

جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

## مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد الأعمال

### الموضوع

#### دور الرقمنة في ترقية خدمات البريد في الجزائر

دراسة حالة بريدي موب

تحت إشراف الأستاذة:

تواتي خديجة

مقدمة من طرف الطالبة:

مهري و داد

### لجنة المناقشة

الصفة	الإسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	دقيش مخطار	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مقرر أول	تواتي خديجة	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة مستغانم
مقرر ثان	مواعي بحرية	أستاذة التعليم العالي	جامعة مستغانم
مناقشا	بوهلة خديجة	أستاذة محاضرة "ب"	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2025/2024



جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



UNIVERSITE  
Abdelhamid Ibn Badis  
MOSTAGANEM

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: اقتصاد الأعمال

الشعبة: علوم اقتصادية

## الموضوع

دور الرقمنة في ترقية خدمات البريد في الجزائر

دراسة حالة بريدي موب

تحت إشراف الأستاذة:

تواتي خديجة

مقدمة من طرف الطالبة:

مهري ووداد

## لجنة المناقشة

الصفة	الإسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	دقيش مخطار	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم
مقرر أول	تواتي خديجة	أستاذة محاضرة "أ"	جامعة مستغانم
مقرر ثان	مواعي بحرية	أستاذة التعليم العالي	جامعة مستغانم
مناقشا	بوهلة خديجة	أستاذة محاضرة "ب"	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2025/2024

## ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في ترقية الخدمات البريدية في الجزائر، من خلال دراسة حالة تطبيق "بريدي موب" التابع لمؤسسة بريد الجزائر. اعتمدت الدراسة على دراسة ميدانية، حيث تم توزيع استبيان إلكتروني، استرجعت منه عينة مكونة من 142 مستخدمًا للتطبيق، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة في بريد الجزائر، ممثلة في تطبيق "بريدي موب"، ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات البريدية من حيث سهولة الاستخدام، تقليص الوقت والجهد، وتقليل الضغط على المكاتب البريدية، كشفت الدراسة أيضًا عن بعض التحديات، أهمها ضعف تدفق الإنترنت، ومحدودية بعض الوظائف التقنية، مما يؤثر على فعالية التطبيق في تلبية جميع احتياجات المستخدمين. وعليه، فإن الرقمنة تُعد خيارًا استراتيجيًا لترقية الخدمات البريدية، لكنها تتطلب مواكبة تقنية مستمرة لتحقيق أداء أفضل.

**كلمات مفتاحية:** رقمنة، خدمات بريدية، بريد الجزائر، تطبيق بريدي موب.

## Abstract

The study aims to explore the role of digitization in enhancing postal services in Algeria, focusing on the case of the "Baridi Mob" application offered by Algeria Post. To achieve this objective, a field study was conducted by distributing an electronic questionnaire to a sample of 142 users of the application. The collected data were analyzed using the SPSS statistical software.

The study revealed that digital services at Poste Algerie, particularly the "Baridi Mob" application, has significantly contributed to improving the quality of postal services in terms of ease of use, saving time and effort, and reducing pressure on post offices. However, the study also revealed some challenges, such as weak internet connectivity and limited technical features, which partially affect the effectiveness of the application in meeting all user needs. Therefore, digitization is considered a strategic option for upgrading postal services, but it requires continuous technological support to ensure better performance.

**Keywords:** digitization, Postal Services, Algeria Post, Baridi Mob Application

إهداء

إلى من تحمل شقاء الدنيا لأجل نجاحي أبي

وعدتك أن أفعليها، وها أنا أوفي

واهدي تخرجي لك اليوم فتفاخر بابنتك يا أبي الغالي

رحمة الله عليك يا أبي

## شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الخلق سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين

يسرّني أن أتقدّم بخالص عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى أستاذتي المشرفة الدكتورة تواتي خديجة، التي كان لتوجيهاتها السديدة وملاحظاتها البناءة بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل، فلها مني كل الاحترام والتقدير على قبولها الإشراف عليّ رغم وضعها، وعلى سعة صدرها ودعمها المتواصل. كما أتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذة المساعدة المشرفة مواعي بحرية،

ولا يفوتني أن أخصّ بالشكر والدعاء والدتي العزيزة، التي كانت الداعم الأكبر لي، دعاؤها نورا في طريق هذا الإنجاز، فجزاها الله عني كل خير. كما أشكر أخي العزيز على مسانדתه، وأخواتي الكريّمات على تشجيعهن المتواصل، وزوجة أخي على ما قدمته لي من دعم وعون وصديقاتي شهرزاد، نسرين اللاتي كنّ دوماً إلى جانبي، بالكلمة الطيبة والدعاء والتشجيع، فلكنّ مني كل التقدير والمحبة.

## جدول المحتويات

### الصفحة

	إهداء
	شكر وتقدير
	جدول المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
2	مقدمة
	<b>الفصل الأول : الإطار النظري للرقمنة والخدمات البريدية</b>
11	1- مدخل عام حول الرقمنة
11	1-1- تعريف الرقمنة وخصائصها
12	1-2- دوافع التحول الرقمي
13	1-3- متطلبات الرقمنة
15	1-4- أشكال الرقمنة وعناصرها
17	1-5- أهداف الرقمنة وأهميتها
18	1-6- عوامل نجاح الرقمنة وتحدياتها
20	2- مدخل عام حول الخدمات العمومية
21	1-2- تعريف الخدمات العمومية
21	2-2- خصائص الخدمات العمومية
22	2-3- أنواع الخدمات العمومية
24	2-5- مبادئ الخدمة العمومية
24	2-6- معايير الخدمة العمومية
26	3- عموميات حول الخدمات المالية الرقمية
26	1-3- تعريف الخدمات المالية
26	2-3- أنواع الخدمات المالية
27	3-3- تعريف الخدمات المالية الرقمية
28	3-4- أنواع الخدمات المالية الرقمية
30	3-5- أبعاد الخدمات المالية الرقمية
31	4- مفاهيم حول الخدمات البريدية
32	1-4- تعريف الخدمات البريدية

32	2-4-أنواع الخدمات البريدية
32	1-2-4- الخدمات البريدية (الرسائل والطرود)
38	3-4-انعكاسات الرقمنة على الموظفين والمواطن
38	1-3-4-انعكاسات الرقمنة على الموظف
38	2-3-4-انعكاسات الرقمنة على المواطن
	<b>الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب</b>
42	1-تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر
42	1-1-نشأة بريد الجزائر
43	2-1-تعريف بريد الجزائر
43	3-1-مهام بريد الجزائر
44	4-1-تعريف خدمة تطبيق "بريدي موب"
44	5-1-شروط استخدام تطبيق بريدي موب
44	6-1-خدمات بريدي موب
45	2-عرض وتحليل نتائج الدراسة
45	1-2-الطريقة المعتمدة في الدراسة
45	1-1-2-1-منهج وأدوات الدراسة
46	2-1-2-2-مجتمع وعينة الدراسة
46	3-1-2-3-خطوات إعداد الاستبيان
47	4-1-2-4-هيكل الاستبيان
48	2-2-صدق وثبات الدراسة
48	1-2-2-1-صدق وثبات الاستبيان
49	2-2-2-2-صدق الاتساق الداخلي
50	3-تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
50	1-3-1-خصائص عينة الدراسة
57	2-3-2-تحليل محاور الاستبيان
61	3-3-مناقشة
63	خاتمة
66	قائمة المراجع
75	الملاحق

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
51	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	(01-02)
52	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	(02-02)
53	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	(03-02)
54	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهنة	(04-02)
55	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة	(05-02)
55	توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام تطبيق	(06-02)
56	توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام تطبيق بريدي موب شهريا من طرف المستجوبين	(07-02)

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
46	توزيع عينة الدراسة	(01-02)
48	معامل ألفا كرونباخ العام للدراسة	(02-02)
49	معامل ألفا كرونباخ للمحور الثالث	(03-02)
49	معامل ألفا كرونباخ للمحور الرابع	(04-02)
50	معامل ألفا كرونباخ للمحور الخامس	(05-02)
50	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	(06-02)
51	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	(07-02)
52	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	(08-02)
53	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المهنة	(09-02)
54	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة	(10-02)
55	توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام تطبيق	(11-02)
56	توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام تطبيق بريدي موب شهريا من طرف المستجوبين	(12-02)
57	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث تقييم خدمة "تطبيق بريدي موب"	(13-02)
58	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الرابع تحديات استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"	(14-02)
59	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الخامس المقارنة بين خدمة "تطبيق بريدي موب" وخدمات المكاتب البريدية	(15-02)

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
76	تصريح شرقي حول النزاهة العلمية للمذكرة	الملحق 01
77	قائمة الأساتذة المحكمين	الملحق 02
77	الاستبيان	الملحق 03
80	واجهة خدمات تطبيق بريدي موب	الملحق 04

# مقدمة

في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة، أصبح العالم يعيش ثورة رقمية شاملة تمس مختلف جوانب الحياة، وأثرت بشكل جوهري على أنماط التسيير وأساليب تقديم الخدمات، سواء في القطاع الخاص أو العام. فقد أسهم هذا التحول الرقمي في بلورة نمط جديد من التسيير يعتمد على تقنيات المعلومات والاتصال بهدف تحسين الأداء، تقليص التكاليف، ورفع جودة الخدمات، وهو ما يعرف بمصطلح "الرقمنة" ما أدى إلى ضرورة توجيه الأنظار نحو الخدمات العمومية باعتبارها أحد المجالات الأساسية التي تمس حياة المواطن اليومية، والتي تتطلب تحديثا مستمرا لمواكبة تطورات العصر وتلبية الحاجيات المتزايدة للأفراد والمجتمع. فالمفهوم الحديث للخدمة العمومية لم يعد يقتصر على تقديم خدمات تقليدية بوسائل بيروقراطية بطيئة، بل أصبح يقاس بمدى قدرة المؤسسة العمومية على استخدام التكنولوجيات الحديثة لتقديم خدمات فعالة، سريعة، شفافة، وشاملة.

وفي هذا الإطار، سعت الجزائر، على غرار العديد من الدول، إلى الانخراط في مسار التحول الرقمي من خلال تبني سياسات واستراتيجيات وطنية تهدف إلى رقمنة مختلف القطاعات، وعلى رأسها القطاع العمومي، بغية تحسين جودة الخدمات المقدمة، وترقيتها، خصوصا الخدمات المالية البريدية التي عرفت تحولات جوهريّة من نمط تقليدي يعتمد على المعالجة اليدوية إلى نموذج رقمي يعتمد على التطبيقات الذكية والمعاملات الإلكترونية. وهو ما جعل من التحول الرقمي في القطاع العمومي ضرورة ملحة وليست مجرد خيار، حيث خطت مؤسسة بريد الجزائر خطوات متقدمة في هذا المجال، فأطلقت سلسلة من الخدمات الرقمية أبرزها تطبيق "بريدي موب"، الذي يندرج ضمن جهودها للتحول الرقمي الشامل، والذي يمكن الزبائن من إجراء مختلف العمليات المالية عن بعد بطريقة سهلة وآمنة. وبذلك أصبحت الرقمنة عاملا أساسيا في إعادة بناء علاقة الثقة بين الدولة والمواطن، ووسيلة لدعم التنمية المستدامة عبر ضمان وصول الخدمة إلى جميع شرائح المجتمع، خاصة في المناطق المعزولة. إلا أن هذا التحول الرقمي لا يزال يواجه جملة من التحديات، سواء من حيث الجوانب التقنية أو الإدارية أو البشرية، وهو ما يستوجب تهيئة بيئة ملائمة لضمان نجاح مشاريع الرقمنة في الجزائر، من خلال توفير البنية التحتية التكنولوجية، تكوين الموارد البشرية، سن تشريعات ملائمة، وتعزيز الثقافة الرقمية لدى المواطنين والموظفين على حد سواء.

## 1. الإشكالية

وعليه تتجلى الإشكالية التالية:

إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في ترقية الخدمات البريدية في الجزائر؟

على ضوء الإشكالية المطروحة يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- كيف تأثر الرقمنة على الخدمات البريدية؟

- فيما تتمثل التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في الجزائر؟
- هل تعتبر الخدمات البريدية الرقمنة كافية لانجاز جميع المعاملات البريدية؟
- ما مدى رضا مستخدمي تطبيق بريدي موب؟

## 2. الفرضيات

على ضوء ما سبق طرحه يمكن بناء الفرضيات التالية:

- الخدمات الرقمية واسعة الاستعمال بين متعاملي بريد الجزائر؛
- الخدمات البريدية الرقمية تلبى جميع متطلبات متعاملي بريد الجزائر؛
- الخدمات البريدية الرقمية تعد بديلا عن الخدمات البريدية المكتتبية.

## 3. أهداف الدراسة

من أهم الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها:

- إبراز طبيعة الخدمات المالية والبريدية الحديثة؛
- التعرف على مدى فعالية تطبيق "بريدي موب" من خلال تقييم تجارب المستخدمين؛
- قياس رضا المستخدمين عن الخدمات البريدية قبل وبعد الرقمنة؛
- تحديد أبرز التحديات التي تواجه استخدام هذا التطبيق، ومحاولة اقتراح الحلول الممكنة.

## 4. أهمية الدراسة

تتجلى أهمية هذه الدراسة في:

- تسليط الضوء على واقع الخدمات البريدية في الجزائر في ظل التحول الرقمي، من خلال تحليل دور الرقمنة في تحسين جودة هذه الخدمات وتسهيل الوصول إليها؛
- تقييم تجربة تطبيق "بريدي موب" كأحد النماذج الحديثة في تقديم الخدمة العمومية؛
- المساهمة في تشخيص التحديات التي تعيق تطور الخدمات البريدية الرقمية؛
- اقتراح حلول عملية من شأنها دعم هذا التحول، بما يعزز من كفاءة المؤسسة ويستجيب لتطلعات المواطن في الحصول على خدمة سريعة، آمنة، وفعالة.

## 5. أسباب اختيار الموضوع

من أسباب اختيار الموضوع:

### 1.5. أسباب ذاتية

تتجلى الدوافع الذاتية في:

- اهتمام شخصي بموضوع الرقمنة والتحول الرقمي، باعتباره من المواضيع المعاصرة التي تمس مختلف جوانب الحياة اليومية؛
- الاطلاع المسبق على تجربة تطبيق "بريدي موب" كمستخدم، والاهتمام بتحليل هذه التجربة من منظور أكاديمي ومنهجي.

### 2.5. أسباب موضوعية

تتمثل الدوافع الموضوعية لدراسة الموضوع فيما يلي:

- حداثة تجربة "بريدي موب" والحاجة إلى دراستها أكاديميًا لتقييم فعاليتها واستشراف سبل تطويرها؛
- مواكبة متطلبات العصر الرقمي والتغيرات التي يشهدها قطاع الخدمات العمومية في ظل التطورات التكنولوجية العالمية.

## 6. المناهج والأدوات المستخدمة

في ضوء طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى لتحقيقها تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، وهذا بالتطرق إلى التعريفات ومفاهيم الرقمنة والخدمات بصفة عامة، أما فيما يخص الجانب التطبيقي تم الاعتماد على المنهج التحليلي من خلال المقابلة والاستبيان، والاعتماد على برنامج spss كأداة لتفريغ وتحليل الاستبيان من أجل تقييم تجربة مستخدمي بريدي موب ومدى رضاهم عنه.

## 7. النطاق الزماني والمكاني للدراسة

1.7. النطاق الزمني: تمت عملية توزيع أداة الدراسة (الاستبيان) الكترونياً، بحيث تم الإجابة عليه وتحليله وتفسير نتائجه ابتداء من 21 ماي 2025 إلى غاية 01 جوان 2025:

2.7. النطاق المكاني: تم توجيه الاستبيان إلى مجموعة من مستخدمي تطبيق بريدي موب عبر البريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي.

## 8. دراسات سابقة

من الدراسات السابقة التي اهتمت بموضوع الرقمنة بشكل عام وموضوع رقمنة بريد الجزائر بشكل خاص ما يلي:

1-8-دراسة فحيمة إيمان بعنوان " رقمنة الخدمة العمومية وأثرها على الأمن المعلوماتي للمرفق العام في الجزائر دراسة حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي"، سنة 2023-2024 أطروحة دكتوراه تخصص الإدارة العمومية والتنمية السياسية ، قسم العلوم السياسية، كلية حقوق والعلوم السياسية، جامعة ابوبكر بلقايد تلمسان.

هدفت الدراسة إلى: تسليط الضوء على اثر التحول الرقمي على الخدمة العمومية والمرفق العام في الجزائر، الوقوف على أبرز مزايا ومكاسب ومخاطر وتحديات الرقمنة، إبراز العلاقة الترابطية بين التحول الرقمي وتأثيره على الأمن المعلوماتي، إبراز أهم التجارب الرائدة عالميا في مجال الرقمنة وحماية الأمن المعلوماتي بغية الاستفادة منها ومحاكاة النتائج المتوصل إليها، التعرف على المعايير الدولية المعمول بها في مجال قياس جودة الرقمنة ومعايير قياس الأمن المعلوماتي خاصة في قطاع التعليم العالي، البحث في نقاط الضعف وأوجه القصور في مجال رقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي والتركيز على حماية الأمن المعلوماتي للمؤسسات والمرافق الجامعية.

اعتمد الباحث على الدراسة التحليلية باستخدام أداة البحث الاستبيان، حيث اختار عينة من الموظفين بحجم 33، باعتماد مقياس ليكرت الخماسي.

وتوصلت الدراسة إلى أن التوجه نحو الرقمنة حتمية فرضها التحول الهائل في تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مستوى العالمي، وأن رقمنة الخدمة العمومية تؤدي إلى تحسين أداء المرافق العمومية لما لها من مزايا، كما أنها تؤثر على الأمن المعلوماتي للمرفق فهي وجهان لعملة واحد.

2-8-دراسة بن يعقوب محمد ياسين بعنوان:"دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية لصندوق الوطني للتقاعد وكالة مستغانم" سنة 2023-2024، مذكرة ماستر تخصص ريادة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم .

هدفت الدراسة إلى : فهم موضوع الدراسة، إبراز دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية من خلال تبسيط و سرعة الإجراءات الإدارية و تخفيف الأعباء و القيود على المواطن، حيث حاولت الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية .

اعتمد الباحث على دراسة تحليلية وصفية، حيث قام بدراسة ميدانية لوكالة صندوق الوطني للتقاعد مستغانم.

وتوصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تتمثل في مجمل المعارف والأسس النظرية والعلمية التي تسخر للإنسان الجهد والوقت والراحة، ويعد دور الرقمنة عاملا مهما في تطوير جميع المؤسسات بصفة خاصة، وان الرقمنة هي عملية تحويل المواد من شكلها التقليدي (مطبوع) إلى شكل رقمي يتم قراءته و استرجاعه بشكل رقمي، وإن عصرنة وتحسين الخدمة العمومية يعني بناء قطاع يتميز بالكفاءة و الفعالية و قادر على تلبية لحاجات العامة للجماهير بتقديم خدمة عمومية عالية المستوى.

3-8-دراسة شيماء غرمول وبلغول فاطمة الزهراء بعنوان " دور رقمنة المؤسسات الخدمائية في تحسين الخدمات المالية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر مديرة مستغانم "سنة 2022-2023، مذكرة ماستر نخصص مالية وتجارة دولية، قسم علوم تجارية، كلية علوم الاقتصادية والتسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم.

هدفت الدراسة إلى: محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع كالرقمنة والاقتصاد الرقمي وخدمة والمؤسسات الخدمائية وخدمة المالية رقمية، وأيضا محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق رقمنة في المؤسسة خدمائية، الوقوف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات على مستوى بريد الجزائر، حيث حاول الإجابة على الإشكالية التالية: ما مدى مساهمة رقمنة المؤسسات الخدمائية في تطوير خدمة المالية.

اعتمد الباحث في دراسته على دراسة تحليلية وصفية، حيث قام بدراسة ميدانية إلى مؤسسة بريد الجزائر مستغانم .

وتوصلت دراسة إلى أن الرقمنة هي عملية تحويل المواد من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يتم قراءته واسترجاعه بشكل رقمي، وإنما أحدثت تغيرات مهمة في عصرنة المؤسسات وتحسين الخدمات المقدمة من طرفها، وان جودة الخدمة هي مدى توافق ادراكات الزبون مع توقعات الخدمة، وان مركز بريد الجزائر يستغل جميع وسائل الحديثة في مختلف تعاملاته مع زبائنه بل قام باستغلال هذه التطورات التكنولوجية من اجل تحديد معاملات، ومن خلال ما تم تناوله نظريا حول الرقمنة واقتصاد الرقمي تبين انه بالرغم من التطور الملحوظ للجزائر في هذا الإطار إلا انه لم تصل بعد إلى تحقيق التطلعات ونتائج المرغوبة مقارنة بما يحدث دوليا.

4-8-دراسة بعنوان " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر دراسة تحليلية للجماعات المحلية سنة، أطروحة دوكتوراه، تخصص، قسم اتصال وعلاقات عامة، كلية علوم اتصال، جامعة قسنطينة 3 .

هدفت الدراسة إلى توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين الخدمة العمومية بالجزائر ومحاولة معرفة مدى نجاعة التقنيات الاتصالية الحديثة كآلية مهمة في ترقية وتحسين الخدمة العمومية، والتعرف على استراتيجيات الرقمنة في ضوء ذلك يمكن تحليل الوضعية الرقمية في الجزائر لتوجه نحو تشخيص إمكانية المؤسسات المختلفة لتقديم الخدمة، ومحاولة إزالة الغموض على موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمة العمومية ومناقشة إستراتيجية الجماعات المحلية، وإظهار فعالية الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، ومحاولة التطرق الى الرقمنة من عدة جوانب مختلفة ، وتجسيد مبادئ و أسس الإدارة الرقمية و ضرورة الاهتمام بالدور الفعلي لها، وإبراز بعض ملامح المهمة للرقمنة الدارية، حيث حاول الإجابة على الإشكالية التالية: كيف تساهم الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجماعات المحلية في الجزائر.

اعتمد الباحث على الدراسة التحليلية باستخدام أداة البحث الاستبيان، حيث اختار عينة موظفين بحجم 70.

وتوصلت النتائج إلى قابلية المواطنين للتأقلم مع التكنولوجيات الحديثة، وعلى الجزائر أن تنتهج التحول الرقمي ضمن مؤسساتها لأن التكامل بين إرساء دعائم الرقمنة تساهم في تأسيس ثقافة الرقمنة قوية ورؤية إستراتيجية شاملة، وعلى أن نجاح مشروع الرقمنة في الجزائر مرتبط بقدرة الجماعات المحلية على انجاز مشروع بمرونة، وضرورة تحسين الكفاءة في أداء الموظفين، وعلى أنها تساهم في تقليص المسافات والزمن وتطوير مستوى الخدمة العمومية.

5-8-دراسة عديلة ضياء الدين وعوام مسعود بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد دراسة ميدانية بريد الجزائر وكالة ورقلة" 2022-2023، مذكرة ماستر تخصص إدارة أعمال، قسم العلوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة .

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة من طرف مديرية بريد ورقلة بهدف تطوير خدماتها وتقريب الإدارة من المواطن، و التعرف على كل من الإدارة الالكترونية والخدمة والخصائص وأهمية كل واحدة على حدى، تحديد المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمة ونماذج تقييمها وأساليب تحسينها، التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من الممكن أن تساهم في جودة خدمات البريد، حيث حاول الباحث الإجابة على الإشكالية التالية: ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة خدمات البريد في الجزائر .

اعتمد الباحث دراسة تحليلية باستخدام أداة البحث الاستبيان، حيث اختار عينة عشوائية حجمها 60 مفرد.

وتوصلت النتائج إلى أن الرقمنة تشير إلى عملية تحويل المواد المطبوعة التقليدية إلى التنسيق الرقمي يمكن قراءته والوصول إليه بسهولة ويمكن الحصول عليها في شكل رقمي، إن الدرجة التي تتوافق بها توقعات العميل للخدمة في البريد مع تصوراتها للخدمة هي ما يحدد جودة الخدمة المقدمة من طرف بريد الجزائر، وإن تقييم جودة خدمة العملاء يعتمد على أبعاد مختلفة للخدمة في بريد الجزائر بما في ذلك الموثوقية ومن بين الأمور الأخرى تشمل العناصر الرئيسية الاستجابة والتعاطف والسلامة وعوامل ملموسة محددة، ولتحديث الخدمة العامة في بريد الجزائر وتعزيزها من الضروري بناء قطاع عالي الكفاءة و الفعالية في تلبية متطلبات الزبائن.

تشابه هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في كونها تطرقت لموضوع الرقمنة، الخدمات العمومية بصفة عامة، والخدمات البريدية بصفة خاصة وضرورة رقمنة قطاع بريد الجزائر حتى يرقى إلى المستوى العالمي ويواكب جميع التطورات الحاصلة في هذا المجال.

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كونها اعتمدت على دراسة ميدانية تمثلت في استبيان الكتروني وتحليل احصائي لعينة اكبر من أجل تقييم اراء مستخدمي تطبيق بريدي موب على عكس الدراسات الأخرى، فقد اعتمدت على عينات لا تفوق 100 مستجوب، واخرى اكتفت بدراسة وصفية فقط، اما بخصوص المقياس المعتمد في دراستنا فقد كان مقياس ليكارت الثلاثي في حين ان الدراسات السابقة اعتمدت على مقياس ليكارت الخماسي، وقد ركزنا فيها أيضا على جوانب مختلفة و اوسع واشمل لم يتم التطرق اليها سابقا.

## 9-هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

- **الفصل الأول: الاطار النظري للرقمنة والخدمات البريدية:** يعرض هذا الفصل المفاهيم الاساسية للرقمنة والخدمات البريدية، كما تم التطرق الى الخدمات العمومية، وقد خصص جزء من هذا الفصل لدراسة مفهوم الخدمات المالية و الخدمات المالية الرقمية؛
- **الفصل الثاني: دراسة ميدانية على عينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب:** يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث تم أولاً تقديم مؤسسة بريد الجزائر والتعريف بتطبيق "بريدي موب". ثم تم عرض منهجية الدراسة الميدانية، بتوضيح أدوات البحث، عينة الدراسة، وخطوات إعداد الاستبيان وقياس صدقه وثباته. وفي الاخير تم تحليل نتائج الاستبيان المتعلقة بتجربة المستخدمين مع التطبيق، ومناقشتها.

# الفصل الأول

## الإطار النظري للرقمنة والخدمات البريدية

## تمهيد

أصبحت الرقمنة من بين أهم القضايا التي تستقطب اهتمام الباحثين والممارسين على حد سواء، خاصة لما لها من تأثير مباشر على أنماط تسيير المرافق العمومية وأساليب تقديم الخدمات للمواطن. وقد فرض هذا الواقع الرقمي الجديد على الدول والمؤسسات، لا سيما تلك التي تختص بالخدمات العمومية كالمؤسسات البريدية ضرورة مواكبة هذا التحول، من خلال إعادة النظر في بنيتها التنظيمية وطرق عملها، بما ينسجم مع متطلبات العصر الرقمي.

ويأخذ الإطار النظري لموضوع الرقمنة والخدمات العمومية أهمية بالغة، إذ يشكل الأساس المعرفي لفهم أبعاد التحول الرقمي وأثره على طبيعة الخدمات المقدمة. كما يسمح بتوضيح المفاهيم الرئيسية المرتبطة بالرقمنة والخدمة العمومية والبريدية، مما يساهم في بناء تصور شامل يساعد على تحليل وتقييم واقع هذه الخدمات في ظل البيئة الرقمية الجديدة.

ولا يعد التطرق إلى الجانب النظري مجرد خطوة تمهيدية، بل هو ضرورة منهجية لفهم الخلفية التي تستند إليها الممارسات الحديثة في مجال تطوير الخدمات العمومية، وتحديد التحديات والعوامل المؤثرة في نجاح عمليات الرقمنة، وخاصة في القطاعات الحيوية كالبريد، الذي يشكل محورا مهما في التفاعل اليومي بين الإدارة والمواطن، وعلى هذا الأساس سيتناول هذا الفصل المحاور الآتية:

1. مدخل عام حول الرقمنة
2. مدخل عام حول الخدمات البريدية
3. عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

## 1- مدخل عام حول الرقمنة

شهد العالم في العقود الأخيرة تحولاً جذرياً بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، حيث أصبحت الرقمنة عنصراً فعالاً في مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية، إذ غيرت الطريقة التقليدية التي كانت تعتمد عليها المؤسسات، حيث أصبحت تعتمد على الأنظمة الرقمية لإدارة المعلومات، تحليل البيانات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

## 1-1- تعريف الرقمنة وخصائصها

الرقمنة هي عملية استنساخ تمكن من تحويل معلومات وبيانات مادية إلى شكل رقمي غير ملموس بغرض تمثيل ملفات مقروءة بواسطة الحاسوب، وهي كل عملية يتم فيها تحويل معطيات إلى رموز ثنائية مفهومة من طرف الحاسوب، وعموماً يمكن القول إن الرقمنة عملية تحويل من الشكل المادي التناظري إلى الشكل لا المادي (لمياء، 2019).

الرقمنة عبارة عن عملية تحويل مصادر المعلومات من قالبها التقليدي إلى قالب رقمي، بحيث يهدف هذا الإجراء إلى توفير أكبر قدر من مصادر المعلومات لمدة أطول وللإستفادة قدر الإمكان. (قوادري، 2022، صفحة 233) الرقمنة عملية تحويل كل الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات الكترونية تنفذ بسرعة كبيرة ودقة متناهية ودون استعمال للورقة. (السلام، 2017)

حيث أعطى "دووج هودجز" مفهوم آخر تم تبنيه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة: "إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات وغيرها إلى شكل رقمي". (احمد، 2009)

ويعرف البنك الدولي الرقمنة على أنها: "مجموعة من الأنشطة التي تساهم في تسهيل تجهيز المعلومات، إرسالها، وعرضها بواسطة وسائل الكترونية. وبفضل هذه التكنولوجيا تلاقحت مجالات الاقتصاد المعتمدة على المعرفة مع قاعدة تكنولوجية ملائمة، مما أدى إلى تطور وازدهار النشاطات المكثفة في المعرفة والإنتاج." (المالك، 2023)

على ضوء ما سبق، نستنتج إن الرقمنة عبارة عن عملية الكترونية يتم فيها تحويل المعلومات، السجلات، المطبوعات، الوثائق والصور ذات الطبيعة الورقية إلى طبيعة الكترونية باستخدام تكنولوجيات وتقنيات حديثة لتوفير مصادر سهلة الوصول إليها.

تتميز الرقمنة بمجموعة من المزايا والخصائص التي تمنحها قبول في المجتمع، مما ساهم في انتشارها الواسع واستخدامها الكثير من قبل الأفراد والمؤسسات، ويمكن ذكر أهمها فيما يلي :

➤ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة إلكترونياً؛

- **تقليص المساحة:** توفر وسائل التخزين القدرة على استيعاب كميات ضخمة من المعلومات المخزنة مع إمكانية الوصول إليها بسهولة؛
- **تشكيل شبكات الاتصال:** تتكامل مجموعة الأجهزة المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات لتشكيل شبكات اتصال، مما يعزز تدفق المعلومات بين المستخدمين، الصناعيين، ومنتجي الآلات، ويسهم في تبادل البيانات مع الأنشطة الأخرى؛
- **التفاعلية:** تعني أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكنه أن يكون متلقياً ومرسلاً في الوقت ذاته. حيث يستطيع المشاركون في عملية الاتصال تبادل الأدوار، مما يتيح خلق نوع من التفاعل بين الأنشطة المختلفة؛
- **اللامركزية:** هي خاصية تتيح استقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. على سبيل المثال، يتمتع الإنترنت بالقدرة على الاستمرار في العمل في جميع الظروف، حيث لا يمكن لأي جهة تعطيله؛
- **الشيوع والانتشار:** هي قدرة هذه الشبكة على التوسع لتغطية مساحات غير محدودة من العالم، حيث تستمد قوتها من هذا الانتشار المنظم والمرن؛
- **العالمية والكونية:** هي البيئة التي تعمل فيها هذه التكنولوجيا، حيث تنتقل المعلومات بصيغ متعددة ومعقدة عبر مختلف أنحاء العالم، مما يتيح تدفق رأس المال إلكترونياً؛
- **اللاجماهيرية:** تعني القدرة على توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد أو مجموعة معينة بدلاً من توجيهها إلى جمهور واسع، مما يتيح التحكم فيها بشكل أكبر، حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك؛
- **قابلية التوصيل:** تعني القدرة على ربط الأجهزة الاتصالية المختلفة بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم تصنيعها فيه، وذلك على مستوى العالم بأسره؛ (جيمان، 2023، صفحة 15)
- **قابلية التحرك والحركية:** تعني أن المستخدم يمكنه الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان باستخدام وسائل اتصال متنوعة مثل الحاسب الآلي المحمول، الهاتف النقال وغيرها؛
- **توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة:** كالبحث الانتقائي للمعلومات. والخدمة المرجعية الرقمية، والترجمة الآلية وغيرها من الخدمات الآلية التي يمكن أن تظهر نتيجة التطورات المتلاحقة في مجال الرقمنة؛
- **المحافظة على مواد المعلوماتية النادرة:** وهذا لتسهيل إتاحتها لعدد أكبر من المستخدمين من خلال رقمنتها حيث يتم الوصول إليها من بعد. (اسيا و حجاجي، 2023، صفحة 07)

## 2-1-دوافع التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي عملية حيوية تمكن المؤسسات من دمج التكنولوجيا الرقمية في كل مجالات أعمالها، حيث انه أصبح حتمية ضرورية في العصر الحديث لما شاهده العالم من تزايد في الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الحياة. هذا التحول لا يقتصر على القطاع الخاص او الحكومي فقط بل يشمل كل المجالات مثل التعليم والصحة والصناعة والتجارة، مما يغير بشكل جذري طريقة عمل المؤسسات وتفاعلها مع العملاء، لهذا ظهرت دوافع كثيرة لتحول الرقمي يمكن ذكر البعض منها:

- متطلبات الزبائن المواطنين: إن الانتشار الواسع للوسائل الإعلام والتواصل الاجتماعي وتكنولوجيات الاتصالات لدى الشعوب أدى بتوقع خدمات أرقى ومنتجات ذات الجودة العالية، سريعة الاستجابة؛
- تحفيز النمو الاقتصادي: يساهم التحول الاقتصادي في تطوير قطاعات جديدة مثل التجارة الالكترونية والخدمات الرقمية، مما يعزز النمو الاقتصادي؛
- تعزيز الشفافية ومكافحة الفساد: من خلال رقمنة العمليات يمكن تتبع المعاملات بسهولة، مما يعزز من الشفافية ويقلل من فرص الفساد؛
- تحسين الكفاءة الإدارية: يساهم التحول الرقمي في تبسيط الإجراءات الإدارية مما يقلل من البيروقراطية ويسرع من تقديم الخدمات للمواطنين؛
- الحد من تداول استخدام النسخ الأصلية المهددة بالتلف: وذلك بسبب كثرة استخدامها،
- تقديم الفرص للمؤسسة: لتطوير لبني التحتية والتقنية والقدرات الفنية لفريق العمل.
- هشاشتها أو قدمها، وبالرقمنة يمكن إنشاء نسخة احتياطية للمحافظة على النسخة الأصلية؛ (المغني و مدلل، 2017، صفحة 41)

## 3-1-متطلبات الرقمنة

تسعى المؤسسات إلى رقمنة أعمالها وإدارتها، وهو الأمر الذي بدوره يحتاج إلى إمكانيات ومتطلبات يجب توفرها للقيام بعملية التحول الرقمي، ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

- القوى البشرية المؤهلة: تحتاج عملية الرقمنة تكاتف الجهود من كل المسؤولين داخل المؤسسات، حيث لا تقتصر على جهود فردية فقط. كما أن إتمام مشاريع الرقمنة بنجاح وجودة عالية يعتمد بشكل كبير على التعاون المشترك بين الجميع. بالإضافة إلى ذلك، فإن تأهيل الموظفين وتمتعهم بمهارات وكفاءات عالية يُعدّ عاملاً مساعداً مهماً في تحقيق هذه الأهداف؛
- الموارد المالية: إن تنفيذ مشروع الرقمنة يتطلب تخصيص موارد مالية لشراء المعدات الرقمية وصيانة هذه المعدات الرقمية، بالإضافة إلى تغطية تكاليف وكل ما يستلزمه المشروع من احتياجات أخرى؛

➤ توفير الأمن المعلوماتي: يعد امن المعلومات من أبرز التحديات في العصر الرقمي، حيث تواجه المؤسسات صعوبة في تأمين الوثائق المخزنة والمعالجة، بالإضافة حماية المعلومات والبيانات المتبادلة الكترونيا. كما يتطلب الأمر صون البيانات الشخصية والوطنية من التسريب أو السرقة أو أي شكل من أشكال التلاعب والانتهاك، فضلا من ضمان حماية الأرشيف الالكتروني من العبث أو التدمير؛ (بوخاري و يحيوي، 2022، صفحة 459)

➤ المعدات والأجهزة: من الطبيعي جدا إن يكون من أهم المتطلبات الأساسية للرقمنة المعدات والأجهزة للقيام بعملية الرقمنة، ومن أهم هذه المعدات ما يلي:

- الحواسيب: تعتبر الحواسيب من أهم الأدوات الفعال لمشروع الرقمنة، كما انه لايد من تخصيص حواسيب وحياتها للاستخدام في مجال الرقمنة، ومن الميزات الواجب توفرها بالحاسوب (الذاكرة الحية، قدرة التخزين والعرض، نوعية القرص الصلب...الخ)؛ (بوخاري و يحيوي، 2022، صفحة 459)

- المساحات الضوئية: هي عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة او المطبوعة...الخ، إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين في ذاكرة الحاسوب؛ (اسماء و سهام، 2023، صفحة 24)

- البرمجيات: تعالج النصوص و الكلمات وتساعد في إنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الانترنت، ويوجد برمجيات للتعرف الضوئي على الحروف التي تستخدم في تحويل الصور الى نصوص، ومن بين هذه البرمجيات التالية: (الخنوعي، 2010، صفحة 27)

\_حزمة الأوفيس Ms office؛

\_برمجيات معالجة الصور Adobe Photoshop؛

\_برمجيات إنشاء وإدارة قواعد البيانات؛

\_برمجيات التشابك Unix؛

\_برمجية ضغط الملفات مثل Winrar Winzip؛

\_برمجيات PDF: تسمح بتبادل المعلومات بين الأشخاص؛

\_برمجة HTML: وهي البرمجة التي تسمح بتحرير وكتابة اكواد؛

\_برمجة XML: وتعمل هذه البرمجة بطريقة تشبه الطريقة التي تعمل بها؛

\_برمجة HTML: تساعد خلال عملية الترميز.

➤ وضع استراتيجيات وخطط التأسيس: إن الانتقال إلى الرقمنة يرتكز على رؤية واضحة لما يمكن ان تساهم هذه التقنية الجديدة في تحقيق أهداف المؤسسة، خصوصا على المدى الطويل من خلال

الحصول على المعلومات البيئية سواء الخارجية أو الداخلية، مما يمكنها من تحديد التهديدات، نقاط القوة، نقاط الضعف، صياغة الأهداف الاستراتيجية بوضوح، رصد الموارد المادية بالإضافة إلى تحديد المهارات والكفاءات البشرية اللازمة بأقل عناء وبأسرع وقت وبمنتهى الدقة؛ (لكحل و قريدة، 2023، صفحة 07)

➤ **التعليم، التثقيف والتدريب:** بما إن التقنية تعد عملاً وثقافة وأسلوب أداء جديد ومختلف تماماً عن أدوات العمل التقليدية، خاصة في مجال الإدارة الرقمية، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة فقط، بل ينبغي أيضاً تثقيفهم بالتقنية، حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الرقمية، فكلما كانت ثقافة المؤسسة ايجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا العاملين على أدوارهم في المؤسسة، وبالتالي نقل مقاومتهم للتغيير؛ (لكحل و قريدة، 2023، صفحة 08)

➤ **توفير منظومة قانونية المناسبة:** إن توفر البيئة القانونية المناسبة أضحت أمر حتمياً لتسهيل عملية دمج التقنيات الحديثة والتكنولوجيات المتطورة واستخدام التطبيقات الذكية في أي مؤسسة كانت او قطاع، ولهذا يسعى كل مشرع الى مواكبة التطورات التكنولوجية من خلال سن قوانين ولوائح تنظيمية ترسم الإطار القانوني الذي ينظم حياة الرقمنة، ويتلاءم مع أسلوب الإدارة الجديدة والذي من شأنه تسريع عملية التحول الرقمي وتذليل الصعوبات التي تواجه هذه الأخيرة، ومن المتطلبات التشريعية نجد:

- تشريعات تنظيمية تتعلق بالمعلومات وخصوصيتها؛
- تشريعات تتعلق بتحديد رسوم استخدام المواقع الالكترونية؛
- تشريعات تتعلق بتنظيم أساليب الدفع الالكتروني؛ (ايمان ف.، 2024، صفحة 43)

#### 4-1 أشكال الرقمنة وعناصرها

تجرى عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين: (سهيلة، 2006)

##### ➤ الطريقة الأولى

هي التي يكون فيها كل حرف ممثل لوحده بشكل رقمي، وحيث يمكن الحصول عليها إما من خلال الإدخال المباشر عبر برنامج معالجة النصوص، أو بواسطة التعرف الضوئي باستخدام تقنية OCR انطلاقاً من وثيقة مرقمة بصيغة صورة؛

##### ➤ الطريقة الثانية

تُستخدم هذه الطريقة في معظم المشاريع المتعلقة بالمكتبات الرقمية، حيث تتمثل في عملية التصوير الضوئي باستخدام المساحات الضوئية، مما ينتج عنه صور رقمية للوثائق. ويمكن تمييز ثلاثة أشكال رئيسية لهذه العملية وهي:

- الرقمنة في شكل صورة: تشعل هذه الطريقة مساحة كبيرة في التخزين وتستخدم بشكل راسي للكتب والمخطوطات القديمة، تشمل أيضا دراسة القيم الفنية لا النصية، حيث تمثل عدة نقاط تسمى بيكسلات(pixel)؛ (ياسين، 2024، الصفحات 12-13)
- الرقمنة في شكل نص: يتيح البحث داخل النصوص مباشرة ضمن الوثائق الإلكترونية باستخدام برمجيات التعرف الضوئي على الحروف. يبدأ ذلك من وثيقة مرقمة بصيغة صورة، حيث تقوم بتحويل النقاط المكونة للصورة إلى رموز وعلامات وحروف، مع إمكانية تعديل وتصحيح الأخطاء؛ (أمساء، 2022، صفحة 15)
- الرقمنة في شكل اتجاهي: يعتمد هذا الأسلوب على العرض باستخدام الحسابات الرياضية، خاصة في مجال الرسوم، مع وجود الحساب الآلي. يتم من خلاله تحويل الشكل الورقي إلى شكل اتجاهي، وهي عملية طويلة ومكلفة (سهيلة، 2006، صفحة 86).

تتمثل عناصر الرقمنة فيما يلي:

- الترميز الرقمي: ويعد القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات، حيث يعمل على حفظ المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص-الصور-الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج تخضع لإدارة المستخدم، ومن ثم تحويلها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليتم إرسال المعلومة رقميا وإخضاعها للمعالجة الآلية أيضا؛
- أنظمة التراسل الرقمي: وتعني (الليزر، صناعة الالياف البصرية والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل او المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تامين رفيع؛ (ياسين، 2024، صفحة 16)
- شبكات النفاذ الرقمية: وهي شبكات تعتمد على الكوابل، ومن أهمها جهاز (DSL) الذي يعتمد على تقنيات الترميز، ويُستخدم في أنظمة التلفزة عبر خط مشترك ذي جودة عالية، بالإضافة إلى جهاز المحول(MODEM) ، وتعد كلمة MODEM اختصارًا لكلمتي "Modulator" و "Demodulator"، وتعنيان بالعربية المُعدِّل ومُزيل التعديل. وتتلخص وظيفته في تحويل الإشارات الرقمية المعبّرة عن الصوت، والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي، إلى إشارات تماثلية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، مما يتيح إمكانية التبادل باستخدام هذه التقنيات؛ (هشام وسعدات، 2022، صفحة 16)

- أنظمة التحويل: حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جودة عالية تؤمن التقارب بين المعلومات المرسل والمعلومات المستقبلية، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات؛
- شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي عرفه القرن الحادي والعشرون، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية؛
- تقنيات البث الإعلامي: تمثل هذه المرحلة تطور حديثا التي شاهدها السنوات الأخيرة في دمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها، لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقميا وخدمة الفيديو. (هشام وسعدات، 2022، صفحة 17)

### 1-5- أهداف الرقمنة وأهميتها

يمكن حصر أهداف الرقمنة فيما يلي:

- إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع (إتاحة 24 ساعة /7 أيام، إتاحة دون التقييد الجغرافي، إنتاج أشكال مختلفة من الملفات للمصدر الواحد، توصيل المعلومات للمستخدمين دون التدخل البشري، تجديد استخدام الأشكال المتهاككة والتكلفة، تطوير الخدمات التقليدية، المشاركة في المواد)؛
- صيانة وحفظ المجموعات ضد التلف والكوارث والفقدان؛
- الريح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص مليزرة أو إتاحتها على الشبكة ولا يقصد بالريح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي، يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات؛
- الحفظ حيث أن الأوساط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الرقمية التي تتعرض لعدة أغراض؛
- التخزين، إما بخصوص التخزين فان قرص مضغوطة يمكنه تخزين آلاف الصفحات فما بالك بقرص رقمي، إذ الرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات؛
- الأقسام، من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت، حيث سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة، من قبل العديد من الأشخاص في نفس الوقت؛

➤ سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام، لأن النظم الرقمنة تتميز بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتتبة والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثواني بدلا من عدة دقائق؛

➤ توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري وتحقيق كفاءة الأداء.

وللرقمنة أهمية وفوائد كثيرة يمكن ذكر أهمها فيما يلي: (بغداد و رماش، 2022، صفحة 78)

- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها؛
- تحصيل المعلومات من المجموعات الضخمة مهما بلغت ضخامتها؛
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة، وباللون أيضا؛
- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة معمقة بأصولها وفروعها؛
- القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة، وإصدار صور طبق الأصل لاعتها؛
- نقص التكاليف للحصول على المعلومات؛
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى: صوت، صورة وفيديو؛

#### 1-6-عوامل نجاح الرقمنة

لنجاح عملية الرقمنة والتحول الرقمي في أي مؤسسة يجب توفير البيئة الملائمة، ومن بين أبرز عوامل نجاح عملية الرقمية ما يلي (زاير و خديجة، 2024، صفحة 402):

- تحقيق التوثيق الالكتروني للمعاملات الإدارية للمختلفة؛
- إلغاء الارشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير؛
- وضوح الرؤية الاستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة من تخطيط وتنفيذ وانتاج وتشغيل وتطوير؛
- التطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحه للموظفين؛
- تحسين مستوى اداء الخدمات؛
- التقليل من التعقيدات الادارية؛
- تخفيض التكاليف،
- تحقيق مبدا الشفافية الادارية؛

ورغم ذلك، تواجه الدول العديد من التحديات لتطبيق الرقمنة وخاصة الدول النامية، يمكن ذكرها

فيما يلي:

## ➤ تحديات تقنية وتكنولوجية

تتمثل في: (لكحل و قريدة، 2023، صفحة 12)

عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة الوعي الالكتروني او نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها؛

- ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير؛
- عدم كفاية خطوط الاتصال بطئ شبكة الانترنت؛

## ➤ التحديات التنظيمية والإدارية

تتمثل في: (لكحل و قريدة، 2023، صفحة 13)

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الادارة العليا لبرنامج الرقمنة؛
- ضعف القيام بالتغيرات المطلوبة لإدخال الرقمنة؛
- التحول من العمل اليدوي التقليدي الى العمل الاليكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين؛
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالغير؛
- الرؤية الضبابية للرقمنة الادارية وعدم استيعاب اهدافها؛

## ➤ التحديات البشرية

تتمثل في: (لكحل و قريدة، 2023، صفحة 13)

- التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم؛
- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية؛
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي؛
- ضعف الاقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين اداء الموارد البشرية؛
- قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات؛
- الامية الاليكترونية لدى العديد من الشعوب الدول النامية، مما ادى الى صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛

## ➤ التحديات التشريعية

تتمثل في: (لكحل و قريدة، 2023، صفحة 13)

- صعوبة الملاحظة القوية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول اثبات تطورهم؛
  - صعوبة ايجاد بيئة عمل محمية وفق اطر تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل؛
  - غياب الادارة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو نمط جديد، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الادارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛
  - ارتفاع تكاليف توفير البيئة التحتية من شراء الاجهزة والبرامج التطبيقية واشاء الموقع وربط الشبكات؛
- **التحديات المالية**

تتمثل في: (لكحل و قريدة، 2023، صفحة 13)

- قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية وضعف السيولة النقدية؛
  - صعوبة الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيما اوجه الانفاق؛
  - ارتفاع تكاليف توفير البيئة التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء الموقع وربط الشبكات؛
- **التحديات الأمنية والاجتماعية (لكحل و قريدة، 2023)**

تتطلب الرقمنة فسح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها، الا ان هناك مشاكل تصعب ذلك، منها الاختراق والتجسس الالكتروني الذي يعتبر من اخطر التحديات في عملية الرقمنة والتي لا تعترف بالحدود الوطنية ولا يمكن ان تواجهها الدول بالوسائل القانونية القمعية التقليدية، وبالتالي التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الالكترونية تخوفا مما يمكن ان تسببه من مساس وتهديد لعنصر ي الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، وتحقيق الامن المعلوماتي يرتكز على ثلاثة نقاط أساسية:

- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات؛
- العنصر التقني: باستخدام تقنيات الحديثة في دعم وحماية امن المعلومات؛
- العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات العاملين في هذا المجال؛

## 2- مدخل عام حول الخدمات العمومية

في ظل تزايد الحاجات وتعقد متطلبات الحياة الحديثة، اصبحت الخدمات العمومية من الركائز الاساسية التي تعتمد عليها الدولة في تحقيق التنمية الاجتماعية بدورها الرابط الاساسي بين المواطن والدولة، فهي تقدم للصالح العام تحت إشراف سلطات العمومية.

### 1-2-تعريف الخدمات العمومية

حسب Duguit (1928) يمكن أن نعرف الخدمة العمومية على أنها: "نشاط تقع مسؤولية أدائه أو مراقبته على الحكومة، بحيث أن أداء هذا النشاط يعتبر ضروريا من اجل القيام وتطوير التكافل الاجتماعي، والذي بطبيعته لا يمكن أن يؤدي بالشكل الكامل إلا من خلال تدخل قوة الحكومة"، فالعقيدة التي أسس لها هذا المفهوم القانوني بقيت هي العقيدة المرجعية حيث يولي للدولة مكانة محورية، وبالتالي يعود فقط للسلطة العمومية الوطنية أو المحلية تقرير فيما إذا كان نشاط معين يتوافق على معيار الخدمة العامة، حيث تتولى هذه السلطة تحديد شروط تنفيذه ومراقبته (شريفة، 2007-2008، صفحة 06)

مصطلح الخدمات العمومية يوحى إلى تلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين، وعلى مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية، كما تعرف أيضا على أنها مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو جهة رسمية في بلد ما للصالح العام من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين، كما أنها عبارة عن أي عمل رئيسي صادر عن مؤسسات الدولة المختلفة من وزارات، هيئات، مجالس بلدية، مراكز الشرطة والمحاكم، وغيرها. (فوزية ص.، واقع الرقمنة في القطاع العمومي الجزائري ورهانات تحسين الخدمات، 2023، صفحة 25)

ومن التعريفات السابقة يمكن القول أن الخدمات العمومية هي أنشطة أو منافع تتولى الدولة والهيئات العمومية مسؤولية تقديمها وتأديتها، بهدف تلبية احتياجات ورغبات المواطنين وهذا دون انتقال ملكيتها للمستفيدين.

## 2-2- خصائص الخدمات العمومية

تشابه خصائص الخدمات العمومية بشكل عام مع خصائص الخدمات الأخرى إلى حد ما، إلا أن هناك اختلافات واضحة في طريقة تنفيذ الموظفين العاملين في المنظمة، وطبيعة الأنشطة والإجراءات، فضلا عن تباين احتياجات ورغبات المستفيدين. كما أن خصائص الخدمات العمومية تتميز بطابع شامل وواسع، مما يغطي العديد من الجوانب الأساسية التي تلبية احتياجات المجتمع، من أبرزها نذكر ما يلي: (فهيمه و زويوش، 2011، الصفحات 139-140)

➤ **الطابع غير المادي للخدمة:** تتميز الخدمة العمومية بكونها غير ملموسة، بحيث لا يمكن قياسها مباشرة، بل تدرك من خلال تأثيرها على إشباع حاجات المواطنين. كما ترتبط بعوامل سلوكية للمجتمع، ويعتمد نجاحها على كفاءة مقدم تلك الخدمة في تحقيق رضا المستفيد منها، مما يشك تحديا في كسب ولاء وضمآن استمرارية تقديمها؛

- التفاعل بين مقدم الخدمة وطالبيها: تنتج الخدمة عادة عند الطلب عليها، مما يعزز دور المستفيد في تحديد نوعها ومواصفاتها، كما يتيح ذلك إمكانية مشاركته في جودة الخدمة من خلال اقتراحاته، إضافة إلى تحديده للزمن والمكان المناسب مما يسهم في تحقيق رضا أكبر؛
- خاصية عدم التخزين: بمعنى تزامن عمليتي الإنتاج والاستهلاك للخدمة والذي قد يشكل صعوبة في عمليتي الرقابة والتصحيح في حالة حدوث خطأ ما؛
- تقييم الخدمة يكون حسب النتائج وطريقة تقديمها: تعتمد فاعلية وموضوعية الحكم على الخدمة المقدمة على رد فعل المستفيد منها أو طالبيها والذي يخضع إلى سلوكياته، واعتباراته الشخصية، ومستواه التعليمي والثقافي.... الخ، وبذلك الخدمة قد تحقق رضا شخص بينما لا ترضي به شخصا آخر؛
- خاصية عدم التملك للخدمة: كما ذكرنا سابقا يحق للمستفيد أن ينتفع من الخدمات التي يرغبها وإشباع احتياجاته دون التملك المادي لها؛
- خاصية عدم التجانس: "تباين الخدمة": يقصد بها عدم القدرة في الكثير من الحالات على تنميط الخدمات، خاصة تلك الخدمات التي يعتمد تقديمها على الإنسان، بحيث يصعب التنبؤ بالحصول على مستوى ثابت من جودة الأداء في كل مرة كون الجودة تتأثر بمقدم الخدمة وبظروفها عكس السلع التي تتميز بوحدة المقاييس والمواصفات. (شيماء و بلغول، 2023، صفحة 19)

### 2-3-أنواع الخدمات العمومية

تتباين وتختلف الخدمات العمومية حسب المعايير المعتمدة والمستخدمة في التصنيف والذي ينظر إليها من خلال هذه المعايير، حيث تقدم الدولة، الهيئات والسلطات العامة جملة من الخدمات العمومية في إطار منظم ويمكن تقسيمها إلى:

- حسب مجال الخدمة: يمكن التمييز بين الخدمات العمومية حسب مجال الخدمة كما يلي: (ليلى، 2006، صفحة 6)
  - خدمات إدارية: وهي الخدمات التي ترتبط بالحياة الإدارية للمواطنين مثل: استخراج وثائق من البلدية (وثائق الحالة المدنية، شهادات الميلاد..الخ)، جوازات السفر، إصدار وتسليم مختلف الوثائق الإدارية؛
  - خدمات صناعية وتجارية: والتي ظهرت مع تطور الدولة وتدخلها في الحياة الاقتصادية وفي تحقيق رفاهية المواطن في مجال احتياجاته الأساسية كخدمات النقل، الكهرباء، الغاز والاتصالات؛

- خدمات ثقافية واجتماعية: خدمات ذات طابع اجتماعي وثقافي التي تطورت بشكل ملحوظ تخدم المواطن من الناحية الاجتماعية والثقافية كالصحة، التعليم، الإعلام والمساعدات الاجتماعية.
- حسب التكلفة: يمكن التمييز بين الخدمات العمومية حسب التكلفة كما يلي: (صادقي، 2021، صفحة 69)
- خدمات مجانية: وهي خدمات تقدم دون مقابل حيث تتحمل الدولة تكلفتها أي تمويلها الدولة، كحملات التلقيح، الأمن العمومي، الإنارة العمومي؛
- خدمات بمقابل: وهي خدمات يتحمل المستفيد منها تكلفتها كلياً بشكل مباشر، أو جزئياً بشكل غير مباشر كخدمات الكهرباء، الهاتف والماء الصالح للشرب، ... الخ؛
- خدمات مدعمة: هي خدمات تجمع النوعين السابقين وهي التي يتحمل تكلفتها جزئياً إلى مستفيد منها والباقي دعم حكومي مثل: النقل العمومي .
- حسب المنفعة
- خدمات للصالح العام: وهي الخدمات المقدمة من طرف الإدارة المحلية بهدف الصالح العام مثلاً: الصرف الصحي، صيانة الطرقات والحدائق، المياه؛
- خدمات ذات نفع فردي: وهي خدمات التي ينتفع بها كل فرد على حدى مثل خدمات الصحة، التعليم، الترفيه الاجتماعي؛
- خدمات ذات صلة بتطوير البنية التحتية: تتضمن تهيئة الأرضية وإنشاء المباني العامة، حماية البيئة؛
- خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي: وهي الخدمات التي ترتبط عموماً بالدور التقليدي للدولة كخدمات القضاء والأمن.
- حسب موضوع الخدمة ومحلها: يمكن التمييز بين الخدمات العمومية حسب موضوع الخدمة ومحلها كما يلي: (صادقي، 2021، صفحة 67)
- خدمات ضرورية لبقاء المجتمع وسلامته: كخدمات التعليم والصحة...، وهي خدمات تقدمها الدولة لتضمن استمراريتها مهما كانت تكلفتها؛
- خدمات ضرورية لأفراد المجتمع: وهي خدمات لا يمكن الاستغناء عنها وهي خدمات تقدم لأفراد المجتمع على اختلاف مستوياتهم وقطاعاتهم كخدمات التأمين، الغاز والنقل... الخ؛
- خدمات ذات منفعة اجتماعية وثقافية: وهي التي تعود بالفائدة على أفراد المجتمع لكن قد لا تكون ذات فائدة وأهمية كبيرة بالنسبة لبعضهم كخدمات المكتبة العامة، المتاحف والمتنزهات العامة؛

- خدمات ذات رؤوس أموال مكلفة: تمتد أثارها مستقبلياً مثل بناء المدارس، المستشفيات، والجامعات.

#### 4-2- مبادئ الخدمة العمومية

للخدمات العمومية أسس و مبادئ يعتمد عليها من بينها ما يلي: (إيمان ف.، 2024، الصفحات 76-77)

- مبدأ الاستمرارية: أي ضمان سير إنتاج الخدمات العمومية دون انقطاع، حتى في حالة القوة القاهرة أو الظروف الاستثنائية؛
- مبدأ التكيف: حيث تتميز الخدمة العمومية الإلكترونية بالمرونة لتتكيف مع الظروف؛
- مبدأ التطور: لمواكبة التطورات التكنولوجية بأشكالها وذلك لتقديم خدمات إلكترونية متطورة تتناسب مع العصر؛
- مبدأ الملائمة: والذي يعني تناسب إنتاج المصالح العمومية مع رغبات واحتياجات الجمهور؛
- مبدأ المساواة: الذي يعني إلغاء الفروق والامتيازات للأشخاص أمام المصلحة العامة؛
- مجانية نسبية: حيث وفق مبدأ ترشيد النفقات تسعى المؤسسات العمومية لتقديم خدمة عمومية إلكترونية ذات جودة بأقل تكلفة؛
- مبدأ الشمولية والفعالية: من خلال شموليتها لكافة شرائح وفئات المجتمع ويستفيد منها الجميع؛
- سهولة الاستعمال والإتاحة: ذلك لتعزيز تواصل المواطنين مع الإدارة الإلكتروني وبكل سهولة، والخدمة العمومية ما هي إلا تعبير عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين، تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانياً.

#### 6-2- معايير الخدمة العمومية

تعتمد عملية تسيير نشاطات الخدمة العمومية على مجموعة من المعايير التي تعد بمثابة قيم تستمد منها شرعيتها وصفتها، وهي كالتالي: (الهام، 2022، صفحة 69)

- معيار المساواة: أي عدم التمييز بين المواطنين على أساس الأصل أو المعتقد أو اللون أو الانتماء الحزبي،... الخ، بحيث يفرض هذا المعيار المساواة بين المستفيدين في حالة وجودهم في وضعيات مماثلة؛
- معيار الاستمرارية: يتطلب هذا المعيار الأداء الدائم للخدمة العمومية لضمان استمرارية الرفاهية الاجتماعية والرقى العام للمواطنين من خلال توفير الحاجات المشتركة الضرورية لهم،

ولهذا يتعين على الدولة حماية الإدارات والمؤسسات الحكومية من حالات المشتركة الضرورية لهم، ولهذا يتعين على الدولة حماية الإدارات والمؤسسات الحكومية من حالات الإضرار الشرعي لعمال القطاع العمومي، الالتزام بالحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمة العمومية؛

➤ **معيار التطور:** يسمح هذا المعيار بتكثيف محتوى الخدمة العمومية مع التطور الاجتماعي والتقدم التقني من جهة واحتياجات المستفيدين من جهة أخرى، كإدخال البطاقات البيومترية في الحالة المدنية ومعالجة العمليات الجارية الحسابية بالنظم الآلية الحديثة، وتحديث وسائل النقل الجماعي؛

➤ **معيار المجانية النسبية:** امتدادا لمعيار المساواة بين المواطنين في حالة ما إذا كانت وضعياتهم متباينة (من حيث مستوى الدخل)، يتم اعتماد سلم يبين هذا التباين بحيث يدرج في أعلى هذا السلم الخدمات العمومية التي يمكن الوصول إليها مجانا للجميع، ممثلا في خدمة الصحة والأمن، ... الخ، ثم ترتيب الخدمات تنازليا حسب نوعية الخدمة ومستوى دخل المستفيد؛

➤ **معيار الشمولية:** انطلاقا من مفهوم الخدمة العمومية كونها خدمة أساسية يكون حق الاستفادة منها مكفولا لكل المواطنين، لأنها تعتبر ضرورية في اغلب الأوقات، ومن ثم فإن هذه الخدمة ينبغي أن تكون في متناول جميع المواطنين، والسماح لهم بالوصول إليها بشروط مواتية لقدراتهم ومستويات معيشتهم؛

➤ **معيار الفعالية:** الخدمة العمومية هي كل الأنشطة التي تثبت فيها عجز السوق في السوق في التصحيح الذي يحصل في حالات الاستغلال غير المتوازن بين مناطق (خلق الفوارق الجهوية)، فتوفير بعض الخدمات العمومية الجوارية في مجال النقل والكهرباء والغاز والاتصالات والتعليم والصحة.... يساهم في خلق التوازن الجهوي والحفاظ على مزاولة النشاطات الاقتصادية؛

➤ **معيار التضامن:** تعبر عن التضامن الاجتماعي بين المواطنين تتولى الدولة قيادته وتجسيده ميدانيا، من خلال محاربة ظاهرة الفقر والحرمان، وبالمساهمة في تقليص الفوارق بين المواطنين بسبب الدخل أو الإعاقة الصحية والمادية.

### 3-عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

تعد الخدمات المالية الرقمية من أبرز مظاهر التحول الرقمي في القطاع المالي، حيث تساهم في تسهيل العمليات المالية وتوسيع نطاق الشمول المالي، وتتنوع هذه الخدمات لتشمل عدة أشكال كالدفع الإلكتروني، والتحويلات الرقمية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتُحدث أبعادًا اقتصادية واجتماعية هامة على مستوى الأفراد والمؤسسات.

## 1-3-تعريف الخدمات المالية

تعرف الخدمة المالية على أنها أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر ويخضع إلى تشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في الدولة المعينة. (أمينة، 2018، صفحة 21)

تعرف الخدمة المالية على أنها أية مساعدة أو استشارة من شأنها تسهيل عمل المستفيد لتحقيق أهدافه، سواء كانت تلك المساعدة نشاطات محددة، أو نتائج لتفاعلات مالية مختلفة. (بوستة، 2015، صفحة 44)

يمكن تعريفها على أنها مجموعة من الأنشطة الاقتصادية التي تقدمها المؤسسات المالية (مثل البنوك، شركات التأمين، وشركات الاستثمار) لتسهيل عمليات التمويل، الادخار، الاستثمار، وإدارة المخاطر. وتشمل هذه الخدمات: الإقراض، التحويلات المالية، فتح الحسابات، إصدار البطاقات الائتمانية، تقديم التأمين، إدارة الأصول، وغيرها من الخدمات المرتبطة بالأموال.

## 2-3- أنواع الخدمات المالية

يمكن تقسيم الخدمات المالية على النحو التالي: (خولة، 2021، الصفحات 31-32)

- قبول الودائع: تتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى المصارف وهي:
  - الودائع الجارية: الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب؛
  - الودائع الادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، شهادات الإيداع، وودائع التوفير.
- تقديم التسهيلات الائتمانية: تتمثل في القروض بمختلف أنواعها القصيرة و المتوسطة وطويلة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان؛
- الخدمات المصرفية التقليدية: وهي كل الخدمات التي تقدمها المصارف التجارية يوميا لزيائنها مقابل حصولها على العمولات مثل:
  - صرف الشيكات المسحوبة على المصرف بالعملة المحلية و الأجنبية؛
  - تحصيل الشيكات للزيائن؛
  - فتح حسابات بالعملة محلية وأجنبية؛
  - إصدار الشهادات التي تثبت القيام بالعمليات المالية مع الزيائن.
- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية : وتتمثل في
  - استثمار في الأوراق المالية؛
  - إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزيائن؛

- المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية؛
- خدمات الهندسة المالية؛
- خدمات أمناء الاستثمارات لصالح الزبائن؛
- تقديم الاستشارات المالية؛
- دراسة الجدوى الاقتصادية للمشاريع لصالح العملاء.

➤ الخدمات المصرفية الحديثة: لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، إذ تعددت و تنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف، وكذلك أسلوب تقديمها للعملاء وذلك على وسائل الكترونية.

### 3-3-تعريف الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها خدمات يتم تقديمها عبر أجهزة الكمبيوتر، الهاتف المحمول، الانترنت، وبطاقات المرتبطة بنظام دفع الرقمي موثوق (الميلودي و فاطمة، 2022، صفحة 429)، فهي مجموعة خدمات مالية التي يمكن تقديمها وتقييمها من خلال القنوات الرقمية وتشمل خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، خدمات الدفع، خدمات الائتمان، خدمات الادخار والتأمين (فوزية و مسعودي، 2023، صفحة 233).

كما تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها: منتجات (خدمات) مصممة لأغراض الخدمات المالية عبر شبكات الانترنت والتي يمكن الوصول إليها بكل سهولة وتوفر أمان أكبر للعميل في الوصول إلى الحساب المصرفي الخاص به، حيث تعد آمنة وفعالة على كامل اليوم (24 ساعة) و 7 أيام في الأسبوع (يوسف، علام، و خليفي، 2018).

### 3-4-أنواع الخدمات المالية الرقمية

من أهم أنواع الخدمات المالية الرقمية: (2013، الصفحات 2-3)

1. خدمة الصراف الآلي **Automated Teller Machine**: وهي أكثر الخدمات الرقمية انتشارا، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنك أو مؤسسات البريد والجامعات وغيرها. ويتم الدخول إلى هذه الأجهزة بواسطة بطاقة الكترونية شخصية، يستخدم فيها رقم سري للدخول إلى حسابه، والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب أو إيداع النقدي، الاستفسار عن

- الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختص، والسحب النقدي باستخدام بطاقات الائتمان.
2. مراكز الاتصال Call Centers: هي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة تقدمها البنوك لعملائها على مدار الساعة و على مدار الأسبوع ، من خلال تواجد موظفيهم لتقديم المساعدة على الهاتف في كافة أنواع الخدمات المصرفية و الاستفسارات العامة لدى العملاء، و هي جزء من الأعمال المصرفية عن بعد، و التي يحصل العميل من خلالها على العديد من الخدمات التي يحتاج إليها، وقد حددت البنوك أرقام هاتفية مخصصة لهذه المراكز للاتصال بها عبرها و الحصول على الخدمة المطلوبة بعد إدخال رقم الحساب و الرقم السري للتحديث مع الموظف المسؤول (التجاني، رملة، سارة، و عباس، 2019، صفحة 42).
3. خدمة الرسائل القصيرة SMS: هي خدمة تقنية جديدة تسمح للعميل بمتابعة كافة العمليات المصرفية التي تمت على حساباته الشخصية أولاً بأول من خلال استلامه رسالة نصية على هاتفه المتحرك تبلغه فيها بنوعية المعاملة التي تمت حسابه خلال دقائق من أجزائها، ومن أهم أنواع الرسائل : تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي، معاملات بطاقات السحب الآلي، ومعاملات استخدام بطاقات الائتمان.
4. خدمات نقاط البيع Point of sale services: تمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد قيمة مدفوعاتهم الكترونياً كبديل للنقود الورقية أو الشيكات و خاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة ، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الآلي متصل بشبكة الكترونية مع البنوك يتم فيه التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل ( المشتري ) إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية ، حيث يستخدمه العميل عند دفع قيمة الخدمات و البضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة كالمحلات التجارية و المطاعم و الجمعيات و محطات الوقود و غيرها.
5. الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت On-Line Banking: تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة المصرفية عبر الانترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى أي ساعة من الوقت سواء من المنزل أو مكتب، وذلك بان يفتح العميل الموقع الإلكتروني للمؤسسة ويدخل الموقع المخصص للخدمة المصرفية تم يدخل رقم البطاقة والرقم السري وهناك بعض البنوك التي تطلب معلومات إضافية لمزيد من السرية و الأمان ن كما يتم إعطاء العميل رقم شخصي تعريفي له PIN لتسهيل الدخول وإجراء المعاملات المالية. وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توفر إجراءات حماية وأمان في عملية التصفح و البحث والعرض، وكذا إمكانية الطباعة لأية معاملة وأحياناً تصميم صفحة خاصة بالحسابات بالشكل الذي يختاره العميل والأسهل له في التصفح، وتشمل هذه المعاملات ما يلي:

- فتح حسابات جديدة ؛
  - التحقق من أرصدة الحسابات والودائع ؛
  - تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير الكترونيا ؛
  - تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛
  - شراء أو بيع الاستثمارات ومعاملات القروض؛
  - ارسال رسائل الكترونية للبنك للاستفسار عن أية معلومات ؛
6. خدمة الصيرفة الهاتفية: تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات و خدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا باستخدام رقم سري، ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم و الأسبوع 24 ( ساعة يوميا، 7 أيام بالأسبوع ) (ايمان ب.، 2017، صفحة 15).
- وهناك أنواع أخرى نذكرها فيما يلي (شيماء و بلغول، 2023، الصفحات 31-32):
7. بطاقات الخصم المباشر من موقع البيع ( EFTPOS ): و يسمى أيضا هذا النوع من الخدمات باسم نهائي نقطة البيع الالكترونية أصبح من الممكن في بعض الدول الصناعية لبطاقة الخصم الخاصة بجهاز الصراف الآلي أو لبطاقة الائتمان (رغم الاختلاف الموجود بينهما) أن تتحول إلى ما يعرف ببطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع، أي أن بطاقة الخصم لن تكون مجرد بطاقة ائتمان مقبولة في جهاز الصراف الآلي فحسب، بل يمكن استخدامها في المتاجر التي تقبل التعامل بهذه البطاقات و كذا محطات البنزين وغيرها، و يتم ذلك بإدخال البطاقة في الجهاز الالكتروني الموصول بشبكة تجمع بنوكا مختلفة ، بحيث يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري PIN يدخله بسرية تامة على لوحة مفاتيح خاصة تابعة للجهاز، و تخصص قيمة المشتريات تلقائيا من حساب العميل في البنك و تضاف لحساب موقع البيع، و يتم هذا كله في ثواني قبل مغادرة العميل للموقع، لذا سمي هذا النظام بنظام تحويل الأموال الكترونيا.
8. البطاقة الذكية ( SMART CARD ; CHIP CARD ): عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي حددت مواصفاتها و مقاييسها من قبل منظمة ISO ، و تحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية تعمل بواسطة ميكروكومبيوتر ( شبه حاسب آلي ) يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائح الممغنطة كما تتيح لحاملها الاستغناء عن البطاقات الأخرى.
9. البطاقة المدفوعة مقدما (Pre- Poidcard) : وهذه البطاقة تحتوي أجهزة حاسبة مزودة بمبالغ محددة بحيث تمكن حاملها من شراء السلع و الخدمات في حدود المبلغ المزودة به، ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، وهي شبيهة ببطاقة الهاتف التي تسمح لحاملها بأن يسدد قيمة مكالمته الهاتفية بواسطتها.

10. نظام الإيداع المباشر (direct dipoites): تتم من خلال هذا النظام عملية إيداع المبالغ التي يتحصل عليها العميل بصفة دورية متكررة و بشكل آلي كمدفوعات الأجور و الرواتب، المعاش، شيكات المعونة، التأمين الاجتماعي، أرباح الأسهم ، و كل ما يشبه ذلك من مدفوعات دورية.
11. نظام السحب الآلي المباشر / المدفوعات الالكترونية ( direct with drawals & automatic paymentes): يفوض عميل البنك الذي يتعامل معه مقدما على إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية، وحسب التعليمات الصادرة إليه، حيث يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مسبقا، و يفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا وفي موعدها خصما من حساب العميل .

### 3-5-أبعاد الخدمات المالية الرقمية

للخدمات المالية الرقمية العديد من الأبعاد نوجزها فيما يلي (سعيد و زمولي، 2024، صفحة 49):

- الراحة (الملائمة): يعني سهولة الوصول واستخدام الخدمات المالية الرقمية، ولتحقيق هذا البعد يجب أن تتميز الخدمات المالية الرقمية بالسرعة وبساطة و سهولة؛
- الثقة في العلامة التجارية: تعد الثقة عاملا حاسما في التأثير على سلوك الزبون، حيث تسهم في تعزيز ميوله نحو العلامة التجارية، ويزداد هذا الميل كلما ازدادت درجة الموثوقية المدركة لتلك العلامة؛
- جودة الخدمات المالية الرقمية: تزداد جودة الخدمات المالية الرقمية كلما ساهمت في تلبية توقعات الزبائن، وكلما كانت عملية الوصول إلى الخدمات أسهل وأسرع، وكذا التميز في تقديم الخدمات المالية؛
- المخاطر المدركة: تشير إلى عدم التأكد الذي يشعر به الزبون عند استخدام الخدمات المالية الرقمية، مثل مخاطر السلامة والأمان؛
- القيمة المدركة: تتمثل القيمة المدركة في مقارنة الخدمات المالية الرقمية من حيث التكلفة والفائدة؛
- الجودة الوظيفية: تتناول في الجانب الوظيفي للخدمة عبر الانترنت، مثل وضوح المعلومات وسهولة التصفح.

### 4- مفاهيم حول الخدمات البريدية

يعد قطاع الخدمات وعلى وجه الخصوص الخدمات المالية والبريدية، من بين أكثر القطاعات تأثرا بظاهرة العولمة والتحول الرقمي، حيث انعكس أثرهما في ما شهده هذان القطاعان من تحولات وتطورات

متسارعة، ويرجع ذلك إلى السعي المتواصل لمواكبة التغيرات العالمية وتعزيز القدرة التنافسية وتحقيق النمو في السوق من خلال تقديم خدمات حديثة ومبتكرة تلبي احتياجات الأفراد والمؤسسات على حد سواء.

#### 4-1- تعريف الخدمات البريدية

الخدمات البريدية هي مجموعة من الخدمات التي تقدمها مؤسسات البريد لتسهيل تبادل الرسائل والطرود، وتوفير خدمات مالية وإدارية متنوعة للأفراد والمؤسسات، ويمكن تقديم تعريفات أدق أكثر فيما يلي:

الخدمات المالية البريدية: وهي مختلف العمليات والمعاملات المالية الخاصة بالحساب البريدي الجاري أو بصناديق التوفير مثل: عمليات ومعاملات دفع وسحب الأموال، تحويل الأموال، ادخار الأموال... الخ.

الخدمات البريدية: هي نشاطات تتطلب مهارات خاصة تهتم بجمع الرسائل، فرزها، نقلها، وتوزيعها، بالإضافة إلى خدمات مالية أساسية مثل تحويل الأموال، وادخار الأموال (نذير، 2023، صفحة 05).

وحسب القانون رقم 2000-03 المؤرخ في 05 أوت 2000 (2000، صفحة 07)، والذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تتمثل الخدمات البريدية في جمع وترحيل وتوزيع المادة البريدية، والمقصود بكل من جمع، ترحيل، توزيع والمادة البريدية فيما يلي:

1. الجمع: عملية تتمثل في جمع ونقل وتسليم المادة البريدية، من مكان التعبئة أو الصناديق البريدية التي وضعت فيها إلى غاية الوصول إلى الشبكة البريدية؛
2. الترحيل: عملية تتمثل في اتصال المادة البريدية من مركز التوزيع عن طريق كل وسائل النقل؛
3. التوزيع: عملية تنطلق من الفرز المنجز من المراكز المكلفة بتنظيم التوزيع إلى غاية تسليم المادة البريدية للمرسل إليهم؛
4. المادة البريدية: كل إرسال تسمح مواصفاته التقنية بالتكفل به في الشبكة البريدية، من بينها مواد المراسلة، الكتب والمجلات والجرائد واليوميات وكذا الطرود البريدية المحتوية على بضائع بقيمة تجارية؛
5. مادة المراسلة: اتصال مجسد في شكل كتابي يتم عبر مختلف الوسائل المادية التي يتم نفسه أو بطلب منه، لا تعتبر الكتب والمجلات والجرائد واليوميات كمادة مراسلات.

وكذلك حسب القانون رقم 2000-03 المادة 9 من القسم الثاني الفصل الثاني، فإن الخدمات البريدية العمومية هي جعل تحت تصرف الجميع القدر الأدنى من الخدمة يتمثل في خدمة بريدية ذات نوعية ومحتوى خاص موفر من طرف متعامل أو عدة متعاملين بطريقة مستمرة، وفي جميع نقاط الإقليم البريدي بسعر معقول.

#### 4-2- أنواع الخدمات البريدية

يقدم بريد الجزائر لفائدة المواطنين مجموعة من الخدمات البريدية المالية، الخدمات النقدية والخدمات البريدية:

## 4-2-1- الخدمات البريدية (الرسائل والطرود)

من أهم خدمات الرسائل والطرود التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر: (بريد الجزائر)

- الخدمات الأساسية لرسائل البريد: تتمثل ارسالات البريد في الوثائق و البضائع مع الأخذ بعين الاعتبار وزنها؛
- الخدمات التكميلية لرسائل البريد : وتشمل:
  - الإرسال الموصى عليه هو خدمة بريدية تضمن حماية المادة من فقدان أو التلف مع تسليمها مقابل وصل؛
  - الإرسال الموصى عليه مع إشعار بالاستلام: يتيح للمرسل طلب تأكيد استلام المرسل إليه عبر البريد العادي أو البرقية، وهو خدمة تُمكن المرسل من استلام دليل استلام موقع من المرسل إليه أو مفوض عنه.
  - خدمة التتبع: "Track and Trace": تمكّن الزبون من تتبّع إرسالياته عبر موقع بريد الجزائر باستخدام رقم الرمز الشريطي.
  - الإرسال المصحح بقيمته: إرسال موصى عليه مع ضمانات إضافية وتعويض عن القيمة المصحح بها في حال الضياع أو التلف.
  - الإرسال المستعجل: تسليم سريع لمواد بريدية عبر ساعٍ خاص فور وصولها إلى مكتب الوجهة.
  - سحب الإرسال أو تغيير العنوان: يحق للمرسل طلب سحب أو تغيير عنوان الإرسال قبل التسليم، بطلب كتابي موقع وإثبات الهوية.
  - الإرسال مقابل التسديد: خدمة تُمكن المرسل من إرسال مادة واستلام قيمتها عند تسليمها للمرسل إليه.
- كراء صناديق البريد /الصناديق التجارية: خدمة تمنح للزبائن بطلب منهم، تتيح الحصول على صندوق بريدي بالمؤسسة القريبة من مقر إقامتهم، باشتراك سنوي قابل للتجديد تلقائياً؛
- حفظ البريد (خدمة حفظ الإرساليات): تتيح للزبائن طلب حفظ بريدهم مؤقتاً في مكتب البريد التابع لمحل إقامتهم، خاصة في حالات الغياب المطول، لمدة أقصاها 3 أشهر؛
- خدمة البريد الماكث: تمكن الزبائن من استلام مراسلاتهم شخصيا من أي مؤسسة بريدية يختارونها، مقابل ضريبة إضافية لكل مادة، ما لم يكن لديهم اشتراك ساري. تسلم الإرسالية فقط للمرسل إليه أو مفوض عنه، بعد تقديم إثبات الهوية؛

➤ خدمة إعادة بعث المراسلات: يستفيد الزبائن من إمكانية تحويل مراسلاتهم إلى عنوان جديد، مؤقتاً أو نهائياً، في حال تغيير محل الإقامة، عبر طلب يقدم لساعي البريد، أو لدى الشباك، أو بواسطة البريد أو البرق (برقية@تيك).

➤ خدمة برقية@تيك: تم استبدال البرقيات التقليدية بنمط اتصال إلكتروني عبر الإنترنت، يسمى "برقية@تيك"، الذي يعتمد على الإيصال الإلكتروني لبريد الزبائن بين المؤسسات البريدية وتوزيعه للمرسل إليه. تشمل خدمات "برقية@تيك" ما يلي:

- برقية استعجالية؛
- برقية متعددة؛
- برقية مدفوعة الإجابة؛
- إشعار بالاستلام؛
- وصل بالإيداع؛
- طلب تسليم البرقية الأصلية من الشباك؛
- إلغاء قبل الإرسال (طلب خطي)؛
- إلغاء قبل التوزيع (طلب خطي)؛
- نسخة من البرقية؛
- تسليم يد بيد؛
- إرسال نسخة مصادق عليها عن طريق البريد.

➤ خدمة البريد السريع: خدمة ممتازة لإرسال الوثائق والبضائع بسرعة، تشمل التوزيع في محل الإقامة مع توزيع سريع:

- أقل من 24 ساعة لـ 20 ولاية؛
- 96-36 ساعة لباقي الوجهات، بدون تكاليف إضافية؛
- تسعيرة ثابتة لجميع الولايات الـ 48 نحو العالم؛
- من ميزاتها:
  - سرعة، ثقة، وأمن؛
  - تتبع إلكتروني؛
  - خدمة مخصصة مع معايير خاصة؛
  - شبكة واسعة محلياً ودولياً.

➤ خدمة التوزيع البريدي السريع للبطاقة الذهبية (الخدمة الممتازة): تتيح هذه الخدمة لأصحاب

الحسابات البريدية توصيل البطاقة الذهبية والرمز السري بسرعة وأمان، مع:

- أولوية وسرعة في جميع مراحل الإنتاج والتسليم؛
- تسليم سريع وآمن للبطاقة والرمز السري في مدة لا تتجاوز 5 أيام من تأكيد الطلب؛
- متاحة للزبائن الجدد أو الراغبين في تجديد البطاقة.
- مزايا الخدمة:
- إنتاج البطاقة والرمز في نفس اليوم؛
- إرسال البطاقة في ظرف آمن ضد الاحتيال؛
- تسليم سريع وشخصي للبطاقة إلى المنزل؛
- نظام متابعة عن بعد؛
- إشعار عبر SMS عند الطلب.

#### 4-2-2-الخدمات النقدية (الذهبية)

من أهم الخدمات النقدية لبريد الجزائر: (بريد الجزائر)

➤ طلب التزويد ببطاقة الذهبية: يتم هذا بطريقتين وهما كالتالي:

- من خلال فتح حساب جاري بريدي على مستوى مكتب البريد؛
- من خلال الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر، حيث تم تخصيص فضاء للذهبية.

➤ تقديم معلومات مفيدة حول البطاقة الذهبية الخاصة؛

➤ تقديم نصائح حول البطاقة الذهبية والاحتياطات الواجب اتخاذها؛

➤ خدمات تقديمها البطاقة النقدية الذهبية:

● على مستوى جميع المكاتب البريدية:

- سحب الأموال؛

- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري البريدي؛

- تحويل الأموال إلى حساب بريدي آخر؛

● على مستوى أي شبك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر:

- سحب الأموال؛

- الاطلاع على الرصيد..؛

- الاطلاع على الكشف المصغّر لـ 10 عمليات بالبطاقة الذهبية؛

- طباعة كشف الهوية البريدية."RIP" ؛

- طلب دفتر صكوك؛

- تحويل مالي إلى حساب بريدي آخر؛
- إعادة شحن الهاتف (موبيليس، جازي، أوريد)؛
- إدخال أو تغيير رقم الهاتف المحمول.
- باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" لدى المتعاملين التجاريين:
  - دفع ثمن المشتريات؛
  - تسديد الفواتير؛
  - حجز تذاكر الطيران والفنادق؛
  - إلغاء أو تعويض أي عملية دفع.
- عبر تطبيق الهاتف "بريدي موب":
  - الاطلاع على الرصيد؛
  - عرض الكشف المصغر لـ 10 عمليات؛
  - تحويل مالي إلى حساب آخر؛
  - تجميد/إعادة تنشيط البطاقة الذهبية؛
  - تحديد موقع شبابيك بريد الجزائر الآلية؛
  - الاطلاع على العروض الإشهارية.
- عبر المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر "بريدي نت":
  - إعادة شحن الهاتف المحمول؛
  - دفع اشتراك الإنترنت. (ADSL)؛
  - حجز تذاكر الطائرة؛
  - الاشتراك في تطبيق "بريدي موب"؛
  - تسديد فواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت...)
- عبر مواقع الإنترنت التجارية:
  - الدفع، الشراء، الحجز؛
  - إلغاء أو تعويض الشراء.
- خدمات خاصة في مكاتب البريد باستخدام أجهزة "TPE": تتمثل في:
  - أ. الاطلاع على الرصيد؛
  - بدون تقديم وثائق أو نماذج؛
  - يتم إدخال البطاقة والرمز السري على جهاز TPE؛

- عرض وطباعة الرصيد مباشرة.
  - ب. سحب الأموال:
  - دون وثائق أو نماذج؛
  - يتم إدخال المبلغ، البطاقة، والرمز السري؛
  - توقيع إلكتروني واستلام المال من الموظف؛
  - سقف السحب اليومي: 50,000 دج.
- خدمة السحب بدون بطاقة Cardless: خدمة "السحب بدون بطاقة Cardless" من بريد الجزائر تتيح للزبائن الحائزين على البطاقة الذهبية سحب أموالهم من أي موزع آلي دون الحاجة لاستخدام البطاقة، ويمكنهم تفويض شخص آخر لاستلام المال عبر رقم العملية والرمز السري. يتم تفعيل الخدمة عبر تطبيق "بريدي موب" بإتباع خطوات بسيطة لتحديد المبلغ وتاريخ الصلاحية، ثم تُرسل رسالة نصية تحتوي على الرقم السري. لإتمام السحب، يُستخدم الرقم والرمز السري في أي موزع آلي داخل الوطن. تتميز الخدمة بالسرعة والأمان؛
- الخدمة الممتازة للبطاقة الذهبية (التوزيع البريدي السريع): أطلقت مؤسسة بريد الجزائر خدمة "الخدمة الممتازة (Service Premium)" لتوزيع البطاقة الذهبية، وهي خدمة موجهة لأصحاب الحسابات البريدية الراغبين في الحصول على بطاقتهم النقدية بشكل سريع وآمن. تضمن هذه الخدمة أولوية المعالجة والتسريع في جميع مراحل إصدار البطاقة، بدءاً من الطلب، مروراً بالصناعة والتوجيه، وصولاً إلى التسليم الفعلي للزبون. وتمنح "الخدمة الممتازة" للزبائن تجربة مشخصة وعالية الجودة، مع توصيل مضمون للبطاقة والرمز السري إلى غاية باب المنزل، في ظرف لا يتجاوز خمسة (5) أيام من تاريخ المصادقة على الطلب. كما أنها متاحة لكل من يطلب البطاقة لأول مرة، أو يرغب في تجديدها، أو يسعى للاستفادة من هذا النمط الجديد في الطلب والتوزيع السريع.

## 3-2-4- الخدمات المالية البريدية

تتمثل الخدمات المالية البريدية التي يقدمها بريد الجزائر فيما يلي (بريد الجزائر)

- فتح واستغلال حساب جاري بريدي؛
- العمليات المتاحة على الحساب الجاري البريدي؛
- الخدمات المرتبطة بالحساب الجاري البريدي؛
- غلق حساب جاري بريدي؛
- الحوالات وتحويل الأموال؛
- خدمة الادخار للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط؛
- الخدمات الحوارية؛
- خدمة حوالتك؛
- التحويل من حساب جاري بريدي إلى حساب جاري بريدي بواسطة صك بريدي؛
- خدمات التطبيق الهاتفي بريدي موب؛
- خدمات التطبيق Ecc؛
- خدمة بريد PAY. 37

## 3-4- انعكاسات الرقمنة على الموظفين والمواطن

لقد استطاع تطبيق هذا الإجراء الخروج بعدة انعكاسات ايجابية أهمها:

## 1-3-4- انعكاسات الرقمنة على الموظف

من بين أهم انعكاسات الرقمنة على الإدارة بشكل عام وعلى الموظف بشكل خاص ما يلي: (ياسين،

2024)

- تسهيل القيام بالإجراء الإدارية؛
- ربح الوقت والجهد وخلق الشبائيك بفضل سرعة انجاز العمليات وهذا ما لاحظته مقارنة بمكان

سابقا؛

- التقليل من الملل والروتين في أداء المهام؛
- تطبيق هذا الإجراء كان له استقبالا واسعا للموظف داخل مؤسسة العمل، فقد مثل قاعدة مضمونة

تحفظ الوثائق خاصة .

## 4-3-2- انعكاسات الرقمنة على المواطن

هذا الإجراء لقي قبولا واستحسانا كبيرا من قبل المواطن واعتبره نقلة نوعية لا مثيل لها، فقد كان استخراج الوثائق هاجسا للمواطن طالب الخدمة لما يشكله هذا الاجراء من متاعب كالتأجيلات والوقوف لساعات طويلة، لكن مع اجراء تطبيق الرقمنة استحسن الأمر وأصبح سهلا، حيث من أهم إيجابيات الرقمنة على المواطن:

- تجنب طوابير الانتظار في المكاتب البريدية التي قد تدوم لأكثر من ساعة؛
- سرعة إجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان وباستخدام الهاتف الذكي فقط؛
- القدرة على إجراء العديد من العمليات كتسديد الفواتير، تتبع البطاقة الذهبية، تعبئة الرصيد، طلب الشيكات وغيرها من المعاملات دون عناء التنقل إلى المكاتب البريدية؛
- الرقمنة توفر على المواطن الجهد والوقت والمال.

## خلاصة

أصبحت الرقمنة خيارًا استراتيجيًا حتميًا من أجل تطوير الخدمات العمومية بصفة عامة، والخدمات البريدية بصفة خاصة، فهي تشكل أداة محورية لتحسين الأداء، وتسهيل الوصول إلى الخدمات، وضمان جودة أعلى في التعامل مع المواطنين. كما مكنت من إعادة تشكيل دور المؤسسات البريدية، من خلال إدماج تقنيات رقمية حديثة أدت إلى تحديث الخدمات، وتوسيع نطاق توزيعها، وتسريع وتيرتها، بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي. وعليه، فإن الرقمنة ليست مجرد تحول تقني، بل هي مسار شامل لإعادة هيكلة وتحديث الخدمات بما يحقق الفعالية والنجاعة.

وفي هذا السياق، برزت الرقمنة كعامل أساسي في تجسيد مبادئ الخدمة العمومية الحديثة، لاسيما من حيث الشمولية، الاستمرارية، والملاءمة مع الحاجات المتزايدة للمواطنين. فقد ساهمت في تقليص الفجوة الزمنية والمكانية بين الإدارة والمواطن، وعززت من كفاءة تقديم الخدمات، بالإضافة لضمان مستوى أعلى من الشفافية والمساءلة، وهو ما جعل منها ركيزة أساسية لتحسين العلاقة بين المواطن والإدارة.

كما أن التحولات العالمية نحو الاقتصاد الرقمي تفرض على المؤسسات العمومية، وعلى رأسها مؤسسة البريد، ضرورة تبني استراتيجيات رقمية فعالة تضمن استدامة الخدمة وجودتها. فالرقمنة لم تعد ترفاً إدارياً أو خياراً إضافياً، بل أصبحت مطلباً حيوياً لتأهيل القطاع العمومي، وتمكينه من مواكبة التغيرات التكنولوجية المتسارعة، وتحقيق تطلعات المواطنين نحو خدمات أكثر مرونة، سرعة، وكفاءة.

# الفصل الثاني

دراسة ميدانية على عينة من

مستخدمي تطبيق بريدي

موب

## تمهيد

بعد أن تم التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري والمفاهيمي المتعلق بالرقمنة والخدمات العمومية والبريدية، يأتي هذا الفصل لدراسة واقع دور الرقمنة في ترقية الخدمات البريدية في الجزائر، حيث يتطلب هذا تحليلاً ميدانياً معمقاً لتبيان مدى تأثير الرقمنة، وتحديدًا عبر استخدام تطبيق بريدي موب، على تحسين نوعية الخدمات البريدية ورفع مستوى رضا المستخدمين. ولتحقيق هذا الهدف، قمنا بجمع بيانات أولية من خلال استبيان إلكتروني موجه لعينة من مستخدمي تطبيق بريدي موب، تم تصميمه بعناية لقياس مدى فعالية هذا التطبيق الرقمي في الاستجابة لاحتياجات المواطنين وتطلعاتهم، ودوره في تحسين تجربة الزبون مع مؤسسة بريد الجزائر.

حيث يهدف هذا الفصل إلى تحليل العلاقة بين الرقمنة وفعالية الخدمات البريدية التي تحكمها جملة من المتغيرات، يأتي في مقدمتها سهولة استخدام التطبيقات الرقمية، ومدى شمولية الخدمات المقدمة، مع رصد الأثر المباشر لهذه الخدمات على تقليل الوقت والجهد وتحقيق رضا المستخدمين. بالإضافة إلى التعرّج لمزايا التطبيق والتحديات التي تواجههم، فهو يمثل أبرز المظاهر العملية للتحوّل الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر، حيث يجمع بين السرعة، الأمان، وتنوع الخدمات، مما يجعله نموذجاً مناسباً لتقييم الأثر الواقعي للرقمنة في قطاع البريد.

وقد تم اختيار مؤسسة بريد الجزائر كوحدة تحليل رئيسية للدراسة، مع التركيز على مستخدمي تطبيق بريدي موب كمجتمع للبحث، نظرًا لكون هذه الفئة تمثل الشريحة الأكثر تفاعلاً مع التحوّل الرقمي في الخدمات البريدية. وقد توزعت محاور هذا الفصل على ثلاث مباحث رئيسية كالآتي:

1. عموميات حول مؤسسة محل الدراسة

2. الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

3. عرض ومناقشة نتائج الدراسة

## 1- تقديم عام حول مؤسسة بريد الجزائر

نشأت بريد الجزائر نتيجة لعدة إصلاحات شملت إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات بحيث أعطت الدولة بذلك الحرية الكاملة في التصرف لهذا المتعامل الاقتصادي للمشاركة في نمو الاقتصادي والاجتماعي للدولة كانت مؤسسة بريد الجزائر تسيير وفق إحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975 والمتضمنة قانون البريد والمواصلات.

## 1-1-نشأة بريد الجزائر

أنشئت مؤسسة بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/02 الصادر بتاريخ 14 جانفي 2002، في إطار مواصلة برنامج عصرنه قطاع البريد، وذلك استناد إلى القانون رقم 03-2000 الصادر بتاريخ 5 أوت 2000، الذي نص على فصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات، بحيث تم تأسيس مؤسسة البريد كهيئة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، وقد منحت مؤسسة بريد الجزائر صلاحيات واسعة كمتعامل اقتصادي مستقل، مما مكّنها من الإسهام في دعم النمو الاقتصادي والاجتماعي للبلاد، في حين تم تحويل قطاع الاتصالات إلى شركة ذات أسهم.

وفي البداية، كانت المؤسسة تسيير وفقاً لأحكام الأمر رقم 75-89 المؤرخ في 30 ديسمبر 1975، المتعلق بقانون البريد والمواصلات. ومع دخول الألفية الثالثة، اعتمدت الدولة سياسة إصلاح شاملة لقطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، توجت بإصدار القانون رقم 03-2000 بتاريخ 5 أوت 2000، الذي وضع الإطار القانوني العام المنظم لهذا لقطاع، بهدف مجابهة تحديات القرن الواحد والعشرين وتعزيز اندماج الجزائر في مجتمع المعلومات (واللاسلكية، وزارة البريد والمواصلات السلكية).

وبهذا تأسست مؤسسة بريد الجزائر رسمياً في سنة 2002 كمؤسسة عمومية ذات طابع خدمي، وسعت منذ ذلك الحين إلى تحديث خدماتها ومواكبة التطورات التكنولوجية. وتمثلت أبرز محاور إصلاح قطاع البريد في: (واللاسلكية)

اعتماد الحلول عبر الساتل لربط المناطق النائية وفتح آفاق التكنولوجيا أمام سكانها؛

- استعمال طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربيائية، باعتباره موردا نادرا، في خدمة تنمية القطاع؛
- إنشاء الحظائر التكنولوجية كوسيلة ضرورية لتحقيق التنمية الاقتصادية، وركيزة أساسية لبناء مجتمع المعرفة وترقية الاقتصاد الرقمي البديل للاقتصاد الريعي المعتمد على المحروقات.

وفي إطار تعزيز وتطوير الخدمات البريدية والاتصالات الإلكترونية بشكل يضمن الجودة، والشفافية، والتنافسية، تم إصدار القانون رقم 04-18 المؤرخ في 10 مايو 2018، الذي يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات الإلكترونية، بما يتماشى مع التحولات المتسارعة في مجتمع المعلومات.

### 1-2-تعريف بريد الجزائر

بريد الجزائر مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. تحكمها القوانين والتنظيمات السارية، لاسيما القانون 04-18 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد للقواعد العامة للبريد والاتصالات الإلكترونية، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء "بريد الجزائر". وتمنح النشاطات الخاضعة لنظام الحصرية للمتعامل "بريد الجزائر" بموجب أحكام القانون 04-18 سالف الذكر. (واللاسلكية)

### 1-3-مهام بريد الجزائر

تتولى مؤسسة بريد الجزائر عدة مهام، والتي تقتضي بتقديم مختلف الخدمات البريدية والمالية وخدمات أخرى، والتي سنوضحها فيما يلي (جولة و بلغة، 2021، صفحة 85):

نقل المراسلات الشخصية والرسمية:

- نقل الخدمات المالية البريدية (الصكوك البريدية، الحوالات)؛
- مسك الحسابات البريدية الجارية ؛
- كشف رصيد الحساب البريدي عبر الخدمة الصوتية أو الانترنت؛
- تزويد أصحاب الحسابات البريدية ببطاقات السحب الإلكترونية؛
- التحويل الإلكتروني للأموال؛
- عمليات الموازنة عن بعد (المقاصة).

بالإضافة إلى هذه الخدمات تهتم مؤسسة بريد الجزائر بتقديم خدمات أخرى: (لكحل و قريدة، 2023)

- إرسال المراسلات التلغرافية؛
- نقل البطاقات البريدية والمطبوعات؛
- إصدار الحوالات والحوالات العامة؛
- أداء المعاشات ورواتب المتقاعدين؛
- نقل المواد القيمة والنفسية؛
- بيع بطاقات التعبئة؛
- بيع الطوابع البريدية والجبائية؛

➤ استحصال الرسوم.

#### 4-1-تعريف خدمة تطبيق "بريدي موب"

يعد تطبيق بريدي موب من بين التطبيقات التي تتلاءم مع الهواتف والأجهزة اللوحية الذكية. تم إصداره بتاريخ 10 افريل 2018 من طرف مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنها، اذ يجرى تحميله مجانا من خلال المتاجر الالكترونية ك «Google Play» أو عن طريق زيارة موقع بريد الجزائر [www.poste.dz](http://www.poste.dz) (كوثر و روايح، 2023، صفحة 28)

#### 5-1-شروط استخدام تطبيق بريدي موب

لكي يتمكن متعاملي وزبائن مؤسسة بريد الجزائر من الاستفادة من خدمات تطبيق بريدي موب، يتوجب توفر جملة من الشروط والتمثلة فيما يلي (مداوي و سعيدة، 2024، الصفحات 54-55):

- توفر حساب بريدي جاري؛
- توفر البطاقة الذهبية بحيث تكون قيد الاستعمال؛
- حيازة الرقم الذي تم طلب البطاقة الذهبية به؛
- امتلاك هاتف ذكي وتوفر الانترنت به.

#### 6-1-خدمات بريدي موب

يقتضي تطبيق بريدي موب بتوفير جملة من الخدمات لفائدة المستخدمين، من أهمها: (كوثر و روايح، 2023، صفحة 28)

- خدمة تحويل المبالغ المالية من حساب إلى حساب؛
- خدمة الاطلاع على الرصيد وكشف العمليات الأخيرة المصغرة؛
- خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال لمختلف المتعاملين (موبليس، حيزي، أوريد)؛
- خدمة تعبئة رصيد الانترنت ADSL؛
- خدمة سحب المبالغ المالية من الصراف الآلي دون إظهار البطاقة الذهبية؛
- تسيير البطاقة الذهبية والاستفادة من خدماتها؛
- تحديد مواقع المكاتب البريدية وكذا الموزعات الآلية للنقود؛
- التجميد المؤقت للبطاقة وإعادة التشغيل.

## 2- عرض وتحليل نتائج الدراسة

تناولنا في هذا المبحث الطريقة والأدوات المستخدمة في تحليل عينة من مستخدمي بريدي موب وكذلك إلى مناقشة و تحليل نتائج هذه الدراسة

## 2-1- الطريقة المعتمدة في الدراسة

حتى تتم الدراسة الميدانية بطريقة علمية صحيحة لا بد من اتباع خطوات البحث العلمي السليم، والمتمثلة في منهج الدراسة، طريقة تحديد مجتمع الدراسة ومن ثم اختيار العينة المدروسة.

## 2-1-1- منهج وأدوات الدراسة

لتحقيق أهداف هذه الدراسة، اعتمدنا على منهجين وهما كالتالي:

أولاً: المنهج الوصفي التحليلي تم الاعتماد على هذا المنهج لغرض جمع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة، ووصف النتائج المتوصل إليها وتحليلها وتفسيرها؛

ثانياً: المنهج الإحصائي والذي من خلاله يمكن اختبار صحة الفرضيات، وذلك باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، بهدف معرفة مدى إشباع توقعات الزبون وتقييمهم لخدمات تطبيق بريدي موب، من خلال اختيار عينة عشوائية من مستخدمي التطبيق بالاعتماد على الأدوات التالية:

1. الاستبيان: وهو المصدر الرئيسي في هذه الدراسة لجمع البيانات انطلاقاً من الاعتماد على بعض الدراسات السابقة.

2. البرنامج الإحصائي SPSS: من أجل معالجة بيانات الدراسة والإجابة على أسئلتها واختبار صحة فرضياتها، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية. حيث جرى ترميز البيانات وإدخالها إلى الحاسوب باستخدام برنامج الإحصائي SPSS للإحصاء، وذلك بعد تفرغ معطيات استبيان الدراسة أولاً في برنامج Excel، ثم تحويلها مباشرة إلى برنامج SPSS، وهذا للتوصل إلى ما يلي:

➤ حساب معامل ألفا كرونباخ " coefficient alpha Cronbach's " وهذا من أجل قياس ثبات الأداة المستخدمة في جمع معلومات الاستبيان؛

➤ التكرار والنسب المئوية، وذلك لوصف أفراد العينة وفقاً للخصائص الشخصية والوظيفية؛

➤ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة.

## 2-1-2- مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة كل مستخدمي تطبيق بريدي موب بمختلف الفئات، العمرية، العلمية والعملية، المهنية، ذكورا وإناثا، وهذا بغية إجراء بعض الاختبارات ودراسة نتائجها.

ونظرا للعدد الكبير لمستخدمين تطبيق بريدي موب قمنا باختيار عينة عشوائية بسيطة، حيث تم توزيع الاستبيان الالكتروني، تم استرجاع 142 استبيان، منها 138 استبانة صالحة للتحليل، أي ما يعادل نسبة 97,20% من إجمالي الإجابات المسترجعة، أما فيما يخص الاستبانات غير صالحة لتحليل فكانت 04 استبانة أي ما نسبتهما 2,80%، و الجدول أدناه يبين توزيع عينة الدراسة:

الجدول (01-02): يمثل توزيع عينة الدراسة

البيان	العدد	النسبة المئوية
عدد الاستبانات الموزعة	142	100%
عدد الإجابات الملغاة	04	2,80%
عدد الإجابات الصالحة للتحليل	138	97,20%

المصدر: من اعداد الطالبة

### 2-1-3- خطوات إعداد الاستبيان

مر الاستبيان بثلاثة مراحل بدء من تصميمه الى غاية عملية التفرغ، وهي كما يلي:

- المرحلة الأولى: تم الرجوع إلى عدد من الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع ذاته أو أحد جوانبه، كما تم الاعتماد على مجموعة نماذج من الاستبانات في جمع البيانات.
- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر ولاية ورقلة" من إعداد الطالبتين قندوز كوثر، رواج رقية (كوثر و رواج، 2023)؛
- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان " دور الخدمات الالكترونية المصرفية في تعزيز رضا الزبون دراسة حالة تطبيق بريدي موب الجزائر ولاية ورقلة " من إعداد الطالبين الخير شكري، حني بلخير (شكري و حني، 2024)؛
- مقال منشور بمجلة دفاتر بوادكس " دور المنتجات الرقمية في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة حالة عينة بريدي موب- من إعداد مداوي خولة، سعيدة طيب (مداوي و سعيدة، 2024)؛

وبالاعتماد على هذه النماذج تم إعداد بعض الأسئلة من الاستبيان الخاص بدراستنا في شكله الأولي، بعد إعادة صياغة بعض الأسئلة بما يتناسب مع أهداف موضوعنا، وإضافة بعض الأسئلة الأخرى التي تخدم الموضوع بطريقة مباشرة؛

- المرحلة الثانية : تم عرض الأسئلة الأولية المنجزة على الأستاذة المشرفة، لتصميم الاستبيان الخاص بدراستنا، حيث قمنا بتعديله وتقسيم الأسئلة المصاغة إلى محاور لتكوين استبيان بسيط ومتكامل، أرسلت نسخة منه إلى مجموعة من الأساتذة المختصين من اجل إبداء رأيهم فيه، تقديم ملاحظاتهم،

تحكيمة، تقييم مدى سلامة عباراته وصلاحيته للقيام بالدراسة الميدانية، وبعد ما قدم الأساتذة ملاحظاتهم واقتراحاتهم بخصوص الاستبيان، قمنا بإعادة تصحيحه لتصبح عباراته أكثر دقة ووضوحاً؛

➤ المرحلة الثالثة: تم تجربة الاستبيان على عينة صغيرة، بهدف التأكد من مدى بساطة عبارات الاستبيان، وفهمها من طرف العينة، والتي تم على أساسها إدراج تعديلات بسيطة على بعض العبارات حتى تكون أكثر وضوحاً، بعد الانتهاء من هذه المراحل اخذ الاستبيان لشكله النهائي تم البدء في نشر الاستبيان على الفئة المستهدفة.

#### 4-1-2-4 هيكل الاستبيان

- الهدف من الاستبيان هو جمع البيانات حول دور الرقمنة في ترقية الخدمات البريدية ( تطبيق بريدي موب)، وبناء على ذلك تم تقسيم الاستبيان إلى خمسة محاور، حيث يتضمن 31 سؤال وزع كالتالي:
- **المحور الأول (معلومات عامة):** عن مستخدمي تطبيق بريدي موب، يتعلق بالمعلومات الشخصية لهم مثل (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، المهنة، مكان الإقامة)، ويتضمن هذا المحور خمسة أسئلة؛
- **المحور الثاني:** يتعلق باستخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"، حيث يتضمن ثلاثة أسئلة، وتتمثل في مدة استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"، عدد مرات استخدام التطبيق شهرياً ونوع الخدمات المستخدمة بانتظام عبر التطبيق؛
- **المحور الثالث:** يتمحور حول تقييم استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"، يتضمن هذا المحور سبعة عبارات، مدى سهولة تحميل تطبيق بريدي موب وفتح حساب عليه، وأيضاً سهولة وبساطة تصميمه، دون إغفال السؤال عن سرعة إجراء المعاملات البريدية في أي وقت ومن أي مكان، بالإضافة إلى إمكانية تنفيذ مختلف المعاملات البريدية التقليدية عبر التطبيق، والتركيز على جودة تقديم الخدمة ومدى ولاء مستخدمي هذا التطبيق؛
- **المحور الرابع:** يشمل هذا المحور سبعة عبارات، حيث تم فيه تسليط الضوء على مختلف التحديات التي تواجه استخدام تطبيق بريدي موب، وهل يخضع لصيانة وتحديثات دورية، وعن ما إذا كانت تتم المعاملات دون وقوع أي أخطاء؛
- **المحور الخامس:** قمنا بإجراء مقارنة بين الخدمات التي يوفرها بريدي موب والخدمات المقدمة من طرف المكاتب البريدية، من حيث توفير الوقت والجهد، تقليل الأخطاء البشرية وكذلك تقليل الضغط على المكاتب البريدية، ويتضمن سبعة عبارات؛
- وفي نهاية الاستبيان أضفنا سؤالين مفتوحين لمعرفة المميزات التي أعجبت المستخدمين في التطبيق، ولجمع بعض الاقتراحات لتحسين التطبيق.

#### 2-2-2-2-2 صدق وثبات الدراسة

بعد بناء الاستبيان لا بد من الانتقال إلى مرحلة هامة من الدراسة وهي التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، باعتبارها أداة قياس علمية تمكن من جمع البيانات والتوصل إلى نتائج يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة.

### 1-2-2-1- صدق وثبات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان استقرار النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة القياس، أي أن الاستبيان يعطي نفس النتائج في حالة إعادة توزيعه على أفراد العينة عدة مرات تحت نفس الظروف والشروط. (خديجة، 2021، صفحة 224)، والجدول (02-05) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات استبيان الدراسة:

الجدول رقم (02-02): معامل ألفا كرونباخ العام للدراسة

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0.644	21

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ بلغ حوالي 0.644 أي ما يعادل نسبة 64%، حيث يعتبر ذو مستوى مقبول من الثبات والثقة، وهذا يعني أن الاستبيان يتمتع بدرجة ثبات مقبولة، وأن الاستبيان يمكن اعتماده كأداة لقياس وجمع البيانات، وتحليلها وتفسير النتائج المتوصل إليها.

### 2-2-2-2- صدق الاتساق الداخلي

يقصد بها مدى الاتساق بين العبارات المكونة لكل محور من محاور الاستبيان، ويتم حساب الاتساق الداخلي عن طريق حساب معامل ألفا كرونباخ لكل محور من المحاور، حيث يعكس مدى ارتباط العبارات ببعضها البعض.

### 1-2-2-2- صدق وثبات المحور الثالث "تقييم خدمة تطبيق بريدي موب"

الجدول (03-02) يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الثالث، بهدف تقييم درجة ثباته:

الجدول (03-02): معامل ألفا كرونباخ للمحور الثالث

#### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments

0,543	7
-------	---

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

الجدول يبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الثالث تقدر ب 0,543 اي ما يعادل 54%، حيث تعد قيمة مقبولة نوعا ما ، ما قد يشير إلى وجود تباين في فهم عبارات الاستبيان.

### 2-2-2-2-صدق وثبات المحور الرابع تحديات استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"

الجدول (04-02) يبين قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الرابع ، بهدف تقييم درجة ثباته:

الجدول (04-02): معامل ألفا كرونباخ للمحور الرابع

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,342	7

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

الجدول يبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الرابع تقدر ب 0,342 اي ما يعادل 34%، حيث تعد قيمة ضعيفة نسبيا، ما قد يشير الى وجود تباين في فهم عبارات الاستبيان.

### 2-2-2-3-صدق وثبات المحور الخامس المقارنة بين خدمة "تطبيق بريدي موب" وخدمات المكاتب البريدية

يبين الجدول (05-02) قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الخامس، بهدف تقييم درجة ثباته:

الجدول (05-02): معامل ألفا كرونباخ للمحور الخامس

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,276	7

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات spss

الجدول يبين أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمحور الرابع تقدر ب 0,276 ما يعادل 27% ، حيث تعد قيمة ضعيفة، ما قد يشير الى وجود تباين في فهم عبارات الاستبيان.

### 3-تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

بعد إجراء اختبار على أداة الدراسة للتأكد من صدقها وثباتها، تم جمع البيانات ومعالجتها باستعمال برنامج SPSS، بغرض تحليلها واستخلاص النتائج، انطلاقاً من تحليل خصائص العينة وتحليل الإجابات المتعلقة بمحاور الاستبيان المتعلقة بمدى رضا مستخدمي تطبيق بريدي موب على الخدمات المقدمة.

### 1-3- خصائص عينة الدراسة

يتضمن الجزء الأول من الاستبيان مجموعة من البيانات العامة حول مستخدمي تطبيق بريدي موب ، تعكس هذه البيانات الخصائص التي تتمتع بها عينة الدراسة ومدى تمثيلها لمجتمع الدراسة وقدرتها على تقييم خدمة "تطبيق بريدي موب"، حيث تم توزيعها حسب متغير: الجنس، السن، المستوى التعليمي، وسنتطرق فيما يلي الى تفصيل هذه المتغيرات.

#### أولاً: الجنس

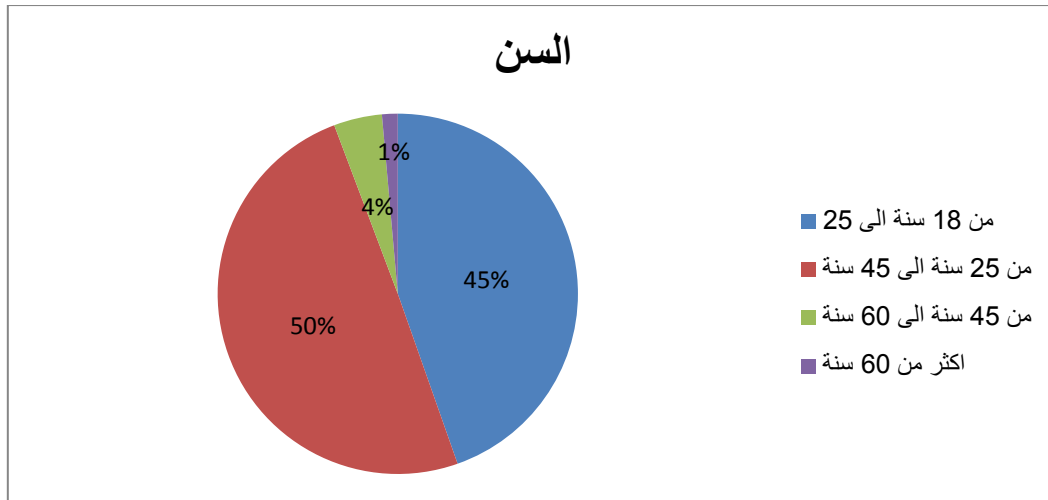
يبين الجدول (02-06) توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن :

الجدول ( 06-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

	التكرار	النسبة
اكثّر من 60 سنة	2	1,4
من 45 الى 60 سنة	6	4,3
من 18 الى 25 سنة	62	44,9
من 25 الى 45 سنة	68	49,3
Total	138	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (01-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول و الشكل اعلاه نلاحظ ان أعلى نسبة كانت للفئة العمرية بين 25 الى 45 سنة ، حيث قدرت بنسبة 50% من عينة الدراسة مما يعادل 68 فردا، اما الفئة العمرية بين 18 الى 25 سنة فقدت نسبتها بـ 45% والبالغ عددهم 62 فردا، في حين افراد العينة الذين كانت اعمارهم تتراوح ما بين 45 الى 60 سنة، والمقدر عددهم بـ 6 افراد بنسبة 4%، والفئة من 60 فما فوق فكانوا فردين فقط، حيث بلغت نسبتهم 1% من عينة الدراسة، حيث يتضح أن تطبيق "بريدي موب" يستقطب في الغالب الفئة الشابة والمتوسطة العمر، مما يعكس ميول الشباب لاستخدام الخدمات الرقمية مقارنة بالفئات الأكبر سنا.

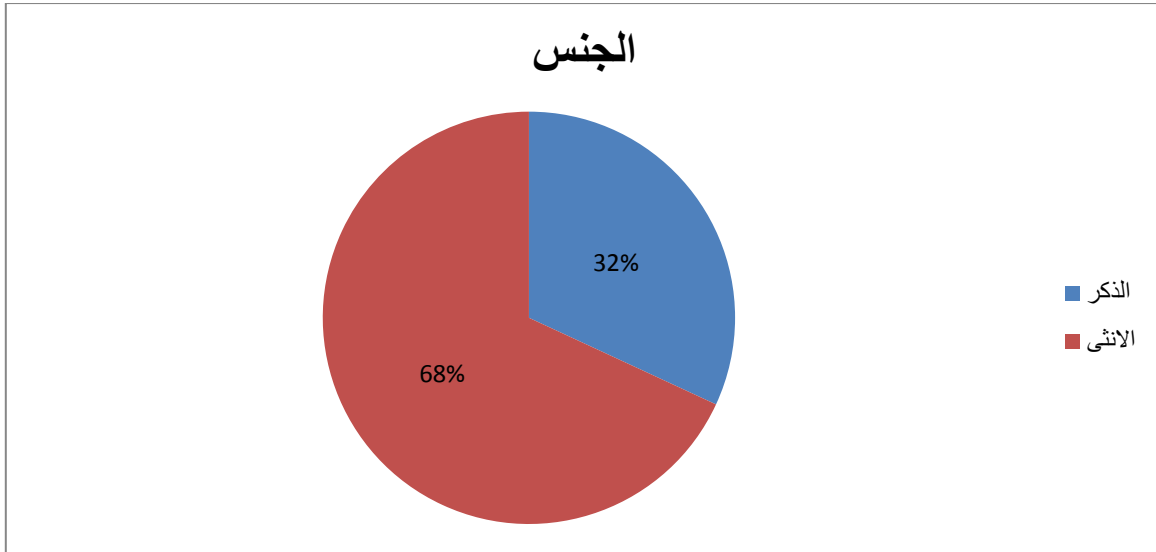
ثانيا: الجنس

الجدول ( 07-02 ): توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس

	التكرار	النسبة
انثى	94	68,1
ذكر	44	31,9
Total	138	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل(02-02):توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن أغلبية أفراد العينة كانوا من الإناث، وبلغت نسبتهم 68% من المجموع الكلي لأفراد العينة ما يعادل 94 فردا من افراد عينة الدراسة ، اما الذكور فقد قدرت نسبتهم بـ32% من مجموع افراد العينة اي ما يعادل 44 فردا، هذه النتيجة تدل على أن النساء أكثر تفاعلا مع تطبيق "بريدي موب" ، سواء بسبب حاجتهن المتزايدة للخدمات البريدية الرقمية التي تغنيهم عن التنقل إلى المكاتب البريدية، و سهولة استخدام التطبيق مقارنة بالبدايل التقليدية.

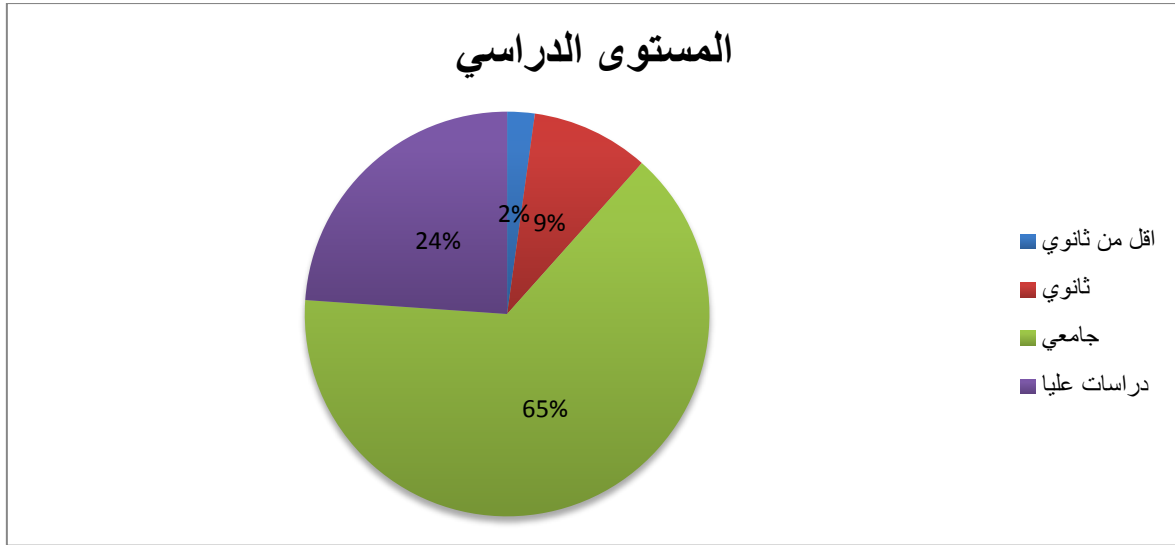
ثالثا: المستوى الدراسي

الجدول ( 08-02 ): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

	التكرار	النسبة
اقل من الثانوي	3	2,2
ثانوي	13	9,4
جامعي	89	64,5
الدراسات العليا	33	23,9
Total	138	100,0

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (03-02): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل السابقين ان اكبر نسبة من افراد العينة للجامعيين، اذ بلغ عددهم 89 فردا بنسب 65%، أما نسبة 24% فتخص فئة أصحاب الدراسات العليا حيث قدر عددهم بـ 33 فردا، اما فئة ذوي المستوى الثانوي بلغت نسبتهم 9% اي ما يقارب 13 فردا، والنسبة الأقل فكانت لمستوى أقل من الثانوي 2% ما يعادل 3 افراد، هذا ما يدل أن مستخدمي التطبيق يتمتعون بمستوى تعليمي مرتفع، ما يعزز من قدرتهم على التعامل مع التكنولوجيا وتفضيلهم للخدمات الرقمية.

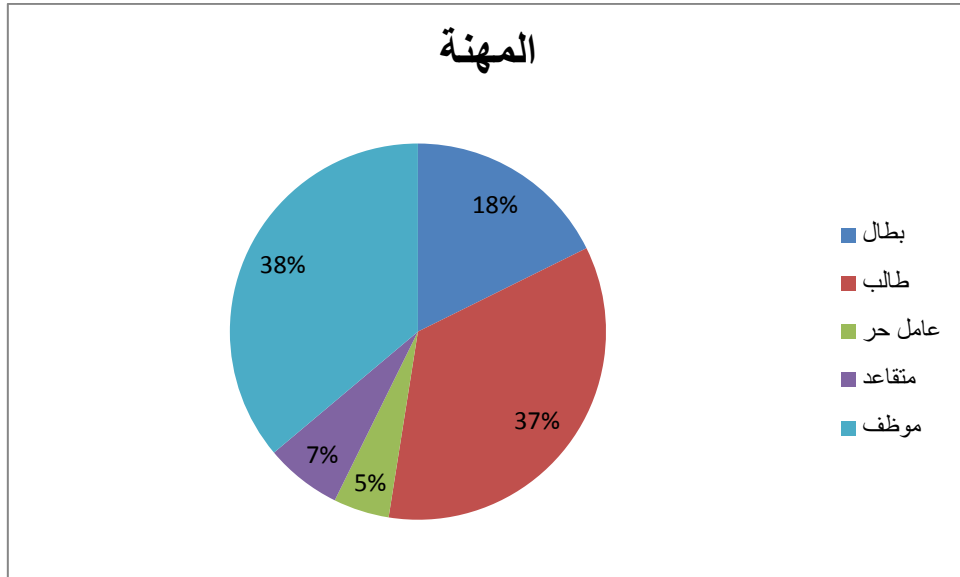
رابعا: المهنة

الجدول ( 09-02): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المهنة

المهنة	التكرار	النسبة (%)
بطل	26	18,8
طالب	51	37,0
عامل حر	7	5,1
متقاعد	1	0,7
موظف	53	38,4
Total	138	100,0

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (04-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المهنة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل اعلاه، ان النسبة الاعلى كانت للموظفين حيث قدرت بـ 38.4% اي ما يعادل 53 فردا، تليها فئة الطلبة بنسبة 37.0% إذ بلغ عددهم 51 طالبا، أما الفئة الموالية فكانت فئة البطالين بنسبة قدرها 18.8%، واما العمال الأحرار فبلغت نسبتهم 5.1% المقدرين بـ 7 افراد ، أما آخر فئة وهي فئة المتقاعدين بنسبة 0.7% وكان فرد واحد، حيث يشكل كل من الموظفين والطلبة القاعدة الأساسية لمستخدمي التطبيق، وهو أمر منطقي نظراً لاعتمادهم اليومي على المعاملات البريدية والمالية.

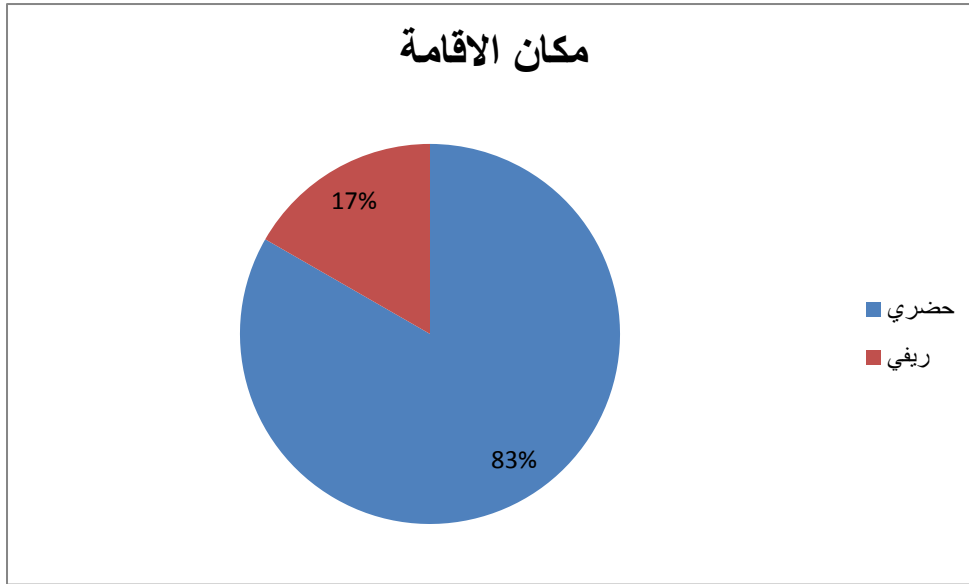
خامسا: مكان الإقامة

الجدول (10-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة

	التكرار	النسبة
حضري	115	83,3
ريفي	23	16,7
Total	138	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (05-02): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مكان الإقامة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يظهر لنا الجدول والشكل أعلاه، أن الفئة المقيمة في المناطق الحضرية نسبتها 83%، بعدد قدره 115 فردا، أما نسبة الفئة المقيمة بالمناطق الريفية فقد قدرت بـ 17% مما يعادل 23 فردا، يعكس هذا الفارق أن توفر شبكة الإنترنت وسهولة الوصول إلى خدمات رقمية في المدن يشجع السكان المناطق الحضرية على استخدام التطبيق أكثر من سكان الأرياف.

### 2-1-3- تحليل المحور الثاني "استخدام خدمة تطبيق بريدي موب"

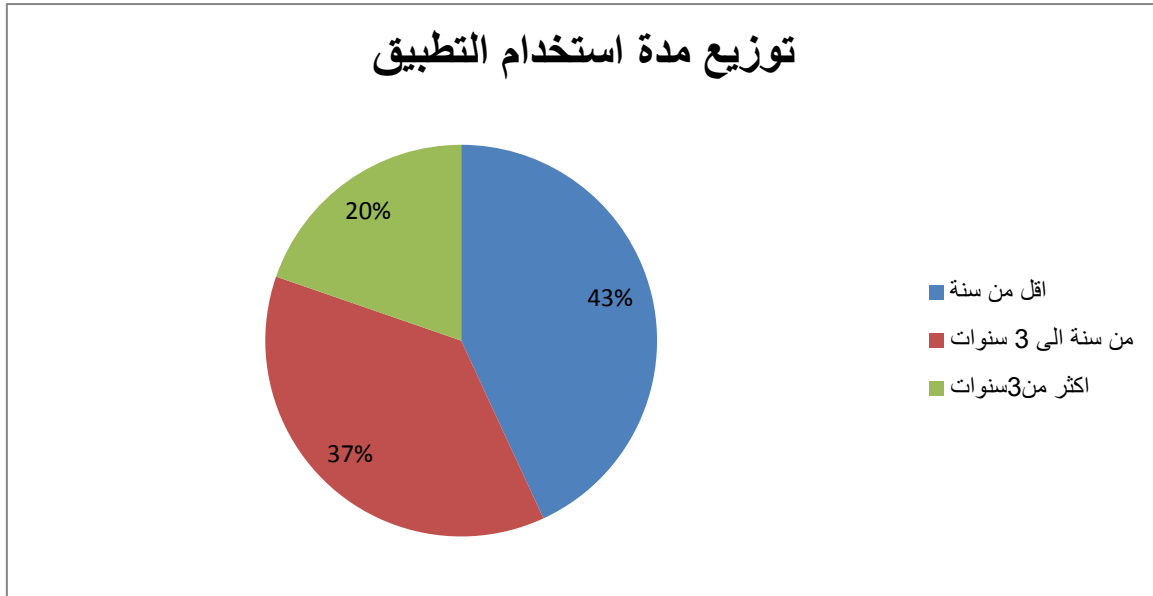
اولا: منذ متى وانت تستخدم "تطبيق بريدي موب"

الجدول (11-02): توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام تطبيق

	Fréquence	Pourcentage
اقل من سنة	59	43,1
من سنة إلى 3 سنوات	51	37,2
أكثر 3 من سنوات	28	19,7
Total	138	100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (06-02): توزيع عينة الدراسة حسب مدة استخدام تطبيق



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

من الجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة التي استخدمت التطبيق لمدة تقل عن سنة تمثل أكبر نسبة تقدر 43.1% البالغ عددهم 59 فردا ما يعكس أن التطبيق ما يزال جديدا بالنسبة للمستخدمين، أما الفئة التي تستخدم التطبيق من سنة إلى ثلاث سنوات تمثل نسبة 37.2% والبالغ عددهم 51 فردا، وهو عدد معتبر من المستخدمين الذين أصبح لديهم تجربة متوسطة الأمد مع التطبيق ما يسمح بتقييمه، بينما الفئة التي تستخدمه لأكثر من 3 سنوات فهي تمثل أقل نسبة قدرت بـ 19.7% وعددهم 27 مستخدما.

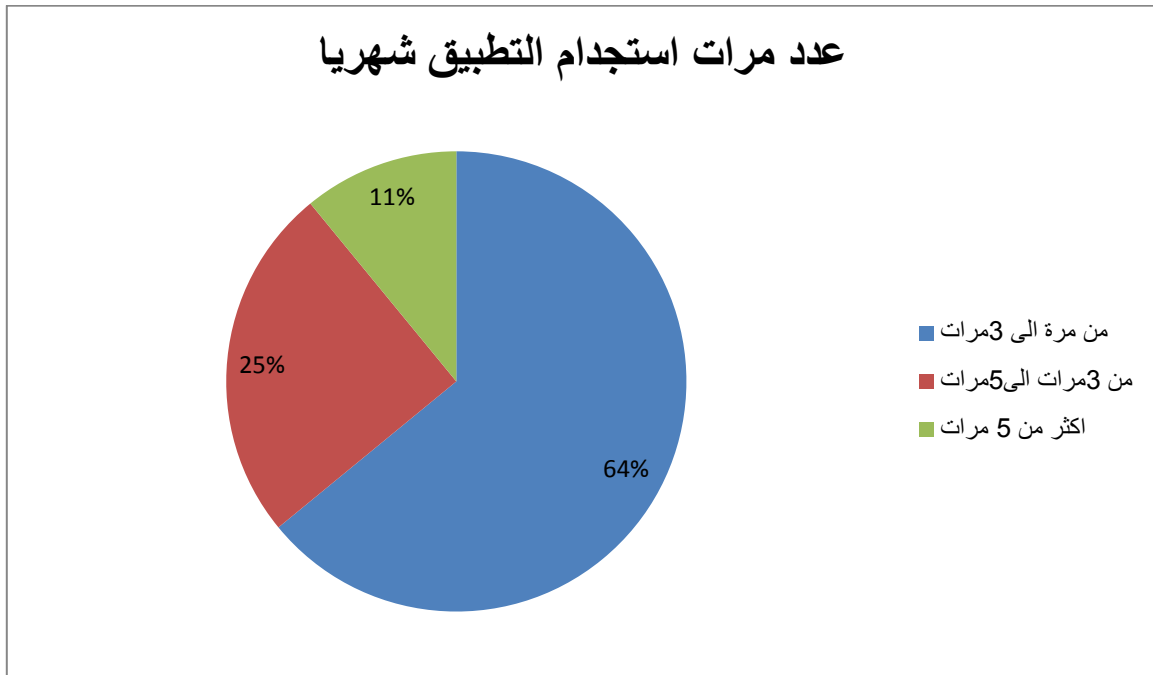
ثانيا: كم من مرة نستخدم التطبيق شهريا

الجدول (12-02): توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام تطبيق بريدي موب شهريا من طرف المستجوبين

	Fréquence	Pourcentage
من مرة إلى 3 مرات	91	65.9
من 3 مرات إلى 5 مرات	30	21,7
أكثر من 5 مرات	17	12.3
Total	138	100,0

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

الشكل (07-02): توزيع عينة الدراسة حسب عدد مرات استخدام تطبيق بريدي موب شهريا من طرف المستجوبين



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن الفئة التي تستخدم التطبيق من مرة إلى ثلاث مرات في الشهر تمثل الأغلبية بنسبة 65.9%، ما يشير إلى أن الاستخدام لا يزال ضعيفا نسبيا، وقد يكون مرتبطا بخدمة محددة مثل الاطلاع على الرصيد، أما الفئة التي تستخدمه من 3 مرات إلى 5 مرات شهريا فتشكل 21.7% من العينة، وهي فئة تتجه نحو الاستخدام المنتظم وربما تعتمد عليه لتسديد الفواتير أو إجراء معاملات مالية أكثر من مرة شهريا، بينما تمثل الفئة التي تستخدم التطبيق أكثر من 5 مرات شهريا نسبة ضعيفة تقدر ب 12.3% فقط، ما يدل على الاستخدام المحدود للتطبيق.

### 2-3-تحليل محاور الاستبيان

من اجل معرفة واقع خدمة "تطبيق بريدي موب" ، سيتم حساب كل من المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتحديد الدرجة التي تتوافق مع المتوسط الحسابي في ضوء طريقة القياس التي اشرنا إليها سابقا.

أولاً: المحور الثالث تقييم خدمة "تطبيق بريدي موب"

الجدول (02-13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الثالث تقييم خدمة "تطبيق بريدي موب"

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	عبارات المحور الثالث
2	قوي	0.498	2.82	120	10	7	التكرار	1. يمكن تحميل التطبيق وفتح حساب بريدي موب عليه بسهولة
				87.6	7.3	5.1	النسبة%	
1	قوي	0.410	2.88	124	9	4	التكرار	2. التطبيق مصمم بطريقة بسيطة وسهلة الاستخدام
				90.5	6.6	2.9	النسبة%	
4	قوي	0.680	2.60	97	25	15	التكرار	3. يتم اجراء المعاملات البريدية بسرعة عبر التطبيق
				70.8	18.2	10.9	النسبة%	
5	قوي	0.701	2.60	99	21	17	التكرار	4. يتم اجراء المعاملات البريدية عبر التطبيق في أي وقت ومن أي مكان باستخدام الهواتف الذكية
				72.3	15.3	12.4	النسبة%	
6	قوي	0.650	2.58	91	34	12	التكرار	5. يمكن تنفيذ مختلف المعاملات البريدية التقليدية عبر التطبيق
				66.4	24.8	8.8	النسبة%	
7	قوي	0.787	2.37	75	38	24	التكرار	6. التطبيق يلبي توقعاتي من حيث جودة الخدمة
				54.7	27.7	17.5	النسبة%	
3	قوي	0.472	2.80	113	20	4	التكرار	7. أرغب بالاستمرار في استخدام التطبيق
				82.5	14.6	2.9	النسبة%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح لنا من الجدول أعلاه أن نتائج آراء أفراد العينة الخاصة بتقييم خدمة "تطبيق بريدي موب" أنها جاءت كلها بدرجة تقدير "قوي"، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.37) و(2.88) على مقياس ليكارت الثلاثي، وهذا ما يدل على أن التطبيق يتميز بسهولة الاستخدام وسلاسة الخدمات، حيث جاءت عبارة "التطبيق مصمم بطريقة بسيطة وسهلة الاستخدام" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 2.88 وانحراف معياري 0.41.

بدرجة موافقة قوية بنسبة 90.5%، تليها عبارة "يمكن تحميل التطبيق وفتح حساب بريدي موب عليه بسهولة" في الترتيب الثاني بمتوسط 2.82 وانحراف معياري 0.498، ما يدل على سهولة الوصول إلى التطبيق وتفعيله، واحتلت العبارة "التطبيق يلبي توقعاتي من حيث جودة الخدمة" الترتيب الأخير بمتوسط حسابي قدره 2.37 وانحراف معياري 0.787 وكذا نسبة موافقة 54.7%، وهذا ما يدل على وجود تباين نسبي في تقييم جودة الخدمة لدى المستخدمين.

ثانياً: المحور الرابع تحديات استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"

الجدول (14-02): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الرابع تحديات استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"

الترتيب	النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق	محايد	غير موافق	المقياس	عبارات المحور الرابع
5	قوي	0.787	2.50	92	19	25	التكرار	1. سبق وواجهت صعوبة في فتح التطبيق بسبب عطل مفاجئ
				67.9	13.9	18.2	النسبة%	
1	قوي	0.514	2.77	112	19	6	التكرار	2. ضعف تدفق الانترنت يؤدي إلى صعوبة القيام بالمعاملات عبر التطبيق
				81.8	13.9	4.4	النسبة%	
7	متوسط	0.898	1.75	42	19	76	التكرار	3. يسبق أن لم تم اختراق حسابي عبر التطبيق
				30.7	13.9	55.5	النسبة%	
4	قوي	0.727	2.55	95	23	19	التكرار	4. طريقة تسجيل الدخول للحساب عبر التطبيق آمنة
				69.3	16.8	13.9	النسبة%	
2	قوي	0.544	2.67	97	35	5	التكرار	5 إنجاز المعاملات عبر التطبيق تتم بأمان تام
				70.8	25.5	3.6	النسبة%	
6	متوسط	0.742	2.21	55	56	26	التكرار	6. التطبيق يخضع لصيانة وتحديثات دورية
				40.1	40.9	19.0	النسبة%	
3	قوي	0.734	2.58	100	17	20	التكرار	7. جميع المعاملات التي قمت به عبر التطبيق تمت دون أي أخطاء
				73.0	12.4	14.6	النسبة%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يبين لنا الجدول أن محور تحديات استخدام تطبيق بريدي موب الذي تتراوح متوسطاته الحسابية ما بين (1.75- 2.77) وانحراف معياري يقدر (0.514- 0.898) انه يعكس مستوى متوسط إلى قوي من الموافقة حسب مقياس ليكارت الثلاثي على وجود بعض التحديات والصعوبات المرتبطة باستخدام التطبيق، سواء من الناحية التقنية أو الأمنية، بحيث جاءت عبارة "ضعف تدفق الانترنت يؤدي إلى صعوبة القيام بالمعاملات عبر التطبيق" في الترتيب الأول بمتوسط حسابي 2.77، وانحراف معياري 0.514، ونسبة موافقة بلغت 81.8%، ما يشير إلى أن جودة شبكة الإنترنت تعتبر من أبرز التحديات التي تؤثر سلباً على استخدام التطبيق، تليها عبارة "إنجاز المعاملات عبر التطبيق تتم بأمان تام" في الترتيب الثاني بمتوسط 2.67، وانحراف معياري 0.544، ونسبة موافقة 70.8%، ما يدل على رضا المستخدمين من حيث الأمان، ما قد يعكس تبايناً في التجارب الفردية، وأخيراً، جاءت عبارة "لم يتم اختراق حسابي عبر التطبيق" في الترتيب الأخير بمتوسط 1.75، وانحراف معياري 0.898، بنسبة موافقة 30.7% فقط، مقابل نسبة رفض عالية بلغت 55.5%، ما قد يشير إلى تخوف من التطبيقات الالكترونية ونقص ثقافة الكترونية لانها لازالت حديثة الانتشار.

ثالث: المحور الخامس: المقارنة بين خدمة "تطبيق بريدي موب" وخدمات المكاتب البريدية

الجدول (02-15): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الخامس المقارنة بين خدمة "تطبيق بريدي موب" وخدمات المكاتب البريدية

عبارات المحور الخامس	المقياس	غير موافق	محايد	موافق	المتوسط	الانحراف المعياري	النتيجة	الترتيب
1. التطبيق يوفر الوقت والجهد مقارنة بالذهاب إلى المكاتب البريدية	التكرار	3	3	131	2.93	0.325	قوي	3
	النسبة%	2.2	2.2	95.6				
2. التطبيق يساعد على تقليل الأخطاء البشرية في المعاملات التقليدية	التكرار	9	11	117	2.79	0.548	قوي	5
	النسبة%	6.6	8.0	85.4				
3. استعمال التطبيق غير مقيد بمواعيد استخدام معينة	التكرار	28	10	99	2.52	0.814	قوي	7
	النسبة%	20.4	7.3	72.3				
4. استخدام التطبيق يساهم في تجنب من طوابير الانتظار في المكاتب البريدية	التكرار	2	8	127	2.91	0.332	قوي	4
	النسبة%	1.5	5.8	92.7				
	التكرار	2	2	130	2.93	0.302	قوي	2

				94.4	3.6	1.5	النسبة %	5. التطبيق يساعد على تقليل الضغط على المكاتب البريدية
1	قوي	0.277	2.93	129	7	1	التكرار	6. يعتبر التطبيق مكمل ومساعد للخدمات المقدمة في المكاتب البريدية
				94.2	5.1	0.7	النسبة %	
6	قوي	0.695	2.64	104	16	17	التكرار	7. استخدام التطبيق لا يغني تماما عن خدمات المكاتب البريدية <sup>3</sup>
				75.9	11.7	12.4	النسبة %	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن محور المقارنة بين تطبيق بريدي موب و الخدمات البريدية التقليدية يتحصل على درجة موافقة قوية حسب مقياس ليكارت من طرف المستخدمين، حيث تراوحت متوسطاته الحسابية ما بين (2.93-2.52) وانحرافه المعياري (0.814-0.277)، وقد احتلت عبارة "يعتبر التطبيق مكمل و مساعدا للخدمات المقدمة في المكاتب البريدية المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قيمته 2.93 و انحراف معياري منخفض 0.277 ونسبة موافقة مرتفعة بلغت 94.2%، مما يدل على أن غالبية المستخدمين يرون في التطبيق أداة داعمة وليست بديلا كاملا، وفي الأخير جاءت عبارة "استعمال التطبيق غير مقيد بمواعيد استخدام معينة" في المرتبة السابعة بمتوسط 2.52، وانحراف معياري 0.814، وبنسبة موافقة 72.3%، وهي نسبة تعكس بعض العراقيل المحتملة المرتبطة بالاعتماد على الاتصال بالشبكة أو أعطال فنية.

### 3-1-3-تقييم واقتراحات المبحوثين لتطبيق "بريدي موب"

بناء على الأسئلة المفتوحة المدرجة في اخر الاستبيان تبين لنا اهم الميزات التي اعجبت المستخدمين، والتي تمثلت في :

- دفع الفواتير دون الذهاب إلى مكتب البريد وتعبئة الرصيد؛
- السهولة في اجراء المعاملات كتحويل الاموال و شحن الرصيد مع امكانية الاستغناء عن الذهاب للمكاتب البريدية لاجراء العديد من المعاملات؛
- التطبيق يساهم في تجنب من طوابير الانتظار في المكاتب البريدية؛
- تصميمه البسيط وغير معقد؛

بالإضافة الى المميزات التي اثارت اعجاب المستخدمين، قدم البعض منهم اقتراحات لتحسين خدمات التطبيق تمثلت أهمها في:

- اضافة ميزة تقديم شكاوي في حال وجود خطأ في المعاملات؛
- زيادة الأمان عن طريق مثل وضع خاصية البصمة؛
- استخدم تقنيات التشفير لتقليل عمليات اختراق الحسابات، وتحسين جودة العمليات المرتبطة بتحويل الأموال؛
- عدم تحديد قيمة التحويلات المالية.

### 3-3- مناقشة نتائج الدراسة

بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية وتحليل محاور الاستبيان يمكن مناقشة مدى صحة الفرضيات المطروحة، حيث أكدت المعطيات على صحة الفرضية الأولى، أي أن الخدمات الرقمية وعلى رأسها تطبيق "بريدي موب"، تستخدم على نطاق واسع بين عملاء بريد الجزائر، حيث وافق 90.5% من المبحوثين على أن التطبيق سهل الاستخدام، و87.6% منهم أكدوا سهولة تحميله وفتح حساب عليه، كما أبدى 82.5% رغبتهم في الاستمرار في استخدامه، وهو ما يعكس قبولا واسعا وانتشارا كبيرا لهذه الخدمات، خصوصا في المناطق الحضرية التي تمثل 83% من العينة.

ما فيما يخص الفرضية الثانية والتي تفترض أن الخدمات الرقمية تلبي جميع متطلبات العملاء، غير محقق بشكل كامل وهذا ما يؤكد سجلت أدنى متوسط (2.37) ونسبة موافقة 54.7% فقط، كما اجمع 67.9% من عينة الدراسة إلى مواجهتهم صعوبات في فتحه بسبب عطل أو ضعف في شبكة الانترنت بحيث اشتكى 81.8% من ضعف الإنترنت واعتبروها كعائق رئيسي، إضافة إلى أن 40.1% فقط أكدوا وجود صيانة وتحديثات دورية. كل هذه المؤشرات تفيد بأن الفرضية الثانية غير صحيحة نسبيا.

فيما يخص الفرضية الثالثة فهي غير محققة، إذ رأى 95.6% أن التطبيق يوفر الوقت والجهد، وعبر البعض من المشاركين أنه يخفف الضغط على المكاتب البريدية ويقلل الطوابير، رغم أن 75.9% أكدوا أنه لا يغني كلياً عن المكاتب، وعليه، فإن الفرضية الأولى صحيحة، في حين أن الفرضية الثانية والثالثة غير محقتين بسبب وجود عدد من النقائص التقنية والتنظيمية التي ينبغي معالجتها.

## خلاصة

تناول الفصل الثاني دراسة وتحليل الجوانب التطبيقية المتعلقة برقمنة الخدمات البريدية من خلال نموذج تطبيق "بريدي موب". اتضح أن مؤسسة بريد الجزائر قد قطعت أشواطاً معتبرة في مسار التحول الرقمي من خلال إتاحتها لخدمات رقمية سهلت على المواطنين إنجاز معاملاتهم اليومية بكل سهولة. وقد أظهرت النتائج أن فئات واسعة من المستخدمين، خاصة الشباب وأصحاب المستوى التعليمي العالي يتفاعلون بشكل إيجابي مع هذه الخدمة، ما يعكس تزايد الثقة في الحلول الرقمية ويؤكد على نجاعة الرقمنة كوسيلة لتحسين جودة الخدمة البريدية.

ومن جهة أخرى فإن التطبيق يعد أداة مكتملة للخدمات التقليدية وليس بديلاً تاماً عنها، وهذا يحتم على المؤسسة تبني مسار مزدوج يجمع بين تطوير الخدمات الرقمية وتحسين البنية التحتية المرافقة لها، لا سيما في ما يخص جودة الإنترنت، وتوسيع وظائف التطبيق، وتحسين تجربة الاستخدام. وقد كشفت آراء المبحوثين عن رغبة ملحة في تعزيز الأمان وتوفير ميزات إضافية من شأنها أن ترفع من فعالية التطبيق وتزيد من الاعتماد عليه.

وعليه، فإن ما تم التوصل إليه من خلال هذا الفصل يعكس بوضوح أن الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر تمثل مساراً واعداً، غير أن نجاحها الكامل يظل متوقفاً على قدرة المؤسسة على مواكبة تطلعات المستخدمين، ومعالجة التحديات التقنية والتنظيمية، بما يضمن ترسيخ ثقافة الخدمة الرقمية وتحقيق نقلة نوعية في أداء المؤسسة.

خاتمة

إن التحول الرقمي بات خيارا لا مفر منه في ظل التغيرات والثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم على مختلف المستويات، وقد برهنت الرقمنة على قدرتها الكبيرة في ترقية وتحسين أداء المؤسسات العمومية وتعزيز فعالية الخدمات المقدمة للمواطن، وهي تعتبر بمثابة أداة إستراتيجية لإعادة بناء العلاقة بين المواطن والإدارة على أسس من الثقة، الشفافية، والسرعة في الاستجابة للاحتياجات المتزايدة وتلبيتها.

فالرقمنة تمثل محورا أساسيا في جهود تحديث الخدمات العمومية، فقد تبين أن قطاع البريد الجزائري لم يكن يبغي عن هذا التغيير، حيث شهد في السنوات الأخيرة اعتمادا تدريجيا لها . وفي هذا الإطار تبرز تجربة "بريدي موب" كأحد النماذج الملموسة التي جسدت هذا التحول من خلال إطلاق خدمات رقمية متطورة، والتي ساهمت في تسهيل المعاملات البريدية والمالية من خلال تخفيف الضغط الإداري ورفع الجودة دون الحاجة للتنقل إلى مكاتب البريد، و يعود هذا التغيير بشكل إيجابي على رضا المستخدمين، من حيث السهولة، السرعة، وتوفير الجهد الذي أدى إلى تحسين العلاقة بين المواطن و المؤسسة، غير أن هذه التجربة لم تخل من التحديات التي ما تزال قائمة وعلى رأسها نقص في التكوين، والمشكلات التقنية، والفوارق في التغطية بين المدن والمناطق الريفية.

وفي الأخير ، يمكن القول إن الرقمنة تمثل حجر الأساس في بناء إدارة عمومية حديثة، قادرة على تقديم خدمة فعالة، ذات جودة، وبأقل التكاليف. غير أن هذا الطموح لن يتحقق إلا بوجود إرادة واضحة، وبيئة تنظيمية مرنة، واستثمار حقيقي في الإنسان والتقنية على حد سواء. فإن رقمنة ليست غاية في حد ذاتها، بل وسيلة نحو تحقيق خدمة عمومية ترقى لتطلعات المواطن الجزائري في ظل اقتصاد رقمي عالمي متسارع ومتجدد.

## 1-نتائج الدراسة

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج:

### 1-1- نتائج الدراسة النظرية

من اهم النتائج المتوصل إليها من الناحية النظرية:

- الرقمنة هي عملية تحويل المواد من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي يتم قراءته واسترجاعه بشكل رقمي؛
- بفضل الرقمنة طرأت تغييرات مهمة في عصرنة المؤسسات أدت إلى تحسين الخدمات المقدمة من طرفها؛
- تعزز الرقمنة من شفافية المعاملات و تقليل الاخطاء البشرية في معالجة الخدمات البريدية.

## 2-1- نتائج الدراسة الميدانية

من أهم النتائج المتوصل إليها من الناحية التطبيقية:

- يتميز تطبيق بريدي موب بسهولة الاستخدام وسلاسة تقديم الخدمات، ما يجعله واسع الاستخدام بين شريحة كبيرة من متعاملي بريد الجزائر وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى؛
- يشكل ضعف تدفق الانترنت والتفاوت في التغطية الرقمية وتوفر البنى التحتية بين المناطق الريفية والمناطق الحضرية تحديا كبيرا لتطبيق الرقمنة في الجزائر؛
- غياب التحديثات الدورية على التطبيق وكثرة الأعطال المفاجئة فيه، تحول دون تحقيق الرضا الكامل للعملاء على التطبيق نظرا لعدم قدرته على تحقيق جميع متطلباتهم، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثانية؛
- تعتبر الخدمات البريدية الرقمية مكملا ومساعدًا للخدمات المقدمة في المكاتب البريدية ولا تلغي الحاجة التامة إليها، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة؛
- أن التحول الرقمي في مؤسسة بريد الجزائر في طور التقدم لكنه لا يزال بحاجة الى مزيد من التحديث والتكامل بين الخدمات.

## 2- اقتراحات

- انطلاقا من نتائج الدراسة في جانبها النظري والتطبيقي، يمكن الخروج بجملة من الاقتراحات، أهمها:
- توسيع البنية التحتية الرقمية عبر تغطية أفضل لشبكة الانترنت والهاتف المحمول في كافة المناطق؛
- تجديد وتحديث القوانين التنظيمية الخاصة بهذا النوع من المعاملات المالية الرقمية، مما يجعل المتعامل أكثر ارتياحية و أمان عند إجراءها ؛
- تعزيز الوعي الرقمي لدى المواطنين عبر حملات إعلانية وتحسيسية لتشجيعهم على استعمال التطبيقات البريدية الرقمية؛
- تكوين وتأهيل الموظفين في مجال استخدام الأنظمة الرقمية وتكنولوجيا المعلومات؛
- تشجيع الابتكار الرقمي المحلي لتطور تطبيقات وخدمات بريدية تتماشى مع التطلعات العصرية للمواطن.

## 3- آفاق الدراسة

من خلال التعرض إلى أجزاء هذه الدراسة خاصة الجزء الميداني منها، تبين لنا عمق هذا الموضوع خصوصا لحدثته و جهود تعميمه في كافة المجالات، نظرا لاهميته البالغة فقد فتح افقا اخرى لدراسات اكثر تفصيلا وعمقا، لذا يمكن اقتراح بعض المواضيع التي تتناول جوانب اخرى اكثر توسعا لهذه الدراسة:

- تقييم تجربة خدمة تطبيق بريدي موب من وجهة نظر الموظفين؛
- الرقمنة ودورها في توسيع حدود الخدمات البريدية (المعاملات الدولية)؛
- دعم الخدمات البريدية الرقمية للتجارة المحلية عبر الدفع الالكتروني.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### قائمة المراجع الكتب

1. زكية الصالح بوستة. (2015). القدرة التنافسية في الخدمات المالية والمصرفية للجزائر وفق احكام الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات. المملكة الاردنية الهاشمية رقم الايداع لدى دائرة المكتبة الوطنية: دار زهران للنشر والتوزيع.
2. صادقي فوزية. (2023). واقع الرقمنة في القطاع العمومي الجزائري ورهانات تحسين الخدمات (الإصدار الطبعة الاولى). الكتب والمكتبات: المكتب العربي للمعارف.

### الرسائل الجامعية

1. الخير شكري، و بلخير حني. (09 جوان، 2024). دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز رضا الزبون دراسة حالة: تطبيق بريدي موب بريد الجزائر والية ورقلة. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات ، 116. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
2. بن داوي هشام، و عبد القادر معمر سعّادات. (2022). رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص قانون عام اقتصادي ، 63. كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح-ورقلة-.
3. بن عيسى ليلى. (2006). اهمية التسيير العمومي الجديد في قطاع التعليم العالي دراسة حالة: جامعة محمد خيضر -بسكرة-. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير عمومي ، 186. بسكرة، آلية العلوم الإقتصادية و التسيير: جامعة محمد خيضر آلية العلوم الإقتصادية و التسيير.
4. بن مسعي ايمان. (2017). واقع تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحي والتنمية الريفية-وكالة بسكرة- وبنك الخليج الجزائر-وكالة بسكرة-. مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تجارة دولية ، 139. بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة محمد خيضر-بسكرة-.

5. بن يعقوب محمد ياسين. (2024). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية. *مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص زيادة الأعمال* ، 101. كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة عبد الحميد بن باديس – مستغانم.
6. بوالديان اسماء، و بارة سهام. (2023). دور الرقمنة في تطوير الصناعة التامين في الجزائر دراسة حالة الشركة الجزائرية للتأمينات CAAT وكالة ميله. *مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي* ، 01-77. معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ميله : المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميله.
7. تركي لمياء. (2019). الرقمنة الإدارية ودورها في تطوير العلاقات العامة داخل المؤسسة الجامعية. *Progres--بروغرس جامعة المسيلة نموذجاً- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر* ، 65. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، المسيلة : جامعة محمد بوضياف.
8. تواتي خديجة. (25 ماي، 2021). جودة التعليم العالي ودورها في دفع اداء المؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الاقتصادية -ولاية مستغانم-. *اطروحة دكتوراه، تخصص تحليل الاقتصادي وتقنيات كمية* ، 300. تلمسان، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية والتسيير: جامعة أبي بكر بلقايد- تلمسان-.
9. حنان التجاني، اللاحق رمله، خالد سارة، و طالبي عباس. (2019). دور بطاقة الدفع اللكترونية في تحسين الخدمات المالية - دراسة حالة بريد الجزائر- وكالة الوادي-. *مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي* ، 117. الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي.
10. خالدي أمساء. (2022). دور الرقمنة في تفعيل أداء القطاع التربوي دراسة حالة مديرية التربية لولاية المغير أنموذجاً. *مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص تنظيم سياسي واداري* ، 116. كلية الحقوق والعلوم السياسية، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح- ورقلة.
11. درفالي خولة. (2021). المعاملات الإلكترونية و أثرها على الخدمة المالية في بريد الجزائر. *مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص تسويق الخدمات* ، 97. قائمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة 08 ماي 1945 قائمة.

12. رزاق جيهان. (13 جوان, 2023). الرقمنة وانعكاساتها على الادارة المحلية. *مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص الادارة المحلية* ، 01-88. كلية الحقوق والعلوم السياسية، مستغانم: جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم.
13. رفاع شريفة. (2007-2008). نحو إدماج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية في الدول النامية " نحو تسيير عمومي جديد وفق نظرية الإدارة العمومية الحديثة ". *أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص ادارة اعمال* ، 458. آلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، الجزائر: جامعة الجزائر.
14. رميصاء لكحل، و شيماء قريدة. (18 06, 2023). دور الرقمنة في تحسين اداء الخدمة العمومية دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر. *مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة اعمال* ، 01-73. كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح -ورقلة- الجزائر.
15. غرمول شيماء، و فاطمة الزهراء بلغول. (2023). دور رقمنة المؤسسات الخدماتية في تحسين الخدمات المالية دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر مديرية مستغانم -. *مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص مالية و تجارة دولية* ، 85. مستغانم، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير: جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم.
16. فحيمة ايمان. (03 جويلية, 2024). رقمنة الخدمة العمومية واثرها على الاكن المعلوماتي للمرفق العام في الجزائر-دراسة حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي. *أطروحة دكتوراه تخصص الإدارة العمومية والتنمية السياسية* ، 331. كلية الحقوق والعلوم السياسية، تلمسان: جامعة ابو بكر بلقايد تلمسان.
17. فوزية صادقي. (2021). دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر -دراسة تحليلية للجماعات المحلية-. *أطروحة دكتوراه تخصص اعلام واتصال* ، 447. قسنطينة، كلية علوم الاعلام والاتصال والسمعي البصري: جامعة صالح بوبنيدر.
18. قندوز كوثر، و رقية روايح. (19 جوان, 2023). أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الج ازئر ولاية ورقلة. *مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر، تخصص ادارة اعمال* ، 103. ورقلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر.
19. لمقدم عبد المغني، و عبد الفتاح مدلل. (2017). الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً . *مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص سياسة عامة وادارة محلية* . كلية الحقوق والعلوم السياسية ، الوادي : جامعة الشهيد حمه لخضر- الوادي .

20. مديني اسيا، و رانيا حجاجي. (2023). دور الرقمنة في تفعيل الرقابة في المؤسسة، دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر لولاية قالمة. *مذكرة نيل شهادة ماستر، تخصص مالية المؤسسة* ، 01-123. قالمة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: جامعة8ماي1945-قالمة-.
21. مهري سهيلة. (2006). المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة للواقع وتطلعات المستقبل. *مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص إعلام علمي وتقني* ، 01-257. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية،، قسنطينة: جامعة منوري قسنطينة.

## المجلات

1. احمد فرج احمد. (جانفي، 2009). الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات داخلها ام خارجها دراسة في اشكاليات ومعايير الاختيار. *مجلة دراسات المعلومات، العدد 04* ، صفحة 30.
2. ايمان بغداد، و سمية رماش. (30 جوان، 2022). تكنولوجيا الرقمنة في المكتبات الجزائرية. *مجلة أوراق بحثية، المجلد 02، العدد 01* ، الصفحات 76-88.
3. الخدمات المصرفية الالكترونية. (يونيو، 2013). الكويت: معهد الدراسات المصرفية، السلسلة الخامسة، العدد 12.
4. بديسي فهيمة، و بلال زويوش. (2011). جودة الخدمات الصحية. *مجلة الاقتصاد والمجتمع* ، الصفحات 135-156.
5. بلمهدي يوسف، عادل علام، و امينة خليفي. (2018). الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري bea.- *المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، العدد 03* ، الصفحات 14-32.
6. بوسهوه نذير. (31 ديسمبر، 2023). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية رسة حالة قطاع الخدمات البريدية بالجزائر. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية* ، الصفحات 197-219.
7. تكيالين فوزية، و رشيدة مسعودي. (22 اكتوبر، 2023). الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية. *المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 02* ، الصفحات 230-249.

8. سعاد الميلودي، و فووقة فاطمة. (1 سبتمبر، 2022). الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019). *مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 2، الصفحات 423-443.*
9. صادقي فوزية. *واقع الرقمنة في القطاع العمومي الجزائري ورهانات تحسين الخدمات.* (أ، المحرر) المكتب العربي للمعارف.
10. عبد اللاوي عبد السلام. (2017). ، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر. *مجلة صوت قانون، عدد7، جزء الأول، صفحة 74.*
11. قميش جولة، و جويدة بلغة. (ديسمبر، 2021). وسائل الدفع الالكتروني في بريد الجزائر: الواقع التحديات. *1°REVUE MAGHREBINE MANAGEMENT DES ORGANISATIONS, Vol.5, N، الصفحات 81-94.*
12. محمد قوادري. (16 أكتوبر، 2022). رقمنة النظام الضريبي ودوره في دعم الرقابة الجبائية في الجزائر. *مجلة المنتدى لدراسات وأبحاث الاقتصادية، المجلد 6، العدد 2، الصفحات 235-248.*
13. مسفرة بنت دخيل الله الخثعبي. (2010). مشاريع وتجارب التحول الرقمي في المؤسسات المعلومات. *مجلة RIST، مجلد 19، العدد 01، الصفحات 19-51.*
14. مليكة بوخاري، و سمير يحيواوي. (03 أكتوبر، 2022). متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين اداء الادارة المحلية- دراسة حالة الشباك الالكتروني لبلدية البويرة-. *مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 16، العدد 03، الصفحات 457-471.*
15. نصيرة زاير، و عاشور خديجة. (15 جوان، 2024). تفعيل الرقمنة في الخدمة العمومية ودورها في تامين الاداء الاداري. *مجلة المفكر، المجلد الثامن العدد الاول، الصفحات 395-413.*
16. نورالدين سعيد، و زبير زمولي. (31 ديسمبر، 2024). دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي -دراسة ميدانية. *مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 24، العدد 02، الصفحات 42-58.*
17. هبال عبد المالك. (20 ماي، 2023). أثر توفر متطلبات استخدام الرقمنة في تحسين مستوى الخدمة المصرفية الالكترونية لعمليات التجارة الخارجية دراسة حالة بنكي BADR، BDL بالمسيلة، . *مجلة دفاتر الاقتصادية، المجلد 14، العدد 01، الصفحات 466-486.*

18. يحيياوي الهام. (28 جوان, 2022). دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجاً. مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الثالث، العدد الاول ، 63-80. باتنة: جامعة باتنة 1.

## المطبوعات

1. بن علي أمينة. (2018). تسويق الخدمات المالية. محاضرة في تسويق الخدمات المالية ، 115. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير: جامعة طاهري محمد.
2. نشرة توعوية، الخدمات المصرفية الالكترونية، (2013). يونيو. (الكويت: معهد الدراسات المصرفية، السلسلة الخامسة، العدد.12)

## المواقع الالكترونية

1. بريد الجزائر. [www.poste.dz](http://www.poste.dz)
2. وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. (بلا تاريخ). الجزائر: وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية. <https://www.mpt.gov.dz/>

## القوانين والمراسيم التنفيذية

1. الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية. (06 أوت, 2000). مادة 9، القسم الثاني، الفصل الثاني، من القانون رقم 03-2000 مؤرخ في 05 أوت 2000، ص07

الملاحق



## الملحق 02: قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الأستاذ	الرتبة العلمية	جامعة الإنتماء
01	بوهلة خديجة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة مستغانم
02	قيراط فريال	أستاذ محاضر "ب"	جامعة مستغانم
03	إجري خيرة	أستاذ محاضر "ب"	جامعة تيارت
04	تواتي فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر "أ"	جامعة الجزائر 03
05	قارة إبتسام	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غليزان
06	ولد هنية هاجر	أستاذ محاضر "أ"	جامعة غليزان

## الملحق 03: الاستبيان

## استبيان موجه لمستخدمي "تطبيق بريدي موب"

سيدي الفاضل، سيدي الفاضلة:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، المعد في سياق جمع معلومات حول موضوع "دور الرقمنة في ترقية خدمات بريد في الجزائر-دراسة حالة تطبيق بريدي موب"، وهو جزء من متطلبات الحصول على شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد الأعمال. ونحيطكم علما أن جميع المعلومات الواردة فيه ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.

نشكركم على تقديركم لأهمية الدراسة ومساهمتم في نجاحها الذي يعتمد على الإجابة الموضوعية على فقرات هذا الاستبيان.

## المحور الأول: البيانات العامة

السن

- من 18 سنة إلى 25 سنة
- من 25 سنة إلى 45 سنة
- من 45 سنة إلى 60 سنة
- أكثر من 60 سنة

الجنس

- ذكر

○ أنثى

المستوى الدراسي

○ أقل من ثانوي

○ ثانوي

○ جامعي

○ دراسات عليا

المهنة

○ طالب

○ موظف

○ عامل حر

○ متقاعد

○ بطال

مكان الإقامة

○ حضري

○ ريفي

المحور الثاني: استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"

1- منذ متى وأنت تستخدم "تطبيق بريدي موب"

○ أقل من سنة

○ من سنة إلى 3 سنوات

○ أكثر من 3 سنوات

2- كم مرة تستخدم التطبيق شهريا

○ من مرة واحدة إلى 3 مرات

○ من 3 مرات إلى 5 مرات

○ أكثر من 5 مرات

3- ما هي الخدمات التي تستخدمها بانتظام عبر التطبيق: (السؤال يحتمل أكثر من اختيار واحد)

○ الاطلاع على الحساب البريدي الجاري

○ إجراء تحويلات مالية

- دفع الفواتير
- تعبئة الرصيد
- تفعيل او تجميد البطاقة الذهبية
- خدمات أخرى

#### المحور الثالث: تقييم خدمة "تطبيق بريدي موب"

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1. يمكن تحميل التطبيق وفتح حساب بريدي موب عليه بسهولة			
2. التطبيق مصمم بطريقة بسيطة وسهلة الاستخدام			
3. يتم اجراء المعاملات البريدية بسرعة عبر التطبيق			
4. يمكن اجراء المعاملات البريدية عبر التطبيق في أي وقت ومن أي مكان			
5. يمكن تنفيذ مختلف المعاملات البريدية التقليدية عبر التطبيق			
6. التطبيق يلبي توقعاتي من حيث جودة الخدمة			
7. أرغب بالاستمرار في استخدام التطبيق			

#### المحور الرابع: تحديات استخدام خدمة "تطبيق بريدي موب"

العبارة	موافق	محايد	غير موافق
1. سبق وواجهت صعوبة في فتح التطبيق بسبب عطل مفاجئ			
2. ضعف تدفق الانترنت يؤدي إلى صعوبة القيام بالمعاملات عبر التطبيق			
3. لم يسبق أن تم اختراق حسابي عبر التطبيق			
4. طريقة تسجيل الدخول للحساب عبر التطبيق آمنة			
5. إنجاز المعاملات عبر التطبيق تتم بأمان تام			
6. التطبيق يخضع لصيانة وتحديثات دورية			
7. جميع المعاملات التي قمت به عبر التطبيق تمت دون أي أخطاء			

#### المحور الخامس: المقارنة بين خدمة "تطبيق بريدي موب" وخدمات المكاتب البريدية

