

إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر دراسة حالة "وحدة الجزائر غرب"  
**The contribution of information technology to improving the electronic postal services of Algeria Post a case study of "Algiers West Unit"**

ط.د حاجي جمال الدين<sup>1</sup> ، أ.د مجاهد سيد أحمد<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جامعة أحمد درايعة، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي - أدرار (الجزائر)،

hadji\_djamel\_eddine@univ-adrar.edu.dz

<sup>2</sup> جامعة أحمد درايعة-أدرار (الجزائر)، medjahed@univ-adrar.dz

تاريخ النشر: 2024/01/06

تاريخ القبول: 2024/01/05

تاريخ الارسال: 2023/10/25

**ملخص:**

نسعى من خلال هذه الدراسة لمعرفة تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب". حيث إعتمدنا على إستبيان مقسم إلى محورين، وكل محور مقسم لأبعاد، حيث تم إجراء إختبار التأثير على عينة تتكون من 69 مفردة. كما إعتمدنا على البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 26 بغرض المعالجة الإحصائية للدراسة. فبعد إختبار الفرضيات توصلت الدراسة لوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعادها و تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر".

**كلمات مفتاحية:** تكنولوجيا المعلومات، الخدمات البريدية، الخدمات الإلكترونية، تحسين الخدمات، بريد الجزائر.

تصنيفات JEL : M15, L63

**Abstract :**

Through this study, we aim to determine the impact of using information technology in its various dimensions on improving the electronic postal services of Algeria Post "Algeria West Unit". We relied on a questionnaire divided into two axes, with each axis further divided into dimensions. We conducted an impact test on a sample consisting of 69 individuals. We also utilized the statistical software SPSS version 26 for the statistical processing of the study. After testing the hypotheses, the study found a statistically significant effect at a significance level of 0.05 between information technology in its different dimensions and the improvement of electronic postal services of Algeria Post "Algiers West Unit".

**Keywords:** Information Technology; Postal Services; Electronic Services; Service Improvement; Algeria Post.

**JEL Classification Cods :** L63, M15.

## المقدمة:

إن من أهم المؤثرات في الحياة البشرية بصفة عامة وفي البيئة الاقتصادية والاجتماعية بصفة خاصة هو القفزة الكبيرة والمتسارعة الوتيرة التي حدثت في مطلع الألفية الثالثة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والتي نتج عنها تعميم التحول من تقديم الخدمات من خلال وسيط بشري بين مقدم الخدمة وبين متلقيها إلى تقديم الخدمات بصورة إلكترونية دون الحاجة للتفاعل البشري خلال العملية. وفي السياق ذاته نجد مؤسسة بريد الجزائر والتي هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وإقتصادي مكلفة بالقيام بمختلف الوظائف البريدية التقليدية، والتي تتمركز ضمن مكانة هامة وأساسية في المنظومة الاجتماعية والاقتصادية بالجزائر، قد واكبت هاته القفزة التكنولوجية الحاصلة تماشياً مع السياسة العامة للدولة الجزائرية الرامية لتعزيز وتعميم الرقمنة في مختلف الجوانب الإدارية والاقتصادية، حيث تحول بريد الجزائر إلى تقديم خدماته البريدية المختلفة بشكل إلكتروني زيادة على تقديمها بالشكل التقليدي. حيث يتم تقديم الخدمات البريدية الإلكترونية عبر كل من تطبيق بريدي موب وتطبيق ECCP على الهاتف النقال، والبوابة الإلكترونية ECCP على موقعه الإلكتروني.

## الإشكالية:

بناء على ما سبق نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

➤ ما مدى إسهام استخدام تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعادها في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب"؟

ويمكننا تقسيم الإشكالية الرئيسية إلى التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مدى إسهام بعد المكونات المادية في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب"؟
- ما مدى إسهام بعد العنصر البشري في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب"؟
- ما مدى إسهام بعد الشبكات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب"؟
- ما مدى إسهام بعد البرمجيات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب"؟
- ما مدى إسهام بعد قواعد البيانات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب"؟

## الفرضيات:

من خلال الإشكالية الرئيسية يمكننا صياغة الفرضية الرئيسية كالتالي:

❖ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإستخدام تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعادها في

تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".

ويمكننا صياغة الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

❖ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد المكونات المادية

وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".

❖ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد العنصر البشري

وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".

- ❖ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد الشبكات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- ❖ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد البرمجيات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- ❖ الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد قواعد البيانات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".

#### أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ❖ التعرف على واقع تكنولوجيا المعلومات والخدمات البريدية الإلكترونية في بريد الجزائر.
- ❖ معرفة مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر.

#### أهمية الدراسة:

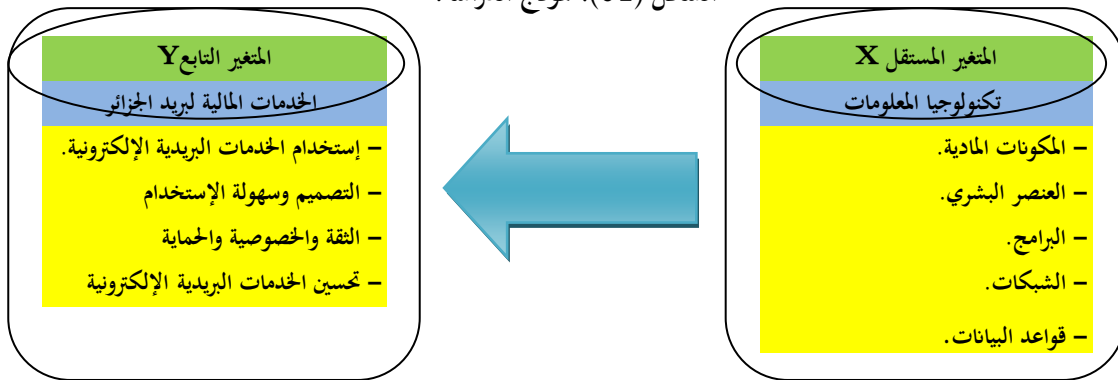
تتبع أهمية الدراسة من أهمية تكنولوجيا المعلومات باعتبارها المحرك الرئيسي لإقتصاد المعرفة، وتماشيا مع السياسات العامة للجزائر الرامية إلى تعزيز البحث العلمي حول المواضيع المرتبطة بالرقمنة وتكنولوجيا المعلومات.

#### منهج الدراسة:

من أجل الإحاطة الجيدة بمختلف جوانب الموضوع محل الدراسة والإجابة على تساؤلات الدراسة، قمنا بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث إعتدنا على المنهج الوصفي من أجل عرض الجوانب النظرية. أما بخصوص المنهج التحليلي فقد إعتدنا عليه في الجانب التطبيقي للدراسة، وذلك بالإستعانة ببرنامج SPSS وهذا من أجل تحليل الإستبيان وإختبار الفرضيات.

#### نموذج الدراسة:

الشكل (01): نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

#### الدراسات السابقة:

– دراسة فوزي قدوج وآخرون (2023): " دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة عينة من مكاتب البريد في ولاية برج بوعرييج". حيث هدفت الدراسة إلى معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة

الخدمة العمومية من منظور العاملين في مكاتب البريد في ولاية برج بوعرييج، حيث تم الإعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، وفق عينة عشوائية مكونة من 53 مفردة. حيث خلصت الدراسة لوجود أثر دال إحصائيا لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الخدمة العمومية.

- **دراسة كريمة غياد (2021):** "أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة". حيث حاولت الباحثة التعرف على أثر جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر على تحقيق رضا زبائنه، بالإعتماد على عينة مكونة من 80 مفردة بالإعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات. حيث تم التوصل لوجود رضا من الزبائن على جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من طرف بريد الجزائر.

- **دراسة عمار محمد زهير تيناوي (2019):** "دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصالات". حيث هدف الباحث لدراسة العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المقدمة من قبل شركات الاتصالات في سوريا، حيث صمم إستمارة القسم الأول منها موجه للزبائن ومكون من 112 مفردة، في حين القسم الثاني موجه للعاملين ومكون من 77 مفردة. حيث تم التوصل لوجود علاقة معنوية بين متغيري الدراسة.

- **دراسة موسى عبد النور (2018):** "تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين جودة أداء الخدمات، حيث هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و جودة أداء الخدمات بشركة إتصالات الجزائر جيغل، حيث إعتمدت الدراسة على الاستبيان لجمع البيانات، حيث تكون عينة الدراسة من 51 مفردة من العاملين، و خلصت لوجود أثر دال إحصائيا بين لتكنولوجيا المعلومات و تحسين أداء الخدمات في شركة إتصالات الجزائر بجيغل.

- **دراسة بربار نور الدين ومشري مريم (2016):** " مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية لبريد الجزائر". حيث هدفت الدراسة لإبراز مزايا تكنولوجيا المعلومات في قطاع البريد بشكل وصفي تحليلي شامل دون دراسة تطبيقية.

#### التعليق على الدراسات السابقة:

- نلاحظ أن الدراسات السابقة مشتركة في البحث عن أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بأبعاده المختلفة كمتغير مستقل، لكن إختلفت في المتغير التابع، حيث تعدد بين الخدمة العمومية ورضا الزبائن و جودة الخدمات .

- إشتراك الدراسات السابقة في إستعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، بإستثناء دراسة بربار نور الدين ومشري مريم.

- إتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في إشتراكها في المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، وفي إستعمال الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وإختلفت معها في المتغير التابع الذي كان الخدمات البريدية الإلكترونية.

### 1 - مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات:

#### 1.1. تعريف تكنولوجيا المعلومات:

تطورت تسمية تكنولوجيا المعلومات من التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال مروراً بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتصبح التسمية الأكثر إنتشاراً هي تكنولوجيا المعلومات. (يوزمان، 2020، الصفحات 210-223) حيث عرفت منظمة اليونسكو تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مجموعة المعارف العلمية والتكنولوجية والهندسية والتقنيات الإدارية، التي يتم إستعمالها من أجل تداول المعلومات والتطبيقات ومعالجتها" (الشرابكة، 2011، صفحة 168). كما عرفت الموسوعة الدولية لعلم المعلومات والمكتبات

بأنها: " تلك التكنولوجيا اللازمة لتجميع وتخزين وتجهيز وتوصيل المعلومات". (عبوي، 2021، صفحة 15). كما تم تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها نتاج تفاعل وتزاوج كل من إستعمال أجهزة الحواسيب والبرمجيات وشبكات الإتصال في إدخال البيانات وتشغيلها وتخزينها ونقلها وإدارتها، من أجل تحقيق هدف معين وهو توفير الوقت وتسهيل عمليات التنفيذ. (أشرف السعيد، 2013، صفحة 59). وعرفت تكنولوجيا المعلومات أيضا بأنها: توليفة من العناصر المادية للكمبيوتر والبرامج وأدوات تخزين البيانات من أجل إستغلالها كمورد للمؤسسة. (Laudon & Laudon, 2004, p. 14)

## 2.1. أهمية تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة:

تتجلى أهمية إستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة للأسباب التالية: (بن عبد الله، 2019، صفحة 7)

- دعم الإدارة في عملية التخطيط وإتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المناسبة عبر توفير بيانات دقيقة وبشكل سريع؛
- تخطيط إستخدام الموارد مما يسهم في التحكم في تكاليف الإنتاج التي تنتج عن إقتصاديات الحجم؛
- تعزيز الفعالية في إدارة علاقات الزبائن؛
- تعزيز الرقابة الداخلية والشفافية وتخفيض الأخطاء والتحليل؛

## 3.1. مكونات تكنولوجيا المعلومات:

3.1.1. المكونات المادية: حيث تشمل الوسائل المستعملة بغرض إدخال البيانات وتخزينها ونقلها وتحويلها وإرسالها، وتتمثل في أجهزة الإدخال، أجهزة المعالجة، وأجهزة الإخراج (درود، 2016، صفحة 4)

2.3.1. العنصر البشري: يعتبر العنصر البشري المحرك الأساسي لتكنولوجيا المعلومات، حيث ينقسم إلى عنصر بشري مكلف بالتشغيل والإستغلال والإستفادة من تكنولوجيا المعلومات مثل الإداريين، وعنصر بشري متخصص مكلف بإنشاء البرامج وصيانتها مثل المهندسين. (حاجي و بغفار، 2023)

3.3.1. الشبكات: إن إتصال الأجهزة ببعضها البعض يستلزم وجود مجموعة من الشبكات والتي يتم من خلالها مشاركة مختلف البيانات. ومن أهم الشبكات نجد شبكة الأنترنت، شبكة الأنترانات، وشبكة الإكسترنات. (هداجي و المومن، 2021)

4.3.1. البرمجيات: حيث تعتبر تعليمات تفصيلية تهدف لضبط وإدارة نظام المعلومات، حيث تتمثل في برمجيات النظام كبرنامج تشغيل الحاسوب Windows، وبرمجيات التطبيقات سواء تلك موجهة لعامة المستخدمين، كبرنامج Word، أو البرامج المتخصصة، مثل برامج المحاسبة وإدارة المخزون. (بن عبد الله، 2019، صفحة 11)

5.3.1. قواعد البيانات: وهي تلك البيانات التي يتم الإحتفاظ بها في مختلف وسائل التخزين بطريقة منظمة ومصنفة في أشكال متعددة، سواء في شكل جداول أو أرقام أو كلمات. وتنقسم إلى قواعد بيانات حسب مستعملها وقواعد بيانات حسب محتوياتها. (ضيف الله، 2017، الصفحات 104-105)

## 2. مفاهيم أساسية حول الخدمات الإلكترونية:

### 1.2. مفهوم الخدمات الإلكترونية:

تعرف الخدمات الإلكترونية بأنها: " تلك الخدمات التي يستخدمها الزبائن عن بعد من خلال المواقع الإلكترونية، وأساس الجودة فيها هو التصميم، الإتصال، السرعة، الخصوصية، وتعويض الضرر". (Chen-Ysu & Shih, 2016, pp. 340-351) كما

عرفت أيضا الخدمات الإلكترونية بأنها: "عبارة عن الخدمات التي يتلقاها المستفيد من الخدمة من مقدمها عن طريق الإتصال الإلكتروني". (الجزائري، 2008، صفحة 49). كما تم تعريف الخدمات الإلكترونية بأنها: "تقديم خدمات من خلال شبكات ووسائل إلكترونية مثل شبكة الأنترنت". (العلاق، 2004، صفحة 66). من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نقول أن الخدمات الإلكترونية تركز على ثلاث محاور أساسية هي: مقدم الخدمة، متلقي الخدمة، والشبكة الإلكترونية التي تنتقل من خلالها الخدمة.

### 3.2. خصائص الخدمات الإلكترونية:

تتصف الخدمات الإلكترونية بالخصائص التالية: (العلاق، 2004، صفحة 229)

- **خاصية إمكانية الوصول:** حيث تتيح للزبون سهولة الوصول للمنتجات والمعلومات وتتبع المشتريات والقيام بمختلف الأعمال الإلكترونية، كما تتيح للمؤسسة القيام بأبحاث السوق والإستفادة من التغذية العكسية.
- **خاصية القدرة على التنبيه:** أي إمكانية التفاعل بين المؤسسة وزبائنها، وتوفير المعلومات الضرورية في الوقت المناسب، مما يؤثر بشكل إيجابي على كلا الطرفين.
- **خاصية سرعة التحديث:** أي إمكانية إنشاء مصادر بيانات محدثة بشكل دوري، وذلك من خلال الإستفادة من التفاعل الحاصل بين المؤسسة والزبون، مما يزيد من كفاءة وفعالية الخدمة.

### 3. قراءة عامة لمؤشرات البريد وتكنولوجيا المعلومات في الجزائر:

#### 1.3. تطور مؤشرات البريد في الجزائر:

##### 1.1.3. تطور عدد المكاتب والشبائيك البريدية:

الجدول (01): تطور عدد المكاتب والشبائيك البريدية.

المؤشر	2018	2019	2020	2021	2022	التطور
عدد المكاتب	3097	4000	4057	4106	4189	35.26 %
الكثافة سكان/مكتب	11005	10975	11004	10965	10933	-0.65 %
عدد الشبائيك	12132	12273	12511	12616	12813	5.61 %
الكثافة سكان/شباك	3544	3576	3589	3569	3574	0.85 %

المصدر: (MPT, 2023)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أنه خلال الفترة 2018-2022، شهدت تطور عدد المكاتب البريدية وعدد الشبائيك بشكل ملحوظ قدر ب 35.26%، و 5.61% على التوالي. كما أن الكثافة البريدية سكان/مكتب إنخفضت بشكل طفيف بنسبة -0.65 %، في حين نجد أن الكثافة البريدية سكان/شباك إرتفعت بنسبة طفيفة قدرت ب 0.85 % خلال ذات الفترة.

##### 2.1.3. تطور عدد الحسابات والشبائيك البريدية:

الجدول (02): تطور عدد الحسابات البريدية.

المؤشر	2018	2019	2020	2021	2022	التطور
حسابات CCP	21.374.419	22.613.552	23.714.867	24.714.867	27.039.740	26.50 %
حسابات CNEP	4.304.569	4.355.991	4.377.213	4.377.213	4.400.231	2.22 %

المصدر: (MPT, 2023)

يتضح من الجدول أعلاه أن عدد الحسابات البريدية الجارية خلال الفترة 2018-2022، عرف تطورا كبيرا قدر بـ 26.50% في حين نجد أن حسابات الإدخار البريدية إرتفعت بشكل طفيف قدر بـ 2.22% .

### 3.1.3. تطور عدد الصرافات الآلية والبطاقات الذهبية:

الجدول (03): تطور عدد الصرافات الآلية والبطاقات الإلكترونية.

التطور	2022	2021	2020	2019	2018	المؤشر
%39.33	1920	1409	1407	1403	1378	الصرافات الآلية في الخدمة
%75.13	10.124.456	8.841.339	6.766.383	5.602.684	5.781.104	البطاقات الذهبية

المصدر: (MPT, 2023)

يتضح من الجدول السابق أن عدد الصرافات الآلية والبطاقات الذهبية لبريد الجزائر عرفت نموا كبيرا قدر بـ 39.33% و 75.13% على التوالي، خلال الفترة 2018-2022.

### 4.1.3. تطور الدفع على الأنترنت في الجزائر:

الجدول (04): تطور المعاملات المالية عبر الأنترنت في الجزائر.

السنة	عدد العمليات	المبلغ الإجمالي للعمليات
2018	176.982	332.592.583 دج
2019	202.480	503.870.361 دج
2020 (إنضمام بريد الجزائر لتجمع النقد الآلي)	4.593.960	5.423.727.074 دج
2021	7.821.346	11.176.475.535 دج
2022	9.048.125	18.151.104.423 دج
إلى غاية أوت 2023	8.072.075.	17.511.749.410 دج
التطور	%4436	%5165

المصدر: (GIE Monétique, 2023)

يتضح عبر الجدول السابق أن عدد المعاملات المالية عبر الأنترنت وإجمالي المبالغ لهاته العمليات شهدت نموا كبيرا قدر بـ 4436% و 5165% على التوالي، خلال الفترة 2018- أوت 2023، خاصة بعد إنضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي سنة 2020.

### 2.3. تطور مؤشرات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر:

#### 1.2.3. تطور عدد مشتركى الهاتف الثابت والهاتف النقال في الجزائر:

الجدول (05): تطور عدد مشتركى الهاتف الثابت والهاتف النقال في الجزائر.

التطور	2022	2021	2020	2019	2018	المؤشر
%33.91	5.576.193	5.097.059	4.785.763	4.635.217	4.164.039	الثابت
%38.10	5.126.100	4.646.659	4.347.326	4.190.162	3.711.765	الأفراد
%-0.48	450.093	450.400	438.437	445.055	452.274	المهنيين

النقال	47.154.264	45.425.533	45.555.673	47.015.757	49.018.766	3.95%
GSM	10.811.663	8.514.105	6.783.111	5.235.558	4.260.261	-60.59%
3G	17.422.312	11.989.157	9.265.682	7.272.657	5.961.291	-65.78%
4G	18.920.289	24.922.271	29.506.880	34.507.542	38.797.214	105.05%

المصدر: (MPT, 2023)

يبين لنا الجدول السابق أنه خلال الفترة 2018-2022، عرف عدد مشتركي الهاتف الثابت والهاتف النقال إرتفاعا بـ 33.91%، و 3.95% على التوالي، في حين تراجعت نسبة مشتركي الهاتف النقال للجيل الثاني والجيل الثالث بنسبة -60.59% و -65.78% على التوالي، وهذا التراجع بسبب التحول للجيل الرابع والذي إرتفع بنسبة 105.05% خلال ذات الفترة.

### 2.2.3. تطور عدد مشتركي الانترنت الثابت في الجزائر:

الجدول (06): تطور عدد مشتركي الأنترنت الثابت في الجزائر.

المؤشر	2018	2019	2020	2021	2022	التطور
ADSL	2.179.096	2.334.005	2.500.080	2.656.942	2.792.695	28.15%
FTTH	11.369	43.115	72.314	165.244	478.172	4105%
4G LTE FIXE	861.235	1.191.612	1.204.931	1.340.957	1.423.425	65.27%
WIMAX	619	444	443	443	0	-
LS روابط مخصصة	10.781	11.360	11360	11.786	11.554	7.17%
المجموع	3.063.100	3.580.456	3.789.128	4.175.372	4.705.846	53.63%

المصدر: (MPT, 2023)

يوضح الجدول السابق أن مجموع مشتركي الأنترنت الثابت خلال الفترة 2018-2022 تطور بنسبة 53.63%، بحيث إرتفع مشتركي ADSL بنسبة 28.15%، و مشتركي FTTH بنسبة 4105%، ومشاركي 4G LTE FIXE بنسبة 65.27%، وأيضا مشاركي الروابط المخصصة LS بنسبة 7.17% في حين نلاحظ إنعدام المشترين في خدمة WIMAX.

### 3.2.3. تطور عدد مشتركي الأنترنت النقال في الجزائر:

الجدول (07): تطور عدد مشتركي الأنترنت النقال في الجزائر

المؤشر	2018	2019	2020	2021	2022	التطور
شبكة 3G	17.442.312	11.989.157	9.265.682	7.272.657	5.961.291	-65.78%
شبكة 4G	18.920.289	24.922.271	29.506.880	34.507.542	38.797.214	105.05%
المجموع	36.342.601	36.911.428	38.772.562	41.780.199	44.757.505	23.15%

المصدر: (MPT, 2023)

يتضح من خلال الجدول السابق أن مجموع مشتركي الأنترنت النقال في الجزائر تطور خلال الفترة 2018-2022 بنسبة 23.15%، حيث نلاحظ تراجع مشاركي الانترنت النقال للجيل الثالث بنسبة -65.05% وإرتفاع مشاركي الانترنت النقال للجيل الرابع بنسبة 105.05%.



#### 4 - الدراسة التطبيقية:

##### 1.4. الطريقة والأدوات:

##### 1.1.4. تقديم بريد الجزائر:

يعتبر بريد الجزائر مؤسسة ذات طابع صناعي وإقتصادي تحت سلطة وزارة البريد ، يرأس مجلس إدارتها وزير البريد أو ممثله، يتولى تسييرها مدير عام. يتمحور نشاطها في تقديم الخدمات البريدية الكلاسيكية. حيث تتكون الإدارة العامة من 3 أقسام هي: قسم الشبكة ومهن البريد، قسم النقدية والخدمات المالية البريدية، وقسم البريد والطرود. بالإضافة إلى 12 مديرية هي: مديرية الإعلام الآلي وأمن الشبكات، مديرية الوسائل العامة، مديرية المالية والمحاسبة، مديرية الموارد البشرية، مديرية التكوين والتّحسين، مديرية الإستراتيجية ومراقبة التسيير، مديرية الهياكل ، المفتشية المركزية، مديرية التدقيق، مديرية الإتصال، مديرية المعيارية والنوعية، مديرية الطوابع البريدية. أما على المستوى الجهوي. فهناك 13 مفتشية ، 8 مراكز للمالية ، 8 مراكز للمحاسبة. أما على المستوى المحلي تتولى الوحدة الولائية للبريد الإشراف على القباضات و المكاتب البريدية. بإستثناء ولاية الجزائر، التي تشرف عليها 3 مديريات هي: الجزائر غرب، الجزائر وسط، والجزائر شرق. (ALGERIE POSTE, 2023). وتمثل خدمات بريد الجزائر في التالي:

##### الجدول (08): الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر

خدمات الخواص	خدمات المهنيين والمؤسسات	الخدمات الإلكترونية
- الخدمات النقدية - الخدمات البريدية - الخدمات المالية	- الخدمات النقدية - الخدمات البريدية - الخدمات المالية - الخدمات الجوارية	- تطبيق بريدي موب - تطبيق E-CCP

المصدر: (ALGERIE POSTE, 2023)

##### 2.1.4. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع دراستنا هذه في جميع العاملين في بريد الجزائر عبر إقليم "وحدة بريد الجزائر غرب" الواقعة بالجهة الغربية للعاصمة، والتي تضم 77 مكتب بريد وقباضتين رئيسيتين، بالإضافة إلى جميع زبائن بريد الجزائر عبر ذات الإقليم. أما عينة الدراسة فتمثلت في عينة عشوائية من العاملين والزبائن بمكاتب بريدية عشوائية تابعة للوحدة البريدية "الجزائر غرب"، حيث تم توزيع 90 إستمارة حول المحور الأول الذي تم توزيعه على العاملين، في حين تم إسترجاع 69 إستمارة صالحة للتحليل، بنسبة إسترجاع تقدر بـ 76.6 بالمئة، كما تم أيضا توزيع وجمع 69 إستمارة حول المحور الثاني الذي تم توزيعه على الزبائن. وهذا خلال فترات متقطعة خلال الفترة الممتدة من 06 مارس 2023 إلى غاية 20 مارس 2023.

##### 3.1.4. أدوات الدراسة:

من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة وإختبار الفرضيات إعتمدنا على الأدوات التالية:

- الإستبيان:

إعتمدت دراستنا هذه على الإستبيان كأداة رئيسية لمجمع البيانات، حيث تم تصميم إستبيان مقسم إلى محورين:

**المحور الأول:** حيث تم تصميمه لمعالجة المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات، ويضم 20 عبارة مقسمة على 5 أبعاد هي: بعد المكونات المادية، بعد العنصر البشري، بعد البرامج، بعد الشبكات، وبعد قواعد البيانات.

**المحور الثاني:** حيث تم تصميمه لمعالجة المتغير التابع الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر، ويضم 18 عبارة مقسمة على 4 أبعاد هي: بعد استخدام الخدمات المالية الإلكترونية، بعد التصميم وسهولة الاستخدام، بعد الثقة والأمان والخصوصية، وبعد تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية.

- برنامج **SPSS V26**: بغرض المعالجة الإحصائية للإستبيان قمنا بالإعتماد على برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الإجتماعية النسخة 26، والمعروف إختصارا بـ : **SPSS**.

- مقياس ليكرت الخماسي:

تم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي ( غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة). كما تم حساب المدى 4=1-5، ويقسمه المدى على عدد الخلايا نجد القيمة 0.8، حيث يتم إضافتها لأدنى قيمة في مقياس ليكرت من أجل تحديد الحدود الدنيا والعليا على النحو التالي:

**الجدول (09): مستويات الموافقة لمقياس ليكرت.**

الدرجة	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	الإتجاه
1	من 1 إلى 1.79	ضعيفة جدا	غير موافق بشدة
2	من 1.80 إلى 2.59	ضعيفة	غير موافق
3	من 2.60 إلى 3.39	متوسطة	محايد
4	من 3.40 إلى 4.19	قوية	موافق
5	من 4.20 إلى 5	قوية جدا	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على الدراسات السابقة.

## 2.4. النتائج والمناقشة:

### 1.2.4. ثبات أداة الدراسة:

ويعني التوصل لنفس النتائج في حال توزيعه أكثر من مرة تحت وفق ذات الظروف والشروط، وكانت النتائج كالتالي:

**الجدول (10): معامل ثبات الاستبيان.**

البيان	عدد الفقرات	معامل "ألفا-كرونباخ" للثبات
البعد الأول: العنصر البشري	04	0.826
البعد الثاني: المكونات المادية	04	0.908
البعد الثالث: البرمجيات	04	0.863
البعد الرابع: الشبكات	04	0.897
البعد الخامس: قواعد البيانات	04	0.856
<b>الثبات الكلي للمحور الأول</b>	<b>20</b>	<b>0.913</b>
البعد الأول: استخدام الخدمات البريدية الإلكترونية	8	0.796
البعد الثاني: التصميم وسهولة الاستخدام	4	0.771
البعد الثالث: الثقة والأمان والخصوصية	3	0.884
البعد الرابع: تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية	3	0.872

0.892	18	الثبات الكلي للمحور الثاني
0.926	38	الثبات الكلي للإستبانة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS V26.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة "ألفا كرونباخ" بلغت 0.913، بالنسبة للمحور الأول، في حين بلغت 0.892 بالنسبة للمحور الثاني. أما درجة الثبات الكلي للإستبانة فقد بلغت 0.926، وهذه القيم تفوق القيمة المقبولة إحصائياً في البحوث الأكاديمية و المقدرة بـ 0.7، مما يدل على ثبات الإستبيان.

#### 2.2.4. اختبار صدق أداة الدراسة:

- **الصدق الظاهري:** حيث تم التأكد منه عبر تسليم الإستبيان لمحكمين ذوي خبرة وتعديله وفق اقتراحاتهم.

- **الصدق التطبيقي:** يتم التأكد منه لمعرفة مدى ارتباط كل فقرة مع البعد المنتمى كالتالي:

الجدول (11): معاملات الارتباط سييرمان للمتغير المستقل

رقم الفقرة	01	02	03	04	بعد العنصر البشري
درجة ارتباط سييرمان	0.811**	0.709**	0.577**	0.653**	
رقم الفقرة	05	06	07	08	بعد المكونات المادية
درجة ارتباط سييرمان	0.683**	0.781**	0.605**	0.597**	
رقم الفقرة	09	10	11	12	بعد البرمجيات
درجة ارتباط سييرمان	0.837**	0.768**	0.628**	0.712**	
رقم الفقرة	13	14	15	16	بعد الشبكات
درجة ارتباط سييرمان	0.778**	0.894**	0.583**	0.739**	
رقم الفقرة	17	18	19	20	بعد قواعد البيانات
درجة ارتباط سييرمان	0.791**	0.565**	0.867**	0.716**	

\*\*دال عند مستوى معنوية 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS V26.

الجدول (12): معاملات الارتباط سييرمان للمتغير التابع

رقم الفقرة	01	02	03	04	05	06	07	08	بعد استخدام
ارتباط سييرمان	0.731**	0.867**	0.833**	0.599**	0.617**	0.884**	0.702**	0.873**	الخدمات البريدية الإلكترونية
رقم الفقرة	09	10	11	12	-	-	-	-	بعد التصميم وسهولة الاستعمال
ارتباط سييرمان	0.758**	0.627**	0.718**	0.790**	-	-	-	-	
رقم الفقرة	13	14	15	-	-	-	-	-	بعد الثقة والأمان والخصوصية
ارتباط سييرمان	0.769**	0.721**	0.691**	-	-	-	-	-	
رقم الفقرة	16	17	18	-	-	-	-	-	تحسين الخدمات
ارتباط سييرمان	-	-	-	-	-	-	-	-	

إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر دراسة حالة "وحدة الجزائر غرب"

-	-	-	-	-	0.744**	0.867**	0.914**	ارتباط سيرمان	البريدية الإلكترونية
---	---	---	---	---	---------	---------	---------	------------------	----------------------

\*\*دال عند مستوى معنوية 0.01.

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS V26.

نلاحظ من خلال الجدولين السابقين أنه هناك ارتباط موجب بين كل فقرة و البعد المنتمية إليه عند مستوى معنوية 0.01، وهو إشارة على صدق الإتساق مع محوري الدراسة.

### 3.2.4 التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة:

الجدول (13): التحليل الوصفي لأبعاد المحور الأول: واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في بريد الجزائر

الفقرات	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب وفق المتوسط	الإتجاه
4-1	البعد الأول: المكونات المادية	4.165	0.729	4	موافق
8-5	البعد الثاني: العنصر البشري	3.844	0.734	5	موافق
12-9	البعد الثالث: البرمجيات	4.392	0.436	2	موافق بشدة
16-13	البعد الرابع: الشبكات	4.514	0.412	1	موافق بشدة
20-17	البعد الخامس: قواعد البيانات	4.211	0.507	3	موافق بشدة
20-1	المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	4.233	0.498		موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS V26.

من خلال الجدول السابق يتبين أن أفراد العينة المستجوبة متفقون بشدة مع فقرات المحور الأول " واقع إستخدام تكنولوجيا المعلومات في بريد الجزائر"، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور 4.223 و بانحراف معياري قدره 0.498، مما يدل على انخفاض التباين في ردود أفراد العينة المستجوبة. حيث جاء البعد الرابع "الشبكات" في المرتبة الأولى من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 4.514 و بانحراف معياري قدره 0.412 مما يعني أن الشبكات كمكون رئيسي من مكونات تكنولوجيا المعلومات تحظى بأهمية كبيرة من طرف بريد الجزائر. في حين نجد بعد " العنصر البشري" في المرتبة الخامسة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي بلغ 3.844 و بانحراف قدره 0.729، مما يدل على أن أفراد العينة المستجوبة يعتقدون أن العنصر البشري لا يحظى بأهمية كبيرة كمكون من مكونات تكنولوجيا المعلومات بريد الجزائر.

الجدول (14): التحليل الوصفي لأبعاد المحور الثاني: الخدمات البريدية الإلكترونية.

الفقرات	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الإتجاه
8-1	البعد الأول: إستخدام الخدمات البريدية الإلكترونية	4.54	0.397	1	موافق بشدة
12-9	البعد الثاني: التصميم وسهولة الإستخدام	4.07	0.726	4	موافق
15-13	البعد الثالث: الثقة والأمان والخصوصية	4.18	0.481	3	موافق بشدة

18-16	البعد الرابع:تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية	4.29	0.437	2	موافق بشدة
18-1	المحور الثاني: الخدمات البريدية الإلكترونية	4.27	0.513		موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على مخرجات SPSS V26.

من خلال الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني "الخدمات البريدية الإلكترونية" قدر بـ 4.27، أي أن أفراد العينة متفوقون بشدة مع فقرات المحور الأول، وبانحراف معياري قدره 0.513، مما يدل على إنخفاض التباين في إجابات أفراد العينة. حيث جاء البعد الأول "إستخدام الخدمات البريدية الإلكترونية" في الترتيب الأول من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 4.54 وبانحراف معياري قدره 0.397. الأمر الذي يدل على الزبائن المستجوبين يفضلون إستخدام الخدمات البريدية الإلكترونية بشكل كبير. في حين نجد البعد الرابع " التصميم وسهولة الإستخدام" في المرتبة الأخيرة من حيث الأهمية، بمتوسط حسابي قدره 4.07 وبانحراف معياري قدره 0.726، مما يدل على أن أفراد العينة المستجوبة يواجهون بعض الصعوبات في إستخدام الخدمات البريدية الإلكترونية.

#### 4.2.4. إختبار الفرضيات:

الجدول (15) : نتائج إختبار الإنحدار الخطي البسيط لأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية.

معنوية معاملات الإنحدار			القوة التفسيرية		معنوية نموذج الإنحدار		
مستوى الدلالة	قيمة T	معامل B	/	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	مستوى الدلالة	قيمة F المحسوبة
0.000	12.122	1.133	الثابت	0.687	0.829	0.000	146.940
		0.766	تكنولوجيا المعلومات				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26.

يوضح لنا الجدول السابق أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات" والمتغير التابع "الخدمات البريدية الإلكترونية" قد بلغت 0.829، مما يشير لوجود إرتباط طردي قوي بين المتغيرين. أما بخصوص معامل التحديد فقد بلغت قيمته 0.687، وهذا يشير إلى أن 68.70% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع "الخدمات البريدية الإلكترونية" تم تفسيرها من خلال المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات"، وهي قوة تفسيرية كبيرة. أما بخصوص النسبة المتبقية 31.3% تفسرها عوامل خارجية خارج نموذج الدراسة. كما نلاحظ أيضاً أن معامل الإنحدار للمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات قد بلغت قيمته 0.766، أي أنه كلما تم زيادة وحدة واحدة من تكنولوجيا المعلومات فإنه سيؤدي ذلك إلى تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر بقيمة 0.766 وحدة. كما يبين لنا الجدول السابق أن قيمة F المحسوبة قد بلغت 146.940 وبمستوى دلالة 0.00، مما يعني أنها أقل من قيمة F الجدولة، وهو الأمر الذي يؤكد صلاحية النموذج لدراسة العلاقة بين المتغيرين. كما يظهر الجدول أيضاً أن معنوية الحد الثابت والمتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات أقل من مستوى الدلالة 0.05، أي وجود أثر دال إحصائياً بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات" والمتغير التابع "الخدمات البريدية الإلكترونية"، مما يعني إثبات صحة الفرضية

الرئيسية والتي تنص على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) لإستخدام تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعادها في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".

الجدول (16): نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية.

المتغير التابع: الخدمات البريدية الإلكترونية				أبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات
الدلالة	T	BETA	B	
0.000	2.712	0.116	0.156	بعد العنصر البشري
0.000	4.181	0.369	0.211	بعد المكونات المادية
0.000	5.071	0.328	0.458	بعد البرمجيات
0.000	6.979	0.403	0.274	بعد الشبكات
0.000	4.391	0.411	0.285	بعد قاعدة البيانات

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V26

من خلال النتائج الواردة في الجدول السابق يتضح لنا أن مستوى الدلالة المعنوية للأبعاد الخمسة لتكنولوجيا المعلومات كانت أقل من مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، مما يشير لوجود أثر ذو دلالة إحصائية لهاته الأبعاد في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر. مما يثبت صحة الفرضيات الفرعية الخمسة والتي هي على النحو التالي:

- الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد المكونات المادية وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد العنصر البشري وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد الشبكات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد البرمجيات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين بعد قواعد البيانات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".

#### الخلاصة:

بعد إختبار الفرضيات توصلت الدراسة للنتائج التالية:

- وجود علاقة طردية موجبة وقوية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- وجود أثر دال إحصائيا بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".

- وجود أثر دال إحصائيا لمختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات ( المكونات المادية، العنصر البشري، البرمجيات، الشبكات، قواعد البيانات) وتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر "وحدة الجزائر غرب".
- توصلت الدراسة إلى أن 68.70% من التباين في المتغير التابع "الخدمات البريدية الإلكترونية" يتم تفسيرها من قبل التغير في المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات"، وهي نسبة تفسيرية كبيرة. وكل زيادة في تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة يؤدي لتحسين الخدمات البريدية الإلكترونية بـ 0.766.
- من خلال التحليل الوصفي نجد أن بعد "العنصر البشري" في الترتيب الأخير من حيث الأهمية من بين أبعاد المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات" بمتوسط حسابي قدره 3.844 وبانحراف قدره 0.729. كما نجد أن "بعد التصميم وسهولة الإستخدام" في مرتبة الأخيرة من حيث الأهمية من بين أبعاد المتغير التابع "الخدمات البريدية الإلكترونية". بمتوسط حسابي وانحراف معياري بلغا 4.07 و 0.726 على التوالي، مما يوحي بصعوبات تواجه الزبائن عند إستعمالهم للخدمات البريدية الإلكترونية.

#### التوصيات:

بعد عرض نتائج الدراسة يمكن التأكيد على التوصيات التالية:

- التأكيد على أهمية تأهيل العنصر البشري بإعتباره المكون الأساسي لتكنولوجيا المعلومات.
- تحسين تصميم الخدمات البريدية الإلكترونية من تكتيف إستطلاعات الرأي الموجهة للزبائن للإستفادة من التغذية العكسية.
- ضرورة الصيانة والتحديث الدوري للأجهزة والبرمجيات والشبكات المستخدمة.
- إمكانية الإستعانة بالمؤسسات الناشئة المختصة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وهذا من أجل الإستفادة من الإبداع والإبتكار التكنولوجي الذي تتميز به هاته المؤسسات مما يؤثر بشكل إيجابي على الخدمات البريدية الإلكترونية.

#### آفاق الدراسة:

- إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الصحية.
- إسهام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات الفندقية والسياحية.

#### المراجع:

#### المراجع باللغة العربية:

- 1- أسماء بن عبد الله. 2019. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين التنمية الإدارية بمؤسسات الخدمة العمومية - دراسة مقارنة بين الجزائر وفرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر.
- 2- أسماء دردور. 2016، أثر تطور تكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية - دراسة حالة مصرف سوسيتي جينيرال وكالات قسنطينة، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- 3- أشرف السعيد أحمد. 2013. تكنولوجيا المعلومات وإدارة الأزمات، ط1، دار الكتب العلمية، القاهرة، مصر.

- 4- بشير عباس العلق. 2004. الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق: مدخل تسويقي إستراتيجي، ط1، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة، مصر.
- 5- جمال الدين حاجي، عبد القادر بغفار، 2023. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمات الصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء دراسة حالة وكالة الجزائر. مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال، جامعة أدرار، الجزائر .
- 6- زيد منير عبوي. 2021. أساليب الإستفادة من تكنولوجيا المعلومات والرقمية الحديثة ،ط1. عمان، الأردن دار المعتز.
- 7- عبد الجليل هداجي، عبد الكريم المومن، 2021، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الموارد البشرية، المجلد 05، العدد 02. مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال ، الصفحات 167-189، جامعة أدرار، الجزائر.
- 8- عدنان عواد الشرابكة. 2011. دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في إتخاذ القرارات الإدارية. ط1 دار البازورس عمان، الأردن.
- 9- محمد أمير يوزمان، 2020، تقييم قطاع الإتصالات في الجزائر وأثره على الإقتصاد الوطني، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 02. الصفحات 2010-223، جامعة أدرار، الجزائر.
- 10- نسيمة ضيف الله، 2017، استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأثره على تحسين العملية التعليمية - دراسة عينة من الجامعات الجزائرية أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، الجزائر.
- 11- نورة الهزاني. 2008. الخدمات الإلكترونية في الأجهزة الإلكترونية، ط1، مكتبة الملك فهد الوطنية الرياض. السعودية.
- 12- هناء عبداوي. 2016، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والإتصالات في إكساب المؤسسة ميزة تنافسية - دراسة حالة الشركة الجزائرية للهاتف النقال موبيليس، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

#### المراجع باللغة الأجنبية:

- 13- Chen-Ysu, & Shih, S.-C, 2016, **An e-service quality assessment of house rental websites based on the Kano model and Multiple Criteria Decision Making method (MCDM) in Taiwan.** African Journal of Business Management, N 10, V14, pp. 340-351, Lagos, Nigeria.
- 14- Laudon, K., & Laudon, J, 2004, **Management Information System** 6 ed, Prentic Hall, New Jersey, USA.

#### المواقع الإلكترونية:

- 15- ALGERIE POSTE. 2023. sur <https://www.poste.dz/services/corporate>, Consulté le (07 /03 2023)
- 16- GIE Monétique. 2023. sur <https://giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet/> Consulté le (02 /10 /2023)
- 17- MPT. (2023). sur <https://www.mpt.gov.dz/indicateurs-tic>. Consulté le (29/04/2023)



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أحمد درايعية - أدرار  
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
شعبة علوم التسيير

إستبيان موجه إلى العاملين في بريد الجزائر وحدة الجزائر غرب

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر " السلام عليكم، تحية طيبة للعاملين بريد الجزائر الأفاضل.....

من أجل إعداد مقال علمي قمنا بتصميم هذا الإستبيان والذي نهدف من خلاله إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر.....  
لذا الرجاء من العاملين بريد الجزائر وحدة الجزائر غرب التعاون معنا والتكرم بالمساعدة من خلال الإجابة على مختلف أسئلة الإستبيان بشكل دقيق وبعناية تامة....  
حيث ستكون إجاباتكم محاطة بالسرية الكاملة، ولا تستعمل سوى في إطار البحث العلمي.

- أمام الخيار الذي تراه مناسباً ضع علامة X.

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة بريد الجزائر.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول: العنصر البشري						
1	يملك بريد الجزائر موارد بشرية مؤهلة تتميز بالكفاءة والمهارة اللازمة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.					
2	يقوم بريد الجزائر بعمليات التوظيف وفق مبدأ الكفاءة والإستحقاق وفي ظروف تتميز بالشفافية					
3	يوفر بريد الجزائر بيئة مهنية مناسبة وملائمة للعاملين بالمؤسسة مما يساعدهم على الإبداع والإبتكار في العمل.					
4	المهندسين و التقنيين بريد الجزائر يتميزون بالكفاءة والمهارة اللازمة التي تمكنهم من إصلاح الأعطال المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات في وقت وجيز دون اللجوء لمهندسين من خارج المؤسسة.					
البعد الثاني: المكونات المادية						
5	تتميز الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجية التي يمتلكها بريد الجزائر بالحدثة والتطور والقدرة الكبيرة على معالجة البيانات..					
6	يملك بريد الجزائر الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجية بالعدد الكافي.					
7	الأجهزة و الحواسيب والوسائل التكنولوجية التي يمتلكها بريد الجزائر يتم صيانتها بشكل دوري ولا تتعطل بكثرة.					
8	يتوفر بريد الجزائر على بنية تحتية مهيئة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.					
البعد الثالث: البرمجيات						
9	يتوفر بريد الجزائر على برمجيات حديثة تساعد موظفيه على أداء مهامهم بشكل جيد.					
10	تتميز البرمجيات التي يحوها بريد الجزائر بسهولة التصميم والإستخدام.					
11	تساهم برمجيات بريد الجزائر في إقتصاد الجهد والوقت للموظفين.					
12	يقوم بريد الجزائر بتحديث برمجياته بشكل دوري ومستمر من طرف خبراءه.					
البعد الرابع: الشبكات						
13	يتوفر بريد الجزائر على شبكة إلكترونية داخلية تربط بين جميع مكاتبه ووحداته مع الإدارة العليا.					
14	الشبكة الإلكترونية الداخلية لبريد الجزائر تمكن من تبادل ونقل المعلومات بشكل سريع ومرن بين الإدارة العليا ومختلف الوحدات والمكاتب.					
15	يعتمد عمال بريد الجزائر على شبكة الأنترنت بشكل كبير في أداء مهامهم.					
البعد الخامس: قواعد البيانات						
16	يسعى بريد الجزائر إلى تطوير شبكته الإلكترونية بشكل دوري.					
17	يملك بريد الجزائر قاعدة بيانات حديثة ومتكاملة قادرة على حفظ كمية كبيرة من المعطيات.					
18	تتميز قاعدة بيانات بريد الجزائر بالتنظيم الجيد مما يسهل عملية إسترجاع المعلومات عند الحاجة إليها في الوقت المناسب.					
19	تتميز قاعدة بيانات بريد الجزائر بالحماية اللازمة ضد أي محاولة إختراق.					
20	يتوفر بريد الجزائر على قاعدة بيانات إحتياطية.					

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة أحمد درايعية - أدرار  
كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
شعبة علوم التسيير

إستبيان موجه إلى زبائن بريد الجزائر وحدة الجزائر غرب

بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر " السلام عليكم، تحية طيبة لزبائن بريد الجزائر الأفاضل.....

من أجل إعداد مقال علمي قمنا بتصميم هذا الإستبيان والذي نهدف من خلاله إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر.....  
لذا الرجاء من زبائن بريد الجزائر وحدة الجزائر غرب التعاون معنا والتكرم بالمساعدة من خلال الإجابة على مختلف أسئلة الإستبيان بشكل دقيق وعناية تامة....  
حيث ستكون إجاباتكم محاطة بالسرية الكاملة، ولا تستعمل سوى في إطار البحث العلمي.

- أمام الخيار الذي تراه مناسباً ضع علامة X.

المحور الثاني: تقييم الخدمات البريدية الإلكترونية لبريد الجزائر.

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير بشدة
<b>البعد الأول: إستخدام الخدمات البريدية الإلكترونية</b>						
1	أفضل الإطلاع على رصيدي من خلال تطبيق Eccp أو تطبيق بريدي موب على الطريقة التقليدية.					
2	أفضل السحب بإستعمال البطاقة الذهبية لبريد الجزائر من الموزع الألي على السحب بإستخدام الشيك.					
3	أنا مشترك في خدمة التنبيه بإستعمال الرسائل القصيرة أس أم أس.					
4	أعتقد أن تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر عن طريق تطبيق بريدي موب أفضل من الطريقة التقليدية.					
5	أفضل إستخراج كشف حسابي من خلال تطبيق Eccp أو تطبيق بريدي موب على الطريقة التقليدية.					
6	أقوم بطلب الحصول على البطاقة الذهبية من خلال تطبيق Eccp أو تطبيق بريدي موب.					
7	أقوم بطلب الحصول على دفتر الشيكات من خلال تطبيق Eccp أو تطبيق بريدي موب.					
8	أقوم بتسديد فواتيري المختلفة وشحن رصيدي بإستعمال البطاقة الذهبية.					
<b>البعد الثاني: التصميم وسهولة الإستعمال</b>						
9	تتصف واجهة تطبيق بريدي موب بالتصميم الجذاب والمبدع ومنظم بشكل بسيط ومفهوم.					
10	تتصف واجهة تطبيق Eccp بالتصميم الجذاب والمبدع ومنظم بشكل بسيط ومفهوم.					
11	تطبيق يتميز بتطبيق بريدي موب بسهولة الإستخدام ويتيح إستعماله بعدة لغات مختلفة.					
12	تطبيق يتميز بتطبيق Eccp بسهولة الإستخدام ويتيح إستعماله بعدة لغات مختلفة.					
<b>البعد الثالث: الثقة والخصوصية والحماية</b>						
13	أشعر بالأمان عند إستعمالي تطبيق Eccp أو تطبيق بريدي موب.					
14	أعتقد أن خصوصية بياناتي الشخصية محاطة بالسرية التامة من طرف بريد الجزائر.					
15	لدي ثقة تامة في المعاملات الإلكترونية البريدية المقدمة من طرف بريد الجزائر					
<b>البعد الرابع: تحسين جودة الخدمات البريدية الإلكترونية</b>						
16	الرسوم والأعباء المرتبطة بالخدمات البريدية الإلكترونية محفزة وهي أقل من تلك المطبقة على المعاملات التقليدية					
17	يقوم بريد الجزائر بشكل دوري بإجراء إستبيانات لتقييم جودة خدماته البريدية الإلكترونية.					
18	أعتقد أن بريد الجزائر يستغل تكنولوجيا المعلومات بالشكل الأمثل والكافي لتحسين جودة خدماته البريدية.					