

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf University of M'sila

Faculty of Economic, Commercial and  
Management Sciences

Department of Management Sciences



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة  
Université Mohamed Boudiaf - M'sila

جامعة محمد بوضياف بالمسيلة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

## موضوع تقرير ترسّص

### واقع الخدمات اللوجستية

دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات بالمسيلة

تقرير ترسّص مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس

تخصص: إدارة أعمال

في علوم: التسيير

تحت إشراف:

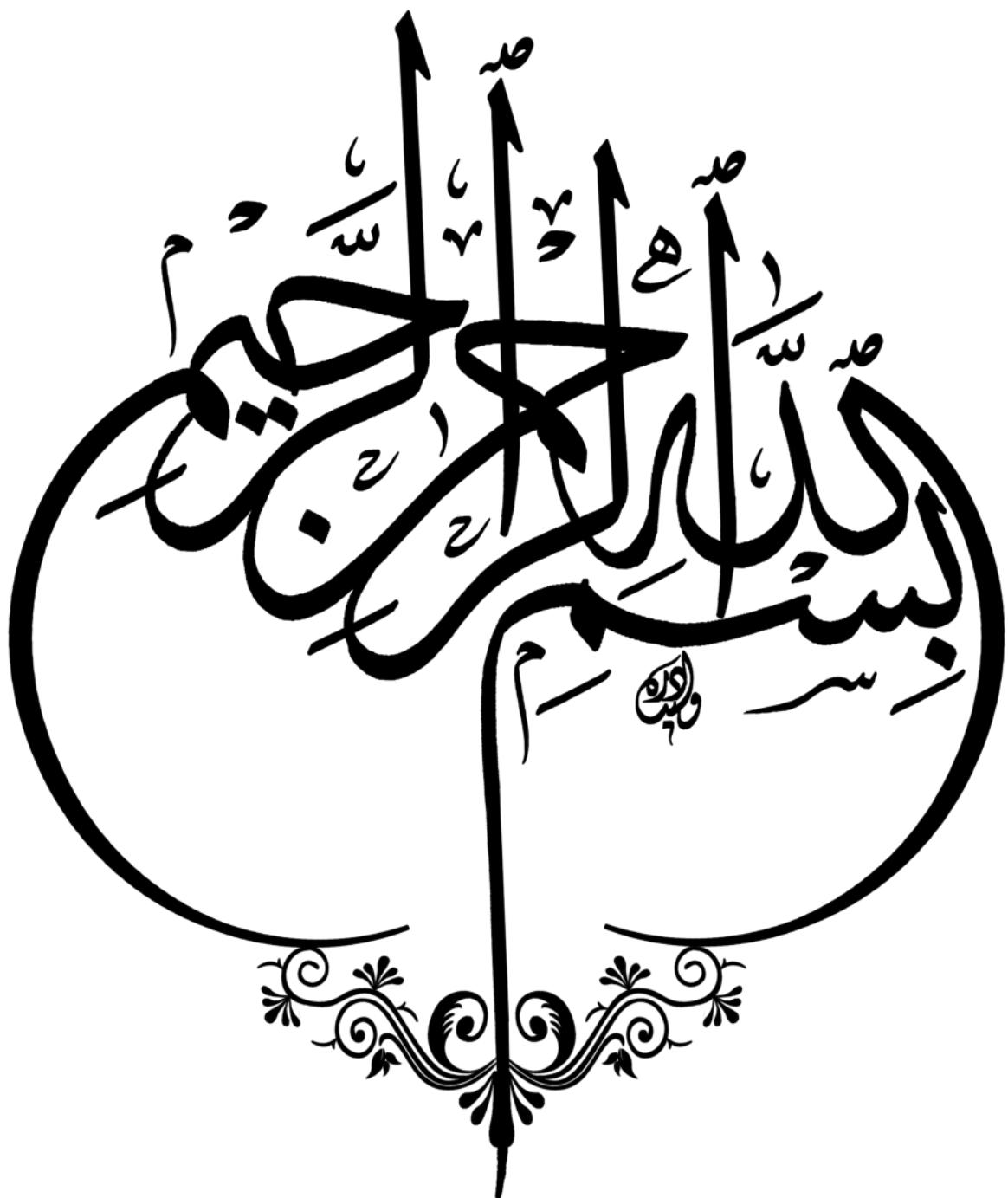
زواوي حميدة

من إعداد الطلبة:

- قاسم وفاء

- حسانی شيماء

السنة الجامعية 2022/2023م



## شكر وعرفان

بداية نتقدم بالشكر لله سبحانه وتعالى الذي وفقنا في انجاز هذا البحث .

فالحمد لله الذي بنعمته تم الصالحات ، وبقدرته ترزق الكائنات ، كل فضل منقطع إلا فضله وكل نعمة منه فضل .

وأتقدم بالشكر والتقدير للأستاذة الفاضلة حميدة زواوي التي تفضلت بإشرافها على هذا البحث وكل ما قدمته من دعم وإرشاد وتوجيه لإتمام هذا العمل فلها أسمى عبارات الثناء والتقدير .

والشكر الكبير إلى كل عمال وأساتذة قسم علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الذين رافقونا طيلة فترة المشوار الدراسي ، والى عميد الكلية السيد تمار توفيق.

## الإهداء

إلى من تعبت لارتفاع إلى من سهرت لأنام وحلمت لأنال، إلى الشمس التي تنير صباحي إلى القمر الذي ينير ليالي أمري الحنون.

إلى من كلت أنامله ليقدم لحظة من السعادة، إلى من حصد الأشواك عند دربي ليهود لي طريق العلم إلى القلب الكبير أبي العزيز (رحمة الله عليه).

إلى كل من علمني حرف في هذه الدنيا الفانية.

إلى جميع الأسرة الجامعية بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة المسيلة .

إلى كل من اظهروا لي أجمل ما في الحياة إخوتي كل واعد باسمه والى كافة الأهل والأقارب والى جميع الأصدقاء والزملاء الذين عرفتهم طوال المشوار الدراسي.

إلى كل هؤلاء اهدي إليكم هذا العمل المتواضع .

ونسأل الله أن يجعله مرجعا لكل طالب علم .

## قائمة المحتويات

| الصفحة             | الموضوع   |
|--------------------|---|
| 01                 | الإهداء   |
| 02                 | شكر وعرفان  |
| 03                 | قائمة المحتويات   |
| 6                  | المقدمة   |
| 2-1                | المقدمة   |
| 1. الخلفية النظرية |   |
| 3                  | 1.1. نشأة ومفهوم الخدمات اللوجستية .                        |
| 6                  | 2.1. أهمية وأهداف الخدمات اللوجستية.                        |
| 9                  | 3.1 أنواع الخدمات اللوجستية .                               |
| 13                 | 4.1 مؤشرات أداء الخدمات اللوجستية .                         |
| 2. الإطار التطبيقي |   |
| 15                 | 2.1. تقديم مديرية البريد والمواصلات المسيلة                 |
| 17                 | 2.2. الهيكل التنظيمي لمديرية البريد والمواصلات مسيلة        |
| 21                 | 3.2. وظائف مديرية البريد ومواصلات مسيلة                     |
| 23                 | 4.2. الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة.   |
| 23                 | 1.4.2. المنهج المستخدم                                      |
| 23                 | 2.4.2. التعريف بأداة الدراسة                                |
| 23                 | 3.4.2. الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة. |
| 27                 | الخاتمة   |
| 28                 | قائمة المراجع   |
| 29                 | الملاحق   |

### المقدمة :

تعتبر الأنشطة والخدمات اللوجستية أحد الموضوعات الحيوية التي تزيد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة في مجال ادارة الاعمال المتكاملة من حيث مفهومها واهميتها وانواعها وممارساتها في منظمات الاعمال المعاصرة . فمع كبر حجم المنظمات وتعدد انشطتها واتساع وتعدد خطوط منتجاتها وأسواقها ، تزيد الاهتمام بالأنشطة اللوجستية والتي أصبحت تمثل العمود الفقري في هذه المنظمات الهدافة إلى خدمة العملاء مع تحقيق الميزة التنافسية .

رغم نشأة مصطلح اللوجستيات نشأة عسكرية حيث بدا استخدامه في الجيش الفرنسي عام 1905 بهدف تامين وصول المؤن والذخائر في الوقت الملائم وبأمثل طريقة ممكنة ، ثم استخدم بكثافة خلال الحرب العالمية الثانية حيث كان احد العوامل اتصال جيوش الحلفاء وما إن وضعت الحرب العالمية أوزارها حتى بدا ظهور دراسات ترمي إلى تطبيق اللوجستيات في مجال الاعمال فيما عرف باسم **Business Logistics** حيث تبين أن تكلفة الأنشطة اللوجستية تتراوح ما بين (40 - 60%) من تكلفة المنتج النهائي ، ووجد أن تطبيق مفهوم إدارة الاعمال اللوجستية يؤدي إلى خفض تكلفة بنحو 20% لكن لم يظهر الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية في منظمات الاعمال إلا في منتصف الخمسينيات وبداية السبعينيات ، عندما أيقنت الإدارة في هذه المنظمات أن الطريق نحو تدعيم المركز التناصي والميزة التنافسية وزيادة الأرباح من خلال خدمة العملاء وخفض التكاليف .

اتسع نطاق تطبيق اللوجستيات في سياق العولمة مع بداية الثمانينيات من القرن الماضي ، حيث أصبح الإنتاج والتسويق والتمويل له سمة العالمية ، وابتعدت الشركات متعددة الجنسيات نظاماً جديداً للتقسيم الدولي للعمل . يقوم هذا النظام على تجزئة عملية الإنتاجية الالزمة لإنتاج السلعة من بين عدة دول . أي أنها تقوم بعملية تفكيك راسي على مستوى الصناعة وتعمل على إجراء عمليات تكامل أفقى وراسى على مستوى التجارة العالمية . وقد سهلت إدارة الخدمات اللوجستية في مجال الاعمال تطبيق عمليات التفكيك الراسي على مستوى الصناعة والتكامل الأفقى والراسى على النطاق التجارى العالمي .

فالأنشطة اللوجستية داخل المناطق اللوجستية تأخذ صوراً عديدة لمجالات متعددة تهتم بالتخطيط ، والتنفيذ ، ورقابة التدفق ، التخزين والكافء ، والتوزيع للمواد الخام ، وللسلع النهائية ، والمعلومات ذات العلاقة من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك ، ورقابة الجودة ، ولصق العلامات التجارية ، واختيار جودة المنتجات ، وخدمات الصيانة والإصلاح كما تتضمن تجميع المعلومات ، وتحليل المخاطر ، والنقل ، والجرد ، والتخزين ، والمعالجات المادية للسلع ، والتغليف والتعبئة...، بغرض تحقيق إرضاء العملاء وتوفير السلع والخدمات التي يحتاجونها وفقاً لاحتاجاتهم ورغباتهم ، وبأفضل طرق الممكنة وأكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان وحالة هذه المنتجات . كما أن المناطق اللوجستية تخلق عديد من الأنشطة الخدمية مثل : الأعمال البنكية، التامين ، الخدمات الجمركية : تسعير قانوني للبضائع ، تصنيف البضائع ، كافة معاملات الاستيراد ، مخلصون معتمدون ، تخلص جمركي ، من جميع النقاط الحدودية والأمانات الجمركية وغيرها .

**الإشكالية:** ما هو واقع الخدمات اللوجستية لمدرية البريد والمواصلات -مسيلة -؟  
**أسئلة فرعية:**

- ما هو مفهوم الخدمات اللوجستية ونشأتها؟
- فيما تتمثل أهمية وأهداف الخدمات اللوجستية؟
- ماهي أنواع الخدمات اللوجستية؟

## 1. الخلفية النظرية

وتعتبر الأنشطة اللوجستية أحد الموضوعات الحيوية والتي زاد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة على الصعيدين العلمي والتطبيقي في مجال إدارة الأعمال، ومع كبر حجم المؤسسات وتعدد إنشطتها واتساع خدماتها تزايد الاهتمام بالأنشطة اللوجستية بها، والتي أصبحت تمثل العمود الفقري في هذه المؤسسات، وتهدف إلى خدمة المستفيدين مع تحقيق الميزة التنافسية. وتأخذ الأنشطة اللوجستية أسماء عديدة لمجالات متعددة ومن بينها التوزيع المادي، إدارة الموارد، إدارة النقل، إدارة سلاسل الإمداد، حيث توفير السلع والخدمات إلى المستفيدين في الأماكن المستهدفة وفقا لحاجاتهم ورغباتهم وبأفضل الطرق الممكنة وأكثرها كفاءة من حيث الوقت والمكان وتكلفة هذه الخدمات، وهو ما تهدف إليه الإدارة اللوجستية الفعالة.

ويهدف هذا الجزء من الدراسة ، إلى التعرف على مفهوم الخدمات اللوجستية، من حيث نشأتها، وتصنيفها ، وأهميتها بالإضافة إلى أهداف الخدمات اللوجستية ، وأخيرا مؤشرات أداء الخدمات اللوجستية .

### 1.1. نشأة ومفهوم الخدمات اللوجستية .

#### أولا : نشأة الخدمات اللوجستية .

اختلاف أراء الباحثين والكتاب ، حول بداية نشأة مفهوم الخدمات اللوجستية ، وبالتالي تناول هذا الفرع في مجال دراسة إدارة الأعمال المتكاملة .

ونشا مفهوم اللوجستيات نشأة عسكرية عام 1905، حين استخدمه الجيش الفرنسي، بهدف تامين وصول المؤن والذخائر في الوقت الملائم ، وبأمثل مريقة ممكنة، ثم استخدم بكثافة إبان الحرب العالمية الثانية ، وكان أحد عوامل انتصار جيوش الحلفاء . وبعد انتهاء الحرب العالمية الثانية بدا ظهور الدراسات التي ترمي إلى تطبيق اللوجستيات في مجال الأعمال فيما عرف باسم BUSINESS LOGISTICS، حيث بینت الدراسات في هذا المجال، 40% نحو في المتوسط من تكلفة إنتاج أي سلعة في الدول المتقدمة تعزى إلى الأنشطة اللوجستية. نظرا لاستخدام هذه الدول لتقنيات إنتاجية متشابهة ، فأصبح من غير الممكن تحقيق الميزة التنافسية وتعزيزها إلا من خلال خفض تكلفة الأنشطة اللوجستية ([www.marefa.org.php](http://www.marefa.org.php)) ، والتي تتكون من :

- الأنشطة الداعمة للعملية الإنتاجية، سواء كانت سابقة على الإنتاج مثل شراء المواد الأولية أو استيرادها أو الأنشطة التي تتم أثناء عملية الإنتاج، كعمليات المناولة الداخلية.
- الأنشطة التي تتم بعد الانتهاء من العملية الإنتاجية، وتمثل في التعبئة والتغليف والترويج والتخزين والنقل والتامين وخدمات ما بعد البيع.....الخ.

ومنذ الثمانينيات تضمنت الهياكل التنظيمية لكبرى الشركات ، إدارة اللوجستيات في الصدارة . وفي سياق العولمة ، التي نفذتها الشركات المتعددة الجنسية ، المستخدمة لأحدث منجزات الثورة التكنولوجية ، أصبح الإنتاج والتسويق والتمويل كونيا على المستوى العالمي ، حيث قامت هذه الشركات بخلق نظام جديد للتقسيم الدولي للعمل ، يقوم على تجزئة العملية الإنتاجية لإنتاج السلع بين عدة دول، بمعنى القيام بعملية تقليل الإنتاج الرأسي

على مستوى الصناعة، ثم إجراء عمليات تكامل أفقى وراسى على المستوى العالمي، وبما يكفل الاستقادة من اقتصadiات الحجم.

وبالرغم من حداثة هذا الفرع من فروع المعرفة، إلا انه يتسم بالتطور السريع، إذ تطور من التوزيع العيني إلى إدارة المواد ثم تحول إلى لوجستيات متكاملة تضم كل من إدارة المواد، والتي أصبحت تعرف باسم اللوجستيات الداخلية، والتوزيع العيني تحت مسمى اللوجستيات الخارجية، بالإضافة إلى المناولة الداخلية. ثم تكوين سلسلة دولية للإمداد. ولم يقتصر الأمر على ذلك بل استمر في التطور يوما بعد يوم، مما افرز العديد من المفاهيم والاتجاهات الحديثة في هذا المجال.

ذكر إدريس (إدريس، 2000، ص 65) أن نشأة الأعمال اللوجستية ظهرت في أواخر الخمسينيات، حيث قام الجيش بأكثر العمليات اللوجستية تعقيدا وتخطيطا في التاريخ ، أثناء الحرب العالمية الثانية مما جعل البعض يدعى أن جذور الأعمال اللوجستية متوافرة في الجيش . وأكد ذلك تتابع الأحداث العسكرية الإستراتيجية عبر التاريخ الحديث ، والتي استخدمت فيها اكبر واعقد العمليات اللوجستية المتكاملة والمستندة إلى التكنولوجيا الحديثة، والتي ساعدت على تحقيق الأهداف المرغوبة بكفاءة عالية . ومثال على ذلك تنوع وتكامل الإعمال اللوجستية، من نقل وتخزين ومناولة وتدفق معلومات واتصالات، وتحديد موقع المخازن وغيرها، في حرب أكتوبر عام 1973، وما تلى ذلك على مستوى أكثر تطورا في حرب الخليج ضد العراق بسبب احتلاله لدولة الكويت. بعد ذلك تم استخدام أضخم الأعمال اللوجستية في ضرب دولة افغانستان التي قادتها الولايات المتحدة الأمريكية. وتسعى منظومة العمل اللوجستي في الجيش دائما إلى تحقيق أقصى درجة من خدمة العملاء، والممثرين في هذه الحالة بالضباط والجنود، بهدف تحقيق النصر في المعارك الحربية. وخدمة العملاء كهدف للأعمال اللوجستية هنا لا تعني مجرد توفير الطعام والشراب في الوقت والمكان المناسبين للجنود والضباط ، بل توفير الأسلحة والمعدات والذخيرة وقطع الغيار والإمدادات الطبية وغيرها وذلك بما يمكنهم من القتال بكفاءة لتحقيق النصر في المعركة .

### ثانيا : مفهوم الخدمات اللوجستية .

قبل التطرق لمفهوم الخدمات اللوجستية يجب التطرق الى مفهوم اللوجستيات حيث أنها: بالعربية معرفة على أنها فن السوقيات، هو فن وعلم إدارة تدفق البضائع والطاقة والمعلومات والموارد الأخرى كالم المنتجات والخدمات، وحتى البشر من منطقة الإنتاج إلى منطقة السوق، فمن الصعب أو حتى من المستحيل انجاز أية تجارة عالمية أو عملية استيراد وتصدير عالمية أو عملية نقل المواد الأولية أو المنتجات وتصنيعها دون دعم لوجستي احترافي. (عصفور 2010، ص 03)

وعرفت أيضا على أساس وظائفها من طرف الجمعية اللوجستية بتنظيم تيار المواد وتخطيطه، ومراقبته وتغفيذه بدءا من مرحلة شراء أو تحضير المواد الخام الأولية، ثم مرحلة التصنيع والإنتاج، فمرحلة التوزيع

والتسويق إلى المستهلك النهائي، لإشباع متطلبات السوق أو الزبائن، ولكن بأقل تكلفة وبأقل استخدام لرأس المال. (أدم خميس، 2014، ص 46).

أما بالنسبة لمجلس إدارة اللوجستيات بأمريكا فيعتبر اللوجستيات هي عملية كفاءة وفاعلية التخطيط والتنفيذ والرقابة لتدفق وتخزين المواد الخام والمخزون قيد الصنع والبضائع النهائية والمعلومات المتعلقة من نقطة البداية إلى نقطة الاستهلاك، وذلك دف إرضاء المستهلك وتحقيق احتياجاته. (بالو، 2006، ص 26)

يرى البعض أن اللوجستيات هي عبارة عن مجموعة من الأنشطة الداعمة لعملية الإنتاج السمعي، وهي بطبيعتها خدمات تحتاج عملية إنتاج ما إلى نشاط نقل المادة الأولى، وبعد إتمام عملية التصنيع فان السلعة فان السلعة تحتاج إلى تعبئة أولية ثم تعبئة نهائية داخل حاوية في حالة كون السلعة قابلة للتحوية، ثم نقلها إلى مكان التخزين ثم إلى مراكز التوزيع ثم تسليمها إلى المستهلك النهائي في المكان والموعد المحدد ومتابعة خدمة ما بعد البيع، ويصاحب مجموعة تلك الأنشطة نشاط هام وهو الاتصال والمعلومات. (شفيق الصاوي، ع 19، 2004، ص 363)

كما تعرف الخدمات اللوجستية على أنها: "العملية الخاصة بتنظيم وتنفيذ ورقابة والتتحقق والتخزين الكفاءة، والفصل للمواد والسلع النهائية، وإدارة المعلومات ذات العلاقة، وذلك من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك بغض تحقيق متطلبات العملاء.

الخدمات اللوجستية هي شبكة الخدمات التي تدعم الحركة المادية للبضائع داخل الحدود وعبرها . وتضم مجموعة من الأنشطة من بينها النقل والتخزين والواسطة والتسليم السريع وعمليات المحطات النهائية وحتى إدارة البيانات والمعلومات. وتعد درجة كفاءة نقل السلع عبر هذه الأنظمة إلى وجهاتها النهائية عنصراً رئيسياً في إتاحة الفرص التجارية للبلد.

يشير مفهوم الخدمة اللوجستية إلى العمل الإداري المتعلق بالخطة الإستراتيجية لتنظيم الأنشطة، من ناحية، يوجه ويتحكم في هذه الأنشطة في الخطة الهدافـة إلى تحقيق الأرباح، ومن ناحية أخرى، فإنه يحقق رضا المستهلك (الإنتاج، التمويل والتسويق....) في عمل توحيد النـظام يـشمل هذا المفهـوم ما يـلي :

- على عكس بعض الخدمات (مثل الإنتاج والتسويق)، فإن الخدمات اللوجستية هي أنشطة بشـرية .
- الخدمات اللوجستية مصمـمة لـتسهـيل عمـلية التـبـادـل، بـغضـ النظر عـما إـذـا كان التـبـادـل لـصـفـقـة وـاحـدة أو عـدـة معـاـملـات .
- لا يـقتـصـر التـبـادـل عـلـى البـضـائـعـ، بل يـمـكـن أـيـضاـ أـن يـشـتمـل الخـدـمـاتـ ، وـيمـكـن لـلـمـشـتـريـ أـن يـقـومـ بـالـمـبـادـرـةـ فـي عـمـلـيـةـ التـبـادـلـ الـذـي يـذـهـبـ إـلـىـ السـوقـ لـعـثـورـ عـلـىـ البـضـائـعـ ، وـيمـكـن لـلـبـائـعـ المـشـارـكـةـ عـنـ ذـهـابـهـ إـلـىـ السـوقـ لـإـيجـادـ مـشـتـريـنـ لـشـرـاءـ البـضـائـعـ .

ترتبط الخدمة اللوجستية بضمان التوريد الفعلي للمواد الخام والمكونات الفرعية ومتطلبات عملية الإنتاج إلى موقع الإنتاج، ومن ثم ضمان التوزيع الفعلي للمنتج النهائي على المستهلكين أو المستخدمين في السوق المستهدفة بحيث يشمل ثلـاث مراحلـ، كما هو مـبيـنـ أدـنـاهـ:

**1. مرحلة التوريد والتوزيع الداخلي:** وتشمل خدمات متعددة وهي مسؤولة عن إدارة ونقل المواد الخام ومستلزمات الإنتاج .

**2. مرحلة إدارة المواد :** بما في ذلك الخدمات المسؤولة عن إدارة المخزون المتاح من المواد الخام والمنتجات شبه المصنعة عند إنشائها .

**3. مرحلة إدارة اللوجستيات :** بما في ذلك الخدمة المسؤولة عن العملية النهائية المنتج النهائي من المؤسسة إلى عميل السوق المستهدف . وبالمثل يمكن القول إن الخدمات اللوجستية هي أنشطة مسؤولة عن إعداد المنتجات وتوزيعها في السوق المستهدفة على الفور .

من أجل تلبية احتياجات ومطالب المستهلكين في السوق المستهدفة، ازداد العرض الأولي للمواد الخام وأهميتها على الساحة الدولية للأسباب التالية :

تتطلب خصائص السوق الدولية، مثل المسافات الطويلة والتغيرات في احتياجات العملاء ومتطلباتهم، والنظام السياسي والاقتصادي الحالي ، إدارة فعالة لهذه الأنشطة. (بوشول، 2020، ص 360) ومن الأسباب التي أدت إلى الاعتماد على الخدمات اللوجستية ما يلي :

- عدم توافر المواد البشرية والرأسمالية الازمة كي تؤدي الخدمات على المستوى المطلوب دوليا .
- عدم توافر الوقت اللازم لتطوير قدرات الشركة في هذا المجال.
- دخول الشركة لميدان أعمال جديدة تختلف احتياجاتها اللوجستية اختلافا جذريا عن الاحتياجات اللوجستية للأعمال التي اعتادت ممارستها .
- تأدية الخدمات اللوجستية من خلال طرف ثالث اقتصاديا عن العمليات اللوجستية المتكاملة.

(بوشول، ع، 2020، ص345)

#### 2.1. أهمية وأهداف الخدمات اللوجستية.

##### أولاً : أهمية الخدمات اللوجستية:

يرجع ظهور الاهتمام الجاد بالأنشطة اللوجستية في منظمات الأعمال إلى منتصف الخمسينيات وبداية السبعينيات عندما بدأت تكفلتها في الزيادة بشكل ملحوظ عندما أيقنت هذه المنظمات إن السبيل إلى تدعيم مركزها التنافسي وتحقيق الميزة التفاضلية وزيادة الأرباح، إنما يبدأ من خفض التكاليف اللوجستية، وخدمة العملاء.

وقد يرجع ما كان من إهمال في الاهتمام بالأنشطة والأعمال اللوجستية في الماضي والحاضر إلى الأسباب التالية:

1- عدم توافر البيانات الكافية والدقيقة للإدارة العليا عن تكلفة الأنشطة اللوجستية في المؤسسة وما يمكن توفيره منها .

2- تجاهل دور الأعمال والأنشطة اللوجستية كأحد المصادر التي يمكن الاعتماد عليها في تحقيق أرباح إضافية.

3- تشتت الأنشطة اللوجستية واندماجها ضمن عديد من وظائف المؤسسة الرئيسية ، مثل الإنتاج والتسويق، وبالتالي عدم توافر بيانات عن تكلفة هذه الأنشطة بشكل منفصل .

رغم الأعمال والأنشطة اللوجستية تؤدي إلى خلق القيمة، سواء للعملاء أو الموردين لأي منظمة أعمال، وأيضا للأطراف ذوي الصلة والاهتمام بالمؤسسة ، مثل حملة الأسهم أو المستثمرين والعاملين والمؤسسات المالية والمجتمع المحلي ...الخ ويمكن التعبير عن القيمة في مجال الأنشطة اللوجستية من خلال زاويتين هما الوقت والمكان ، فالم المنتجات والخدمات تصبح بلا قيمة أو عديمة القيمة إلا إذا وصلت للعملاء في الوقت والمكان المناسبين ، بما يتحقق مع رغباتهم .

وتتظر الإدارة الحديثة إلى الأنشطة والأعمال اللوجستية منفصلة، أي إلى كل نشاط في سلسلة الإمداد من خلال دوره ومدى مساهنته في عملية إضافة القيمة، أي مدى مساهمة هذا النشاط في القيمة الخاصة بالوقت والمكان لذلك أصبحت الأنشطة اللوجستية في السنوات الأخيرة تشكل أهمية كبيرة ومتزايدة بالنسبة للعديد من منظمات الأعمال، لاعتبارها عملية أساسية تؤدي إلى إضافة حقيقة القيمة.

وتتبع أهمية الأنشطة اللوجستية من دورها المكمل لوظائف التسويق والإنتاج، حيث تخدم وظيفة الإنتاج من خلال تيسير تدفق العمليات الإنتاجية من المصنع إلى وصول المنتج أو الخدمة للمستهلك النهائي من ناحية ومن ناحية أخرى تخدم الأنشطة اللوجستية بكفاءة وفاعلية نشاط التسويق من خلال إيصال السلع والخدمات للمستهلكين في المكان المناسب والوقت المناسب وبالسعر المناسب. (الشيخ 2012-2013، ص84)

#### • على مستوى الاقتصاد :

"تحتل اللوجستيات أهمية كبرى في الاقتصاد من خلال تأثيرها على أدائه ونموه وتطوره، كما لها تأثير مباشر وغير مباشر في خلق الوظائف وتخفيض معدلات البطالة والفقر حيث أشارت بعض الدراسات إلى أن هذا القطاع استطاع أن يستقطب نسبة قد تصل إلى 24% من حجم العمالة الموجودة كما هو الحال في اليوم أ ."

#### • أهمية الخدمات اللوجستية في التجارة الدولية: (بوشول، ع2، 2020، ص89)

يعتمد النمو المستمر في التجارة الدولية على كفاءة هياكل دعم التجارة مثل الخدمات اللوجستية، إذ تكمن أهمية هذه الأخيرة كجزء من سلسة القيمة في القدرة على حل مشكلات النقل والتخزين والتغليف بكفاءة، بالإضافة إلى زيادة القدرة التنافسية للشركات والبلد بشكل عام، من خلال مساهمتها في التدفق الفعال للمنتجات والخدمات بالسرعة والسلامة المطلوبة إضافة إلى خفض تكلفة تداولها بين البلدان .

ويكمن توضيح مساهمة الأنشطة اللوجستية في التجارة الدولية من خلال :

تشمل البنية التحتية اللوجستية شبكة النقل لتسهيل الحركة المادية للبضائع، بالإضافة إلى شبكات الاتصال الالزمة لتسريع عملية تبادل المعلومات، كذلك الهيكل التنظيمي المناسب لإدارة الجمارك لغرض تسهيل عمليات التخلص الجمركي، بالإضافة إلى محطات الشحن والتخزين للمحافظة على جودة المنتجات وسلامتها.

## ثانياً :أهداف الخدمات اللوجستية .

الهدف الأساسي من الخدمات اللوجستية هو التخلص من الفاقد المادي والبشري والزمني للنشاط الاقتصادي من خلال:

- تحقيق أعلى عائد ممكן من الاستثمار بمرور الوقت من خلال وضع تصميم لمنظومة اللوجستيات (إبراهيم، 2008، ص 8)

- أقل مستوى ممكן من المخزون.
- السعر المناسب وزيادة الكفاءة .
- تحقيق الشراء التنافيسي.
- تقديم خدمات نقل رخيصة وسريعة ذات جودة عالية.
- التجاوب السريع في الإنتاج حسب رغبة المستهلك .
- التواجد الزمني والمكاني للمنتج تبعاً لطلب المستهلك، وهذا ما يسمى بتقديم التزامن المحكم .
- الوقت المناسب .
- الحصول على مزايا تنافسية عن طريق تقديم خدمات أفضل أو أسعار أقل للعملاء .
- اختيار الموارد المناسب ومصدر التوريد المناسب .
- التوسيع الكبير في استخدام اقتصاديات الحجم باستخدام المستحدثات التكنولوجية المتقدمة .

تحقيق- 05 أصفار التي تمثل في: (بن قيراط، 2012 ، ص 11)

- صفر مخزون: تقليل ما أمكن من المخزون يؤدي إلى تخفيض التكاليف، ووفرات في التكلفة الناتجة عن ذلك .
  - صفر آجال :تقليل الزمن المستغرق في دورة الطلب مما يؤدي إلى خدمة جيدة للعملاء .
  - صفر أوراق : عن طريق استخدام التكنولوجيات الحديثة مثل الفاكس ، الانترنت ، الهاتف ، الحاسوب الآلي ، كل هذا يقلص من استخدام الأوراق وكذلك يزيد من سرعة الاستجابة .
  - صفر أخطاء : عدم وجود أخطاء في المنتج يعني التخلص من المردودات وبالتالي تحقيق خدمة جيدة للعملاء وتخفيض التكاليف .
  - صفر تعطل: يجب أن تكون الصيانة قبل وقوع العطل وليس عند حدوثه وهذا ما يسمى بالصيانة الوقائية.
- وعليه فالمنظومة اللوجستية تهدف إلى تحقيق ما يعرف ب 7sR<sup>1</sup>
- 1- المنتج الملائم.
  - 2- الكمية الملائمة.
  - 3- الحالة الجيدة.

<sup>1</sup> د/ شريف ماهر هيكل ، اللوجستيات والموانئ البحرية من أجل التغيير ، مكتبة الوفاء القانونية ، الطبعة الاولى ، الاسكندرية ، 2015، ص 36.

4- المكان الملائم.

5- الوقت المناسب.

6- المستهلك المناسب .

7- التكلفة المناسبة .

### 1.3 أنواع الخدمات اللوجستية .

تختلف الأنشطة التي يجب إدارتها وترتبط بالأعمال اللوجستية، من منظمة أعمال إلى أخرى حسب نوع الهيكل التنظيمي الخاص بها، وآراء وجهات نظر أعضاء الإدارة العليا حول عناصر وتكوينات العمل اللوجستي، والأهمية النسبية للأنشطة اللوجستية المرتبطة بعمليات وظروف كل منظمة . وعلى الرغم من ذلك، فإن مجلس إدارة الأعمال اللوجستية في الولايات المتحدة الأمريكية قد حدد العناصر الرئيسية لأي نظام لوجستي في العناصر التالية: (إدريس، 2002، ص 89)

• خدمة العملاء .

• التتبع بالطلب .

• الاتصالات الخاصة بالتوزيع .

• الرقابة على المخزون .

• مناولة المواد .

• تشغيل أوامر الطلب .

• الأجزاء والخدمات المعاونة .

• اختيار موقع المصنع والمخزن.

• الشراء .

• التعبئة .

• مناولة السلع المرتدة .

• التخلص من الخردة والمنتجات المعيبة .

• المرور والنقل .

• المخازن والتخزين .

يمكن تصنيف الأنشطة اللوجستية في مجموعتين رئيسيتين تضم كل مجموعة عددا من الأنشطة كما يلي:

**المجموعة الأولى: الأنشطة الأساسية وتتضمن:**

**1- نشاط خدمة العملاء ويتم فيه أداء المهام التالية :**

-تحديد احتياجات ورغبات العملاء.

-تحديد مدى استجابة العملاء للخدمة .

-وضع نظام لخدمات ما بعد البيع والتعامل مع شكاوى العملاء .

-تحديد زمن الاستجابة لطلبات العملاء .

-وضع مستويات لخدمة العملاء .

ويهدف هذا النشاط إلى وضع نظام لتوحيد كافة الجهود والوظائف من أجل الوفاء بطلبات العملاء ، بأقل تكلفة ممكنة وفي أقصر وقت ممكن.

**2- النقل (يضيف قيمة المكان للمنتجات)، ومن خلال نشاط النقل يتم ما يلي :**

-اختيار نوع وأسلوب خدمة النقل .

-تحديد الحمولات .

-تحديد مسارات النقل.

-تحديد معدات ووسائل النقل .

-تشغيل طلبات النقل .

-مراجعة فئات سعر النقل.

يشير نشاط النقل إلى كافة الطرق والشبكات التي تستخدم لنقل مستلزمات الإنتاج أو المنتجات النهائية أو الأفراد(الطرق - السكك الحديدية - النقل الجوي والبحري ...الخ)، كما يشمل أيضا اختيار المؤسسة لوسائل النقل المناسبة (سيارات - قطارات - طائرات - سفن ...الخ) . (حسان، 2008، ص 47)

**3- إدارة المخزون (إضافة قيمة الزمن للمنتجات) حيث يتم في هذا النشاط :**

-وضع سياسات تخزين المواد الخام والمنتجات النهائية .

-التبؤ بالمبיעات في الأجل القصير .

-تحديد مزيج المنتجات وأماكن أو نقاط التخزين .

-وضع الاستراتيجيات الخاصة بالوقت والدفع والسحب .

ويعتبر التخزين من الأنشطة اللوجستية الأساسية، نظرا لصعوبة التوفير الفوري وبكميات صغيرة للمواد الخام الالزامية للمصانع، أو لصعوبة التسليم الفوري للمنتجات النهائية للعملاء، بدون تخزين . بالإضافة إلى الوفورات الاقتصادية الناتجة عن تخزين المواد الخام ومستلزمات الإنتاج الأخرى نتيجة الشراء بكميات كبيرة، أي أن التخزين يحقق ما يعرف بالمرونة في الإنتاج والتوزيع .

**4- نشاط خدمة الطلب أو نظام معالجة عمليات التشغيل :**

يساعد الأداء الكفاء لعمليات الأنشطة اللوجستية على تخفيض تكلفة التشغيل نسبيا ، وذلك من خلال تقليل نسبة الفاقد في مواد التشغيل وتوفير الوقت ، حيث تساعد على تقديم السلعة أو الخدمة للمستهلك في أقصر وقت ممكن . ويعتبر نشاط التشغيل أو خدمة أوامر الطلب من الأنشطة اللوجستية الأساسية ، وينطوي على تكلفة أقل بالمقارنة بتكلفة النقل والتخزين وبالرغم من ذلك فإن هذا النشاط يعد على درجة كبيرة من الأهمية

بسبب علاقته بالوقت الإجمالي المستغرق منذ الحصول على أوامر الطلب من العميل حتى استلام العميل للمنتجات أو الخدمة المطلوبة ، وبالتالي فإنه يؤثر وبشكل ملحوظ على خدمة ورضا العملاء .

### المجموعة الثانية : الأنشطة المعاونة ، وتشمل الآتي:

**1- المخازن أو المستودعات ، ويشمل هذا النشاط اللوجستي المهام التالية:**

- تحديد مساحة التخزين .
- تنظيم وترتيب المخازن.
- تحديد شكل المخزن.

**2- مناولة المواد ويتم في هذا النشاط :**

- اختيار المعدات.
- تحديد سياسات الإحلال للمعدات .
- إجراء تجهيز الطلبيات.

ويهدف هذا النشاط إلى اختيار معدات المناولة المناسبة والأكثر كفاءة ، وتقدير مساحات التنقلات للسلع والخامات لأقل قدر ممكن وتخفيض حجم خسائر عيوب المناولة.

**3- الشراء وتدبير الاحتياجات ، حيث يتم من خلال هذا النشاط أداء المهام التالية :**

- اختيار مصادر التوريد وأماكن الإمداد.
- تحديد توقيت الشراء.
- تحديد كميات الشراء الاقتصادية.

ويهدف هذا النشاط إلى توفير مواد ومستلزمات الإنتاج، من حيث تحديد موقع مصادر التوريد الملائمة والكميات اللازمة، وتوقيت الشراء بالشكل والجودة المناسبة وإدارة العلاقات بين الشركة أو المؤسسة والموردين لضمان الحصول على أفضل الأسعار والخدمات.

**4- التعبئة و يهدف هذا النشاط إلى:**

- تصميم العبوات لأغراض المناولة .
- تصميم العبوات لأغراض التخزين .
- الحماية من الخسائر أو الأضرار .

ويهدف هذا النشاط إلى تحديد أفضل الطرق لحفظ وحماية المنتجات، والتقليل من أخطار التلف وما يترتب عليه من أضرار اقتصادية، مع المساعدة على النقل الآمن للمنتجات خلال عمليات المناولة.

**5- تخطيط وجدولة تدفق المنتجات، ويتم في هذا النشاط :**

- تحديد الكميات التجميعية .
- تسلسل ووقت مخرجات الإنتاج .

ويتعلق هذا النشاط بعملية إنتاج الشركة أو المؤسسة لمنتجاتها حسب الأولويات أو وفقاً لجدول توزيع هذه المنتجات في الأسواق، ويهدف هذا النشاط إلى تحقيق عملية التوازن بين العملية الإنتاجية والكميات والأنواع المطلوبة من العملاء من أجل توفيرها في الوقت والمكان المناسبين.

### 6- نشاط التنبؤ بالطلب :

يهدف هذا النشاط إلى تحديد الكميات المتوقع طلبها من العملاء والخدمات المصاحبة لها خلال فترة زمنية معينة، وبالتالي تعتمد الشركة أو منظمة الأعمال على هذا النشاط في تحديد كافة برامجها التشغيلية (خطط الشراء - الإنتاج - التوزيع) والتي تحدد وبالتالي حجم المبيعات المتوقعة في المستقبل .

### 7- قنوات الإمداد والتوزيع العكسية :

يتم تصميم قنوات الإمداد والتوزيع العكسية بهدف التخطيط للتعامل مع مرجعات منتجات الشركة أو منظمة الأعمال من الأسواق، التي ترجع إما نتيجة لعيوب في الصناعة أو للتعرض للدمار أو التلف أثناء الشحن والمناولة، وقد يشمل هذا النشاط على تدفق المواد الخام ومستلزمات الإنتاج الهالكة والتالفة من إدارة الإنتاج إلى الموردين.

أهم أهداف هذا النشاط زيادة رضاء العملاء وكفاءة أنشطة الإمداد والتوزيع، لاستيراد والتخلص من المنتجات المعيبة والتخلص من المخلفات والخردة بأقل تكلفة ممكنة.

### 8- نظم المعلومات و تعلم على :

- تجميع البيانات.
- تحليل البيانات.
- تحديد الإجراءات الرقابية.
- متابعة الأنشطة والعمليات.

حيث تلعب المعلومات دوراً هاماً في العمليات اللوجستية، ولا أدل على ذلك كما ذكر إدريس (إدريس، 2000، ص 69) أكثر من مقوله محافظ البنك الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي من أن "التحسين السريع في قدرة الحسابات وتقنيات الاتصال والمعلومات وتقنيات الاتصال والمعلومات كان له تأثير كبير في الاتجاه الإيجابي نحو ارتفاع نمو الإنتاجية في الاقتصاد الأمريكي". وبالتالي فإن إعداد المعلومات يتطلب تكلفة خاصة، من ثم فإن تخزين هذه المعلومات واسترجاعها عند الاستخدام بطريقة مثلى، يحقق وفراً في التكلفة اللوجستية.

### 9- التخلص الجمركي للصادرات والواردات وتقديم الاستشارات لرجال الأعمال:

من الأنشطة المعاونة الهامة التي يستعين بها رجال الأعمال من المصادر والموردين وتساعد على زيادة القيمة المضافة وزيادة الدخل بالمكان الذي تؤدي فيه وتهدف تلك الأنشطة إلى توفير الوقت والجهد وتنفيذ الإجراءات المطلوبة بخبرة وكفاءة في أقل وقت ممكن ، توفير المعلومات المطلوبة لرجال الأعمال عن الأسواق وأماكن توفر السلع والمواد ، والقوانين والإجراءات الالزامية لدخول الشحنات المستوردة ، واستخراج أذون الاستيراد

وتخلصها جمركيا ، ومقابل ذلك استخراج رخص التصدير للشحنات المرغوب تصديرها ، حيث يسعى أصحاب الأعمال والشركات للعثور على من يقدم تلك الخدمات بكفاءة .

### 10- خدمات الأمن والحماية :

هدف تلك الخدمات توفير الحماية للأفراد وللسلع والمعدات ووسائل النقل والشاحنات. وقد أصبحت خدمات هامة لتحجيم الخسائر الجسيمة التي تت kedها الشركات، مثلاً حدث عند تكرار حوادث القرصنة البحرية التي عمدت إلى اختطاف السفن والعبارات بما تحمله من أفراد وبضائع وطلب مبالغ كبيرة للإفراج عنها. فلولا توفرت تلك الخدمات بدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية لوفرت كثيرة من الخسائر.

### الفرق بين الأنشطة اللوجستية الأساسية والمساعدة :

يتضح الفرق بين الأنشطة اللوجستية الأساسية والمساعدة السابقة ذكرها فيما يلي :

- إن الأنشطة الأساسية تتم ممارستها بصفة عامة في قناة لوجستية خاصة بكل منظمة أعمال، في حين تختلف ممارسة الأنشطة المساعدة من منظمة الأعمال إلى أخرى حسب طبيعة وظروف كل منظمة .
- تعتمد تكلفة أداء الأنشطة اللوجستية على المستوى المطلوب القيام به في كل منظمة أعمال ، وبالطبع تختلف المستويات المطلوبة من منظمة لأخرى .

### 4.1. مؤشرات أداء الخدمات اللوجستية .

ويعد مؤشر الأداء اللوجستي موجز لأداء اللوجستي للدولة، حيث يرتكز على ستة محاور أداء رئيسية تحت مقياس واحد يعكس محمل الأداء اللوجستي للدولة التجارة، البنية التحتية، الشحن الدولي ، كفاءة الجودة الوجستية، المتابعة والتتبع ، والتوفيق . ويمكن للحكومات استخدام مؤشر الأداء اللوجستي للمعرفة الصلة بين الخدمات اللوجستية والتجارة والنمو بشكل أفضل، وسياسات التي يمكن أن تتبعها الدول للتنافس على مستوى العالم .

يعتبر قياس الأداء اللوجستيات مهما جداً كونه يمكن من تحديد مواطن الضعف في السلسل اللوجستية، وتقديم المشورة لمعالجتها. كما أن قياس الأداء يفيد في تقييم ملائمة بيئة الأعمال في بلدان وإمكاناتها في التجارة الدولية(بن قيراط، 2012، ص 98)، ولقد قام بنك الدولي بوضع مؤشر لقياس أداء الخدمات اللوجستية أطلق عليه اسم **مؤشر الأداء اللوجستي** والذي أصبح يشكل أداة قياس مرجعية وهو مؤشر مركب يقيس جودة بنية التحتية المساعدة لأنشطة اللوجستية للدول<sup>1</sup> ، ويعرف هذا المؤشر على أنه أداة مرجعية تفاعلية الهدف منها مساعدة البلدان على تحديد التحديات والفرص التي تواجهها في مجال اللوجستيات التجارية، وتحديد الإجراءات التي ينبغي أن تتخذها في تحسين أداءها في هذا المجال .

وقد كون مجموعة من البيانات على أساس التقييمات الكمية والنوعية لمدى سلالة اللوجستيات في البلدان، قابلة للمقارنة بين البلدان وعلى مدى فترات زمنية مختلفة بناء على ستة أبعاد أساسية تتمثل في ما يلي :

<sup>1</sup> المعهد العربي للتخطيط

- كفاءة التخلص الجمركي وإدارة الحدود (الجمارك)
- نوعية البنية التحتية للتجارة والنقل (البنية التحتية)
- سهولة ترتيب الشحنات ذات الأسعار التافيسية.
- كفاءة وجودة الخدمات اللوجستية النقل لشاحنات، الشحن، وساطة الجمارك (جودة الخدمات اللوجستية)
- القدرة على تتبع وتتبع الشحنات (التتبع والتعقب)

حسب بوشول، ريمي، وحميد اتو، فإن مؤشر الأداء يتكون من مؤشرين أساسين هما: (بوشول، ع، 2،

2020، ص 102)

### 1- مؤشر الأداء اللوجستي الدولي:

يوفّر مؤشر أداء الخدمات اللوجستية الدولي تقييم الخدمات البلد ، يعده مختصون في مجال اللوجستيات من خارج البلد. ويوفّر هذا المكون معلومات نوعية عن رؤية الشركاء التجاريين للبلد لجودة خدماته اللوجستية ونوعيتها .

### 2-مؤشر الأداء اللوجستي المحلي :

يعد مؤشر أداء الخدمات اللوجستية المحلي تقييمات كمية ونوعية لخدمات البلد من المتخصصين في مجال اللوجستيات العاملين داخل ذلك البلد.ويتضمن معلومات مفصلة عن بيئة اللوجستيات، وبيانات عن التكاليف، ووقت التنفيذ، والعمليات والمؤسسات اللوجستية الأساسية. ويحتوي هذا التقييم المحلي على معلومات أكثر تفصيلاً عن البيئات اللوجستية للدول. وعمليات ومؤسسات الخدمات وبيانات الوقت والمسافة. ويستخدم أربعة محددات رئيسية للأداء اللوجستي العام لقياس الأداء وهي :البنية التحتية ، اللوجستية الأساسية ، الخدمات ، إجراءات الحدود والزمن وموثوقية سلسلة التوريد .

## 2. الإطار التطبيقي

### 2.1. تقديم مديرية البريد والمواصلات المسيلة

بعد تجميع المعلومات حول العلاقات العامة و القيام بعرضها في الإطار النظري، كان لا بد من إسقاط هذا العمل المعرفي على ارض الواقع، و إعطاء المادة العلمية الجامدة روحها من خلال اختيار مجال للدراسة. وقد تمثل نموذج دراستنا هذه في المؤسسة العمومية "بريد الجزائر" المديرية الولاية لبريد المسيلة و بغية الوقوف و الاطلاع على مدى التطابق بين الجانبين النظري، و بين الجانب التطبيقي للعلاقات العامة بهذه المؤسسة قمنا بدراستنا الميدانية و التطبيقية.

يحتل قطاع البريد مكانة رئيسية في كل من المجال السياسي، الاجتماعي، الاقتصادي والتي تسمح له ببناء حلة عصرية وتقديم خدمات متطرفة للأفراد.

حيث يحوز على علاقات واسعة مع الجمهور و تعد خدماته ضرورة حتمية لمختلف الأنشطة الإنسانية حيث تسهل تبادل و إيصال المعلومات، وكذا توطيد العلاقات بين أفراد الوطن الواحد بدون أن ننسى تطوير العلاقات الاقتصادية، الثقافية، السياسية مع الدول الأجنبية، وهذه المهمة الموكولة إلى قطاع البريد والمواصلات تتمثل في نقل المراسلات مهما كان نوعها ( المكتوبة، أو المسموعة، المادية، الرسمية، والخاصة). و قطاع البريد و المواصلات في الجزائر هو من المؤسسات الموقعة تحت المراقبة العمومية (وزارة البريد) ،والهادفة إلى تحقيق المصلحة العامة و هو ذو طابع تجاري صناعي أي يستمد مصادر أمواله من السوق.

#### أولا: نشأة مديرية البريد والمواصلات مسيلة.

يحتل قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية مكانة هامة في كل من مجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية و تقديم خدمات متطرفة للمجتمع تسمى ببريد الجزائر.

مؤسسة بريد الجزائر هي "مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري (EPIC) منبثقة من إعادة تنظيم وزارة البريد والمواصلات سابقا، والتي أصبحت اليوم تعرف باسم وزارة البريد و المواصلات السلكية واللاسلكية في إطار عصرنة قطاع البريد وفقا للقانون رقم 2000-03 بتاريخ 05 أوت 2000، والمعدل للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات والمرسوم التنفيذي رقم 43/02 الصادر بتاريخ 14 جانفي 2002 والحاصل لتأسيس مؤسسة بريد الجزائر في ظرف ازدادت وتنوعت فيه طلبات الزبون والتقدم الذي عرفته التكنولوجيا المعلوماتية ، فلقد شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تطبيق سياسة العصرنة التقنية المبنية على أسس استعمال التكنولوجيات الحديثة ، التي تفتح مجالا معتبرا لعرض إحداث التطور الفعلي على كافة الأصعدة " .

ت تكون مؤسسة بريد الجزائر من 58 مديرية ولاية وأكثر من 3475 مكتب بريدي ويشتغل ضمن هذه المؤسسة حوالي 35000 عامل على المستوى الوطني.

### ● نشأة مديرية البريد والمواصلات مسيلة :

نشأت مؤسسة بريد 1974 و هي مؤسسة عمومية ذات طابع تجاري خدماتي و نتيجة إصلاحات التي قامت بها الجزائر أعطيت لها تسمية بريد الجزائر ونظرًا لحجم خدماتها المقدمة صنفت بخارج درجة، حيث تعد من المكاتب البريدية كاملة الخدمات على مستوى الوحدة البريدية بولاية مسيلة تحوي المؤسسة على 27 موظف و 12 ساعي بريدي.

كانت مؤسسة بريد الجزائر تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 و المتضمنة قانون البريد و المواصلات، الذي يجعل من قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات، حيث تتمتع بميزانية ملحقة و يخضع تنفيذها إلى قواعد المحاسبة العمومية وتتمتع أيضًا في استغلالها لمختلف نشطات البريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية وفق المادة 1 والمادة 39 على التوالي من ذات القانون.

و نتيجة للتطور التكنولوجي لاسيما في ميدان الاتصال، كان حتما على قطاع البريد والمواصلات أن يسابر هذه التحولات، فترجمة هذه النقلة بتصور القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية و الذي يهدف إلى :

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

وتنفيذاً لمحويات هذا القانون صدرت المراسيم التنفيذية لتحديد مجالات النشاط لكل متعامل ومراسيم تنفيذية أخرى لإنشاء وتنظيم نشاط هؤلاء المتعاملين.

أما المراسيم التنفيذية المنظمة لنشاطات المتعاملين ذكر فيما يلي :

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

ب- المرسوم التنفيذي 418-01 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 : و يهدف إلى تحديد نظام الاستغلال المطبق على كل خدمة من خدمات البريد. فبموجب هذا المرسوم أخضعت خدمات البريد، الحالات البريدية، الصكوك البريدية، إصدار الطوابع البريدية و كل علامات التخلص للخدمات البريدية إلى نظام التخلص

للخدمات البريدية إلى نظام تخصيص (régime d'exclusivité)، أما استغلال أو توفير خدمات البريد الدولي السريع فأخضع لنظام (régime d'autorisation) وأخيراً أخضعت الخدمات البريدية الأخرى إلى نظام التصريح البسيط.

جـ- المرسوم التنفيذي رقم 43-2002 المؤرخ في 14 جانفي 2002 : و المتضمن إنشاء مؤسسة "بريد الجزائر".

## 2.2. الهيكل التنظيمي لمديرية البريد والمواصلات مسيلة

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار والتوارد في كل النقاط عبر القطر الجزائري و بهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاثة مستويات:

-المديرية العامة و الهيكل المركزي و تسهر على الإشراف العام و تسيير المؤسسة على المستوى المركزي.

-المديريات الإقليمية والتي تسهر على تسيير المؤسسة على مستوى جهوي.

-الوحدات الولاية و تضطلع بمهام الاستغلال على المستوى الولائي.

### 1- الهيكل المركزي :

**المديرية العامة :** يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات و قرار مجلس الإدارة معين بمرسوم، يحوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالإدارة و التسيير الإداري و التقني و المالي للمؤسسة حيث يقوم ب :

- إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة.

- ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.

- إمضاء العقود و إجراء الصفقات و المعاهدات و الاتفاقيات في الإطار القوانين و الإجراءات التنظيمية الجاري العمل بها.

- فتح حسابات لمصلحة المؤسسة و تشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.

- يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء.

- يسهر على احترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

- يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.

يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق و ديون المؤسسة. كما يقترح على مجلس الإدارة : البرامج العامة للاستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الاستثمارية، الميزانية التقديرية، استعمالات و توزيع النتائج، رزمانة مناصب العمل، نظام الأجر و مشاريع توسيع النشاط.

تنقسم مديرية العامة إلى قسمين : مديريات مكلفة بالبحث والدراسات و مديريات مركبة مكلفة بالإشراف والتنفيذ. (أنظر إلى الشكل رقم 1-3)

## 2- مديرىات الدراسات :

أ- مديرىات الدراسات لتحسين النوعية : ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون وبلوغ ذاك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي :

- إيجاد نظام لتقيم مستوى الأداء، نوعية الخدمة و تقيم مستوى الرضا لدى الزبون.
- تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.

- إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.

- تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي، استعمال و تحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.

- تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص ببريد الجزائر في ميدان :

- زمن توجيه بريد الجزائر ، الطرود البريدية.

- التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.

- تحسين مستوى الاستقبال.

ب- مديرىات الدراسات الإستراتيجية، التخطيط و التنظيم : تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية و تحضير مشاريع مخططات التنمية و تقوم بتسهيل عقد النجاعة و العمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

ج- مديرية الدراسات في مجال الاتصال : تهدف هذه المديرية إلى ترقية الاتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة و المحيط حيث تقوم ب:

- تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.

- توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.

- إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة و إستراتيجياتها.

- القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة .

د- مديرية الدراسات لمراقبة التسيير و الإشراف الداخلي : تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة و المساهمة الفعالة و الدائمة في خلق القيمة المضافة، كما تساعدها أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم المستمر و الإشراف و تقديم الاقتراحات و تتكلف هذه المديرية بما يلي :

- قياس أداء المؤسسة و ترشيد الاستعمال الأمثل لمختلف الموارد.
- المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية).
- المشاركة في صياغة لوح القيادة و تحليل النتائج.

- متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات و اختلاس الأموال.
  - تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية و المراكز المالية على المستوى الإقليمية والمحلي.
- هـ- مديرية الدراسات لشئون الدولية، التعاون و الشؤون القضائية : تكمن مهامها في تمثيل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد و المصالح المالية و تمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون و التبادل الدولي و القيام بإعداد الاتفاقيات الثنائية و المتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتکلف ب :

- تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد البريدي و الاتحادات الجهوية.
  - تسير ملفات النزاعات القانونية و إعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.
  - إعداد و متابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص احترام النصوص القانونية.
  - تحضير الإمكانيات و الوثائق الالزمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية و المالية.
- و- مديرية الدراسات المكلفة بالممتلكات : تتمثل مهامها في مساعدة الهيأكل المكلفة بتسخير الوسائل العامة في استغلال الوسائل و تسير مختلف العقارات و الممتلكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة و تتکلف هذه المديرية أيضا ب :

- الإثبات و التحقق من مختلف الممتلكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم ممتلكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر و اتصالات الجزائر.
  - صياغة القواعد القانونية لجرد الممتلكات و متابعة إهلاكاتها.
  - المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الاستثمارات الجديد المكتسبة حديثا.
  - إعداد مدونة ل مختلف التجهيزات و الاستثمارات خاصة ببريد الجزائر.
- إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (تنازل عن الاستثمارات تحويلها، إخراجها من الحظيرة بسبب التقاضي).

### المديرية المركزية :

- أ- مديرية المصالح البريدية: تتکلف هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- تحضير و متابعة مخطط التنمية للهيأكل القاعدية للبريد.
  - تطوير و ترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
  - إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية و الاتفاقيات الثنائية و المتعددة المتعلقة بتبادل البائع و الطرود البريدية و إعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.

تشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية و خلية مكلفة بـ بـ البريد السريع:

أ-1-المديرية الفرعية للبريد و الطرود البريدية.

أ-2-المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع .

أ-3-المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج .

أ-4-المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.

أ-5-الخلية المكلفة بالبريد السريع.

ب- مديرية المصالح المالية: تتکفل هذه المديرية ب :

- التنظيم والسهر حسن الأداء لمختلف المراكز الملحة بها ( مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحالات)؛

- العمل على تنفيذ المشاريع الهدافة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.

- تأمين الاتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحالات و مع الخزينة العمومية للبنوك.

- معالجة مختلف النزاعات القانونية و الإستعلامات و تشمل هذه المديرية على ثلاثة مديريات فرعية.

ج- مديرية المالية والمحاسبة : و تتکفل هذه المديرية ب :

- إنجاز و تنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.

- تأطير مختلف الهياكل و الميادين الحاسبي و المالي.

- توحيد مختلف الميزانيات و القيام بالتحليل المالي و المحاسبة للمؤسسة.

- توحيد و متابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.

- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.

د- مديرية الوسائل العامة :

وتتکفل هذه المديرية ب : إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية و الأمن.

ه- مديرية الموارد البشرية : و تتکفل المديرية ب :

- إنجاز و السهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين و الشؤون الاجتماعية.

- السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 59-85 و القانون 90-11).

- المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

- إعداد و تطبيق بنود الاقاقية الجماعية و النظام الداخلي.

و-المديرية التجارية : تتکفل هذه المديرية بما يلي :

- التکفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية و لخدمات المصالح المالية.

- إعداد و توزيع الدعائم و الوثائق الإعلامية على الزبائن.

- إعداد الدراسات بخصوص الأسعار و اقتراح التعديلات الازمة.

ج- مديرية الإعلام الآلي : و تتكفل هذه المديرية بما يلي :

- إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامي.

- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسير المصالح.

- إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.

- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.

- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجي الإعلام والاتصال المستعملة.

## 2- الهيكل الإقليمي :

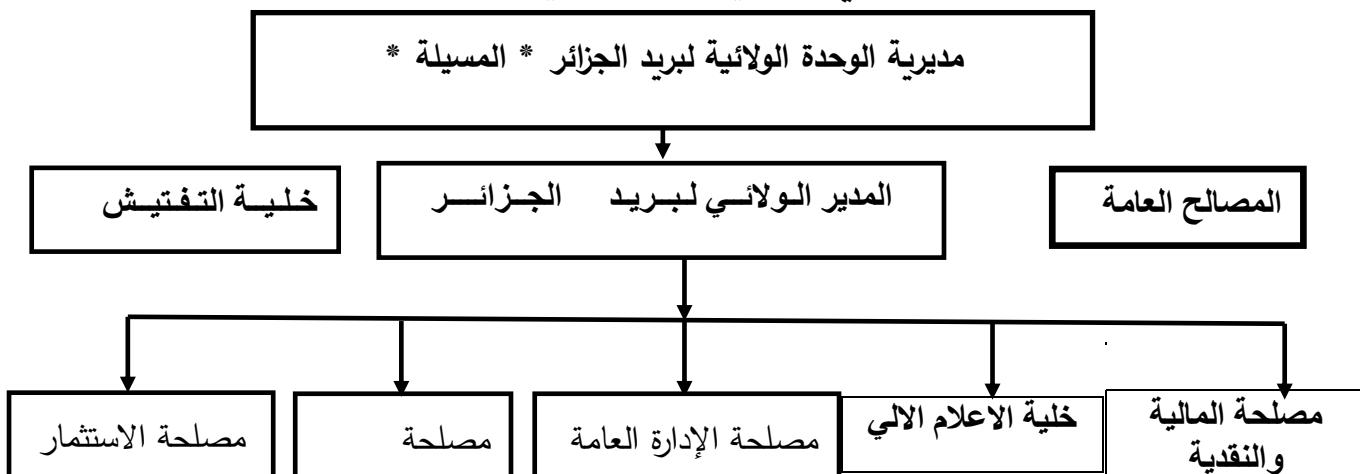
يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم و هذا ما يوضحه الشكل المولى. و تتكفل هذه المديريات بما يلي :

- تنظيم و مراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم.

- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة.

- إعداد الميزانيات و إعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها

### مخطط يوضح الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لبريد الجزائر "المسيلة"



### 3.2. وظائف مديرية البريد ومواصلات مسيلة

لها مهام تجارية وخدمة عامة منها:

- نقل المراسلات الشخصية والرسمية

- إرسال المراسلات التلغرافية.

- إصدار وأداء الحوالات.

- مسک الحسابات البريدية الجارية.

- حيث تمتلك مؤسسة بريد الجزائر جملة من المؤهلات التي تساعدها على أداء هذه المهام منها:

✓ تنظيم مركزي ومحلي محكم بإمكانه الرد على احتياجات الزبائن.

✓ اتفاقية جماعية من شأنها تحسين وتحفيز المردود الفردي والإبداعي.

✓ الحرية في تحديد تسعيرة الخدمات ذات القيمة المضافة والمفتوحة على أبواب المنافسة.

✓ الاستقلالية في التسيير

#### • مهام المؤسسة :

للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها في ما يلي:

- باعتبارها مؤسسة تقدم خدمة عمومية فهي تعمل على توفير للمجتمع أحسن الخدمات و بأقل التكاليف.

- باعتبار مؤسسة ذات طابع صناعي و تجاري فيجيب أن تعمل على تخطيط، ترقية، تتميّتها و تقليل تكاليفها للحصول على نتائج إيجابية لمتابعة تطورها.

- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مساعدة الجهود في مجال البحث و تطوير الاستثمار.

- استغلال كل النشطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.

- القيام بكل النشطات الملحة و التي لها علاقة بالنشاط الرئيسي سواء تعلق الأمر بالنشاطات المرتبطة ببريد الرسائل، الطرود البريدية و المصالح المالية البريدية بما في ذلك مصلحة التوفير.

- القيام بكل النشطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية.

- إنشاء و خلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشطاتها و أهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال و صيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها.

- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها.

- صياغة و الإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد.

- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية و في إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد .

## 4. الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة.

### 1.4.2. المنهج المستخدم

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي يعد منهجا حاول الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة او الظاهرة القائمة للوصول الى فهم ودقة او وضع اسياسات واجراءات المستقبلية الخاصة بها، ولمعرفة تفاصيل أكثر حول الموضوع او الظاهرة ويهدف هذا المنهج الى توفير المعلومات والحقائق عن إشكالية موضوع البحث والوقوف على دلالتها. وتبين أهمية استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب الميداني لهذه الدراسة من خلال التطرق الى الدراسة والتحليل الواقعي.

### 2.4.2. التعريف بأداة الدراسة

تم الاعتماد في دراستنا الى أداة المقابلة في جمع المعلومات الازمة وذلك بطرح مجموعة من الأسئلة للإجابة على الفرضيات المطروحة.

تعرف المقابلة على انها: أداة من أدوات البحث يتم بموجبها جمع المعلومات التي تمكن الباحث من الإجابة عن تساؤلاتها واختبار فرضيه، وتعتمد على مقابلة الباحث للمبحوث وجها لوجه بغرض طرح عدد من الأسئلة من قبل الباحث والاجابة عليها من قبل المبحوث. تم الاعتماد في هذه الدراسة على المقابلة غير المهيكلة حيث تم اجراء المقابلة مع كل من رئيس قسم الخدمات اللوجستية، نائب مدير الاستغلال والخدمات البريدية و منظم البريد في مؤسسة محل الدراسة ، ولقد كان الهدف الأساسي منها هو الحصول على اكبر قدر ممكن من المعلومات .

### 3.4.2. الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة.

سيتم في هذا المطلب تحليل المقابلة التي قمنا بإجرائها و الإجابة كل الأسئلة المطروحة .

اولا: عرض حيثيات اجراء المقابلة

المقابل : - رئيس قسم الخدمات اللوجستية (مينا صاري صدام).

- نائب مدير الاستغلال والخدمات البريدية (عدوي بلقاسم).

- منظم بريد (جناوي أسامة).

تاريخ اجراء المقابلة: 3 ماي 2023.

مدة اجراء المقابلة : اكثرا من 20 دقيقة .

ظروف اجراء المقابلة: الظروف التي تمت فيها اجراء المقابلة جد ممتازة من حيث الاستقبال والاجابة على الأسئلة المطروحة.

اهداف المقابلة : أجريت هذه المقابلة من اجل معرفة واقع الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة .

## ثانياً: تحليل محاور المقابلة

بعد اجراء المقابلة مع كل من رئيس قسم الخدمات اللوجستية ، نائب مدير الاستغلال والخدمات البريدية و منظم البريد سوف يتم تحليل الإجابات التي تم التطرق اليها.

| التصريحات   | الأسئلة   | الاسم واللقب  |
|---|---|---|
| <p>تم الخدمات اللوجستية في ولاية مسيلة عن طريق وضع الزبائن للطرو德 الخاصة بهم والمراد إرسالها إلى الوجهة المرغوبة في مكاتب البريد ، ومن هناك يتم تجميعها يوميا من طرف سائقي السيارات الخاصة ببريد ولاية المسيلة ، والمقسمين حسب نواحي التوزيع ونقلها إلى مركز الإيداع والتوزيع-المسيلة-ثم يتم هناك فرزها كل حسب الوجهة و يتم تغليفها ووضعها في أكياس على حسب كل وجهة أيضا ، مثلا عند نقل طرد ما إلى ولاية أخرى يتم ذلك وفق المعايير وهي : - كيف يذهب?<br/>- إلى أين يذهب?<br/>- وما هي طريقة تغليفه ?</p>  | <p>- ما هي آلية الخدمات اللوجستية في ولاية مسيلة .<br/>- كيف تتم آلية التوزيع في مديرية البريد والمواصلات مسيلة .<br/>- ما هو عدد عمال قطاع الخدمات اللوجستية للبريد والمواصلات لمديرية ولاية المسيلة .</p> |   |
| <p>بالنسبة لنواحي التوزيع الخاص بولاية المسيلة هناك داخل الولاية ، خارج الولاية. للتوزيع خارج الولاية يتم إرساله إلى ولاية برج بو عريريج باعتبارها نقطة أو زاوية ملتقى وليس مركز للتوزيع ، هناك تلتقى الطرود والبعائث الخاصة بكل من مركز بئر توتة (الجزائر العاصمة) ، سطيف ، قسنطينة ، ومسيلة . ثم يتم تبادل الطرود فيما بين هذه الولايات ، وتم عملية التبادل الخاصة بولاية المسيلة عن طريق تسليم الطرود المبوعة إلى مختلف الولايات الأخرى لبريد بئر توتة ليكون هو للسؤال عن توزيع البعائث الموجهة إلى كل ولايات الوطن الأخرى ، وكذا تجرى عملية استلام الطرود الواردة لولاية المسيلة سواء من بئر توتة ، قسنطينة أو سطيف ، ثم إعادة توزيعه داخل الولاية عبر مكاتب البريد المخصصة لكل ناحية .</p> | <p>- على أي أساس يتم تحديد تكلفة كل طرد ، وما هي نوعية الطرود التي يقومون بتوصيلها .</p>  | <p>ميناصري<br/>صدام(رئيس قسم الخدمات اللوجستية)</p> |
| <p>- يقدر عدد عمال قطاع الخدمات اللوجستية للبريد والمواصلات بمديرية بريد ولاية المسيلة ب 150 عامل على مستوى الولاية .<br/>- المدة الزمنية لـ توصيل الطرود تختلف حسب الوجهة، قد تكون من أربعة أيام إلى خمسة أيام كحد أقصى .<br/>- يتم تحديد تكلفة كل طرد وفقا لوزنه .</p>  | <p>- ما هي المزايا التي تقدمها مديرية البريد والمواصلات مسيلة لـ متعامليها .<br/>- ما هي أنواع البعائث التي قامـت مديرية البريد والمواصلات المسيلة بتوصيلها .</p>   |   |

|  |  |  |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- بالنسبة للطرود التي تحوي اشياء قابلة للانكسار في الوقت الماضي كانت لها شروط تغليف خاصة لحمايتها ولكن في الوقت الحالي هي غير مقبولة أي ممنوع استلامها .</li> <li>- يتم التوصيل والتوزيع عبر سيارات النقل الخاصة بالمؤسسة (مديرية البريد).</li> <li>- من بين المزايا التي تقدمها لمعتمليها : <ul style="list-style-type: none"> <li>سرعة التوصيل، إشعار الوصول ، طلبيات التسجيل.</li> <li>وهي تدخل ضمن الخدمات الخاصة .</li> </ul> </li> <li>- تمتلك مديرية البريد والمواصلات مسيلة ميزة تنافسية تجعلها تتميز على شركات التوصيل الخاصة ومن هذه المزايا لدينا :</li> <li>- سرعة التوصيل ، لتوفر مختلف وسائل النقل الازمة .</li> <li>- مؤسسة عمومية ، أي تغطي كامل التراب الوطني .</li> <li>- تكلفة اقل .</li> <li>- من أنواع البائعات التي قمنا بتوصيلها هي: الرسائل، الطرود، الرزم الصغيرة وهي عبارة عن طرد ولكن لا يتجاوز حجمه 2كغ وتحتاج طريقة معاملتها مقارنة بالطرود الأخرى .</li> <li>- هناك نظام منبع حول توصيل الطرود وذلك من خلال وقت استلام الطرد ، بحيث إذا تم استلامه صباحا يتم نقله في نفس اليوم وإذا كان الاستلام في المساء فيتم نقله في اليوم الموالي.</li> <li>- بالنسبة للطرود المخزنة في المكان المخصص لها فهي مخزنة انتظارا لوقت نقلها أي لا تتجاوز مدة التخزين 48 ساعة وليس بمفهوم التخزين الشامل .</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ماهي مدة تخزين الطرود في مديرية البريد والمواصلات مسيلة وكيف يتم توصيلها .</li> </ul>   |  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- تتمثل خدمات مديرية البريد كمؤسسة وساطة بين المرسل والمرسل إليه سواء كان فرد أو إدارة أو غيرها .</li> <li>- أنواع الخدمات اللوجستية الذي تختص به مديرية البريد والمواصلات لولاية المسيلة هو النقل والتوزيع.</li> <li>- تحرص مديرية البريد والمواصلات على تسهيل التعامل من خلال وضع تطبيقات خاصة بالبريد تساعد على تزويد المتعاملين بالمعلومات الازمة .</li> <li>- كذلك يتم عبر تطبيقاتنا الخاصة عرض الخدمات والتسويق لها .</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- فيما تتمثل خدمات مديرية البريد والمواصلات مسيلة.</li> <li>- ما أنواع الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات .</li> <li>- ما هي شروط</li> </ul> | <p>العدوي<br/>بلقاسم (نائب<br/>مدير الاستغلال<br/>والخدمات<br/>البريدية)</p> |

|  |  |                                    |
|--|--|------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- من المزايا التي تقدمها مديرية البريد والمواصلات للتعاملين عي وضع تخفيضات على التعاملات خاصة في المناسبات .</li> <li>- من أنواع البعائث التي تقوم بتوصيالها هي : الرسائل ، الجرائد ، الطرود التي تحتوي على سلع ، العينات . من شروط نقل الطرود والبعائث : يجب ألا يتجاوز وزنها 20كغ، أما بالنسبة للخدمات فلا تتجاوز 30كغ.</li> <li>- 1متر في الارتفاع .</li> <li>- 3 أمتار في العرض.</li> </ul> | <p>التوصيل في مديرية البريد والمواصلات .</p>                           |                                    |
| <p>يتم تنظيم الطرود داخل مديرية البريد والمواصلات مسيلة وفقا لحجمها وزنها في أقسام مخصصة لكل منها ذلك لأن هناك اختلاف في التعامل، بحيث تختلف المعاملة مع الطرود الثقيلة عن المتوسطة او الطرود عن الرزم أو الرسائل وغيرها .</p>   | <p>- كيف يتم تنظيم الطرود داخل مديرية البريد والمواصلات في مسيلة .</p> | <p>جناوي أسامة<br/>(منظم بريد)</p> |

جدول رقم 01: الإجابات التي تم الحصول عليها من طرف مديرية الخدمات اللوجستية مسيلة.

الخاتمة:

تعتبر الخدمات اللوجستية أحد الموضوعات الحيوية التي تزايد الاهتمام بها في السنوات الأخيرة على الصعيدين الأكاديمي والتطبيقي في مجال إدارة الإعمال. وتعد من مجالات المعرفة الإدارية الحديثة نسبياً لدراسة الإدارة المتكاملة مقارنة ببعض المجالات التقليدية مثل الإنتاج والتسويق والتمويل ومع كبر حجم الشركات ومنظومات الأعمال وتعقد أنشطتها مع اتساع وتنوع متوجهها وتعدد مناطق التسويقية لها تزايد الاهتمام بالخدمات اللوجستية القادرة على تعظيم قيمة منتجات وخدمات هذه المنظمات في نظر العملاء مما ينعكس على تحقيق العديد من الوفرات والإرباح والقدرة التنافسية لها في الأسواق .

ولا يمكن إنكار إن غالبية الخدمات والأنشطة اللوجستية قديمة قدم منظمات الإعمال نفسها ولكن معالجتها على أسس علمية واعتبارها كنظام متكامل يؤدي إلى تدفق السلع والخدمات للأسواق بما يحقق الميزة التنافسية وزيادة الإرباح وخدمة العملاء وجعلها أحد مظاهر الإدارة الحديثة للشركات والمنظمات والفرق بين خدمات والأنشطة اللوجستية قديماً ومثيلتها في :

1- إن الخدمات اللوجستية تتم ممارستها وبشكل منفصل بواسطة الأفراد والمنظمات الأعماليات منذ سنوات عديدة .

2- ظهر مفهوم التنسيق والتكامل عند أداء الخدمات والأنشطة اللوجستية حيثاً بهدف الاستفادة من اقتصadiات الحجم ، مقارنة بمارسات القديمة .

3- تمارس الخدمات اللوجستية حيثاً باعتبارها عنصراً هاماً توظيف قيمة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء ، والتي تلعب دوراً هاماً في تحقيق ما يعرف برضاء العملاء ، وهو المستهدف حيثاً ومن ثم تحقيق زيادة في المبيعات الناتجة عن التميز في الأسواق .

4- تم تحت مظلة نظم المعلومات حيث إن الرسالة الحقيقة للإدارة الفعالة للخدمات والأنشطة اللوجستية ، تتمثل في توفير السلع والخدمات للعملاء ، في وقت والمكان المناسبين ، وفي أفضل حالة ، مع تحقيق أعلى درجة من المساهمة في تحقيق أهداف الأعماليات متضمنة إرضاء العملاء ، وتقليل التكاليف الكلية وزيادة الإرباح .

**آفاق الدراسة :** لا شك انه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقصان بسبب عدم قدرتنا على تناول كل نواحي الموضوع بالتفصيل ، إلا انه يمكن أن يكون هذا البحث جسراً يربط بين بحوث سبقت فاصات إليها بعض المستجدات ، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى ذكر منها:

- دور الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة .

- ماهي الأساليب التي تستخدمها الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة .

### قائمة المراجع

#### الكتب

1. أمل مصطفى حسين عصفور، الدور المتكامل للوجستيات لتسويق الخدمات الالكترونية مدخل لوجستي لزيادة القدرات التنافسية للمنظمات، مؤتمر التجارة الالكترونية تجارة بلا حدود، 7 ديسمبر 2010، الأردن.
2. ثابت عبد الرحمن إدريس، مقدمة إلى إدارة الأعمال اللوجستية -الامداد والتوزيع المادي - كلية التجارة -جامعة المنوفية ، 2002.
3. رونالدو انش بالو، إدارة اللوجستيات: تخطيط وتنظيم ورقابة سلسلة الإمداد، ترجمة تركي إبراهيم سلطان، أسامة احمد مسلم، دار المريخ، الرياض 2006.
4. السعيد بوشول، المؤسسات التصديرية لاقتصاديات الدول العربية الواقع والتحديات 2020.
5. شريف ماهر هيكل، اللوجستيات والموانئ البحريه من اجل التغيير ، مكتبة الوفاء القانونية، الطبعة الاولى، الاسكندرية ،2015.
6. عبد العزيز بن قيراط، أداء وجودة الخدمات اللوجستية ودورها في خلق القيمة ،2012.
7. محمد احمد حسان ، إدارة سلاسل الإمداد والتوزيع، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2008.

#### المجلات:

1. السعيد بوشول، دور الخدمات اللوجستية في تعزيز التجارة البيئية العربية: دراسة تجريبية باستخدام نموذج الجاذبية، المجلة مراجعة المعايير الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي ، المجلد 14 ، العدد 2، 2020.
2. ميرا محمد شفيق الصاوي، مركز إقليمي للوجستيات الحاويات وتوزيعها، مجلة الجمعية العربية للملاحة، العدد 19 ديسمبر 2004.

#### المذكرات والرسائل

1. ادم إسماعيل ادم خميس، تطبيق الإدارة اللوجستية وأثرها في أداء قنوات النقل والتوزيع (دراسة ميدانية على الشركات العاملة في مجال البترول في السودان ،2014).
2. ساوس الشيخ، أثر تطبيق الإدارة البيئية في إطار إدارة سلسلة الإمداد على الأداء دراسة تطبيقية على عينة من شركات الصناعة الغذائية الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة أبي بكر بالقайд تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2012/2013.

#### ملتقيات

1. محمد علي إبراهيم، تعريف الأعمال اللوجستية، ملتقى الإدارة اللوجستية وتحسين سلسلة التوريد وورشة عمل النظم المعاصرة للتخطيط والرقابة على التخزين، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، أوت ،2008.
- الموقع الإلكترونية:**

1. [www.marefa.org.php](http://www.marefa.org.php)

### الملحق

الملحق رقم 01:

دليل المقابلة

عنوان الدراسة : واقع الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة  
دراسة مكتب البريد والمواصلات مسيلة .

الإشكالية الرئيسية :

ما هو واقع الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة  
المبحث الأول : الإطار النظري للخدمات اللوجستية

س 01- متى وكيف تم إنشاء الخدمات اللوجستية.

س 02- ما المقصود من الخدمات اللوجستية .

س 03- ما هي أهمية الخدمات اللوجستية .

س 04- ما الأهداف التي تحققها الخدمات اللوجستية.

س 05- من كم نوع تتشكل الخدمات اللوجستية .

س 06- ما هي مؤشرات الخدمات اللوجستية.

المبحث الثاني : التعريف ب Directorate البريد والمواصلات مسيلة

س 01- ما هي نشأة مديرية البريد والمواصلات مسيلة .

س 02- مل لمديرية البريد والمواصلات هيكل تنظيمي.

س 03- ما هي الوظائف التي تقومون بها.

س 04- ما هي آلية الخدمات اللوجستية في مديرية البريد والمواصلات مسيلة.

س 05- كيف تتم آلية التوزيع في المديرية.

س 06- ما هو عدد عمال قطاع الخدمات اللوجستية للبريد والمواصلات مسيلة .

س 07- على أي أساس يتم تحديد تكالفة كل طرد وما هي نوعية الطرود التي تقومون بتوصيلها.

س 08- ما هي المزايا التي تقدمها المديرية .

س 09- ما هي أنواع البائعات التي قدمت بتوصيلها.

س 10- ما هي مدة تخزين الطرود هنا في المديرية.

س 11- فيما تمثل خدمات مديرية البريد والمواصلات مسيلة وما هي أنواعها وشروطها.

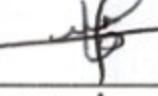
إلى السيد: .....  
والمواصلات .....  
.....

### الموضوع: طلب مساعدة الطلبة على إجراء الترخيص الميداني.

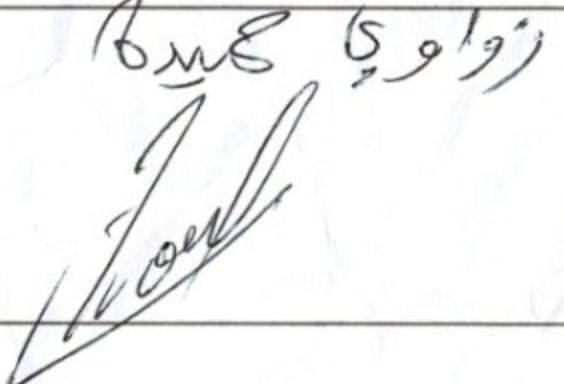
سيدي المحترم، تحية طيبة وبعد...

في إطار افتتاح الجامعة على محيطها الاقتصادي والإداري، ومن أجل مساعدة الطلبة في إعداد تقارير الترخيص الميداني، التي تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس الأكاديمي في شعبة ..... علوم ..... التسيير ..... تخصص ..... إدارة أعمال .....  
فإنه يشرفنا أن نطلب من سعادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء ترخيصهم الميداني بمؤسسستكم.  
تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

### الطلبة:

| الإمضاء   | رقم ب.ت.و/ر .س | رقم بطاقة الطالب | الاسم واللقب | الرقم |
|---|----------------|------------------|--------------|-------|
|  |                | 202035077673     | حسانى شيماء  | 01    |
|  |                | 202035075585     | فاطمة وفاء   | 02    |
|   |                |                  |              | 03    |
|   |                |                  |              | 04    |

عنوان البحث: ..... الواقع ..... الجهة ..... الموجه ..... قمة ..... صديق ..... البريد .....  
و ..... المواصلات ..... المسيلة .....

| رئيس القسم (الختم والإمضاء)   | هيئة الترخيص (الختم والإمضاء)  | المشرف (الاسم واللقب والإمضاء)  |
|---|--|---|
|  |  |  |
|   |  |   |

## ملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات اللوجستية وكيف تتم ممارستها في مديرية البريد والمواصلات مسلية من أجل ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي مع استخدام أداة هي المقابلة في جمع المعلومات الازمة وذلك من خلال طرح مجموعة من الأسئلة للإجابة على التساؤلات المطروحة.

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن الخدمات اللوجستية أصبحت تمثل العمود الفقري في جميع المؤسسات التي تمارسها فهي من تحقق لهم الميزة التنافسية والمكانة الرئيسية في عدة مجالات منها المجال السياسي والاجتماعي وأهمهم المجال الاقتصادي وذلك من خلال تقديم خدمات متقدمة وبالصورة المطلوبة للأفراد.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات اللوجستية المنهج الوصفي التحليلي، المقابلة، الميزة التنافسية، خدمات متقدمة.

## Abstracts

This study aimed to identify the reality of logistics services and how they are practiced in the Directorate of Post and Transportation, Mesila. For this, the descriptive analytical approach was relied upon, with the use of a tool, which is the interview, in collecting the necessary information, by asking a set of questions to answer the questions posed.

The study reached several results, the most important of which is that logistics services have become the backbone of all institutions that practice them. They are the ones that achieve their competitive advantage and the main position in several areas, including the political and social fields, the most important of which is the economic field, through the provision of advanced services and the required image for individuals.

**Keywords:** logistics services, descriptive analytical approach, interview, competitive advantage, advanced services.