جـــــــامعة أحـــمد درايـــــة أدرار

كليــة الحقوق و العلوم السياسية

قســم العلوم السياسية

التسيير العمومي الجديد وإدخال آليات القطاع الخاص في إدارة المرافق العمومية في الجزائر

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية

تخصص تنظيمات سياسية و إدارية

إعــداد الــطالبين

. وارف حسين

. لكصاسي عبد العزيز

إشراف الأستاذ:

أد . زبيري رمضان

لجنة المناقشة

الرقم	الأسم و اللقب	الرتبة	مؤسسة الإنتماء	الصفة
01	هداجي حمزة	أستاذ مساعد أ	جامعة أدرار	رئيساً
02	زبيري رمضان	أستاذ تعليم عالي	جامعة أدرار	مشرفا و مقرراً
03	بن مالك محمد	أستاذ مساعد أ	جامعة أدرار	عضواً

السنة الجامعية 2021 / 2022

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

People'sDemocraticRepublic of Algeria

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة أحمد دراية- أدرار
المكتبة المركزية
مصلحةالبحثالببليوغرافي

Ministry of Higher Education and Scientific Research
University Ahmed Draia of Adrar
The central library

جامعة أحمد دراية - أدرار

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذ(ة): زبيري رمضان

المشرف مذكرةالماسترالموسومةبـــ: التسيير العمومي الجديد وإدخال آليات القطاع الخاص في إدارة المرافق العمومية في الجزائر.

من إنجاز الطالب(ة): وارف حسين

و الطالب(ة): لكحاسي عبد العزيز.

كلية : الحقوق والعلوم السياسية

القسم : العلوم السياسية.

التخصص: تنظيمات سياسية وإدارية.

تاريخ تقييم / مناقشة: 2022/05/31.

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها.

وبإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والاليكترونية (PDF).

- **امضاء المشرف:**

ادرار في :.....

مساعد رئيس القسم:

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
كلية الحقوق والعلوم السياسية
16 جامعة ادرار

أ/ بن مالك محمد الحسن
مساعد رئيس قسم العلوم السياسية مكلف بالتدريس والتعليم في التدرج

A31 · عع ©
5/26 09:53

شكر وعرفان

بداية نحمد الله العلي القدير على ما من علينا من علم متواضع

وألهمنا قوة الصبر والتحمل لإعداد هذه الدراسة وتنفيذها، ولأنه من باب

" من لم يشكر الله لم يشكر الناس "

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذ الكريم "د . زبيري رمضان"

المشرف على هذه الدراسة و هو الذي أعاننا بملاحظاته القيمة

طيلة انجاز هذا العمل وإشرافه المتميز رغم كل مسؤولياته

والتزاماته الكثيرة التي تقع على عاتقه.

كما لا يفوتنا أن نشكر كل من قدم لنا النصح والتوجيه لإتمام هذا العمل.

لكم جميعا منا جزيل الشكر وفائق الاحترام جزاكم الله عنا خير الجزاء.

الإهداء

الفضل يهدى لأصحابه ، ومن لم يشكر الله لم يشكر الناس

نهدي هذا العمل إلى كل الأصدقاء والمعارف و زملاء الدراسة

والعمل وكافة أساتذة قسم العلوم السياسية بجامعة أحمد دراية أدرار

كما نهدي هذا العمل إلى جميع أفراد العائلة الكريمة

إلى كل من حمل رسالتنا هذه وكل من نساهم القلم ولم ينساهم القلب

فهرس الموضوعات

فهرس الموضوعات

الموضوع	الصفحة
اهداء	
شكر وعرفان	
فهرس الموضوعات	
مقدمــة	**5-1**
الفصل الأول :الجانب المفاهيمي للمرفق العام والتسيير العمومي الجديد	
تمهيد :	**07**
المبحث الأول: مفهوم المرفق العام:	**07**
المطلب الأول: تعريف المرفق العام:	**07**
المطلب الثاني: عناصر و مبادئ و أنواع المرافق العامة:	**08**
المطلب الثالث: تنظيم وإنشاء وإلغاء وتسيير المرافق العامة:	**10**
المبحث الأول: مفهوم التسيير العمومي الجديد:	**13**
المطلب الأول: تعريف التسيير العمومي الجديد:	**13**
المطلب الثاني: خصائص ومبادئ التسيير العمومي الجديد:	**14**
المطلب الثالث: أبعاد و مصادر التكنولوجيا:	**16**
المطلب الرابع: أهداف و أهمية التكنولوجيا:	**17**
خلاصة و استنتاجات:	**19**

الفصل الثاني :تأثير العامل التكنولوجي على إدارة المرفق العام	
تمهيد	**21**
المبحث الأول: أثر العامل التكنولوجي على إدارة المرفق العام:	**21**
المطلب الأول: أثر العامل التكنولوجي على النشاطات الإدارية للمرفق العام:	**21**
المطلب الثاني: أثر العامل لتكنولوجي على الهياكل التنظيمية للمرافق العامة:	**22**
المطلب الثالث: أثر العامل التكنولوجي على موظفي المرفق العام:	**23**
المطلب الرابع: أثر العامل التكنولوجي على إعادة هندسة عمليات المرفق العام:	**23**
المبحث الثاني: أثر العامل التكنولوجي على خدمات المرفق العام:	**24**
المطلب الأول :أثر العامل التكنولوجي على مردودية خدمات المرفق العام :	**24**
المطلب الثاني:أثر العامل التكنولوجي على تكاليف خدمات المرفق العام:	**25**
المطلب الثالث: أثر العامل التكنولوجي على وضوح و استجابة خدمات المرفق العام	**25**
المطلب الرابع: أثر العامل التكنولوجي على جودة خدمات المرفق العام:	**26**
المبحث الثالث: أثر العامل التكنولوجي على مبادئ سير المرفق العام:	**27**
المطلب الأول: أثر العامل التكنولوجي على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد	**27**
المطلب الثاني: أثر العامل التكنولوجي على تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام	**28**
المطلب الثالث: أثر العامل التكنولوجي على مبدأ قابلية المرفق العام للتغير و التجديد	**28**
خلاصة و استنتاجات:	**29**
الفصل الثالث : مساهمة العامل التكنولوجي في تحسين سير و إدارة المرفق العام دراسة حالة مركز بريد الجزائر (القباضة الرئيسية) أدرار :	
تمهيد:	**31**

المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر :	**31**
المطلب الأول : التعريف بمؤسسة بريد الجزائر :	**31**
المطلب الثاني : مهام مؤسسة البريد :	**32**
المطلب الثالث : البنية الهيكلية لبريد الجزائر :	**33**
المطلب الرابع : الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر :	**37**
المبحث الثاني : التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة :	**39**
المطلب الأول : التجهيزات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة محل الدراسة :	**39**
المطلب الثاني : الوسائط الإلكترونية المتوفرة في المؤسسة محل الدراسة :	**40**
المطلب الثالث : الشبكة المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة :	**41**
المطلب الرابع : التطبيقات المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة :	**41**
المبحث الثالث: عرض و تحليل محاور الدراسة:	**43**
المطلب الأول منهجية الدراسة الميدانية :	**43**
المطلب الثاني : تحليل نتائج الاستمارة الموجهة إلى موظفي و زبائن القباضة الرئيسية للبريد بأدرار:	**47**
المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج المقابلة:	**59**
المطلب الرابع : قياس مدى صحة الفرضية الرئيسية :	**63**
خلاصة و استنتاجات:	**64**
الخاتمة:	**67**
قائمة المراجع :	**69**
ملخص الدراسة :	

مقدمـــة

مقدمـــة :

ان الظروف التي تعيشها المعمورة من تطورات وتسارعات في مجال الإدارة والأعمال، أدى بالدول والحكومات الى إعادة النظر في كيفية تسيير وتنظيم مرافقها العمومية مع التخلي عن النموذج التقليدي في التسيير، و التوجه نحو تعزيز كفاءتها وإنتاجيتها وتحسين قدرتها في تقديم الخدمات وتفعيل المساءلة والدعوة الى الاستخدام المتزايد للقطاع الخاص كآلية بديلة لتقديم الخدمات.

أهمية الدراسة : . تنبع أهمية الدراسة من خلال :

شمولها لموضوع معاصر و ضروري، خاصة مع زيادة الاهتمام بالتسيير العمومي الجديد و كيفية تطبيقه في المرافق العمومية.

. وقوفها على أهم مبادئ وأدوات ومضامين ونظريات ونماذج التسيير العمومي الجديد.

. تطرقها الى أثر تطبيق التسيير العمومي الجديد على المرافق العمومية، وكذا دراسة واقع تسيير الادارة العمومية في الجزائر.

أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

التعرف على مفهوم المرفق العام و كذا التسيير العمومي الجديد، وقياس أثر تطبيق التسيير العمومي الجديد على المرافق العامة، بالإضافة إلى دراسة واقع تسيير الإدارة العمومية في الجزائر، مع تقديم اقتراحات وبدائل .

أسباب اختيار الموضوع :تتعدد الأسباب لاختيار الموضوع و منها :

الأسباب الموضوعية: تتعلق بطبيعة الموضوع و ما يثيره من إشكاليات بحثية أهمها:

محاولة الأكاديميين تخصيص بحوث و دراسات تهتم بالمرافق العمومية وكيفية تسييرها،وتسعى إلى تطويرها .

سعي الدولة الجزائرية إلى الأخذ بنموذج التسيير العمومي الجديد وتطبيقه في المرافق العمومية من اجل التسيير الجيد للمؤسسات و خدمة المواطنين.

الأسباب الشخصية :و تتمثل في :.

الرغبة في الوصول إلى النقاط التي يؤثر فيها التسيير العمومي الجديد على المرفق العام و إجراء دراسة للوقوف على واقع الإدارة العمومية في الجزائر.

الدراسات السابقة :

أ / . **دراسة عطار نادية**[1]: تناولت هذه الدراسة أساسيات حول التسيير العمومي والقطاع العام و التفويض كآلية من آليات التسيير العمومي الجديد ، وأثرها على تسيير الخدمة العمومية في مؤسسة الجزائرية للمياه فقط دون التطرق إلى دراسة أثر الت سيير العمومي الجديد على المرافق العمومية في الجزائر وكذا واقعها، وهذا ما اختصت به دراستنا الحالية .

ب / **دراسة بوعلي فريد ة** [2]: تناولت هذه الدراسة مفاهيم عامة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال الداخلي و دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الداخلي للمؤسسة من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر ، و هذه الدراسة ركزت على الاتصال الداخلي للمؤسسة دون التطرق لدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الاتصال الخارجي و التفاعلي بين الإدارة و بيئتها الخارجية ، و هذا ما قمنا به نحن في دراستنا.

ث / **دراسة عزوز مُحَّد و سعودي عامر** [3]: تناولت هذه الدراسة مفهوم الإدارة الإلكترونية و المرفق العام و مدى تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العام من خلال القيام بدراسة ميدانية لمصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة ولاية المسيلة ،هذه الدراسة سلطت الضوء على تأثير الإدارة الإلكترونية على مبادئ سير المرفق العام و جودة الخدمات ، لكنها لم تتطرق إلى دراسة مدى تأثير الإدارة الالكترونية على النشاطات الإدارية للمرفق العام ، و هذا ما تناولناه نحن في دراستنا بالإضافة إلى تأثيرات التكنولوجيا على مبادئ سير المرفق العام و جودة خدماته من خلال إسقاط ميداني على مؤسسة بريد الجزائر بأدرار .

---

[1] عطار نادية، **التسيير العمومي الجديد كأداة لتحسين القطاع العام، التجربة الجزائرية في مجال تفويض تسيير المياه** ، الجزائر : جامعة أبي بكر بلقايد بتلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في تسيير المالية العامة 2014/ 2015.

[2] بوعلي فريدة ، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة _ دراسة حالة اتصالات الجزائر** ، الجزائر : جامعة البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اقتصاديات المالية و البنوك ، 2013 / 2014 .

[3] عزوز مُحَّد و سعودي عامر ، **تأثير الإدارة الالكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العام** ، دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة ولاية المسيلة ، الجزائر : جامعة الجلفة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة موارد بشرية ، 2017/2016 .

إشكالية الدراسة :

إن التطور التكنولوجي الهائل الذي يشهده العالم أدى بالضرورة إلى فرض منطقه على الدول من خلال تطبيقها للتكنولوجيا داخل مؤسساتها و مرافقها العامة من اجل تسهيل العمليات الإدارية و تحسين سيرها وإدارتها و الرفع من مستوى الخدمات ، و في ضوء تطبيق التكنولوجيا في المرافق العامة قصد تحسين سيرها و إدارتها ، تتجه الإشكالية على النحو التالي :

الخدمات

كيف ساهم العامل التكنولوجي في تحسين سير المرفق العام و بالخصوص في القباضة الرئيسية بأدرار؟

و تتفرع هذه الإشكالية إلى الأسئلة فرعية :

.كيف يؤثر العامل التكنولوجي على إدارة المرفق العام ؟

. هل تساعد التكنولوجيا في تحسين خدمات المرفق العام ؟

. هل ساهم العامل التكنولوجي في الحفاظ على المبادئ العامة لسير المرفق العام ؟

فرضيات الدراسة :

تقدم هذه الدراسة فرضية رئيسية تندرج تحتها جملة من الفرضيات الفرعية يمكن إيجازها فيما يلي :

الفرضية الرئيسية : العامل التكنولوجي يساهم في تحسين سير المرفق العام . مركز بريد أدرار (القباضة الرئيسية)

الفرضيات الفرعية :

الفرضية الأولى : التكنولوجيا تؤدي إلى تفعيل العمليات الإدارية و تسهيل أداء الوظائف و المهام و ترفع من مستوى الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة و تخفض من نسب الأخطاء المهنية و اختصار الوقت و الجهد و تساهم في حفظ التعاملات و تقضي على المركزية الإدارية و التعقيدات التنظيمية و المعاملات الورقية .

الفرضية الثانية : تطبيق التكنولوجيا ساهم في تحسين جودة خدمات المرفق العام .

الفرضية الثالثة : تمكنت التكنولوجيا من إكساب المرفق العام القابلية على البقاء و الاستمرار و مسايرة التغيرات البيئية المتسارعة و المساواة بين المنتفعين .

حدود للدراسة:

الحدود المكانية : تم إعداد الدراسة الميدانية على مستوى مؤسسة بريد الجزائر بأدرار ، حيث تم اختيار القباضة الرئيسية المتواجدة بساحة الشهداء لإقامة الدراسة الميدانية .

الحدود الزمنية : تبدأ من شهر جوان إلى أواخر شهر أوت .

عينة الدراسة : تتشكل عينة الدراسة من 70 فرد ، ينقسمون إلى 31 فرد من الزبائن و 24 فرد من الموظفين بالإضافة إلى مقابلة مع نائب الوحدة الولائية بأدرار.

الإطار المنهجي للدراسة :

لقد اعتمدنا على **المنهج الوصفي** لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميا ، عن طريق جمع معلومات عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة و إيجاد العلاقة بينها و بين الظواهر المختلفة و الهدف من ذلك الوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع و تطويره و الوصول إلى تعميمات ، كما تم الاعتماد على منهج **دراسة الحالة** لجمع البيانات العلمية المتعلقة بالدراسة الميدانية و استخدام **المنهج الاستقصائي** : لمعالجة الاستبيان المقدم للموظفين و الزبائن و كذا المقابلة باستخدام أدوات الإحصاء و برنامج **SPSS** بالإضافة إلى برنامج **EXCEL** لرسم الأشكال البيانية .

الاقترابات :

الاقتراب المؤسسي : تم الاعتماد عليه من أجل الشرح و التفصيل الوصفي للمؤسسة محل الدراسة.

أدوات البحث:

الاستبيان : تم استخدامه لإثبات صحة الفرضيات من خلال توظيف مجموعة من الأسئلة داخل استبيان موجه .

المقابلة : هي محادثة موجهة قمنا بها مع نائب الوحدة الولائية للبريد بأدرار من أجل جمع المعلومات و تحليلها و استخلاص النتائج .

الملاحظة:لقد اعتمدنا على الملاحظة الشخصية البسيطة لاسيما في الدراسة الميدانية.

الإطار المفاهيمي للدراسة :

إدارة المخاطر : هي تنظيمات إدارية متكاملة تضع سياسات ذات معالم محددة تهدف إلى التنبؤ و قياس و تقييم و مجابهة الخطر الذي يواجه الشركة أو المؤسسة .

البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS : هو برنامج يهتم بتحليل المعلومات الإحصائية في مجال علم الاجتماع وقد ظهر هذا البرنامج لأول مرة سنة 1968 ، ويستخدم هذا البرنامج أيضا لتحليل الاستبيانات وإدارة المعلومات وتوثيقها.

مقياس ليكرت : هو مقياس يستخدم لقياس الميول و الرغبات و الأفكار استنبطه عالم النفس **رنسيسليكرت** سنة 1935 ، و يستعمل في الاستبيانات و الإحصاءات .

صعوبات الدراسة : تمثلت الصعوبات التي واجهتنا في إعداد هذه الدراسة في :

. نقص المراجع التي تدرس أثر العامل التكنولوجي على المرفق العام.

. الصعوبة في إجراء الدراسة الميدانية بسبب تفشي وباء كورونا .

تقسيم الدراسة:قصد الإجابة على الإشكالية و الأسئلة المطروحة و قياس مدى صحة الفرضيات قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول :

الفصل الأول : جاء بعنوان **الإطار المفاهيمي للعامل التكنولوجي و المرفق العام** .

أما **الفصل الثاني** : كان بعنوان **تأثير العامل التكنولوجي على المرفق العام.**

و بخصوص الفصل الثالث فجاء بعنوان **مساهمة العامل التكنولوجي في تحسين سير و إدارة المرفق العام . دراسة حالة مركز بريد الجزائر (القباضة الرئيسية للبريد بأدرار)**

الفصل الأول:

الجانب المفاهيمي للمرفق العام والتسيير العمومي الجديد

تمهيد:

في هذا الفصل سوف نتطرق إلى عرض الإطار المفاهيمي للمرفق العام والتسيير العمومي الجديد حيث قمنا بتقسيمه إلى مبحثين ، في المبحث الأول سنتناول مفهوم المرفق العام، أما في المبحث الثاني فسوف نتطرق إلى مفهوم التسيير العمومي الجديد.

المبحث الأول: مفهوم المرفق العام :

تعد المرافق العامة مظهرا إيجابيا لنشاط الإدارة و تتولاه الإدارة بنفسها أو بالاشتراك مع الأفراد من أجل إشباع الحاجات العامة، و عليه سوف نتطرق ضمن هذا المبحث إلى دراسة مفهوم المرفق العام

المطلب الأول: تعريف المرفق العام:

لتعريف المرفق العام وجب التطرق إلى التعريف اللغوي و كذا التعريف الاصطلاحي الذي يشمل ثلاث معايير هي المعيار العضوي و المعيار الوظيفي و كذا المعيار الذي يجمع بين المعيارين السابقين .

أولا :التعريف اللغوي :

. المرفق في اللغة هو ما استعين به و انتفع [1]

ثانيا: التعريف الاصطلاحي:[2]

تعريف المرفق العام حسب المعيار العضوي أو الشكلي : يقصد بالمرفق العام وفقا لهذا المعيار كل منظمة عامة تنشئها الدولة و تخضع لإدارتها قصد تحقيق حاجات الجمهور .

تعريف المرفق العام حسب المعيار الوظيفي أو الموضوعي أو المادي : يقصد بالمرفق العام وفقا لهذا المعيار ذلك النشاط أو الوظيفة أو الخدمة التي تلبي حاجات عامة للمواطنين مثل التعليم العام و الرعاية الصحية بغض النظر عن الهيئة أو الجهة المنظمة للنشاط و القائمة به.

[1] هادي اللحام و آخرون ، القاموس عربي عربي ، قاموس لغوي عام ، ط 1 ، لبنان : دار الكتب العلمية ، 2005 . ص 306.

[2] ضريفي نادية ، المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة و هدف المردودية حالة عقود إمتياز ، الجزائر: جامعة يوسف بن خدة ، كلية الحقوق بن عكنون ، قسم القانون العام ، أطروحة دكتوراه ، 2011 – 2012 ، ص 20 . ص 23 .

تعريف المرفق العام حسب المعيار المختلط (المعيار العضوي و المعيار الوظيفي) :

هو كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد ليتولى إدارته تحت إشرافها و رقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور بشكل منتظم.

إذا فالمرفق العام هو نشاط يسعى لتحقيق مصلحة عامة يقوم به شخص عام بطريقة مباشرة أو عن طريق الأشخاص الخاصة مقابل تحصيل الأتوات.

المطلب الثاني: عناصر و مبادئ و أنواع المرافق العامة:

أولا: عناصر سير المرفق العام:لقيام المرفق العام وجب توافر عناصر معينة أهمها:

- **تحقيق المصلحة العامة:**المرفق العام هو مشروع يستهدف تحقيق مصلحة عامة.[1]
- **تحقيق النفع العام:** العمل على تحقيق النفع لأكبر عدد من الأفراد. [2]
- **الارتباط بالدولة و الإدارة العامة:**هو أداة لتحقيق المصلحة العامة و إشباع الحاجات العامة في الدولة
- **خضوع المرفق العام لنظام قانوني متميز:** تخضع المرافق العامة للقانون الإداري و هو قانون مستقل عن قواعد القانون الخاص، و هو وسيلة و أداة السلطة العامة في الدولة لتحقيق أغراض المصلحة العامة.

ثانيا : مبادئ سير المرفق العام :

هنالك ثلاث مبادئ أساسية لسير المرفق العام و تتمثل فيما يلي :[3]

1 . مبدأ سير المرافق العمومية بانتظام و اطراد:ويقصد بهذا المبدأ أن يكون عمل المرفق العام منتظما ومستمر دون انقطاع أو توقف بغض النظر عن أوقات العمل و ظروفها.

---

[1] وفاء أحلام ، **المرفق العام للخدمات الاجتماعية الجامعية التنظيم و التسيير** ، جامعة الجزائر : كلية الحقوق بن عكنون ، فرع دولة و مؤسسات عمومية ، مذكرة ماجستير ، 2005 . ص 5.

[2] ضريفي نادية ، **تسيير المرفق العام و التحولات الجديدة** ، الجزائر : دار بلقيس ، 2010 . ص 25.

[3] خيرة أرزاق ، **المرفق العمومي في الجزائر** ، الجزائر : جامعة سعيدة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق ، 2014-2015 . ص 26

2 . مبدأ المساواة أمام المرافق العمومية:ويقصد بالمساواة أمام المرفق العمومي المساواة في الالتحاق بالوظائف العمومية ، و تقديم الخدمات للمنتفعين دون تميز لا مبرر له.

3 . مبدأ تكيف المرافق العمومية:ويقصد به إدخال التعديلات والتغيرات على المرافق العمومية لتلبية الحاجيات والمتطلبات المتجددة للمواطنين و مسايرة تطورات البيئة الخارجية.

ثالثا :أنواع المرافق العامة :يتم تصنيف المرافق العمومية إلى عدة معايير منها :

أولا : المرافق العمومية من حيث طبيعة نشاطها : تصنف حسب هذا المعيار إلى:

- ✓ **المرافق العمومية ذات الطابع الإداري** : هي تلك المرافق التي تنشئها الإدارة العمومية وتخضع لقانون خاص وهو القانون الإداري .[1]
- ✓ **المرافق العمومية ذات الطابع الاجتماعي**: وهي المرافق التي تهدف إلى تحقيق أهداف اجتماعية للمواطنين مثل مركز الضمان الاجتماعي، وتخضع لمزيج من قواعد القانون الإداري والقانون الخاص .
- ✓ **المرافق العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري**: وهي مجموعة المرافق التي تسعى إلى تحقيق أهداف اقتصادية، صناعية، تجارية وتخضع بدرها إلى مزيج من القانون التجاري والقانون الإداري.
- ✓ **المرافق العمومية ذات الطابع المهني أو النقابي** : وهي المرافق التي توجه النشاط المهني بواسطة هيئات يخول لها القانون بعض امتيازات السلطة .

ثانيا:المرافق العمومية من حيث النطاق الجغرافي: هنالك نوعان هما: .2

- ❖ **المرافق العمومية الوطنية**: تتميز باتساع النطاق الجغرافي لنشاطها الذي يمتد على نطاق تراب الدولة، و من أمثلتها نذكر مرفق القضاء، مرفق التعليم ، مرفق الصحة .

[1] رشيد البعل ،**الرقابة القضائية على المرافق العامة** ، الجزائر : جامعة بسكرة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري ، 2014 / 2015 . ص 14.

❖ **المرافق العمومية المحلية**:هي تلك المرافق التي تتولاها الجماعات المحلية، و تمارس نشاطها على مستوى الجهة أو العمالة أو الإقليم أو الجماعة .

ثالثا : المرافق العمومية من حيث سلطة الدولة في إنشائها 3 :تنقسم المرافق العامة من حيث سلطة الدولة في إنشائها إلى :

- **مرافق عامة اختيارية**: هي تلك المرافق التي تتمتع فيها الدولة فيها بسلطة تقديرية في إنشائها
- **مرافق عامة إجبارية**: هي المرافق التي صدر قانون يقضي بإنشائها.

رابعا: المرافق العمومية من حيث تمتعها بالشخصية المعنوية : هنالك نوعان و هما :

❖ **المرافق العمومية ذات الشخصية المعنوية**:و هي المرافق التي تتمتع بالاستقلال الإداري و المالي و الفني لكي تتخصص في نشاط معين أو عدة نشاطات، و هذا النوع يسمى المؤسسة العمومية .

❖ **المرافق العمومية غير المتمتعة بالشخصية المعنوية**:و هي المرافق العمومية التي لا تتمتع بشخصية قانونية مستقلة عن الدولة أو عن إحدى الجماعات المحلية.

أ/ المرافق العمومية ذات الاستغلال المباشر : هي تلك المرافق الخاضعة مباشرة لإدارة و تسيير و إشراف الدولة أو الجماعات المحلية عن طريق موظفيها و أموالها .

ب/ مرافق الدولة المسيرة بصورة مستقلة : هي المرافق التي تغطي بموارد ذاتية بعض نفقاتها غير المتقطعة من الإعتمادات المقيدة في الميزانية العامة ، و يهدف نشاطها أساسا إلى إنتاج سلع أو تقديم خدمات مقابل دفع أجر .

المطلب الثالث: تنظيم وإنشاء وإلغاء وتسيير المرافق العامة:

أولا: تنظيم المرافق العامة : [1] يشمل التنظيم تحديد وتركيب الوظائف وتوزيع القوى البشرية والمادية لتحقيق أهداف الخدمة العامة بأقل نفقة وفي أسرع وقت ممكن ، و قد أوكل المشرع الجزائري اختصاص تنظيم المرافق العامة لرئيس الجمهورية، يمارسه عن طريق المرسوم وليس بقرار، و هذا حسب

[1] رشيد البعل ، مرجع سابق الذكر. ص 12.

المرسوم رقم 80 . 19 . المؤرخ في 31جانفي1980 المتضمن الأساليب التي اعتمدتها الجزائر في تنظيم المرافق العامة.

ثانيا : إنشاء المرافق العامة : إن إنشاء المرافق العمومية يختلف حسب طبيعة هذه المرافق .

أ / المرفق العمومية الوطنية:بعد صدور دستور سنة1996، أصبحت السلطة المختصة بعملية تنظيم وإحداث المرافق العمومية في الجزائر هي السلطة التنفيذية (رئيس الجمهورية ورئيس الحكومة).

ب / إنشاء المرافق العمومية المحلية: يمنح قانون البلدية وقانون الولاية للمجلس الشعبي البلدي والمجلس الشعبي الولائي الاختصاص لإحداث وتنظيم المرافق العامة .

المتضمن تحديد شروط إنشاء المؤسسة العمومية المشتركة بين البلديات وتنظيمها وعملها".

ثالثا / إلغاء المرافق العامة : إلغاء المرفق العمومي هو وضع نهاية لنشاطه واعتراف السلطات العمومية بأنه لم تعد هناك حاجة لاستمراره ، وطريقة الإلغاء و يكون الإلغاء بنفس الأداة القانونية التي أنشئ بها المرفق العمومي أو بأداة قانونية أعلى .

رابع : طرق تسيير المرافق العامة :

يؤدي التنوع قي المرافق الع امة المتواجدة داخل الدولة إلى التنوع في طرق إدارتها و التي تتمثل فيما يلي:

[1]:إدارة المرافق العامة بواسطة أشخاص القانون العام أولا:

أ/ أسلوب الاستغلال المباشر : هو أسلوب تستعمله الدولة لإدارة المرافق مستعملة أموالها و موظفيها و تحمل كل المخاطر المالية دون أي وسيط بينها .(لا تتدخل هيئة مستقلة في إدارة المرفق).

ب/ أسلوب المؤسسة العامة :هو أسلوب يمنح الشخصية المعنوية و الاستقلال المالي و الإداري و التقني في مواجهة الإدارة المركزية و أن هذه الأخيرة تملك سلطة الوصاية على المؤسسة العامة .

[1] عزوز محمد الطيب ، سعودي عامر ، **تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العام دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة ولاية المسيلة** ، مرجع سابق الذكر . ص 36 .

ثانيا : إدارة المرافق العامة بواسطة أشخاص القانون الخاص

و من أبرز وسائل هذا الأسلوب نجد :

أ/ **أسلوب الامتياز** : الامتياز عقد يبرم بين شخص معنوي عام مع شخص ثان من أشخاص القانون الخاص ، و يتولى هذا الأخير تسيير و استغلال إحدى المرافق العامة بماله و تحت مسؤوليته لمدة من الزمن يحددها العقد و يتلقى لقاء ذلك مقابل مالي يتحصل عليه من قبل المنتفعين بالمرفق .

ب / **أسلوب الشراكة بين القطاعين العام و الخاص** : هي شراكة تمتلك فيها الدولة أو أحد الأشخاص المعروبين جزء من رأس المال بالشراكة مع الخواص.

ج/ **أسلوب تفويض المرافق العامة**:استعمل هذا المصطلح لأول مرة ضمن قانون المياه 12/05ثم في قانون البلدية لسنة 2011 ، ثم في المرسوم الرئاسي 15 / 247 المتضمن تنظيم الصفقات العمومية و تفويضات المرفق العام الذي حدد في مادته 210 على التفويض يأخذ الصور التالية:[1]

1 الامتياز : هو عقد يبرم بين شخص معنوي عام مع شخص ثان من أشخاص القانون الخاص ، و يتولى هذا الأخير تسيير و استغلال إحدى المرافق العامة بماله و تحت مسؤوليته لمدة من الزمن يحددها العقد و يتلقى لقاء ذلك مقابل مالي يتحصل عليه من قبل المنتفعين بالمرفق .

2 / الإيجار :عرفه المرسوم الرئاسي 15 / 247 على أنه : تعهد السلطة المفوضة للمفوض له تسيير مرفق عام و صيانته مقابل إتاوة سنوية يدفعها له و يتصرف المفوض له حينئذ لحسابه و على مسؤوليته ، تمول السلطة المفوضة بنفسها إقامة المرفق العام و يدفع المفوض له من خلال تحصيل الأتاوى من مستعملي المرفق .

يختلف الامتياز عن الإيجار أن هذا الأخير ينصب على تسيير المرفق العام و صيانته فقط، و لا يتحمل المستأجر تمويل المرفق .

[1] أحمد محيو ، **محاضرات في المؤسسات الإدارية** ، **ترجمة مُحَّد إعراب صاصيلا** ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1996 .. ص 438 .

3 / الوكالة المحفزة : . تعرف على أنها : تعهد السلطة المفوضة للمفوض له بتسيير أو صيانة المرفق ، و ما يميز الوكالة المحفزة عن الإيجار يتمثل في كون أن المسير في الوكالة لا يكون حرا بل يعمل تحت سلطة المرفق العام و محفز بإمكانية تلقيه لنسبة من الأرباح

4 / التسيير يعرف على أنه: تعهد السلطة المفوضة للمفوض له تسيير و صيانة المرفق العام و يستغل المفوض له المرفق لحساب السلطة التي تمول بنفسها المرفق و تحتفظ بإدارته ، و في حالة عجز السلطة المفوضة تعوض للمسير الذي يتقاضى أجرا جزافيا .

المبحث الأول: مفهوم التسيير العمومي الجديد:

ان عدم فعالية التسيير العمومي والأخذ بالاعتبار لمقتضيات جديدة، أدت الى تحديد مفهوم جديد للتسيير العمومي مناقض لمبادئ ومناهج التسيير التقليدي.

المطلب الأول : تعريف التسيير العمومي الجديد :

يعرف التسيير العمومي الجديد على أنه:

إيديولوجية ترتكز على استخدام مجموعة من المقاربات التي أثبتت نجاعتها في القطاع الخاص من أجل محاولة إصلاح القطاع العام وتحسين أداء المنظمات الحكومية[1] .

- مجموعة عناصر مستحدثة في تسيير الإدارات العمومية، والتي تفرض عليها أن تتخلى عن المنطق والبعد القانوني، وتصبح خاضعة للمنطق الاقتصادي، من خلال إدراج مفهوم الاداء الناجع والجودة.
- تصور جديد يقوم على محاكاة قواعد تسيير المنظمات الاقتصادية الخاصة وآليات السوق من أجل عصرنة إدارة المنظمات العمومية، والرفع من مستوى أدائها، مع الأخذ بعين الاعتبار التأثير الذي تمارسه البيئة على هذه المنظمات.

[1] محمد سعيد جوال، **ترقية أداء المنظمات العمومية في ظل مقاربة التسيير العمومي الجديد ـ دراسة نظرية تحليلية** ، الجزائر: جامعة الجلفة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد14، ، عمان، د س ن، ص 69/68.

- يجسد مدخلا فكريا وعمليا لإصلاح القطاع العام من خلال تفعيل دور وأداء المنظمات العمومية، عن طريق استخدام أدوات اقتصادية وإدارية أثبتت نجاعتها وفعاليتها في القطاع الخاص.

المطلب الثاني: خصائص ومبادئ التسيير العمومي الجديد:

أولا: خصائص التسيير العمومي الجديد:

هنالك العديد من الخصائص أهمها :

تغيير في آلية الحكومة :يقوم التسيير العمومي الجديد أساسا على تغيير جذري في البناء الهيكلي للحكومة، ويضمن ذلك إعادة الهيكلة للأقسام والإدارة وإنشاء وحدات لتقديم الصلاحيات للمستويات الإدارية الدنيا، وتغيير في الثقافة التنظيمية، وتحسين الجودة، والاستجابة للزبائن والمشاركة الإدارية، والاتجاه نحو آليات السوق، واستخدام الموارد بأسلوب يتسم بالكفاءة.[1]

التغيير في أسلوب الإدارة: ويشمل على تبني القطاع العام لممارسات التسيير المطبقة في القطاع الخاص، وذلك من خلال التركيز على مؤشرات أساسية أهمها:

- القيمة مقابل النقود.
- قياس الأداء والحوافز.
- خدمة العملاء.
- الربحية.
- تقليل العمالة.

تقليص دور الدولة: في ظل التسيير العمومي الجديد يجب على الدولة التركيز على العديد من المتطلبات، أهمها:

- الاتجاه نحو التخصيص.
- تخفيض الموازنة العامة.

[1] نفس المرجع، ص 72/71.

- تشغيل الخدمات بأسلوب تجاري.
- تخفيف القيود الحكومية على القطاعات الاقتصادية.

ثانيا: مبادئ التسيير العمومي الجديد:

يقوم التسيير العمومي الجديد على مجموعة من المبادئ أهمها:

- التدريب العملي على تسيير محترف للمنظمات العمومية.
- معايير وتدابير أداء واضحة، أي تعريف جيد لأهداف الأداء باستخدام نماذج مستحدثة وفعالة لمؤشرات الأداء.
- زيادة التركيز على ضوابط الإنتاج، أي توجيه الموارد الى المناطق، وفقا لمقاييس الأداء، نظرا للحاجة إلى تأكيد النتائج بدلا من الإجراءات.
- التحول إلى تصنيف الوحدات في القطاع العام، أي تفتيت الوحدات الكبيرة، وتمويلها بشكل منفصل.
- التحول إلى زيادة المنافسة في القطاع العام.
- الضغط نحو المزيد من الانضباط والتقشف في استخدام الموارد في القطاع العام، الأمر الذي يعني تخفيض التكاليف المباشرة، وتقليص العمالة.
- إدخال آليات السوق على القطاع الحكومي.
- تحويل أدوات وأساليب التسيير المطبقة في القطاع الخاص الى القطاع العمومي.
- الفصل بين الأهداف والقرارات الإستراتيجية والأهداف والقرارات العملية.
- التوجه نحو المواطن واعتباره زبون يجب السعي نحو إرضاءه.
- اعتماد مرونة تنظيمية واسعة تجعل من عملية اتخاذ القرار داخل المرافق العامة عملية تشاركية لا أحادية الجانب.
- الاعتماد على الإدارة الموجهة (المخرجات).

المطلب الثالث: أبعاد و مصادر التكنولوجيا:

أولا: أبعاد التكنولوجيا: هنالك العديد من الأبعاد التي تحتوي عليها التكنولوجيا و هي كالتالي:

- هي امتداد لأبحاث سابقة أو حالية لزيادة الكفاءة و الفاعلية بالنسبة لتكنولوجيا سابقة .[1]
- التكنولوجيا هي ارتفاع في مستوى القوى البشرية و قدراتها المعرفية وقد تزداد قيمة القدرة المعرفية و إنتاجيتها مع الزمن، فهي أداة من مراجعة التنظيمات و إدارة الإنتاج أو هي البحث في التغيير الذي يمكن من زيادة الإنتاجية.
- يمكن نقل التكنولوجيا عبر حدود الدول سواء في هيئة آلة أو مصنع أو بالمشاركة أو اتفاقيات مرخصة أو استثمارات.

ثانيا :مصادر التكنولوجيا : يمكن الحصول على التكنولوجيا عن طريق مصدرين أساسين هما :

المصادر الخارجية:[2]تتمثل في نقل التكنولوجيا من جهات خارجية سواء شركات منتجة أو مكاتب استشارية فنية أو إدارية أو جهات بحثية و علمية ، ثم يقام عليها البحوث التطبيقية لتوفير أسباب النجاح في الظروف المحلية كالمشروعات المشتركة ، استخدام الخبراء الأجانب

المصادر الداخلية:

تتمثل في الأبحاث العالمية باستخدام الموارد و عوامل الإنتاج و الخامات المحلية و الصناعات الحرفية و اليدوية و التحويلية، و هذه التكنولوجيا تعتمد على البساطة بالإضافة إلى إتاحة توظيف أكبر عدد من الأيدي العاملة.

---

[1] نفس المرجع .

[2] شاهين شريف كامل ، **مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات** ، ط1 ، مصر : الدار المصرية اللبنانية ، 2000، ص 18.

المطلب الرابع: أهداف و أهمية التكنولوجيا:

أولا: أهداف التكنولوجيا:من الأهداف التي سعت التكنولوجيا الوصول إليها ، و ذلك في العديد من المجالات ألا و هي :[1]

المجال التعليمي:تعزيز القدرات المهنية للمعلمين و تحسين جودة التعليم من خلال دمج التكنولوجيا ضمن التعليم.

المجال الاقتصادي :بناء المؤسسات المتميزة التي تستخدم أحدث الأساليب و الخبرات التكنولوجية و توفير الموارد المالية المحلية على تطوير و تنمية و توسيع الإنتاج و المبادلات التجارية و تطوير البحث في المشاريع المستدامة وابتكار الحلول الجيدة و الملائمة للبيئة المحلية .

إدارة مالية أفضل :استخدام البيانات لإدارة ميزانية المشروعات و إعداد التقارير

تطوير الجانب المعلوماتي للمجتمع المحلي : جمع و إدارة و إصدار معلومات مفيدة لمساندة المجتمع المحلي على مراجعة المعلومات و تحديثها عندما لتجنب الأخطاء.

تنمية القدرات لدى الموظفين:تشجيع الموظفين على استخدام الانترنت لمواكبة أهم القضايا في مجال عملهم و تبادل مهارات تكنولوجيا المعلومات ، حتى تتمكن المنظمة من العمل في شكل أفضل .

اتصالات خارجية . : ربط المجتمع المحلي بالمجتمع الدولي ، و متبعة كل المستجدات و الحصول على كل ما هو حديث من تقنيات و تطبيقات و أجهزة و آلات من أجل مواكبة التطور .

تقديم خدمات أفضل: تسهيل عملية الاتصال بين الزبائن و المنظمة واستخدام أنظمة الرقابة عن بعد و ذلك لضمان سلامة المستأجر أو السكان و توفير خدمات سريعة للعملاء.

اتصالات داخلية:تبادل المعلومات و ملفات العمل و استخدام الاتصال عن بعد و البريد الالكتروني و خدمات الهاتف و شبكة الانترنت حتى يتمتع الموظفون و المتطوعين بقدر اكبر من المرونة في العمل

[1] أمجد هاشم الهاشمي ،**تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري** ، مرجع سابق الذكر . ص 49. ص 51.

إدارة أفضل:. إ دارة المعلومات و تبادلها بطريقة منظمة ودمج الرسائل و إرسال عدد كبير من السندات عبر البريد الالكتروني و استخدام التقويم الإلكترونية لجدولة الاجتماعات لتوفير الوقت و المال

ثانيا:أهمية التكنولوجيا: إن التكنولوجيا ذات أهمية كبيرة و ذلك من خلال:[1]

- . تساهم التكنولوجيا في دفع عجلة التقدم الاقتصادي و الاجتماعي و السياسي وتوفير العديد من الوسائل لتعظيم و تحسين الإنتاجية و تقليل تكاليف العمل المباشر فالاعتماد على التكنولوجيا المتقدمة يؤدي إلى تحسين الجودة في العمل و الظروف البيئية و تبسيط العمليات و الإجراءات الإدارية .
- تطوير المنظمات و تحسين أدائها من خلال تقديم طرائق و تقنيات جديدة و السيطرة على المتغيرات البيئية المحيطة و إشباع الحاجيات من خلال الاختراع والإبداع في إنتاج السلع و تقديم الخدمات.
- إدارة العمليات الإدارية في مختلف المنظمات من خلال التكنولوجيا الحديثة من أجل تحقيق حاجيات المجتمع و توقعاته بطريقة مرضية.
- تسويق المنتجات و الخدمات محليا و عالميا والتقليل من تكلفة الخدمات و الأعمال و المعلومات و ما يصاحبها من الإجراءات المعتمدة .

[1] محمد الصيرفي ،**الإدارة الالكترونية للموارد البشرية**، ط1، الاسكندرية :مؤسسة حورس الدولية ، 2008 ص 17 . ص 18

خلاصة و استنتاجات:

من خلال دراستنا للإطار المفاهيمي للعامل التكنولوجي و المرفق العام يتضح لنا أن التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة من التقنيات و الوسائل التي اخترعها الإنسان ليستخدمها في كافة المجالات لقضاء حاجياته بأقل جهد وقت و تكلفة . و هي مهمة جدا فاستخدامها أصبح ضروريا من أجل تبسيط و تسهيل الإجراءات و أداء المهام بدقة عالية .

أما المرفق العام فهو كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد ليتولى إدارته تحت إشرافها و رقابتها بقصد إشباع حاجة عامة للجمهور بشكل منتظم ، تنشئها الدولة من أجل خدمة الصالح و تلغيها إن لم تستطع هذه المرافق تقديم ما أنشأت من أجله .

الفصل الثاني:

تأثير العامل التكنولوجي على المرفق العام

تمهيد:

إن تطور التكنولوجيا دفع الإدارة إلى التوجه نحو توظيفها كأسلوب لتسهيل و تسيير و ممارسة الأعمال و النشاطات و تأدية المهام و الوظائف الإدارية و عمليات تقديم الخدمات المرفقية للأفراد ،و في هذا الفصل سنتطرق إلى دراسة أثر العامل التكنولوجي على المرفق العام .

المبحث الأول: أثر العامل التكنولوجي على إدارة المرفق العام:

إن تأثير التكنولوجيا على المرافق العامة يختلف نظرا لاختلاف أنواع المرافق العمومية.

المطلب الأول: أثر العامل التكنولوجي على النشاطات الإدارية للمرفق العام:

يؤثر العامل التكنولوجي على النشاطات الإدارية للمرفق العام من خلال ما يلي :[1]

أولا– الحفظ والضياع (الحماية): توفير وسائط تخزين إلكترونية تضمن حفظ المعاملات و الملفات من التلف والتقادم.

ثانيا – الاسترجاع:سهولة استرجاع المعاملات و الملفات المحفوظة إلكترونيا.

ثالثا – التكاليف:استخدام التكنولوجيا يقلص حجم نفقات الاحتفاظ بالملفات و المعاملات.

رابعا – المكان :اتساع شبكات التخزين لملايين بل مليارات الملفات .

خامسا – حسن التوثيق وضبط الإجراءات : تسجيل الإجراءات على الشبكة الإلكترونية بالساعة والدقيقة والثانية يضمن أعلى مستوى من الدقة والتوثيق والحماية والأمان .

سادسا– السرعة وتقليص مدة الخدمات: استخدام التكنولوجيا يسهل استقبال آلاف الطلبات أو الرسائل في وقت واحد، والرد عليها جميعًا بسرعة فائقة وفي وقت واحد .

سابعا – المهام :أداء الإجراءات و المعاملات المتداخلة بيسر وسهولة من خلال التقنية الحديثة .

ثامنا – استثمار الموارد: استثمار الموارد المعلوماتية وتخزينها ، ووضع البرامج التي تلائم الإدارة في التحكم في هذه المعلومات لخدمة خططها وأهدافها أو مشروعاتها الخدمية أو التنموية.

[1] حسين بن محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، الرياض : المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية، ، 2009، ص 85.

المطلب الثاني: أثر العامل لتكنولوجي على الهياكل التنظيمية للمرافق العامة:

يؤثر العامل التكنولوجي على الهياكل التنظيمية للمرافق العامة من خلال :[1]

✓**تركيز المعلومات في قمة الهرم التنظيمي :** و يتم ذلك من خلال زيادة العلاقات الأفقية للمعلومات و مساعدة فريق الإدارة العليا لاتخاذ قرارات أفضل من خلال ربط أجهزة الحاسب و دمج مجالات اتخاذ القرار و الرقابة ليسهل معالجة و مراقبة و تصحيح و تعديل الإجراءات .

✓**تزويد المرفق العام بالمرونة اللازمة للتعامل مع البيئة التي يعمل فيها:**و تعني القدرة على التعامل مع المتغيرات البيئية السريعة و غير المتوقعة عن طريق الاستجابة السريعة و المبتكرة المرفق العام من النمو و النجاح و الازدهار.

✓**توليد كميات هائلة من المعلومات و البيانات المتعلقة بمختلف العمليات:**تساهم التكنولوجيا في تجميع و معالجة و تخزين و تأمين تدفق هذه المعلومات داخل التنظيم.

✓**تبني نماذج هياكل تنظيمية تناسب المرفق العام:**تساعد التكنولوجيا المرافق العامة على تبني هياكل تنظيمية تفاعلية تعمل على توفير طاقة كبيرة لمعالجة المعلومات بشكل أكثر فعالية كفاءة.

✓**تساعد في لا مركزية التنظيم:** من خلال تبني هيكل تنظيمي يتصف بانخفاض المركزية و الرسمية.

✓**تغيير طبيعة التنسيق التنظيمي:** تغير التكنولوجيا آليات و طبيعة التنسيق التنظيمي و تفتح قنوات الاتصال و تجعله أكثر مرونة و تفاعل.

✓**تقليل مستويات التنظيم :** تخفيف المستويات التنظيمية ، حيث أن تأثير التكنولوجيا لا يقتصر على قسم واحد بل له تأثير دراماتيكي على كامل المرفق العام .

✓**تزويد المرافق العامة بكافة المعلومات:** تساهم التكنولوجيا بتقليل حدوث الأزمات داخل المرفق العام و ذلك لما توفره من قاعدة معلومات تسمح بالتنسيق بين كافة المستويات.[2]

---

[1] حنان احمد القضاة ، **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية** ، الأردن : جامعة آل البيت ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، 2007/ 2008 . ص 47.

[2] الهاشمي شيماء محمد صالح ، **دور ثقافة المعلومات في اعادة هندسة العمليات الإدارية** ، العراق : جامعة الموصل ،كلية الإدارة و الاقتصاد ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في أو الاقتصاد ، 2003 / 2004 . ص 31 .

المطلب الثالث: أثر العامل التكنولوجي على موظفي المرفق العام:

يؤثر العامل التكنولوجي على موظفي المرفق العام من خلال :

- **تخفيض القوى البشرية على كافة المستويات**:تساهم التكنولوجيا في تقليل عدد العاملين واستغلال موارد المرفق بشكل أفضل و تقليل مستويات التنظيم.
- **زيادة مهارات الموظفين** ستساعد التكنولوجيا في تنمية مهارات و معارف العاملين وزيادة ولائهم و انتمائهم للمنظمة من خلال تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار [1].
- **مساعدة الإدارة العليا في مراقبة العاملين** : و يتم ذلك من خلال إقامة قاعدة معلوماتية عامة تسهل على متخذ القرار الحصول على المعلومات بالسرعة و الوقت المطلوبين و بأقل جهد مبذول .
- **تساعد المدراء على وضع استراتيجيات طويلة المدى** : تعمل التكنولوجيا على تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات و زيادة جودتها و تحسين محتواها و زيادة فعالية عمليات الاتصال الإداري و تحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات و الوحدات الإدارية لانجاز أهداف المرفق العام.
- **تخفيض عبء الأعمال الروتينية عن العاملين داخل المرفق العام**: توفر التكنولوجيا النظام و الانضباط بالوحدات الإدارية و تلغي الكثير من العمليات ذات الطابع التكراري و الروتيني..

المطلب الرابع: أثر العامل التكنولوجي على إعادة هندسة عمليات المرفق العام:[2]

إعادة هندسة العمليات أو ما يطلق عليها بالمصطلح الهندرة هي عمليات إعادة التفكير الأساسي ، وإعادة التصميم الجذري للعمليات الإدارية باستخدام وسائل مهنية وتقنية متطورة جداً ، و تعد التكنولوجيا من العوامل المساعدة لعملية إعادة الهندسة ، فهي عامل مساعد في سرعة الانجاز و توفير

[1] محمد صالح الحناوي ، محمد فريد الصحن ، **مقدمة في الأعمال** ، مصر : الاسكندرية ، الدار الجامعية ، 2002 ص 126.

[2] موسى اللوزي ، **التنمية الإدارية _ المفاهيم و الأسس و التطبيقات** ، عمان : دار وائل للطباعة و النشر ، 2001 .ص 201.

الكلفة و الوقت و تحقيق الإنتاج المبدع من خلال استخدام برامج المساعدة الآلية المرتبطة بنظم المعلومات لمساعدة الزبائن في الحصول على الخدمات و التحديث المستمر للمعلومات عن طريق البريد الالكتروني و لوحات الإعلانات الالكترونية و حلقات المناقشة و قواعد معلومات المستندات .

كما تساهم التكنولوجيا في إعطاء الفرصة للعاملين للعمل للتقارب و الاتصال ببعض رغم تباعدهم مكانيا و انجاز التكامل في العمليات سواء داخل أو خارج المرفق العام ، و إعطاء العاملين حق المشاركة في اتخاذ القرارات مع دمج مجموعة من الوظائف في وظيفة واحدة تمارس من قبل شخص واحد.

المبحث الثالث: أثر العامل التكنولوجي على خدمات المرفق العام:

أدى استخدام التكنولوجيا إلى نقلة نوعية في نموذج الخدمة العمومية التي يقدمها المرفق العام و هذا لتميزها بالسرعة و الفعالية و الكفاءة في الأداء و هذا ما سنتناوله في هذا المبحث .

المطلب الأول :أثر العامل التكنولوجي على مردودية خدمات المرفق العام :[1]

. مردودية خدمات المرفق العام هي القيمة الناتجة عن الخدمات المقدمة من طرف المرفق العام و تتعلق مردودية الخدمة العمومية بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية، ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، و ما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي .

إن من بين الآثار المترتبة على استخدام العامل التكنولوجي في المرافق العامة هو تحسين علاقة المرافق العمومية مع المواطنين والوصول إلى كسب رضاهم وثقتهم بمؤسسات الخدمة العامة.

تحسين الخدمات العامة المقدمة لهم و نقل هذه الخدمات إلى شبكة الانترنت و أنماط تكنولوجية أخرى ، مما يجعل من السهل على المواطنين الحصول على الخدمات ذات المستوى العالي من الجودة ، إذ تعد جودة تقديم الخدمات للمواطنين و سرعتها مطلبا عاما على المرفق العام تقديمه للمواطنين ، الأمر الذي

[1] سحنون خالد ، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك –دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية** ، الجزائر : جامعة تلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في البنوك و المالية ، 2016 / 2017 . ص128 .

خفض عليهم التكاليف المادية و المعنوية ، كما تعمل هذه الخدمة على تقليل الاعتماد على النماذج الورقية ، و عليه تضمن أنواع من الخدمات يحتاجها الفرد في حياته اليومية ..

المطلب الثاني : أثر العامل التكنولوجي على تكاليف خدمات المرفق العام :

. تكاليف الخدمات هي جل الأعباء و النفقات الناتجة عن إنتاج السلع و الخدمات.

و يؤدي الاستثمار في تطبيق العامل التكنولوجي في المرافق العامة على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة تؤدي إلى تخفيض التكاليف[1].

تقليل الحاجة من وجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات و تسهيل عملية تنزيل الملفات و التطبيقات بسهولة و الوصول للبيانات.

كما يساهم العامل التكنولوجي على تقليص الوقت و الجهد المبذولين لتقديم الخدمات، و تقليل عدد العاملين في المكاتب.

و يتم تقليص تكاليف الخدمة من خلال إتاحة الخدمات للعملاء في غير ساعات العمل الرسمية بواسطة النوافذ و البوابات الالكترونية و التعامل مع شريحة اكبر من المتعاملين في وقت واحد و تسهيل و تبسيط المعاملات بين الإدارة و المتعاملين.

المطلب الثالث: أثر العامل التكنولوجي على وضوح و استجابة خدمات المرفق العام:[2]

يؤدي توظيف العامل التكنولوجي بشكل كامل داخل المرافق العامة إلى ربح الوقت ، و دفع المدراء للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر با ستخدام تقنية الشباك الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة .

انجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة ، تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ، و يمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة .

---

[1] عبد الله دخيلي ، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية** ، الجزائر : جامعة بسكرة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري ، 2016 / 2017 . ص 45.ص 46 .

[2] فتيحة ابن أم السعد و نعيمة يحياوي ، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية** ، الجزائر : المجلة الدولية للبحوث الإسلامية و الإنسانية المتقدمة ، العدد 12 ، تشرين الثاني ، 2014 . ص 03 .

تسهيل المعاملات لإنجاز و إيصال خدمات إلى المواطنين و المستفيدين كافة بسهولة و انتظام.

المطلب الرابع : أثر العامل التكنولوجي على جودة خدمات المرفق العام :

جودة الخدمات هي مدى ملائمة الخدمة لتوقعات و متطلبات و رغبات الزبون أو المتعامل و تعتبر تطبيقات التكنولوجيا من الأدوات التي تمكن من وصف و تحليل المعلومات من اجل القيام بالتحسينات اللازمة ، مما يقود إلى اعتبار هذه التطبيقات بمثابة أداة قوية لبسط منطق الجودة بالنسبة لخدمات المرافق العمومية .

يؤثر العامل التكنولوجي على جودة خدمات المرفق العام من خلال :

. اعتبار الزبون مركز اهتمام المرفق العام و التعرف على متطلباته من خلال خلق التفاعل بين المستخدم و بين الإدارة من اجل إثراء المعرفة و تحسين الخدمات و المنتجات باستمرار .

. عرض الخدمات و المنتجات عبر شبكات الانترنت و تسهيل استخدام التطبيقات لإيجاد علاقة تفاعلية مع للزبائن من اجل التعرف على ردود أفعاله م و تقديم الجديد لهم و شرح و توضيح ما قد يستفسرون عنه و هذا ما يرفع من قدرة المرفق العام على تقديم خدمات متميزة بأكثر فاعلية ..[1]

ب / يتيح العامل التكنولوجي عدة مميزات من أجل تحسين جودة خدمة المرفق العام و التي تتمثل في :

الوقــت : يربح الزبون الوقت و لا يضيع وقته سدى .

دقة التسليم.: **التسليم في الوقت المحدد**

الإتمـام : انجاز جميع جوانب الخدمة بشكل كامل .

التناسق : تسلم نفس الخدمات بنفس النمط للزبون .

سهولة المنال:إمكانية الحصول على الخدمة و الاتصال بسهولة و يسر.

الدقـة : انجاز الخدمة بصورة صحيحة منذ أول لحظة .

الاستجابة: التفاعل بسرعة مع العاملين لحل المشاكل غير المتوقعة و الاستعداد لتقديم أفضل الخدمات

الفهـم:بذل الجهد لفهم حاجات الزبائن و تعلم الاحتياجات الخاصة.

[1] سحر قدوري ،**الإدارة الإلكترونية و إمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة** ، مجلة المنصور ، العدد 14 ، ج 1 ، 2010 . ص 168.

المبحث الثالث: أثر العامل التكنولوجي على مبادئ سير المرفق العام:

إن تطبيق المرافق العمومية للتكنولوجيا أضحى ضرورة من ضروريات العصر نظرا للدور الكبير لهذه التكنولوجيا في دوام سير المرفق العام و استمراره بانتظام و اطراد و تحقيق المساواة بين المنتفعين و كذا تطوير و تجديد المرفق العام لمسايرة المستجدات .

المطلب الأول: أثر العامل التكنولوجي على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد:[1]

يؤثر العامل التكنولوجي على مبدأ دوام سير المرفق العام بانتظام واطراد من خلال :

تمكين المواطن من الحصول على الخدمات المرفقية في أي وقت شاء دون اشتراط وجود الموظف في العمل ، و هذا عبر الخدمات الإلكترونية ، وهو ما يعني استمرارية المرفق العام في تقديم خدماته بشكل دائم ودون انقطاع مما يساهم في تعزيز الضمانات القانونية التي وضعت من طرف المشرع بهدف تحقيق استمرارية المرفق العام و تحسين الخدمات العمومية وتقريب الإدارة من المواطن .

كما تساهم التكنولوجيا في عدم تؤثر المرفق العام بحالات الإضراب و الاستقالة لان الكثير من الخدمات يتم تقديمها آليا دون حاجة إلى الموظفين.

يؤدي تطبيق نظام التكنولوجيا إلى التقليل من تأثير حالات الظروف الطارئة على المعاملات بين الإدارة والأفراد حيث يمكن للأفراد الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لإجراء هذه المعاملات في أي وقت .

يمكن القول أن أثر العامل التكنولوجي على مبدأ سير المرفق العام بانتظام واطراد واضح حيث يساهم بشكل كبير في القضاء على البيروقراطية و التعقيدات الإدارية وجعل المرفق العام يؤدي خدماته بلا انقطاع وبشكل لائق مما يساهم في تحقيق الرضا العام لدى جمهور المنتفعين بخدمات هذا المرفق .

---

[1] دعاء أنور سعيد الطائي،**التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية وأثرها على المرفق العام**،العراق : جامعة النهرين ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام ،2013،ص 92.

المطلب الثاني: أثر العامل التكنولوجي على تأكيد مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام:[1]

يكمن أثر العامل التكنولوجي على مبدأ مساواة الأفراد أمام المرفق العام في ما يلي:

إلغاء فرضية التمييز بين الأفراد في الحصول على الخدمات و التقدم لشغل الوظائف الشاغرة لان الأفراد يجدون أنفسهم أمام أجهزة الكترونية مما يدعم فكرة المساواة في تقديم الخدمة العمومية و الحصول على الوظائف.

تساهم التكنولوجيا في إدارة المرافق العامة بطريقة موضوعية بصرف النظر عن الخلافات والأهواء الشخصية بما يكفل رفع كفاءتها تحقيقا للصالح العام وتقديم خدماتها لكافة المنتفعين دون تفرقة بسبب الاتجاهات السياسية أو الاجتماعية المختلفة و القضاء على ظاهرة الرشوة المنتشرة بين موظفي الإدارات العمومية في ظل نظام الإدارة التقليدية، حيث لا تكون هناك معاملة مباشرة بين الأفراد طالبي الخدمة وموظفي الإدارة، فلا يكون هناك مجال لتقديم الرشوة بهدف الحصول على الخدمة أو تسريع الحصول عليها.

توفير مواقع الواجهة الصوتية لم ساعدة الأشخاص الذين يعانون من الأمية المعلوماتية و هذه التقنية تمكنهم من الدخول إلى شبكة الانترنت باستخدام الهاتف وخدمات الشبكة التي تعمل بالصوت.

المطلب الثالث: أثر العامل التكنولوجي على مبدأ قابلية المرفق العام للتغير و التجديد:[2]

يعد هذا المبدأ من المبادئ الأساسية التي تحكم المرافق العامة، ويسمى أيضا بمبدأ قابلية المرفق العام للتعديل والتكييف، ويعني أن المرفق العام يمكن أن يتغير ويجري تعديله حسب الضرورات والمتغيرات المتصلة بالمصلحة العامة.

و يؤثر العامل التكنولوجي على هذا المبدأ من خلال :

- تسهيل تدخل الإدارة في أي وقت عن طريق الأجهزة الإلكترونية لتعديل أو تغيير القواعد التي تحكم المرفق لتحقيق المصلحة العامة .

---

[1] دعاء أنور سعيد الطائي ، مرجع سابق الذكر .ص 93.

[2] سعد عباس حمزة الخفاجي، **الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق ، دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل اسمنت كركوك** ، العراق : مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية،العدد23،2010،ص57.

- تقديم الأعمال الإدارية بطرق فعالة وسهلة، وهو ما يترتب عنه كفاءة إدارية في الانجاز مقابل الاقتصاد في النفقات .
- مواكبة التطور و المستجدات و الاستجابة للمتطلبات وإشباعها، بهدف تلبية المتطلبات الجديدة
- مواجهة التغيرات الاجتماعية والمنافسة بأكبر كفاءة ممكنة .
- تغيير وتطوير المرفق العام متى استلزم الوضع ذلك خدمة للصالح العام، مما يجعل من استخدام هذه التكنولوجيا لمسايرة مستجدات العصر ضرورة لتحسين خدمات المرفق، فالتكنولوجيا تجسد هذا المبدأ حفاظا على الصالح العام.

خلاصة و استنتاجات:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة أثر العامل التكنولوجي على المرفق العام حيث استخلصنا في نهايته أن العامل التكنولوجي يؤثر على المرفق العام من خلال المساهمة في تأمين و حماية الملفات و المعاملات و سرعة الاسترجاع و خفض التكاليف و حسن التوثيق و ضبط الإجراءات و تنويع المهام و استثمار الموارد .

كما يساعد فريق الإدارة العليا في اتخاذ قرارات أفضل ، و وضع استراتيجيات طويلة المدى و تصور حلول جديدة لمشكلات من المتوقع حدوثها .

يؤدي إلى خفض المركزية و الرسمية و زيادة مهارات الموظفين مما يساهم في تحسين الخدمات العامة المقدمة و حجمها و تنوعها و خفض تكاليفها و سهولة الحصول عليها و المساواة بين المنتفعين ، هذا ما يضمن استمرار المرفق العام و مسايرته للتغيرات البيئية المحيطة .

الفصل الثالث:

مساهمة العامل التكنولوجي في تحسين سير و إدارة المرفق العام دراسة حالة مركز بريد الجزائر (القباضة الرئيسية) أدرار:

تمهيد:

سنحاول في الجانب التطبيقي هذا دراسة حالة إسهامات العامل التكنولوجي في تحسين سير و إدارة المرفق العام، حيث أخدنا مؤسسة بريد الجزائر بأدرار (القباضة الرئيسية) كميدان لإجراء هذه الدراسة.

و لهذا قسمنا الفصل إلى أربع مباحث ، حيث تناولنا في المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر و أهم خدماتها المقدمة ، و في المبحث الثاني قمنا التطرق فيه إلى التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة ، أما المبحث الثالث فخصصناه لغرض دراسة و تحليل الاستبيان و المقابلة .

المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر:

يحتل قطاع البريد و المواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي و الاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها إنشاء مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة بريد الجزائر:[1]

مؤسسة بريد الجزائر هي أحد أهم مقدمي الخدمة العمومية في البلاد و هي أكبر مؤسسة مالية في البلاد حيث تدير 49 مليار دينار ، و تسير 15 مليون حساب بريدي جاري و 4 ملاين حساب توفير و احتياط ، و لقد أ نشأت مؤسسة بريد الجزائر المتواجد مركزها باب الزوار على بعد 20 كيلومتر من الجزائر العاصمة، بمحاذاة المطار الدولي هواري بومدين سنة 1962 لكنها كانت تسير وفق أحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 الذي يجعل قطاع البريد والمواصلات مؤسسة واحدة، عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تحت إشراف وزارة البريد و المواصلات ،لكنها تحررت بعد صدور القانون رقم 2000 - 03 المؤرخ في 05 أوت 2000 الذي كلف مؤسسة

[1]. خالدي عمر ، **نظام الرقابة الداخلية و انعكساته على جودة الخدمة العمومية _ دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بأدرار** ، الجزائر : كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التدقيق و مراقبة التسيير ، 2018 / 2019 ص 18 .

البريد بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية و فق محورين اثنين هما الخدمات البريدية و الخدمات المالية .

و المرسوم التنفيذي رقم 01-417 المؤرخ في 20 ديسمبر 2001 الذي فصل بين البريد و المواصلات و نتجت عنه «اتصالات الجزائر".

أما على المستوى المحلي فـلقد مرت القباضة الرئيسية للبريد الواقعة بساحة الشهداء وسط مدينة أدرار و التي تعتبر من المراكز البريدية الأكثر كثافة من ناحية الخدمات و الزبائن و تقع تحت إشراف الوحدة البريدية لولاية أدرار التي يقع مركزها بالمنطقة الإدارية بتيليلان هذه الأخيرة تابعة للمديرية الإقليمية ببشار بنفس المراحل التي مر بها القطاع ككل .

المطلب الثاني: مهام مؤسسة البريد:

للمؤسسة عديد من المهام يمكن إيجازها في ما يلي: [1]

- هي مؤسسة عمومية تعمل على توفير أحسن الخدمات و بأقل التكاليف
- تلعب دور محرك للاقتصاد الوطني من خلال مضاعفة الجهود في مجال البحث و تطوير الاستثمار.
- استغلال كل النشطات المدرجة تحت نظام التخصيص أو الحصر حسب المادة 63 من القانون 2003 بخصوص بريد الرسائل بكل أشكاله في النظام الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- القيام بكل النشاطات المرتبطة بالخدمات المالية والبريدية بما في ذالك مصلحة التوفير.
- القيام بكل النشاطات الموكلة إليها لصالح الخزينة العمومية .
- إنشاء و خلق هيئات و هياكل تتماشى مع نشاطاتها و أهدافها على مستوى كل التراب الوطني مع توفير كل الوسائل الضرورية لتأمين الاستغلال و صيانة كل الهياكل القاعدية الموجودة تحت تصرفها
- صياغة المخططات الرئيسية لتطوير مختلف الهياكل المرتبطة بنشاطها .

[1]. وهابمحمد ، **تقييم صورة المؤسسة وأثرها عل سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريدالجزائر** ، الجزائر : **جامعة الجزائر** ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في التسيير، 2005/ 2006، ص 101 ص 104.

- صياغة و الإشراف على السياسة التجارية تماشيا مع عقد نجاعة المصادق عليه بقرار من الوزير المكلف بالبريد .

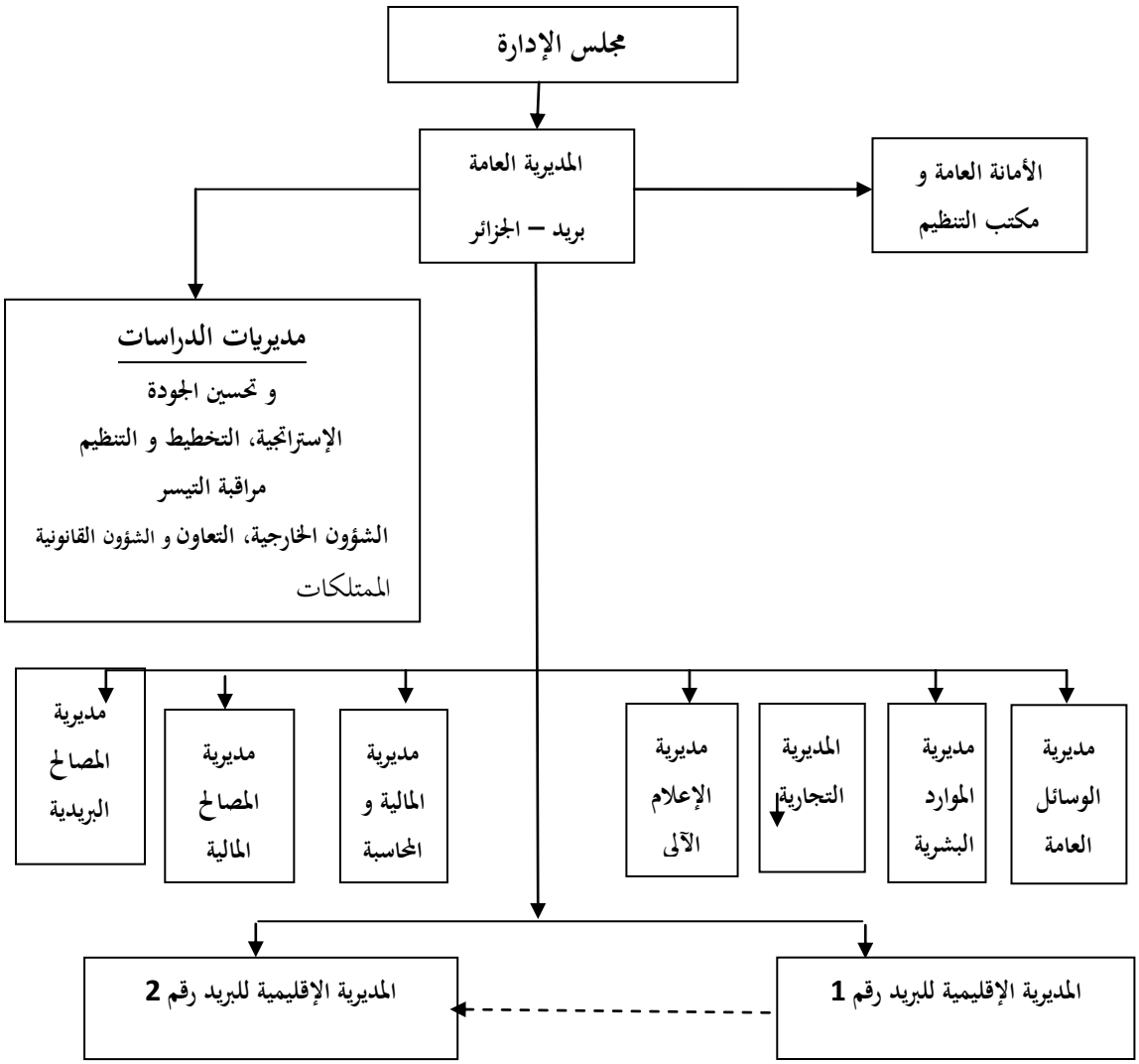
- الإشراف على تنفيذ سياسة الخدمة الدولية في إطار السياسة القطاعية و في إطار التنظيمات الجاري بها العمل وفق دفتر الأعباء الممضي مع سلطة الضبط للبريد و المواصلات .

المطلب الثالث: البنية الهيكلية لبريد الجزائر:

تحتوي بريد الجزائر على هيكل تنظيمي يسمح لها بالانتشار و التواجد في كل النقاط عبر القطر الجزائري و بهذا فقد بنت المؤسسة هيكلها على ثلاث مستويات:

الهياكل المركزية :1وتسهر على الإشراف العام وتسيير المؤسسة على المستوى المركزي .

الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر على المستوى المركزي



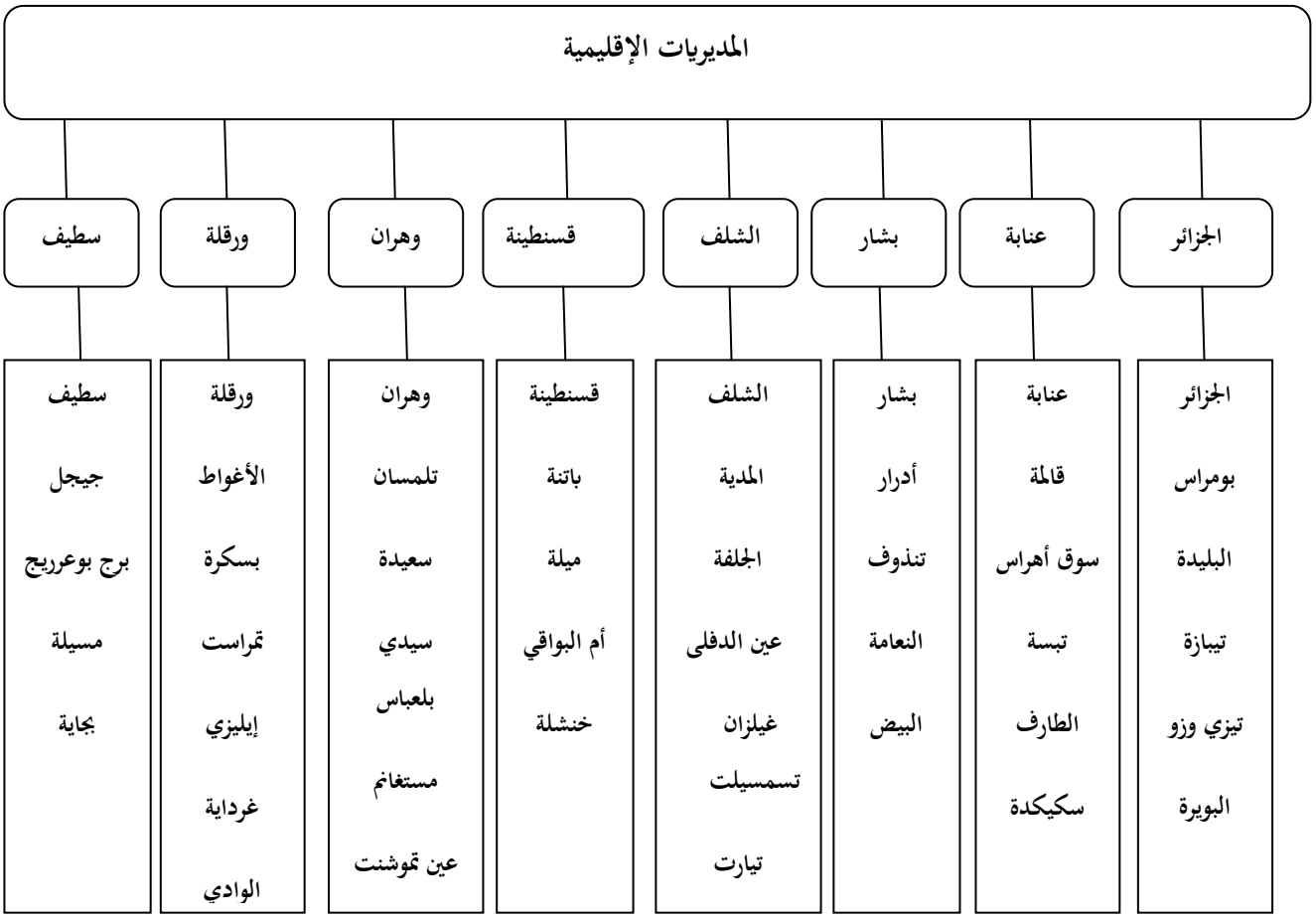
المصدر : وهاب مُحَّد، مرجع سبق ذكره، ص 104.

ثانيا – الهياكل الإقليمية:[1]

يتكون الهيكل التنظيمي من 08 مديريات إقليمية تقوم بالإشراف على الوحدات الولائية التابعة للإقليم و هذا ما يوضحه الشكل الموالي . و تتكفل هذه المديريات بما يلي :

- تنظيم و مراقبة استغلال البريد على مستوى الإقليم .
- تنفيذ البرامج المعدة من طرف المديرية العامة .
- إعداد الميزانيات و إعداد التقارير الدورية الخاصة بنشاطاتها.
- توحيد و إعداد الميزانيات التقديرية.
- إعداد برامج التفتيش و مراقبة تنفيذها .

مخطط التنظيم الإقليمي و الوحدات الولائية



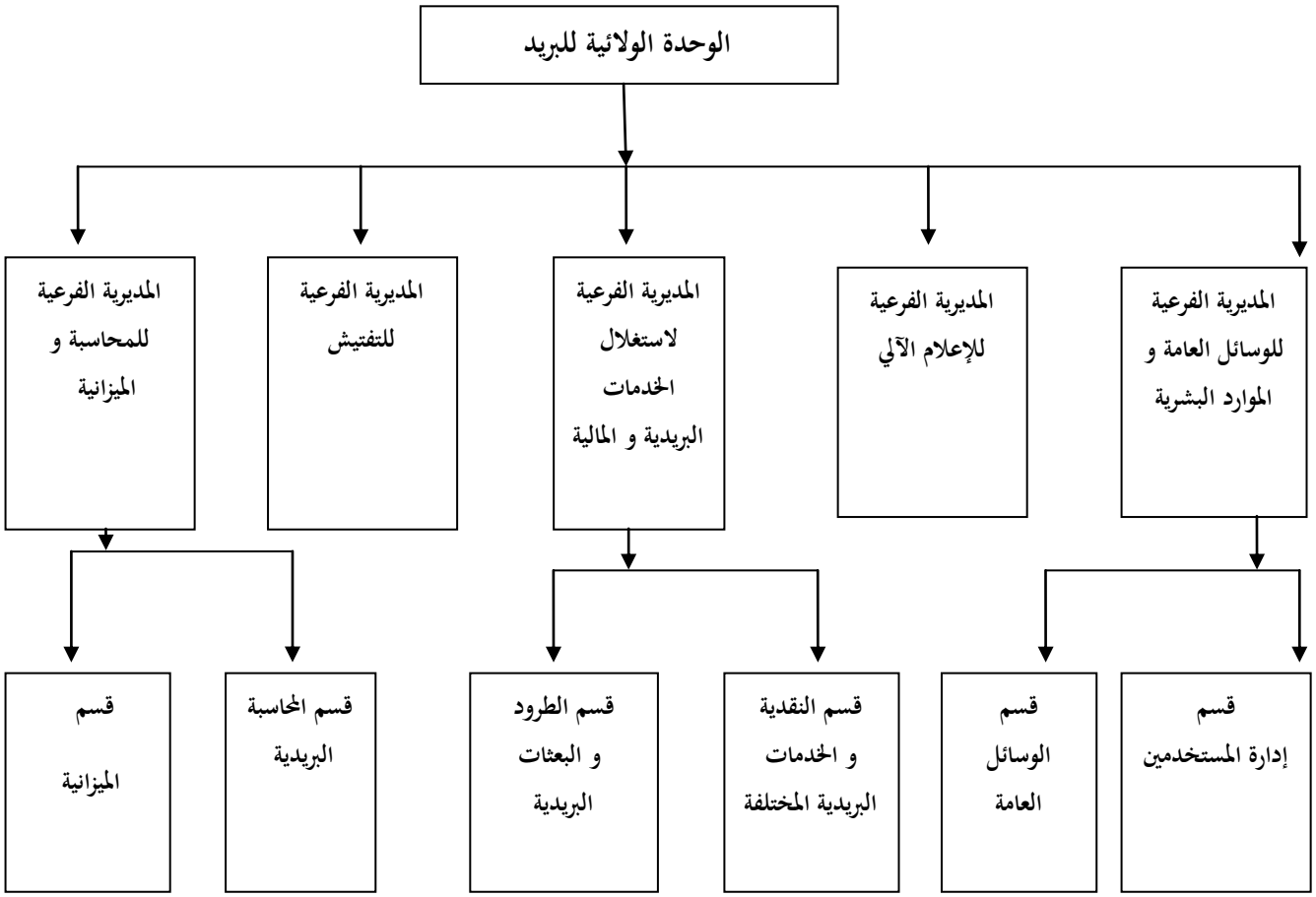
[1] الخنساء سعادي ، **التسويق الالكتروني و تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي(دراسة تقييمية لمؤسسة بريد الجزائر)**، الجزائر : جامعة الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسويق ، 2005/ 2006، ص 116.

ثالثا – الوحدات الولائية :[1]

تشرف هذه الوحدة على مختلف المؤسسات البريدية و المراكز على مستوى الولاية و تتكفل بتنفيذ برامج التنمية و إعداد التقارير الدورية حول نشاطاتها و تسيير الهياكل القاعدية و استغلالها في المجال البريدي ، و تنفيذ برامج تفتيش المكاتب البريدية .

تضم الوحدة الولائية لولاية أدرار التي يقع مقرها بالحي الإداري بتيليلان 83 مكتب بريدي و تتوزع هذه المكاتب البريدية بالمناطق الآهلة بالسكان على تراب الولاية (مكتب بريدي لكل 6729 ساكن و شباك لكل 1311 ساكن) ، و هي متكونة من عدة مديريات فرعية نلخصها إجمالا ضمن الهيكل التنظيمي الآتي :

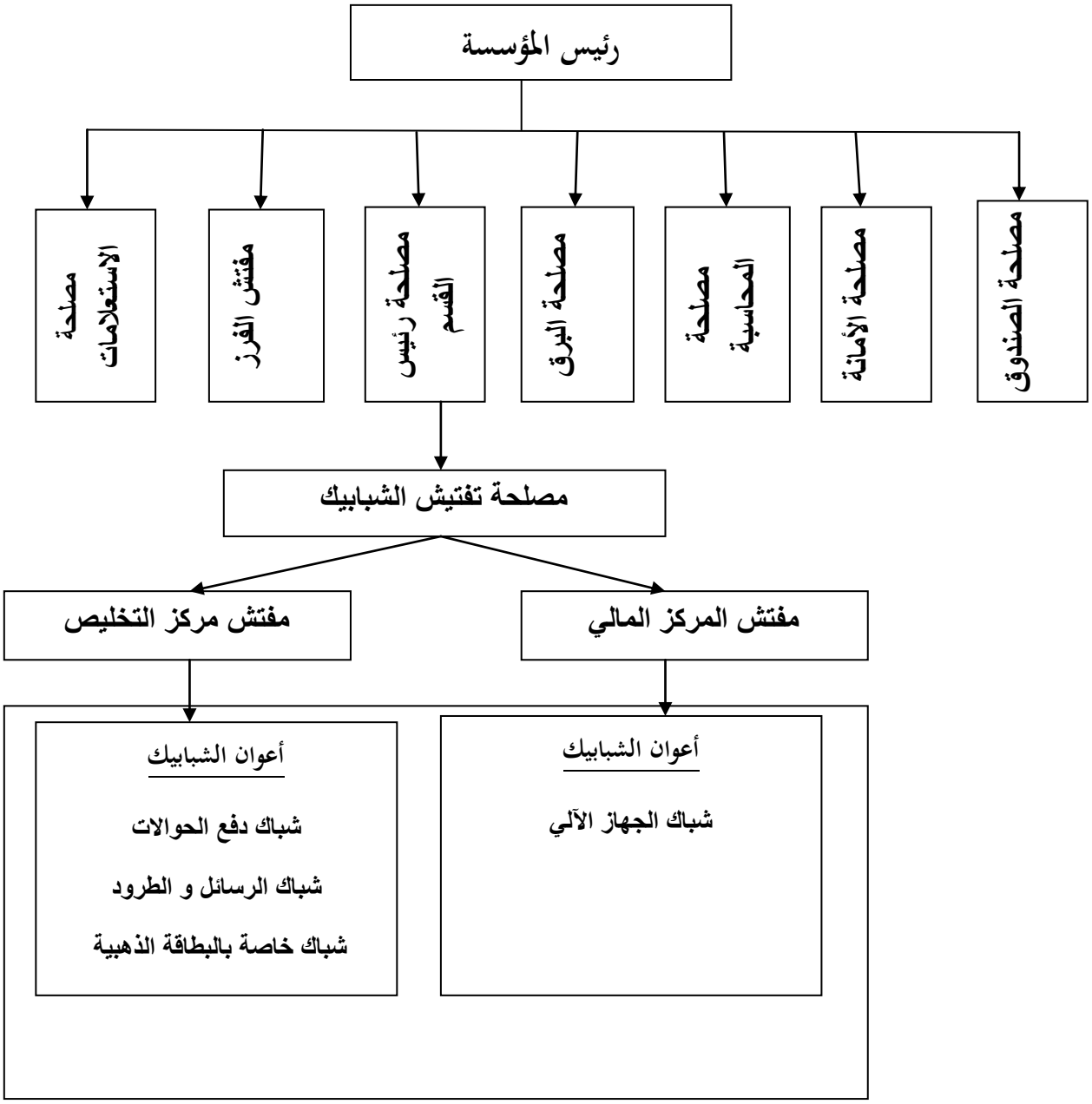
المخطط التنظيمي للوحدة الولائية للبريد بأدرار :



[1] خالدي عمر، مرجع سابق الذكر. ص 19.

رابعا : الهيكل التنظيمي للقباضة الرئيسية للبريد بأدرار :تعد القباضة الرئيسية للبريد بأدرار إحدى المكاتب البريدية الهامة التابعة للوحدة الولائية للبريد بأدرار ، و تضم العديد من المصالح تتمثل في : [1]

الهيكل التنظيمي للقباضة الرئيسية بأدرار



[1] المصدر:وثائق المؤسسة

المطلب الرابع: الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر:

تقدم مؤسسة بريد الجزائر مجموعة من الخدمات يمكن تصنيفها إلى:[1]

أ–خدمات مالية:

1 / خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp) : و هي أكثر الخدمات إقبالا و أهمية لدى الزبون ، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو الاستعلام عنه في أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني .

2–**خدمة الحوالات** : وهي عدة أنواع :

الحوالات البطاقية : و يسمح هذا النوع بالإرسال مبالغ مالية مالي عبر كامل التراب الوطني .

الحوالات التلغرافية : هذا النوع أصبح نادر الاستعمال ، حيث يتم إرسال الأموال بطريقة التلغراف

الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية : و هي تسمح بتزويد الحساب البريدي الجاري بمبالغ غير محدودة و هناك نوعان منها العادية التي ترسل عن طرق البريد و منها من ترسل عن طريق الدفع السريع باستخدام شبكة تدعى ب (VAC).

الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال) TRF : و هي تشبه الحوالات البطاقية و لكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة الإلكترونية .

خدمة "وسترن يونيون" (الإستلام السريع للأموال) : تسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

خدمات التوفير: يوفر بريد الجزائر وعبر جميع مكاتب البريد العمليات التالية:

. (فتح حساب التوفير مع تسليم الدفتر. دفع مبلغ غير محدود القيمة على مستوى المراكز البريدية.

[1] حمودي وليد ، دور **وظيفة التدقيق في إدارة المخاطر بالمؤسسة. دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي** ، الجزائر : جامعة أم البواقي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، 2017 / 2018 .ص 63 ص 70

. سحب الأموال آنيا مهما كان المبلغ على مستوى المكتب الحائز على الحساب. . تسوية الفوائد)

ب – الخدمات البريدية: و هي خدمات متنوعة تتكون من:

خدمة الطرود البريدية:المساهمة في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني و البلاد الأجنبية.

خدمة كراء صناديق البريد و الخدمات البريدية : حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي .

ت – الخدمات المؤدية لفائدة الغير : تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل و دفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية كبيع قسيمة السيارات لفائدة وزارة المالية و تحصيل فواتير اتصلات الجزائر ، موبيليس (خدمةracimo و خدمة ارسلي لصالح شركة موبيليس) ، الجزائرية للمياه.

ث – الخدمة عن بعد :

1/ الموزع الصوتي "30–15" : هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الاتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "30-15" ل : . الإطلاع على الحساب البريدي الجاري ، طلب دفتر الصكوك ، طلب الرقم السري ،طلب مساعدة العاملة للاستفسار عن الخدمات النقدية.

2–الموزع الصوتي "30–90" : تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبليس أو حساب آخر من حسابكم الجاري ccp بكل مرونة و سهولة الإستعمال في أي وقت .

3– خدمة الإنترنت: موقع الإنترنت **www.poste.dz**يسمح لزبائن بريد الجزائر ب :

. الإطلاع على الرصيد .. طلب دفتر الصكوك .. طلب الرقم السري أو تغيره .. طلب بيان على الحساب .. طلب إيقاف البطاقة المغناطيسية في حالة الضياع أو السرعة.. الاستعلام عن البطاقة المغناطيسية إذا صنعت و في أي مكتب بريد موجود.

4 / تطبيقات الأندرويد : قام بريد الجزائر بإصدار عدة تطبيقات تحمل على الهواتف الذكية و يستطيع من خلالها الإطلاع على الرصيد و سحب الأموال و تحويلها و من هذه التطبيقات نجد BaridiMob.

5 / خدمة رصيدي (طلب رقم السري) : تسمح هذه الخدمة لأي زبون يملك حساب بريدي جاري أن يحصل على رقم سري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت أو الهاتف النقال .

المبحث الثاني: التكنولوجيا المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة:

تسهر المؤسسة على توفير الوقت و الجهد و الراحة لزبائنها و بهذا يتوجب عليها مواكبة التكنولوجيات الحديثة.

المطلب الأول: التجهيزات المعلوماتية المتوفرة في المؤسسة محل الدراسة:[1]

لضمان سير العمل الجيد للمؤسسة يستلزم توفر الإمكانيات المادية و البشرية.

1-أجهزة الكمبيوتر:. تحتوي المؤسسة على (11)جهاز كمبيوتر تتوزع هذه الأجهزة على بعض المصالح وهي: مصلحة الشبابيك (07)، مصلحة رئيس القسم(01)، مصلحة المحاسبة(01) مصلحة الصندوق (01) و مصلحة رئيس المؤسسة (01)، وكل جهاز من هذه الأجهزة موصول بطابعة.

2- البرامج: البرامج المكتبية المتوفرة على مستوى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسة:

Office (word, excel, power point…)

Adobe Reader

3- الماسح الضوئي : . تمتلك المؤسسة(03) أجهزة لغرض إجراء مقاصة إلكترونية للصكوك البنكية.

4- قارئ البطاقة المغناطيسية:

. تمتلك المؤسسة (06) أجهزة خاصة بقراءة البطاقة المغناطيسية **CCP**، حيث يمكن للزبون القيام بعملية السحب من هذه الشبابيك باستخدام بطاقة **ccp** دون اللجوء إلى الشبابيك الآلية :

[1] مقابلة مع السيد **لحبيب سي فوضيل** نائب **مدير الوحدة الولائية للبريد** بأدرار ، يوم 16 أوت 2020 ، الساعة 12:25 منتصف النهار .

المطلب الثاني : الوسائط الإلكترونية المتوفرة في المؤسسة محل الدراسة :

تضع مؤسسة بريد الجزائر نظاما خاص بالنقد الآلي، حيث أبرمت اتفاقية مع شركة النقد الآلي و العلاقات بين البنوك لتزويد جميع مكاتبها بالشبابيك الآلية للبنوك و أجهزة الدفع الإلكتروني .[1]

1- أجهزة الصرف الآلي: تتمثل فيما يلي:

أ / الموزع الآلي : Distributeur Automatique des Billets : هو آلة أوتوماتيكية تسمح لزبائن البريد القيام بعملية السحب من حساباتهم البريدية الجارية عن طريق البطاقة المغناطيسية ccp أو تطبيق بريدي موب على مدار أيام الأسبوع(24 /24 ساعة) ،و تمتلك المؤسسة محل الدراسة (2) من الصرفات الآلية واحد موجود داخل المؤسسة أما الثاني فيتواجد خارجها .[2]

2 – أجهزة الدفع الإلكتروني:

أ – البطاقة المغناطيسية ccp :

. تسلم هذه البطاقة تلقائيا لمجمل زبائن الحساب البريدي الجاري مجانا و ذلك لاستخدامها في أجهزة الصرف الآلي التابعة لبريد الجزائر أو البنوك ، كما تسمح هذه البطاقة القيام بسحب النقود من الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) و الشبابيك الآلية للبنوك (GAB) لبريد الجزائر و البنوك المنخرطة في الشبكة النقدية البنكية والإطلاع على الرصيد و طلب دفتر الشيكات ، و الاشتراك و التحميل الإلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس و نجمة و جيز ي تحويل الأموال من حساب إلى حساب .

ب / بطاقة الدفع CIB : تسلم هذه البطاقة وفقا لطلب الزبون ذو الحساب البريدي و يستجيب للمعايير المتمثلة في العائد و الرصيد و تسمح هذه البطاقات بتلقي نفس الخدمات المقدمة من بطاقة

[1] تومي إبراهيم، **النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل**، الجزائر :جامعة بسكرة ،كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في النقود و التمويل ،2007/ 2008 ص38.

[2] نائب مدير الوحدة الولائية للبريد بأدرار .

ccp مع التأكد من صحة بيانات الزبون على مستوى شبابيك مكاتب البريد عند إجراء كل العمليات البريدية

. تسديد المشتريات و الخدمات لدى التجار المجهزين بأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) و المنخرطين في نظام الدفع الآلي حاملي شعار CIB.

المطلب الثالث: الشبكة المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة:

تتطلع المؤسسة على تقديم الخدمات لزبائنها أين ما وجدوا و هذا يتطلب توفر شبكة و نظام لنقل و حفظ المعلومات.

الشبكة المعلوماتية :[1]

1-الشبكة المحلية : يتواجد بالمؤسسة شبكة محلية (LAN) تربط بين الخادم وأجهزة الكمبيوتر و تأخذ هذه الشبكة الهيكلة السلسلة (الخطي) و يرجع السبب وراء اختيار هذا النوع من الهيكلة هو أنه في حالة توقف أحد الأجهزة لا تتعطل الشبكة كما تتميز هذه الشبكة بسهولة إدارتها و سهولة إضافة أو سحب حواسيب من الشبكة. و ترتبط الشبكة المحلية للمؤسسة مع جميع الشبكات المحلية (LAN) للمؤسسات البريدية على مستوي الجزائر لتكوين شبكة واسعة.

2- الشبكة الخارجية : تمتلك المؤسسة شبكة خارجية (الاكسترانت) من نوع التوزيع ، بحيث يسمح لأي زبون من خلال هذه الشبكة أن يقوم بالإطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طلب الحصول على دفتر الصكوك، طلب بيان العمليات على الحساب.....الخ.

3 . شبكة الإنترنت : تشترك المؤسسة بالشبكة العالمية للإنترنت من نوع ADSL

4 – أمن الشبكة : تتخذ المؤسسة احتياطات أمنية تتمثل في برامج مضادة للفيروسات Antivirus.

المطلب الرابع: التطبيقات المعلوماتية المستخدمة في المؤسسة محل الدراسة:[2]

تتوفر داخل المؤسسة نظام معلومات مشترك عن طريق الشبكة الداخلية.

[1] نائب مدير الوحدة الولائية للبريدبأدرار .

[2] نفس المصدر

1– نظام WIWDFG: و هو نظام معلومات يساعد على القيام ببعض العمليات على الشبكة كالإطلاع على الرصيد أو السحب، طلب دفتر الصكوك، تقديم بيان على الحساب، تسديد الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدية الجارية ، الاستلام السريع للأموال (خدمة وسترن يونيون)

2 – نظام CHANGER: و هذا الرظام أكثر تطورا لأنه يسمح بالقيام بأكثر من 30 عملية كالإطلاع على الرصيد أو السحب ، طلب دفتر الصكوك ، منح الرقم السري للإطلاع على الرصيد عبر الإنترنت ، تقديم بيان على الحساب ، تسديد فاتورة الكهرباء و الغاز و الهاتف الثابت والهاتف النقال موبيليس ، حسابات الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط ، تسديد الحوالات البطاقية لتزويد الحسابات البريدي الجارية ، كما يعمل هذا النظام على حفظ و معالجة و استرجاع المعلومات المتعددة

2 . 1 . مستخدمي النظام : . يستخدم هذا النظام من طرف مصلحة الشبابيك ، مصلحة الصندوق مصلحة رئيس المؤسسة و مصلحة الأمانة .[1]

يحصل الموظفين في المؤسسة المستخدمين للنظام على حساب مستخدم يعطى له من طرف مسئول الأمانة في المؤسسة و الذي يقوم بدوره بتحديد الصلاحيات و النوافذ التي يجب على مستخدم النظام العمل عليها ، في حين تمنح لمستخدم النظام بطاقة الائتمان و كلمة المرور السرية اللذان يسمحان له بالعمل على النظام و هذا لغرض تحميله المسؤولية الكاملة عن عمله و مكافحة محاولات الغش .

2–2– أهداف النظام :

- السرعة في إنجاز العمليات و اختصار الوقت و الجهد للموظفين.
- السرعة في تقديم الخدمة للزبائن و تقليل نسبة الأخطاء .
- إمكانية تقديم أكثر من خدمة في الشباك الواحد.
- توزيع الضغط على شبابيك .

[1] نائب مدير الوحدة الولائية للبريد بأدرار .

- تحسين جودة الخدمات المقدمة .
- تحسين ظروف عمل مستخدمي البريد و رفع النجاعة الإنتاجية المالية للمؤسسة .

المبحث الثالث: عرض و تحليل محاور الدراسة:

بغرض قياس مدى صحة الفرضية الرئيسية التي تندرج تحتها ثلاث فرضيات فرعية قمنا بإعداد استبيانين ، واحد مخصص لقياس مدى صحة الفرضية الأولى و الذي سيجيب عنه الموظفون و الآخر خصصناه لقياس مدى صحة الفرضية الثانية و الذي سيجيب عنه الزبائن و المتعاملون ، أما الفرضية الثالثة فسوف نقيس مدى صحتها باستخدام أسلوب المقابلة ، لنصل في الأخير إلى إثبات مدى صحة الفرضية الرئيسية أو تفنيدها .

المطلب الأول منهجية الدراسة الميدانية :

تعتمد البحوث العلمية على مجموعة من الخطوات المنظمة التي يتم من خلالها دراسة موضوع محدد، والوصول لنتائج ذات قيمة تساهم في حل المشكلة؛ من خلال مجموعة من المقترحات والتوصيات التي يدونها الباحث.[1]

مجتمع البحث : شمل مجتمع البحث موظفي و زبائن القباضة الرئيسية بأدرار(توزيع 70 استمارة) و مقابلة مع نائب مدير الوحدة الولائية للبريد بأدرار .

عينة الدراسة:عينة البحث هي جزء من مجتمع الدراسة يتم اختياره بطريقة منهجية أو عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة، ويتم فحص عينة الدراسة لتعميم النتائج على باقي مجتمع الدراسة. و في هذه الدراسة قمنا باختيار العينات باستخدام العينة الغرضية غير احتمالية و التي يقوم الباحث عند تطبيقها باختيار هذه العينة اختياراً حراً على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة التي يقوم بها .

[1] كامل محمد المغربي ،**أساليب البحث العلمي في العلوم الإنسانية و الاجتماعية** ، عمان : دار الثقافة للنشر و التوزيع ،2009 ، ص 95

و لقد اخترنا عينة غرضية غير احتمالية بالنسبة للموظفين و قمنا بتوزيع 35 استمارة ، كما قمنا باختيار عينة غرضية غير احتمالية بالنسبة لزبائن قدرت ب 35 استمارة بالإضافة إلى إجراء مقابلة مع نائب مدير الوحدة الولائية للبريد بأدرار .

توقيت الدراسة : . تمت عملية التوزيع واسترجاع الاستبيانات خلال الفترة الممتدة من شهر 20 جويلية 2020 إلى غاية 13 أوت 2020.

أما المقابلة فجرت مع السيد لحبيب سي فوضيل نائب مدير الوحدة الولائية للبريد بأدرار يوم 16 أوت 2020 على الساعة 12:25 منتصف النهار .

المنهج المتبع في الدراسة الميدانية : لقد اعتمدنا على **المنهج الوصفي** باعتباره طريقة من طرق التحليل و التفسير ، فهو يقوم بتصوير ما هو كائن (الوضع الراهن أو الحادثة) ، و يصف خصائصه و مركباته و يصف العوامل التي تؤثر عليه كما انه يعتبر مناسبا لوصف الظاهرة المدروسة و تصويرها كميا ، عن طريق جمع معلومات عن المشكلة و تصنيفها و تحليلها و إخضاعها للدراسة الدقيقة و إيجاد العلاقة بينها و بين الظواهر المختلفة و الهدف من ذلك الوصول إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع و تطويره و الوصول إلى تعميمات .كما تم الاعتماد على **منهج دراسة حالة** الذي يقوم بدراسة الوحدات الاجتماعية بصفتها الكلية ثم النظر إلى الجزئيات من حيث علاقتها بالكل الذي يحتويها ، أي هو النوع من البحث المتعمق في فردية وحدة اجتماعية .[1]

أساليب جمع البيانات : لتحقيق أهداف هذه الدراسة تم استخدام الأساليب التالي :[2]

الملاحظة: هي عبارة عن توجيه للحواس و مراقبة سلوك معين في الواقع و معرفة العلاقات التي ترتبط بها ،و لقد تم الاستعانة بهذه الأداة البحثية عند توزيع الاستمارات على عينات الدراسة وإجراء المقابلة.

[1]. فاطمة عوض صابر ، أسس و مبادئ البحث العلمي ، مصر : دار النشر الاشعاع الفنية ، 2002 ، ص 96

[2] محمد الطاوي ، البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته ، القاهرة : المكتبة الاكاديمية ، 1992 ، ص 43

الاستبيان: هو مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين ، يتم وضعها في استمارة ، ترسل للأشخاص المعنيين بالبريد أو يجري تسليمها باليد ، تمهيدا للحصول على أجوبة الأسئلة الواردة فيها و بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة عن الموضوع ، أو التأكد من معلومات متعارف عليها لكنها غير مدعمة بحقائق .

أ . إدارة الاستبيان:لقياس مدى صحة الفرضية الأولى قمنا بإعداد استمارة خاصة بالموظفين تتكون من 11 مؤشر، و بطاقة تعريفية للمستقصي منه، ولقد تم ترتيب المؤشرات على النحو التالي:

المحور الأول:يتضمن معلومات عامة تهدف إلى التعريف بخصائص عينة الموظفين.

المحور الثاني:ويتضمن مؤشرات قياس الفرضية الأولى.

أما الاستمارة الخاصة بالزبائن و التي سنقيس بها مدى صحة الفرضية الثانية فتتكون من 09 مؤشرات بالإضافة إلى بطاقة تعريفية للمستقصى منه، وعموما فقد تم ترتيب المؤشرات على النحو التالي:

المحور الأول: يتضمن معلومات عامة، تهدف إلى التعرف على خصائص عينة الزبائن.

المحور الثاني: يتضمن 09 مؤشرات لقياس الفرضية الثانية.

ب /. الاستبيانات الموزعة والمسترجعة:

الاستبيان الخاص بالزبائن		الاستبيان الخاص بالموظفين	
عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة
35	31	35	24
%100	%88.57	%100	%68.57

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية .

المقابلة: تعتبر من أكثر الوسائل لجمع المعلومات من الميدان، حيث يقوم الباحث بإدارة حوار مع من يقابله و توجيه أسئلة بطريقة معينة لتجميع الآراء و الأفكار و معرفة الرغبات.[1].

[1] عامر ابراهيم الفندلجي ، البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات ، عمان : دار البازوري العلمية ، 1999.ص 157

أ . إدارة المقابلة:

لقياس مدى صحة الفرضية الثالثة استخدمنا أسلوب المقابلة المباشرة مع المزج بين الأسئلة المغلقة (محددة الإجابة) و الأسئلة المفتوحة (غير محددة الإجابة) ، حيث قمنا بطرح 13 سؤال مقسمة إلى 3 محاور رئيسية :

المحور الأول:التكنولوجيا تحافظ على استمرار سير المرفق العام.

المحور الثاني:التكنولوجيا تحقق المساواة أمام المرافق العامة.

المحور الثالث: التكنولوجيا تساعد المرفق العام على مواكبة التطور.

الهدف من الدراسة : قياس مدى صحة الفرضية الرئيسية و الإجابة على مشكلة الدراسة .

طرق القياس : بعد جمع استمارات الاستبيان من الزبائن و الموظفين و المستجوبين و إجابات المقابلة نتحصل على بيانات خام ، نقوم باستخدام **سلم ليكرت الخماسي 5 point** في توزيع درجات الإجابة والتي توزعت من أعلى وزن "دائما" والذي أعطي له (5) درجات إلى أدنى وزن الذي أعطت له (1) درجة . وبذلك يكون المدى من 1 إلى أقل من 2.5 للوسط الحسابي وبموافقة منخفضة و المدى من إلى أقل من 3.5 موافقة متوسطة والمدى أكثر من 3.5 إلى 5 موافقة عالية ، وذلك عن كل فقرة من فقرات الاستبيان .

و من أجل دراسة وتحليل نتائج الاستبيان و المقابلة اعتمدنا على البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss.16) لمعالجة المعلومات المتحصل عليها من الاستبيانين و برنامج Excel لرسم الأشكال البيانية. و يتم حساب الوسط الحسابي باستخدام الطريقة التالية :[1]

المتوسط الحسابي = مجموع التكرار × الدرجة / حجم العينة.

[1] عزوز محمد الطيب ، سعودي عامر ، **تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العام . راسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة بالمسيلة** ، مرجع سابق الذكر . ص .79.

المطلب الثاني : تحليل نتائج الاستمارة الموجهة إلى موظفي و زبائن القباضة الرئيسية للبريد بأدرار:

أولا : تحليل نتائج الاستمارة الموجهة إلى موظفي القباضة الرئيسية لبريد الجزائر بأدرار :

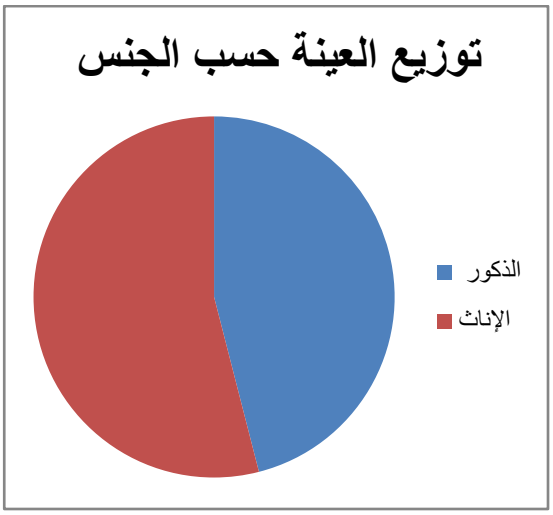
سنقوم فيما يلي بعرض نتائج المعالجة الإحصائية للاستبيان الخاص بالموظفين وتحليليها كما توصلنا إليها ، مركزين على التكرارات والنسب المئوية و الوسط الحسابي ، كما نتخذ نفس الترتيب الوارد في قائمة أسئلة الاستبيان.

أ / تحليل معطيات المحور الأول: والتي يتم من خلالها التعرف على خصائص ومميزات العينة محل الدراسة وذلك بالتطرق إلى العناصر التالية: الجنس، العمر، المستوى، الخبرة، الدورات التكوينية.

1 . الجنس:

توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	11	%45.83
أنثى	13	%54.16
المجموع	24	%100

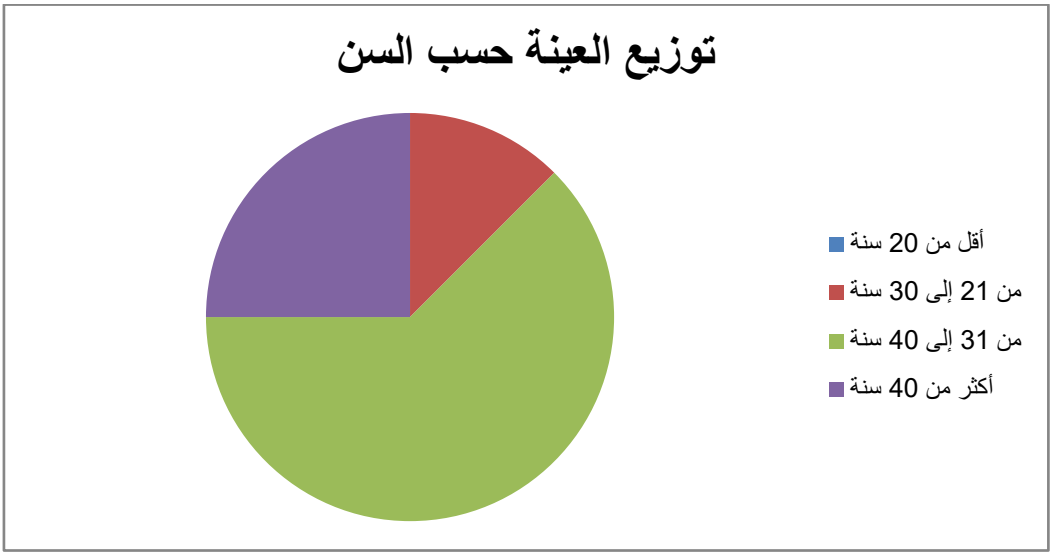


المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

. نلاحظ من الجدول و الشكل أعلاه أن نسبة 54.16% من الموظفين المستجوبين إناث ذكور و45.83% ذكور، وهذه النسبة تدل على سيطرة فئة الإناث على مجال العمل في مؤسسة بريد الجزائر (القباضة الرئيسية بأدرار) .

توزيع العينة حسب السن

	التكرارات	النسب المئوية
أقل من 20 سنة	0	%0
من 21 إلى 30 سنة	3	%12.5
من 31 إلى 40 سنة	15	%62.5
أكثر من 40 سنة	6	%25
المجموع	24	%100



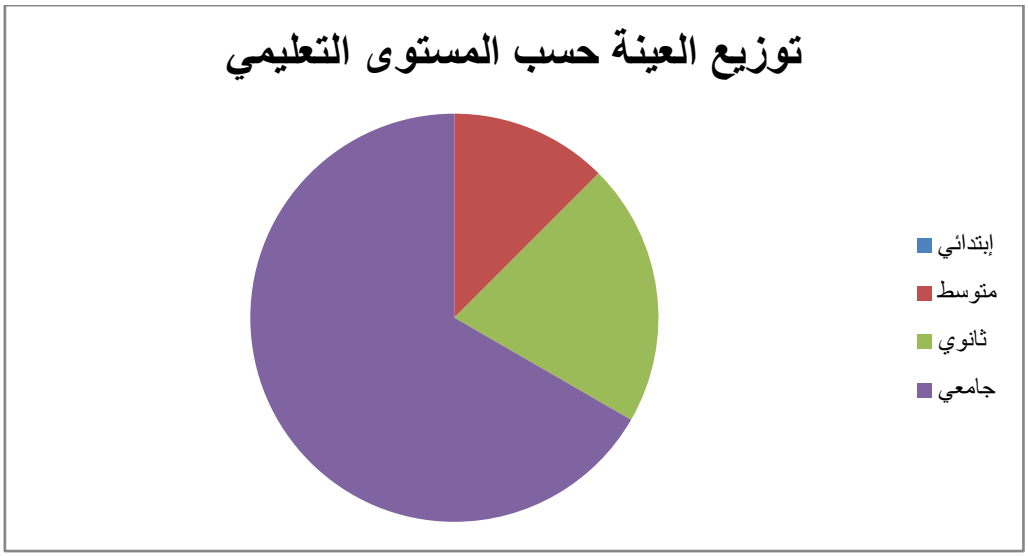
المصدر: من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

أظهرت النتائج المدونة في الجدول و الشكل أعلاه أن الفئة العمرية التي تحتل أعلى نسبة هي ما بين (31-40 سنة)، حيث قدرت نسبتها بـ 62.5%، تليها الفئة التي يتراوح أعمارهم (أكثرمن40 سنة) ، حيث بلغت نسبتهم 25%، ومنه هناك الفئتان يتميزون بخبرات كبيرة في مجال العمل بالمؤسسة البريد لذا يجب الاستفادة منهم في اكتساب سر التفاني في العمل وتدريب الفئات الأخرى من العمر على مراحل سير العمليات في المؤسسة.

3 . المستوى التعليمي:

توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

	التكرارات	النسب المئوية
إبتدائي	0	%0
متوسط	3	%12.5
ثانوي	5	%20.83
جامعي	16	%66.66
المجموع	24	%100



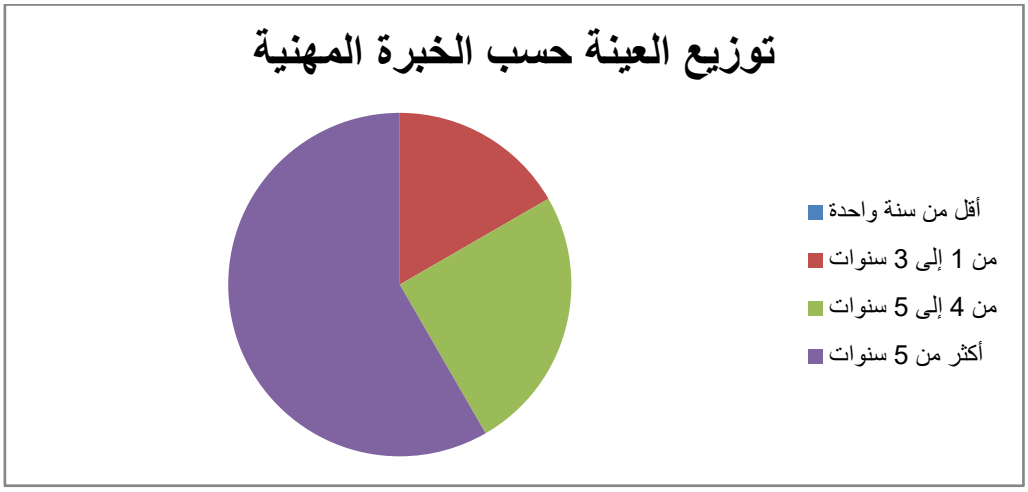
المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

يتبين من الجدول و الشكل أعلاه أن معظم الموظفين المستجوبين حصلوا على مستوى تعليمي جامعي، وهذا بنسبة 66.66%، يليها الثانوي بنسبة 20.83% ، هذا ما يدل على أن أصحاب الشهادات العليا هم من يسيطرون على تسيير هذه المؤسسة .

4 . الخبرة المهنية:

توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

	التكرارات	النسب المئوية
أقل من سنة واحدة	0	%0
من 1 إلى 3 سنوات	4	%16.66
من 4 إلى 5 سنوات	6	%25
أكثر من 5 سنوات	14	%58.33
المجموع	24	%100



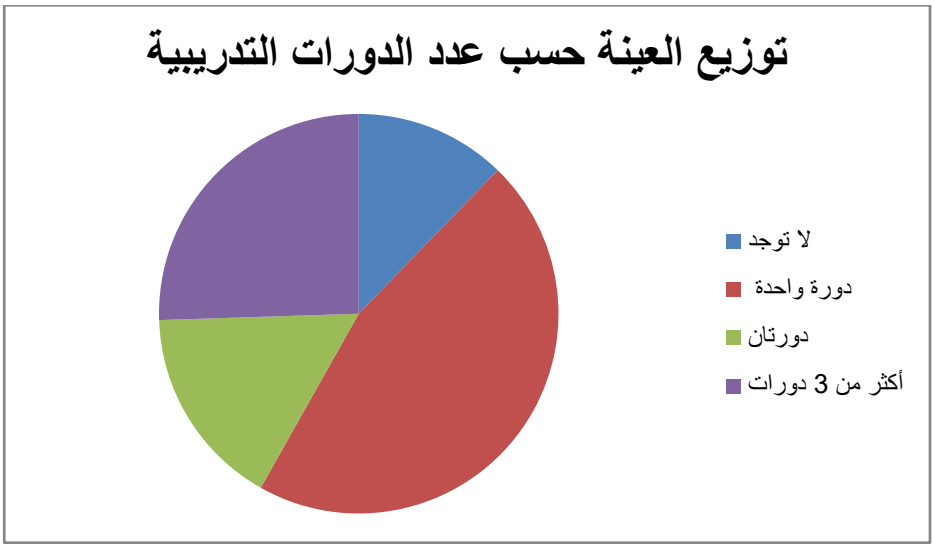
المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

من النتائج المعينة في الجدول والشكل أعلاه، يتبين أن أغلب موظفين المستجوبين لديهم خبرة مهنية أكثر من 5 سنوات، حيث بلغت نسبتهم 58.33% في حين أن باقي الموظفين تتراوح خبرتهم المهنية ما بين(1و5 سنوات)، ومنه نستخلص أن معظم العاملين بالمؤسسة يتمتعون بخبرة جيدة تمكنهم من تقديم الأفضل للمؤسسة والزبون.

5 . الدورات التدريبية:

توزيع العينة حسب عدد الدورات التدريبية

	التكرارات	النسب المئوية
لا توجد	3	%12.5
واحدة	11	%45.83
دورتان	4	%16.66
أكثر من 3 دورات	6	%25
المجموع	24	%100



المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

من النتائج المعينة في الجدول و الشكل أعلاه يتبين أن أغلب الموظفين استفادوا من دورة تدريبية واحدة، و هذا ما يدل على نقس التكوين و التدريب المستمران لتنمية القدرات الفنية و المهنية للموظف.

ثانيا . عرض و تحليل معطيات المحور الثاني: لقياس مدى صحة الفرضية الأولى (التكنولوجيا تؤدي إلى تفعيل العمليات الإدارية و تسهيل أداء الوظائف و المهام و يرفع من مستوى الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة و يخفض من نسب المهنية و يختصر الوقت و الجهد و يساهم في حفظ التعاملات و يقضي على المركزية الإدارية و التعقيدات التنظيمية) :

أ/عرض نتائج الاستبيان الموجه للموظفين .

الرقم	أسئلة الاستبيان	إطلاقا	نادرا	أحيانا	إلى حد ما	دائما	المتوسط الحسابي	التقييم
01	استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى سهولة أداء المهام و الوظائف و توفير الوقت و الجهد .	1	3	7	4	9	3.70	عالي
		4.16	12.5	29.26	16.16	37.5		
02	تسهل التكنولوجيا التعامل مع الزبائن	3	4	6	6	5	3.25	متوسط
		12.5	16.66	25	25	20.83		
03	تساهم التكنولوجيا في تقليص مساحات التخزين	1	5	6	5	7	3.5	عالي
		4.16	20.83	25	20.83	29.16		
04	تساهم التكنولوجيا في زيادة سرعة تقديم الخدمات	2	3	10	3	6	3.33	متوسط
		8.33	12.5	41.66	12.5	25		
05	ترفع التكنولوجيا من عدد الزبائن .	1	3	4	5	11	3.91	عالي
		4.16	12.5	16.66	20.83	45.83		
06	قضت التكنولوجيا على التعاملات الورقية .	10	3	6	5	0	2.25	ضعيف
		41.66	12.5	25	20.83	0		
07	التكنولوجيا هي أفضل طريقة لتوثيق المعاملات	4	6	5	6	3	2.91	متوسط
		16.16	25	20.83	25	12.5		
08	تساهم التكنولوجيا في التنسيق بين المستويات و زيادة المشاركة في صنع القرارات.	7	3	6	4	4	2.79	متوسط
		29.16	12.5	25	16.16	16.16		
09	تقلص التكنولوجيا من حجم الإنفاق داخل المؤسسة	5	4	8	4	3	2.83	متوسط
		20.83	16.16	33.33	16.16	12.5		
10	خفضت التكنولوجيا المركزية و الرسمية داخل المؤسسة	10	6	2	3	3	2.29	ضعيف
		41.66	25	8.33	12.5	12.5		
11	رفعت التكنولوجيا من حجم الرقابة داخل المؤسسة	2	1	7	5	9	3.75	عالي
		8.33	4.16	29.16	20.83	37.5		
المتوسط الحسابي العام							3.13	متوسط

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية .

ب / ثانيا تحلي نتائج الاستبيان الموجه للموظفين .

يتبين من الجدول أن أعلى نسبة لإجابات المستجوبين من الموظفين كانت على السؤال الخامس بلغت نسبت الإجابة 3.91 % . أما أضعف تقييم كان بالنسبة للإجابة على السؤال السادس بنسبة 2.25%.

أما بالنسبة لتقييم الفرضية الأولى فنجد أنها تحصلت على تقييم متوسط بنسبة 3.13%. و هذا يدل على أن الفرضية مقبولة ، لأننا استنتجنا من إجابات الموظفين أن استخدام التكنولوجيا يزيد من عدد الزبائن و يسهل أداء المهام و الوظائف و يوفر الوقت و الجهد و يقلص مساحات التخزين ويزيد من مستوى الاتصال الداخلي و الخارجي للمؤسسة و يخفض من نسب الأخطاء المهنية ويختصر الوقت و الجهد و يساهم في حفظ التعاملات لكنه في نفس الوقت زاد من حجم الرقابة و لم يقضي على المركزية و الرسمية الإدارية و التعقيدات التنظيمية ، و المعاملات الورقية في القباضة الرئيسية بأدرار .

ثانيا : تحليل نتائج الاستمارة الموجهة إلى زبائن القباضة الرئيسية للبريد بأدرار :

سنقوم فيما يلي باستعراض نتائج المعالجة الإحصائية للاستبيان الخاص بالزبائن وتحليلها كما توصلنا إليها ، مركزين على :

التوزيعات التكرارية: لإظهار إجابات مفردات عينة الدراسة.

النسب المئوية: لإظهار نسب إجابات عينة الدراسة .

المتوسط الحسابي: لتحديد اتجاه الإجابات.

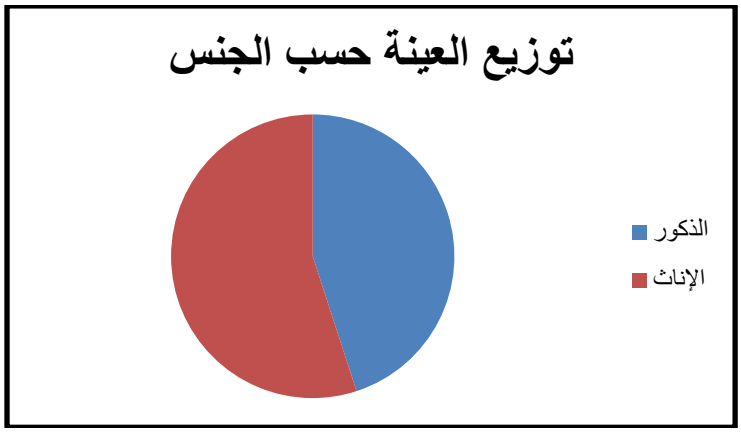
ومعتمدين على نفس الترتيب الوارد في قائمة أسئلة الاستبيان:

أولا . تحليل معطيات المحور الأول: والتي يتم من خلالها التعرف على خصائص ومميزات العينة التي تم استقصائها وذلك بالتطرق إلى العناصر التالية: الجنس، العمر، المستوى، الوظيفة.

1 . الجنس :

توزيع العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكور	14	%45.16
إناث	**17**	%54.84
المجموع	**31**	**%100**



المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

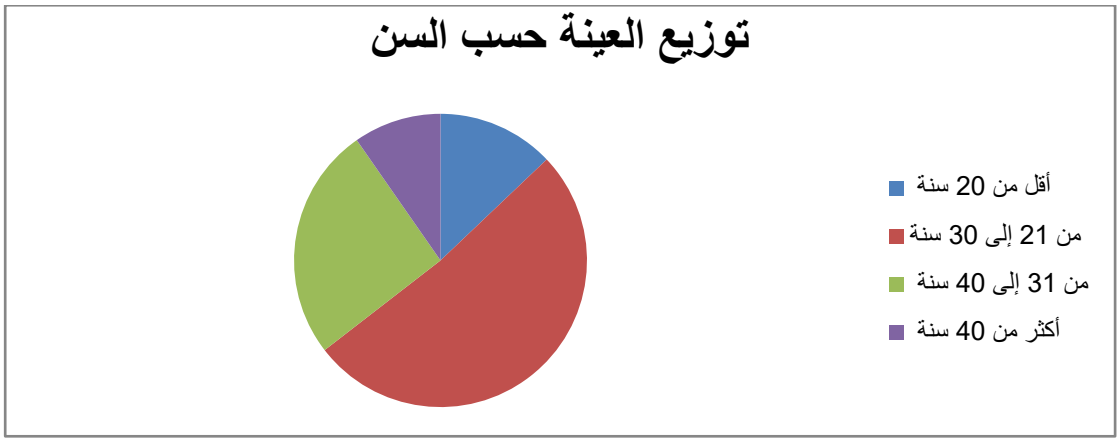
حسب الجدول و الشكل أعلاه يتبين أن نسبة الذكور المستجوبين بلغت 45.16% ، في حين بلغت نسبة الإناث 54.84 % ، ويرجع سبب انخفاض نسبة المستجوبين الذكور إلى اعتذارهم عن المساهمة في ملء الاستمارة لعدة أسباب منها الخوف من انتشار وباء كورونا.

2 . العمر:

توزيع العينة حسب السن

	التكرارات	النسب المئوية
أقل من **20** سنة	04	%12.90
من **21** إلى **30** سنة	16	%51.61
من **31** إلى **40** سنة	08	%25.80
أكثر من **40** سنة	03	%09.67
المجموع	31	%100

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية



المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

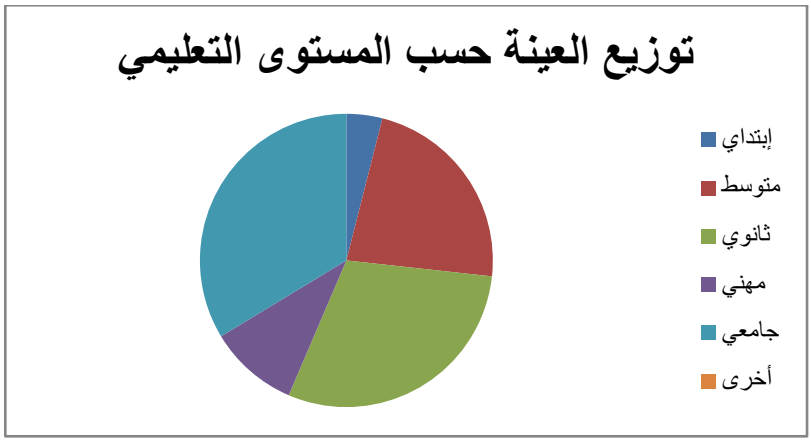
أظهرت النتائج المدونة في الجدول و الشكل أعلاه، أن 51.61%من أفراد العينة المستجوبة كانت أعمارهم من بين (20 إلى 30 سنة) ومنه نستخلص أن غالبية الزبائن المستجوبين شباب.

3 . المستوى التعليمي:

توزيع العينة حسب المستوى التعليمي

	تكرارات	النسب المئوية
ابتدائي	01	%3.22
متوسط	07	%22.58
ثانوي	09	%29.03
مهني	03	%9.67
جامعي	11	%35.48
أخرى	0	%0
المجموع	31	%100

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية



المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

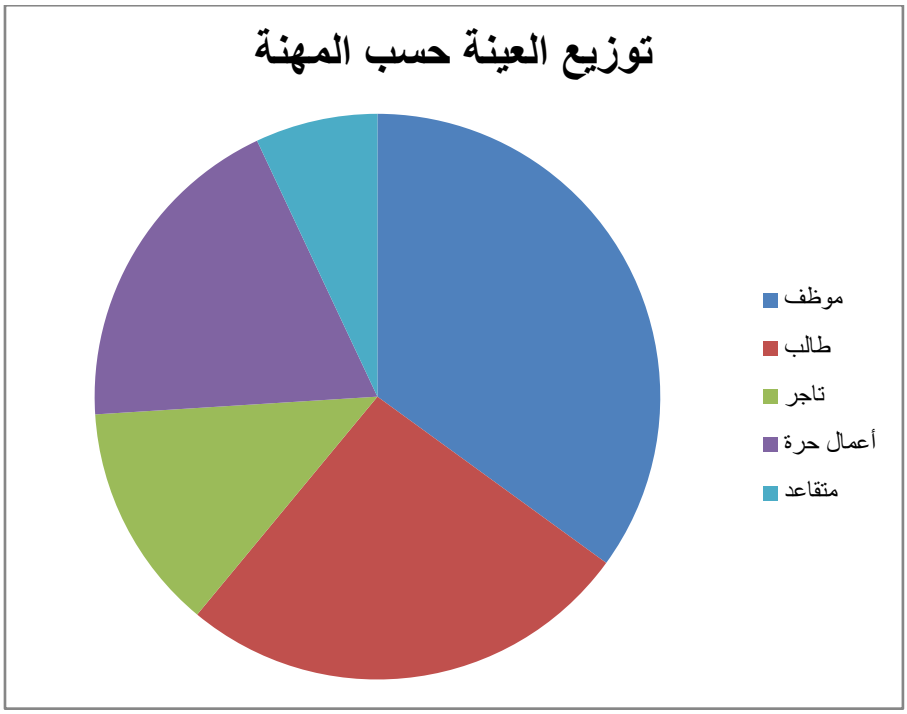
نلاحظ من الجدول و الشكل أعلاه أن المستوى التعليمي الغالب على أفراد العينة المستجوبة هو المستوى التعليمي الجامعي وذلك بنسبة 35.48% ويليها المستوى الثانوي 29.03% ، أما المستوى المتوسط فبلغت نسبته 22.58% وأقل نسبة كانت عند المستويين المهني والابتدائي بنسبة 9.67%،3.22% على الترتيب.

4 . الوظيفة :

توزيع العينة حسب المهنة

	التكرارات	النسب المئوية
موظف	11	%35.48
طالب	08	%25.80
تاجر	4	%12.90
أعمال حرة	6	%19.35
متقاعد	2	%6.45
المجموع	31	%100

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية



المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائي

نلاحظ من الجدول أعلاه الموظفين هم أعلى نسب العينات المستجوبة بنسبة 35.48% و يليهم الطلبة بنسبة 25.80 % ، يأتي بعدهم أصحاب المهن الحرة بنسبة 19.35% و أقل نسبة كانت عند التجار و المتقاعدين بنسبة 12.35% و 6.45% على الترتيب.

ثانيا . عرض معطيات المحور الثاني: قياس مدى صحة الفرضية الثانية (تطبيق التكنولوجيا ساهم في تحسين جودة خدمات المرفق العام).

أ / عرض نتائج الاستبيان الموجه لزبائن .

الرقم	أسئلة الاستبيان	إطلاقا	نادرا	أحيانا	إلى حد ما	دائما	المتوسط الحسابي	التقييم
01	الخدمات البريدية الإلكترونية واضحة الاستجابة و دقيقة .	5	3	8	9	6	3.25	متوسط
		16.12	09.67	25.80	29.03	19.35		
02	التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر سهل الحصول عليها و استخدامها	1	3	11	7	9	3.77	عالي
		3.22	9.67	35.48	22.58	29.03		

03	التكنولوجيا تساهم في تعزيز الاتصال بين الزبون و إدارة مؤسسة بريد الجزائر.	3	5	6	9	8	3.45	متوسط
		9.67	16.12	19.35	29.03	25.80		
04	الخدمات البريدية الإلكترونية لمؤسسة بريد الجزائر حديثة و تساير التطور التكنولوجي	5	4	10	3	8	3.06	متوسط
		16.12	12.90	32.25	9.67	25.80		
05	الخدمات البريدية الإلكترونية غير مكلفة	3	1	6	9	12	3.83	عالي
		9.67	3.22	19.35	29.03	38.70		
06	الخدمات البريدية الإلكترونية ذات مستوى عال الجودة	7	5	6	4	10	3.25	متوسط
		30.3	16.12	19.35	12.90	32.25		
07	الخدمات البريدية الإلكترونية بمؤسسة البريد متنوعة و تلبي الاحتياجات .	13	10	4	3	1	2	ضعيف
		47.5	32.25	12.90	9.67	3.22		
08	الخدمات البريدية الإلكترونية متوفرة بشكل دائم و بدون انقطاع	10	8	6	4	3	2.41	ضعيف
		32.25	17.2	19.35	12.90	9.67		
09	الخدمات البريدية الإلكترونية توفر الوقت و الجهد على الزبون	11	8	4	2	6	2.48	ضعيف
		35.48	25.80	12.90	6.45	19.35		
	المتوسط الحسابي العام						3.05	متوسط

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية .

ب / تحليل معطيات المحور الثاني: قياس مدى صحة الفرضية الثانية (تطبيق التكنولوجيا ساهم في تحسين جودة خدمات المرفق العام).

يتبين من الجدول أن أعلى نسبة لإجابات المستجوبين من الزبائن كانت على السؤال الخامس بنسبة 3.83%،أما أضعف تقييم كان بالنسبة للإجابة على السؤال السابع بنسبة 2 % .

و بخصوص الفرضية الثانية فنجد أنها تحصلت على مستوى متوسط بنسبة 3.05 %. و هذا يعني أن الفرضية الثانية مقبولة أيضا لأن ا لتكنولوجيا يمكنها المساعد على تحسين جودة خدمات المرفق العام من خلال تخفيض تكلفة الخدمات الالكترونية و سهولة الحصول عليها و استخدامها و زيادة مستوى الاتصال بين الإدارة و الزبائن لكن وجب أيضا معالجة مشكل الانقطاع المتكرر للخدمات .

المطلب الثالث: عرض و تحليل نتائج المقابلة:

أولا : عرض المقابلة :

لقد تم إجراء المقابلة مع السيد لحبيب سي فوضيل نائب مدير الوحدة الولائية للبريد بأدرار يوم 16 أوت 2020 ، على الساعة 12: 25 منتصف النهار بمكتبه رقم 12 ، و لقد وجهنا له 13 سؤال مقسم على 3 وحدات ، الوحدة الأولى (5 أسئلة) ، الوحدة الثانية (5 أسئلة) ، الوحدة الثالثة (3 أسئلة) ، و لقد استخدما أسلوب المقابلة المقنعة (المنظمة) المباشرة ذات الأسئلة المغلقة (محددة الإجابة) و الأسئلة المفتوحة (غير محددة الإجابة) من أجل قياس صحة الفرضية الثالثة باستخدام سلم ليكرت و لقد كانت الاسئلة و الأجوبة كالتالي :

الوحدة الأولى: التكنولوجيا تحافظ على استمرار سير المرفق العام

س1 . التكنولوجيا غيرت ساعات العمل الرسمية ؟

ج 1 . إطلاقا، لم تغير التكنولوجيا ساعات العمل، بل لازالت ساعات العمل كما هي.

س2 . التكنولوجيا وفرت الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم.

ج 2 . أحيانا ، و يتم ذلك عن طريق الموزع الآلي المتوجد خارج القباضة .

س3 . ساهمت التكنولوجيا في عدم تأثر القباضة بحالات الاستقالة و الإضرابات .

ج 3 . أحيانا ، من خلال استخدام التكنولوجيا من أجل سد الفراغات مؤقتا ، لكن هذا يصعب في حالة الإضراب الذي يسبب شل خدمات القباضة .

س4 . سدت التكنولوجيا نظرية الموظف الفعلي داخل القباضة الرئيسية للبريد بأدرار .

ج 4 . نادرا ما يتم استقدامه من أجل إصلاح الأعطاب الإلكترونية في الحواسيب أو الموزعات الآلية.

س5 . أدت التكنولوجيا إلى استمرار نشاطات القباضة في الظروف الطارئة(فيروس كورونا).

ج 5 . إلى حد ما استمرت نشاطات القباضة في ظل أزمة الكورونا .

الوحدة الثانية: التكنولوجيا تحقق المساواة أمام المرافق العامة:

س1 . أتاحت التكنولوجيا فرصا متكافئة لشغل الوظائف داخل القباضة الرئيسية .

ج1 . إلى حد ما استطعنا توفير فرص متكافئة للجميع من خلال استخدام التكنولوجيا في إعلانات التوظيف و كذا معالجة الملفات و إرسالها للوحدات المركزية من أجل دراستها و اختيار أفضل المرشحين.

س2 . ساهمت التكنولوجيا في القضاء على ظاهرة التمييز و التفرقة بين المنتفعين.

ج2 . إلى حد ما استطعنا القضاء على ظاهرة التمييز و التفرقة بين المنتفعين و هذا راجع لاستخدام المنتفعين لتطبيقات و الخدمات الالكترونية لبريد الجزائر .

س3 . جسدت التكنولوجيا مبدأ الحياد في تقديم خدمات القباضة الرئيسية بأدرار .

ج3 . دائما لأن التعاملات الإلكترونية تلغي وجود معرفة بين الموظف وطالب الخدمة .

س4 . قضت التكنولوجيا على ظاهرة الرشوة و المحسوبية ؟

ج4 . إلى حد ما استطعنا القضاء على ظاهرة الرشوة و المحسوبية و ذلك بسبب تطبيق التعاملات و الخدمات الإلكترونية .

س5 . استطاعت التكنولوجيا توفير خدمات القباضة لذوي الاحتياجات الخاصة و الأميين .

ج5 . مطلقا، لازلنا لم نستطع تقديم خدمات لهذه الفئات كالموزعات التي تعمل بالصوت.

الوحدة الثالثة: التكنولوجيا تحقق المساواة بين المنتفعين :

س1 . تؤدي التكنولوجيا إلى إعادة تأهيل و تدريب موظفي القباضة الرئيسية .

ج1 . إلى حد ما، و ذلك من أجل التحكم و الأداء الجيد للوظائف .

س2 . بفضل التكنولوجيا تستطيع القباضة الرئيسية مواكبة التطور ؟

ج2 . إلى حد ما، و ذلك من خلال تطوير التطبيقات و الخدمات الالكترونية.

س3 . تساهم التكنولوجيا في تعديل نمط عمل القباضة وأسلوب إدارتها ؟

ج3 . أحيانا، و هذا ليتماشى و الظروف البيئية المحيطة.

ثانيا : تحليل نتائج المقابلة : لقد قمنا باستخدام سلم ليكرت الخماسي من أجل تحليل نتائج المقابلة لقياس مدى صحة الفرضية الثالثة.

الوحدة الأولى: التكنولوجيا تحافظ على استمرار سير المرفق العام

الرقم	مؤشرات الوحدة الأولى	إطلاقا	نادرا	أحيانا	إلى حد ما	دائما
1	التكنولوجيا غيرت ساعات العمل الرسمية	×				
2	التكنولوجيا وفرت الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم.			×		
3	ساهمت التكنولوجيا في عدم تأثر القباضة بحالات الاستقالة و الإضرابات .			×		
4	جسدت التكنولوجيا نظرية الموظف الفعلي داخل القباضة الرئيسية للبريد بأدرار .		×			
5	أدت التكنولوجيا إلى استمرار نشاطات القباضة في الظروف الطارئة (فيروس كورونا)				×	
المتوسط الحسابي للوحدة الأولى		%2.6	التقييم		متوسط	

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

من النتائج المعينة في الجدول يتبين أن التكنولوجيا يمكنها المحافظة على سير المرفق العام حتى في الظروف الطارئة و حالات الاستقالة و الإضراب لكن هذا لم يغير ساعات العمل المعمول بها في الإدارات .

الوحدة الثانية: التكنولوجيا تحقق المساواة أمام المرافق العامة:

الرقم	مؤشرات الوحدة الثانية	إطلاقا	نادرا	أحيانا	إلى حد ما	دائما
1	أتاحت التكنولوجيا فرصا متكافئة لشغل الوظائف داخل القباضة الرئيسية				×	
2	ساهمت التكنولوجيا في القضاء على ظاهرة التمييز و التفرقة بين المنتفعين				×	
3	جسدت التكنولوجيا مبدأ الحياد في تقديم خدمات القباضة الرئيسية بأدرار					×
4	قضت التكنولوجيا على ظاهرة الرشوة و المحسوبية				×	
5	استطاعت التكنولوجيا توفير خدمات القباضة لذوي الاحتياجات الخاصة و الأميين	×				
المتوسط الحسابي للوحدة الثانية		%3.6	التقييم		عالي	

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

من النتائج المعينة في الجدول يتبين أن التكنولوجيا تحقق المساواة أمام المرافق العامة إتاحة فرص التوظيف للجميع و القضاء على ظاهرة التمييز و الالتزام بالحياد و القضاء نوعا ما على الرشوة و المحسوبية ، لكنها لم تستطع توفير خدماتها لبعض الفئات .

الوحدة الثالثة : تساهم التكنولوجيا في تعديل و تكييف المرافق العامة مع المتغيرات البيئية المستجدة

الرقم	مؤشرات الوحدة الثالثة	إطلاقا	نادرا	أحيانا	إلى حد ما	دائما
1	تؤدي التكنولوجيا إلى إعادة تأهيل و تدريب موظفي القباضة الرئيسية				×	
2	بفضل التكنولوجيا تستطيع القباضة الرئيسية مواكبة التطور				×	
3	تساهم التكنولوجيا في تعديل نمط عمل القباضة وأسلوب إدارتها			×		
المتوسط الحسابي للوحدة الثالثة		%3.66		التقييم		عالي

المصدر: من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

من النتائج المعينة في الجدول يتبين أن التكنولوجيا تساهم في تعديل و تكييف المرافق العامة مع المتغيرات البيئية المستجدة من خلال تأهيل و تدريب الموظفين و تطوير الأساليب و تعديل أنماط الإدارة و العمل

ثالثا : قياس مستوى صحة الفرضية الثالثة : (تمكنت التكنولوجيا من إكساب المرفق العام القابلية على البقاء و الاستمرار و مسايرة التغيرات البيئية المتسارعة و المساواة بين المنتفعين).

. لقياس مستوى الفرضية الثالثة وجب إتباع الطريقة التالية :

$$\frac{\text{معدل الوحدة الأولى + معدل الوحدة الثانية + معدل الوحدة الثالثة}}{\text{عدد الوحدات}}$$

الرقم	الوحدات	المتوسط الحسابي	
1	الوحدة الأولى	%2.6	
2	الوحدة الثانية	%3.6	
3	الوحدة الثالثة	%3.66	
المتوسط الحسابي للفرضية الثالثة		%3.28	التقييم	متوسط

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

من النتائج المعينة في الجدول يتبين أن الفرضية الثالثة حصلت على تقييم متوسط بنسبة و هذا يدل على أن الفرضية مقبولة أي أن التكنولوجيا تمكنت من إكساب المرفق العام القابلية على البقاء و الاستمرار و مسايرة التغيرات البيئية المتسارعة و المساواة بين المنتفعين .

المطلب الرابع : قياس مدى صحة الفرضية الرئيسية :لقياس مدى صحة الفرضية الرئيسية : العامل التكنولوجي يساهم في تحسين سير المرفق العام ـ مركز بريد أدرار .(القباضة الرئيسية) ، و جب جمع معدل الفرضيات وقسمته على عدد الفرضيات [1]

معدل الفرضية الأول + معدل الفرضية الثانية + معدل الفرضية الثالثة

عدد الفرضيات

الرقم	عدد الوحدات	المتوسط الحسابي
1	الفرضية الأولى	%3.13
2	الفرضية الثانية	%3.5
3	الفرضية الثالثة	%3.28
المتوسط الحسابي للفرضية الثالثة	%3.30	التقييم: متوسط

المصدر : من إعداد الباحثان استنادا لنتائج المعالجة الإحصائية

و يتبين من الجدول أعلاه أن الفرضية الرئيسية : **العامل التكنولوجي يساهم في تحسين سير المرفق العام ـ مركز بريد أدرار (القباضة الرئيسية)** ، قد تحصلت على تقييم متوسط حيث نالت نسبة . 3.3 %.

و هذا ما يجعل الفرضية الرئيسية صحيحة، فالعامل التكنولوجي يساهم فعلا في تحسين سير المرفق العام.

[1] عزوز محمد الطيب ، سعودي عامر ، مرجع سابق الذكر ، ص .79.

خلاصة و استنتاجات:

لقد قمنا في هذا الفصل بالتطرق إلى مفهوم قطاع البريد و هياكله و تنظيمه و عرض أهم المتغيرات المرتبطة بالمؤسسة محل الدراسة، كما قمنا بتقديم و شرح أهم النتائج المحصل عليها في تحليلنا للاستبيان المقدم لموظفي و زبائن المؤسسة محل الدراسة و كذا تحليلنا للمقابلة.

و من بين أهم النتائج المتحصل عليها نجد :

1. **تأكيد صحة الفرضية الأولى** من خلال تحليل نتائج الاستبيان المقدم للموظفين حيث استخلصنا أن استخدام التكنولوجيا يزيد من عدد الزبائن و يسهل أداء المهام و الوظائف و يقلص الوقت و الجهد و يزيد السرعة في تقديم الخدمات و يسهل التعامل مع الزبائن و يرفع من مستوى توثيق المعاملات و يزيد من مستوى التنسيق بين المستويات و المشاركة في صنع القرارا ت ، لكن في نفس الوقت تزيد من حجم الرقابة عليهم داخل المؤسسة و لم تستطع تخفيض المركزية و الرسمية و القضاء على التعاملات الورقية داخل المؤسسة .

2. **تأكيد صحة الفرضية الثانية** من خلال تحليلنا لنتائج الاستبيان المقدم للزبائن حيث استخلصنا أن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين جودة خدمات المرفق العام من خلال تخفيض تكلفة الخدمات الالكترونية و سهولة الحصول عليها و استخدامها و زيادة مستوى الاتصال بين الإدارة والزبائن لكن وجب أيضا معالجة مشكل الانقطاع المتكرر للخدمات .

3 ـ **تأكيد صحة الفرضية الثالثة** من خلال تحليل المقابلة التي أجريناها مع نائب الوحدة الولائية للبريد بأدرار حيث استخلصنا أن التكنولوجيا تمكنت من إكساب المرفق العام القابلية على البقاء و الاستمرار و مسايرة التغيرات البيئية المتسارعة و المساواة بين المنتفعين .

4 ـ تأكيد صحة الفرضية الرئيسية من خلال قياس مستوى الفرضيات الثلاث أين استخلصنا أن الفرضية الرئيسية صحيحة بتقييم متوسط .

الخاتمة

الخاتمة:

من خلال ما تم عرضه يمكن القول أن التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة من التقنيات و الوسائل التي اخترعها الإنسان نتاجا لأبحاث علمية و أكاديمية منظمة و هي انعكاس للقدرة المعرفية البشرية ،وتستخدم هذه التقنيات في كافة المجالات لقضاء الحاجيات بأقل جهد و وقت و تكلفة

أما المرفق العام فهو كل نشاط تقوم به الإدارة العامة أو تعهد به لأحد الأفراد ليتولى إدارته تحت إشرافها و رقابتها بشكل منتظم بهدف تحقيق المصلحة العامة و النفع العام.

و أدى استخدام التكنولوجيا داخل المرافق العامة إلى زيادة عدد الزبائن و تسهيل أداء المهام و الوظائف و تقليص الوقت و الجهد و تزيد السرعة في تقديم الخدمات و تسهيل التعامل مع الزبائن و ترفع من مستوى توثيق المعاملات و تزيد من مستوى التنسيق بين المستويات و المشاركة في صنع القرارات .

كما أن استخدام التكنولوجيا يؤدي أيضا إلى تحسين جودة خدمات المرفق العام من خلال تخفيض تكلفة الخدمات الالكترونية و سهولة الحصول عليها و استخدامها و زيادة مستوى الاتصال بين الإدارة و الزبائن هذا ما يمكن من إكساب المرفق العام القابلية على البقاء و الاستمرار و مسايرة التغيرات البيئية المتسارعة و المساواة بين المنتفع و هذا ما تم إنشاء المرافق العامة من أجله .

لكن استخدام التكنولوجيا في المرافق العامة لا يخلو من المشاكل و الأخطاء لهذا استوجب على بريد الجزائر (القباضة الرئيسية للبريد بأدرار) ب تكثيف الدورات التكوينية للموظفين تماشيا مع التطورات التكنولوجية و تطوير نظم العمل وتبسيط الإجراءات الإدارية و تفعيل قنوات الاتصال بين مستويات الإدارة و تخفيف حجم المركزية و الرسمية داخل المؤسسة و إنشاء مصالح تقنية مجهزة بأحدث وسائل الصيانة من اجل إصلاح أعطاب أجهزة السحب الآلي و الإنقطاعات المتكررة للشبكة مع توفير السيولة المالية من اجل تلبية احتياجات الزبائن و زيادة عدد أجهزة السحب الآلي و الشبابيك ووضع ملصقات إشهارية لتعريف الزبائن بأهم الخدمات المتوفرة على مستوى القباضة مع توظيف أعوان لإرشاد و مساعدة الزبائن في الحصول على خدمات القباضة خاصة كبار السن و محدودي المستوى .

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

. الكتب:

1 . إبراهيم الفندلجي (عامر) ، **البحث العلمي و استخدام مصادر المعلومات** ، عمان : دار البازوري العلمية ، 1999.

2 . الحناوي (مُحَّد صالح) ، الصحن (مُحَّد فريد) ، **مقدمة في الأعمال** ، مصر : الاسكندرية ، الدار الجامعية ، 2002 .

3. شريف كامل (شاهين)، **مصادر المعلومات الالكترونية في المكتبات و مراكز المعلومات** ، ط 1 ، مصر : الدار المصرية اللبنانية ، 2000 .

4 . الصيرفي (مُحَّد) ، **الإدارة الالكترونية للموارد البشرية**، ط1، الاسكندرية :مؤسسة حورس الدولية ، 2008 .

5 . ضريفي (نادية) ، **تسيير المرفق العام و التحولات الجديدة** ، الجزائر : دار بلقيس ، 2010 .

6 . الطاوي (مُحَّد) ، البحث العلمي أسسه و طريقة كتابته ، القاهرة : المكتبة الاكاديمية ، 1992 .

7 . اللوزي (موسى) ، **التنمية الإدارية _ المفاهيم و الأسس و التطبيقات** ، عمان : دار وائل للطباعة و النشر ، 2001 .

8. محيو(أحمد) ، **محاضرات في المؤسسات الإدارية** ، ترجمة مُحَّد إعراب صاصيلا ، الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية ، 1996 .

9 . هادي اللحام (مُحَّد) و آخرون ، **القاموس عربي عربي** ، **قاموس لغوي عام** ، ط1 ، لبنان : دار الكتب العلمية ، 2005 .

10 . هاشم الهاشمي (أمجد)، تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري، ط1، عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع، 2012.

الرسائل و الأطروحات :

1. احمد القضاة (حنان)، **اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على التطوير الإداري في الجامعات الأردنية الرسمية** ، الأردن : جامعة آل البيت ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، 2007/ 2008 .

2 . أرزاق (خيرة أرزاق) ، **المرفق العمومي في الجزائر** ، الجزائر : جامعة سعيدة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر في الحقوق ، 2014/ 2015 .

3 . أنور سعيد الطائي (دعاء)، **التطور التكنولوجي وقيام الحكومة الالكترونية وأثرها على المرفق العام** ، العراق: جامعة النهرين، رسالة لنيل شهادة الماجستير في القانون العام، 2013.

4 . البعل (رشيد) ، الرقابة القضائية على المرافق العامة ، الجزائر : جامعة بسكرة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري ، 2014 / 2015 .

5 . بوعلي فريدة ، **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة _ دراسة حالة اتصالات الجزائر** ، الجزائر : جامعة البويرة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في اقتصاديات المالية و البنوك ، 2013

6 . بن مُحَّد الحسن (حسين)، **الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق** ، الرياض: المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية ، 2009.

7 . تومي (إبراهيم) ، **النظام المصرفي في الجزائري و اتفاقيات بازل** ، الجزائر :جامعة بسكرة ، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في النقود و التمويل ،2007/ 2008 .

8 . حمودي (وليد) ، **دور وظيفة التدقيق في إدارة المخاطر بالمؤسسة** . دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بأم البواقي ، الجزائر : جامعة أم البواقي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، 2017 / 2018.

9 . خالدي (عمر) ، **نظام الرقابة الداخلية و انعكساته على جودة الخدمة العمومية _ دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بأدرار** ، الجزائر : كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في التدقيق و مراقبة التسيير ، 2018 / 2019 .

10. دخيلي (عبد الله) ، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية** ، الجزائر : جامعة بسكرة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر في القانون الإداري ، 2016 / 2017 .

11 . سعادي (الخنساء) ، **التسويق الإلكتروني و تفعيل التوجه نحو الزبون من خلال المزيج التسويقي (دراسة تقيمية لمؤسسة بريد الجزائر)** ، الجزائر : جامعة الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسويق ، 2005 / 2006.

12. سحنون (خالد) ، **تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك –دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية** ، الجزائر : جامعة تلمسان ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، رسالة لنيل شهادة الدكتوراه في البنوك و المالية ، 2016 / 2017 .

13 . ضريفي (نادية) ، **المرفق العام بين ضمان المصلحة العامة و هدف المردودية حالة عقود إمتياز** ، الجزائر جامعة يوسف بن خدة ، كلية الحقوق بن عكنون ، قسم القانون العام ، أطروحة دكتوراه ، 2011 / 2012 .

14 . عزوز (مُحَّد) و سعودي (عامر) ، **تأثير الإدارة الالكترونية على أداء و تحسين سير المرفق العام ، دراسة حالة مصلحة الوثائق البيومترية لبلدية مقرة ولاية المسيلة** ، الجزائر : جامعة الجلفة ، كلية الحقوق و العلوم السياسية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إدارة موارد بشرية ، 2017/2016 .

15. عياش عزوز ، **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل** ، دراسة ميدانية بمؤسسة البريد و المواصلات بسكيكدة ، الجزائر : جامعة بسكرة ، كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، مذكرة لنيل شهادة دكتوراه في تنمية الموارد البشرية 2016/ 2017.

16 . وفاء (أحلام) ، **المرفق العام للخدمات الاجتماعية الجامعية التنظيم و التسيير** ، جامعة الجزائر : كلية الحقوق بن عكنون ، فرع دولة و مؤسسات عمومية ، مذكرة ماجستير ، 2005 / 2006.

17 . وهاب(مُحَّد)، **تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر** ، الجزائر : جامعة الجزائر ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في التسيير، 2005/ 2006.

18 . الهاشمي مُحَّد صالح (شيماء) ، **دور ثقافة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية** ، العراق : جامعة الموصل ، كلية الإدارة و الاقتصاد ، رسالة لنيل شهادة الماجستير في أو الاقتصاد ، 2003 / 2004 ..

المجلات و المداخلات الأكاديمية:

1 . عباس حمزة الخفاجي (سعد)، **الحكومة الالكترونية الأبعاد النظرية وآليات التطبيق** ، دراسة تطبيقية حول استخدام الحكومة الالكترونية في معمل اسمنت كركوك ، العراق : مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية،العدد2010،23 .

2 . قدوري (سحر)، **الإدارة الإلكترونية و إمكانيتها في تحقيق الجودة الشاملة**، مجلة المنصور، العدد 14، ج 1، 2010.

3 . فتيحة ابن أم السعد (فتيحة) و يحياوي(نعيمة) ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين نظام الخدمة العامة في ظل الحوكمة الإلكترونية ، الجزائر : المجلة الدولية للبحوث الإسلامية و الإنسانية المتقدمة ، العدد 12 ، تشرين الثاني ، 2014

ملخص الدراسة :

يعتبر العامل التكنولوجي من أهم العوامل التي تساهم في تحسين سير المرفق العام من خلال جعله يساير التغيرات البيئية الخارجية، و يحسن خدماته، و يساوي بين المنتفعين ل تحقيق المصلحة العامة التي تعتبر الغاية الرئيسية لإنشاء المرافق العامة و التي تضمن بقاءه و استمراره.

و لقد حاولنا من خلال هذه الدراسة تسليط الضوء على أحد أهم المرافق العامة ألا و هي مؤسسة بريد الجزائر ، هذه الأخيرة استفادت من التكنولوجيا ووظفتها من أجل ضمان استمرارها و خدمة الصالح العام ، و لقد لاحظنا توفر العديد من الوسائل و التقنيات و التطبيقات التكنولوجية على مستوى هذا المرفق العام مما يدل على رغبة المشرفين على هذا القطاع في تطويره و جعله يساير التطورات البيئية المختلفة مما يزيد تحسين سيره و جودة خدماته.

Summary:

The technological factor is one of the most important factors that contribute to improving the functioning of the public facility by keeping pace with external environmental changes, improving its services, and equalizes the beneficiaries to achieve the public interest, which is the main goal of the establishment of public facilities, which ensures its survival and continuity.

We have tried through this study to highlight one of the most important public facilities, namely, The Post Of Algeria, the latter has benefited from the technology and employed it in order to ensure its continuity and serve the common good, and we have noticed the availability of many means, technologies and technological applications at the level of this public facility, which indicates the desire of the supervisors of this sector to develop it and keep pace with various environmental developments, which further improves its progress and quality of services.