

استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورقمنة بريد الجزائر

بين التحديات والمعوقات

عبد الحميد بلهادف (*)
وداد شويرب (**)

١. مقدمة:

في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحول الرقمي الذي شهده العالم عامة والجزائر خاصة، إذ الجزائر في إطار رقمنة وترقية الإدارة الخدمائية بكل اتجاهاتها السياسية والاقتصادية والاجتماعية من أجل تقديم خدمات ذات كفاءة وجودة عالية.

إذ شملت الرقمنة العديد من القطاعات في الجزائر من بين أهم هذه القطاعات قطاع بريد الجزائر وهو عبارة عن مؤسسة تقدم خدمات اجتماعية ومالية للمواطنين وتعد مؤسسة حيوية نشطة على مدار كل أيام الأسبوع. لقد شهدت هذه الأخيرة عصرنة الرقمنة في خدماتها المقدمة للمواطنين وتعني بالرقمنة الانتقال من الخدمات التي تعتمد على أوراق المعاملات التقليدية إلى خدمات رقمية إلكترونية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

في ظل تطبيق هذا القطاع أي قطاع بريد الجزائر للرقمنة واجه العديد من الصعوبات والتحديات والعقبات فليس من السهل أن تطبق

ملخص: تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع رقمنة بريد الجزائر في ظل استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والكشف على التحديات والمعوقات التي تمر بها عملية رقمنة مؤسسة بريد الجزائر بغية تقديم خدمات ذات جودة عالية للمواطن.

وقد سلطت الدراسة الضوء على عدة جوانب أبرزها الخدمات المقدمة للمواطن في ظل الرقمنة التي تعتبر من متطلبات العصر ولا غنى عنها خاصة في المعاملات المالية بين مؤسسة بريد الجزائر والمواطن الذي غالبا ما يتقاضى أجره مرة كل شهر، وكذلك التركيز كيف تتم هذه المعاملات من إذ السرعة والأداء ورضا الزبون الذي يعتبر مقياسا أساسيا في تقييم جودة الخدمة المقدمة له.

كلمات مفتاحية: الرقمنة، بريد الجزائر، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الرهانات.

تصنيفات JEL : Q 01, O 33.

JEL Classification Codes: O33, Q01.

(*) جامعة عمار ثليجي الأغواط (الجزائر)

ah.belhadeh@lagh-univ.dz

(**) جامعة عمار ثليجي الأغواط (الجزائر)

w.chouireb@lagh-univ.dz

الرقمنة في وقت قصير بعدما أن دامت الخدمات التقليدية وقت طويل جدا كان المواطن يعتمد على الخدمات الورقية ويسحب أمواله عبر الصك الورقي ويقف في الطوابير لوقت طويل، وفي هذه الدراسة حاولنا الإحاطة بعدة جوانب مهمة، ومن هذا المنطلق لنا أن نطرح الإشكالية التالية: ما مدى استخدام مؤسسة بريد الجزائر لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في سيرها نحو التحول الرقمي والتحديات التي تواجهها؟ وعلى ضوء هذه الاشكالية نطرح جملة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة؟

- ما المقصود بالبريد الجزائري؟

- ما هي نماذج الرقمنة المعتمدة في بريد الجزائر؟ وماهي أهم المعوقات والتحديات التي مر بها بريد الجزائر عن طريق تبنيه للرقمنة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

أهمية الدراسة: اهتمت الأبحاث والدراسات اهتماما متزايدا بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة بصفة عامة، وبالتالي جاءت دارستنا لإثراء هذا الموضوع والوصول الى نتائج تدعم مجال البحث في موضوع استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والرقمنة وتحدياتها، الذي لم يلق إهتماما كبيرا من قبل الباحثين، وكذلك محاولة توضيح طبيعة هذا التأثير في المؤسسة الجزائرية (مؤسسة بريد الجزائر)، وبذلك يمكن الاستفادة من نتائج دارستنا في تفعيل الرقمنة والتحول الرقمي في المؤسسة.

تتمثل أهمية الدراسة في التعرف على أهمية الرقمنة في قطاع بريد الجزائر وما أضافه لتحسين الخدمات وكفاءتها فكلما كانت الخدمات المقدمة

ذات جودة كلما زاد رضا الزبون والعكس صحيح.

المنهج المستخدم في الدراسة: اعتمدنا المنهج الوصفي والتحليلي، فالمنهج الوصفي تم الاعتماد عليه في جمع وتبويب المعلومات والبيانات المتعلقة بالموضوع، أما المنهج التحليلي فتم الاعتماد عليه في تحليل هذه المعلومات والبيانات.

أهداف الدراسة: هناك جملة من الأهداف المرجوة من هذه الدراسة ويمكننا أن نحصرها في مايلي:

- إبراز ماهية الرقمنة.

- التعرف على ماهية بريد الجزائر.

- التعرف على أهم التطبيقات والنماذج والاتفاقيات رقمنة بريد الجزائر.

- التعرف على أهم التحديات والمعوقات التي مر بها بريد الجزائر عند تبنيه للرقمنة.

٢. مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

إن التطور التكنولوجي للاتصالات والمعلوماتية أدى الى بروز وسائل وتطبيقات اتصالية جديدة أطلق عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتمثل هذه التكنولوجيات أهم سمات الاقتصاد الجديد أو ما يعرف بالاقتصاد الرقمي، حيث فرضت التحولات الجديدة في هذا المجال استخدام مفاهيم كثيرة ومتعددة كنتيجة للعلاقة التفاعلية التي أدت الى اندماج تكنولوجيات المعلومات مع وسائل الاتصال المختلفة.

١,٢ تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: عرف حسن علي الزغي تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها «نظم تتميز باستجابتها الذاتية تم تصميمها على الحاسوب لكي تساعد المؤسسات ومواردها البشرية على جمع البيانات

وتخزينها واسترجاعها ومعالجتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء كانت بشكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو». (الزغي، ٢٠٠٨، صفحة ١١)

كما عرفت تكنولوجيا المعلومات بأنها «عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستخدمين منها في كافة المجالات». (السالمي محمد، ٢٠١٧، صفحة ٦٧)

إن التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال تشير إلى جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل الكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصال. (عبدوي، ٢٠١٦، صفحة ٨١)

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها مجموعة متنوعة من الأدوات والموارد التكنولوجية المستخدمة للاتصال وإنشاء البيانات ونشرها وتخزينها وإدارتها ونقلها ومعالجتها. (R, 2017, p. 37)

مما سبق يمكن تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها مجموعة الأجهزة والبرمجيات وكذا الأفكار والقدرات المعرفية والتقنيات التي تقوم بخزن ومعالجة واسترجاع البيانات والمعلومات اللازمة لتسهيل عملية الاتصال عن بعد بالإضافة إلى تحويل المدخلات إلى مخرجات في الوقت والشكل المناسبين.

تتسم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالتطور السريع في اتجاهاتها، وفيما يلي عرض لأهم الاتجاهات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال: (Nikita, 2023)

- أنترنت الأشياء: يوفر إنترنت الأشياء بنية أساسية عالمية لمجتمع المعلومات لربط الأشياء، عن طريق نظام يتكون من مجموعة من أجهزة الحاسب المترابطة والآلات الميكانيكية والرقمية والأشياء.

- القياسات الحيوية: تسمح بقياس والتحليل الإحصائي للخصائص الجسدية والسلوكية المختلفة، وتستخدم لتحديد الهوية حيث يمكن تحديد كل شخص بدقة عن طريق سماته الجسدية أو السلوكية.

- الحوسبة الكمية: تقوم أجهزة الحاسب الكمية بإجراء الحوسبة الكمية بناء على تطبيق مبادئ الميكانيك الكمية وقوانين علم الطبيعة، لمعالجة المعلومات بشكل أكثر شمولية وأكثر دقة وسرعة.

- الأتمتة أو عمليات الآلة: يقصد بالأتمتة أو عمليات الآلة استخدام البرامج الإلكترونية لأتمتة العمليات التجارية، وقيام الآلة بأداء العديد من المهام والعمليات التلقائية.

- تعلم الآلة: يقصد به منح أنظمة الحاسب الآلي القدرة على التعلم التدريجي باستخدام البيانات، فهي تتعلم عن طريق اكتشاف الأنماط والرؤى من البيانات.

- الواقع الافتراضي: يتكون من محاكاة حاسوبية تفاعلية، تستشعر حالة المستخدم وتؤثر على معلومات التغذية الحسية أو تزيدها، بطريقة تجعل المستخدم يشعر بأنه منغمس في المحاكاة (البيئة الافتراضية) ويتفاعل معها.

٢,٢ الدور الإستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة: تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز،

التكاليف	انخفضت إلى ٤٠ ٪
نسبة التلف والمخاطر	انخفضت إلى ٩٠ ٪
الوقت الزمني	انخفض إلى ٨٠ ٪
التنوع	عالي جدا
الإبداع	عالي
الجودة	متميز
المرونة	عالية

المصدر: غسان قاسم داود اللامي، ٢٠٠٧، ص ٤٣.

تعد التكنولوجيا موردا ونشاطا مهما، وجزءا مكتملا لاستراتيجية المؤسسة، إذ يظهر عن طريق مفهوم سلسلة القيمة، كما تجدر الإشارة لهذا الأخير إلى أن وضع التكنولوجيا في نطاق التطبيق الواقعي من قبل المؤسسة يتطلب الكثير من الجهد والتدريب، وعليه للوصول إلى أي تكنولوجيا غالبا ما يكون هذا استثمار مكلفا جدا. (الخالدي، ٢٠٠٧، صفحة ٩٢)

٣,٢ آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال: إن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أحدثت تطورات هائلة على مستوى المؤسسات، كما استطاعت هذه التطبيقات أن تغزو جميع المؤسسات العامة والخاصة على مختلف أنواعها، فلا نكاد نجد أي منها يخلو بشكل أو بآخر من هذه التطبيقات، وسنسلط الضوء على آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال عن طريق أثرها على مختلف الجوانب.

أ- الآثار التنظيمية: إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات المعاصرة خلق تحديات كبيرة تمثلت في مجالات عدة خاصة من الناحية التنظيمية، حيث تحدد العلاقات ما بينهما عن طريق مجموعة من النقاط، وسوف يتم تناولها في الجدول الموالي:

ولدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد مواكبة المؤسسات للتغيرات التكنولوجية السريعة في ميادين العمليات، وقد حققت التكنولوجيا عدة مزايا، نذكر منها مايلي: (غسان قاسم، ٢٠٠٧، صفحة ٤٧)

- تقليل تكاليف العمل، وزيادة المبيعات.
- المساهمة في تحسين الجودة، وتسريع أوقات التسليم المنتج عن طريق تقليل أوقات العمل والتأخيرات فيه.

- تحسين الظروف البيئية، إذ تسهم في القضاء على الضوضاء، وتقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.

- تساعد على الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات.

- إشباع الحاجيات والرغبات التي هي في تطور دائم.

- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية، وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية.

وبتحقيق التكنولوجيا لمجموعة المزايا المذكورة وغيرها، فهي تعمل بشكل مباشر وغير مباشر في الرفع من الأداء الداخلي للمؤسسات كما هو مبين في الجدول الآتي:

جدول ١: نسبة التحسين في الأداء عند استخدام التكنولوجيا

مؤشر الأداء	نسبة التحسين
الكفاءة	زادت بنسبة ٧٥ ٪
المساحات والفضاءات	أقل من ٥٠ ٪
مستويات التخزين	انخفضت إلى ٦٠ ٪
كميات الإنتاج	زادت بنسبة ٥٠ ٪
نسبة الإنتاج من الآلات	ارتفعت إلى ١٥٠ ٪

الجدول ٢: الآثار التنظيمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

العوامل والأبعاد	المؤسسة التقليدية	المؤسسة المعتمدة على الـ TIC
تصميم العمل	ضيق، محدود ومنعقد المرونة	واسع وعالي المرونة
فلسفة الإدارة	التوجه نحو المركزية	الجمع بين المركزية واللامركزية
الهيكل التنظيمي	هرمي، بيروقراطي	شبيكي
عدد المستويات الإدارية	كثيرة	قليلة
نطاق إشراف الإدارة العليا	ضيق	واسع
نمط الإدارة	إشراف	قيادي
نوعية العاملين	مهيكليين (بدون إبداع)	مبدع ومتكيف
دور الإدارة الوسطى	واسع	ضعيف
مجالات التركيز في العمل	التركيز على الأنشطة	التركيز على العملاء

المصدر: بوعلي فريدة، فوضيل حكيم، ٢٠١٤، ص ٦٠.

ب- الآثار الاقتصادية: تحت تأثير عصر المعلومات وثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تغيرت عدة مفاهيم، فقد أصبح رأس المال الفكري أهم نسبيًا من رأس المال المادي، وأصبحت المعلومات قوة وثروة تضافي على العمل قيمة مضافة، لأن الاقتصاد المعاشي هو اقتصاد المعلومات، وكذلك تميزت هذه الثروة بتنقلها السريع عكس منتجات اقتصاد الزراعة والصناعة، ولعل الآثار الاقتصادية الناتجة عن استعمال التكنولوجيا المعلومات تتمثل في استعمال الحاسب الالكتروني بوصفه أحد العناصر الأساسية المكونة لهذه التكنولوجيا، حيث كان لتطور استعمال الحاسبات الآلية الأثر الكبير في اقتصاديات استخدام هذه التكنولوجيا، وذلك لما تتميز به هذه الآلات من انخفاض في مستويات أسعارها، والسهولة في التشغيل والصيانة، وضمان تدفق المعلومات بشكل أفضل، بالإضافة إلى قابليتها للتوسع وتطابق أنظمة الحاسبات المختلفة، وأهميتها في تعمير مفهوم المركزية واللامركزية في الهيكل التنظيمي بالمؤسسة مع القدرة على تخزين الكم المعلوماتي الهائل.

ج- الآثار الاجتماعية: إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا تمنحنا فقط أساليب مختلفة للعمل والتفكير والترفيه، بل إنها تقدم لنا أيضا بعض الخيارات الأخلاقية المختلفة، والتحولات الثقافية التي تنعكس وتساعد في توجيه السلوك والتصرفات، مما يخلق آثارا على البنين المجتمعي، والبناء القيمي يترتب على استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وهذا يخلق آثارا ايجابية وسلبية على المجتمع منها:

- الآثار المستقبلية على العملية التربوية والتعليمية وتطوير البحث العلمي والتقني وما يترتب على ذلك من خلق فلسفة جديدة في الانفتاح والتعاون الدولي في مجال المعلومات.

- كيفية تسخير هذه التكنولوجيا في حل المشكلات وتخفيف المعانات التي يتعرض لها الأفراد.

- تشجيع السلوكيات الجديدة من المطالبة بالمساواة والعدالة الاجتماعية وحرية التعبير، وبناء العلاقات الشخصية، وحماية حقوق الملكية والفكرية... الخ.

- القياسات الحيوية والعمل على مكافحة الجريمة.

٣. مفهوم الرقمنة:

1.3 تعريف الرقمنة: هي عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي في نظام المعلومات عادة ما يشار إلى الرقمنة على أنها تحويل النص المطبوع أو الصور (الصور الفوتوغرافية والإيضاحية والخرائط) إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة المسح الضوئي لإمكان عرض النتيجة على شاشة الحاسب الآلي، وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الإشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية نابضة، وفي علم المكتبات والمعلومات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية. (شलगوم، 2020، صفحة 150)

تعرف الرقمنة كذلك على أنها عملية استنساخ راقية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها وتبؤها إلى سلسلة رقمية، ويواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات من أجل فهرستها وجدولتها وتمثيل محتوى النص المرقمن.

2.3 خصائص الرقمنة: للرقمنة عدة خصائص نذكر منها الخصائص التالية: (بضياف، 2021، صفحة 71)

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيات جعلت كل الأماكن الإلكترونية متجاورة.

- تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي تمكن الوصول إليها بيسر وسهولة

- التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلاً ومرسلاً

في الوقت نفسه فالمشاركون في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

- اللامركزية: هي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانترنت مثالا تسمح باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت.

- قابلية التحرك والحركة: أي أنه يمكن للمستخدم أن تفيد من خدماتها أثناء تنقله إلى أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة كالحاسب الآلي النقال، الهاتف... الخ.

3.3 مبادئ الرقمنة: ويمكننا أن نجعلها في النقاط الموالية: (حيسان، 2016، صفحة 39)

- الرقمنة تساعد في الحفاظ عن طريق الحد من استعمال الوثائق الأصلية.

- عملية الرقمنة قبل كل شيء هي عملية بث المعلومات.

- يجب أن لا تتعارض عملية الرقمنة ككل مع حقوق الملكية المادية والفكرية.

- يجب اختيار الوثائق التي تخضع لعملية الرقمنة بما يناسب والهدف المحدد.

- يجب تطابق الرسائل التكنولوجية المستخدمة مع خصائص الوثائق التي تم اختيارها.

4.3 أهداف الرقمنة: ويمكن حصر أهداف الرقمنة في النقاط الموالية: (حيسان، 2016، الصفحات 39 - 41)

- الحفاظ: الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية.

- التخزين: تخزين المعلومات في الأقراص

المضغوطة.

تنوع احتياجات الزبائن في ظل تراجع دور البريد مما يجعلها تركز على الخدمات المتطورة كل هذا يكون ضمن إطار تقديم خدمة عمومية وهذا يكون ضمن مواكبة كل التطورات التي تمس التكنولوجيا.

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

- الشباك الإلكتروني: يقوم بتوفير خدمات للزبائن والمتعاملين وهي كل الأجهزة الإلكترونية التي تسمح بسحب الأوراق النقدية آليا.

- بطاقة السحب الإلكتروني: يتم تستعمل للحصول على الخدمات الآلية لدى مؤسسة بريد الجزائر والتي توجد مع وجود الشباك الإلكتروني إذ عن طريقه يتمكن الزبون من سحب النقود وفي أي شباك بريدي أو موزع أوتوماتيكي عبر كامل القطر الوطني، ويقوم باستعمال السحب الإلكتروني بالبطاقة من مميزات الأمن والتوفر والسرعة.

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

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

- خدمة طلب نماذج الصكوك البريدية: والتي تقدم لكل صاحب حساب بريدي جارٍ إذ يتم منح نموذج بعد ملأ الاستمارة الإلكترونية والتي استُظهرت على الموزع الآلي للنقود الورقية.

- الأقسام: عن طريق الشبكات وخصوصيات شبكة الأنترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت.

- سرعة الإسترجاع وسهولة الإستعمال: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع إذ أنه عند تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوانٍ بدلا من عدة دقائق.

٤. رقمنة بريد الجزائر

1.4 أهداف استعمال الرقمنة بمؤسسة بريد الجزائر :

- تقليل الضغوط على مستوى شبائيك الخدمة وتقليص وقت الانتظار.

- محاولة تبسيط وتسهيل الإجراءات لتسهيل معاملات الأفراد.

- تقليل التراكم الورقي عن طريق الوثائق الإلكترونية.

- تحقيق مبدأ العدالة والشفافية الكاملة للحصول على الخدمة.

- محاولة الخروج التدريجي من الأمية الإلكترونية وإيجاد بيئة أفضل في ظل اقتصاد المعرفة.

- محاولة مكافحة البيروقراطية والتي تشكل حاجزا أمام التنمية الفعلية للبلاد، وتحقيق العدالة الاجتماعية.

- محاولة تحقيق أهداف السياسة الجوارية والتي تقضي تقريب الإدارة من المواطن.

التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم اليوم يجعل المؤسسة أمام تحديات جسام خاصة مع

- خدمات عمومية عن طريق شبكة الانترنت: وتشمل خدمات الإطلاع على الرصيد «توفر شبكة الانترنت خدمات الكترونية لكل

أفراد ومتعامل بريد الجزائر والذين يملكون حساباً بريدياً جارياً، إذ تقدم لهم إمكان الإطلاع على رصيد الحساب البريدي، ويلزم كل زبون ضمن هذا الشكل من الخدمات أن يمتلك رقم سري يقوم بتشكيله انطلاقاً من رقم الحساب.

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

- خدمات الحصول على كشف العمليات الحسابية: عن طريق طلب مراجعة لكل عمليات السحب والدفع الإلكتروني التي جرت على مستوى حساب بريدي جاري معين.

وعلى الرغم من الخدمات البريدية التي يقدمها بريد الجزائر والتي تعتمد على وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أننا نجد بعض المعوقات في هذا النوع من الخدمات، هناك نقص في عدد المستخدمين للانترنت. (مشري و باربار، ٢٠١٦، الصفحات ٦٥ - ٦٨)

2.4 نماذج رقمنة خدمات البريد البطاقة الإلكترونية (الذهبية) أنموذجاً: بغية تحقيق مؤسسة بريد الجزائر لاهدافها، وجب عليها تقديم أحسن الخدمات، ونظراً للتطور التكنولوجي والرقمي في المجال المصرفي وظهور ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، أطلقت حملة البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني، والتي عن طريقها يتحصل المواطن على جملة من الخدمات نظراً لتنوع استعمالاتها، والتي نذكر منها مايلي:

- على مستوى جميع مكاتب البريد التابعة

لبريد الجزائر: يتم سحب الأموال، الإطلاع على رصيد حسابكم البريدي، تحويل الأموال من حساب إلى حساب.

- على مستوى أي شبك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر: يضم: سحب النقود، الإطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي، الإطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر التي أجريت بوساطة البطاقة الذهبية، طباعة كشف الهوية البريدية، إدخال أو تغيير رقم هاتفكم النقال.

- استعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني TPE الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين: عن طريق: دفع مشتريات، تسديد الفواتير، حجز تذكار الطيران، والفنادق، الخ... إلغاء تعويض أي دفع.

- استعمال التطبيق الهاتفي «بريدي موب»: ويضم: الإطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي، الإطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر التي أجريت بوساطة البطاقة الذهبية، تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر، تجديد البطاقة الذهبية، وإعادة تنشيطها، تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني، الإطلاع على العروض الإشهارية.

- على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر (بريدي نت): يتم إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال، دفع اشتراك الإنترنت ADSL، حجز تذكار الطائرة، الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال، بريدي موب، تسديد الفواتير (سونغاز، الأنترنت، موبيليس... الخ).

- على مستوى مواقع الأنترنت التجارية: يضم القيام بالدفع، الشراء والحجز، مع إمكان

إلغاء وتعويض الشراء.

- المكلفين بالبيع لا يمكنهم معرفة المنتج المباع، والزبائن لا يعرفون ما يشترون في ضوء استخدام البطاقة الذهبية في التجارة الإلكترونية.

- عوائق استخدام البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV) والتي ترجع لعدة عوامل، إما لارتفاع عدد البطاقات غير العملية، أو لقلة عدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية وعدم توزيعها بشكل فعال أي عدم مراعاة عامل توزيع حاملي البطاقات، وكذلك لعوائق مالية راجعة لارتفاع قيمة العملة التي تُقتطع من حسابات حاملي البطاقات عند استعمالها مقارنة بالعملة المقتطعة عند استخدام الشيك.

4.4 الآفاق المستقبلية الجزائرية في مجال تعميم البطاقة الذهبية (EMV)) وترقية الخدمة العمومية:
سعيًا لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق مساهمة اقتصادية أكبر لقطاعنا الخدماتي في النشاط الاقتصادي الوطني، عن طريق الحث على ضرورة متابعة الجهود الرامية إلى تحقيق الحوكمة وتطوير مجتمع المعلومات وكذا الالتزام بعصرنة قطاع البريد، فإن الجزائر عمومياً والبريد الجزائري على وجه الخصوص يعمل جاهداً من أجل تحقيق الأهداف ومواكبة الاستعمال المتزايد للتكنولوجيات الحديثة عن طريق إبرام العديد من الاتفاقيات الرامية إلى ذلك ونذكر منها ما يلي: (وهاب، ٢٠٠٦، صفحة ١٠٣)

- اتفاقية بين المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري بريد الجزائر والمؤسسة العمومية الاقتصادية اتصالات الجزائر والتي تتعلق بتجسيد برنامج هيكلي يتضمن:

- إعادة تصميم وتطوير شبكة الاتصالات لبريد الجزائر أكثر فعالية وقابلة للتطور، قادرة على نقل كل المعلومات والمعطيات المتعلقة بمختلف أنشطة البريد الحالية وتلك التي سيتم

3.4 تقييم البطاقة الذهبية في مجال الخدمات العمومية الجزائرية: إن تقييم مدى نجاعة تطبيق البطاقة الذهبية في مجال الخدمات العمومية الجزائرية، يستدعي منها تحديد إيجابياتها، سلبياتها وعوائقها على النحو التالي: (مشري وباربار، ٢٠١٦، الصفحات ٦٥ - ٦٨)

أ- إيجابيات البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV): و تتمثل في مايلي:

- تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- تنوع خدمات الأموال البريدية والإلكترونية في أجهزة الصراف الآلي.
- تأمين المعاملات المالية.
- تبسيط تحويل معاملة الأموال بين أصحاب حسابات CCP .
- الاستخدام واسع النطاق للبطاقة المصرفية الإلكترونية الذهبية من بريد الجزائر.
- الحد من استخدام الصكوك البريدية.

ب- سلبيات البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV): و تتمثل في مايلي:

- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء التقنية تفقد الثقة بين البنك والعميل.
- سرقة البطاقة الذهبية للدفع الإلكتروني أو ضياعها من طرف الغير.
- احتجاز البطاقة الذهبية من طرف آلة السحب لمدة ٢٤ ساعة، في حالة ارتكابه خطأ يتطلب منه استعادتها.

- تعرض أجهزة سحب الأموال الإلكترونية إلى التلف والتعطيل بفعل الممارسات العنيفة عليها، لا سيما من طرف مستخدمي البطاقة الذين لا يتمكنون من الحصول على أموالهم.

تطويرها وتوفيرها مستقبلا.

- رفع تدفقات شبكة الاتصالات التي تربط مختلف المكاتب والمؤسسات البريدية وذلك عن طريق نقل تدريجي لمكاتب ومؤسسات البريد المتصلة بشبكة المحمول Connect-MOBI نحو الشبكة السلكية Fillalire Réseau لاتصالات الجزائر عبر وصلة متخصصة بتدفق ٢ ميغابايت، رفع تدفق الشبكة السلكية الحالية لمؤسسات ومكاتب البريد المربوطة عبر وصلة متخصصة لاتصالات الجزائر من ١٢٨ كيلوبايت إلى ٠٢ ميغابايت، ربط مكاتب ومؤسسات البريد الجديدة بالشبكة السلكية لبريد الجزائر عبر وصلة متخصصة بتدفق يقدر ب ٠٢ ميغابايت.

فاتورات سيال عبر الموزعات الآلية ونهايات الدفع الإلكتروني لبريد الجزائر الموضوعة تحت تصرف مصالح مؤسسة سيال.

كما تم عن طريق اتفاقية بين الوكالة العقارية لولاية الجزائر وبريد الجزائر وضع برنامج خاص للتكثيف البريدي، عن طريق إنجاز ١٩ مؤسسة بريدية عبر تراب ولاية الجزائر وتعزيز الأرضية النقدية الجديدة لبريد الجزائر، بما يسمح بمعالجة أمانة لعمليات الدفع الإلكتروني للخدمات عن طريق البطاقة الذهبية مع ضمان سرية وأمن وتبادل المعطيات بعنوان مخطط التهيئة الجديد لسنة ٢٠٣٠. (يحيوي، ٢٠٢٠، الصفحات ٧٦-٧٨)

٥- تحديات ومعوقات استخدام الرقمنة بمؤسسة بريد الجزائر

١-٥ التحديات:

- التعامل الإلكتروني قضية أجيال: يرى مختصون في علم الاجتماع يوسف حنطالي بأنه رمز البريد في أذهان الجزائريين مرتبط بما هو موجود على أرض الواقع وليس بما هو في المجتمع الافتراضي ولذلك على الرغم من ان حيازة أغلب المواطنين على البطاقة الذهبية فإنهم يفضلون الطوابير أمام الأكشاك وسحب أموالهم بالصك البريدي أو استعمال هذه البطاقة الإلكترونية في الصراف الآلي التابع لمركز البريد في حين بإمكانهم سحب أموالهم عن طريق هذه البنوك من بعض وكالات البنوك.

وحسب مختصين في علم الاجتماع فإن التعامل الإلكتروني مع البريد قضية أجيال إذ لا يمكن تغيير عقلية المواطنين الجزائريين الذين عاشوا زمن البريد قبل الرقمنة وبدليل

٥.٤ اتفاقية تعاون وشراكة بين بريد الجزائر والشركة الوطنية سيال: تأتي استكمالا للاتفاقية الأولى التي وقعت بين بريد الجزائر وشركة سيال، فهذه الأخيرة كانت منذ سنوات عديدة تستفيد أيضا من الخدمات البريدية عن طريق توزيع الفواتير، وبعد إطلاق البطاقة الذهبية والخدمات الإلكترونية تأتي هذه الاتفاقية لتسمح لمؤسسة سيال الاستفادة من مختلف قنوات الدفع الإلكتروني والخدمات الإلكترونية التي توفرها بريد الجزائر لزيائنها، بإذ ستسمح إضفاء نوعية أكثر على خدمة الزبائن وتسييرهم، وستضع مؤسسة بريد الجزائر خدماتها تحت تصرف مؤسسة سيال شيئا فشيئا بالنظر لمخطط عملها على المدى المتوسط والبعيد حسب الأولويات وتشمل هذه الخدمات التكفل بطرود مؤسسة سيال تسديد الفواتير سيال على مستوى مؤسسات البريد دفع الفواتير عبر الأنترنت بواسطة بطاقة الدفع لبريد الجزائر وتسديد فاتورات سيال عبر تطبيقات بريد الجزائر بريدي موب، كما يشمل الاتفاق تسديد

أنهم يفضلون تسديد الفواتير حضوري لا عبر الأنترنت.

- البريد بين التسيير العقلاني والعقلية التقليدية: مؤسسة بريد الجزائر لديها بعد خدماتي وعلاقة مصلحة إيجابية في مخيلة المجتمع الجزائري إذ أكد الدكتور يوسف حنطالي مختص في علم الاجتماع أن تعطل العلاقة بين البريد وأفراد المجتمع يؤدي إلى وجود جماعات غير منظمة إذ أن هذه المؤسسة تدخل في الحياة العملية اليومية للمجتمع فأهميتها جعلتها محل انشغال واهتمام المواطنين وشكلوا صورة ذهنية بإيجابيتها وسلباتها حسب الدكتور يوسف حنطالي بأن هذه العقلية يجب أن تتغير على أساس أن كل عون أو مواطن في البريد هو ملزم بخدمة المواطن ومن ثم توظيفه لأجل ذلك مقابل راتب شهري يقبضه إذ يعد القضاء على العقلية التقليدية في التعامل مع الزبائن والموظفين في مراكز البريد أحد أساليب تطوير الخدمات وراحة المواطن.

بريد الجزائر يدخل معركة التجارة الإلكترونية وفي هذا الموضوع أكد المستشار في التنمية الاقتصادية عبد الرحمان هادف أن قطاع البريد من القطاعات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال مما يتطلب إعادة تنظيم القطاع بشكل يواكب الحداثة والتحولات الجديدة حتى يتمكن له العمل بنمط خدماتي عصري، فبريد الجزائر حسب المستشار في التنمية الاقتصادية لازال في مرحلة تبادل الرسائل فقط وسحب الأموال بطريقة تقليدية فيجب أن تسمح الأدوات الرقمية في قطاع البريد، فإذا دخل في معركة التجارة الإلكترونية يستلزم القطاع حركية خاصة في رواج تلك التجارة، وهذا ما يفتح المجال للمستثمرين الخواص الذين يرغبون في مشاريع توزيع الطرود والمنتجات إذ أوصى المستشار بضرورة الاستثمار في هذا المجال وإدخال حلول مبتكرة بعيدا عن الخدمات الكلاسيكية وذلك تزامنا مع تحديات بريد الجزائر في الخدمات البنكية

والبريد السريع. (الشرق الأوسط، 2022)

5-2 المعوقات:

- مشكلة ربط الإدارة الذكية بشبكة الألياف البصرية.

- مشكلة عدم توفر المعدات التكنولوجية الحديثة وسرعة تدفق الأنترنت.

- المعوقات البشرية: (عبد السلام، 2017، الصفحات 69 - 70)

- الأمية المعلوماتية (التكنولوجية): عبارة عن جهل عدد غير قليل من أفراد المجتمع بالتطورات التكنولوجية الحديثة وعدم معرفتهم التعامل معها أو استخدامها.

- العائق اللغوي: هناك من الباحثين من يشير إلى أن من القيود التي تحد حاليا من انتشار استخدام الشبكة العنكبوتية في الجزائر هو قيد اللغة فلا بد لمن يستخدم الشبكة أن يتقن اللغة الإنجليزية، ولا يمكن أن يستغني المستخدم تماما عن اللغة الإنجليزية حتى لو كان يتقن اللغة الفرنسية، إذ أنه حتى الآن يزيد عن ٩٥ % من المعلومات المنشورة هي معلومات اللغة الإنجليزية.

- مقارنة التغير والخوف منه: تعد مقارنة التغير والتجديد عند ما يجهل الأفراد الهدف من التغير وطبيعته وكذلك الخوف من فقدان مراكزهم ووظائفهم الحالية مما يجعلهم يقومون بالتغير داخل مؤسستهم.

- المعوقات المالية: إن مشروعاً مثل مشروع الإدارة الإلكترونية يحتاج إلى أموال ضخمة تتلائم مع هذا الأسلوب التقني الحديث وتوفير كل مستلزماته، لكن تعاني معظم الإدارات والقطاعات الحكومية من النقص في الإمكانيات المادية اللازمة لمثل هذه المشاريع خاصة مع أزمة

التقشف إذ يشير الباحثون إلى أن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية ضعف الدعم السياسي والمالي لذا لابد من أن يدعم المشروع سياسيا من قبل القيادات العليا ويدعم ماليا ليؤمن له فرصة الاستمرار والتطور. (عبد السلام، 2017، الصفحات 69 - 70)

٦. الخاتمة:

مما سبق يمكننا القول أن بريد الجزائر قد تبني فعلا الرقمنة التي تعتمد أساسا على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، واتضح ذلك في عدة نماذج وتطبيقات اعتمدها بريد الجزائر كرقمنة خدماته المقدمة للمواطن ومن أبرز هذه الخدمات المالية كالبطاقة الذهبية والسحب الآلي للنقود، البريد الإلكتروني، الفواتير التي تدفع عبر الأنترنت بالشراكة مع عدة مؤسسات خدمتية كبيرة كشركة سونلغاز، الشركة الجزائرية للمياه، شركة اتصالات الجزائر وإبرام عدة اتفاقيات مع عدة مؤسسات بنكية خدمتية وآخر اتفاقية تم إبرامها مع شركة كواب بنك التي تسعى إلى رقمنة دفتر التوفير.

النتائج المتوصل إليها: لقد توصلنا عن طريق دراستنا إلى العديد من النتائج وفق سياق معرفي منهجي مترابط مع الاشكال محل الدراسة، تلك النتائج نقدمها كما يأتي:

- من خصوصية الخدمات المقدمة في مؤسسة بريد الجزائر رغم حداثة إلا أنه حسن كفاءة المؤسسة أسهم في تطوير آليات تعاملها مع العملاء، وهذا ما أدى في الأخير إلى زيادة فعالية عمالها لكن بنسب متفاوتة بين أقسام المؤسسة.

- لاحظنا الاثر المتفاوت للموظفين على خطة المؤسسة وهذا ما تناسب إيجابا مع التأثير بنوع ومدى استعمال وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

- من متطلبات فعالية الخدمات المقدمة

استخدام وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتطورة، لكن هذا انعكس جزئيا في مجال دراستنا، إذ توصل ثبات أرباح المؤسسة في ظل التأثير الجزئي.

- توفير تدريب متخصص للموظفين للتعامل مع هذه الوسائل المتطورة جعل من أداء العمال متقاربا بغض النظر عن الكفاءات والمستوى التعليمي لهم وهذا عن طريق استجوابهم وأدائهم في المؤسسة.

- أدى استخدام الرقمنة إلى زيادة التنسيق داخل أجزء المؤسسة بين الموظفين والمسؤولين.

- الرقابة الموازية لحماية وأمن شبكة المؤسسة ساهمت في بناء الثقة والراحة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدى الموظفين.

- ساهمت الوسائل التحول الرقمي في تحسين سير العمل في المؤسسة وتغيير سلوك العمال، وأصبح هناك نوع من ضبط الموظفين، خاصة لو كان هناك تحايل، وذلك عن طريق تدعيم المتابعة والمراقبة مما أدى لزيادة مردوديتهم وانضباطهم.

- يشعر الموظفون بالاستقرار والراحة مقارنة بوسائل الإدارة التقليدية فشركات المعلوماتية أدت إلى تحقيق النمو والاستدامة عن طريق كم المعلومات المخزن على مستوى قاعدة البيانات وتسخيرها للمستقبل، كذلك سهولة الوصول للمعلومات في وقت سريع، مع قلة التكاليف والحد من الاستهلاك الكبير للطاقة.

ومن أهم التوصيات والمقترحات المقدمة حول هذه الدراسة:

- إن تركيب أنظمة رقمية يتطلب إمكانات مادية معتبرة.

- أخطار فيروسات الاختراقات التي قد تتعرض لها شبكة أو النظام، والأعطاب. (الهجمات السيبرانية).

- هشاشة حوامل الحفظ ومدى حياتها غير مؤكد.

- داود اللامي غسان قاسم. (٢٠٠٧). إدارة التكنولوجيا (مفاهيم ومداخل تقنيات تطبيقات عملية). عمان: الطبعة الأولى دار المناهج للنشر والتوزيع.

- زهير بضيف. (٢٠٢١). دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية بين الرهانات والتحديات. مجلة التميز الفكري في العلوم، العدد الثالث، الصفحة 71.

- شلغوم سمير. (٢٠٢٠). الرقمنة كآلية لضمان جودة العملية التعليمية. المجلة الجزائرية للعلوم القانونية السياسية والاقتصادية، المجلد ٥٧، العدد الخاص، الصفحة 150.

- عبد اللاوي عبد السلام. (٢٠١٧). أهمية الرقمنة الادارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر. مجلة صوت القانون، العدد السابع، الجزء الأول، الصفحات 69 - 70.

- علاء عبد الرزاق السالحي محمد. (٢٠١٧). تكنولوجيا المعلومات. الأردن: دار المناهج.

- محمد محمود الخالدي. (٢٠٠٧). التكنولوجيا الالكترونية. عمان: الطبعة الأولى دار كنوز المعرفة.

- محمد وهاب. (٢٠٠٦). تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك-دراسة حالة بريد الجزائر. قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

- مشري مريم، وباربار نور الدين. (2016). مساهمة التكنولوجيا في تحديث الخدمات المالية – دراسة حالة بريد الجزائر. مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات.

- موقع الشرق الأوسط. (٢٠٢٢، ٠٢ ١٠). <https://60337027-trending/arabic/com.bbc.www> تاريخ الإطلاع: ١٨، ١١، 2024 على الساعة ٢٠:٣٧.

- نجوي حيسان. (٢٠١٦). مشروع رقمنة الوثائق الرشفية بمصلحة أرشيف بلدية برج منايل. ولاية بومرداس، جامعة الجزائر.

- هناء عبدواي. (٢٠١٦). تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إكتساب المؤسسة ميزة تنافسية. قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.

- صعوبات خاصة بتقادم التجهيزات الخاصة بالرقمنة تجهيزات القراءة وخاصة تقادم البرمجيات وأشكال أو قياسات الحفظ والكتابة.

- تطوير مستمر غير متحكم فيه.

- يجهل بعض المتعاملين استخدام التكنولوجيا واستخدام البطاقة البريدية الرقمية المخصصة لسحب منهم كفئات كبار السن والأميين.

- تعرقل خدمات كبار السن والأميين لجهلهم كيفية سحب وملء الشيكات وعدم القدرة على قراءة الأرقام بشكل صحيح.

- يتخوف بعضهم من استعمال التكنولوجيا منهم فئة الشباب.

- يجب تخصيص أعوان لمرافقة هذه الفئة خارج الشبابل وتوحيدهم لتسريع الخدمة وتوجيه الأشخاص المتخوفون إلى استعمال الخدمة وتبسيط عملهم وشرحها بطريقة صحيحة ومع تكرار العملية يتلاشى الخوف ويتعودوا على استخدام التكنولوجيا دون أي عائق.

٧. قائمة المراجع:

- Nikita D- (٢٤ ٠٤، ٢٠٢٣). Récu- Simplilearn. Nikita D- Trends Technology New Top sur péré من الموقع <https://www.simplilearn.com/top-technology-trends-and-jobs-article> تاريخ الإطلاع ١٨، ١١، ٢٠٢٣ على الساعة ١٩:٠٠

- R B ;K (٢٠١٧). use ICT of status on study A. training teacher various in Issue :2 Volume. Educational Advanced of Journal International

- يحيياوي إلهام. (٢٠٢٠). دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر. مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الثالث، العدد الأول، الصفحات 76 - 78.

- حسن علي الزغي. (٢٠٠٨). نظم المعلومات الاستراتيجية - مدخل استراتيجي. الأردن: دار وائل.

Uses of information and communication technology and digitization of Algeria's postal services among challenges and obstacles

Abdal Hamid Belhadeb
Widad Shweireb

Abstract:

This study aims to know the reality of the digitization of the Algerian Post in light of the uses of information and communication technology and to reveal the challenges and obstacles experienced by the process of digitizing the Algerian Post Corporation in order to provide high-quality services to the citizen.

The study shed light on several aspects, most notably the services provided to the citizen in light of digitization, which is considered one of the requirements of the era and indispensable, especially in financial transactions between the Algeria Postal Corporation and the citizen who receives his wages once a month, as well as focusing on how these transactions are carried out in terms of speed, performance, and customer satisfaction. Which is considered a basic measure in evaluating the quality of service provided to him.

Keywords: digitization; Algeria poste; Information and communication technology; Bets.