



دور آليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية البريدية بالجزائر
دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية
The role of cybersecurity mechanisms in enhancing the quality of postal
services in Algeria: An analytical study of the opinions of a sample of
employees of the Algerian Post Office in the state of Ghardaia

صواق عبد القادر

جامعة غرداية ، الجزائر

بوداود بومدين¹

مركز البحث في العلوم الاسلامية والحضارة

الجزائر CRSIC

Souag.abdelkader@univ-ghardaia.dz

b.boudaoud@crsic.dz

مخبر التطبيقات الكمية والنوعية للارتقاء الاقتصادي
الاجتماعي والبيئي بالمؤسسات الجزائرية

تاريخ القبول للنشر: 2025-05-26

تاريخ الاستلام: 2025-04-10

ملخص:

تهدف الدراسة إلى التعرف على دور آليات الأمن السيبراني (الآليات الإدارية، الآليات التقنية، الآليات المادية، الآليات البشرية) في تعزيز الخدمات الرقمية البريدية المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر بغرداية، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم توزيع الاستبيان على عينة من موظفي المؤسسة ، حيث تم معالجة النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS V26.

توصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي لآليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية بمؤسسة بريد الجزائر بغرداية.
الكلمات المفتاحية: آليات أمن سيبراني – خدمات رقمية - خدمات بريدية - مؤسسة بريد الجزائر

Abstract:

The study aims to examine the role of cybersecurity mechanisms (administrative, technical, physical, and human mechanisms) in enhancing

¹ بوداود بومدين



the digital postal services provided by Algeria Post in Ghardaia. To achieve the study's objectives, a questionnaire was distributed to a sample of the institution's employees, and the collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS V26).

The findings revealed a statistically significant impact of cybersecurity mechanisms on improving digital services at Algeria Post in Ghardaia.

Keywords: Mechanisms - Cybersecurity - Digital services - Postal services - Algeria Post

1. المقدمة:

يعتبر قطاع الخدمات في وقتنا الراهن من أهم القطاعات النشطة اقتصاديا بتشكيله قيمة مضافة ودعامة أساسية للمجتمع وارتباطها بجميع الأنشطة الأخرى المختلفة سواء منها التقليدية أو الرقمية، تطور هذا القطاع أفرز تقديم عدة منتجات جديدة في السوق بسبب ارتباطه بالتقدم العلمي والتكنولوجي وكذا تطلعاته لمتطلبات ورغبات الزبائن المتجددة، إذ تعد الخدمة الرقمية البريدية من بين الخدمات التي تلعب دورا رائدا في تنمية اقتصاديات الدول من خلال ما تقدمه من خدمات ذات خصائص متطورة، سهلة وسريعة، وهذه الميزات الجيدة للخدمة الرقمية البريدية تقابلها مخاطر وتهديدات محيطة في فضاءها السيبراني، إذ يمكن أن تنزل الضرر بعمليات إنتاجها أو تقديمها أو حتى المساس بنواحي جودتها.

وفي ظل هذا كان لزاما على مؤسسة بريد الجزائر اتخاذ كافة التدابير والإجراءات الأمنية لمواجهة هذه التحديات حتى تكون قادرة على تحقيق مستويات عالية في الأداء الخدمي، وتضمن النجاح والاستمرارية، ولن يتحقق هذا إلا من خلال اعتماد مجموعة من آليات الأمن السيبراني مع التركيز على وظيفة جودة الخدمات البريدية الرقمية حتى تصل إلى درجة التميز في الأداء بصورة تتماشى مع حاجات ورغبات الزبائن، وهو ما يدفعنا للبحث عن أهم آليات الأمن السيبراني في بيئة الأعمال البريدية بالجزائرية.

وانطلاقا من هذا الطرح، يطرح الإشكال المعرفي التالي:

هل لآليات الأمن السيبراني دور في تعزيز الخدمات الرقمية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية

غرداية؟

وتندرج تحت هذه الإشكالية الرئيسية، أسئلة فرعية تتمثل في الآتي:

- 1- ما مستويات الاستجابة لأبعاد آليات الأمن السيبراني للخدمات الرقمية البريدية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية؟
- 2- هل هناك أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لآليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية البريدية؟

1.1 فرضيات البحث:

- للإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا سنستعين بفرضيات الدراسة التالية:
- H1: توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد آليات الأمن السيبراني وتعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.
- H2: يوجد أثر معنوي ذو دلالة إحصائية لآليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.

2.1 أهداف البحث:

- تهدف الدراسة من خلال الإجابة عن تساؤلات مشكلة الدراسة إلى ما يلي:
- إثراء المعرفة العلمية في مجال الأمن السيبراني.
 - التعرف على واقع مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية الجزائر في مجال الأمن السيبراني.
 - تحليل مختلف آليات الأمن السيبراني ومعرفة مدى توافرها في بيئة الأعمال البريدية بالجزائر.
 - اكتشاف العلاقة بين آليات الأمن السيبراني والخدمات الرقمية البريدية من خلال النموذج المقترح للدراسة.
 - تزويد متخذي القرار في المنظومة البريدية بالجزائر بأهمية الاهتمام بمختلف آليات الأمن السيبراني.

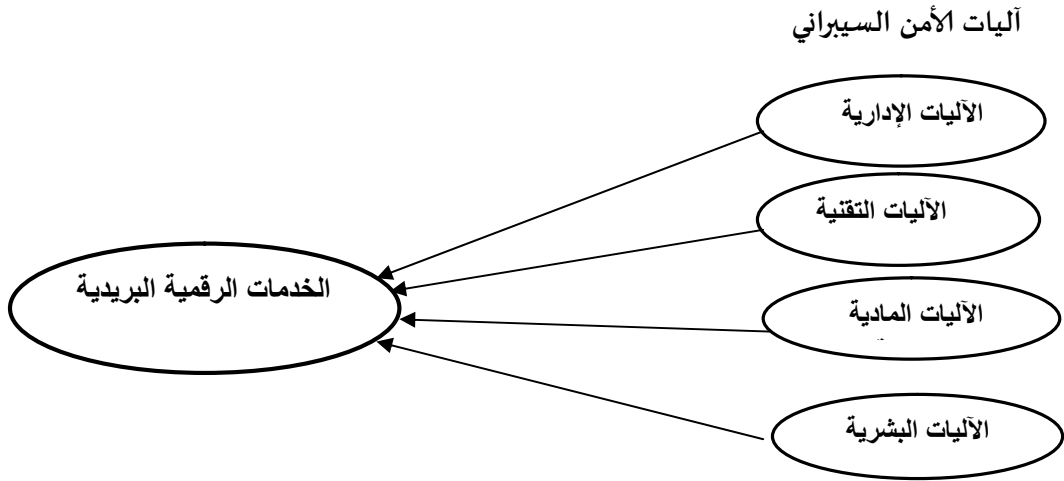
3.1 أهمية البحث:

- يكتسي الموضوع أهمية بالغة نظرا لما يلي:
- أهمية قطاع الخدمات الرقمية البريدية في الوقت الراهن.
 - ضرورة توفير عنصر الأمن السيبراني في المعاملات الرقمية بمختلف أشكالها.
 - تطور الجرائم السيبرانية في المجتمع الجزائري.
 - تنامي الاهتمام بجودة الخدمات الرقمية، حيث أصبحت ضرورة حتمية تتبع التغيرات العالمية، كما أن جودة الخدمة هي المعيار لنيل أكبر قدر ممكن من الحصة السوقية.
 - عدم وجود دراسات ميدانية كافية اهتمت بدراسة آليات الأمن السيبراني وقياس مدى توافرها في المؤسسات البريدية الجزائرية.



4.1 أنموذج الدراسة:

الشكل رقم (01): أنموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثين

2- الأدبيات النظرية والمفاهيمية:

1.2 مفهوم الأمن السيبراني:

قد عرف الأمن السيبراني تعددا في التعريفات المقدمة له، فمصطلح سيبار "Cyber" أصله يوناني مشتق من كلمة "Kybernetes" يعني القيادة أو التحكم، مصدره كلمة: "Cybernetics" والتي تعني: "علم الاتصالات وأنظمة التحكم الآلي في كل من الآلات والأشياء الحية" (Neittaanmaki Pekka, Lehto Martti, 2015, P. 25).

وزارة الدفاع للولايات المتحدة الأمريكية قدمت هي الأخرى تعريفا للأمن السيبراني، أين اعتبرته: "جميع الإجراءات التنظيمية اللازمة لضمان حماية المعلومات بجميع أشكالها الإلكترونية والمادية من مختلف الجرائم، الهجمات، التخريب، والتجسس، والحوادث" (Daniel Ventre, 2011, P. 103).

في حين الإعلان الأوروبي يرى أن الأمن السيبراني هو: "قدرة النظام المعلوماتي على مقاومة محاولات الاختراق أو الحوادث غير المتوقعة، التي تستهدف البيانات" (Douwe Korff, 2015, P. 1).

بينما المشرع الجزائري عرف مصطلح الأمن السيبراني على أنه: "مجموع الأدوات والسياسات ومفاهيم الأمن والآليات الأمنية والمبادئ التوجيهية وطرق تسيير المخاطر والأعمال والممارسات الجيدة والتكوين والضمانات والتكنولوجيات التي يمكن استخدامها في حماية الاتصالات الالكترونية ضد أي حدث من شأنه المساس بتوفر وسلامة وسريّة البيانات المعالجة أو المخزنة أو المرسلّة" (الجريدة الرسمية، قانون رقم: 04-18، 2018).

من خلال التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج ما يلي:

- الأمن السيبراني هو الخدمة أو النشاط الذي يؤمن ويحمي الموارد المرتبطة بتقنية المعلومات والاتصال.

- الأمن السيبراني يحد ويخفف من الأضرار المادية والمالية التي تنتج في حال وقوع اعتداءات سيبرانية.

- في حال وقوع حادثة فالأمن السيبراني يعيد الوضع إلى ما كان عليه في أسرع وقت ممكن.
- يهدف الأمن السيبراني إلى استمرارية المؤسسة في عملية الإنتاج وعدم توقفها مهما كان الوضع.

2.2 آليات الأمن السيبراني

يمكننا تعريف آليات الأمن السيبراني، أنها مجموعة الاجراءات والتدابير والأدوات الواجب توافرها لدى المؤسسة، بحيث تغطي كل آلية جانبا معينا من جوانب الحماية المطلوبة، وبتكامل هذه العناصر تتحقق الحماية المثلى، وفي حال فقد أي منها سيؤدي ذلك إلى مشكل أو خلل أمني، وتشتمل هذه الآليات فيما يلي:

1.2.2- الآليات الإدارية:

من المفروض قيام المؤسسة بتوفير جهة مختصة في الإدارة مهمتها تنظيم شؤون إدارة الأمن السيبراني وتسيطر على النظم وتحكم بالبرمجيات، وتتعامل مع إجراءات التنفيذ والتعريف والتعامل مع الحوادث ومع خطط الطوارئ وغيرها، مع توفير التدابير والإجراءات الإدارية اللازمة التي من شأنها الحفاظ على مصادر المعلومات والأجهزة، مع تنفيذ مختلف سياسات الأمن للعمل الرقمي، بحيث يكون هناك وضوح ودقة حول كيفية التنفيذ لهذه السياسات، والتحقق من وجود عمليات تحليل المخاطر وخطة في إدارتها، مع الحرص على المراقبة والمتابعة لأنشطة



المعلومات على الأجهزة والشبكة بشكل دائم، بهدف اكتشاف أي أنشطة مشبوهة أو حركات غير طبيعية لتفادي تفاقم الأوضاع.

كما أن نجاح الواجبات الإدارية للمؤسسة يتوقف على مدى تثقيف كافة المعنيين في الإدارة بمهامهم التقنية والإدارية والمالية، فمسألة الأمن السيبراني للمؤسسة تعتبر واحدة من الموضوعات التي يجب أن يدركها كافة الموظفين بها على اختلاف مناصبهم ويتمكن الكل من التعامل معها فيما يخص واجباتهم، كما يتعين على المسؤولين في إدارة المؤسسة أن تحدد للمستخدمين ما يتعين عليهم القيام به، والأهم ما يحظر عليهم القيام به في معرض استخدامهم للوسائل التقنية المختلفة (Shon Harris, 2008, P. 12).

2.2.2- الآليات التقنية:

هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات التقنية والتكنولوجية تشمل العمليات والآليات التي يتم اتخاذها لمنع أي تدخل غير مقصود أو غير مصرح به بالتجسس أو الاختراق لاستخدام أو سوء الاستغلال للمعلومات والبيانات الالكترونية الموجودة على نظم الاتصالات والمعلومات، كما تضمن تأمين وحماية وسرية وخصوصية البيانات الشخصية للمستخدمين، وتوفير الحماية الفائقة لهم أمام الهجمات السيبرانية، كما تشمل استمرارية عمل حماية معدات الحاسب الآلي ونظم المعلومات والاتصالات والخدمات من أي تغيير أو تلف، بالاعتماد على جدران الحماية ضد البرامج الضارة ومكافحة الفيروسات وغيرها، استخدام بروتوكولات التحقق، التشفير، النسخ الاحتياطي للبيانات والمعلومات الإدارية. (مبي عبد الله السمحان، 2020، ص 11)

3.2.2- الآليات المادية:

نقصد بها الآليات المتعلقة بتوفير المتطلبات ومعايير توظيف الأجهزة في العمل واستخداماتها وإلغاء استخدامها، ومسائل الصيانة والتدقيق، بوجود نظام تشغيل ممتاز يتحكم بالملكون المادي (Operating System)، وكافة المعدات والوسائل المادية التي تمنع الوصول إلى نظم المعلومات وقواعدها كالأقفال والحواجز والغرف المحصنة والخوادم (Servers) والموجهات (Routers) والموزعات (Switches) وغيرها من وسائل الحماية المادية التي تمنع الوصول إلى الأجهزة الحساسة، حيث تبدأ آليات الحماية المادية من خلال التأكد من توفر وسائل وإجراءات الحماية لأجهزة الكمبيوتر والشبكات والبنى التحتية من وسائل الطاقة والتوصيلات، ومدى توفر وسائل الوقاية من الحوادث الطبيعية أو المتعمدة، إضافة إلى وسائل حماية مكان وجود الأجهزة والوسائط وأدلة الأمن ذات الأثر والوسائل المادية للوصول إلى الأجهزة واستخدامها من المخولين بذلك (<https://nissa.gov.ly/main-services/physical-security-policy>).

4.2.2- الآليات البشرية:

يقصد بالآليات البشرية، ضرورة الاهتمام بإسناد إدارة وتشغيل الشبكات المعلوماتية للعنصر البشري الكفؤ، المدرب والمؤهل للتعامل مع التقنيات والتكنولوجيا الحديثة، من خلال حسن اختيار الأفراد المؤهلين بالمهام الأساسية للأمن السيبراني، لأن الأفراد المؤهلين يجب أن يكون لهم عمق معارف نظرية وعملية، على أن يكون المسؤول الأول مدركا بأن التأهيل العملي يتطلب تدريباً متواصلًا ولا يقف عند حدود معرفة وخبرة هؤلاء لدى تعيينهم، بالنظر لما ينتظرهم من مهام يتوقف عليها مستقبل المؤسسة.

كما يجب أن تضاف إلى ذلك عمليات التحسيس وحسن التوجيه لضمان وعي عام ودقيق بمسائل الأمن، وتوفير وسائل التعريف الخاصة بكل منهم، بل يجب بناء ثقافة الأمن والوعي بمسائله لدى العاملين والتي تتوزع بين وجوب مراعاة أخلاقيات استخدام التقنية وبين الإجراءات المتطلبة من الكل لدى ملاحظة أي خلل، كما تتصل هذه العملية بمدى توفر نصوص عقدية خاصة في عقود الموظفين ومدى توفر وصف دقيق بواجباتهم الوظيفية المتصلة بالأمن السيبراني. (عائض المري، الموقع الإلكتروني: www.dralmarri.com)

3. الخدمات الرقمية البريدية بمؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية:

1.3 مفهوم الخدمات الرقمية:

عرف Kotler وآخرون الخدمة أنها: "نشاط أو منفعة يقدمها طرف لطرف آخر وتكون في الأساس غير ملموسة ولا يترتب عليها أية ملكية، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبط بمنتج مادي أو لا يكون" (Philip Kotler, et Al, 2006, P 462)

وحسب Zithame وآخرون تم تعريف الخدمة الرقمية أنها: "عبارة عن أفعال وجهود وأداء باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وتشمل خدمة البيع وخدمة الزبائن وخدمات التوصيل" (علي محمد العضيلة، خالد نهى، 2017، ص 310).

من خلال التعريف السابقة يمكننا تعريف الخدمة الرقمية البريدية أنها: "مختلف الخدمات البريدية المقدمة للجمهور باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، من خلال تسهيل الأعمال وريخ الوقت والجهد بهدف الوصول إلى جودة عالية وتحصيل القيمة المضافة بما يحقق رضى الزبائن".

2.3 أنواع الخدمات الرقمية البريدية بمؤسسة بريد الجزائر:

يوجد عدة خدمات رقمية بريدية تقدمها مؤسسة بريد الجزائر والمواصلات لعملائها، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: (Site internet d'Algérie poste, 2024)

- خدمة تطبيق بريدي موب: Baridi Mob



تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية الاشتراك في هذا التطبيق، والذي بدوره يوفر العديد من الخدمات أهمها إمكانية تحويل الأموال من حساب لآخر، إمكانية تسير البطاقة الذهبية، الحصول على كشوفات العشر عمليات الأخيرة التي تم إجراؤها باستخدام البطاقة الذهبية الإلكترونية، إمكانية سحب الأموال عبر الصراف الآلي بدون استخدام البطاقة الذهبية.

حيث يعتبر هذا التطبيق الأكثر تعاملًا واستخدامًا من بين التطبيقات النقدية في الجزائر بأكثر من خمسة 5 مليون عملية إلى غاية الآن. (Ministère des postes et Télécommunications, 2024)

• خدمة الصراف الآلي للنقود: Automatic Teller Machine

هي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارًا، فهي ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود وتستطيع التعرف على البطاقات المغناطيسية الخاصة بها، توفرها مؤسسة البريد في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات الزبائن المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، حيث هذه الخدمة فتحت آفاقًا جديدة لتوسع القطاع في خدماته مع محاولة القضاء على المشاكل والعراقيل التي كانت تثقل كاهل الزبائن والتي نلمسها في الإقبال المتزايد من طرفهم على المعاملات المالية البريدية عبر الإنترنت، والتي تسمح لحاملي البطاقات النقدية الذهبية من الخدمات التالية: (سحب النقود، الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري، طباعة كشف الهوية البريدية RIP، تقديم طلب التزويد بدفتر الصكوك، تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر، إدخال أو تغيير رقم الهاتف النقال، السحب بدون بطاقة).

• خدمة الرسائل القصيرة SMS:

هي تقنية جديدة تسمح لزبائن مؤسسة البريد بمتابعة كافة العمليات المصرفية الخاصة به أو التي تمت على حسابه الشخصي من خلال استلامه رسالة نصية من البنك على هاتفه النقال ومن أهم الرسائل: تحويل الراتب، الإيداع النقدي، السحب النقدي، التحويلات بين الحسابات...الخ.

• خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال:

تمنح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد الهاتف النقال لمعاملتي الهاتف النقال جازي، أوريدو، موبيليس، حيث يمكن استخدام البطاقة الذهبية لتعبئة الرصيد بكل سهولة.

• خدمة تعبئة رصيد الإنترنت:

تتيح هذه الخدمة لزبائن المؤسسة إمكانية تعبئة حسابات الإنترنت الخاصة باشتراكات اتصالات الجزائر، كما يمكن أيضا دفع فواتير الهاتف الثابت سواء عبر فضاء الزبون أو عن طريق الانتقال للموقع.

- خدمة فتح حساب بريدي عبر الموقع مع الاطلاع على الرصيد:

هذه الخدمة تسهل لزبائن المؤسسة إمكانية فتح حساب جاري عبر الإنترنت وبخطوات بسيطة ومن خلال الرابط: (ccpnet.poste.dz) مع تسهيل عملية الاطلاع على الحساب الجاري عبر نفس الموقع الإلكتروني.

- خدمة دفع الفواتير عبر الإنترنت:

توفر مؤسسة بريد الجزائر لزبائنها إمكانية دفع الفواتير الخاصة بالعديد من المؤسسات والمتعاملين عبر الإنترنت مثل: (فواتير مؤسسة الجزائرية للمياه، فواتير مؤسسة سونلغاز، فواتير مؤسسة المياه والتطهير للجزائر (SEAAL)، فواتير متعاملي الهاتف النقال، فواتير الهاتف لمؤسسة اتصالات الجزائر).

- خدمة شراء تذاكر السفر والتأمينات:

تمكن مؤسسة البريد زبائنها من إمكانية الحصول على تذاكر الطيران عبر استخدام البطاقة الذهبية بالتعاون مع شركة الخطوط الجوية الجزائرية وشرطة طيران طاسيلي، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على مختلف التأمينات من شركات عديدة للتأمينات.

- خدمة تتبع البعثات:

توفر مؤسسة البريد خدمة إمكانية تتبع البعثات عبر الموقع الإلكتروني المخصص لهذه الخدمة (aptracking.poste.dz)، كما أكدت المؤسسة على أن هذه الطريقة سريعة وأمنة لتتبع حالة الشحن الوطنية وحتى الدولية.

- خدمة المكاتب المتنقلة:

قامت مؤسسة بريد الجزائر في إطار فك العزلة عن المناطق البعيدة والنائية وأماكن التجمعات والعمل، باستحداث مكاتب متنقلة عن طريق حافلات تحتوي على شبابيك وأجهزة الدفع الإلكترونية (TPE) مقدمة للخدمات، حيث بلغ عددها سنة 2023 إلى 89 مكتب وهو ما يعكس جهود الدولة في تنمية القطاع وتحسين البنية التحتية المساهمة في زيادة الخدمات. (عبد اللطيف أولاد حيمودة، زين الدين قاي، 2024، ص 119)

- خدمة الدفع عن طريق الهاتف النقال بريدي باي: Baridi Pay



"بريدي باي" عبارة عن وسيلة دفع جديدة عن طريق استعمال الهاتف النقال فهي مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد، وهي التقنية المعروفة باسم كيواركود، يعني رمز الإجابة السريع، هذا النوع من طرق الدفع يتم اجراؤه دون اتصال، أي بدون بطاقة ذهبية وبدون سيولة، بحيث تم اجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق بريدي موب ليتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر أو يتولد بموجب اجراء المعاملة المالية، وهو الرمز الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الأموال من حسابه إلى حساب التاجر بكل أمان وفي وقت وجيز. (نصيرة عليط، 2023، ص 44).

4. جودة الخدمة: (Service Quality)

تعد الجودة من المتطلبات الأساسية الحديثة التي يجب توافرها في المنتجات والخدمات التي تقدمها المؤسسة لزيائنها، حيث تلبى مختلف حاجاتهم ورغباتهم، مما يفرض عليها منح الأمية اللازمة لهذا المفهوم وذلك من خلال فهم واستيعاب معنى الجودة.

عرف Philip Kotler جودة الخدمة على أنها: "أحد الاستراتيجيات التنافسية الكبرى في مجال الخدمات من ضمان مستوى أفضل" (محمد جاسم الصميدعي، 2005، ص 44)، بينما Philip Crosby عرفها على أنها: "المطابقة للمواصفات"

(Parasuraman A et Al, 1985, P. 46-52)، وقد تم النظر إليها على أنها: "التفاعل الحاصل بين المستفيد ومقدم الخدمة حيث يرى المستفيد جود الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي". (علي حمزة حسن الكرعاوي، 2024، ص 247)، كما عرفت على أنها: "الطريقة التي يؤدي الأفراد بها أعمالهم دون أي خطأ وتقديم المنتجات في الوقت المناسب وبالطريقة الصحيحة" (الحافظ علي عبد الستار، متعب رنا راسم، 2023، ص 17)

من خلال التعريف السابقة يمكننا تعريف جودة الخدمة على أنها: "مدى قدرة الخدمة على تجاوز توقعات الزبائن في تلبية حاجاتهم ورغباتهم بشكل مستمر، ومن خلال الالتزام بالمواصفات المتفق عليها".

5. الدراسة الميدانية

1.5 عينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية، حيث تم اختيار منه عينة عشوائية بسيطة، بعد توزيع 100 استبانة استرجع منها 96 استبانة قابلة للمعالجة، أي بنسبة استرداد: 96,66%، وهي مرتفعة جدا.

2.5 سلم القياس:

استخدمت الدراسة مقياس ليكارت Lekartscale الخماسي، فقد أُعطيت الدرجات التالية للفقرات المستخدمة في الاستبانة كما يلي:

جدول رقم (01): درجات فقرات الاستبانة

درجة (1)	درجة (2)	درجة (3)	درجة (4)	درجة (5)
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على سلم ليكارت

وحددت رتب ودرجات لهذه المتوسطات حسب المعيار التالي:

تم تقسيم مدى الاستجابة (1-5) إلى ثلاثة فئات متساوية الطول، بناء على القاعدة الحسابية التالية:

طول الفئة = المدى / عدد الفئات.

وبذلك يكون طول الفئة $1.33 = 3/4$ وبالتالي يكون مقياس التحليل كالتالي:

- أعتبر المتوسط الحسابي ذو درجة منخفضة إذا تراوح بين: $[1,00 - 2,33]$
- أعتبر المتوسط الحسابي ذو درجة متوسطة إذا تراوح بين: $[2,34 - 3,66]$
- أعتبر المتوسط الحسابي ذو درجة مرتفعة إذا تراوح بين: $[3,67 - 5,00]$

3.5 اختبار ألفا كرومباخ:

للتأكد من ثبات أداة القياس المستخدمة في الدراسة تم احتساب معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الدراسة، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى الثبات كان عاليا وفقا للمعايير الإحصائية المتعارف عليها حيث بلغ 872، وهو ما يفوق 87% مما يجعل المعيار مقبول جدا.

الجدول رقم (02): اختبار ألفا كرومباخ الكلي للفقرات

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,872	42

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج spss v26

حيث كانت ثبات الفقرات كالآتي:

الجدول رقم (03): معاملات ألفا كرومباخ التفصيلية لأبعاد الدراسة



المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرومباخ
أبعاد آليات الأمن السيبراني:	32 فقرة موزعة كالتالي:	
- الآليات الإدارية	08 فقرات	0.820
- الآليات التقنية	10 فقرات	0.908
- الآليات المادية	07 فقرتين	0.698
- الآليات البشرية	07 فقرات	0.887
- الخدمات الرقمية البريدية	10 فقرات	0.802

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج SPSS V26

6. عرض وتحليل نتائج الاستبيان الخاصة بأبعاد آليات الأمن السيبراني:
- الإجابة عن السؤال: ما مستويات الاستجابة لأبعاد آليات الأمن السيبراني لدى موظفي بريد الجزائر بولاية غرداية؟

توصل الباحثين بعد المعالجة الإحصائية إلى ما يلي:

1.6 تحليل النتائج الإحصائية لبعدها الآليات الإدارية للأمن السيبراني:
الجدول رقم (04): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الآليات الإدارية للأمن السيبراني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
01	يوجد إدارة أو قسم خاص بالأمن السيبراني بمؤسسة بريد الجزائر	3.69	1.184	07	مرتفعة
02	توجد سياسة أمنية خاصة بأنظمة المعلومات الإدارية بمؤسسة بريد الجزائر	4.06	0.679	01	مرتفعة
03	توجد خطة استباقية لإدارة المخاطر السيبرانية بمؤسسة بريد الجزائر	3.71	1.130	06	مرتفعة
04	يتم تقييم المخاطر والتهديدات السيبرانية بشكل دوري بمؤسسة بريد الجزائر	2.30	1.199	08	منخفضة
05	تلتزم مؤسسة بريد الجزائر بالمتطلبات والتدابير التنظيمية الإدارية لتحقيق الأمن السيبراني	3.69	1.100	05	مرتفعة
06	تطبق مؤسسة بريد الجزائر متطلبات الأمن السيبراني لإدارة الشبكات	3.95	0.711	02	مرتفعة

07	تطبيق مؤسسة بريد الجزائر متطلبات الأمن السيبراني الخاصة بأجهزة حواسيب الموظفين	3.90	0.748	03	مرتفعة
08	هناك قانون وتنظيم داخلي بمؤسسة بريد الجزائر خاص بمجال تدابير وإجراءات الأمن السيبراني	3.76	0.802	04	مرتفعة
	الآليات الإدارية للأمن السيبراني	3.63	1.222		متوسطة

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS V26

أسفرت نتائج التحليل الإحصائي، أن الآليات الإدارية في جانب الأمن السيبراني احتلت المرتبة الثالثة بعد الآلية التقنية والبشرية، حيث كان المتوسط الحسابي العام للبعد (متوسط): 3.63 بانحراف معياري قدره: 1.222 وقد احتل السؤال الثاني المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره: 4.06 وبانحراف معياري قدره: 0.679 ذلك أن موظفي مؤسسة بريد الجزائر يرون أنه توجد سياسة أمنية خاصة بأنظمة المعلومات بمؤسستهم، بينما احتل السؤال الرابع المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره: 2.30 وبانحراف معياري قدره: 1.199 من خلاله يمكن أن نستنتج أن المؤسسة محل الدراسة ينقصها الجدية في عملية تقييم المخاطر والتهديدات السيبرانية بشكل دوري، ويمكن تفسير ذلك إلى أن أغلبية موظفي المؤسسة لا علاقة لهم بعملية تقييم المخاطر وبالنسبة لهذه المهام فهي محصورة للتقنيين العاملين بالمديرية العامة لبريد الجزائر والمكلفين بعملية مراقبة العمليات الرقمية والأجهزة والشبكات الاتصالية.

2.6 تحليل النتائج الإحصائية لبعد الآليات التقنية للأمن السيبراني:

الجدول رقم (05): استجابات أفراد العينة حول الآليات التقنية للأمن السيبراني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
09	يتم تحديث أنظمة وبرامج الحاسب الآلي بمؤسسة بريد الجزائر بشكل دوري	4.21	0.912	04	مرتفعة
10	يوجد إجراءات وتدابير تتعلق بسرية معلومات المستخدمين	4.59	0.674	01	مرتفعة
11	تطبق بمؤسسة بريد الجزائر آلية التشفير لأنظمة المعلومات الإدارية	3.99	1.327	07	مرتفعة
12	تعمل مؤسسة بريد الجزائر بآلية النسخ الاحتياطي للبيانات والمعلومات الإدارية	4.42	0.905	03	مرتفعة
13	يوجد بمؤسسة بريد الجزائر آليات لتحديد مسؤوليات إدارة هويات الدخول وصلاحيات كل موظف	4.57	0.888	02	مرتفعة
14	توفر مؤسسة بريد الجزائر برامج حماية ضد الفيروسات والأنشطة المشبوهة والبرمجيات الضارة	4.07	1.278	06	مرتفعة



15	تستخدم نفس كلمة المرور لحسابات العمل التي تستخدمها لحساباتك الشخصية مثل الفايسبوك والواتساب والبريد الإلكتروني	2.29	1.549	10	منخفضة
16	سبق وأن طلب منك رئيسك أو زميلك بالعمل كلمة المرور الخاصة بك	3.62	1.247	08	متوسطة
17	يسمح بتنزيل البرامج والتطبيقات وتثبيتها على جهاز الكمبيوتر الخاص بك في العمل	2.31	1.329	09	منخفضة
18	تعرف بمن تتصل في حال حدوث اختراق لجهازك في العمل	4.09	0.972	05	مرتفعة
	الآليات التقنية للأمن السيبراني	3.81	1.125		مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS V26

تشير النتائج المستخرجة من برنامج التحليل الإحصائي، إلى أن الآليات التقنية للأمن السيبراني احتلت الصدارة، حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد كان (مرتفعاً) وبلغت درجته: 3.81 بانحراف معياري قدره: 1.125. وقد احتل السؤال رقم: 10 المتضمن يوجد إجراءات وتدابير تتعلق بسرية معلومات المستخدمين، أعلى متوسط حسابي: 4.59 بانحراف معياري قدره: 0.674 حيث يرى موظفي مؤسسة بريد الجزائر أن مؤسستهم تراعي سرية بيانات ومعلومات زبائنها وهي تحافظ عليها من البث والنشر قصد تفادي مختلف التعديات والجرائم مع احترام خصوصيتها، ويتم هذا من خلال أخذ مجموعة من الإجراءات والتدابير المتعلقة بضمان السرية في التعامل، على سبيل المثال استخدام عملية التشفير في المراسلات، وجود جدار النار الخاص بالسحابة، تسليم الأرقام السرية لأصحابها فقط، إتاحة الزبائن إمكانية تغيير الأرقام السرية، إلخ... بينما احتل السؤال رقم: 15 المرتبة الأخيرة، المتضمن (تستخدم نفس كلمة المرور لحسابات العمل التي تستخدمها لحساباتك الشخصية مثل الفايسبوك والواتساب والبريد الإلكتروني الشخصي)، نستنتج من هذا أن جل موظفي مؤسسة بريد الجزائر على علم بخطورة استخدام نفس كلمة مرورهم الخاصة بحساباتهم الشخصية في مهام عملهم، وأن النسبة الأخرى من الموظفين الذين أجابوا بالموافقة قد يكونوا موظفين غير دائمين أو متعاقدين فقط.

3.6 تحليل النتائج الإحصائية لبعد الآليات المادية للأمن السيبراني:

الجدول رقم (06): استجابات أفراد العينة حول الآليات المادية للأمن السيبراني

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
19	تتملك مؤسسة بريد الجزائر نظام حماية عال المستوى في مجال الأمن السيبراني	4.09	0.802	02	مرتفعة
20	توفر مؤسسة بريد الجزائر المتطلبات المادية اللازمة	3.70	0.883	03	مرتفعة

				لتحقيق الأمن السيبراني	
متوسطة	07	1.099	2.97	هناك ميزانية خاصة بالأمن السيبراني بمؤسسة بريد الجزائر	21
مرتفعة	04	0.919	3.69	يوجد أجهزة حديثة ومتطورة لإدارة نظم المعلومات خاصة بمؤسسة بريد الجزائر	22
متوسطة	05	0.116	3.65	توفر مؤسسة بريد الجزائر عنصر الصيانة الدورية والمستمرة للبنية التحتية الرقمية	23
مرتفعة	01	0.702	4.11	تمتلك مؤسسة بريد الجزائر نظام شبكي آمن لتبادل المعلومات والبيانات	24
متوسطة	06	1.015	3.01	تعمل مؤسسة البريد على تجديد الأجهزة بصفة دورية قصد مواكبتها للتطورات التقنية	25
متوسطة		0.978	3.60	الآليات المادية للأمن السيبراني	

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS V26

أظهرت نتائج التحليل الإحصائي، أن الآليات المادية للأمن السيبراني كانت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي عام (متوسط) قدره: 3.60 وبانحراف معياري قدره: 1.015 حيث بلغت درجة المتوسط الحسابي للسؤال 24 الصدارة بمتوسط حسابي قدره: 4.11 وبانحراف معياري: 0.702 كون موظفي مؤسسة بريد الجزائر هم يؤكدون عن أن مؤسستهم هي تمتلك نظام شبكي آمن في تبادل المعلومات والبيانات، وما يثبت ذلك هو نقص المشاكل الخاصة في هذا المجال، بينما احتل السؤال رقم: 21 المرتبة الأخيرة، المتضمن (هناك ميزانية خاصة بالأمن السيبراني بمؤسسة بريد الجزائر)، بمتوسط حسابي: 2.97 وانحراف معياري: 1.099 فموظفو مؤسسة البريد متأكدون من أن قرارات مسؤوليهم هي لا تولي اهتمام كبير في مجال عملية تمويل البحث العلمي وتطوير مجال الأمن السيبراني في مؤسستهم، كون هذه الأخيرة هي تعتمد على اقتناء الأجهزة والشبكات والبرامج والنظم المعلوماتية الجاهزة من الدول المتطورة.

4.6 تحليل النتائج الإحصائية لبعء الآليات البشرية للأمن السيبراني:

الجدول رقم (07): استجابات أفراد العينة حول الآليات البشرية للأمن السيبراني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
26	تخصص مؤسسة البريد مسابقات توظيف الموارد البشرية المؤهلة في مجال الأمن السيبراني	2.30	1.501	07	منخفضة
27	تقوم مؤسسة البريد بتوعية الموظفين بأهمية تطبيق	4.36	0.870	02	مرتفعة



الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
28	تدابير الأمن السيبراني والمخاطر السيبرانية	3.64	1.323	05	متوسطة
29	تتمتع مؤسسة بريد الجزائر بتدريب الموظفين حول الأمن السيبراني	4.11	1.099	03	مرتفعة
30	تقوم مؤسسة البريد ببرمجة لقاءات دورية للموظفين وتأهيلهم بتطبيق تدابير الأمن السيبراني	3.63	1.414	06	متوسطة
31	هناك اتفاقيات تعاون بين مؤسسة البريد الجزائر ومؤسسات أخرى في مجال تبادل خبرات الأمن السيبراني	4.43	0.869	01	مرتفعة
32	تم توقيعك على بند المحافظة على سرية المعلومات حين توظيفك للعمل بمؤسسة البريد	4.09	1.114	04	مرتفعة
	تذكير الموظفين من وقت لآخر بمسؤولية الأمن السيبراني في العمل	3.79	1.142		مرتفعة
	الآليات البشرية للأمن السيبراني				

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS V26

تبين النتائج المعطاة من برنامج التحليل الإحصائي أن مستوى الآليات البشرية للأمن السيبراني كان (مترفعاً) إذ بلغت درجة المتوسط الحسابي للبعد: 1.79 بانحراف معياري قدره: 1.142 وبذلك يحتل المرتبة الثانية في الأبعاد بعد الآليات التقنية للأمن السيبراني، حيث كانت درجة المتوسط الحسابي للسؤال رقم 31 الأعلى: 4.43 وبانحراف معياري: 0.869 حيث يؤكد موظفو مؤسسة البريد أنهم قاموا بالتوقيع على بند المحافظة على سرية المعلومات حين توظيفهم للعمل بالمؤسسة، وهذا ما يعزز اهتمام وحرص مؤسستهم على سرية معلومات زبائنهم بداية من عملية التوظيف، بينما احتل السؤال رقم: 26 المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي: 2.30 وبانحراف معياري: 1.501 والمتضمن (تخصص مؤسسة البريد مسابقات توظيف الموارد البشرية المؤهلة في مجال الأمن السيبراني)، كون المستجوبين يرون أن مؤسستهم هي تفتح مسابقات توظيف عامة في المجال التقني والإلكتروني والبرمجيات دون تخصيص التوظيف لمختصين في تخصص الأمن السيبراني بعينه، كون هذا التخصص هو حديث في جامعتنا والذي تم فتحه إلا في سنة 2024.

5.6 تحليل النتائج الإحصائية لبعد الخدمات الرقمية البريدية:

الجدول رقم (08): استجابات أفراد العينة حول الخدمات الرقمية البريدية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
-------	---------	-----------------	-------------------	---------	---------

33	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدماتها الرقمية بدقة وبدون أخطاء	4.10	0.920	03	مرتفعة
34	يمكن الحصول على الخدمة البريدية من أي جهاز أو هاتف محمول عن طريق الإنترنت	4.39	0.789	01	مرتفعة
35	عند طلب الخدمة الرقمية من مؤسسة بريد الجزائر يمكن الحصول عليها بسرعة	4.30	0.818	02	مرتفعة
36	تهتم مؤسسة البريد وتعالج مختلف المشاكل التقنية فور حدوثها	3.65	1.440	07	متوسطة
37	يستجيب موظفو مؤسسة البريد لكل الشكاوى ويعالجها بشكل فوري	2.35	1.605	10	متوسطة
38	أشعر بدرجة كبيرة من الثقة والأمان أثناء القيام بمهامي في العمل	3.89	0.960	05	مرتفعة
39	تحترم مؤسسة البريد خصوصية عملائه في التعامل معهم	3.91	0.945	04	مرتفعة
40	مؤسسة البريد تعتبر عملاءها في مقدمة اهتماماتها	3.72	0.980	06	مرتفعة
41	موظفو مؤسسة البريد على استعداد دائم لتقديم خدمة مقبولة لعملائهم لكسب رضاهم	3.13	1.510	09	متوسطة
42	تعطي مؤسسة بريد الجزائر صورة جيدة لخدماتها الرقمية البريدية	3.60	1.530	08	متوسطة
	الخدمات الرقمية البريدية	3.70	1.258		مرتفعة

المصدر: من اعداد الباحثين بناء على نتائج SPSS V26

تشير النتائج المستخرجة من برنامج التحليل الإحصائي، إلى أن المتغير التابع المتمثل في الخدمات الرقمية البريدية حظي بنسبة مرتفعة حيث بلغ متوسطه الحسابي: 3.70 وانحرافه المعياري: 1.258. فقد كانت استجابة العينة للسؤال رقم 34 الذي نص على أنه (يمكن الحصول على الخدمة البريدية من أي جهاز أو هاتف محمول عن طريق الإنترنت) بمتوسط حسابي (مرتفع) قدره: 4.39 وانحراف معياري بلغ: 0.789 فالمستجوبين يؤكدون على أن مؤسستهم قامت بتوفير مختلف الموارد المادية التقنية وتحسين البنى التحتية بهدف تسهيل تقديم خدماتها الرقمية لزيائنها، سواء من خلال استخدام أجهزة الحاسوب أو استعمال الهواتف النقالة عبر الشبكة العنكبوتية (الإنترنت)، أما بالنسبة للسؤال رقم: 37 فقد احتل المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي: 3.65 وانحراف معياري: 1.605 تضمن (يستجيب موظفو مؤسسة بريد الجزائر بغرادية لكل الشكاوى ويعالجونها بشكل فوري)، حيث يمكن تفسير ذلك أن المستجوبين يرون أن بعض



المشاكل التقنية حلها يتجاوز الموظفين المحليين بمؤسستهم بغرداية، كونها ترفع إلى مديريتهم الوصية قصد معالجتها، وهذا ما يتطلب بعض الوقت ولا يمكن حل هذا النوع من المشاكل بشكل فوري.

ومما سبق، لترتيب الأهمية لأبعاد متغير آليات الأمن السيبراني، تم استخدام المتوسطات الحسابية الترتيبية لها، كما هو مبين في الجدول أدناه:

الجدول رقم (09): ترتيب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآليات الأمن السيبراني

الترتيب	الانحراف المعياري	الدرجة	المتوسط الحسابي	
03	1.222	متوسطة	3.63	الآليات الإدارية
01	1.125	مرتفعة	3.81	الآليات التقنية
04	0.978	متوسطة	3.60	الآليات المادية
02	1.142	مرتفعة	3.79	الآليات البشرية

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات البرنامج spss V26.

7. اختبار فرضيات البحث:

بينت نتائج المعالجة الاحصائية لاختبار الفرضيات ما يلي :

جدول رقم (10) نتائج علاقة الارتباط بين أبعاد آليات الأمن السيبراني وتعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.

المؤشر الكلي	أبعاد آليات الأمن السيبراني				
	الآليات البشرية	الآليات المادية	الآليات التقنية	الآليات الإدارية	
0.836	0.603	0.588	0.712	0.673	الخدمات الرقمية البريدية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	الدالة p-value(sig)

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات البرنامج spss V26.

من خلال الجدول رقم(10) نجد أن هنالك علاقة ارتباط معنوي وقوية بين أبعاد آليات الأمن السيبراني وتعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.835) ، كما بينت الدلالة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية(0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. وبناء عليه تم قبول الفرضية الأولى

H1 التي نصت على : وجود علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد آليات الأمن السيبراني وتعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.
اختبار علاقات التأثير :

كما بينت نتائج المعالجة الاحصائية لاختبار الفرضية الثانية المتعلقة بعلاقات التأثير ما يلي :
جدول رقم (11) تأثير آليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.

الدالة p-value (sig)	R ²	آليات الأمن السيبراني	β0	
		B		
0.000	0.625	0.789	1.089	الخدمات الرقمية البريدية

المصدر: من اعداد الباحثين اعتمادا على معطيات البرنامج spss V26.

من خلال الجدول رقم(11) نجد أن هنالك علاقة تأثير معنوي وقوية لآليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية ، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (0.789)، كما بينت الدلالة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية (0,000) وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha=0.05$. وبناء عليه تم قبول الفرضية الثانية H2 التي نصت على : وجود علاقة تأثير معنوية بين آليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.

8. خاتمة:

بعد التطرق بإسهاب لآليات الأمن السيبراني في بيئة الأعمال البريدية بالجزائر، ومن أجل وضع إطار نظري لأهم المفاهيم المرتبطة لهذه الأبعاد، ركزت الدراسة في جانبها الميداني على برهنة صحة الفرضيات الموضوعة سابقا باستعمال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة الميدانية وتحليل نتائجه، ثم التوصل لمجموعة من النتائج أهمها:

- مؤسسة البريد لها أهمية كبيرة في خدمة الزبائن نظرا لما تقدمه من خدمات مختلفة، إذ تغطي نشاط كبير وتساهم في اقتصاد الدولة.
- الأمن السيبراني هو الركن الركيز لأي نشاط رقمي، ينبغي النظر إليه كخدمة أساسية ذات أولوية في العملية الانتاجية.
- مسألة تحقيق الأمن السيبراني هي جزء لا يتجزأ من قضية الأمن الوطني، كونه يعتبر قاعدة نجاح مخططات التنمية والتطوير المجتمعي في شتى الأصعدة وفي مختلف الميادين الخدماتية الحديثة.



- يتم تعزيز الخدمة الرقمية البريدية قبل وأثناء وبعد عملية تقديمها، بمعنى تحقيق كل من جودة التصميم، جودة التنفيذ، وجودة الأداء، وهذا له علاقة بالمتطلبات الإدارية، المادية، التقنية، البشرية لأي مؤسسة.
- وجود علاقة تأثير لأبعاد أبعاد آليات الأمن السيبراني في تعزيز الخدمات الرقمية لدى موظفي مؤسسة بريد الجزائر بولاية غرداية.

بناء على ما تم التوصل إليه من نتائج يمكن تقديم مجموعة من المقترحات:

- تسعى هذه الدراسة إلى طرح إطار مفاهيمي متكامل للاستفادة منه في جانب أداء الأمن السيبراني للخدمات للرقمية البريدية.
- نقترح على المنظومة البريدية بالجزائر تطوير مجموعة الآليات المقترحة للأمن السيبراني (الآليات الإدارية، المادية، التقنية، البشرية)، كعناصر ضرورية في العملية الإنتاجية للخدمات الرقمية البريدية لضمان سلامتها وتمتع الجودة بجميع خصائصها.
- نوصي بزيادة أدوات الأمان مع اتخاذ تدابير وإجراءات ميدانية تعتمد على آليات الأمن السيبراني في الخدمات الرقمية البريدية لتعزيز مستوى ثقة الزبائن فيها.
- ضرورة العمل بالنظم المعلوماتية والشبكات الاتصالية بمواصفات قياسية ومعايير الجودة الدولية ISO.
- ننصح مؤسسة البريد بإنشاء آلية لتقييم أداء الأمن السيبراني وقياس مستوى جودة خدماتها الرقمية.
- يجب على المؤسسة البريدية التعرف على مستويات المخاطر السيبرانية للنظر فيها والعمل على تفاديها، كونها تؤثر سلبا على الزبائن من جهة وعلى جودة الخدمة الرقمية من جهة أخرى.
- نوصي مؤسسة بريد الجزائر للقيام بعملية تقييم المخاطر والتهديدات السيبرانية بصفة دورية وعدم التراخي وتوخي الحيلة والحذر، كون الجرائم السيبرانية هي خطيرة وتمس بسمعة المؤسسة.
- نلح على مؤسسة بريد الجزائر على اعتمادها على الكفاءات المحلية قصد الخروج من التبعية التكنولوجية في مجال الأمن السيبراني، من خلال التشجيع على الابتكارات وتصنيع البرامج والنظم والشبكات المحلية الصنع.

8. قائمة المراجع:

1.8 المراجع باللغة العربية:

- أولاد حيمودة عبد اللطيف، قايي زين الدين، (2024)، دور الرقمنة في تحسين الخدمات للمؤسسات في إطار التنمية. دراسة حالة بريد الجزائر، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 20، عدد خاص.
- علي محمد العضايبة، خالد نهي، (2017)، أثر تطبيق جودة الخدمات الإلكترونية وأثرها على رضا طالبات جامعة الأميرة نوره بالملكة العربية السعودية: دراسة حالة، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 03.
- نصيرة عليط، (2023)، توجه الزبائن نحو الخدمات الإلكترونية لبريد الجزائر ورضاهم عن جودتها: دراسة استقصائية لعينة من زبائن المؤسسة بالجزائر، مجلة المهمل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، جوان، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر.
- محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، (2005)، التسويق المصرفي مدل استراتيجي كمي تحليلي، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- مني عبد الله السمحان، (2020)، متطلبات تحقيق الأمن السيبراني لأنظمة المعلومات الإدارية بجامعة الملك سعود، مجلة كلية التربية، جامعة المنصورة، السعودية، العدد 111، جويلية.
- علي حمزة حسن الكرعاوي، (2024)، الاستغراق الوظيفي ودوره في تعزيز جودة الخدمة دراسة تحليلية لأراء عينة من موظفي مديرية بلديات النجف الاشراف، مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 20، عدد 03.
- الحافظ علي عبد الستار، متعب رنا راسم، (2023)، أنشطة التعميد وأثرها في تحسين جودة الخدمة في شركة آسيا سيل للاتصالات، مجلة اقتصاديات الأعمال، المجلد 04، العدد 06.
- قانون رقم: 04-18، المتعلق بالقواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية الجزائرية، المؤرخ في: 24 شعبان 1439 الموافق لـ 10 ماي 2018، المادة 10، ج.رج.ج، الباب الأول، القسم الثاني، العدد 27، الصادر بتاريخ: 13 ماي 2018، ص 7.
- فريدة حمودي، (2020)، الأمن المعلوماتي في الجزائر بين التطورات التكنولوجية وضعف البيئة الرقمية للمجال المصرفي، مجلة جيل أبحاث قانونية معمقة، العدد 41.

2.8 المراجع باللغة الأجنبية:

-Daniel Ventre,(2011), *Cyberattaque et Cyberdéfense*, La Voisier, Paris, P. 103.



- Neittaanmaki Pekka, Lehto Martti, (2015), **CyberSecurity: Analytics, Technology and Automation**, Switzerland: Springer international Publishing, P.25.
- Douwe Korff, (2015), **CyberSecurity Definitions** - a selection, P. 1.
- Kotler, P., Keller, K., Manceau, & Dubois, B., (2006) , **Marketing Management**, France : Person, Education, P. 462.
- Ministère des postes et Télécommunications: **Un Rapport sur l'évolution des indicateurs Postaux en Algérie**, voire le site web: <https://www.mpt.gov.de>.
- Site internet d'Algérie poste: **APS, Service en linge**, voire le site web: [https:// www.poste.dz](https://www.poste.dz).
- Parasuraman A., Zeithaml V. A., Berry L. L.,(1985), **A conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research**, The Journal of Marketing, Vol 49, N 4, autumn, , P. 46-52.
- Shon Harris,(2008), **All in One CISSP Exam Guide**, Fourth Edition, McGraw-Hill Companies, P. 12.
- <https://nissa.gov.ly/main-services/physical-security-policy>.
- https://www.dralmarri.com/show.asp?field=res_a&id=205.