



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 2 محمد بن أحمد



مالية العلوم الاجتماعية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاجتماعية

تخصص علم اجتماع تنظيم و عمل

تكنولوجية خدمة العملاء في المؤسسة
العمومية و ثقافة الاستعمال

الرقم	الاسم و اللقب	الرتبة	مؤسسة الانتماء	الصفة
01	مولاي الحاج مراد	أستاذ	جامعة وهران 2	رئيسا
02	العقاق حفصة	أستاذة مساعدة ب	جامعة وهران 2	مشرفا، مقرر
03	محمودي أميمة	أستاذ محاضرة ب	جامعة وهران 2	ممتحنا

- إعداد الطالبات:

- بغدادي ابتسام
- مناري زهرة

السنة الجامعية : 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتِ

شكرًا لله

الحمد والشكر لله الذي ألهمنا القوة والعون لاتمام هذا البحث،
و الحمد لله الذي جعل من عباده أن كانوا عوناً لنا في انجاز هذه المذكرة
و نخص بالذكر الأستاذة المشرفة "عقاع حفصة" التي تفضلت بالإشراف علينا و لم تبخل علينا بإرشاداتها و توجيهاتها طول مدة انجاز هذا البحث
كما نتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى : عمال قسم العلوم الإجتماعية، إلى كل أساتذة علم اجتماع تنظيم و عمل دون تمييز أو إقصاء .
و كل من مد لنا يد العون، إلى كل من تحمل معنا العناء حتى أكملنا بعون الله هذه المذكرة.
و التي نتمنى و من كل أعماق قلوبنا أن تنال رضى الجميع.

الاهداء

أتقدم بكل فخر واعتزاز بتقديم هذه المذكرة إلى من جرع
الكأس فارغا ليسقيني قطرة الحب إلى من كلت أنامله ليقدّم
لي لحظة سعادة إلى رمز النبل والأخلق، منبع الجود و الكرم
، رافقتي طوال مشواري الدراسي، والذي العزيز "مبارك"
أطال الله في عمره .

إلى من أرضعتني الحب والحنان إلى رمز الحب والدتي
الحبيبة "يمينة" أطال الله في عمرها .
والى اخوتي "اسحاق و ايهاب" وفقهما الله .
إلى عائلة "بغادي" عامة .

إلى أصحاب القلوب الطيبة والنوايا الصادقة إلى من بوجودهم
اكتسب قوة ومحبة لا حدود لها، إلى من تذوقت معهم لذة
الحياة صديقاتي: أحلام، ريماء، كوثر، حليلة، إلى صديق الأب
"أمين" الذي لم يبخل عليا بالمعلومات.
ولمن جف عنهم قلبي ولم ينسأه قلبي ومن ساندني من بعيد
أحر التهاني وجزيل الشكر لوجودهم بحياتي .

الطالبة: بغادي ابتسام

الإهداء

بعد الحمد و الشكر لله عز و جل على إنجاز هذا العمل

أهدي ثمرة عملي إلى والدي الكريمين

إلى زوجي و عائلته

إلى أبنائي الأعزاء شمس الدين ، حمزة قصي و سلسبيل
نور حياتي

إلى رفيقة الدرب و الأخت العزيزة قيسوس رشيدة

أهدي هذا العمل إلى أساتذتي الذين توفاهم الله برحمته

الأستاذين المرحومين أ. قاسمي و أ. بن ظرمول

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد بالقليل أو

بالكثير لإثرائني بحثي العلمي هذا ، فإنهاء عملي لم يكن

ليكتمل لولا دعمكم لي، وأتمنى أن ينال إعجابكم .

الطالبة: مناري زهرة

الفهرس

الصفحة

	الشكر و العرفان
	إهداء
	الجانب المنهجي :
1	مقدمة
4	طرح الإشكال+الفرضيات
4	منهج الدراسة
5	أهمية الموضوع
5	أسباب إختيار الموضوع
6	صعوبات الدراسة
6	المفاهيم و المصطلحات الأساسية المعتمدة في الدراسة
9	الفصل الأول : تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية الجزائرية
10	تمهيد
11	ماهية تكنولوجيا المعلومات
11	تعريف تكنولوجيا المعلومات
12	خصائص تكنولوجيا
13	خصائص تكنولوجيا المعلومات
14	أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية
15	تعريف بمشروع الجزائر الالكتروني 2013
15	أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر
18	خاتمة الفصل

19 الفصل الثاني: تكنولوجيا خدمة العملاء في بريد الجزائر
21 التعريف ببريد الجزائر
21 نشأت مؤسسة بريد الجزائر
23 الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر
25 منتجات و خدمات مؤسسة بريد الجزائر
29 برنامج تطوير نظام الدفع في الجزائر
30 أهداف تطوير نظام الدفع في الجزائر
30 تعريف البطاقة الذهبية
31 طلب البطاقة الذهبية عبر الأنترنت
33 تطوير قطاع البريد من خلال الخدمات
36 حوصلة أهم انجازات قطاع البريد و المواصلات
38 خاتمة الفصل
39 الفصل الثالث :
39 دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا وثقافة الاستعمال بمكتب بريد ايسطو
41 حدود الدراسة
41 الهيكل التنظيمي لمكتب بريد ايسطو
41 تمهيد
44 تطور التكنولوجيا البريد في ظل وباء كورونا
44 تطور الدفع الالكتروني " بفعل جائحة فيروس كورونا " في الجزائر
46 خاتمة الفصل
47 تحليل الاستثمار و عرض النتائج
56 النتائج العامة للدراسة
57 خاتمة عامة
58 قائمة المصادر و المراجع
60 قائمة الملاحق

ملخص الدراسة :

أصبحت تكنولوجيا خدمة العملاء في المؤسسة العمومية في الوقت الراهن تلعب دورا كبيرا في تحسين مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية و بالأخص في قطاع الخدمات ,هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة بريد الجزائر و ثقافة العميل لاستعمالها ،و معرفة الوسائل التكنولوجية المستعملة و دورها في تحسين الخدمة المقدمة للمؤسسة و بعد قبول العميل عليها .

إن تكنولوجيا المعلومات لها أثر إيجابي في تطور المؤسسة ،حيث أصبحت تكنولوجيا خدمة العملاء في المؤسسة العمومية في الوقت الراهن تلعب دورا كبيرا في تحسين مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات الاقتصادية و بالأخص في قطاع الخدمات ,هدفت هذه الدراسة الى التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة بريد الجزائر و ثقافة العميل لاستعمالها ،و معرفة الوسائل التكنولوجية المستعملة و دورها في تحسين الخدمة المقدمة للمؤسسة و بعد قبول العميل عليها .

المقدمة

مقدمة :

لقد مرت المؤسسة الجزائرية بعدة مراحل و تعديلات تنموية و ذلك إبتداءا من خروج المستعمر من أرض الوطن إلى غاية يومنا هذا، فمن التسيير الاشتراكي ، مرحلة إعادة الهيكلة الأولى و الثانية ، مرحلة الإستقلالية ، خصوصة المؤسسة التي حولت فيها الممتلكات ذات الطبيعة العمومية إلى ممتلكات ذات طبيعة خاصة .

ولقد شهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة تطوير و انعاش اقتصادي كبير و التي تسللت آثاره بشكل خاص في الخدمات الجديدة التي تسعى لتقديمها معتمدنا في ذلك على إدخال و تبني تكنولوجيا المعلومات على رأسها قطاع البريد الذي عمل على تحسين جودة الخدمة المقدمة للعميل ، و تبسيط الإجراءات الإدارية و عصرنتها فمؤسسة بريد الجزائر عرفت عدة اصلاحات حيث أعطت الدولة بذلك حرية التصرف الكاملة لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في النمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة ، مما أدى اليوم التعرف على واقع واستخدامات تكنولوجيا المعلومات في هذه المؤسسات ، ومدى نجاح استخدامها . و قد عمل قطاع البريد على اتخاذ مجموعة من الإجراءات للتماشي مع البروتوكول الصحي المفروض تزامنا مع ظهور الوباء العالمي كوفيد 19 الذي أثر على خدمة عملاء البريد . هذا مادفع بنا إلى المطالعة و الاستطلاع حول مختلف الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع ، فمن المهم لأي باحث اجتماعي، ان يطلع على البحوث التي سبقت بحثه وقد يسمح له بذلك بفهم موضوع بحثه أكثر واختيار الطرق والإجراءات المنهجية الملائمة لدراسته، كما تفيد الباحث في التعرف على الكثير من مراجعه ومصادره، ولقد حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة لدراستنا، فقد اعتمدنا على:

الدراسة الأولى (01): حول موضوع اثر التكنولوجيا الالكترونية في الخدمة التسويقية ماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات ، والتي خصت البطاقات الالكترونية لبريد الجزائر ، و هي دراسة ميدانية تناولت كيف اثرت البطاقات الالكترونية في بريد الجزائر وهل حسنت من خدماته؟ معرفة خصائص الفئة التي تستعملها واعتمدت الدراسة على إجراء مقابلات مع عدد من المسؤولين على ضوئها قمنا بوضع استقصاء يحمل أسئلة متعددة وذلك محاولة منا ترجمة تلك اللقاءات والمقابلات إلى أرقام تسهل قياس أثر البطاقات كما تمثلت هذه الدراسة في مجتمع يتمثل في زبائن بريد الجزائر

الذين يملكون حساب بريدي جاري بالإضافة لامتلاكهم للبطاقة من خلال دراسة حجم عينة ملائمة تضمنت 533 قائمة وزعت على 533 زبون. و من أهم النتائج التي توصل إليها البحث الميداني أن التعامل الإلكتروني يحتل مكانة كبيرة لدى اقتصاديات الدول المقدمة في حين أنه لا يحتل نفس المكانة في الدول النامية ، كما تعتبر التكنولوجيا الإلكترونية هي شكل جديد ومتطور من أشكال المعاملات التسويقية في المؤسسة، تساعد على زيادة المبيعات كون أن التكاليف تكون منخفضة عن المعاملات التقليدية. أما بالنسبة للمستهلك فاعتزلت له المسافة و الوقت للتسوق في الأخير و إجابة عن الإشكالية المطروحة نستخلص أن تكنولوجيا الإلكترونيات تلعب دورا ايجابيا في تحسين الخدمات كما تسهل أيضا عمل المؤسسات الاقتصادية.

الدراسة الثانية (02) : هي في إطار شهادة الدكتوراه ف العلوم الاقتصادية تحت عنوان دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر نماذج وطرق قياس جودة، و محاولة دراسة عمومية الأبعاد الخمسة الشهيرة (RATER) على البيئة الاقتصادية والثقافية في الجزائر والبلدان النامية عموما . استخدمت طريقة الدراسة متعددة القطاعات، وهي طريقة تسمح بتعميمية وموثوقية أكبر للنتائج التي وصل إليها. دراسة عدة قطاعات بالموازاة مع بريد الجزائر و الهدف من البحث اختبار المحددات الخمس الكلاسيكية للجودة المدركة للخدمة RATER و من حيث ملاءمتها للسياق الجزائري ، فيما يخص نتائج الدراسة الميدانية أكدت أن أبعاد RATER الخمسة تتطابق مع هيكله جودة الخدمة المدركة لدى بريد الجزائر.

على ضوء الدراسات السابقة الذكر نلاحظ أن الدراسة الأولى عالجت جانب التكنولوجيا و مدى مساهمته في العملية التسويقية و كيف ساهم في تحسين الخدمة العمومية ، أما الدراسة الثانية تطرقت لاختبار قياس الجودة للخدمة في المؤسسة البريدية ، من هنا نجد أن كلتا الدراسات أهملت ما إذا كان تكنولوجيا ملموسة بهذه المؤسسات و ما مدى ثقافة العميل لهذه التكنولوجيات مثلا في ماذا تستعمل البطاقة الذهبية باستثناء سحب الأموال، حيث يعتبر العميل عنصرا مهما لاستهلاك هذه التكنولوجيات ، هذا مدفعنا إلى طرح الإشكالية التالية :

ما هو واقع تكنولوجيا المعلومات في قطاع البريد ، و كيف يتعامل العميل مع هذه التكنولوجيا ، و ما مدى رضا العميل عليها ؟

حدود الدراسة :

تنحصر الدراسة من وقت الذي بدأنا فيه التحضير للمذكرة و قد دامت هذه الدراسة 5 اشهر من سنة 2021. الدراسة تتمحور حول تكنولوجيا خدمة العملاء في المؤسسة العمومية و ثقافة الاستعمال تحديدا في مكتب بريد ايسطو- وهران- ، هو مكتب درجة أولى سمي على الشهيد عشابة حنفي المولود في 1928 و توفي سنة 1962، تم تدشين هذا المكتب سنة 2009 . و يضم هذا المكتب 12 عامل (رئيس المصلحة – رئيس القسم- اعوان الشبابيك – منظمة .) والتي وقع عليها الاختيار للدراسة التطبيقية .

الفرضيات :

وتتطلق الدراسة من بعض الفرضيات التي نحاول فحصها و مناقشتها للتحقق من صحتها أو عدم صحتها من خلال الدراسة والبحث، وهي كالآتي :

الفرضية الأولى : كلما زاد اعتماد تكنولوجيا المعلومات زاد إقبال العملاء على استعمالها .

الفرضية الثانية : يمكن للعميل ان يستعمل تكنولوجيا البريد او لا يستعملها ، وذلك حسب ثقافة الاستعمال .

الفرضية الثالثة : توجد علاقة بين اعتماد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة البريدية، والمستوى الخدماتي المقدم للعميل و درجة رضاه .

- منهج الدراسة :

لدراسة هذا الموضوع تطرقت إلى استخدام مناهج مختلفة ومن بينها : المنهج التاريخي وهو منهج أساسي في حقل العلوم الاجتماعية ، فبواسطته يفهم التاريخ ويعاد بناء الحدث وساعدنا هذا المنهج في تتبع سيرورة تاريخ لنشأة تكنولوجيا المعلومات.

و يظهر استخدام المنهج التاريخي في بحثنا من خلال دراستنا للإصلاحات المقامة على مستوى قطاع البريد و المواصلات في الجزائر¹

بالإضافة إلى منهج دراسة حالة وهو المنهج الذي يتجه الى جمع المعطيات والبيانات حول الحالة قيد الدراسة، ويظهر ذلك جليا في محاولة جمع أكبر قدر من المعلومات حول مدى تجاوب العميل مع هذه

¹عمار بحوش ،محمد محمود الذنبيات ،"مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث" ، ط6 ،الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية ،2011،ص107.

التكنولوجيا ، فقد حددنا في دراستنا المستوى الخدماتي المقدم للزبون وما مدى إرضاء المواطنين الطالبين لها (البطاقات الذهبية) .

أما الأدوات المستعملة في دراستنا الأكاديمية اعتمدنا في دراستنا الاستطلاعية بإجراء مقابلة مع مدير مكتب البريد لطرح بعض الأسئلة في صميم الموضوع، الاعتماد على الملاحظة المباشرة بشكل أساسي حيث تساعد في جمع عدد كبير من المعلومات و الملاحظات التي في بعض الأحيان يصعب التصريح بها في الدراسة الميدانية ،كما إعتدنا أيضا على الإستمارة لجمع المعلومات حيث وزعنا 40 إستمارة على عينة قصدية و ذلك لصعوبة الحصول على القائمة الإسمية مفصلة للعملاء المقبلين على مكتب بريد ايسطو، بالإضافة إلى المقابلة نصف موجهة لتسليط الضوء على خدمة البريد أثناء وباء جائحة كورونا كوفيد 19.

أهمية الموضوع:

أهمية دراسة تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الخدمة العمومية من خلال البحث في طبيعة الخدمة المقدمة ومدى إمكانية الرقي بها واستخدامها، وذلك باستخدام طرق تكنولوجية حديثة ومواكبتها للعصرنة في مختلف المجالات كذلك معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى الخدمة العمومية. .

أهداف الدراسة: يهدف بحثنا إلى جملة من الأهداف وهي :

- تحديد مدى رضا العميل حول تكنولوجيا الجديدة و كيف يتجاوب العميل معها
- التعرف أكثر على الخدمات البريدية المقدمة
- تقديم التوصيات والاقتراحات الملائمة المتعلقة باستخدام الأفضل لتكنولوجيا المعلومات والتي تساعد في ترقية وتطوير المؤسسات .

أسباب اختيار الموضوع: تختلف أسباب اختيار الموضوع بينما هو ذاتي وما هو موضوعي و هي :

1 الأسباب الذاتية :

- الاهتمام الشخصي بالموضوع و الشغف العلمي .
- سهولة إجراء البحث الميداني لموضوع الدراسة لأن والدي يعمل بالمؤسسة البريدية .
- إعجابنا بمؤسسة بريد الجزائر ومستوى خدماتها و مكانتها بين الدول الإفريقية.

2 - الأسباب الموضوعية:

- الدور الايجابي الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تطوير المؤسسات العمومية الخدمائية
- التطرق الى أهم التكنولوجيات التي توفرها المؤسسات البريدية للعملاء .

- صعوبات الدراسة :

- أي باحث يقوم بدراسة موضوع ما إلا وتواجهه صعوبات ،ومن بين الصعوبات نجد
- تعذر الوصول إلى بعض المراجع التي بإمكانها إثراء الموضوع .
- صعوبة الحصول على الإحصاءات .

المفاهيم و المصطلحات الأساسية المعتمدة في الدراسة :

- التكنولوجيا :

هي مجموعة من العمليات و التقنيات و الأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات
(المواد ، المعلومات ، و الأفكار) الى مخرجات (المنتجات و الخدمات)².

- الإدارة :

هي ذلك النشاط الذي يهتم بالتخطيط ، التوجيه و التنسيق و الرقابة من أجل تحقيق أهداف المنظمة
3.

- البريد و المواصلات :

هي عبارة عن هيئة عمومية وطنية جزائرية ذات طابع صناعي و تجاري ، تتمتع بالشخصية
المعنوية و الاستقلال المالي ، و تسير وفقا لمجموعة من القوانين ، و تحت رقابة اتصالات الجزائر
4.

- العميل :

وهو العنصر الذي يخلق الاختلاف مع العملية الانتاجية للمنتج السلعي، فحضوره ضروري ومؤكد
وهو عنصر يكون طرفا مهما في العملية الانتاجية، فهو منتج ومستهلك في نفس الوقت ويتحمل

² محمد الصيرفي، "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية"، ط1، الإسكندرية. مؤسسة حورس الدولية، 2008، ص 14.

³ محمد الصيرفي، "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية"، ط1، الإسكندرية. مؤسسة حورس الدولية، 2008، ص 14.

ص 18 .

⁴ الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، وزارة البريد و الاتصال، مرسوم تنفيذي رقم 02-43 ، المتضمن انشاء اتصالات الجزائر ، الجريدة الرسمية عدد 4، المؤرخة في 16 جانفي 2002، ص 1-2 .

مسؤولية نوعية الخدمة، ومن خلال هذه المشاركة سيؤثر وسيؤثر بباقي عناصر العملية الانتاجية وسيحتفظ في ذهنه بهذه التجربة لتكون في المستقبل عوامل استحضر لصورة الخدمة.

العميل: هو شخص أو شركة يتلقى أو يستهلك أو يشتري منتجاً أو خدمة ويمكنه الاختيار

بين السلع والموردين المختلفين، حيث أن الهدف الرئيسي لجميع المؤسسات أو المنشآت التجارية هو

جذب العملاء أو المستهلكين، وجعلهم يشترون ما لديهم للبيع.

- **الثقافة المؤسسية أو التنظيمية :** هي الجو العام داخل المؤسسة أو الشركة الذي يتطور بمرور الوقت من خلال التواصل الرأسي والأفقي وتطور المعايير والقيم المشتركة، تؤثر فلسفات الشركة وقيمها على العلاقات مع العملاء التي يمكن أن يكون لها تأثيرات إيجابية أو سلبية على المدى الطويل

- **الدعامة المادية:**

وتمثل مجموع العناصر المادية الضرورية لأداء الخدمة التي توضع تحت تصرف عمال المؤسسة وتحت تصرف الزبائن وتتشكل من مختلف التجهيزات التقنية الضرورية ومن المحيط العام كقاعة الانتظار (شساعتها وترتيبها) ، الديكور والخدمات المرفقة، هذه الوسائل المادية أيضا ستؤثر على موضوع ادراك المستهلك عن وعي وعن غير وعي .

- **وكلاء الشباك:**

وهم الفئة من عمال المؤسسة الخدمية الذين يكونون في علاقة مباشرة مع الزبائن أثناء أداء الخدمة ، هذه الفئة تلعب دورين أساسيين في العملية الانتاجية للخدمة: دور عملي وآخر علاقتي، أما الدور العملي ، فبمساهمة الزبون، يؤدي الوكيل مجموعة من المهام المحددة بطريقة العمل أما الدور العلاقتي، فإن الوكيل سيؤدي هذه المهام وبالشكل الذي يرضي العميل ويشبع حاجاته من خلال :

- المظهر العام للوكيل: الجنس، الهندام، التنسيق

- الجانب السلوكي: الحضور، الإصغاء، الابتسامة

- الجانب التعبيري: طريقة الحوار، التوجيه، جدية الاقتراح والإقناع

- **الخدمة:**

وهي محصلة التفاعل بين الزبون ، الدعامة المادية ووكلاء الشباك، حيث تمثل هذه النتيجة المنفعة التي يرغبها المستهلك والإشباع الأساسي للغاية التي حضر من أجلها

- العملاء الآخرون:

فنادرا ما يكون مكان أداء الخدمات خاليا من العملاء، فنفس المكان يجمع عادة الكثير من العملاء جاءوا لطلب نفس الخدمة، و كلا من هؤلاء سيتفاعل مع ظروف أداء الخدمة ومع العناصر الأخرى أي مع الأعوان، مع المحيط المادي ومع الزبائن الآخرون، فالعلاقات التي يربطها مع باقي الزبائن ستساهم في إثراء موضوع المعاشة وستعمل على ترسيخ في ذهنه ذكريات سيستحضرها عندما يعزم على معاودة طلب الخدمة .

تقسيم الدراسة :

لقد قسمنا البحث إلى 3 فصول، الفصل الأول يهتم بالتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية الجزائرية، الخصائص وأهمية كل منهما
والفصل الثاني مخصص للتكنولوجية خدمة العملاء في بريد الجزائر و برنامج تطوير نظام الدفع في الجزائر النظري، أي اثر تكنولوجيا المعلومات في بطاقات الذهبية و حوصلة أهم انجازات قطاع البريد و الاقتراحات و التصورات للتنظيم .
- و الفصل الثالث و الأخير تم تخصيصه لدراسة ميدانية حول ثقافة الاستعمال في مكتب بريد "ايسطو"

الفصل الأول تكنولوجية المعلومات في المؤسسات العمومية الجزائرية

تمهيد :

لقد شهد العالم في الآونة الأخيرة تطورات في مختلف المجالات مما أدى إلى ظهور تغييرات نوعية من أوجه الحياة وبوتيرة عالية، حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات العامل الرئيسي والعامل المؤثر على البيئات التي تعمل فيها المنظمات، فقد ازدادت سرعة التغير التكنولوجي في قطاعات عديدة كالإنتاج والخدمات ازديادا كبيرا خلال العقدین الآخرين و قد أحدثت تغييرات عديدة وذلك باستخدام تكنولوجيا المعلومات ضمن أنشطة المؤسسات الجزائرية.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات و أهم خصائصهما، و أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية و تعريف بمشروع الجزائر الالكتروني 2013 و أهداف مشروع الحكومة الالكترونية في الجزائر .

ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات بأدواتها المتطورة ذات أهمية بالغة فلم يؤثر شيء في الحياة الإنسانية منذ الثورة الصناعية مثلما آثرت تكنولوجيا المعلومات، والتي أصبحت لا غنى عنها في حياة الشعوب والمؤسسات والدول، فما يشهده العالم من تحول تقني متسارع و التطورات المتلاحقة في مجال الحاسوب والبرمجيات و أجهزة الاتصالات)...، وهذا ما جعل من تكنولوجيا المعلومات وسيلة مهمة في منظمات الأعمال الحديثة وأصبح يتطلب من المنظمات على أنواعها مواكبة هذا التقدم التقني الهائل والتي تهدف إلى البقاء في بيئة المنافسة فلقد دخل العالم عصرا منظورا ليس له حدود.

تعريف تكنولوجيا المعلومات :

أولاً: التكنولوجيا

لغة: ترجع أصل كلمة تكنولوجيا إلى الكلمة اليونانية التي تتكون من مقطعين (TECHNO) و تعني التشغيل الصناعي، و logos تعني علما او دراسة، أو المنهج، لذلك تكون بكلمة 4 واحدة هي علم التشغيل الاصطناعي.

اصطلاحاً: هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة، لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع. وكما تعتبر التكنولوجيا من الأدوات أو الوسائل التي تستخدم أغراض علمية تطبيقية والتي يستعين بها الإنسان في عمله إكمال قواه وقدراته وتلبية تلك الحاجات التي تظهر في 5 إطار ظروفه الاجتماعية وكذا التاريخية .

ثانياً: المعلومات

لغة: تعود أصل كلمة المعلومات إلى اللغة اللاتينية و التي تعني شرح أو توضيح شيء ما، و تستخدم في الفرنسية بصيغة المفرد (information) للدلالة على المعلومة، بينما كلمة معلومة في اللغة العربية مشتقة من كلمة "علم" و ترجع إلى كلمة "معلم"، أي الأثر الذي يستدل به على الطريق

خصائص التكنولوجيا:

هناك العديد من الخصائص و ذلك حسب حاجة المستخدم للتكنولوجيا أهمها :

- الدقة :

لقد تقلصت إمكانية الوقوع في الخطأ ، حيث يمكن للمستخدم تجنب الوقوع فيه من اجراء استخدام المصادر التقليدية بسبب التعب و الاجهاد ، نتيجة توظيف الجانب البدني في توظيف السجلات و الوثائق .

- التوقيت :

ان المعلومة يجب ان تكون مناسبة لزمن الاستخدام من قبل المستفيد حتى تمكنه من اتخاذ قرارات صحيحة ، و اذا توفرت المعلومة في غير الوقت المناسب ، سوف يؤدي الى فقدان تلك المعلومة .

- الشمول :

ان المعلومة تكون شاملة لكل جوانب الموضوع ، حيث يتضمن إجابات لأي استفسارات قد يطرحها متسلم تلك المعلومة .

- الصلاحية :

ان صلاحية المعلومة هي الصلة الوثيقة لنظام المعالجة لاحتياجات المستفيد بصورة جديدة .

- الكفاية :

تقتضي الكفاية الحماية التي توفرها ضد الأخطاء الممكن حدوثها ، وذلك لزيادة التأكيد على خلو العمل من الأخطاء

- توفير الجهد:

يوفر استخدام التكنولوجيا الراحة للمستخدمين ، وذلك بتوظيف أقل عدد من الحواس للحصول على المعلومة و معالجتها ، وتخزينها ، عكس مصادر المعلومة التقليدية التي تتطلب بدل جهد ، وخاصة في ما يتعلق بالبحث عن السجلات و الصفقات داخل قاعة الأرشيف⁵.

⁵نور الدين الهادف ، دكتور في علوم الإعلام والاتصال/ باحث مختص في التسويق السياسي/، ص 44

- **الملاءمة :**

يجب ان تكون المعلومة ملائمة شكلا و مضمونا لاحتياجات المستخدم .

- **جودة المعلومات :**

يجب ان تكون المعلومات ذات منفعة وذات قيمة عالية من خلال جودتها .

- **المصادقية :**

و تظهر في مدى توافقها مع المستفيدين في فهم المعلومة نفسها ، و كذلك التوصل الى النتائج نفسها .

- **الخيارات المتاحة في الاسترجاع :**

تمتاز خيارات الاسترجاع في المصادر الالكترونية بالسرعة ، وذلك بفضل المرونة العالية التي تحتوي عليها .⁶

خصائص تكنولوجيا المعلومات:

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص و هي:

- **التفاعلية :** ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع التفاعل بين الأشخاص و المؤسسات وباقي الجماعات .
- **اللامركزية :** و هي خاصية تسمح باستغلال تكنولوجيا المعلومات ، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله .
- **قابلية التواصل :** و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصال المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن المؤسسة أو البلد الذي تم الصنع منه .⁷

⁶شاهين شريف كامل: مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات ، ط 1 ، مصدر : الدار المصرية .البنائية،2000،ص18
⁷ درب وردة ،قمودة و هيبه ،استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على وظائف المؤسسة ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ،ورقلة ،مذكرة لاستكمال ليسانس في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال 2012/2013.

- **قابلية التحرك و الحركية :** أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته ،أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الحاسب الآلي ، النقال ،الهاتف النقال
- **قابلية التحويل :** وهي إمكانية نقل المعلومة من وسط الى اخر كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال .
- **العالمية الكونية :** هي المحيط الذي تنشط فيه التكنولوجيا ، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مناطق العالم وهي تسمح لرأسمال أن يتدفق الكترونيا خاصة بالنظر الى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأسمال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية .⁸

أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات العمومية :

إن نجاح التنظيمات الإدارية يتوقف على مقدار ما يوفر للمؤسسة معلومات دقيقة وصحيحة وواضحة، كما أن نجاح المؤسسات يحتاج إلى معلومات منظمة تستطيع الإدارة استخدامها والاستفادة منها وتعتبر قدرة المؤسسات العمومية على توفير المعلومات الضرورية والسريعة، فلذلك تعد تكنولوجيا المعلومات موردا مهما للمؤسسات العمومية بسبب الحاجة إليها، خاصة في العمليات الإدارية وهي كالتالي:

- 1- العمل على اتجاه القرارات الرشيدة، وذلك باستخدام بدائل تعود بالمنفعة الأكثر للأفراد و التنظيمات الإدارية.⁹
- 2- تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات .
- 3- أدت إلى زيادة الإنتاجية من حيث المخرجات وتقليل التكاليف في المؤسسات وذلك بتقليل المدة الزمنية اللازمة لإنجاز المهام والعمليات.
- 4- تحسين عمليات اتخاذ القرارات باستخدام القرارات و برامج دعم واتخاذ القرارات.
- 5- العمل على تطوير سلع وخدمات مميزة وجديدة من خلال بناء القواعد المعرفية والبرامج

⁸معطي سيد أحمد "واقع التكنولوجيا الجديدة لإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية"،مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد 12 وحكومة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011، ص10

⁹ أحمد السيد كردي، "أهمية تكنولوجيا المعلومات"،بوابة كنانة أونلاين، متاح في الموقع

الخبيرة.

6- تعمل تكنولوجيا المعلومات على تطوير الأساليب الإدارية في المؤسسة بما يتماشى مع استراتيجيات الإدارة الحديثة في التغيير والقيادة .

7- تطوير الهيكل التنظيمي وازالة الحدود والفواصل بين الوحدات والمستويات الإدارية المختلفة، وزيادة التنسيق والتعاون بين المؤسسة وفروعها في تنفيذ الأعمال.

8- تسهيل عملية إدارة التغيير في المؤسسات من خلال الأدوات التكنولوجية ، مما أدى إلى تحسين أداء المؤسسة وزيادة الكفاءة والفعالية في تحقيق أهدافها .

- تعريف بمشروع الجزائر الإلكترونية 2013 :

يندرج مشروع الجزائر الإلكترونية 2013 ضمن المبادرات، والمشاريع التنموية التي تتبناها

الحكومة الجزائرية لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ليندرج في إطار بروز مجتمع العلم والمعرفة الجزائري، والذي يرمي إلى إحلال نظام إلكتروني متطور شامل، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة من خلال ترقية نظام المعلوماتية في قطاعات الاتصالات، والبنوك، والإدارة العمومية، وقطاعات التربية والتعليم ما يجعلها تقدم خدماتها بشكل أفضل وأبسط للمواطنين من خلال إتاحة خدماتها على شبكة الإنترنت لفائدة المواطنين، والشركات والإدارات، فتصبح وسيلة اتصال تفاعلية ما بين الحكومة والمجتمع المدني. 10

- أهداف مشروع الحكومة الإلكترونية في الجزائر:

إن الهدف الأساسي من مشروع الجزائر الإلكترونية وبالأخص مشروع الحكومة الإلكترونية هو: 11 ضمان الفعالية في تقديم الخدمات الحكومية للمواطنين، وأن تكون متاحة للجميع، وذلك بتسهيل وتبسيط المراحل الإدارية التي تسعى من خلالها إلى الحصول على وثائق أو معلومات. التنسيق بين مختلف الوزارات والهيئات الرسمية. -مكافحة البيروقراطية التي تشكل كبح التنمية البلاد.

10-مقناني، صبرينة. مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.

11- بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيم، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين في مختلف مجالات حياة مجتمعنا والمساهمة كذلك في تجسيد على أرض الواقع مبادئ العدالة الاجتماعية والمساواة كذلك تحقيق السياسة الوطنية الجوارية عن طريق تقريب الإدارة من المواطن.

حماية مجتمعنا وبلادنا ضد آفة الجريمة المنظمة وبالأخص الجريمة المنظمة العابرة للحدود وكذا ظاهرة الإرهاب والتي تستعمل غالبا تزوير وتقليد وثائق الهوية والسفر كوسيلة لانتشارها.

4- برنامج عمل تنفيذ مشروع الجزائر الحكومة الالكترونية 2013:

ينأتى برنامج الحكومة الالكترونية ضمن المبادرات والمشاريع التنموية التي تتبناها حكومة الجزائر لتحقيق التنمية المستدامة في مختلف جوانب الحياة، ويتمثل برنامج عمل تنفيذ مشروع الحكومة الالكترونية في¹²:

- برنامج تطوير التشريعات:و الذي يتضمن إعداد قانون ينظم المعاملات الحكومية الالكترونية وتطوير التشريعات.

- برنامج تطوير البنية المالية:يعمل البرنامج على تطوير المؤسسات ماليا لتصبح أكثر مرونة.

- برنامج التطوير الإداري والتنفيذي: والذي يشمل تطوير أساليب العمل في الجهات المقرر استخدامها للمعاملات الالكترونية.

- برنامج التطوير الفني:يركز هذا البرنامج على استخدام التكنولوجيا الرقمية في الجهات الحكومية لتطوير الطاقات والقدرات اللازمة لإنجاز المشروع، كذلك يهتم البرنامج بتحسين الكفاءة التشغيلية والتي تتضمن استخدام أحدث الأجهزة والمعدات وأنظمة قواعد البيانات وتحديث البنية الأساسية للاتصالات والمعلومات.

- برنامج تنمية الكوادر البشرية:من خلال العمل على تطوير فكر القيادات الحكومية بما يتلاءم مع مفهوم الحكومة الالكترونية، وإعداد خطة مناسبة لتدريب فرق العمل التي يتم تكوينها من جميع الجهات الحكومية التي تشارك في مشروع الحكومة الالكترونية بهدف القدرة على إدارته كل حسب اختصاصه.

¹²- بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمه، مغبر فاطمة الزهراء. تحديثات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر.

- برنامج الإعلام والتوعية: يتم من خلال البرنامج إعداد خطة تعريف المجتمع بمزايا التحول إلى المجتمع الرقمي وكيفية الاستفادة من مشروع الحكومة الإلكترونية .

خاتمة الفصل :

تحتل تكنولوجيه المعلومات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي و الاجتماعي حيث شهد عدة تطورات نتجت عنها تقديم خدمات متطورة للمجتمع، خاصة بعد تطبيق مشروع الجرائر الإلكترونية سنة 2013 الذي يهدف إلى عصرنه الإدارة و القضاء على البيروقراطية ، إلا أن نجاعة هذه التكنولوجيات تعتمد أساسا على نجاح خصائصها و مدى تجاوب العميل معها و هذا سيساهم في تطور و ازدهار الاقتصاد الوطني .

الفصل الثاني تكنولوجيا خدمة العملاء في بريد الجزائر الجزائر

محتويات الفصل الثاني

تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر وخدماتها

- التعريف بريد الجزائر
- نبذة تاريخية عن بريد الجزائر
- الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر
- منتجات و خدمات مؤسسة بريد الجزائر المقدمة للعملاء
- الخدمات البريدية -الخدمات البريدية الأصلية -الخدمات البريدية الإضافية- الخدمات المالية
- برنامج مشروع تطوير نظام الدفع في الجزائر
- مراحل اعداد بطاقة الذهبية
- خاتمة الفصل

التعريف بـ بريد الجزائر :

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

نشأت مؤسسة بريد الجزائر :-

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق أحكام الأمر رقم 89-75 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد و المواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية و تتمتع أيضا في استغلالها لمختلف نشاطات البريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية وفق المادة 1 و المادة 39 على التوالي من ذات القانون .

و نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد و المواصلات أن يساير هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بصور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية و الذي يهدف إلى : تطوير و تقديم خدمات البريد و المواصلات بمواصفات نوعية، في ظروف موضوعية و في مناخ تنافسي، مع ضمان المصلحة العامة.

تحديد الشروط العامة للاستغلال في الميادين المتعلقة بالبريد و المواصلات من طرف المتعاملين.

تحديد إطار و كيفية ضبط النشاطات ذات الصلة بالبريد و المواصلات السلوكية و اللاسلوكية.

تحويل على التوالي نشاطات استغلال البريد و المواصلات التي تمارسها وزارة البريد و المواصلات إلى مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي و تجاري للبريد و إلى متعاملي المواصلات السلوكية و اللاسلوكية يُنشأ وفق التشريع المعمول به.

و تنفيذا لمحتويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل و مراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء و تنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين نذكر فيما يلي:

أ- المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى منع ترخيص انتقالي إلى متعامل يسمى "اتصالات الجزائر" كشركة مساهمة من أجل إقامة و استغلال شبكات عمومية للموصلات السلكية واللاسلكية.

ب- المرسوم التنفيذي 01-418 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحوالات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية و كل علامات التخليص للخدمات البريدية إلى نظام التخليص للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (régimed'autorisation) أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (régimed'autorisation) وأخيرا أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط . أما المراسيم المتعلقة بالإنشاء نذكر:
ج- المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 : و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر 13".

ما هي أصول خدمة البريد في الجزائر؟

خلال الحقبة الاستعمارية وفي حدود الإقليم الوطني، تمثلت خدمة البريد في الحفاظ على الاتصال مع المدينة من خلال تسليم الحوالات والصكوك البريدية والاشتراك في خدمة توزيع الجرائد، بيع طوابع البريد، إيداع الأموال بصندوق التوفير والاحتياط، دفع المعاشات، معالجة أجور المعلمين وعمال البلديات والمديريات العمومية.

تحت التسمية الرسمية "البريد، التلغراف، الهاتف" والتي سادت حتى بعد الاستقلال كان الكل يفضل الاختصار الشائع والمتمثل في ثلاثة حروف الأولى من الكلمات الفرنسية لهذه التسمية PTT « » وهو نفس الاختصار الذي اعتمده المواطنون مع مرور الوقت وبكل روح دعابة لوصف الخدمة البريدية على كونها "العمل القليل الهادئ"

مع الاستقلال توارثت مصالح البريد الجزائرية قواعد هيكلية متضررة بفعل الحرب ومصالح محدودة وغير ملائمة تمّ تصميمها في بادئ الأمر كي تستفيد منها أقلية فقط من المعمّرين.

وبعد ذهاب عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة وقع فراغ كبير في مصالح الخدمات العمومية بشكل علم. وكلهم عزم وإصرار على استرجاع السيادة الوطنية على البريد، باشر العمال الجزائريون في رفع التحدي وإدارة الشبكة البريدية التي كانت تضم آنذاك زهاء 600 مكتب بريد.

ميلاد المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري بريد الجزائر

أسّس بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية.

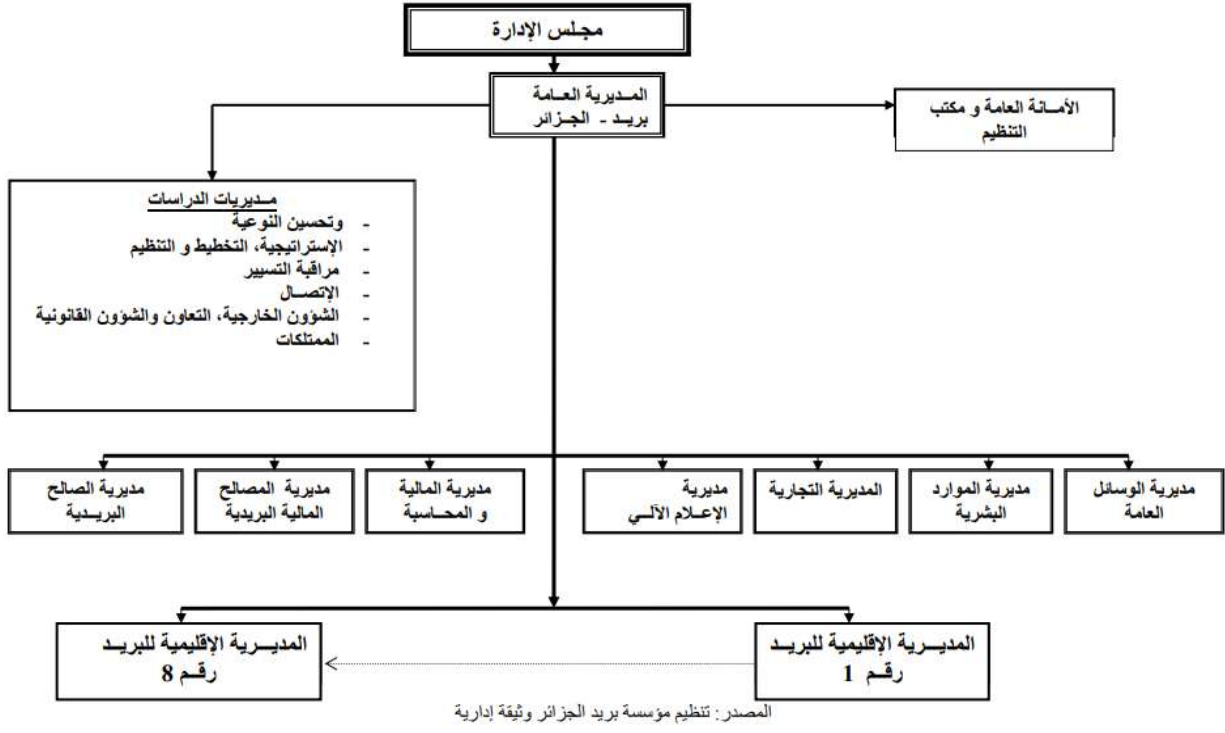
هذا ووضعت المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة. وهي تحظى بالصفة الاعتبارية وبالاستقلالية المالية وتخضع لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى

الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر :

- لكل مؤسسة هيكل تنظيمي لمعرفة سير المؤسسة وكيفية تنقل الاوامر والمعلومات و يعتبر الهيكل التنظيمي للمؤسسة كخريطة يعتمد عليها كل موظف أو مراقب لمعرفة مهامه بالنسبة للأول و مراقبة هذا النظام بالنسبة للأخير. و نجد أن الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر ينتمي إلى هيكل حسب طبيعة المهام و بالتحديد ينتمي إلى الهياكل العملية.

الفصل الثاني

الشكل (1-5)
الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية للبريد



المصدر: تنظيم مؤسسة بريد الجزائر وثيقة إدارية

منتجات و خدمات مؤسسة بريد الجزائر :

تمهيد :

تحتل خدمات بريد الجزائر في قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي و الاجتماعي في الجزائر حيث شهد خدمة بريد الجزائر عدة إصلاحات نتج عنها مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري تسمح ببناء دولة عصرية و بتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى هذه المؤسسة ببريد الجزائر .

وقد شهد قطاع الخدمات في الجزائر منذ السنوات الأخيرة حركة تطوير و انعاش اقتصادي كبيرين و التي تمثلت آثارها بشكل خاص في الخدمات الجديدة التي تسعى لتقديمها معتمدتا في ذلك الى ادخال و تبني تكنولوجيا المعلومات في وسائل تقديمها .

خدمات مؤسسة بريد الجزائر :

- على غرار باقي المؤسسات المالية في الجزائر , فإن مؤسسة بريد الجزائر تقدم ثلاث خدمات للزبائن :

- خدمات مالية
- خدمات بريدية
- خدمات نقدية

الخدمات المالية :

تكمن في هذه الخدمات في العمليات التي تقع في جميع المكاتب البريدية و هي ثلاثة أنواع :

⊞ الحساب الجاري البريدي :

- الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري
- سحب الأموال
- دفع الأموال
- الاطلاع على العمليات التي تم إجرائها على الحساب الجاري البريدي
- طباعة كشف الهوية البريدية **RIP**
- تقديم طلب التزويد بدفتر الصكوك

- الحساب البريدي الجاري عن بعد و يحتوي :
- خدمة 1530
- خدمة ccp
- خدمة رصيدي RACIDI
- الرقم السري¹⁴

⊞ خدمة الحوالات :

- **حوالتك :** هي خدمة لتحويل الأموال بصفة أنية بسيطة و مؤمنة , عن طريق حوالة إلكترونية حيث سيستعمل فيها رسالة نصية قصيرة الى هاتف الزبون هاتف المرسل إليه تحمل رمز الحوالة و الرقم السري و دعوة المرسل إليه إلى التقرب الى أقرب مكتب بريد لسحب مبلغ الحوالة .
و هي عدة أنواع :

- **الحوالات البطاقية :** تحمل الرقم (1406) و يسمح هذا النوع من الحوالات للعميل بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين و غير محدود عبر كامل التراب الوطني .

- **الحوالات التلغرافية :** تحمل الرقم (1412) : و هذا النوع من الحوالات أصبح نادر الإستعمال ، حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف .

- **الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية :** تحمل رقم (1418) : و هي تسمح للزبون بتزويد حسابه البريدي الجاري أو حساب شخص آخر بمبالغ غير محدودة و هناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طرق البريد و منها من ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى (VAC) .

¹⁴ - http://eccp.dz - بوابة :يمكن للزبون من الاطلاع على الرصيد و دفتر الصكوك ... الخ

- الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) Tref : و هي تشبه الحوالات البطاقية و لكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر الشبكة الإعلامية .

- خدمة "وسترن يونيون" (الإستلام السريع للأموال) : بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي ، أما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 و تسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب .

يتمتع الزبون بحق اصدار حوالة النظام المحلي على مستوى أي مكتب بريد , حيث يجد تحت تصرفه نوعين من هذه التحوالات :

الخدمات البريدية :

تقدم مؤسسة بريد الجزائر فيما يخص البريد خدمات متنوعة تتكون من :

- خدمة الطرود البريدية
- الخدمات الأساسية لإرسالات البريد (الوثائق والبضائع) .
- خدمة كراء صناديق البريد و الخدمات البريدية
- تتحدد إرسالات البريد شكلين يتمثلان في الوثائق أو البضائع

خدمة الطرود البريدية : حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني و البلدان الأجنبية .

خدمة كراء صناديق البريد و الخدمات البريدية : حيث تمنح للعميل صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين و المعنويين و أصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية ، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 800 دج أو المؤسسات 1600 دج .

- التي يصل وزنها إلى كيلوغرامين اثنين (02 كغ) : رسائل و الرزم البريدية .

- التي يصل وزنها إلى عشرين (20 غراما) : البطاقات البريدية
- التي يصل وزنها إلى مائتي (200 غراما) : المطبوعات و كذا العينات
- التي يصل وزنها إلى ثلاث (03 كيلو غرامات) : الجرائد و كذا المحررات الدورية .

البضائع :

- التي يصل وزنها إلى كيلو غرامين (02 كلغ) : الرزم الصغيرة التي يصل وزنها إلى عشرين (20 كلغ) : بالنسبة للطرود البريدية .

خدمات بريد الجزائر عبر الأنترنت :

الاشتراك في تطبيق بريدي موب BARIDIMOB :

تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية الاشتراك في تطبيق بريدي موب BARIDIMOB الشهير و الذي يوفر بدوره العديد من الخدمات أهمها إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى آخر ، إمكانية تسيير البطاقات الذهبية ، الحصول على كشف مصغر خاص بالعمليات العشر الاخيرة التي تم اجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية ، إمكانية سحب الأموال عبر الصراف الآلي بدون استخدام البطاقة الذهبية و الكثير من الخدمات الأخرى .

و يمكن الإطلاع على كافة المعلومات المتعلقة بهذا التطبيق من طريقة التسجيل فيه إلى تكاليف استخدامه عبر موقع (BARIDIMOB) .

كما توفر المؤسسة لزبائنها إمكانية طلب البطاقة الذهبية عبر موقعها الإلكتروني¹⁵ .

¹⁵ - مجلة ساعي البريد (مجلة موجودة في مكتب بريد ايسطو) تصدر عن مؤسسة بريد الجزائر

برنامج تطوير نظام الدفع في الجزائر :

تمهيد :

في السنوات الأخيرة كثر الحديث في الجزائر عن عصرنة القطاع التكنولوجي والمالي يعني عصرنة ادخال التكنولوجيا وهذا ما يتطلب عصرنة انظمة الدفع و السحب و التحويلات المالية . و لهذا بدأت الجزائر تتبنى مشاريع جديدة تسمح لها بمواكبة العصر .

يعتبر تحديث و عصرنة أنظمة المعلومات و الدفع و عصرنة المعاملات المالية و المصرفية و طرق معالجة المعلومات . مجالاً ذا أولوية في المرحلة الراهنة لتدارك التأخر المسجل في هذا المجال من جهة، و من جهة أخرى لاستكمال مسار الإصلاحات المصرفية ، و إرساء أسس منظومة مصرفية على المستوى العالمي .

إن ما يميز النظام المصرفي في الوقت الراهن التأخر المسجل في مجال تحديث و عصرنة نظم المدفوعات و المعلومات ، و يعد هذا الجانب أحد أهم الجوانب السلبية التي تطبع النظام المصرفي و هو الأمر الذي أدى بالهيئات المالية الدولية و على رأسها صندوق النقد الدولي تقييم النظام المصرفي الجزائري تقيماً سلبياً.

حيث يتطلب تحقيق أي مشروع جديدي بالنسبة للدولة توفر ثلاث مقومات :

- تحديد الهدف بوضوح و بدقة ، و تحديد آجال مضبوطة للإنجاز .
- تخصيص الموارد (المالية و البشرية) اللازمة .
- توفر بيئة (قانونية ،صناعية ،سياسية ،تجارية ...الخ) ملائمة ليس فقط مساعدة و لكنها محفزة .

والمشروع يتمثل في تطوير نظام الدفع في الجزائر و كان أول مشروع لتطوير نظام الدفع في الجزائر في الفترة 2002/2001 لتطوير و تحديث النظام المالي و تبناه بنك الجزائر ،وزارة البريد و التكنولوجيا الإعلام و الاتصال و استفادت الجزائر لتطبيق هذا المشروع ب **46.1 مليون دولار** أمريكي كمساعدة من البنك العالمي¹⁶.

16 - ديبوش عبد القادر انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية و استراتيجية عمل البنوك لمواجهتها ،مذكرة ماجستير ، 2008-2009، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي ص 145-146 .

أهداف برنامج نظام الدفع في الجزائر :

يهدف الى تحقيق الأهداف التالية :

- تكيف أنظمة الدفع و التسريعات و كذا التشريعات المؤسسة و الادارات لمتطلبات اقتصادية متطورة يعتمد على وسائل الإلكترونية الحديثة .
- ترشيد و تحسين إجراءات تحصيل الشيكات و وسائل الدفع الأخرى و أنظمة التحويلات المالية .
- تطوير أنظمة الدفع الورقية و استبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري , و كذا تحسين جودة العمليات و تقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات .
- تطوير وسائل الدفع الإلكتروني كالبطاقات الخاصة بالسحب و الدفع و تعميم استعمال بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع .
- تخفيض تكاليف ادارة أنظمة الدفع و ادارة السيولة و التحكم أكثر في ادارة المخاطر المرتبطة بها .
- تحسين فعالية ادارة السياسة النقدية و مراقبة سيولة الاقتصاد .¹⁷

البطاقة الذهبية لبريد الجزائر

البطاقة الذهبية هي بطاقة ائتمانية تابعة لمؤسسة بريد الجزائر، و هي مرتبطة بالحساب البريدي الجاري لسحب الاموال من مكاتب البريد أو من الموزعات الآلية الخارجية لبريد الجزائر أو البنوك، و كما انه يمكن تخليص الفواتير و اقتناء الحاجيات من مواقع التجارة الإلكترونية في الجزائر، و هناك مؤسسات وطنية كشركة الخطوط الجوية الجزائرية التي يمكن شراء تذاكر طيران من موقعها الرسمي، او من وكالتها الموزعة عبر انحاء الوطن عن طريق الدفع المباشر ، بالبطاقة الذهبية و بعض الشركات الأخرى في هذه المطلب سوف نتطرق لكيفية طلب البطاقة الذهبية لبريد الجزائر، أو لتجديد البطاقة الذهبية بعد انتهاء او ضياع أو تلف البطاقة الذهبية السابقة .

بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، السنة 2009-2010 ص 197

طلب البطاقة الذهبية عبر الإنترنت :

كيفية طلب البطاقة الذهبية بريد الجزائر عبر الإنترنت :

لطلب البطاقة الذهبية لبريد الجزائر يجب ان يكون يمتلك العميل حساب بريدي جاري على مستوى بريد الجزائر و في ما يلي الخطوات اللازمة لطلب البطاقة الذهبية والشرح مرفوق بالصور (في قائمة الملاحق)

طلب البطاقة الذهبية لبريد الجزائر عبر الانترنت

في ما يلي المعلومات التي يجب مملأها في استمارة طلب البطاقة الذهبية كما هو مرقم في الصورة التالية :

الدخول لموقع بريد الجزائر عبر الرابط المباشر لطلب البطاقة الذهبية :

<https://edcarte.poste.dz>

موقع طلب البطاقة الذهبية بريد الجزائرAlgerie Poste

رقم الحساب البريدي الجاري

مفتاح الحساب البريد الجاري

اللقب باللغة اللاتينية (الفرنسية)

الاسم باللغة اللاتينية (الفرنسية)

تاريخ الازدياد

اختر نوع البطاقة الهوية (بطاقة التعريف – رخصة السياقة – جواز السفر)

رقم بطاقة الهوية .

تاريخ صدور بطاقة الهوية

تاريخ نهاية صلاحية بطاقة الهوية

ادخال عنوان البريدي لاستقبال البطاقة الذهبية على مستوى مكتب البريد الذي بقربك

البريد الالكتروني (الايمل)

ادخال رقمالهاتف بدون الرقمين الاوليين (07-06-05) في حالة اصدار البطاقة الذهبية سوف

تصلك رسالة نصية

ادخال الرقمين الاوليين من رقم هاتفك (07-06-05)

اختيار الولاية التي تقطن بها

اختيار الدائرة التي تقطن بها

اختيار البلدية التي تقطن بها

الرمز البريدي لمكتب البريد الذي انت تابع اليه لاستقبال البطاقة الذهبية

السؤال السري اختيار نوع السؤال

الرد على السؤال الاجابة يجب ان تتذكرها مرة اخرى لإجراءات الامان فقط

وافق على الشروط

لعرض المعلومات التي ادخلتها و معرفة مدى صحتها قبل المرور للمرحلة التالية

تطوير قطاع البريد من خلال الخدمات :

لا يمكن إنجاز أي دراسة أو مشروع مهما كان نوعه دون توفر جملة من المعطيات منها الامكانيات المادية، المالية والبشرية الخاصة بالقطاع أو بالمؤسسة المعنية بالدراسة زيادة إلى الالمام بالجوانب التشريعية والإطار القانوني الخاص بها لتكون خطة دراسة تطورها وترقيتها تصب في اتجاه الانسجام مع البرنامج المسطر من قبل الدولة للسياسة التنموية الشاملة والأهداف المرجو تحقيقها من هذا القطاع في المجالات الاقتصادية الاجتماعية والخدماتية.

ومن هنا أصبح لزاما علينا أخذ نموذجا لقطاع، فارتأينا وضعية قطاع البريد لما له من أهمية في حياة المواطن والمؤسسات العمومية الرسمية والخاصة.

فقطاع البريد والمواصلات قطاع حيوي واستراتيجي بالنسبة للتنمية الاقتصادية وتوفير الرفة الاجتماعي للمواطن من حيث الخدمات المتعددة التي يوفرها بكامل التراب الوطني وهذا من خلال السهر على تنفيذ السياسة الوطنية لتنمية الخدمات النقدية والمالية البريدية، البريد والطرود .

تعمل المديرية الولائية للبريد والاتصالات على توسيع شبكاتها الجوارية عبر كافة أرجاء التراب الوطني وخاصة في مناطق الظل المعزولة تنفيذا لبرنامج وتوجيهات الحكومة الجديدة.

ووعيا منها بشمولية خدماتها وبأثر اجتماعي واقتصادي عززت مكاتبها البريدية في المناطق السكنية الجديدة وداخل الاقطاب الجامعية، وداخل الثكنات والمستشفيات والهيكل الكبرى لنقل المسافرين، إضافة على تسريع وتيرة إنجاز المشاريع المتعلقة بالربط بالشبكة وتطويرها، كل هذه الجهود التي بذلت باستمرار وسخاء في اطار السياسات العمومية التي تهدف الى الادماج المالي وترقية الاقتصاد الوطني الرقمي أثبتت المديرية الولائية من خلال مؤسستي بريد الجزائر واتصالات الجزائر وجودها كعنصر حيوي وفعال على الساحة المالية كأداة لتعميم الدفع الإلكتروني وإضفاء الطابع اللامادي على المعاملات المالية وأدوات الدفع الإلكتروني المتعدد كشبكة الدفع الآلي البنكي GAB، TPE الدفع عبر النهائيةيات في اطار عصرنة خدماتها البريدية المالية بغية تحسين النوعية لصالح المواطن، شرعت بريد الجزائر كذلك في عصرنة آلية نشاطها وقد تميزت هذه العصرنة بإطلاق خدماتها عبر الإنترنت والهاتف النقال ومختلف التطبيقات التي تسمح لإنجاز كافة الوظائف التي توفرها البطاقة النقدية الذهبية على سبيل المعاملات، الاطلاع على الرصيد، تعبئة حساب الهاتف النقال، ودفع الفواتير دون الحاجة الى التنقل لمكاتب البريد.

دفع الفواتير عبر الانترنت التجارية للمتعاملين الاقتصاديين والتجاربيين المدرجين في المنصة الرقمية زيادة إلى تحسين خدمة البريد والطرود.

- تعزيز وسائل الايصال والتوزيع.

- تهيئة مراكز الايداع والتوزيع cdd ومراكز الفرز ctr.

- الشروع في انجاز المراكز الهجينة Centre hydride وبأحدث التقنيات والمواصفات.

- تعميم نظام مراقبة الارسلات البريدية الموصي بها للأنظمة الوطنية والدولية وتولي متابعتها.

إن كافة هذه الانجازات التي تحققت وهذه الجهود التي بذلت باستمرار وسخاء بغية الوصول بهذا القطاع الى مرافقة الاقلاع الاقتصادي الوطني وتحقيق التنمية الشاملة وفي كافة المجالات منها الاجتماعية الثقافية، إلا أن الموقف لازال ينقصه التنسيق والتعميم مع القطاعات الاخرى كالانفتاح على الجامعات للاستفادة المتبادلة في ميدان الخبرة والبحوث العلمية والتكنولوجية واستقطاب الكفاءات الشبانية وتشجيعها من خلال تفعيل دور الحاضنات ومد يد العون لها لتجسيد ابتكاراتها وابداعاتها في الميدان التكنولوجي العصري إن أردنا رفع التحدي وكسب الرهان في عالم لا مكان فيه للضعفاء والمتخلفين تكنولوجيا، لنذهب الى جزائر جديدة متمكنة علميا لان الاقتصاد العالمي اليوم يعتمد على التجارة الالكترونية وهو اقتصاد الرقمنة والمعرفة التقنية يعكس مدى قدرة التحكم فيهما لمن أراد نيل السبق لتحقيق التنمية والخروج من التخلف.

وللمحافظة على هذه المكاسب الكبيرة التي تحققت في القطاع خلال السنوات الاخيرة وفي شتى المجالات من حيث التسيير العصرية، التجهيزات والتحكم في الاليات والأدوات التقنية المستعملة لتحسين أداء الخدمات المختلفة والمتنوعة، ومن هنا وجب الاستمرار في هذا النهج لضمان تطوره وترقيته، ولا بد من توفر عدة شروط لهذا القطاع كقيمة مضافة إليه منها:

- التكوين المستمر للمستخدمين والأطر المسيرة للرفع من مستواها العلمي وتحسين أداء الخدمة العمومية من خلال إقامة ورشات دورية بغية تبادل الآراء والخبرات.

- لضمان النجاح والسير الحسن للمؤسسة لا بد من احترام القوانين والتوجيهات الصادرة عن الوزارة الوصية لتحقيق الانسجام وتنفيذ البرامج المسطرة لمواكبة التطورات الحاصلة على الصعيد العالمي.
- المتابعة الميدانية والمستمرة لكافة المشاريع والمصالح المختلفة بغية الرفع من الأداء وتحسين المردودية وهذا من خلال الاتصال مع الاطراف الفاعلة والعمل بالتنسيق مع المؤسسات والإدارات العمومية المحلية.
- إنشاء لجنة أو خلية مختصة في دراسة الصفقات، دفاتر الشروط وإعدادها ومتابعتها بشقيها التقني والمالي.
- تسطير برنامج عمل فصلي للتقييم يرسل للإدارة المركزية مبني على أسس واضحة المعالم من حيث الاعتماد على عامل الوقت المحدد لإنجاز المشاريع وتحقيقها في الأجل المرسومة لها لتقليص التكاليف والأعباء المترتبة على كاهل مؤسسات القطاع.
- التكفل بانشغالات المستخدمين في حينها ان كانت قانونية لتفادي النزاعات والإضرابات التي تحد من مردودية المؤسسة إن لم تجد الحلول المناسبة لمعالجتها قبل استفحالها وفقدان السيطرة على احتواءها.
- الاهتمام بالصيانة للمباني والتجهيزات والشبكات المواصلية لتحسين الخدمات وتفادي العطل.
- الاهتمام بانشغالات المواطنين وشكاويهم وملاحظاتهم حول نوعية الخدمات المقدمة اليهم حفاظا على سمعة القطاع ونيل ثقة الزبون.
- الحفاظ على أملاك المؤسسات وأموالها من العبث والاختلاس.

-

- التعاون على الصعيد العالمي وإثراء العلاقات الخارجية:

يحظى بريد الجزائر بمكانة مميزة في اتحاد البريد العالمي واتحاد البريد الافريقي نظرا لعراقتة وتقاليده في التسيير الجيد ودقة التحكم في شبكة مهن البريد وعروض الخدمات المقدمة للمواطن ومواكبة المعايير العصرية.

وفي الختام ، يبقى الاعداد الجيد لخطة العمل بمثابة الدليل الذي يعطي فكرة عن شخصية المسير وقدرته المهنية وكفاءته العلمية من حيث التخطيط، التنظيم، المراقبة والانضباط لضمان حسن تسيير وتدبير شؤون القطاع.¹⁸

حوصلة أهم انجازات قطاع البريد و المواصلات :

خلال الفترة الممتدة من 01 جانفي 2021 إلى غاية 31 ماي 2021

فيما يخص الشق البريدي :

يجدر التنويه، في هذا الشق، إلى أن الشبكة البريدية تتميز بتواجدها عبر كلا التراب الوطني إذ أنها تحصي 4057 مكتبا بريديا على مستوى 58 ولاية. كما تم منذ بداية السنة الجارية إنجاز عدد من المشاريع، المتمثلة في :

فيما يتعلق بالبنية التحتية البريدية :

- فتح 26 مكتبا بريديا جديدا

- بناء 12 مكتبا بريديا من بين 49 مبرمجا خلال السنة الجارية

- الانتهاء من مشروع تهيئة 27 مكتبا بريديا من بين 90 مبرمجا خلال السنة الجارية

- إعادة تهيئة 90 مكتبا بريديا من بين 210 مبرمجا خلال السنة الجارية .

فيما يتعلق بترقية الخدمات المالية البريدية :

دراسة نموذجية مرفقة بجملة من الاقتراحات و التصورات للتنظيم الاداري و تسيير المديرية الولائية لقطاع البريد و المواصلات السلوكية و الاسلكية للأستاذ بن عسلة محمد الأمين¹⁸.

إتمام الدراسة المتعلقة بوضع منصة للتذاكر الالكترونية الخاصة بمختلف التظاهرات، غير أنهو بالنظر إلى تشعب المشروع، تم وضع خيار الوضع تحت تصرف المؤسسات (التي تملك نظام للتذاكر) إدراج وحدة للدفع الالكتروني الخاصة ببريد الجزائر .

- استكمال التطويرات التقنية التي تسمح بالدفع الإلكتروني لإيجارات سكنات "عدل" . إطلاق الخدمة مرتبط بموافقة المؤسسة المعنية التي تم الاتصال بها في هذا الشأن .
- التوقيع على اتفاقيات مع وزارتي التربية الوطنية والتعليم العالي والبحث العلمي
- استكمال التطويرات التقنية الخاصة بمشروع الاعفاء من الرسوم المتعلقة بالخدمات المالية البريدية المطبقة على الفئات الهشة . إن إطلاق الخدمة مرتبط بقوائم الأشخاص المعنيين التي يجب إرساله من طرف الوزارة المكلفة بالتضامن الوطني .
- إطلاق خدمة تحصيل فواتير الجزائرية للمياه على مستوى المؤسسات البريدية لفائدة أربع وحدات ولائية بكل من أدرار، بسكرة، الجلفة و ورقلة .

فيما يتعلق بنشاط الرسائل والطرود :

التوقيع على اتفاقية بين بريد الجزائر و مجمع المؤسسة الوطنية للنقل بالسكك الحديدية من أجل نقل الارسلات البريدية .

فيما يخص الخدمة الشاملة للبريد :

- استكمال بناء 6 مكاتب بريدية من بين 28 مسجلة .
- استكمال 117 برنامج ترميم/أو إعادة تهيئة مكاتب بريدية من بين 124 مسجلة .

خاتمة الفصل :

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى تعريف مؤسسة بريد الجزائر ، كما تطرقنا إلى أهم الخدمات التي تقدمها و كذا البطاقات الالكترونية و كيفية طلبها عبر الانترنت و الخدمات الجديدة الموجهة للعملاء من طرف بريد الجزائر ، و حوصلة أهم انجازات قطاع البريد و المواصلات و قد عرفت الخدمة توسعا كبيرا نتيجة لتطور التكنولوجيات في كل المجالات و أصبحت كقطاع جوهري في اقتصاد البلاد .

الفصل الثالث
(دراسة ميدانية)
حول واقع التكنولوجيا و ثقافة
الاستعمال
بمكتب بريد * ايسطو *

محتويات الفصل الثالث

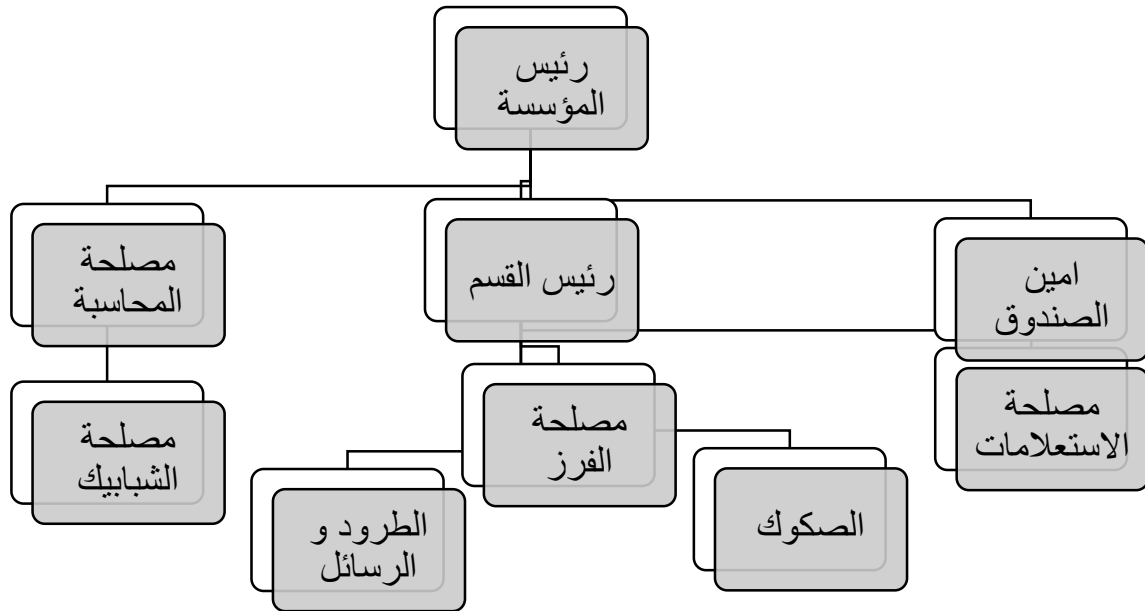
- 1- تعريف مكتب بريد ايسطو بشكل عام.
- 2 - الهيكل التنظيمي لمكتب بريد - ايسطو وهران -
- 3 - تطور تكنولوجيا البريد في ظل وباء كورونا
- 4 تطور الدفع الالكتروني في ظل وباء كورونا في الجزائر
- 5 تحليل الاستثمار وعرض النتائج
- 6 خلاصة الفصل
- 7 خاتمة

حدود الدراسة :

الدراسة تتمحور حول تكنولوجيا خدمة العملاء في المؤسسة العمومية و ثقافة الاستعمال تحديدا في مكتب بريد ايسطو- وهران-

و هو مكتب درجة أولى سمي على الشهيد عشابة حنيفي المولود في 1928 و توفي سنة 1962، تم تدشين هذا المكتب سنة 2009 . و يضم هذا المكتب 12 عامل (رئيس المصلحة – رئيس القسم- اعوان الشبابيك – منظفة .)

و يسجل هذا المكتب حوالي 400 زبون في اليوم .



2- الهيكل التنظيمي لمكتب بريد - ايسطو وهران -

رئيس المؤسسة :

هو المسؤول الأول و المباشر عن تسيير المؤسسة تسييرا حسنا ، و هو المسؤول الأول على الصندوق .

مصلحة الشبابيك :

تتمون هذه المصلحة من 10 شبابيك وعددها ينقص او يزيد حسب عدد الخدمات المقدمة ، و يقوم بتسيير هذه الشبابيك مجموعة من الأعوان ، هم مجموعة من الأفراد الذين يقومون بتقديم الخدمات للزبائن ، من اجل تلبية حاجياتهم مثل : تفقد الرصيد ، السحب ، دفع الحوالات .¹⁹

مصلحة التوجيه و الاستعلام :

وتكمن وظيفة الأعوان في هذه المصلحة في ارشاد و توجيه الزبائن .

مصلحة الفرز :

تتكون هذه المصلحة من (2) غرف هي :

غرفة الشحن : وهذه الغرفة تكون المسؤولة على فتح الأكياس و فرز الرسائل و التأكد من أن ما بداخل الأكياس يتوافق مع المبالغ المسجلة في البيان .

غرفة المالية: يتم فيها ترتيب و تنظيم الحوالات المالية ، ثم تسليمها للموزعين ، لتسليمها للمستفيدين في مقر إقامتهم .²⁰

¹⁹ مقابلة شخصية مع رئيس القسم .
²⁰ نفس المقابلة .

تطور تكنولوجيا البريد في ظل وباء كورونا (كوفيد 19):

تمهيد :

مما لا شك فيه أن كل القطاعات قد تواجه العديد من العقبات و الحواجز التي قد تؤزم تطورها و خاصة مع الوضع الذي مرت فيه القطاعات الجزائرية بسبب الوضع الوبائي الناجم عن كوفيد-19 حيث قد تضررت من كل الجوانب و خاصة الجانب الاقتصادي ، وفي اطار هذا الموضوع سوف يهدف هذا الفصل الى محاولة تقييم أداء الخدمات البريدية في ظل تفشي فيروس كورونا ، وقد تم ذكر أهم الإنجازات وحوصلة حول تطور قطاع البريد و أهم الإجراءات التي قامت بها الوزارة البريدية .

تطور تكنولوجيا البريد في ظل وباء كورونا (كوفيد 19):

على غرار باقي الدوائر الوزارية ، قامت الدائرة الوزارية البريدية بوضع خطة طريق منذ ظهور الوباء تهدف إلى حماية عمال القطاع وكذا المواطنين في إطار الاحترام الصارم للبروتوكول الصحي الذي تموضعه في هذا الإطار ويتعلق الامر بالتدابير التالية :

- اقتناء وتعميم استعمال وسائل الوقاية على غرار الأقنعة ، القفازات ، مقاييس الحرارة ، المطهرات الكحولية

- التعقيم المنتظم للمكاتب البريدية .

الحد من تنقل المواطنين على مستوى مكاتب البريد من خلال تعيين مسؤولي المؤسسات لساعة من أجل القيام بعمليات السحب لفائدة المواطنين .

-دفع الرواتب عن طريق مكاتب البريد المتنقلة لفائدة عمال وموظفي قطاع الصحة ، الحماية المدنية ، أسلاك الأمن .

-مراجعة رزنامة صب معاشات التقاعد بالتعاون مع الصندوق الوطني للتقاعد والانتقال من نظام 4 أيام إلى 9 أيام .

- السحب عن طريق الوكالة الخاصة كوفيد19 المعدة لفائدة الأشخاص المسنين أو ذوي الاحتياجات الخاصة .

-وضع تدابير خاصة موجهة لدفع معاشات المتقاعدين على مستوى المساحات المفتوحة (المحلات التابعة للبلديات دور الشباب)²¹

تطور الدفع الإلكتروني " بفعل جائحة فيروس كورونا " في الجزائر:

لقد واجه القطاع صعوبات في سنة 2020 بسبب الوضع الوبائي الناجم عن كوفيد-19 ومع ذلك ، كان لهذه الأزمة الصحية تأثير إيجابي في توعية المواطنين بأهمية تكنولوجيايات الاعلام و الاتصال الحديثة، لا سيما الدفع الإلكتروني لتسهيل الحياة اليومية.

دراسة نموذجية لأستاذ جامعي و باحث أكاديمي و مؤطر للبحث العلمي بكلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير بجامعة وهران²¹

حيث أكد وزير البريد و المواصلات أن قطاع البريد قد تأثر السنة الماضية بـ "وضع صحي واقتصادي استثنائي"، مذكرا بأن مشاكل السيولة التي سجلت على مستوى مكاتب البريد راجعة اساسا الى "تداول أقل للنقود".

و اعتبر الوزير أنه على الرغم من هذه الأزمة، فإن "السيولة لم تنخفض بشكل ملحوظ مقارنة بعام 2019 ، حيث بلغت عمليات السحب التي تمت في 31 ديسمبر 2020 قيمة 4.549 مليار دينار، اي انخفاض بـ 2 بالمائة فقط في غضون عام".

إلى أن هذا الظرف كان عنصرا مشجعا للوسائل الأخرى للمعاملات المالية، مثل التحويلات من حساب إلى حساب والتي حققت "انتعاشا" ، مسجلة "أكثر من 9ر2 مليار دينار خلال سنة 2020 اي بزيادة قدرها 137 بالمائة مقارنة بسنة 2019".

وإضافة الى ذلك أنه امام التحديات التي يفرضها الظرف الصحي، تمت ترقية الدفع الإلكتروني، وسجلت نتائج مشجعة، مشيرًا إلى زيادة "كبيرة" في عدد العمليات المرتبطة بخدمات الدفع الإلكتروني عبر بطاقة الذهبية، بأكثر من 6,6 مليون بطاقة، حيث تم إصدار 387 مليون بطاقة جديدة في سنة 2020

حيث سجل الدفع عبر الانترنت عن طريق بطاقة الذهبية ما يقارب 4 ملايين عملية في 2020, مقارنة بسنة 2019 (حوالي 670.000) أي ارتفاع بنسبة 487 % في سنة واحدة". وعرفت الخدمة الجديدة للدفع الذاتي التي أطلقها بريد الجزائر عبر تطبيق الهاتف بريدي موب (التي تسمح لحاملي بطاقات الذهبية ببرمجة تحويل الأموال من حساب بريدي جاري إلى حسابات بريرية أخرى), ارتفاعا بنسبة 557 % من التحويلات في سنة واحدة (991.991 عملية سنة 2020 مقابل 150.992 عملية سنة 2019).

ونفس الشيء بالنسبة لعمليات الدفع عن طريق نهائي الدفع الإلكتروني (TPE) التي ارتفعت بنسبة 773 %, إضافة إلى عمليات السحب من الشبايبك الآلية للنقود (GAB) التي بلغت 956 مليار دج, أي تطور بنسبة 15 % مقارنة بسنة 2019.

وفي سؤال حول الشبابيك الآلية البنكية المعطلة والمتواجدة "خارج الخدمة" لاسيما خلال يومي نهاية الأسبوع و أيام العطل .²²

خاتمة الفصل :

من خلال ما تطرقنا اليه من انجازات و حوصلة حول تطور قطاع البريد لاسيما في ظل وباء كورونا ، فيعد قطاع البريد من بين القطاعات التي لم تتوقف عن العمل و القطاع الوحيد الذي ظهر و أبرز مكانته من بين القطاعات الأخرى.

و في الأخير يمكننا القول أن الخدمات البريدية المقدمة من قبلهم تتسم بالجدية والصرامة ، لاسيما وأن تحرص على ضمان سلامة مواطنيها مع انتشار هذا الوباء .

6 - تحليل الاستمارة وعرض النتائج

من خلال الدراسة الميدانية المقامة على عملاء مكتب بريدي ،سيتم عرض و تحليل مفصل للنتائج المتحصل عليها .

المحور الأول: المعطيات السوسيو مهنية

الجدول 1 :يبين عدد الإجابات المتعلقة بالجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
30 %	12	ذكر
70 %	28	انثى
100%	40	المجموع

من خلال الجدول يمكن أن نلاحظ بأن اكثر من نصف أفراد العينة من الإناث حيث بلغ عددهم 28 بنسبة 70% أما الذكور فبلغ عددهم 12 بنسبة 30 %.

الجدول 2 :يبين الإجابات المتعلقة بالسن

النسبة المئوية	التكرار	الجواب
17.5 %	07	من 21-30 سنة
27.5 %	11	من 31-40 سنة
37.5 %	15	من 41-50 سنة
17.5 %	07	من 51 سنة فما فوق
100	40	المجموع

نلاحظ من الجدول أن أعلى نسبة كانت للفئة العمرية من 41 سنة و 50 سنة بنسبة (37%) من عينة الدراسة، تليها الفئات من 31 إلى 40 سنة بنسبة (27.5%) بينما الفئات العمرية المتبقية كالتالي : من 21-30 سنة بنسبة (17.5%) و من 51 سنة فما فوق نفس النسبة (17.5%).

جدول 03 خاص بإمتلاك البطاقة حسب الجنس :

لا	نعم	إمتلاك البطاقة الجنس
16	12	إناث
01	11	ذكور
17	23	المجموع
%42.5	%57.5	النسبة

أغلبية أفراد هذه الفئة هم إناث و يقدرون ب 16 مبحوث أما الذكور %التي تبلغ نسبتهم 42.5 فعدددهم واحد يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه أن عدد العملاء الذين يملكون البطاقة أي المجيبين عدد الإناث فيها 12 أما الذكور هو 10 فنلاحظ أن العدد متقارب بين %ب نعم تبلغ نسبتهم 57.5 الجنسين، أما الذين لا يملكون البطاقة فقط.

إجدول خاص بإملاك البطاقة حسب المستوى التعليمي :

لا	نعم	إملاك البطاقة المستوى التعليمي
00	01	بدون مستوى
00	01	ابتدائي
00	03	متوسط
07	06	ثانوي
09	13	جامعي
16	24	المجموع
%40	%60	النسبة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن الذين يمتلكون البطاقة و ذلك مقارنة مع مستواهم التعليمي 60% و نلاحظ كذلك أن هناك تصاعد للعدد كلما رفعنا من المستوى التعليمي زاد عدد الممتلكين للبطاقة ، أما نسبة الذين لا يملكون البطاقة فنسبتهم 40% أغلبهم جامعيين و عددهم 9 يليهم الثاويين و عددهم 7 .

جدول خاص بإمتلاك البطاقة حسب الفئة المهنية:

لا	نعم	إمتلاك البطاقة الفئة المهنية
00	00	بدون مهنة
16	23	موظف
00	00	تاجر
00	01	متقاعد
16	24	المجموع
%40	%60	النسبة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول أن الذين يمتلكون البطاقة و ذلك مقارنة مع فئتهم المهنية أغلبهم موظفين و عددهم 23 إضافة إلى متقاعد واحد، أما الذين لا يملكون البطاقة فنسبتهم %40 أغلبهم موظفين و عددهم 16 ،

من خلال هذين الجدولين نلاحظ تشابه في النسب لو قارنا الأفراد الذين يملكون البطاقة و ربطناهم سواء مع المستوى التعليمي و أيضا مع الفئة المهنية نستنتج أن معظم أفراد العينة هم موظفين و معظمهم أيضا ذو مستوى جامعي و هذا منطقي بحكم موقع مكتب بريد إيستو الذي يتركز في قلب مجموعة من المؤسسات و الإدارات (جامعة، مستشفى، مستوصف ، البلدية) كما أن مدير المؤسسة يعمل دائما على توفير السيولة على رأي أحد المبحوثات التي صرحت أنه " كلما نقصد هذا المكتب أجد سيولة متوفرة" .

جدول خاص بالمخاطر التي يواجهها العميل في إستعمال البطاقة حسب الجنس :

الجنس	المخاطر	الجنس
ذكور	إناث	الجنس
00	01	تحديد المبلغ الأعلى 50000.00 دج
05	03	مشكل الشبكة (réseau)
00	04	السرقية
07	20	لا يوجد مخاطر
12	28	المجموع
%30	%70	النسبة

يتضح لنا من خلال هذا الجدول الخاص بالمخاطر التي يواجهها العميل أثناء إستعمال البطاقة حسب الجنس 70% منهم إناث أغلبهم و عددهم 20 لا يواجهون مخاطر، و إن وجدت فتتمثل في السرقة و مشكل الشبكة، أما نسبة الذكور المقدر ب 30 % من الذكور أغلبهم و عددهم 07 لا يواجهون مخاطر في الإستعمال و الباقي يجدون مشكل الشبكة و عددهم 5.

من هنا نستنتج أن عدم إستعمال البطاقة الإلكترونية لا يرتبط أساسا مع المخاطر التي يواجهها العملاء بل أن هذه التكنولوجيا يمكن أن تصاب بأعطال لكن يجب الإسراع في تصليحها ليتمكن الزبون من إستعمال الموزعات المالية الآلية على رأي تصريح مبحوثة لديها تجربة في إستعمال البطاقة الإلكترونية في بلدان عربية مجاورة و بلدان أوروبية تقول " أنا نغير عندما نساfer إلى بلدان أخرى

و أرى كيفية إستعمال هذه التكنولوجيات بطريقة مبسطة و فعالة نقارنها مع بلادي"

جدول خاص بتقييم التعامل مع عمال مكتب البريد حسب الجنس :

تقييم التعامل الجنس	سيء	مقبول	جيد
إناث	06	18	04
ذكور	01	10	01
المجموع	07	28	05
النسبة	% 17.5	%70	%12

يتضح لنا من خلال هذا الجدول الخاص بتقييم تعامل عمال البريد حسب الجنس 70 %منهم يرونه مقبول أغلبهم إناث عددهم 18 و 10 ذكور، تليها نسبة 17.5 % يرونه سيء منهم 06 إناث و ذكر واحد ، و 12 % يرونا التعامل جيد 4 إناث و ذكر واحد .

نستنتج أن معظم العملاء يرون أن تعامل عمال البريد مقبول و هذا تقييم يبين رضا العميل على الخدمة المقدمة من طرف البريد و يعكس أيضا المجهودات التي يبذلها المسؤولين لتحسين الخدمة مع العلم و حسب إحصائيات المكتب فإنه يستقبل يوميا حوالي 400 عميل هذا ما يشكل ضغط على عمال المكتب .

جدول خاص برأى العميل في التكنولوجيا الجديدة حسب المستوى التعليمي :

سيء	مقبول	جيد	رأى العميل المستوى التعليمي
00	01	00	بدون مستوى
00	00	02	إبتدائي
01	01	01	متوسط
01	10	01	ثانوي
03	13	16	جامعي
05	15	20	المجموع
%12.5	%37.5	%50	النسبة

يتضح لنا من خلال الجدول الخاص بأى العميل في التكنولوجيا الجديدة نسبة 50 % ترى أن التكنولوجيا جيدة أغلبهم جامعيين و عددهم 16 تليها 02 مستوى إبتدائي واحد متوسط و واحد ثانوي. تليها نسبة 37.5 % يرون التكنولوجيا مقبولة أغلبهم جامعيين و عددهم 13 تليها ثانوي و عددهم 10 و واحد متوسط و واحد بدون مستوى ، آخر نسبة تقدر ب 12.5 % ترى التكنولوجيا سيئة 3 منهم جامعيين و واحد متوسط و واحد ثانوي.

نستنتج أن رأى العملاء له علاقة مع مستواهم الجامعي فكلما كان لديهم مستوى أعلى وجدوا سهولة في إستعمال هذه التكنولوجيات و لبت متطلباتهم و تختصر عليهم الوقت و تجنبهم طوابير الإنتظار بالشبابيك الذين يرونه في معظم الأحيان مزدحم، و تفادي إستعمال الصك البريدي لهذا يرونها جيدة و مقبولة مقارنة بالذين يرونها سيئة فهم فئة قليلة

عرض ومناقشة نتائج الدراسة :

بعد الانتهاء من خطوة جمع البيانات والمعلومات من المبحوثين، تأتي خطوة اختبار الفرضيات ، ومحاولة الإجابة عليها، و تتمثل فرضيات هذه الدراسة في ما يلي :

الفرضية الأولى : كلما زاد اعتماد تكنولوجيا المعلومات زاد إقبال العملاء على استعمالها .

الفرضية الثانية : يمكن للعميل ان يستعمل تكنولوجيا البريد او لا يستعملها ، وذلك حسب ثقافة الاستعمال .

الفرضية الثالثة : توجد علاقة بين اعتماد تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة البريدية، والمستوى الخدماتي المقدم للعميل و درجة رضاه .

نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الأولى:

تتمحور الفرضية الأولى لهذه الدراسة حول معرفة واقع و اعتماد تكنولوجيا المعلومات من اقبال العملاء على استعمالها . حيث عملنا على بعض المؤشرات التي تتمثل في أسئلة الاستمارة حول البطاقة الذهبية كنموذج للتكنولوجية المعلومات المقدمة للعميل ، وذلك لما فيها من مزايا و استعمالات متعددة (الاطلاع على الحساب البريدي الجاري- تحويل الأموال من حساب آخر – سحب الأموال من مكينات بريد الجزائر و البنوك- دفع الفواتير عبر الانترنت-تعبئة الهاتف النقال- شراء كل المستلزمات من المحلات التي بها قارئ للبطاقة...) ، الجدول رقم 04- 05

نستخلص أن النسبة العملاء الذين يملكون البطاقة نسبة لا بأس بها (60%) أي هناك اعتماد للتكنولوجيا من طرف العميل بحكم التماشي مع التطور و التكنولوجيا و خاصة البطاقة الذهبية ، إلا أن الإستعمال ليس متوازن مع التكنولوجيا التي يوفرها مكتب وهي متعددة و متنوعة ، أما إستعمالها من طرف العملاء ينحصر غالبا في سحب الراتب عن طريق البطاقة الذهبية.

نستخلص أغلب الذين يمتلكون البطاقة هم من فئة الموظفين و اغلبهم أيضا لديهم مستوى جامعي بالإضافة إلى مستويات أخرى (دون مستوى – ابتدائي – ثانوي متوسط)

نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثانية:

للتأكد من صحة الفرضية الثانية التي مفادها " استعمال تكنولوجيا البريد أو عدم استعمالها حسب ثقافة الاستعمال "

إستعمال البطاقة الذهبية يزيد إستعمالها كلما رفعنا من المستوى التعليمي و ذلك على ضوء نتائج الجدول رقم 4 و ينقص كلما نزلنا من من المستوى إلى أن نصل إلى بدون مستوى وهم عملا يضطرون إلى توكيل من هم أهل للثقة لإستعمالها نيابة عنهم ، فثقافة الاستعمال مهمة جدا و ذلك يحتاج أيضا البعض من الشرح و الإشهار للتعريف و شرح كيفية الإستعمال لهذه التكنولوجيات من هنا نستنتج أن الفرضية الثانية تحققت إلى حد ما .

د .

نتائج الدراسة على ضوء الفرضية الثالثة:

للتأكد من صحة الفرضية الثالثة لهذه الدراسة و التي تحمل معنى " ان توجد علاقة بين اعتماد التكنولوجيا المعلومات في المؤسسة البريدية و المستوى الخدماتي المقدم للعميل ودرجة رضاه " نستنتج من خلال إجابات المحوثين و تحليل الجداول (الجدول رقم7) تبين لنا أن العميل يبحث عن حسن الإستقبال و يتفادى الطوابير المزدحمة أثناء إستعمال الصك البريدي و يفضل إستعمال البطاقة الذهبية لريح الوقت و سهولة الإستعمال خاصة خارج أوقات عمل المكتب حيث أن العميل يستعمل الموزع المالي الآلي في أي وقت ليلا و نهارا، هذا ما يبين أن عدم إستعمال البطاقة ليس مرتبط أساسا بالمخاطر التي يواجهها العميل حسب الجدول رقم 6.

.

النتائج العامة للدراسة :

- بعد الدراسة الميدانية لموضوعنا هذا " حول تكنولوجيا خدمة العملاء في المؤسسة و ثقافة استعمالها "، و بعد تحليل بيانات الإستمارة توصلنا إلى جملة من النتائج المهمة و المذكورة في النقاط التالية:
- تعرض مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من تكنولوجيا المعلومات ويمكن الحصول عليها بطرق سهلة و مبسطة و على رأسها البطاقة الذهبية.
 - هناك نسبة لا بأس بها من العملاء تصل إلى 57 % من العينة المدروسة تملك البطاقة الإلكترونية.
 - تستعمل البطاقة الذهبية في أغلب الأحيان لسحب الأموال من الموزعات الآلية لربح الوقت و تفاديا لطابور الإنتظار بالشبابيك .
 - عدم إمتلاك باقي الزبائن البطاقة هو عدم حصولهم عليها، وهذا راجع إلى عدم قيام مركز بريد الجزائر بتوزيعها على كامل الزبائن.
 - أول سبب لعدم استعمال البطاقة من طرف مالكيها هو انخفاض درجة الأمان، و الذي يقصد به الخوف من التعرض للسرقة بعد سحب الأموال
 - أكثرية مستخدمي بطاقة لا يستعملون الصك البريدي بجانبها .
 - البطاقة أكثر إستعمالا من الصك البريدي لدى أصحاب الحسابات البريدية الجارية. لربح الوقت بعض العملاء يشجعون على الإكثار من المزعات النقدية الآلية و خاصة في المناطق النائية.
 - تتمين فكرة حافلة البريد المتنقل خاصة في الأحياء الإدارية للمؤسسات العمومية و أن تصبح مبادرة دائمة و ليس فقط تماشيا مع جائحة كورونا ، لأن بعض الموظفين يجدون صعوبة للتنقل إلى البريد و ترك مناصب عملهم.
 - جهل العملاء للإستعمالات المتعددة للبطاقة الإلكترونية ماعدا سحب الأموال..
 - القيام بحملات إشهارية للتعريف بتكنولوجيات مؤسسة البريد للعملاء .

خاتمة عامة:

لقد اتخذت الدولة الجزائرية مجموعة من القرارات التي من شأنها تطوير المؤسسة و عمومية كانت أو خاصة ، و بالأخص القطاع الخدماتي الذي كان يعاني من عدة عراقيل تكبح عجلة التقدم و التطور.

و مع ظهور العولمة حيث أصبح العالم قرية صغيرة بفعل تكنولوجيا الإتصال للمؤسسات الاقتصادية أنتمارس أعمالها بطريقة لم تكن متاحة من قبل مما جعل المؤسسات سواء كانت كبرى أو صغيرة تأخذ بعين الاعتبار أو تسعججاهدة من أجل تأسيس البنية التحتية المعلوماتية التي تسهل خدمة العملاء ، و المؤسسة البريدية تبنت هذه التكنولوجيا التي أصبحت تلعب دورا كبيرا في تحسين قطاعها الخدمات و ذلك من خلال عرض مجموعة مهمة من التكنولوجيات التي تسهل خدمة العميل على رأسها البطاقة الإلكترونية التي لديها العديد من الإستعمالات التي تتماشى و متطلبات العميل.

غير أن هذه التكنولوجيات المستوردة من الدول المتقدمة و التي تتماشى مع ثقافة مجتمعاتها هي مغايرة تماما لمجتمعات الدول المتخلفة فأهمية هذه التكنولوجيات بأنواعها تعتمد أساسا على مدى إستجابة العميل لها و ذلك مرتبط أيضا بالثقافة الفردية للعميل اتجاه هذا التطور و كيفية إستعماله، من هنا نستنتج أن عصرنة الإدارة و القضاء على البيروقراطية أمر مهم إلا أن هذا التطور يحتاج نوع من التوعية و الإشهار للتعريف و شرح هذه التكنولوجيات المتوفرة من قبل المؤسسة البريدية و تقديمها للعميل.

و في الختام يمكننا القول أن مؤسسة البريد عرفت تطورا كبيرا في مجال تكنولوجيا المعلومات التي تسهل متطلبات العميل و تختزل له الوقت و المسافة الضروريين.

قائمة المصادر و المراجع :

1. -أحمد السيد كردي، "أهمية تكنولوجيا المعلومات"،بوابة كنانة أونالين، متاح في الموقع
2. -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية ،وزارة البريد و الاتصال ،مرسوم تنفيذي رقم 02-43 ، المتضمن انشاء اتصالات الجزائر ، الجريدة الرسمية عدد 4، المؤرخة في 16 جانفي 2002 ،ص 1-2 .
3. بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، السنة2009-2010 ص 197.
4. بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
5. بلعربي، عبد القادر، لعرج مجاهد نسيمة، مغبر فاطمة الزهراء. تحديات التحول إلى الحكومة الإلكترونية في الجزائر.
6. دبوش عبد القادر انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية و استراتيجية عمل البنوك لمواجهتها ،مذكرة ماجستير، 2008-209، جامعة العربي بن مهيدي، أم بواقي ص 145- 146
7. دراسة نموذجية مرفقة بجملة من الاقتراحات و التصورات للتنظيم الاداري و تسيير المديرية الولائية لقطاع البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية للأستاذ بن عسلة محمد الأمين
8. دراسة نموذجية مرفقة بجملة من الاقتراحات و التصورات للتنظيم الاداري و تسيير المديرية الولائية لقطاع البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية للأستاذ بن عسلة محمد الأمين -
9. -درب وردة ،قمودة وهيبية ،استخدام تكنولوجيا المعلومات و تأثيرها على وظائف المؤسسة ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر ،ورقلة ،مذكرة لاستكمال ليسانس في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال 2012/2013.

10. -شاهين شريف كامل :مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات ، ط 1 ، مصدر : الدار المصرية .البنانية،2000،ص18 .
11. عمار بحوش ،محمد محمود الذنبيات ،"مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث" ،ط6 ،الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية ،2011،ص107
12. عمار بحوش ،محمد محمود الذنبيات ،"مناهج البحث العلمي و طرق اعداد البحوث" ،ط6 ،الجزائر:ديوان المطبوعات الجامعية ،2011، ص 82,81
13. -محمد الصيرفي، "الإدارة الالكترونية للموارد البشرية" ، ط1، الإسكندرية، مؤسسة حورس الدولية،2008، ص 14.
14. مرجع من مقابلة شخصية مع رئيس قسم مكتب بريد "ايسطو"
15. -معطي سيد أحمد "واقع التكنولوجيا الجديدة لإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية"،مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد 12 وحوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2012/2011، ص10
16. -مقناني، صبرينة. مشروع الحكومة الإلكترونية بالجزائر: خطوة نحو إرساء مجتمع المعرفة. المؤتمر 23 للاتحاد العربي للمكتبات والمعلومات (اعلم) حول: الحكومة والمجتمع والتكامل في بناء المجتمعات المعرفية العربية. الدوحة (قطر) 18-20 نوفمبر 2012.
17. محمد الصيرفي ،" الإدارة الالكترونية للموارد البشرية"، ط1،الاسكندرية ،مؤسسة حورس الدولية، 2008، ص 18 .
18. -نور الدين الهادف ، دكتور في علوم الإعلام والاتصال/ باحث مختص في التسويق السياسي/، ص 44 .

المجلات :

- 1 مجلة شهرية لعمال البريد رقم 27 2019 ،تصدر عن مديرية الاتصال لبريد الجزائر
- 2 مجلة ساعي البريد (مجلة موجودة في مكتب بريد ايسطو) تصدر عن مؤسسة بريد الجزائر

المواقع :

1 موقع : <https://lakhasly.com/ar/view-summary/StTg2BV6KB>

2 موقع خاص بالبريد و المواصلات :http//eccp.dz

قائمة الملاحق :

عرض استمارة البحث

جامعة وهران محمد بن احمد

كلية العلوم الاجتماعية

في إطار التحضير لنيل شهادة الماستر تخصص علم اجتماع تنظيم و عملتحت عنوان :

تكنولوجية خدمة العملاء في المؤسسة العمومية و ثقافة الاستعمال ، نرجوا من سيادتكم الإجابة

على الأسئلة التالية:

- المعطيات السوسيو مهنية :

-الجنس: ذكر أنثى

-السن :

اقل من 20 سنة

من 21-30 سنة

من 31-40 سنة

من 41-50 سنة

من 51 سنة فما فوق

-المستوي التعليمي:

 جامعي ثانوي متوسط ابتدائي بدون مستوى

- الفئات المهنية :

 تاجر موظف بدون مهنة

مهنة اخرى.....

_ هل لديك بطاقة بريد الكترونية؟

نعم لا

إذا كان لا, ماهي الأسباب:

عدم وصولها إليك لديك بطاقة أخرى تفضل استعمالها

أسباب أخرى:

هل تستعملها؟

نعم لا

متى:

_ في حالة عدم استعمال البطاقة ماهو السبب؟

عدم معرفة استعمالها ارتفاع عمولة السحب بها

انخفاض درجة الأمان عدم الحصول على الرقم السري

- متى تستعملها؟ احيانا دائما

- هل تستعمل الصك البريدي بجانب بطاقة CCP؟

نعم لا

ماذا تفضل؟

الصك البريدي البطاقة الالكترونية

لماذا؟

هل تفضل استعمال البطاقة الإلكترونية في؟

الموزع الآلي للأوراق النقدية الذي يوجد خارج مركز البريد

الشبابيك الآلية التي توجد داخل مركز البريد

_هل تلاقون مخاطر أو مشاكل في استعمال البطاقة الالكترونية البريدية؟

نعم لا

إذا كان نعم، ما نوعها؟

سرقة مشكل الشبكة (réseaux)

تحديد المبلغ الأعلى 50000.00 دج

.....مخاطر أخرى.....

هل الموزعات الآلية للأوراق النقدية متوفرة؟

بقلة نوعا ما

كيف تقيم سحب الأموال من الموزع الآلي؟

جيد معقد معقد نوعا ما

كيف تجد طابور الانتظار (الشبابيك)؟

كثير الازدحام مزدحم نوعا ما قليل الازدحام

كيف تقيم التعامل مع عمال مكتب البريد؟

جيد مقبول سيئ

ما رأيك في التكنولوجيات الجديدة بالنسبة لهذا القطاع؟

جيد مقبول سيئ

ما هو الاقتراح الذي تفضله لتطور هذه التكنولوجيات؟

.....

.....

شكر

