



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة



دور التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحوّل الرقمي لدى مؤسسة بريد الجزائر

دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم أمودجا)

تحت إشراف:

د.أ/ بلقوضيل نصيرة

إعداد الطالبة:

✓ مخاطرية سعاد

✓ نقاز فضيلة

الصفة	أعضاء اللجنة المناقشة
رئيسا	د. صفاح أمال
مشرفا ومقررا	د. بلقوضيل نصيرة
مشرفا	د. لحياني فاطيمة

السنة الجامعية

2024 - 2025 م / 1443-1444هـ

إمضاء المشرف بعد الاطلاع على التصحيحات

تاريخ الإيداع:

د. بلقوضيل نصيرة
مستغانم

08/07/2024



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

مذكرة لنيل شهادة الماستر في اتصال وعلاقات عامة



دور التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحول الرقمي لدى مؤسسة بريد الجزائر

دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم أمودجا)

تصميم إشرافه:

د.أ/ بلقوضيل نصيرة

إعداد الطالبة:

✓ مخاطرية سعاد

✓ نقاز فضيلة

الصفة	أعضاء اللجنة المناقشة
رئيسا	د. صفاح أمال
محررا ومقررا	د. بلقوضيل نصيرة
محررا	د. لحياني فاطيمة

السنة الجامعية

2024 - 2025 م / 1443-1444 هـ

إمضاء المشرف بعد الإطلاع على التصحيحات

تاريخ الإيداع

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

أهدي عملي هذا إلى أغلى ما أملك في الوجود
"أمي" حفظها الله إلى الذي تكفل
المشقة في تعليمي ، إلا الذي أرادني أن أبلغ المعالي "
أبي " حفظه الله
و إلى إخوتي علي وعبد القادر حفظهما الله إلى
وأطال الله في عمرهما
و إلى صديقاتي حنان ، مريم، ميجرى ، أسأل الله
تعالى أن يرزقهما كل خير
إلى كل من تذكره قلبي ونسيه قلبي أهدي عملي هذا

سعاد

الإهداء

أحمد الله تعالى الذي قدرني على إتمام هذا العمل حمدا كثيرا طيبا
مباركا فيه
فلأهدي ثمرة جهدي إلى التي حملتني وهنا على وهن إلى من رعتني
بعطفها
وحنانها إلى أول كلمة نطقت بها شفتاي إلى أُمي الغالية حفظها
الله ورعاها،
إلى الذي عمل وكد في سبيلي وعلمني معنى الكفاح وأوصلني إلى
ما أنا عليه الذي علمني سلوكه خصالا أعتز بها نور عيني أبي
الغالي حفظه الله ورعاه
إلى من يجري حبهم في عروقي ويلهج بذكراهم فلأهدي إلى إخوتي
وأخواتي
إلى العائلة الكبيرة عائلة أبي وأمي

فضيلة

شكر و تقدير

قبل كل شيء نشكر الله عزوجل الذي رزقنا من العلم ما لم نكن نعلم،
حمدا كثيرا يليق بعظمتهم و جلال قدره و كثرة نعمه، و ما أعطاه لنا من
القدرة و الارادة للوصول الى هذا المستوى و إقامة هذا البحث
المتواضع.

كما نتقدم بالشكر الجزيل الى الاستاذة المشرفة "بلفوظيل نصيرة"،
على ارشاداتها القيمة و توجيهاتها اللازمة التي أفادتنا بها.

كما نشكر أساتذتنا الكرام من الابتدائي الى الجامعي الذين كان لهم
الفضل الكبير في الوصول الى ما نحن عليه

نسأل الله العون والسداد و الخير الموصول و الصواب المأمول، فهو
نعم الولي و نعم النصير.

سعاد _ فضيلة

ملخص الدراسة

تحرص هذه الدراسة الى تحديد دور **التطبيقات الإلكترونية** في مواكبة **التحول الرقمي** لدى مؤسسة بريد الجزائر و لبلوغ هذا الهدف تناولنا في الاطار النظري اهم المفاهيم و النظريات المرتبطة بالخدمات المالية البريدية و سعيها نحو مواكبة التحول الرقمي بما تتماشى مع **نظرية الاستخدامات و الاشباعات**

سعت الجزائر الى مواكبة التحول الرقمي و عصنة خدماتها خاصة الخدمات البريدية من خلال ابتكار خدمات رقمية وتصميم تطبيقات كتطبيق **بريدي موب (Baridi-Mob)** لتسهيل المعاملات المالية بسرعة و كفاءة عالية من اجل تلبية رغبات و تحقيق رضا المستخدمين وعليه تم طرح التساؤل الرئيسي التالي: إلى أي مدى تسهم التطبيقات الإلكترونية، مثل **"بريدي موب"** و **"ECCP"**، في دعم التحول الرقمي بمؤسسة بريد الجزائر، وما مدى رضا طلبة جامعة مستغانم عن جودة هذه التطبيقات و مستوى استخدامها ؟

و لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لفهم الظاهرة و خصائصها من خلال اعتماد الاستبيان الالكتروني كأداة للدراسة كأداة للدراسة حيث استهدف عينة قصدية من طلبة جامعة مستغانم بلغ عددها 100 مفردة، و أظهرت نتائج الدراسة ان التطبيقات **بريدي موب Eccp** يسهمان في تسهيل العمليات المالية من تسديد فاتورة الانترنت، تحويل الأموال و تسديد رسوم الخدمات الجامعية مما يوفر الوقت و الجهد، ومع ذلك اظهرت النتائج وجود تحديات تعيق فعالية الخدمات منها ضعف التوعية الرقمية لدى الطلبة و التحديات التقنية تؤثر على تجارب الطلبة و رضاهم، بالاضافة الى ذلك يبقى القلق بشأن الخصوصية و الامان حاجزا استخدام هذه الخدمات.

و بالتالي فان الخدمات البريدية بالجزائر تسعى لمواكبة التطور الرقمي بدرجة متوسطة
مما يستوجب تعزيز الثقة الرقمية و الحرص على حماية بيانات المستخدم معالجة
المشاكل التقنية.

**الكلمات المفتاحية: خدمات البريد - بريدي موب - Eccp - التوعية الرقمية -
التحديات التقنية - نظرية الاستخدامات و الإشباعات**

Résumé de l'étude :

Cette étude vise à identifier le rôle des applications électroniques dans l'accompagnement de la transformation numérique au sein de l'institution Algérie Poste. Pour atteindre cet objectif, nous avons abordé, dans le cadre théorique, les concepts et théories essentiels liés aux services financiers postaux et leur effort pour suivre le rythme de la transformation numérique, conformément à la théorie des usages et gratifications.

L'Algérie s'efforce d'accompagner la transformation numérique et de moderniser ses services, notamment les services postaux, à travers l'innovation dans les services numériques et la conception d'applications telles que Baridi Mob pour faciliter les transactions financières de manière rapide et efficace afin de répondre aux attentes et satisfaire les utilisateurs. Ainsi, la question principale posée est la suivante :

Dans quelle mesure les applications électroniques, telles que "Baridi Mob" et "ECCP", contribuent-elles à soutenir la transformation numérique au sein d'Algérie Poste, et quel est le niveau de satisfaction des étudiants de l'université de Mostaganem vis-à-vis de la qualité et de l'utilisation de ces applications ?

Pour atteindre les objectifs de cette étude, nous avons adopté une méthode descriptive et analytique pour comprendre le phénomène

et ses caractéristiques, en utilisant un questionnaire électronique comme outil d'enquête. L'étude a ciblé un échantillon intentionnel de 100 étudiants de l'université de Mostaganem.

Les résultats ont montré que les applications Baridi Mob et ECCP facilitent les opérations financières, telles que le paiement des factures Internet, les transferts d'argent, et le règlement des frais de services universitaires, ce qui permet un gain de temps et d'efforts. Cependant, les résultats ont également révélé des défis qui entravent l'efficacité de ces services, notamment le manque de sensibilisation numérique chez les étudiants et les problèmes techniques affectant leur expérience et leur satisfaction. De plus, l'inquiétude concernant la confidentialité et la sécurité reste un obstacle majeur à l'utilisation généralisée de ces services.

Par conséquent, les services postaux en Algérie cherchent à suivre le développement numérique à un niveau moyen, ce qui nécessite le renforcement de la confiance numérique, la protection des données des utilisateurs et la résolution des problèmes techniques.

Mots-clés : services postaux – Baridi Mob – ECCP – sensibilisation numérique – défis techniques – théorie des usages et gratifications.

قائمة المحتويات

.....III.....	الإهداء
.....I.....	شكر و تقدير
.....II.....	ملخص الدراسة
.....I.....	قائمة المحتويات
.....IV.....	قائمة الجداول
.....V.....	قائمة الاشكال
.....أ.....	مقدمة
.....2.....	الاطار المنهجي
.....2.....	1-الدراسة الإستطلاعية
.....3.....	2-الإشكالية
.....4.....	3-فرضيات الدراسة
.....5.....	4-أسباب إختيار الموضوع
.....5.....	5-أهداف الدراسة
.....6.....	6-أهمية الدراسة
.....6.....	7-منهج الدراسة
.....7.....	8- أدوات جمع المعلومات
.....9.....	9-مجتمع الدراسة
.....9.....	10-عينة الدراسة
.....10.....	11-المقاربة النظرية
.....12.....	12-صعوبات الدراسة
.....13.....	13- مجال الدراسة
.....13.....	14- الدراسات السابقة
.....17.....	15- تحديد المفاهيم
.....21.....	الفصل الاول: التحول الرقمي في قطاع البريد والمواصلات
.....21.....	تمهيد

.....22.....	المبحث الاول : التحول الرقمي
.....22.....	أولاً : تعريف التحول الرقمي
.....23.....	ثانياً : ظهور التحول الرقمي بالجزائر
.....23.....	ثالثاً : مراحل تطوّر التحول الرقمي
.....24.....	رابعاً : أهمية التحول الرقمي في الخدمات البريدية
.....25.....	خامساً : أهداف التحول الرقمي
.....26.....	المبحث الثاني : التحول الرقمي في المؤسسات والخدماتية
.....26.....	أولاً: الإستراتيجية العامة للتحول الرقمي
.....27.....	ثانياً: متطلبات تطبيق التحول الرقمي
.....28.....	ثالثاً: تحديات التحول الرقمي
.....29.....	رابعاً: محددات نجاح التحول الرقمي
.....30.....	خلاصة الفصل الأول
.....32.....	الفصل الثاني: التطبيقات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر ودورها في دعم التحول الرقمي
.....32.....	تمهيد
.....33.....	المبحث الأول: الإطار العام للتطبيقات الإلكترونية
.....33.....	أولاً: تعريف التطبيقات الإلكترونية
.....34.....	ثانياً: أنواع التطبيقات الإلكترونية
.....36.....	ثالثاً: أهمية التطبيقات الإلكترونية
.....38.....	رابعاً: عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية
.....40.....	المبحث الثاني: لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر ومسار التحول الرقمي
.....40.....	أولاً: لمحة تاريخية وتنظيمية لبريد الجزائر
.....42.....	ثانياً: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر
.....50.....	ثالثاً: خدمات ومهام بريد الجزائر
.....53.....	المبحث الثالث: تطبيق بريدي موب و ECCP ودوره في تطوير الخدمات الرقمية
.....54.....	أولاً: تقديم تطبيقي بريدي موب و ECCP
.....55.....	ثانياً: مميزات وخدمات تطبيقي بريدي موب و ECCP
.....57.....	ثالثاً: آلية استخدام تطبيقي بريدي موب و ECCP

.....58.....	رابعاً: التحديات والمشاكل التي تواجه مستخدمي تطبيقات بريدي موب و ECCP
.....62.....	خلاصة الفصل
.....64.....	الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول مستخدمي تطبيق بريدي موب طلبة جامعة مستغانم أنموذجاً
.....64.....	تمهيد
.....64.....	المبحث الأول: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها
.....64.....	أولاً: عرض نتائج البيانات الشخصية
.....68.....	ثانياً: عرض و تحليل بيانات المحور الاول
.....81.....	ثالثاً: عرض و تحليل بيانات المحور الثاني
.....91.....	رابعاً: عرض و تحليل بيانات المحور الثالث
.....95.....	المبحث الثاني: عرض نتائج فرضيات الدراسة و مناقشتها
.....95.....	أولاً: عرض نتائج الفرضية الاولى و مناقشتها
.....97.....	ثانياً: عرض نتائج الفرضية الثانية و مناقشتها
.....98.....	ثالثاً: عرض نتائج الفرضية الثالثة و مناقشتها
.....99.....	رابعاً: عرض نتائج الفرضية الرابعة و مناقشتها
.....99.....	نتائج الدراسة
.....100.....	خلاصة الدراسة
.....101.....	قائمة المصادر و المراجع
.....108.....	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

36.....	جدول رقم 1: أنواع التطبيقات الإلكترونية
55.....	جدول رقم 2 : مميزات تطبيقي بريدي موب و ECCP
56.....	جدول رقم 3: خدمات تطبيقي بريدي موب و ECCP
64.....	الجدول رقم 4 يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس
65.....	الجدول 5 يمثل توزيع العينة حسب الفئة العمرية
66.....	الجدول رقم 6 يمثل توزيع العينة حسب المؤهل العلمي
67.....	الجدول رقم 7 يمثل توزيع العينة حسب مكان الاقامة
68..	جدول رقم 8 تحليل نتائج السؤال الاول هل سبق لك استخدام خدمات البريد خلال السنة الماضية؟
69.....	جدول رقم 9 تحليل نتائج السؤال الثاني ما هي الخدمات البريدية التي تستخدمها غالبًا؟
71.....	جدول رقم 10 تحليل نتائج السؤال الثالث كيف تقيم جودة الخدمات المقدمة من طرف البريد والمواصلات
72.....	جدول رقم 11 تحليل نتائج السؤال ما هي أكثر المشكلات التي تواجهها عند استخدام خدمات البريد؟
73.....	جدول رقم 12 تحليل نتائج السؤال هل ترى أن البريد يواكب التطور الرقمي (مثل التطبيقات، الدفع الإلكتروني، التتبع الرقمي...إلخ)؟
74.....	جدول رقم 13 تحليل نتائج السؤال ما هي الفئة العمرية الأكثر استخدامًا لتطبيق بريدي موب حسب رأيك؟
75.....	جدول رقم 14 تحليل نتائج السؤال أي من التطبيقات البريدية التالية تستخدم أكثر؟
76.....	جدول رقم 15 تحليل نتائج السؤال فيما تستخدم تطبيق ECCP ؟
77.....	جدول رقم 16 تحليل نتائج السؤال فيما تستخدم تطبيق بريدي موب؟
78.....	الجدول رقم 17 يمثل الوزن النسبي للبنود الخاصة بابعاد جودة الخدمات البريدية
81.....	جدول رقم 18 تحليل نتائج السؤال ما مدى رضاك عن خدمات تطبيق بريدي موب
82.....	جدول رقم 19 تحليل نتائج السؤال هل لديك حساب مفعّل على تطبيق بريدي موب
83.....	جدول رقم 20 تحليل نتائج السؤال هل قمت بتفعيل خدمة الإشعارات المتعلقة برصيدك البريدي؟
84.....	جدول رقم 21 تحليل نتائج السؤال كيف تقوم بكشف رصيدك في الحساب البريدي الجاري؟
85.....	جدول رقم 22 تحليل نتائج السؤال عند طلبك لبطاقتك الذهبية، أي وسيلة استخدمت؟
86.....	جدول رقم 23 تحليل نتائج السؤال ما هو رأيك حول الأخير الذي حدث في تطبيق بريدي موب؟
87.....	جدول رقم 24 تحليل نتائج السؤال ما رأيك في مستوى رقمنة خدمات البريد حاليًا؟
88..	جدول رقم 25 تحليل نتائج السؤال هل سبق وأن تعرضت لمحاولة احتيال تتعلق بخدمات البريد؟
89..	جدول رقم 26 تحليل نتائج السؤال عندما يصلك مبلغ مالي إلى حسابك البريدي، كيف تتصرف؟
91.....	جدول رقم 27 تحليل نتائج السؤال ما هي الخدمات الرقمية التي تود أن يوفرها البريد مستقبلاً؟
93.....	الجدول رقم 28 نتائج استجابات المبحوثين لبنود نظرية الاستخدامات و الاشباعات

قائمة الاشكال

43.....	الشكل رقم 1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
65.....	الشكل رقم 2: توزيع افراد العينة حسب الجنس
66.....	الشكل رقم 3 توزيع العينة حسب الفئة العمرية
67.....	الشكل رقم 4 توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
68.....	الشكل رقم 5 توزيع العينة حسب مكان الإقامة
69.....	الشكل رقم 6 استخدامات خدمات البريد خلال السنة الماضية
70.....	الشكل رقم 7 الخدمات البريدية التي تستخدمها غالبًا
72.....	الشكل رقم 8 جودة الخدمات المقدمة من طرف البريد والمواصلات
73.....	الشكل رقم 9 أكثر المشكلات التي تواجهها عند استخدام خدمات البريد
74.....	الشكل رقم 10 مواكبة البريد للتطور الرقمي
75.....	الشكل رقم 11 الفئة العمرية الأكثر استخدامًا لتطبيق بريدي موب
76.....	الشكل رقم 12 التطبيقات البريدية الأكثر استخداما
77.....	الشكل رقم 13 استخدامات تطبيق ECCP
77.....	الشكل رقم 14 استخدامات تطبيق بريدي موب
81.....	الشكل رقم 15 مدى رضا الطلبة عن خدمات تطبيق بريدي موب
82.....	الشكل رقم 16 امتلاك حساب مفعل على تطبيق بريدي موب
83.....	الشكل رقم 17 تفعيل خدمة الإشعارات المتعلقة برصيدك البريدي
84.....	الشكل رقم 18 طرق الكشف عن الرصيد في حساب البريدي الجاري
86.....	الشكل رقم 19 الوسيلة المستخدمة لطلب البطاقة الذهبية
87.....	الشكل رقم 20 رأي الطلبة حول الخلل الأخير الذي حدث في تطبيق بريدي موب
87.....	الشكل رقم 21 رأي الطلبة في مستوى رقمنة خدمات البريد حاليًا
89.....	الشكل رقم 22 تعرض الطلبة لمحاولة احتيال تتعلق بخدمات البريد
90.....	الشكل رقم 23 تصرفات الطلبة بعد تلقي مبلغ مالي عبر حساباتهم البريدية
92.....	الشكل رقم 24 تطلعات الطلبة للخدمات الرقمية البريدية مستقبلاً



مقدمة

مقدمة

يشهد العالم في العصر الحالي تحولا رقميا هائلا في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية، ويعتبر هذا التحول من العوامل الأساسية التي تساهم في تحديث المجتمعات، حيث تسعى الدول جاهدة إلى التكيف مع هذا التغيير الرقمي لضمان تحسين جودة الحياة لمواطنيها وتعزيز الإقتصاد الوطني.

وفي هذا الإطار يعد تطبيق "بريدي موب" إحدى المبادرات المهمة التي أطلقتها الجزائر لتيسير المعاملات المالية والخدمات البريدية للمواطنين عبر الهواتف المحمولة، إذ يهدف التطبيق إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية من خلال توفير وسائل دفع وتحويل آمنة وفعالة، وتكمن أهمية هذا الموضوع في تحليل مدى تأثير تطبيقي "بريدي موب" و "ECCP" على حياة المواطنين الجزائريين، و بالأخص طلبة جامعة مستغانم وتحديد مدى رضاهم عن جودة هذه التطبيقات، فضلا عن الكشف عن التحديات التي قد يواجهها المستخدمون .

كما تهدف هذه الدراسة إلى تعزيز الوعي الرقمي وبيان تأثير هذه التطبيقات في تحسين الخدمات المالية والخدمات البريدية في الجزائر، مما يتيح تقييم فعالية "بريدي موب" في تسريع عملية التحول الرقمي في البلاد، وتقديم توصيات تهدف إلى تحسين إستخدام هذه التطبيقات الإلكترونية وتوسيع نطاقها في المستقبل، ومن خلال هذه المعالجة سيتم الكشف عن العوامل التي تؤثر على قبول المجتمع الجزائري لهذه التطبيقات الرقمية.

وعليه جاءت هذه الدراسة لمعرفة دور التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحول الرقمي لمؤسسة بريد الجزائر، وللإحاطة بهذا الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول رئيسية، حيث قمنا في الإطار المنهجي للدراسة بتحديد الإشكالية والأسئلة الفرعية، وأهمية الدراسة، بالإضافة إلى الأهداف المرجوة، والمفاهيم الأساسية، وكذا عرض الدراسات

السابقة ذات الصلة ، كما تم في هذا الفصل ذكر المنهج المتبع، ومجالات الدراسة، والدراسة الإستطلاعية، مع تقديم مجتمع الدراسة والعينة المختارة وأدوات جمع البيانات.

أما الجانب النظري فقد إنقسم إلى فصلين حيث جاء الفصل الأول بعنوان: "التحول الرقمي في قطاع البريد والمواصلات: المفاهيم والتوجهات الحديثة"، وتناول مبحثين أساسيين، في المبحث الأول تم التطرق إلى: أولاً تعريف التحول الرقمي، ثانياً مراحل التحول الرقمي، ثالثاً أهمية التحول الرقمي، ورابعاً أهداف التحول الرقمي ، أما المبحث الثاني فقد تضمن: أولاً الإستراتيجية العامة للتحول الرقمي، ثانياً واقع التحول الرقمي، ثالثاً تحديات التحول الرقمي، ورابعاً محددات نجاح التحول الرقمي.

في حين تم في الفصل الثاني عرض موضوع "التطبيقات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر ودورها في دعم التحول الرقمي"، وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث ، تناول المبحث الأول "الإطار العام للتطبيقات الإلكترونية"، وتضمن: أولاً تعريف التطبيقات الإلكترونية، ثانياً أنواع التطبيقات الإلكترونية، ثالثاً أهمية التطبيقات الإلكترونية، ورابعاً عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية ، أما المبحث الثاني فقد تناول "لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر ومسار التحول الرقمي"، وتضمن: أولاً لمحة تاريخية وتنظيمية عن مؤسسة بريد الجزائر، وثانياً الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر ، بينما تناول المبحث الثالث موضوع "تطبيقي بريدي موب و ECCP ودورها في تطوير الخدمات الرقمية"، وتضمن: أولاً تقييم تطبيقي بريدي موب و ECCP وخصائصهما وتقنيتهما، ثانياً أهم الخدمات التي يقدمها للمستخدمين، ثالثاً التحديات والمشاكل التي يواجهها المستخدمون، ورابعاً الصعوبات التقنية والإدارية التي تواجه المستخدمين.

أما الفصل الثالث التطبيقي فقد تضمن دراسة ميدانية حول إستخدام طلبة الجامعة لتطبيقي بريدي موب و ECCP، حيث تم تفريغ بيانات الإستمارة وتحليل وتفسير

الإجابات الخاصة بالمبحثن، والتعليق عليها، والتي تضمنت نسبة إستخدام تطبيقي بريدي موب و ECCP لدى الطلبة، ودوافع وعادات وأنماط إستخدام عينة الدراسة لهذين التطبيقين، بالإضافة إلى مساهمة تطبيق بريدي موب في تحسين الخدمات الرقمية لمؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر طلبة الجامعة ، وفي الأخير تم عرض نتائج الدراسة وصولاً إلى خاتمة تتضمن أهم الإستنتاجات والتوصيات.

الإطار المنهجي

تمهيد

الدراسة الاستطلاعية

الإشكالية

فرضيات الدراسة

أسباب اختيار الموضوع

اهداف الدراسة

أهمية الدراسة

منهج الدراسة

أدوات جمع المعلومات

مجتمع الدراسة

عينة الدراسة

المقاربة النظرية

صعوبات الدراسة

مجال الدراسة

الدراسات السابقة

تحديد المفاهيم

الإطار المنهجي

1- الدراسة الإستطلاعية

المقابلة : هي أفضل التقنيات لكل من يريد إستكشاف الحوافز العميقة للأفراد وإكتشاف الأسباب المشتركة لسلوكهم من خلال خصوصية كل حالة، ونتيجة لهذه الأسباب تستعمل المقابلة عادة إما للتطرق إلى ميادين مجهولة كثيرة أو للتعود على الأشخاص المعنيين بالبحث قبل إجراء اللقاءات مع عدد أكبر بإستعمال تقنيات أخرى ، وإما للتعرف على العناصر المكونة لموضوع ما والتفكير فيها قبل التحديد النهائي لمشكلة البحث.¹

ومن هنا قمنا بمقابلة شفوية مع مختلف أشخاص ، كانت هناك مقابلة مع مجموعة صغيرة بطرح مجموعة من أسئلة عليهم من لهم علاقة بالموضوع لأجل جمع البيانات الأولية حول موضوع الدراسة ، وبحثنا هذا جمعنا فيه معلومات حول صعوبة المشكل الذي كان متداول على تطبيق بريدي موب ، لهذا إختارنا هذا الموضوع ليكون قابل للدراسة وللحصول على نتائج جيدة في الأخير .

وتمثلت أسئلة هذا الموضوع حول :

_ هل تعتبر التطبيقات مثل بريدي موب و eccp كافية لتلبية إحتياجاتك الرقمية في

الجزائر؟

_ ما هي العوائق التي تواجهك في التكيف مع هذه التطبيقات الرقمية؟

_ ماهي الميزات التي تجذبك لإستخدام "بريدي موب"؟

_ هل لديك ثقة في حماية بياناتك الشخصية من خلال التطبيقات الرقمية؟

¹ - موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ص 197

هنا طرحنا هذه الأسئلة على مستخدمي التطبيقات الرقمية في بريد الجزائر بلدية تادلس مدتها تتراوح ما بين 02 مارس إلى 15 مارس ، للجمع معلومات حول موضوع دراسة كخطوة أولية للتعرف على مشاكل تطبيق بريدي موب. جمع معلومات حول مواضيع مشابهة لموضوع دراستنا باعتبار دراسات سابقة مساعدة للفهم أكثر لاختيار هذا الموضوع.

2-الإشكالية

في ظل التطور الكبير الذي يشهده العالم في المجال الرقمي تسعى هيئات الدولة الجزائرية خاصة المؤسسات المالية إلى تطوير وتحسين خدماتها ، وتسهيل وصول الخدمات و تحقيق الشمول المالي من خلال ابتكار احدث التقنيات و التطبيقات الرقمية ، والتي تهدف إلى تحقيق معاملات مالية التي من شأنها توفير الوقت والجهد للمستخدمين. حيث يعرف هذا التحول الرقمي بكيفية إستخدام التكنولوجيا داخل الهيئات ، سواء كانت حكومية أو قطاع خاص على حد سواء ، فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف ، فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل ، مما يخدم السير داخل العمل في كافة أقسامها. ويعتبر التحول الرقمي في ثقافة المؤسسة وبنية العمل ،وتطويرها أيضا من العوامل المهمة لتحقيق النجاح في برنامج التغيير الرقمي ، لذلك لا بد من التركيز على التحديات التي تواجهها المؤسسات إتجاه هذا التغيير الرقمي ، ومنها الحكومة الجزائرية أولت أهمية بالغة لتطوير العديد من مؤسساتها بمختلف نشاطاتها وأطرها، لتحسين سمعتها ومواكبة التطور الرقمي الحاصل .

عملت مؤسسة بريد الجزائر على إستحداث التطبيقات الإلكترونية، ومن أبرزها تطبيق بريدي موب وعلى الرغم من الفوائد العديدة التي يوفرها في تسهيل المعاملات المالية والخدمات البريدية للمواطنين في الجزائر ، إلا أنه يواجه مجموعة من المشاكل التي تؤثر

على فعاليته في خدمة المجتمع بسبب نقص الوعي الرقمي ، حيث لا يزال جزء من المجتمع الجزائري يفنقر إلى الوعي الكافي حول كيفية استخدام التطبيقات الرقمية بشكل آمن ، هذا يتسبب في تردد بعض الأفراد في استخدامه بسبب الخوف من الأخطاء أو القلق بشأن الأمان.

على ضوء ما سبق ذكره ولدراسة هذا الموضوع وإبراز أهميته قمنا بطرح التساؤل الرئيسي الآتي:

إلى أي مدى تسهم التطبيقات الإلكترونية، مثل "بريدي موب" و "ECCP"، في دعم التحول الرقمي بمؤسسة بريد الجزائر، وما مدى رضا طلبة جامعة مستغانم عن جودة هذه التطبيقات و مستوى استخدامه؟

ويقودنا التساؤل الجوهري إلى طرح التساؤلات الفرعية الآتية:

_ إلى أي مدى ساهم تطبيقا "بريدي موب" و "ECCP" في تسهيل المعاملات المالية والإدارية اليومية للطلبة؟

_ هل يشكل ضعف الوعي التكنولوجي ونقص التثقيف الرقمي عاملا مؤثرا في إنخفاض استخدام الطلبة للتطبيقات الإلكترونية؟

_ ما مدى تأثير التحديات التقنية، مثل ضعف التحديثات أو الأعطال البرمجية، على كفاءة استخدام التطبيقات الإلكترونية في الجزائر؟

_ إلى أي درجة تؤثر مخاوف الأمان وحماية المعطيات الشخصية على ثقة الطلبة في استخدام التطبيقات المالية والإدارية الرقمية؟

3-فرضيات الدراسة

_ تطبيقات بريدي موب و ECCP تساهل بشكل كبير في تسهيل المعاملات المالية والإدارية لطلبة جامعة مستغانم.

- _ التوعية المحدودة بالتكنولوجيا وعدم الوعي الكامل بمزايا التحول الرقمي يحد من استخدام التطبيقات الإلكترونية في الجزائر .
- _ التحديات التقنية وعدم التحديث المستمر للتطبيقات الإلكترونية، قد تؤثر على فعالية استخدامها في الجزائر .
- _ المشاكل المتعلقة بالأمان لدى المستخدم تؤثر على مستوى الثقة في التطبيقات الإلكترونية في الجزائر .

4-أسباب إختيار الموضوع

4_1: أسباب ذاتية :

- _ يرتبط إختيار الموضوع بواقع الخدمة الرقمية في قطاع بريد المواصلات بدافع الميل الشخصي لهذا النوع من الدراسات واندراجه ضمن تخصص إتصال وعلاقات عامة.
- _ إهتمامنا بالمواضيع التكنولوجية الحديثة.
- _ إثراء الدراسات المتعلقة بتطبيقات بريد الجزائر .

4_2:أسباب الموضوعية :

- _ معرفة ما مدى أهمية وفائدة التطبيقات الرقمية في التطوير .
- _ الإقبال الهائل لجميع شرائح المجتمع على إستخدام التطبيقات التي تتيحها مؤسسة بريد الجزائر .

- _ الرؤية المستقبلية للتطبيقات الرقمية في قطاع البريد والمواصلات .
- _ معرفة إيجابيات وسلبيات التطبيقات الرقمية وإقتراح تعديلات وتعديل من سلبيات .

5-أهداف الدراسة

- _ تحديد كيفية الإستعمال الأمثل لهاته التطبيقات .
- _ التوعية بالمخاطر المرتبطة بالاحتيايل على ا لمعلومات الشخصية لمستخدمي خدمة بريدي موب .

- _ استكشاف مدى ادراك الطلبة الجامعيين لصورة الخدمات البريدية المقدمة لهم.
- _ تحديد دور هذه التطبيقات في تسهيل التحولات الرقمية سواء في القطاع العام أو الخاص.
- _ دراسة المشكلات التي قد تواجه المستخدمين في التعامل مع التطبيق ومدى فاعليته.
- _ تحديد مدى قدرة هذا التطبيق على تحسين جودة الخدمات المالية والبريدية في الجزائر.
- _ فحص التحديات التي يواجهها المستخدمون والمقترحات الممكنة لتحسين هذه الخدمات الرقمية.

6- أهمية الدراسة

- _ التحول الرقمي من أهم الخطوات المواكبة للتطورات العالمية ، عبر تبني التطبيقات الإلكترونية التي تعتمد على هذه التكنولوجيا لتحسين الخدمات الحكومية والمصرفية .
- _ التطبيقات الإلكترونية توفر الجهد والوقت للمواطنين بدلا من التوجه إلى مكاتب البريد ، وهذا يساعد في تقليل الضغط على المؤسسات الحكومية.
- _ التطبيقات الإلكترونية تساهم في تطوير بيئة العمل وتتيح للقطاعات المختلفة تقديم خدماتها بشكل مبتكر.
- _ تطبيق بريدي موب يصبح من الأسهل للمواطنين إجراء التحويلات المالية.
- _ التحول الرقمي يعزز من فرص التعليم والتدريب الرقمي للمواطنين.

7- منهج الدراسة

- تهدف الدراسة إلى تحديد دور التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحوّل الرقمي لدى مؤسسة بريد الجزائر وذلك عن طريق جمع البيانات و تفسيرها و بالتالي فهم الظاهرة وعليه فان المنهج المستخدم في هذه الدراسة يندرج ضمن المناهج التي تسعى إلى الكشف عن الحقيقة بواسطة القواعد العلمية حتى نصل إلى نتيجة معلومة¹.

¹ _ غريب سيد أحمد ،تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي ، الإسكندرية ، دار المعارف الجامعية ، 1963 ، ص96

وبالنظر لطبيعة الموضوع فإن المنهج الملائم لدراستنا هو المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة، ويعرف على أنه ذلك المنهج الذي يهتم بوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي تم التوصل إليها في أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها ، كما يعتمد لتنفيذه على مختلف طرق جمع البيانات كالمقابلات الشخصية والملاحظة المباشرة الآلية منها والبشرية واستثمارات الإستبانة وتحليل الوثائق والمستندات¹.

8- أدوات جمع المعلومات

تهدف دراستنا الى التعرف على واقع استخدام التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحول الرقمي بقطاع البريد والمواصلات و كباقي البحوث العلمية يتطلب هذا البحث توظيف أداة أو أكثر تتماشى مع طبيعة الموضوع بهدف جمع المعلومات اللازمة التي تخدم وتصب في أهداف الدراسة، يشير مفهوم الأداة أنها الوسيلة التي يعتمد عليها الباحث في جمع المادة العلمية المتعلقة بموضوع بحثه². وفي هذا السياق تم اعتماد أداة الاستبيان باعتباره وسيلة علمية مرنة ولا قيود فيه ، والتي تعرف على أنها تلك القائمة من الأسئلة التي يحضرها الباحث بعناية تعبر عن الموضوع المبحوث في إطار الخطة الموضوعية، للحصول على إجابات تتضمن المعلومات والبيانات المطلوبة، وتعمل على توضيح الظاهرة المدروسة وتعريف جوانبها المختلفة³.

¹ _ أبو القاسم عبد القادر وآخرون، المرشد في إعداد البحوث والدراسات العلمية، مركز البحث العلمي والعلاقات

الخارجية ، جامعة السودان للعلوم التكنولوجيا ، السودان، ط1، 2001 ، ص31

² _ د.جمال محمد أبو شنب ، البحث العلمي (المناهج والطرق والأدوات)، كلية الآداب ، جامعة الإسكندرية ، مرجع سابق ، ص 126

³ _ أحمد بن مرسل ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ط4 ، الجزائر ، 2003 ، ص220

ونظرا لطبيعة الموضوع والعينة المستهدفة وقع الاختيار على الإستبيان الالكتروني والذي يعرف بأنه نموذج رقمي يستخدم لجمع البيانات بطريقة واضحة ودقيقة من المبحوثين عن بعد باستخدام الانترنت ويتم توزيعه عبر البريد و وسائل التواصل الاجتماعي مما يوفر الوقت و الجهد و يساعد للوصول لأكبر عدد من المشاركين في وقت قصير كما يمكن تصدير النتائج بسهولة إلى برامج تحليل البيانات مثل spss مما يسهل عملية تحليل الإحصاء، وقد مر الاستبيان وفق المراحل التالية:

-المرحلة التمهيديّة للاستبيان: تم إعداد الاستبيان من خلال تحديد موضوع الدراسة و الأهداف الأساسية:

-قياس مدى استخدام الطلبة للخدمات البريدية

-تقييم جودة الخدمات و المشاكل الموجودة

-قياس مستوى رضا الطلبة عن تطبيق بريدي موب

-مراحل صياغة اسئلة الاستبيان: تمت صياغة الاسئلة بأسلوب بسيط حتى يسهل على المبحوث فهمها و الاجابة عنها ومن خلال الرجوع و الاطلاع على الدراسات السابقة و قد اشتملت فقرات الاستبيان على 26 سؤالاً، وقد تم اعتماد اسئلة مغلقة و اسئلة مفتوحة خاصة بالتوجيهات و المقترحات.

و تم تقسيم الاستبيان على 4 محاور التالية :

- **المحور الأوّل:** يتضمن البيانات الشخصية مثل: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي.

- **المحور الثاني :** جودة الخدمات الرقمية المقدّمة من خلال التطبيق لتلبية إحتياجات الزبائن .

- المحور الثالث : التفاعل والرضا العام للتطبيق -بريدي موب-
- المحور الرابع : التوجهات المستقبلية لتطبيقات بريد الجزائر .

9-مجتمع الدراسة

يعرف المجتمع على انه جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث¹، ويعرف أيضا أنه هو الذي يحدد لنا عينة الدراسة التي يهتم الباحث بدراستها سواء كانت بشرية أو مادية بشرط إشتراكهما في مجموعة من الخصائص وتحدد حسب طبيعة وإعراض البحث، بهدف تصميم النتائج عليها²، تمثل مجتمع دراستنا في طلبة جامعة مستغانم الذين يمتلكون حسابات بريدية ويستخدمون تطبيق بريدي موب و ECCP في معاملاتهم وينتمون الى مختلف التخصصات و المستويات (ليسانس، ماستر و دكتوراه).

10-عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من مجموعة الأفراد الذين يستخدمون ويتفاعلون مع تطبيق بريدي موب

ونظرا لصعوبة اجراء مسح شامل و دراسة المجتمع بأكمله بسبب الاتساع العددي لمجتمع الدراسة و الذي تمثل في طلبة جامعة مستغانم من مختلف التخصصات و المستويات (ليسانس، ماستر، دكتوراه) لضمان تنوع في السلوكيات الرقمية تم اعتماد عينة قصدية وتعرف بانها نوع من العينات غير الاحتمالية تحقق اغراض الدراسة³، تستخدم للحصول على معلومات من فئة معينة قادرة على توفير المعلومات وذلك لتوفرها على بعض

¹ _ أحمد بن مرسللي ، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال ، ط4 ، الجزائر ، 2003 ، ص166

² _ نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسن رأس الجبل للنشر والتوزيع، 2017، ص265

³ ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، كايد عبد الحق، البحث العلمي: مفهومه، ادواته واساليبه، ط 17، عمان: دار الفكر، 2015، ص 116.

المعايير التي وضعها الباحث¹، وبالتالي تم اقتصار العينة على 100 طالب و طالبة نظرا لطبيعة الدراسة و الاعتماد على الاستبيان الالكتروني اضافة إلى القيود الزمنية و التنظيمية وبالرغم من هذا الا انها شملت جميع المستويات مما يضمن التنوع داخل العينة.

11-المقاربة النظرية

11_1: تعريف نظرية الإستخدامات والإشباعات: تعد نظرية الإستخدامات والإشباعات

واحد من النظريات التي تم إدراجها ضمن نظريات التأثير المحدود وسائل الإعلام التي ظهرت من القرن الماضي في نهاية فترة التسعينات ، وكانت على دراسة العلاقة بين رغبات وإحتياجات الجمهور وإستخدام وسائل الإعلام.

تقوم نظرية الاستخدامات و الاشباعات على مجموعة من الافتراضات قام بوضعها كاتر و زملائه 1947 ثم قام بالمجرين بتطويرها سنة 1975: الجمهور النشط، يربط الجمهور الحقيقي الحاجة بالوسيلة التي اختارها كما يمكن لاستخدام الوسيلة الإعلامية إرضاء نسبة من الاشباعات الا انه لا يمكن اعتماد محتوى الوسيلة فقط للتنبأ بدرجة الاشباع، و تهتم هذه النظرية بدراسة الاتصال الجماهيري دراسة وظيفية منظمة، يتالف عنوان النظرية من مفردتين: الاستخدام ترتبط بالانماط الاتصالية والعادات الروتينية للحياة اليومية، اما الاشباع فهو إرضاء الرغبات²، بالإضافة الى تركيزها على دور الجمهور في اختيار

¹ د. د. رزقي خليفي ود. هجيرة شيقارة ، "منهجية تحديد نوع و حجم العينة في البحوث العلمية" ، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد 23، ديسمبر 2017، ص 286.

² أحمد جبار، نظرية الاستخدامات و الاشباعتين الواقع و قياس العائد محاولة لفهم الأنماط الاتصالية من خلال التعرض لوسائل الاعلام، "المجلة الدولية للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم-الجزائر، المجلد 6، العدد1، 2019، ص50-55.

وسائل إعلامية و تطبيقاتها بشكل يشبع رغباتهم واحتياجاتهم ،أيضا الإستجابة لدوافع الاحتياجات الفردية¹.

وفي هذا الاطار تم ربط مفهوم الاستخدام بعدة ابعاد واطارات تتم من خلاله العملية يتم التطرق لها في النقاط التالية²:

- اطار الاستخدام(المعرفي): يتم تحديده بنشر المعرفة
- الاطار الوظيفي: يتعلق بكيفية تقديم تلك المعرفة
- التفاعلية وتضمنت الاطار النفسي و الاجتماعي لتفاعلية الفرد مع المحتوى الإعلامي.

2_11: فروض النظرية :

أصبح الجمهور بمثابة الأشخاص الذين يشاركون بفعالية ويقوم بإستخدام الوسيلة التي يرغب بها ، حيث يرى أنها تحقق له إحتياجاته. إن استخدام أنواع مختلفة من الاساليب يعبر عن الإحتياجات التي يريد الجمهور أن يقوم بتحقيقها، ومن ابرزها التفاعل بالإضافة إلى اخذ الفروق الفردية بعين الاعتبار و هذا لدوره في تعزيز الاستجابة. يكون بمقدور الجمهور أن يقوم بتحديد احتياجاته والدافع إليها ومن ثم يقوم بالجوء إلى الوسيلة أو الموضوع الذي يحقق له إشباعها³.

3_11:علاقة النظرية بالموضوع : على إعتبار أن موضوعنا يبحث في عادات

وإستخدامات الطلبة الجامعيين للتطبيقات الرقمية والإشباعات التي تحققها ، فإن أنسب نظرية هي الإستخدامات والإشباعات، وبرزت أهمية هاته التطبيقات المتمثلة في : (

¹ _ ديليفر روكيتش : نظريات وسائل الإعلام ترجمة كمال عبد الرؤوف ط1 الدار الدولية للنشر و التوزيع القاهرة 1993 ص 235

² ابتسام رايس علي، نظرية الاستخدامات و الاشباعات وتطبيقاتها على الاعلام الجديد(مدخل نظري)، مجلة دراسات، جامعة وهران1، الجزائر، جوان 2016، ص 199-200.

³ _ ديليفر روكيتش، نفس المرجع السابق، ص265.

سهولة الإستعمال، توفير الوقت ، توفير الجهد، تعدد إستخداماتها، توفير السيولة، السرعة المساعدة في عمليات الحساب البريدي). نرى أن هذه النظرية تعد ملائمة لارتباطها بلدوافع والإحتياجات التي تحفز الجمهور على أن يتعرض لوسائل الإعلام كالتطبيقات الإلكترونية فيها مجموعة من حاجات الزبون لتلبية رغبته في الحصول على ما يريد من خدمات منها.

وأیضا فرض الجمهور الإيجابي والنشط ففي الخدمة المقدمة من التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر والمواصلات وتعتبر هذه النظرية قائمة على هذا الفرض. لذلك تعتبر هذه النظرية تصب على موضوع دراستنا فهي مساعدة في العديد من الإستخدامات، ومن أهم ما تقوم عليه صور الخلفية الاجتماعية للفرد وطبيعة التجربة الإتصالية ودرجة التوقعات المسبقة بين الاشباعات المتوقعة وبين الاشباعات التي لازالت لم تتحقق.

وفي ضوء هذه النظرية تبرز اهمية استخدامات التطبيقات الإلكترونية لبريد الجزائر والمواصلات (تطبيق baridimob و eccp) كاداة يلجأ اليها المستخدمون خاصة الطلبة لاجراء المعاملات المالية وتركز نظرية الاستخدامات و الاشباعات على فهم الكيفية التي يستخدم بها المبحوثين الوسائل الرقمية وبالأخص تطبيق بريدي موب لرغبته في تسهيل وتسريع العمليات وحتى تكتمل أهداف هذه الدراسة علينا رصد مدى اعتماد أفراد العينة على الاستخدامات المتاحة في هاته النظرية.

12- صعوبات الدراسة

- ✓ ضعف تفاعل و استجابة المبحوثين .
- ✓ الاجابات العشوائية و السريعة مما يؤثر على صدق النتائج.

13- مجال الدراسة

_ **المجال المكاني** :يتعلق الأمر بالحيّز المكاني الذي تجرى فيه الدراسة ،إلا أننا قمنا بوضع الإستمارة الإلكترونية GOOGLE DOCS وتم توزيعه عبر المجموعات الخاصة بطلبة جامعة مستغانم على موقع التواصل الاجتماعي (فايسبوك).

_ **المجال الزمني** : تم إجراء الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من 26 فيفري الى غاية 24 ماي 2025.

-**المجال البشري**: شملت الدراسة 100 عينة من طلبة جامعة مستغانم من مراحل مختلفة

14- الدراسات السابقة

تعرف الدراسات السابقة بأنها الدراسات التي يعود إليها الباحث ويقرأها والتي تتعلق مباشرة بما يبحث عن موضوعه.

من المهم جدا لأي باحث إجتماعي أن يطلع على البحوث والدراسات التي سبقت بحثه لأن عمله لا يعدوا أن يكون حلقة وصل لجهود سابقة ومتواصلة لأن إطلاع على ما سبق يجنبه التكرار ويمكنه تفادي الأخطاء وما يسمح له ذلك من فهم موضوع بحثه أكثر وإختيار العناصر المنهجية وعليه حاولنا قدر الإمكان الحصول على دراسات سابقة أو مشابهة .

_ **الدراسة الأولى¹** : دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة (دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب) ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر ، شعبة علوم الإعلام والاتصال ، تخصص إتصال وعلاقات عامّة (2021-2022) ، من إعداد الطلبة مدود حامد ،بهلول بدر الدين ، خطاطبة أيمن ، وقد جاء التساؤل الرئيسي للدراسة كما يلي:

¹ _ مدير حامد،بهلول بدر الدين ، خطاطبة ايمن ،دور التطبيقات الالكترونية في تحسين سمعة المؤسسة على عينة من مستخدمي بريدي موب ،مذكرة ماستر علوم إلام وإتصال ، جامعة قلمة ، 2021-2022

ما هو الدور الذي يلعبه التطبيق الإلكتروني بريدي موب في تحسين سمعة مؤسسة بريد الجزائر تجاه زبائننا؟

وتمثلت الأسئلة الفرعية كالتالي :

- _ كيف هي الصورة النمطية لسمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائننا؟
 - _ ما هي الدوافع، عادات وأنماط استخدام عينة الدراسة لتطبيق بريدي موب؟
 - _ كيف أسهم بريدي موب في تحسين سمعة شركة بريد الجزائر لدى زبائننا؟
- هدفت هذه الدراسة على التعرف للتطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة ، فقد إندرجت هذه الدراسة ضمن المنهج الوصفي شمل مجتمع الدراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب بلغ عددها 170 مفردة وفقا للعينة قصدية عرضية ، وإستخدمنا أداة إستمارة الإستبيان لجمع المعلومات إستبيان إلكتروني .

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها :

- _ إعتبرت سمعة بريد الجزائر سمعة جيدة حسب رأي أغلبية المبحوثين.
- _ فضل أكثر المبحوثين استخدام التطبيق الإلكتروني مقابل الخدمات الورقية.
- _ يرى أغلبية من عينة الدراسة أن تطبيق بريدي موب حسن من سمعة بريد الجزائر .

أوجه الإستفادة من الدراسة السابقة :

إستفدنا من هذه الدراسة من ناحية فهم أكبر لموضوع التطبيقات الإلكترونية خاصة ، وأن هذه الدراسة تتحقق مع دراستنا في موضوع واقع الخدمات الرقمية في قطاع بريد الجزائر ، وكذا إعتدنا لبعض المعلومات التي تضمنتها هاته الورقة البحثية .

_ **الدراسة الثانية¹ :** دور تكنولوجيا التطبيقات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة لتطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر ، مجلة التمويل والإستثمار

¹ _ وثام ملاح ، دور تكنولوجيا المعلومات المالية الذكية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر ، دراسة حالة تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد الجزائر ، مجلة التمويل والإستثمار والتنمية المستدامة ، المجلد 08 ، العدد 01 ، جوان 2023 .

والتنمية المستدامة ، د.وئام ملاح ، مخبر الدراسات البيئية والتنمية المستدامة ، جامعة الشهيد الشيخ العربي تبسي ، الجزائر ، وقد جاء التساؤل الرئيسي للدراسة كما يلي :

هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين استخدام تطبيق بريدي موب وتعزيز التمويل المالي لمؤسسة بريد الجزائر ؟

وتمثل الأسئلة الفرعية كالتالي :

_ هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين اعتمادية وموثوقية تطبيق بريدي موب وتعزيز

الشمول المالي لمؤسسة بريد الجزائر؟

_ هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين سهولة استخدام تطبيق بريدي موب وتعزيز

الشمول المالي لمؤسسة بريد الجزائر؟

_ هل هناك أثر ودلالة إحصائية بين سرية وأمان تطبيق بريدي موب وتعزيز الشمول

المالي لمؤسسة بريد الجزائر ؟

هدفت الدراسة على التعرف على العلاقة بين التطبيقات المالية الذكية والشمول

المالي في الجزائر ، لتحقيق هذا الهدف تم إختيار تطبيق بريدي موب لمؤسسة بريد

الجزائر .

فقد إندرجت هذه الدراسة ضمن منهج حالة وتم الإعتماد على الاستمارة كأداة

أساسية لجمع المعلومات ، أداة إستمارة استبيان ، حيث تم جمع 441 إستبانة تم تحليلها

بإستخدام برنامج SPSS .

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين التطبيق المالي

الذكي والتمويل المالي عند المستوى المعنوي ، أي أنه علم زاد استخدام التطبيقات المالية

الذكية أي ذلك إلى تعزيز التمويل المالي .

أوجه الإستفادة من هذه الدراسة :

ركزت هذه الدراسة على نوع من الخدمات الرقمية ومن خلال دراسة حالة تطبيق بريدي

موب لمؤسسة بريد الجزائر أخذت منها بعض الأفكار للقيام بدراستنا .

الدراسة الثالثة¹ : دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي ، دراسة مسحية لدور التطبيقات الإلكترونية (تطبيق بريدي موب) على عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية ، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علوم الإعلام والإتصال تخصص إتصال وعلاقات عامة 2022-2023 ، من إعداد الطلبة راجي معمر - بويحي محمد ، وقد جاء التساؤل الرئيسي للدراسة كما يلي :

ما دور إستخدام تكنولوجيا الاتصال الحديثة (تطبيق بريدي موب) في تحسين الأداء الوظيفي لعمال مؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية؟

وتمثلت الأسئلة الفرعية كما يلي :

- _ ما طبيعة وسائل الإتصال الحديثة المستعملة لبريد الجزائر المدية ؟
 - _ ما هي التطبيقات الإلكترونية التي توفرها مؤسسة بريد الجزائر؟
 - _ ما أثر إستخدام تطبيق بريدي موب لبريد الجزائر على الأداء الوظيفي للعمال؟
- وقد تبنت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يتناسب مع موضوع بحث وتحليل وشرح دور تكنولوجيا الإتصال الحديثة وعلاقتها بتحسين أداء الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر لولاية المدية ، وذلك لدى عينة قوامها ثمانية وعشرون (28 مفردة) عن طريق عينة حصر الشامل ، وإستخدمت في هذه الدراسة الإستبيان والمقابلة لجمع أكبر عدد من المعلومات والبيانات التي تساعد في إستخلاص النتائج وهي :
- _ إعتقاد مؤسسة بريد ولاية المدية على تكنولوجيا الإتصال الحديثة، وكذا حرص المؤسسة على التحديد الدوري لوسائلها وأنظمة معلوماتها بتوافق والتطور التكنولوجي .
- أوجه الإستفادة من هذه الدراسة :

¹ _ راجي معمر ، بويحي محمد، دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة في تحسين الأداء الوظيفي ، دراسة مسحية لدور التطبيقات الإلكترونية (تطبيق بريدي موب) على عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر ، مذكرة ماستر لعلوم الإعلام والاتصال ، جامعة يحي فارس المدية ، 2022-2023.

- _ دراسة من ناحية فهم أكبر لموضوع التطبيقات الإلكترونية خاصة في الجانب النظري ، حيث أعطتنا معلومات أشمل حول هذه التطبيقات .
- _ إستفدنا من فهم خدمات عن بعد لمتعاملي البريد.
- _ التعرف على تطبيق بريدي موب الذي يدور حول دراستنا .

15- تحديد المفاهيم

1. الدور

لغويًا: دور، يدور، تدويرًا ، فهو مدور، دور الشيء جعله على شكل دائرة¹.
اصطلاحًا : بأنه نموذج يرتكز حول بعض الحقوق والواجبات ،ويرتبط بوضع محدد للمكانة داخل الجماعة أو موقف إجتماعي معين ويتحدد دور الشخص في أي موقف عن طريق مجموعة توقعات يعتنقها الآخرون ، كما يعتنقها الفرد نفسه ، وبتعريف آخر لكلمة الدور هو باعتباره مجموعة من القواعد العامة مرتبطة بطبيعة الأشخاص وبطبيعة الثقافة السائدة في المجتمع².
إجرائيًا : دور هو مجموعة من المهام والمسؤوليات التي يقوم بها الفرد في حياته اليومية³.

2_ التطبيقات الإلكترونية :

2_1: تطبيق :

لغويًا : مصدر طَبَّقَ ، جمع : تطبيقات.

¹ معجم اللغة العربية المحاضرة 30 h :11/03/2025,15 /ar .www.almany.com

² محمود عاطف غيث ، قاموس علم الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الإسكندرية ، 1997 ، ص 390

³ د.حسام حكيم ، مدخل إلى علم الاجتماع، كلية العلوم السياسية والعلاقات الدولية ، جامعة الجزائر ، 2018/2019 ، ص 36 ، 03 ،

اصطلاحاً : برنامج حاسب آلي يقدم مجموعة وظائف ضرورية لإحدى خدمات تكنولوجيا المعلومات¹.

2_2: مفهوم الإلكتروني :

لغة : جمع الإلكترونيات، المنسوب إلى الكترون ، بدأ ينتشر العقل الإلكتروني في كل المكاتب ، آلة الحاسوب تعتمد على مادة الالكترتون لإجراء أدق العمليات الحاسوبية وبأسرع وقت ممكن ويسمى أيضاً كمبيوتر².

اصطلاحاً: ففي قانون الولايات المتحدة الأمريكية الموحد ، يعرف مصطلح إلكتروني : بأنه تقنية كهربائية، رقمية، مغناطيسية ، بصرية، إلكترومغناطيسية ، أو أي شكل آخر من أشكال التكنولوجيا ، يضم إمكانيات مماثلة لتلك التقنيات³.

2_3: مفهوم التطبيقات الإلكترونية :

يذكر القاموس الفرنسي الخاص بمصطلحات الأنترنت على شبكة وايب ، أن التطبيقات الإلكترونية عبارة عن برامج مستقلة ومصممة لتعمل على الأجهزة المحمولة مثل الهواتف الذكية أو الحواسيب الكفية⁴.

وتعرف أيضاً هي برامج تعمل على أحد الهواتف الذكية بالاعتماد على أحد المزايا التي تقدمها هذه الهواتف ، بحيث تقدم خدمة معينة لمستخدميها ، وتعتمد بالغالb على الاتصال بالانترنت الذي توفره هذه الهواتف⁵.

¹ _ <https://WWW.almaani.com> 12/03/2025 .14 :30 h موقع معجم المعاني

² _ موقع معجم المعاني ، نفس المرجع السابق

³ _ جمال زكي الجريدلي ، البيع الإلكتروني للسلع المقلاة عبر شبكة الأنترنت ، دراسة فقهية مقارنة ، دار الفكر الجامعي ، افسكندرية، مصر ، 2008 ، ص 10

⁴ _ المبارك رعاش، دور التطبيقات الإلكترونية في تعليم وتعلم تلاميذ ذوي صعوبات المتعلم عصر القراء أنموذجاً، مجلة بحث وتربية، المعهد الوطني للبحث في التربية، المجلد 12، العدد 01، جوان 2022، ص38

⁵ _ مسفرة بنت د خليل الختعمي ، استخدام تطبيقات الهواتف الذكية من قبل طالبات كلية علوم الحاسب والمعلومات بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية ، دراسة وصفية ،المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية ، المجلد 09 ، العدد 01،

مفهوم التطبيقات الإلكترونية إجرائيا : هي تطبيقات تعمل على أجهزة إلكترونية مثل الهواتف المحمولة بقدرتها تسهل الحياة اليومية للمستخدمين من خلال خدماتها الرقمية السريعة لتلبية حاجيات المواطن في أسرع وقت وجهد.

3_ التحول الرقمي

لغة: التحول لغة مأخوذ من الفعل "تحول"، أي تغير من حال إلى حال، ويقال "تحول الشيء" أي تغير أو إنتقل من صورة إلى أخرى، أما الرقمي فهو نسبة إلى "الرقم"، وهو ما يحسب ويقاس باستخدام الأرقام¹.

إصطلاحا: التحول الرقمي هو عملية تبني التكنولوجيا الرقمية بشكل شامل لتحسين نماذج العمل، وتقديم الخدمات، وتعزيز الكفاءة، وذلك من خلال دمج الأدوات الرقمية في مختلف مجالات النشاط الإقتصادي والإجتماعي والإداري، بما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية تقديم القيمة للمستفيدين².

التعريف الإجرائي: في هذا السياق البحثي، يقصد بالتحول الرقمي :مجمل العمليات التي تقوم بها المؤسسات من أجل إدماج أدوات وتقنيات التكنولوجيا الحديثة في بنيتها وهياكلها التشغيلية والإدارية، بهدف تحسين الأداء، وتبسيط الإجراءات، وتعزيز الوصول إلى الخدمات، ورفع جودة المنتج أو الخدمة، بما يواكب مقتضيات العصر الرقمي .

¹_ ابن منظور، محمد بن مكرم .لسان العرب،دار صادر، 1990، ج11، ص 143

²_Kane et al., Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation, MIT Press, 2015, p. 12.

الفصل الأول: التحول الرقمي في قطاع البريد والمواصلات

تمهيد

المبحث الأول : التحول الرقمي

أولاً : تعريف التحول الرقمي

ثانياً : ظهور التحول الرقمي بالجزائر

ثالثاً : مراحل تطوّر التحول الرقمي

رابعاً : أهمية التحول الرقمي في الخدمات البريدية

خامساً : أهداف التحوّل الرقمي

المبحث الثاني : التحول الرقمي في المؤسسات والخدماتية

أولاً: الإستراتيجية العامة للتحول الرقمي

ثانياً: متطلبات تطبيق التحول الرقمي

ثالثاً: تحديات التحول الرقمي

رابعاً: محددات نجاح التحول الرقمي

خلاصة الفصل الأول

الفصل الأول: التحول الرقمي في قطاع البريد والمواصلات

تمهيد

في ظل الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم، أصبح التحول الرقمي ضرورة ملحة لمواكبة التغيرات السريعة في مختلف المجالات، هذا و يعد القطاع البريدي من أبرز القطاعات التي استفادت بشكل كبير من هذه الثورة، من أحد العوامل الأساسية التي أسهمت في تحسين خدماته وتوسيع نطاقها، تعد مؤسسة البريد والمواصلات من المؤسسات التي أخذت على عاتقها مسألة التحول الرقمي، بهدف تحديث خدماتها وجعلها أكثر توافقاً مع احتياجات العصر الحالي.

كما أصبح التحول الرقمي جزء لا يتجزأ من إستراتيجية التطوير المستدامة لهذه المؤسسة ، فقد أدى التقدّم التكنولوجي، إلى تطوير العديد من الخدمات البريدية التي كانت في السابق تقتصر على المعاملات التقليدية، وأصبحت الخدمات البريدية في متناول الأفراد من خلال المنصات والتطبيقات الإلكترونية المبتكرة التي تسهل الوصول إلى الخدمات وتزيد من كفاءتها تعافي تقليص المدة الزمنية المطلوبة لإنجاز المعاملات ، مما يحقق راحة كبيرة للمواطنين ويعزز الثقة في القطاع المالي ، ويتعدى ذلك ليشمل تعزيز الشفافية في المعاملات المالية ، وتسهيل الوصول إلى الخدمات الرقمية، لتصبح مؤسسة البريد قادرة على تقديم الخدمات أكثر مرونة وتواكب العصر الرقمي وتدعم التنمية.

المبحث الأول : التحول الرقمي

أولاً : تعريف التحول الرقمي

يشير إلى عملية تغيير أساليب العمل والممارسات في المؤسسات والمنظمات باستخدام التقنيات الرقمية ، ويتضمن هذا التغيير تغييرات في الهيكل التنظيمي والعمليات والثقافة المؤسسية ، والعلاقة مع العملاء والشركاء وغيرها، وهناك من ينظر إلى التحول الرقمي على أنه استخدام جميع التقنيات الرقمية المتاحة بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتوفير الخدمات أسرع وأفضل للعملاء¹.

ويعرف كذلك تحول المؤسسات من نموذج العمل التقليدي إلى نموذج يعتمد على التقنيات الرقمية في الابتكار، سواء في تطوير المنتجات والخدمات أو في تحسين طرق للتسيير والتسويق، يتم ذلك من خلال إنشاء إستراتيجية رقمية تهدف إلى إيجاد قنوات جديدة لتحقيق العوائد².

ويشير أيضا أن التحول الرقمي هو عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في جميع أنشطة عمل المنظمات والمؤسسات والحصول على مقومات التغيير والتحدي والابتكار ب إستمرار لمواكبة التطور بهذا المجال التقني، يمكن أن يكون التحول الرقمي هدفاً استراتيجياً لتتأقلم مع التقدم التكنولوجي ، حيث يتدخل في وظائف المؤسسة بشكل عام³.

من خلال هذه التعريفات والمفاهيم يتضح أنّ التحول الرقمي هو تحسين الكفاءات التشغيلية لإنجاز الخدمات بأقل تكلفة ممكنة من أجل وجود ميزة تنافسية للمؤسسة .

¹ _ عفيف هناء و خلوفي وهيبة ، الاتجاه نحو التحول الرقمي حتمية أو خيار؟ ، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة حمة لخضر ، الوادي ، الجزائر ، المجلد 06، العدد 01 ، 2022 ، ص 290-291

² _ شيهاني سهام، دور التحول الرقمي في عمليات إدارة المعرفة، مجلة النهل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 02 ، الجزائر، ديسمبر 2024، ص 405

³ _ أكرم حجه، أودية كهينة، دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية في الانتقال للتحول الرقمي في ديوان الموظفين العام لدولة فلسطين، مجلة أبحاث إقتصادية و غدارية، المجلد 18، العدد 02 ، 2024 ، ص 231

ثانيا : ظهور التحول الرقمي بالجزائر

بدأ في أواخر التسعينات مع ظهور الأنترنت في البلاد ،ورغم بدايته المتأخرة مقارنة بدول أخرى، إلا أنّ محتواه لم يكن يعكس توجهات سياسية أو اقتصادية نظراً للظروف التي مرّت بها الجزائر آنذاك من عدم الإستقرار، مع مرور الوقت اصبح مفهوم التحول الرقمي أكثر وضوحاً ، وخاصة مع تطوير برامج الرقمنة التي نقلت الأساليب التقليدية إلى النظم الرقمية، كان مفهوم "الرقمنة" يشير في البداية إلى تحويل البيانات إلى شكل رقمي، بينما يعني التحول الرقمي تحسين العمليات اعتماداً على التكنولوجيا الرقمية، شهد هذا المفهوم بروزاً أكبر في العقدين الآخرين خاصة مع إلان الحكومة الجزائرية في عام 2020 عن خطط شاملة للتحول الرقمي، حيث تم التركيز على العديد من القطاعات ، لاسيما في مجالات الزراعة والإدارة الحكومية، وعلى الرغم من بعض التحديات القانونية والمؤسسية ، إلا أنّ الجزائر بدأت خطوات نحو رقمنة الأعمال والخدمات الحكومية، ممّا يمثل تقدماً ضرورياً نحو تطوير البنية التحتية الرقمية¹.

ثالثا : مراحل تطوّر التحول الرقمي

حسب النموذج المعتمد من قبل إدارة الشؤون الاقتصادية والاجتماعية المتواجدة في الأمم المتحدة لعام 2010 نجد تلك المراحل كالتالي² :

1_ مرحلة الخدمات الناشئة : تقوم الحكومات بإنشاء مواقع إلكترونية توفر معلومات ثابتة للمستخدمين وترتبط الوزارات ووالإدارات العامة ببعضها.

¹ يوسف بن يزة ، تقييم مسار التحول الرقمي في الجزائر، مجلة دراسات والأبحاث العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، المجلد 16، العدد 03 ، ص 47-48

² صبرينة بن عطاء الله، أحمد تميزار، استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية من الرؤية إلى التطبيق العملي، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية ،المجلد 03، العدد02، ص27

2_مرحلة الخدمات المعززة : تقدّم الحكومات تواصلًا إلكترونيًا، إمّا باتجاه واحد أو باتجاهين ، من خلال تطبيقات أو نماذج قابلة للتنزيل لتمكين المواطنين من التفاعل مع الجهات الحكومية.

3_مرحلة الخدمات التعاملية : تتعامل الحكومات بشكل ثنائي الاتجاه مع المواطنين ، بما يشمل التحقق الإلكتروني من الهويات لإتمام الخدمات مثل إنجاز المعاملات ، دفع المستحقات عبر الأنترنت والمشاركة في التصويت الإلكتروني.

4_مرحلة الخدمات المترابطة : تعتمد الحكومات على استخدام تقنيات الويب والأدوات التفاعلية ، ممّا يتيح للمواطنين المشاركة بفعالية أكبر في الأنشطة الحكومية و تعزيز التفاعل معها¹.

رابعًا : أهمية التحول الرقمي في الخدمات البريدية

تبرز أهمية التحول الرقمي من خلال النقاط التالية² :

1_ تحسين الكفاءة : يسهم التحول الرقمي في تسريع العمليات الإدارية و التشغيلية، وتقليل الأخطاء وتحسين جودة الخدمات المقدمة، كما يسهم في تبسيط الإجراءات، ممّا يسهل على الجمهور الحصول على الخدمات بشكل أسرع وأكثر فعالية.

2_ تعزيز التنافسية : تمكن المؤسسات التي تتبنى التحول الرقمي من تقديم خدمات مبتكرة، و إبداعية تتجاوز الأساليب التقليدية، ممّا يمنحها ميزة تنافسية في الأسواق، ويعزز قدرتها على خلق فرص جديدة.

¹ _ صبرينة بن عطاء الله، مرجع سابق، ص 28

² _ بن أحمد فاطمة الزهراء ، بن أحمد نادية، التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات، مجلة الجزائرية المالية العامة ، المجلد 15، العدد01، 2025 ، ص 505

- 3_ تحسين تجربة العملاء :** يتيح التحول الرقمي للمؤسسات جمع وتحليل البيانات بشكل دقيق يساعدها على فهم احتياجات العملاء بشكل أفضل، ينعكس ذلك في تقديم خدمات محسنة وتجربة متكاملة تلبي توقعات العملاء بفعالية.
- 4_ تحقيق الشفافية :** يوفر التحول الرقمي أدوات تمكن المؤسسات من مراقبة الأداء في الوقت العملي، مما يعزز الشفافية ويزيد من وضوح العمليات، كما يسهل الوصول إلى المعلومات ويضمن وضوح الإجراءات لجميع الأطراف المعنية.
- 5_ خفض التكاليف :** يساعد التحول الرقمي في تقليل التكاليف التشغيلية والجهد المبذول من خلال تحسين الكفاءة وتنظيم العمليات، مما يتيح للمؤسسات توفير الموارد واستثمارها في مجالات أخرى.
- 6_ تحقيق التنمية المستدامة :** يدعم التحول الرقمي تحسين قطاعات حيوية مثل التعليم، الصحة، الطاقة، من خلال تقنيات مبتكرة تقلل من التأثير البيئي السلبي، كما يساهم في بناء مجتمع ذكي ومستدام ويعزز التنمية الشاملة¹.

خامسا : أهداف التحول الرقمي

تبرز أهداف التحول الرقمي كالاتي² :

- _ بناء نماذج عمل جديدة تساعد على تبسيط الإجراءات و تقليل وقت تقديم الخدمة.
- _ التخلص من العمليات التقليدية لزيادة الإنتاجية و تحسين مستوى أداء الخدمات.
- _ تقليل الإنفاق الحكومي على الخدمات، و رفع مستوى أدائها و إدخال خدمات جديدة.
- _ زيادة الثقة في المنظمات العامة و تحقيق الإستدامة المؤسسية.
- _ زيادة سرعة و مرونة و دقة تلقي الخدمة العامة، بالإضافة إلى قلة و إنعدام الأخطاء.

¹ _ بن أحمد فاطمة الزهراء، مرجع سابق ، ص 506

² _ آسيا بلقاضي، متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات ، المجلد 09، العدد 01، 2024، ص 694

_ تنمية ثقافة الإبداع و التطوير داخل بيئة العمل، بالإضافة إلى إعادة رسم و صياغة الطرق التي يفكر و يتعامل بها أفراد المجتمع.

المبحث الثاني : التحول الرقمي في المؤسسات والخدماتية

مع التطور السريع للتكنولوجيا أصبحت المؤسسات الخدمية مطالبة بتبني التحول الرقمي لتحسين جودة خدماتها ورفع كفاءتها ، ويعد التحول الرقمي خطوة أساسية لإعادة هيكلة الأداء وتبسيط الإجراءات، بما يعزز من رضا المستفيد ويواكب متطلبات العصر الرقمي.

أولاً: الإستراتيجية العامة للتحول الرقمي

_ **تحديد الرؤية :** يجب على المؤسسة تحديد رؤيتها وأهدافها، و لكن بدلاً من التركيز على المشكلات التي تسعى لحلها من خلال الابتكارات، ينبغي أن تركز على الهدف النهائي، وما تسعى لتحقيقه، لذلك من المهم وضع أهداف طويلة الأجل و التركيز على تجربة العملاء والموظفين، تحتاج المنظمات إلى بناء رؤية استراتيجية تعتمد على أهدافها ومواردها الحالية للوصول إلى رؤية شاملة على المستوى العالمي في المستقبل.

_ **تقييم قدرة التحول الرقمي للمنظمات :** يتم تقييم وضع المؤسسة فيما يتعلق بالتحول الرقمي، حيث يجب على المنظمة تحليل بنيتها التحتية و مدى فعالية نظمها وتطبيقاتها البرمجية في تلبية الاحتياجات الحالية و المستقبلية، يساعد هذا التقييم في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تحديث، و العمليات التي تتطلب الأتم بق أو التحسين، ما يمكّن المنظمة من اختيار المهام والاستثمارات الضرورية لإستراتيجية التحول الرقمي بأفضل طريقة ممكنة¹.

¹ _ صبرينة بن عطاء الله، أحمد تميزار ، استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية، من الرؤية إلى التطبيق

العملي، مجلة البصائر ، البحوث في العلوم الإقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، العدد 02، 2024، ص29

ثانيا: متطلبات تطبيق التحول الرقمي

التحول الرقمي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية¹ :

1_ المتطلبات الإدارية : وضع استراتيجيات، و خطط التأسيس و التي يمكن أن تشمل الإدارة، أو هيئة على المستوى الوطني لها وظائف التخطيط و المتابعة و التنفيذ لمشاريع الحكومة الإلكترونية، وهي هذه المرحلة لا بد من توفير الدعم، والتأييد من طرف الإدارة العليا في الهرم الإداري مع توفير المخططات المالية كافة لإجراء التحول المطلوب.

2_ توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية : لا بد من العمل على تطوير مختلف شبكات الاتصالات بما يتوافق مع بيئة التحول التي تستدعي شبكة واسعة ومستوعبة للكم الهائل من الاتصالات دون إهمال التجهيزات النقدية الأخرى من معدات وأجهزة وحاسبات آلية، ومحاولة توفيره و إتاحتها للأفراد والمؤسسات.

3_ الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونه، حيث يتوجب توفير كموارد مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلهم لاتخاذ القرارات الفعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية بالتغيير والتطوير.

4_ العمليات : يجب على منظمات الاعمال ارساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدي الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الأمثل والتحول الرقمي، ويتضمن ذلك إنشاء بناء تقني يتضمن سياسات وإجراءات تغطي كافة نشاطات المنظمة، وعملياتها مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المتطورة والبيانات المعالجة².

¹ عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل.م.د في علم

الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر ،بسكرة ،2016، ص 73

² خيرة شاوشي ، زهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، المجلد 05، العدد01،

2023، ص20

ثالثاً: تحديات التحول الرقمي

تتمثل التحديات للتحول الرقمي فيما يلي :

1_ نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة : يعتبر عامل أساسي لا بد من مراعاته أثناء صياغة وإعداد الاستراتيجية الرقمية.

2_ الثقافة التنظيمية : التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأعراف و الأساطير، تعتبر كمشكل يعرق عملية التحول الرقمي، ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير¹.

3_ نقص الكفاءات البشرية : يشكل نقص الخبرات المتخصصة في المجالات التقنية والتكنولوجية الرقمية تحدياً رئيسياً، إذ تحتاج الجزائر إلى تطوير وتأهيل المزيد من الكفاءات البشرية القادرة على قيادة تنفيذ مشاريع التحول الرقمي.

4_ التحديات التشريعية : تتطلب القوانين والتشريعات الحالية تحديثاً لتتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، يشمل ذلك حماية البيانات الشخصية، ضمان حقوق الملكية الفكرية ووضع أطر قانونية تدعم الاقتصاد الرقمي.

5_ الأمان السيبراني: يشكل الأمن السيبراني تحدياً كبيراً مع تزايد مخاطر الهجمات الإلكترونية، فيتطلب ذلك تعزيز البنية الأمنية الرقمية وتطوير الاستراتيجيات الفعالة لحماية البيانات والمعلومات².

¹ _ غريسي صدوقي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمنة ، مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد02، 2021، ص109

² _ بن أحمد فاطمة زهراء، بن أحمد نادية، التحول الرقمي في الجزائر الواقع والتحديات، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15، العدد01، 2025، ص 607

رابعاً: محددات نجاح التحول الرقمي

تستغرق عملية التحول الرقمي فترة زمنية طويلة، لذلك عادة ما يتم تنفيذها على عدة مراحل عن طريق تطوير رؤية مستقبلية للتحول الرقمي على تشجيع الابتكار وتوظيف القدرات الرقمية والتكنولوجية، ومن أبرز محددات نجاح التحول الرقمي هي :

1_ العمل على تحسين جاهزية الدولة، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة : من خلال توجيه وتخصيص الاستثمارات المحلية وجذب رؤوس الأموال الأجنبية في مجال قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتشجيع مع القطاع الخاص وتوفير الحوافز المناسبة.

2_ التوسع في إنتشار استخدام الإنترنت : عن طريق توصيل الخدمات إلى كافة المناطق داخل الدولة والحرص على الصيانة المستمرة للشبكات ، وتطويرها بالإضافة إلى تقليل تكلفة الاتصال حتى تصبح متاحة للجميع¹.

3_ تصميم تجربة المستخدم و الموظف : بمجرد وضع المؤسسة لرؤيتها وتقييم وضعها الحالي، عليها أيضاً أن تدعم القيادة الجامعية، أي العناصر البشرية من الأفراد ممن لديهم القدرة لنجاح وتنفيذ النجاح وتنفيذ التغيير والتحول وإقناع وحث الآخرين لتقبل التغيير، والمشاركة فيه وعدم مقاومته من خلال توضيح مزاياه والنتائج².

4_ تقييم الوضع الحالي : يتمثل في تحديد نقاط القوة و الضعف بالإضافة إلى الفرص و التحديات التي تواجه المؤسسة.

5_ إنشاء خارطة طريق التنفيذ : تشمل هذه الخطوة توفير الموارد اللازمة لضمان أداء ناجح للعمل و تجنب الأخطاء خلال التنفيذ.

¹ _سناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحول الرقمي في تعزيز النمو الإقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة

والاقتصاد ، المجلد 15، العدد14، أبريل 2022،ص 63

² _ محمد فتحي، عبد الرحمان أحمد، الاستراتيجية مقترحة لتحويل جامعة مينا إلى جامعة ذكية في ظل التوجهات الرقمية ، النموذج افماراتي لجامعة حمدان بن محمد الذكية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية ،مجلد 14، العدد06،

2020، ص 477

6_ضبط ثقافة المنظمة والبنية التحتية : تبدأ بتحضير البنية التحتية للمؤسسة من خلال تكوين فريق من الخبراء الرقميين مثل المدير الرقمي، لضمان نجاح تحوّل في حال عدم توفر الكفاءات الداخلية، يمكن الإستعانة بشريك خارجي موثوق، كما يجب جعل التحوّل الرقمي جزءاً أساسياً من أهداف المؤسسة، وبناء ثقافة رقمية تتماشى مع العمليات الجديدة المحلة رقمياً¹.

خلاصة الفصل الأول

يبين لنا أن التحوّل الرقمي لم يعد خياراً بل ضرورة حتمية في مثل التطورات التكنولوجية المتسارعة، لقد إستعرضنا في هذا الفصل المفاهيم الأساسية للتحوّل الرقمي وأثره العميق على المؤسسة الخدمية كما تناولنا التحديات التي قد يواجهها الجهات المختلفة في تبني هذا التحوّل الرقمي مع إبراز مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية، فمن خلال تبني الحلول الرقمية وتحديث البنية التحتية، أصبحت المؤسسة أكثر قدرة على تلبية توقعات العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل التكاليف من خلال فرص كبيرة للإبتكار وتحقيق الرؤية المستقبلية تعتمد على التكنولوجيا كركيزة أساسية ، إن نجاح التحوّل الرقمي يعتمد على الإستثمار في الكفاءات البشرية لضمان تقديم خدمات أكثر سرعة وأماناً وموثوقية

¹ _ محمد محمد فادي، تحديات واستراتيجيات التحوّل لرقمي لمصالح الحكومية ومنشآت الأعمال ، المجلة المصرية

للمعلومات ، مجلد26، العدد24، ص 04

الفصل الثاني: التطبيقات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر ودورها في دعم التحول الرقمي

تمهيد

المبحث الأول: الإطار العام للتطبيقات الإلكترونية

أولاً: تعريف التطبيقات الإلكترونية

ثانياً: أنواع التطبيقات الإلكترونية

ثالثاً: أهمية التطبيقات الإلكترونية

رابعاً: عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية

المبحث الثاني: لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر ومسار التحول الرقمي

أولاً: لمحة تاريخية وتنظيمية لبريد الجزائر

ثانياً: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر

ثالثاً: خدمات ومهام بريد الجزائر

المبحث الثالث: تطبيق بريدي موب و ECCP ودوره في تطوير الخدمات الرقمية

أولاً: تقديم تطبيقي بريدي موب و ECCP

ثانياً: مميزات وخدمات تطبيقي بريدي موب و ECCP

ثالثاً: آلية إستخدام تطبيقي بريدي موب و ECCP

رابعاً: التحديات والمشاكل التي تواجه مستخدمي تطبيقات بريدي موب و

الفصل الثاني: التطبيقات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر ودورها في دعم التحول

الرقمي

تمهيد

يشهد العالم اليوم ثورة رقمية شاملة أثرت على مختلف القطاعات، من بينها قطاع البريد الذي كان تقليديا يعتمد على المعاملات الورقية والخدمات اليدوية ، ومع التقدم التكنولوجي أصبحت المؤسسات مجبرة على مواكبة هذا التحول من أجل تلبية حاجيات الزبائن المتزايدة وتحسين جودة خدماتها ، وفي هذا السياق شرعت مؤسسة بريد الجزائر في تنفيذ إستراتيجية للتحول الرقمي تهدف إلى تحديث بنيتها التحتية الرقمية وتقديم خدمات إلكترونية تتسم بالسرعة، الدقة، والأمان.

ويأتي هذا الفصل ليسلط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه التطبيقات الإلكترونية التي أطلقتها مؤسسة بريد الجزائر، وعلى رأسها تطبيق "بريدي موب" وتطبيق "ECCP"، في تعزيز هذا التوجه الرقمي ، فبفضل هذه الأدوات الرقمية تمكنت المؤسسة من الانتقال بخدماتها نحو نمط أكثر تفاعلية وتكاملا، مما سهل على المواطنين إجراء معاملاتهم المالية والبريدية عن بعد، دون الحاجة إلى التنقل إلى المراكز البريدية.

وإنطلاقا من ذلك سيتم في هذا الفصل التطرق إلى الإطار العام للتطبيقات الإلكترونية كخلفية نظرية، ثم تقديم لمحة عامة عن مؤسسة بريد الجزائر ومسار تحولها الرقمي، قبل الانتقال إلى دراسة تفصيلية لكل من تطبيقي "بريدي موب" و "ECCP" ، من حيث خصائصهما التقنية، طبيعة الخدمات التي يقدمانها، وأثرهما على تحسين الأداء وجودة الخدمة العمومية.

المبحث الأول: الإطار العام للتطبيقات الإلكترونية

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة أصبحت التطبيقات الإلكترونية أحد الركائز الأساسية لتطوير الخدمات وتسهيل الوصول إليها، سواء في القطاع العام أو الخاص ، فهي تمثل أدوات رقمية مبتكرة تتيح للمستخدمين تنفيذ مختلف المعاملات بكفاءة وسرعة، مما جعلها خيارا إستراتيجيا في إطار التحول الرقمي الذي تشهده المؤسسات الحديثة. وإنطلاقا من هذه الأهمية يتناول هذا المبحث الإطار العام للتطبيقات الإلكترونية من خلال تعريفها، وتصنيف أنواعها، واستعراض دورها المحوري في تحسين الأداء وتقديم الخدمات، كما سيتم التطرق إلى أبرز عوامل نجاحها، مثل الملاءمة لإحتياجات المستخدم، الأمان، وسهولة الإستخدام، بإعتبارها مقومات ضرورية لضمان إستدامة هذه الحلول الرقمية وفعاليتها.

أولا: تعريف التطبيقات الإلكترونية

تعد التطبيقات الإلكترونية من أبرز تجليات التطور التكنولوجي في العصر الحديث، إذ أضحت تمثل الوسيط الأساسي بين المستخدمين والخدمات الرقمية المتعددة ،وهي بمثابة أدوات برمجية مصممة لتلبية إحتياجات معينة، سواء في المجالات الإدارية، التعليمية، الإقتصادية، أو الترفيهية ، وقد قدم الباحثون والخبراء في مجالات التكنولوجيا تعاريف متعددة للتطبيقات الإلكترونية، تختلف بإختلاف زاوية النظر والغاية من الإستخدام. _ التطبيقات الإلكترونية هي برمجيات مصممة خصيصا لتأدية مجموعة من الوظائف والخدمات عبر أجهزة إلكترونية كالحواسيب والهواتف الذكية، تهدف إلى تسهيل العمليات والمعاملات اليومية بشكل رقمي وسريع.¹

¹ _ بن عيسى عبد القادر، "التطبيقات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات"، دار الهدى، 2020، ص 45.

_ تعرف التطبيقات الإلكترونية بأنها وحدات برمجية تعتمد على نظم تشغيل مختلفة، تتيح للمستخدمين التفاعل مع الخدمات الرقمية من خلال واجهات مرئية، وتمتاز بإمكانية التخصيص، التحديث المستمر، وسهولة الإستخدام.¹

_ ينظر إلى التطبيقات الإلكترونية على أنها أدوات رقمية تعتمد على المؤسسات لتبسيط الإجراءات الإدارية وتحسين جودة الخدمات المقدمة، من خلال الربط بين النظم الداخلية للمؤسسة والمستخدمين الخارجيين.²

_ التطبيقات الإلكترونية هي أدوات برمجية تلعب دورا إقتصاديا متناميا، حيث تساهم في تقليص التكاليف التشغيلية، وتسريع العمليات التجارية، وتحقيق الشفافية في المعاملات عبر الوسائل الرقمية.³

_ التطبيقات الإلكترونية تمثل بنى رقمية مرنة تجمع بين الوظيفة التقنية والخدمة الإجتماعية، فهي ليست فقط أدوات تكنولوجية بل أيضا وسائط تعزز التواصل، المشاركة، وتكافؤ الفرص في الوصول إلى الخدمات.⁴

ثانيا: أنواع التطبيقات الإلكترونية

تشهد التطبيقات الإلكترونية تنوعا كبيرا من حيث الوظيفة والمجال الذي تستخدم فيه، ما جعل تصنيفها ضرورة لفهم خصائصها وإستعمالاتها المختلفة، ويعتمد هذا التصنيف على طبيعة الخدمة التي تقدمها، الجهة المستفيدة، أو البيئة التشغيلية التي تعمل فيها ، ومن خلال هذا التصنيف، يمكن للمؤسسات والأفراد إختيار النوع الأنسب الذي يخدم أهدافهم الرقمية.

¹ _ كريم مصطفى، "مقدمة في هندسة البرمجيات"، دار العلوم للنشر، 2019، ص 112.

² _ يوسف أمين، "الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2021، ص 77.

³ _ سليمان فاطمة، "التحول الرقمي وأثره على الإقتصاد"، مجلة الإقتصاد الرقمي، العدد 4، 2022، ص 23.

⁴ _ بوخرس نوال، "التطبيقات الرقمية ودورها في التنمية المستدامة"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 17، 2021، ص

1_ التطبيقات الإدارية: (Administrative Applications)

تستخدم هذه التطبيقات في تنظيم العمليات الإدارية داخل المؤسسات، مثل إدارة الموارد البشرية، التخطيط، والمراسلات الرقمية ، وهي تهدف إلى تقليص الجهد البشري وتحقيق الدقة في العمل الإداري¹.

2_ التطبيقات التعليمية: (Educational Applications)

تستهدف هذه التطبيقات تسهيل عملية التعلم والتعليم، وتستخدم في البيئات الأكاديمية لتقديم المحتوى التعليمي، الإختبارات، والتمارين التفاعلية مثل منصات التعليم عن بعد والتعلم الذاتي².

3_ التطبيقات التجارية: (Commercial Applications)

تستخدم لأغراض تجارية مثل التسوق الإلكتروني، الدفع عبر الإنترنت، إدارة المبيعات والمخزون، وهي تلعب دورا محوريا في التجارة الرقمية والاقتصاد الرقمي الحديث³.

4_ التطبيقات الإجتماعية: (Social Applications)

تشمل تطبيقات التواصل الإجتماعي، المراسلة، المنتديات، وغيرها من الأدوات التي تعزز التفاعل الإجتماعي والتبادل الثقافي عبر المنصات الرقمية⁴.

5_ التطبيقات الخدمية: (Service-Oriented Applications)

توفر خدمات مباشرة للمواطنين، مثل التطبيقات البنكية، البريدية، الصحية، وتطبيقات الحجز والدفع ، وغالبا ما تكون هذه التطبيقات مرتبطة بالمرافق العمومية وتحسين الخدمات الحكومية¹.

¹ _ يوسف أمين، مرجع سابق، ص 82.

² _ عبد اللاوي فؤاد، "تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي"، دار الخلدونية، 2020، ص 65.

³ _ سليمان فاطمة، مرجع سابق ، ص 29.

⁴ _ بوخريس نوال، مرجع سابق، ص 92.

ويمكن تلخيص هذه الأنواع في الجدول الموالي :

جدول رقم 1: أنواع التطبيقات الإلكترونية

النوع	الوظيفة الأساسية	أمثلة رئيسية
التطبيقات الإدارية	تنظيم العمليات الداخلية بالمؤسسات	إدارة الموارد البشرية، أرشفة الوثائق
التطبيقات التعليمية	دعم التعلم والتعليم عن بعد	منصات التعليم الإلكتروني، المحتوى التفاعلي
التطبيقات التجارية	تسهيل المعاملات الاقتصادية	تطبيقات الدفع، المتاجر الإلكترونية
التطبيقات الاجتماعية	تعزيز التواصل والتفاعل بين الأفراد	واتساب، فيسبوك، المنتديات الرقمية
التطبيقات الخدمية	تقديم خدمات عامة للمواطنين	بريدي موب، تطبيقات الحجز الصحي

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على عبد اللاوي فؤاد، مرجع سابق، ص 65.

ثالثا: أهمية التطبيقات الإلكترونية

تعتبر التطبيقات الإلكترونية من أبرز الأدوات الرقمية التي ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين الأداء العام للمؤسسات والخدمات المقدمة للمواطنين، فهي تمثل عاملا رئيسيا في عملية التحول الرقمي الذي يشهده العالم اليوم، وتسهم في تعزيز الكفاءة، توفير الوقت، وتقليل التكاليف، وعلاوة على ذلك تتيح هذه التطبيقات تفاعلا أكثر مرونة وسرعة بين

¹ _ بن عيسعيد القادر، مرجع سابق، ص 51.

المستخدمين والخدمات، مما يفتح آفاقا جديدة للتطور في مختلف المجالات الاقتصادية والإجتماعية والتعليمية.

1_ تحسين الكفاءة والسرعة:

من خلال توفير الحلول الرقمية المبسطة تسهم التطبيقات الإلكترونية في تسريع إنجاز المعاملات والخدمات، ما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الوقت المستغرق في العمليات التقليدية، فعلى سبيل المثال في مجال التجارة الإلكترونية، يستطيع المستخدم إتمام عمليات الشراء والدفع بشكل فوري وآمن¹.

2_ تسهيل الوصول إلى الخدمات:

تمثل التطبيقات الإلكترونية وسيلة فعالة للوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات دون الحاجة للتواجد الفعلي في المرافق، هذه التطبيقات تتيح للمستخدمين إجراء المعاملات من أي مكان وفي أي وقت، مما يسهم في تعزيز مستوى الراحة والمرونة².

3_ تقليل التكاليف:

تسهم التطبيقات الإلكترونية في تقليص النفقات المرتبطة بالعمليات التقليدية، مثل تكاليف الطباعة، النقل، والصيانة، على سبيل المثال في القطاع الحكومي، يمكن أن تقلل التطبيقات الإلكترونية من الحاجة إلى الموظفين في مكاتب الخدمة المباشرة، مما يساهم في تقليص النفقات الإدارية³.

4_ تحسين الجودة والأداء:

إن تطبيقات مثل "بريدي موب" و "ECCP" التي تعتمد عليها المؤسسات، تساهم في تقديم خدمات مهنية ودقيقة، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الجودة الكلي للمنتجات والخدمات،

¹ _ سليمان فاطمة، مرجع سابق، ص 34.

² _ عبد اللاوي فؤاد، مرجع سابق، ص 75.

³ _ بن عيسى عبد القادر، مرجع سابق، ص 52.

تتيح هذه التطبيقات معالجة البيانات بشكل دقيق وتحليلها في الوقت الفعلي، مما يساعد في إتخاذ قرارات أفضل.¹

5_ دعم الابتكار والنمو الإقتصادي:

تعمل التطبيقات الإلكترونية على تحفيز الابتكار من خلال تسهيل عمليات البحث والتطوير، وفتح أسواق جديدة على مستوى العالم ، كما أنها تسهم في دفع عجلة النمو الإقتصادي من خلال خلق فرص عمل جديدة، سواء في القطاع الرقمي أو في القطاعات المرتبطة به مثل التجارة الإلكترونية والتسويق الرقمي.²

رابعاً: عوامل نجاح التطبيقات الإلكترونية

إن نجاح التطبيقات الإلكترونية يعتمد على مجموعة من العوامل التي تضمن تحقيق أهدافها المرجوة، سواء من حيث كفاءة الأداء أو رضا المستخدمين ، ولضمان إستمرارية تطبيقاتها في السوق الرقمي المتغير، يجب أن تكون هذه العوامل متكاملة ومعتمدة على معايير قوية لضمان فاعليتها وجودتها.

1_ سهولة الإستخدام: (User-Friendliness)

تعد سهولة الإستخدام من أهم عوامل نجاح أي تطبيق إلكتروني ، يجب أن تكون الواجهة بسيطة وسهلة التفاعل معها، بحيث يمكن للمستخدمين من مختلف الأعمار والمستويات التقنية التعامل معها بيسر ، ذلك يؤدي إلى زيادة الإقبال على التطبيق وتحقيق رضا المستخدمين.³

¹ _ يوسف أمين، مرجع سابق، ص 84.

² _ بوخريس نوال، مرجع سابق، ص 95.

³ _ عبد اللاوي فؤاد، مرجع سابق، ص 89.

2_ الأمان وحماية البيانات: (Security and Data Protection)

تعتبر الأمان عنصرا حيويا في نجاح التطبيقات الإلكترونية، خصوصا تلك التي تتعامل مع معلومات حساسة مثل بيانات المستخدمين أو العمليات المالية ،يجب أن توفر التطبيقات أحدث تقنيات الحماية لضمان سرية البيانات وسلامتها من الهجمات الإلكترونية¹.

3_ التحديث المستمر والدعم الفني (Continuous Updates and Technical Support)

يتطلب نجاح التطبيقات الإلكترونية أن تكون هناك تحديثات مستمرة لضمان التوافق مع التغيرات التكنولوجية وتلبية إحتياجات المستخدمين ، كما يعد الدعم الفني من العوامل الضرورية لضمان سير العمليات بسلاسة، حيث يقدم المساعدة للمستخدمين في حال حدوث مشاكل أو أعطال².

4_ الأداء العالي: (High Performance)

يجب أن تتمتع التطبيقات الإلكترونية بأداء سريع وفعال، بحيث تكون قادرا على التعامل مع عدد كبير من المستخدمين في وقت واحد دون التأثير على السرعة أو إستجابة التطبيق، يمثل هذا العامل أساسا لتوفير تجربة إستخدام مرضية وجذب العملاء³.

5_ التوافق مع مختلف الأجهزة والمنصات: (Cross-Platform Compatibility)

إن التوافق مع مختلف الأجهزة مثل الهواتف الذكية، الأجهزة اللوحية، وأجهزة الكمبيوتر، إضافة إلى القدرة على العمل عبر منصات متعددة (مثل Android و iOS)، يسهم في زيادة عدد المستخدمين ويجعل التطبيق متاحا لفئة واسعة من الجمهور⁴.

¹ _ سليمانى فاطمة،مرجع سابق ، ص 36.

² _ بن عيسى عبد القادر،مرجع سابق، ص 58.

³ _ يوسف أمين،مرجع سابق، ص 91.

⁴ _ بوخرييس نوال،مرجع سابق، ص 98.

6_ التجربة الشخصية للمستخدم: (Personalized User Experience)

إن تخصيص التطبيقات لتناسب إحتياجات كل مستخدم بشكل فردي يعد من العوامل المهمة التي تعزز من نجاح التطبيق ، من خلال تلبية الإحتياجات الشخصية، يمكن تحقيق درجة عالية من الرضا وولاء العملاء¹.

المبحث الثاني: لمحة عامة حول مؤسسة بريد الجزائر ومسار التحول الرقمي

تعد مؤسسة بريد الجزائر إحدى الركائز الأساسية في البنية التحتية للخدمات العمومية في الدولة، لما تؤديه من دور حيوي في تسهيل التبادلات المالية وتقديم الخدمات البريدية لملايين المواطنين ، ونظرا للتغيرات المتسارعة التي يشهدها العالم في مجال الرقمنة، شرعت المؤسسة في تبني مسار واضح نحو التحول الرقمي، سعيا منها لمواكبة التطورات وتحسين جودة خدماتها، وسيتناول هذا المبحث لمحة تاريخية وتنظيمية عن مؤسسة بريد الجزائر، إلى جانب عرض هيكلها التنظيمي والخدمات التي تقدمها، تمهي دا لفهم طبيعة هذا التحول الرقمي وأبعاده في السياق الجزائري.

أولا: لمحة تاريخية وتنظيمية لبريد الجزائر

تعد مؤسسة بريد الجزائر من أقدم المؤسسات الخدمية في الجزائر، إذ تعود جذورها إلى الحقبة الإستعمارية الفرنسية، حيث كانت الخدمات البريدية آنذاك موجهة بالأساس لخدمة المصالح الإدارية والتجارية للسلطة الإستعمارية، ولم تكن موجهة لتلبية إحتياجات السكان المحليين بشكل فعال.

¹ _ سليمان فاطمة، مرجع سابق، ص 40.

بعد الإستقلال سنة 1962، أدركت الدولة الجزائرية أهمية قطاع البريد والاتصالات كعنصر حيوي في بناء الدولة الوطنية الحديثة، فعملت على توسيع نطاقه وضمان وصول خدماته إلى جميع شرائح المجتمع، لا سيما في المناطق النائية والمعزولة. ومع دخول الألفية الثالثة وفي ظل التحولات الكبرى التي شهدتها العالم في ميدان التكنولوجيا والاتصال، شرعت الجزائر في إصلاحات هيكلية لهذا القطاع، وقد توجت هذه الإصلاحات بإنشاء مؤسسة "بريد الجزائر" كهيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، بموجب القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000، والذي ينص على تنظيم البريد والمواصلات في الجزائر، حيث تم فصل خدمات البريد عن خدمات الاتصالات وإنشاء كيانات مستقلين لكل منهما إختصاصاته ومهامه، وقد بدأ بريد الجزائر نشاطه رسميا كمؤسسة مستقلة إعتبارا من 1 يناير 2002.¹

تتمتع مؤسسة بريد الجزائر بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي، وتخضع لوصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، وتعنى أساسا بتقديم الخدمات البريدية (مثل توزيع الرسائل والطرود البريدية)، والخدمات المالية (مثل الحسابات البريدية الجارية، وبطاقات الدفع الإلكتروني)، فضلا عن خدمات التجارة الإلكترونية والتحويلات المالية. وقد شهدت المؤسسة منذ نشأتها عدة تحولات تنظيمية وتقنية، شملت تحديث الشبكات البريدية، تطوير الموارد البشرية، وتبني برامج الرقمنة والتسيير الذكي، ما جعلها تدخل ضمن مسار التحول الرقمي الذي تسعى الدولة إلى ترسيخه في كافة القطاعات، وتعد هذه التحولات إستجابة طبيعية للتحديات التي يفرضها الإقتصاد الرقمي، كما تعتبر ركيزة أساسية في تجسيد السياسات العمومية الرامية إلى تحسين نوعية الخدمة وتقريب الإدارة من المواطن.²

¹ _ القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 5 أوت 2000، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية العدد 46، 2000.

² _ زروقي حياة، "إصلاحات قطاع البريد في الجزائر بين التحديات والتحديث"، مجلة البحوث الإقتصادية، العدد 10،

2021، ص 66.

على الصعيد التنظيمي تعمل مؤسسة بريد الجزائر وفق هيكل إداري مركزي تتفرع منه مديريات جهوية وولائية تغطي كامل التراب الوطني، مع ما يزيد عن 3800 مكتب بريدي موزع عبر مختلف الولايات، مما يعزز من تغطيتها الجغرافية ويجعلها من أكثر المؤسسات العمومية حضورا وانتشارا في الجزائر¹.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر

تتوفر مؤسسة بريد الجزائر في الوقت الراهن على تنظيم مركزي من جهة أولى، وتنظيم محلي من جهة ثانية، وهذا حتى يتسنى لها تجسيد أهدافها المتمثلة في توفير خدمة عمومية وتجارية ذات جودة عالية، وتخضع مؤسسة بريد الجزائر في تسييرها الى:

1/ مجلس الإدارة : تعود رئاسة هذه الهيئة لمعالي وزير البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، ويتكون هذا المجلس من:

✓ ممثلي الوزارة المكلفين بالجماعات المحلية

✓ ممثل الوزارة المكلف بالمالية.

✓ ممثل الوزارة المكلف بتهيئة المحيط

✓ المسؤول المكلف بالخدمة العالمية للبريد لدى الوزير المشرف على البريد

✓ المسؤول المكلف بسياسات البريد لدى وزير البريد

✓ ممثل العمال

✓ ممثل المستعملين

2/ المديرية العامة : فوضت المديرية العامة لمؤسسة بريد الجزائر، التي تم تعيينها بموجب المرسوم التنفيذي الصادر بتاريخ 02 أكتوبر 2004، بتجسيد توجيهات وقرارات مجلس الإدارة والتكفل بمهام الإدارة العامة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة.

¹ _ بوشيبة نادية، "دور الخدمات البريدية في التنمية المحلية"، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2020، ص 21.

3/ مجلس التسيير: يتكون مجلس الإدارة من جميع الاطارات المسيرة في مؤسسة بريد الجزائر، ويعقد جلساته بشكل دوري لأداء مهامه المتمثلة في دراسة ملفات إستراتيجية تتعلق بالجوانب التالية :

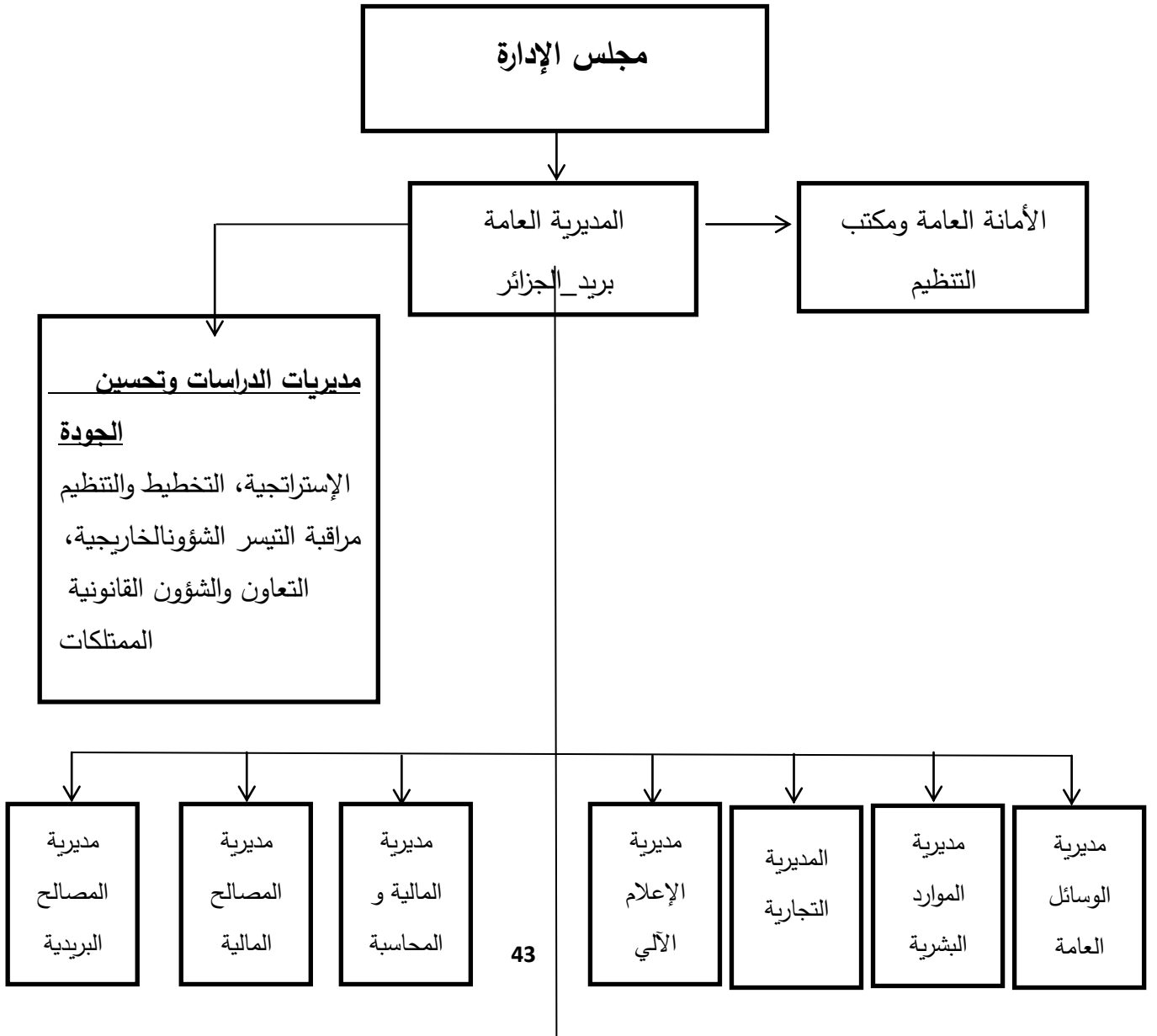
✓ تنظيم المؤسسة

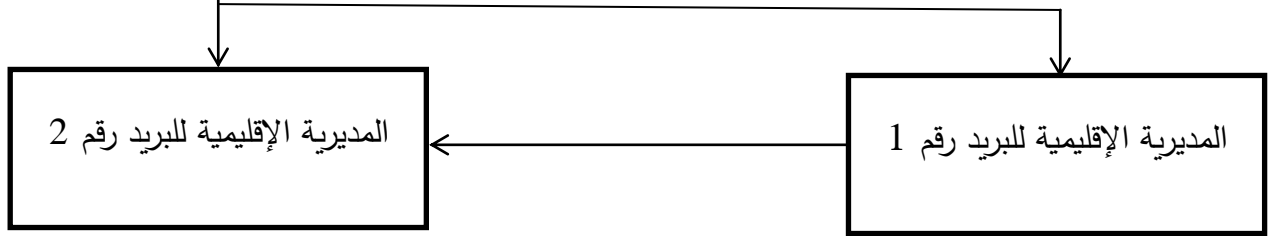
✓ إعداد المخططات، والمشاريع والعمليات وتتبع تنفيذها

✓ القانون الأساسي للمستخدمين والمشاريع الخاصة بإعادة نشر النشاطات.

والشكل يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر:

الشكل رقم 1 الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر





المصدر : وهاب محمد، تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير ، جامعة الجزائر، 2006/ 2005، ص104.

1/ الهياكل المركزية:

1_1/ المديرية العامة : يرأسها المدير العام يسهر على تنفيذ توجيهات و قرار مجلس الإدارة معين بمرسوم، يحوز المدير العام على كامل السلطات على مستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقوم ب :

✓ إعداد وإقترح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة.

✓ ممارسة السلطة السلمية على كل موظفي المؤسسة.

✓ إمضاء العقود وإجراء الصفقات والمعاهدات والإتفاقيات في الإطار القوانين والإجراءات التنظيمية الجاري العمل .

✓ فتح حسابات لمصلحة المؤسسة وتشغيلها على مستوى مركز الصكوك البريدية على مستوى المؤسسات البنكية.

✓ يمثل المؤسسة في النزاعات أمام القضاء .

✓ يسهر على إحترام التنظيم الداخلي للمؤسسة.

✓ يمكن أن يفوض بعض السلطات إلى مساعديه.

- ✓ يقوم بإعداد الميزانية، جدول النتائج، الكشف السنوي الخاص بحقوق وديون المؤسسة، كما يقترح على مجلس الإدارة : البرامج العامة للإستغلال، المشاريع والمخططات، البرامج الإستثمارية، الميزانية التقديرية، إستعمالات وتوزيع النتائج، رزمانة مناصب العمل، نظام الأجور ومشاريع توسيع النشاط.
- تنقسم مديرية العامة إلى قسمين : مديريات مكلفة بالبحث والدراسات ومديريات مركزية مكلفة بالإشراف والتنفيذ¹.

1_1_1:مديريات الدراسات

- أ/ مديريات الدراسات لتحسين النوعية : ويتمثل الهدف الرئيسي لها في توفير خدمة ذات نوعية إلى الزبون وبلوغ ذلك فإن هذه المديرية مكلفة بما يلي :
- ✓ إيجاد نظام لتقييم مستوى الأداء، نوعية الخدمة وتقييم مستوى الرضا لدى الزبون.
- ✓ تعداد مختلف الخدمات المقدمة من قبل المؤسسة.
- ✓ إجراء مختلف التحقيقات الميدانية حول نوعية الخدمة المقدمة بالتعاون مع مختلف هياكل المؤسسة مع إمكانية التعاون مع المعاهد المتخصصة في هذا المجال.
- ✓ تعداد وسائل القياس المستعملة على المستوى العالمي ، إستعمال و تحديد الفروقات في مجال نوعية الخدمة المقدمة.
- ✓ تحديد مستوى النوعية المقبول الخاص بريد الجزائر في ميدان:
 - _ زمن توجيه بريد الجزائر، الطرود البريدية.
 - _ التخفيض من زمن تنفيذ العمليات على مستوى المكاتب البريدية والمراكز المالية.
 - _ تحسين مستوى الإستقبال.

_ وهاب محمد، مرجع سابق، ص 105.¹

ب/ مديريات الدراسات الإستراتيجية، التخطيط والتنظيم : تعمل هذه المديرية على ترجمة إستراتيجية المؤسسة بتحديد محاور التنمية وتحضير مشاريع مخططات التنمية وتقوم بتسيير عقد النجاعة والعمل على تطبيق الإجراءات التنظيمية بالتعاون مع الهياكل المعنية.

ج/ مديرية الدراسات في مجال الإتصال : تهدف هذه المديرية إلى ترقية الإتصال على المستوى الداخلي للمؤسسة والمحيط حيث تقوم ب:

✓ تمثيل مؤسسة بريد الجزائر.

✓ توزيع ونشر مختلف نتائج التحقيقات في مجال دراسة السوق.

✓ إنجاز التحقيقات المرتبطة بتطور المؤسسة وإستراتيجياتها.¹

✓ القيام بتجنيد كل الطاقات البشرية لتحقيق الأهداف المسطرة

د/مديرية الدراسات لمراقبة التسيير والإشراف الداخلي : تهدف هذه المديرية إلى إعطاء دفع للمؤسسة لتحسين أدائها من خلال إيجاد الحلول المناسبة والمساهمة الفعالة والدائمة في خلق القيمة المضافة، كما تساعد أيضا على تحقيق الأهداف المسطرة من خلال تقييم المستمر والإشراف وتقديم الإقتراحات وتكفل هذه المديرية بما يلي :

✓ قياس أداء المؤسسة وترشيد الإستعمال الأمثل لمختلف الموارد.

✓ المشاركة في تحديد المؤشرات (الإنتاج، النوعية).

✓ المشاركة في صياغة لوح القيادة وتحليل النتائج.

✓ متابعة مختلف الملفات المتعلقة بالسرقات وإختلاس الأموال.

✓ تنظيم دورات التفتيش على مستوى المؤسسات البريدية والمراكز المالية على المستوى الإقليمية والمحلي.

ه/ مديريات الدراسات لشؤون الدولية، التعاون والشؤون القضائية : تكمن مهامها في

تمثل مؤسسة بريد الجزائر في المفاوضات الدولية المتعلقة بالبريد والمصالح المالية

_ وهاب محمد، مرجع سابق، ص 106.¹

- وتمثيلها في الإتحاد العالمي للبريد، تهتم بمراقبة التعاون والتبادل الدولي والقيام بإعداد الإتفاقيات الثنائية والمتعددة مع مختلف الهيئات البريدية العالمية كما تتكفل ب:
- ✓ تطبيق نصوص مؤتمر الإتحاد البريدي والإتحادات الجهوية.
 - ✓ تسير ملفات النزاعات القانونية وإعداد الإجراءات القانونية لتقديمها إلى مصالح القضاء.
 - ✓ إعداد ومتابعة الملفات المودعة لدى سلطة الضبط بخصوص إحترام النصوص القانونية.
 - ✓ تحضير الإمكانات والوثائق اللازمة في مجال إنشاء فروع النشاطات البريدية والمالية¹.
 - و/ مديرية الدراسات المكلفة بالامتلاكات : تتمثل مهامها في مساعدة الهياكل المكلفة بتسيير الوسائل العامة في إستغلال الوسائل وتسيير مختلف العقارات والامتلاكات المدرجة في الصنف (2) من المخطط الوطني للمحاسبة وتتكفل هذه المديرية أيضا ب:
 - ✓ الإثبات والتحقق من مختلف الامتلاكات التي وضعت تحت تصرف المؤسسة بسبب تقسيم امتلاكات القطاع بين مؤسسة بريد الجزائر وإتصالات الجزائر.
 - ✓ صياغة القواعد القانونية لجرد الامتلاكات ومتابعة إهتلاكاته.
 - ✓ المشاركة في صياغة القواعد المتعلقة بإدماج الإستثمارات الجديد المكتسبة حديثا.
 - ✓ إعداد مدونة لمختلف التجهيزات والإستثمارات خاصة ببريد الجزائر.
 - ✓ إعداد مختلف الإجراءات لمعالجة الفروقات الناتجة عن (تنازل عن الإستثمارات تحويلها، إخراجها من الحضيرة بسبب التقادم).

2_1_1: المديرية المركزية

- أ/ مديريات المصالح البريدية : تتكفل هذه المديرية بالسهر على حسن الأداء المصالح البريدية على المستوى الداخلي وفي علاقتها مع الخارج.
- ✓ تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
 - ✓ تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.

_ وهاب محمد، مرجع سابق، ص ص 106_108.¹

- ✓ إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- ✓ تنفيذ نصوص الإتفاقيات البريدية والإتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.¹
- تشكل هذه المديرية على أربع مديريات فرعية وخليّة مكلفة بالبريد السريع
- أ_1: المديرية الفرعية للبريد والطرود البريدية.
- أ_2: المديرية الفرعية لتطوير الشبكة البريدية، هواية جمع الطوابع.
- أ_3: المديرية الفرعية للتجهيزات والبرامج.
- أ_4: المديرية الفرعية للحسابات البريدية الدولية.
- أ_5: الخلية المكلفة بالبريد السريع.
- ب/ مديرية المصالح المالية: تتكفل هذه المديرية ب:
 - ✓ التنظيم والسهر حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بها (مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات).
 - ✓ العمل على تنفيذ المشاريع الهادفة إلى تحسين نوعية الخدمات ورفع الإنتاجية.
 - ✓ تأمين الإتصال الدائم مع المديرية العامة لصندوق التوفير، مكتب التبادل الدولي للحوالات ومع الخزينة العمومية للبنوك.
 - ✓ معالجة مختلف النزاعات القانونية والإستعلامات وتشمل هذه المديرية على ثلاث مديريات فرعية.
- ج/ مديرية المالية والمحاسبة : وتتكفل هذه المديرية ب:
 - ✓ إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
 - ✓ تأطير مختلف الهياكل والميادين الحاسبي والمالي.
 - ✓ توحيد مختلف الميزانيات والقيام بالتحليل المالي والمحاسبة للمؤسسة.

_ وهاب محمد، مرجع سابق، ص 109.¹

- ✓ توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع المختلف الهياكل.
- ✓ متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.
- د/ مديرية الوسائل العامة: وتتكفل هذه المديرية ب :
 - ✓ إنجاز والسهر على تطبيق السياسات المتعلقة بالعقارات، النقل، التموين، الصيانة، الحماية والأمن.¹
- ه/ مديرية الموارد البشرية : وتتكفل المديرية ب :
 - ✓ إنجاز والسهر على تطبيق السياسات في مجال تسيير الموارد البشرية، تكوين والشؤون الإجتماعية.
- ✓ السهر على تطبيق قانون العمل (قانون التوظيف العمومي 59_85 والقانون 11_90)
- ✓ المشاركة في إعداد الهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- ✓ إعداد وتطبيق بنود الإتفاقية الجماعية والنظام الداخلي.
- و/ المديرية التجارية : تتكفل هذه المديرية بما يلي:
 - التكفل بالنشاطات التسويقية و إقتراح خدمات جديدة حسب إحتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والإتصال.
 - إعداد مخطط النشاط التجاري لبريد الرسائل الطرود البريدية ولخدمات المصالح المالية .
 - إعداد وتوزيع الدعائم والوثائق الإعلامية على الزبائن.
 - إعداد الدراسات بخصوص الأسعار وإقتراح التعديلات اللازمة.
- ج/ مديرية الإعلام الآلي : وتتكفل هذه المديرية بما يلي:
 - إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامي.
 - إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
 - إنجاز برامج الإستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.

¹ _ وهاب محمد، مرجع سابق، ص 110.

الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.
مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجي الإعلام والاتصال المستعملة.¹

ثالثا: خدمات ومهام بريد الجزائر

في ظل التوسع الكبير لمجال الخدمات العمومية، أصبحت مؤسسة بريد الجزائر تضطلع بدور محوري يتجاوز الوظيفة التقليدية للبريد ، ويعد التطرق إلى خدماتها ومهامها خطوة ضرورية لفهم دورها في التنمية والتحديث الرقمي.

1_ خدمات بريد الجزائر

تعد مؤسسة بريد الجزائر من أبرز الفاعلين في مجال تقديم الخدمات البريدية والمالية المتنوعة، إذ تسعى لتلبية إحتياجات الأفراد والمؤسسات من خلال مجموعة من الخدمات الأساسية والمتخصصة، التي سنتناولها تفصيلا:

1_1: خدمة البريد السريع(EMS)

تعد خدمة البريد السريع من أهم خدمات بريد الجزائر، وهي موجهة لتوصيل المراسلات والطرود بسرعة وبشكل مضمون على المستويين الوطني والدولي ، توفر هذه الخدمة تتبعا دقيقا للشحنات ومدة توصيل لا تتجاوز 24 إلى 48 ساعة داخل الوطن، مما يجعلها مثالية للوثائق الهامة والمعاملات التجارية العاجلة ، وتخضع هذه الخدمة لإتفاقيات مع الإتحاد البريدي العالمي لضمان التوصيل الدولي بجودة عالية.²

2_1: خدمة الحوالات(Mandats)

تمكن هذه الخدمة الزبائن من إرسال الأموال وإستلامها داخل الوطن بسرعة وأمان، سواء عبر الحوالات الإلكترونية الفورية (Mandat Express) أو الحوالات العادية، كما تتيح

¹ _ وهاب محمد، مرجع سابق، ص 110.

² _ بوشيبة نادية، مرجع سابق، ص 25.

إرسال الأموال دون الحاجة إلى إمتلاك حساب بريدي جاري، ما يجعلها وسيلة فعالة لفئة واسعة من المواطنين، خاصة في المناطق الريفية¹.

3_1: خدمات التوفير (Compte Epargne)

توفّر مؤسسة بريد الجزائر خدمة فتح حسابات التوفير لفائدة الأفراد، وتعد هذه الخدمة آلية لتعزيز ثقافة الإيداع، حيث تمنح فوائد سنوية على الرصيد المدخر وفق نسب تحددها الدولة، مع ضمان أمان الأموال، وقد سجل تطور في هذه الخدمة من خلال رقمقتها وتسهيل إدارتها عبر بطاقة "الذهبية"².

4_1: الخدمات المؤداة لفائدة الغير

تعتبر من الخدمات التي تقدمها المؤسسة لصالح أطراف ثالثة (مثل مؤسسات الدولة أو الشركات الخاصة)، وتشمل تسليم الوثائق الإدارية، توزيع الفواتير، تحصيل المبالغ المالية كضرائب ورسوم، أو حتى إجراء عمليات إحصائية، وتلعب هذه الخدمة دورا إستراتيجيا في دعم التحول الإداري وتسهيل معاملات المواطن مع الإدارات.³

5_1: خدمات التسويق المباشر

تمكن هذه الخدمة الشركات والمؤسسات من الترويج لمنتجاتها عبر توزيع منشورات إعلانية ونشرات ترويجية إلى فئات معينة من الزبائن حسب الفئة الجغرافية أو الاجتماعية. وتعد هذه الخدمة من الأدوات الفعالة في الإستهداف التسويقي المباشر، خاصة مع تطور قاعدة البيانات البريدية⁴.

¹ _ بوزيدي كمال، "تحول المؤسسات العمومية نحو الرقمنة حالة بريد الجزائر، مجلة الاقتصاد الحديث، العدد 12، 2022، ص 91.

² _ زروقي حياة، مرجع سابق، ص 68.

³ _ بن عاشور لطفي، الإدارة العمومية في الجزائر والتحول الرقمي، دار الهدى، 2022، ص 97.

⁴ _ حمداني ياسين، "التسويق البريدي في المؤسسات العمومية، مجلة علوم التسويق، العدد 8، 2021، ص 54.

1_6: خدمة البريد المهجن (Courrier Hybride)

هي خدمة تجمع بين التقنيات الرقمية والخدمة البريدية التقليدية، حيث يرسل المحتوى إلكترونياً من المرسل إلى مركز المعالجة البريدي، ثم يطبع ويوزع ورقياً إلى المرسل إليه، تستخدم هذه الخدمة غالباً في إرسال الفواتير والإشعارات بكميات كبيرة، وتوفر الوقت والتكلفة للمؤسسات¹.

1_7: البريد غير المعنون (Courrier Non Adressé)

يتمثل هذا النوع من البريد في توزيع المنشورات أو الرسائل الترويجية دون تحديد إسم أو عنوان المستلم، بل توزع وفق معايير جغرافية أو ديموغرافية ، تستخدم هذه الخدمة في الحملات الإعلانية الواسعة النطاق أو حملات التوعية الإجتماعية².

2_ مهام بريد الجزائر

تعد مؤسسة بريد الجزائر هيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، أوكلت إليها الدولة مجموعة من المهام الأساسية والإستراتيجية التي تندرج ضمن أدوارها السيادية والخدمية والتنمية، ويمكن تلخيص أبرز هذه المهام كما يلي:

2_1: ضمان الخدمة البريدية العمومية :وهي المهمة الجوهرية للمؤسسة، حيث تلتزم

بضمان إيصال البريد والمراسلات إلى جميع مناطق الوطن، بما في ذلك المناطق

المعزولة، وذلك في إطار المرفق العام، ما يكرس مبدأ العدالة في توزيع الخدمات³.

2_2: تطوير الشبكة البريدية الوطنية :تشرف المؤسسة على توسيع وتحديث الشبكة

البريدية لتغطية جميع البلديات والقرى، من خلال بناء مكاتب جديدة، وتحديث التجهيزات، وضمان تحسين ظروف الإستقبال والتكفل بالزبائن⁴.

¹ مصطفى عبد الله، "الخدمات البريدية الذكية"، مجلة البريد والتكنولوجيا، العدد 6، 2020، ص 42.

² خالد عبد المجيد، "الاستراتيجيات الإعلانية عبر البريد" مجلة الإعلام والاتصال، العدد 4، 2019، ص 61.

³ بوزيدي كمال، مرجع سابق، ص 86.

⁴ زروقي حياة، مرجع سابق، ص 67.

2_3: ضمان الخدمات المالية والبنكية: تتمثل هذه المهمة في إدارة الحسابات البريدية الجارية، توفير خدمات الحوالات، التوفير، الدفع الإلكتروني، والسحب النقدي، ما يجعلها شريكا ماليا مهما لفئات واسعة من المجتمع، خاصة ذوي الدخل المحدود وغير المتعاملين مع البنوك¹.

2_4: المساهمة في التحول الرقمي: تتدرج ضمن المهام الحديثة للمؤسسة، حيث تعنى برقمنة خدماتها وإطلاق تطبيقات إلكترونية (ك"بريدي موب" و"الذهبية")، إلى جانب تشجيع الدفع الإلكتروني والتقليل من التعامل النقدي².

2_5: دعم التجارة الإلكترونية: تعمل المؤسسة على تطوير خدمات التوصيل السريع والدفع الإلكتروني لتسهيل عمليات الشراء والبيع عبر الإنترنت، ما يعزز من مكانتها كمساهم فعال في الإقتصاد الرقمي الجديد³.

2_6: تمثيل الجزائر في المنظمات الدولية: تمثل بريد الجزائر الدولة الجزائرية في الهيئات البريدية العالمية ك"الاتحاد البريدي العالمي"، وتشارك في المؤتمرات التقنية والتنظيمية، ما يساهم في مواكبة التطورات العالمية في القطاع⁴.

المبحث الثالث: تطبيق بريدي موب و ECCP ودوره في تطوير الخدمات الرقمية
شهدت مؤسسة بريد الجزائر في السنوات الأخيرة تحولا جذريا في نمط تقديم خدماتها، نتيجة التوجه الوطني نحو الرقمنة وتسهيل الخدمات العمومية للمواطنين، وفي هذا الإطار أطلقت المؤسسة باقة من التطبيقات الرقمية، أبرزها تطبيقا "بريدي موب" و "ECCP"***، اللذان يمثلان نواة الإستراتيجية الرقمية للمؤسسة.

¹ بن عاشور لظفي، مرجع سابق، ص 94.

² مصطفىاوي عبد الله، مرجع سابق، ص 39.

³ حمداني ياسين، مرجع سابق، ص 56.

⁴ خالد عبد المجيد، مرجع سابق، ص 43.

سيتناول هذا المحور تقديمًا مفصلاً لهذين التطبيقين من حيث النشأة، الأهداف، وأبرز الميزات التي يوفرانها في مجال المعاملات الإلكترونية والخدمات المالية عن بعد، إضافة إلى تسليط الضوء على أهم التحديات التقنية والإدارية التي تواجه المستخدمين، وكذا المشكلات المرتبطة بالتغطية الشبكية والأمن المعلوماتي.

أولاً: تقديم تطبيقي بريدي موب و ECCP

في إطار سعيها الحثيث إلى دعم التحول الرقمي وتوفير خدمات أكثر كفاءة ومرونة لمواطنيها، بادرت مؤسسة بريد الجزائر إلى إطلاق عدة تطبيقات إلكترونية تواكب التطور التكنولوجي، من بينها تطبيقاً "بريدي موب (BaridiMob)" و"الإطلاع على الحساب البريدي الجاري عبر الإنترنت (ECCP)"، هذان التطبيقان يمثلان واجهتين أساسيتين لتسهيل المعاملات المالية والإدارية عن بعد، دون الحاجة إلى التنقل الفعلي إلى مراكز البريد.

1_ تطبيق بريدي موب: (BaridiMob)

أطلق هذا التطبيق رسمياً من طرف مؤسسة بريد الجزائر لتوفير خدمات مالية رقمية عبر الهواتف الذكية، حيث يتيح للمستخدمين إدارة حساباتهم البريدية الجارية بطريقة آمنة وسريعة، يعتمد التطبيق على الربط بين بطاقة "الذهبية" والحساب البريدي الجاري، ويوفر خدمات عديدة مثل: الإطلاع على الرصيد، تحويل الأموال، دفع الفواتير، تعبئة الرصيد الهاتفي، وغيرها من المعاملات البنكية الرقمية¹.

يتميز التطبيق بواجهة إستخدام بسيطة ودعم لغوي متعدد، ما يجعله في متناول مختلف فئات المستخدمين، كما يعزز من ثقافة التعامل غير النقدي ويساهم في تخفيف الضغط عن مكاتب البريد، خصوصاً في المدن الكبرى.

2_ تطبيق: (Espace Client Courant Postal) ECCP

هو منصة إلكترونية أنشئت خصيصاً لتمكين حاملي الحسابات البريدية الجارية من متابعة حساباتهم عبر الإنترنت ، يمكن الولوج إلى هذا التطبيق من خلال المتصفح أو عبر الهواتف الذكية، بعد التسجيل باستخدام رقم الحساب ورمز التحقق الشخصي ، ويتيح

¹ _بوزيدي كمال، مرجع سابق، ص 91.

للمستخدم الإطلاع على كشف الحساب، مراجعة العمليات السابقة، تحميل الكشوفات، وطلب الدفتر البريدي أو البطاقة الذهبية.¹ يمثل ECCP خطوة متقدمة نحو رقمنة التسيير البريدي المالي، ويساعد على تقليص حجم الوثائق الورقية، ويمنح للمواطن حرية التحقق من بياناته في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة للانتقال إلى المكتب البريدي.

ثانيا: مميزات وخدمات تطبيقي بريدي موب و ECCP

تعد تطبيقا "بريدي موب" و "ECCP" من أبرز التحولات الرقمية التي إعتمدتها مؤسسة بريد الجزائر لتسهيل المعاملات البريدية والمالية، وتوفير خدمات فعالة، آنية وأمنة للمستخدم، وفيما يلي تفصيل لأهم المميزات والخدمات التي يقدمها كل تطبيق:

جدول رقم 2 : مميزات تطبيقي بريدي موب و ECCP

الميزة	تطبيق بريدي موب	تطبيق ECCP
سهولة الاستخدام	واجهة بسيطة وسهلة تناسب جميع المستخدمين	متاحة عبر المتصفح أو الهاتف
دعم اللغات	العربية والفرنسية	العربية والفرنسية
الأمان والحماية	تشفير + تحقق ثنائي	حساب محمي بكلمة مرور ورمز تأكيد
الوصول إلى الحساب	في أي وقت ومن أي مكان عبر الهاتف الذكي	عبر الإنترنت في أي وقت
التفاعل	إشعارات وتنبيهات لحظية	تنبيهات دورية عبر البريد الإلكتروني

¹ زروقي حياة، مرجع سابق، ص 72.

التكامل مع خدمات أخرى	إمكانية شحن الهاتف، دفع الفواتير ...	تحميل الكشوفات، طلب بطاقة أو دفتر شيكات
-----------------------	--------------------------------------	---

المصدر : بوزيدي كمال، "تحول المؤسسات العمومية نحو الرقمنة: حالة بريد الجزائر"، مجلة الاقتصاد الحديث، العدد 12، 2022، ص 94

جدول رقم(03): خدمات تطبيقي بريدي موب و ECCP

جدول رقم 3: خدمات تطبيقي بريدي موب و ECCP

الخدمة	تطبيق بريدي موب	تطبيق ECCP
الإطلاع على الرصيد	✓	✓
تحويل الأموال	✓	x
دفع الفواتير (ماء، كهرباء، إنترنت...)	✓	✓
شحن رصيد الهاتف	✓	✓
تحديد مواقع مكاتب البريد والصرافات	✓	x
إدارة البطاقة الذهبية	✓	x
تحميل كشف الحساب	x	✓
تقديم طلبات دفتر شيكات أو بطاقة ذهبية	x	✓
تحديث المعلومات الشخصية	x	✓
إرسال شكاوى أو استفسارات	x	✓

المصدر : بن عاشور لظفي، الإدارة العمومية والتحول الرقمي، دار الهدى، 2022، ص 101.

ثالثا: آلية استخدام تطبيقي بريدي موب و ECCP

مع تطور التحول الرقمي في الجزائر، أصبح من الضروري مواكبة المواطن لهذه التغيرات من خلال استخدام التطبيقات الإلكترونية المتاحة، وعلى رأسها تطبيقا "بريدي موب" و "ECCP"، اللذان يهدفان إلى تبسيط العمليات المالية والبريدية وجعلها أكثر مرونة وسرعة، ولفهم فعالية هذه التطبيقات لا بد من الوقوف عند آلية استخدامها عمليا وتقنيا.

1_ آلية استخدام تطبيق "بريدي موب (BaridiMob)"

1_1: تحميل التطبيق: متاح مجانا على متجرى Google Play و App Store، بعد

التنزيل، يثبت التطبيق على الهاتف الذكي¹.

2_1: التسجيل وتفعيل الحساب:

✓ يجب أن يكون للمستخدم بطاقة ذهبية نشطة.

✓ يتم إدخال رقم البطاقة ورمز التفعيل المرسل عبر رسالة نصية.

✓ يتم تحديد كلمة سر خاصة بالتطبيق.

3_1: استعمال الوظائف الرئيسية:

✓ الإطلاع على الرصيد مباشرة من الواجهة.

✓ إجراء تحويلات مالية بكتابة رقم الحساب ومبلغ التحويل.

✓ دفع الفواتير بعد إختيار الخدمة المراد تسديدها وإدخال الرقم المرجعي.

✓ شحن الرصيد الهاتفي بلختيار المتعامل والمبلغ المطلوب².

2_ آلية استخدام تطبيق "ECCP"

1_2: الدخول إلى الموقع الرسمي:

✓ يتم الدخول عبر الرابط <https://eccp.poste.dz>

✓ يطلب إدخال رقم الحساب البريدي الجاري وكلمة المرور¹.

¹ مصطفىاوي عبد الله، مرجع سابق، ص 45.

² بن عاشور لطفي، مرجع سابق، ص 104.

2_2: التسجيل الأولي:

✓ يطلب من المستخدم إدخال رقم الحساب ورمز التفعيل الذي يتم الحصول عليه من مكتب البريد.

✓ بعد التفعيل، يمكن إنشاء كلمة مرور شخصية.

2_3: الوصول إلى الخدمات:

✓ الإطلاع على الرصيد وتاريخ العمليات.

✓ تحميل كشوف الحسابات بصيغة PDF.

✓ تقديم طلب للحصول على دفتر شيكات أو بطاقة ذهبية.

✓ إرسال إستفسارات أو شكاوى عبر نافذة التواصل الداخلي².

رابعاً: التحديات والمشاكل التي تواجه مستخدمي تطبيقات بريدي موب و ECCP

رغم ما توفره تطبيقاً "بريدي موب" و "ECCP" من مزايا في تسهيل المعاملات البريدية والمالية للمواطن الجزائري، إلا أن المستخدمين يواجهون جملة من التحديات التقنية والتنظيمية التي تؤثر على فعالية هذه الأدوات الرقمية وتحد من إنتشارها السلس في المجتمع.

1_ التحديات التقنية

1_1: ضعف تغطية الإنترنت وإنقطاع الشبكة: يشتكي العديد من المستخدمين، خاصة في

المناطق الداخلية، من بطء أو إنعدام التغطية الشبكية، مما يعيق الإستعمال الفوري للتطبيقات³.

¹ _ بوزيدي كمال، مرجع سابق، ص 96.

² _ زروقي حياة، مرجع سابق، ص 76.

³ _ زروقي حياة، مرجع نفسه، ص 91.

1_2: الأعطال المتكررة في الخوادم: تحدث أعطال فجائية أثناء تنفيذ عمليات التحويل أو

تحميل الرصيد، ما يؤدي إلى إحباط المستخدم أو فشل المعاملة.¹

1_3: عدم التوافق مع بعض الأجهزة وأنظمة التشغيل: بعض الهواتف الذكية، خصوصا

القديمة منها أو ذات الأنظمة غير المحدثة، لا تتوافق مع "بريدي موب"، مما يحد من إستخدامه.²

2_صعوبة التسجيل الأولي وتعقيد خطوات التنفيل

1_2: يتطلب التسجيل في "ECCP" و"بريدي موب" المرور بعدة مراحل تقنية وإدارية

معقدة قد لا يتمكن منها المستخدم العادي بسهولة، مثل الذهاب لمكتب البريد للحصول على رمز التنفيل.³

2_2: نقص الدعم الفني والمرافقة الرقمية: يفتقر المستخدم إلى المرافقة أو المساعدة

عند مواجهة مشاكل فنية، مما يضطره لزيارة مكاتب البريد التقليدية.⁴

2_3: ضعف الثقافة الرقمية لدى بعض فئات المستخدمين: يواجه كبار السن والأشخاص

ذوي المستوى التعليمي المحدود صعوبة في التفاعل مع واجهة التطبيقات و إستخدام المصطلحات التقنية.⁵

3_مشاكل مرتبطة بالأمان والثقة

1_3: مخاوف من الإختراق وفقدان البيانات الشخصية: يعزف بعض المستخدمين عن

تنفيل التطبيقات خشية إختراق حساباتهم البريدية أو تعرضهم لعمليات إحتيال إلكتروني.⁶

¹ _ بوزيدي كمال، مرجع سابق، ص 83.

² _ مصطفىوي عبد الله، مرجع سابق، ص 44.

³ _ بن عاشو لطفي، مرجع سابق، ص 107.

⁴ _ عقون سمير، "التعامل مع الزبون في عصر الرقمنة"، مجلة التنمية والإدارة، العدد 8، 2020، ص 65.

⁵ _ زروقي حياة، مرجع سابق، ص 92.

⁶ _ بوزيدي كمال، مرجع سابق، ص 85.

3_2: قلة التحديثات وضعف التطوير المستمر للتطبيق: رغم التقدم إلا أن التطبيقات تعاني من بطء في التحديثات التي تعالج الثغرات أو تحسن الأداء، مما يجعلها عرضة للتقادم.¹

خامسا : الصعوبات التقنية والإدارية التي تواجه مستخدميه

رغم التقدم الملحوظ في رقمنة الخدمات البريدية في الجزائر، خصوصا من خلال تطبيقي بريدي موب (BaridiMob) و ECCP، إلا أن المستخدمين يواجهون عدة صعوبات تقنية وإدارية تؤثر على جودة التجربة الرقمية وتحد من كفاءة الإستفادة منها.

1_ الصعوبات التقنية

1_1: إنقطاعات الخوادم وتعطل التطبيق

يتكرر توقف التطبيق أو ظهور أخطاء فجائية أثناء تنفيذ العمليات، خاصة في فترات الذروة، ما يربك المستخدمين ويؤخر إنجاز معاملاتهم المالية.²

1_2: ضعف التوافق مع الأجهزة وأنظمة التشغيل

لا يعمل التطبيق بشكل جيد على بعض الأجهزة الذكية، خصوصا القديمة منها أو تلك ذات نظام تشغيل غير محدث، مما يحد من الوصول الشامل للخدمة.³

1_3: غياب الدعم الفني الرقمي الفوري

في حال مواجهة خلل تقني لا يجد المستخدم وسائل تواصل فورية مع دعم فني رقمي فعال، ما يضطره للرجوع إلى القنوات التقليدية كزيارة مكتب البريد.⁴

1_4: ضعف التحديثات البرمجية

¹ _مصطفاوي عبد الله،مرجع سابق، ص 46.

² _بوزيدي كمال،مرجع سابق، ص 83.

³ _مصطفاوي عبد الله،مرجع سابق، ص 46.

⁴ _ بن عاشور لطفي،مرجع سابق، ص 108.

التطبيقات لا تتلقى تحديثات دورية كافية لإصلاح المشاكل التقنية أو تحسين الأداء، ما يجعلها غير ملائمة للمعايير الرقمية المتجددة¹.

2_الصعوبات الإدارية

2_1:تعقيد خطوات التسجيل والتفعيل

يعاني المستخدم من تعقيد في إجراءات التسجيل، حيث يتوجب الذهاب إلى مكاتب البريد للحصول على رمز التفعيل، بدل إتاحتها إلكترونياً، ما يعارض مبدأ الرقمنة².

2_2:نقص التكوين للمستخدمين الجدد

لا تقدم مؤسسة بريد الجزائر دورات أو كتيبات إرشادية كافية للمستخدمين المبتدئين، ما يجعلهم عرضة للأخطاء أو الإحباط في الإستخدام الأولي³.

2_3:البيروقراطية في معالجة الشكاوى

عند حدوث خلل أو نزاع، غالباً ما يضطر المستخدم إلى سلوك مساطر بيروقراطية بطيئة قد تستغرق أياماً أو أسابيع⁴.

2_4:قصور في ربط قواعد البيانات وتكامل الأنظمة

ضعف التكامل بين قواعد البيانات الداخلية يجعل المعاملات الإلكترونية في بعض الأحيان غير متزامنة أو معلقة بين النظامين البريدي والمالي⁵.

¹_زروقي حياة،مرجع سابق، ص 74.

²_بن عاشور لطفى،مرجع سابق، ص 109.

³_عقون سمير،مرجع سابق، ص 60.

⁴_ زروقي حياة،مرجع سابق، ص 75.

⁵_بوزيدي كمال،مرجع سابق، ص 84.

خلاصة الفصل

تعد التطبيقات الإلكترونية أداة حيوية في العصر الرقمي، إذ تسهم في تحسين جودة الخدمات وتسهيل وصول المستخدم إليها، خاصة في المؤسسات العمومية، وتندرج تطبيقات بريدي موب (BaridiMob) و ECCP ضمن جهود مؤسسة بريد الجزائر لتحقيق التحول الرقمي، من خلال رقمنة المعاملات البريدية والمالية وتعزيز الشمول المالي.

إنطلاقاً من التعريف بأنواع التطبيقات الإلكترونية وأهميتها وعوامل نجاحها، برز أن التقدم الرقمي لا يتحقق إلا بتوافر بيئة تقنية مرنة، دعم إداري مستدام، وتكامل بين الأنظمة الرقمية .

ثم تم التطرق إلى لمحة تنظيمية وتاريخية عن مؤسسة بريد الجزائر، ب إعتبرها مؤسسة عمومية رائدة، تسعى لتطوير خدماتها البريدية والمالية بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، عبر هيكل إداري متعدد المهام والخدمات (البريد السريع، الحوالات، التوفير، التسويق، البريد المهجن، وغيره ا).

أما على مستوى التطبيقات فقد تم عرض مميزات وخدمات كل من بريدي موب و ECCP، حيث يتيح الأول تنفيذ العمليات المالية بشكل مباشر من الهاتف، بينما يوفر الثاني واجهة إلكترونية للإستعلام عن الرصيد ومعاملات الحساب البريدي الجاري.

رغم ما حققته هذه التطبيقات من تحسين في كفاءة الخدمات وسهولة الإستخدام، إلا أن المستخدمين يواجهون جملة من التحديات التقنية مثل الأعطال المتكررة، غياب الدعم الفوري، وتوافق الأجهزة، إلى جانب صعوبات إدارية تشمل تعقيد إجراءات التفعيل، ضعف التكوين الرقمي، وإستمرار البيروقراطية في معالجة الشكاوى.

وبذلك يتبين أن نجاح رقمنة الخدمات البريدية في الجزائر يتطلب ليس فقط تطوير التطبيقات، بل أيضاً إصلاح البنية التحتية الرقمية وتسهيل الإجراءات الإدارية، مع ضمان الدعم الفني والتكويني لمختلف فئات المستخدمين.

**الفصل الثاني: التطبيقات الإلكترونية في مؤسسة بريد الجزائر
ودورها في دعم التحول الرقمي**

تمهيد

المبحث الأول: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

أولاً: عرض نتائج البيانات الشخصية

ثانياً: عرض و تحليل بيانات المحور الاول

ثالثاً: عرض و تحليل بيانات المحور الثاني

رابعاً: عرض و تحليل بيانات المحور الثالث

المبحث الثاني: عرض نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

أولاً: عرض نتائج الفرضية الاولى و مناقشتها

ثانياً: عرض نتائج الفرضية الثانية و مناقشتها

ثالثاً: عرض نتائج الفرضية الثالثة و مناقشتها

رابعاً: عرض نتائج الفرضية الرابعة و مناقشتها

نتائج الدراسة

خلاصة الدراسة

الفصل الثالث: دراسة ميدانية حول مستخدمي تطبيق بريدي موب طلبة جامعة مستغانم أنموذجا

تمهيد

في الفصل السابق، استعرضنا أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بالتطبيقات الإلكترونية و التحول الرقمي، و في هذا الفصل، سنطبق هذه المفاهيم النظرية على عينة من الدراسة شملت طلبة جامعة مستغانم ولتوضيح دور التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحول الرقمي لدى مؤسسة بريد الجزائر سرقوم بعرض و تحليل نتائج الاستبيان والتحقق من صحة فروض الدراسة والوصول إلى نتائج دقيقة و اسقاطها نظرياهم.

المبحث الأول: عرض نتائج الدراسة و مناقشتها

أولاً: عرض نتائج البيانات الشخصية

تم إجراء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد العينة بالإضافة الى تحليل وصفي للبيانات الشخصية.

أ. الجنس:

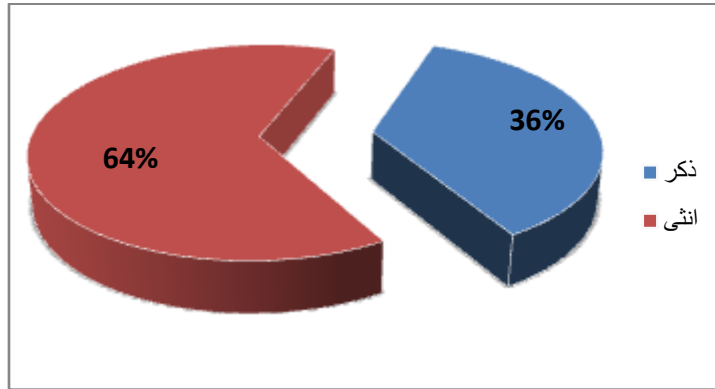
الجدول رقم 4 يمثل توزيع افراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	36	36%
انثى	64	64%

يتضح من الجدول رقم (04) ان عدد الاناث في العينة بلغ 86 بنسبة 86%، بينما بلغ عدد الذكور 14 فردا بنسبة 14%

و يظهر الشكل رقم 02 ان التوزيع النسبي بين الجنسين يميل الى تفوق الاناث مما يعني ان الاناث اكثر تفاعلا و تسوقا من المواقع الالكترونية

الشكل رقم 2: توزيع افراد العينة حسب الجنس



ب. الفئة العمرية:

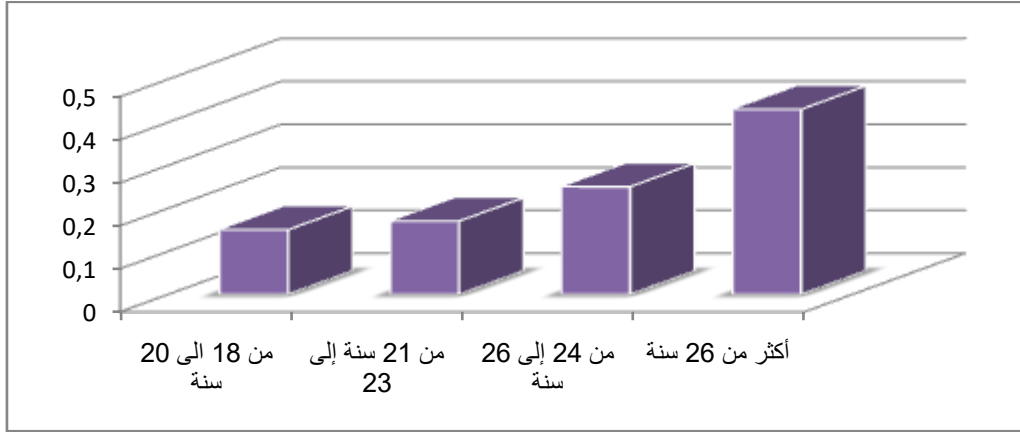
الجدول 5 يمثل توزيع العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
15 %	15	من 18 الى 20 سنة
17 %	17	من 21 سنة إلى 23
25 %	25	من 24 إلى 26 سنة
43 %	43	أكثر من 26 سنة

يوضح الجدول رقم (05) ان الفئة العمرية أكثر من 26 سنة تمثل النسبة الأكبر من افراد العينة حيث بلغ عددهم 43 فردا بنسبة 43% ، تليها الفئة العمرية من 24 إلى 26 سنة ب 30 فردا بنسبة 30% ثم الفئة العمرية من 21 إلى 23 سنة ب 17 فردا و بنسبة

الفصل الثالث: دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم)

17% و اخيرا الفئة العمرية أكثر من 18 الى 20 سنة ب 15 من اجمالي افراد العينة مايمثل 15% ، و يظهر الشكل ان التوزيع يتركز في كامل الفئات و بكثرة في الفئة أكثر من 26 سنة باعتبارها اكثر استجابة للخدمات الرقمية الشكل رقم 3 توزيع العينة حسب الفئة العمري



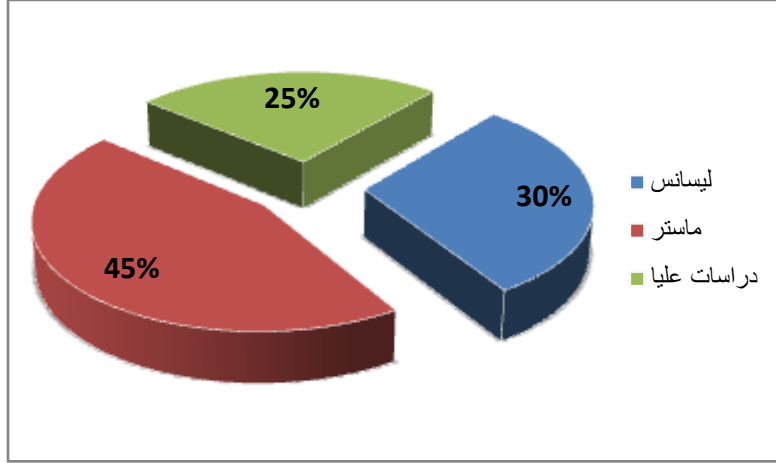
ت. المؤهل العلمي

الجدول رقم 6 يمثل توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المؤهل العلمي
30%	30	ليسانس
45%	45	ماستر
25%	25	دراسات عليا

يتبين من الجدول رقم 03 ان اغلب افراد العينة ينتمون الى المستوى التعليمي ماستر حيث بلغ عددهم 45 مبحوثا بنسبة 45% من اجمالي العينة ، تليهم الفئة ذي مستوى ليسانس ب 30 مبحوثا و بنسبة 30%، واخيرا الفئة ذي المستوى دراسات عليا ب 25

مبحوثا و بنسبة 25% و يوضح الشكل ان هذا التوزيع تركز في المستوى الجامعي بصفة عامة و هذا راجع إلى المستوى العلمي و الدرايا بكافة الخدمات البريدية و مزاياها. الشكل رقم 4 توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



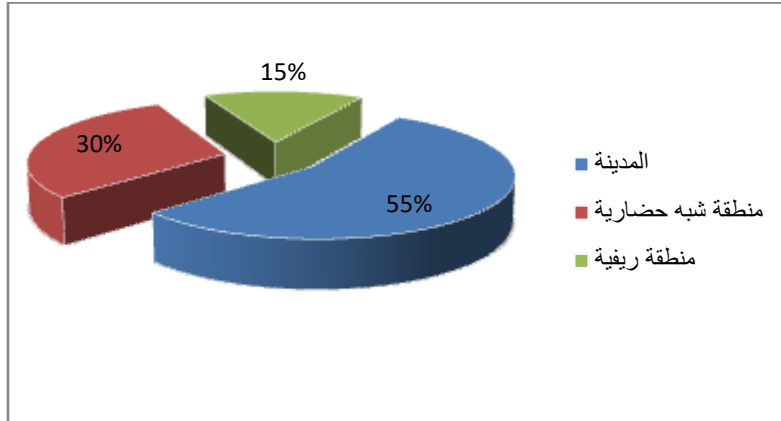
ث. مكان الإقامة:

الجدول رقم 7 يمثل توزيع العينة حسب مكان الإقامة

مكان الإقامة	التكرار	النسبة المئوية
المدينة	55	55%
منطقة شبه حضرية	30	30%
منطقة ريفية	15	15%

يتبين من الجدول رقم 05 ان اغلب افراد العينة يقيمون في المدينة حيث بلغ عددهم 55 فردا بنسبة 55% من اجمالي العينة ، بينما 30 فرد ما يمثل بنسبة 30% يقيمون بالمناطق الشبه حضرية ، و 15 من المبحوثين بنسبة 15% يقيمون بالمناطق الريفية ويشير هذا التوزيع تركز افراد العينة في المدينة و المناطق الشبه حضرية مما يدل على كثرة استخدام التطبيق

الشكل رقم 5 توزيع العينة حسب مكان الإقامة



ثانيا: عرض و تحليل بيانات المحور الاول

يتناول هذا المحور جودة الخدمات الرقمية المقدّمة من خلال التطبيق لتلبية إحتياجات الطلبة، و قد تنوعت الاسئلة الواردة ضمنه حيث يضم هذا المحور 15 سؤال جدول رقم 8 تحليل نتائج السؤال الاول هل سبق لك استخدام خدمات البريد خلال السنة الماضية؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم بانتظام	40	40%
أحيانا	45	45%
لا، لم أستخدمه	15	15%

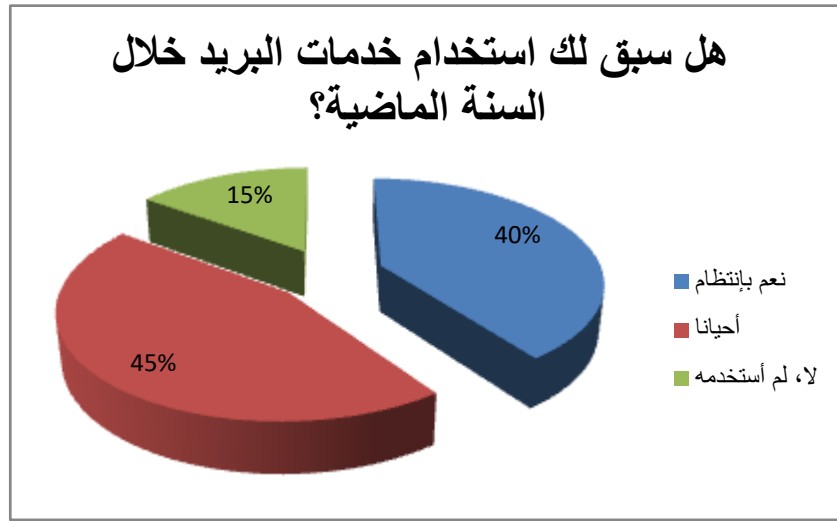
تشير بيانات الجدول رقم (08) العينة الى ان 45% من المبحوثين (45 من اصل 100 مبحوث) احيانا ماكانو يستخدمون البريد مما تشير إلى ان الطلبة يتعاملون مع البريد عند الضرورة كالشراء عبر الانترنت او تسديد فاتورة الانترنت، في حين أفاد 40% (40 مبحوثا) بانهم يستخدمون خدمات البريد بانتظام مايدل على الحاجة المستمرة

الفصل الثالث: دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم)

للخدمات المالية، بينما صرح 15% (15 مبحوثين) بعدم استخدامهم لخدمات البريد خلال السنة الماضية ويمكن ارجاع السبب لانعدام الثقة في الخدمات البريدية او تجارب سابقة غير مرضية

تعكس هذه النتائج اعتماد الطلبة على الخدمات البريدية وثقتهم فيها

الشكل رقم 6 استخدامات خدمات البريد خلال السنة الماضية

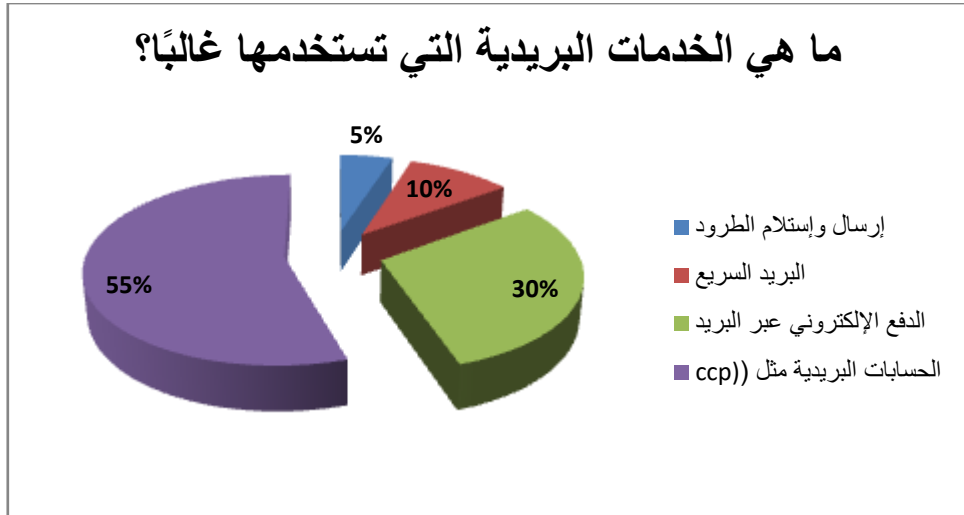


جدول رقم 9 تحليل نتائج السؤال الثاني ما هي الخدمات البريدية التي تستخدمها غالبًا؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
إرسال وإستلام الطرود	5	5%
البريد السريع	10	10%
الدفع الإلكتروني عبر البريد	30	30%
الحسابات البريدية مثل (ccp)	55	55%

أظهرت بيانات الجدول رقم (09) ان الحسابات البريدية (CCP) تأتي بالدرجة الاولى بنسبة 55% (50 مبحوثا) ، تليها خدمة الدفع الالكتروني بنسبة 30% (30 مبحوثا)، في حين ان استخدام البريد السريع بتكرار بلغ 10 مبحوثين مايمثل 10%، و في الاخير شكل ارسال و استلام الطرود نسبة اقل بلغت 5% (5 مبحوثين) تعكس هذه النتائج تفضيل المستخدمين للخدمات المالية الحسابات البريدية مثل (ccp) والدفع الالكتروني يمكن لرجاعه لثقة الطلبة في الخدمات الرقمية و جودتها الا انه وجب التركيز على تحسين البريد السريع و إرسال وإستلام الطرود

الشكل رقم 7 الخدمات البريدية التي تستخدمها غالباً

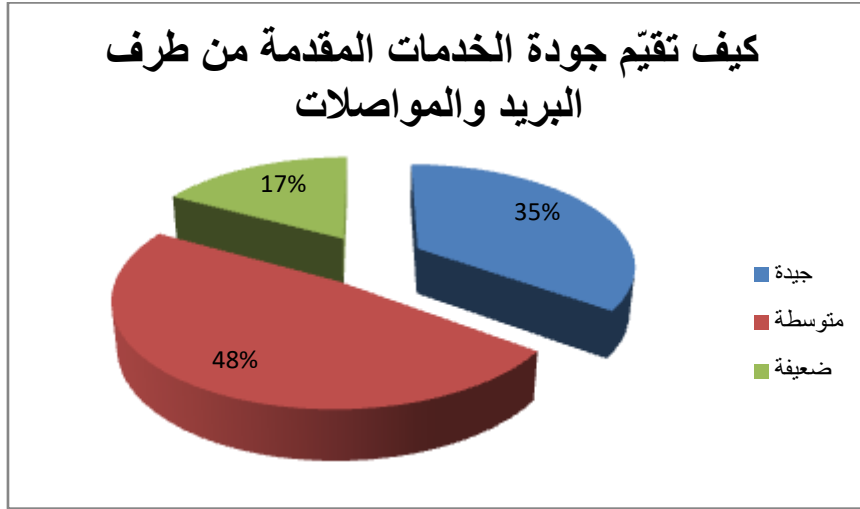


جدول رقم 10 تحليل نتائج السؤال الثالث كيف تقيم جودة الخدمات المقدمة من طرف البريد والمواصلات

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
جيدة	35	35%
متوسطة	48	48%
ضعيفة	17	17%

تشير بيانات الجدول رقم (10) كيف تقيم جودة الخدمات المقدمة من طرف البريد و المواصلات ،حيث أفاد 48% من المبحوثين الى (48 مبحوثا) بان جودة الخدمات متوسطة ما يعكس ان المبحوثين يتطلعون إلى تطوير و تحسين جودة الخدمات. بينما قيم 35 من المبحوثين مايمثل 35% ان الخدمات جيدة هذا يمكن ارجاعه إلى البنية التحتية الجيدة في المدن وتجاربهم السابقة المرضية، في حين وصفها 17 مبحوثا مايمثل 17% من اجمالي افراد العينة بأنها ضعيفة يمكن ارجاعه الى ضعف البنية التحتية في المناطق الريفية او التجارب السلبية مما يؤدي إلى فقدان الثقة تشير هذه النتائج الى وجود مستوى متوسط من الرضا حول جودة الخدمات المقدمة مما يشير الى ضرورة تحسين ومعالجة الفجوات اضافة إلى تعزيز الشمول المالي لايقال الخدمات بسهولة

الشكل رقم 8 جودة الخدمات المقدمة من طرف البريد والمواصلات



جدول رقم 11 تحليل نتائج السؤال ما هي أكثر المشكلات التي تواجهها عند استخدام

خدمات البريد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
مشاكل في تطبيقات البريد الرقمية	25	25%
التأخر في قسم البريد أو الطرود	43	43%
صعوبة تتبع الطرود إلكترونيا	12	12%
سوء في خدمة العملاء	20	20%

تبين بيانات الجدول رقم (11) المتعلقة بأكثر المشكلات التي تواجهها عند استخدام

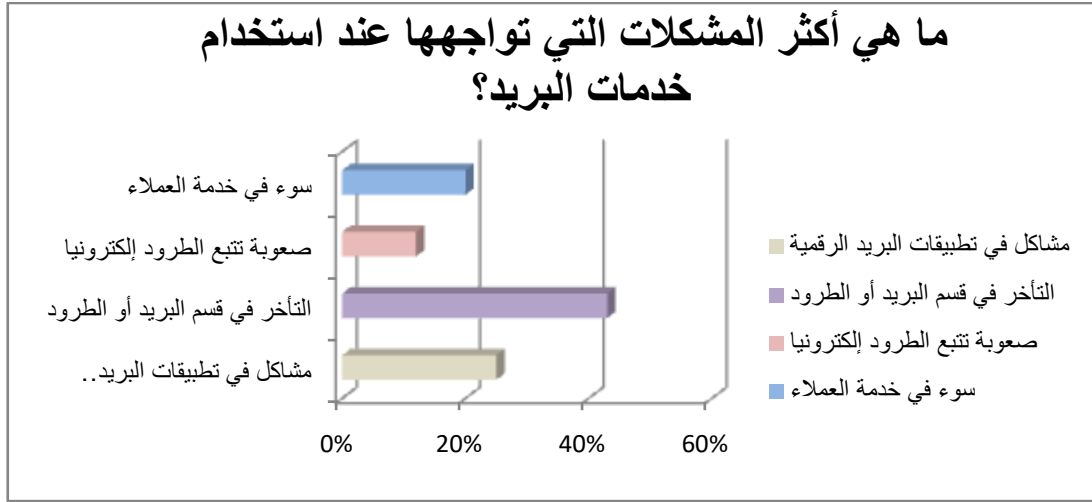
خدمات البريد ان ابرزها تتعلق بالتأخر في قسم البريد او الطرود بنسبة 43%

(43مبحوثا)، تليها مشاكل في تطبيقات البريد الرقمية بنسبة 25% (25 فردا) ، بينما

أشار 20% (20 مبحوثا) الى سوء في خدمة العملاء، ثم صعوبة تتبع الطرود

الالكترونيا بنسبة 12% بتكرار 12 مبحوثا، تعكس هذه النتائج وجود مشاكل تقنية مما يجب تحسين الاداء الرقمي

الشكل رقم 9 أكثر المشكلات التي تواجهها عند استخدام خدمات البريد



جدول رقم 12 تحليل نتائج السؤال هل ترى أن البريد يواكب التطور الرقمي (مثل التطبيقات، الدفع الإلكتروني، التتبع الرقمي... إلخ)؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم، بشكل كامل	40	40%
إلى حد ما، لكنه يحتاج إلى تطوير	50	50%
لا، ما يزال يعتمد على الطرق التقليدية	10	10%

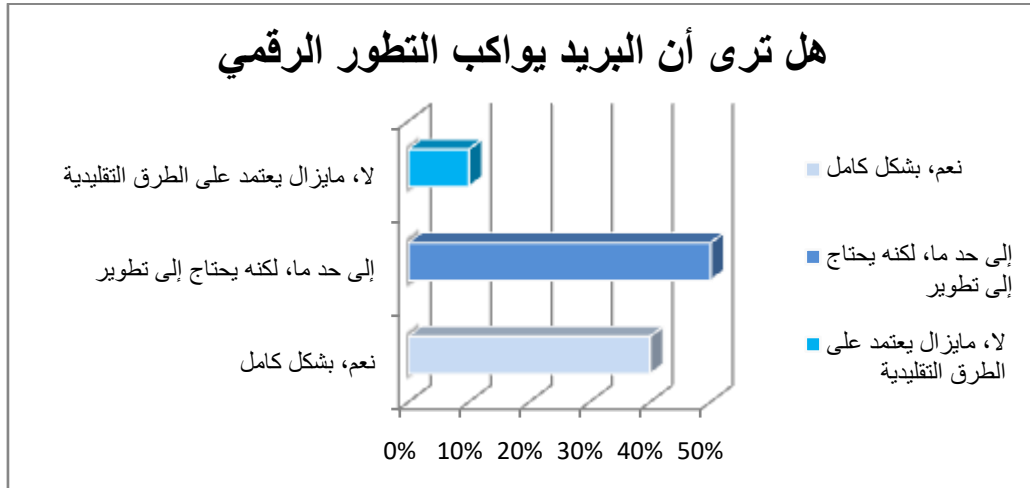
اظهرت بيانات الجدول رقم (12) المتعلقة بهل ترى ان البريد يواكب التطور الرقمي اظهرت ان نسبة 50% بتكرار 50 مبحوثا يرون ان بريد الجزائر يواكب التطور الرقمي الى حد ما لكنه يحتاج الى تطوير

في حين يرى 40 من افراد العينة بنسبة 40 % انه يواكب التطور بشكل كامل، بينما اعتبر 10 من المبحوثين ما يمثل 10% ان البريد لا يزال يعتمد على الطرق التقليدية

الفصل الثالث: دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم)

تعكس هذه النتائج الجهود المبذولة لمواكبة التطور الرقمي من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية و تحسين الخدمات المالية و طرق الدفع الالكتروني الا انها لا تزال بعيدة لمواكبة التكنولوجيا المالية الحديثة بشكل كامل

الشكل رقم 10 مواكبة البريد للتطور الرقمي



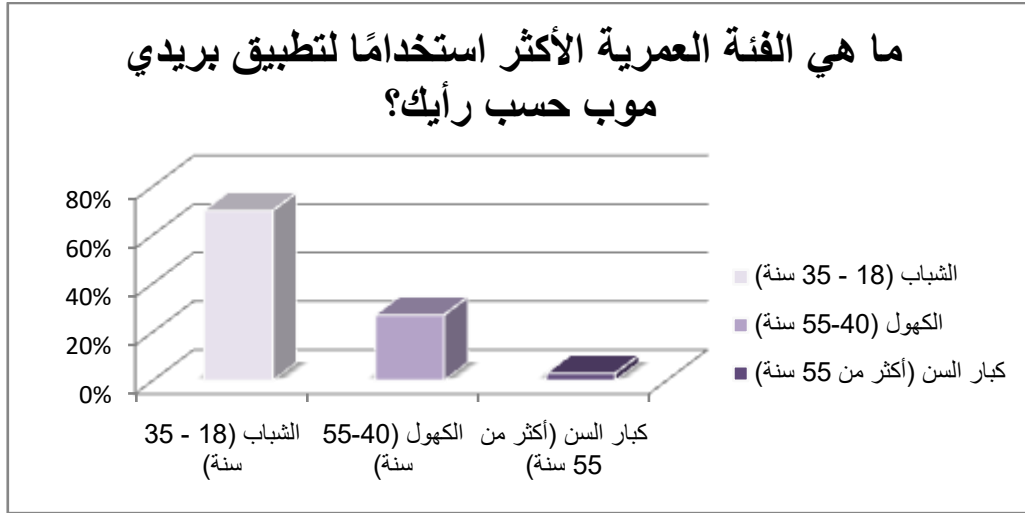
جدول رقم 13 تحليل نتائج السؤال ما هي الفئة العمرية الأكثر استخدامًا لتطبيق بريدي موب حسب رأيك؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الشباب (18 - 35 سنة)	70	70%
الكهول (40-55 سنة)	27	27%
كبار السن (أكثر من 55 سنة)	3	3%

تبين بيانات الجدول رقم (13) المتعلقة بالفئة العمرية الأكثر استخدامًا لتطبيق بريدي موب حيث تبين ان 70 من المبحوثين ما يمثل 70% ان الفئة الأكثر استخدامًا لتطبيق بريدي موب هي فئة الشباب (18-35 سنة)، في حين يرى 27% (27 مبحوثًا) ان الفئة العمرية الأكثر استخدامًا للتطبيق هي الكهول (40-50 سنة) ، بينما اعتبر 3% فقط (3مبحوثين) ان كبار السن هم الفئة الأكثر استخدامًا لتطبيق بريدي موب

توضح هذه النتائج ان فئة الشباب هي الاكثر استخداما لتطبيق بريدي موب لانها الفئة العمرية الاكثر مواكبة للتطور الرقمي

الشكل رقم 11 الفئة العمرية الأكثر استخدامًا لتطبيق بريدي موب



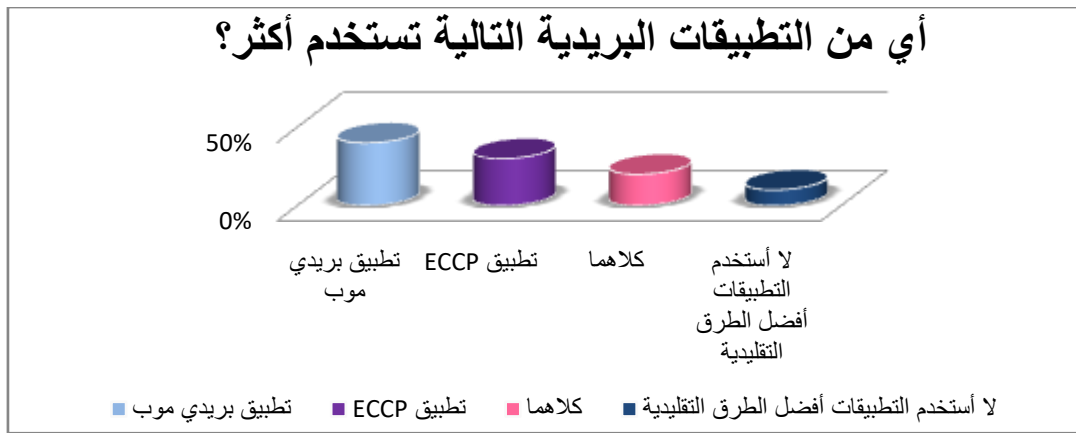
جدول رقم 14 تحليل نتائج السؤال أي من التطبيقات البريدية التالية تستخدم أكثر؟

النسبة المئوية	التكرار	الاحتمالات
40%	40	تطبيق بريدي موب
30%	30	تطبيق ECCP
20%	20	كلاهما
10%	10	لا أستخدام التطبيقات أفضل الطرق التقليدية

اظهرت بيانات الجدول رقم (14) المتعلقة بأي التطبيقات البريدية يستخدم اكثر ، حيث تبين ان 40% من المبحوثين (40مبحوثا) يستخدمون تطبيق بريدي موب ، في حين يستخدم 30 من أفراد العينة بنسبة 30% تطبيق ECCP و 20 % من أفراد العينة بتكرار

الفصل الثالث: دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم)

20 مبحوثا يستخدمون بريدي موب و eccp ، بينما اشار 10% (10مبحوثين) انهم لا يستخدمون اي من هذه التطبيقات و يفضلون الطرق التقليدية تعكس هذه النتائج وعي و ثقافة المبحوثين باستعمال التطبيقات البريدية و اهميتها في تسهيل الخدمات المالية و التقليل من طوابير الانتظار الا ان هذه النسبة لا تزال ضئيلة مما يدعي ضرورة اقامة حملات توعية بمدى اهمية هذه التطبيقات و تسهيلها للخدمات الشكل رقم 12 التطبيقات البريدية الاكثر استخداما



جدول رقم 15 تحليل نتائج السؤال فيما تستخدم تطبيق ECCP ؟

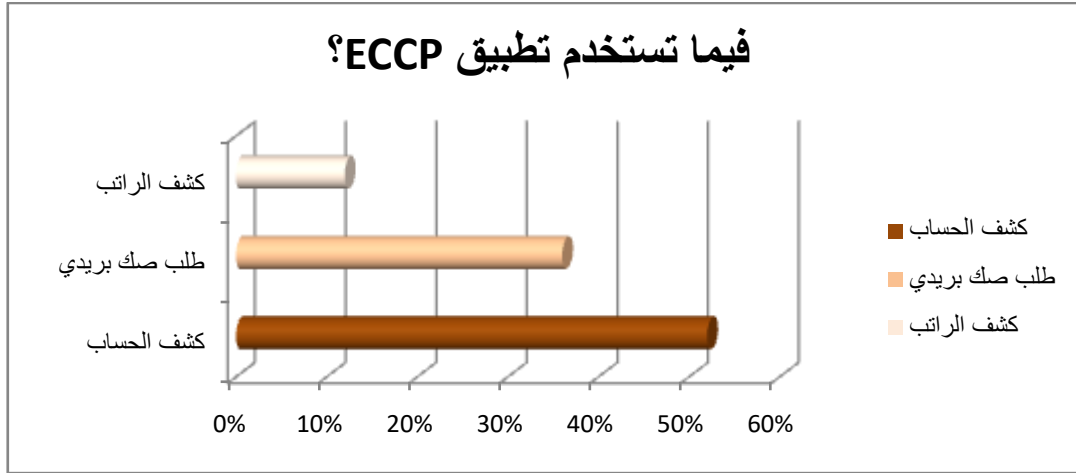
الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
كشف الحساب	52	52%
طلب صك بريدي	36	36%
كشف الراتب	12	12%

تشير بيانات الجدول رقم (15) المتعلق بفهما تستخدم تطبيق eccp

أفاد 52% من المبحوثين (52 فردا) انهم يستخدمونه بكثرة لكشف الحساب بنسبة 30% (30فردا)، يليه طلب صك بريدي بنسبة 36% (36 من اجمالي عدد افراد العينة) ، ثم كشف الراتب بنسبة 12% (12 فردا)

تدل هذه النتائج تركيز الطلبة المبحوثين على الاستخدامات الخاصة بالكشف عن الراتب و الحساب

الشكل رقم 13 استخدامات تطبيق ECCP

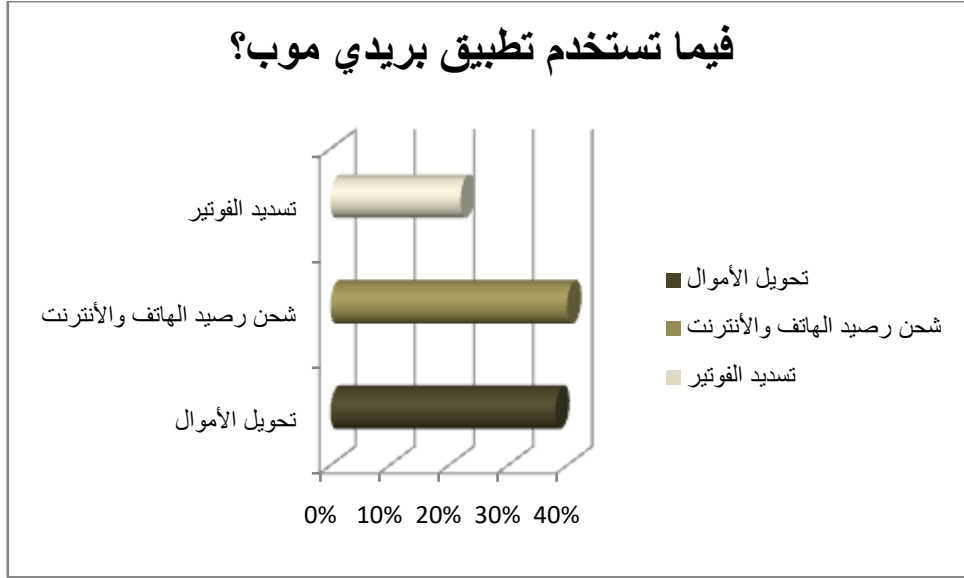


جدول رقم 16 تحليل نتائج السؤال فيما تستخدم تطبيق بريدي موب؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تحويل الأموال	38	38%
شحن رصيد الهاتف والانترنت	40	40%
تسديد الفوتير	22	22%

تشير بيانات الجدول رقم (16) المتعلقة بفيم استخدم تطبيق بريدي موب أفاد 40% من المبحوثين (40 فردا) انهم يستخدمون تطبيق بريدي موب لشحن رصيد الهاتف و الانترنت، و 38 من عدد افراد العينة مايمثل 38% يستخدمونه لتحويل الاموال ، بينما أشار 22% (22 مبحوثا) الى استخدامه لتسديد الفواتير، تعكس هذه النتائج أهمية التطبيق في تسهيل المعاملات المالية.

الشكل رقم 14 استخدامات تطبيق بريدي موب



الجدول رقم 17 يمثل الوزن النسبي للبنود الخاصة بأبعاد جودة الخدمات البريدية

الابعاد	البنود	التكرار		الوزن النسبي	
		نعم(ت)	لا(ت)	نعم%	لا%
سهولة الاستخدام	يوفر لك التطبيق معلومات كافية حول الخدمات المقدمة	70	30	70%	30%
	يسهل التطبيق تنفيذ المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية	80	20	80%	20%
	يساهم التطبيق في تقليل التوتر و العناية الناتج عن التنقل للمكاتب البريدية	95	5	95%	5%
الاعتمادية و الموثوقية	تعتمد على توصيات الآخرين لاستخدام تطبيق بريدي موب	65	35	65%	35%
	تستطيع الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر التطبيق في كل الاوقات	67	33	67%	33%

الفصل الثالث: دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم)

السرية و	المعاملات المالية التي تتم عبر التطبيق امنة	55	45	55%	45%
الامان	يحافظ التطبيق على سرية معلوماتك	50	50	50%	50%

يوضح الجدول رقم (17) ابعاد جودة الخدمات البريدية

❖ بعد سهولة الاستخدام

يشير 70% من الطلبة ان التطبيق يوفر معلومات كافية حول الخدمات المقدمة ي حين 30% اجابوا ب لا و يمكن اجاعه الى الصعوبات التي واجهها الطلبة في استخدام تطبيق بريدي موب او ضعف الثقة.

تشير النتائج اغلبية الطلبة يستخدمون التطبيقات الرقمية

كما اشار 80% من الطلبة ان التطبيق يسهل المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية بينما 20% اجابوا بلا.

اكد 95% من الطلبة ان التطبيق يساهم في تقليل التوتر و العناية الناتج عن التنقل الى المكاتب البريدية بينما 5% اجابوا بلا.

تشير النتائج على فعالية و سهولة استخدام تطبيق بريدي موب

❖ بعد الاعتمادية و الموثوقية

اوضح 65% انهم يعتمدون على توصيات الاخرين لاستخدام تطبيق بريدي موب بينما 35% احابوا بلا، يمكن ارجاعه الى ان فئة تفضل اكتساب خبرة ذاتية مباشرة و فئة تفضل الاعتماد على اراء و توصيات الاخرين مما يهل على وجود ثقة اجتماعية.

67% من الطلبة يستطيعون الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر التطبيق في كل وقت في حين 33% من الطلبة اجابوا بلا.

❖ بعد السرية و الامان

يشير 55% من الطلبة على ان المعاملات المالية التي تتم عبر التطبيق آمنة بينما 45% اجابوا بلا .

50% من الطلبة اكدوا على ان التطبيق يحافظ على سرية المعلومات بينما 50% اجابوا بلا.

تشير النتائج الى ضعف الشفافية و مخاوف من التعرض لاختراق البيانات الشخصية من خلال النتائج تبين ان التطبيق يحقق مستوى جيد في سهولة الاستخدام و التقليل من عناء التنقل الا ان الطلبة لا يزال قلقين بشأن الخصوصية و الامان و بالتالي فان الخدمات البريدية تسعى لمواكبة التطور الرقمي بدرجة متوسطة مما يستوجب تعزيز الثقة الرقمية و الحرص على حماية بيانات المستخدم و حل المشاكل التقنية .

نتائج المحور الاول:

تشير نتائج المحور الاول الى ان اغلبية الطلبة يستخدمون خدمات البريد بدجات متفاوتة نظرا للحاجة المستمرة لها كالدفع الالكتروني او ارسال و استلام الطرود الا ان تقييمهم لجودة الخدمات كان بدرجة متوسطة ما يدل على وجود مشاكل في اداء و فعالية التطبيقات الرقمية و سوء التواصل مع خدمة العملاء و في هذا السياق لابد من تعزيز الشمول المالي للوصول لأكبر شريحة من العملاء و تحسين تجارب المستخدمين لضمان الحفاظ على العملاء توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة **عابد منيرة (2019)**¹ التي توصلت الى رضا ايجابي للمستخدمين لكن ليس مرتفعا جدا في بعد جودة الخدمات حيث بلغ متوسطها الحسابي 3.68 و بالتالي فهي ليست كافية لتحقيق رضا العملاء.

¹ عابد منيرة، "واقع رضا العميل عن المؤسسات الخدمية: حالة مؤسسة بريد الجزائر لولاية قسنطينة"، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 02، العدد 01، 2019، ص. 464-489.

ثالثاً: عرض و تحليل بيانات المحور الثاني

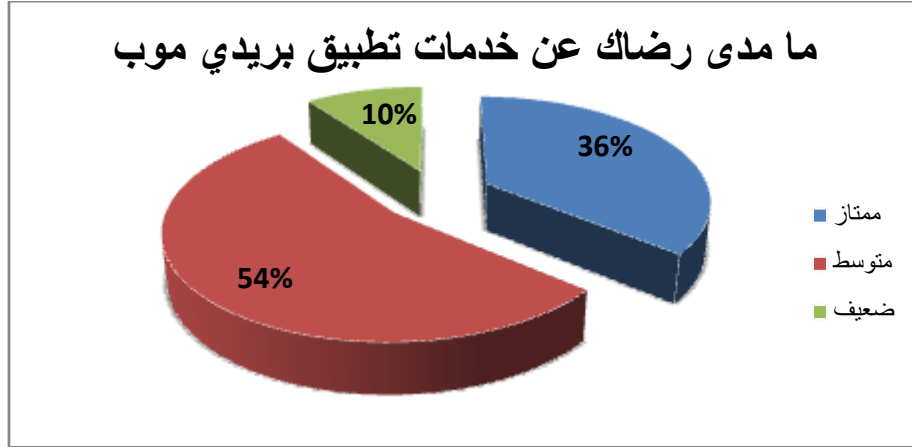
يهدف هذا المحور الى معرفة مستوى التفاعل والرضا العام للتطبيق بريدي موب و تضمن 08 أسئلة

جدول رقم 18 تحليل نتائج السؤال ما مدى رضاك عن خدمات تطبيق بريدي موب

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
ممتاز	36	36%
متوسط	54	54%
ضعيف	10	10%

تظهر بيانات الجدول رقم (17) حول مدى رضاك عن خدمات تطبيق بريدي موب حيث أفادت نسبة 54% بتكرار بلغ 54 مبحوثا عن رضا متوسط عن خدمات التطبيق، بينما ترى نسبة 36% بتكرار بلغ 36 مبحوثا عن رضا ممتاز لخدمات التطبيق ، في حين اعتبرت نسبة 10% بتكرار 10 مبحوثين عن رضا ضعيف لمستوى خدمات التطبيق يمكن تفسير هذه النتيجة بالاعطال المتواجدة في التطبيق و الخلل الذي وقع مؤخرا.

الشكل رقم 15 مدى رضا الطلبة عن خدمات تطبيق بريدي موب

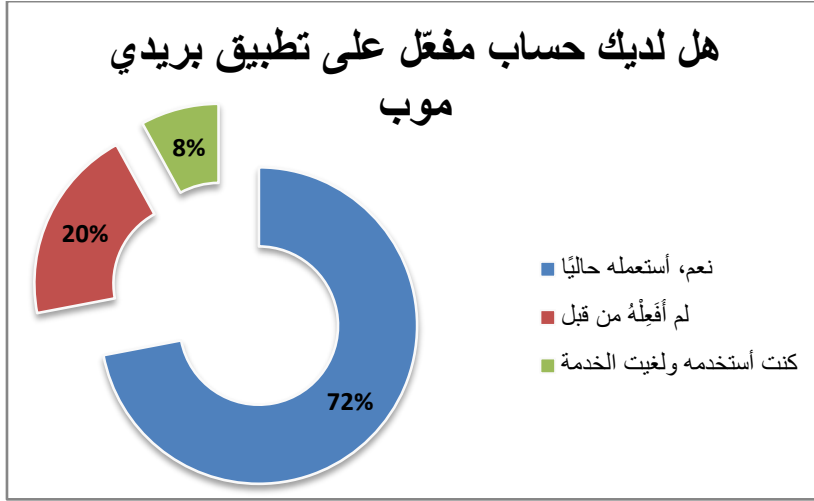


جدول رقم 19 تحليل نتائج السؤال هل لديك حساب مفعّل على تطبيق بريدي موب

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم، أستعمله حاليًا	72	72%
لم أفعله من قبل	20	20%
كنت أستخدمه ولغيت الخدمة	8	8%

تظهر بيانات الجدول رقم (18) حول ما اذا كان لديك حساب مفعّل على تطبيق بريدي موب حيث أشارت نسبة 70% بتكرار بلغ 70 مبحوثا أن لديهم حساب مفعّل على التطبيق تستعمله حاليا، بينما أفادت نسبة 20% بتكرار بلغ 20 مبحوثا انهم استخدمو التطبيق ثم قاموا بإلغائه، في حين أكدت نسبة 8% بتكرار 08 مبحوثين انهم لم يفعلوه الخدمة من قبل

الشكل رقم 16 امتلاك حساب مفعّل على تطبيق بريدي موب

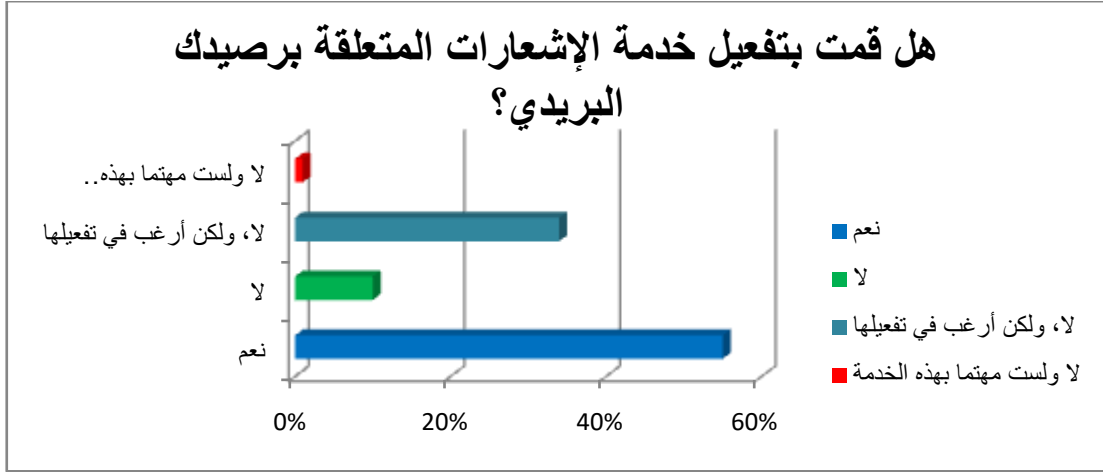


جدول رقم 20 تحليل نتائج السؤال هل قمت بتفعيل خدمة الإشعارات المتعلقة برصيدك البريدي؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
نعم	55	55%
لا	10	10%
لا، ولكن أرغب في تفعيلها	34	34%
لا ولست مهتما بهذه الخدمة	1	1%

تظهر بيانات الجدول رقم (19) حول هل قمت بتفعيل خدمة الاشعارات المتعلقة برصيدك البريدي حيث أفادت نسبة 55% بتكرار بلغ 55 مبحوثا عن تفعيلهم لخدمة الاشعارات، بينما ترى نسبة 34% بتكرار بلغ 34 مبحوثا عن أنهم لم يقومو بتفعيلها الا انهم يرغبون في ذلك ، في حين اعتبرت نسبة 10% بتكرار 10 مبحوثين انهم لم يفعلوا خدمة الاشعارات و 01% ليسوا مهتمون بهذه الخدمة

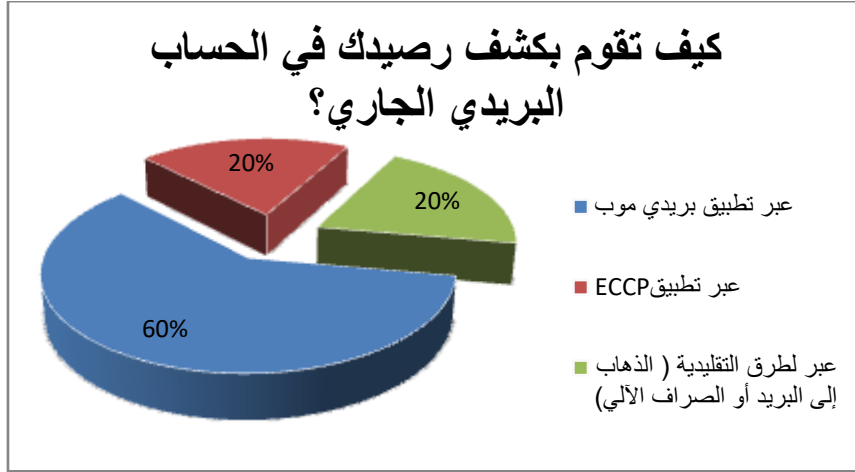
الشكل رقم 17 تفعيل خدمة الإشعارات المتعلقة برصيدك البريدي



جدول رقم 21 تحليل نتائج السؤال كيف تقوم بكشف رصيدك في الحساب البريدي الجاري؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
عبر تطبيق بريدي موب	60	60%
عبر تطبيق ECCP	20	20%
عبر لطرق التقليدية (الذهاب إلى البريد أو الصراف الآلي)	20	20%

تشير بيانات الجدول رقم (20) حول كيف تقوم بكشف رصيدك في الحساب البريدي الجاري حيث أكدت نسبة 60% بتكرار بلغ 60 مبحوثا كيفية الكشف عبر تطبيق بريدي موب، بينما أفادت نسبة 20% بتكرار بلغ 20 مبحوثا عن كشفهم للأرصدة عبر تطبيق eccp و عبر الطرق التقليدية (الذهاب الى البريد أو الصراف الآلي) الشكل رقم 18 طرق الكشف عن الرصيد في حساب البريدي الجاري

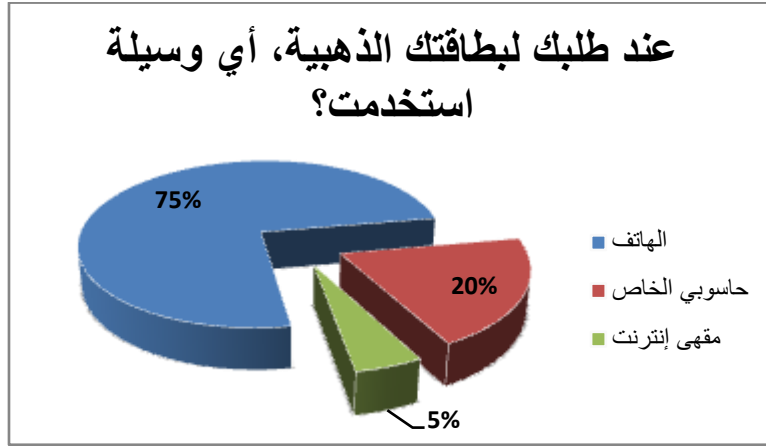


جدول رقم 22 تحليل نتائج السؤال عند طلبك لبطاقتك الذهبية، أي وسيلة استخدمت؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
الهاتف	75	75%
حاسوبي الخاص	20	20%
مقهى إنترنت	5	5%

تظهر بيانات الجدول رقم (21) المتعلقة بأي وسيلة استخدمت لطلب بطاقتك الذهبية حيث أفادت نسبة 75% بتكرار بلغ 75 مبحوثا انهم استخدموا الهاتف كوسيلة لطلب البطاقة الذهبية ، في حين أكدت نسبة 20% بتكرار 20 مبحوثا انهم استخدموا احاسوبهم الخاص، اما نسبة 5% بتكرار بلغ 5 مبحوثين استخدموا مقهى انترنت

الشكل رقم 19 الوسيلة المستخدمة لطلب البطاقة الذهبية

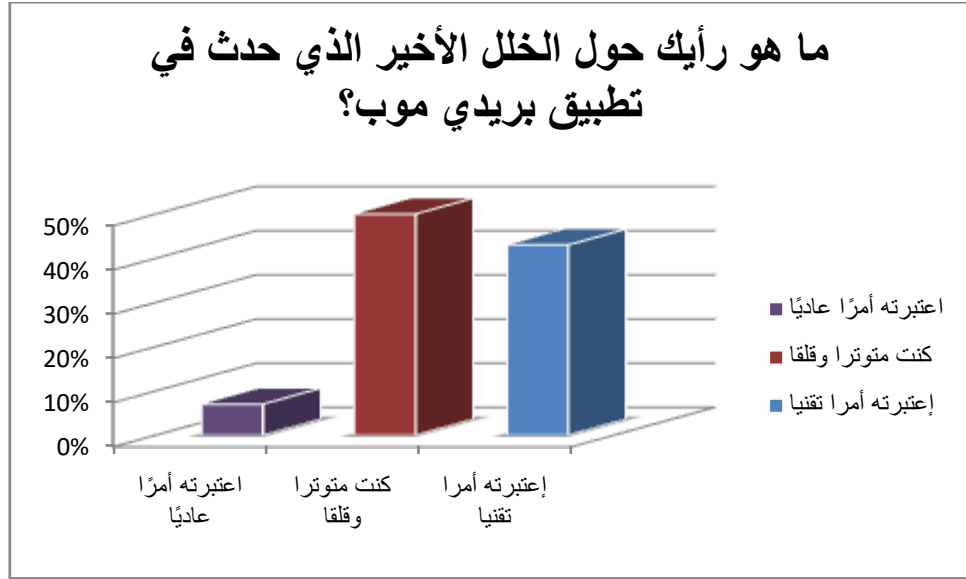


جدول رقم 23 تحليل نتائج السؤال ما هو رأيك حول الخلل الأخير الذي حدث في تطبيق بريدي موب؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
اعتبرته أمراً عادياً	07	07%
كنت متوتراً وقلقا	50	50%
إعتبرته أمراً تقنيا	43	43%

تظهر بيانات الجدول رقم (22) المتعلقة برأيهم حول الخلل الأخير الذي حدث في تطبيق بريدي موب حيث أفادت نسبة 50% بتكرار بلغ 50 مبحوثاً أنهم اعتبروه أمراً تقنياً ، بينما اعتبرت نسبة 43% بتكرار بلغ 43 مبحوثاً شعروا بالتوتر و القلق، في حين ترى نسبة 7% فقط بتكرار 7 مبحوثين من انه أمر عادي

الشكل رقم 20 رأي الطلبة حول الخلل الأخير الذي حدث في تطبيق بريدي موب

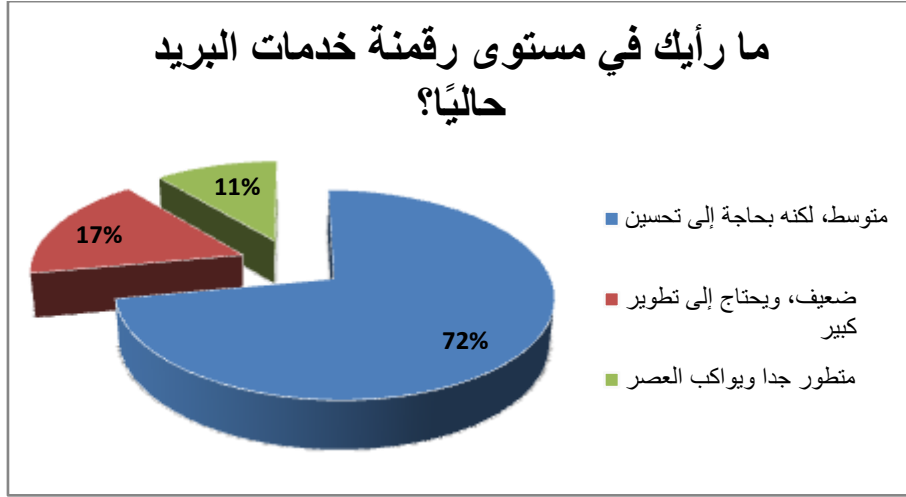


جدول رقم 24 تحليل نتائج السؤال ما رأيك في مستوى رقمنة خدمات البريد حالياً؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
متوسط، لكنه بحاجة إلى تحسين	72	72%
ضعيف، ويحتاج إلى تطوير كبير	17	17%
متطور جداً ويواكب العصر	11	11%

تظهر بيانات الجدول رقم (23) حول رأي الطلبة في مستوى رقمنة خدمات البريد حالياً حيث أفادت نسبة 69% بتكرار بلغ 69 مبحوثاً بأن مستوى رقمنة خدمات البريد متوسطة و بحاجة الى تحسين مستمر ، بينما ترى نسبة 17% بتكرار بلغ 17 مبحوثاً بأن مستوى رقمنة خدمات البريد ضعيفة و تحتاج الى تطوير كبير ، في حين اعتبرت نسبة 11% بتكرار 11 مبحوثاً بأن مستوى رقمنة خدمات البريد متطورة جداً و تواكب العصر

الشكل رقم 21 رأي الطلبة في مستوى رقمنة خدمات البريد حالياً

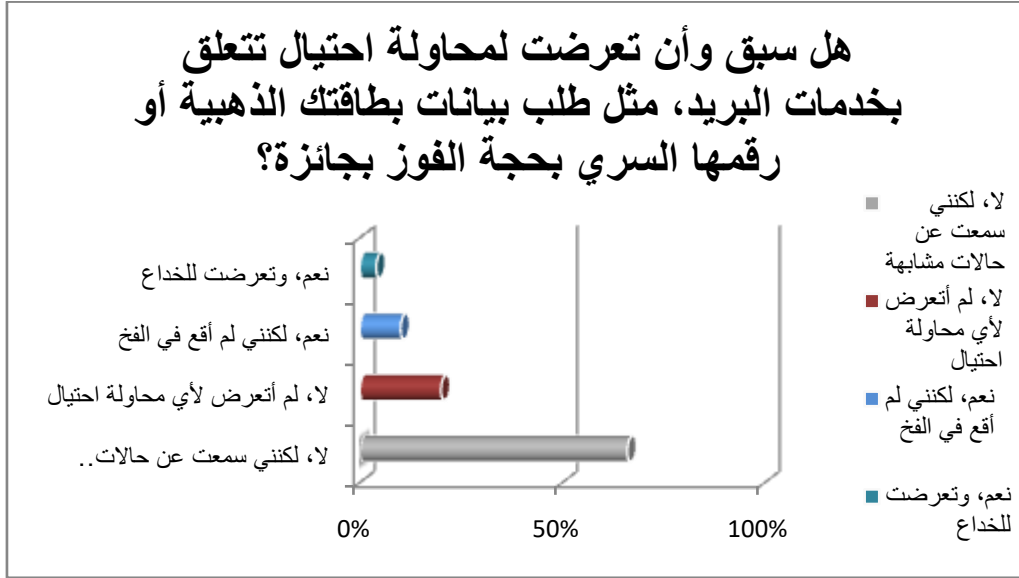


جدول رقم 25 تحليل نتائج السؤال هل سبق وأن تعرضت لمحاولة احتيال تتعلق بخدمات البريد؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
لا، لكنني سمعت عن حالات مشابهة	66	66%
لا، لم أتعرض لأي محاولة احتيال	20	20%
نعم، لكنني لم أفق في الفخ	10	10%
نعم، وتعرضت للخداع	4	4%

تظهر بيانات الجدول رقم (24) حول هل سبق و تعرضت لمحاولة احتيال تتعلق بخدمات البريد مثل طلب بيانات بطاقتك الذهبية او رقمها السري بحجة الفوز بجائزة، حيث أكدت نسبة 66% بتكرار بلغ 66 مبحوثاً بأنهم لم يتعرضوا لأي محاولة احتيال الا انهم سمعوا عن حالات مشابهة، بينما أفادت نسبة 20% بتكرار بلغ 20 مبحوثاً بأنهم لم يتعرضوا لأي محاولة احتيال، في حين أفادت نسبة 20% بتكرار بلغ 20 مبحوثاً كانوا على وشك الوقوع في فخ الاحتيال، أما نسبة 4% بتكرار 4 مبحوثين أدلو بأنهم تعرضوا للخداع .

الشكل رقم 22 تعرض الطلبة لمحاولة احتيال تتعلق بخدمات البريد

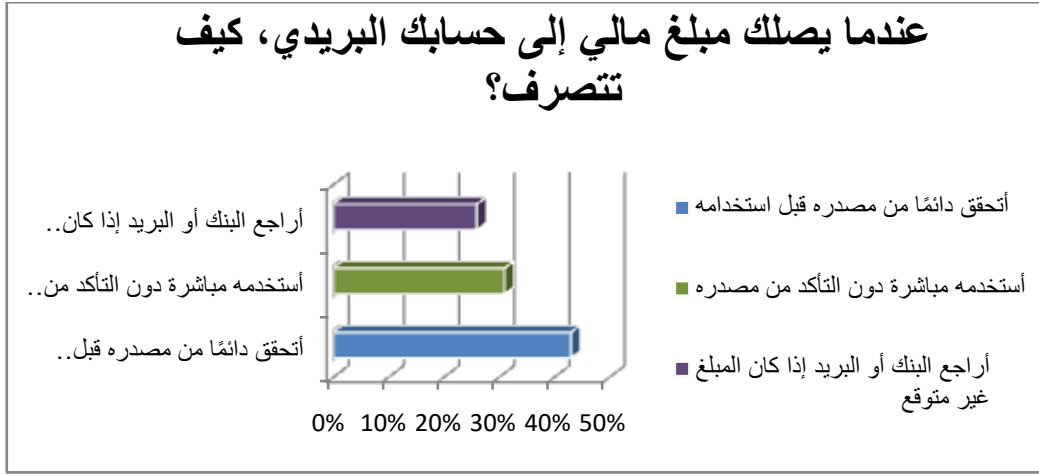


جدول رقم 26 تحليل نتائج السؤال عندما يصلك مبلغ مالي إلى حسابك البريدي، كيف تتصرف؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
أتحقق دائماً من مصدره قبل استخدامه	43	43%
أستخدمه مباشرة دون التأكد من مصدره	31	31%
أراجع البنك أو البريد إذا كان المبلغ غير متوقع	26	26%

تظهر بيانات الجدول رقم (25) حول كيفية التصرف عندما يصلك مبلغ مالي الى حسابك البريدي حيث أفادت نسبة 43% بتكرار بلغ 43 مبحوثا بالتحقق من مصدره قبل استخدامه، بينما اشارت نسبة 31% بتكرار بلغ 31 مبحوثا بالاستخدام المباشر دون التأكد من مصدره و نسبة 26% بتكرار 26 مبحوثين بمراجعة مراكز البريد اذا كان المبلغ غير متوقع

الشكل رقم 23 تصرفات الطلبة بعد تلقي مبلغ مالي عبر حساباتهم البريدية



نتائج المحور الثاني:

أظهرت نتائج المحور الثاني تبايناً في استخدام بريدي موب و eccp لدى العينة المدروسة إضافة إلى تنوع تجاربهم بحيث اتضح ان المبحوثين بين الرضا العام و التحفظ و ان رقمنة خدمات البريد لا تزال بحاجة إلى تطوير كبير و يعود ذلك التحفظ إلى المشاكل التقنية و تأخر الخدمات المقدمة والتي احدثت قلقاً و توتراً لدى الطلبة و بالتالي تراجع الثقة في استخدام التطبيق و على ضوء النتائج وجب التركيز على نشر الثقافة الرقمية.

رابعاً: عرض و تحليل بيانات المحور الثالث

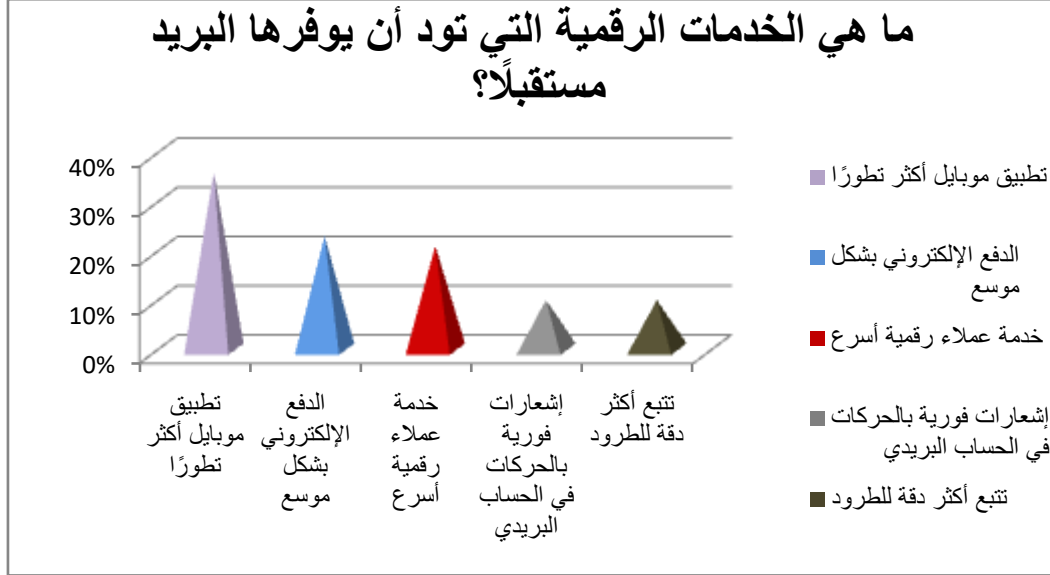
يمثل هذا المحور التوجهات المستقبلية لتطبيقات بريد الجزائر و قد تنوعت الاسئلة الواردة ضمنه

جدول رقم 27 تحليل نتائج السؤال ما هي الخدمات الرقمية التي تود أن يوفرها البريد مستقبلاً؟

الاحتمالات	التكرار	النسبة المئوية
تطبيق موبايل أكثر تطوراً	36	36%
الدفع الإلكتروني بشكل موسع	23	23%
خدمة عملاء رقمية أسرع	21	21%
إشعارات فورية بالحركات في الحساب البريدي	10	10%
تتبع أكثر دقة للطرود	10	10%

تظهر بيانات الجدول رقم (27) حول تطلعات الطلبة للخدمات الرقمية البريدية مستقبلاً ، حيث جاء في المرتبة الاولى تطبيق موبايل أكثر تطوراً بنسبة 36% بتكرار بلغ 36 مبحوثاً ، يليه الدفع الإلكتروني بشكل موسع بنسبة 23% بتكرار بلغ 23 مبحوثاً، ثم خدمة عملاء رقمية أسرع بنسبة 21% بتكرار بلغ 21 مبحوثاً، وفي الاخير كل من إشعارات فورية بالحركات في الحساب البريدي وتتبع أكثر دقة للطرود على التوالي بنسبة 10% بتكرار 10 مبحوثين لكل منهما.

الشكل رقم 24 تطلعات الطلبة للخدمات الرقمية البريدية مستقبلاً



تحليل نتائج السؤال ما هي أهم التحسينات التي ترغب في رؤيتها في الخدمات البريدية

الرقمية؟

- اجاب المبحوثين بأنهم يرغبون في تطبيقات رقمية اكثر تطورا و امانا
- كما اقترحوا تحسين جودة خدمات بريدي موب و تحديثها مع توفير خدمة استقبال و تحويل الاموال على مدار 24 ساعة
- اشار المبحوثين الى ضرورة تتبع الطرود بدقة و في الوقت الحقيقي مع تقديم معلومات مفصلة حول الموقع و موعد وصول الطرد
- تحسين انظمة الامان و الخصوصية لحماية بيانات المستخدم
- تطوير انظمة التمتة للرد على استفسارات الزبائن
- تطوير انظمة الدفع الالكتروني و البطاقات للشراء من المواقع العالمية
- تحسين خدمة العملاء

نتائج استجابات المبحوثين لبنود نظرية الاستخدامات و الاشباعات

لا يمكن انجاز الدراسة الميدانية دون الارتكاز على نظرية تجعل الدراسة واضحة و دقيقة، لذلك اخترنا في هذه الدراسة نظرية الاستخدامات و الاشباعات بأبعادها و تم تخصيص مجموعة من البنود التي اجاب عليها الطلبة للتأكد من توفر وظائفها و الجدول رقم(28) يوضح ذلك

الجدول رقم 28 نتائج استجابات المبحوثين لبنود نظرية الاستخدامات و الاشباعات

الوظيفة	الفقرة	الوزن النسبي	درجة التوافر
البعد المعرفي	تفعيل خدمة الإشعارات المتعلقة برصيدك البريدي	55%	متوسطة
البعد الوظيفي	يساهم التطبيق في تسريع الاجراءات و تقليل التنقل	98%	كبيرة
البعد النفسي	يساهم التطبيق في تقليل التوتر و العناية الناتج عن التنقل للمكاتب البريدية	95%	كبيرة
البعد الاجتماعي	تعتمد على توصيات الاخرين لاستخدام تطبيق بريدي موب	65%	متوسطة

- تتماشى الخدمات البريدية و بالأخص تطبيق بريدي موب مع ابعاد نظرية الاستخدامات و الاشباعات و يحقق وظيفة معرفية متوسطة من ناحية البعد المعرفي حيث تبين ان 55% فقط من الطلبة يقومون بتفعيل خدمة الإشعارات المتعلقة بالرصيد البريدي.
 - يتضح من الجدول ان 98% من الطلبة يستخدمون التطبيق بدافع تسريع الاجراءات و تقليل التنقل مما يعني ان الطلبة يسعون لتحقيق اشباع وظيفي و فعالية في تلبية حاجات المستخدمين بدرجة كبيرة من خلال تسهيل و تسريع المعاملات
 - اما المبعد النفسي فقد اشار 95% من الطلبة على ان التطبيق يساهم في تقليل التوتر و العناء الناتج عن التنقل للمكاتب البريدية و الانتظار في الطوابير مما يؤكد على وجود استخدام و اشباع نفسي بدرجة كبيرة من ناحية الاهتمام براحة المستخدم
 - اما البعد الاجتماعي فقد حقق درجة متوسطة من الاشباعات حيث يعتمد 65% من الطلبة على توصيات الاخرين لاستخدام تطبيق بريدي موب تساعد تجارب المستخدم في جذب مستخدمين جدد.
- تدعم هذه النتائج نظرية الاستخدامات و الاشباعات التي تؤكد ان الجمهور يتجه نحو الوسيلة التي تشبع حاجاته مما يعني ان الطلبة يستخدمون تطبيق بريدي موب لاشباع حاجاتهم الوظيفية و النفسية.

المبحث الثاني: عرض نتائج فرضيات الدراسة ومناقشتها

أولاً: عرض نتائج الفرضية الأولى و مناقشتها

"تسهم بشكل كبير في تسهيل المعاملات المالية والإدارية ccp "تطبيقات بريدي موب و للطلبة "

أكدت نتائج بيانات المحور الأول ان التطبيق يساهم في تقليل التوتر و العناية الناتج عن التنقل للمكاتب البريدية بنسبة 70%

كما يسهل التطبيق تنفيذ المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية بنسبة 80%

ويوفر لك التطبيق معلومات كافية حول الخدمات المقدمة بنسبة 95%

تشير النتائج إلى تحقق الفرضية وان تطبيق بريدي موب و Eccp يسهمان في تسهيل المعاملات حيث يعد تطبيق بريدي موب تطبيق ذو أهمية كبيرة في تسهيل المعاملات المالية و الإدارية اليومية بحيث يساعد الطلبة على توفير الجهد و الوقت دون عناء التنقل الى مراكز البريد و الانتظار في الطوابير

يعد التحول الرقمي في القطاع المالي أمراً ضرورياً لمواكبة التطورات الراهنة و الاستمرارية في تحقيق مستوى أعلى من العوائد، كما يساعد التحول الرقمي الطلبة الجامعيين على تحسين تعاملهم مع الخدمات البريدية خاصة تطبيق بريدي موب من خلال استبدال الأساليب التقليدية إلى أساليب رقمية

و في هذا السياق تم تطوير حلول الدفع الإلكتروني المتقدمة كخدمات بريدي موب و (Edahabia) التي من خلالها تتم المعاملات على الحسابات البريدية الجارية السحب والإيداع، فهي تسهم في التقليل من عناء التنقل مع تمكين الطلبة من تسديد فاتورة الانترنت و تحويل الاموال بسهولة و بسرعة او تسديد الرسومات الخاصة بالخدمات الجامعية كرسوم الايواء للتسهيل على الطالب الدراسة، كما توفر الوقت و الجهد و التقليل من طوابير الانتظار

توافقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة¹ Toubal, I., & Benmahamed, H. (2024) و التي توصلت الى ان استخدام تطبيق بريدي موب يؤدي الى تقليص الوقت و الجهد و خفض التكاليف بدلا من التنقل الى مراكز البريد الا ان مستخدمي التطبيق عبروا عن نية سلوكية متوسطة باستخدام التطبيق راجع الى انعدام الثقة و ضعف الوعي كما أشارت الى بعض القيود التي تواجهه كعدم القدرة على استخدام خدمات -baridi pay، خدمة زكاة المال و المعاملة دون بطاقة و عدم القدرة على تسديد فواتير الغاز و الكهرباء.

كما تطابقت دراستنا مع دراسة لخضر عياشي² (2022) والتي توصلت الى مساهمة بريدي موب في اختصار الوقت و الجهد في تنفيذ العمليات المالية اذ لا يتطلب الذهاب الى الوكالة و الانتظار في الطوابير حيث وافق 66 من اصل 100 مبحوث مايمثل 66% على ان بريدي موب يتميز بالسهولة و الوضوح عند الاستعمال و مناسب

¹ Toubal, I., & Benmahamed, H. (2024). Factors Influencing the Adoption of Baridimob Application in Algeria: An Analysis Using the Technology Acceptance Model. Journal of Studies in Economics and Management, 7(1), 365-375.

² الاخضر عياشي، مساهمة تكنولوجيا التطبيقات الإلكترونية في تنظيم المعاملات المالية البريدية: دراسة عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب بولاية الوادي لسنة 2022، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 07، العدد 02، سبتمبر 2022، ص 492.

لجميع الاشخاص مها كان مستواهم العلمي، كما يساهم في تحسين السير الامثل و المتابعة المستمرة للحساب الجاري للزبون بنسبة %85.

ثانيا: عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها

"التوعية المحدودة بالتكنولوجيا وعدم الوعي الكامل بمزايا التحول الرقمي يحد من إستخدام التطبيقات الإلكترونية في الجزائر".

أكدت نتائج السؤال 16 ان 72% من المبحوثين لديهم حساب مفعّل على تطبيق بريدي موب في حين اوضحت نتائج السؤال 17 ان 55 % فقط من الطلبة قامو بتفعيل الاشعارات المتعلقة بالرصيد اضافة إلى وجود نسبة لا باس بها تمثلت في 31% من العينة تستخدم المبلغ المالي عند وصوله لحسابهم البريدي مباشرة دون التأكد من مصدره تشير هذه النسبة الكبيرة الى ضعف الوعي الرقمي حيث لا تزال نسبة كبيرة من المبحوثين غير مدركة للاستخدامات الكاملة لخدمات البريد بما فيها تفعيل الاشعارات الخاصة بالرصيد

ان محدودية المعرفة بمزايا التحول الرقمي و نقص الوعي بالثقافة المالية يحد من استخدام الطلبة للتطبيقات الإلكترونية في الجزائر، واعتمادهم على الخدمات التقليدية المألوفة اي (الدفع نقدا).

ان غياب الثقافة الرقمية وعدم ادراك المستخدمين بكافة الخدمات و تفعيلها تؤدي الى تعرض المستخدمين للنصب مما جعل الطلبة يتراجعون عن استخدامه و الاعتماد على الخدمات المألوفة.

ثالثا: عرض نتائج الفرضية الثالثة و مناقشتها

"التحديات التقنية وعدم التحديث المستمر للتطبيقات الإلكترونية ، قد تؤثر على فعالية استخدامها في الجزائر."

أكدت النتائج ان الخدمات البريدية تواجه العديد من المشاكل ابرزها:

43% التأخر في قسم البريد او الطرود

25% مشاكل في تطبيقات البريد الرقمية

20% سوء في خدمة العملاء،

12% صعوبة تتبع الطرود الكترونيا

تعكس هذه النتائج وجود مشاكل تقنية مما يعني تحقق الفرضية

تواجه التكنولوجيا المالية في الجزائر العديدة من التحديات التقنية والتنظيمية التي تحد من نموها و تؤثر على فعالية استخدامها.

إضافة الى الخلل التقني و نخص به الخلل الذي حدث في تطبيق بريدي موب في بداية

سنة 2025 كما يوجد بعض التحديات كعدم تحديث أنظمة الدفع الإلكتروني مما يؤدي

إلى حدوث خلل في النظام المستخدم و تعطيل عمليات التسديد أو سحب الاموال

تطابقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة ¹(2023) **Dahmani et autres** و التي

توصلت الى وجود تأثير سلبي قوي للمخاطر على سهولة الاستخدام، ما يدل على أن

العينة المدروسة يشاكون من وجود مشاكل تقنية و صعوبة التعامل معها اضافة الى

الخوف من تجربة التطبيق و بالتالي التأثير على سهولة استخدامه.

¹ Redha Dahmani, Rachid Chebbah, Anwar Sekiou, and Djamel Bouzekri, "E-postal Services Adoption Factors – The Case Study of Baridimob," Management & Economics Research Journal, vol. 5, no. 2 (2023): 315–334.

رابعا: عرض نتائج الفرضية الرابعة و مناقشتها

"المشاكل المتعلقة بالأمان لدى المستخدم تؤثر على مستوى الثقة في التطبيقات الإلكترونية في الجزائر"

أكدت نتائج السؤال المتعلق بتعرض الطلبة لمحاولة احتيال تتعلق بخدمات البريد حيث اشار 66% من الطلبة انهم سمعوا بحالات تعرضت للاحتيال 55% من الطلبة اشاروا الى ان المعاملات المالية التي تتم عبر التطبيق امنة 50% من الطلبة افادوا ان التطبيق يحافظ على سرية معلوماتك

تشير النتائج إلى مستوى متوسط من الامان و الخصوصية مما تؤثر سلبا على مستوى الثقة وبالتالي تحقق الفرضية أي ان الطلبة لا يزال قلقين بشأن الخصوصية و الامان و بالتالي فان الخدمات البريدية تسعى لمواكبة التطور الرقمي بدرجة متوسطة مما يستوجب تعزيز الثقة الرقمية و الحرص على حماية بيانات المستخدم و حل المشاكل التقنية .

نتائج الدراسة

يبرز الإطار الميداني الكشف عن دور التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحول الرقمي لدى مؤسسة بريد الجزائر ، وقد تم استخدام الاستبيان بحيث تم تقسيمه الى 04 محاور ،المحور الاول يتعلق بالبيانات الشخصية، و المحور الثاني خاص بجودة الخدمات الرقمية المقدمة من خلال التطبيق لتلبية إحتياجات الطلبة و المحور الثالث خاص بمستوى التفاعل والرضا العام للتطبيق -بريدي موب - و المحور الرابع خاص ب التوجهات المستقبلية لتطبيقات بريد الجزائر وتم عرض الاستبيان على مجموعة من الاساتذة المحكمين لتقييم مدى صدقها من ثم تطبيق الاستبيان على عينة مكونة من 100 طلبة جامعة مستغانم و جمع الاجابات لمعالجتها احصائيا ببرنامج SPSS اصدار

26 و حساب الوزن النسبي للاحتتمالات و للتحقق من فرضيات الدراسة تم تحليل نتائج بيانات كل سؤال و تم التوصل إلى النتائج التالية:

- ✓ اتسمت جودة الخدمات بمستوى متوسط ما يدل على وجود مشاكل في اداء و فعالية التطبيقات الرقمية
- ✓ سهولة تنفيذ المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية كسهولة و سرعة تسديد الرسومات الخاصة بالخدمات الجامعية
- ✓ توفير الوقت و الجهد و التقليل من طوابير الانتظار
- ✓ ضعف الوعي الرقمي حيث لا تزال نسبة كبيرة من المبحوثين غير مدركة للاستخدامات الكاملة لخدمات البريد
- ✓ عدم تحديث أنظمة الدفع الالكتروني يؤدي إلى حدوث خلل في النظام المستخدم و تعطيل عمليات التسديد أو سحب الاموال.
- ✓ الطلبة بين الرضا العام و التحفظ و ان رقمنة خدمات البريد لا تزال بحاجة الى تطوير كبير و يعود ذلك التحفظ الى المشاكل التقنية و تأخر الخدمات المقدمة

خلاصة الدراسة

في ظل التحول الرقمي المتسارع سعت الجزائر تبني التحول الرقمي على مستوى المؤسسات المالية و تبني احدث التقنيات و التطبيقات لتعزيز الشمول المالي و إيصال الخدمات لأكبر شريحة ممكنة و على ضوء ما تم التوصل اليه فان تطبيق بريدي موب يعد أداة هامة و فعالة في تسريع و تسهيل المعاملات بحيث يتوجه المستخدم و نخص بذلك طلبة جامعة مستغانم لاستخدام هذا التطبيق لتلبية احتياجاتهم الضرورية فقط حسب نظرية الاستخدامات و الاشباعات من اجل مواكبة التطورات و تسهيل المعاملات و تسديد فاتورة الانترنت و رسومات الجامعية لتقليل عناء التنقل و خفض التكاليف فقط

متجاهلين اهم عنصر الا و هو الثقافة و الرقمية و فهم طريقة عمل التطبيق و العروض الجديدة و بالرغم من الاستخدام المستمر لتطبيق بريدي موب الا ان هناك نراجع في الاستخدام و الجودة بسبب العوائق التقنية و ضعف البنية التحتية و غياب الثقافة الرقمية و عليه نقترح التوصيات التالية:

تنظيم دورات تكوينية في الجامعات لتعريف الطلبة بمزايا التطبيق و أهميته.

نشر الثقافة الرقمية عبر مواقع التواصل الاجتماعي.

تحسين البنية التحتية و التقنية من خلال التحديث المستمر و إصلاح الأعطال.

تعزيز الشمول المالي عن طريق تسهيل الإجراءات

قائمة المصادر و المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولاً: الكتب

1. أبو القاسم عبد القادر وآخرون، المرشد في إعداد البحوث والدراسات العلمية، مركز البحث العلمي والعلاقات الخارجية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، ط1، 2001.
2. أحمد بن مرسللي، مناهج البحث العلمي في علوم الإعلام والاتصال، ط4، الجزائر، 2003.
3. ابن منظور، محمد بن مكرم، لسان العرب، دار صادر، 1990، ج11.
4. بن عاشور لطفي، الإدارة العمومية في الجزائر والتحول الرقمي، دار الهدى، 2022.
5. بن عيسى عبد القادر، التطبيقات الإلكترونية وتكنولوجيا المعلومات، دار الهدى، 2020.
6. جمال محمد أبو شنب، البحث العلمي (المناهج والطرق والأدوات)، كلية الآداب، جامعة الإسكندرية.

7. ديليفر روكتيش : نظريات وسائل الإعلام ترجمة كمال عبد الرؤوف ط1 الدار الدولية للنشر و التوزيع القاهرة 1993.
8. ذوقان عبيدات، عبد الرحمن عدس، كايد عبد الحق، البحث العلمي: مفهومه، ادواته واساليبه، ط 17، عمان: دار الفكر، 2015.
9. فؤاد عبد اللاوي، تكنولوجيا التعليم والتعلم الرقمي، دار الخلدونية، 2020.
10. غريب سيد أحمد، تصميم وتنفيذ البحث الاجتماعي، الإسكندرية، دار المعارف الجامعية، 1963.
11. محمود عاطف غيث، قاموس علم الاجتماع، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، 1997.
12. محمد فتحي، عبد الرحمان أحمد، الاستراتيجية المقترحة لتحويل جامعة مينا إلى جامعة ذكية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، مجلد 14، عدد 6، 2020.
13. نادية سعيد عيشور، منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، مؤسسة حسن رأس الجبل للنشر والتوزيع، 2017.
14. يوسف أمين، الإدارة الإلكترونية والتحول الرقمي، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2021.
15. كريم مصطفى، مقدمة في هندسة البرمجيات، دار العلوم للنشر، 2019.

ثانياً: الدراسات الأكاديمية

1. بوشيبة نادية، "دور الخدمات البريدية في التنمية المحلية"، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، 2020.
2. رابحي معمر، بويحي محمد، "دور تكنولوجيا الاتصال الحديثة..."، مذكرة ماستر، جامعة يحي فارس المدية، 2022-2023.
3. مدير حامد، بهلول بدر الدين، خطاطية أيمن، "دور التطبيقات الإلكترونية في تحسين سمعة المؤسسة..."، مذكرة ماستر، جامعة قالمة، 2021-2022.
4. مسفرة بنت دخيل الختعمي، "استخدام تطبيقات الهواتف الذكية..."، المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية، مجلد 09، عدد 01، 2016.
5. عبان عبد القادر، "تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

ثالثاً: المجالات

1. ابتسام رايس علي، نظرية الاستخدامات و الاشباعات وتطبيقاتها على الاعلام الجديد(مدخل نظري)، مجلة دراسات، جامعة وهران1، الجزائر، جوان 2016.
2. أحمد جبار، نظرية الاستخدامات و الاشباعاتين الواقع و قياس العائد محاولة لفهم الأنماط الاتصالية من خلال التعرض لوسائل الاعلام، "المجلة الدولية

للاتصال الاجتماعي، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم-الجزائر، المجلد

6، العدد1، 2019.

3. آسيا بلقاضي، "متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة

الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات"، مجلة الاقتصاد، مجلد 09، عدد

01، 2024.

4. أكرم حجه، أودية كهينة، "دور ممارسات إدارة الموارد البشرية الرقمية..."،

مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، مجلد 18، عدد 02، 2024.

5. بوزيدي كمال، "تحول المؤسسات العمومية نحو الرقمنة: حالة بريد الجزائر"،

مجلة الاقتصاد الحديث، عدد 12، 2022.

6. بوخريس نوال، "التطبيقات الرقمية ودورها في التنمية المستدامة"، مجلة العلوم

الإنسانية، عدد 17، 2021.

7. جمال زكي الجريدي، "البيع الإلكتروني للسلع المقلدة عبر شبكة الإنترنت"،

دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.

8. حمداني ياسين، "التسويق البريدي في المؤسسات العمومية"، مجلة علوم

التسويق، عدد 8، 2021.

9. خالد عبد المجيد، "الاستراتيجيات الإعلانية عبر البريد"، مجلة الإعلام

والاتصال، عدد 4، 2019.

10. د. رزقي خليفي ود. هجيرة شيقارة، "منهجية تحديد نوع و حجم العينة في البحوث العلمية" ، معارف مجلة علمية دولية محكمة، العدد 23، ديسمبر 2017، ص 286.
11. سليمانى فاطمة، "التحول الرقمي وأثره على الاقتصاد"، مجلة الاقتصاد الرقمي، عدد 4، 2022.
12. صبرينة بن عطاء الله، أحمد تميزار، "استراتيجيات التحول الرقمي..."، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية، مجلد 3، عدد 2.
13. عقون سمير، "التعامل مع الزبون في عصر الرقمنة"، مجلة التنمية والإدارة، عدد 8، 2020.
14. عفيف هناء، خلوفي وهيبية، "الاتجاه نحو التحول الرقمي..."، مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد 6، عدد 1، 2022.
15. غريسي صدوقي وآخرون، "واقع وأهمية التحول الرقمي..."، مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، مجلد 3، عدد 2، 2021.
16. فاطمة الزهراء بن أحمد، نادية بن أحمد، "التحول الرقمي في الجزائر..."، المجلة الجزائرية للمالية العامة، مجلد 15، عدد 1، 2025.
17. محمد محمد فادي، "تحديات واستراتيجيات التحول الرقمي"، المجلة المصرية للمعلومات، مجلد 26، عدد 24.

رابعًا: المواقع الإلكترونية

1. موقع معجم المعاني [: https://www.almaany.com](https://www.almaany.com)
2. معجم اللغة العربية - المحاضرة [: http://www.almany.com/ar](http://www.almany.com/ar)

خامسًا: المراجع باللغة الأجنبية

1. Kane, G.C., Palmer, D., Phillips, A.N., Kiron, D., & Buckley, N., Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation, MIT Press, 2015, p. 12.
2. Redha Dahmani, Rachid Chebbah, Anwar Sekiou, and Djamel Bouzekri, "E-postal Services Adoption Factors – The Case Study of Baridimob," Management & Economics Research Journal, vol. 5, no. 2 (2023): 315–334.
3. Toubal, I., & Benmahamed, H. (2024). Factors Influencing the Adoption of Baridimob Application in Algeria: An Analysis Using the Technology Acceptance Model. Journal of Studies in Economics and Management, 7(1), 365-375.

قائمة الملاحق

الاستمارة النهائية

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاجتماعية

قسم العلوم الإنسانية

شعبة علوم الإعلام والاتصال

الاستمارة النهائية

دور التطبيقات الإلكترونية في مواكبة التحول الرقمي لدى مؤسسة بريد الجزائر
دراسة على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب (طلبة جامعة مستغانم أنموذجا)

نشكر لك ك في الإجابة على هذا الاستبيان، الذي يهدف إلى تقييم جودة خدمات البريد، ومدى مواكبتها للتحول الرقمي، ومدى رضاك عن التطبيقات البريدية المستخدمة. إجاباتك ستساعد في تحسين هذه الخدمات لتلبية احتياجات المستخدمين بشكل أفضل. جميع الإجابات سرية وتستخدم لأغراض أكاديمية لنيل شهادة الماستر نشكرك على وقتك معنا للإجابة عن هذا الاستبيان مسبقا

المحور الاول: البيانات الشخصية

1. الجنس:- ذكر - أنثى
2. الفئة العمرية: - من 18 الى 20 سنة - من 21 إلى 23 سنة -
 - من 24 الى 26 سنة - أكثر من 26 سنة
3. المؤهل العلمي: - ليسانس - ماستر - دراسات عليا

4. مكان الإقامة: المدينة - منطقة شبه حضرية - منطقة ريفية

القسم الثاني: هذه المجموعة تجمع بين محاور الدراسة , حدد درجة موافقتك أو عدم

موافقتك

✓ المحور الثاني : جودة الخدمات الرقمية المقدّمة من خلال التطبيق لتلبية

إحتياجات الزبائن .

لا	نعم	البنود	الابعاد
		يوفر لك التطبيق معلومات كافية حول الخدمات المقدمة	سهولة
		يسهل التطبيق تنفيذ المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية	الاستخدام
		يساهم التطبيق في تسريع الاجراءات و تقليل التنقل	
		يساهم التطبيق في تقليل التوتر و العناء الناتج عن التنقل للمكاتب البريدية	
		تعتمد على توصيات الاخرين لاستخدام تطبيق بريدي موب	الاعتمادية

		تستطيع الاستفادة من الخدمات المقدمة عبر التطبيق و الموثوقة في كل الاوقات
		السرية و المعاملات المالية التي تتم عبر التطبيق امانة
		الامان يحافظ التطبيق على سرية معلوماتك

هل سبق لك استخدام خدمات البريد خلال السنة الماضية؟

نعم بانتظام

أحيانا

لا، لم أستخذه

ما هي الخدمات البريدية التي تستخدمها غالبًا؟ (يمكن اختيار أكثر من خيار

إرسال وإستلام الطرود

البريد السريع

الدفع الإلكتروني عبر البريد

الحسابات البريدية مثل (ccp)

كيف تقيّم جودة الخدمات المقدمة من طرف البريد والمواصلات؟

جيدة

متوسطة

ضعيفة

ما هي أكثر المشكلات التي تواجهها عند استخدام خدمات البريد؟

مشاكل في تطبيقات البريد الرقمية

التأخر في قسم البريد أو الطرود

صعوبة تتبع الطرود إلكترونياً

سوء في خدمة العملاء

هل ترى أن البريد يواكب التطور الرقمي (مثل التطبيقات، الدفع الإلكتروني، التتبع

الرقمي...إلخ)؟

نعم، بشكل كامل

إلى حد ما، لكنه يحتاج إلى تطوير

لا، ما يزال يعتمد على الطرق التقليدية

ما هي الفئة العمرية الأكثر استخداماً لتطبيق بريدي موب حسب رأيك؟

الشباب (18 - 35 سنة)

الكهول (40-55 سنة)

كبار السن (أكثر من 55 سنة)

أي من التطبيقات البريدية التالية تستخدم أكثر؟

تطبيق بريدي موب

تطبيق ECCP

كلاهما

لا أستخدم التطبيقات أفضل الطرق التقليدية

فيما تستخدم تطبيق ECCP ؟

كشف الحساب

طلب صك بريدي

كشف الراتب

فيما تستخدم تطبيق بريدي موب؟

تحويل الأموال

شحن رصيد الهاتف والإنترنت

تسديد الفوتير

المحور الثالث : التفاعل والرضا العام للتطبيق -بريدي موب-

ما مدى رضاك عن خدمات تطبيق بريدي موب؟

ممتاز

متوسط

ضعيف

هل لديك حساب مفعل على تطبيق بريدي موب

نعم، أستعمله حالياً

لم أفعله من قبل

كنت أستخدمه ولغيت الخدمة

هل قمت بتفعيل خدمة الإشعارات المتعلقة برصيدك البريدي؟

نعم

لا

لا، ولكن أرغب في تفعيلها

لا ولست مهتما بهذه الخدمة

كيف تقوم بكشف رصيدك في الحساب البريدي الجاري؟

عبر تطبيق بريدي موب

عبر تطبيق ECCP

عبر لطرق التقليدية (الذهاب إلى البريد أو الصراف الآلي)

عند طلبك لبطاقتك الذهبية، أي وسيلة استخدمت؟

الهاتف

حاسوبي الخاص

مقهى إنترنت

ما هو رأيك حول الخل الأخير الذي حدث في تطبيق بريدي موب؟

اعتبرته أمراً عادياً

كنت متوتراً وقلقا

إعتبرته أمراً تقنيا

ما رأيك في مستوى رقمنة خدمات البريد حالياً

متوسط، لكنه بحاجة إلى تحسين

ضعيف، ويحتاج إلى تطوير كبير

متطور جداً ويواكب العصر

هل سبق وأن تعرضت لمحاولة احتيال تتعلق بخدمات البريد، مثل طلب بيانات بطاقتك

الذهبية أو رقمها السري بحجة الفوز بجائزة؟

لا، لكنني سمعت عن حالات مشابهة

لا، لم أتعرض لأي محاولة احتيال

نعم، لكنني لم أقع في الفخ

نعم، وتعرضت للخداع

عندما يصلك مبلغ مالي إلى حسابك البريدي، كيف تتصرف؟

أتحقق دائماً من مصدره قبل استخدامه

أستخدمه مباشرة دون التأكد من مصدره

أراجع البنك أو البريد إذا كان المبلغ غير متوقع

المحور الرابع : التوجهات المستقبلية لتطبيقات بريد الجزائر

ما هي الخدمات الرقمية التي تود أن يوفرها البريد مستقبلاً؟

تطبيق موبايل أكثر تطوراً

الدفع الإلكتروني بشكل موسع

خدمة عملاء رقمية أسرع

إشعارات فورية بالحركات في الحساب البريدي

تتبع أكثر دقة للطرود

ما هي أهم التحسينات التي ترغب في رؤيتها في الخدمات البريدية الرقمية؟