



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - Msila



جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - Msila

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة أعمال

قسم: علوم التسيير

تقرير تريص ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي تحت عنوان:

فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مكتب البريد - بن سرور -

تحت اشراف:

من إعداد:

د. سديري سارة

بن عطاء الله صبرينة

محمد نسرين

السنة الجامعية: 2024/2025



الإهدا

" وَآخِرْ دَعْوَاهُمْ أَنَّ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ "

الحمد لله عند البدء و عند الختام من قال أنا لها نالها

لقد كانت طريقة طويلاً مليئة بالإخفاقات و النجاحات

فخورين بكافينا لتحقيق أحلامنا

لحظة لطالما انتظرناها و حلمنا بها في حكاية اكتملت فصولها

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل إسمه بكل افتخار إلى من كلله الله
بالمهيبة والوقار "والدي"

إلى حبيبتي فرة عيني إلى القلب النابض إلى من كانت دعواتها الصادقة

سر نجاحي "أمى الغالية"

إلى كل أفراد عائلتي و إلى كل أصدقائي بدون استثناء إلى كل الأساتذة الأفضل الذين
قدموا لنا يد المساعدة إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل وفقني الله وإياكم إلى الخير

شُكْرٌ وَعِرْفَانٌ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

"رَبِّ أَوْزِعِنِي أَنْ أَشْكُرْ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالَّذِي وَأَنْ أَعْمَلَ
صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَذْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ"

سورة النمل الآية ١٩

الحمد لله الذي وفقنا لإنتمام هذا العمل المتواضع، وسهل لنا سبل البحث والكتابة، وسخر لنا من يعيننا ويسدد أزمننا حتى بلغنا هذا المقام.

نتقدم بجزيل الشكر وخلص الامتنان إلى أستاذتنا المشرفة

"د. سديرى سارة"

على ما بذلته من جهد وتوجيهات قيمة، وما قدمته لنا من نصائح علمية وملحوظات بناة ساعدتنا في إنجاز هذا البحث. فلها منا كل التقدير والاحترام.

كما نتقدم بشكرنا وامتناننا لإدارة وموظفي مكتب بريد بن سرور

على تعاونهم الكريم، وتسهيلهم عملية جمع البيانات والمعلومات الميدانية،

مما كان له الأثر الكبير في إثراء الجانب التطبيقي للبحث.

ولا يسعنا إلا أن نخص بالشكر أفراد عائلتنا الكرام،

الذين ساندوكنا ودعمونا نفسياً ومعنوياً طوال مسارنا الجامعي،

فكأنوا سنداً لنا في كل مراحل هذا العمل.

كما نوجه تحية تقدير وامتنان إلى كل أستاذتنا الكرام في

قسم العلوم الاقتصادية على ما قدموه لنا من

علم ومعرفة طيلة سنوات الدراسة.



فهرس المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر و إهداء شكر وعرفان فهرس المحتويات قائمة الجداول والأشكال
01	المقدمة العامة
	الإطار النظري: تكنولوجيا المعلومات والاتصال
04	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
04	تمهيد
04	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
07	المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال
08	المطلب الثالث: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمات
10	المطلب الرابع: مؤشرات نجاح تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومعيقاتها
	الإطار التطبيقي: دراسة حالة مكتب بريد دائرة بن سرور
14	المبحث الأول: مكتب بريد بن سرور كنموذج
14	تمهيد
14	المطلب الأول: النشأة، الموقع، الهيكل التنظيمي
15	المطلب الثاني: الخدمات المقدمة من طرف المكتب
16	المطلب الثالث: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتب
17	المطلب الرابع: الأنظمة المعلوماتية والبرمجيات المستعملة
20	خاتمة
21	قائمة المراجع
23	ملحق

قائمة الجداول

الصفحة	اسم الجدول	الرقم
10	تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر الفترة 2020-2023	01
10	تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر الفترة 2020-2023	02
11	تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر الفترة 2020-2023	03
12	تطور اشتراكات شبكة الانترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا في الجزائر الفترة 2020-2023	04
12	تطور اشتراكات انترنت الهاتف النقال حسب نوع التكنولوجيا في الجزائر الفترة 2020-2023	05

قائمة الأشكال

الصفحة	اسم الشكل	الرقم
08	مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	01
14	الهيكل التنظيمي لمكتب بريد بن سرور	02
18	الصفحة الرسمية لموقع مؤسسة بريد الجزائر	03

شهد العالم في العقود الأخيرة تطويراً تكنولوجياً متسارعاً شمل مختلف مجالات الحياة، وكان لميدان تكنولوجيا المعلومات النصيب الأكبر من هذا التطور، حتى أصبحت تشكل العمود الفقري لكافة القطاعات، سواء الاقتصادية أو الإدارية أو الخدمية. فقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في تحسين طرق العمل، وتبسيط الإجراءات الإدارية، وتقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطنين، وهو ما جعل المؤسسات تسعى إلى توظيفها بشكل فعال لتعزيز قدرتها التنافسية ومواكبة التحولات العالمية.

وفي هذا السياق، لم تبق المؤسسات الخدمية بمعزل عن هذا التحول الرقمي، حيث بدأت تعتمد بشكل متزايد على مختلف التقنيات المعلوماتية الحديثة بهدف تطوير أدائها وتحسين مستوى الخدمات المقدمة للجمهور. ومن بين هذه المؤسسات، برع قطاع البريد كمجال حيوي يمس الحياة اليومية للمواطن، حيث يمثل حلقة وصل مهمة بين الأفراد والمؤسسات من جهة، ويعود دوراً محورياً في تسهيل المعاملات المالية والإدارية من جهة أخرى.

ويعد مكتب بريد بن سرور بولاية المسيلة نموذجاً لهذه المؤسسات التي تسعى إلى دمج تكنولوجيا المعلومات ضمن بنيتها التحتية الإدارية والخدمية، بما يضمن تحقيق الكفاءة المطلوبة والاستجابة لاحتياجات المواطنين المتزايدة. إلا أن هذا التوجه يصطدم في كثير من الأحيان بجملة من التحديات المرتبطة بضعف الإمكانيات التقنية، ونقص الكوادر المؤهلة، وصعوبات في تكيف الأنظمة الحديثة مع متطلبات البيئة المحلية.

1. إشكالية الدراسة:

ما مدى فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مكتب بريد بن سرور؟

ويترافق مع الإشكالية العامة عدة تساؤلات فرعية، أهمها:

- ✓ ما واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مكتب بريد بن سرور؟
- ✓ ما هي أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المكتب؟

2. أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، أهمها:
- التعرف على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمكتب بريد بن سرور.

- تحديد المعوقات التي تواجه استخدام التكنولوجيا داخل المكتب.
- تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء عبر الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا.

3. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة من خلال:

- مساحتها في تسليط الضوء على واقع التحول الرقمي في المؤسسات الخدمية الجزائرية، وخاصة البريد.
- إظهار الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء وجودة الخدمة.
- تقديم نتائج يمكن أن تستفيد منها إدارة المكتب لتطوير خدماتها.
- تعزيز ثقافة الابتكار الرقمي لدى العاملين في القطاع البريدي.

4. حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة في:

» **المجال المكاني:** مكتب بريد بن سرور بولاية المسيلة

» **المجال الزمني:** دراسة حالة المكتب خلال الفترة الدراسية الممتدة بين 2024_2025

» **المجال الموضوعي:** دراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء الإداري والخدمي دون التطرق إلى الجوانب المالية الدقيقة أو التحليل المالي التفصيلي.

5. أسباب اختيار الموضوع:

تم اختيار هذا الموضوع للأسباب التالية:

- أهمية التحول الرقمي في تطوير المؤسسات الخدمية الجزائرية
- ملاحظة الباحث لاختلالات والصعوبات التي تواجهها مكاتب البريد في التعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- الرغبة في إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال كوسيلة لتحسين الأداء المؤسسي.
- قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت الموضوع على مستوى المؤسسات المحلية مثل مكتب بريد بن سرور.

6. هيكل الدراسة:

قسمت الدراسة إلى فصلين رئيسيين:

► **الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة**

ويتضمن التعريف بتكنولوجيا المعلومات، مكوناتها، استخداماتها، ومتطلبات ومعوقات تطبيقها.

► **الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة**

ويتناول واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتب بريد بن سرور، وتحليل الخدمات المقدمة، وتقديم اقتراحات لتحسين الأداء.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

حاول من خلال هذا الجزء إعطاء نظرة عامة عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال، بالطرق إلى مختلف الجوانب ذات الارتباط الوثيق بها، من أجل تكوين مفهوم واضح لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، سنتطرق لتعريف تكنولوجيا المعلومات أولاً.

1. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات أو تقنية المعلومات هي عبارة عن اختصاص واسع يهتم بجميع نواحي التكنولوجيا، ومعالجة وادارة المعلومات، وبشكل خاص في المنظمات الكبيرة، وذلك من خلال التعامل مع برمجيات الحاسوب، والحواسيب الالكترونية بهدف تحويل، وتخزين، وحماية، ومعالجة، ونقل، واستعادة المعلومات¹.

2. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

التعريف الأول: تعرف على أنها الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل الالكترونية التي تساعد المؤسسة على تسجيل وتخزين ومعالجة واستخدام واسترجاع وتبادل المعلومات².

التعريف الثاني: بأنها: "جمع وتخزين ومعالجة وبث واستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية Hardware أو البرامج Software بل ينصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان وغاياته التي يرجوها من تطبيق واستخدام تلك التكنولوجيات والقيم والمبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خياراته"³.

¹ ملف إلكتروني من موقع: <https://elearning.univ-msila.dz>، تاريخ الاطلاع: 2025/05/16، على الساعة 17:00.

² بوسهوة نذير، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية - دراسة حالة قطاع الخدمات البريدية بالجزائر -، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 2، 2023، ص 201.

³ حركات سعيدة، بن غيدة سارة، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية "إشارة إلى القطاع الصحي في الجزائر" ، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 7، العدد 2، 2020، ص 502.

ومن استنتاج أن الفرق بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصال أن الأولى هي استخدام الحواسيب والشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات لإنتاج وتوليد المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحويلها واسترجاعها في مكان محدد، أما الثانية فيمكن من خلالها في استخدام الحواسيب والشبكات وقواعد البيانات والبرمجيات لإنتاج وتوليد المعلومات ومعالجتها وتخزينها وتحويلها واسترجاعها أي وقت ومن أي مكان.

ثانياً: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمثل تكنولوجيا المعلومات الجانب التقني عن نظام المعلومات والمستقبل، وقد مررت بخمس مراحل تطور أساسية وهي:

- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** وتسمى بعصر الكتابة، وتمثل بثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة.¹
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:** وتسمى بعصر الطباعة، والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر موقع جغرافية أكثر اتساعاً.²
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتسمى بعصر الحاسب الإلكتروني، وتبدأ بالجيل الثالث للحواسيب وبناء النظم المحلية والتي أطلق عليها اسم الدائرة الإلكترونية المتكاملة.³
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** الجيل الرابع للحواسيب والذي تتميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجة المايكرونية ونظم البحث بالاتصال المباشر.⁴
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** وتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطرفة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تناقل كميات

¹ حياوي إيمان، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسويق، جامعة العربي بن المهيدي، أم البوادي، 2017، ص 22.

² بروية إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسويق، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 9.

³ غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص 17.

⁴ نفس المرجع، ص 17.

هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة، وبغض النظر إلى zaman وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قيمتها شبكة الأنترنت¹.

ثالثاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: لقد تحول استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من مجرد مكسب تستخدمه المؤسسات لكسب ميزة تنافسية إلى ضرورة تفرضها جملة من الخصائص أهمها²:

التفاعلية : أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت والمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهذا ما يخلق نوع من التفاعل بين الأشخاص والمؤسسات وبباقي الجماعات.

الشيوخ والانتشار : أي أن الشبكة قابلة للتوصيل والانتشار في مختلف مناطق العالم وهذا ما يسمح بانتشار المعلومة ويكسبها صفة العالمية.

اللامعايرية : أي أن المعلومة يمكن أن توجه إلى فرد واحد أو إلى مجموعة من الأفراد.

اللالتزامية : وهذا معناه أن المعلومة يمكن أن تتاح في أي وقت يناسب المستخدم مما يسمح باستغلالها في الوقت المناسب.

قابلية التوصيل: أي يمكن الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة بغض النظر عن البلد أو الشركة التي تم فيها الصنع.

الحركية : أي أنها يمكن الاستفادة منها في أي مكان يوجد فيه المستخدم شرط امتلاكه لمختلف وسائل الاتصال كالحاسوب المحمول والانترنت اللاسلكية.

اللامركزية: أي أن تكنولوجيا المعلومات تكون مستمرة العمل في كل الأحوال، أي أنه ليس هناك كمبيوتر واحد يتحكم فيها وحين تعطله تتوقف الخدمة.

قابلية التحول: أي إمكانية تحويل المعلومة بين الوسائل المختلفة.

العالمية أو الكونية: أي في مناطق العالم وسهولة المعاملات التجارية بين مختلف وسائل العالم.

¹ السمرائي إيمان فاضل، الرغبي هيثم محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004، ص 118.

² بربار نورالدين، مشرى مريم، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية -دراسة حالة بريد الجزائر-، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1، 2016، ص ص 59-60.

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمثل مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجموعة من العناصر المترابطة والتي تعتمد على بعضها البعض وهي¹:

1. الأجهزة والمعدات: وهي المكونات المادية المستخدمة في عملية إدخال وخارج البيانات، وكذا معالجتها وتخزينها وارسالها، وتتضمن الحاسوب وملحقاته، الطابعات، الماسح الضوئي، أجهزة الاستسخان، آلات التصوير ... الخ.

2. الأفراد: هم التقنيين والمتخصصين الذين يقومون باستخدام وتشغيل تكنولوجيا المعلومات، والأفراد أكثر أهمية من المستلزمات المادية في إدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

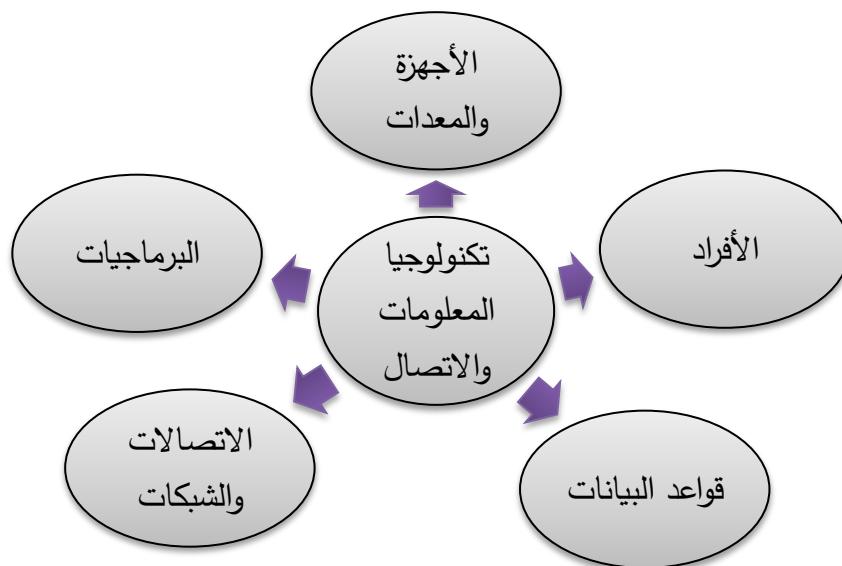
3. قواعد البيانات: البيانات هي معطيات خام لم يتم معالجتها بعد، ويتم تسجيلها وتخزينها في قاعدة البيانات بشكل يسمح بالحصول عليها واسترجاعها بسهولة، وتأخذ البيانات عدة أشكال منها البيانات العددية الهجائية، النصية، الصوتية، ... الخ.

4. البرمجيات: هي مجموعة الأوامر التي سيتم تنفيذها بواسطة الحاسوب بهدف إنجاز مهمة معينة، وتعتبر المكمل الأساسي للحاسوب من أجل أن يصبح هذا الأخير أداة قابلة للاستعمال.

5. الاتصالات والشبكات: تتمثل في عملية تبادل المعلومات بين طرفين، وضرورة اعتماد النظرة الشاملة في وصف لما فيها من جذب الانتباه وادراك وفهم ماذا تعني الرسالة ومقدار تأثيرها على الآخرين ومدى قبول المعلومات المنقولة لهم من طرف المرسل.

¹ بوسهوة نذير، المرجع السابق، ص ص 201-202.

الشكل رقم (01): مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: بربار نورالدين، مشرى مريم، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية – دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1، 2016، ص ص 59-60.

المطلب الثالث: مجالات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قطاع الخدمات

تستخدم ضمن المجال الداخلي والخارجي للمؤسسات الخدمية لما لها من خصائص متعددة كالتالي¹:

1. الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الآتي:

- ✓ تستعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمصدر مركزي لكل المعلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها الخدمة أو المنتج...الخ.
- ✓ وضع دليل العاملين الذي يساعد فيما يخصهم من معلومات شخصية، الوظيفية، الترقى، العقوبات...الخ

¹ عزيزية فضيلة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية. دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العمليه – قالمة، منكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023، ص ص 7-9.

- ✓ يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وان كانت في أكثر من مبني، لمعرفة ما يجري في كل جزء.
- ✓ الاستعمال الإلكتروني لبطاقات الدوام (التسجيل اليومي لحضور العاملين) لتسهيل معالجة البيانات والاستفادة منها وسرعة الوصول إليها.
- ✓ تتيح للموظفين الوصول للوثائق المعاييرية للفحص والمعالجة، مع توصيف الوظائف وتحديد مهامها ومسؤولياتها.
- ✓ وضع معلومات عن الخدمة ومواصفاتها لتجنب تكرار الشرح عدة مرات.
- ✓ الحصول عن معلومات الخدمات المنافسة ومميزاتها للمحافظة على تنافسية جيدة للمؤسسة.
- ✓ الانتقال السهل وال سريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ✓ النقل السريع والاقتصادي للمستدات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

2. الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية:

- ✓ نشر الإعلانات والأشعار لخدمات المؤسسة على شبكة الانترنت لجلب أكبر عدد من الزبائن.
- ✓ السماح للزبائن بالشراء والتسوق عبر الانترنت والتجارة الالكترونية.
- ✓ سرعة الاتصال مع أشخاص خارج المؤسسة عن طريق البريد الالكتروني فهو يكسب ميزة الهاتف من ناحية السرعة، وميزة الخطاب بإعطاء أحسن تعبير.
- ✓ تزويد المؤسسة بمعلومات تريدها، خاصة المواد ذات التمويل الكبير.
- ✓ الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض من مشاكلها دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.
- ✓ الاطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة.
- ✓ اختيار سوق لخدماتها ومدى رضا المستهلكين عنها، مما قد يفيدها في وضع خططها المستقبلية من الناحية التسويقية.
- ✓ إمكانية اختيار المورد المناسب من خلال العروض المقدمة من طرف الموردين، ميزات الخدمة أو المواد الأولية، السعر...، الخ.
- ✓ متابعة مدى تطور المؤسسة مقارنة بمؤسسات أخرى في نفس قطاع نشاطها، وذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة موقع هذه المؤسسات المنافسة.

المطلب الرابع: مؤشرات نجاح تكنولوجيا المعلومات ومعيقاتها

أولاً: مؤشرات نجاح تكنولوجيا المعلومات

1. شبكة الهاتف الثابت:

سوف نوضح تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر، وكذا تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت حسب نوع الاشتراك من سنة 2020 إلى نهاية السادس الأول لسنة 2023 في الجدول المواري:

الجدول رقم (01): تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر الفترة 2020-2023

المؤشر	2020	2021	2022	2023
الاشتراكات السكنية	4 347 326	4 646 659	5 126 100	5 474 526
الاشتراكات المهنية	438 437	450 400	450 093	459 868
المجموع	4 785 763	5 097 059	5 576 193	5 934 394

المصدر: تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء و الدراسات والاستشراف، 2023، ص 6.

نلاحظ من الجدول أعلاه عرف تطور عدد اشتراكات الهاتف الثابت في الجزائر نمواً إيجابياً في السنوات الأخيرة، حيث وصل هذا العدد في السادس الأول من سنة 2023، إلى أكثر من 5.9 مليون اشتراك، أي بزيادة قدرها 6.42% مقارنة بسنة 2022، و 24% مقارنة بسنة 2020.

2. شبكة الهاتف النقال:

سوف نوضح تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر، وكذا تطور تطور اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا من سنة 2020 إلى نهاية السادس الأول لسنة 2023.

أ. تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل

الجدول رقم (02): تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال حسب المتعامل في الجزائر الفترة

2023-2020

المؤشر	2020	2021	2022	2023	Evol 22 - S1 2023
"Mobilis"	18 974 678	19 829 935	21 098 772	21 252 647	0.73%

0.62%	15 272 197	15 177 875	14 593 618	14 363 102	"OTA" جيبي
-2.76%	12 390 640	12 742 119	12 592 204	12 217 893	"WTA" أوريدو
-0.21%	48 915 484	49 018 766	47 015 757	45 555 673	المجموع

المصدر: تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء و الدراسات والاستشراف، 2023، ص 10.

من خلال الجدول أعلاه لقد سجلت شركة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبيليس "ATM" خلال السادس الأول من سنة 2023، أفضل زيادة في عدد اشتراكات الهاتف النقال وذلك بنسبة 0.73%， تليها شركة أوراسكوم تلكوم الجزائر "OTA" بزيادة قدرها 0.62% في حين أن الوطنية للاتصالات "WTA" عرفت انخفاضاً قدر بـ 2.76%.

ب. تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا

الجدول رقم (03): تطور عدد اشتراكات الهاتف النقال حسب التكنولوجيا في الجزائر الفترة

2023-2020

Evol 22 - S1 2023	2023	2022	2021	2020	المؤشر
-11.49%	3 770 875	5 235 558	4 260 261	6 783 111	GSM
-8.33%	5 464 880	7 272 657	5 961 291	9 265 682	3G
2.27%	39 679 729	34 507 542	38 797 214	29 506 880	4G
-0.21	48 915 484	47 015 757	49 018 766	45 555 673	المجموع

المصدر: تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء و الدراسات والاستشراف، 2023، ص 10.

من خلال الجدول أعلاه لقد عرفت حظيرة اشتراكات الجيل الثاني "GSM" انخفاضاً مستمراً منذ بداية استغلال تكنولوجيات الهاتف النقال "G3" و "G4" ، كما هو الحال بالنسبة للجيل الثالث بعد اعتماد تكنولوجيا "G4" في نهاية عام 2016، بعد الانتقال إلى اشتراكات التكنولوجيا الجديدة التي توفر سرعة إنترنت أفضل.

3. شبكة الأنترنت:

أ. تطور اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا:

الجدول رقم (04): تطور اشتراكات شبكة الأنترنت الثابت حسب نوع التكنولوجيا في الجزائر

الفترة 2023-2020

المؤشر	2020	2021	2022	2023
ADSL	2 500 080	2 656 942	2 792 695	2 771 460
FTTH	72 314	165 244	478 172	740 109
4G LTE fixe	1 204 931	1 340 957	1 423 425	1 571 912
WIMAX	443	443	0	0
LS	11 360	11 786	11 554	12 231
المجموع	3 789 128	4 175 372	4 705 846	5 095 712

المصدر: تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء و الدراسات والاستشراف، 2023، ص 15.

من خلال الجدول أعلاه إنه خلال السادس الأول من سنة 2023 عرف عدد اشتراكات الأنترنت الثابت ارتفاعا بمقادير 389 866 اشتراكا جديدا مقارنة بسنة 2022، أي بنسبة 0.20%.

ب. تطور اشتراكات أنترنت الهاتف النقال حسب نوع التكنولوجيا

الجدول رقم (05): تطور اشتراكات أنترنت الهاتف النقال حسب نوع التكنولوجيا في الجزائر

الفترة 2023-2020

المؤشر	2020	2021	2022	2023
3G	9 265 682	7 272 657	5 961 291	5 464 880
4G	29 506 880	34 507 542	38 797 214	39 679 729
3G et 4G	38 772 562	41 780 199	44 757 505	45 144 609
الكثافة	88%	93%	97.72%	96.97%

المصدر: تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء و الدراسات والاستشراف، 2023، ص 17.

خلال السادس الأول من سنة 2023، بلغت كثافة الإنترن特 عبر الهاتف النقال 96.97% من الأفراد، كما تم تسجيل هجرة متزايدة للاشتراكات من تقنية الجيل الثالث إلى تقنية الهاتف المحمول من الجيل الرابع.

ثانياً: معيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تواجده تكنولوجيا الإعلام والاتصال العديد من معوقات من بينها نجد¹:

- 1. معوقات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال:** والمتضمنة نقص أو عدم كفاءة الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات والشبكات، والاتصالات، غياب المستوى المطلوب من البنية التحتية اللازمة للقيام بعمليات الاتصال بالإنترنت خاصة ما يتعلق بالتكنولوجيا اللاسلكية والأقمار الصناعية والهواتف النقالة، ارتفاع كلفة استخدام الأنترنت.
- 2. المعوقات الفنية:** وتكمم في قلة الأشخاص المؤهلين، وعدم كفاءة نظم التدريب، وانخفاض مستوى الاطارات المستخدمة لтехнологيات الإعلام والاتصال، وهو ما يسبب بعض أخطاء إدخال البيانات ومعالجتها.
- 3. المعوقات الأمنية:** والتي تشير إلى الخل في السياسات والإجراءات، والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع دخول غير المسموح لهم لأنظمة المعلومات، بالإضافة إلى التبديل والسرقة، وصعوبة السيطرة على أمن وسرية المعلومات بفعل الفيروسات، وعمليات القرصنة الإلكترونية.
- 4. المعوقات المالية:** والتي ترتبط بتحديد النفقات لشراء وصيانة وتطوير الأجهزة والمعدات التقنية، والبرمجيات، بالإضافة إلى المعوقات الإدارية، ضعف الاستثمار في مجال التكنولوجيات الحديثة، حيث لا يمثل هذا الاستثمار إلا 1% من الناتج الداخلي الخام.
- 5. المعوقات الثقافية والاجتماعية:** انعدام أو ضعف الوعي بأهمية التكنولوجيا خاصة، وتطبيقاتها، بل وتبني مواقف سلبية منها في بعض الأحيان.

¹ ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، دراسة تحليلية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ومعيقاتها، مجلة التحولات الاقتصادية، المجلد 2، العدد 2، 2022، ص ص 53-54.

المبحث الثاني: مكتب بريد بن سرور كنموذج

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق للتعريف بمكتب بريد بن سرور، وأهم الخدمات التي يقدمها، وواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى مكتب بريد بن سرور.

المطلب الأول: النشأة، الموقع، الهيكل التنظيمي

مؤسسة بريد الجزائر هي مؤسسة عريقة تأسست منذ استقلال الجزائر، حيث منذ سنة (2003) أضحت مؤسسة ذات طابع صناعي وتجاري، وكانت تابعة للوظيف العمومي قبل (2003).

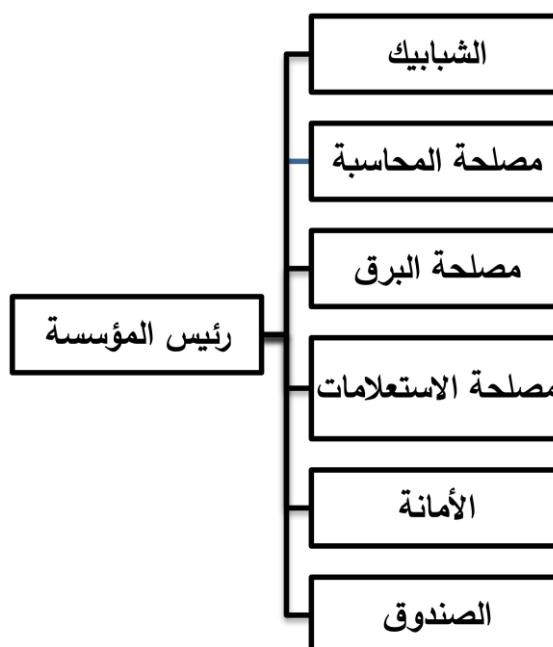
يقوم بتسير المؤسسة المدير العام تحت إشراف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تعتبر مؤسسة العمومية ذات الطابع التجاري والصناعي (Epic) تخضع لقانون الاتفاقية الجماعية وليس الوظيف العمومي.

يقع مكتب بريد بن سرور وسط مدينة بن سرور.

الهيكل التنظيمي

يمثل الشكل المعايير الهيكل التنظيمي لمكتب بريد بن سرور:

الشكل رقم (02): الهيكل التنظيمي لمكتب بريد بن سرور



المصدر: معلومات مقدمة عن طريق مقابلة رئيس المؤسسة.

المطلب الثاني: الخدمات المقدمة من طرف مكتب بريد بن سرور

يقدم مكتب بريد بن سرور مجموعة من الخدمات التي ساعدت في تخفيف العبء على المواطن وتسهيل الإجراءات المالية والمصرفية يمكن تصنيفها:

1. خدمات مالية: وتمثل هذه الخدمات فيما يلي:

أ. خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp):

- الاطلاع على الرصيد.
- سحب الأموال.
- دفع المستعجل للأموال.
- كشف الحساب لمدة محددة من طرف صاحب الحساب.
- طباعة كشف الهوية البريدية "RIP".
- طلب دفتر الصكوك البريدية.
- تحويل الأموال من حساب بريدي جاري لشخص طبيعي أو معنوي إلى حساب بريدي جاري آخر.

ب. خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

- حالة إلكترونية TEF: حيث يتم تحويل الأموال عبر الشبكة البريدية من مكتب المرسل إلى المرسل إليه (عنوان المستفيد) علما أنه لا يوجد حد أقصى للنحو المبلغ المرسل للمستفيد.
- حوالتك: هي خدمة لتحويل الأموال عن طريق حالة إلكترونية حيث يستعمل فيها رسالة نصية قصيرة ترسل لهاتف الزبون وهاتف المرسل إليه تحمل رمز الحالة والرقم السري ودعوة المرسل إليه التقرب لاستلام أمواله عن أي مكتب بريد.

ج. خدمات التوفير: توفر مؤسسة بريد الجزائر بالتعامل مع البنك الوطني للتوفير والاحتياط عبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:

- فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر.
- دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.
- سحب الأموال آنها مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على حساب.
- سحب مبلغ لا يتجاوز 20000.00 دج في باقي مكاتب البريد.
- تسوية الفائدة.

2. الخدمات البريدية: وهي خدمات متعددة تتكون من:

أ. الوثائق:

- التي يصل وزنها إلى كيلو غرامين إثنين (2كغ): الرسائل، والرزم البريدية.
- التي يصل وزنها إلى عشرين (20 غرام): البطاقات البريدية.
- التي يصل وزنها إلى (200 غرام): المطبوعات وكذا العينات.
- التي يصل وزنها إلى ثلات (03 كيلو غرامات): الجرائد وكذا المحررات الدورية.

ب. البضائع:

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

3. الخدمات المؤدية لفائدة الغير: تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة ادارات أخرى او مصالح عمومية:

أ. وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التغريمية و بيع قسيمة السيارات.

ب. تحصيل لفائدة الزبائن الكبار: تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل: أوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، سلام الجزائر، بنك البركة.

المطلب الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مكتب بريد بن سرور

أ. الشباك الإلكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بعملية سحب الأوراق النقدية آليا.

ب. بطاقة السحب الإلكترونية (La carte ccp): يتم إستعمالها للحصول على الخدمات المالية لدى مؤسسة بريد الجزائر، و التي تعمل على وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقهما يمكن المواطن أو الزبون من سحب النقود من أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي، عبر القطر الجزائري.

ج. خدمة السحب: إذ توفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الأموال للمواطنين و التي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر.

د. خدمات الإطلاع على الرصيد: إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده ، و له إمكانية الإحتفاظ بذكرة خاصة بكشف الحساب.

و. خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية: و التي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملأ الإستمارة الإلكترونية و التي يتم إستظهارها على الموزع الآلي للنقود الورقية.

هـ. خدمات عمومية عن طريق شبكة الانترنت: وتشمل

﴿ خدمات الإطلاع على الرصيد " توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل أفراد ومتعامل بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الإطلاع على رصيد حسام البريدي ،ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بشكله انطلاقا من رقم الحساب .

﴿ خدمات طلب نماذج من الصكوك البريدية: وذلك عن طريق ملأ كل المعلومات الخاصة بكل متعامل بشكل الكتروني على شاكلة استمارة الكترونية.

﴿ خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

من خلال ما ذكر أعلاه نلاحظ أن مكتب بريد بن سرور يقدم العديد من الخدمات تخضع إلى الرقمنة، كما أن جميع العمليات تسجل وتقيد في نفس اليوم وترسل إلى بوابة الولاية التي بدورها تقوم بإرسالها إلى المديرية العامة.

المطلب الرابع: الأنظمة المعلوماتية والبرمجيات المستعملة في مكتب بريد بن سرور

1. الشبكات المعلوماتية:

أ. الشبكة المحلية: يتواجد بالمكتب شبكة (محلية) LAN تربط بين الخادم و 08 أجهزة كمبيوتر و تأخذ هذه الشبكة الهيكلة السلسلة (الخطى) و يرجع السبب وراء اختيار هذا النوع من الهيكلة هو أنه في حالة توقف أحد الأجهزة لا تتعطل الشبكة كما تتميز هذه الشبكة بسهولة إدارتها وسهولة إضافة أو سحب حواسيب من الشبكة، وترتبط الشبكة المحلية للمؤسسة مع جميع شبكات المحلية (LAN) للمؤسسات البريدية على مستوى الجزائر لتكوين شبكة واسعة.

ب. الشبكة الخارجية: يمتلك المكتب شبكة خارجية (الإكسترانت) من نوع التوزيع، بحيث يمكن لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يدخل موقع مؤسسة بريد الجزائر و يطلع على بعض الصفحات عن طريق رقم حسابه الجاري و كلمة السر التي تمنحها له المؤسسة كما هو موضح في الشكل المولاي، بحيث يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب.....إلخ.

الشكل رقم (03): الصفحة الرسمية لموقع مؤسسة بريد الجزائر



المصدر: <https://eccp.poste.dz>(06/05/2025)

د. شبكة الإنترت: تشتراك المؤسسة بالشبكة العالمية للإنترنت من نوع ADSL بسرعة 256 KBS.

هـ. أمن الشبكة: لضمان العمل الجيد للشبكة في المؤسسة تتخذ المؤسسة إحتياطات أمنية تتمثل في برامج مضادة للفيروسات . Antivirus

2. التطبيقات المعلوماتية على الشبكة:

تتوفر داخل المؤسسة نظام معلومات مشترك عن طريق الشبكة الداخلية:

أ. نظام **WIWDFG**: وهو نظام معلومات تم تطبيقه على مستوى المؤسسة منذ نشأتها ويساعد على القيام ببعض العمليات على الشبكة ذكر منها: الإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب دفتر الصكوك،

تقديم بيان على الحساب، تسديد الحالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية، الإستلام السريع للأموال (خدمة وسترن يونيون)، إدخال الأجرور.

ب. نظام **CHALNGER**: وهذا نظام أكثر تطوراً من السابق تم إستخدامه في المؤسسة سنة 2008/2009 حيث يسمح بالقيام بأكثر من 30 عملية ذكر منها: الإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب دفتر الصكوك، منح الرقم السري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترن特، تقديم بيان على الحساب، تسديد فاتورة الكهرباء و الغاز و الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس، حسابات الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط، تسديد الحالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية، الحالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF ، الإستلام السريع للأموال (خدمة وسترن يونيون).....إلخ، كما يعمل هذا النظام على حفظ، معالجة و إسترجاع المعلومات المتعددة.

3. الوسائل الإلكترونية:

أ. أجهزة الدفع الإلكترونية:

► **بطاقة CCP**: تسلم هذه البطاقة تلقائياً لمجمل زبائن الحساب البريدي الجاري مجاناً وذلك لاستخدامها في أجهزة الصرف الآلي التابعة لبريد الجزائر أو البنو. كما تسمح هذه البطاقة القيام ب:

- التأكد من صحة بيانات الزيون على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية.
- سحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) والشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر و البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية البنكية.
- الخدمة البنكية الحرة (LSB) من خلال الشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر.
- الإطلاع على الرصيد.
- طلب دفتر الشيك.
- الإشتراك و التحميل الإلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس.

► بطاقة الدفع **CIB**:

وسلم هذه البطاقة وفقاً لطلب الزيون ذو الحساب البريدي و يستجيب للمعايير المتمثلة في العائد و الرصيد، وهي نوعان كلاسيكية و ذهبية.. و تسمح هذه البطاقات ب:

- تلقي نفس الخدمات المقدمة من بطاقة CCP مع التأكيد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية.
- تسديد المشتريات و الخدمات لدى التجار المجهزين بأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) والمنخرطين في نظام الدفع الآلي حاملي شعار (CIB).

خلاصة الفصل:

يشمل هذا الفصل الدراسة الميدانية و التي كان الهدف منها معرفة مدى فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتب بريد بن سرور ، حيث تم التعرف على مكتب بريد بن سرور وهيكله التنظيمي ، كما تم التعرف على أنواع الخدمات التي يقدمها و أيضا واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مكتب بريد بن سرور ، وأهم الأنظمة المعلوماتية والبرمجيات المستعملة في مكتب بريد بن سرور .

للمؤسسات البريدية دور هام في العديد من المجالات وخاصة ما يتعلق بالنشاطات الاقتصادية، وفي ظل التغيرات المستمرة والدائمة التي يشهدها العالم اليوم أصبح من الضروري لمؤسسات بريد الجزائر لمسايرة هذه التغيرات لإتمام مهامها وتقديم خدماتها البريدية الأساسية والإضافية والمالية والتجارية الأخرى والإلكترونية، والسعى لزيادة جودتها بأبعادها، ومن أهم المجالات التي تمكن مؤسسة بريد الجزائر مجال تكنولوجيا المعلومات الذي يمكن من خلال استخدام مكوناته المتمثلة في (الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات التي تمكن من استخدام هذه الأجهزة والأفراد الممثلين في الموظفين والقواعد البيانات) من زيادة فعالية خدماتها.

وقد سعت الدراسة التي قمنا بها إلى الإجابة على السؤال الرئيسي والمتمثل في معرفة فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتب بريد بن سرور، حيث توصلنا إلى العديد من النتائج والمتمثلة في:

► البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات هي عبارة عن مجموعة من العناصر (الأجهزة، البرمجيات، الأفراد، قواعد البيانات)، التي يجب توفيرها ومواكبة التطورات التي تطرأ عليها و استغالها في زيادة جودة وسرعة تقديم الخدمات بأقل جهد وتكلفة.

► تساهم تكنولوجيا المعلومات في تسهيل مهام خدمات مكتب بريد بن سرور، وكذلك تقديم مختلف خدماتها الأساسية والمالية والإلكترونية بجودة عالية وبشكل مناسب للعملاء وفي وقت قياسي.

► يلعب مقدمي الخدمات البريدية دورا هاما في زيادة فعالية خدمات بريد الجزائر، فكلما كانوا أكثر تمكنوا في استخدام تكنولوجيا المعلومات، زادت فعالية الخدمات المقدمة.

قائمة المراجع

أ. الكتب

1. السمرائي إيمان فاضل، الزغبي هيثم محمد، نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004.

2. غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.

ب. مجالات علمية

3. ببار نورالدين، مشرى مريم، مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية - دراسة حالة بريد الجزائر -، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1، 2016، ص ص 59-60.

4. بوسهوة نذير، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية - دراسة حالة قطاع الخدمات البريدية بالجزائر -، مجلة البحث الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 2، 2023، ص ص 197-219.

5. حركات سعيدة، بن غيدة سارة، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مجال الخدمات الصحية "إشارة إلى القطاع الصحي في الجزائر" ، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 7، العدد 2، 2020، ص ص 499-518.

6. ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، دراسة تحليلية لمؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر ومعيقاتها، مجلة التحولات الاقتصادية، المجلد 2، العدد 2، 2022، ص ص 40-56.

ج. أطروحة ومحركات:

7. بروبة إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسويق، جامعة محمد خضر، بسكرة، 2015.

8. عزيزية فضيلة، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية . دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية - قالمة-، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسويق، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023.

قائمة المراجع

9. يحاوي إيمان، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسويق، جامعة العربي بن المهيدي، أم البوادي، 2017.

د. التقارير:

10. تقرير عن تطور مؤشرات خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، مديرية الإحصاء و الدراسات والاستشراف، 2023.

هـ: الواقع الالكتروني:

.<https://elearning.univ-msila.dz> .11

.<https://eccp.poste.dz> .12

ACCUEIL EXTRAIT & RELEVÉ • NOTIFICATION SMS CARTE EDAHABIA

ECCP - ALGÉRIE POSTE

SE CONNECTER
Connectez-vous ou créez un compte ECCP



EXTRAIT DE COMPTE
Consulter votre solde CCP en temps réel



NOTIFICATION SMS
Recevez une notification SMS pour chaque opération de versement, virement, retrait, ...



CARTE EDAHABIA
Commandez ou suivez votre carte EDAHABIA



RELEVÉ DE COMPTE
Résumé détaillé de vos opérations CCP



CARNET DE CHÈQUES
Commandez et suivez vos carnets de chèques



TRACKING COURRIER & COLIS
Suivez vos envois en temps réel



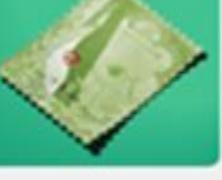
OUVERTURE COMPTE CCP
Demandez une ouverture de compte CCP en ligne



BIOUTIQUE AJEDP
Achetez des livres via la carte EDAHABIA sans frais



BIOUTIQUE PHILATÉLIE
Achetez des timbres via la carte EDAHABIA sans frais à domicile



١) تساميتس النشأة . المدعى . العينك التفصي

٢) خدمة تردد بالخارج هي خدمة مدنية تأسست حنة استقلال جنرالز

٣) خدمة حنة سنة (٢٠٠٣) أضحت خدمة ذات طابع منابي وتجاري حيث كانت تابعة للادميرال العريبي قبل (٢٠٠٣)

٤) حيث في المؤسسة العسكرية يسيرها عزيز رنس سفير عام على مكلفة خدمة صحة . لادارة نفقة اشتراط وزارة الاميرال العريبي والكونوليسيان الاملاك للارض

٥) المؤسسة الخدمية ذات الطابع العقاري والصناعي (خدم) تفتتح لتأهيل وتأهيله الخانعية ليس الوظيفة المفروضة

٦) المؤسسة تأسست تردد في امرأة بقعه ووسط حونه في سرمه العينك التفصي . رنس خدمة

٧) رنس مصلحة (٥٦) - مصلحة مالزيان تحصل

٨) مكلف مالزيان تحصل

٩) مدفع تحصل

١٠) حزام تحصل

١٥٦ فنما هي الأدلة على علمانية المسألة فنظام ينبع من وثائقه
١٥٧ وهي المسألة تحدد بنية جميع العقليات المأله والبراءات

الملحق

الملحق رقم (03)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم التسيير

جامعة محمد بوضياف - المسيلة
Université Mohamed Boudiaf - Msila

لكل طالب انتدابه بالكلية يدفع المسمى
Frais d'inscription. Cet étudiant paie une cotisation.
لكل طالب انتدابه بالكلية يدفع المسمى

المسيلة في: 28/04/2025
رقم: 136/135/ج

السيد: سعيد مكتب... بـ... بـ...
.....
.....

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 الليسانس الأكاديمي في شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارته... أعمال
فإنه يشرفنا أن نطلب من سيادتكم مساعدة الطلبة المذكورين في الجدول أدناه، على إجراء بحثهم الميداني بمؤسسكم.
تقبلوا مني فائق التقدير والاحترام.

الطلبة:

الرقم	الاسم واللقب	رقم بطاقة الطالب	رقم ب.ت.و/د.س	الإمضاء
01	حيدر بن عطاء الله	35087101	11003102900375009
02	محمد سمير	3508715	11001102900849002
03
04

عنوان البحث: في مجال أستاذ خواج الكلية الجدول المساعدة على كليتنا
السيد: د. دين 2025

المشرف(الاسم واللقب والإمضاء)

هيئة الترخيص (الإضفاء بالحسم)	رئيس القسم /مسؤول شعبة التكوين (الإضفاء بالحسم)
د. سمير سارة	د. أحمد بن الحسين

قسم علوم التسيير
جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
مسؤول فريق شعبة التكوين
قسم علوم التسيير

.....

2024-2025