



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف . المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
تخصص تسيير عمومي



الرقم التسلسلي: / 2021
رقم التسجيل:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة

دراسة حالة مديرية البريد والمواصلات المسيلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر

تحت إشراف الدكتور:

- تمار توفيق

من إعداد الطالبتين:

- سايب رانيا

- شيبوب آسية

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وتقدير



أستاذنا الفاضل

نتقدم إليك بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان جزاء ما قدمت لنا في
سبيل إكمال وذكورة تخرجنا، وإن كنا غير قادرين على الوفاء بفضلكم فإننا
نسأل الله العظيم إن يجازيكم بقدر ما تستحقون.

جزاكم الله عنا كل الخير.



الإهداء

الحمد لله وحده والصلاة على الحبيب المصطفى وأهله.

أما بعد : الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى:

الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي.

لكل العائلة الكريمة.

إلى رفيعات الدرب اللواتي قاسمتني هذه اللحظات رعاهن الله ووفعن: وسام، وخيرة، آمنة، زهور ، نورسن، آسيا.

إلى كل من أحبهم قلبي وكان لهم أثر في حياتي: وسام، وخيرة

إلى الأستاذ الغاضل: عزيزي الدراجي لكل مني كل الشكر والتقدير.

الإهداء

إلى من قال فيهما سبحانه وتعالى: "وبالوالدين إحسانا"

أمي الحنون أبي الغالي

إلى أخواتي وأخي العزيز

إلى كتابتي العائلة

أهدىكم عملي بلك فخر واعتزاز

فهرس المحتويات

شكر وعران

الإهداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

أ..... مقدمة:

الفصل الأول:

تحسين جودة الخدمة في ظل الرقمنة

- 5..... تمهيد:
- 6..... المبحث الأول: الرقمنة والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية.
- 6..... المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأسباب التحول الرقمي.
- 6..... أولاً: مفهوم الرقمنة:
- 7..... ثانياً: أسباب التحول الرقمي:
- 7..... ثالثاً: فوائد الرقمنة:
- 8..... رابعاً: أهداف الرقمنة:
- 8..... المطلب الثاني: ما هية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات التحول إليها
- 8..... أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:
- 12..... ثانياً: نشأة الإدارة الإلكترونية
- 13..... ثالثاً: خصائص الإدارة الإلكترونية
- 16..... رابعاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية
- 18..... المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمة
- 18..... المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها
- 18..... أولاً: مفهوم الخدمة
- 18..... ثانياً: سمات وخصائص الخدمات:
- 22..... المطلب الثاني: أنواع وتصنيف الخدمات، حزمة الخدمة
- 22..... أولاً: تصنيف الخدمات.
- 23..... ثانياً: أنواع الخدمة.

24	ثالثا: حزمة الخدمة
26	المبحث الثالث: أساسيات حول جودة الخدمة:
26	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات وأهميتها:
26	أولا: تعريف جودة الخدمات.
28	ثانيا: أهمية جودة الخدمات
29	المطلب الثاني: أبعاد قياس وأساليب تحسين جودة الخدمات:
29	أولا: أبعاد قياس جودة الخدمات
31	ثانيا: أساليب تحسين جودة الخدمات
34	خلاصة:

الفصل الثاني:

واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بمديرية البريد والمواصلات (المسيلة)

36	تمهيد:
37	المبحث الأول: تقديم عام حول مديرية البريد والمواصلات بالمسيلة
37	المطلب الأول: تعريف بمديرية البريد والمواصلات
37	أولا: تعريف البريد
37	ثانيا: ديمقراطية النفاذ إلى الخدمة البريدية العصرية
42	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للمديرية
43	المبحث الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بمديرية البريد والمواصلات
43	المطلب الأول: واقع الرقمنة بمديرية البريد والمواصلات بالمسيلة
43	أولا: تكنولوجيا الاتصال الرقمي
43	ثانيا: أهم سمات الاتصال الرقمي
44	ثالثا: مزايا الاتصال الرقمي
46	رابعا: مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة
57	خاتمة
59	قائمة المصادر والمراجع

المُلخَص

قائمة الجداول:

- جدول رقم 1: مؤشر استخدام الحوسبة 48
- جدول رقم 2: مجموع التحويلات المالية بإستعمال الحوالة السريعة (VAC) لسنة 2019 .. 49
- جدول رقم 3 : عدد البطاقات الموزعة للفترة(2016-2020)..... 49
- جدول رقم 4: تطور أجهزة GAB وعملياته للفترة (2016-2020) 50
- جدول رقم 5: أنواع الإيرادات البريدية والمالية للفترة (2018-2020) 51
- جدول رقم 6: تطور عدد الحسابات الجارية البريدية للفترة(2016-2020)..... 52

قائمة الأشكال:

- شكل رقم 1: يوضح زهرة الخدمة 25
- شكل رقم 2: يوضح مفهوم جودة الخدمات 28
- شكل رقم 3: مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لبريد الجزائر "المسيلة" 42
- شكل رقم 4: منحنى بياني يوضح تطور رقم الأعمال 50
- شكل رقم 5: شكل يمثل تطور عدد الحسابات الجارية البريدية للفترة (2016 - 2020) ... 52

مقدمة

أدى التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات إلى تغيير جذري في كيفية ممارسة المؤسسة لمهامها الإدارية حسب ما يتناسب مع تغيرات التكنولوجيا المتسارعة في بيئة الأعمال، إذ أنه حوّل أنماط العمل التقليدية إلى أنماط إلكترونية لتواكب التقدم الحاصل، وتعتبر الإدارة الإلكترونية من أبرز التطبيقات الإدارية التي ظهرت خلال السنوات الماضية لأنها جاءت كرد فعل واقعي لاستخدام تطبيقات الحاسب الآلي في مجال الخدمات العامة لتطوير طرق العمل التقليدية إلى طرق أكثر مرونة وفعالية، بالإضافة إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة وتدعيم التواصل بين الإدارة الحكومية وفروعها وبين المواطنين.

ومن هنا حاولت المؤسسات العمومية في الجزائر تبني مفهوم الرقمنة لتحسين أدائها فاهتمت بالتوجه نحو تقديم خدمات إلكترونية، ومن هذا المنطلق وفي إطار تحسين جودة الخدمة حظي مفهوم الرقمنة باهتمام خاص من طرف مصلحة البريد والمواصلات (بالمسيلة)؛ حيث بذلت جهودا في سبيل تحسين الخدمات البريدية وتقريبها من المواطن فاستحدثت العديد من الخدمات البريدية الإلكترونية.

الإشكالية:

تبعاً للاهمية البالغة للرقمنة والآثار الناتجة عن تطبيقها في المؤسسات الخدمية تظهر معالم الإشكالية التي تعالجها في التساؤل الجوهري التالي:

✓ ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات مديرية البريد والمواصلات بالمسيلة؟

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة بررت مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح تتمثل فيما يلي:

- ما القصد بالإدارة الإلكترونية؛ وفيما تتمثل أهم تطبيقاتها في المؤسسات الخدمية؟
- هل للرقمنة تأثير على جودة الخدمة؟

- هل هناك توجه لمديرية البريد والمواصلات نحو رقمنة أنشطتها الخدمية؟

فرضيات الدراسة:

انطلاقا من الاشكالية والتساؤلات الفرعية السابقة نضع جملة من الفرضيات كأجوبة أولية لها تتمثل الفرضيات في:

- هناك توجه لمديرية البريد والمواصلات نحو رقمنة أنشطتها الخدمية.

- تساهم الرقمنة من خلال دراسة الحالة في تحسين جودة خدمات مديرية بريد والمواصلات (المسيلة).

أهمية الدراسة:

إن موضوع دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات مصلحة البريد والمواصلات بالمسيلة له أهمية بالغة من حيث الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الالكترونية وكذا التحول، من معاملات ورقية إلى الكترونية يعتبر من أهم التطورات التي تسعى الجزائر لمواكبتها من خلال عصنة الإدارة للالتحاق بالتحولات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتالي تكمن أهمية دراستنا في معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات مصلحة البريد والمواصلات (المسيلة).

أهداف الدراسة:

يهدف هذا البحث إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة من طرف مديرية بريد المسيلة بهدف تطوير خدماتها وتقريب الإدارة من المواطن.

- التعرف على كل من الإدارة الالكترونية والخدمة وخصائص وأهمية كل واحدة على حدى.

- تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ونماذج تقييمها وأساليب تحسينها.

- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في جودة خدمات مديرية بريد ومواصلات المسيلة.

أسباب اختيار الموضوع:

يعود اختيار الموضوع إلى دوافع ذاتية وأخرى موضوعية:

- **الذاتية:** الرغبة والميول للبحث العلمي نتيجة كثرة تداول الأهمية المرجوة من الرقمنة إلى جانب أن وظيفتنا تقتضي التعرف على أكمل وجه على الخدمة وتحليل دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة.
- **الموضوعية:** حداثة الموضوع، ونقص أدبياته جعل التفكير منصب حول مناقشته ووضع كمرجعية إضافية، إلى جانب قيمة الموضوع في الوقت الراهن الذي يصبوا إلى تحسين جودة الخدمة ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن.

الفصل الأول:

تحسين جودة الخدمة في ظل الرقمنة

تمهيد:

أصبح اليوم لتكنولوجيا المعلومات الحديثة استخدامات متعددة، وبشكل واسع في المؤسسات العمومية، وتزامن ذلك في ظهور نموذج جديد في تقديم الخدمات عرف بالإدارة الإلكترونية ونتج عن ذلك تحولا عميقا في طرق أداء الخدمات ونوعية الخدمات.

المبحث الأول: الرقمنة والتوجه نحو الإدارة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الرقمنة وأسباب التحول الرقمي

أولاً: مفهوم الرقمنة:

الرقمنة هي عملية استنساخ تمكن من تحويل شيء مادي إلى سلسلة من الأرقام بغرض تمثيله في الملفات مقروءة بواسطة الحاسوب، وهي كل عملية يتم توجيهها بتحويل المعطيات إلى رموز ثنائية مفهومة من طرف الحاسوب باستخدام آلات المسخ، وعموماً يمكن القول أن الرقمنة هي عملية تحويل من الشكل المادي التناظري إلى الشكل لا مادي (صبيان، ص 38) ¹.

كما عرفتها الموسوعة مصطلحات المكتبات والمعلومات والحسابات المرقمنة على أنها عملية خلق صورة تمثل الوثيقة أو الصورة الأصلية عن طريق تحويل الضوء المنعكس أو المنبعث منها إلى إشارات رقمية يمكن تخزينها أو بثها.

حيث أعطى م دوو.ج. هوجز dowg hadyes تعريف آخر تم تبيينه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة إجراءات تحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط التخزين فيزيائي تقليدي مثل المقالات، الدوريات والمخطوطات وغيرها إلى شغل رقمي (أحمد قاسم، 2009، ص 11).

الرقمنة هي العملية التي يتم عن طريقها تحويل المعلومات من الشكل التقليدي الحالي إلى شكل رقمي سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية أو ملف صوتي، أو شكل آخر ².

¹ تركي لمياء، الإدارية ودورها في تطور العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية ، رسالة ماستر منشورة، على الإعلام والاتصال، إتصال وعلاقات عامة جامعة ميله، 2018-2019 ص 22

² نصر الله بوحميده، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل الدراسي طالب مجلة الحكمة للدراسات الثانوية مجلد5، العدد 5 العدد 1ن 2017 ص 81

كما قيل عن الرقمنة على أنها تملك القدرة لجعل العالم بين بدرءة وأن المعرفة ستكون في متناول طلبها بمجرد الضغط على زر ليس غلا، كما تسمح لمستخدميها بالتنقل من موقع لآخر دون عناء، وأن قدرة التقنين إعادة الإنتاج.

كما قال عنها Harton على أنها استناد التكنولوجيا والمعلومات للحاسوب من أجل إنشاء خبرات التعلم (Harton 2006 p 1) أما مارك Mank فيعرفها بأنها ذلك الشكل الذي يستخدمه وسائط متعددة والشبكات المعلومات والاتصال (انترنت) في التدريس (Mank 2005 p14)

ثانيا: أسباب التحول الرقمي:

إن التحول إلى الرقمنة الإدارية ليس دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية فكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد المحددات لنجاح أي مؤسسة وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التوجه الإداري نحو الرقمنة الإدارية، ويمكن ذكر عدة أسباب أدت إلى تحول الالكتروني في النقاط التالية:

- الاجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.¹
- ازدياد تقدم التكنولوجيا والثورة المصرفية المرتبطة به.
- تعاظم دور شبكات المعلومات والذي أدى إلى ترسيخ قيم جديدة.

ثالثا: فوائد الرقمنة:

بتطبيق المؤسسات للرقمنة يكسبها مجموعة من الفوائد، ومن أهمها:

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها.

¹ تركي لمياء، نفس المرجع السابق، ص 23.

- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات.
- الحصول على المعلومات والصوت والصورة.
- نقص تكاليف الحصول على المعلومات.

رابعاً: أهداف الرقمنة:

تسعى الرقمنة لتحقيق أهداف منها:

1. إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق واسع كما يلي:
 - إتاحتها على مدار 24 ساعة.
 - إتاحتها دون تقييد بالمواقع الجغرافية.
 - تحتوي على وسائط متعددة.

المطلب الثاني: ما هية الإدارة الإلكترونية ومتطلبات التحول إليها

أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

إن التطور والتغيير سنة كونية تسري على جميع موجودات الحياة على ظهر كوكب الأرض الذي كانت كلمة (تاريخ)، فيه معدلاً موضوعياً لتراكم من التطورات والتغيرات التي اعتزت على تفاصيل الحياة السياسية والاجتماعية والجغرافية والجيولوجية.¹

ولا يمكن بحال من الأحوال تصور أن الإدارة استثناء من هذا التغيير، فالحياة البشرية عرفت مفهوم الإدارة في أبسط صورته عبر محاولات الإنسان الجماعية للتكيف مع الطبيعة وإدارة حياته بين مخاطرها وكثافتها العملاقة التي كانت تتفوق عليه حجماً وقوة، لكن عقل الإنسان كان دائماً يمثل نقطة الارتكاز الرئيسية في تعاملاته كلها الأم لصالحه أخيراً، وأصبحت له السيطرة الكاملة على مخلوقات الكوكب.

¹ حشيه محمد الحسن، " الإدارة الإلكترونية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2011، ص 38/37

ومع مرور الزمن تطورت غدارة الإنسان البدائية لشؤون حياته على الأرض إلى أن أصبحت الإدارة أحد علوم العصر الحديث، فظهرت الأنظمة التقليدية البيروقراطية سالفة الذكر في علم الإدارة، وحقق الإنسان عبر هذه الأنظمة كثيرا من الإنجازات، وأرسى في ظلها من دعائم الفكر الإداري للعامّة، لكن الإنسان الكائن المفكر الذي لا حدود لطموحه ظل يمارس انتفاضاته على كر قديم، تلك الانتفاضات والثورات التي قام بها الإنسان على أكثر من جهة تنموية، منها: الثورات الزراعية، والثورة الصناعية، شملت أيضا الاتصالات، فكانت الثورة المعلوماتية التي أعقبت اختراع الحاسوب الآلي ثم ظهور شبكة الحاسوب، ثم الشبكات المحلية، ثم شبكة الانترنت العالمية¹، من لفت انتباه علماء الإدارة إلى ظهرت أداة جديدة يمكن أن تدرسها المؤسسات والمنظمات الحكومية والأهلية وتعمل عليها بيناتها ومعلوماتها، ويتيح عمل تلك البيانات بسهولة وسرعة فائقة، ولا تكون مهمة تلك الآلة الجديدة التي ستقوم الإدارة بربط وحدات الإدارة وأقسامها بعضها ببعض وحسبه، بل إن مهمتها ستتخطى ذلك إلى ربط الدائرة الإدارية في المؤسسة كلها شبكات الإدارة حول العالم، مما جعل علماء الإدارة يحملون بهذا اليوم تربط العالم فيه دائرة إدارية واحدة.

وهناك من يرد بداية معرفة الإنسان أساليب الإدارة المتطورة إلى تاريخ أبعاد من تاريخ ظهور الحاسوب، ويرى هؤلاء أن ثمة المكتبية (office automation) قد سبق وجود الحاسوب بأكثر من عقدين من الزمن، فقد عرفت الإدارة بعض أنماط استخدام الآلات في ربط دوائرها، ومن تلك الآلات (الهاتف، والفاكس، والميكروفيلم....الخ).

حيث تشمل الإدارة الإلكترونية جميع مكونات الإدارة من تخطيط وتنفيذ وتقييم وتحفيز إلا أنها تتميز بقدرتها على تخليق المعرفة بصورة مستمرة وتوظيفها من أجل تحقيق الأهداف².

¹ بوجلال السعيد 2009، المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالتفوق الدراسي لدى تلاميذ وتلاميذات المرحلة المتوسطة.

² نفس المرجع ص 102

وتتبنى الإدارة الإلكترونية مفاهيم وأسس " الإدارة الإستراتيجية" من حيث وضوح الرؤية والرسالة الأساسية للمنظمة والتعامل الإيجابي مع المناخ الداخلي والخارجي، وتحديد الأهداف الإستراتيجية لاستثمار الفرص المثالية والتعامل مع التحديات والمخاطر في المناخ الخارجي، وتفعيل الموارد والإمكانات وتحديد قيود والمعوقات في المناخ الداخلي.

وتعتبر الحركية و"الديناميكية" و"الفورية" من أسس فلسفة الإدارة الإلكترونية حيث تقبل التغيير وتتعامل مع المتغيرات فور حدوثها من جانب، كما تعمل على التنبؤ بالتغير وتعده، وفوق ذلك فإن الإدارة الإلكترونية تقوم على منع التغيير والسبق في التأثير على الأحداث، وتقوم الإدارة الإلكترونية على اسس الارتباط الإيجابي والمستمر بالسوق، واتخاذ متغيرات السوق نقطة الارتكاز ومعيار التقييم لكل ما تقوم به الإدارة من فعاليات وما تتخذه من قرارات.

كذلك تقوم فلسفة الإدارة الإلكترونية على تأكيد السعي إلى تمييز باعتباره المستوى الوحيد المقبول للأداء والإنجاز والمفهوم المتكامل الذي يجمع العناصر الأساسية لنجاح إداري متميز يحقق انجازات ونتائج متميزة ويسمح للمنظمة بالتفوق على المنافسين والوصول إلى مراكز تنافسية متقدمة.

حيث عرفت الإدارة الإلكترونية استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان.

ويمكن تقديم تعريف آخر للإدارة الإلكترونية انطلاقاً من محاولة التمييز بينها وبين بعض المصطلحات المرادفة لها، مثل الحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، ويعرف أن الإدارة الإلكترونية باعتبارها منظومة متكاملة، وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة، هي إطار يشمل كل مناطق الأعمال الإلكترونية لدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال والحكومة الإلكترونية

لدلالة على الإدارة الإلكترونية العامة أو الإدارة الإلكترونية لأعمال الحكومة الموجهة للمواطنين، أو الموجهة للأعمال أو الموجهة لمؤسسات فجوائز الحكومة مختلفة¹.

وعليه فالإدارة الإلكترونية هي وسيلة لدفع أداء وكفاءة الحكومة وليست بديلا عنها ولا تهدف إلى إنهاء دورها، وهي إدارة بلا ورق لأنها تستخدم الأرشيف الإلكتروني والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل، وهي إدارة بلا مكان ولا زمان حيث تعمل على مدار الوقت، وهي إدارة بلا تنظيمات جامدة، فالمؤسسات الذكية تعمل على عمال المعرفة واضعات المعرفة، فهي رقمه جل الأعمال والمهام الإدارية ومعالجتها إلكترونيا باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال كأجهزة الإعلام الآلي والانترنت وغيرهما.

وهي استراتيجيات إدارة لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار إلكتروني من أجل استغلال أمثل للوقت والمال والجهد وتحقيق متطلبات المستهدفة وبالجودة المطلوبة.

كما أدى ظهور الإدارة الإلكترونية بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة أواخر عام 1995 بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، حيث عرفت الإدارة الإلكترونية على أنها "منهجية إدارية تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواسع لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على إمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في تخطيط وتوجيه من أجل تحقيق أهداف المنظمة وقد جاء مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال عدة أبعاد قد تطورت

¹ دعاوي عبدالرحيم، قاسي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المحلية مؤشر للدراسات الاقتصادية

على مستويات متحددة¹. ومن العوامل التي سهرت على تطبيق الإدارة الإلكترونية في بعض الدول :

- تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة بها، حيث أدى ذلك إلى إظهار مزايا نسبية عديدة لتطبيقاتها العملية في مختلف مجالات الحياة الإنسانية.
- توجهات العولمة وترابط المجتمعات البشرية.
- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة، وانتشار مفهوم وأساليب الإدارة الإلكترونية وتطبيقه لاحتمالات العزلة في كثير من المنظمات والمجتمعات يحتم على كل دولة اللحاق بركب التطور تجنباً للتخلف عن مواكبة عصر السرعة والمعلوماتية.

ثانياً: نشأة الإدارة الإلكترونية

أدى التطور السريع لتقنية المعلومات والاتصالات إلى بروز نموذج ونمط جديد من الإدارة في ظل التنافس والتحدي المتزايد أمام الإدارات البيروقراطية، كي تحسن من مستوى أعمالها وجودة خدماتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالإدارة الرقمية، أو الإدارة الحكومية الإلكترونية، أو الإدارة الإلكترونية.

وبذلك فإن ظهور الإدارة الإلكترونية وانتشار شبكة الانترنت²، في حين ترى بعض الدراسات أن الاهتمام بالإدارة الإلكترونية، ظهر مع بداية اهتمام الحكومات وتوجهها نحو تحقيق شفافية التعامل، وتعميق استخدام التكنولوجيا الرقمية لخدمة أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية³.

¹ العوالة عبدالحافظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية مجلة ملك سعود العدد 15 ص 216

² ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارات العامة، 2005، ص 3

³ دويدات بوعبدالله، البوابة الإلكترونية للصفقات العمومية نحو تمشين أفضل خدمة في اطار الادارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ص 102

وبالتالي فالإدارة الإلكترونية هي أحد مفاهيم الثورة الرقمية التي تقودنا إلى عصر معرفة، كما أن طبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا أحدث لها تأثير عميق على طريقة التي يتعامل بها الناس، ويعملون، ويتبادلون العلاقات الاجتماعية، ويتواطون في شتى بقاع العالم¹.

ومما سبق يمكن القول أن نشأة الإدارة الإلكترونية كمفهوم حديث هي نتاج تطور نوعي أفرزته الاتصال الحديثة، في ظل ثورة المعلومات، وازدياد الحاجة إلى توظيف التكنولوجيا الحديثة في إدارة علاقة المواطن والمؤسسات، وربط الإدارات العامة والوزارات عبر آليات التكنولوجيا، وبالتالي التحول الجذري في مفاهيم الإدارة التقليدية وتطويرها².

ثالثاً: خصائص الإدارة الإلكترونية

تعد الإدارة الإلكترونية وجهاً آخر مغاير لوجه الإدارة التقليدية نظراً لسلامة أدواتها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فعالة في أيدي الذين بادرو بتطبيق التقنية في دوائهم الإدارية، وحلماً يتطلع إليه الإداريون الذين لم يحظوا بالانتقال إلى الدائرة الإلكترونية، أو طبقوها جزئياً في بعض أنشطتهم ولم يبلغوا الدرجة الكافية لإطلاق اسم الإدارة الإلكترونية على تعاملاتهم.

إن الأمل يجد الكثير من المراجعين وأصحاب المعاملات وأصحاب الأعمال والمستثمرين وكثيراً من مستوي الإدارات، إلى أن تختفي أثر الملفات الورقية التي تكتسب اللون الأصفر مع مرور الزمن، مما يشعر مراجعي تلك الدوائر الإدارية ومستوييها بخضوعهم لنظام قديم قدم أوراق، ويمكن اعراض بعض الخصائص الإدارية الإلكترونية في النقاط الآتية³.

¹ مرجع سابق، ص 102

² نفس المرجع، ص 103

³ حسين محمد حسن، الإدارة الإلكترونية الوراق للنشر والتوزيع عمان، ص 75.

أ- إن كثير من المقومات الإدارية والعقبات التي ترسخت وبقيت لسنوات على حواجز البيروقراطية يمكن أن تتلاشى وتصبح ماضيا بفعل التحول إلى أسلوب الإدارة الإلكترونية التي يتعطل قوانينها وظروف أعمالها الورقية إنجاز المعاملات، ففي ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل، ليس إنجازها فحسب، بل أيضا نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وغرسالها إلى الجهة التي تسببت في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات في حال وقوع خطأ ما، وربما بدء المشوار من جديد في حال ضياع تلك الأوراق، وهو أمر وارد والإحتراز نسبة 100% مستحيل فضلا أن يكون هذا بفعل فاعل في حال الأوراق المهمة التي قد تختفي بتوصية من قديم وجودها بمصالحهم، وهذه كلها أمور ليست من نبع الخيال يقدر مضاي واقع ومعاونة عاشتها المجتمعات البشرية طويلا في ظل الإدارات التقليدية التي كانت تقف دائما عاجزة عن تبديل شئ في هذا الواقع، وهي مشكلات أضحت في آلاء مكان الاحتراز منها كليا في ظل سيطر الإدارة الإلكترونية الفائقة وإرسالها وإستبدالها¹.

ب- من خصائص الإدارة الإلكترونية أنها بالإمكان مراجعتها طوال ساعات اليوم في لا تقييد في عملها بزمن معين، فمواقع هذه الإدارة متاحة عبر الانترنت أو عبر أجهزتها المستثمرة في الشوارع، ووصلات شبكاتها الداخلية أو وصلات شبكة الانترنت ليست في حاجة إلى مبان ضخمة لاستيعاب موظفيها ومكاتبها ودواليها الكثيرة المتضخمة في الملفات والأوراق، فقط مكان صغير محدود يكفي لاستيعاب بعض الأجهزة الحاسوبية ومتعلقاتها يصلح ليكون مقراً لإدارة كبيرة كانت في الماضي يضيق لها مبنى ضخم يفوق مبناها لعشرات المرات، فضلا أن المراجع للإدارة الإلكترونية يجد نفسه أمام قوائم وخيارات إلكترونية وليس أمام موظفين ما حيث تقلص عدد الأفراد من منسوبي الإدارة بشكل كبير

¹ نفس المرجع السابق، ص 75-76-77

يحل الحاسوب محلهم، حيث يجب عن أسئلة المراجع وأيضا بتلقي منه معاملاته يسير قبر قائمة الخيارات والأوامر التي يتيحها لمراجع الإدارة الإلكترونية¹.

ج- لا تقوم الإدارة الإلكترونية على مثل الهياكل التنظيمية، ولا تفرق التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة التقليدية، فهي إدارة لا تقوم على ممارسات الأفراد من موظفيها وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتها بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة، ومن ضمن تلك البرامج ما يتيح انجاز معاملاته عبر شاشاتها وأزرارها وتنميتها بدرجة أشبه بالتقليدية.

د- والإدارة الإلكترونية تهتم بإدارة الملفات وليس تكديسها فوق بعضها على أرف أرشيف الإدارة، ولا ينفي هذا أن الإدارة الإلكترونية لا تحتفظ بالمعلومات والبيانات بل تضمن لها وسائل الحفظ الأمنية، لكن قلت الملفات في ظل الإدارة الإلكترونية تتحول على معلومات تحتفظ بها الإدارة على شبكتها الإلكترونية حيث يتم استدعاؤها حيث يقوم صاحب تلك المعلومات في الملف السابق بطلب معاملاتها وبناء عليها يوافق البرامج على منح تلك المعاملة أو رفضها.

هـ- في ظل عدم اعتماد الإدارة الإلكترونية على الحفظ الورقي للوثائق والملفات اعتمادها على تحميلها وحفظها إلكترونيا، فإن حفظ هذه الوثائق وأيضا تقيدها واسترجاعها يكون أمرا سهلا وسريعا ومتاحا بشكل دائم.

و- لا تحتاج الإدارة الإلكترونية إلى الانتقال من أمكنتها وتكبد مشقة السفر، وخاصة إذا كان السفر بين دول، فبإمكان تلك الجهات الالتقاء إلكترونيا وفقد لقاءاتها ومحاضراتها ومؤتمراتها عبر قاعات إلكترونية، مما يشجع دائما على عقد مثل تلك المؤتمرات واللقاءات التي كثيرا ما تكون جهة العمل في حاجة إليها، وتحول دون تحقيقها تكلفة السفر وعناؤه، مما يضيع كثيرا من فرص الاحتكاك في حين يكون تبادل الخيرات واللقاءات والاحتكاك بين

¹ رافت رضوان، الإدارة الإلكترونية والإدارة والتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2008 ص 4

جهات العمل المختلفة حاقرا للتطور، حيث تتسم الإدارة الإلكترونية بجملة من السمات والخصائص يمكن إيمالها في الآتي¹:

- إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- تركيز على نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة لها مع إعطاء كم أكبر في مراقبتها.
- تجمع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة.
- توفير تكنولوجيا معلومات من قبل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- السرعة والفعالية في تقديم خدمات بشكل يقضي على العراقيل البيروقراطية والتعقيدات الإدارية، كما أنها إدارة بدون ورق حيث يتبدل تعاون الورقي بالبريد الإلكتروني، والأرشفيف الإلكتروني والرسائل الضوئية ونظم المثابة الآلية.

رابعاً: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليسا دربا من دروب الرفاهية وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأية مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المعارف وضمان سلامة العمليات كلها من الأمور التي دعت إلى التطور الإداري إلى الإدارة الإلكترونية.

ويمثل عامل الوقت أحد أهم مجالات التنافسية بين مؤسسات فلم يعد من المقبول الآن التأخر في تنفيذ العمليات بدعوة التحسين والتجريد وذلك لارتباط الفرص المتاحة أمام المؤسسات بعنصر الوقت.

¹ محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية دار فكر جامعي، ص 188

كما ان التحول إلى الإدارة يحتاج إلى عدة مراحل تتم العملية بشكل يحقق الأهداف الموجودة، وهي تتمكن كافة المنظمات والمؤسسات من الاستفادة القصوى من تقنية الحديث إضافة إلى اكتمال العناصر الآتية التي تبني عليها الإدارة الآتية.

أ- عتاد الحاسوب (Hard ware) ويتمثل العتاد في مكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته.

ب- البرمجيات (Software) وهي تقي الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب مثل برامج البريد الإلكتروني، قواعد بيانات، البرامج المحاسبية، نظم غدارة والشبكات، مترجمات لغات.

ج- شبكة الاتصالات (communication network) هي الوصلات الإلكترونية الممتدة عبر نسيج اتصالي لشبكات الانترنت والإكسترنات internet Externat التي تمثل شبكة للمنظمة.

د- صناعة المعرفة (Knowledge orles) ويقع في قلب هذه المكونات، ويتكون من القيادات الرقمية digital leaders ifs والمديرون والمحليون للموارد المعرفية ورأس المال الفكري في المنظمة.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمة

المطلب الأول: مفهوم الخدمة وخصائصها

أولاً: مفهوم الخدمة

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات؛ منتجات غير ملموسة، يتم تبادلها مباشرة من المنتج إلى المستعمل، ولا يتم نقلها أو تخزينها وهي تقريبا تقنى بسرعة¹، وعرفها فيليب كتلر (Philip Kotler): كل نشاط او منفعة يمكن أن يقدمها طرف للآخر، وهي أساسا غير ملموسة، ولا يمكن نقل ملكيتها أو انتاجها يمكن أن يرتبط أحيانا بسلعة.

كما يمكن تعريف الخدمة على أنها: عملية انتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأساس، أما بحد ذاتها أو كعنصر جوهري من منتج ملموس، حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال التبادل اشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد.²

من خلال التعاريف السابقة، يمكن تعريف الخدمة هي عبارة عن نشاط أو منفعة غير ملموسة، تهدف إلى اشباع حاجة أو رغبة لدى العميل أو المستفيد، دون أن يترتب على ذلك نقل للملكية، وقد تكون هذه الخدمة مرتبطة بمنتج مادي ملموس وقد لا يكون.

ثانياً: سمات وخصائص الخدمات:

تتميز الخدمات بمجموعة من الخصائص نذكر منها ما يلي:

- اللاملموسية: (Intangibility): الخدمة مجال نظري واسع وغير ملموس.
- التنوع متغايرة الخواص (Heterogeneity): الخدمة غير معيارية (غير قابلة للمعايرة ومتغيرة بشكل عال).

¹ نظام موسى، سويدان، ابراهيم حداد شفيق،التسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 226، 227.

² فريد كورنل وآخرون، تسويق الخدمات الصحية، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2010، ص 45-46.

- التلازمية: (التزامن) (Intangibility): الخدمة نموذجيا تنتج وتستهلك في آن واحد مع مشاركة الزبون للعملية.
- التلاشي (perishability): يستحيل تخزين الخدمة حيث أنها وتستهلك في آن واحد.
- الملكية (Ownership): إن عدم انتقال الملكية يمثل خاصية مميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية فبالنسبة للسلع يمكن للمشتري أن يستخدم السلعة بشكل كامل وبإمكانه تخزينها واستهلاكها أو بيعها في وقت لاحق.
- انفصالية الخدمات:

الخدمات غير قابلة للانفصال على من قدمها، "فإن مرض الفنان في آخر لحظة فلا يمكن تعويضه بمغني آخر، وهذا يعني أن قدرة الانتاج محددة في قدرات هذا الفنان فقط".

وأیضا فإن زمان مكان انتاج الخدمة واستهلاكها لا يمكن فصلها في أي حال من الأحوال.

لا مركزية انتاج الخدمات:

في قطاع الخدمات يتميز في مجمله بصناعة غير مركزية أو ضعيفة التمركز فأغلب هذه المؤسسات هي مؤسسات صغيرة ومتوسطة الحجم: تعتمد خاصة على الموظفين، وتتميز بقلة رؤوس الأموال المستثمرة.

ضعف معدل إنتاجية الخدمات:

يتميز قطاع الخدمات بضعف معتبر في معدل انتاجية مقارنة بالقطاع الصناعي، فالعديد من المختصين يحددون أرباح الانتاجية في ميدان الخدمات في حدود النصف بالمقارنة مع تلك الخاصة بقطاع الإنتاج الصناعي.¹

كما نجد خصائص أخرى للخدمات تتمثل في ما يلي:²

- الصفة الشخصية لاستهلاك الخدمة: حيث نجد أن العلاقة الوثيقة بين استهلاك وانتاج الخدمة، فالانتفاع من الخدمة يستلزم وجود مستهلك أثناء تقديمها كوجود موظف الاستقبال في الدائرة أو الطبيب والمرضة في المستشفى.
- مشاركة العميل في انتاج الخدمة: هي خاصية أساسية حيث لا يكتمل تقديم الخدمة إلا بوجود طرفي العلاقة المتمثل بمقدم الخدمة ومتلقيها.
- عدم قابلية الخدمة للتخزين: أي أن السلع يمكن تخزينها سواء في مراحل الإنتاج أو بعد الانتاج أو أثناء البيع وهذا لا يحدث مع الخدمات التي صعب تخزينها.
- الاتصال بالعملاء: يقصد بذلك كيفية إيصال صورة المؤسسة إلى العملاء وتوضيح خدماتها للعملاء الحاليين والمحتملين.

مصاعب التسعير والخدمات:

إن تسعير الخدمات يواجه صعوبات على خلاف تسعير السلع حيث أن هذه الأخيرة يمكن حساب تكاليفها من خامات وتكاليف ثابتة وأيدي عاملة، أما في الخدمات فبسبب عدم

¹ برايتيس عبد القادر: كبير هادية، خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستعملين رسالة دكتوراه، جامعة مستغان، ص 337.

² مجيد تلوخي، إدارة الجودة الشاملة، المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان (الأردن): سنة 2014، ص 208.

وجود خامات أو مواد أولي لانتاج الخدمة، وصعوبة التباين الدقيق للوقت الذي يستغرق لانتاجها.

- **توفر الثقة:** إن الثقة من الأسس التي يستند عليها العملي في طلب الخدمة ولا بد للمؤسسة الناجحة أن تحرص على توفيرها وأن العميل يبني قراراته في طلب الخدمة من خلال المهارات اللازمة التي يتعين وجودها في المؤسسة مقدمة الخدمة.
- **صعوبة اختيار الخدمة:** يصعب في كثير من الأحيان تجربة الخدمة قبل استهلاكها على خلاف تجربة السلعة بسبب كيانها المادي فإن تجربتها تصبح ميسورة.
- **عدم وضوح صورة الخدمة (على رأي الآخرين):** من عدم ملموسية الخدمة فإن صورتها لدى المستهلك تكون غير واضحة مما يجعله بتأخر في قرار شرائها.
- **اعتماد مستهلك الخدمة على رأي الآخرين:** يلجأ العميل من أجل خفض حجم عدم التأكد من جودة الخدمة المزعم استهلاكها فإنه يلجأ إلى التعرف على جودة الخدمة من خلال آراء الآخرين الذين سبق وانتفعوا من هذه الخدمة من أجل تحديد تفتة بها.
- **صعوبة قياس إنتاجية الخدمات:** إن قياس الخدمات يواجه صعوبة إذ ما قورن بمقياس الانتاج المادي (السلعي) وذلك لصعوبة تقييم القيمة المضافة المستحصلة من حسابات الإنتاجية.
- **علاقة الخدمات بالتضخم:** إن عدم ملموسية الخدمة يؤدي إلى صعوبة قياس تكلفتها الحقيقية مما يؤدي بالنهاية على الأسعار القياسية لها ونظرا للاتجاه المتنامي للطلب على الخدمات مع عدم إمكانية تخزينها: فإن الطلب على الخدمات تبعا لذلك يعتبر غير مرن نسبيا، وهذا ما يعتبر أحد الأسباب المؤدية للتضخم.

- توزيع الخدمة: حيث أن الخدمات تنتج وتستهلك في مكان تأديتها، مما يتطلب من العميل طلب الخدمة من مكان تقديمها وبذلك تكون المؤسسة بإنشاء فروع جديدة لها أي زيادة مواقع إنتاج الخدمة.¹

المطلب الثاني: أنواع وتصنيف الخدمات، حزمة الخدمة

أولاً: تصنيف الخدمات.

توجد عدة تصنيفات للخدمات وتختلف في التسمية لكن جوهرها ومضمونها واحد هي:

1. نوع السوق ويشمل هذا المحور مجالين للسوق هما:

أ. خدمات استهلاكية وتشمل التوصيليات ورعاية الأطفال والخدمات السياحية.

ب. خدمات صناعية وتشمل الاستثمارات والخدمات الهندسية.

2. درجة كثافة عنصر العمل.

أ. خدمات تركز في أدائها على عنصر العمل، مثل: التوصيليات وخدمات التعليم.

ب. خدمات تركز في أدائها على المستلزمات مثل: الاتصالات الهاتفية وخدمات النقل

العام.

3. درجة الاتصال بالمستهلك: ويعتمد هذا العنصر على درجة الاتصال بالمستهلك

فيأخذ الأشكال التالية:

أ. اتصال عال: مثل الرعاية الصحية والنقل الجوي.

ب. اتصال واطي: مثل التوصيليات والغسيل الجاف والخدمات البريدية.

4. مهارة مقدم الخدمة Skill of the service prvider ويصنف هذا المحور إلى

كون مقدم الخدمة يتطلب حيازته على صفة:

أ. المهني وتشمل الخدمات القانونية والرعاية الصحية والخدمات المحاسبية.

ب. غ المهني: وتشمل خدمات النقل والغسيل الجاف.

¹ مجيد الكرخي، مرجع سبق ذكره، ص /209-210.

5. هدف مقدم الخدمة Goal of the service Provider ويرتبط هذا المحور

بأغراض مقدم الخدمة ويأخذ الأشكال التالية:

أ. يقصد الربح كالخدمات المالية والصحية وخدمات التأمين.

ب. يقصد غير الربح وتشمل الرعاية الصحية وخدمات التعليم والقطاع العام.

6. حسب علاقة السلعة والخدمة: لتقييم المنتجات يستعمل المستهلكين ثلاث أشكال من

الجودة:¹

أ- الجودة التي تعتمد على البحث عن المعلومة: وهي صفات المنتج التي يمكن

تحديدها قبل الشراء كالشكل واللون والسعر والأغلبية هذه الخصائص للسلع لأنها

ملموسة.

ب- الجودة تعتمد على التجربة فقط: وهي صفات وخصائص يمكن تقييمها بعد الشراء

أو الاستهلاك فهناك بعض المنتجات من الصعب تقييمها.

ج- الجودة التي تعتمد على الاعتقاد فقط: هي الصفات والخصائص التي يمكن

تقييمها بصعوبة حتى بعد الشراء والاستهلاك مثل العمليات الجراحية وتوجد خدمات

كثيرة لها هذه الجودة.

ثانيا: أنواع الخدمة.

تضم الخدمة مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعة، المنظمة من طرف

الدولة ويمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:²

الخدمات الإدارية: مثلا خدمة الحالة المدنية بالبلديات،...

¹ شيكين زهرة: حمو مناض حنان، دراسة جودة الخدمة، الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مذكرة ماستر علوم

التسيير، مخصص إدارة عمال، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة سن 2016- ص 11.

Robert G, Gooper I Scott), Edgwtl (1999) product Development for the service leaders p 18.

² عبد السلام عبد اللاوي استاذ محام قسم ب، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة

الجيلالي بخميس مليانة، مجلة صوت قانون، العدد 7، 2018، ص 64.

الخدمات الاجتماعية والثقافية: مثلا خدمة التمدريس الإلزامي، الخدمات الصحية.

الخدمات صناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز ومن

ثم فإننا يمكن أن نميز من ناحية ثابتة بين ثلاثة أنواع من الخدمات وفق تصنيف التالي:

1. من حيث طبيعة الخدمة: نجد صنفان، خدمة فردية، وخدمة جماعية.

2. من حيث طبيعة الاستهلاك الخدمة: نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري

وخدمة ذات استهلاك اختياري.

3. من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من

الخدمات:

أ. خدمة مجانية (تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة) مثلا

حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية...إلخ.

ب. خدمة بالمقابل: (يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مالية والمستفيد منها) مثلا الكهرباء

المنزلية، هاتف عمومي.

ج. خدمة مدعمة: (يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منا والباقي عم حكومي لها) مثلا نقل

العمومي، والسترة السلع (الاستهلاكية...إلخ).

ثالثا: حزمة الخدمة

حزمة الخدمة هي نموذج يمثل الخدمة المتكاملة بالزهرة التي تتألف من قلب (جوهر)

وأوراق محيطة بهذا القلب، ويرمز للقلب بالخدمة الجوهر، وللأوراق بالخدمات التكميلية

الداعمة لهذا الجوهر.

• **الخدمة الجوهر:** هي الأداء أ، المنفعة الأساسية في الخدمة، والتي تشتري الخدمة من

أجلها في المقام الأول ولا تشمل على الخدمات الموافقة.

• **الخدمات التكميلية:** هي عبارة عن كافة الخدمات الداعمة للمنتج الجوهر والتي

بدونها لا يمكن ضمان جودة الخدمة ورضا المستفيد.

ويمكن التمييز بين الخدمة الجوهر والخدمات التكميلية وفق نموذج شوستاك (shostack)، حيث شُبهت الخدمة بدوائر متمركزة، تقع الخدمة الجوهر في مركزها وتدور حولها الخدمات التكميلية، حيث أ، المجال الحقيقي لتطبيق هذا النموذج هو أن معظم الخدمات متشابهة في جوهرها.

وقد صنفها (lave lock) في ثمان مجموعات هي: المعلومات، تقديم الاستشارة، استلام الطلبات، حماية ممتلكات العميل، الاستثناءات، إصدار الفواتير والدفع.

شكل رقم 1: يوضح زهرة الخدمة



المصدر: هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، ط4، دار النشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 226.

المبحث الثالث: أساسيات حول جودة الخدمة:

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات وأهميتها:

أولاً: تعريف جودة الخدمات.

تتعدد تعاريف بالنسبة لجودة الخدمة وذلك لاختلاف حاجات وتوقعات العملاء ومنه يمكن إعطاء التعاريف التالية:

تعرف جودة الخدمة كونها حصول العملاء على خدمات أفضل مما كانوا يتوقعون وغالبا ما يشار إليها بالفجوة التي يدركها الزبون، أي الفجوة بين ما يتوقعه العملاء وبين ما يحصلون عليه، ومن الجدير بالذكر أن جانبي الفجوة موجودة في ذهن الزبائن.¹

وعرفها كل من (kotler Ikeiler) أنها: "درجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبون لهذه الخدمة".

كما يمكن تعريفها على أنها تلك الجودة التي تشمل البعد الإجرائي والبعد الشخصي كأبعاد مهمة في تقديم الخدمة ذات الجودة العالية، فجودة الخدمة تنتج عن تفاعل بعدين إجرائي وآخر شخصي.²

كما عرفها (Bernard Monteil) بأنها المدى الذي توصل إليه المنتج في إشباع الحاجات المنبعاة أو الممثلة للطرف المستهل.³

ويعني بها أيضا هي الفجوة أو الإنحراف ما بين توقعات الزبون للخدمة وإدراك الجودة بعد استهلاك الخدمة.

¹ مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة.

محمد خثير، أسماء مرايمي: العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03 العدد 2017/04 ص .

² بن باديس مستغانم قسم علوم تجارية تخصص تسويق، ص 11.

³ أوغيد بنى هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، مذكرة ماجستير جامعة عنابة قسم علم اجتماع، سنة 2009.

كما يشير زيثامل وزملائه (Zeithaml I.zx) أن جودة الخدمة تركز وتتمحور حول أبعاد الخدمة (الاعتمادية، الاستجابة، الضمان، التعاطف والملموسية) وعرفها الزعبي (2010 ص 383).

وعرفها الزعبي (2010، ص 333): جودة الخدمة تعني "مقياس التطابق بين مستوى الجودة العقلية المقدمة والجودة المتوقعة لدى الزبون، والجودة السيئة تعني أن الأداء المدرك أقل من توقعات الزبون لكن في المقابل تعني الجودة الجيدة بأن التطور المدرك يكون أعلى من توقعات الزبائن¹.

كما يمكن تعريف جودة الخدمة من خلال الأبعاد الثلاث الخاصة بالخدمات².

1. البعد التقني: والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.

2. البعد الوظيفي: أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى العميل وتمثل

في ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل الذي يستخدم الخدمة.

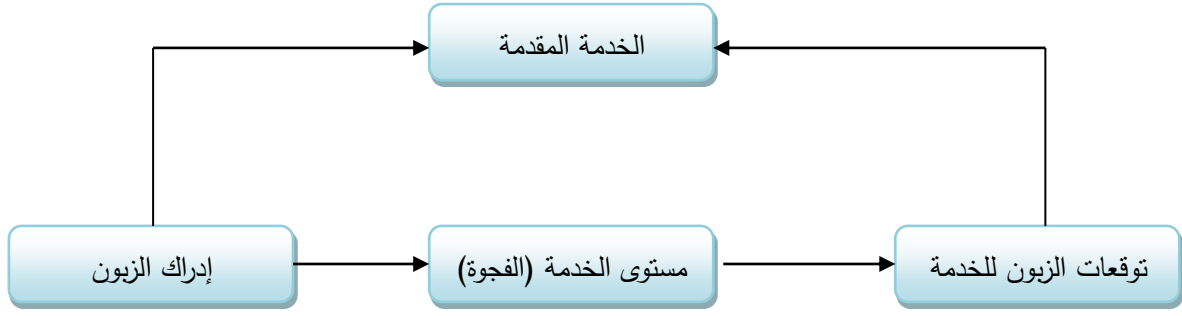
3. الامكانيات المادية: وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.

وثمة تعاريف ركزت على العمل والمستفيدين في آن واحد عند تحقيق مستوى الجودة المطلوبة فعرفتھا: هي انجاز العمل، بالشكل الصحيح من المرة الأولى والاهتمام الدائم والكبير بالتطوير المستمر والاهتمام الدائم بإرضاء المستفيدين.

¹ محمود ناجح ياسين، أثر جودة الخدمات الالكترونية لدى موردي خدمات الانترنت على رضا الزبون في دولة فلسطين، مذكرة ماستر، قسم توسيق، جامعة عمان العربية، 2017، ص 12.

² بوعنان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا العمال، مذكرة ماستر
27

شكل رقم 2: يوضح مفهوم جودة الخدمات.



المصدر: (الحداد، عوض، 2006).

ثانيا: أهمية جودة الخدمات

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق الاستقرار والنجاح لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة فيما يلي:¹

1. نمو مجال الخدمة: لقد ازداد عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية ما زالت في نمو متزايد ومستمر.
2. ازدياد المنافسة: ان تزايد عدد المؤسسات الخدمية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينهما لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.
3. فهم العملاء: ان العملاء يريدون معاملة جيدة، ويكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.
4. المفهوم الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات الخدمية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب على المؤسسات السعي من أجل

¹ كتوش عاشور، قورين حاج قويدر، غدارة الجودة والتميز في الخدمات وتحديات تطبيقها في بيئة الأعمال الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة، ص 05.

جذب عملاء جدد ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة.

المطلب الثاني: أبعاد قياس وأساليب تحسين جودة الخدمات:

أولاً: أبعاد قياس جودة الخدمات

حسب الباحثين (Parasuramanzithawl and Berry): هناك خمسة أبعاد لجودة

الخدمة تتمثل في ما يلي:¹

- **الاعتمادية:** وهذا البعد من الأبعاد الخمسة الأكثر ثباتاً ويكون الأكثر في تحديد ادراكات جودة الخدمة عن الزبائن وتعرف الاعتمادية بأنها القدرة على تقديم وعود الخدمة بشكل موثوق ودقيق.
- **الأمان (الثقة):** خلق وكسب الثقة، حيث تعد الثقة بشكل عام عنصراً أساسياً ومهما للعلاقات التبادلية الناجحة فهي تمثل الرغبة والاستعداد واعتماد الطرف الآخر في تبادل تجاري معين يضع فيه الزبون ثقته الكاملة.
- **الاستجابة:** يتضمن هذا البعد أربع متغيرات، تقيس اهتمام المؤسسة بإعلام زبائنها بوقت تأدية الخدمة، وحرص موظفيها على تقديم الخدمات الفورية لهم، والرغبة الدائمة لموظفيها في معاونتهم وعدم انشغال الموظفين عن الاستجابة الفورية لطلباتهم.
- **الملموسية:** وتشمل التسهيلات المادية والمعدات ومظهر الموظفين ومواد الاتصال.
- **التعاطف:** وتعني مستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للزبون.

وهناك أيضاً أبعاد أخرى لجودة الخدمة نذكر منها ما يلي:²

¹ مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 2017/04، محمد خثير، أسماء مرابي، ص 32-33.

² بوغان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا لاعلاء، مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، ص 69.

- **الاتصالات:** وتتمثل في القدرة على الاصغاء للعميل لفهم جميع رغباته ومتطلباته سواء تحدث أو صمت وتعتبر أيضا وسيلة للتعبير.
- **الفهم والإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في اعطاء الوقت الكافي للعميل، للتحدث وابداء وجه نظره دون ملل بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
- **التوقيت:** ويتمثل في محاولة تحقيق رغبة العميل في تقديم الخدمة له في الوقت الذي يريده.
- **المضمون الذاتي للخدمة:** يتمثل في المهارة التي يجب أن يتمتع بها مقدم الخدمة وذلك فيما يتعلق بطريقة عرض الخدمة واقناع الزبائن بها.
- **المطابقة:** أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة أي تحقيق الخدمة درجة الاشباع التي يتطلع إليها (الزبون) العميل.
- **الأدوات:** قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المالية لذلك: الأدوات التي يستخدمها الطبيب لاجراء عملية جراحية وهنا يتوقع العميل بأن تكون الادوات متوفرة وعلى درجات عالية من الكفاءة.

إن الجودة في الخدمات تظهر في واحد من أبعاد أداء الخدمة أو كلها وهي: ¹

- (1) **البعد المادي:** السلع والامكانات المادية الملموسة للنشاط الخدمي.
- (2) **المواقف والتسهيلات:** وهي الخدمات المكملة للخدمة الرئيسية والتي تختلف عنها اختلافا كبيرا.

الأفراد القائمين على أداء الخدمة وتقديمها اختصاصيين وعاملين ذوي اختصاصات فنية ووظيفية.

وفقا لذلك يظهر نوعان من الجودة:

¹ عادل محمد عبد الله، ادارة جودة الخدمات: ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، س 2013، ص 123.

- الجودة الفنية: ترتبط بما يحصل عليه المستفيد فعلا من الخدمة.
- الجودة الوظيفية: وترتبط بالطريقة التي تؤدي أو تقدم بها.

ثانيا: أساليب تحسين جودة الخدمات

إن عملية تحسين جودة الخدمة تمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها وضمان استمرارها في السوق وما يلي بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك:¹

أ: وضع نظام لقيادة الجودة

إن الهدف من وضع نظام لقيادة الجودة هو تحقيق رضا العميل وتحسين أداء المؤسسة ويتكون هذا النظام من:

1-نظام اليقظة: ويتعلق بمتابعة تطور احتياجات العملاء والتغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين، الهدف وراء ذلك هو التنبؤ بالوضع المستقبلية للمؤسسة اتجاه عملائها ومنافسيها من أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه المتغيرات.

2-تحديد المظاهر العامة للخدمة المستهدفة: ان توفر معلومات حول المنافسين والعملاء يمكن المؤسسة من تحديد خصائص الخدمة وأبعادها الملموسة وغير الملموسة وفقا لما يتوقعه العميل، بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد وإرضاء العملاء الحاليين.

3-تحديد سياسة الجودة: بعد تحديد العملاء المستهدفين واختيار المظهر العام للخدمة، تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، ويجب تحديد الاجراءات الضرورية للتكيف والمتعلقة بالموارد البشرية، الأدوات والطرق، التنظيم، الاتصال، التخطيط...الخ.

¹ سلمى بوشرمة، فاطيمة قدوسي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، سنة 2019، ص 45.

4- نظام تقييم رضا العملاء: ان تقييم رضا العملاء، يمكن المؤسسة من استغلال فرص التحسين وتحقيق فعالية اجرائها، ويكون ذلك بالإصغاء للعملاء وتحديد توقعاتهم والتعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم إضافة إلى استقبال وتحليل الشكاوي والتحقيق مع العملاء القدامى والاستخبارات التسويقية.

5- نظام التحسين المستمر: يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بيئة أعمال المؤسسة والتعرف على مستوى رضا العملاء، إضافة إلى ذلك فإن نظام التحسين المستمر يعتمد بشكل أساسي على نتائج التقييم الداخلي لسيرورة الأداء وذلك بهدف استغلال الفرص المتاحة لتحسين العرض والتنظيم.

ب: تحقيق التميز في العلاقة مع العميل

يعتبر التميز في العلاقة مع العميل ركيزة أساسية للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها وتعزيز وجودها في السوق، ويتطلب ذلك عدة استراتيجيات، أهمها:¹

1) إدارة فترة انتظار العميل: ان الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على الخدمة، تؤثر تأثيرا عكسيا على إدراكاته للأداء الفعلي وانطباعاته حول المؤسسة ومستوى جودة خدماتها، لذلك على المؤسسة استثمار فترة انتظار عملائها، بجعلهم ينشغلون بشيء خلال تلك الفترة، ويمكن تحقيق ذلك بوضع الجرائد والمجلات للعملاء للتعريف بالمؤسسة.

2) التعامل مع شكاوي العملاء: ان شكاوي العميل عبارة عن ترجمة لعدم رضاه عن مستوى الأداء بالمؤسسة، لذا يقترح بعض الباحثين العديد من الأساليب للتعامل مع شكاوي العملاء منها:

- التعرف على توقعات العميل لمستويات الخدمة المقبولة

¹ سلمى بوشمرة، فاطيمة قدومي، مرجع سبق ذكره، ص 46.

- تطوير الاجراءات وتبسيط متطلبات الحصول على الخدمة باستخدام تكنولوجيا متطورة.
 - الاتصال الفعال بالعملاء.
 - تجاوز توقعات العميل وتحقيق التميز في تقديم الخدمة.
 - العمل على استقطاب وتوظيف أفضل الكفاءات.
- (3) **جعل العلاقة مع العميل شخصية:** على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع العميل شخصية لتحقيق التميز، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز بحد ذاتها انما العلاقة مع العميل ولذلك يجب اعتماد الاتصال بالعميل للتعرف عليه أكثر وعلى احتياجاته.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يظهر لنا الأهمية البالغة للإدارة الالكترونية بالنسبة للمؤسسات العمومية، مما أدى بالمجتمعات الالتحاق بالركب تجنباً للتخلف ومواكبة عصر السرعة والمعلومات والتنافس في تقديم الخدمات، ومن أجل خلق بيئة وثقافة الكترونية حديثة، تهدف إلى تحسين مستمر في جودة الخدمات المقدمة وتخفيض التكاليف وريح الوقت وذلك من خلال اشراك المواطنين في معاملات المؤسسة والحصول عليها.

الفصل الثاني:

واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بـمديرية
البريد والطواصلات (المسيلة)

تمهيد:

في اقتصاد عالمي آخذ في العولمة، يتم تفسير سبب الاختلافات في النمو الاقتصادي وعدم المساواة في الدخل بين الدول على أساس الاختلافات التكنولوجية. الهدف من العلم والتكنولوجيا هو تمكين المؤسسات والأفراد من استخدام التقنيات بشكل أكثر كفاءة، لأن هذا يؤدي إلى انخفاض التكاليف وزيادة مكاسب الإنتاجية. ويمهد استخدام التقنيات الجديدة الطريق لإنتاج سلع جديدة أرخص وتراكم رأس المال وذلك من أجل تعزيز القدرة التنافسية وكذلك لتعزيز الجودة لمؤسسات البحث العلمي بينما من ناحية أخرى المساهمة في التنمية الثقافية والسياسية للمجتمعات.

المنهج المستخدم

للاجابة على الاشكالية المطروحة استخدمنا في هذه الورقة على المنهج الوصفي التحليلي نظرا لتوافقهما مع الموضوع كما استخدمنا في الجانب التطبيقي دراسة حالة واسقاطها على وحدة المسيلة معامدين على الهيكل التالي :

- مفهوم التكنولوجيا ومكوناتها.
- تكنولوجيا الاتصال الرقمي.
- الاتصال الرقمي.
- مؤسسة دعم تطوير الرقمنة
- بريد الجزائر

بريد الجزائر وحدة المسيلة

المبحث الأول: تقديم عام حول مديرية البريد والمواصلات بالمسيلة

المطلب الأول: تعريف بمديرية البريد والمواصلات

أولاً: تعريف البريد

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تأسست بعد إعادة هيكلة قطاع البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال بموجب القانون 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000 المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. بحيث تم إنشاء بريد الجزائر بموجب المرسوم 43/02 المؤرخ في 14 جانفي 2002. كما أن مؤسسة بريد الجزائر ملزمة بتقديم خدمات عمومية عبر كامل التراب الوطني، وهي مطالبة بضمان استغلال وتوفير الخدمات البريدية والمالية.

ثانياً: ديمقراطية النفاذ إلى الخدمة البريدية العصرية

ومن المقرر، في هذا الصدد، مواصلة نشاطات عصنة الشبكة البريدية وتكثيفها وتفعيل كافة الإجراءات والوسائل التي تسمح بتحسين ظروف استقبال المواطنين وتتنوع العروض والخدمات المقترحة، مما سيساهم في تقليص الفروقات الإقليمية والتباينات الاجتماعية.

وعليه، ففي مجال توفير الخدمة البريدية، ستبقى ديمقراطية النفاذ إلى خدمة بريدية عصرية باستعمال مكثف لتكنولوجيات الإعلام والاتصال، إحدى أولوياتنا الأساسية. يمكن أن يتجلى هذا النفاذ في شكل مادي أو إلكتروني أو عبر شبكات الاتصالات النقالة ويتعلق الأمر بالسماح للمواطنين بالاستفادة من خدمات بريدية، في كل شبر من التراب الوطني، باستعمال كل الوسائل المتاحة، بما في ذلك الشراكة بين القطاعين العام والخاص، إذ يكمن الهدف في:

- تقريب الخدمات البريدية والمالية، بمنح الأولوية لفتح نقاط بريدية جوارية في التجمعات السكانية الحضرية الكبرى وفي المناطق النائية؛

- نشر التواجد البريدي في محطات النقل الرئيسية والمطارات؛
- دعم وبعث الحركية في الأوساط الريفية والمناطق والنواحي التي تواجه صعوبات أو المعزولة، من أجل تحقيق تثبيت سكانها، من خلال اقتناء المكاتب المتنقلة ونشرها
- تحويل مهنة ساعي البريد بغية جعله عوناً تجارياً حقيقياً يقدم مختلف الخدمات البريدية والمالية بمحل الإقامة؛
- تركيب أجهزة توزيع الأوراق النقدية (GAB) متعددة الأداءات في المراكز التجارية الكبرى وفي الأماكن العمومية المؤمنة، تشتغل بصيغة الخدمة الذاتية على مدار الساعة وكل أيام الأسبوع
- التمسك بالالتزام الدولة لتوفير الخدمة الشاملة للبريد لصالح السكان المعنيين، من خلال إتاحة النفاذ، عبر كل التراب الوطني، إلى الخدمات البريدية والمالية الأساسية، تكون ذات نوعية وبأسعار معقولة؛
- إعادة تأهيل الخدمة العمومية وتعزيز مفهوم الجوارية، مما يساهم في ضمان الانسجام الاجتماعي عبر نشاط موجه لتحقيق ثلاثة أهداف تتمثل في استمرارية الخدمة وتكافؤ فرص النفاذ والشفافية
- تحقيق ديمومة المهام ذات المنفعة العامة التي تنجز لفائدة الفئات السكانية الهشة؛
- تسهيل النفاذ باستعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، عبر نشر البرنامج الطموح لحوسبة مكاتب البريد (IBP) ، وإقامة شبائيك آلية للأوراق النقدية ومطاريـف الدفع الإلكتروني وتطوير تطبيقات للخدمات عن بعد أو عبر شبكات الهاتف النقال.

لهذا الغرض، لابد من تحيين التشريع والتنظيم المعمول بهما، لاسيما لإعادة تحديد الخدمات البريدية والأخذ بعين الاعتبار تطوّر الخدمة الشاملة والخدمة العمومية وإدراج مواعمة الشبكات وفتح فرع التوزيع للشباب أصحاب المشاريع في إطار تشغيل الشباب،... إلخ، وستتمثل العصرية، كذلك، في اعتماد عرض خدمات بريدية حديثة بفضل تكنولوجيات

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بـمديرية البريد واطصالات (المسيلة)

الإعلام والاتصال، حيث ستشمل العملية الوكالات ووسائل وأدوات الإنتاج، وكذا الخدمات المقترحة.

كما ستتجسد العصرية عبر تدعيم التآلية والحوسبة المكثفة والرقمنة وخاصة تطوير الخدمات على الخط والنفاز عن بعد واستعمال التطبيقات النقالة، وفيما يتعلق بالوكالات البريدية، ينبغي لعلامة "بريد الجزائر" أن تساير بتناغم تطور المجتمع، مع احترام هيكله وبيئة كل منطقة وعليه، تمثل حوسبة نشاطات مكاتب البريد على مستوى الشبايك وخلفها ورشة هامة لعصرية قطاع البريد. وسيسمح هذا المشروع المهيكّل القائم على عصرية تسيير مكاتب البريد ليس بتغيير سلوكات المواطنين وأعاون الشبايك، فحسب، بل يهدف كذلك إلى:

- تحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين،
- تقليص طوابير الانتظار،
- تأمين المعاملات،
- رقمنة عمليات المراقبة والحسابات اليومية والشهرية،
- فيما يخص وسائل وأدوات الإنتاج، يتعلق الأمر بتقليص الأشغال اليدوية إلى أقصى حد ممكن عبر تعميم حوسبة العمليات واستعمال وسائل حديثة وأنجع.

و قصد الاستجابة لمتطلبات زبائنها المتنامية، ستقوم مؤسسة "بريد الجزائر" بمنح الأولوية للوسيلة الالكترونية والنفاز عن بعد وترقية استعمال وسائل الدفع الالكتروني.

إنّ هدفنا فيما يخص الحوسبة هو الوصول إلى نظام معلوماتي ذي بعد وطني وموثوق، يضم كافة نشاطات البريد وعلى جميع المستويات، مما يسهل تحقيق لامركزية الأداءات والخدمات مع ضمان مراقبة منتظمة وصارمة.

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بـمديرية البريد والمواصلات (المسيلة)

اما فيما يتعلق بالبريد/الطرود، تجدر الإشارة إلى أن التوصيل والتوزيع يشكلان المهنة التقليدية للبريد. وبالتالي، لا بد من توفير كافة الوسائل الحديثة الكفيلة بتحسين آجال توزيع البريد بشكل ملحوظ وكذا استعمال الموارد المتوفرة بذكاء بغرض تنويع العروض وتحسين النوعية وترشيد التكاليف.

علاوة على ذلك، يوفر تطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لاسيما الأنترنت، أدوات جديدة تسمح بتحسين النشاط البريدي وتطويره، حيث يتعلق الأمر بالارتقاء والانتقال من مجرد موزع للبريد ومقدم خدمات في الشباك إلى فاعل أساسي في قطاع التجارة الالكترونية والتوزيع؛ فالنشاطات اللوجستكية والدفع تعدّ حيوية بالنسبة للخدمات البريدية.

و عليه، تتمحور إعادة تنظيم النشاط البريدي، خاصة فيما يتعلق بخدمة البريد السريع EMS، حول الجوانب التالية:

- إشراك المتعاملين الخواص في النقل والتوزيع؛
- استعمال تكنولوجيات الإعلام والاتصال لتتبع الارسالات واستعادة أدلة توزيعها؛
- إقامة أرضيات لوجستكية الكترونية وتطوير توزيع الارسالات المُبتاعة على الخط (التجارة الالكترونية)؛
- رقمنة البريد وعرض الرسائل الالكترونية باسم نطاق poste.dz؛
- تعزيز البريد الهجين وعرض خدمات التصديق والختم الزمني (الرسائل الالكترونية الموصى عليها، بـ Barki@tic، الاستدعاءات الالكترونية...)
- إنشاء ملف الكتروني للعناوين ووضعها على الخط حتى يطلع عليه الجمهور والإدارات والهيئات المهمة.

يضم بريد الجزائر بالمسيلة 92 مكتبا بريديا وشباكا ملحقا (guichetannaxe) ومركزا للتوزيع البريدي (CDD) ومكتبا متنقلا، وتقسّم المكاتب البريدية إلى عدة أصناف، فمنها القباضة الرئيسية (RP)، وخارج التصنيف (HC)، الصنف الثاني (R2)، الصنف

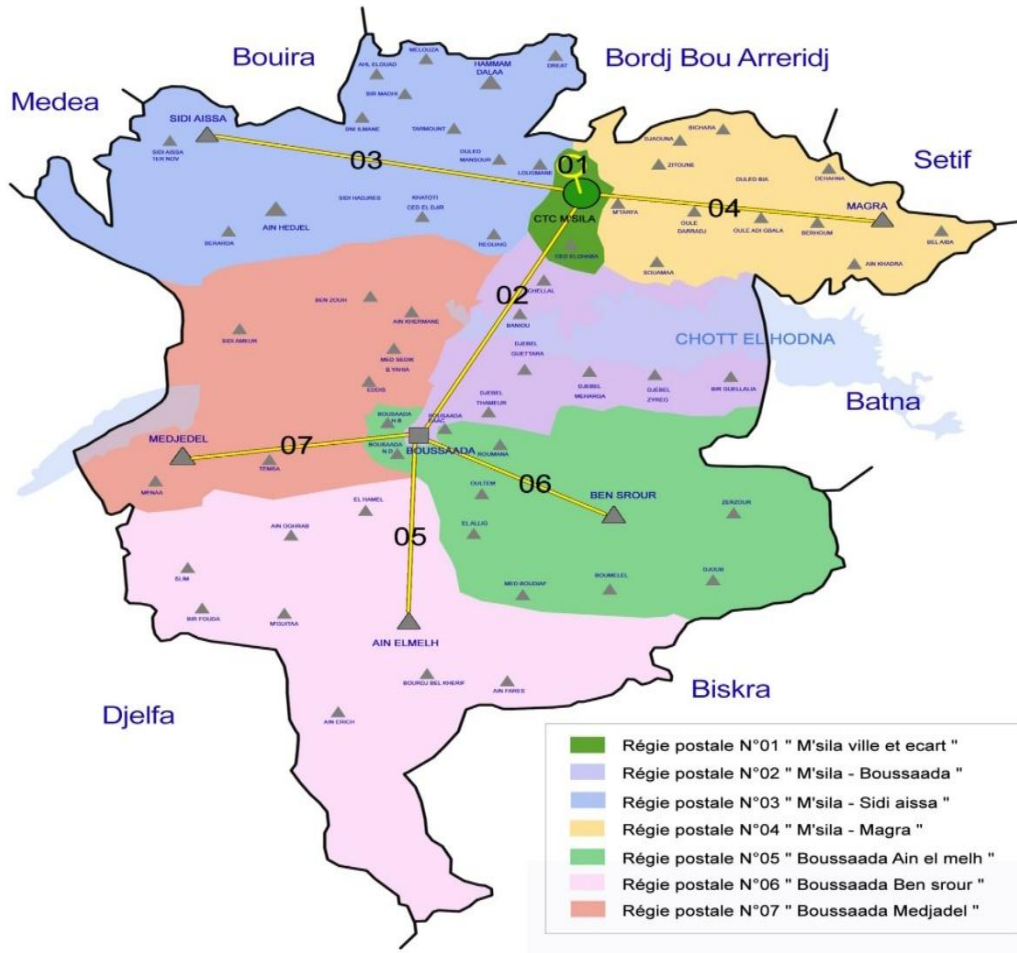
الفصل الثاني: واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بـمديرية البريد والمواصلات (المسيلة)

الثالث (R3)، الصنف الرابع (R4) وهذا الأخير هو الغالب على الأصناف الأخرى وهذا راجع إلى شساعة مساحة الولاية التي تبلغ 18175 كلم²، وكذا تشتت سكانها.



DIRECTION GENERALE ALGERIE POSTE
DIRECTION DE L'UNITE POSTALE DE LA WILAYA DE M'SILA

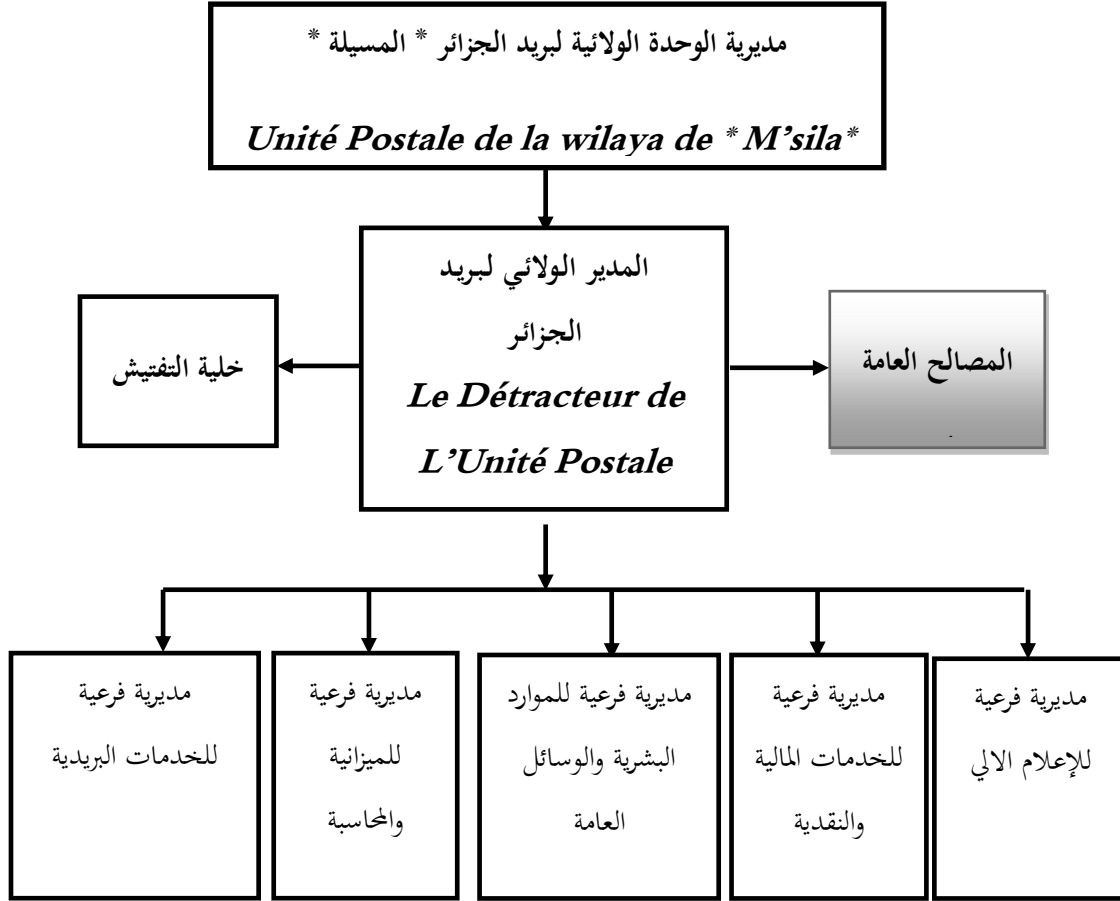
RESEAU POSTAL WILAYA DE M'SILA



المصدر: الوحدة الولائية لبريد الجزائر

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي العام للمديرية

شكل رقم 3: مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لبريد الجزائر "المسيلة"



المصدر: الوحدة الولائية لبريد الجزائر بالمسيلة

المبحث الثاني: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بمديرية البريد والمواصلات

المطلب الأول: واقع الرقمنة بمديرية البريد والمواصلات بالمسيلة

أولاً: تكنولوجيا الاتصال الرقمي

هي التكنولوجيا التي يتم بواسطتها نقل مختلف المعلومات سواء كانت معطيات أو بيانات على شكل إشارات إلكترونية بين قارات العالم، دون أن تتأثر هذه الأخيرة بطول المسافة، ومقاومتها للتشويش والتداخل بين الموجات ذات المصادر المختلفة، كما أنها أيضاً تضمن سلامة تلك المعلومات وسريتها، كذلك تحمل هذه الإشارات الإلكترونية بيانات على شكل كتابات، نصوص، رسوم، صور، لقطات فيديو وأصوات، وتتكفل بدمجها ونقلها من جهاز إلى آخر، كما أن الإشارات الإلكترونية الرقمية في جميع خائصها يمكن أيضاً تحويلها إلى إشارات تماثلية إلى إشارات رقمية والعكس.

ثانياً: أهم سمات الاتصال الرقمي

- اختراع وسائل اتصالية رقمية جديدة غيرت من الوظائف التقليدية للوسائل القديمة واوجدت لها وظائف جديدة.
- وسائل الاعلام قد ساهمت في ظهور بعضها وتطويره من خلال الجهود العلمية والعالمية.
- وسائل الاعلام الجديدة لم تقضي على الوسائل القديمة وثبت من خلال واقع عمل وسائل الاعلام بانه لا يمكن لأي وسيلة ان تلغى دور الوسيلة الاخرى بل بالعكس فالإنترنت مثلاً خدمت جميع وسائل الاعلام الجماهيري وعملت على تطويرها وعولمتها واصبح للإنسان حرية في اختيار الوسيلة المناسبة لمنزلة.
- حجم المعلومات المتاحة قد زاد زيادة هائلة خاصة لمن تتوفر لهم فرص الحصول على التكنولوجيا الاتصالية الرقمية الجديدة بسبب التطورات الراهنة في عملية إرسال المعلومات واستقبالها.

- تنامي ذكاء الشبكات الرقمية.
- التجوال والبحث المتواصل للترفيه في السعة الخدمات الاتصالية.
- تقريب الخدمات الذكية من المستعمل من خلال ضمان سهولة استعمالها، وتطوير محتواها.
- تدني كلفة التجهيزات بالنسبة إلى سعتها.

ثالثا: مزايا الاتصال الرقمي

يتيح استخدام نظام الاتصال الرقمي Digital Communication العديد من المزايا عند مقارنته بنظام الاتصال التماثلي Analog Communication وتكمن هذه المزايا فيما يلي في حالة الاتصال التماثلي يعمل نظام الإرسال بشكل مستقل عن نظام الاستقبال، ويؤدي ذلك إلى وجود قدر عال من التشويش Noise ، حيث تؤثر ظروف البيئة وأحوال الطقس على الإشارة التماثلية أثناء إرسالها. وعلى النقيض من ذلك يتخذ الاتصال الرقمي شكل " الشبكة الرقمية Digital Network " من بداية الإرسال إلى منفذ الاستقبال، وتكون مراحل الإرسال والقناة والاستقبال عملية واحدة متكاملة، ويمكن التحكم في عناصر النظام والسيطرة عليها في دائرة رقمية موحدة، ولا تسمح هذه الشبكة الرقمية بأي قدر من التشويش أو التداخل في كل مرحلة من مراحلها، فهي تجسد نظاما متكاملًا من المعالجات يقوم بتوجيه المحتوى الأصلي ويتحكم في عملية الإرسال، والقناة، وفك كود الرسائل على مراحل مختلفة مما يحقق مزايا أكبر من الاتصال التماثلي، ويحل مكانه تدريجيا.

يتسم نظام الاتصال الرقمي بالنشاط والقوة Robust التي تجعل الاتصال مؤسسا ومصانًا كوحدة متكاملة عالية الجودة، وخاصة في البيئات التي يكون فيها أسلوب الإشارات التماثلية مكلفًا وغير فعال. فكلما كانت وصلة الاتصال صعبة بسبب ظروف البيئة تفوق الاتصال الرقمي على الاتصال التماثلي. كذلك يتفوق الاتصال الرقمي في نقل المعلومات إلى مسافات بعيدة من خلال استخدام وصلات الألياف الضوئية Optical Fiber التي

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بـمديرية البريد والمواصلات (المسئلة)

تحافظ على قوة الاتصال من البداية إلى النهاية، وذلك على عكس الاتصال التماثلي الذي يضعف كلما طالت المسافة التي يقطعها. وتكمن قوة الاتصال الرقمي وفعاليتته من خلال عدة أبعاد مثل مقاومة التشويش، مقاومة التداخل في الحديث، وتصحيح الأخطاء إلكترونياً، والحفاظ على قوة الإشارة على طول خط الاتصال.

تتسم الشبكة الرقمية بقدر عال من الذكاء Intelligence حيث يمكن تصميم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القناة Channel بصفة مستمرة ويصحح مسارها، بينما لا يمكن تحقيق ذلك في حالة استخدام الاتصال التماثلي، ويتضح ذكاء الشبكة الرقمية من خلال عاملين:

تحقيق التوافق الصوتي او التناغم بين الأصوات Equalization حيث تتجه قنوات الإرسال الأصلية سواء كانت سلكية او لاسلكية إلى أحداث تحريف او تشويه Distortions للإشارة الرقمية، ويمكن أن يؤثر هذا التشويش في نظام التشكيل بالانتساع AM ، او يؤدي إلى بعض التغيير في شكل الموجة المرسله، وقد يؤدي ذلك إلى تداخل بين النبضات الرقمية Bitpulses، علاوة على ذلك فان خصائص القناة تتغير بمرور الوقت، وخاصة في حالة استخدام قنوات الراديو المتحركة، ويكمن الحل العام لهذه المشكلة في تحقيق " التناغم التوافقي Adaptive Equalization " وذلك من خلال قياس خصائص التشويش في القناة Channel بصفة مستمرة، وكذلك قياس التشويش المتوقع في شكل الموجة المستقبلية، وتكون عملية " التناغم " حساسة بحيث تسمح بتركيب الشبكة الرقمية على طبق ضخم Dish يتيح توفير قناة إرسال رقمية متماسكة من البداية إلى النهاية، بدون حاجة إلى قياس حجم التشويش ومحاولة علاجه.

التحكم في الصدى Echo Control فالمشكلة الثانية التي يمكن أن تحدث أثناء عملية الاتصال هي ظاهرة الصدى، ويمكن أدراك هذه الظاهرة باعتبارها انعكاساً لارتداد الإشارة من جهاز الإرسال إلى نفس جهاز الإرسال، ويحدث ذلك عند استخدام الاتصال

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بمديرية البريد والمواصلات (المسيلة)

التمائلي، أما في حالة الاتصال الرقمي فيمكن استخدام أداة تشبه أداة Equalizer تقوم بتخزين اللغة المرسله إلى محطة الإرسال، والوقت الذي تستغرقه الرحلة حتى يصل الاتصال إلى الطرف النهائي المستهدف، وبالتالي يتم تقادي حدوث الصدى الذي يقع في حالة الاتصال التماثلي.

تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة Flexibility حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برنامج Software بالحاسب الإلكتروني مما يسمح بتحقيق قدر عال من جودة الاستخدام.

يتسم الاتصال بالشمول Generic حيث يسمح النظام الرقمي بنقل البيانات في شكل نصوص وصوت وصورة ورسوم بقدر عال من الدقة، وتتم كل أشكال الاتصال السابقة عن طريق استخدام الإشارات الرقمية، كما يمكن أن تنقل الشبكة العديد من المحادثات او الأصوات المركبة Multiplexed في وقت واحد.

يتسم الاتصال الرقمي بتحقيق قدر عال من تأمين الاتصال Security حيث سبق استخدام نظم الاتصال الرقمي للأغراض العسكرية، ونقل البيانات السرية للحكومات، قبل أن يصبح هذا النوع من الاتصالات متاحا على المستوى التجاري، كذلك يستخدم الاتصال الرقمي في شبكات البنوك، والنقل الإلكتروني للبيانات، ونقل المعلومات الحساسة التي تتسم بدرجات عالية من السرية.

رابعاً: مؤسسة دعم وتطوير الرقمنة

تسعى مؤسسة دعم تطوير الرقمنة (EADN) في أن تكون عاملاً محفزاً لنظم تكنولوجيايات الإعلام والاتصال والرقمنة في الجزائر، بهدف توحيد الموارد البشرية والبنى التحتية والمنصات المعلوماتية للإدارات والهيئات العمومية، وذلك بغرض توفير خدمات عمومية ذات جودة لفائدة المواطنين.

مهامها

- ✓ عصرنة الإدارات العمومية من خلال إنشاء منصات معلوماتية هيكلية
- ✓ رقمنة الإجراءات الإدارية ورفعها على الإنترنت
- ✓ ترشيد الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات الخاصة بالدولة من خلال سياسة توحيد الاستثمارات ومواءمة التكنولوجيا

- ✓ مراقبة إنجاز مركز البيانات الحكومي ووضعه حيز الخدمة
- ✓ إنشاء نظم اتخاذ القرار من أجل مراقبة أنجع للإجراءات الحكومية
- ✓ تقليص الفجوة الرقمية وتسهيل بروز مجتمع المعلومات والاقتصاد القائم على المعرفة
- ✓ تزويد المواطنين والجهات الفاعلة الاقتصادية بقنوات لامركزية للوصول إلى الإدارات
- ✓ إنشاء وصلات اتصال من الحكومة إلى الحكومة (G2G) والحفاظ على ديمومتها وأمنها

- ✓ تحديد مؤشرات أداء الأنظمة الموضوعة مع ضمان متابعتها وتقييمها
- ✓ تقييم تأثير الاستثمارات التي تمت في المجال الرقمي
- ✓ عصرنة نظم المعلومات الخاصة بالهيئات العمومية وتحديثها وتطويرها
- ✓ ضمان قابلية التشغيل البيئي لنظم معلومات الهيئات العمومية
- ✓ إنجاز وتنفيذ منصات الإدارة المتكاملة "تخطيط موارد المؤسسة" (ERP) للهيئات العمومية.

المطلب الثاني: الخدمات الرقمية بمديرية البريد والمواصلات بالمسيلة

(1) مؤشر استخدام الحوسبة

جدول رقم 1: مؤشر استخدام الحوسبة

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020	بيان
عدد المكاتب	90	92	92	93	96	
عدد الحواسيب	235	285	300	307	345	
نسبة الحوسبة*	2.61	3.09	3.25	3.30	3.59	

المصدر: من إعداد الباحثين نقلا عن بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلطانية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن في عام 2016 تقريبا معظم مكاتب الحوسبة إذ وصلت النسبة 2.61%

(2) مؤشر استخدام الهاتف الثابت والنقال:

(أ) مؤشر استخدام الهاتف النقال: نسبة استخدام الهاتف النقال بمؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة 100%

(ب) مؤشر استخدام الهاتف الثابت: نسبة استخدام الهاتف النقال بمؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة 89%

(3) مؤشر الرقمنة والدفع الإلكتروني

(أ) تحويل الأموال باستعمال الحوالات البريدية والصكوك

جدول رقم 2: مجموع التحويلات المالية بإستعمال الحوالة السريعة (VAC) لسنة 2019

التعيين	عدد العمليات	المبلغ
الإصدار	581193	31.797.154.970.05 دج

المصدر: من إعداد الباحثين نقلا عن بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة

وصل عدد عمليات إصدار الحوالة البريدية السريعة لعام 2019 ما يفوق 581193 يقابله مبلغ التحويلات حيث يفوق 31 مليار دينار وهو مؤشر إيجابي وصلت إليه بريد المسيلة بفضل استخدام تكنولوجيا المعلومات.

(ب) السحب عن طريق بطاقة السحب والدفع

• بطاقة السحب CIB

جدول رقم 3 : عدد البطاقات الموزعة للفترة (2016-2020)

البيان	2016	2017	2018	2019	2020
عدد البطاقات الموزعة	409	51213	80215	102525	92391

المصدر: من إعداد الباحثين نقلا عن بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة

ووصل العدد الإجمالي للبطاقات الموزعة CIB سنة 2019 إلى 102525 بطاقة ثم بدأت بالتراجع في سنة 2020 حيث بلغت 92391.

(ج) السحب والدفع عبر الصرافات الآلية

• الموزع الآلي للنقود DAB: بدأ استخدامه عام 2003 وذلك بتركيب جهاز بالقباضة الرئيسية .RP

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بمديرية البريد والمواصلات (المسيلة)

- الشبكات الآلي للنقود: GAB في سنة 2007 تم تركيب خمسة أجهزة GAB.

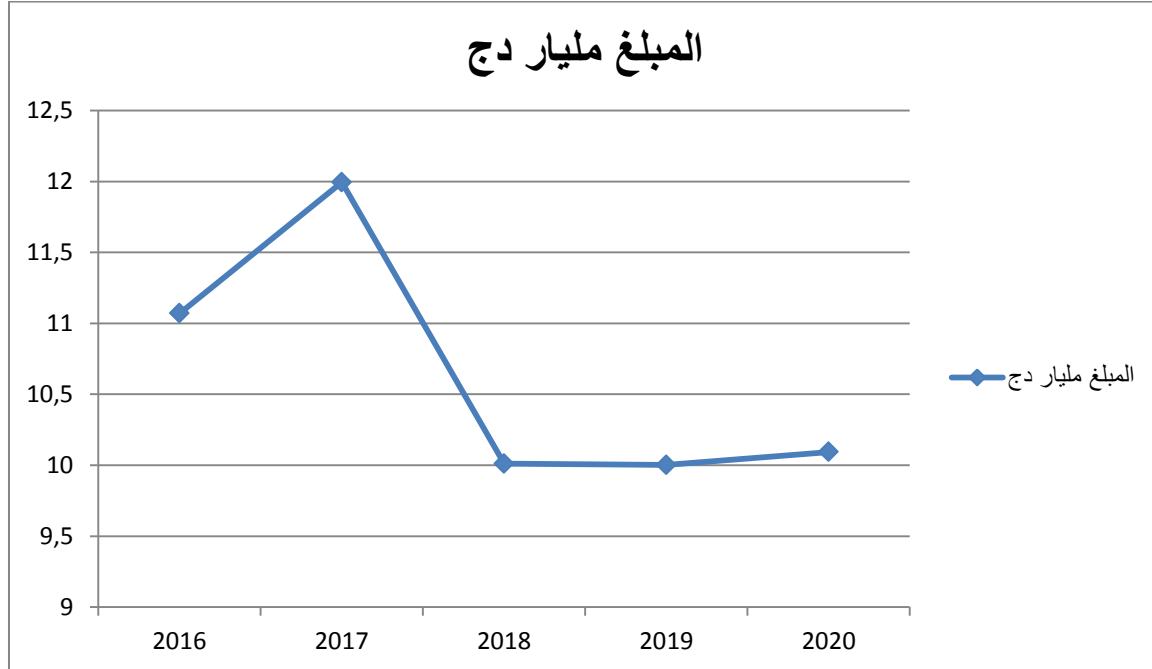
جدول رقم 4: تطور أجهزة GAB وعملياته للفترة (2016-2020)

التعيين	2016	2017	2018	2019	2020
عدد GAB	24	32	34	34	34
عدد العمليات	867.756	987.792	1101.310	999.410	910318
المبلغ (مليار دينار)	11.070	11.994	10.011093	10.002.310	10.093.079

المصدر: من إعداد الباحثين نقلا عن بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة.

المطارات النهائية: TPE هناك ثلاثة (03) أجهزة TP.

شكل رقم 4: منحنى بياني يوضح تطور رقم الأعمال



المصدر: من إعداد الباحثين نقلا عن بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة

(د) الدفع عن طريق المواقع الإلكترونية

تمكن وحدة بريد الجزائر حاليا زبائنها من إجراء عدة عمليات وتسويات من موقعها عن طريق استعمال البطاقة الذهبية، مثل دفع فواتير الكهرباء والغاز والماء، تعبئة رصيد الهاتف النقال والأنترنت، الاشتراك في الصحف... الخ.

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين التسيير بمؤسسة الدراسة

(1) ساهم إدخال تكنولوجيا المعلومات لبريد الجزائر في تحسين التسيير بوظائفه المختلفة من تخطيط وتنظيم وتنفيذ، ورقابة.

(2) دور تكنولوجيا المعلومات في الرفع من حجم رقم الأعمال بمؤسسة الدراسة.

ويتم تجزأة رقم الأعمال إلى مكوناته المختلفة للسنوات الثلاث الأخيرة كما يلي:

جدول رقم 5: أنواع الإيرادات البريدية والمالية للفترة (2018-2020)

الوحدة: مليون دينار

البيان	طابع ب.	آلات ت.	ع.ب.	الحوالات	ر.طرود	المجموع
2018	798349	561070	7680	24764	72	1391935
2019	915749	526080	7537	26486	56	1475908
2020	647308	254712	6946	19525	65	928556

المصدر: المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة لوحدة بريد الجزائر بالمسيلة.

يبين الشكل واضح دور استخدام التكنولوجيا في الرفع من حجم الاعمال.

(3) دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة العمليات والحسابات البريدية وخفض الكثافة البريدية بمؤسسة الدراسة.

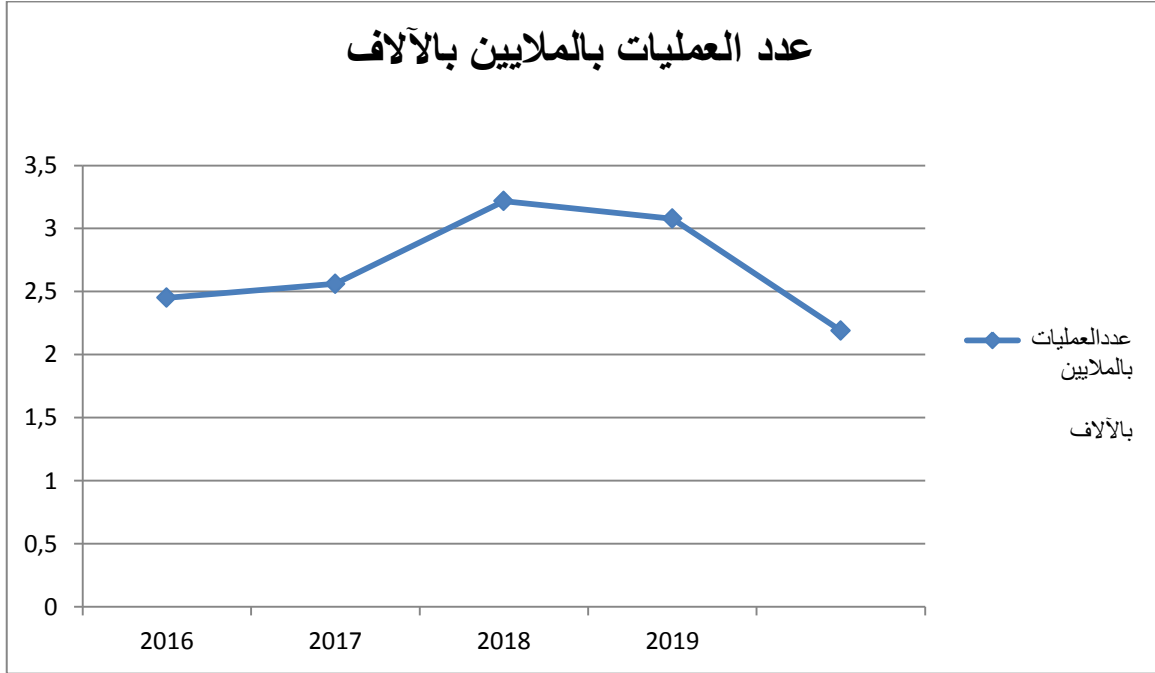
(4) دور تكنولوجيا المعلومات في زيادة العمليات والحسابات البريدية.

جدول رقم 6: تطور عدد الحسابات الجارية البريدية للفترة (2016-2020)

البيان	2016	2017	2018	2019	2020
عدد ح ج ب بالآلاف	445	466	28429	33382	24449
عدد العمليات بالملايين	2.451	2.562	3218129	3078125	2190335

المصدر: المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلطوية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة بالمسيلة.

شكل رقم 5: شكل يمثل تطور عدد الحسابات الجارية البريدية للفترة (2016-2020)



المصدر: من إعداد الباحثين نقلا عن بالمديرية الولائية للبريد والمواصلات السلطوية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة

نلاحظ من خلال الجدول تطور في سنة 2019 اذ بلغ 33382 ثم تراجعت في سنة 2020 حيث بلغت 24449 وهذا راجع الى نسبة ارتفاع الحوسبة في سنوات التي تليها كما لا نغفل عن عامل زيادة السكان الذي يؤثر على الحسابات البريدية.

لكن مؤشر تطور العمليات البريدية عن طريق إدخال عامل التكنولوجيا يظهر جلي من خلال العمليات المجرات على شبائيك الدفع الآلي GAB.

دور تكنولوجيا المعلومات في خفض الكثافة البريدية

الكثافة البريدية للمكتب = $92/1.281.868 = 13933.34$ ن/م.ب.

الكثافة البريدية للشباك = $182/1.281.868 = 7043,23$ ن/ش.ب.

الكثافة البريدية للمكتب بإدخال الشباك الآلي GAB = 10.956 ن.

الكثافة البريدية للشباك بإدخال الشباك الآلي GAB = 6.192 ن.

لقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها:

- إن تكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر بمختلف مكوناتها تتميز بعدة خصائص، لعل أهمها المرونة واللاتزامنية والسرعة وعدم التقيد بالزمان والمكان.
- إن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في الجزائر يتميز بالتباين، حيث نسبة استخدام الحاسوب والهاتف الثابت والأنترنيت من خلاله ضعيفة، في المقابل نجد أن نسبة استخدام الهاتف النقال واستعمال الأنترنيت من خلاله معتبرة.
- توجد علاقة وطيدة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير للخدمات البريدية، من خلال ما تمنحه من كفاءة وفعالية وإنتاجية، كما أن وضعية استخدام مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في ولاية المسيلة تكاد تنطبق على وضعية الجزائر بصفة عامة.
- إن واقع الخدمات البريدية لولاية المسيلة حقق انتشارا واسعا عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات مما أسهم في تحسين تسيير الخدمات، ورفع حجم رقم الأعمال، والعمليات البريدية، وتخفيض الكثافة البريدية.
- هناك عدة تحديات تحول دون الاستخدام الملائم لتكنولوجيا المعلومات لعل أهمها العقبات التشريعية والبشرية والتقنية والتنظيمية.
- هناك دوافع عديدة لإدخال تكنولوجيا المعلومات إلى المؤسسة، يصعب تصور نجاحها بدونها

الفصل الثاني: واقع الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات بـمديرية البريد واطصالات (المسيلة)

- من أهم تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة بريد الجزائر هو وجود لامركزية التسيير، فعلى سبيل المثال لا الحصر الميزانية تعد على مستوى مركزي كما أن الموافقة على المشاريع والتوظيف يتم على المستوى المركزي، وهو ما قوض روح المبادرة المحلية، وأصبغ عليها الصورة النمطية للقطاع العمومي المتسم بالثقل والبطء.

خلاصة:

إن تطبيق الإدارة الإلكترونية واستكمال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وجب إلزام جميع الإدارات باستخدام الأساليب الإلكترونية لتحسين أداء العمل والبعد عن الطرق التقليدية وكذا تحسين البنية التحتية للإدارة باستمرار، بحيث تتلاءم مع التطورات والتكنولوجية الحديثة.

خاتمة

يمكن اعتبار التكنولوجيا مصدراً رئيسياً في التنمية الاقتصادية وتساهم التغييرات التكنولوجية المختلفة بشكل كبير في تنمية البلدان المتخلفة.

يرتبط التقدم التكنولوجي والنمو الاقتصادي ببعضهما البعض كما ان مستوى التكنولوجيا هو أيضا أحد المحددات الهامة للنمو الاقتصادي. يمكن تحقيق معدل النمو السريع من خلال مستوى عال من التكنولوجيا حيث لاحظ شومبيتر أن الابتكار أو التقدم التكنولوجي هو المحدد الوحيد للتقدم الاقتصادي. ولكن إذا أصبح مستوى التكنولوجيا ثابتاً، تتوقف عملية النمو. وبالتالي، فإن التقدم التكنولوجي هو الذي يبقي الاقتصاد يتحرك.

كانت الاختراعات والابتكارات مسؤولة إلى حد كبير عن النمو الاقتصادي السريع في البلدان المتقدمة. يمكن اعتبار التكنولوجيا مصدراً رئيسياً في التنمية الاقتصادية وتساهم التغييرات التكنولوجية المختلفة بشكل كبير في تنمية البلدان المتخلفة.

ورغم ما بذلته مؤسسة بريد الجزائر من مجهودات في هذا المجال الا انه يجب العمل اكبر على تعزيز ثقافة الاختراع في المؤسسة ودعم المؤسسات الناشئة المبتكرة وتبنيها لأجل تحقيق نتائج افضل.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية.

- 1- أوغيد بنى هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، مذكرة ماجستير جامعة عنابة قسم علم اجتماع، سنة 2009.
- 2- برايتيس عبد القادر: كبير هادية، خصائص الخدمات وأثرها على سلوك المستعملين رسالة دكتوراه، جامعة مستغان.
- 3- بن باديس مستغانم قسم علوم تجارية تخصص تسويق.
- 4- بن شعبان رمضان: الديمقراطية الإلكترونية كبديل لتفعيل المشاركة السياسية النموذج الإستوني وإسقاطه على الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة -منتوري، قسنطينة، 2010.
- 5- بوجلال السعيد 2009، المهارات الإجتماعية وعلاقتها بالتفوق الدراس لدى تلاميذ وتلاميذات المرحلة المتوسطة.
- 6- بوسليمان صليحة واقع ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المرافق العامة في الجزائر: دراسة نموذجية لمصالح الحالة المدني المؤتمر العلمي الدولي حول: النظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني واقع-تحديات-آفاق جامعة المسيلة 2018.
- 7- بوغان نور الدين، جودة الخدمات وأثرها على رضا لاعلاء، مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير.
- 8- تركي لمياء، الإدارية ودورها في تطور العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية ، رسالة ماستر منشورة، على الإعلام والاتصال، إتصال وعلاقات عامة جامعة ميله، 2018- 2019.
- 9- حسين محمد حسن، الإدارة الإلكترونية الوراق للنشر والتوزيع عمان.
- 10- حشيه محمد الحسن، " الإدارة الالكترونية، الوراق للنشر والتوزيع، عمان 2011.
- 11- حماد مختار تأثير الادارة الالكترونية على ادارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية رسالة ماجستار جامعة الجزائر 1 2007
- 12- دعاوي عبدالرحيم، قاسي خديجة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المحلية مؤشر للدراسات الاقتصادية المجلد1، جامعة بشار.

- 13- دويدات بوعبدالله، البوابة الالكترونية للصفقات العمومية نحو تئمين أفضل خدمة في اطار الادارة الالكترونية، مجلة المالية والأسواق، جامعة عبدالحميد ابن باديس مستغانم.
- 14- رافت رضوان، الإدارة الإلكترونية للإدارة والتغيرات العالمية الجديدة، الملتقى الإداري الثاني للجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات واتخاذ القرار، 2008.
- 15- سلمى بوشرمى، فاطيمة قدوسي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، سنة 2019.
- 16- شكيكن زهرة: حمو مناض حنان، دراسة جودة الخدمة، الصحية في المؤسسة العمومية الاستشفائية مذكرة ماستر علوم التسيير، مخصص إدارة عمال، جامعة الجيلالي بونعامة خميس مليانة سن 2016.
- 17- عادل محمد عبد الله، ادارة جودة الخدمات: ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، س 2013.
- 18- عبد السلام عبد اللاوي استاذ محام قسم ب، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، جامعة الجيلالي بخميس مليانة، مجلة صوت قانون، العدد 7، 2018.
- 19- عشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة قسنطينة 2010.
- 20- العوالة عبدالحافظ، نوعية الإدارة والحكومة الإلكترونية مجلة ملك سعود العدد 15.
- 21- فريد كورتل وآخرون، تسويق الخدمات الصحية، ط1، دار كنوز المعرفة العلمية، عمان، الأردن، 2010.
- 22- كتوش عاشور، قورين حاج قويدر، غدارة الجودة والتميز في الخدمات وتحديات تطبيقها في بيئة الأعمال الجزائرية، المؤتمر العلمي الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري، قسنطينة.
- 23- مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03، العدد 2017/04، محمد خثير، أسماء مرايمي.

- 24- مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة.
- 25- مجيد الكرخي، إدارة الجودة الشاملة، المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان (الأردن): سنة 2014.
- 26- محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية دار فكر جامعي.
- 27- محمد خثير، أسماء مرايمي: العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 03 العدد 2017/04.
- 28- محمود ناجح ياسين، أثر جودة الخدمات الإلكترونية لدى موردي خدمات الانترنت على رضا الزبون في دولة فلسطين، مذكرة ماستر، قسم تسويق، جامعة عمان العربية، 2017.
- 29- المديرية الولائية للبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة.
- 30- نصر الله بوحميده، أثر استخدام الرقمنة في الرفع من درجة التحصيل الدراسي طالب مجلة الحكمة للدراسات الثانوية مجلد5، العدد 5 العدد 1ن 2017.
- 31- نظام موسى، سويدان، ابراهيم حداد شفيق،التسويق، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 32- وسيلة واعر، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الحكومية .إدارة الجودة الشاملة بقطاع الخدمات، جامعة قسنطينة، 2012.
- 33- ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارات العامة، 2005.

ثانيا: باللغة الأجنبية

- 34- King, A. & Schneider, B. The First Global Revolution, Simon and Schuster, London (1991).
- 35- Richard E. Ball , The Impact of Technology on Economic Growth The American Journal of Economics and Sociology Vol. 16, No. 3pp. 281-290 Apr.,(1957)
- 36- Joathan Eaton and samul Kortum Thechnology ,trad and growth Boston University and NBER Janaury 2001

- 37- Stewart, F. Technology and Underdevelopment, the MacMillan Press, London (1978),
- 38- Frédéric DOREAU Étude sur l'Impact des Technologies de l'Information Communication (TIC) dans les Organisations Mars 2001 (rev. 07/200)
- 39- Nouvelles technologies d'information en algérie ambassade de france en algérie avril 2008. Didier le peutrex et jean poul paoli
- 40- Robert G, Gooper l Scott), Edgwtl (1999) product Development for the service leaders.

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى ابراز واظهار نتائج تطبيق التكنولوجيات الرقمية في مؤسسة بريد الجزائر واثرها على تسهيل الخدمة العمومية المقدمة وتحسن الاداء الاقتصادي للمؤسسة وقد خلصت الدراسة الى ان استخدام التكنولوجيات الرقمية ادى الى تحسن الخدمات البريدية لولاية المسيلة وحقق انتشارا واسعا عن طريق استخدام تكنولوجيا المعلومات مما أسهم في تحسين تسيير الخدمات، ورفع حجم رقم الأعمال، والعمليات البريدية، وتخفيض الكثافة البريدية. كما ان نسبة استخدام الحاسوب والهاتف الثابت والأنترنيت من خلاله ضعيفة، في المقابل نجد أن نسبة استخدام الهاتف النقال واستعمال الأنترنيت من خلاله معتبرة كما توصلت الدراسة الى انه توجد علاقة وطيدة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وفعالية التسيير للخدمات البريدية، من خلال ما تمنحه من كفاءة وفعالية وإنتاجية، كما أن وضعية استخدام مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في ولاية المسيلة تكاد تنطبق على وضعية الجزائر بصفة عامة.

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيات الرقمية، الكثافة البريدية، الخدمة البريدية.

Résumé:

Cette étude a pour objectif de mettre en lumière et de montrer les résultats de l'application des technologies numériques dans la Société des Postes d'Alger et son impact sur la facilitation du service public rendu et l'amélioration de la performance économique de l'établissement. Améliorer la gestion des services, augmenter le volume d'affaires, opérations postales et la réduction de la densité postale. Le pourcentage d'utilisation de l'ordinateur, du téléphone fixe et d'Internet via celui-ci est faible. En revanche, nous constatons que le pourcentage d'utilisation du téléphone mobile et de l'utilisation d'Internet via celui-ci est significatif. L'étude a également constaté que il existe une relation forte entre l'utilisation des technologies de l'information et l'efficacité de la gestion des services postaux, à travers l'efficience, l'efficacité et la productivité qu'elle procure. La situation d'utilisation des indicateurs informatiques dans l'état de M'sila s'applique presque à la situation de l'Algérie en général.

Mots-clés : technologies numériques, densité postale, service postal.