (ABC)، مجلة الابتكار والتسويق ، المجلد 01، العدد 03، 2016، ص 83.

**خلاصة الفصل:**

تطرقنا في هذا الفصل إلى تعريف السيولة حيث رأينا بأنها تتمثل في قدرة الكيان الاقتصادي على توفير الموارد النقدية والوفاء بالتزاماته المالية في مواعيد استحقاقها دون تحمل خسائر جوهريّة، ثم تناولنا أهمية السيولة التي برزت من خلال دوافع المعاملات والحيطة والمضاربة، بالإضافة إلى أهدافها الاستراتيجية كدعم الثقة الائتمانية وضمان استمرارية التشغيل. وبعدها تطرقنا إلى أنواع السيولة وتصنيفاتها بين القانونية والإضافية والاحتياطية، وكذا العوامل المؤثرة عليها كعمليات المقاصة وسياسات البنك المركزي. كما تناولنا بالدراسة مصادر السيولة الداخلية والخارجية وأبرز النظريات المفسرة لإدارتها كالدخل المتوقع وإدارة الخصوم، وصولاً إلى تفصيل مكوناتها ونسب قياسها (العامة، السريعة، الجاهزة، والقانونية). وفي الأخير، تناولنا طبيعة مخاطر السيولة والتميز بين العسر المالي الفني والحقيقي، مع استعراض أهم المؤشرات الكمية المستخدمة في تشخيص هذه المخاطر والتنبؤ بها لضمان بقاء ونمو المؤسسة.

الفصل الثالث: واقع التطبيقات

الإلكترونية ودورها في إدارة

أزمة السيولة بمؤسسة بريد

الجزائر - دراسة حالة المديرية

الولائية بميلة

تمهيد:

تدعيمًا لما تم تناوله في الجانب النظري من خلال الفصول السابقة، تمت محاولة إعداد دراسة ميدانية تتعلق بواقع التطبيقات الإلكترونية ودورها في إدارة أزمة السيولة.

قمنا باختيار مؤسسة بريد الجزائر -المديرية الولائية بميلة- كإطار مكاني للدراسة الميدانية، حيث تعمل هذه المؤسسة الخدمية كغيرها من الهيئات المالية الحيوية على تقديم الأفضل وعصرنة مصالحها ومعاملاتها الموجهة للمواطن، وتحقيق الأهداف المسطرة في ظل رهان الرقمنة الشاملة والحد من التدفقات النقدية الفيزيائية. ولهذا سنقوم بالدراسة الميدانية من خلال تطرقنا إلى ثلاثة مباحث رئيسية:

- **المبحث الأول:** تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر (وكالة ميلة والهيكل التنظيمي).
- **المبحث الثاني:** خدمات مؤسسة بريد الجزائر (التقليدية والإلكترونية وآفاق تطويرها).
- **المبحث الثالث:** التطبيقات الإلكترونية كآلية لمعالجة مشكلة السيولة ومناقشة نتائجها.

## المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر

يحتل بريد الجزائر مكانة استراتيجية في المنظومة الخدمية الوطنية باعتباره الهيئة الأكثر انتشاراً في تسيير الحسابات الجارية وتدفق الأموال، مما يتطلب دراسة إطاره التنظيمي وإسقاطه على المستوى المحلي. لأجل ذلك، يخصص هذا المبحث لتقديم بطاقة تعريفية حول مؤسسة بريد الجزائر ونشأتها، وتحديد مهامها وأهدافها، وصولاً إلى تشخيص واقع "المديرية الولائية بميلة" وهيكلها التنظيمي.

### المطلب الأول: نشأة وتعريف مؤسسة بريد الجزائر

#### أولاً: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع خدماتي أنشئت سنة 2002 امتداداً لبرنامج قطاع البريد والمواصلات الذي تم سنه بموجب القانون رقم 00/2000 في 5 أوت 2000 والرامي إلى عصرنة قطاع البريد ويقوم هذا القانون على فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات وهذا إنشاء البريد كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري والاتصالات كشراكة ذات أسهم وقد تمثلت أهم محاور إصلاح قطاع البريد في رفع مستوى البريد عبر تدعيمه بالهيكل الضرورية وتطويره بالإطار القانوني والتشريعي الملئم وذلك لتقديم مجموعة من الخدمات والمنتجات ذات نوعية تساير مستجدات السوق إعداد إطار التنظيمي من شأنه تدعيم نشاطات الاقتصادية لهذا القطاع، رفع مردودية قطاع البريد، تتبع واستغلال المستجدات التي تساهم في تدعيم نشاطات المتعامل وتطوير الخدمات البريدية لتحفيز الادخار الوطني وتوسيع دائرة الخدمات المالية .<sup>1</sup>

#### ثانياً: نشأة وتطور مؤسسة بريد الجزائر :

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

كانت مؤسسة بريد الجزائر تدير وفق أحكام الأمر رقم 75-9 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، تحت إشراف وزارة البريد والمواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة ويخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضاً في استغلالها لمختلف نشاطات البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر - وكالة ميلة.

ونتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصدر القانون رقم 03 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والذي يهدف إلى:

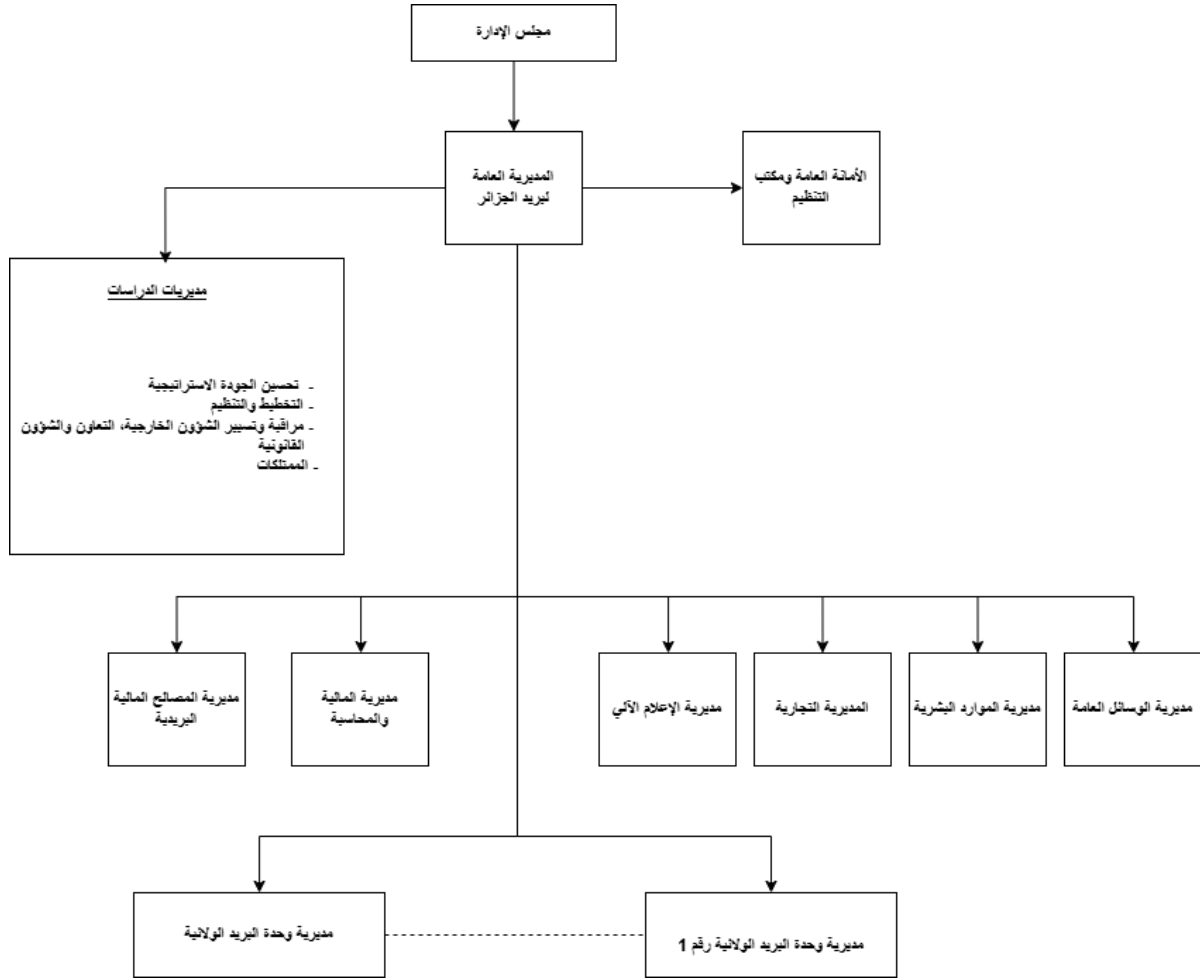
- تطوير وتقديم خدمات البريد والمواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية وفي مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة؛
- تحديد الشروط العامة للإستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد والمواصلات من طرف المتعاملين؛
- تحديد إطار وكيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية؛
- تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد والمواصلات التي تمارسها وزارة البريد والمواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي وتجاري للبريد وإلى متعاملي المواصلات السلكية واللاسلكية ينشأ وفق التشريع المعمول به.

### ثالثا : الوضع التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري وبهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على مستويين:

- المديرية العامة وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي؛
- المديریات الولائية وتضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

## الشكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة

## المطلب الثاني: مهام واهداف مؤسسة بريد الجزائر

### أولا : مهام مؤسسة بريد الجزائر

للمؤسسة عديد من المهام والاهداف يمكن إيجازها في ما يلي: <sup>1</sup>

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات وبأقل التكاليف؛
- القيام بكل النشاطات الملحقة والتي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل الطرود البريدية والمصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير؛
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية؛

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر - وكالة ميلة.

- إنشاء وخلق هيئات وهياكل تتماشى مع نشاطاتها وأهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال وصيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها؛
- صياغة والإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد؛
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية وفي إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأحياء الممضي مع سلطة الضبط للبريد والمواصلات.

### ثانيا: أهداف مؤسسة بريد الجزائر

تسعى بريد الجزائر منذ نشأة إلى تحديد أهداف أساسية منها: الجودة والفعالية ونوعية الخدمات، ثلاثة أهداف أساسية تعتمد عليها مديرية بريد الجزائر :

- وضع التشغيل البريدي في إطار شبكة الكترونية موثوقة؛
- الدخول في مجالات خدماتية جديدة؛
- الزيادة في نفعية الخدمات المعروضة وجعلها أكثر منافسة ؛
- توفير الجودة في تقديم منتجاتها، وإثبات وجودها في السوق وجعلها تسير التطورات الحاصلة في السوق؛
- إرضاء الزبون إضافة إلى تحقيق الربحية؛
- كسب أكبر عدد ممكن من المستهلكين؛
- التغلب على مشكلة انخفاض المبيعات ؛
- زيادة كثافة إقبال المواطنين إليها؛
- تقديم الجديد بما يتماشى والتطورات التكنولوجية.

### المطلب الثالث: تقديم وكالة ميلة وهيكلها التنظيمي

تم إنشاء مديرية وحدة البريد لولائية ميلة « DUPW » بموجب المرسوم التنفيذي رقم 03-233 الموافق 24 يونيو 2003، بعدما كانت تسمى سابقا مديرية البريد والمواصلات « DW/PTT ». المديرية الولائية « DUPW » تضمن تنفيذ مختلف البرامج والأهداف لتعزيز وتحسين أداء الخدمات الخاصة بالبريد.<sup>1</sup>

المقر الاجتماعي للمديرية متواجد بحي التوفير 8 ماي 1945 « DNC » ، بالمحاذاة مع مقر الولاية ويضم كل مصالح المديرية بما فيهم المدير.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر - وكالة ميلة.

### البنية التحتية الأساسية :

ولاية ميلة بها 81 مؤسسة بريدية، بمعدل 1 مكتب بريدي لكل 11.500 نسمة أي أنها تعتبر نسبة جيدة بالنسبة للولاية على العموم مقارنة بالولايات الأخرى، المعدل الوطني هو 1 مكتب بريدي لكل 12.500 نسمة، وتنتشر مكاتب البريد عبر كامل إقليم الولاية، وهي مصنفة حسب الأهمية النشاط والتموقع الجغرافي. كذلك هناك ثلاثة مراكز لمعالجة وتوزيع البريد والطرود البريدية في كل من ميلة مقر الولاية، فرجيوة وشلغوم العيد من أجل التكفل التام والاختصاص كذلك بالنسبة لهذا النوع من الخدمة.

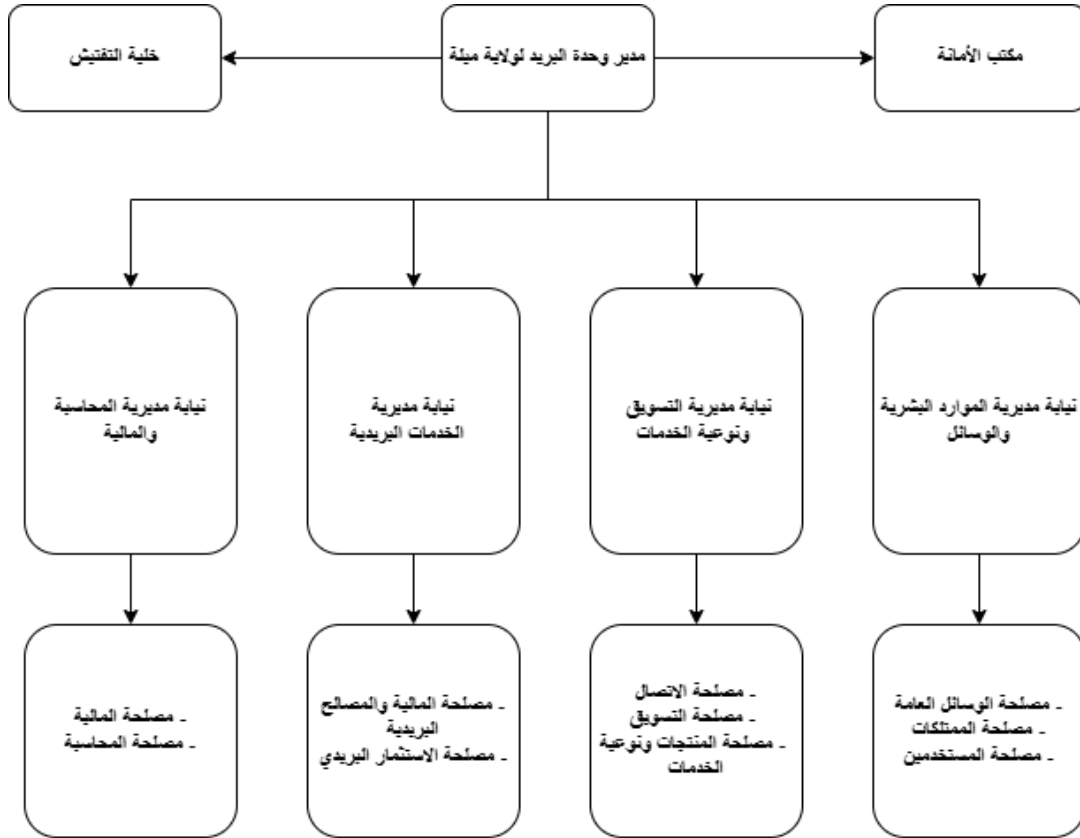
- دائرة ميلة : 12 مكاتب + 1 مركز لمعالجة البريد + مكتب متنقل (حافلة).
- دائرة شلغوم العيد : 13 مكتب + 1 مركز لمعالجة البريد.
- دائرة فرجيوة : 06 مكاتب 1 مركز المعالجة البريد.
- دائرة القرارم: 06 مكاتب.
- دائرة سيدي مروان: 04 مكاتب.
- دائرة ترعي باينان 04 مكاتب.
- دائرة الرواشد: 05 مكاتب.
- دائرة وادي النجاء : 06 مكاتب.
- دائرة عين البيضاء حريش : 03 مكاتب.
- دائرة بوحاتم : 04 مكاتب.
- دائرة تسدان حدادة : 04 مكاتب.
- دائرة التلاغمة : 08 مكاتب.
- دائرة تاجنانت : 06 مكاتب

### ثانيا : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المحلي لولاية ميلة وتحليل الوظائف :

وفي مايلي الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر فرع ميلة : <sup>1</sup>

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر - وكالة ميلة.

## الشكل رقم 02 : الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر فرع ميلة



المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على وثائق المؤسسة.

### - تحليل الوظائف بمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المحلي لولاية :

الوحدة البريدية للولاية لها كل الصلاحيات الواسعة على مجمل مراكز البريد الواقعة في ولايتها وتقوم بـ:

- تنفيذ برامج التطوير وإعداد الملفات الدورية الخاصة بنشاط الولاية؛
- تسيير واستغلال الهياكل القاعدية ونشاط البريد للولاية؛
- إعلام الإدارة المحلية للبريد بكل إخلال بالنظام؛
- تحديد ومراجعة المنقول وغير المنقول للولاية؛
- تحقيق أعمال الاتصال بهدف الترويج لمنتجات بريد الجزائر على المستوى الولائي؛
- تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية.

و تتكون المديرية الولائية للبريد من المصالح التالية :

أ - **خلية التفتيش:** تهدف هذه الخلية إلى إعطاء دفع لمكاتب البريد لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، وتتكفل هذه الخلية بـ:

- تفنّيش مكاتب البريد؛
- البحث واقتراح الحلول؛
- اجراء التحقيقات الادارية والتأديبية.

**ب - نيابة مديرية الوسائل العامة والموارد البشرية :** وتتكفل هذه المديرية ب: السهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات النقل، التموين الصيانة، الحماية والأمن.

- تطبيق سياسة تسيير الموارد البشرية التكوين والشؤون الاجتماعية
- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 85-59 والقانون 90-11)
- تطبيق بنود الاتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.

**ج - نيابة مديرية التسويق ونوعية الخدمات :** تسهر هذه الإدارة على توفير خدمات ذات جودة للزبائن، فالهدف هو إشباع حاجيات الزبون في حدود الإمكانيات المتوفرة، في هذا الإطار يتم تحديد الأعمال التي يجب القيام بها ضمن مخطط للوصول إلى الأهداف المرجوة للجودة.

وتقع على عائق هذه الإدارة ما يلي:

- إعداد نظام تقييم يخص استقبال الزبائن؛
- إشباع حاجيات الزبائن وجودة الخدمات؛
- تحديد مختلف المنتجات المقدمة من طرف بريد الجزائر ؛
- القيام بتحقيقات تخص الجودة وكذا الاعتماد على مؤسسات الإحصاء وسير الآراء؛
- إعداد وثائق جرد المعلومات ودورياتها؛ تحديد وسائل تقييم الجودة المعتمدة عالميا؛
- تحديد الفوارق في جودة الخدمات حسب أجزاء النشاط بالنظر لما هو موجود عالميا؛
- تحديد وإعداد معايير خاصة ببريد الجزائر وذلك:

- مهلة إيصال البريد، والأضرفة الأمان، النجاعة، السرعة
- تقليص مدة الإنجاز للعمليات في المراكز البريدية والمالية؛
- تحسين استضافة الزبائن.

**د - نيابة مديرية المصالح المالية والبريدية:** تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الولائي والمراكز الملحقة بها.

- تنظيم ومراقبة التشغيل الجيد للمصالح البريدية في علاقاتها الداخلية؛

- تحضير ومتابعة تطبيق مخططات التطوير للهيكل البريدية؛
- تطوير وتحسين خدمات البريد الفردية وتطوير الشبكة البريدية والطابع؛
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطابع البريدية؛
- تحقيق نصوص الاتفاقيات الشاملة الثنائية والمتعلقة بالجودة.

هـ - نيابة مديرية المالية والمحاسبة : وتتكفل هذه المديرية :

- إنجاز وتنفيذ الميزانية المالية للمؤسسة والمحاسبة الشهرية لمكاتب البريد.
- تمويل المكاتب البريدية بالنقدية التي تسحب من بنك الجزائر.
- تنظيم الخدمات المالية.

## المبحث الثاني: خدمات مؤسسة بريد الجزائر

واكبت مؤسسة بريد الجزائر التحولات الرقمية عبر تنويع محفظتها الخدمية والموازنة بين الوظائف التقليدية والقنوات الإلكترونية المستحدثة لتخفيف الضغط الميداني على المكاتب. وبناءً عليه، يركز هذا المبحث على استعراض سلة الخدمات مقسماً إياها إلى خدمات بريدية ومالية تقليدية، وخدمات رقمية مستحدثة، مع استشراف الآفاق المستقبلية لترقيتها وتطويرها.

### المطلب الأول: الخدمات التقليدية

وتتمثل في مايلي:

#### 1- خدمات دفتر الصكوك البريدية :

دفتر الصكوك هو عبارة عن دفتر يحتوي على حوالي 25 شيك (صك)، مدون عليه كل معلومات حسابك البريدي الجاري - CCP.

**ملاحظة:** تم إصدار دفتر صكوك جديد (لونه أصفر) من طرف بريد الجزائر حديثاً، لذلك يوجد الآن نوعين من الصكوك البريدية الأصفر "جديد" والأحمر "قديم".

#### 1.1. كيفية طلب دفتر الصكوك :

عند فتح حساب بريدي جديد للمرة الأولى، تحصل على دفتر صكوك تلقائياً بعد مدة معينة، يصلك إشعار إلى مقر سكنك يطلب منك التوجه إلى مركز البريد التابع لبلديتك لإستلامه. يمكن طلب دفتر صكوك جديد بطريقتين :

**الطريقة الأولى:** وهي بإيداع قسيمة طلب نماذج "تجدونها بين الشيكات في دفتر الصكوك (باللغة العربية).

الشكل رقم 03: قسيمة طلب نماذج

**الصكوك البريدية**

**طلب نماذج**

**تنبيه**

لم يبق لكم إلا خمسة (05) صكوك أطلبوا من الآن نماذج أخرى باستعمال هذا المطبوع

ح/ج رقم .....  
عدد الدفاتر .....  
حرر ب..... في .....  
الامضاء

RELEVÉ IDENTITE POSTALE

يوجه في ظرف مغلق معفى من التخليص إلى السيد رئيس مركز الصكوك البريدية. الجزائر

المصدر : وثائق المؤسسة

## الطريقة الثانية : طلبه عبر موقع بريد الجزائر على الأنترنت ECCP

### الشكل رقم 04: شيك من دفتر الصكوك

المصدر : وثائق المؤسسة

## 2- خدمات تحويل الأموال :

وهذه الخدمة تمكن شخص معين من إرسال مبلغ معين إلى أي حساب بريدي جاري CCP لشخص آخر حتى وإن كان الشخص المرسل ليس لديه حساب CCP.

كل ما يجب على المرسل فعله هو التوجه لمركز البريد ومعه المبلغ المراد إرساله مع بطاقة الهوية الخاصة به

ومعلومات الشخص المرسل إليه اسمه ولقبه مع رقم حسابه CCP والمفتاح . يطلب حوالة CCP ويملاها كما يلي (ملاً الحوالة البريدية Mandat CCP):

### الشكل 05: حوالة بطاقية لتزويد حساب بريدي جاري

المصدر : وثائق المؤسسة

في كلتا الحالتين يجب ملأ ما يلي في الخلف

|                                                   |                                |
|---------------------------------------------------|--------------------------------|
| <p>المرسل<br/>السيد قايدى حسين<br/>ب- بومرداس</p> | <p>قسمة مخصصة<br/>للمراسلة</p> |
| <p>جزء مخصص للمصلحة</p>                           |                                |

المصدر : وثائق المؤسسة

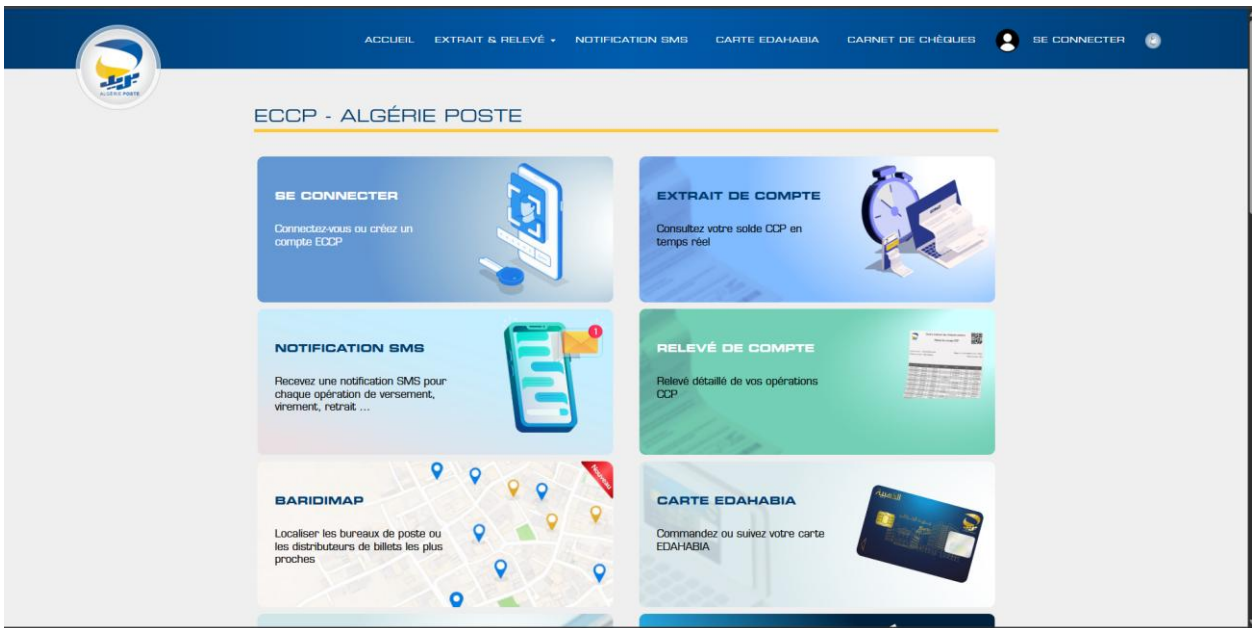
3 - خدمة الرسائل والطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل بريد الرسائل والطرود عبر كامل التراب الوطني والبلدان الأجنبية.

### المطلب الثاني: الخدمات الإلكترونية

#### 1- الشبكة الخارجية الاكسترنانت :

تمتلك المؤسسة شبكة خارجية (الإكسترنانت) [www.poste.dz](http://www.poste.dz)، بحيث يمكن لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يدخل موقع المؤسسة ويطلع على بعض الصفحات عن طريق رقم حسابه الجاري وكلمة السر التي تمنحها له المؤسسة كما هو موضح في الشكل الموالي، بحيث يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب ... إلخ.

الشكل رقم 06 : الصفحة الرئيسية لموقع مؤسسة بريد الجزائر



المصدر : الموقع الرسمي لبريد الجزائر <https://eccp.poste.dz>

- **شبكة الإنترنت**: تشترك المؤسسة بالشبكة العالمية للإنترنت عبر تقنية الألياف البصرية (Fiber Optic) عالية التدفق، وبسرعات فائقة تبدأ من 20 ميجابايت/ثانية (20 Mbps) وتصل إلى سرعات أعلى في المراكز الكبرى لضمان سرعة معالجة العمليات المالية اللحظية.
- **أمن الشبكة**: لضمان العمل الجيد للشبكة وحماية البيانات المالية، تتخذ المؤسسة منظومة أمنية متكاملة تشمل جدران الحماية (Firewalls) المتطورة، ونظم تشفير البيانات، بالإضافة إلى حلول الحماية الشاملة للنقاط النهائية (EDR) التي تتجاوز برامج مضاد الفيروسات التقليدية.
- **التطبيقات المعلوماتية على الشبكة**: تتوفر داخل المؤسسة نظام معلوماتي مركزي وموحد يربط جميع المكاتب البريدية عبر الشبكة الوطنية الخاصة ببريد الجزائر، مما يسمح بمزامنة العمليات المالية والبريدية في الوقت الحقيقي (Real-time).
- **نظام CHALNGER**: هو النظام الأساسي الذي تم تحديثه وتطويره بشكل جذري منذ استخدامه في 2009/2008، حيث أصبح حالياً منصة متكاملة تسمح بالقيام بمئات العمليات الرقمية؛ فبالإضافة إلى السحب والاطلاع على الرصيد، يتيح النظام الآن: عمليات التحويل من حساب لآخر، طلب وتفعيل البطاقة الذهبية، الدفع الإلكتروني للفواتير والخدمات، وخدمات التصديق الإلكتروني.

## 2 - خدمات الرقم السري (+خدمات بريدي موب و ECCP)

- للحصول على الرقم السري الخاص بحسابك والاستفادة من خدمات بريد الجزائر عبر الإنترنت، لم يعد الأمر يقتصر على زيارة المكتب البريدي فقط. يمكن حالياً لزبائن المؤسسة القيام بالآتي :
- **إعادة إصدار الرمز السري للبطاقة الذهبية**: مباشرة عبر تطبيق "بريدي موب (BaridiMob)" من خلال خانة "خدمات" ثم "إعادة إصدار الرقم السري للبطاقة".
- **الحصول على الرمز السري لتطبيق ECCP**: بالنسبة للزبائن الذين لا يملكون بطاقة ذهبية، يمكنهم التوجه لمكتب البريد مع تقديم نسخة من بطاقة التعريف الوطنية للحصول على الرمز .
- **استرجاع الرقم السري إلكترونياً**: يمكن لمستخدمي تطبيق ECCP استعادة أو تغيير كلمة السر عبر التطبيق باستخدام آخر 4 أرقام للبطاقة الذهبية وتاريخ انتهاء صلاحيتها مع تأكيد الهوية عبر رسالة نصية قصيرة (SMS) .

ويمكن أيضاً توجه نحو مركز البريد حاملاً بطاقة الهوية و رقم CCP والمفتاح أو صك بريدي"، وسيمنحك عامل البريد مباشرة الرقم السري الخاص بك في وصل فيه كل المعلومات، ويكون الوصل كما في الصورة التالية:

### الشكل رقم 07: وصل رقم السري

المصدر : وثائق المؤسسة

### 3 - خدمات منصة وتطبيق ECCP لبريد الجزائر:

توجه إلى الموقع الإلكتروني [eccp.poste.dz](http://eccp.poste.dz) أو قم بتحميل تطبيق ECCP على هاتفك المحمول. أدخل رقم حسابك البريدي الجاري (بدون المفتاح) والرمز السري الخاص بك. في حال دخولك لأول مرة، سيطلب منك النظام بشكل آلي تحديث بياناتك الشخصية وتغيير الرقم السري المؤقت (المستلم من مكتب البريد) إلى رقم سري جديد وخاص بك لضمان أمان حسابك.

### الشكل رقم 08 : واجهة الدخول الى حساب المستخدم لموقع ECCP

المصدر : الموقع الرسمي لبريد الجزائر <https://eccp.poste.dz>

بعد تأكيد الرقم السري الجديد، يمكنك الولوج إلى الواجهة الرئيسية التي تعرض رقم حسابك البريدي الكامل مع المفتاح (RIP)، وتوفر لك باقة من الخدمات الرقمية المتطورة.

**شرح خدمات ومميزات المنصة:**

- **Extrait de compte كشف الرصيد:** للاطلاع على رصيد حسابك البريدي الجاري (CCP) بشكل لحظي. التحديث أصبح الآن آنياً (Real-time)؛ أي أن أي مبلغ يتم صبه في حسابك أو سحبه منه سيظهر في رصيدك فوراً، ولم يعد الزبون بحاجة لانتظار منتصف الليل لتحديث البيانات.
  - **Relevé de compte كشف العمليات:** يتيح لك الاطلاع وتحميل كشف مفصل لكل التعاملات (استقبال، إرسال، إطلاع) التي حدثت في حسابك. يمكنك اختيار الفترة الزمنية التي تريدها بدقة، مع إمكانية استخراج كشوفات لفترات طويلة تصل إلى عدة سنوات للبحث في سجل العمليات التاريخية.
  - **الخدمات المتعلقة بالبطاقة الذهبية (Edahabia Card):** تعتبر البطاقة الذهبية حالياً الوسيلة الأساسية للتعامل الرقمي، ومن خلال المنصة يمكنك:
    - طلب البطاقة الذهبية لأول مرة أو تجديدها عند انتهاء الصلاحية.
    - تتبع حالة إنتاج وإرسال البطاقة إلى مكتب البريد المختص.
    - تغيير رقم الهاتف المرتبط بالبطاقة لتلقي رسائل التأكيد (OTP).
    - تجميد البطاقة مؤقتاً أو إلغاؤها في حالة الضياع أو السرقة.
  - **Carnet de chèques:** لطلب دفتر الصكوك البريدية توجد عدة امكانيات مثلاً عن طريق الأنترنت، الشباك أو بواسطة رسالة ترسل الى المركز الوطني للصكوك البريدية الجزائر العاصمة. مدة وصول دفتر صكوك الى العنوان لمنزل لا تتجاوز 15 يوم.
  - **Mot de passe:** لتعديل الرقم السري.
- خدمة رصيدي Racidi لموبيليس:



تمكنكم موبيليس بمساعدة الرقم السري من معرفة رصيد حسابكم البريدي الجاري وهذا بإرسال رسالة إلى الرقم 603، تكتب فيها رقم الحساب Numero de ccp بدون مفتاح ثم ترك فراغ وكتابة الرقم السري، ثم تصلك رسالة SMS فيها رصيد الحساب.

ملاحظة: عند إرسال كل رسالة ستقتطع من رصيدك 30 دج (20 دج تأخذها موبيليس و 10 دج بريد الجزائر) خدمة **Racimo لموبيليس** :

هذه الخدمة تمكنكم من تعبئة رصيدكم موبيليس في الهاتف النقال من حسابكم البريدي دون دفع أي عمولة مقابل التعبئة (فقط المبلغ المعبأ)

خدمة **1530** : لمعرفة رصيد حسابك موبيليس عن بعد وذلك بالإتصال بالرقم 1530 من أي هاتف ثابت أو موبيليس.

### جهاز الدفع الإلكتروني TPE :

لقد تعززت مؤسسة بريد الجزائر بمنظومة نقدية جديدة خاضعة للمقاييس الدولية والتي تمكن من ادماج باقة من الخدمات الإلكترونية منها خدمة الدفع الإلكتروني، اذ تعتبر من بين الأولويات التي سطرته السلطات العمومية عصرنه وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر ، بالإضافة إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني سيساهم في جلب الزبائن جدد وفي ترقية صورتهم لدى الجمهور الواسع بالنظر إلى المكانة الخاصة التي يحتلها المتعامل بريد الجزائر في الدائرة المالية الوطنية.

ومن مزاياه :

- العمليات مضمونة.
- فتح فرص لمضاعفة رقم الأعمال من خلال استقطاب حاملي بطاقات CIB عموما.
- يمثل وسيلة تميز التاجر عن غيره في ظل المنافسة.
- يمكن التاجر من تجنب الأوراق النقدية المزورة.
- تخفيض المدة اللازمة لصب الارباح من حساب التاجر من خلال التحويل المباشر .

### الصراف الآلي:

هو كناية ماكينة مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة كما تتميز هذه الماكينة بسعة محددة من العمليات بحيث تعتبر خدمة للحالات الطارئة فضال عن حفاظها على وقت الزبائن، بحيث يتم تقدير حجم المبالغ التي تسحب يوميا بدراسة متوسطة حالت السحب، قياسا على سعة الآلة.

الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:

- السحب النقدي؛

- ايداع النقد؛
- ايداع الشيكات؛
- دفع الفواتير؛
- الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الإنترنت؛
- استفسار عن الأرصدة والتحويل من الحسابات؛
- طلب كشفة حساب؛
- تغيير الرقم السري طلب دفتر الشيكات.

#### 4 - تطبيقات الدفع الإلكترونية لبريد الجزائر :

**1-4 / تطبيق بريدي ويب:** يسمح الزبائن بريد الجزائر الاستفادة من الخدمات المالية البريدية عبر البوابة الإلكترونية [www.post.dz](http://www.post.dz)، تسمح هذه الخدمة بتنفيذ العمليات بسرعة فائقة وفي أي وقت 7 أيام / 7، و 24 ساعة / 24.

تطبيق بريدي ويب هي خدمة موجهة حصريا لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، وذلك باتباع المراحل التالية:

- إذا سبق الاشتراك في التطبيق الهاتفي بريدي موب يتم إدخال اسم المستخدم وكلمة السر للاستفادة من خدمات بريدي ويب وذلك من خلال موقع بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) على الرابط [baridiweb.poste.dz](http://baridiweb.poste.dz).
- أما في حالة عدم الاشتراك بعد في خدمة بريدي موب، فيجب عليك التسجيل للاستفادة من خدمات بريدي ويب. وبعد استكمال عملية التسجيل يسمح لك تطبيق بريدي ويب الاستفادة من الخدمات التالية:
- الاطلاع على الحساب البريدي الجاري، تسير البطاقة الذهبية التحويل من حساب إلى حساب آخر الاطلاع على العمليات المنجزة بالبطاقة، طلب إعادة إصدار الرقم السري الخاصة بالبطاقة الذهبية، البرمجة الدورية لتحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب بريدي آخر.

#### 2-4 / تطبيق بريدي موب :

هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية البريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفا للوقت، والتسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري وللمعاملات المالية. يسمح بريدي موب بتقديم الخدمات التالية: الاطلاع على حسابكم البريدي الجاري؛ تسير البطاقة الذهبية الخاصة بكم التحويل من حساب إلى حساب آخر؛ تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالموزع الآلي؛ تقديم المعلومات المكانية الخاصة بالمكتب البريدي؛ إعادة تفعيل البطاقة بعد تجميدها يطلب من الزبون الحصول

على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الأخيرة التي تم إجرائها باستخدام بطاقة الذهبية؛ حفظ عمليات التحويل كنماذج حتى يتسنى استعمالها لاحقاً.

ويمكن الاستفادة من خدمات بريدي موب عن طريق تحميل التطبيق بريدي موب على الهاتف النقال.

إن الصفحة الرئيسية البريدي موب مقسمة إلى أيقونات تضم:

انطلاقاً من قول بلالي أو أبل ستور على:

- **الحساب البريدي الجاري:** تسمح هذه الميزة العملية بما يلي: إظهار رصيد الحساب البريدي الجاري وحالة الحساب البريدي الجاري، والعمليات التي تم إجرائها على الحساب بواسطة البطاقة الذهبية.
- **البطاقات تسمح هذه الميزة العملية بإظهار ما يلي:** رصيد الحساب البريدي الجاري، وحالة البطاقة النقدية الذهبية، والعمليات التي تم إجرائها بواسطة البطاقة الذهبية، وتسقيف المبالغ على البطاقة، وتحميد وإعادة تفعيل البطاقة بعد عملية تجميد يطلب من الزبون.
- **التحويل:** القيام بعمليات تحويل للأموال من حساب الزبون إلى حسابات أشخاص آخرين، حيث يجب أن:

- يكون لدى الشخص المستفيد من عملية التحويل البطاقة النقدية الذهبية؛
- لا يتجاوز مجموع عمليات التحويل السقف اليومي المحدد في تسقيف المبالغ المشار إليه في البطاقة؛

- تخضع كل عملية تحويل إلى رسم متغير وفقاً للمبلغ المحدد؛
- تتم عملية التحويل بإذن من صاحب الحساب؛
- التعريف المطبقة على كل عملية تحويل من حساب هي تلك التي تم تحديدها من خلال المرسوم التنفيذي رقم 14-299 المؤرخ في 27 ذو الحجة 1435 الموافق لـ 21 أكتوبر 2014.

### 3-4/ تطبيق أو خدمة بريد باي "

بريد باي " هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة، عن طريق الهاتف النقال من ميزات أنها سهلة الاستعمال وغاية في الأمان. وهي خدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد وهي التقنية المعروفة باسم كيو. أر. كود أي بمعنى (رمز الإجابة السريع).

هذا النوع من طرق الدفع يتم إجراؤه دون أي اتصال، أي (بدون البطاقة الذهبية وبدون سيولة) بحيث يتم إجراء عملية مسح ضوئي انطلاقاً من تطبيق "بريدي موب" ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر أو يتولد بموجب إجراء المعاملة المالية. وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بكل أمان وفي وقت فوري.

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

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

الخطوات التالية:

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

لا زالت مؤسسة بريد الجزائر تواصل الإجراءات الرامية على عصنة وسائل الدفع الإلكتروني حيث شهد عدد العمليات المنفذ على أجهزة الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر ارتفاعا كبيرا، حيث بلغ معدل النمو نسبة +773%، وارتفاع كبير في عدد التحويلات عبر "بريدي موب"، حيث بلغ نسبة +557% مقارنة بسنة 2019. كما دخلت قابلية التشغيل البيئي للمنصات النقدية التابعة للشبكات البريدية والبنكية حيز التنفيذ، مما يسمح للمواطنين الحاملين لبطاقات الذهبية وبطاقات الدفع البنكية بإجراء عمليات السحب أو التحويل عبر موزعات مكاتب البريد والبنوك.

كذلك تم إطلاق خدمة إنتاج وتوزيع البطاقات الذهبية (خدمة PREMIUM)، خلال أجل مخفض يقدر بـ

5 أيام.

أيضاً تم إطلاق خدمة السحب بدون بطاقة (Cardless)، والتي تسمح لزبائن بريد الجزائر الحاملين للبطاقة الذهبية، إجراء عمليات سحب الأموال عبر جميع شبابيك الدفع دون استعمال بطاقة السحب، حيث سجلت هذه الخدمة 54327 عملي مبلغ يقدر بـ 580526000 دينار جزائري.

واستكمالاً لمسيرة بريد الجزائر في عملية العصرية وتكييف نموذجها الاقتصادي مع التطورات التكنولوجية الحديثة باشرت واستراتيجيتها الجديدة الرامية إلى تسريع وتيرة تعميم خدمات الدفع الإلكتروني وترقيتها وذلك بالاعتماد على شبكة المؤسسات الناشئة والمصغرة. حيث أطلقت مشروع دمج المؤسسات الناشئة والمصغرة بصفة أعوان نقديين معتمدين وهي الشراكة التي تستند على شبكة قبول وطنية مكونة من عدة مؤسسات ناشئة ومصغرة يتم انتقاؤها وتأهيلها ثم اعتمادها من طرف بريد الجزائر.

### المطلب الثالث: آفاق تطوير الخدمات الإلكترونية في بريد الجزائر

لقد بات من الطبيعي ان تعمل السلطات النقدية في الجزائر على تطوير وسائل الدفع لمجاراة الحركية في جانبها المرتبط بحركة رؤوس الاموال التي عرفت تطوراً على عدة مراحل الى غاية مرحلة ما قبل النقدية التي هي مرحلة الصك التي سبقت، تزامنت مع تقدم التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال التي سهلت وسرعة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

#### **1 - الشحن التدريجي لعمليات السحب والدفع :على الرغم من النقائص الموجودة الا أننا نشير إلى أن:**

- عملية استخدام الموزعات الآلية ونهائيات نقاط البيع بدأت تتحسن بصفة تدريجية حيث بدأت تقل الأخطاء التي كانت موجودة.
- أهمية التعامل بالبطاقة الذهبية مقارنة بالصك البريدي من حيث سهولة الحصول على الاموال خاصة في المناسبات كالأعياد وأيام العطل وفي الليل.
- إمكانية مضاعفة عمليات السحب من الموزع الآلي من خلال الإدراج الجاري للورقة النقدية فئة 2000 دج.

**2 - خدمة تسديد الفواتير عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية والهاتف النقّال :**من المؤكد أنه ممكن تسديد بعض الفواتير باستخدام الموزعات الآلية للأوراق النقدية في المستقبل القريب كون شركات الهاتف وتوزيع المياه والكهرباء مهتمة بدفع فواتيرها من خلال الموزعات الآلية للأوراق النقدية، ناهيك عن وجود إمكانية الدفع عبر شبكة الانترنت والتي دخلت حيز التنفيذ سنة 2013.

**3 - إنشاء هيئة مستقلة لمراقبة نظام الدفع الإلكتروني في الجزائر :**أوكلت هذه المهمة في الجزائر إلى مجموعة منفعة اقتصادية ( هيئة مستقلة غير ربحية ) وهي من قبل كانت من مهام مؤسسة ساتيم SATIM

يضم مجلس إدارة هذه المؤسسة بنك الجزائر وواحد وعشرون بنكاً عمومياً وخصوصاً، ينشطون في الجزائر، حيث اعتبرت جمعية البنوك والمؤسسات المالية أنه تم ارتفاع عدد المتدخلين في المجال المالي والتجاري. أضحت من الضروري الفصل بين المهمة التجارية المحضة للخدمات البنكية الإلكترونية ومهمة المراقبة، حيث ستسمح هذه المجموعة بالإشراف على استراتيجية تطوير النظام النقدي قصد تعميم استعمال وسائل الدفع العصرية.

مما سبق وعلى ضوء ما تم التطرق إليه توصلنا لمجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:

- لقد فرض تطور علم الاقتصاد العديد من التغيرات التي لم يكن القطاع المصرفي والمالي في منأى عنها من خلال التوجه إلى رقمنة أنشطته باعتماد الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية لمواجهة المنافسة بشكليها الوطنية والدولية.
- لقد ساهم تطور شبكة الانترنت وما لحقها من تطورات كان أهمها التجارة الإلكترونية في تراجع دور وسائل الدفع التقليدية لتحل محلها وسائل الدفع الإلكترونية خاصة في ظل وجود هيئات دولية وعالمية رائدة في إنتاج وتسويق مثل هذا النوع من وسائل الدفع.
- تفتح وسائل الدفع الإلكترونية آفاقاً واسعة للحصول على الخدمات المالية في أي وقت وفي أي مكان.
- تعتبر وسائل الدفع من عوامل تطور مؤسسة البريد (البطاقة الذهبية، الخدمات المالية عن بعد) والمؤسسات المصرفية والرفع من أدائها الخدمي ومواكبة التطورات الحاصلة. وجذب زبائن جدد وخلق تنافسية أكبر وهو ما يؤثر إيجابياً على أدائها.
- لا يزال النظام المالي والمصرفي الجزائري بعيداً نوعاً ما عن واقع وسائل الدفع الإلكترونية عن نظيرتها في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية بالرغم من الجهود المبذولة للنهوض بالقطاع.
- هناك العديد من العوامل التي تحول دون تطور التعامل باستخدام البطاقة الذهبية في الجزائر منها ما هو تقني ومنها ما هو بشري لكن يمكن إرجاع السبب الرئيسي إلى نقص الوعي والثقافة اللازمة لاعتماد مثل هذه الوسائل .

## المبحث الثالث: التطبيقات الإلكترونية كآلية لمعالجة مشكلة السيولة في بريد الجزائر وكالة ميلة

مثل هذا المبحث الجانب التطبيقي للدراسة، حيث يتم فيه إسقاط البيانات الإحصائية الفعلية لمديرية ميلة لمعرفة مدى مساهمة التطبيقات الرقمية (مثل BaridiMob) في تقليل الاعتماد على النقد الفيزيائي وتحويل المعاملات لقنوات رقمية. وعليه، يسعى هذا المبحث إلى عرض وتحليل إحصائيات استخدام التطبيقات وأثرها على حجم السحوبات، متبوعاً بمناقشة النتائج لتقديم حلول ميدانية للأزمة.

### المطلب الأول : عرض وتحليل إحصائيات استخدام التطبيقات الإلكترونية وأثرها على حجم السحوبات النقدية.

إن الهدف الأساسي والمنهجي من دراسة المؤشرات الإحصائية لبريد الجزائر بالمديرية الولائية بميلة هو قياس مدى مساهمة التطبيقات الإلكترونية بصفة كمية ونوعية في تسير المعاملات المالية "عن بعد" ودورها كقناة تكنولوجية بديلة قادرة على امتصاص الطلب المتزايد على الأوراق النقدية (Cash). ومن أجل استجلاء هذا الأثر بدقة، يستوجب الأمر دراسة وتحليل حركة وتطور البنية الرقمية التي تشكل البيئة التحتية الحاضرة لتلك التطبيقات، تليها دراسة حركات السحب والدفع الفعلي ونظام التعويضات.

#### الفرع الأول: تطور عدد العمليات المالية للحساب الجاري البريدي على المستوى الوطني

بهدف إعطاء نظرة شمولية تعكس التغير المحوري في سلوك الزبائن وتوجههم نحو قنوات الدفع البديلة والتطبيقات الرقمية على المستوى الوطني، ندرج الجدول الإحصائي التالي الصادر عن وزارة البريد والمواصلات:

#### **جدول رقم (01): يوضح تطور عدد العمليات المالية للحساب الجاري البريدي على المستوى الوطني**

| السنوات | عمليات داخل شبابتك البريد (دفع/سحب) | عمليات من خلال الشباك الآلي GAB | عمليات عبر TPE | عمليات باستعمال BaridiMob/WEB الدفع عبر الإنترنت | إجمالي عدد عمليات CCP (دفع/سحب) |
|---------|-------------------------------------|---------------------------------|----------------|--------------------------------------------------|---------------------------------|
| 2018    | 542,971,283                         | 35,722,178                      | 833            | 38,419                                           | 19,850                          |
|         |                                     |                                 |                |                                                  | 578,752,563                     |

|             |            |           |           |             |             |             |
|-------------|------------|-----------|-----------|-------------|-------------|-------------|
| 626,816,861 | 150,992    | 671,973   | 295,986   | 50,309,195  | 575,388,715 | <b>2019</b> |
| 647,935,582 | 846,873    | 3,496,672 | 1,373,932 | 52,681,353  | 589,536,752 | <b>2020</b> |
| 365,881,829 | 4,617,060  | 4,287,896 | 1,003,607 | 45,320,200  | 310,653,066 | <b>2021</b> |
| 302,345,791 | 26,221,904 | 7,798,558 | 1,704,278 | 114,972,914 | 151,648,137 | <b>2022</b> |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لوزارة البريد والمواصلات.

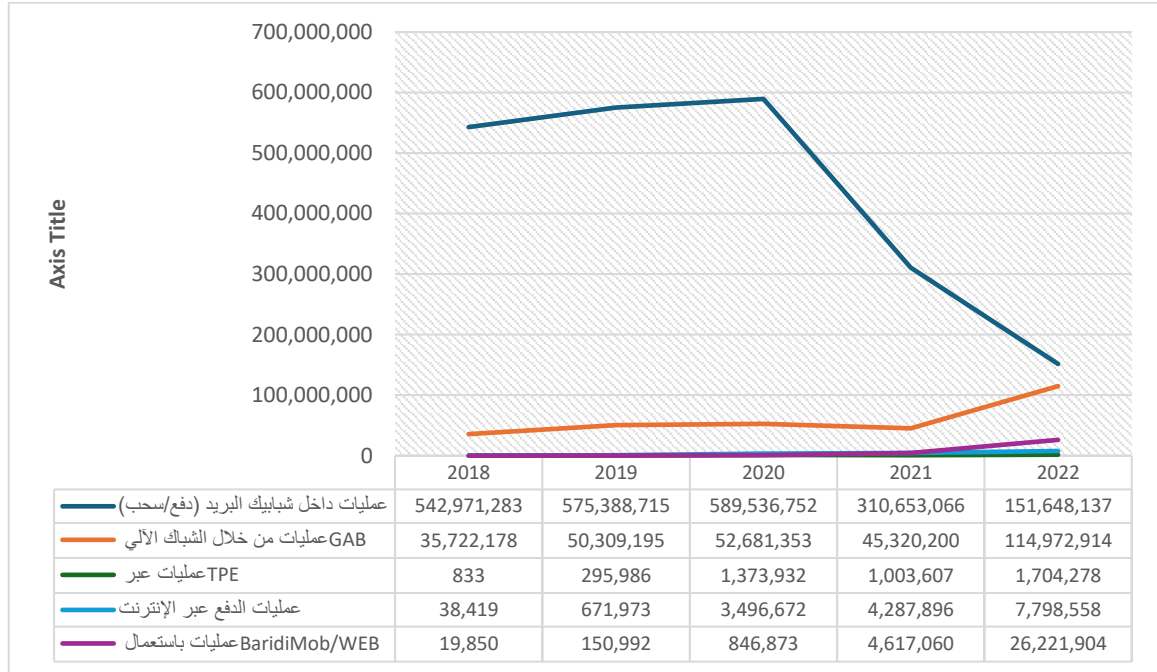
من خلال معطيات الجدول رقم (01) على المستوى الوطني، نلاحظ تحولاً هيكلياً ملموساً في بنية التعاملات البريدية؛ إذ تراجعت العمليات التقليدية المنجزة داخل شبابيك البريد من ذروتها سنة 2020 البالغة 589,536,752 عملية إلى 151,648,137 عملية فقط سنة 2022، مما يدل على نجاح سياسة تخفيف الضغط المباشر عن الصناديق.

ويتضح لنا أن هذا التراجع قَبْلَهُ نموٌّ انفجاري قياسي في العمليات المدارة برمجياً عبر تطبيق بريدي موب والويب (BaridiMob/WEB)، حيث قفزت العمليات من 19,850 عملية فقط سنة 2018 لتصل إلى 26,221,904 عملية سنة 2022.

كما يُظهر لنا انتعاشاً موازياً في كافة القنوات النقدية البديلة، حيث ارتفعت عمليات الشباك الآلي (GAB) إلى 114,972,914 عملية، وتضاعفت عمليات الدفع عبر الإنترنت لتسجل 7,798,558 عملية، بالتزامن مع نمو عمليات أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) إلى 1,704,278 عملية بحلول عام 2022. وهذا التطور الشامل على الصعيد الوطني يمهد لتتبع وقياس هذه المؤشرات رقمياً على المستوى المحلي بالمديرية الولائية بميلة.

## الشكل رقم 09 : أعمدة بيانية توضح المقارنة بين التراجع الحادي لعمليات الشبابيك والنمو الانفجاري

### لعمليات تطبيق BaridiMob/WEB على المستوى الوطني



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على التقرير السنوي لوزارة البريد والمواصلات.

## الفرع الثاني: تحليل مؤشرات البنية الرقمية وعمليات الدفع الإلكتروني بوكالة ميلة

### أولاً: قراءة وتحليل في مؤشرات القاعدة الرقمية المشغلة للتطبيقات الإلكترونية:

يعرض الجدول الموالي تطور مؤشرات البنية الرقمية وحركية النقد الآلي على مستوى ولاية ميلة، وهي المؤشرات الأساسية الكاشفة عن مدى اتساع الوعي الرقمي وتوفر شروط الولوج واستخدام التطبيقات الإلكترونية للبريد:

### الجدول رقم (02): تطور البنية التحتية للدفع الإلكتروني ببريد ميلة

| البيانات                                 | سنوات / 2021<br>(العدد) | سنوات / 2022<br>(العدد) | معدل التغير /<br>النسبة |
|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| عدد البطاقات الذهبية المستقبلية في الشهر | 55,634                  | 166,028                 | +198.4%                 |

|                                                |           |           |         |
|------------------------------------------------|-----------|-----------|---------|
| عدد البطاقات الذهبية الموزعة في الشهر          | 25,028    | 98,854    | +294.9% |
| عدد الأرقام السرية الذهبية المستقبلية في الشهر | 20,465    | 98,854    | +383.0% |
| عدد الأرقام السرية الذهبية الموزعة في الشهر    | 11,493    | 29,507    | +156.7% |
| عدد الموزعات الآلية GAB في الخدمة              | 312       | 352       | +12.8%  |
| عدد عمليات الموزعات الآلية GAB                 | 1,594,790 | 2,075,964 | +30.1%  |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

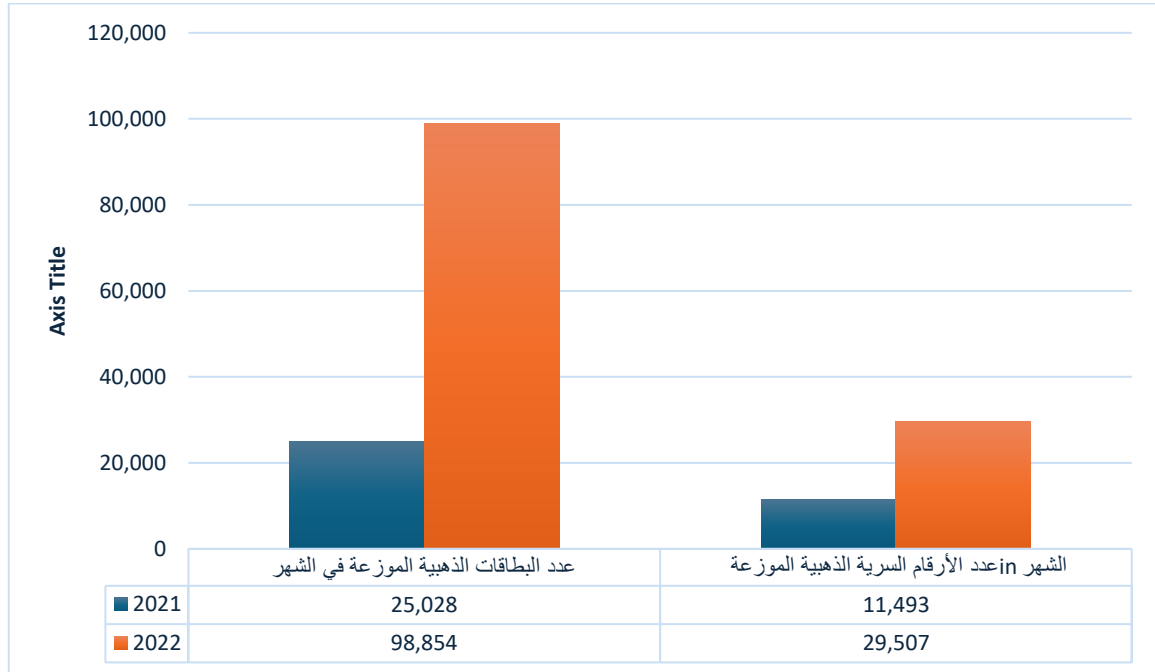
من خلال معطيات الجدول رقم (02)، نلاحظ تسجيل طفرة نمو حقيقية وغير مسبقة في المؤشرات الرقمية لبريد ميلة؛ حيث ارتفع عدد البطاقات الذهبية الموزعة شهرياً على الزبائن من 25,028 بطاقة إلى 98,854 بطاقة بمعدل تغير إيجابي كبير بلغ 294.9%.

ويتضح لنا أن هذا الارتفاع القياسي لا يمثل مجرد حياة مادية لبطاقات بلاستيكية، بل هو في الجوهر عملية توسيع وتفعيل لقاعدة مستخدمي التطبيقات الإلكترونية داخل المؤسسة. فالقواعد التقنية والتشغيلية لبريد الجزائر تشترط بشكل إلزامي امتلاك وتفعيل البطاقة الذهبية والرقم السري الخاص بها كخطوة شرطية وحيدة لإتمام عملية التسجيل وتفعيل الحساب على تطبيق بريدي موب (BaridiMob)، وتطبيق بريدي ويب، ومنصة ECCP.

كما يُظهر لنا أن تزايد الإقبال على استلام هذه الأدوات الرقمية أتاح لآلاف الزبائن بولاية ميلة الانتقال الفوري من نمط المعاملات التقليدية القائم على الطوابير والشباك النقدية، نحو إدارة حساباتهم برمجياً وإلكترونياً عبر هواتفهم الذكية. وصاحب ذلك زيادة حظيرة الموزعات الآلية (GAB) بـ 40 موزعاً جديداً، ليرتفع إجمالي العمليات الرقمية الذاتية (سحب، اطلاع، تحويل) متجاوزاً حاجز 2 مليون عملية سنة 2022 بنسبة نمو بلغت

30.1%، مما يثبت استجابة الزبائن للمنظومة الآلية كقناة بديلة تسحب جزءاً معتبراً من الضغط اليومي وتخفف تدفق الأفراد على المكاتب البريدية.

الشكل رقم (10): تطور عدد البطاقات الذهبية الموزعة والأرقام السرية بين سنتي 2021 و2022



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

ثانياً: أثر التطبيقات الإلكترونية في تحجيم السحب النظري (PAV) والدفع السريع (VAC):

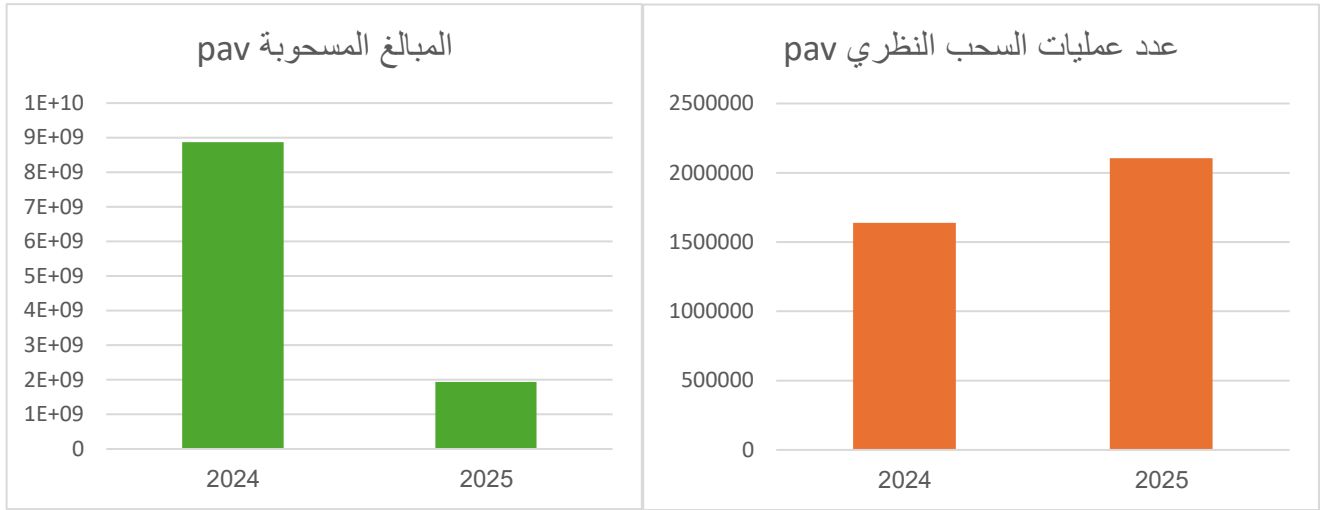
للقوف بشكل أدق على الأثر الفعلي والكمي للتطبيقات الإلكترونية في كبح الاستهلاك والطلب على الأوراق النقدية السائلة، ننتقل لتحليل المؤشرات المالية المرتبطة بعمليات السحب النظري (PAV) والدفع السريع (VAC) الموثقة ببريد ميلة والموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): تطور عمليات السحب النظري والدفع النظري خلال سنتي 2024 و2025.

| 2025       |         | 2024       |         | السنوات<br>نشاط الحسابات |
|------------|---------|------------|---------|--------------------------|
| المبالغ    | العدد   | المبالغ    | العدد   |                          |
| 1936331419 | 2106144 | 8866370947 | 1638552 | سحب نظري PAV             |
| 1587734429 | 626774  | 4477416076 | 419208  | دفع سريع VAC             |

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على وثائق المؤسسة.

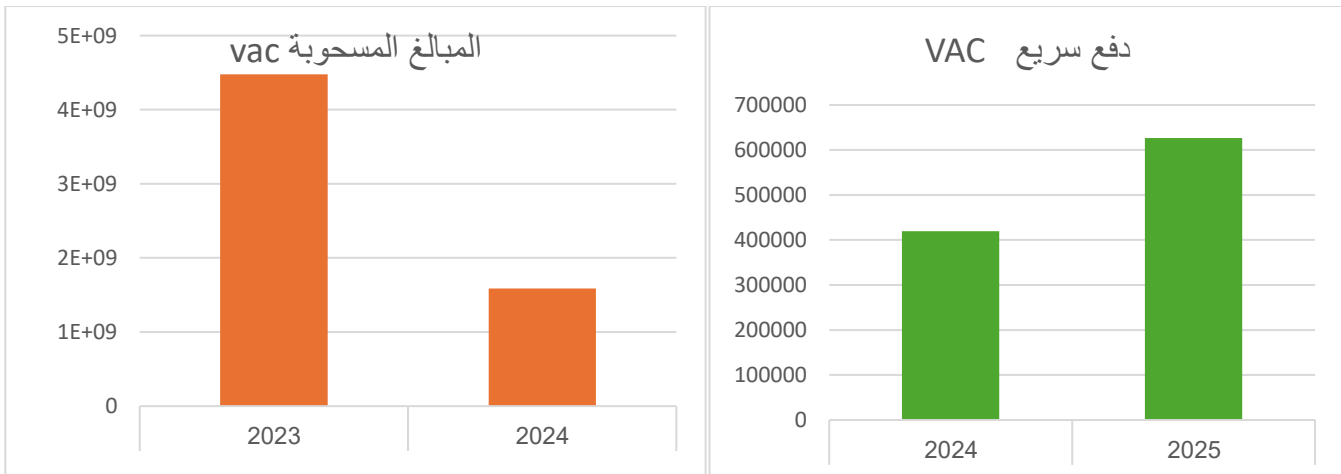
### الشكل رقم: 11: تطور عمليات السحب النظري وقيمتها المالية خلال سنتي 2024 و2025.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

يتبين من خلال الجدول والأشكال السابقة أعلاه أن عمليات الدفع النظري شهدت ارتفاعاً خلال سنة 2025 على مستوى وكالة ميلة حيث بلغت الزيادة 467,592 عملية. كما سجل تغير في قيمة المبالغ التي عرفت انخفاضاً معتبراً قدره 6,930,039,528 دج، ويعكس هذا الوضع مؤشرات على تعافي النشاط الاقتصادي بعد أزمة كورونا، إلى جانب تراجع حدة أزمة السيولة، الأمر الذي من شأنه المساهمة في تنشيط الحركة الاقتصادية ودعم دوران العجلة الاقتصادية.

### الشكل رقم 12: تطور عمليات الدفع النظري وقيمتها المالية خلال سنتي 2024 و2025



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

نلاحظ من خلال الأشكال السابقة أن عدد عمليات الدفع النظري عرف تزايداً خلال سنة 2025، حيث ارتفع بمقدار 207,566 عملية وفي المقابل شهدت المبالغ المسحوبة انخفاضاً قدره 2,889,681,647 دج. ورغم الارتفاع الملحوظ في عدد العمليات المنجزة، فإن القيم المالية المدفوعة عرفت تراجعاً واضحاً خلال نفس الفترة وهذا راجع إلى تزايد استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المعاملات الصغيرة اليومية، مع تراجع الحاجة إلى سحب مبالغ نقدية كبيرة.

**ثالثاً: تتبع دور التطبيقات عبر المعاملات بالبطاقة ونظام التعويض الآلي ( Télé-compensation ) :**

يتناول هذا الجزء دراسة عينة إحصائية تفصيلية لحجم المعاملات المدارة عبر المنظومة التطبيقية النقدية والتعويضات الآلية البنكية، وذلك تتبعاً لحركة الاستهلاك الرقمي في فترات دورية محددة (النصف الثاني من سنة 2022) على مستوى ولاية ميلة:

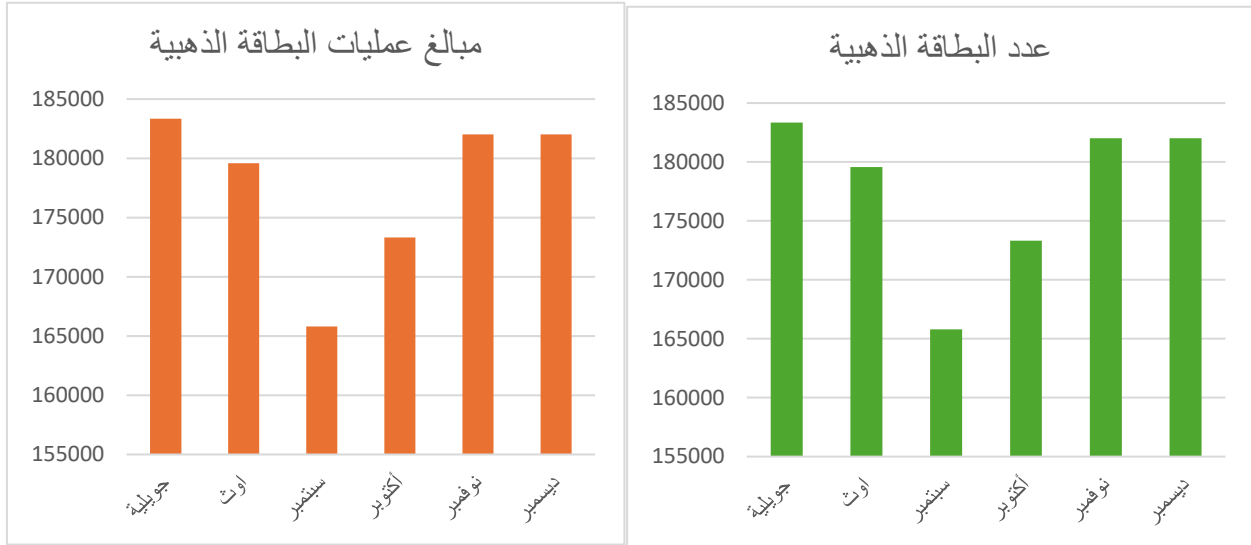
**الجدول رقم (04): تطور العمليات باستعمال البطاقة الذهبية وقيمة المبالغ خلال النصف الثاني من سنة**

**2025**

| ديسمبر 2025 | نوفمبر 2025 | أكتوبر 2025 | سبتمبر 2025 | أوت 2025   | جويلية 2025 |         |                                                      |
|-------------|-------------|-------------|-------------|------------|-------------|---------|------------------------------------------------------|
| 182013      | 182013      | 173328      | 165795      | 179579     | 183353      | العدد   | باستعمال البطاقة الذهبية                             |
| 3536944000  | 3536944000  | 3146365000  | 3348614100  | 3651718000 | 3835003806  | المبالغ |                                                      |
| 13          | 13          | 24          | 25          | 22         | 22          | العدد   | باستعمال النظام الآلي للتعويضات<br>Télé-compensation |
| 1901090     | 1901090     | 32232899    | 3695453     | 4450495    | 4450495     | المبالغ |                                                      |

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

## الشكل رقم 13: تطور العمليات باستعمال البطاقة الذهبية وقيمة المبالغ خلال النصف الثاني من سنة 2025



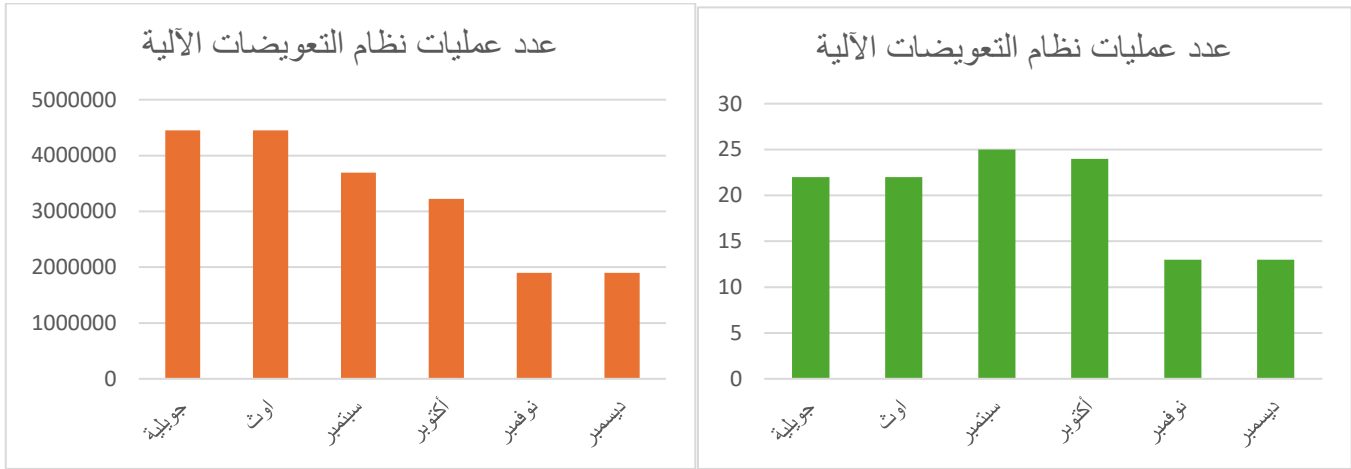
المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

نلاحظ من خلال معطيات الجدول والأشكال السابقة أن عدد العمليات وقيم المبالغ المتداولة باستعمال البطاقة الذهبية قد شهدت حركية نشطة وتذبذباً واضحاً بين الارتفاع والانخفاض خلال النصف الثاني من سنة 2025. حيث بلغت العمليات ذروتها خلال شهر جويلية بتسجيل 183,353 عملية، وصاحب ذلك تدفق مالي قياسي وهو الأعلى خلال هذه الفترة بقيمة بلغت 3,835,003,806 دج.

وفي المقابل، انخفضت هذه المؤشرات تدريجياً لتصل إلى أدنى مستوى لها خلال شهر سبتمبر بواقع 165,795 عملية وبقيمة مالية قدرت بـ 3,348,614,100 دج، وهو ما يمثل تراجعاً بفارق 17,558 عملية وانخفاضاً في الكتلة النقدية المتداولة بحوالي 486,389,706 دج مقارنة بشهر جويلية. ثم عاودت المؤشرات الارتفاع والاستقرار في شهري نوفمبر وديسمبر عند حاجز 182,013 عملية ومبلغ 3,536,944,000 دج.

ورغم هذا التذبذب المرتبط بطبيعة المناسبات ونفقات العائلات، فإن بقاء حجم المبالغ فوق عتبة 3.1 مليار دج شهرياً يعد دليلاً إحصائياً قوياً على تزايد ثقة زبائن وكالة ميلة في استعمال البطاقة الذهبية كبديل مالي دائم لإتمام معاملاتهم، مما ساهم مباشرة في تقليل الضغط على الشبائيك النقدية.

## الشكل رقم 14: تطور العمليات باستعمال نظام التعويضات الآلي وقيمته المبالغ خلال ستة أشهر الأخيرة من سنة 2025



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

يتبين لنا من خلال الجدول والأشكال البيانية السابقة أن مؤشرات نظام التعويض الآلي Télé compensation عبر مكتب بريد وكالة ميلة قد سجلت تفاوتاً كبيراً وتذبذباً ملموساً من شهر لآخر خلال الستة أشهر الأخيرة من سنة 2025. فمن حيث الجانب الكمي، نلاحظ أن عدد العمليات حقق أعلى مستوى له خلال شهر سبتمبر بواقع 25 عملية، يليه شهر أكتوبر بـ 24 عملية، في حين انخفض هذا العدد بشكل واضح خلال شهري نوفمبر وديسمبر ليصل إلى 13 عملية فقط، أي بتراجع قدره 12 عملية.

أما من جانب المبالغ المالية المحولة، فقد شهد شهر أكتوبر قفزة استثنائية وقياسية جداً حيث بلغت القيمة المالية المتداولة 32,232,899 دج، وهو ارتفاع ضخم جداً مقارنة بباقي الأشهر، حيث نجد مثلاً أن مبالغ شهري نوفمبر وديسمبر استقرت عند أدنى مستوياتها بقيمة 1,901,090 دج فقط، مما يظهر فارقاً مالياً كبيراً بين شهر أكتوبر وشهر ديسمبر يتجاوز 30.3 مليون دج.

ورغم هذا التفاوت المالي الملاحظ بين الأشهر، فإن هذه المؤشرات الإحصائية تعكس استمرار تفعيل الخدمات الرقمية ونظام المقاصة الإلكترونية بوكالة ميلة لتسوية الحسابات والتعاملات البنكية، مما يساعد في تسهيل الحركة المالية دون الحاجة للاعتماد على الطرق التقليدية.

## المطلب الثالث : مناقشة النتائج

نلاحظ من خلال الدراسات التي أجريناها في مصلحة البريد (المديرية الولائية بوكالة ميلة) وبناءً على الدراسة النظرية التي تناولناها في الفصل النظري توصلنا إلى مجموعة من النتائج منها:

1. تعدد تشكيلة الخدمات التي تقدمها المؤسسة لزبائنها بوكالة ميلة، حيث تدمج بدقة بين المعاملات المالية الكلاسيكية والحلول التطبيقية الحديثة وفقاً للتصنيف التالي:

أ. **الخدمات المالية التقليدية المستقرة:** والتي تشمل خدمات دفاتر الصكوك البريدية للحساب الجاري البريدي (CCP) وخدمات تحويل الأموال التقليدية عبر الشبائيك المباشرة.

ب. **القنوات والخدمات الإلكترونية المشغلة:** وتضم مجموعة من الخدمات الرقمية والأنظمة مثل شبكة الإكسترنات (الخارجية)، خدمات الرقم السري لتأمين الحسابات، خدمات موقع بريد الجزائر، خدمات موبيليس، بالإضافة إلى الصراف الآلي (GAB) وجهاز الدفع الإلكتروني (TPE) المتواجدة على مستوى مكاتب ولاية ميلة.

ج. **التطبيقات الإلكترونية والرقمية المتخصصة:** حيث تضم مؤسسة بريد الجزائر عدة تطبيقات متنوعة وضعتها تحت تصرف زبائن الوكالة لإدارة حساباتهم وإتمام المدفوعات "عن بعد" مثل تطبيق "بريدي موب (BaridiMob)" "بالهاتف النقال، وتطبيق "بريدي ويب" (BaridiWeb) الخاص بالإنترنت، وتطبيق "بريدي باي (BaridiPay)" "المعتمد على رمز الاستجابة السريع (QR Code)

2. تسعى مؤسسة بريد الجزائر كغيرها من مؤسسات المالية إلى عصرنة خدماتها المالية من خلال إدخال تحسينات مستمرة على بنيتها التكنولوجية والبرمجية؛ وهذا يتوافق تماماً مع السياسة العامة للدولة الجزائرية لتبني الرقمنة الشاملة وتطوير تطبيقات النقد الآلي في جميع القطاعات لدعم الشمول المالي وتخفيف عبء المداولات الورقية.

3. نلاحظ من خلال وثائق مؤسسة بريد الجزائر بوكالة ميلة نمواً متصاعداً وبشكل شهري في معدلات الإقبال على أدوات الدفع الإلكتروني؛ حيث سجلت الإحصائيات تزايداً مستمراً في عدد البطاقات الذهبية المستقبلية والموزعة شهرياً على الزبائن، ونفس الشيء يقال على عدد الموزعات الآلية (GAB) والخدمات المرتبطة بها، وتُعد هذه الطفرة الرقمية شرطاً تقنياً أساسياً لتعميم استخدام التطبيقات الإلكترونية، كون البطاقة والرقم

السري هما مفتاح الولوج والتسجيل الإلزامي في تطبيق بريدي موب، مما يدعم بصورة كبيرة توجه الزبائن نحو الدفع الإلكتروني في الجزائر.

4. كشفت نتائج الدراسة الميدانية أن التطبيقات الإلكترونية (خاصة تطبيق بريدي موب ومنصة بريدي ويب) أحدثت تحولاً حاسماً في السلوك النقدي لزبائن وكالة ميلة؛ حيث سُجل ارتفاع قياسي في عدد التعاملات المالية المنجزة برمجياً عبر هذه التطبيقات، وفي المقابل أدى ذلك إلى انخفاض معتبر وحاد في قيم المبالغ والكتلة النقدية المسحوبة سائلة (Cash) عبر عمليات السحب النظري (PAV) والدفع السريع (VAC) بين سنتي 2024 و2025. ورغم هذا الارتفاع الملحوظ في عدد العمليات المنجزة بالتطبيقات، فإن انخفاض المبالغ المالية المسحوبة يؤكد اعتماد الزبائن عليها في المعاملات الصغيرة اليومية وتراجع حاجتهم للتنقل وسحب مبالغ كبيرة للاكتناز.

5. قامت مؤسسة بريد الجزائر بعدة إجراءات وتدابير من أجل تطوير بيئة استخدام التطبيقات الإلكترونية، منها ما هي إجراءات تنظيمية إلزامية ومنها ما هي اختيارية؛ نذكر منها إلزامية الدفع الآلي باستعمال الصكوك، والترويج المستمر لتعميم استخدام البطاقات البريدية والبنكية والتطبيقات عبر الهاتف كبديل ملموس للتعاملات النقدية التقليدية. وصاحب ذلك تفعيل نظام التعويض الآلي (Télé-compensation) الذي أتاح تسوية الحسابات والمقاصة البنكية بميلة عبر قيود برمجية لحظية، قللت تماماً من الحاجة اللوجستية لشحن ونقل السيولة النقدية مادياً بين المؤسسات المصرفية.

6. نلاحظ تحسن وتطور مؤشرات التعاملات المالية الرقمية وتزايد الثقة بالتطبيقات الإلكترونية لدى بريد الجزائر بميلة، وهذا راجع عموماً إلى تحسن الوضع الاقتصادي والصحي؛ حيث ساهم تجاوز البلاد لأزمة السيولة النقدية والتعافي الكامل من تداعيات جائحة كورونا (كوفيد-19) في استعادة الحركة الطبيعية للمبادلات، وتبدد هلع نقص السيولة، مما منح الزبائن طمأنينة تكنولوجية للاعتماد على التطبيقات لمعاينة أرصدهم بالوقت الحقيقي (Real-time) دون الحاجة للتنقل الطردي نحو المكاتب البريدية.

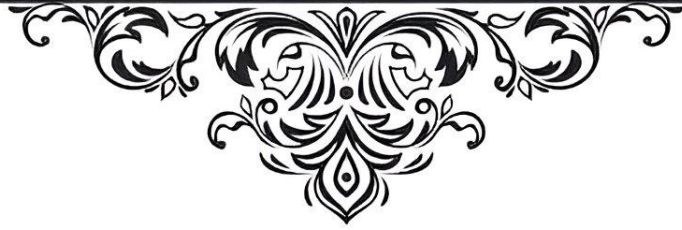
7. تساهم التطبيقات الإلكترونية ووسائل الدفع الرقمية لبريد الجزائر بشكل فعال ومباشر في الحد من أزمة السيولة النقدية وتخفيف الضغط اليومي بوكالة ميلة؛ وذلك من خلال نجاحها في تقليص الاعتماد على التداول النقدي الورقي (السيولة الفيزيائية المادية) وإحلال التعاملات الرقمية والتحويلات البرمجية الافتراضية بدلاً منها داخل النظام المعلوماتي. هذا التحول البنوي ينعكس إيجاباً على رفع كفاءة الخدمات المالية المقدمة، تسريع دوران الكتلة النقدية، وحماية صناديق الخزينة البريدية من الاستنزاف المستمر.

## خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي للدراسة، قدمنا نظرة شاملة حول واقع التطبيقات الإلكترونية ودورها الاستراتيجي في إدارة أزمة السيولة بمؤسسة بريد الجزائر، حيث تناولنا الإطار المفاهيمي والتنظيمي للمؤسسة على المستوى الوطني، مع إسقاط الدراسة ميدانياً على المديرية الولائية بميلة وهيكلها الداخلي. كما قمنا بتحليل سلة الخدمات المالية والبريدية المتاحة، مبرزين الانتقال التدريجي من الوسائل التقليدية للنوافذ إلى المنصات الرقمية المستحدثة كأداة لعصرنة القطاع. وصاحب ذلك عرض وتحليل دقيق للإحصائيات الفعلية لحجم استخدام تطبيق "بريد موب (BaridiMob)" والبطاقة الذهبية بالولاية، حيث تبين من خلال الأرقام الدور الفعال الذي تلعبه هذه التطبيقات في امتصاص الضغط المالي وتقليل الاعتماد على السحب النقدي الفيزيائي عبر قنوات الدفع الإلكتروني، مما يعكس أهمية الرقمنة كآلية حتمية لتحقيق التوازن، والتخفيف من حدة أزمات السيولة، وتطوير كفاءة الخدمات المالية المحلية بالجزائر.



# خاتمة



## خاتمة:

نظراً لأهمية الاستقرار المالي بالنسبة للمؤسسات الخدمية، فإن هذه الأخيرة تسعى دوماً للبحث عن مختلف الآليات والحلول التكنولوجية لتسيير تدفقاتها النقدية حسب ما تتطلبه احتياجاتها التشغيلية والزبائية. ولعل من أهم هذه الحلول هو تبني وتفعيل التطبيقات الإلكترونية كبديل استراتيجي يقلل من الاعتماد على النقد الفيزيائي، وهو ما عالجته دراستنا هذه مع الإشارة لحالة مؤسسة بريد الجزائر - المديرية الولائية بميلة.

### أولاً: اختبار الفرضيات

بعد دراسة موضوع البحث ومحاولة الإلمام ببعض جوانبه النظرية والتطبيقية، يمكن اختبار فرضياته بناءً على ما أسفرت عنه الدراسة الميدانية كما يلي:

- **الفرضية الرئيسية: تم تأكيد صحتها،** حيث أثبتت الدراسة الميدانية أن التوسع في استخدام التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر يؤثر إيجاباً وبشكل فعال في معالجة مشكلة السيولة النقدية بالمديرية الولائية بميلة، من خلال امتصاص جزء كبير من الكتلة النقدية المتداولة وتحويلها إلى قنوات دفع رقمية تخفف العبء عن التداول التقليدي.
- **الفرضية الفرعية الأولى: تم تأكيد صحتها،** فالأدبيات النظرية والمعطيات الميدانية أظهرت أن التطبيقات الإلكترونية برمجيات حديثة مصممة لإنجاز المعاملات والخدمات المالية عن بعد عبر الأجهزة الذكية.
- **الفرضية الفرعية الثانية: تم تأكيد صحتها،** حيث تبين أن التطبيقات الإلكترونية تتميز بمجموعة من الخصائص والمزايا التي تجعلها وسيلة فعالة في تسهيل المعاملات المالية وتحسين جودة الخدمات.
- **الفرضية الفرعية الثالثة: تم تأكيد صحتها،** حيث تجسد فعلياً اعتماد مؤسسة بريد الجزائر على تطبيقات ومنصات رقمية بارزة مثل تطبيق "بريدي موب (BaridiMob)" ومنصة بريدي ويب لعصرنة خدماتها المالية.
- **الفرضية الفرعية الرابعة: تم تأكيد صحتها،** حيث أثبتت المؤشرات الميدانية أن التطبيقات الإلكترونية تساهم في تحسين أداء الخدمات المالية من خلال تسريع المعاملات وتقليل الضغط اليومي على مكاتب وشبابيك البريد.
- **الفرضية الفرعية الخامسة: تم تأكيد صحتها،** حيث أظهرت البيانات الإحصائية أن التوسع في استخدام التطبيقات الإلكترونية يؤدي بالضرورة إلى تقليص حجم السحوبات النقدية والمساهمة في تحسين تسيير السيولة النقدية.

- **الفرضية الفرعية السادسة:** تم تأكيد صحتها، حيث ثبت أن التطبيقات الإلكترونية ووسائل الدفع الرقمية تساهم في الحد من أزمة السيولة النقدية من خلال تقليل الاعتماد على التعاملات النقدية التقليدية.

#### ثانياً: نتائج البحث

من خلال دراستنا لموضوع البحث ومقاطعة الجانب النظري بالبيانات الميدانية، توصلنا إلى النتائج التالية:

1. تبين أن التطبيقات الإلكترونية تمثل جيلاً متطوراً من البرمجيات الحديثة والمصممة خصيصاً لإنجاز المعاملات المالية والخدمية عن بعد عبر الأجهزة الذكية، مما ينقل المؤسسة من تسيير الخدمات الساكن إلى التسيير الرقمي الآني.
2. أظهرت الدراسة أن التطبيقات الإلكترونية تتميز بجملة من الخصائص والمزايا الفنية والأمنية المرنة التي تجعلها أداة كفؤة في تسهيل المعاملات، كسر الحواجز الجغرافية، والرفع الفوري من جودة الخدمات الموجهة للمتعاملين.
3. اتضح ميدانياً أن مؤسسة بريد الجزائر تعتمد على ترسانة رقمية منصاتية هامة لعصرنة خدماتها، يبرز على رأسها تطبيق "بريدي موب (BaridiMob)" ومنصة بريدي ويب، والتي تحظى بمتابعة وتحديث مستمر لتلبية تطلعات الزبائن وتسيير حساباتهم.
4. بينت الإحصائيات أن تفعيل هذه التطبيقات يساهم مباشرة في تحسين الكفاءة التشغيلية لبريد الجزائر عبر تسريع وتيرة المعاملات المالية وتخفيف الضغط اليومي وطوابير الانتظار الحادة على مستوى مكاتب وشبابيك البريد بولاية ميلة.
5. أكدت المؤشرات المالية المدروسة بالفترة (2021-2025) بالمديرية الولائية بميلة، أن التوسع المستمر في قواعد المشتركين وعمليات الدفع الرقمي البديلة يقابله تراجع ملحوظ في حجم السحوبات النقدية المطلوبة عبر النوافذ والموزعات الآلية، مما يساهم في تحسين تسيير السيولة.
6. ثبت بالدليل الإحصائي أن نمو قنوات الدفع الرقمية يساهم مباشرة في الحد من أزمة السيولة وعلاجها ميدانياً بوكالة ميلة، نتيجة لتقليص الاعتماد على التداول النقدي الفيزيائي التقليدي وتعويضه بالتدفقات الرقمية البينية.

#### ثالثاً: التوصيات المقترحة

على أساس النتائج المتوصل إليها، يمكن تقديم جملة من التوصيات كما يلي:

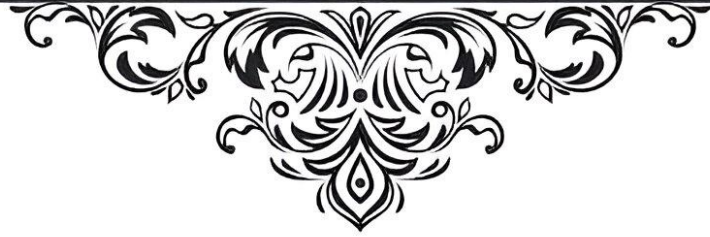
- العمل على ترسيخ وتعزيز الثقافة الرقمية والمالية لدى زبائن بريد الجزائر بميلة، من خلال تنظيم حملات تحسيسية دورية تشرح مزايا وأمان استخدام تطبيق "بريد موب" والدفع الإلكتروني كبديل آمن عن سحب النقود وتخزينها.
- تحسين البنية التحتية التقنية للمديرية الولائية بميلة، عبر التنسيق مع متعاملي الهاتف النقال لضمان استقرار تدفق شبكة الإنترنت، وتحديث برمجيات الموزعات الآلية (GAB) لتفادي الانقطاعات والأعطال البرمجية المفاجئة في أوقات الذروة.
- التوسع في نشر وتفعيل قنوات الدفع البديلة مثل تقنية الدفع عبر رمز الاستجابة السريع (QR Code) لدى التجار والأسواق والمؤسسات الخدمية داخل ولاية ميلة، لجعل الزبون قادراً على قضاء حاجاته اليومية دون الحاجة لزيارة مكتب البريد لسحب السيولة.
- ضرورة استمرار التدخل الحكومي والمركزي لدعم استراتيجية التحول الرقمي الشامل في الجزائر، ومحاربة التجارة الموازية، وإلزام الأنشطة التجارية والمهن الحرة بتبني آليات الدفع الإلكتروني، مما يسهم بشكل مباشر في استقطاب الأموال المتداولة خارج القطاع المصرفي والبريدي، ويضع حداً نهائياً لأزمات السيولة.

#### رابعاً: آفاق الدراسة

- بناءً على الصعوبات والحدود الموضوعية التي واجهت هذه الدراسة، ولمواصلة إثراء هذا التخصص العلمي، تفتح هذه المذكرة الآفاق للباحثين الآخرين للبحث في المواضيع المستقبلية التالية:
1. أثر دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي والتنبؤ بالبيانات الضخمة (Big Data) في استشراف وفترات ذروة الطلب على السيولة بمؤسسة بريد الجزائر.
  2. قياس درجة رضا وولاء الزبائن تجاه تحديثات الخدمات المالية الرقمية لبريد الجزائر.
  3. دور الأمن السيبراني وحماية البيانات الحسابية في تعزيز ثقة المستهلك المالي نحو تبني التطبيقات الإلكترونية بالجزائر.
  4. واقع الشمول المالي في الجزائر في ظل التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ومحاربة السوق الموازية.



# قائمة المراجع



قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. الكتب:

- سليمان أبو صباح، الإدارة المالية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، مصر، 2013.
- طارق عبد العال حماد، إدارة السيولة الشركات والمصادر قياس وضبط السيولة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2013.
- سوزان سمير ذيب وآخرون، إدارة الائتمان، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
- عبد الحليم كراجه وآخرون، الإدارة والتحليل المالي أسس - مفاهيم - تطبيقات، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان الأردن 2000.
- فيصل محمود الشواورة، مبادئ الإدارة المالية إطار نظري ومحتوى عملي التمويل - الاستثمار - التخطيط - التحليل المالي، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- رضا صاحب أبو أحمد، إدارة المصارف، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2002.
- إلياس بن ساسي، يوسف قريشي التسيير المالي الإدارة المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

2. الأطروحات والرسائل الجامعية:

- شهد طارق حميض، واقع تصميم المستخدم في تطبيقات الهواتف الذكية، رسالة ماجستير في التصميم الجرافيكي، كلية العمارة والتصميم قسم التصميم الجرافيكي، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2017.
- برمول اكرام وعماري ليليا ايمان، أثر التطبيقات الالكترونية في تسهيل خدمة المواصلات والنقل دراسة حالة مؤسسة النقل الحضري و شبه الحضري تيارت، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، قسم علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون - تيارت، الجزائر، 2024/2023.
- بوزنيط غالية، أثر السيولة على التكلفة في البنوك الإسلامية - دراسة قياسية -، رسالة ماجستير، تخصص إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، 2016/2015.

- وليد لطرش، دور سياسات إدارة السيولة في تحسين استغلال الموارد المالية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة -، رسالة ماجستير، تخصص : العلوم التجارية، قسم: العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014/2013.
- ليازيدي نبيلة، تسيير مخاطر السيولة البنكية على مستوى البنوك التجارية، مذكرة ماجستير، تخصص مالية وبنوك، قسم علوم التسيير ، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2005.
- ناجية عاشور، دور البنك المركزي في إدارة السيولة النقدية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص نقود ومالي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية علوم إقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2013/2014.
- ليازيدي نبيلة، مرجع سبق ذكره.
- معاذ محمد شعبان علوان، إستخدام نسب السيولة ومقاييس التدفقات النقدية للتنبؤ بالربحية : دراسة تحليلية تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2015.
- نقيش صبرينة، إدارة السيولة المصرفية وفقا لمقررات لجنة بازل - III دراسة ميدانية في البنوك العاملة بالجزائر -، أطروحة دكتوراه ، التخصص: إدارة مالية، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، -جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2023/2022.
- سيرين سميح أبو رحمه، السيولة المصرفية وأثرها في العائد والمخاطرة - دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة - الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية، غزة ، فلسطين.
- سيرين سميح أبو رحمه، المرجع السابق نفسه.
- معاذ محمد شعبان علوان، استخدام نسب السيولة ومقاييس التدفقات النقدية للتنبؤ بالربحية : دراسة تحليلية تطبيقية على مجموعة الاتصالات الفلسطينية، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، عمادة الدراسات العليا، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2015.

### 3. المجالات والدوريات العلمية:

- آلاء الجريسي، تغريد الرحيلي وعائشة العمري، أثر تطبيقات الهاتف النقال في مواقع التواصل الاجتماعي على تعلم وتعليم القرآن الكريم لطالبات جامعة طيبة واتجاههن نحوها، المجلة الأردنية في العلوم التربوية ، المجلد 11، العدد 01 ، 2015.

- يوعون أحمد وبلوصيف الطيب، استخدام تطبيقات صحافة الموبايل Mojo وتأثيراتها على الأداء الإعلامي في الجزائر: دراسة ميدانية في إذاعة سطيف الجهوية، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 15، العدد 03 ، نوفمبر 2020.
- أحمد عطية ربيع الفايدي، أثر التطبيقات الذكية على الرعاية الصحية، المجلة العربية للنشر العلمي، جامعة الملك عبد العزيز (السعودية)، العدد الثاني والثلاثون، 2021.
- المبارك رعاش، دور التطبيقات الالكترونية في تعليم وتعلم تلاميذ ذوي صعوبات التعلم عسر القراءة أنموذجا، مجلة بحث وتربية ، المجلد 12 ، العدد 01 ، جوان 2022.
- منى شعبان جامع عبد الحفيظ دور أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية على الميزة التنافسية لشركات الهاتف المحمول لجمهورية مصر العربية، مجلة SUV الدولية للبحوث البيئية ، المجلد 02 ، العدد 01، ماي 2019.
- مختار سليم، فتحي عليان " أهمية استخدام التطبيقات الرقمية من قبل شركات السياحة والسفر دراسة حالة الشركة العالمية "Hopper ، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي مرسل عبد الله، تيبازة، المجلد 2، العدد 1، جوان 2023.
- أحمد عطية ربيع الفايدي، مرجع سبق ذكره.
- أحمد عطية ربيع الفايدي، مرجع سبق ذكره.
- راشد مبارك زيد السمران العازمي، مشكلة نقص السيولة في المصارف الإسلامية وحلولها الشرعية، مجلة الشريعة والقانون، جامعة الأزهر كلية الشريعة والقانون بالقاهرة، العدد 45، 2025.
- بونيهي مريم، الإدارة الحديثة لمخاطر السيولة المصرفية وفق مقررات لجنة بازل للرقابة المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 2، العدد 15، المركز الجامعي تيبازة، 2010.
- خلف محمد وأحمد فريد، "مخاطر السيولة وأثرها على ربحية المصارف التجارية دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية في العراق"، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الثاني والخمسون، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، 2017.
- خميسي قايد و أمينة بن خزناسي ، قياس وتحليل مخاطر السيولة في البنوك التجارية حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية (ABC) ، مجلة الابتكار والتسويق ، المجلد 01، العدد 03، 2016.

ثانياً: المراجع باللغة الأجنبية

1. المجلات والمؤتمرات العلمية الأجنبية :

- Phongtraychack, Anachack, and Darya Dolgaya. "Evolution of Mobile Applications." MATEC Web of Conferences, vol. 155, Jan. 2018.
- Nkogbu, Godfrey Oshilim MCIPM, and MNIM. "Electronic Applications As a Productivity Improvement Tool in Organizations". Journal of Management and Science, Vol. 12, no. 4, Dec. 2022.
- Firmansyah Adiputra et al. "Purwarupa Framework Aplikasi Desktop Menggunakan Teknologi Web." Indonesian Journal of Computing and Cybernetics Systems, vol 9 , n 01, (2015).
- Mardainis Mardainis et al. "Integrasi pemrograman web pada pemrograman desktop sebagai alternatif fasilitas laporan dalam pengembangan program aplikasi". Jurnal Teknologi Informasi & Komunikasi Digital Zone ,vol 8, n 02 , (2017).
- A. Dzhargarov et al. "Modern web application development technologies." IOP Conference Series: Materials Science and Engineering, vol 1155, (2021).
- Paweł Weichbroth et al. "Usability of Mobile Applications: A Systematic Literature Study." IEEE Access, vol 8, (2020).
- Nikolova Mariyana, and Tanya Evtimova. "Digital Educational Tools – Potential, Application, and Perspectives." Journal of Mathematics, Computer Science and Education, vol. 5, no. 1, 2022.
- World Health Organization. mHealth: New Horizons for Health through Mobile Technologies: Based on the Findings of the Second Global Survey on eHealth. World Health Organization, 2011. Global Observatory for eHealth Series, vol 3.

- Dacholfany, M. I., et al. "Identification of higher education administration applications efforts to improve digital-based academic services." Linguistics and Culture Review, 2021.
- Bubleynyk, V. "Peculiarities of providing public services through the use of modern information technologies in the activity of administrative service centers." Analytical and Comparative Jurisprudence, 2024.
- Westland, J. "Introduction to the special issue on electronic commerce in banking and finance." Electronic Commerce Research, vol. 24, 2024.
- Pencarelli, Tonino. "The Digital Revolution in the Travel and Tourism Industry." Information Technology & Tourism, vol. 22, no. 3, Nov. 2019.

2. المواقع الإلكترونية :

- [https://www.bcl.lu/en/Financial-Stability-and-Prudential-supervision/surv\\_op/liquidite\\_risque\\_liquidite\\_1/](https://www.bcl.lu/en/Financial-Stability-and-Prudential-supervision/surv_op/liquidite_risque_liquidite_1/), consulter le 04/04/2026 a 10:31.
- <https://www.bdc.ca/en/articles-tools/entrepreneur-toolkit/templates-business-guides/glossary/liquidity>, consulter le 04/04/2026 a 10:36.
- <https://www.investor.gov/introduction-investing/investing-basics/glossary/liquidity-or-marketability>, consulter le 04/04/2026 a 10:41.

