



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد بوضياف المسيلة



ميدان: العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

تخصص: إدارة اعمال

قسم: علوم التسيير

تقرير تربص ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي تحت عنوان:

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

تحت اشراف:

د.سديري سارة

من إعداد:

_بن عطاء الله صبرينة

_محمدي نسرين

السنة الجامعية: 2025/2024



الإهداء

"و آخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"

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

لقد كانت طريقا طويلة مليئة بالإخفاقات و النجاحات

فخورين بكفاحنا لتحقيق أحلامنا

لحظة لطلما انتظرناها وحلمنا بها في حكاية اكتملت فصولها

إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار إلى من كمله الله

بالحياة والوقار "والدي"

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

سر نجاحي "أمي الغالية"

إلى كل أفراد عائلتي و إلى كل أصدقائي بدون استثناء إلى كل الأساتذة الأفاضل الذين

قدموا لنا يد المساعدة إلى كل هؤلاء أهدي هذا العمل وفقني الله وإياكم إلى الخير

شُكْرٌ وَعِزٌّ

بسم الله الرحمن الرحيم

" رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ

صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ "

سورة النمل الآية (١٩)

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع، وسهّل لنا سُبُل البحث والكتابة، وسخّر لنا من يعيننا ويشدّ أزرنا حتى بلغنا هذا المقام.

نتقدم بجزيل الشكر وخالص الامتنان إلى أستاذتنا المشرفة

"د.سديري سارة"

على ما بذلته من جهد وتوجيهات قيّمة، وما قدمته لنا من نصائح علمية وملاحظات بناءة 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 ساندونا ودعمونا نفسيًا ومعنويًا طوال مسارنا الجامعي،

فكانوا سندًا لنا في كل مراحل هذا العمل.

كما نوجه تحية تقدير وامتنان إلى كل أساتذتنا 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
	الاطار التطبيقي: دراسة حالة مكتب بريد دائرة بن سرور
14	المبحث الاول: 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	ملاحق

قائمة الجداول

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

قائمة الأشكال

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

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورًا تكنولوجياً متسارعًا 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، برز قطاع البريد كمجال حيوي يمس الحياة اليومية للمواطن، حيث يمثل حلقة وصل مهمة بين الأفراد والمؤسسات من جهة، ويؤدي دورًا محوريًا في تسهيل المعاملات المالية والإدارية من جهة أخرى.

ويُعد مكتب بريد بن سرور بولاية المسيلة نموذجًا 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 تكييف الأنظمة الحديثة مع متطلبات البيئة المحلية.

1. إشكالية الدراسة:

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

ويتفرع عن 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:

- مساهمتها 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 للاختلالات 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 ومعيقات 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، بالتطرق الى 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 وإدارة المعلومات، وبشكل خاص في المنظمات الكبيرة، وذلك من خلال التعامل مع برمجيات الحاسوب، والحواسب الإلكترونية بهدف تحويل، وتخزين، وحماية، ومعالجة، ونقل، واستعادة المعلومات¹.

2. تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

التعريف الأول: تعرف على أنها الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل الإلكترونية 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 يربوها 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 بوسهوه 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.

ثانيا: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

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

- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** وتسمى بعصر الكتابة، وتتمثل بثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة¹.
- **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 مواقع جغرافية أكثر اتساعاً².
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتسمى بعصر الحاسب الإلكتروني، وتبدأ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلق عليها اسم الدائرة الإلكترونية المتكاملة³.
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** الجيل الرابع للحاسبات والذي تتميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجة المايكرونية ونظم البحث بالاتصال المباشر⁴.
- **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تنقل كميات

¹ يحيوي إيمان، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2017، ص22.

² بروبة إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص9.

³ غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص17.

⁴ نفس المرجع، ص 17.

هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة، وبغض النظر إلى الزمان 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 وباقي الجماعات.

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

اللاجماهيرية : أي أن المعلومة يمكن أن توجه إلى فرد واحد وإلى مجموعة من الأفراد. **الالتزامية :** 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 والأنترنت 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 الوسائط المختلفة.

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

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

² بربار نورالدين، مشري 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.

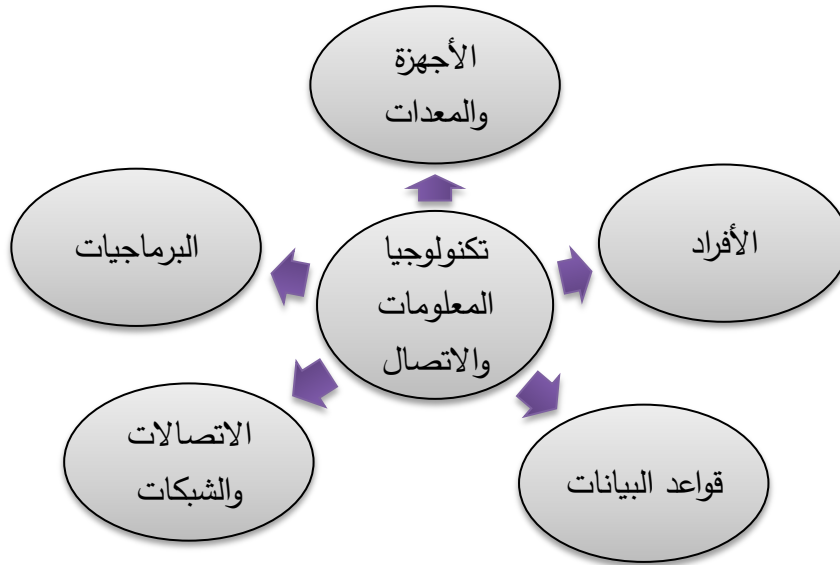
المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

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 وإخراج البيانات، وكذا معالجتها وتخزينها وإرسالها، وتتضمن الحاسوب وملحقاته، الطابعات، الماسح الضوئي، أجهزة الاستنساخ، 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 وإدراك 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، مشري 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 الخدماتية لما لها من خصائص متعددة كالتالي¹:

1. الاستخدام الداخلي: ويتمثل في الاتي:

- ✓ 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، الترقيات، العقوبات...الخ

¹ عزازية 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 التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023، ص ص 7-9.

- ✓ يربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض وإن كانت في أكثر من مبنى، 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 المعيارية 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 والسريع للمعلومات داخل المؤسسة.
- ✓ النقل السريع والاقتصادي للمستندات بتوفير التكاليف البريدية والوقت المستهلك.

2. الاستخدام الخارجي: ومن أهم الاستخدامات الخارجية:

- ✓ نشر الإعلانات والأشهار 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 تريد شرائها، 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 يفيد 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 مواقع 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 السداسي الأول لسنة 2023 في الجدول الموالي:

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

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 السداسي 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 السداسي 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
موبيليس "ATM"	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	جيزي "OTA"
-2.76%	12 390 640	12 742 119	12 592 204	12 217 893	أوريدو "WTA"
-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 السداسي الاول 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 انخفاض قدر ب 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

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

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" انخفاضا مستمرا منذ بداية استغلال تكنولوجياات 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 2020-2023

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 السداسي الأول من سنة 2023 عرف عدد اشتراكات الأنترنت الثابت ارتفاعا بمقدار 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 2020-2023

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

ثانيا: معوقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تواجه تكنولوجيا الاعلام والاتصال العديد من معوقات من بينها نجد¹:

1. **معوقات البنية التحتية لتكنولوجيات الاعلام والاتصال:** والمتضمنة نقص أو عدم كفاءة الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات والشبكات، والاتصالات، غياب المستوى المطلوب من البنى التحتية اللازمة للقيام بعمليات الاتصال بالإنترنت خاصة ما يتعلق بالتكنولوجيا اللاسلكية والأقمار الصناعية والهواتف النقالة، ارتفاع كلفة استخدام الأنترنت.
2. **المعوقات الفنية:** وتكمن في قلة الأشخاص المؤهلين، وعدم كفاءة نظم التدريب، وانخفاض مستوى الاطارات المستخدمة للتكنولوجيات الاعلام والاتصال، وهو ما يسبب بعض أخطاء إدخال البيانات ومعالجتها.
3. **المعوقات الأمنية:** والتي تشير إلى الخلل في السياسات والاجراءات، والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع دخول غير المسموح لهم لأنظمة المعلومات، بالإضافة إلى التبدل 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 للتوظيف العمومي قبل (2003).

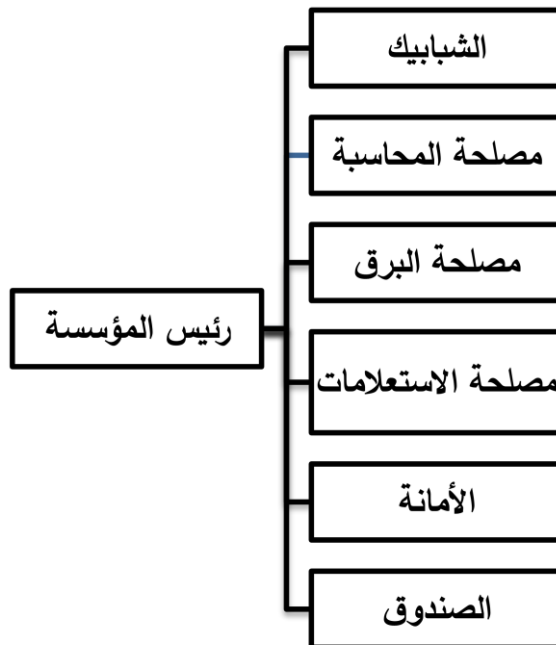
يقوم بتسيير المؤسسة المدير العام تحت إشراف وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال، تعتبر مؤسسة العمومية ذات الطابع التجاري والصناعي (Epic) تخضع لقانون الاتفاقية الجماعية وليس التوظيف العمومي.

يقع مكتب بريد بن سرور وسط مدينة بن سرور.

الهيكل التنظيمي

يمثل الشكل الموالي 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: وتتمثل 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:

- حوالة إلكترونية TEF: حيث يتم تحويل الأموال عبر الشبكة البريدية من مكتب المرسل إلى المرسل إليه (عنوان المستفيد) علما أنه ال يوجد حد أقصى للمبلغ المرسل للمستفيد.
- حوالتك: هي خدمة لتحويل الأموال عن طريق حوالة إلكترونية حيث يستعمل فيها رسالة نصية قصيرة ترسل لهاتف الزبون وهاتف المرسل إليه تحمل رمز الحوالة 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 أنيا 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 متنوعة تتكون من:

أ. الوثائق:

- التي يصل وزنها إلى كيلو غرامين إثنين (2 كغ): 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 ثلاث (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 للطرود البريدية.

3. الخدمات المؤدية لفائدة الغير: تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو 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، ستلام الجزائر، بنك البركة.

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

أ. الشباك الإلكتروني: ويقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين 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 يتمكن 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 الاحتفاظ بتذكرة 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 الاطلاع على الرصيد " توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل أفراد ومتعامل بريد الجزائر والذين يملكون حساب بريدي جاري إذ تقدم لهم إمكانية الاطلاع 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 الالكتروني 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 وتفيد 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 الهيكل السلسلة (الخطي) و يرجع السبب وراء إختيار هذا النوع من الهيكل 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 (الإكسترنال) 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 الموالي، بحيث يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب.....إلخ.

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



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

د. شبكة الإنترنت: تشترك المؤسسة بالشبكة العالمية للإنترنت من نوع ADSL بسرعة 256 Kbs.

هـ. أمن الشبكة: لضمان العمل الجيد للشبكة في المؤسسة تتخذ المؤسسة احتياطات 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 نذكر منها: الإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب دفتر الصكوك،

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

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

3. الوسائط الالكترونية:

أ. أجهزة الدفع الالكتروني:

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

- التأكد من صحة بيانات الزبون 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 الشيكات.
- الإشتراك و التحميل الإلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس.

➤ بطاقة الدفع **CIB**:

تسلم هذه البطاقة وفقاً لطلب الزبون ذو الحساب البريدي و يستجيب للمعايير المتمثلة في العائد و الرصيد، وهي نوعان كلاسيكية و ذهبية.. وتسمح هذه البطاقات ب:

- تلقي نفس الخدمات المقدمة من بطاقة ccp مع التأكد 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 1نظام 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.

الخاتمة العامة

للمؤسسات البريدية دور هام في العديد من المجالات وخاصة ما يتعلق بالنشاطات الاقتصادية، وفي ظل التغيرات المستمرة والدائمة التي يشهدها العالم اليوم اصبح من الضروري لمؤسسات بريد الجزائر لمسايرة هذه التغيرات لإتمام مهامها وتقديم خدماتها البريدية الأساسية والإضافية والمالية والتجارية الأخرى والإلكترونية، والسعي لزيادة جودتها بأبعادها، ومن اهم 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 المتمثلين في الموظفين والقواعد البيانية) من زيادة فعالية خدماتها.

وقد سعت الدراسة التي قمنا بها الى الإجابة على السؤال الرئيسي والمتمثل في معرفة فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات في مكتب بريد بن سرور، حيث توصلنا الى 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 استغلالها 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 اكثر تمكنا في استخدام تكنولوجيا المعلومات، زادت فعالية الخدمات المقدمة.

قائمة المراجع

أ. الكتب

1. السمراي إيمان فاضل، الزغبى 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. بربار نورالدين، مشري 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. بوسهوه 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 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. أطروحات ومذكرات:

7. بروبة إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015.
8. عزازية 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 التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2023.

قائمة المراجع

9. يحياوي إيمان، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمانية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2017.

د. التقارير:

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

هـ: المواقع الالكترونية:

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

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



(1) يتابعن المنشأة . المرنع . الهيكل التنظيمي .
 - خمسة لعدد الجزائر هي خمسة مرفقة ما ست عند استقلال
 الجزائر
 - عند سنة (2003) أضحت خمسة ذات طابع مناهي
 وتجاري حيث كانت تابعة للوظيف العمومي قبل (2003)
 - حيث في المؤسسة يديرها مدير عام على صلاحيات
 ص ٢٠. لادارة تحت إشراف وزارة البريد و تكنولوجيا الإعلام والاتصال
 - المؤسسة العمومية ذات الطابع التجاري والصناعي (EPIC) تخضع لقانون
 لاقتاتته الجماعية وليس الموظف العمومي
 - بالنسبة لكونت يديرها يرفع وسط حدوده في سنة
 - الهيكل التنظيمي :
 - رئيس المؤسسة
 - رئيس مصلحة (02)
 - رئيس مصلحة (01)
 - مكلف بالزبائن شغل
 - مكلف بالزبائن
 - مؤلف شغل
 - حرا
 الخدمات المقدمة من طرف المكتب
 هناك نوعين من الخدمات :
 مالية
 مبردية
 مراقب
 مبردية
 مملوكة لمواشر
 إرسال واستقبال الرسائل
 بيع الطرابع البريدية
 توزيع الكوك والبطاقات
 رائد استعمال الكود مباد
 جميع الخدمات في مؤسسة البريد تخضع الى
 الرقابة حيث أن جميع العمليات مسجلة وتقدم في نفس اليوم وتوصل
 الى المديرية الوطنية التي يديرها تقوم بإرسالها الى المديرية العامة
 ١٥١ قباغص الادخلة المعلومات السعلة هو نظام يعمل مع وندوز مسي
 ١٥٢ ربي الشباك الموحد يتبع جميع العمليات المالية والتدبيرية

