

مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية - دراسة حالة بريد الجزائر.

إعداد:

د. بربار نور الدين *

أ. مشري مريم **

جامعة البليدة 02 + جامعة أم البواقي.

الملخص:

الهدف من هذه الورقة البحثية هو محاولة إبراز القيمة المضافة التي تحققت من جراء تطبيق العمل بوسائل تكنولوجيا المعلومات على تحديث عمل الإدارة الجزائرية عموما مع التركيز على مؤسسة بريد الجزائر باعتبارها مؤسسة تقدم خدمات مالية، ففي السنوات الأخيرة قامت بتحديث أنظمة عملها وكيفيتها لتتماشى مع الثورة التكنولوجية الحاصلة حيث أصبحت أغلبية عملياتها المالية تستخدم وسائل تكنولوجيا المعلومات وه والأمر الذي لقي استحسان زبائن المؤسسة.

مقدمة:

يشهد الاقتصاد تغيرا عميقا، حيث أن الاقتصاد الصناعي تراجع ليترك مجالا لاقتصاد المعرفة وهذا مثل ما حدث في أوائل القرن الثامن عشر لما تراجع الاقتصاد الزراعي وترك مكانه إلى الاقتصاد الصناعي الذي عرف تغيرا في أساليب وتنظيم النشاط الاقتصادي فالمشكلة الاقتصادية التي نعانيها الآن في ظل اقتصاد المعرفة ليست ندرة الموارد الاقتصادية - كما في الاقتصاد الصناعي والزراعي - حيث أن المعرفة تتصف بالوفرة وتعاني النم والمستمر نتيجة المعالجة المستمرة والتطبيقات الميدانية التي تفتح أبوابا جديدة مما يستدعي معطيات جديدة بالنسبة إلى اقتصاديات الدول والتي يجب أن تستثمر وتستوعب هذا التغير.

الثورة التكنولوجية بالنسبة للمعلومات والاتصالات والتي جاءت مصاحبة للالكترونيات الرقمية دفعت بالمعلومة لأن تكون من أكبر مصادر الدخل في العالم حيث في السنوات الأخيرة بات بالإمكان تجميع وتخزين ومعالجة المعلومات على نطاق واسع وسريع وتكلفة منخفضة، هذا بعد أن كانت المعلومة حكرا على المؤسسات الكبرى (مثل الشركات المتعددة الجنسيات) والمؤسسات الحكومية بسبب تكلفتها جمعها المرتفعة أ ولدوافع أمنية)

* بربار نورالدين - أستاذ محاضر بجامعة البليدة 02 Berberd2012@yahoo.fr

** مشري مريم - أستاذة بجامعة أم البواقي mecherimad@gmail.com

إن الهدف الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الخدمية العمومية هو تحسين الخدمة بما يتوافق مع التطورات الحاصلة ومع احتياجات المستفيدين منها، ومؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات الخدمية التي عملت على تحديث وتحسين خدماتها من خلال إدماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء مهامها لذا سنحاول من خلال هذه الورقة البحثية دراسة وتحليل الإشكالية التالية : ما مدى مساهمة تطبيقات وسائل تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية بالجزائر وما واقع هذه المساهمة بمؤسسات بريد الجزائر؟

ولتحليل هذه الإشكالية قسمنا هذه الورقة البحثية إلى المحورين التاليين :

المحور الأول : عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

المحور الثاني : مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية حالة مؤسسة بريد الجزائر

وفي ما يلي عرض للخطوط العريضة لمحاو هذه المداخلة :

المحور الأول : عموميات حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والخدمات المالية:

أحدث انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال مؤشرات جديدة ومتغيرات كبيرة جعلها تدخل في شتى المجالات (اقتصادية، اجتماعية، سياسية...) بما في ذلك المؤسسات بتنوعها، بحيث أن مطلب تحسين العمل بات يستلزم تبني استخدام هذه التكنولوجيا.

1/1- تعريف تكنولوجيا المعلومات: يجب أولا التفريق بين التقنية والتكنولوجيا من خلال تحديد مفهوم دقيق لهما حيث يمكن تعريف التقنية بأنها "مستوى المعرفة الفنية المتاحة والمستخدم في البيئة لإشباع الاحتياجات أو إنتاج السلع والخدمات"¹

أما التكنولوجيا فيمكن أن تعرف على أنها "هي الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف إلى التوصل إلى نتائج جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع"²

وبحيث لم تُخص تكنولوجيا المعلومات كغيرها من المصطلحات الجديدة بتعريف محدد بل تنوعت وتعددت باختلاف وجهة نظر كل واحد ومن بينها ومن ضمن التعاريف نجد:

"هي عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعه للمستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسبين"³

"كما تعرف بالتكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"⁴

ويرى هيريت سيمون والحاصل على جائزة نوبل في الاقتصاد عام 1978 بأن "تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد على جعل المعلومات تقرأ على حاسوب أو مذكرات تخزن في الذاكرة الالكترونية"⁵

كما عرفت بأنها "هي مجموعة الوسائل المستخدمة لإنتاج واستغلال وتوزيع المعلومات بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها سواء كانت مكتوبة ومسموعة ومرئية"⁶.

مما سبق يمكن استخلاص ما يلي:

- ✓ تركز تكنولوجيا المعلومات وبشكل أساسي على استخدام التقنيات الحديثة وبرمجيات الحاسوب
- ✓ تشمل تكنولوجيا المعلومات جملة من المراحل تبدأ من خلال تحصيل البيانات من البيئة ومن ثم استرجاعها بمختلف الوسائط ثم إرسال نتائج العمليات المعالجة للاستفادة منها عبر وسائل الاتصال المختلفة لكل مكان في العالم مما يمكن الاطلاع عليها في أي وقت ودون حواجز أو قيود.
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات تحقيق الاستفادة القصوى من عملياتها حيث تسمح بتوفير المعلومات في الوقت والمكان المناسبين .
- ✓ ويمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات بأنها عبارة عن مختلف الأساليب التي تستخدم في الحصول وتشغيل ونقل وتخزين المعلومات بشكل الكتروني.

1/2- أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات : لقد تحول استخدام تكنولوجيا المعلومات من مجرد مكسب تستخدمه المؤسسات سواء (الربحية أو غير الربحية) لكسب ميزة تنافسية إلى ضرورة تفرضها جملة من الخصائص التي تتمتع بها هذه التكنولوجيا ولعل أهمها⁷

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

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

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

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

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

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

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

قابلية التحول: أي إمكانية تحويل المعلومة بين الوسائط المختلفة.

العالمية أ والكونية: أي في مناطق العالم وسهولة المعاملات التجارية بين مختلف وسائط العالم.

من خلال ما سبق يتضح لنا أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أصبح يوظف حجم كبيرة من رؤوس الأموال المستثمرة في إنتاج الحواسيب وأنشطة البحث والتطوير المصاحبة لهذا القطاع وتدريب القوى البشرية العاملة في مضمار تعبئة المعلومات وتركيز الاهتمام بصناعة البرمجيات التطبيقية⁸.

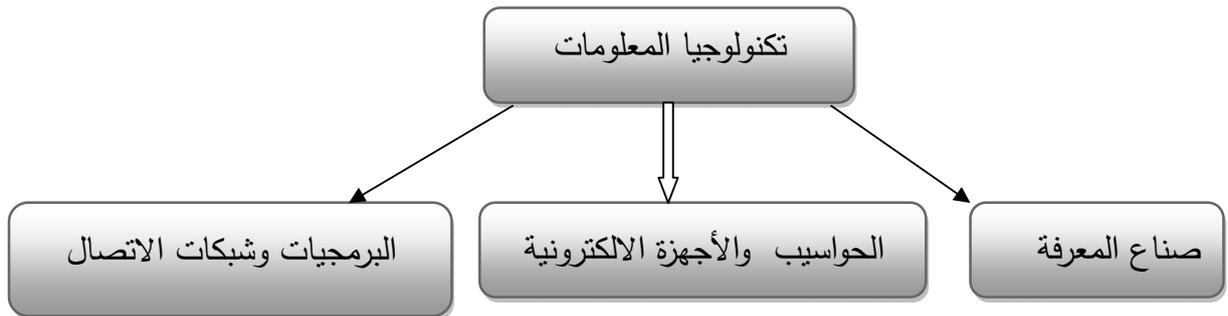
ويمكن أن نختصر مكونات تكنولوجيا المعلومات في ما يلي:

❖ صناع المعرفة.

❖ الوسائط المادية والمتمثلة في أجهزة الحاسوب والأجهزة الالكترونية.

❖ الوسائط معنوية والمتمثلة في البرمجيات وشبكات الاتصال.

شكل يوضح مكونات تكنولوجيا المعلومات.



1/3- الخدمات العمومية : إن تطوير إدارة الخدمات العامة يكمن في تسيير شبكة من المنظمات العمومية في إطار محيط يتميز بالتطور والتغيير المستمرين، وإدارة الخدمة العمومية بالمفهوم الحديث هي إدارة تنظيم معين بشكل يكون فيه الجمهور واعيا بآثار الأنشطة التي يقوم بها التنظيم على محيطه الاقتصادي والاجتماعي، وأنه المستهدف من الأنشطة التي تقوم بها الإدارة

ماهية الخدمة العمومية : هناك العديد من التعاريف التي وصفت بها الخدمة فقد عرفها قاموس أكسفورد 1995 Oxford dictionary على أنها: " التصور الفعلي لمجموعة أ وفئة الأهداف الموضوعة عن طريق

توحيد مجموعة من المظاهر المختلفة واعتبر أن هذا التصور الفعلي يقدم من قبل الزبائن والعمال والمساهمين في المنظمة، أو من خلال الخدمة المحفوظة في أذهانهم *Service in mind* واقترح بأن يكون مفهوم الخدمة عبارة عن التصور أو البيان الذي يغلف طبيعة الأعمال الخدمية بحيث يتم في النهاية الحصول على قيمة وشكل ووظيفة وتجربة ونتائج الخدمة".⁹

ويعرف خبراء الإدارة العامة : الخدمة العمومية على أنها الحاجات الضرورية لحفظ حياة الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها بالنسبة لغالبية الشعب والالتزام في منهج توفيرها على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع مستوى المعيشة للمواطنين.¹⁰

وبهذا يظهر أن مصطلح الخدمة العامة أ والعمومية يعبر عن تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية، والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات، وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد.

• كما أن هناك من يركز في تعريفه للخدمة العامة على جانبين هما ¹¹ :

✓ **مفهوم الخدمة العامة كعملية:** حيث يمكن اعتبار الخدمة التي تقدمها المنظمات الحكومية، أ والعامة على أنها تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات، وبالنسبة للمدخلات فان هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة تتمثل في الأفراد، الموارد المعلومات.

✓ **مفهوم الخدمة العامة كنظام:** انطلاقا من مفهوم النظم يمكن النظر إلى الخدمة التي تقدمها المنظمات العامة كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تشمل: نظام عمليات تشغيل أ وإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة، ونظام التسليم النهائي للخدمة وإبصارها للمواطن طالب الخدمة

وتلبية هذه الخدمات العامة مثل (الخدمات الصحية والتعليمية والثقافية وخدمات الأمن، والعدالة... الخ) هي مسؤولية الدولة بالدرجة الأولى وهي ليست موقوتة بزمن محدد، بل هي عملية دائمة مستمرة ينبغي أن تخطط الدولة لتقدمها وتطويرها ليحصل عليها المواطن في أحسن صورة.

1/4- خصائص الخدمات العمومية وأنواعها

بعض خصائص الخدمات العمومية بالرغم من أن مرافق الخدمات العامة هي منظمات غير هادفة للربح، بل إن المواطن لا يتحمل تكلفة بعض تلك الخدمات إلا أن ذلك لا يعني أنها بدون عائد اقتصادي، لأن الاستثمار في الصحة والتعليم والثقافة مثلاً يعتبر تنمية للموارد البشرية على مستوى المجتمع ككل، ويأتي بشماره في الأجل الطويل، وهذا يتطلب الاهتمام بالتخصيص الأمثل لجميع عناصر المدخلات لإشباع حاجات المجتمع بأعلى قدر من الكفاءة¹².

وعليه نستنتج مما سبق :

✓ أن الخدمات العامة تتعلق بإشباع الحاجات الأساسية والضرورية لجميع المواطنين في الدولة بغض النظر عن قدراتهم المالية.

✓ أن تقديم تلك الخدمات هو وبالدرجة الأولى مسؤولية الدولة باعتبار أن ذلك إحدى دعائم سيادتها.

✓ أن إدارة تلك المرافق بكفاءة عالية مطلب ضروري لحسن استغلال الموارد المخصصة لها.

أنواع الخدمة العمومية : تضم الخدمة العمومية مجموعة كبيرة وغير متجانسة للخدمات الجماعية، المنظمة من طرف الدولة يمكن حصرها في مجموعة الخدمات التالية:¹³

الخدمات الإدارية : مثلا خدمة الحالة المدنية التي تقدمها البلديات ،....

الخدمات الاجتماعية والثقافية : مثلا خدمة التعليم، الخدمات الصحية ،....

- الخدمات الصناعية والتجارية : مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز،

كما يمكننا أن نميز من ناحية ثانية بين ثلاثة أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية :

- من حيث طبيعة الخدمة المقدمة : نجد صنفان، خدمة فردية وخدمة جماعية .

- من حيث طبيعة استهلاك الخدمة : نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري وخدمة ذات استهلاك اختياري.

- من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة : نجد في هذه الحالة ثلاثة أصناف من الخدمات :

. خدمة مجانية: (تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة) مثلا حملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومية... الخ.

خدمة بالمقابل: (يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منها) مثلا الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء الشروب... الخ.

خدمة مدعمة: (يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها) مثلا النقل العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب والخبز... الخ.

الخدمات العامة الالكترونية: إن إدخال مفهوم الإدارة الإلكترونية كآلية لتقديم الخدمة العمومية أصبح يقدم تحسينات هامة على شكل تلك الخدمات بما ينتج عنه تطوير المهام والأنشطة المقدمة من طرف المنظمات الخدمية الحكومية، وبذلك عمدت العديد من التجارب الحكومية إلى تطبيق الخدمات العامة الالكترونية، بهدف تحقيق مفاهيم تمثل في مضامينها مرتكزات للحكم الرشيد هي الشفافية، الرقابة، المحاسبة، روح المسؤولية، دولة الحق والقانون، سرعة الاستجابة للخدمات العامة... وغيرها بما يصل إلى غاية ترشيد الخدمة العمومية. والفلسفة الأساسية والرئيسية للإدارة الالكترونية هي نظرتها إلى الإدارة بشكل عام كمصدر للخدمات تتجسد في تقديم

خدمة عامة وتحقيق درجة عالية من الراحة للمواطن، والقلة في نسبة الأخطاء وتسجيل سرعة في إنجاز المهام، والسهر على إشباع رغبة المواطن الذي يندرج ضمن إطار شامل ألا وه الخدمة العامة الإلكترونية، وجعلها أقرب من المواطن، وبالتالي لا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطور نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية، وتقديم البديل للنماذج القائمة في صورتها التقليدية والتي تبقى على عاتق فعالية المورد البشري والأجهزة المعلوماتية في تقديم بعلاقة طردية، أي كلما كان هناك فعالية في المورد البشري والمورد المادي أدى ذلك إلى تحسين نوعية الخدمة.¹⁴

وقد أفرز التحول نحو والإدارة الإلكترونية جملة من التغييرات على مفهوم الخدمة العمومية، تأسس في النهاية إلى مقولة نهاية الإدارة العامة التقليدية، فنموذج الإدارة الإلكترونية يوفر الكثير من فرص النجاح والوضوح والدقة، في تقسيم الخدمات، وإنجاز المعاملات، وبالتالي يمثل ثورة تحول مفاهيمي، ونقله نوعية في نموذج الخدمة العمومية، وانطلاقاً من كون التحول نحو الخدمة العامة الإلكترونية ه أساس ترشيد الخدمات العمومية، وتحسينها ورقمنتها، والنهوض بجهودها، بما يؤسس لتطوير نظام إدارة الحكم والشؤون العامة (الحكم الرشيد).

مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات في الخدمة العمومية: لا يمكن إغفال الدور الريادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق تطور نوعي على مستوى مؤسسات الخدمة العمومية وتقديم بدائل لنماذج القائمة في صورتها التقليدية حيث تعد التقنية الحديثة تلبية لتغيير التنظيمي إذ بإمكانها تغيير طريقة عمل الأفراد داخل مؤسسات الخدمة العمومية وعلى رسالة أ وهدف المنظمة من خلال تغيير الظروف وإزالة المشكلات التي تواجهها¹⁵ ومن تم يمكن أن نجمل أهم مزايا تطبيق تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- ✓ تساهم تطبيق تكنولوجيا المعلومات في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام أفراد المجتمع.
 - ✓ تبسيط إجراءات إنجاز الخدمة العمومية وتدفع سير المعاملات الكترونياً وتسهيل الإجراءات بين الدوائر المختلفة.
 - ✓ تقلل من الأعباء الورقية التي يجمع البيانات مرة واحدة واستخدامات متعددة.
 - ✓ توفير الأرشيف الإلكتروني مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة من أجل أداء خدمة عمومية رشيدة.
 - ✓ "يساعد المنظمات على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة.
 - ✓ المساهمة في تحقيق اتصال أفضل وأسرع مما يساعد المواطنين الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل.
 - ✓ الوصول الآني للمعلومات والخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.
 - ✓ يساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة والسليمة والمبسطة للخدمة العمومية¹⁶.
 - ✓ تحديات تطبيق تكنولوجيا المعلومات :
- على الرغم من الأهمية والضرورة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات إلا أن استخدامها مازالت تكتنفه جملة من الصعوبات والتي أهمها:

- ✓ -النقص في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وهذا يؤدي إلى عرقلة تقديم الخدمة العمومية
 - ✓ ارتفاع الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في تطبيق التكنولوجيا
 - ✓ ارتفاع كلفة الاتصال مما يؤدي إلى عزوف المواطنين عن طلب الخدمة
 - ✓ التطور المستمر لتقنيات المستعملة وصعوبة اللحاق بها
 - ✓ "إمكانية بروز مقاومة لتغيير نتيجة قيام المنظمة بإعادة توزيع المهام والصلاحيات وزيادة المسؤوليات وحجم الأعمال والخوف من عدم القدرة على مجاراة التكنولوجيا الجديدة
 - ✓ نقص الموارد البشرية المؤهلة والقادرة على العمل في مجال النظم الالكترونية
- نظم الخدمة العمومية يمكن تقسيم نظم الخدمة العامة كما هو معمول به في مجال الوظيفة لدى المجتمعات المعاصرة إلى نظامين¹⁷:

1- نظام الخدمة العامة المفتوحة: حيث يتم النظر في النظام المفتوح إلى الوظيفة بأنها مثل أي مهمة مجتمعية، يتم إعداد الفرد لها، ويتفرغ لممارستها طول حياته العملية، وتقوم المؤسسات أو المنظمات العامة وفق هذا النظام باستقطاب عدد من العاملين وفقا لنوع الخدمة الاقتصادية، زراعية تجارية، حيث يتم تعيين العاملين تبعاً لمتطلبات العمل الحقيقية، بغية تقديم خدمة محددة في الهيكل التنظيمي للمؤسسة.

وما هو وجدير بالذكر هو وأن منظمات الخدمة العامة قبل توظيف الأفراد تقوم بتحديد الشروط الواجب توفرها في المرشحين للوظائف العامة، إلى جانب إجراء مقارنة بين الوظائف المتشابهة، بهدف الحد من الازدواجية في المسؤوليات والتضارب في الاختصاصات، حيث تدون مهام كل وظيفة في كتيب خاص يسمى كتيب المهام. يمتاز نظام الخدمة العامة المفتوحة لجملة من الخصائص تتمثل في: البساطة - مرونة النظام - اقتصادية النظام.

2- نظام الخدمة العامة المغفلة: وفق هذا النموذج تقوم الإدارة غالبا بعمليات إعداد الموظفين قبل التحاقهم بالعمل، واستمرار التدريب أثناء العمل بغية رفع المستويات المهنية، وتنمية القدرات، واكتشاف الاستعدادات، كما أن القاعدة العامة للنظام المغفل في الخدمة العامة هي استمرارية عمل الموظف مع الإدارة ضمن توازن في الحقوق والواجبات.

المحور الثاني: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية حالة بريد الجزائر:

يعد قطاع البريد والخدمات المالية البريدية من أكثر الخدمات استعمالا وبالتالي فان تطويرها يعتبر بمثابة أحد عوامل التنمية الاقتصادية والاجتماعية حيث أنها تشكل مثالا للخدمة العمومية الحوارية تأسست مؤسسة بريد الجزائر بموجب القرار 2/43 في 14 جانفي 2002 وأعلن رسميا عن إنشائها كمؤسسة عمومية ذات طابع تجاري وصناعي حسب المادة 12 من القانون 2000-3- في 15 أكتوبر 2002، حيث تضم أكثر 3309 مكتب بريدي عبر التراب الوطني.

"تمثل مؤسسة بريد الجزائر أحد المؤسسات الخدّمة العمومية التي لها حماية شبه كلية من الدولة بالنظر الى وضعيتها الاحتكارية، وفي ظلّ الضعف أوالانعدام الكلي للأطراف المنافسة لها، أصبحت المؤسسة تخضع لرقابة عمومية ممثلة في وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال وبالتالي أصبح تدخل الدولة فيها متطورا، وهذا ما يفسره البعض بأنه ناتج عن حجم وكبر المؤسسة في تقديم الخدمات العمومية تتمثل في خدمات الحساب البريدي الجاري-خدمة الاطلاع على الحساب -خدمات الدفع والسحب -خدمات صناديق التوفير، الطرود البريدية، الحوالات البريدية والرسائل"

1/2- أهداف استخدام تكنولوجيا المعلومات بمؤسسة بريد الجزائر :

- ✓ تقليل الضغوط على مستوى شبائيك الخدّمة وتقليص وقت الانتظار.
- ✓ محاولة تبسيط وتسهيل الإجراءات لتسهيل معاملات الأفراد
- ✓ تقليل التراكم الورقي من خلال الوثائق الالكترونية
- ✓ تحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدّمة
- ✓ محاولة الخروج التدريجي من الأمية الالكترونية وإيجاد بيئة أفضل في ظل اقتصاد المعرفة
- ✓ محاولة مكافحة البيروقراطية والتي تشكل حاجزا أمام التنمية الفعلية للبلاد، وتحقيق العدالة الاجتماعية والمساواة
- ✓ محاولة تحقيق أهداف السياسة الجوارية والتي تقضي تقرب الإدارة من المواطن .

3/2- التغير التكنولوجي الذي مس مؤسسة بريد الجزائر إن التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم يجعل المؤسسة أمام تحديات جسام خاصة أما تنوع احتياجات الزبائن خاصة في ظل تراجع دور البريد مما يجعلها تركز على الخدمات المتطورة كل هاذ يكون ضمن إطار تقديم خدمة عمومية وهذا يكون ضمن مواكبة كل التطورات التي تمس تكنولوجيا

تستخدم مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات والتي تستعمل تكنولوجيا المعلومات في تحسين تقديم الخدمات ونذكر منها¹⁸:

الشباك الالكتروني : يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الالكترونية التي تسمح سحب الأوراق النقدية آليا

بطاقة السحب الالكتروني : يتم استعمالها للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي توجد مع وجود الشباك الالكتروني إذ عن طريق يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شباك بريدي أوموزع أوتوماتيكي عبر كامل القطر الوطني، ويقوم استخدام السحب الالكتروني بالبطاقة من مميزات الأمن والتوفر والسرعة

خدمة السحب: إذ تتوفر الموزعات الآلية المتواجدة خارج مؤسسات البريد فرص سحب الأموال للمواطنين والتي دعمت الآلية التقليدية لبريد الجزائر

خدمات الاطلاع على الرصيد: إذ عن طريق إدخال بطاقة السحب البريدية مع تشكيل الرقم السري الخاص بكل مستعمل يحصل الزبون على كشف رصيده، وله إمكانية الاحتفاظ بتذكرة خاصة بكشف الحساب .

خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية: والتي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جاري حيث يتم منح نموذج بعد ملاً الاستمارة الالكترونية والتي يتم استظهارها على الموزع الآلي لنقود الورقية

خدمات عمومية عن طريق شبكة الانترنت : وتشمل

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

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

خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: من خلال طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الالكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين وبالرغم من ايجابيات خدمات بريد الجزائر من خلال شبكة الانترنت.

وبالرغم من الخدمات البريدية التي يقدمها بريد الجزائر والتي تعتمد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال الا أننا نجد بعض المعوقات التي تكتنف هاذ النوع من الخدمات ومنها :

✓ -نقص عدد المستخدمين للانترنت والجدول التالي يوضح ذلك

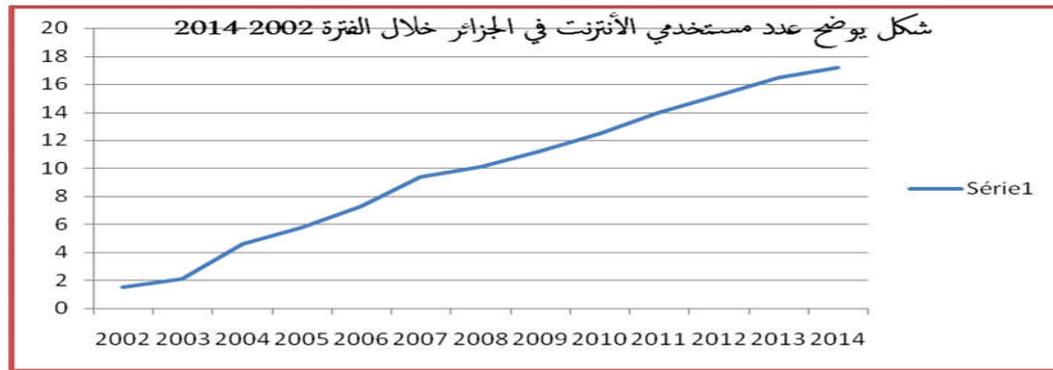
جدول يوضح عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر من 100 شخص ما بين 2002-2014

| السنوات | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006 | 2007 | |
|----------------|------|------|------|------|------|------|------|
| عدد المستخدمين | 1.5 | 2.1 | 4.6 | 5.8 | 7.3 | 9.4 | |
| السنوات | 2008 | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 |
| عدد المستخدمين | 10.2 | 11.2 | 12.5 | 14 | 15.2 | 16.5 | 17.2 |

SOURCE: <http://www.internetworldstats.com>; 14 :00, 08/04/2015 et

<http://www.databank.world.com> ; 20:14, 16/05/2015.

شكل يوضح عدد مستخدمي الانترنت في الجزائر من 100 شخص ما بين 2002-2014



قراءة وتحليل للجدول والشكل : نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن عدد مستخدمي الانترنت بالرغم من أنه يتطور مع مرور السنوات حيث انتقل من 1.5 مستخدم بالنسبة إلى 100 شخص إلى 17.2 مستخدم لكل 100 شخص في 2011 ورغم هذا التطور الايجابي إلا أنه يعتبر ضعيف في نفس الوقت ويرجع هذا إلى :

- ضعف سرعة تدفق مما مع ارتفاع سعر الاشتراك يؤدي إلى نقص إقبال الأفراد للاشتراك في الخدمة
 - ارتفاع أسعار الحواسيب والهواتف النقالة التي ترتبط بشبكة الانترنت وعدم قدرة الأفراد على اكتسابها - انخفاض المستوى المعيشي.
 - نقص الوعي بالخدمات المتاحة في شبكة الانترنت بالإضافة إلى حداثة الوعي التكنولوجي لدى الأفراد
- وهذا ما يدفعنا للقول بأن الخدمات التي يقدمها بريد الجزائر لا يتم استغلالها بصفة فعالة من طرف الزبائن وهذا ما يؤثر على سير الخدمة العمومية وبالتالي زيادة الضغط على الخدمات التقليدية.
- ✓ الخدمات المقدمة عبر الهاتف النقال نجدها الخاصة بالشركة الوطنية للاتصالات اللاسلكية (موبليس)، من ما يؤدي إلى حرمان فئة من هذه الخدمة وحرمان الفئات الأخرى المتعاملة مع شبكات الهاتف النقال الأخرى.
 - ✓ وجود انقطاعات مستمرة داخل شبكات البريد، بالرغم من أن مؤسسة بريد الجزائر تحت وصاية وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام مما يؤدي إلى خلق استياء من الخدمة المقدمة
 - ✓ نقص المعرفة لدى العملاء بكيفية استخدام تكنولوجيا مما يصعب من الاستفادة من الخدمات المتاحة على مستوى بريد الجزائر
 - ✓ التخوف من التكنولوجيات الحديثة خاصة بالنسبة للعمليات المالية بسبب بعض الحوادث التي تعرض لها الزبائن أنتج ثقافة سلبية اتجاه هذه الأساليب مما جعلهم يجذبون الخدمات المالية التقليدية والتي تولد اكتضاض في مكاتب البريد.

خاتمة :

يمثل استعمال تكنولوجيا المعلومات مرحلة مهمة وحاسمة نح والانتقال للخدمات الالكترونية والتحول من أشكال الاتصال المباشر للمواطنين مع الإدارة إلى الاتصال الافتراضي ،حيث تركز على استخدام الوسائل والأجهزة الحديثة والمتطورة وبرامج معلوماتية تقدم حلولاً لتعقيدات والمشاكل البيروقراطية.

وبالرغم من الجهود المبذولة على مستوى مؤسسة بريد الجزائر في تقديم الخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أننا نجد أنها غير كافية بسبب المعوقات التي تعوق فعاليتها لدى نوصي ب:

- ✓ زيادة سرعة تدفق الانترنت وتخفيض سعر الاشتراك مما يؤدي الى زيادة المستخدمين وبالتالي الاستفادة من ما يوفره بريد الجزائر من خدمات على شبكة الانترنت.
- ✓ توسيع الخدمات المقدمة على شبكة الهاتف النقال لتشمل المتعاملين الآخرين-أوريد و-جازي- من ما يسمح بزيادة عدد المستفيدين من الخدمات البريدية المتاحة .
- ✓ زيادة التكوين بالنسبة إلى الموظفين مما يسمح بإصلاح الأعطاب التي تحصل على أجهزة الدفع وقت حدوثها.
- ✓ زيادة حملات التوعية بالنسبة للعملاء حول سلامة وسرعة المعاملات من خلال مختلف منابع التسويق وهذا لخلق ثقة اتجاه استعمال هذه التكنولوجيا.
- ✓ مواصلة تعميم بطاقات السحب الالكتروني وتوجيه المواطنين نح واستخدام هذه الوسائل .

الإحالات والمراجع:

1-نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 34.
2 جمال أب وشنب ،العلم والتكنولوجيا والمجتمع منذ البداية وحتى الآن، دار المعرفة الجامعية، مصر،1999، ص81.

³عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية، دار اليازوري لنشر ،الأردن، 2011، ص 169.

⁴ /ali bouhna ,les enjeux des ntic dans les entreprise , revue économique et management , n°03 mars , 2004p68

⁵بومايلة سعاد، فارس بوباكور، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجيات، جامعة تلمسان، العدد03، 2004، ص 205

⁶ محمد الطاني، هدى عبد الرحمن، اقتصاديات المعلومات، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن 2007 ص 33.

⁷ Souad boumaila , fares boulbakour , impact des ntic sur l'entreprise économique, revue économie et management N°03 ,MARS 2004 p p 205-206

⁸ حسن مظفر الرز و"مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل الى اقتصاديات الأنترنت، "مركز البحوث، 2006، ص 318.

⁹ رعد حسن الصرن، "عولمة جودة الخدمة المصرفية"، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، 2007، ص:60.

¹⁰ العربي بوعمامة، رقاد حليلة، "الاتصال العمومي والإدارة الالكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية"، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، جامعة الوادي، العدد التاسع، ديسمبر 2014، ص:40 .

¹¹ عاشور عبد الكريم، " دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر"، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري - قسنطينة-، 2009-2010، ص:41.

¹² unpan1.un.org/intradoc/groups/.../unpan000912.pdf

¹³ /مسعود عمر، " دور الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية"، مدونة مقالات متوفرة على الموقع: omarmess31.blogspot.com/2014/12/blog-post.html

¹⁴ /مسعود عمر، "علاقة الإدارة الالكترونية بالخدمة العمومية"، مدونة مقالات متوفرة على الموقع: omarmess31.blogspot.com/2014/12/blog-post.html

¹⁵ /ستيفن كوهين، رونالد، براند، ترجمة عبد الرحمان أحمد هيجان، معهد الإدارة العامة للبحوث - المملكة العربية السعودية، 1997، ص 103.

¹⁶ /سعد غالب ياسين، الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية "،مركز البحوث الرياض، 2005، ص 36

¹⁷ بن أم السعد فتيحة، يحيوي نعيمة، " دور تكنولوجيا نظم المعلومات والاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الاقتصادية"، المجلة الدولية للبحوث الإسلامية والإنسانية المتقدمة، المجلد4، العدد11، 2014، ص ص:8-9.

¹⁸ عبد القادر برانيس-التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية-دراسة على قطاع البريد والاتصال في الجزائر - أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير -قسم العلوم الاقتصادية-جامعة الجزائر 2006-2007 ص ص(59-61) .