

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية

دراسة مسحية لعينة زبائن القبضة الرئيسية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

أ. صيتي أبوبكر

إعداد الطالبة:

جقاوة جهاد

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيساً	جامعة غرداية	د. كانون جمال
مشرفاً مقررأ	جامعة غرداية	أ. صيتي أبوبكر
مناقشأ	جامعة غرداية	د. قلاعة كريمة

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ/2020-2021م

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية

قسم علوم الإعلام والاتصال

دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية

دراسة مسحية لعينة زبائن القبضة الرئيسية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال

تخصص: إتصال وعلاقات عامة

إشراف الأستاذ:

أ. صيتي أبوبكر

إعداد الطالبة:

جقاوة جهاد

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	الإسم واللقب
رئيساً	جامعة غرداية	د. كانون جمال
مشرفاً مقررأ	جامعة غرداية	أ. صيتي أبوبكر
مناقشأ	جامعة غرداية	د. قلاعة كريمة

الموسم الجامعي: 1441-1442هـ/2020-2021م

إهداء

إلى بطل طفولتي وملاكي الحارس وقنديل ظلامي " أبي "
إلى صاحبة القلب الكبير ونور أيامي " أمي " تغيرني الأيام وحضنك يعيني طفلة.
إلى اللاتي قيل عنهن يد يمنى وضلع ثابت لا يميل ورائحة من أمي " أخواتي "
إلى من تحدثني عن السعادة أحدثك عن "بنات أختي "
إلى وطني ومن تجاعيد يديهن المرتجفة ينبع الحنان " جدتيا "
إلى الإسم الآخر للحب وقطعة من الأم " خالتي " و " إبنتها "
إلى من أنضج مفهوم العطاء في نفسي فجعلني عادلة فيما أخذ معتدلة فيها
أعطي أستاذي قدوتي ورمز التضحية والعطاء الدكتور "أبو بكر صيتي" على
توجيهه وجهده المبذول.
إلى الذين يطبعون حروف هذه المذكرة دون تواقيعهم إلى أصابعهم الشموع التي
أوقدوها من أجل أن يطلع فجر عملي هذا من قدم لي النصيحة والكلمة الطيبة
للموصول إلى تحقيق هدفي " وليد وعبد الصمد "



شكر و عرفان

الحمد لله حمدا كثيرا مباركا يوافي نعمه ويشكر مزيده الذي مكنتني من إنجاز هذا العمل.

في بادئ الأمر أتوجه بالشكر والعرفان للأستاذ المشرف : **الدكتور صيتي أبو بكر** على قبوله الإشراف على هذه المذكرة، وعلى توجيهاته ونصائحه وحرصه الدائم على جودة ودقة البحث العلمي.

كما أتقدم بخالص الشكر إلى جميع أساتذة قسم علوم الإعلام والاتصال بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة غرداية.

كما لا يفوتني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى والدي **السيد جقاوة بولنوار**، وإلى **السيد خليفة بوفاتح** على ما قدموه لي من مساعدات وتسهيلات في الحصول على المعلومات اللازمة، وإلى جميع عمال مؤسسة بريد الجزائر وزبائن القبضة الرئيسية لولاية غرداية الذين ساهموا في تعبئة الإستبيان.



ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الخدمات البريدية ببريد غرداية من خلال تقديم خدماتها المتمثلة في: موقع المؤسسة وخدمات "البطاقة الذهبية". وللوصول إلى أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ودراسة الحالة كما استخدمنا أداة الاستبيان الإلكتروني، وتكون مجتمع الدراسة من مجموعة زبائن القباضة الرئيسية لبريد الجزائر بغرداية حيث بلغ عدد الإستيبيانات الموزعة 72 إستيبيان، وتم إسترجاع 68 إستيبيان أي بنسبة 94,44%، أما تحليل البيانات المتحصل عليها فتم بإستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) بنسختيه 20 و 25.

وبعد الدراسة النظرية والتطبيقية لموضوع البحث تم التوصل إلى النتائج التالية :

- إن إستخدام تكنولوجيا الحديثة بما فيها الخدمات الإلكترونية يؤدي إلى التغلب على أغلب المشاكل والصعوبات؛
- إستخدام الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر يعمل على تقليل التكاليف وإجراءات العمل؛
- هناك سعى لدى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية لتبسيط إجراءات إستخدام تكنولوجيا الحديثة؛
- بوجود أثر لإستخدام تكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بغرداية؛
- هناك سعى لدى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات تكنولوجيا الإتصال الحديثة.

الكلمات الدالة : تكنولوجيا حديثة، خدمات إلكترونية، بريد الجزائر، غرداية، زبائن.

Abstract:

This study aims to identify the extent to which modern technology facilitates postal services by the State of Ghardaia by providing its services represented in : the Foundation's website and « gold card » services, In order to reach the objectives of the study, the descriptive curriculum and case study were based on the electronic questionnaire tool. The study community is one of the main holding clients of Algiers Post in Ghardaia, Where 72 questionnaires were distributed, A total of 68 questionnaires were returned or 94,44%, and the data obtained was analyzed using the statistical program (SPSS) in 20 and 25 copies.

After theoretical and applied study of the subject matter, the following findings were reached :

- The use of modern technology including electronic services, overcomes most important problems and difficulties.
 - Using electronic services at Algiers Post works to reduce costs and working procedures.
 - Algiers Post Corporation in Ghardaia is seeking to simplify the procedures for the use of modern technology.
 - The use of modern technology has an impact on the performance of electronic services at Algiers Post in Ghardaia.
 - Algiers Post Corporation in Ghardaia seeks to manage its electronic services by keeping pace with the developments of modern technology.
- ❖ **Key Words** : Modern Technology, Electronic services, Algiers Post, Ghardaia, Clients.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
ج	ملخص الدراسة بالعربية
د	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
هـ	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ي	قائمة الملاحق
01	مقدمة
الإطار المنهجي للدراسة	
05	إشكالية الدراسة
05	تساؤلات فرعية
05	فرضيات الدراسة
06	أهداف الدراسة
06	أهمية الدراسة
06	أسباب إختيار الموضوع
06	حدود الدراسة
06	منهج الدراسة
07	أدوات الدراسة
07	مجتمع الدراسة
07	عينة الدراسة
07	الدراسات السابقة
09	المقاربة النظرية
09	صعوبات الدراسة
10	مفاهيم ومصطلحات الدراسة

الصفحة	الموضوع
الجانب النظري	
الفصل الأول : أساسيات التكنولوجيا الحديثة	
13	تمهيد
14	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا الحديثة
14	المطلب الأول: تعريف التكنولوجيا الحديثة
15	المطلب الثاني: خصائص التكنولوجيا الحديثة
16	المطلب الثالث: أنواع التكنولوجيا الحديثة
18	المبحث الثاني: وظائف ومزايا وعيوب التكنولوجيا الحديثة
18	المطلب الأول: وظائف التكنولوجيا الحديثة
19	المطلب الثاني: مزايا التكنولوجيا الحديثة
20	المطلب الثالث: عيوب التكنولوجيا الحديثة
21	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: عموميات حول الخدمات الإلكترونية	
24	تمهيد
25	المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الخدمات الإلكترونية
25	المطلب الأول: مفهوم الخدمات الإلكترونية وخصائصها
27	المطلب الثاني: فوائد الخدمات الإلكترونية
28	المطلب الثالث: أهداف الخدمات الإلكترونية
28	المبحث الثاني: أساسيات أداء الخدمات الإلكترونية
28	المطلب الأول: مبادئ الخدمات الإلكترونية
29	المطلب الثاني: أساليب تقديم أداء الخدمات الإلكترونية
31	المطلب الثالث: التقنيات المتطلبة لتقديم أداء الخدمات الإلكترونية
33	خلاصة الفصل الثاني
الفصل التطبيقي	
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية	
36	تمهيد

37	المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة بريد الجزائر محل الدراسة وطرق وأدوات الدراسة
37	المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة
41	المطلب الثاني: تصميم وتنفيذ الدراسة
42	المطلب الثالث: أدوات الدراسة
45	المبحث الثاني: تحليل معطيات الدراسة الميدانية
45	المطلب الأول: وصف خصائص عينة الدراسة
48	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الإستبيان الإلكتروني
60	المطلب الثالث: التحقق من الفرضيات
65	خلاصة الفصل الثالث
67	خاتمة
69	قائمة المراجع
72	قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
42	يوضح الإحصائيات الخاصة بإستمارة الإستبيان	01
44	يوضح معامل ألفا كرونباخ للإستبيان	02
44	سلم ليكارت	03
45	درجة الموافقة	04
45	يوضح نتائج إختبار التوزيع الطبيعي	05
48	يوضح المتوسطات والانحرافات لمحور واقع إستخدام التكنولوجيا الحديثة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية)	06
52	يوضح المتوسطات والانحرافات لمحور واقع أداء الخدمات الإلكترونية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية)	07
58	يوضح إستجابة الأفراد حول توفر الخدمات الإلكترونية خاصة التأكد من هوية صاحب الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية	08
58	يوضح إستجابة الأفراد حول إمكانية موقع بريد الجزائر من الإطلاع على حسابك وسحب الكشوف في أي وقت ومكان	09
59	يوضح إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت لكافة الأصناف الخاصة بمشتركي إتصالات الجزائر	10
60	يوضح نتائج إختبار One Sample t-test	11
61	يوضح نتائج تحليل الإنحدار	12
62	يوضح حساب إختبار "ت" للعينتين المترابطتين	13
62	يوضح قيمة (إيتا) مربع	14

الصفحة	العنوان	الرقم
46	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	01
47	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر	02
47	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	03

الرقم	عنوان الملحق
01	قائمة الأساتذة المحكمين
02	الإستبيان النهائي
03	مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

مقدمة

مقدمة :

تتماز بيئة الأعمال اليوم بالتغيير السريع نتيجة التطور الهائل في التكنولوجيا مما دفع بالمؤسسات إلى السعي للتكيف مع هذه التغيرات من أجل زيادة قدرتها على تحقيق النجاح والإستقرار، وفي ظل هذا التغيير السريع أصبحت المجتمعات الحديثة تهتم بالحصول على الخدمات والمعاملات الإلكترونية، فأصبحت أغلب المؤسسات تقوم بإنجاز أنشطتها وفق الخدمات والتعاملات الإلكترونية وذلك من أجل ممارسات أفضل ولتحقيق أهداف المؤسسة.

فمن خلال الواجهات الإلكترونية المنتشرة اليوم في العديد من بلدان العالم يستطيع الزبائن إجراء تعاملات إلكترونية مع مزودي خدمات متواجدين في مناطق بعيدة جدا فقد تقلصت المسافات بل إنعدمت في حالات كثيرة مما نتج عنه تقديم الخدمات بصورة إلكترونية الأمر الذي يؤدي إلى توفير الوقت والجهد ويقلل من عبء العمل للمؤسسات وللزبائن من خلال حصولهم على خدمات مقدمة بصورة أكثر فعالية وكفاءة مما كانت عليه بطرق تقليدية فأصبحت المؤسسات اليوم تقدم خدماتها بصورة إلكترونية من خلال المواقع الإلكترونية التابعة لها عبر شبكة الأنترنت وهذا ما لمسناه في القطاع الخدماتي في المؤسسات الجزائرية التي شهدت هي الأخرى العديد من التعديلات والتغيرات ومن ذلك قطاع بريد الجزائر لذي دعم بأحدث التكنولوجيات وفي مختلف الفروع مما سمح بتطوير نوعية الخدمات البريدية المقدمة الهادفة لكسب رضا الزبائن خاصة ما يخص سحب الأموال وهذا لتخفيف الضغط على الموظف في أدائه وعلى الزبائن في تلبية رغباتهم.

وقد قسمنا دراستنا إلى :

إطار منهجي : يحتوي على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية وفرضيات الدراسة وأسباب إختيار الموضوع وأهداف وأهمية الدراسة، وحدود الدراسة والمنهج المعتمد والأدوات المستخدمة لجمع البيانات بالإضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بدراستنا ثم قمنا بتحديد مفاهيم أساسية للدراسة؛

إطار نظري : تضمن فصلين، الفصل الأول : أساسيات التكنولوجيا الحديثة والذي قسم إلى مبحثين ومجموعة من المطالب بدءا من تعريف التكنولوجيا الحديثة وخصائصها وأنواعها ووظائفها وأبرز مزاياها وعيوبها ثم خلاصة الفصل.

الفصل الثاني :يتضمن مدخل مفاهيمي حول الخدمات الإلكترونية والذي قسم بدوره إلى مبحثين : مفهوم الخدمات الإلكترونية ثم تطرقنا إلى خصائصها وفوائدها وأهدافها ومبادئها وأساليبها والتقنيات المتطلبة لتقديم أدائها ثم خلاصة الفصل.

إطار تطبيقي : في البداية قمنا فيه بتقديم المؤسسة محل الدراسة (مؤسسة بريد الجزائر القبضة الرئيسية بغرداية)، ثم عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها من إستبيان، بعد ذلك تحققنا من صحة الفرضيات وأجابنا على التساؤلات الفرعية والإشكالية الرئيسية بالإضافة إلى خاتمة والملاحق.

الإطار المنهجي للدراسة

- 1) إشكالية الدراسة
- 2) التساؤلات الفرعية
- 3) الفرضيات
- 4) أهداف الدراسة
- 5) أهمية الدراسة
- 6) أسباب إختيار الموضوع
- 7) حدود الدراسة
- 8) منهج الدراسة
- 9) أدوات الدراسة
- 10) مجتمع وعينة الدراسة
- 11) الدراسات السابقة
- 12) المقاربة النظرية
- 13) صعوبات الدراسة
- 14) مفاهيم ومصطلحات الدراسة

1) إشكالية الدراسة :

لقد جعلت التكنولوجيا الحديثة من عصر اليوم عصرا يتميز بالتطورات على جميع المستويات والمجالات ويعود السبب لثورة التكنولوجيا حيث جعلت من العالم قرية كونية صغيرة وارتبط كل جزء من حياتنا اليومية بها والجدير بالذكر أن الإنسان هو محور التكنولوجيا وأساس قيامها وتطورها ولهذا لا بد أن تخدمه وهذا هو الواقع حيث مكنت الإنسان من أن يوفر الكثير من الوقت والجهد ووسعت من أفاقه الفكرية بشكل كبير ويتم إستخدامها في الكثير من المؤسسات والمراكز المخصصة للمعلومات ومن أهمها قطاع البريد وتجلى هذا في التخلي عن بعض الخدمات التقليدية التي كانت تتطلبها للإجراءات اليدوية وإستبدالها بالخدمات الإلكترونية التي ألغت العديد من المظاهر السلبية المتمثلة في تكفل عناء المواصلات وقضاء وقت طويل في طوابير الإنتظار وحدث العديد من الأخطاء ومكنت القطاع من توفير الدقة الكبيرة وتجنب الأخطاء كما سمحت من حماية العديد من البيانات الخاصة للحاصلين على هذه الخدمة وفي هذه الدراسة سوف نتعرف على الجوانب المتعلقة بالخدمات الإلكترونية التي تعتبر من أهم الثمار التي نجنحها من تطور التكنولوجيا والتقنيات الحديثة ومنه نطرح الإشكالية التالي :

"كيف يمكن للتكنولوجيا الحديثة أن تساهم في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر
بغرداية (القباضة الرئيسية)؟"

2) التساؤلات الفرعية :

- ما هي الأساليب المعتمدة التي تتخذها مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لتبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة؟
- هل يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) ؟
- ما هي أهم التقنيات التي تعتمدها مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لأداء خدماتها إلكترونيا لمواكبة تطورات التكنولوجيا الحديثة؟

3) فرضيات الدراسة :

- تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لتبسيط إجراءات إستخدام التكنولوجيا الحديثة؛
- يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية)؛
- تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة.

4) أهداف الدراسة :

- التعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا الحديثة في تسهيل الخدمات البريدية لبريد غرداية ؛
- معرفة مدى رضا المستعملين للخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل مؤسسة بريد الجزائر بغرداية؛
- معرفة أثر إستخدام الخدمات الإلكترونية على تطوير جودة الخدمات البريدية.

5) أهمية الدراسة :

- تكمن أهمية دراستنا في تسليط الضوء على الخدمات الإلكترونية البريدية التي يرغبها الزبائن وتحديد شرائح المواطنين المختلفة ورغبات كل شريحة من الخدمات البريدية الإلكترونية؛
- مساعدة المكاتب البريدية في الجزائر بشكل عام وفي مدينة غرداية بشكل خاص في إتخاذ القرارات المناسبة التي من شأنها تلبية رغبات زبائننا من الخدمات البريدية الإلكترونية.

6) أسباب إختيار الموضوع :

- أهمية الموضوع نظرا لمواكبته التغيرات التي تحدث في هذا العصر الرقمي؛
- تزويد المكتبة بمراجع في مجال المعاملات الإلكترونية نظرا لقلّة توفر الأبحاث والكتب المنشورة؛
- الرغبة في إثراء المعرفة العلمية في هذا المجال؛
- تطور حجم المعاملات الإلكترونية وزيادة مستخدميها.

7) حدود الدراسة :

- ✓ **المجال المكاني :** تقتصر الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر غرداية وكانت على الجمهور الخارجي الممثل في زبائن مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية)؛
- ✓ **المجال الزمني :** تم تجميع المصادر العلمية حول الموضوع للجانب النظري بداية من 23 ديسمبر 2020؛
- ✓ **المجال البشري :** ويتمثل في زبائن مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية).

8) منهج الدراسة :

بما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض إختيار المنهج المناسب لتحقيق الهدف المرجو من هذه الدراسة إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لفهم الموضوع نظريا حيث يعرف على أنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، كما قمنا بجمع المعطيات حول التكنولوجيا الحديثة ومعرفة دورها على تطوير أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية).

9) أدوات الدراسة :

أ. الإستبيان :

إعتمدنا في هذه الدراسة على أداة الإستبيان لجمع البيانات ولمعرفة إتجاهات زبائن مؤسسة البريد بقرداية (القباضة الرئيسية) المستعملين لهذه الخدمات الإلكترونية، ويعرف الإستبيان على أنه : "مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، يتم وضعها في إستمارة ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها".

تم تقسم الإستبيان إلى ثلاثة محاور و40 عبارة ليتضمن المحور الأول البيانات الشخصية للمبحوثين (الجنس، السن، المستوى التعليمي)، والمحور الثاني واقع إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بقرداية (القباضة الرئيسية)، وأخيرا المحور الثالث بعنوان واقع أداء الخدمات الإلكترونية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بقرداية (القباضة الرئيسية).

ومن أجل إستكمال أهداف الدراسة وإختبار الفرضيات تم إستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS نسختين رقم (20 و25)، من أجل قياس آراء وتصورات عينة الدراسة للحصول على النتائج المنشودة.

ب. الوثائق :

تم الإعتماد على الوثائق والمعلومات الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة والتي وفرت بعض المعطيات والبيانات الضرورية للدراسة.

ت. الملاحظة :

تم الإستعانة بأداة الملاحظة من أجل شرح وتفسير النتائج المتحصل عليها من البرنامج الإحصائي المستعمل.

10) مجتمع وعينة الدراسة :

تم تحديد زبائن بريد الجزائر بقرداية (القباضة الرئيسية) كمجتمع للدراسة حيث إختارنا العينة العشوائية حجمها 72 مفردة كحد أقصى، بحيث تم نشر الإستبيان إلكترونيا على مختلف المجموعات الخاصة بولاية قرداية.

11) الدراسات السابقة :

الدراسة الأولى: الفاطمي حمزة، طرباقو آسيا، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إتصال وعلاقات عامة بعنوان: دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدارة السمعة الإلكترونية، دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية قرداية 2018-2019، هدفت هذه الدراسة إلى الإحاطة بتكنولوجيا الإتصال الحديثة مؤسسة بريد الجزائر

بغرداية ومعرفة التغيرات التي عرفتها في الآونة الأخيرة والتعرف على تأثيرات استخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة على السمعة الإلكترونية وكانت الإشكالية كالآتي: "كيف يتم إدارة السمعة الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية باستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة؟".

وإعتمدنا الباحثان على المنهج الوصفي وجمع البيانات إعتمدنا على الإستبيان المقابلة والملاحظة.

وكشفت الدراسة أن مؤسسة البريد بغرداية نجحت لحد ما في إدارة سمعتها الإلكترونية من خلال وسائل الإتصال الحديثة التي استخدمتها المؤسسة في تحسينها وتطويرها..

- **علاقة الدراسة بدراستنا** : أفادتنا الدراسة بصفتها تناولت تكنولوجيا اتصال الحديثة وهذا ما يتجلى في دراستنا من خلال دور التكنولوجيا الحديثة في تطور أداء الخدمات الإلكترونية غداً لأنها قدمت لنا لمحة عن السمعة الإلكترونية وعن حيثيات إدارتها من طرف العاملين لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية.

الدراسة الثانية : آمنة عيادي، فاطمة كاتب، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل الأداء العلاقات العامة في مؤسسة خدماتية، دراسة حالة المديرية الولائية للأمن بأمر بواقي، جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي 2015-2016، هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى اسهام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل اداء العلاقات العامة في المديرية الولائية للأمن للتعرف على رأي موظفي مديرية الأمن بأمر بواقي في إنعكاسات التكنولوجيا الحديثة للاتصال على أداء العلاقات العامة وكانت الإشكالية كالتالي: "ما هو دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تفعيل أداء العلاقات العامة في المؤسسة الخدماتية؟".

وإعتمدت الباحثتان على المنهج الوصفي بهدف تحليل واستخدام البيانات المتوصل إليها من خلال استخدام أداة الإستبيان، وخلصت الدراسة إلى أن وظيفة العلاقات العامة في المديرية هي التخطيط، التنظيم، الرقابة، إتخاذ القرار والتنسيق بين كافة المصالح والمكاتب على المستوى الداخلي والخارجي فهي تعمل على التوعية والتحسيس والإعلان عن الخدمات وذلك بقصد إستقطاب أكبر عدد من الجماهير.

- **علاقة الدراسة بموضوع دراستنا** : أفادتنا الدراسة في أنها تناولت هي الأخيرة لمتغير تكنولوجيا الإتصال الحديثة وهذا ما يتوافق مع دراستنا كما سمحت لنا من التعرف على أهم تكنولوجيات الإتصال الحديثة التي تستخدمها مديرية الأمن الولائية ومعرفة ما يخدم مصالحها.

الدراسة الثالثة :

دراسة نوفيل حديد وحنان كريبط، بعنوان الخدمات العمومية في ضوء تطبيق الإدارة الإلكترونية بموقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية، مقال المؤسسة، العدد السادس، جامعة الجزائر 3، 2017، حيث هدفت الدراسة إلى تبيان مدى توافق المصطلح مع الحكومة الإلكترونية وكذا توضيح بعض الدوافع التي أدت إلى انتهاج الإدارة

الإلكترونية بشكل مكثف عبر مختلف دول العالم، وكانت الإشكالية على النحو التالي: "في ظل توجه الإدارات العمومية الجزائرية نحو مشاريع الإدارة الإلكترونية، كيف أثرت تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الخدمات العمومية التي تقدمها وزارة الداخلية والجماعات المحلية؟".

وإعتمد الباحثان الدراسة على المنهج الوصفي وإستخدام أداة الإستبيان الإلكتروني.

- **علاقة الدراسة بموضوع دراستنا** : أفادتنا الدراسة في أنها تناولت هي الأخيرة للمتغير التابع نفسه الخدمات الإلكترونية كما مكنتنا من التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على سير وإدارة المرفق العام والتعرف على متطلبات المختلفة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وخلصت الدراسة إلى التوصل إلى النتائج التالية :

أن الخدمات الإلكترونية الأكثر إستخداما هي بطاقة التعريف الوطنية البيوميترية أيضا خدمة تحميل الإستمارات وخدمة طلب جواز السفر البيومتري الإلكتروني.

12) المقاربة النظرية :

تعد النظرية التكنولوجية لوسائل الإعلام من النظريات الحديثة التي ظهرت عن وسائل الإعلام وطبيعة تأثيرها على مختلف المجتمعات، ومبتكر هذه النظرية هو مارشال ماكلوهان الذي كان يعمل أستاذا للغة الإنجليزية بجامعة تورنتو بكندا، ويعتبر من أشهر المثقفين في النصف الثاني من القرن العشرين؛

وبشكل عام يمكن القول أن هناك أسلوبان أو طريقتان للنظر إلى وسائل الإعلام من حيث :

✓ أنها وسائل لنشر المعلومات والترفيه والتعليم؛

✓ أو أنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي؛

ويؤمن ماكلوهان أن الإختراعات التكنولوجية العامة هي التي تؤثر أساسا على المجتمعات فحسب بل إنه أكد أن التحول الأساسي في الإتصال التكنولوجي يجعل التحولات الكبرى تبدأ ليس فقط في التنظيم الإجتماعي ولكن أيضا في الحساسية الإنسانية، كما وإعتبر أن محددات النظام الإجتماعي تكمن في طبيعة وسائل الإتصال التي من خلالها تتم عملية الإتصال، وبدون الأسلوب الذي تعمل بمقتضاه لا نستطيع أن نفهم المتغيرات الإقتصادية والإجتماعية والثقافية التي تطرأ على المجتمعات؛

والخلاصة أن هذه الخلفية النظرية تسلط على دراستنا من حيث تبني المؤسسات العمومية التكنولوجيا الحديثة في إدارتها حيث أصبحت حتمية ضرورية، بحيث يجب تطبيق الإدارة الإلكترونية وإستعمال وسائل حديثة في الإدارة العمومية من أجل تحسين الخدمة العمومية المقدم للزبائن فيها¹.

13 مفاهيم ومصطلحات الدراسة :

✓ **التعريف الإجرائي لتكنولوجيا الحديثة :** تعريف الخدمات الإلكترونية :

- تعرف على أنها تقديم الخدمات الحكومية إلكترونياً؛

- هي مجموعة خدمات يتم إنتاجها أو توفيرها أو إستهلاكها من خلال إستخدام شبكات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات مثل الأنظمة القائمة على الأنترنت والحلول المتنقلة.²

✓ **التعريف الإجرائي للخدمات الإلكترونية :**

هي كل الأنشطة والأعمال التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر عبر تطبيقاتها ومواقعها الإلكترونية بإعتماد على وسائل تكنولوجيا لربائنها تلبية لإحتياجاتهم.

¹ - سلامات كريمة، شاخنة سوريا، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية بونورة ولاية غرداية، رسالة ماستر، تخصص إتصالات وعلاقات عامة، جامعة غرداية، غرداية، 2020/2019.

² - عظمة محمد السعيد، "هنا" تعريف الخدمات الإلكترونية 2021، كلام نيوز الموسوعة العلمية والعالمية، <https://www.klamnews.com>، 2021/05/20،

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الاتصال الحديثة

الإطار النظري

الفصل الأول

الفصل الأول : أساسيات تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تمهيد

المبحث الأول : ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثاني : خصائص تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثالث : أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المبحث الثاني: وظائف ومزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الأول : وظائف تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثاني : مزايا تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الثالث : عيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة

خلاصة الفصل

تمهيد:

أصبحت التكنولوجيا بمختلف وسائلها أمرا لا يمكن الإستغناء عنه في حياتنا اليومية، نتيجة لتغيرات السريع في جميع المجالات خاصة أنشطة المؤسسة على الصعيد العملي، إذ تعد العامل الجوهري في نجاحها وإستقرارها، حيث أسهمت وسائل التكنولوجيا الحديثة في تسهيل ودقة تعاملاتها الداخلية والخارجية وتوفير الوقت والجهد لما يضمن لها التقدم والإرتقاء.

ومن هذا المنطلق سنقوم بتعريف التكنولوجيا الحديثة ومختلف أنواعها، ولما لها من خصائص ووظائف ومزايا وعيوب.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا الإتصال الحديثة

تتعدد المعارف المقدمة لتكنولوجيا الإتصال الحديثة، إلا أن ليس لها هناك تعريف محدد رغم ذيوع إستخدامها، غير أن مدلولها أصبح ينصب على الوسائل الإلكترونية المستخدمة في الإنتاج والتسجيل الكهرومغناطيسي (الكاسيت الصوتي والفيديو وأسطوانات الليزر، البث الإذاعي والتلفزيوني على الترددات عالية القدرة والشبكات الأرضية...) وما يتصل به من تقنيات، على أن كلمة "حديثة" في تعريف تكنولوجيا الإتصال تعمل قدرا كبيرا من النسبية، فهي تتوقف في الدرجة الأولى على مدى تطور المجتمع وأخذ بالأساليب الحديثة في الإنتاج.¹

- ويعرفها "بروكتز وآخرون" procter&others: بأنها "العلم والنشاط في تخزين وإسترجاع ومعالجة وبث المعلومات باستخدام أجهزة الكمبيوتر، كما يعرفها معهد تكنولوجيا المعلومات بأنها "علم تجميع وتصنيف ومعالجة ونقل البيانات".²

- يرى روبن ويزنت أنها " أي أداة أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو إستقبال أو عرض البيانات".³

- وورد تعريفها في المعجم الإعلامي بأنها: "بجمل المعارف والخبرات المتراكمة والمتاحة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها وإسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات".⁴

- وتعرف تكنولوجيا الإتصال: بأنها " مجموع التقنيات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي توظف لمعالجة المضمون والمحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الإتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي أو الجمعي والتي من خلالها يتم جمع المعلومات والبيانات المسموعة والمكتوبة والمصورة أو المرسومة أو المسموعة المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات الإلكترونية ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات وإسترجاعها في الوقت المناسب ثم عملية نشر هذه المواد الإتصالية أو الرسائل أو المضامين المسموعة أو المسموعة المرئية أو مطبوعة أو رقمية ونقلها من مكان إلى مكان آخر وتبادلها".⁵

¹ - منصر هارون، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي، دراسة على القائم بالإتصال بإذاعة تبسة، 2012، ص71.

² - حسين محمد أحمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة بإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في التعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالإنترنت، جامعة جنوب الوادي، مصر، العدد 5، 2005.

³ - مكايي حسن عماد، ليلي حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، ط 4، الدار المصرية اللبنانية، مصر، 2003، ص24.

⁴ - حجاب محمد منير، المعجم الإعلامي، دار الفجر، مصر، 2004، ص166.

⁵ - الفيصل عبد الأمير، مفهوم تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، البلاغة، <https://w.balagh.com/article>, 10:30, 2021/03/17.

المطلب الثاني: خصائص تكنولوجيا الاتصال الحديثة

تتميز تكنولوجيا الإتصال الحديثة بالعديد من الخصائص نذكر منها :¹

(1) التفاعلية: وتطلق هذه السمة على الدرجة التي يتكون فيها المشاركين في عملية الإتصال تأثير على أدوار الآخرين وإستطاعتهم تبادلها، ويطلق على ممارستهم الممارسة المتبادلة أو التفاعلية وهي "تفاعلية" بمعنى أن هناك سلسلة من الأفعال الإتصالية التي يستطيع الفرد (أ) أن يأخذ فيها موقع الشخص (ب) ويقوم بأفعاله الإتصالية، المرسل يستقبل ويرسل في نفس الوقت وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالإتصال لفظ المشاركين، بدلا من المصادر، ومثال على ذلك التفاعلية في بعض أنظمة النصوص المتلفزة.

(2) اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل وإستقبالها في وقت مناسب للفرد المستخدم، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا : في نظام البريد الإلكتروني ترسل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت، دوما حاجة لتواجد مستقبل الرسالة.²

(3) التوجه نحو التصغير (قابلية التحرك أو الحركية): تتجه رسائل الاتصال الجماهيرية في ظل هذه الثورة الى وسائل صغيرة يمكن نقلها من مكان الى اخر، وبالشكل الذي يتلائم وظروف مستهلك هذا العصر الذي يتميز بكثرة التنقل والتحرك، عكس مستهلك العقود الماضية الذي اتسم بالسكون والثبات ومن الامثلة عن هذه الوسائل الجديدة : تلفزيون الجيب، الهاتف النقال، الحاسوب النقال المزود بطابعة الكترونية.³

(4) قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسط الى اخر، كما لتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مطبوعة وبالعكس وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الالية، وقد ظهرت مقدماته في نظام (Minitel) الفرنسي فالحدود او الفروق او السمات التي كانت تميز وسائل الاتصال الجماهيرية عن بعضها البعض، قد زال بعضها وبعضها الاخر في طريقه الى الزوال، فالأفلام السينمائية يمكن عرضها في دور السينما، شاشة التلفزيون وعلى أشرطة الفيديو كاسيت وعلى الأسطوانات المدججة على الرغم من إختلافها في الشكل.⁴

(5) قابلية التوصيلة التركيب: لم تعد شركات صناعة أدوات الاتصال تعمل بمعزل عن بعضها البعض فقد إندججت أنظمة الاتصال، وإتحدت الأشكال والوحدات التي تصنعها الشركات المتخصصة في صيانة أدوات الإتصال، ومن الأمثلة الدالة على ذلك : وحدات الهوائي التي يمكن تجميعها من موديلات مختلفة الصنع، لكنها تؤدي وظيفتها في مجال إستقبال الاشارات التلفزيونية على أكمل وجه، فهناك الهوائي القائم على الوحدات التالية:

¹ - علم الدين محمد، تكنولوجيا المعلومات والإتصال مستقبل صناعة الصحافة، دار رحاب، القاهرة، 2005، ص 177.

² - محمد عبد الوهاب عبد الباسط، إستخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني : دراسة ميدانية د.م.ن، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2005، ص 261-262.

³ - شطاح محمد، مظاهر الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، 2006، ص 25.

⁴ - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 262-263.

الصحن من صنع شركة ("يستون" Eston) والديمو (المحلل) من صنع "شركة ناكست ويف" Nextware والراس من صنع شركة "شارب" sharp؛

6) اللاجماهيرية (الرسائل الاعلامية الشخصية): ومعناه ان رسائل الاتصال قد توجه إلى مجموعة من الأفراد (الجماهير) أو قد توجه الى فرد بعينه، فقد سمحت الوسائل الجديدة للفرد أن يستقبل عن مجموع من حيث الرسائل التي يتبعها، ومثال عن ذلك محطات البث التلفزيوني في البلدان المتقدمة التي تقدم برامج متنوعة حسب طلب المشترك ورغباته.¹

7) الشيوخ والإنتشار: ونعني به الإنتشار المنهجي لنظام وسائل الإتصال حول العالم في داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، وكل وسيلة تظهر تبدو في البداية على أنها إختيارية ثم تتحول إلى ضرورة، تلمح ذلك في التلفزيون ثم الفاكسميل، وكلما زاد عدد الأجهزة المستخدمة زادت قيمة النظام لكل الأطراف المعنية وفي رأي "الفين توفلر" "A.Tophler" أن من المصلحة القوية للأثرياء هنا أن يجدوا طرقا لتوسيع النظام الجديد للإتصال ليشمل لا ليقضي من هم أقل ثراء، حيث يدعموه بطريقة غير مباشرة الخدمة المقدمة لغير القادرين على تكاليفها.

8) الكونية : البيئة الأساسية الجديدة لوسائل الإتصال هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومات أن تتبع المسارات المعقدة تعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية جيئة وذهابا، من اقصى مكان في الأرض الى أدناه في أجزاء على الالف من الثانية، الى جانب تتبعها مسار الأحداث الدولية في أي مكان من العالم.²

المطلب الثالث: أنواع تكنولوجيا الإتصال الحديثة

لتكنولوجيا الإتصال الحديثة عدة أنواع نذكر منها :³

1- الأنترنت : الأول inter وهي إختصار لكلمة International والثانية Net وهي إختصار لكلمة Net work ومعناها "شبكة المعلومات العالمية" التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق النت والأقمار الصناعية، ويكون لها القدرة على تبادل المعلومات بينها من خلال أجهزة كومبيوتر مركزي وتسمى بإسم أجهزة الخادم Server، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها والفرد بإسم أجهزة المستخدمين user.

وحتى أوائل فترة التسعينات، كانت الأنترنت تستخدم فقط في الجانب الأكاديمي واليوم تزايد الإهتمام بالأنترنت وإنتشر إستخدامها على نطاق واسع وخاصة بين رجال الأعمال والشركات التجارية، وهذا بجانب دورها المذهل في مجال الإتصالات وجمع المعلومات.⁴

¹ - شطاح محمد، مرجع سابق، ص 25-26.

² - علم الدين محمد، مرجع سابق، ص 179-180.

³ - عارف التميمي عبد الفاتح، شبكات الحاسوب والإتصالات، دار اليازوري، العلمية للنشر و التوزيع، الأردن (عمان)، 2010، ص 09.

⁴ - رفاعي العطار محمد حسن، البيع عبر شبكات الأنترنت، ط1، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 33.

2- الكمبيوتر :

- هو " ذلك الجهاز الذي يتلقى أو يمكن أن يتلقى البيانات من المستخدم USER ويقوم بمعالجتها ليخرجها في صورة معلومات يمكن الإستفادة منها".¹
- هو "آلة يمكنها حل المشاكل بسرعة وسهولة، فله ذاكرة يخزن فيها كميات كبيرة من المعلومات التي يستخدمها لحل المشاكل التي تواجه الإنسان في ثوان محدودة وإعطاء إجابات عنها بالأصوات أيضا، ويؤدي الكمبيوتر التي برمج لأدائها بدون تعب أو كلال أو إرهاق".²

3- الأنترنت : هي شبكة داخلية تقوم المؤسسة بإنتاجها على إختلاف أحجامها هذه الشبكة تستعمل بروتوكولات أنترنت مثل http و ptp وتستخدم خدمات الأنترنت مثل : البريد الإلكتروني، ولا يستطيع شخص خارج المؤسسة أن يدخل لها ومحتوياتها تحدد لها المؤسسة وعادة تحتوي خدمات البريد الإلكتروني وتنظيم مساحات النقاش قاعدة البيانات المعلومات، وهي باختصار وسيلة إتصال بين موظفي وأقسام المؤسسة ووسيلة لإنجاز الأعمال وبالتالي يمكن القول أن "شبكة الأنترنت هي شبكة أنترنت مصغرة ومقتصرة على المؤسسة معينة وفروعها".³

4- البطاقة الإلكترونية:

هي بطاقة ورقية أو بلاستيكية أو أي مادة أخرى تضمن المتانة والسلامة وعدم التلف أو إمكانية التزوير لصالح شخص آخر العميل تحمل إسمه وتوقيعه ورقم حسابه وتاريخ إنتهاء صلاحيتها وإسم الجهة المصدرة لها وشعارها وبشكل بارز على وجهها، بحيث يقوم هذا العميل عند شرائه لسلعة أو حصوله على خدمة معينة بدلا من سداد ثمنها نقدا.⁴

5- الشبكات الآلي:

يقوم بنفس عمليات الشبائيك العادية ولكن بطريقة إلكترونية.⁵

¹ - غنای هاجر، أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في التنشئة الإجتماعية للطفل الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من الأولياء بمدينة أم البواقي، رسالة ماستر تخصص إتصال و علاقات عامة، 2016-2017، ص77-78.

² - محمد محمد الحمادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، 1990، ص20.

³ - درعيوي عبد الغني، بن علي محمد الأمين، أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير الخدمات البنكية (دراسة حالة البنوك المحلية لولاية معسكر)، رسالة ماستر في العلوم التجارية، سنة 2015/2016، ص35.

⁴ - site d'universite setif2 : <https://cte.Univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=16363&chapterid=4040> . , 2021/03/18

⁵ - الفاطمي حمزة، طرباقو آسيا، دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في إدراة السمعة الإلكترونية دراسة حالة بريد الجزائر فرع ولاية غرداية، رسالة ماستر في علوم الإعلام و الإتصال، تخصص إتصال وعلاقات عامة، 2018/2019، ص33.

المبحث الثاني: وظائف ومزايا وعيوب تكنولوجيا الإتصال الحديثة

المطلب الأول : وظائف تكنولوجيا الاتصال الحديثة

إن الإنتشار الواسع في تكنولوجيا الإتصال والإعلام الحديثة في وقتنا الحاضر، أدى إلى زيادة إنتفاخ الجماهير حولها والإستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية في شتى الميادين فهي مختلف عن وسيلة إلى اخرى ولكنها تعمل من أجل هدف واحد، وهو خدمة الإنسان وتسهيل طرق عيشه في البيئة الاجتماعية ومن بين هذه الوظائف نذكر منها :¹

1- وظيفة التوثيق : لعبت تكنولوجيا الإتصال ممثل بالحاسوب والأقراص المضغوطة وآلات التصوير الرقمية دور كبير في توثيق الانتاج الفكري في مجال الاتصال والاعلام وذلك بتناول البحوث والدراسات الاكاديمية والتطبيقية والعقلية والمعلومات المتخصصة في فروع الاعلام بتناولها لعمليات التجميع و وضع النظم والاساليب الفنية الكفيلة باسترجاع مضمون هذا الانتاج وتحليله من خلال فهرسته وتصنيفه ثم الاعلام عنه ليتحقق الإستخدام الامثل لهذا الرصيد الفكري؛

2- تعمل تكنولوجيا الاتصال والاعلام الحديثة على تقديم المعلومات (Infomatio) المتعددة والمتنوعة التي تتميز بالضخامة، بشكل غير مسبوق؛

3- عملت تكنولوجيا الاتصال والإعلام الجديدة على الزيادة في سرعة إعداد الرسائل الإعلامية وفي قدرات العالمية من حيث تحويلها إلى أشكال مختلفة (من مطبوعة مرئية ومن مرئية إلى مطبوعة) وفي القدرة على نشرها وتوزيعها وتخطي حاجز الزمان والمكان؛

4- ظهور الحاسب الشخصي والتوسع في إستخداماته ويتيح هذا الحاسب قائمة ضخمة من الخدمات والمعلومات سواء للإستخدام الشخصي او امكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها شبكات المعلومات كما يحتوي الحاسوب الآلي على كمية كبيرة من المعلومات، إسترجاعها بسرعة فائقة مثل: برامج النشر المكتبي والصحفي وقواعد البيانات والفاكس، والبريد الالكتروني، كما أصبحت أداة ووسيلة اتصال حيث يمكن الحاسب الآلي غير خطوط الهاتف للإستعانة بالمعدل (Modem) والإتصال ببعضها وهو ما يطلق عليه أنظمة الحاسب الالكتروني التي تتضمن النصوص، التلفزة، البريد الالكتروني، عقد الندوات عن بعد وتبادل المعلومات والأحداث العلمية بين المراكز والمعاهد العلمية على نطاق عالمي واسع وأيضا التحكم والإستكشاف وذلك من خلال برامج تسمح للطلاب بإجراء التجارب، وتصميم المواقف وتحليل المتغيرات؛

¹ - الفاتح محمد وآخرون، مرجع سابق، ص 11 ص 33.

- 5- بالإضافة إلى ما سبق يستخدم الحاسب الآلي في التعليم وإنتشار الإستراتيجيات الخاصة بتوظيف الحاسب وبرامجه في التعليم وإعتماد التعليم عليه خصوصا في التعليم الفردي او التعليم الذاتي الذي يقوم على الاعتماد على تصميم وانتاج للبرامج التعليمية؛
- 6- نشأت المجتمعات الافتراضية التي يجتمع أفرادها حول أهداف أخرى قد تكون غائبة في المجتمعات الحقيقية لهؤلاء الأفراد مثل: مناهضة العنصرية أو تحرير الجنس والنوع؛
- 7- قدمت تكنولوجيا الإتصال الحديثة ومن خلال الأجيال الجديدة للهاتف والفاكس فرصة المشاركة في الندوات خلال طرح تساؤلات او مناقشة بعض المعلومات، كما اتسعت دائرة التعلم المفتوح او التعليم عن بعد التي بدأت بالجامعات، وتقدم المحاضرات من خلال الانترنت؛
- 8- منحت أنظمة (Télé-tax) للأجيال الجديدة من أجهزة الإستقبال منحت الجمهور فرصة متابعة الأخبار والأحداث وملخصات الكتب وبرامج القنوات وأهم عناوين الصحف والمجلات المطبوعة
- 9- ظهور العديد من خدمات الإتصال الجديدة مثل: الفيوتكس والتلكس والبريد الالكتروني والاقراص المدججة الصغيرة التي يمكن من خلالها تخزين مكتبة عملاقة على قمة مكتبة صغيرة.
- 10- هناك اختراعات جديدة يبدو أنها ستغير من شكل التسلية المنزلية بشكل أكبر من الإنقلاب الذي حدث نتيجة الإنتقال من الفوتوغراف إلى الراديو في النصف الأول من القرن 20 ومن ذلك الفيديو كاسيت، أقراص الفيديو، ألعاب الفيديو، الفيديو الرقمي DVD؛
- 11- بجانب المواقع الاعلامية المعروفة على شبكة الأنترنت تقوم الالاف من المواقع الأخرى التي تقدم الخدمة الإعلامية حول الوقائع والأحداث التي تتم في بقاع كثيرة من العالم وكتابة التقارير الإخبارية والتعليقات عليها في إطار الخدمة الإعلامية المتكاملة؛
- 12- ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية، مثل: خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل ويقدم خدمات متعددة، ويتيح التلفزيون الكابلي العديد من القنوات التلفزيونية وكذلك قدرا هائلا من المعلومات والترفية لمشاهدي المنازل مباشرة وحدثت تطورات كبيرة في جودة الصورة التلفزيونية من خلال ما يعرف بالتلفزيون عالي الدقة.¹

المطلب الثاني: مزايا التكنولوجيا الحديثة

وتتلخص هذه المزايا في: عملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وذلك عن طريق جمعها بين مجالي الاتصال عن بعد والكمبيوتر، كما حدث من استهلاك الورق خصوصا بظهور الكتاب الالكتروني والصحيفة الالكترونية وتقدم التقنيات الرقمية الحديثة عشرات القنوات وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل: خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما انها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع

¹ - الفاتح محمد وآخرون، مرجع سابق، ص 13.

القائم بالإتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه تصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل مساحة للإحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر، وساهمت التكنولوجيا في رفع مستوى جودة المنتج الإعلامي النهائي من خلال ما تتسم به من مرونة وسرعة وقدرة إنتاجية، ومن مزاياها سرعتها الفائقة في نقل وإستقبال المعلومات والبيانات، فهي تتيح سرعة بمعدل ألف ضعف دفعة واحدة وعموما فإن أهم المزايا أن تكنولوجيا الإتصال الحديثة قدمت لمستخدميها أبعادا ثلاث هي¹:

- **البعد الزمني:** حيث أتاحت أقصى درجات السرعة في نقل المعلومات إلى حد إلغاء الفرق بين زمن البث وزمن الواقعي في حالة البث المباشر عبر الأقمار الصناعية؛
 - **البعد المكاني:** حيث وفرت كما هائلا من المساحة المطلوبة لتخزين المعلومات ولنقلها، كما أنها تكاد تحدد عنصر المسافة مهما بعدت؛
 - **البعد الخاص بالوسيلة وعلاقتها بالمتلقي:** حيث أتاحت "ثورة الإتصال" للمتلقي درجة من التفاعل الايجابي مع هذه التكنولوجيا كما التلفزيون الذي يستخدم الإتصال الرقمي ويسمح للمتلقي بالتدخل في إختيار البرامج؛
- وكما لا يخلو أي إختراع من عيوب فإن التكنولوجيا الإتصالية الحديثة على سلبيات جمة؛

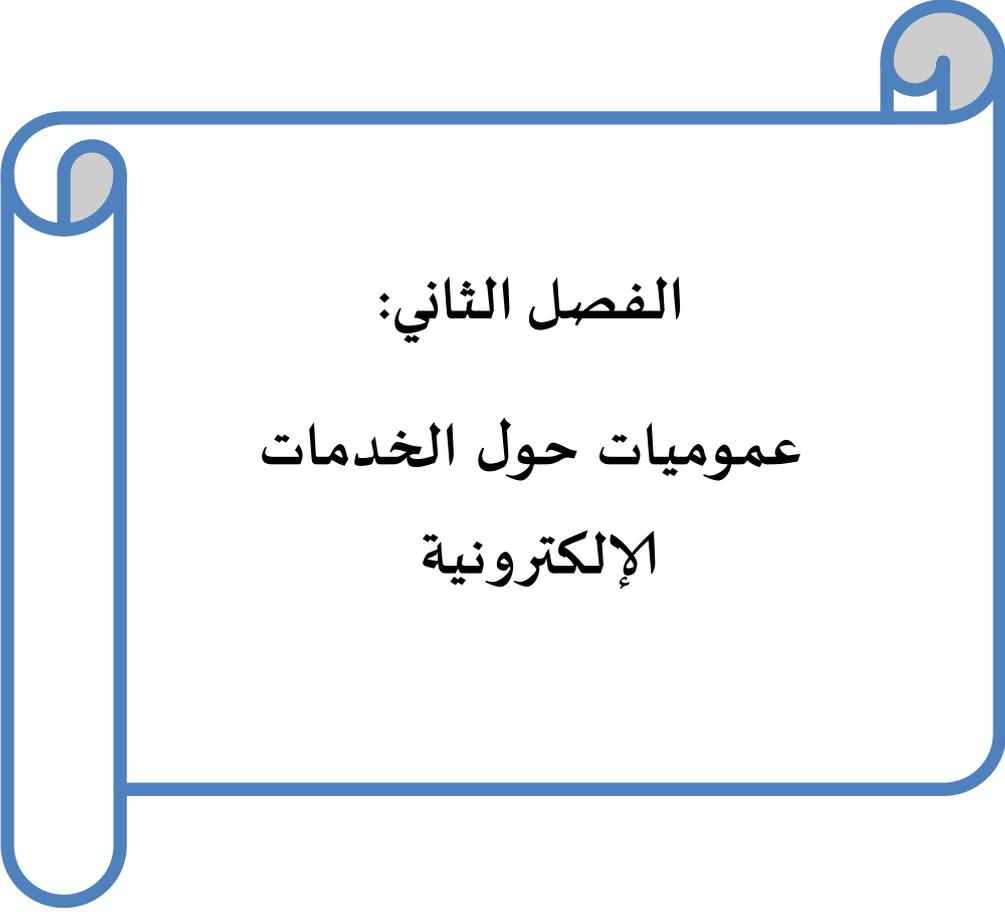
المطلب الثالث: عيوب التكنولوجيا الحديثة

أهمها أن هذه التكنولوجيات أقل إجتماعية وعاطفية وحميمية، كما أنه على الرغم مما قدمته من خبرة عالية في مجال حرية التعبير إلا أن هذه الحرية تقيدت بقيود سياسية، فليس هناك ضمان بأن تكنولوجيا الإتصال الحديثة سوف تؤدي إلى عصر جديد مختلف ينطوي على المزيد من حرية التعبير، فهناك العديد من المؤشرات التي تشير إلى العكس، كما أن اللاجماهيرية تؤدي إلى إنقسام الجمهور العريض الواحد على عدد كبير من الجماعات الصغيرة ذات الإتجاهات المتباينة التي تؤدي إلى تقليص الخبرات المشتركة لمعظم أفراد المجتمع، والتكنولوجيا الحديثة من شأنها أن تنتهك خصوصياتنا وتلصص على ما يحدث داخل منازلنا كما أنها توسع الهوة المعرفة بين من يملكون التكنولوجيا الإتصالية الحديثة ومن يفتقدون إليها ناهيك عن الغزو الثقافي والمعرفي وإنهيار قيم وعادات الشعوب.

¹ - عبد الباسط محمد عبد الوهاب، مرجع سابق، ص 265-269.

خلاصة الفصل الأول:

بعد التطرق في هذا الفصل إلى التكنولوجيا الحديثة لما لها من دور كبير في تطوير أداء المؤسسة بصفة عامة، والخدمات الإلكترونية التي تتيحها بصفة خاصة من خلال الوظائف التي تقدمها، فهي تمتاز بعملها على جلب الراحة والرفاهية للمستخدمين لما توفره لهم من جهد ووقت ومال، وتتيح فرص كبيرة لبث برامج غير ترفيهية مثل: خدمات المعلومات والبرامج التعليمية، كما انها تزيد من المعرفة والتعليم فبواسطتها يستطيع القائم بالإتصال توصيل خدمات التعليم والإسهام في علاج أوجه تصور التعليم التقليدي الرسمي، علاوة على أن عالمية الإعلام يمكن أن تمثل مساحة للإحتكاك الحضاري ووسيلة لتنمية وعي إنسان هذا العصر. وعليه سنتطرق للتعرف أكثر من خلال الفصل الموالي على الخدمات الإلكترونية.



الفصل الثاني:
عموميات حول الخدمات
الإلكترونية

الإطار النظري

الفصل الثاني

الفصل الثاني : عموميات حول الخدمات الإلكترونية

تمهيد

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي حول الخدمة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الإلكترونية وخصائصها

المطلب الثاني : فوائد الخدمات الإلكترونية

المطلب الثالث: أهداف الخدمات الإلكترونية

المبحث الثاني: أساسيات أداء الخدمات الإلكترونية

المطلب الأول: مبادئ الخدمات الإلكترونية

المطلب الثاني: أساليب تقديم أداء الخدمات الإلكترونية

المطلب الثالث: التقنيات المتطلبة لتقديم أداء الخدمات الإلكترونية

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعد تبني الوسائل التكنولوجية في عالم الشغل من العوامل التي تنهض بالمؤسسات، ومع ظهور الخدمات الإلكترونية التي تعمل على تسريع القيام بمختلف المعاملات الإدارية وتبسيطها وتقديمها بكفاءة وفعالية لزيائنها وهو ما جعل من المؤسسات تسعى لتبني هذا التحول للإستفادة من مزاياها لتحقيق أهدافها المسطرة. ومن هذا المنطلق سنتعمق أكثر فيما يسمى بالخدمات الإلكترونية خصائصها أهميتها أهدافها وصولا إلى مختلف أساليب وطرق أدائها.

المبحث الأول: مدخل مفاهيمي حول الخدمة الإلكترونية

المطلب الأول: مفهوم الخدمات الإلكترونية وخصائصها

- يسعى مقدمو الخدمات الإلكترونية بصفة عامة إلى الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات و تقنية الاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات للزبائن، ولا أحد ينكر دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية؛

- عبارة عن أفعال وجهود وأداء ينقل بإستخدام تكنولوجيا المعلومات، ويشمل خدمات البيع وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل.¹

- كما عرفها (santos 2003) بأنها المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جذريا إلى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الأنترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا وإنتشارا زيادة على ذلك الأنترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه ويمكنهم من الحصول على خدمات إلكترونية.²

- الخدمة الإلكترونية تعتبر شكلا من أشكال الخدمة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون بخدمة نفسه بنفسه، فبدلا من تقديم الطلب إلى الموظف خلق المكتب او التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلبا لمعلومات أو إستفسارات يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة ومقدمها من خلال وسيط (التكنولوجيا) لذلك من المهم أن يكون تصميم الخدمة الإلكترونية يلائم حاجات و رغبات وتطلعات وتوقعات الزبون.³

عملية لنقل الوثائق بشكل إلكتروني إلى عنوان الإلكتروني للزبون بهدف خدمة معينة.⁴

- تعرف الخدمة الإلكترونية على أنها خدمة شأنها شأن الخدمات الأخرى بما في ذلك الخدمات التقليدية مع فارق أساسي هو أنها خدمة على الشبكة، حيث شكلا من أشكال الخدمة الذاتية فبدلا من تقديم الطلب إلى موظف في مكتب أو عبر الهاتف للحصول على معلومة أو أي إستفسار يتم الحصول على الخدمة من خلال التفاعل الإلكترونية المتبادل بين طالب الخدمة و الحاسب الآلي من خلال وسيط شبكة إلكترونية لذا ينبغي أن يلائم تصميم الخدمة الإلكترونية حاجة و رغبة و تطلع و توقع طالب الخدمة .

¹ - العضايلة علي محمد، خالد الحارث نهي، أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطالبات، جامعة الأميرة نورة بالملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، 2017، ص310.

² - شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، رسالة ماجستير في التسويق، جامعة قسنطينة، 2010، ص 48.

³ - حسن الخليلي مؤمن عبد السميع، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين - دراسة حالة على برنامج برق بلسن، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017، ص 11.

⁴ - غانم نذير، الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، أطروحة الدكتوراه، علوم في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2010، ص 179.

- تعرف الخدمة الإلكترونية بأنها : لقاء بين مقدم الخدمة و المستهلك ،بمعنى لقاء بين مقدم الخدمة والمستهلك، حيث تختلف عن اللقاءات المادية التقليدية المعروفة في مجالات التسويق التقليدية نظرا لغياب موظفي المبيعات وغياب العناصر المادية التقليدية ، و خدمة العملاء فيها ذاتية.¹

- عرف كل من zeithaml "زيتامل" و Bitner "بيتنر" الخدمة الإلكترونية ببساطة على أنها خدمات ويب يتم تقديمها عبر الإنترنت.²

- ذكر أن الخدمة الإلكترونية هي نشاط أو سلسلة من الأنشطة التي تحدد أثناء التفاعل بين مقدم الخدمة و العميل من خلال قناة إلكترونية.³

- يتم تعريف الخدمة الإلكترونية على أنها توفير خدمة تفاعلية تركز على المحتوى وقائمة على الإنترنت عبر الشبكات الإلكترونية .

- تعرف الخدمات الإلكترونية على أنها التفاعل عبر الإنترنت، أو زيادة الإتصال عبر الإنترنت بين الهيئات الحكومية العامة والمحلية ، والمشاركة المباشرة في إختيار مديري الحكومية المحلية في المستقبل.⁴

وللخدمات الإلكترونية مجموعة من الخصائص نذكر منها :⁵

1- السرعة والوضوح: تتميز الإدارة الإلكترونية بأنها الأسلوب الأكثر كفاءة وفعالية لتسيير العقل الافتراضي، والقدرة على تتجسد بتوفير أي شيء وفي أي مكان وبأي طريقة داخل المنظمة؛

2- المرونة: تتميز الإدارة الإلكترونية بالمرونة العالية، وتتجلى أقصى غايات هذه المرونة عندما يتم بناء أنظمة إنجاز العمل داخل المنظمة على أساس شبكي يعتمد على الاتصالات الإلكترونية وقدرات الحواسيب مما يسمح بالوصول إلى درجة عالية من التنسيق والتفاهم وتبادل المعلومات داخل المنظمة؛

3-مكان العمل الافتراضي: إن الإدارة الإلكترونية تتمتع بمزايا لإنجاز المهام إذ يتمكن العاملون من الدخول والخروج من وإلى المنظمة بدون حدود تعيق الخدمة أو تسهيلها، إذ يتم التواصل والتكامل بين الأفراد داخل المنظمة

¹ - حسن الحلبي مؤمن عبد السميع ،مرجع سبق ذكره، ص11.

² - NIST-Sepcial-Publication-800-16, information technology security training requirement : A role- and performance – based model, M.wilson, D, E, d, etat, Editors 1998, national institute of standards and technology : gaithersburg.

³ -Ruyter Kd, wertzels M, and Kleijnen M, customer adoption of e-Service : an experimental study. International journal of service industry management, 2001, 12(02), p 184-207.

⁴ - عظمة محمد منير ، كلام نيوز (الموسوعة العلمية والعالمية)، <https://www.klamnews.com> تصفح يوم 2021/05/15، 15:00.

⁵ - عماري سمير ، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2017-2018.

عن الطريق الشبكات الإلكترونية المترابطة بين أقسام المنظمة المتقاربة أو المتباعدة أو حتى من خارج حدود البلاد السياسية ليقدم الأفراد خبراتهم عن طريق ارتباطهم بمكاتب خاصة بالأسلوب ذاته.

4- إدارة بلا زمان : تعمل على مدار اليوم و الأسبوع و الشهر والسنة ولا تتقيد بحدود الزمانية؛
5- الإعتقاد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة حيث المؤسسات الشبكية و الذكية و التي تقوم على أساس المعلومات والمعرفة؛

6- إدارة الملفات والوثائق بدلا من الحفظ والكتابة؛

7- إستخدام البريد الإلكتروني بدلا من الصادر و الوارد؛

8- الإدارة الإلكترونية تطبيقا في المؤسسات العمومية ساهم في القضاء على ملفات الورقية وأصبح التعامل عن بعد و سهل عملية تواصل؛

9 - الشفافية : داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية المباشرة ،التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات.¹

المطلب الثاني : فوائد الخدمات الإلكترونية

توفر الخدمات الإلكترونية لمعاملتها مجموعة من الفوائد نذكر منها :²

- العمل على توفير المزيد من المعلومات عن الأشخاص المتعاملين، وإمكانية الرجوع إليها في أي وقت؛
- العمل على توسيع شبكة العلاقات بين الناس على مستوى العالم كاملا، حيث أن بعض المؤسسات قد تتوفر لديهم خدمة التوصيل لأي مكان في العالم؛
- إمكانية التسويق للسلع و المنتجات والخدمات وغير محدود؛
- توفير الوقت و الجهد على الأشخاص حيث أنهم بإمكانهم الحصول على المنتج وهم في منازلهم؛
- تنال المتاجر الإلكترونية رضی كبير بسبب توافر خدماتها على مدار يوم كامل؛
- من خلال المتجر الإلكتروني أو الشركة الإلكترونية تستطيع أن توفر عليك المال والتكاليف الباهضة (البائع)، حيث أنك لا تحتاج إلى بناء الشركة أو دفع إيجار مكتب وأجور العاملين؛
- تعتبر هذه الخدمات دقيقة و نظامية أكثر من عمليات الشراء التقليدية.

¹ - سلامات كريمة، شاهدة صوريا، مرجع سابق.

² - روان مروان، ما هي فوائد الخدمات الإلكترونية، ويكي عرب، <https://wikiarab.com> تصفح 20:00، 2021/05/18.

المطلب الثالث: أهداف الخدمات الإلكترونية

وتتمثل أهداف الخدمات الإلكترونية فيما يلي:¹

يمكن التمييز بين أهداف كل من العمليات التي تؤدي داخليا والأهداف المرتكزة على الأعمال الخارجية المقدمة للجمهور المتعاملين وأهداف الخدمة الإلكترونية الخارجية تقوم بتحقيق حاجات المجتمع وتوقعاته بطريقة مرضية عن طريق تبسيط التفاعل و التعامل مع الخدمة الإلكترونية المتاحة؛

أما أهداف العمليات الداخلية غير الظاهرة للمتعاملين تتمثل في التسهيل والسرعة أو الشفافية في إجراءات إدارة، ويساهم في التوجه لتوفير تكلفة الأعمال وتقديم الخدمات بطريقة جوهرية وهناك الكثير من أهداف الخدمة العمومية الإلكترونية نذكر منها:²

- 1- تحسين أداء الخدمة بإستخدام أساليب تتسم بالكفاءة و الفعالية؛
- 2- تخفيض حدة الجهاز البيروقراطية وتعقيدها، إذ لا حاجة إلى تضخيم المستويات الإدارية وتعددتها؛
- 3- التحول نحو الخدمة العامة المتعلقة عن طريق تطوير الإدارة العامة بالآليات التقنية الحديثة؛
- 4- تخفيض الأعباء على المواطنين وتخفيض الجهد المطلوب لإنهاء المعاملات.
- 5- تواصل أفضل و إرتباط أكبر بين المؤسسة الواحدة والذي من نشأته تقديم خدمات أفضل؛
- 6- تقديم الخدمات للمستخدمين بصورة مرضية خلال 24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛
- 7- تبسيط وإختصار وإتقان الإجراءات الإدارية.³

المبحث الثاني: أساسيات أداء الخدمات الإلكترونية

المطلب الأول: مبادئ الخدمات الإلكترونية

إن إعتقاد الأفراد على المرافق العمومية في أداء الخدمات الإلكترونية لهم تحكماً مجموعة من المبادئ العامة والتي كان لها تأثير من طرف الإدارة الإلكترونية من أهمها:⁴

- 1- مبدأ الإستقرار : إن تأثير الإدارة الإلكترونية على مبدأ دوام سير المرافق العامة في تأكيد هذا المبدأ وتطويره إلى الأفضل من حيث سهولة أداء الرسوم اللازمة للإنتفاع بخدمة المرافق وإستمرارية أداء المرافق لخدماته، ولا شك أن الخدمة الإلكترونية تجعل هذا المبدأ يتجه للتطبيق حيث لا تحدد مواعيد فتح أو غلق المرافق العمومية وإنما يعمل

¹ - مائل ماهر وآخرون، الهندسة وإعادة تأهيل الهندسة نظام العمل في المنظمات، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999، ص 23.

² - السيد محمود أسامة، الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2010، ص 36.

³ - الحبيب أحمد فتحي، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد، عمان، 2015.

⁴ - راغب الحلو ماجد، علم الإدارة العامة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005، ص 43.

على مدار الساعة وبالتالي سيقفل من خطورة إضراب الموظفين وكذلك من خلال توفير البوابات الإلكترونية، حيث سيستطيع الفرد الحصول على الخدمة المرفقية في أي وقت شاء.

2- مبدأ قابلية المرفق المتغير أو التعديل والتكيف:

وهو حق الإدارة في أن تتداخل للتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق العام في أي وقت لتحقيق المصلحة العامة مستعملة في ذلك سلطتها وإمтиازاتها، وعليه يكون لها الحق في تغيير الطبيعة القانونية للمرفق العام.¹

3- مبدأ المساواة: يقضي مبدأ المساواة تساوي جميع المواطنين أمام المرافق العمومية، مما لا شك فيه أن تطبيق الخدمة العمومية الإلكترونية يؤكد ويدعم مبدأ المساواة في تقديم الخدمة العمومية وهي تحقق ذلك الهدف بدلا من مواجهة التخلق الإلكتروني، أي ضمان أمام الجميع بالمعرفة الإلكترونية وكذا حياد المرافق العامة، إذ أن الخدمة الإلكترونية تؤدي إلى التغلب على مشكلة الرشوة والوساطة.²

المطلب الثاني: أساليب تقديم أداء الخدمات الإلكترونية

توجد العديد من الأساليب الإلكترونية و التي يتم من خلالها تقديم الخدمة العمومية للمواطن وتمثل فيما يلي:³

1- أسلوب الدفع الإلكتروني :

إن الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية، يسهل من عملية تسديد رسوم الخدمات الإلكترونية أو المنتجات عن طريق الإنترنت وتحويل المبالغ المدفوع لقاء الخدمات أو شراء المنتجات مباشرة بين المستهلك و المؤسسات المالية والتجارية عبر وسائل آمنة و مضمونة.⁴ يتطلب تطبيق أعمال ومعاملات الإدارية الإلكترونية استخدام العديد من وسائل الدفع أعمال والمعاملات و تتمثل هذه الوسائل فيما يلي:

أ - النقود الرقمية أو الإلكترونية : هي سلسلة الأرقام الإلكترونية والتي تستخدم للتعبير عن قيم معينة ويتطلب استخدام هذه النقود الإلكترونية ضرورة تحميل قيم الودائع والنقود الحاضرة على الوسيلة الإلكترونية، وذلك مقابل قيمة رمزية.⁵

ب - أوامر الدفع المصرفية : تستخدم هذه الأوامر للدفع للشخص المعين وفي تاريخ معين، وذلك بناء على طلب الزبون، كانت تتم يدويا أما الآن في بعض المصارف تتم إلكترونيا؛

¹ - المطاوي سليمان ، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، الأردن، 1992، ص 125.

² - مطر عصام عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013، ص 94.

³ - القدوة محمود، الحكومة الإلكترونية الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015، ص 128-129.

⁴ - الخامسية صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن، ص 104-105.

⁵ - غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 301-303.

ج- الهاتف المصرفي: أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة وتتاح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم، كما يمكنهم من سحب بعض المبالغ وتحويلها لدفع بعض الإلتزامات مثل فواتير التلفزيون والغاز والكهرباء... الخ؛

هـ- البنوك الإلكترونية: تم استخدام الحساب الآلي في المجال البنكي منذ فترة طويلة، إلا أن ذلك كان مقتصرًا على تخزين وإسترجاع البيانات إلا أنه أصبح وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الأنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة التنقل بين فروع البنوك.¹

2 - أسلوب التوقيع الإلكتروني:

يقصد به استخدام طريقة أو وسيلة معينة للتحقق من أن صاحب المعاملة هو نفس الشخص الذي قام بإرسالها أو تنفيذها، ويطلق على هذا التوقيع أيضا بالبصمة الإلكترونية.² وهو عملية توقيع الملفات الحاسوبية والمصادقة عليها من قبل شخص أو هيئته ما ونستطيع بواسطة التوقيع الإلكتروني توقيع أي ملف وإرساله بواسطة البريد الإلكتروني، ويتم إصدار التوقيعات الإلكترونية في عدة أشكال أساسية يتمثل أهمها في شكل التوقيع الرقمي التقليدي، ويتم إدخاله وقراءته رقميا من خط اليد أو يتم في شكل مفتاح تشفير شخصي هذا كما توفر بعض المنظمات برامج مجانية تمكن المستخدمين توقيع المستندات ببرامج ورد أو توقيع الرسائل من برامج أتولوك الإلكترونية، ويتم تشفير التوقيع الإلكتروني باستخدام نظام التشفير، حيث يضع المراسل علامة خاصة به ويقوم بتشفيرها بالمفتاح الخاص به³ ويوفر التوقيع الإلكتروني درجة عالية من التأمين والحماية والخصوصية عند تنفيذ معاملات الإدارة الإلكترونية.⁴

1. أسلوب البوابات: هي مواقع تستخدم نظم لإدارة كمية كبيرة من المحتويات، بحيث تصبح أشبه ما تكون ببوابة تخيلية لتلك الدائرة، يستطيع المراجع الدخول عن طريقها إلى أغلب الخدمات التي تقدمها الحكومة والمنظمات مباشرة.⁵

2. أسلوب النماذج الإلكترونية: هي نماذج إلكترونية تفاعلية عبر الأنترنت تتيح إدخال البيانات بشكل تفصيلي من قبل المواطن ومن ثم إرسالها للطرق الثاني لتدخل إلى نظام يقوم بمعالجتها إلكترونيا أو يمكن تطبيق مفهوم النماذج الإلكترونية على العمليات النمطية.⁶

¹ - أبو فرقة محمود أحمد، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 49.

² - غنيم أحمد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 325.

³ - الحماسية صدام، مرجع سبق ذكره، ص 113.

⁴ - الصولي الزهرة، النظام القانوني للعقد الإلكتروني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة محمد حبيصر، بسكرة، 2007-2008، ص 95-96.

⁵ - القدوة محمود، مرجع سبق ذكره، ص 120-121.

⁶ - الحماسية صدام، مرجع سبق ذكره، ص 109.

3. أسلوب الخدمة الصوتية عبر التلفون: تم إدخال نظام الخدمة الصوتية بالتلفون، و ذلك للإستعلام عن أي خدمة من الخدمات الحكومية التي تم تطويرها، بما يمكن المواطن من معرفة المستندات المطلوبة و الرسوم الواجبة و الزمن لإنجاز الخدمة.¹

4. أسلوب التشفير الإلكتروني: هو فن حماية المعلومات عن طريق تحويل النص الأصلي إلى نص آخر غير مقروء يدعى النص المشفر ولا يمكن فك تشفير إلا من خلال مفتاح سري يملكه أشخاص محددين، بتحويله إلى نص آخر مقروء بواسطة علم التشفير يمكن من نقل البيانات بشكل آمن عبر الشبكة العنكبوتية، حيث لا يمكن أحد من الإطلاع عليها إلا الأطراف المعينين والمسموح لهم بذلك ويعتبر التشفير أحد النظم الأساسية التي تحقق تأمين وحماية كل الأعمال والمعاملات الإدارية الإلكترونية.²

المطلب الثالث: التقنيات المتطلبة لتقديم أداء الخدمات الإلكترونية

يتطلب تقديم الخدمة العمومية الإلكترونية تقنيات عديدة ومتنوعة، ويقصد بالتقنيات هي تلك البرامج والأنظمة الإلكترونية المستحدثة في مجال الإدارة الإلكترونية، لتحقيق أهدافها المختلفة، ورفع كفاءة وفعالية أداء المؤسسة، وذلك أن تحسين تقديم الخدمة العمومية للتعامل، يتطلب بالإضافة إلى حول الحكومة الإلكترونية، مجموعة من البرامج التقنية الأنظمة الرقمية، تتمثل المتطلبات الفنية عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في توافر جانبين مهمين هما الجانب البرمجي والمتمثل في تصميم البرمجيات ونظم قاعدة البيانات، والجانب المادي والمتمثل في شبكة الحواسيب.³

أولاً : الجانب البرمجي : يعني الشق الذهني من نظم وشبكات تتوزع على فئتين رئيسيتين هما برامج النظام وبرامج تطبيقات؛

أ- برامج التطبيقات: وتضم برامج تطبيقات عامة مثل مستعرضات الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي، الجداول الإلكترونية وقاعدة البيانات، أما برامج التطبيقات الخاصة فتكون بحكم طبيعتها المتنوعة والمتباينة، نذكر منها على سبيل البرامج المحاسبة، حزم البرامج المالية وبرامج تخطيط موارد المؤسسة؛

ب- برامج إدارة الحاسوب: فهي في الواقع أكثر تعقيدا الناحية التقنية مقارنة بغيرها من البرامج و من أمثلها نظام التشغيل، نظم إدارة الشبكة. أما الشبكات فهي الوصلات الإلكترونية المعتدة عبر نسيج إتصالي لشبكات الأنترنت؛

ج- نظام إدارة قواعد البيانات : هو عبارة عن مجموعة من البرمجيات Software والتي تتحكم في إنشاء قواعد البيانات وصيانتها وإستخدامها، وتعتبر آخر يؤدي نظام إدارة قواعد البيانات دور الوسيط البيئي، والذي يربط

¹ - غنيم أحمد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 323.

² - القدوة محمود، مرجع سبق ذكره، ص 121-122.

³ - غالب ياسين سعد، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص 319.

المستفيد بقاعدة البيانات، وهناك عدة برامج يتم تصميمها لإدارة قاعدة البيانات ولكن أحداثها وأكثرها تطوراً كان متمثلاً بعائلة (أوراكل) الذي يعد أحد أفضل أنظمة إدارة قواعد البيانات بما يتمتع به من قدرات عالية تسمح بتخزين كميات كبيرة من البيانات ويمكن تطبيقه ونقله من أي حاسوب للآخر.¹

د- نظم المعلومات الإدارية: ويقصد بها النظم التي صممت لأداء وظيفة وهي غالباً تتمثل في الأعمال الروتينية اليومية والتي تقوم بها دائرة حكومية ما مثل: الإتصالات الإدارية للصادر والوارد، إدارة الملفات الطبية في المستشفيات، نظم المحاسبة ونظم شؤون الموظفين.²

هـ- إدارة حلقة أو سلسلة التوريد: وهي تلك الأنظمة والبرامج التكنولوجية، التي تعمل على إدارة الدورة الكاملة للمنتجات والخدمات، بدءاً من الحصول على المواد الخام حتى التسليم إلى المنتج أو للعميل، وهي تسعى إلى تحقيق أعلى درجة من الكفاءة والفاعلية؛

ثانياً: الجانب المادي: ويتمثل في:

1- تصميم الشبكات وأنواعها: يقصد بشبكات الحواسيب، مجموعة من الحواسيب المترابطة معاً بخطوط إتصالات، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة، ونقل المعلومات فيما بينهم وتبادلها، وذلك لغرض تصميم شبكات الحواسيب الضرورية لتطبيق الإدارة الإلكترونية؛

2- مكونات الخدمة الرئيسي: لكي تقوم المنظمات ببناء الشبكات وتصميمها لابد من توفر عناصرها الأساسية والتي تكون الشبكة وهذه المكونات متعددة ومختلفة الوظائف ومنها:

أ- جهاز الخدمة الرئيسي: يحتاج تصميم شبكة الحواسيب إلى جهاز الخدمة الرئيسي، وهو عبارة عن جهاز حاسوب مركزي ومتطور ذي قدرات عالية في معالجة المعلومات وتخزينها وإسترجاعها، يسمى بالخادم أو بجهاز الخدمة، يؤمن الإتصال بالشبكة ويقدم العديد من الخدمات؛

ب- الأجهزة الملحقة: مثل الطابعات، الرسومات، وغيرها بحيث يستطيع المستخدم الإستفادة منها في تأدية الأعمال؛

ج- محطات العمل: هي عبارة عن مجموعة الحواسيب الشخصية الملحقة بالشبكة؛

د- وسائط التوصيل: هي من المكونات التي تقوم بتوصيل أجزاء الشبكة ببعضها البعض والتي من خلالها تنتقل البيانات والمعلومات في الشبكات.³

¹ - حروش عادل وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 147-148.

² - الخماسية صدام، مرجع سبق ذكره، ص 105.

³ - القدوة محمود، مرجع سبق ذكره، ص 122-126.

خلاصة: الفصل الثاني

تعتبر الخدمات الإلكترونية العامل الرئيسي الذي يساعد المؤسسات في تحسين أداء أعمالها ومختلف وظائفها، والتغلب على العديد من مشاكلها وفق إستراتيجيات متتبع في تحقيق أهدافها وزيادتها، ومما يلي سنتطرق إلى الفصل الميدانية لتعرف على واقع التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية والذي تم تطبيقه في مؤسسة بريد الجزائر لولاية غرداية بالقبضة الرئيسية.



الفصل الثالث :
الدراسة الميدانية

الدراسة الميدانية

الفصل الثالث

الفصل الثالث : الدراسة الميدانية

تمهيد

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة وطرق وأدوات الدراسة

المطلب الأول : تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

المطلب الثاني :تصميم وتنفيذ الدراسة

المطلب الثالث : أدوات الدراسة

المبحث الثاني: تحليل معطيات الدراسة الميدانية

المطلب الأول : وصف خصائص عينة الدراسة

المطلب الثاني : تحليل محاور الدراسة

المطلب الثالث : التحقق من الفرضيات

خلاصة الفصل الثالث

تمهيد :

بعدها عرضنا في الفصلين الأول والثاني الإطار النظري المتعلق بالتكنولوجيا الحديثة وكذا الخدمات الإلكترونية، سنتطرق من خلال هذا الفصل إلى عرض الجوانب التطبيقية من المنهج المعتمد، المجتمع والعينة المستهدفة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ومكوناتها، بما في ذلك صدق وثباتها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل وتفسير بيانات الدراسة.

كما سنحاول إسقاط الدراسة على واقع المنظمة الجزائرية العمومية للوقوف على الحقائق الميدانية والملموسة لمدى إمكانية تكنولوجيا الإتصال الحديثة المساهمة في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية كنموذج، وأخيرا المعالجة الإحصائية من خلال تفرغ وتحليل بيانات الإستبيان الموجه للموظفين بها.

المبحث الأول: تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة وطرق وأدوات الدراسة

المطلب الأول : تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

الفرع الأول : تعريف مؤسسة بريد الجزائر فرع غرداية والقباضة الرئيسية التابعة لها

تم افتتاح المؤسسة سنة 1993 وتم في 2003 التفرقة بين قطاعي البريد وإتصالات الجزائر، وتندرج تحت الوحدة الإقليمية لبريد الجزائر بغرداية الواقع مقرها ببني يزقن غرداية، ويؤطر مكاتب بريد غرداية 256 عامل. سنة 1907م تاريخ قيد الخدمة سنة 1908م، تغطي كثافة سكانية في ذلك الوقت 30717 نسمة تمت إعادة هيكلتها عدة مرات عبر مراحل أخرها سنة 2019م، وتقع القباضة الرئيسية بوسط المدينة تحديدا بمحطة المسافرين وتضم القباضة 42 مكتب بريدي تابع لها منتشر عبر كامل تراب ولاية غرداية.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للقباضة الرئيسية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية

وتتوزع القباضة الرئيسية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية إلى :¹

- قابض رئيسي؛
- مكتب الترتيب والتنظيم متكون من محاسبين ومدققين؛
- أمين صندوق؛
- رئيس غرفة؛
- مكلفين بالزيائن؛
- أعوام أمن؛
- مرافق أموال؛
- أعوان تنظيف؛
- سائقين.

الفرع الثالث: خدمات القباضة الرئيسية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية

1- الخدمات المالية:

عمليات السحب والدفع، والدفع الإلكتروني بواسطة قارئ البطاقات وكذلك جهاز الدفع الإلكتروني وهذا بواسطة البطاقة الإلكترونية الذهبية عند الدفع والسحب وكذلك السحب بواسطة الصك البريدي العادي والكشف عن الرصيد وتسديد فواتير الكهرباء والماء.... الخ؛

- يعتبر هذا الشباك موحد لأنه يقوم بجميع العمليات الإلكترونية هذه الخدمات متواجدة في القاعة الأولى للزيائن المتكونة من: 05 شبائيك يقومون بنفس العمليات السالفة الذكر وهذا عن طريق المداومة؛

¹ - مقابلة مع السيد حقاوة بولنوار، كاتب المدير بمديرية وحدة بريد غرداية.

2- الخدمات البريدية:

متواجدة في القاعة الثانية للقباضة الرئيسية يتواجد بها شبكات للزبائن وجهاز للإعلام الآلي؛

الشباك الاول: يقوم بعمليات فتح الحسابات البريدية الجارية، طلب الرقم السري، تسديد فواتير الهاتف، تتبع الرسائل والطرود البريدية بجميع أنواعها من جميع أنحاء العالم منذ إرساله حتى وصوله؛

الشباك الثاني: يقوم بعمليات تسليم البطاقات الذهبية وكذلك تسليم الأرقام السرية وتسليم دفاتر الصكوك البريدية والرسائل المسجلة وبيع الطوابع البريدية بجميع أنواعها وتسليم الطرود البريدية لأصحابها وإرسال البعثات من طرود ورسائل والتخليص غي رسوم البريد وإرسال البرقيات وإستلامها؛

الفرع الرابع : التجهيزات المتواجدة بالقباضة الرئيسية لبريد الجزائر بغرداية

تحتوي القباضة الرئيسية لبريد الجزائر بغرداية على مجموعة من التجهيزات أبرزها نجد:

- قارئ البطاقات العدد 08؛
- جهاز الدفع الالكتروني العدد 01؛
- آلة عد النقود العدد 02 من الحجم الكبير و05 حجم صغير؛
- الموزع الآلي للنقود داخل قاعة الزبائن العدد 01؛
- الموزع الآلي للنقود خارج قاعة الزبائن العدد 01؛
- شاشات العرض؛
- كاميرات المراقبة.

كما تعمل مؤسسة بريد الجزائر في الفترة الأخيرة على توفير أكبر عدد ممكن من الخدمات عبر الأنترنت لتسهيل التعاملات على زبائننا وفيما يلي جميع الخدمات التي تتيحها:

1. الإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري:

- توفر مؤسسة بريد الجزائر لزبائننا إمكانية الإطلاع على رصيد حسابهم الجاري عبر موقعها الرسمي :

eccp-poste.dz

2. تحميل المطبوعات:

- ✓ تتيح المؤسسة لزبائننا إمكانية تحميل العديد من المطبوعات المهمة والقابلة الإستحمام عبر مكاتب البريد وذلك من خلال تحميلها عبر الرابط التالي من الموقع الرسمي للمؤسسة:

www.poste.dz/customer/imprimes

- ✓ دفع الفواتير عبر الأنترنت:

توفر المؤسسة لزبائننا إمكانية دفع الفواتير الخاصة بالعديد من المؤسسات والمتعاملين وفيمايلي قائمة الفواتير التي يمكن دفعها عبر الأنترنت:

- فواتير الجزائرية للمياه عبر الرابط التالي:

baridinet.poste.dz/ade

- فواتير سونلغاز عبر الرابط التالي:

baridinet.poste.dz/sonelgaz

- فواتير شركة المياه والتطهير للجزائر SEAAL عبر الرابط التالي:

baridinet.poste.dz.seaal

- فواتير متعامل الهاتف النقال موبيليس عبر الرابط التالي:

e-paiement.mobilis.dz

- فواتير الهاتف لإتصالات الجزائر عبر الرابط التالي:

ec-algerietelecom.dz/portail.php

- شراء تذاكر السفر والتأمينات:

تتيح المؤسسة لزبائنها إمكانية الحصول على تذاكر الطيران عبر إستخدام البطاقة الذهبية بالتعاون مع العديد من الشركات مثل:

الخطوط الجوية الجزائرية وطيران الطاسيلي ويمكنكم الاستفادة من هذه الخدمة عبر الرابط التالي:

baridinet.poste.dz/#billets

- تتبع البعائث:

توفر المؤسسة إمكانية تتبع البعائث عبر الموقع المخصص لهذه الخدمة عبر الربط:

aptracking.poste.dz

حيث أكدت المؤسسة على أن هذه الطريقة سريعة وآمنة وذلك لتتبع حالة شحناتكم الدولية.

- إمكانية طلب البطاقة الذهبية:¹

توفر المؤسسة لزبائنها إمكانية طلب البطاقة الذهبية عبر موقعها الإلكتروني؛

كما يمكنكم تتبع حالة البطاقة عبر موقعها أيضا، ويمكن إستخدام البطاقة الذهبية في العديد من الخدمات المتاحة عبر الأنترنت من طرف بريد الجزائر؛

- خدمة "بريدي موب" BaridiMob : وهي خدمة موجهة للأشخاص الذين يمتلكون البطاقة الذهبية وهذا لغرض تسهيل جميع المعاملات المالية الخاصة بالبطاقة الذهبية؛

3. **البطاقة الذهبية:** هي بطاقة خصم صادرة عن بريد الجزائر ومطابقة لمعايير الأمان الدولية EMV يوروباد -

ماستركارد- فيزا، تحمل الرسم البياني لبريد الجزائر، ويمكن لحامل هذه البطاقة أن يجري مختلف العمليات بواسطتها؛

✓ الخدمات التي تقدمها البطاقة الذهبية:

- تسمح بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" بإجراء المعاملات التالية في كل أرجاء القطر الجزائري:

¹ - الموقع الرسمي لمؤسسة بريد الجزائر، <https://www.poste.dz> تاريخ الإطلاع: 2021/05/20 على الساعة 23:39.

أ. عند استعمالها عبر الشبايك البنكية الآتية:

- سحب الأموال نقدا بالعملة الوطنية؛
- الخدمة الذاتية البنكي:

الإطلاع على رصيد الحساب، طلب إعداد كشف مصغر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة:
طلب دفتر الصكوك، تحويل الأموال، تسديد الفواتير، تعبئة رصيد مكالمات الهاتف النقال؛

ب. عند استعمالها عبر أجهزة إدخال رقم التعريف الشخصي بمكاتب البريد:

- حديد هوية الزبون لتمكنه من سحب الاموال نقدا بالعملة الوطنية؛
- الاطلاع على رصيد السحب؛

ت. عند استعمالها عبر نهائيات الدفع الإلكتروني بالمتاجر:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات أو الخدمات؛
- تعبئة رصيد الهاتف النقال؛

ث. عند استعمالها عبر الهاتف النقال:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات أو الخدمات؛
- تسديد الفواتير؛
- تعبئة رصيد الهاتف النقال؛

- طلب إعداد كشف مصغر عن العمليات الـ10 الأخيرة التي تم إجراؤها بواسطة البطاقة الذهبية؛

ج. عند استعمالها عبر موقع التجارة الإلكترونية:

- دفع وتسديد قيمة المشتريات أو الخدمات؛
- تسديد الفواتير؛

4. خدمة راسيمو :

تمكنك خدمة التعبئة الإلكترونية RACIMO "راسيمو" لموبيليس من تعبئة رصيدك أو رصيد شخص آخر مجاناً، أينما كنت ودون ان تنتقل ؛ هذا العرض موجه لجميع مشتركى الدفع المسبق او البعدي لموبيليس؛ وللاستفادة من خدمة "راسيمو" لابد من :

- حساب بريدي جاري؛
- خط الدفع المسبق او البعدي؛
- ملء قسيمة الاشتراك لخدمة "راسيمو" لدى احد مكاتب البريد، ستصلك "كلمة سرية" عن طريق رسالة قصيرة SMS عند تسجيلك في الخدمة؛

5. خدمة رصيدي:

خدمة تمكنك من الإطلاع على حسابك البريدي الجاري عن طريق خدمة الرسائل القصيرة SMS للإستفادة من الخدمة يكفي ارسال رسالة قصيرة SMS إلى الرقم 603 تحمل رقم حسابك البريدي الجاري "فراغ" الرمز السري، في المقابل ستحصل على رسالة قصيرة SMS تحمل رقم الحساب البريدي الجاري للتأكيد، كشف الحساب أو مبلغ الرصيد، تاريخ آخر عملية مراجعة الحساب.¹

المطلب الثاني : تصميم وتنفيذ الدراسة

1. منهج الدراسة :

بما أن طبيعة الموضوع هي التي تفرض إختيار المنهج المناسب لتحقيق الهدف المرجو من هذه الدراسة إعتدنا على المنهج الوصفي التحليلي لفهم الموضوع نظريا كونه يعد من أساليب البحث يهتم بتحديد دقيق للأنشطة والأشياء والعمليات والأشخاص كما هي في الوقت الحاضر.²

كما إعتدنا على منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال الإستبيان، وقد تم توزيع إستبيانات في شكلها النهائي بغرض جمع بيانات تفيد في حل إشكالية الدراسة، حيث تم تجميعها ومن ثم تفريغها وتحليلها بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS(Statistical Package for Social Science) النسخة رقم (19) بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات لدعم موضوع الدراسة. حيث يعرف على أنه وصف دقيق وتفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية أو كمية رقمية، كما قمنا بجمع المعطيات حول التكنولوجيا الحديثة ومعرفة دورها على تطوير أداء الخدمات الإلكترونية في بريد الجزائر بغرداية.

2. مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية)، الذين لهم علاقة بموضوع الدراسة والموزعين على تراب الولاية. أما عينة الدراسة فتمثلت في 68 مستجوب.

3. متغيرات الدراسة :

- ✓ المتغير المستقل : يشتمل على مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة.
- ✓ المتغير التابع : ويتمثل في أداء الخدمات الإلكترونية.

¹ - معلومات من موقع بريد الجزائر.

² - عزت عطوي جودت، أساليب البحث العلمي : مفاهيمه، أدواته، طرقه الإحصائية، الطبعة الرابعة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، 2011، ص172.

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

أولا : أدوات جمع البيانات

إعتمدنا في هذه الدراسة على الإستبيان الإلكتروني والملاحظة كأداتين لجمع البيانات بالإضافة إلى الوثائق، والتي سنفصلها كما يلي :

أ. الإستبيان :

تم تصميم الإستبيان إعتمادا على الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وهو نموذج يضم مجموعة من أسئلة توجه إلى الموظفين أو الزبائن من أجل الحصول على معلومات حول موضوع، أو مشكلة، أو موقف، ويتم تنفيذه إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن ترسل إلى المبحوث عن طريق البريد¹.

وقد صمم هذا الإستبيان وفق لذلك بطريق مبسطة وإحتوى على عبارات سهلة وواضحة، والملحق رقم (03) يوضح نموذج الإستبيان. كما مر إعداد الإستبيان على مراحل بحيث تم وضع إستبيان أولي، وعرضه على المشرف الرئيسي أولا لإختبار مدى ملائمتة لجمع البيانات، ثم تعديله حسب ما يراه المشرف، وأخير عرضه على عدد من الأساتذة المحكمين في المجال، وقد تم تصحيح بعض الأخطاء والخروج بالإستبيان في شكله النهائي، وعلى العموم فلقد تم الإعتماد في توزيع الإستبيانات إلكترونيا على المستجوبين من أفراد عينة الدراسة، حيث بلغ عدد الإستبيانات الموزعة 72 إستبيان إلكتروني تم إسترجاع منها 68 رد. والجدول التالي يوضح الإحصائيات الخاصة بعدد الإستبيانات الموزعة فرز الصالحة منها لتحليل:

الجدول (01) : يوضح الإحصائيات الخاصة بإستمارة الإستبيان

الإستبيان		البيان
النسبة	العدد	
100%	72	عدد الإستبيانات الموزعة
2,78%	02	عدد الإستبيانات المفقودة والمهملة
2,78%	02	عدد الإستبيانات الملغاة
94,44%	68	عدد الإستبيانات الصالحة لتحليل

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج الإستبيان.

¹ - الكردوسى عادل عبد الجواد، إعداد البحث العلمي : إعداد خطة البحث، طرق البحث، الأدوات، العمل الميداني، تقرير البحث، الطبعة الأولى، مكتبة الآداب للنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر، 2008، ص 249.

- **محتوى الإستبيان** : تم تصميم إستبيان إلكتروني وقد إحتوى الإستبيان على مقدمة لأجل تقديم موضوع الدراسة، وتعريفهم بالهدف الأكاديمي ولتشجيعهم للمشاركة في الموضوع، حيث حاولنا تقديم الدراسة في الإطار الأكاديمي، وأن هدفها هو دراسة دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية. كما بينا أن جميع البيانات التي يتم الحصول عليها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. وقد تم تقسيم الإستبيان إلى ثلاثة أجزاء:

الجزء الأول: الخاص بالعبارات المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

الجزء الثاني : متعلق بالعبارات المتعلقة بفرضيات الدراسة ويوضح أبعاد محور التكنولوجيا الحديثة التي تم إعتماها في الدراسة.

الجزء الثالث : تضمن عبارات متعلقة بمستوى أداء الخدمات الإلكترونية.

ب. الوثائق :

تم الإعتما على الوثائق والمعلومات الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة والتي وفرت بعض المعطيات والبيانات الضرورية لدراسة.

ت. الملاحظة :

تم الإستعانة بأداة الملاحظة من أجل شرح وتفسير النتائج المتحصل عليها من البرنامج الإحصائي المستعمل.

المطلب الثالث: أدوات الدراسة

1) الصدق الظاهري:

من أجل إختبار صدق إستبيان قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين في المجال (الملحق رقم 02)، وتعديلها حسب الملاحظات المقدمة لتصبح الأداة في تصميمها النهائي ومناسبة لتحقيق أهداف الدراسة.

2) صدق الإتساق الداخلي لفقرات الإستبيان (الصدق البنائي) :

تبعاً لخطوات ثبات محاور الإستبيان على عينة الدراسة تم إستعمال معامل الثبات ألفا كرونباخ، "الذي غالباً ما يتم إعتماؤه والوثوق به في عملية قياس شيء ما حتى بتكرار القياس به وبمجالات مختلفة نحصل على النتائج نفسها، كما يشير إلى الدرجة التي يصبح فيها المقياس حراً من الخطأ وبالتالي يمكن الحصول بواسطته على نتائج متسقة وثابتة"¹.

والنتائج المتحصل عليها ممتلة في الجدول التالي :

¹ - القاضي دلال ، البياتي محمود ، منهجية وأساليب البحث العلمي وتحليل البيانات بإستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص 102.

الجدول رقم (02) : يوضح معامل ألفا كرونباخ للإستبيان

معامل الثبات	عدد البنود	المتغيرات	ثبات أداة الدراسة
0.964	40	واقع إستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية)	محوري الدراسة

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 25 أنظر الملحق رقم (03).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ الكلي هو 0.964 ومنه فإن أداة القياس تتمتع بالثبات وهي القيمة مقبولة.

ثانيا : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم إستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية **Statistical Package for Social Science (SPSS)** الإصدارين رقم (20 و25) لتفريغ بيانات الإستبيان ومعالجتها، وذلك بالإعتماد على الإختبارات الإحصائية التالية:

- * معامل Cronbach's Alpha "ألفا كرونباخ" للتأكد من ثبات فقرات الإستبيان.
- * إختبار التوزيع الطبيعي (1- Sample K-S) "كوجروف-سمرنوف" لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- * المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد أهمية الدراسة النسبية لإستجابات أفراد عينة الدراسة إتجاه محاور الدراسة.
- * التكرارات والنسب المئوية لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.
- * الإختبار الإحصائي One Sample T-test لمعرفة تأثير بين متغيرات الدراسة.
- * إختبار **T** "ت" للعينتين المترابطتين **T-teste pour échantillons apparies** وحساب (إيتا) مربع n^2 لتأكد من صحة الفرضيات.
- * مقياس ليكارت الحماسي لتحديد مجال المتوسط الحسابي من خلال إجابات كل فقرة، حيث يعتبر هذا المقياس من أكثر المقاييس شيوعا بحيث يطلب فيه من الجيب أن يحدد درجة موافقته أو عدم موافقته على خيارات متعددة، وهذا المقياس مكون في الغالب من 05 خيارات متدرجة موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (03): سلم ليكارت

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	02	03	04	05

المصدر: دراسات سابقة

الجدول رقم (04): درجة الموافقة

درجة الموافقة	المتوسط الحسابي
منخفضة جدا	1.80 -1
منخفضة	1.81-2 ,61
متوسطة	3,42-2 ,62
مرتفعة	4,23-3,43
مرتفعة جدا	5-4,2

المصدر: دراسات سابقة

المبحث الثاني : تحليل محاور الدراسة ومناقشة النتائج

سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة المتحصل عليها اعتمادا على برنامج SPSS بنسخته 20 و 25 في معالج البيانات، بداية سيتم عرض إجابات أفراد عينة الدراسة بناء على ما جاءت به أسئلة الدراسة بشأن المحاور المتعلقة بالتكنولوجية الحديثة وأداء الخدمات الإلكترونية، ثم إختبار الفرضيات التي تقيس مجموعة من العلاقات التأثيرية بين المتغير المستقل والتابع.

المطلب الأول : وصف خصائص عينة الدراسة

في هذا المطلب سنتطرق للتحليل الإحصائي للبيانات الخاصة بالمجيبين (الخصائص الديمغرافية) والبيانات الخاصة بمحاور الدراسة ومعالجتها إحصائيا وإثبات صحة الفرضيات.

الفرع الأول : إختبار التوزيع الطبيعي (1- Sample K-S) "كولمجروف-سمرنوف"

قمنا بإستخدام إختبار كولمجروف-سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا كونه ضروري في حالة إختبار الفرضيات لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، حيث سنقوم بتحديد النظرية الصفرية البديلة كما يلي :

الفرضية الصفرية H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛

الفرضية البديلة H_1 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبار :

الجدول رقم (05): يوضح نتائج إختبار التوزيع الطبيعي

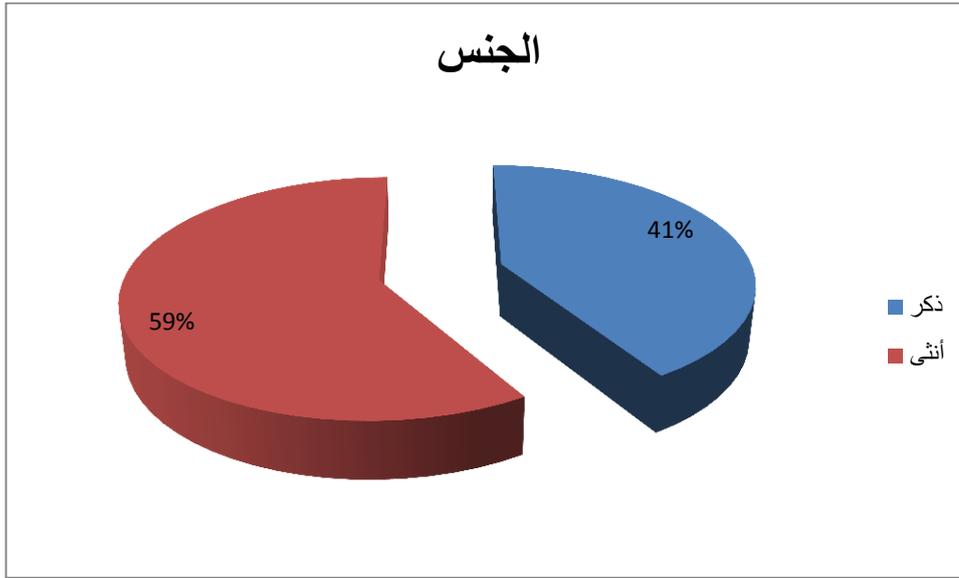
المحاور	قيمة Z	sig
المحور الأول	0.726	0.668
المحور الثاني	0.604	0859

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03).

ومن خلال الجدول أعلاه نلاحظ بأن عينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي وذلك لأن قيمة sig للمحورين تفوق 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي. وبناء عليه نقبل الفرضية الصفرية H0 ونرفض الفرضية البديلة H1 حيث يتجه تحليلنا نحو الطرق العلمية.

الفرع الثاني : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

الشكل رقم (01): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

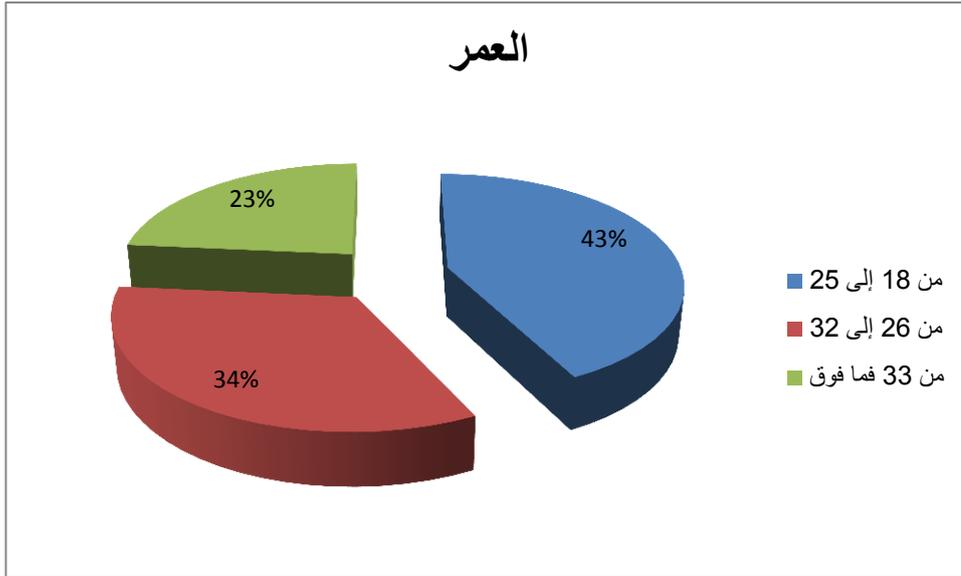


المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03).

من خلال الشكل تبين أن زبائن مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) من حيث الجنس جاءت متقاربة قد بلغت نسبة الذكور 41,2% في حين قدرت نسبة الإناث 58,8% .

ومنه نستنتج: أن هناك إقبال كبير على الخدمات البريدية الإلكترونية من طرف فئة الإناث مقارنة بفئة الذكور.

الشكل رقم (02): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

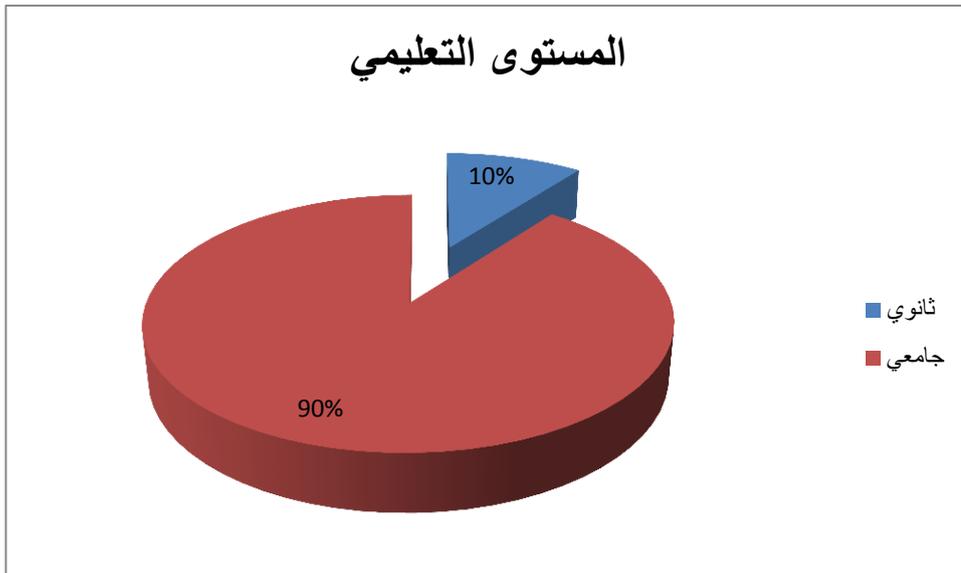


المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03)

تشير معطيات الشكل إلى أن نسبة 42.6% من زبائن مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) تتراوح أعمارهم ما بين 18 إلى 25 سنة، تليها نسبة 33.8% ممن الذين تراوحت أعمارهم ما بين 26 إلى 32 سنة، وأخيرا نسبة 23.5% ممن تتراوح أعمارهم من 33 فما فوق.

ومنه نستنتج أن: التركيبة الديمغرافية للمجتمع تتميز بفتة شبابية.

الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03)

من خلال الشكل أعلاه الذي يوضح أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي لمجتمع الدراسة نلاحظ أن نسبة الجامعيين تمثل أعلى نسبة والتي قدرت بـ 89.7% في حين نسبة 10.3% مستوى ثانوي. ومنه نستنتج : أن زبائن مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية) لديهم مستوى عالي وخبرة حول تعاملهم مع الخدمات الالكترونية لبريد غرداية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الإستبيان الإلكتروني

الفرع الأول : عرض وتحليل نتائج المتوسطات والانحراف المعياري لمحور التكنولوجيا الحديثة

سيتم الإستعانة بالمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبيان الأهمية النسبية للعبارات من وجهة نظر زبائن المؤسسة، ودرجة موافقتهم عليها، من خلال الجدول التالي :

الجدول رقم 06: يوضح المتوسطات والانحرافات لمحور واقع استخدام التكنولوجيا الحديثة

على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبرة	الرقم	
3	مرتفعة	1.149	3.69	15	33	10	4	6	تكرار	سبق وأن زرت موقع بريد الجزائر للاستفادة من خدماته الإلكترونية	01
				22.1%	48.5%	14.7%	5.9%	8.8%	نسبة		
16	متوسطة	1.208	3.37	12	24	15	11	6	تكرار	تثق في المعاملات المالية الإلكترونية التي يطرحها بريد الجزائر	02
				17.6%	35.3%	22.1%	16.2%	8.8%	نسبة		
5	مرتفعة	1.171	2.87	14	29	8	9	8	تكرار	تمتلك هاتف نقال ذكي وحاسوب	03

				%20.6	%42.6	%11.8	13.2%	%11.8	نسبة	بتدفق أنترنات يمكنك من التطرق لكافة الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر موقع البريد بدون أي صعوبة	
6	مرتفعة	1.072	3.47	4	21	14	20	9	تكرار	يوفر الموقع طريقة لشرح كيفية استخدام كافة	04
				%5.9	%30.9	%20.6	%29.4	%13.2	نسبة	الخدمات الإلكترونية المتاحة تمكنك من التطرق لها بدون صعوبات	
15	متوسطة	1.171	2.87	4	21	14	20	9	تكرار	يوفر بريد الجزائر عدد لا بأس به من الصرافات الآلية	05
				%5.9	%30.9	%20.6	%29.4	%13.2	نسبة	تساعدك في الاستفادة من خدماته الإلكترونية في أي وقت ومكان	
14	متوسطة	1.165	2.96	5	20	19	15	9	تكرار	يوفر الصراف الآلي جل الخدمات الإلكترونية التي	06
				%7.4	%29.4	%27.9	%22.1	%13.2	نسبة	تحتاجها وبكل سهولة	
10	متوسطة	1.099	3.32	10	22	19	14	3	تكرار	سبق وان ترددت على الصرافات الآلية أكثر من مركز	07
				%14.7	%32.4	%27.9	%20.6	%4.4	نسبة	البريد خاصة في ظل جائحة الكورونا	

17	متوسطة	1.263	2.32	3	12	14	14	25	تكرار	تعمل مراكز البريد على إصلاح إعطاب الصرافات الآلية بكل سرعة وبعد كل تبليغ	08
				%4.4	%17.6	%20.6	20.6%	%36.8	نسبة		
9	متوسطة	1.229	3.34	12	23	16	10	7	تكرار	يتيح موقع بريد الجزائر خدمات إلكترونية لكافة شرائح الهاتف النقال (موبيليس... إلخ)	09
				%17.6	%33.8	%23.5	14.7%	%10.3	نسبة		
13	متوسطة	1.197	2.97	6	20	17	16	9	تكرار	يملك موقع البريد شراكة مع كافة المؤسسات الإقتصادية من أجل تسهيل الخدمات المالية للزبائن	10
				%13.2	%29.4	%25.0	%23.5	%13.2	نسبة		
8	متوسطة	1.023	3.38	9	25	18	15	1	تكرار	يمكنك موقع بريد الجزائر من تسديد كافة الفواتير (الهاتف الثابت، الكهرياء والغاز....) بدون صعوبة أو أخطاء	11
				%13.2	%36.8	%26.5	%22.1	%1.5	نسبة		
12	متوسطة	1.206	3.09	6	24	18	10	10	تكرار	الأعباء المالية مقابل الخدمات البريدية الإلكترونية في المتناول لكافة شرائح المجتمع	12
				%8.8	%35.3	%26.5	%14.7	%14.7	نسبة		

7	مرتفعة	1.137	3.43	12	25	14	14	3	تكرار نسبة	التنبيهات عبر رسائل نصية الهاتف عن أي معاملة مالية إلكترونية من حسابك تصلك في الوقت المناسب	13
				%17.6	%36.8	%20.6	%20.6	%4.4			
1	مرتفعة	1.031	3.74	17	27	14	9	1	تكرار نسبة	توفر الخدمات الإلكترونية خاصة التأكد من هوية صاحب الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية	14
				%25.0	%39.7	%20.6	%13.2	%1.5			
11	متوسطة	1.162	3.31	11	20	22	9	6	تكرار نسبة	يطرح بريد الجزائر العديد من التطبيقات والبرمجيات الحديثة لتسهيل الخدمات الإلكترونية	15
				%16.2	%29.4	%32.4	%13.2	%8.8			
2	مرتفعة	1.183	3.72	19	28	8	9	4	تكرار نسبة	يمكنك موقع بريد الجزائر من الاطلاع على حسابك وسحب الكشوف في أي وقت ومكان	16
				%27.9	%41.2	%11.8	%13.2	%5.9			
4	مرتفعة	1.010	3.60	11	32	14	9	2	تكرار نسبة	تساهم التطبيقات الإلكترونية التي يوفرها بريد الجزائر في تسهيل الحياة اليومية لك	17
				%16.2	%47.1	%20.6	%13.2	%2.9			

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة رقم (14) أي توفر الخدمات الإلكترونية خاصة التأكد من هوية صاحب الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية جاءت في المرتبة الأول بمتوسط حسابي 3,74 وانحراف معياري

1,031 ودرجة موافقة مرتفعة، تليها العبارة رقم (16) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3,72 وإخلاف معياري 1,183 بدرجة موافقة مرتفعة، وفي المرتبة الثالثة العبارة رقم (01) بمتوسط حسابي 3,69 وإخلاف معياري 1,010 ودرجة موافقة مرتفعة، أيضا في المرتبة الرابعة العبارة (17) بمتوسط حسابي 3,60 وإخلاف معياري 1,010 بدرجة موافقة مرتفعة، في المرتبة الخامسة العبارة (03) بإخلاف معياري 1,287 وبتوسط حسابي 3,47، في المرتبة السادسة العبارة (04) بمتوسط حسابي 3,47 وإخلاف معياري 1,072 بدرجة موافقة مرتفعة، المرتبة السابعة العبارة (13) بمتوسط حسابي 3,43 وإخلاف معياري 1,137 بدرجة موافقة مرتفعة، في المرتبة الثامنة العبارة (11) بمتوسط حسابي 3,38 وإخلاف معياري 1,023 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة التاسعة العبارة (09) بمتوسط حسابي 3,34 وإخلاف معياري 1,229 بدرجة موافقة متوسطة، المرتبة العاشرة العبارة (07) بمتوسط حسابي 3,32 وإخلاف معياري 1,099 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة إحدى عشر العبارة (15) بمتوسط حسابي 3,31 وإخلاف معياري 1,162 بدرجة موافقة متوسطة في المرتبة اثنا عشر العبارة (12) بمتوسط حسابي 3,09 وإخلاف معياري 1,206، و في المرتبة الثالث عشر المرتبة (10) بمتوسط حسابي 2,97 وإخلاف معياري 1,197 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الرابعة عشر العبارة (06) بمتوسط حسابي 2,96 وإخلاف معياري 1,165 بدرجة موافقة متوسطة، المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي 2,87 وإخلاف معياري 1,171 بدرجة موافقة متوسطة، في العبارة السادسة عشر العبارة (02) بمتوسط حسابي 3,37 وإخلاف معياري 1,208 بدرجة موافقة متوسطة، وفي الأخير المرتبة السابعة عشر العبارة (08) بمتوسط حسابي 2,32 وإخلاف معياري 1,263 بدرجة موافقة متوسطة.

ومنه نستنتج أن : مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) توفر وسائل إتصال تكنولوجيا تتميز بدرجة عالية في حماية خصوصية زبائنها في حين تشهد المؤسسة تأخر في إصلاح أعطاب الصرافات الآلية.

الفرع الثاني : عرض وتحليل نتائج المتوسطات والانحراف المعياري لمحور أداء الخدمات الإلكترونية

الجدول رقم 07: يوضح المتوسطات والانحرافات لمحور واقع أداء الخدمات الإلكترونية على

مستوى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية)

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارة	الرقم
1	مرتفعة	1.099	3.54	13	25	21	4	5	تتيح بريد الجزائر إمكانية تعبئة حسابات الإنترنت لكافة الأصناف الخاصة بمشتركي إتصالات الجزائر	01
				%19.1	%36.8	%30.9	%5.9	%7.4		
7	متوسطة	1.328	3.24	17	13	12	21	5	سبق وأن قمت بتعبئة رصيد هاتفك النقال عن طريق الإنترنت من حسابك البريدي	02
				%25.0	%19.1	%17.6	%30.9	%7.4		
3	متوسطة	1.296	3.41	18	17	13	15	5	لديك خاصية "رصيدي" التي يوفرها بريد الجزائر للإطلاع على حسابك دون عناء التنقل إلى المكاتب البريدية	03
				%26.5	%25.0	%19.1	%22.1	%7.4		
16	متوسطة	1.256	3.06	10	17	16	17	8	سبق و أن واجهت صعوبة في طلب البطاقة الذهبية ومدة الحصول عليها	04
				%26.5	%25.0	%23.5	%25.0	%11.8		
4	متوسطة	1.149	3.41	16	12	28	8	4	سبق و أن واجهت صعوبة في طلب البطاقة الذهبية ومدة الحصول عليها	05
				%23.5	%17.6	%41.2	%11.8	%5.9		

21	متوسطة	1.208	2.78	7	9	27	12	13	تكرار	يمكنك الشراء والتسوق من المواقع الإلكترونية المحلية والدولية بالاعتماد على البطاقة الذهبية	06
				%10.3	%13.2	%39.7	%17.6	%19.1	نسبة		
22	منخفضة	1.083	2.57	6	4	22	27	9	تكرار	سبق وأن غيرت رقم هاتفك من الصراف الآلي التابع لبريد الجزائر	07
				%8.8	%5.9	%32.4	%39.7	%13.2	نسبة		
19	متوسطة	1.202	2.96	8	15	19	18	8	تكرار	قمت بالاطلاع على سجلك البريدي عبر الصرافات الآلية لبريد الجزائر	08
				%11.8	%22.1	%27.9	26.5	%11.8	نسبة		
2	مرتفعة	1.228	3.50	17	20	16	10	5	تكرار	يوفر الصراف الآلي عمليات تحويل وإيداع الأموال للزبائن	09
				%25.0	%29.4	%23.5	%14.7	%7.4	نسبة		
11	متوسطة	1.348	3.13	14	15	14	16	9	تكرار	سبق وأن قمت بطلب صك بريدي عبر تطبيق Algeria poste	10
				%20.6	%22.1	%20.6	%23.5	%13.2	نسبة		
13	متوسطة	1.179	3.12	11	11	28	11	7	تكرار	يتيح تطبيق خدمة البريد السريع EMS إرسال الرسائل والطرود ومختلف الشحنات داخل وخارج الوطن بأقل التكاليف	11
				%16.2	%16.2	%41.2	%16.2	%10.3	نسبة		

8	متوسطة	1.005	3.22	8	15	33	8	4	تكرار	يقوم تطبيق بريد موب بتحديد الموقع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي في الجزائر	12
				%8	%14	%48.5	%11.8	%5.9			
9	متوسطة	1.118	3.22	8	14	36	5	5	تكرار	يقوم تطبيق بريدي موب بحفظ كافة المعاملات كنموذج لإستخدامه لاحقا	13
				%11.8	%20.6	%52.9	%7.4	%7.4			
17	متوسطة	1.118	3.06	9	9	35	7	8	تكرار	يفيد تطبيق بريدي باي BaridiPay في عمليات البيع والشراء من المحلات التجارية	14
				%13.2	%13.2	%51.5	%10.3	%11.8			
10	متوسطة	1.114	3.21	9	17	27	9	6	تكرار	يوفر بريد الجزائر إمكانية تتبع البعثات عن طريق موقع إلكتروني أمين aptraking.poste.dz	15
				%13.2	%25.0	%39.7	%13.2	%8.8			
14	متوسطة	1.306	3.10	15	10	16	21	6	تكرار	سبق لك وأن قمت بتعبئة رصيد الهاتف النقال لأحد المتعاملين الثلاث بالبطاقة الذهبية	16
				%22.1	%14.7	%23.5	%30.9	%8.8			
23	منخفضة	1.084	2.56	4	6	27	18	13	تكرار	سبق لك حجرت تذاكر السفر عبر الموقع الرسمي لبريد الجزائر	17
				%5.9	%8.8	%39.7	%26.5	%19.1			

6	متوسطة	1.215	3.32	14	16	22	10	6	تكرار	يحقق بريد الجزائر مستوى عالي من الحماية لكافة البيانات والمعاملات الإلكترونية	18
				%20.6	%23.5	%32.4	%14.7	%8.8			
21	متوسطة	1.213	3.19	12	16	18	17	5	تكرار	الرسوم عن الخدمات الإلكترونية أقل مقارنة بالخدمات العادية	19
				%17.6	%23.5	%26.5	%25.0	%7.4			
20	متوسطة	1.249	2.81	9	11	15	24	9	تكرار	تمتلك في هاتفك تطبيق بريدي موب BARIDI MOB	20
				%13.2	%16.2	%22.1	%35.3	%13.2			
15	متوسطة	1.067	3.10	8	12	33	9	6	تكرار	يسمح لك تطبيق بريدي موب BARIDI MOB من الاستفادة من جل الخدمات الإلكترونية المتاحة وبكل سهولة	21
				%11.8	%17.6	%48.5	%13.2	%8.8			
5	متوسطة	1.048	3.35	13	11	34	7	3	تكرار	يتيح تطبيق البريد السريع EMS تتبع البعثات بطريقة سهلة وسريعة	22
				%19.1	%16.2	%50.0	%10.3	%4.4			

18	متوسطة	1.133	3.03	9	9	33	9	8	يوفر بريد الجزائر تطبيق بريد باي BARID لكافة التجار من أجل الاستخدام في المعاملات اليومية	23
				%13.2	%13.2	%48.5	%13.2	%11.8		

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03).

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن العبارة (01) هي نفسها المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3,54 و إنحراف معياري 1,099 بدرجة موافقة مرتفعة وفي المرتبة الثانية العبارة (09) بمتوسط حسابي 3,50 و إنحراف معياري 1,228 بدرجة موافقة مرتفعة، في المرتبة الثالثة العبارة (03) بإنحراف معياري 1,296 بمتوسط حسابي 3,41 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الرابعة العبارة (05) بمتوسط حسابي 3,41 و إنحراف معياري 1,149 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الخامسة العبارة (22) بمتوسط حسابي 3,35 و إنحراف معياري 1,048 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة السادسة (18) بمتوسط حسابي 3,32 و إنحراف معياري 1,215 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة السابعة العبارة (02) بمتوسط حسابي 3,24 و إنحراف معياري 1,328 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الثامنة العبارة (12) بمتوسط حسابي 3,22 و إنحراف معياري 1,005 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة التاسعة العبارة (13) بمتوسط حسابي 3,22 و إنحراف معياري 1,005 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة العاشرة العبارة (15) بمتوسط حسابي 3,21 و إنحراف معياري 1,114 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الحادية عشر العبارة (10) بمتوسط حسابي 3,13 و إنحراف معياري 1,348 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الثانية عشر العبارة (19) بمتوسط حسابي 3,19 و إنحراف معياري 1,213 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الثالثة عشر العبارة (11) بمتوسط حسابي 3,12 و إنحراف معياري 1,179 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الرابعة عشر العبارة (16) بمتوسط حسابي 3,10 و إنحراف معياري 1,306 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة الخامسة عشر العبارة (21) بمتوسط حسابي 3,10 و إنحراف معياري 1,067 بدرجة موافقة متوسطة، في المرتبة السادسة عشر العبارة (04) بمتوسط حسابي 3,06 و إنحراف معياري 1,256 بدرجة موافقة متوسطة، العبارة (14) جاءت في المرتبة السابعة عشر بمتوسط حسابي 3,06 و إنحراف معياري 1,118 بدرجة موافقة متوسطة، العبارة (23) جاءت في المرتبة الثامنة عشر بمتوسط حسابي 3,03 و إنحراف معياري 1,133 بدرجة موافقة متوسطة، فيما احتلت العبارة (08) المرتبة التاسعة عشر بمتوسط حسابي 2,96 و إنحراف معياري 1,202 بدرجة موافقة متوسطة، العبارة (20) احتلت المرتبة العشرون بمتوسط حسابي 2,81 و إنحراف معياري 1,249 بدرجة موافقة

متوسطة، و العبارة (06) في المرتبة الواحدة و العشرون بمتوسط حسابي 2,78 بإنحراف معياري 1,208 بدرجة موافقة متوسطة.

أما في المرتبة الثانية والعشرون العبارة (07) بمتوسط حسابي 2.57 وانحراف معياري 1.083 بدرجة موافقة منخفضة، وفي الأخير العبارة (17) إحتلت المرتبة الثالثة والعشرون بمتوسط حسابي 2.56 وإنحراف معياري 1.084 بدرجة موافقة منخفضة.

ومنه نستنتج أن: مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) تحتل أكبر نسبة في توفير خاصية تعبئة حسابات الأنترنت الخاصة بمشتركي إتصالات الجزائر وهذا راجع للشركة القوية بين كل المؤسسات.

الجدول رقم 08: يوضح إستجابة الأفراد حول توفر الخدمات الإلكترونية خاصة التأكد من هوية صاحب

الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية

توفر الخدمات الإلكترونية خاصة التأكد من هوية صاحب الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية						بدائل الإستجابة	
المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تكرار	ذكر
28	0	3	7	12	6	تكرار	ذكر
40	1	6	7	15	11	تكرار	أنثى
68	1	9	14	27	17		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03)

يوضح الجدول أعلاه أن مجموع الإجابة بموافق بشدة تكررت 17 في حين كان مجموع الإجابات بمحايد 14 وغير موافق 09 وكانت أقل نسبة لمجموع الإجابات بغير موافق بشدة 1.

نلاحظ بأن الإجابات بموافق كانت الأكبر نسبة من طرف الأفراد وهذا راجع إلى أن المؤسسة توفر خاصية الأمان والخصوصية لحسابات الأفراد.

الجدول رقم 09: يوضح إستجابة الأفراد حول إمكانية موقع بريد الجزائر من الإطلاع على حسابك وسحب

الكشوف في أي وقت ومكان

يمكنك موقع بريد الجزائر من الاطلاع على حسابك وسحب الكشوف في أي وقت ومكان						بدائل الإستجابة	
المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تكرار	ذكر
28	2	4	1	15	6	تكرار	ذكر
40	2	5	7	13	13	تكرار	أنثى
68	4	9	8	28	19		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03)

نلاحظ من خلال الجدول أن مجموع الإجابات بغير موافق بشدة بلغت 4 في حين بلغ مجموع الإجابات بغير موافق 09 ومجموع الإجابات بمحايد 08 أما مجموع الإجابات الأفراد الذين أجابوا بموافق 28 في حين بلغت إجابات الأفراد بموافق بشدة 19.

ومنه نستنتج : بأن أغلبية الباحثين صرحوا بأن موقع بريد الجزائر مكنهم من الإطلاع على حسابهم وسحب كشوفهم في أي وقت ومكان ويرجع ذلك إلى أن مؤسسة البريد بقرادية تستخدم أحدث التكنولوجيات.

الجدول رقم 10: يوضح إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت لكافة الأصناف الخاصة بمشركي إتصالات الجزائر

يتيح بريد الجزائر إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت لكافة الأصناف الخاصة بمشركي إتصالات الجزائر						بدائل الإستجابة	
المجموع	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	تكرار	ذكر
28	3	2	11	8	4	تكرار	ذكر
40	2	2	10	17	9	تكرار	أنثى
68	5	4	21	25	13		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 20 أنظر الملحق رقم (03)

من خلال الجدول أعلاه يبين أن الذين أجابوا بغير موافق بشدة بلغ عددهم 5 في حين بلغ عدد إجابات بغير موافق 04 أما الإجابات بمحايد بلغ عددهم 21 إجابة وعدد الإجابات بموافق بلغ 25 وموافق بشدة 13.

ومنه نستنتج : أن المؤسسة تتيح إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت من كافة أصناف الخاصة بمشركي إتصالات الجزائر وهذا ما يؤكد الرابط القوي بين مؤسستي بريد الجزائر وإتصالات الجزائر لكسب رضا الزبائن.

المطلب الثالث : التحقق من الفرضيات

الفرع الأول : إختبار الفرضيات

صيغة الفرضيات إحصائيا :

➤ الفرضية الأولى : تنص على "تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لتبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة"، ونعبر عن هذه الفرضية إحصائيا بصياغة الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية: $H_0: P=0$ أي لا تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لتبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة؛

الفرضية البديلة: $H_1: P>0$ أي تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لتبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة.

لنؤكد من صحة هذه الفرضية تم الإعتماد على إختبار **One Sample t-test** حيث تم التوصل إلى النتائج التالية :

الجدول رقم 11 : يوضح نتائج إختبار **One Sample t-test**

البيانات	العينة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة المعنوي
تبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة	68	29,5882	7,74257	67	28,318	0,000

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 25 أنظر الملحق رقم (03)

من خلال الجدول أعلاه يبين أن قيمة (ت) تقدر ب 28,318 كما نجد أن مستوى الدلالة المعنوية كان أقل من 0,05، ما يعني وجود مستوى من تبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة في المؤسسة محل الدراسة.

بناء على ما سبق، يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "تسعى مؤسسة بريد الجزائر بقرىاية (القباضة الرئيسية) لتبسيط إجراءات إستخدام التكنولوجيا الحديثة" ونرفض الفرضية الصفرية.

➤ **الفرضية الثانية :** تنص على "يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في

مؤسسة بريد الجزائر بقرىاية (القباضة الرئيسية)". ونعبر عن هذه الفرضية إحصائيا بصياغة الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية: $H_0: P=0$ أي لا يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بقرىاية (القباضة الرئيسية)؛

الفرضية البديلة: $H_1: P>0$ أي يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بقرىاية (القباضة الرئيسية).

بناء على ثبات صلاحية النموذج تم إختبار هذه الفرضية بإستخدام الإنحدار المتعدد.

ومن أجل بيان أثر إستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بقرىاية (القباضة الرئيسية)، تم حساب معامل الإنحدار المتعدد والجدول التالي يوضح نتائج هذا الإختبار :

جدول رقم 12 : يوضح نتائج تحليل الإنحدار

مستوى الدلالة T	قيمة T المحسوبة	قيمة F المحسوبة	R ²	R	الخطأ المعياري	BETA	B	B الثابت	البيانات
0,000	10 ,074	101,473	0,606	0,778	11,53767	0,778	1,032	14,076	أثر إستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 25 أنظر الملحق رقم (03)

من خلال الجدول أعلاه يبين نتائج التحليل الإحصائي لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بقرىاية (القباضة الرئيسية)، حيث أظهر التحليل وجود تأثير إيجابي معنوي إذ بلغ معامل التحديد (التفسير) R^2 0,606 من التباينات في المتغير التابع، كما بلغت قيمة β (0,778) وقيمة F (101,473) وبمستوى دلالة 0,000 أي أنها دالة إحصائيا عند المستوى أقل أو يساوي 0,05.

بناء على ما سبق، يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه "يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بقرىاية (القباضة الرئيسية)" ونرفض الفرضية الصفرية.

➤ الفرضية الثالثة : والتي تنص على "تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية) لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة". ونعبر عن هذه الفرضية إحصائيا بصياغة الفرضيتين التاليتين :

الفرضية الصفرية: $H_0: P=0$ أي لا تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية) لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة؛

الفرضية البديلة: $H_1: P>0$ أي تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية) لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة.

ولمعرفة ولتأكد من صحة هذه الفرضية تم حساب إختبار **T** "ت" للعينتين المترابطتين **T-teste pour échantillons apparies** وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم 13 : يوضح حساب إختبار "ت" للعينتين المترابطتين

مستوى الدلالة المعنوي	قيمة (ت)	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة	البيانات
0,000	0.155	27	7,52991	30,4559	68	إدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 25 أنظر الملحق رقم (03)

ولمعرفة الأثر الإيجابي لهذه الفرضية، تم حساب قيمة (إيتا) مربع n^2 كما هي مبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم 14 : يوضح قيمة (إيتا) مربع

قيمة (إيتا) مربع n^2	قيمة (ت)	البيانات
39,882	0,155	إدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة

المصدر : من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS v 25 أنظر الملحق رقم (03)

من خلال الجدول أعلاه يتبين لنا أن قيمة (n^2) بلغت 39,882 ، وهي قيمة تتجاوز القيمة الدالة للنتائج الإحصائية في البحوث النفسية والتربوية والتي تقدر ب 0,15 وهذا يدل على أن الأثر إيجابي.

بناء على ما سبق، يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه " تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة " ونرفض الفرضية الصفرية.

من خلال النتائج الموضحة أعلاه يتعين قبول ما يلي :

1) قبول الفرضية البديلة (H1)؛

2) قبول الفرضية البديلة (H1)؛

3) قبول الفرضية البديلة (H1).

الفرع الثاني : مناقشة الفرضيات على ضوء النتائج

1) الفرضية الأولى :

تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية لتبسيط إجراءات استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة.

من خلال نتائج الاستبيان الإلكتروني وملاحظة نتائج التحليل الإحصائي، نعم تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية) لتبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة.

2) الفرضية الثانية :

يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في بريد غرداية.

من خلال نتائج الاستبيان الإلكتروني وملاحظة نتائج التحليل الإحصائي، نعم يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القباضة الرئيسية).

3) الفرضية الثالثة :

تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة.

من خلال نتائج الإستبيان الإلكتروني وملاحظة نتائج التحليل الإحصائي، نعم تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية) لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة.

الفرع الثالث : نتائج الدراسة

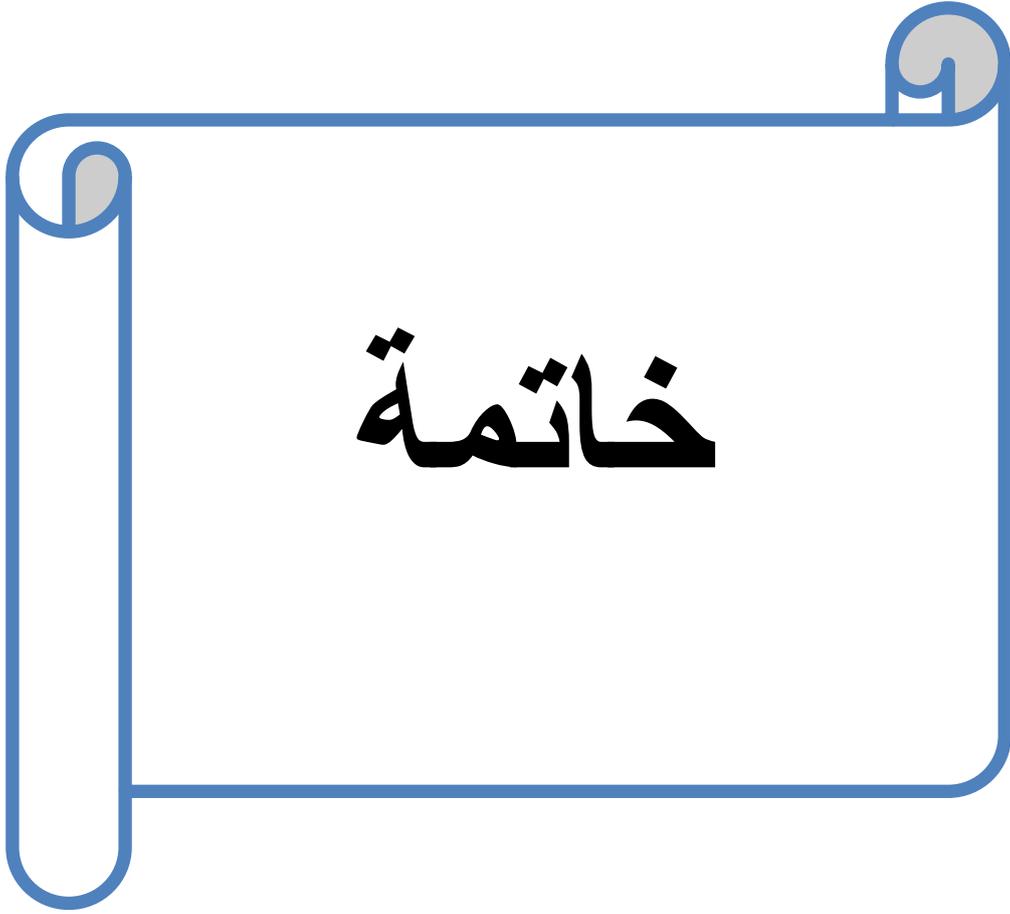
من خلال موضوع دراستنا الذي تمحور حول دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية على زبائن القبضة الرئيسية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية توصلنا إلى مجموعة من النتائج :

- هناك إقبال كبير على الخدمات البريدية الإلكترونية من طرف فئة الإناث مقارنة بفئة الذكور.
- أن التركيبة الديمغرافية لمجتمع عينة الدراسة تتميز بفئة شبابية.
- أن زبائن مؤسسة بريد الجزائر بغرداية (القبضة الرئيسية) لديهم مستوى عالي وخبرة حول تعاملهم مع الخدمات الإلكترونية لبريد غرداية.
- مؤسسة بريد الجزائر توفر وسائل إتصال تكنولوجيا تتميز بدرجة عالية في حماية خصوصية زبائنها في حين تشهد المؤسسة تأخر في إصلاح أعطاب الصرافات الآلية.
- مؤسسة بريد غرداية تحتل أكبر نسبة في توفير خاصية تعبئة حسابات الأنترنت الخاصة بمشركي إتصالات الجزائر وهذا راجع للشركة القوية بين كل المؤسسات.
- أن المؤسسة توفر خاصية الأمان والخصوصية لحسابات الأفراد.
- أن أغلبية المبحوثين صرحوا بأن موقع بريد الجزائر مكنهم من الإطلاع على حسابهم وسحب كشوفهم في أي وقت ومكان ويرجع ذلك إلى أن مؤسسة البريد بغرداية تستخدم أحدث التكنولوجيات.
- أن المؤسسة تتيح إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت من كافة أصناف الخاصة بمشركي إتصالات الجزائر وهذا ما يؤكد الرابط القوي بين مؤسستي بريد الجزائر وإتصالات الجزائر لكسب رضا الزبائن.
- تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية لتبسيط إجراءات استخدام التكنولوجيا الحديثة.
- يوجد أثر لإستخدام التكنولوجيا الحديثة على أداء الخدمات الإلكترونية في بريد غرداية.
- تسعى مؤسسة بريد الجزائر بغرداية لإدارة أداء خدماتها الإلكترونية من خلال مواكبتها لتطورات التكنولوجيا الحديثة.

- إتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (الفاطمي حمزة، طرباقو آسيا؛ 2019) في أن مؤسسة البريد بـغرداية نجحت لحد ما في إدارة سمعتها الإلكترونية من خلال وسائل الإتصالية الحديثة التي إستخدمتها المؤسسة في تحسينها وتطويرها.

خلاصة الفصل الثالث:

الخدمات الإلكترونية أسلوب عمل إداري جديد، يسهل العلاقة بين المواطن والمؤسسات العمومية، وتوفر المعلومات بشكل متكامل وسريع، كما تحقق مقدار من المصادقية في عمل مؤسسات الخدمة العمومية ما جعلها سمة مميزة لها، مما سيقبل من النظرة السلبية لمفهوم الخدمة الإلكترونية. وبعد عرضنا لنتائج الدراسة وتحليل البيانات محاولين تفسيرها بالإعتماد على الواقع وعلى ما لمسناه ميدانيا توصلنا إلى أن القباضة الرئيسية لبريد الجزائر ولاية غرداية تعتمد على تطبيق مختلف التكنولوجيات الحديثة لتطوير أداء الخدمات المقدمة وتبسيط إجراءاتها على المواطنين.



خاتمة

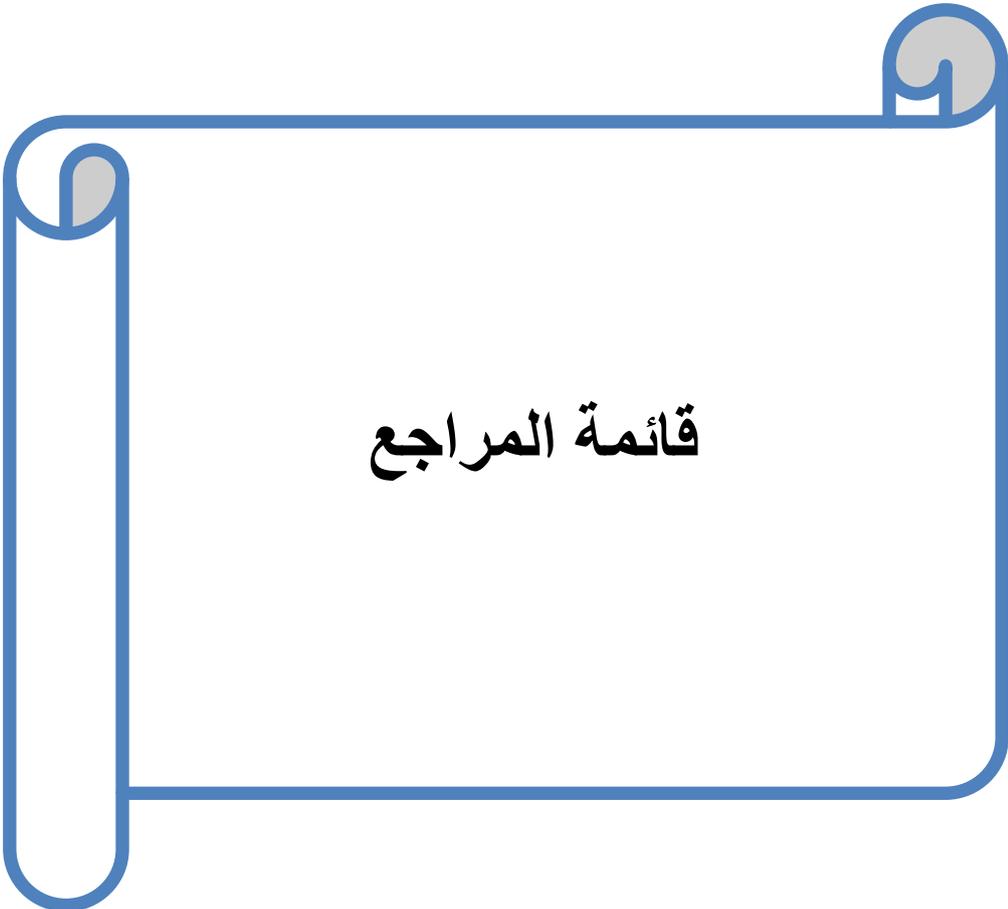
خاتمة :

منذ أواخر القرن 20 كان للتحول التكنولوجي الذي طرأ على العالم الأثر البالغ في تغيير طرق إستخدام وتسيير المرافق العمومية وذلك بالإستعانة بوسائل إدارية تواكب هذا التطور وتسايره. ونظرا لما يحمله هذا التطور في مجال المعلومات والإتصال خاصة بعد إنتشار إستخدام شبكة المعلومات العالمية ”الأنترنت” تحولت تبعاً له الخدمات من خدمات عادية إلى خدمات الكترونية وانتقلت المجتمعات والدول من دول صناعة إلى دول معلومات، فوجدت الإدارات الإلكترونية مكانتها وبرزت أهميتها حيث مكنت الكثير من المرافق العمومية بمراجعة طرق سيرها وأداء خدماتها بطرق الكترونية بعيدة كل البعد عن الطريق التقليدي الذي ظل سائدا منذ سنوات.

لهذا سعت معظم الدول في العالم إلى تحديث إدارتها وتغيير نمط سيرها، وتحسين خدماتها وتقديمها بأكثر دقة ووضوح وسهولة، وأصبحت بذلك الإدارة الإلكترونية أحد الركائز الأساسية التي تسعى الحكومات إلى تعميمها كأسلوب لتسيير المرافق العمومية.

والجزائر كغيرها من الدول سعت لإدخال هذه التقنية الجديدة في عدة قطاعات أهمها تبني مشروع الحكومة الإلكترونية لسنة 2013 إرادات من خلاله تطبيق هذا الأسلوب ”الإدارة الإلكترونية” من أجل خلق خدمات عمومية أكثر جودة تلبية لمتطلبات العمال والمواطنين بصفة خاصة.

تناولت في هذه الدراسة : دور التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية ومن خلال الدراسات السابقة التي أجريت في هذا المجال والجانب الميداني إستنتجنا أن إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة ساهمت بشكل كبير في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية في المؤسسات لما تتمتع بيه من ميزات تتمثل في : التطبيقات والبرامج الإلكترونية التي توفر الجهد البشري اللازم لتنفيذ العديد من المهام وبذلك يؤدي لإختصار الوقت، كما توفر مستوى عالي من الحماية وتسهيل العديد من المعاملات ومحو جميع الصعوبات. وفي الأخير يمكن القول أن التكنولوجيا الحديثة مقياس جوهري في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية في المؤسسات في وقتنا الحالي من خلال قدرات المؤسسات على تلبية حاجيات المواطنين وكسب ولائهم.



قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية

أولا : الكتب

1. أبو فرة محمود أحمد، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
2. التميمي عبد الفاتح عارف، شبكات الحاسوب والاتصالات، دار اليازوري، العلمية للنشر و التوزيع، الأردن (عمان)، 2010.
3. الخامسة صدام، الحكومة الإلكترونية الطريق نحو الإصلاح الإداري، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، الأردن.
4. الحلو ماجد راغب، علم الإدارة العامة، منشأة المعارف، الإسكندرية، 2005.
5. الحمادي محمد، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقها، دار الشروق، 1990.
6. السيد محمود أسامة، الإتجاهات الحديثة في المكتبات والمعلومات، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 2010.
7. القدوة محمود، الحكومة الإلكترونية الإدارة المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
8. المطاوي سليمان، القانون الإداري، دراسة مقارنة، الجزء الثاني، الأردن، 1992.
9. حسن رفاعي العطار محمد، البيع عبر شبكات الأنترنت، دار الجامعة الجديدة، ط1، الإسكندرية، مصر 2007.
10. شطاح محمد، مظاهر الإعلام في زمن العولمة بين التكنولوجيا والإيديولوجيا، دار الهدى، الجزائر، 2006.
11. عبد الوهاب عبد الباسط محمد، استخدام تكنولوجيا الاتصال في الانتاج الإذاعي والتلفزيوني، دراسة ميدانية، د.م.ن، المكتب الجامعي الحديث للنشر والتوزيع، 2005.
12. عماد مكاوي حسن، ليلي حسين السيد، الإتصال ونظرياته المعاصرة، ط 4، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003.
13. علم الدين محمد، تكنولوجيا المعلومات والاتصال مستقبل صناعة الصحافة، القاهرة، دار رحاب، 2005.
14. غالب ياسين سعد ، الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.

15. غنيم أحمد محمد، الإدارة الإلكترونية آفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.
16. فتحي الحبيب أحمد ، مبادئ الإدارة الإلكترونية، دار الحامد، عمان، 2015.
17. ماكل ماهر وآخرون، الهندسة وإعادة تأهيل الهندسة نظام العمل في المنظمات، الشركة العربية للإعلام العلمي، القاهرة، 1999
18. مطر عصام عبد الفتاح، الحكومة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2013.
19. منير حجاب محمد، المعجم الإعلامي، دار الفجر، القاهرة، 2004.

ثانيا : المجالات

1. محمد أحمد عبد الباسط حسين، التطبيقات والأساليب الناجحة بإستخدام تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات في التعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالإنترنت.
2. العضائيلية علي محمد، نهي خالد المحارب، أثر تطبيق معايير جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا الطالبات، جامعة الأميرة نورة بالملكة العربية السعودية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الأردن، 2017.

ثالثا : الرسائل والبحوث الجامعية

1. الصولي الزهرة، النظام القانوني للعقد الإلكتروني، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2007-2008.
2. الفاطمي حمزة، طرباقو آسيا، دور تكنولوجيايات الإتصال الحديثة في إدارة السمعة الإلكترونية دراسة حالة بريد الجزائر فرع ولاية غرداية، رسالة ماستر، في علوم الإعلام والإتصال، تخصص إتصال و علاقات عامة، 2018/2019.
3. درعيوي عبد الغني، بن علي محمد الأمين، أهمية تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تطوير الخدمات البنكية (دراسة حالة البنوك المحلية لولاية معسكر)، رسالة الماستر، في العلوم التجارية، سنة 2015/2016.

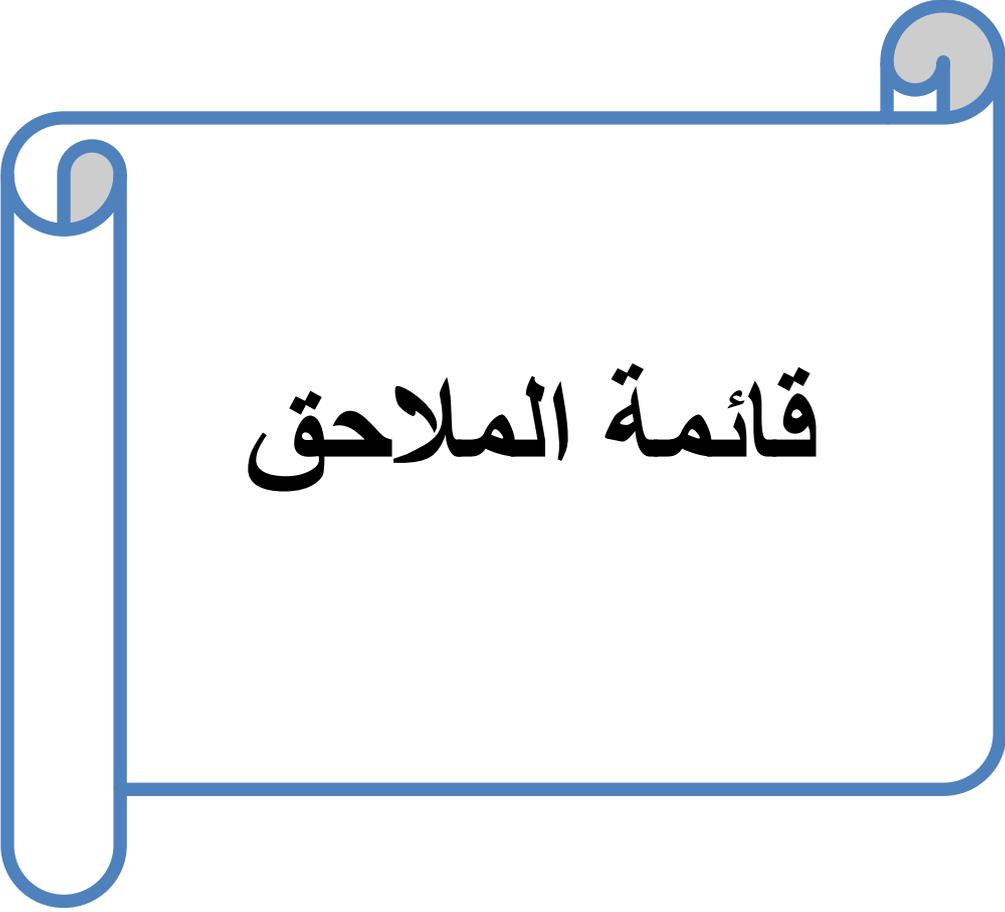
4. سحانين الميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات و الإتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه، إدارة أعمال، داني الكبير أمعاشو، جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2017/2016.
5. سلامات كريمة، شامخة سوريا، أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية- دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية بونورة ولاية غرداية، رسالة ماستر، تخصص إتصالات وعلاقات عامة، جامعة غرداية، غرداية، 2020/2019.
6. عماري سمير، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء مؤسسات التعليم العالي دراسة حالة مجموعة من الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2017-2018.
7. شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، رسالة ماجستير، في التسويق، جامعة قسنطينة، 2010.
8. عبد السميع حسن الحلبي مؤمن، جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا المستخدمين : دراسة حالة على برنامج برق بلسن، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017.
9. غانم نذير، الخدمات الإلكترونية بالمكتبات الجامعية : دراسة ميدانية بمؤسسات التعليم العالي بمدينة قسنطينة، أطروحة الدكتوراه علوم في علم المكتبات، جامعة قسنطينة، 2010.
10. غناي هاجر، أثر إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في التنشئة الإجتماعية للطفل الجزائري، دراسة ميدانية على عينة من الأولياء بمدينة أم البواقي، رسالة ماستر، تخصص إتصال وعلاقات عامة، 2016-2017.
11. مغاني أمال ونصيري عائشة، الوسائط التكنولوجية ودورها في تحسين الخدمات البريدية لولاية ورقلة البطاقة ذهبية نموذجاً دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي هذه البطاقة، رسالة ماستر، تخصص تكنولوجيا الإتصال الحديثة، صانع رابح، قاصدي مرباح، ورقلة، 2018/2017.
12. منصر هارون، إستخدام تكنولوجيا الإتصال الحديثة في الإنتاج الإذاعي : دراسة على القائم بالإتصال بإذاعة تبسة، 2012/2011.

رابعاً : المواقع الإلكترونية

1. <https://cte.Univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=16363&chapterid=404> ، 2021/03/18 ، 0
2. الحيازي إيمان، تعريف التكنولوجيا الحديثة، المحيط من الألف للباء، <https://almoheet.net> ، 2021/05/20 ، 21:15.
3. العياضي نصر الدين، التفكير في عدة التفكير: مراجعة نقدية لنظرية الإستخدامات والاشباعات في البيئة الرقمية، ستيديو الجزيرة، <https://studies.aljazeera.net> ، 2021/05/18 ، 00:00 سا.
4. الفيصل عبد الأمير، مفهوم تكنولوجيا الإتصال والمعلومات، البلاغة، <https://w.balagh.com/article> ، 2021/03/17 ، 10:30.
5. بكوش زينو، بحث حول الإستبيان تعريفه ، انوعه ، ايجابياته وسلبياته، مدونة تعليم كوم، <http://www.ta3limkom.com/2019> ، 2021/01/01 ، 9:00.
6. روان مروان، ما هي فوائد الخدمات الإلكترونية، ويكي عرب، <https://wikiarab.com> تصفح 2021/05/18 ، 20:00.
7. سعيد يحيى، الملاحظة في البحث العلمي، شركة دراسة للإستشارات والدراسات والترجمة، <https://drasah.com> ، 2021/01/01 ، 21:00.
8. صخري محمد، تعريف المقابلة و أنواعها وأهميتها في البحث العلمي، دراسات سياسية <http://www.politics-dz.com> ، 2021/01/01 ، 9:00.
9. عضمة محمد السعيد، "هنا" تعريف الخدمات الإلكترونية 2021، كلام نيوز الموسوعة العلمية والعالمية، <https://www.klamnews.com> ، 2021/05/20 ، 21:20.
10. عضمة محمد منير، كلام نيوز (الموسوعة العلمية والعالمية)، <https://www.klamnews.com> تصفح يوم 2021/05/15 ، 15:00.

❖ المراجع باللغات الأجنبية

1. NIST-Sepcial-Publication-800-16, information technologysecuritytrainingrequirement : A role- and performance – based model, M.wilson, D, E, d, etat, Editors 1998, **national institute of standards and technology : gaithersburg.**
2. Ruyter Kd, wertzels M, and Kleijnen M, customer adoption of e-Service : an experimental study. **International journal of service industry management**, 2001, 12(02).



قائمة الملاحق

الملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين

جامعة غرداية	أ. صيتي أبوبكر	الأساتذة المحكمين للإستبيان
--------------	----------------	--------------------------------

الملحق رقم 02: الإختيار النهائي

جامعة غرداية



كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علوم الإعلام والاتصال

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

تحية طيبة و بعد:

يسرنا أن نضع بين يديكم هذه الاستبانة التي صممت لجمع المعلومات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية في إطار استكمال متطلبات الحصول على درجة الماستر تخصص اتصال وعلاقات عامة

بعنوان: " دور تكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء الخدمات الإلكترونية دراسة مسحية لعينة زبائن القباضة الرئيسية لمؤسسة بريد الجزائر بغرداية" والتي من خلالها نتعرف على آرائكم حول الفقرات التي يتضمنها الإختيار .

إن تفضلكم بالإجابة على أسئلة هذه الاستمارة سوف يساهم في الحصول على نتائج مهمة ودقيقة مما يعزز تحقيق أهداف البحث ، علما أن كل إجابة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، نأمل منكم قراءة جميع العبارات ، ثم البدء بوضع الإشارة "X" أمام الإجابة التي ترونها مناسبة .

تحت إشراف الدكتور :

صيتي بوبكر

من إعداد الطالبة :

جقاوة جهاد

المحور الأول: المتغيرات الشخصية

الجنس: ذكر أنثى

العمر: من 18 الى 25 من 26 الى 32 من 33 فما فوق

المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي

قائمة الملاحق

العبارات

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: واقع استخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة على مستوى بريد الجزائر						
01	سبق وأن زرت موقع بريد الجزائر للاستفادة من خدماته الإلكترونية					
02	تثق في المعاملات المالية الإلكترونية التي يطرحها بريد الجزائر					
03	تمتلك هاتف نقال ذكي وحاسوب بتدفق أنترنات يمكنك من التطرق لكافة الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر موقع البريد بدون أي صعوبة					
04	يوفر الموقع طريقة لشرح كيفية استخدام كافة الخدمات الإلكترونية المتاحة يمكنك من التطرق لها بدون صعوبات					
05	يوفر بريد الجزائر عدد لا بأس به من الصرافات الآلية تساعدك في الاستفادة من خدماته الإلكترونية في أي وقت ومكان					
06	يوفر الصراف الآلي جل الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها وبكل سهولة					
07	سبق وان ترددت على الصرافات الآلية أكثر من مركز البريد خاصة في ظل جائحة الكورونا					
08	تعمل مراكز البريد على إصلاح أعطاب الصرافات الآلية بكل سرعة وبعد كل تبليغ					
09	يتيح موقع بريد الجزائر خدمات إلكترونية لكافة شرائح الهاتف النقال (موبيليس... إلخ)					
10	يملك موقع البريد شراكة مع كافة المؤسسات الإقتصادية من أجل تسهيل الخدمات المالية للزبائن					
11	يمكنك موقع بريد الجزائر من تسديد كافة الفواتير (الهاتف الثابت، الكهرباء والغاز....) بدون صعوبة أو أخطاء					
12	الأعباء المالية مقابل الخدمات البريدية الإلكترونية في المتناول لكافة شرائح المجتمع					
13	التنبيهات عبر رسائل نصية الهاتف عن أي معاملة مالية إلكترونية من					

قائمة الملاحق

					حسابك تصلك في الوقت المناسب	
					توفر الخدمات الإلكترونية خاصة التأكد من هوية صاحب الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية	14
					يطرح بريد الجزائر العديد من التطبيقات والبرمجيات الحديثة لتسهيل الخدمات الإلكترونية	15
					يمكنك موقع بريد الجزائر من الاطلاع على حسابك وسحب الكشوف في أي وقت ومكان	16
					تساهم التطبيقات الإلكترونية التي يوفرها بريد الجزائر في تسهيل الحياة اليومية لك	17
المحور الثالث: واقع أداء الخدمات الإلكترونية على مستوى بريد الجزائر						
					يتيح بريد الجزائر إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت لكافة الأصناف الخاصة بمشتركي إتصالات الجزائر	01
					سبق وأن قمت بتعبئة رصيد هاتفك النقال عن طريق الأنترنت من حسابك البريدي	02
					لديك خاصية "رصيدي" التي يوفرها بريد الجزائر للإطلاع على حسابك دون عناء التنقل إلى المكاتب البريدية	03
					سبق و أن واجهت صعوبة في طلب البطاقة الذهبية ومدة الحصول عليها	04
					يحقق بريد الجزائر معايير أمان ومستوى حماية عالمي للبطاقة الذهبية في المعاملات الإلكترونية	05
					يمكنك الشراء والتسوق من المواقع الإلكترونية المحلية والدولية بالاعتماد على البطاقة الذهبية	06
					سبق وأن غيرت رقم هاتفك من الصراف الآلي التابع لبريد الجزائر	07
					قمت بالاطلاع على سجلك البريدي عبر الصرافات الآلية لبريد الجزائر	08
					يوفر الصراف الآلي عمليات تحويل وإيداع الأموال للزبائن	09
					سبق وأن قمت بطلب صك بريدي عبر تطبيق Algérie poste	10
					يتيح تطبيق خدمة البريد السريع EMS إرسال الرسائل والطرود	11

قائمة الملاحق

					ومختلف الشحنات داخل وخارج الوطن بأقل التكاليف
					12 يقوم تطبيق بريد موب بتحديد الموقع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي في الجزائر
					13 يقوم تطبيق بريدي موب بحفظ كافة المعاملات كنموذج لإستخدامه لاحقا
					14 يفيد تطبيق بريدي باي BaridiPay في عمليات البيع والشراء من المحلات التجارية
					15 يوفر بريد الجزائر إمكانية تتبع البعثات عن طريق موقع إلكتروني أمين aptraking.poste.dz
					16 سبق لك وأن قمت بتعبئة رصيد الهاتف النقال لأحد المتعاملين الثلاث بالبطاقة الذهبية
					17 سبق لك حجزت تذاكر السفر عبر الموقع الرسمي لبريد الجزائر
					18 يحقق بريد الجزائر مستوى عالي من الحماية لكافة البيانات والمعاملات الإلكترونية
					19 الرسوم عن الخدمات الإلكترونية أقل مقارنة بالخدمات العادية
					20 تمتلك في هاتفك تطبيق بريدي موب BARIDI MOB
					21 يسمح لك تطبيق بريدي موب BARIDI MOB من الاستفادة من جل الخدمات الإلكترونية المتاحة وبكل سهولة
					22 يتيح تطبيق البريد السريع EMS تتبع البعثات بطريقة سهلة وسريعة
					23 يوفر بريد الجزائر تطبيق بريد باي BARID PAY لكافة التجار من أجل الاستخدام في المعاملات اليومية

الملحق رقم 03: مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,856	2

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	40

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,935	17

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,946	23

Tableau de frequencis

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
ذكر	28	41,2	41,2	41,2
نثى	40	58,8	58,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

السن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
من 18 إلى 25 سنة	29	42,6	42,6	42,6
من 26 سنة إلى 32 سنة	23	33,8	33,8	76,5
من 33 سنة فما فوق	16	23,5	23,5	100,0
Total	68	100,0	100,0	

المستوى_الدراسي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
ثانوي	7	10,3	10,3	10,3
جامعي	61	89,7	89,7	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Tableau de fréquences

سبق وأن زرت موقع بريد الجزائر للاستفادة من خدماته الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	6	8,8	8,8	8,8
غير موافق	4	5,9	5,9	14,7
محايد	10	14,7	14,7	29,4
موافق	33	48,5	48,5	77,9
موافق بشدة	15	22,1	22,1	100,0
Total	68	100,0	100,0	

تتق في المعاملات المالية الإلكترونية التي يطرحها بريد الجزائر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	6	8,8	8,8	8,8
غير موافق	11	16,2	16,2	25,0
محايد	15	22,1	22,1	47,1
موافق	24	35,3	35,3	82,4
موافق بشدة	12	17,6	17,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

تمتلك هاتف نقال ذكي وحاسوب بتدفق أنترنات يمكنك من التطرق لكافة الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر موقع البريد بدون

أي صعوبة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	8	11,8	11,8	11,8
غير موافق	9	13,2	13,2	25,0
محايد	8	11,8	11,8	36,8
موافق	29	42,6	42,6	79,4
موافق بشدة	14	20,6	20,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

يوفر الموقع طريقة لشرح كيفية استخدام كافة الخدمات الإلكترونية المتاحة يمكنك من التطرق لها بدون صعوبات

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	3	4,4	4,4	4,4

غير موافق	12	17,6	17,6	22,1
محايد	12	17,6	17,6	39,7
موافق	32	47,1	47,1	86,8
موافق بشدة	9	13,2	13,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

يوفر بريد الجزائر عدد لا بأس به من الصرافات الآلية تساعدك في الاستفادة من خدماته الإلكترونية في أي وقت ومكان

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	9	13,2	13,2	13,2
غير موافق	20	29,4	29,4	42,6
محايد	14	20,6	20,6	63,2
موافق	21	30,9	30,9	94,1
موافق بشدة	4	5,9	5,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

يوفر الصراف الآلي جل الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها وبكل سهولة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	9	13,2	13,2	13,2
غير موافق	15	22,1	22,1	35,3
محايد	19	27,9	27,9	63,2
موافق	20	29,4	29,4	92,6
موافق بشدة	5	7,4	7,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

سبق وان ترددت على الصرافات الآلية أكثر من مركز البريد خاصة في ظل جائحة الكورونا

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	3	4,4	4,4	4,4
غير موافق	14	20,6	20,6	25,0
محايد	19	27,9	27,9	52,9
موافق	22	32,4	32,4	85,3
موافق بشدة	10	14,7	14,7	100,0
Total	68	100,0	100,0	

تعمل مراكز البريد على إصلاح إعطاب الصرافات الآلية بكل سرعة وبعد كل تبليغ

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	25	36,8	36,8	36,8
غير موافق	14	20,6	20,6	57,4
محايد	14	20,6	20,6	77,9
موافق	12	17,6	17,6	95,6

موافق بشدة	3	4,4	4,4	100,0
Total	68	100,0	100,0	

(يتيح موقع بريد الجزائر خدمات إلكترونية لكافة شرائح الهاتف النقال (موبيليس...إلخ)

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	7	10,3	10,3	10,3
غير موافق	10	14,7	14,7	25,0
محايد	16	23,5	23,5	48,5
موافق	23	33,8	33,8	82,4
موافق بشدة	12	17,6	17,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

يملك موقع البريد شراكة مع كافة المؤسسات الاقتصادية من أجل تسهيل الخدمات المالية للزبائن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	9	13,2	13,2	13,2
غير موافق	16	23,5	23,5	36,8
محايد	17	25,0	25,0	61,8
موافق	20	29,4	29,4	91,2
موافق بشدة	6	8,8	8,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

يمكنك موقع بريد الجزائر من تسديد كافة الفواتير (الهاتف الثابت، الكهرباء والغاز....) بدون صعوبة أو أخطاء

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	1	1,5	1,5	1,5
غير موافق	15	22,1	22,1	23,5
محايد	18	26,5	26,5	50,0
موافق	25	36,8	36,8	86,8
موافق بشدة	9	13,2	13,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

الأعباء المالية مقابل الخدمات البريدية الإلكترونية في المتناول لكافة شرائح المجتمع

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	10	14,7	14,7	14,7
غير موافق	10	14,7	14,7	29,4
محايد	18	26,5	26,5	55,9
موافق	24	35,3	35,3	91,2
موافق بشدة	6	8,8	8,8	100,0
Total	68	100,0	100,0	

التنبيهات عبر رسائل نصية الهاتف عن أي معاملة مالية إلكترونية من حسابك تصلك في الوقت المناسب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	3	4,4	4,4	4,4
غير موافق	14	20,6	20,6	25,0
محايد	14	20,6	20,6	45,6
موافق	25	36,8	36,8	82,4
موافق بشدة	12	17,6	17,6	100,0
Total	68	100,0	100,0	

توفر الخدمات الإلكترونية خاصية التأكد من هوية صاحب الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	1	1,5	1,5	1,5
غير موافق	9	13,2	13,2	14,7
محايد	14	20,6	20,6	35,3
موافق	27	39,7	39,7	75,0
موافق بشدة	17	25,0	25,0	100,0
Total	68	100,0	100,0	

يطرح بريد الجزائر العديد من التطبيقات والبرمجيات الحديثة لتسهيل الخدمات الإلكترونية

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	6	8,8	8,8	8,8
غير موافق	9	13,2	13,2	22,1
محايد	22	32,4	32,4	54,4
موافق	20	29,4	29,4	83,8
موافق بشدة	11	16,2	16,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

يمكنك موقع بريد الجزائر من الاطلاع على حسابك وسحب الكشوف في أي وقت ومكان

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	4	5,9	5,9	5,9
غير موافق	9	13,2	13,2	19,1
محايد	8	11,8	11,8	30,9
موافق	28	41,2	41,2	72,1
موافق بشدة	19	27,9	27,9	100,0
Total	68	100,0	100,0	

تساهم التطبيقات الإلكترونية التي يوفرها بريد الجزائر في تسهيل الحياة اليومية لك

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentagevali de	Pourcentagecu mulé
غير موافق بشدة	2	2,9	2,9	2,9
غير موافق	9	13,2	13,2	16,2
محاييد	14	20,6	20,6	36,8
موافق	32	47,1	47,1	83,8
موافق بشدة	11	16,2	16,2	100,0
Total	68	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
سبق وأن زرت موقع بريد الجزائر للاستفادة من خدماته الإلكترونية	68	3,69	1,149
تتق في المعاملات المالية الإلكترونية التي يطرحها بريد الجزائر تمتلك هاتف نقال ذكي وحاسوب يتدفق أنترنات يمكنك من التطرق لكافة الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر موقع البريد بدون أي صعوبة	68	3,47	1,287
يوفر الموقع طريقة لشرح كيفية استخدام كافة الخدمات الإلكترونية المتاحة يمكنك من التطرق لها بدون صعوبات	68	3,47	1,072
يوفر بريد الجزائر عدد لا بأس به من الصرافات الآلية تساعدك في الاستفادة من خدماته الإلكترونية في أي وقت ومكان	68	2,87	1,171
يوفر الصراف الآلي جل الخدمات الإلكترونية التي تحتاجها وبكل سهولة	68	2,96	1,165
سبق وان ترددت على الصرافات الآلية أكثر من مركز البريد خاصة في ظل جائحة الكورونا	68	3,32	1,099
تعمل مراكز البريد على إصلاح إعطاب الصرافات الآلية بكل سرعة وبعد كل تبليغ	68	2,32	1,263
يتيح موقع بريد الجزائر خدمات إلكترونية لكافة شرائح الهاتف (النقال) (موبيليس...إلخ)	68	3,34	1,229
يمتلك موقع البريد شراكة مع كافة المؤسسات الاقتصادية من أجل تسهيل الخدمات المالية للزبائن	68	2,97	1,197
يمكنك موقع بريد الجزائر من تسديد كافة الفواتير (الهاتف الثابت، الكهرباء والغاز....) بدون صعوبة أو أخطاء	68	3,38	1,023
الأعباء المالية مقابل الخدمات البريدية الإلكترونية في المتناول لكافة شرائح المجتمع	68	3,09	1,206
التنبيهات عبر رسائل نصية الهاتف عن أي معاملة مالية إلكترونية من حسابك تصلك في الوقت المناسب	68	3,43	1,137

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
توفر الخدمات الإلكترونية خاصية التأكد من هوية صاحب الحساب عند إجراء أي معاملة إلكترونية	68	3,74	1,031

يطرح بريد الجزائر العديد من التطبيقات والبرمجيات الحديثة لتسهيل الخدمات الإلكترونية	68	3,31	1,162
يمكنك موقع بريد الجزائر من الاطلاع على حسابك وسحب الكشوف في أي وقت ومكان	68	3,72	1,183
تساهم التطبيقات الإلكترونية التي يوفرها بريد الجزائر في تسهيل الحياة اليومية لك	68	3,60	1,010
يتيح بريد الجزائر إمكانية تعبئة حسابات الأنترنت لكافة الأصناف الخاصة بمشتركي إتصالات الجزائر	68	3,54	1,099
سبق وأن قمت بتعبئة رصيد هاتفك النقال عن طريق الأنترنت من حسابك البريدي	68	3,24	1,328
لديك خاصية " رصيدي " التي يوفرها بريد الجزائر للإطلاع على حسابك دون عناء التنقل إلى المكاتب البريدية	68	3,41	1,296
سبق و أن واجهت صعوبة في طلب البطاقة الذهبية ومدة الحصول عليها	68	3,06	1,256
يحقق بريد الجزائر معايير أمان ومستوى حماية عالمي للبطاقة الذهبية في المعاملات الإلكترونية	68	3,41	1,149
يمكنك الشراء والتسوق من المواقع الإلكترونية المحلية والدولية بالاعتماد على البطاقة الذهبية	68	2,78	1,208
سبق وأن غيرت رقم هاتفك من الصراف الآلي التابع لبريد الجزائر	68	2,57	1,083
قمت بالاطلاع على سجلك البريدي عبر الصرافات الآلية لبريد الجزائر	68	2,96	1,202
يوفر الصراف الآلي عمليات تحويل وإيداع الأموال للزبائن	68	3,50	1,228
Algerie poste سبق وأن قمت بطلب صك بريدي عبر تطبيق	68	3,13	1,348

إختبار الفرضيات :

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	المؤسسة تبسيط واقع استخدام إجراءات الإتصال تكنولوجيا الحديثة	المؤسسة مواكبة واقع تكنولوجيا لتطورات الحديثة الإتصال	الخدمات أداء واقع على الإلكترونية الجزائر بريد مستوى	استخدام واقع الإتصال تكنولوجيا الحديثة الجزائر بريد مستوى
N	68	68	68	68
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	56.0441	71.8971	30.4559
	Std. Deviation	13.76393	18.24227	7.52991

Most Extreme Differences	Absolute	.088	.073	.155	.087
	Positive	.055	.034	.074	.076
	Negative	-.088-	-.073-	-.155-	-.087-
Test Statistic		.088	.073	.155	.087
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}	.200 ^{c,d}	.000 ^c	.200 ^{c,d}

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	استخدام واقع الاتصال تكنولوجيا مستوى على الحديثة الجزائر بريد ^b		Enter

a. Dependent Variable: على الإلكترونية الخدمات أداء واقع
الجزائر بريد مستوى

- b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.778 ^a	.606	.600	11.53767

a. Predictors: (Constant), مستوى على الحديثة الاتصال تكنولوجيا استخدام واقع
الجزائر بريد

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13510.510	1	13510.510	101.493	.000 ^b
	Residual	8785.770	66	133.118		
	Total	22296.279	67			

a. Dependent Variable: الجزائر بريد مستوى على الإلكترونية الخدمات أداء واقع

b. Predictors: (Constant), الجزائر بريد مستوى على الحديثة الاتصال تكنولوجيا استخدام واقع

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.076	5.908		2.383	.020
	الاتصال تكنولوجيا استخدام واقع الجزائر بريد مستوى على الحديثة	1.032	.102	.778	10.074	.000

a. Dependent Variable: الجزائر بريد مستوى على الإلكترونية الخدمات أداء واقع

T-Test

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean

لإجراءات المؤسسة تبسيط واقع الحدیة الإتصال تكنولوجيا إستخدام	68	29.5882	7.74257	.93892
---	----	---------	---------	--------

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
لإجراءات المؤسسة تبسيط واقع الحدیة الإتصال تكنولوجيا إستخدام الحدیة	28.318	67	.000	26.58824	24.7141	28.4623

Chi-Square Test

Test Statistics

	واقع مواكبة المؤسسة لتطورات تكنولوجيا الإتصال الحدیة
Chi-Square	39.882 ^a
df	27
Asymp. Sig.	.053

a. 28 cells (100.0%) have expected frequencies less than 5. The minimum expected cell frequency is 2.4.

