

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Université Mohamed Chérif Messadia Souk
Ahras
Mohamed Chérif Messadia University Souk-
Ahras



جامعة محمد الشريف مساعديّة
- سوق أهراس -

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم التسيير

السنة الجامعية: 2023/2022

مذكرة

ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

أثر الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر

- ولاية سوق أهراس -

الشعبة

علوم تسيير

التخصص

مالية مؤسسة

من إعداد

شيماء قفاصة

آية بن ربعة

لجنة المناقشة

محمد الشريف مساعديّة

أستاذ محاضر أ

الجامعة

الرتبة العلمية

الرئيس بن سليم محسن

محمد الشريف مساعديّة

أستاذ محاضر أ

الجامعة

الرتبة العلمية

المشرف سليمان بن بوزيد

محمد الشريف مساعديّة

أستاذ محاضر أ

الجامعة

الرتبة العلمية

الممتحن بوشناف فايزة

رقم...../2023



الإهداء

الحمد لله ومهما حمدناه لن نستوفي حمده والصلاة والسلام على أشرف المرسلين
أهدى ثمرة جهدي

إلى الشمعة التي أنارت دربي وفتحت لي أبواب العلم والمعرفة
إلى أعز إنسانة في الوجود وقدوتي في الحياة إلى الصدر الحنون والقلب الرفيق

أمي الغالية

إلى الإنسان الذي سعى جاهدا إلى تربيتي وتعليمي وتوجيهي والوقوف
إلى صاحب الفضل في وصولي إلى هذا المستوى فجزاه الله الجزاء الأوفر وأطال في عمره

أبي الحنون الغالي

وخاصة إلى من بوجودهم قوة ومحبة لا حدود لها جعلهم الله سند لي إخواني الأعزاء وفقهم الله في حياتهم

محمد أمين و وسيم

إلى أصحاب القلوب الكبيرة وذوي الوجوه النضيرة جداتي وأجدادي
إلى من رافقني في دربي وقاسمتني الفرح والحزن إلى أعز الأخوات والأصدقاء
وأخص بالذكر "بن ربيعة أبة"

إلى أساتذتي الكرام جزاهم الله كل خير على ما قدموه لنا.

شيماء

الإهداء

الصلاة و السلام على أشرف خلق الله ، نبينا محمد عليه الصلاة والسلام الحمد لله الذي أتممت بعونه هذا

العمل المتواضع الذي أهدي هذا العمل الى من قال فيهما الله سبحانه و تعالى :

﴿ وَأَخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذَّلَّةِ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا ﴾

إلى الوالدين الكريمين بارك الله لهما وأطال في عمرهما .

إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي

أختي أمل وأخي الغالي محمد

إلى كل أفراد عائلتي

إلى كل زملائي وأخص بالذكر أختي ورفيقتي قفاصة شيما

إلى جميع أساتذتي الكرام

إلى فقيدي قلبي وروحي جدي وجدتي

إلى كل من نسيهم قلبي وسكنوا قلبي

أية



شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف المرسلين و سيد الخلق أجمعين وعلى أله

وصحبه أجمعين وعلى أله وأصحابه الأكرمين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

إن أول الشكر هو الشكر الله الواحد جلا وعلا على جميع النعم التي أنعمها علينا وعلى نعمة العلم خاصة

وتيسيره لنا كل السبل لإنجاز هذا العمل المتواضع أرجو من الله أن يكون فيه إفادة لغيرنا و جعله في ميزان

حسناتنا.

كما نتقدم بجزيل الشكر والائمتنان الى الأستاذ والدكتور بن بوزيد سليمان الذي لم يبخل علينا بتوجيهات

والنصائح والتي كانت عوننا لنا في انجاز هذا البحث، ونسأل الله أن يمجزه عنا خيرا جزاء .

كما نوجه جزيل الشكر لكل من كان له الفضل في انجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد.

الملخص

حاولت هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية المرتبطة بمدى تأثير الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي في الجانب النظري بوصف كل من الأداء، الأداء المالي، الرقمنة، وكذا منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي ومن أجل تحقيق ذلك تم الاستعانة بالاستبانة التي وجهت لفئتين تعرض آراء الزبائن حول المعاملات المالية الجديدة في بريد الجزائر، وآراء موظفي بريد الجزائر حول تطور الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر، وتم ذلك باستعمال البرنامج الإحصائي Spss.

كما لخصت هذه الدراسة بأن الرقمنة تأخذ اهتماما بالغا عند مؤسسة بريد الجزائر لأثرها على الأداء المالي، وقد أثبتت النتائج أن هناك ضعف لدى فئة من الزبائن في ثقتهم في استعمال تكنولوجيا جديدة.

- **الكلمات المفتاحية:** الرقمنة، الأداء المالي، معاملات مالية، تكنولوجيا المالية.

Abstract:

This study attempted to answer the problem related to the extent of the impact of digitization on the financial performance of the Algeria Post Corporation, by relying on the descriptive approach in the theoretical side describing each of the performance, financial performance, digitization, as well as the case study approach in the practical side. In order to achieve this, the questionnaire was used, which was directed to two categories, presenting the opinions of customers about the new financial transactions in Algeria Post, and the opinions of Algeria Post employees about the development of the financial performance of the Algeria Post Corporation, this process was done using the statistical program Spss.

This study also summarized that digitization is of great interest to Algeria Post due to its impact on financial performance, and the results showed that there is a weakness among a group of customers in their confidence in the use of new technology.

- **Key words:** Digitization, financial transactions, financial performance, financial technology.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	بسملة
	الإهداءات
	شكر وتقدير
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الأشكال
	قائمة الجداول
أ-و	المقدمة العامة
الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والأداء المالي	
09	تمهيد
10	المبحث الأول: عموميات حول الأداء المالي
10	المطلب الأول: ماهية الأداء
10	أولاً: تعريف الأداء
11	ثانياً: أبعاد الأداء
12	ثالثاً: مكونات الأداء
14	رابعاً: ميادين الأداء
14	خامساً: أنواع الأداء في المؤسسة
16	المطلب الثاني: مدخل للأداء المالي
16	أولاً مفهوم الأداء المالي
17	ثانياً: أهمية الأداء المالي
18	ثالثاً: أهداف الأداء المالي
18	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي
18	أولاً: العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي

20	ثانيا: العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي:
22	المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الرقمنة
22	المطلب الأول: ماهية ومتطلبات تطبيق الرقمنة
22	الفرع الاول: ماهية الرقمنة
22	أولا تعريف الرقمنة
23	ثانيا: أهمية الرقمنة
23	ثالثا: أهداف الرقمنة
24	رابعا مميزات الرقمنة
25	خامسا: أبعاد الرقمنة
26	الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة
26	أولا: المتطلبات الإدارية:
27	المطلب الثاني : مزايا وتحديات تطبيق الرقمنة
27	أولا: مزايا تطبيق الرقمنة
28	ثانيا: تحديات تطبيق الرقمنة
29	المطلب الثالث: واقع البيئة الرقمية في الجزائر
29	أولا: مظاهر الرقمنة في الجزائر
30	ثانيا: تحديات الرقمنة في الجزائر
31	ثالثا: آفاق الرقمنة في الجزائر
33	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: تقديم مؤسسة ميدان الدراسة وعرض لمختلف النتائج والأساليب المعتمدة	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
36	المطلب الأول: مفهوم مؤسسة بريد الجزائر
36	أولا: أصول مكتب بريد الجزائر
37	ثانيا: تعريف مؤسسة بريد الجزائر
37	ثالثا: تنظيم بريد الجزائر

39	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر و مهامه
39	أولاً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
40	ثانياً: مهام بريد الجزائر
42	المطلب الثالث: خدمات مؤسسة بريد الجزائر
42	أولاً: خدمة تحويل من حساب بريدي الى حساب بريدي اخر بواسطة صك بريدي
42	ثانياً: خدمة شبكة الشباك الالي
43	ثالثاً : خدمات البطاقة الذهبية
44	رابعاً : الخدمات عن بعد (عبر الانترنت)
45	خامساً : خدمة الابلاغ عبر الهاتف النقل
46	المبحث الثاني: الطرق و الأساليب المتبعة في الدراسة الميدانية
46	المطلب الأول: منهجية البحث الميداني
46	المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية
70	خلاصة الفصل
74-72	الخاتمة العامة
78-76	قائمة المراجع
97-81	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
13	مكونات الأداء	01
16	تصنيف الأداء حسب المصدر	02
28	تقنيات الرقمنة	03
39	المخطط التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	04
49	وصف خصائص عينة "الجنس" لفئة الزبائن	05
49	وصف خصائص عينة "السن" لفئة الزبائن	06
50	وصف خصائص عينة "المستوى التعليمي" لفئة الزبائن	07
50	وصف خصائص عينة "الوظيفة" لفئة الزبائن	08
59	وصف خصائص عينة "الجنس" لفئة الموظفين	09
60	وصف خصائص عينة "الخبرة" لفئة الموظفين	10
60	وصف خصائص عينة "الوظيفة" لفئة الموظفين	11
61	وصف خصائص عينة "المستوى التعليمي" لفئة الموظفين	12

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
47	اختبار الثبات وفق ألفا كرومباخ لفئة الزبائن	01
47	اختبار الصدق وفق جذر معامل ألفا كرومباخ لفئة الزبائن	02
48	توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية لفئة الزبائن	03
51	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة لفئة الزبائن	04
52	اختبار طبيعة توزيع البيانات الميدانية لفئة الزبائن	05
53	اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة لفئة الزبائن	06
54	ملخص اختبار الفرضيات (Student) لتأثير خاصية الجنس لفئة الزبائن	07
55	ملخص اختبار الفرضيات (ANOVA one way) لتأثير خاصية السن لفئة الزبائن	08
56	ملخص اختبار الفرضيات (ANOVA one way) لتأثير خاصية المستوى التعليمي لفئة الزبائن	09
57	ملخص اختبار الفرضيات (ANOVA one way) لتأثير خاصية الوظيفة لفئة الزبائن	10
57	اختبار الثبات وفق ألفا كرومباخ لفئة الموظفين	11
58	اختبار الصدق وفق جذر معامل ألفا كرومباخ لفئة الموظفين	12
58	توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية لفئة الموظفين	13
61	الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة لفئة الموظفين	14
63	اختبار طبيعة توزيع البيانات الميدانية لفئة الموظفين	15
64	ملخص اختبار الفرضية (Student) لتأثير خاصية الجنس لفئة الموظفين	16
65	ملخص اختبار الفرضية (ANOVA one way) لتأثير خاصية الخبرة لفئة الموظفين	17
65	ملخص اختبار الفرضية (ANOVA one way) لتأثير خاصية الوظيفة لفئة الموظفين	18
66	ملخص اختبار الفرضية (ANOVA one way) لتأثير خاصية التخصص العلمي لفئة الموظفين	19

67	ملخص اختبار الفرضية (Maan-U Whitney) لتأثير خاصية الجنس لفئة الموظفين	20
68	ملخص اختبار الفرضية (kruskal wallis) لتأثير خاصية الخبرة لفئة الموظفين	21
68	ملخص اختبار الفرضية (kruskal wallis) لتأثير خاصية الوظيفة لفئة الموظفين	22
69	ملخص اختبار الفرضية (kruskal wallis) لتأثير خاصية التخصص العلمي لفئة الموظفين	23

المقدمة العامة



المقدمة العامة

إن التطورات والتغيرات التي تشهدها مختلف الدول ولدت ثورة تكنولوجية كبيرة في العديد من المجالات خاصة مجال تقنيات والبرمجيات والاتصالات نتيجة لثورة الرقمية ونتيجة لهذه التغيرات الحصلة وضعت المؤسسات في إلزامية التماشي معها وتغيير أساليبها التقليدية لمجابهة مختلف التحديات التي ستعرض لها وتزداد شدة هذه التحديات على الدول النامية بسبب تأخرها في مواكبة المجال الرقمي.

وتعد الجزائر من الدول التي تعمل على تجسيد الرقمنة لتحسين أداء مؤسساتها الاقتصادية برقمنة معاملاتها المالية باستخدام مختلف الوسائل والطرق والتقنيات الحديثة، باعتبار أن المعاملات المالية من أكثر المحاور التي شهدت تغيير كبير في معاملاتها، ولعمل المؤسسات على حل مختلف مشاكلها وتحسين أدائها عمدت هذه الأخيرة من أجل إحداث هذه التغيرات في المعاملات المالية برقمته وتطويرها وإدخال تكنولوجيا جديدة عليها، ومنه أصبحت الرقمنة ضرورة حتمية على المؤسسات العمل على بلوغها من أجل تسريع القيام بالمعاملات رقمية.

ولا تقتصر هذه الأخيرة على رقمنة الوثائق والبيانات فقط وتحولها من البيئة القديمة إلى بيئة تكنولوجيا المعلومات بل أصبحت تحول شامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها الداخلي حيث أصبح يستوجب عليها هيكلية استراتيجية تكون مبنية على أسس قوية تؤدي بها إلى التحسين المستمر لخدماتها لتوافق أهداف العملاء والجمهور.

ونظرا للتطور التكنولوجي في قطاع البريد كان حتميا على بريد الجزائر أن تواكب هذه التحولات حيث قامت بترجمة هذه النقلة انطلاقا من وضعها خدمات حديثة والاستفادة منها من أجل تبسيط مختلف الأنشطة والعمليات، باستخدام النظام الإلكتروني و نظام الشبكات الآلية، حيث تمنح العديد من التسهيلات كونها تعمل على تحصيل الأموال بشكل سريع و آمن و توفير التكلفة والوقت والجهد.

ومن أجل معرفة هذه الخدمات الحديثة ومدى تأثيرها على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر جاءت دراستنا حول أثر الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر.

أولاً: الإشكالية

انطلاقا مما سبق يمكن طرح التساؤل التالي كإشكالية لهذه الدراسة:

- ما مدى تأثير الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر؟
- من الإشكالية الرئيسية يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:
- ما المقصود بالأداء المالي؟ وما هي اهم العوامل المؤثرة فيها؟
- هل تطبيق الرقمنة عمل على تحقيق رضا العاملين؟
- كيف تؤثر الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر الزبائن؟

ثانياً: الفرضيات

المقدمة العامة

- يمكن صياغة الفرضية الرئيسية لهذه الدراسة على النحو التالي:
- الرقمنة تلعب دورا كبيرا في تحسين من الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر.
- من الفرضية الرئيسية يمكن صياغة الفرضيات الفرعية كمايلي:
- قامت مؤسسة بريد الجزائر بتطبيق الرقمنة من خلال وضعها للاستراتيجيات والخدمات الرقمية الحديثة من أجل تبسيط لمختلف المعاملات والأنشطة.
 - استخدام الرقمنة حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافزك في العمل.
 - نظرة الزبائن حول رقمنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر هي نظرة إيجابية من حيث تأثيرها على الأداء المالي.

ثالثا: أهمية الدراسة

يأخذ موضوع رقمنة أهمية بالغة وقيمة إضافية إذ أنه ليس مجرد تحول من نظام تقليدي إلى نظام حديث بل أصبحت الرقمنة مهمة في جميع المؤسسات وخاصة في الآونة الأخيرة أدى تزايد الاهتمام بها، وتكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع في حد ذاته، بحيث أنه من المهم التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر ومدى وعي الزبائن بدور هذه التكنولوجيات الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين من أداء المؤسسة وتحسين جودة خدماتها وللوصول إلى الإجابة عن الأسئلة المطروحة حول مدة تأثير الرقمنة على أداء المؤسسة الاقتصادية.

رابعا: أسباب اختيار الموضوع

1. أسباب موضوعية :

- معالجة موضوع يتعلق بمجال حديث ومحاولة التعرف على مختلف الآثار التي يتركها التطور التكنولوجي والرقمنة على الأداء المالي للمؤسسة.
- بلورة قيمة الرقمنة في تطوير وتحسين الأداء يد المالي لمؤسسة بريد الجزائر.

2. أسباب ذاتية:

- نوع التخصص العلمي وهذا الموضوع له علاقة بالتخصص المالية.
- حداثة الموضوع حيث يعتبر من المواضيع الحديثة.

خامسا: أهداف الدراسة

نحاول من خلال هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيسي ومحاولة تأكيد صحة الفرضيات واطهار مايلي:

- معرفة الاطار المفاهيمي للرقمنة؛
- معرفة مفهوم واهمية الأداء المالي؛

المقدمة العامة

- محاولة معرفة مدى تأثير الرقمنة والتطورات الحديثة على الأداء المالي لمؤسسة البريد الجزائري.

سادسا: دراسات سابقة

هناك العديد من الدراسات والأبحاث التي ترتبط بوجه أو بآخر بموضوع بحثنا منها على سبيل المثال لا الحصر مايلي:

1. دراسات باللغة العربية التي تناولت موضوع الأداء المالي:

1.1. دراسة حجاج نفيسة (2017) قدمت هذه الدراسة بعنوان " أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسات البيتروولية الجزائرية للفترة 2010-2014 " أطروحة دكتوراه بجامعة قاصدي مرباح.

حاول الباحث من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة، وذلك من خلال تحديد العلاقة باستخدام نسب الربحية، السيولة، المخاطرة، النشاط ونسب حسابات التسيير وتم إسقاط هذه الدراسة على عينة من المؤسسات البيتروولية الجزائرية.

وإستخدم الباحث البرنامج الإحصائي (9EVIEWS) واعتمادا على القوائم المالية لتلك المؤسسات وخاصة بالفترة 2010-2014، واعتماد النسب المالية كمدخلات في البرنامج الإحصائي، قد توصل الباحث إلى:

- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يحسن من الأداء المالي في المدى القصير.

1.2. دراسة بن الباز موسى وبوساق أمين 2018 قدمت هذه الدراسة بعنوان " نموذج مقترح لتقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية عينة من المؤسسات الناشطة بالمنطقة الصناعية بالمسيلة "، مقالة في مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، حيث هدف الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى تقييم مستوى الأداء المالي لعينة من المؤسسات الناشطة بالمنطقة الصناعية بالمسيلة من خلال نموذج مقترح يتضمن مجموعة من المؤشرات غير العددية والمستوحاة من مؤشرات التوازن المالي ومؤشرات النسب المالية. ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم استمارة محكمة وموجهة لمسؤولي المصالح المالية بالمؤسسات محل الدراسة والبالغ عددها 32 مؤسسة، وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- أن المؤسسات الناشطة بالمنطقة الصناعية محل الدراسة تحقق مستوى أداء مالي مقبول.

- القدرة على تحقيق سيولة مالية عن طريق أصولها الجارية لتغطية ديونها قصيرة الاجل عند استحقاقها.

- الاستخدام الأمثل لأصولها لتحقيق أكبر حجم من المبيعات.

2. دراسات باللغة الأجنبية التي تناولت موضوع الرقمنة:

2.2. دراسة مولاي بو عبد الله وحفيظة بو عبد الله 2022 قدمت هذه الدراسة بعنوان "

digital tarnsfromtion challegns "مقالة في مجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية،

حيث هدف الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى استكشاف التحديات والعقبات الرئيسية

التي تواجه هذا الانتقال إلى عالم رقمي ولماذا لا يكون المستقبل في كل مكان وكذا

تحديد المشكلات التي تمنع المؤسسات من دمج أنظمتها بشكل كامل مع الأنظمة

الرقمية التي تكون أكثر ملاءمة ومفيدة لكل من القوى العاملة والعملاء.

وقد توصل من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- نقص الخبرة الرقمية وقيود الميزانية والمخاوف الأمنية.

- عدد كبير من المشاكل التي أحبطت محاولات الابتكار.

2.2.2. بن حمو فايزة و مراح نور الهدى 2022 قدمت هذه الدراسة بعنوان " the role of

information and communication and technology In Algeria's

tarnformtion Into A Digital The Emerging Crisis Of the Corana

" **Virus(covid19)** ،مقالة في مجلة منتدى الدراسات والبحوث الاقتصادية، حيث

هدف الباحثون إلى استكشاف واقع التحول الرقمي في الجزائر خلال أزمة كوفيد عن

طريق التعرف على واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال باستخدام

مجموعة من المؤشرات وكذا مدة مساهمة فيروس كورونا في حتمية لجوء الجزائر

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، لتسيير مختلف قطاعاتها الحيوية واستمرار نشاطها

الاقتصادي.

وقد توصل من خلال هذه الدراسة إلى نتائج التالية:

- هناك عدة عوامل مترابطة فيما بينها من أجل القيام بالتحول الكامل للجزائر نحو

الرقمنة.

- بناء استراتيجية رقمية وإجراء تحسينات على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

والاتصال.

بناء على الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الأداء المالي والرقمنة، نلاحظ بأنها

شملت معظم المؤسسات، وفي أماكن مختلفة، كما أن الأساليب أيضا اختلفت الأمر الذي جعل

معظم النتائج مختلفة، ونظرا لأهمية موضوع الرقمنة وتأثيره على الأداء المالي، وقلة

الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع وكذا اختلاف هذه الدراسة عن الكثير منها لاسيما في

الفترة الزمنية لإعداد البحث، وما يمثل إضافة خصوصية لقطاع بريد الجزائر، وهو ما جعلنا

نعتمد في هذه الدراسة على برنامج التحليل الإحصائي نظرا لمبررات يتم توضيحها في

المذكورة، حيث سلطنا الضوء على رقمنة وأثرها على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر،

المقدمة العامة

بالاعتماد على استمارات الاستبيان كما تم اقتراح عمل المؤسسة على توعية وتنقيف وتدريب المواطنين على استخدام التكنولوجيا.

سابعاً: المنهج المتبع

تم الاعتماد في هذه الدراسة على نوعين من المناهج:

1. المنهج الاستقرائي:

تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي أو الوصفي التحليلي من خلال وصف متغيرات الدراسة (الرقمنة، الأداء، الأداء المالي) بالاعتماد على مجموعة من المراجع من الكتب ورسائل الماجستير وأطروحات دكتوراه ومقالات ومدخلات تطرقنا لذات الموضوع والقيم بتحليله.

2. منهج دراسة الحالة:

تم الاعتماد على منهج دراسة حالة وذلك بمحاولة تشخيص آراء زبائن وموظفي بريد الجزائر خلال الفترة من 2023/03/03 إلى غاية 2023/05/14 وذلك باستخدام برنامج . Spss

ثامناً: حدود الدراسة

- **حدود موضوعية:** حيث تمت هذه الدراسة في أثر الرقمنة على تحسين أداء مؤسسة بريد الجزائر.
- **حدود مكانية:** حيث تمت الدراسة الميدانية لمؤسسة بريد الجزائر ومعرفة آراء الموظفين والزبائن حول هذا الموضوع.
- **حدود زمانية:** بحيث تمت الدراسة من 2023/03/03 إلى غاية 2023/05/14 .

تاسعاً: صعوبات الدراسة

- قلة المراجع المتعلقة بالموضوع خاصة في مجال الرقمنة وصعوبة الحصول عليها.
- عدم تجاوب بعض الموظفين في الإجابة على أسئلة الاستبيان.

عاشراً: تقسيمات الدراسة

- **الفصل الأول:** قسم هذا الفصل لمبحثين، المبحث الأول عموميات حول الأداء المالي، المبحث الثاني مفاهيم عامة حول الرقمنة.

المقدمة العامة

- **الفصل الثاني:** قسم هذا الفصل لمبحثين، المبحث الأول تقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة، المبحث الثاني عرض لمختلف النتائج والأساليب المعتمدة لتحديد تأثير الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة.



الفصل الأول:

مدخل مفاهيمي حول

الرقمنة والأداء المالي



تمهيد:

نتيجة للانفجار الإلكتروني الذي مس العالم خلف عنه تغيرات وتطورات في الخدمات والمعاملات المالية إذ أُلزم المؤسسات بتطوير وتحديث وسعي لابتكار خدمات تتناسب مع حاجات عملائها تتميز برقي والسرعة وكذا لمواكبة التطور السريع لتكنولوجيا، حيث تعتبر الرقمنة من أهم الركائز لنهوض بالمؤسسات وارتقائها للعالمية.

حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى مايلي:

- **المبحث الأول:** عموميات حول الأداء المالي.
- **المبحث الثاني:** مفاهيم عامة حول الرقمنة.

المبحث الأول: عموميات حول الأداء المالي

يعتبر الأداء المالي الهدف الذي تسعى المؤسسات لتحسينه، حيث تمكن الوظيفة المالية للمؤسسة من معرفة وضعيتها وحالتها فهو يبين قدرتها على تحقيق الأهداف المالية التي تسعى إليها باقل تكاليف وكفاءة عالية، وكذا مدى استغلالها لمواردها وامكانياتها.

المطلب الأول: ماهية الأداء

أولاً: تعريف الأداء

ويقصد بالأداء المخرجات والأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها "وهو مفهوم يعكس كل من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى هذه الأنشطة التي تحققها داخل المنظمة".¹

"يشير الأداء الى أنه درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يحققها أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وهو أيضا المستوى الذي يحققه الفرد العامل عند قيامه بعمله من حيث كمية وجودة العمل المقدم من طرفه".²

اختلف الباحثون بالنسبة لتعريف مصطلح الأداء، حيث يعود هذا الاختلاف إلى وجهات نظر المفكرين والكتاب في هذا المجال، فمنهم من اعتمد على الجوانب الكمية في صياغة التعريف، وآخرون صنف الأداء مصطلح يتضمن أبعاد تنظيمية واجتماعية فضلا على الجوانب الاقتصادية ومن ثم لم يقتصر وفي تعريفهم على استخدام النسب والأرقام فقط. وليس بمقدورنا في هذا المجال عرض كل تعريفات:³

تعريف الأداء حسب (Akherakhem) من وجهة نظر هذا الكاتب فإن الأداء يدل على: "تأدية عمل أو انجاز نشاط او تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول الى الاهداف المسطرة".

تعريف الأداء حسب (miller et Bromilg) ينظر هذان الكاتبان إلى الأداء على أنه: "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".

¹عمار بن عشي، " اتجاهات التدريب وتقييم أداء الافراد"، الطبعة الاولى، الأردن، عمان، دار أسامة لنشر والتوزيع، 2012، ص13 .

² توفيق محمد عبد المحسن، " الاتجاهات الحديثة في تقييم والتميز الأداء"، مصر، دار الفكر العربي، 2005-2006، ص3 .

³ شيخ الداوي، " تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد7، ص217-218 .

تعريف الأداء حسب: " (P.Druker) الأداء هو قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين المساهمين والعمال".

ويعرف أيضا: "الأداء هو السلوك المرئي الظاهر الذي يمكن ملاحظته وتقديره وتقويمه ويمثل الأداء النجاح أي أنه دالة لتمثيل النجاح وهو قدرة المنظمة على تحقيق الأهداف من خلال الموارد المتاحة".¹
ومن التعريفات السابقة يمكننا تعريف الأداء على أنه: "الأداء هو قدرة العامل على القيام مهامه داخل المنظمة بكيفية تسمح لإشباع متطلباتها".

ثانيا: أبعاد الأداء²

1. البعد التنظيمي للأداء:

يقصد بالأداء التنظيمي الطرق والكيفيات التي تعتمدها المؤسسة في مجال التنظيم بغية تحقيق أهدافها، ومن ثم يكون لدى مسيري المؤسسة معايير يتم على أساسها قياس فعالية الإجراءات التنظيمية المعتمدة وأثرها على الأداء مع الإشارة الى أن هذا القياس يتعلق مباشرة بالهيكل التنظيمية وليس بالنتائج المتوقعة ذات الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية، وهذا يعني انه بإمكان المؤسسة ان تصل الى مستوى فعالية آخر ناتج عن المعايير المعتمدة في قياس الفعالية التنظيمية، فهذه الأخيرة تلعب دورا هاما في تقويم الأداء. حيث تتيح للمؤسسة إدراك الصعوبات التنظيمية في الوقت الملائم من خلال مظهرها الأول قبل أن يتم إدراكها من خلال تأثيراتها الاقتصادية.

2. البعد الاجتماعي للأداء:

يشير البعد الاجتماعي للأداء الى مدى تحقيق الرضا عند أفراد المؤسسة على اختلاف مستوياتهم، لأن مستوى رضا العاملين يعتبر مؤشرا على وفاء الأفراد لمؤسستهم وتتجلى أهمية ودور هذا الجانب في كون أن الأداء الكلي للمؤسسة قد يتأثر سلبا على مدى البعيد إذا اقتضت المؤسسة على تحقيق الجانب الاقتصادي، وأهملت الجانب الاجتماعي لمواردها البشرية فكما هو معروف في أدبيات التسيير أن جودة التسيير في المؤسسة ترتبط بمدى تلازم الفعالية الاقتصادية مع الفعالية الاجتماعية.

¹"قياس وإدارة الأداء في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية" المؤتمر الثاني لمعهد الإدارة العامة و التنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية، ص71.

²شيخ الداوي، مرجع سبق ذكره، ص 218-219.

ثالثاً: مكونات الأداء

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة وسنقوم بتحليل وتفصيل هذين المصطلحين الهامين:

1. الفعالية:¹

1.1. تعريفها:

تعريف حسب: (Vincent planchet) عرف هذا الكاتب الفعالية على أنها "القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول الى النتائج المرتقبة".

تعريف حسب: (walker et Ruibent) عرف هذان الكاتبين الفعالية على أنها " قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من نمو المبيعات وتعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافس... إلخ".
ومن خلال التعريفين السابقين يمكننا تعريف الفعالية على أنها " قدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المنتظرة مع ما هو متوقع".

2.1. قياس الفعالية:

تقاس الفعالية بطريقتين هما:

- الطريقة الأولى : تعتمد في القياس على عنصري النتائج المحققة والنتائج المتوقعة:

$$\text{الفعالية} = 100 * (RM / RP)$$

حيث : Rm:النتائج المحققة

Rp:النتائج المتوقعة

وهي تسمح بالحكم على درجة تحقيق الأهداف.

- الطريقة الثانية: تبني هذه الطريقة في القياس عاملي الإمكانيات المستخدمة والإمكانات المتوقعة لتحقيق

النتائج المتوقعة ومن ثم :

$$\text{الفعالية} = 100 * (MM / MP)$$

حيث : MM:الامكانية المستخدمة

¹ مصطفى يوسف كاتي، "إدارة الأداء"، عمان، دار و مكتبة الحامد النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2018، ص 25 .

MP: الامكانيات المتوقعة

3.1 الكفاءة:

1.1.3 تعريفه: تعني القدرة على تدنية الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة ، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب ، وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة.¹

1.2.3 قياسه: تقاس الكفاءة عادة كمايلي:²

$$\text{الكفاءة} = \left[\frac{\text{Rm (مخرجات)}}{\text{mr (مدخلات)}} \right] * 100$$

حيث : Rm : النتائج المحققة

mr : الموارد المستخدمة

وهذه النسبة تقيس لنا الكفاءة المتحصل عليها . وكما يمكن قياسها كما يلي:

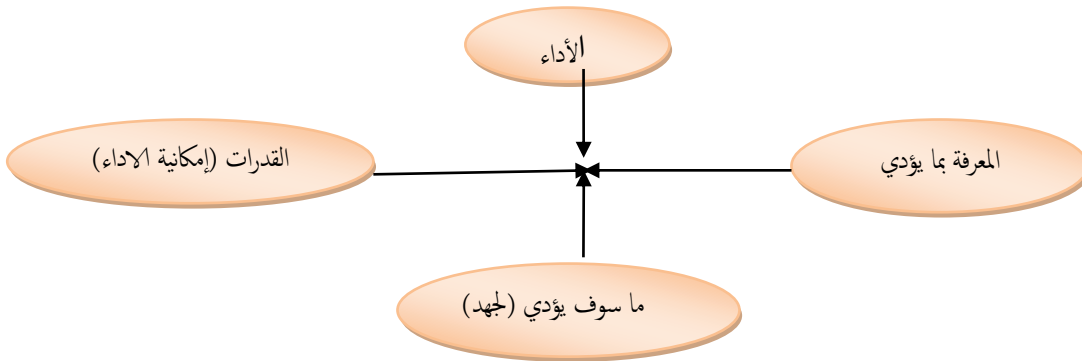
$$\text{الكفاءة} = \left(\frac{\text{Rp}}{\text{Mp}} \right) * 100$$

حيث : Rp : النتائج المتنبأ به

Mp : الموارد المتنبأ استخدامها لتحقيق النتائج المتنبأ بها

كما إن هناك من حدد ثلاثة مكونات للأداء تتمثل في الرغبة في العمل، القدرة على العمل وادراك الدور الوظيفي ويمكن توضيحه في الشكل التالي:

الشكل رقم 01: مكونات الأداء



المصدر: مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 29

¹ مومن شرف الدين، "دور الإدارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، ماجستير، علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012، ص 51.

² مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 26.

رابعاً: ميادين الأداء¹

للأداء مجالات معينة يعكس كل منها هدف معين تسعى الشركة لتحقيقه نذكر منها مايلي:

1. **ميدان الأداء المال:** يرتبط هذا الميدان بالجانب المالي ويشير إلى المفهوم الضيق للأداء في منظمات الأعمال لأنه يهتم بالمخرجات المتحققة من الاهداف المالية.
2. **ميدان الأداء المالي والتشغيلي:** يعبر عن المفهوم الواسع للأداء من خلال اهتمامه بأداء العمليات المالية والتشغيلية، إذ يستخدم في القياس بالإضافة إلى المؤشرات المالية مؤشرات تشغيلية كالحصة السوقية ونوعية المنتج فضلاً من فعالية التسويق وغيرها من المقاييس .
3. **ميدان الفاعلية التنظيمية:** وهو المفهوم الأوسع والأشمل لميادين الأداء ، ويدخل ضمنها كل من الأداء المالي والتشغيلي، لذا فالفاعلية معيار يقيس مدى تحقيق المصرف لأهدافه انسجاماً مع البيئة الخارجية التي يعمل فيها من حيث استغلال الموارد المتاحة وقدرة المصرف على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن تحقيق أهدافه التي يسعى إليها ، فالمصرف الذي يتسم بالفاعلية هو الذي يستطيع تحقيق أهدافه.

خامساً: أنواع الأداء في المؤسسة

صنف الأداء على عدة أنواع حسب معايير دقيقة منها: معيار الشمولية - معيار المصدر - معيار الطبيعة.

1. معيار الشمولية:

حسب هذا المعيار يمكن تصنيف الأداء إلى:²

1.1. الأداء الكلي:

وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاتمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو..... إلخ .

¹ علي فرحان طالب، " الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف "، الطبعة الاولى، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2011 ، ص66-67 .

² عزدين هروم، "واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية"، ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008، ص27-28 .

2.1. الأداء الجزئي:

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره الى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن ينقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة المالية، أداء وظيفة التسويق، أداء وظيفة الموارد البشرية، أداء وظيفة التموين، أداء وظيفة الانتاج. أما حسب معيار الشمولية فيوجد ثلاثة مستويات حسب روبنسون على المستوى التنظيمي، على المستوى العمليات، على مستوى الوظيفة.

2. معيار المصدر:

حسب هذا المعيار يمكن تصنيف الأداء الى أداء داخلي وأداء خارجي:¹

1.2. الأداء الداخلي:

ويطلق عليه أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من موارد وهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:

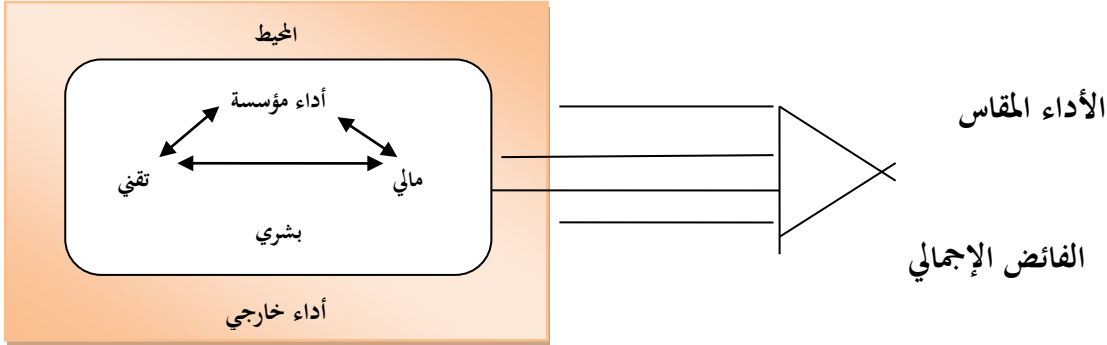
- أ- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم موارد استراتيجية قادرة على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
 - ب- الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استخدام استثماراتهم بشكل فعال.
 - ج- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.
- فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها بشرية، مالية، مادية.

2.2. الأداء الخارجي:

وهو الأداء الناتج على التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه، لكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة ارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين... إلخ فمثل هذه التغيرات تنعكس على الاداء سواء بالايجاب أو بالسلب، والشكل التالي يمثل النوعيين السابق ذكرهما:

¹ بقراري حياة، "دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي لمؤسسة الاقتصادية"، ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010-2011، ص 6-7.

الشكل رقم 02: تصنيف الأداء حسب المصدر



المصدر: بزقاري حياة، " دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي لمؤسسة الاقتصادية"، ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010-2011، ص 7

3.2. معيار الطبيعة :

وهو الذي يقسم أهداف المؤسسة إلى اقتصادية، اجتماعية، تقنية، سياسية إلخ فإنه يمكن وان كان ذلك من باب المقابلة المنطقية، اثنين الاداء الى اقتصادي، اجتماعي، سياسي، تقني الخ.

المطلب الثاني : مدخل للأداء المالي

أولا مفهوم الأداء المالي:

يعرف الأداء المالي على أنه مفهوم مرتبط بالإدارة الاستراتيجية لأنه يعمل على تقييم إدارة المؤسسة باستخدام مجموعة من النسب التي تستند إلى المؤشرات المالية و بذلك فإنها تعكس إنجاز الأهداف الاقتصادية للمؤسسة .¹ كما يعرف الأداء المالي حسب **Stanly E.Seashor & Ephriam Yuxhtman** بأنها تعني مدى إمكانية المؤسسة على استغلال الفرص المتاحة من البيئة المحيطة بما للحصول على احتياجاتها اللازمة، أي الموارد المساعدة في استمرار نشاطها.²

¹ فاطمة زهراء بن زعمية واخرون ، " أهمية تحليل الميكل المالي في تقييم الأداء المالي لمؤسسة باتيمبال "، مجلة الريادة الاقتصادية الاعمال، العدد3، الجزائر، 2021، ص 160 .

² نوردين بملول، " تحليل و تقييم الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية للدهن(ENAP)وحدة سوق اهراس "، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية المالية، العدد3، الجزائر، 2016، ص 74 .

الأداء المالي عبارة عن أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها تجاه الشركات الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى الشركة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح غيرها.¹ ومن خلال ما سبق يمكن تعريف الأداء المالي بأنه يركز على استخدام المؤشرات المالية لتقيس المؤسسة مدى إنجازها لأهدافها المسطرة، حيث أنه يعتبر الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وإعطاء للمؤسسة فرص استثمارية في عدة ميادين للأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.

ثانياً: أهمية الأداء المالي²

يهدف الأداء المالي بشكل عام إلى تقويم أداء المؤسسات من مختلف الجوانب لخدمة المستفدي من البيانات والتي لهم مصالح مالية في المؤسسة لتحديد نقاط القوة والضعف داخل المؤسسة واستغلال البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين.

وتنبع أهمية الأداء المالي أيضاً في عملية متابعة أعمال المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء على نحو الصحيح من خلال تحديد الانحرافات وبيان أسبابها واقتراح إجراءات التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للشركات واستثمارتها وفقاً للأهداف العامة المسطرة من طرف المؤسسة وكذا المساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والمنافسة و البقاء.

حيث أن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية:

- يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية لإتخاذ القرار الملائم لأوضاع الشركات.
- يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط الشركة وطبيعته ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية، وتقدير مدى تأثير أدوات الأداء المالي من ربحية وسيولة ونشاط ومدى وتوزيعات على سعر السهم.

وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في الجوانب التالية :

- تقييم ربحية الشركة.
- تقييم سيولة الشركة.

¹ محمد محمود الخطيب، "الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات"، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2010، ص 45 .

² هشام طرادخوجة، "تسيير و استراتيجية مالية"، الطبعة الأولى، دار نوران للنشر والتوزيع، الجزائر، 2021، ص 132-133 .

- تقييم تطور نشاط الشركة.
- تقييم مديونية الشركة.
- تقييم تطور توزيعات الشركة.
- تقييم تطور حجم الشركة.

ثالثا: أهداف الأداء المالي¹

- تمكين المستثمر من معرفة ومتابعة نشاط المؤسسة ومعرفة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بها.
- نمو المؤسسة حيث تعتبر من أبرز عوامل تعظيم القيمة وتحديد قدرة نجاح خططها واستراتيجيتها المتعلقة بالاستمرار والتطور.
- تحقيق الربحية والمردودية والاستقلال المالي للمؤسسة اتجاه الغير وكذا تخفيض الخطر المالي الذي يمكن أن تتعرض له المؤسسة.
- تحقيق التوازن المالي وكذا المساهمة في توفير السيولة واليسر المالي.
- مساعدة المستثمر في إجراء عملية التحليل و المقارنة وفهم البيانات المالية.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

من أجل رفع الأداء المالي وما يتولد عنه من رفع القيمة السوقية للمؤسسة، أو تخفيضها وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة وإمكانية المؤسسة على التعامل مع البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة مما سيؤدي لتوصل المؤسسة لرفع كفاءة الأداء المالي .

ونجد هناك عدة عوامل تؤثر على المؤسسة و تنقسم إلى :

أولا: العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي :²

سنسلط الضوء في هذا العنوان على أهم العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة، ولعل أهمها

مايلي:

أولا: الهيكل التنظيمي

¹ عبد الغاني خلادي وآخرون، " مساهمة النظام المحاسبي المالي في قياس و تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "، مجلة الميادين الاقتصادية، العدد 1، الجزائر، 2018، ص 7 .

² محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 48-49 .

هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالمؤسسة وأعمالها، ففيه تتضح لنا مختلف الصلاحيات والمسؤوليات وأساليب الاتصالات وأساليب تبادل المعلومات والأنشطة، حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الكثافة الإدارية هي الوظائف الإدارية في الشركات والتمايز الأفقي هو عدد المستويات الإدارية في الشركات وأما التمايز الرأسي فهو عدد المهام ظهرت من تقسيم العمل و توزيع الجغرافي لعدد الفروع والموظفين. ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسة من خلال مساهمته في إنجاز الخطط بنجاح عن طريق رسم النشاطات والأعمال التي ينبغي القيام بها ومن ثم تحديد الموارد لها بالإضافة إلى توزيع المهام على الأفراد في المؤسسات والمساعدة على اتخاذ القرارات بأكثر فاعلية.

ثانيا: المناخ التنظيمي

إن المناخ التنظيمي يشير إلى مجموعة من السمات والخصائص التي تتسم بها بيئة المنظمة والتي تؤثر في الأطر السلوكية للعاملين والجماعات والأفراد على حد سواء و يتحدد بمقتضى تأثيرها تحقيق سبيل الرضا الوظيفي والتشجيع وانعكاساته على إمكانية المؤسسة في تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.¹ هو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتطوير العنصر البشري، ويقصد بوضوح التنظيم ادراك العاملين مهام الشركة ونشاطاتها وعملياتها وأهدافها مع ارتباطها بالأداء، واتخاذ القرارات بأسلوب عقلاي ورشيد، وأسلوب الإدارة في تحفيز العاملين على المبادرة الذاتية أثناء الأداء. حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، ومنح لمتخذي القرارات المعلومات لرسم صورة للأداء والتعرف على مدى التزام الإداريين لمعايير الأداء في تصرفهم في أموال المؤسسة.

ثالثا: التكنولوجيا

هي عبارة عن الأساليب الطرق المعمول بها من طرف المؤسسة لتحقيق الأهداف المسطرة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وعلى المنظمات تحديد نوع التكنولوجيا الملائمة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك لأن التكنولوجيا من أكثر الرهانات التي تواجه المنظمة ولذا يجب على هذه الأخيرة التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل أدائها من أجل الموازنة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي

¹ أميرة دباش، "المناخ التنظيمي و اثره على الأداء المالي لمنظمات الاعمال"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الجزائر، 2021، ص223 .

جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطرة والتنويع بالإضافة إلى الزيادة في الأرباح والحصة السوقية.

رابعاً: الحجم

يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات إلى منظمات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث نجد عدة معايير لحجم الشركة منها: إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع أو إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية. ويعتبر الحجم من أهم العوامل المؤثرة في الأداء المالي للمؤسسات سلبيًا فقد يمثل عائقًا للأداء حيث كلما زاد حجم الشركة تصبح أعمالها أكثر صعوبة وتعقيدًا وعليه يصبح أدائها أقل فعالية، وإيجاباً أنه كلما زاد حجم المؤسسة يرتفع عدد المحللين الماليين المهتمين بها وأن سعر المعلومة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزيادة حجم المؤسسة، ولقد وضحت مختلف الأبحاث ان العلاقة بين الحجم والأداء هي علاقة طردية.¹

ثانياً: العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي:

ولعل أهم العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة تتمثل فيما يلي:

أولاً: العوامل الاقتصادية²

تشير البيئة الاقتصادية إلى عناصر والخصائص النظام الاقتصادي، الذي تعمل فيه المؤسسة ومن أمثلة ذلك: معدلات بطالة ومعدلات التضخم ومعدلات الفائدة السائدة... الخ. ومن المتغيرات التي تلعب دوراً أساسياً ومؤثراً هو الاتجاه نحو العولمة، وتحرير الاقتصاد في كثير من الدول والاتجاه نحو الخصخصة، كل ذلك يؤثر في وضع ورسم استراتيجية للمؤسسة بما يوفر لها فرص جديدة للاستثمار، وتشجيع الأعمال، وتعزيز دور القطاع الخاص، وما يترتب عنه من تهديدات للمؤسسة وتذبذب أسعار السوق وتوسيع الأعمال في مختلف القطاعات الاقتصادية.

ثانياً: العوامل الاجتماعية والثقافية³

نظراً للبعد الاجتماعي في بيئة المؤسسة ومساهمة في التأثير على عوامل أخرى، وتحتوي العوامل الاجتماعية والثقافية على مختلف نماذج الحياة والقيم الأخلاقية والفنية والتيارات الفكرية للمجتمع المتواجد به المؤسسة، ونجد في بعض الأحيان أن مختلف هذه العوامل قد تقف عائقاً في تطوير ورفع أداء المؤسسة للأفضل.

¹ محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 50-51.

² أنس مصلح ذياب الطروانة، "العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الاردنية"، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، ص 24-25.

³ نعيمة مجايوي، "أدوات مراقبة التسيير لبن النظرية والتطبيق"، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص 221.

ثالثا: العوامل القانونية¹

تتعلق بالعوامل والمتغيرات التشريعية وبسياسات الدولة العامة، وخططها الاستثمارية، يكمن تأثير هذه العوامل على بيئة الأعمال في مدى توافر الاستقرار القانوني والتشريعي في الدولة والمجتمع لأن عدم الاستقرار يزيد من حجم المخاطر في تطبيق الاستراتيجيات، ويضع كل قرارات الإدارة الخاصة بالإنتاج والاستثمار تحت مخاطر كبيرة تؤدي بها إلى الإفلاس والفشل.

رابعا: العوامل التنافسية

في ظل البيئة التنافسية الراهنة تزداد حاجة المؤسسات حاليا للارتقاء بمنجياتها للاحتلال مركز تنافسي في السوق المحلية والعالمية، خاصة بدخول الشركات متعددة الجنسيات والعبارة للقارات وكذا ظهور أسواق الافتراضية، ولتحقيق المؤسسات للميزة التنافسية يجب عليها امتلاك لقواعد علمية وتكنولوجية تساعد على حل مشكلاتها التي تواجهها دون اللجوء المستمر للجهات الخارجية.

قبل التطرق لخطوات تقييم الأداء سنتطرق إلى التعرف على مفهوم تقييم الأداء المالي حيث أنه يعرف

كمايلي:

- هو عبارة عن تحليل انتقادي شامل للخطط والأهداف، واستغلال استخدام الموارد المالية والبشرية والمادية أفضل استغلال وأعلى كفاءة بحيث يؤدي ذلك لتحقيق الخطط والأهداف المخطط لها، وتسمح عملية تقييم الأداء في المؤسسة من تحديد الانحرافات لتمكن المسيرين من اتخاذ الإجراءات التصحيحية لمواجهتها وتفاديها مستقبلا.²

¹ انس مصلح ذياب الطروانة، مرجع سبق ذكره، ص 24-26.

² سحنون آمال، "دور أدوات التحليل المالي في قياس الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، الجزائر، 2021، ص 639.

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الرقمنة

أدى التطور السريع الى بروز معاملات رقمية اذ انها تملك القدرة على جعل العالم بين يديك، و حيث فرضت على المؤسسات تحسين خدماتها المالية لبلوغ رضا مستخدميها ووضع لهم جميع التسهيلات و كذا تحسين من أدائها لتحقيق ميزة التنافسية.

المطلب الأول: ماهية ومتطلبات تطبيق الرقمنة

الفرع الأول: ماهية الرقمنة

أولا تعريف الرقمنة

لقد تعرض مفهوم الرقمنة لعدة تعاريف وفيمايلي نذكر بعض منها :

- تعتبر الرقمنة في عصرنا الحالي من أهم توجهات في شتى المجالات، حيث أصبح أمر مهم من أمور الحياة العصرية، فهي عبارة عن برنامج يمس كامل المنظمة ويمس طريق وأسلوب عملها داخليا، وكذا طريقة تقديمها لخدماتها للجمهور بشكل أسهل وأسرع.¹
- كما تعرف الرقمنة على أنها قدرة المنظمة على التفاعل واستخدام التقنيات والإجراءات والأساليب الجديدة بنجاح في الوقت الحالي والمستقبل.²
- الرقمنة هي أيضا تقوم استخدام تقنيات رقمية من خلال تحويل للمعلومات المتاحة من شكلها الورقي إلى الشكل الرقمي ويمكن الاطلاع عليها باستخدام تقنيات و وسائل الذكاء الاصطناعي لتحقيق
- مردود اقتصادي واجتماعي بفعالية وإنتاجية اعلى.³
- من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الرقمنة شملت مختلف القطاعات من خلال ظهور أنظمة وأساليب جديدة التي تقوم هذه الأخيرة باستنساخ البيانات لشكل رقمي لرفع في مردود وإنتاجية المنظمة.

¹ محمد حاج قاسي، "التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد والإدارات العمومية"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 2، الجزائر، 2022، ص 1104 .

² Djalel nizaradnani and other, " State of play of digital marketing and digital transformation", Strategy and Development Reviewn, N°: 01, algreia, 2020, p145 .

³ فوزية صادقي، " دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر "، أطروحة كتورها، تخصص إعلام واتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة 3، دفعة 2021، ص 115 .

ثانيا: أهمية الرقمنة

لرقمنة أهمية كبيرة ومتنوعة فالرقمنة تعمل على توفير الجهد والتكلفة وكذا تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، كما تعمل على تسهيل الإجراءات لتقديم خدمات متطورة للجمهور وخلق فرص لتقديم خدمات بعيدا عن الطرق التقليدية والتي تخلق قبول والرضا لدى الجمهور، ويمكن تلخيص أهميتها فيما يلي:

- تسريع طريقة العمل اليومية وزيادة جودة وكفاءة سير العمل.
- سهولة ومرونة تطبيق خدمات جديدة.
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء.
- الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير الأداء والتنبؤ والتخطيط للمستقبل.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين.¹
- زيادة في الموارد الطبيعية من خلال إضافة موارد جديدة أو عن طريق وضع و ابتكار وسائل جديدة وفعالة للكشف عن ما هو موجود في الموارد.
- زيادة القيمة الاقتصادية للموارد أي زيادة في معدل الانتفاع بها من خلال إضافة استخدامات جديدة للموارد الاقتصادية.
- زيادة الإنتاج و تحسينه من خلال التطور التكنولوجي إضافة إلى تقليل الكلفة من خلال تحقيق الكفاءة .
- ابتكار وسائل جديدة تتيح الإحلال بالشكل الذي يمكن استخدام الموارد النادرة بزيادة استخدام الموارد المتاحة و عليه تعمل على رفع في الإنتاج.
- تحقيق الاقتصاد في استخدام الموارد المتاحة في العمليات الإنتاجية من خلال الوصول للوسائل إنتاجية تضمن الكفاءة الإنتاجية.²

ثالثا: أهداف الرقمنة

- **الحفظ:** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض للعديد من المخاطر.

¹ خواترة سامية، "التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وماب عدها"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، العدد2، الجزائر، 2021، ص110-111.

² يجاوي الهام، "دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر"، مجلة التحليل و الاستشراف الاقتصادي، العدد الأول، الجزائر، 2022، ص66.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والأداء المالي

- التخزين: يمكن وضع الآلاف من الصفحات والبيانات في قرص.
- الاقتسام: تسمح الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في وقت واحد.
- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: حيث أنه عند تحول الوثائق الى شكل رقمي يمكن للفرد استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
- بالإضافة إلى أهداف أخرى تتمثل فيمايلي:
- توصيل المعلومات للمستخدم دون التدخل البشري.¹
- تنفيذ تقنيات جديدة ومبتكرة.
- تحسين الاطار التنظيمي و المعايير الفنية.
- تعزيز حماية البيانات الرقمية والشفافية والاستقلالية والثقة.
- تحقيق تميز في العمل الرقمي والمجتمع.²

رابعا مميزات الرقمنة:

لقد أجمعت العديد من دراسات على أنه هناك مجموعة من المميزات التي تتميز بها، حيث أن الرقمنة تعرف بالسرعة، والشمولية خاصة وقدرته على الإبداع و خلق ديناميكية تنافسية انطلاقا من قدرة الرقمنة على التغيير الجذري كما أنها تتميز ب:

- الرشافة والتكيف: تساعد التكنولوجيات الرقمية المنظمة على التأقلم بسرعة مع التغيرات المحيطة بها.
- تحويل عملية خلق القيمة: تساهم التقنيات الرقمية في إنتاج قيمة جديدة هدفها توفير الخدمات وتبسيطها لتلبية رغبات العملاء من خلال تقديم حلول مبتكرة وأكثر دقة.
- التغيير التنظيمي: تعمل المنظمة على إعادة هيكلة وخلق أدوار جديدة لكي تتماشى مع تطورات العصر. ومن خلال هذا التغيير فسيؤثر في ثقافة المؤسسة وتحمل الموظفين لتفاعل مع أدوارهم الجديدة للخروج من العمل الروتيني، فالرقمنة من ميزتها انها تعمل على تطوير الموظفين، وتحفزهم في المبادرة في المشاريع كثيرة لاستخدام التكنولوجيا ويصبحون أكثر نشاط في تحقيقها.

¹ بطاط نوردين، "الرقمنة واسهاماتها في تحديث الإدارة الرياضية"، مجلة علوم الأداء الرياضي، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 126-127.

² Soumia THAROUMA and other, "A Review of the Literature on Internal Audit in the Era of Digital Transformation", Finance and Business Economics Review, N°: 4, algreia, 2022, p217-218.

- **التواصل مع العملاء:** تعتبر المنصات الرقمية التي تستخدمها المؤسسة أداة لتعزيز العلاقات مع العملاء والموردين الآخرين مما يحقق أرباحاً أعلى للمؤسسات.
- **رقمنة العمليات:** بمعنى قدرة الحاسوب على تحويل المعلومات الرقمية إلى رقمية بعد أن يتم تخزينها واستيعاب المعلومات على شكل برامج متخصصة تساهم في إدارة الوقت بكفاءة.¹

خامساً: أبعاد الرقمنة هناك أربعة أبعاد أساسية:²

- **استخدام التقنيات:** يعالج موقف الشركة من التكنولوجيا الجديدة وكذلك قدرتها على استغلال هذه التقنيات، لذلك يحتوي على دور استراتيجي لتكنولوجيا معلومات المؤسسة وطموحها التكنولوجي في المستقبل.
- **التغييرات في خلق القيمة:** ويتعلق الأمر هنا بتأثير استراتيجيات التحول الرقمي على سلاسل القيمة للشركات وإلى أي مدى تنحرف الأنشطة الرقمية الجديدة عن الأعمال الأساسية الكلاسيكية. حيث توفر المزيد من الانحرافات فرص توسيع وإثراء مجموعة المنتجات والخدمات الحالية لكنها غالباً ما تكون مصحوبة باحتياجات أقوى بالجدارات التكنولوجية والمتعلقة بالمنتجات ومخاطر أعلى بسبب الخبرة الأقل في المجال الجديد.
- **التغييرات الهيكلية:** غالباً ما تكون هناك حاجة إلى تغييرات هيكلية لتوفير أساس مناسب للعمليات الجديدة، وتشير التغييرات الهيكلية إلى الاختلافات في الإعدادات التنظيمية للمؤسسات، خاصة فيما يتعلق بوضع الأنشطة الرقمية الجديدة داخل هياكل المؤسسات والوحدات الإدارية.
- **الجوانب المالية:** لا يمكن تفعيل الأبعاد الثلاثة السابقة إلا بعد النظر في الجوانب المالية ويشمل ذلك قدرة المؤسسة على التمويل بسبب تناقص الأعمال الأساسية من أجل تمويل متطلبات التحول الرقمي في الجوانب المالية فهي المحرك والقوة الملزمة لإحداث التحول الرقمي في حين أن انخفاض الضغط المالي على الأعمال الأساسية قد يقلل من التوجه الملحوظ للتطبيق، فإن الشركات التي تتعرض بالفعل لضغوط مالية

¹ فطيمة راجحي، "تأثير القيادة الرقمية في نجاح مشاريع التحول الرقمي في المؤسسة"، مجلة التنظيم والعمل، العدد 3، الجزائر، 2022، ص 101.

² سناء محمد عبد الغني، "انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر"، مجلة كلية السياسية و الاقتصاد، العدد 14، مصر، 2022، ص 59.

قد تفتقر إلى طرق خارجية لتمويل التحول لذلك يتعين على الشركات مواجهة الحاجة إلى إجراء التحولات الرقمية واستكشاف خياراتها بشكل مفتوح وفي الوقت المناسب.

الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة

أولاً: المتطلبات الإدارية:

وتتمثل فيما يلي :¹

- وضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس: ويتطلب ذلك تشكيل إدارة أو هيئة لتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية لدراسة ووضع المواصفات العامة والمقاييس، والتكامل والتوافق بين المعلومات المرتبطة بأكثر من جهة.
- القيادة والدعم الإداري: من أهم العوامل المؤثرة في أي مشروع كان هو القيادة وهي المفتاح الرئيسي لنجاح أو فشل أي منها، إذ أن دعم الإدارة وقدرتها على إيجاد بيئة مناسبة للعمل تلعب دوراً رئيسياً في نجاح أي عمل أو فشله، كما أن التزام القيادة يعتبر أمراً ضرورياً لدعم كل نقطة من نقاط استراتيجيات المؤسسة، كذلك متابعة القيادة للمشروع وتقديم المعلومات المرتدة سيضمن نجاح المشروع وتطويره، كما أن قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة يعتبر أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق التحول الرقمي.
- الهيكل التنظيمي : أصبح النموذج الهرمي التقليدي للمؤسسة الذي واكب عصر الصناعة لم يعد ملائماً لنماذج الأعمال الجديدة في عصر تكنولوجيا المعلومات والأعمال الإلكترونية، إذ نجد أن الهياكل التنظيمية الملائمة للأعمال الإلكترونية هي المصفوفات والشبكات وتنظيمات الخلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات. ويتطلب تطبيق الإدارة التحول الرقمي إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب، بحيث تتناسب مع مبادئه وذلك عن طريق استحداث إدارات جديدة أو إلغاء أو دمج بعض الإدارات مع بعضها، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة

¹ عبيدوني كافية و اخرون، "الإدارة الإلكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والمالية، العدد 2، الجزائر، 2017 ، ص 228-229.

لتطبيقه بشكل أسرع وأكثر كفاءة وفاعلية مع مراعاة أن يتم ذلك التحول في إطار زمني متدرج من المراحل التطورية.

- **الاحتياجات البشرية:** يعد العنصر البشري أحد أبرز المصادر التي باستخداماتها يتم الوصول لنجاح أي مشروع، وخصص هنا الخبراء والعاملون في حقل المعرفة الذين يمثلون المبدأ الرئيسي ورأس المال الفكري للمؤسسة ومنهم المدراء والوكلاء والمبرمجون، ضابط البيانات والمحرر.
- **الاحتياجات التقنية:** تحتوي على تحسين وتطوير الاتصالات بحيث تكون ملائمة وحاضرة للاستخدام وتحمل العدد الهائل من الاتصالات في وقت واحد بالإضافة إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية المناسبة من إعدادات وحاسبات آلية وأجهزة وأدوات وأنظمة وقواعد بيانات وبرامج، وإيجاد خدمات البريد الرقمي.
- **الاحتياجات الأمنية:** قضية أمن المعلومات هي من أبرز عوائق العمل إلكترونياً بمعنى الوثائق والمعلومات التي يتم حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة عليها إلكترونياً يجب المحافظة على أمنها، حيث يلزم وجود الخصوصية والأمن الإلكتروني على صعيد كبير لحماية المعلومات والأرشيف الإلكتروني من أي خرق والتركيز على أمن الدولة والأفراد إما بوضع الأمن في برمجيات البروتوكول للشبكة أو باستخدام التوقيع الإلكتروني أو بكلمة مرور ووضع القوانين التي تخص السطو الإلكتروني في الإدارة الإلكترونية.¹

المطلب الثاني : مزايا وتحديات تطبيق الرقمنة

أولاً: مزايا تطبيق الرقمنة²

لتطبيق الرقمنة العديد من المزايا نذكر منها مايلي:

- تقديم خدمات مبتكرة وإبداعية؛
- الاستفادة من التقنيات الرقمية الحديثة؛
- تبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات؛
- تحسين جودة البرامج والمقرارات الدراسية بناء على أسس علمية مقبولة؛
- تحسين جودة التعليم ونواتج التعلم؛

¹ طلق عوض الله السواط، " أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي"، مجلة العدالة الغربية لسلم العلمي، العدد43، الجزائر، 2022، ص 657-658.

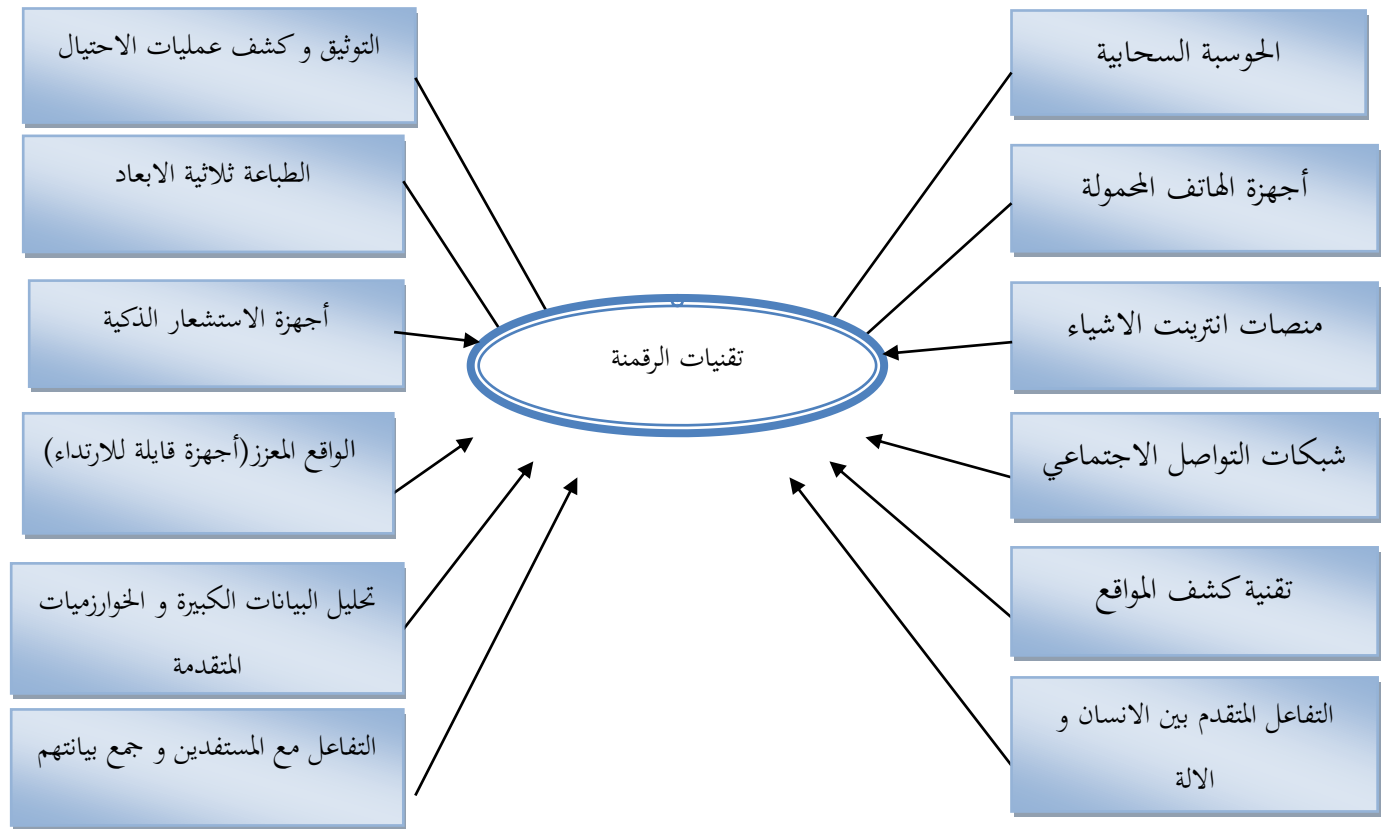
² سنية محمد احمد سليمان سبع، "تأثير التحول الرقمي وجودة الخدمة التعليمية على رضا الطلاب"، المعهد العالي للحاسبات وتكنولوجيا المعلومات بالشروق، العدد4، ص 29-30.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والأداء المالي

- تحقيق المساواة وتكافؤ الفرص التعليمية للجميع؛
- تحرير المتعلمين من القيود التي يفرضها نظام التعليم التقليدي؛
- تحقيق متعة التعلم؛

تطوير الأداء الأكاديمي والمهني ومن أجل أن يحقق التحول الرقمي مزايا تطبيقه، ينبغي أن يتم استخدام تقنياته بأفضل وسيلة ممكنة وتمثل هذه التقنيات فيما يلي:

الشكل رقم 03: تقنيات التحول الرقمي



ثانيا: تحديات تطبيق الرقمنة

إن الرقمنة هي أساس عملية تغيير شاملة لا يمكن أن تنجح دون مشاركة العنصر البشري، ويجب على المنظمات الحفاظ على مشاركة كل الموظفين والحفاظ على حماسهم من أجل رحلة تحول رقمي ناجحة وسهلة. وأن الحاجة إلى مزيج من المبادرات الثقافية، وتغيير آليات سير العمل، وتنفيذ حلول تكنولوجيا المعلومات يزيد من تعقيد التحول الرقمي، كما هو الحال مع أي مشروع، يجب تحديد أهداف واضحة لتوجيه أهداف أعمال المؤسسات. ويوجد العديد من التحديات التي تواجه الرقمنة المالية نذكر منها:

- عدم وضوح الهدف الرقمنة؛
 - نقص الخبرة الرقمية ؛
 - مخاطر أمن المعلومات؛
 - عدم جاهزية المؤسسات من حيث الموارد والتدريب والمعرفة الضرورية ؛
 - مقاومة التغيير من قبل العاملين لأن التحول الرقمي سيكلفهم الكثير من المسؤوليات؛
 - افتقار إدارة المؤسسة إلى الفهم والخبرة والمعرفة بالرقمنة؛
 - نقص المرونة التنظيمية؛
 - عدم توافق الكفاءات والحوافز مع الرقمنة.¹
- وبالإضافة إلى هذه التحديات توجد عوائق أخرى يمكن اختصارها فيما يلي:
- إن التحول الرقمي يتطلب بنية تحتية تكنولوجية ذات تكلفة مرتفعة نسبيا وبالتالي يعد نقص الميزانيات أحد التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة؛
 - يعد العنصر البشري عامل أساسي لنجاح أي نظام جديد، ومن هنا نجد أن نقص كفاءة العنصر البشري المدربة داخل المنظمات أحد التحديات بل أهمها؛
 - الافتقار إلى بنية تحتية قادرة على التعامل مع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأضافة موظف التكنولوجيا ذوي المهارات الكافية كما يوجد قصور في عملية الاتصال بالانترنت في المناطق الريفية؛
 - عدم انتشار ثقافة استخدام التكنولوجيا في تنفيذ العمليات بين شريحة ليست بقليلة من العملاء كبار السن والذين يجهلون التعامل مع التكنولوجيا وبالتالي يعد ذلك تحدي لإنجاح عملية الرقمنة؛
 - التقادم الفكري لبعض المديرين وعدم تقبلهم التغيير نحو التحول الرقمي نظرا لبيروقراطيتهم المفرطة واتباعهم أنظمة داخلية مشددة بالإضافة إلى عدم رغبتهم في التعلم والاتجاه نحو التنفيذ.²

¹ أسماء مبارك إبراهيم بكري، "دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية"، مجلة العلمية للدراسات والبحوث الآلية الادارية، العدد2، مصر، 2022، ص483.

² وليد كامل محمدين كامل علام، "التحول الرقمي و تأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسئول خدمة العملاء"، مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2021، ص192-193.

المطلب الثالث: واقع البيئة الرقمية في الجزائر

أولاً: مظاهر الرقمنة في الجزائر

- لقد اتخذت بعض القطاعات إجراءات رقمية لتحسين حياة المواطنين خاصة من خلال:
- تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال واستعمالها، حيث تم الانترنت إلى أقصى حدود البلاد، كما تم تأسيس خطوط اتصال بالألياف يتجاوز طولها 160000 كيلومتر.
 - امتلاك للفرد الجزائري لبطاقة هوية، رخصة قيادة وجواز سفر بيومتري.
 - رقمنة بعض الخدمات العامة (الحالة المدنية، صحيفة السوابق العدلية و بطاقة الشفاء...).¹

ثانياً: تحديات الرقمنة في الجزائر

أن التكنولوجيا المعلومات والاتصال بالجزائر لاتزال تعاني من نقائص التي تقف عائق أمام اندماج الاقتصاد الجديد، وما تمتلكه الجزائر من مقومات لا يؤهلها للقيام بالمعاملات الإلكترونية وتطبيقات التجارة الإلكترونية. وهنا لابد من تقديم الدعم والمساندة للأنشطة التي لها علاقة بتقنية المعلومات وتسريع استغلال التطبيقات التكنولوجية المعلومات والاتصال. وكذا اعتماد سياسات حكومية من شأنها ترسيخ قيم المسؤولية الاقتصادية والاجتماعية وروح مبادرة الحكومة التي تصل لإعطاء أهمية كبرى للاستثمار في البنية التحتية لشبكات الاتصالات، وفي مجال التحولات المالية الإلكترونية، وتفعيل أمن المعلومات لتأمين أجهزة الدفع وتأمين مواقع الانترنت لتجنب المواقع التجارية المشبوهة.

كما ضعف المورد البشري القادر على استخدام التكنولوجيا وعامل جذب الاستثمارات الأجنبية هما من التحديات التي تواجهها الدول النامية.

ويمكن تلخيص أهم التحديات في الجزائر فيمايلي:

- العجز الثقافي في مجال استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النشاطات المهنية.
- محدودية انتشار الانترنت في الجزائر وضعف سرعة التدفق وارتفاع التكلفة للاستفادة من خدمات الشبكة.
- عجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات في الجزائر عن تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الثابت الذي يعتبر أهم القنوات للتواصل عبر الانترنت.²

¹ محمد حاج قاسي، مرجع سبق ذكره، ص 1106 .

² بوجنحوف الزهرة، "ملامح البيئة الرقمية في الجزائر بين الواقع والمأمول"، مجلة البعث، العدد2، الجزائر، 2021، ص 62-63.

- نقص وجود متخصصين متمكنين من استخدام النظم والأدوات الرقمية ولديهم القدرة على تطوير الأدوات المناسبة.¹

ثالثا: آفاق الرقمنة في الجزائر

لقد أصبحت تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من القوى المحركة التي يستند عليها لإنجاح برامج التنمية الاجتماعية والاقتصادية، إقليمية كانت أو وطنية، و في كافة قطاعات النشاط. من هذا المنطلق، قامت الحكومة الجزائرية بإدراج تطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وما ينتج عنه من تحول رقمي للمجتمع الجزائري بطبيعة الحال في قائمة أولوياتها. والواقع أنها تهدف من وراء هذا الإجراء للارتقاء باقتصاد الجزائر، وهو نابع كذلك من رغبة سياسية جلية لا تنفك السلطات العليا للبلاد عن التأكيد عليها.

- وللقيام بهذا التحول قامت الجزائر في بادئ الأمر إلى تقليص الفجوة الرقمية ووجهت جهودها لاسيما نحو:
- تسهيل العمليات بالنفذ إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصال بما ذلك الشبكات والخدمات المالية؛
 - تطوير الخدمات المبتكرة والمضامين الرقمية الوطنية؛
 - تعزيز القدرات في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتعميم استعمالها في شتى ميادين الحياة؛
 - تعزيز الحوكمة الإلكترونية وتحسين النظام البيئي للرقمنة. وكذا إرساء المبادئ العامة للثقة الرقمية.
- إضافة إلى ذلك وفي ظل الظروف الخاصة التي عرفتها الجزائر خلال الأزمة صحية جراء جائحة كوفيد-19، فقد أضحى الشعب الجزائري وحكومته يعتمدون أكثر من أي وقت مضى على تكنولوجيا الإعلام والاتصال كوسيلة ناجعة لمكافحة هذه الجائحة وقوة دافعة للانعاش الاقتصادي.²

وكذا عملا لبرنامج رئيس الجمهورية الذي دعى إلى رقمنة في جميع القطاعات مدعم باستراتيجيات من شأنها تشجيع مطوري المنصات والتطبيقات. حيث عمل على تخفيض الاشتراك الرقمي ADSL من أجل إنعاش الآلة الاقتصادية. كما عمل على تطوير ورقمنة على مستوى الجامعات ووثائق الحالة المدنية عن طريق منصة رقمية

¹ محمد حاج قاسي، مرجع سبق ذكره، ص 1107 .

² - الأمين العام، "آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الاجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الالكترونية العرب التاسع الذي تنظره السكوا، 2021.

الفصل الأول: مدخل مفاهيمي حول الرقمنة والأداء المالي

خاصة. وكذا إنشاء وزارة مخصصة حصريا للرقمنة والإحصائيات هدفها استدراك التأخر المسجل في عملية الرقمنة ورفع التحديات الاقتصادية والتكنولوجية.

وفي قطاع التجارة مثلا وضع العديد من المشاريع القيمة لمراقبة السلع المستوردة وتسهيل القيام بدفع الضريبة للمتعاملين¹.

ويعتبر هذا التحدي بيد الجزائر لأنها تمتلك من مفاتيح النجاح ما يساعدها لتحقيق هذه الغاية. نذكر من بينها:

- الإرادة السياسية الواضحة المعبر عنها مرارا وتكرارا من قبل السلطات العليا للبلد؛
- الترسانة القانونية القوية والمواكبة للعصر المتوفرة في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال؛
- المنشآت القاعدية للمواصلات السلوكية واللاسلكية والتكنولوجيات الحديثة الموسعة والمعاصرة باستمرار؛
- الموارد البشرية الشابة المؤهلة والمتعطشة للتكنولوجيات؛
- توفر الموارد المالية المخصصة لتطوير تكنولوجيات الإعلام والاتصال وإعادة هيكلة طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربائية على سبيل المثال (FAUDTICRSFR) ;
- التعاون الدولي في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال القائم على مبدأ الربح للطرفين (Win Win)².

¹ لخضر بن سعيد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 340.

² حسينة امينة، "افاق التحول الرقمي في الجزائر"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 2، الجزائر، 2022، ص 118.

خلاصة الفصل :

من خلال عرضنا للفصل الأول والذي تناولنا فيه لأهم المفاهيم حول الرقمنة والأداء المالي حيث تمثل الرقمنة عنصر فعال ومساعد للمؤسسة على تحسين أدائها وخلق بيئة رقمية حديثة ومتطورة ومواكبة لمختلف التغيرات تهدف لتحسين المستمر في معاملاتها وخدماتها وتخفيض من تكاليف واختصار للجهد والوقت وبلوغ الكفاءة في خدمة الزبائن وكسر لمختلف العوائق ومواصلة العمل على استغلالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال .

الفصل الثاني:

تقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان

الدراسة وعرض لمختلف النتائج

والأساليب المعتمدة



تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى عموميات حول الأداء المالي ومفاهيم حول الرقمنة، سوف نحاول في هذا الفصل عرض دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد الجزائر ومحاوله صد واستطلاع آراء الأطراف الفاعلة في الساحة المالية، وبالخصوص زبائن وموظفي مؤسسة بريد الجزائر، قصد معرفة مدى تأثير الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر.

بناء على ماسبق حاولنا من خلال هذا الفصل الذي جاء بعنوان تقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة

وعرض مختلف النتائج والأساليب المعتمدة التطرق للنقاط التالية:

- **المبحث الأول:** الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر .
- **المبحث الثاني:** الطرق والأساليب المتبعة في الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: الاطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

تحتل مؤسسة بريد الجزائر مكانة مرموقة، من خلال مختلف التغييرات التي شهدتها ولما تقدمه من خدمات لمختلف فئات المجتمع لاستدنها على التكنولوجيا الرقمية التي سهلت عليها لا يصلها مختلف خدماتها للجمهور.

المطلب الأول: مفهوم مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: أصول مكتب بريد الجزائر¹

في الأراضي الجزائرية وخلال الفترة الاستعمارية، كانت مهمة البريد الحفاظ على الاتصال بالعاصمة من خلال استقبال الحوالات البريدية والصكوك البريدية واشترابات في الصحف وبيع الطابع والودائع النقدية. إيداع الأموال بصندوق التوفير والاحتياط للمعلمين وموظفي البلدية وكذلك الإدارات العامة.

تحت التسمية الرسمية "البريد، التلغراف، الهاتف" والتي استمرت الى ما بعد الاستقلال وكان الجميع يفضل اختصارها في ثلاثة حروف الأولى من اللغة الفرنسية PTT ويمثل نفس الاختصار الذي اعتمده الافراد وبكل روح دعاية لوصف الخدمة البريدية على كونها "العمل القليل الهادئ".

وخلال الاستقلال ورثت مصالح البريد الجزائرية بنية هيكلية مدمرة بسبب الحرب ومصالح محدودة وغير مناسبة موضوعة في بادئ الأمر لخدمة الأقلية فقط من المعمرين.

وبعد ذهاب عمال البريد من الأقدام السوداء وسكان المدينة ظهر فراغ كبير في مصالح الخدمات العامة بشكل عام. وكلهم عزم وإصرار على استرجاع السيادة الوطنية على البريد، وعمل العمال الجزائريون في رفع التحدي وإدارة الشبكة البريدية التي كانت تضم آنذاك زهاء 600 مكتب بريد.

شهدت الوزارة الوصية على البريد الجزائري العديد من التسميات انطلاقاً من الاختصار (PTT) وهي ثلاثة الحروف الأولى من الكلمات "البريد، التلغراف، الهاتف" باللغة الفرنسية مروراً بتسمية (PT) وهما الحرفان الأولان من كلمتي البريد والمواصلات وإلى غاية التسمية (MPTIC) التي تعني وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال، وأخيراً التسمية (MPTTN) والتي تعني وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة. لإعادة عصرنة خدماتها وتوسيع شبكاتها والتوفيق بين مهمة البريد والخدمة شاملة ودورة الاقتصادي المنوط بها .

¹ موقع بريد الجزائر

وبعد مرور فترة طويلة ساد خلالها التسيير الإداري لهذين المحورين للحياة الاقتصادية، بدأ الشروع في إعادة هيكلة قطاع البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية في عام 1999 وهي إعادة الهيكلة التي تجسدت عام 2000 من خلال القانون رقم 03-2000 المتضمن القواعد العامة للبريد والاتصالات السلكية واللاسلكية. نشأ هذا القانون مؤسستين عموميتين "بريد الجزائر" و"اتصالات الجزائر" والمبدأ في تنشيط هذين القطاعين الرئيسيين ووضع قيود الربحية والمتطلبات التجارية على جودة الخدمة التنافسية والمساهمة في بناء الاقتصاد الوطني، ومع التغيرات والتطورات التكنولوجية تغير مفهوم العمل القليل الهادئ بمختلف تلك العوامل وخاصة نمو ديمغرافي الذي تشهده الجزائر.

ثانيا: تعريف مؤسسة بريد الجزائر

هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري وتأسست بموجب المرسوم التنفيذي 02/43 المؤرخ في 14 جانفي 2002 بعد الإصلاحات التي باشرتها الوزارة الوصية، لكن الانطلاقة الحقيقية كانت في عام 2003 كي يجمع بريد الجزائر بين المهام العمومية الإدارية وبين الخدمة العمومية الصناعية والتجارية، محافظا في ذلك على مهنة القاعدية والمتمحورة أساسا حول خدمة البريد والطرود والخدمات المالية البريدية. هذا ووضع المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تحت وصاية وزارة البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة. وهي تحظى بالصفة الاعتبارية والاستقلالية المالية وتخضع¹ لقواعد القانون العمومي من جهة في نشاطاتها مع الدولة، وتعتبر تجارية في تعاملاتها مع الغير من جهة أخرى.

ثالثا: تنظيم بريد الجزائر

إن المؤسسة ذات الطابع الصناعي وإقتصادي «بريد الجزائر»: موضوعة تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة، يديرها مجلس إدارة يرأسه الوزير (ة) المكلف (ة) بالبريد أو ممثل (ة) عنه (ها)، يسيّرهما مدير عام، معيّن بموجب مرسوم رئاسي. محدّدة بقرار وزاري مؤرّخ في 21 يناير 2010 (رقم 002/أخ/و.ب.م.س.ل.ت.ر.) ومؤطّرة من قبل لجنّتين (02) تنفيذية وتجارية وكذا مكلفة بالتسويق، يتمحور نشاط المؤسسة ذات الطابع الصناعي والاقتصادي «بريد الجزائر» حول المهنة البريدية الكلاسيكية، وهذا على ثلاث أصعدة (مركزي، جهوي، ومحلي).

¹ موقع بريد الجزائر

يقع مقرّ المديرية العامة لـ«بريد الجزائر» ومصالحها المركزية بباب الزوار 16024، بالحصة العقارية رقم 01، القطعة رقم 04، منطقة الأعمال، في مبنى ذي اثني عشرة (12) طابقا.

■ على الصعيد المركزي:

أقسام المهن (03):

- الشبكة ومهن البريد؛
- التقديّة والخدمات الماليّة البريدية؛
- البريد والطّرد.

■ مديريّات الدّعم المركزيّة (12):

- الإعلام الآلي وأمن الشّبكات؛
- الممتلكات العقارية والوسائل العامة؛
- مديريّة الماليّة والمحاسبة؛
- الموارد البشرية؛
- التّكوين والتّحسين؛
- الاستراتيجية، التّنظيم ومراقبة التّسيير؛
- الهياكل البريدية والمباني؛
- المفتشيّة المركزيّة؛
- التّدقيق والرّقابة الداخليّة؛
- مديريّة الاتّصال؛
- المعيارية والنّوعيّة؛
- الطّوابع البريدية والطّوابعية.¹

■ على الصعيد الجهوي.

- المفتشيّات الجهويّة (13)؛
- المراكز الماليّة الجهويّة (08)؛
- المراكز الجهويّة للمحاسبة (08).

¹ موقع بريد الجزائر

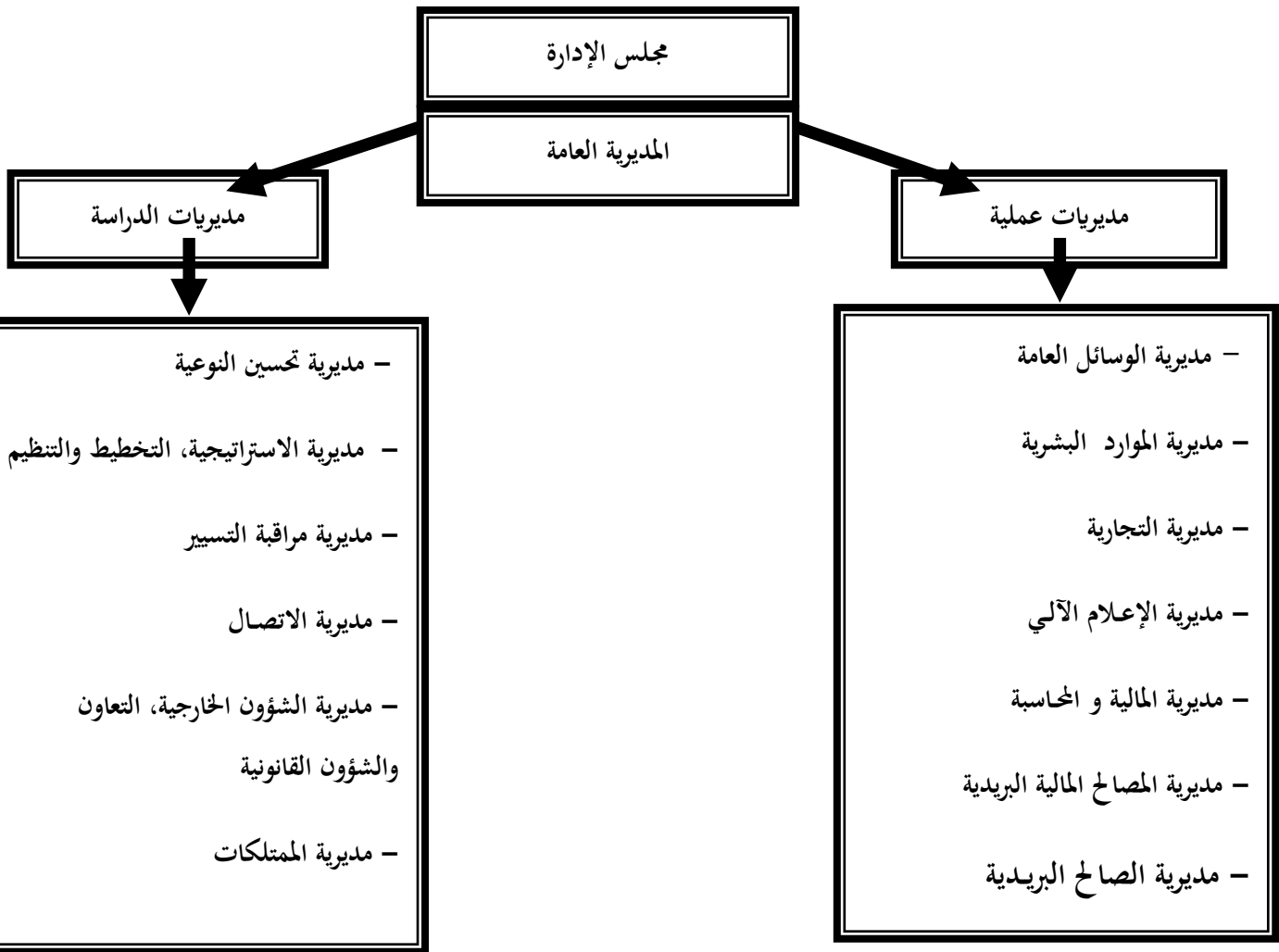
■ على الصعيد الولائي:

- على المستوى المحلي، توضع مكاتب البريد جغرافيًا تحت وصاية "مديرية وحدة بريدية" ولائمية.
- وحدها ولاية الجزائر، بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريات موزعة على ثلاثة مناطق: شرق، وسط، وغرب.
- مديريات الوحدات البريدية الولائية (50).

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبريد الجزائر و مهامه

أولاً: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر¹

الشكل رقم 04: المخطط التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر



¹ موقع بريد الجزائر

ثانيا: مهام بريد الجزائر

تقوم المؤسسة بالسهر، في مختلف التراب الوطني، على تطبيق السياسة الوطنية لتطوير الخدمات البريدية والخدمات المالية البريدية من خلال التكفل بنشاطات تسيير الخدمات، وكذا تجديد وتطوير الهياكل المنوطة بها. بحيازتها على شبكة جوارية فعالة وواسعة تم نشرها على مختلف التراب الوطني، تعمل «بريد الجزائر» جاهدة على الحفاظ على آلية تحديث هياكلها، لا سيما بضمان تحوّلها الرقمي في مختلف المهن وبالتركيز على تطوير اقتصاد رقمي يتمحور حول تقنيات الإعلام والاتصال.

ترتكز النظرة الاستراتيجية «لبريد الجزائر» حول الإجراءات السارية بخصوص كل مهنة، وتسعى إلى أن تصبح:

- الرائد في توزيع الخدمات الجوارية والخدمات المنزلية؛
- المؤسسة المرجعية فيما يتعلق بالإدماج المالي للمواطنين؛
- العنصر الأكثر فاعلية فيما يتعلق بالبريد / والطرود الكبيرة، بتسريع تحوّلها الرقمي وتوافق شبكتها المادية والرقمية.

● **تكثيف، تطوير، ورقمنة شبكة البريد:** وعيا منها بشمولية خدماتها وبأثرها الاجتماعي والاقتصادي، اعتمدت «بريد الجزائر» منذ السنوات الأولى لإنشائها آلية دائمة لتكثيف شبكتها من جهة، ورقمنتها من جهة أخرى، بغية الاستجابة لضرورة الخدمة الجوارية، لصالح جميع فئات المجتمع وبالتالي تكريس نشاطها في منهج المواطنة.

وتمنح الأولوية لفتح النقاط البريدية الجوارية في المناطق العمرانية الكبيرة وفي المناطق الريفية المنعزلة والمعوزة، قصد مواكبة تنمية ورشات كبيرة تطلقها الدولة، من خلال تواجد بريدي منشأ ليس فقط في كل المناطق السكنية، ولكن كذلك داخل الأقطاب الجامعية، وداخل الثكنات، وفي الهياكل الكبرى لنقل المسافرين (المطارات، المحطات البرية، محطات السكك الحديدية، ... إلخ).¹

● **مكاتب البريد التنقلية:** يتعلق الأمر بخطوة جبارة تتمثل في تجنيد واسع النطاق لمركبات الوزن الثقيل المهيأة والمزودة بكامل المعدات اللازمة والتي بوسعها فقط التنقل إلى المناطق الأكثر عزلة للبلاد، بغية توفير خدمة نوعية لصالح المواطنين بالقرب من أماكن سكنهم. كما أنه بفضل ربطها بالانترنت، ستمكّن هذه المؤسسات

¹ موقع بريد الجزائر

البريدية المتجولة من أن تنقذ، حسب طلبات الزبائن، كافة العمليات المالية والبريدية مثلها مثل أي مكتب بريد متواجد بالساحة العمومية.

● **المعلومة على مستوى مكاتب البريد:** بهدف تحسين نوعية الخدمات المقدمة وفي إطار تطوير المؤسسة، عمدت «بريد الجزائر» إلى رقمنة كافة مكاتب البريد، مشيدة بالتالي نظاما معلوماتيا شاملا يسمح لكل مستخدم، حائز على حساب جار، بالقيام آتيا بالعمليات التي يشاؤها في أي نقطة من ربوع الوطن. هذا ما جعل الخدمات المالية البريدية تعرف بتوقرها على كامل التراب الوطني، بشكل يسمح بتساوي فرص التطور والازدهار بين المواطنين. حيث تقدم نفس هذه الخدمات بنفس الشروط وبنفس التسعيرة، لكل المواطنين عبر التراب الوطني. إذ تعود عليها المهمة الوطنية للتكفل بمهمة الخدمة العمومية لصالح المواطن، مع السهر على ديمومتها في ظلّ مناخ تنافسي.

● **إعادة ربط مكاتب البريد بشبكة الإعلام والاتصال:** لقد تمّ الانتهاء من عملية رقمنة مجمل مكاتب البريد من خلال إعادة وضع خارطة الشبكة وتحسين تدفق الانترنت على مستوى مكاتب البريد. هذا المشروع الضخم الذي تمّ إنجازه بالتعاون الوثيق مع الشريك "اتصالات الجزائر" حيث سمح إعادة وضع هيكل الشبكة المعلوماتية وتحديثها قصد حيازة هيكل يمكنه التكفل بالخدمات قيد الإنشاء وتلك المزمع وضعها مع ضمان نوعية خدمات أفضل.

● **تطوير الخدمات النقدية:** موازاة مع تكثيف شبكتها، رقمنتها، وعصرنتها، قامت «بريد الجزائر» باقتناء منصّة نقدية جديدة مطابقة للمعايير ومؤمنة، تندرج ضمنها مجموعة من الخدمات الإلكترونية، منها خدمة¹ الدفع الإلكتروني والتي تصدر قائمة التدابير ذات الأولوية بالنسبة للسلطات العمومية، إذ تسعى هذه الأخيرة إلى تعميم وسائل الدفع الإلكتروني بالجزائر، الإدماج المالي، والفائدة التي يعود بها على الاقتصاد الوطني. وتهدف هذه الخطوة إلى تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني متعدد القنوات، من خلال الاستعمال المتلازم لمختلف الآلات الأوتوماتيكية، وأجهزة الدفع الإلكتروني، والدفع عبر الانترنت وكذا الدفع باستعمال تطبيقات الهاتف النقال، وفي إطار السياسات العمومية التي تهدف إلى الإدماج المالي وتطوير الاقتصاد الرقمي، أثبتت «بريد الجزائر» وجودها كعنصر فعال على الساحة المالية، واستعمالها كأداة لتعميم الدفع الإلكتروني، وإضفاء الطابع اللامادي على المعاملات المالية، وأدوات الدفع.

¹ موقع بريد الجزائر

- **عصرية وتحسين خدمة البريد والطُرد:** باعتباره المهنة الأساسية والنشاط الرئيسي لـ «بريد الجزائر»، ينطوي البريد والطُرد كذلك على مشاريع عصرية الخدمات البريدية وتحسين نوعية الخدمة من خلال:
 - إعادة تكييف المخطّط الوطني لإيصال البريد والطُرد والذي يربط جميع بلديات التراب الوطني،
 - تعزيز وسائل الإيصال والتوزيع؛
 - تهيئة مراكز الإيداع والتوزيع ومراكز الفرز؛
 - تعميم نظام مراقبة الإرسالات البريدية الموصي بها للأنظمة الوطنية والدولية، وتولي متابعتها، تحديد مكانها، وكذا تبادل المعلومات بين المؤسسات المستخدمة لهذا النظام.

المطلب الثالث: خدمات مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: خدمة تحويل من حساب بريدي الى حساب بريدي اخر بواسطة صك بريدي

هي خدمة متوفرة في جميع مكاتب البريدية فهي خدمة فورية وأمنة بسيطة الاستعمال، فبمجرد تقديم صك بريدي مملوء حسب الشروط التنظيمية مرفقا ببطاقة الهوية، تمكن صاحب حساب البريد الجاري من استعمال صك بريدي الخاص به على مستوى الشبايك، وذلك لإنجاز عملية تحويل فورية نحو الحساب الجاري لشخص المستفيد.

ثانياً: خدمة شبكة الشبايك الالي

لتخفيف العمل على مكاتب البريد وتسهيل المعاملات المالية، عززت «بريد الجزائر» شبكة شبايكها الآلية البنكية باقتناء آلات أوتوماتيكية تحتوي على خدمات جديدة، مثل التحويل من حساب إلى حساب، تعبئة الهاتف النقال، طلب دفتر شبايكات، تغيير وضعية البطاقة التقديية، وتغيير رقم الهاتف النقال. في حين كان الشبايك الالي خلال 1999 يسمح إلا بسحب النقود ومجموعه ما يقارب 100 موزع إلى، ومنذ 2017 اصبح هناك 1375 شبايك آلي يقدم خدمات متعدّدة، وتشهد حالياً تعزيزاً بفضل اقتناء المئات من الأجهزة الجديدة.

ثالثاً: خدمات البطاقة الذهبية

■ على مستوى جميع المكاتب البريدية

- سحب الأموال؛

- الاطلاع على رصيد الحساب الجاري؛
- تحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب آخر،
- على مستوى أي شبك الي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر:
 - سحب النقود؛
 - الاطلاع على الرصيد الحسابي؛
 - تحويل مبلغ مالي إلى حساب آخر؛
 - إعادة شحن شريحة الهاتف لكل المتعاملين؛
 - تقديم طلب التزويد بدفتر الصكوك؛
 - ادخال أو تغيير رقم الهاتف النقال؛
 - طباعة كشف الهوية.
- استعمال جميع أجهزة الدفع الالكتروني الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين:
 - دفع ثمن المشتريات؛
 - تسديد الفواتير؛
 - حجز تذاكر الطيران والفنادق... الخ؛
 - الغاء/تعويض أي دفع.¹
- استعمال التطبيق الهاتفي " بريدي موب":
 - تجميد البطاقة الذهبية وإعادة تنشيطها؛
 - الاطلاع على العروض الاشهارية؛
 - الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري .
- استعمال المتجر الالكتروني لبريد الجزائر بريدي نت:
 - إعادة شحن الهاتف النقال؛
 - دفع اشتراك الانترنت؛
 - حجز تذاكر الطائرة؛
 - اشتراك في خدمات بريدي موب؛

¹ موقع بريد الجزائر

- تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الانترنت... الخ) .

■ على مستوى مواقع الانترنت التجارية:

- القيام بالدفع/ الشراء /الحجز؛

- الغاء /تعويض شراء.¹

■ استعمال جميع أجهزة الدفع الالكتروني الموضوعه في مكاتب البريد

لتسهيل عملية السحب ودون استخدام أي وثيقة لإثبات الهوية ولا تحرير طلب على استمارة أو تقديم نموذج صك بريدي يمكن الاستفادة من الخدمة السريعة وذلك باستعمال البطاقة الذهبية من خلال جهاز الدفع الالكتروني

رابعاً: الخدمات عن بعد (عبر الانترنت)

في إطار تطوير خدماتها البريديّة والماليّة البريديّة، ولغرض تحسين التّوعيّة لصالح المواطن، عملت «بريد الجزائر» على عصرنه نشاطاتها.

■ تطبيق بريدي موب: الذي يقوم بالعمل على جميع خدمات البطاقة الذهبية على سبيل معاملات التّفود،

الاطّلاع على الرّصيد، تعبئة حساب الهاتف التّقال، دفع فواتير الغاز، الكهرباء، الانترنت، والهاتف، دون الحاجة إلى التّنقل إلى مكاتب البريد .

■ دفع الفواتير عبر بوّابة الانترنت التجاريّة للمتعاملين والاقتصاديّين والتّجارّيين المندرجين في المنصّة

التّقديّة لـ «بريد الجزائر»، على غرار متعاملي الهاتف الثّابت والتّقال، سونلغاز، شركات التّأمين، الخطوط الجويّة الجزائريّة، ... إلخ.

■ تطبيق Eccp : يسمح بإجراء العمليات التالية:

- الاطلاع على حساب البريد الجاري؛

- الاطلاع وتحميل كشف العمليات الخاص بحسابكم؛

- طلب دفتر الصكوك البريديّة؛

- تغيير الرمز السري .

¹ موقع بريد الجزائر

- تطبيق البريد السريع EMS: تتمثل في الخدمة البريدية الممتازة تعكّل على معالجة ارساليات الوثائق والبضائع (التوصيل والتوزيع في محل الإقامة) .
- وستكون متاحة عبر وكالات EMS ونقاط البيع المتواجدة في مكاتب البريد عبر 58 ولاية كما أنّها عند الرسال لا تحتاج لسجل تجاري¹.

خامسا: خدمة الابلاغ عبر الهاتف النقال

خدمة مقدمة للمشاركين الحاصلين على حساب بريدي حيث من تلقّهم لرسائل نصية قصيرة SMS حيث تمكنهم من معرفة :

- عند تفعيل اشعارات الجزائر سيتلقى المشترك رسالة عند صب معاشه في حسابه الجاري؛
 - عند كل عملية سحب الأموال يتم اخباركم فورا عبر رسالة نصية؛
 - عند تحويل الأموال أو ارسالها من حساب إلى آخر؛
 - اشعار وصول المنح الدراسية لطلبة الجامعيين؛
 - عند شراء أو تعبئة رصيد هاتفكم باستعمال البطاقة الذهبية على مستوى الشبكات الآلي:
- حيث ان هذه الخدمة تتوافق مع متعاملي الهاتف النقال الثلاثة (جازي، اوريدو، موبليس).²

¹ www.ennahronline.com 15:08 13/4/2023

² موقع بريد الجزائر

المبحث الثاني: الطرق و الأساليب المتبعة في الدراسة الميدانية

يتضمن في هذا المبحث تحديد الطرق والأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

المطلب الأول: منهجية البحث الميداني

تم القيام بدراسة استقصائية على عينة من الجمهور وفق طريقة الاستبيان، بحث تم الاعتماد على توزيع الاستبانة على أفراد العينة من خلال أسلوب المعاينة الغير العشوائية أي الاعتماد على عينة صدفية، والتي تتماشى مع خصوصية المجتمع المستهدف، بحيث صممت استمارة بالاعتماد على بعض المراجع وبناء على أدبيات منهج الأسلوب، وبلغ عدد الاستمارات الصالحة لتحليل 50 استبيان كانت منها 30 استبانة موجهة للزبائن و 20 استبانة موجهة للموظفين، وقصد القيام بتحليل البيانات الجانب الميداني تم الاعتماد على برنامج (SPSS) الإصدار 21.

المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية

قصد جمع البيانات الاستقصائية تم الاعتماد على استبيان موجه لفئة الزبائن واستبيان موجه لفئة الموظفين حيث صمم بناء على خصوصية الموضوع، بحث تضمن كل استبيان لثلاث محاور رئيسية:

■ محاور الاستبيان الموجه لفئة الزبائن:

- المحور الأول: تضمن أربع أسئلة مغلقة الاختيار متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة البحث (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الوظيفة).
- المحور الثاني: تضمن 10 عبارات متعلقة برقمنا المعاملات في مؤسسة بريد الجزائر، وفق خمس اختيارات (سلم ليكارت الحماسي) من اختيار موافق بشدة إلى اختيار لا أوافق بشدة.
- المحور الثالث: تضمن 10 عبارات متعلقة بمكانة ودور الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر، وفق خمس اختيارات (سلم ليكارت الحماسي) من اختيار موافق بشدة إلى اختيار لا أوافق بشدة.

■ محاور الاستبيان الموجه لفئة الموظفين:

- المحور الأول: تضمن أربع أسئلة مغلقة الاختيار متعلقة بالبيانات الشخصية لعينة البحث (الجنس، الخبرة، الوظيفة، التخصص العلمي).
- المحور الثاني: تضمن 10 عبارات متعلقة بواقع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر، وفق خمس اختيارات (سلم ليكارت الحماسي) من اختيار موافق بشدة إلى اختيار لا أوافق بشدة.

- المحور الثالث: تضمن 10 عبارات متعلقة بتطور الأداء في مؤسسة بريد الجزائر، وفق خمس اختيارات (سلم ليكارت الخماسي) من اختيار موافق بشدة إلى اختيار لا أوافق بشدة.

أولا: فئة الزبائن

1. اختبار الثبات والصدق لأداة الدراسة:

1.1. اختبار ثبات الاستبيان:

تم الاعتماد في هذا الاختبار على أشهر الاختبارات التي يقدمها برنامج (SPSS) وهو اختبار معامل ألفا كرومباخ، وبعد إدخال البيانات في البرنامج كانت نتائج الاختبار كمايلي:

الجدول رقم (01): اختبار الثبات وفق معامل ألفا كرومباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرومباخ
20	0,852

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

بما أن قيمة معامل ألفا كرومباخ هي 0,852 وهي قيمة أكبر من 0,6 وبالتالي يمكن القول أنه لو تم توزيع نفس عدد الاستمارات على نفس العينة أو على عينة مماثلة من نفس المجتمع لكنت نسبة تطابق الإجابات 85,2%، وبالتالي يمكن القول أن الاستمارة تمتاز بالثبات.

2.1. اختبار صدق الاستبيان:

تم الاعتماد في هذا الاختبار على أشهر الاختبارات التي يقدمها برنامج (SPSS) وهو اختبار جذر معامل ألفا كرومباخ، بحيث كانت نتائج الاختبار كمايلي :

الجدول رقم (02): اختبار الصدق وفق جذر معامل ألفا كرومباخ

عدد العبارات	جذر معامل ألفا كرومباخ
20	0,923

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

قيمة معامل الصدق أو صدق المحك (جذر معامل ألفا كرومباخ) هي 92,3%، بمعنى أن الاستمارة قادرة على تحقيق أهداف البحث بدرجة كبيرة.

2. الدراسة الوصفية للخصائص الديمغرافية:

سيتم توضيح فيما يلي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب متغيرات أفراد العينة على النحو التالي :

الجدول الرقم(03): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

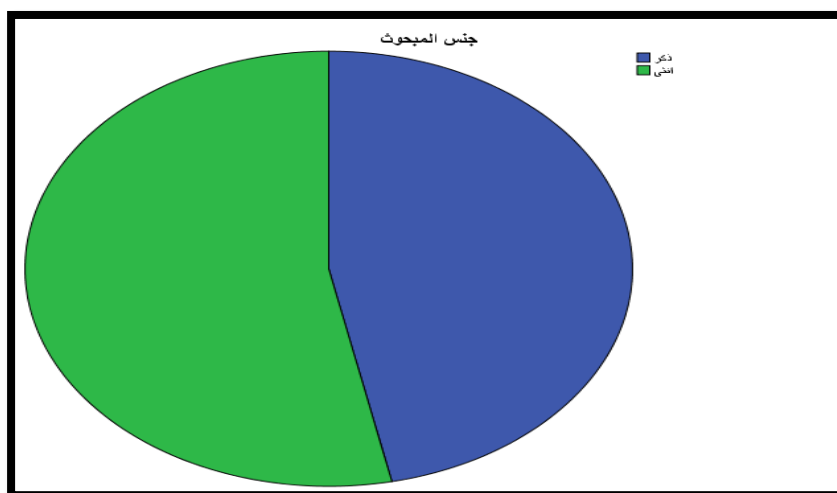
المتغيرات	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	14	46,7%
	أنثى	16	53,3%
	المجموع	30	100%
السن	من 18 إلى 28 سنة	14	46,7%
	من 29 إلى 38 سنة	4	13,3%
	من 39 إلى 48 سنة	2	6,7%
	من 49 إلى 58 سنة	6	20%
	من 59 فما فوق	4	13,3%
	المجموع	30	100%
المستوى الدراسي	أساسي وأقل	7	23,3%
	مهني	4	13,3%
	ثانوي	8	26,7%
	جامعي	9	30%
	دراسات لعليا	2	6,7%
	المجموع	30	100%
الوظيفة	صاحب منحة	8	26,7%
	موظف	12	40,0%
	أعمال حرة	4	13,3%
	تاجر - مقاول	6	20 %
	المجموع	30	100%

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

التمثيلات البيانية لعينة الدراسة حسب متغيرات أفراد العينة على النحو التالي :

1. الجنس:

الشكل رقم (05): وصف خصائص العينة " الجنس "

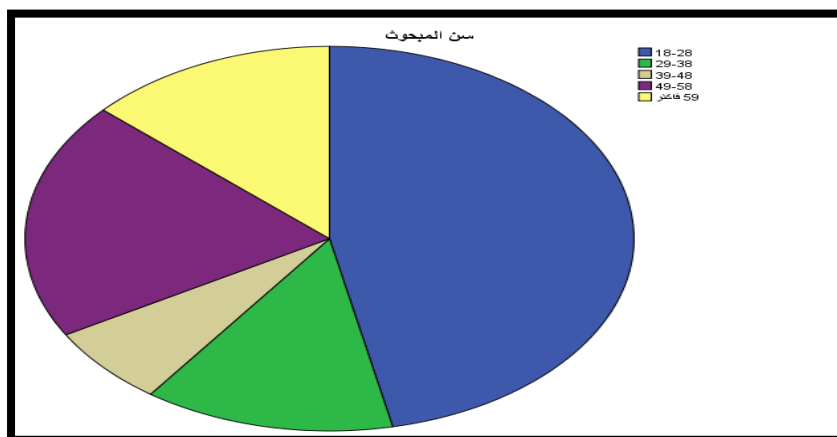


المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الشكل والجدول يتضح لنا أن غالبية المبحوثين كانوا إناث بقيمة 53,3% مقارنة بنسبة الذكور التي كانت أقل وبقيمة 46.7%.

2. السن:

الشكل رقم (06): وصف خصائص العينة " السن "

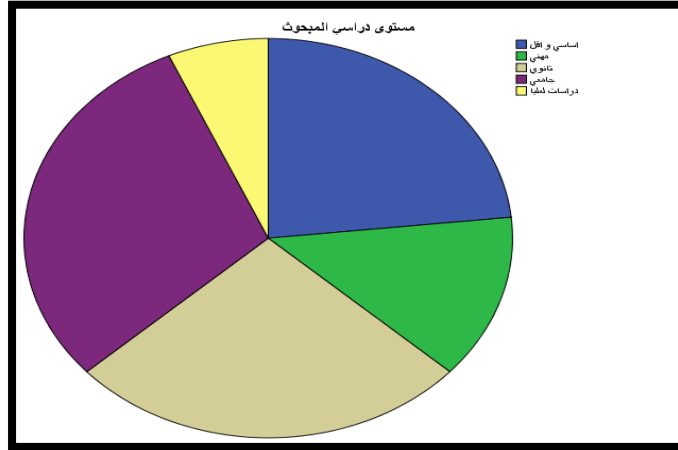


المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الشكل والجدول يتضح لنا أن أغلبية عينة الدراسة كانت تقع في فئة السن (من 18 إلى 28 سنة) بنسبة 46.7% وتليها فئة (من 29 إلى 38 سنة) بنسبة 13.3% ثم أقل فئة (من 39 إلى 48 سنة) بنسبة 20% فيما كانت فئة (من 49 إلى 58 سنة) بنسبة 6.7% وفئة (59 فما فوق) بنسبة 13,3% .

3. المستوى التعليمي:

الشكل رقم (07): وصف خصائص العينة " المستوى التعليمي "

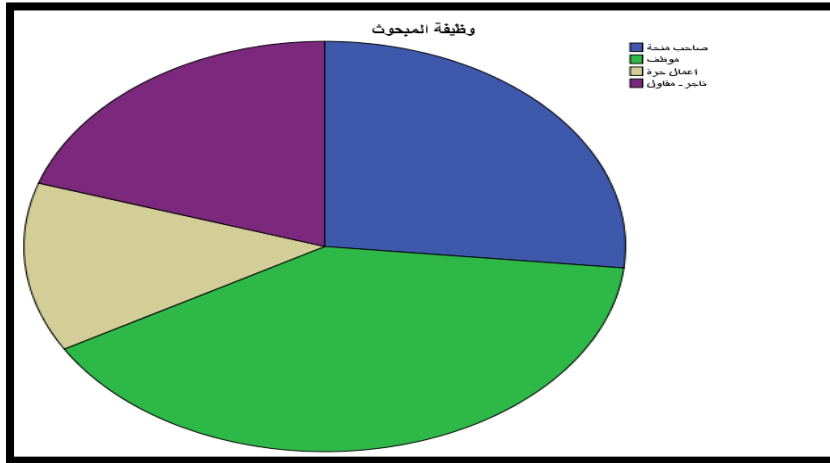


المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الشكل والجدول السابقين يتضح لنا أن الفئة الجامعية أكثر نسبة في العينة المستهدفة بقيمة 30% وأقل فئة دراسات العليا بنسبة 6,7% .

4. الوظيفة:

الشكل رقم (08): وصف خصائص العينة " الوظيفة "



المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الشكل والجدول السابقين يتضح لنا بأن أكبر فئة هي الموظفين والتي كانت بنسبة 40% وأقل فئة هي أعمال حرة وبلغت نسبها 13,3% .

3 - تحليل الاتجاه العام لإجابات العينة حول محاور الدراسة:

باستخدام كل من المتوسط الحسابي والانحراف المعياري يتم تحليل الاتجاه العام لإجابات العينة حول عبارات المحور أو المحور ككل، ولتحقيق ذلك لابد من إنشاء متغير جديد يمثل إجابات العينة حول المحور ككل، مثلا نرسم متغير إجابات المحور المتعلق برقمته المعاملات في مؤسسة بريد الجزائر بالرمز (1R)، ونرسم لمتغير إجابات المحور المتعلق بمكانة ودور الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر بالرمز (2R)، حيث كانت نتائج كمايلي:

الجدول رقم (04): الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة

تحليل إجابات العينة حول المحور (2R) المتعلق بمكانة ودور الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر			تحليل إجابات العينة حول المحور الأول (1R) المتعلق برقمته المعاملات في مؤسسة بريد الجزائر		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة
1,26	3,10	س 1	1,73	0 2,7	س 1
1,73	2,83	س 2	1,19	2,90	س 2
1,52	2,83	س 3	1,52	2,70	س 3
0,83	2,83	س 4	1,36	2,53	س 4
0,96	3,26	س 5	1,49	2,46	س 5
1,14	3,40	س 6	1,07	2,40	س 6
1,05	3,10	س 7	1,19	2,10	س 7
1,13	2,80	س 8	1,18	2,30	س 8
1,37	3,00	س 9	1,59	2,83	س 9
1,12	3,90	س 10	0,83	2,16	س 10
0,467	3,10	R2	0,370	2,51	R1

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال النتائج الموضحة في الجانب الأيمن من الجدول أعلاه بالمحور الأول من الجزء الثاني (1R) نجد أن قيمة المتوسط الحسابي 2,51 بانحراف معياري 0,37، وبما أن قيمة المتوسط تقع ضمن المجال الاختيار غير

موافق (2,6-1,8)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول المحور الأول من الجزء الثاني (1R) ككل تركزت حول اختيار غير موافق وبانحراف معياري ضعيف بمعنى لا يوجد توافق كبير حول رقمنة معاملات في مؤسسة بريد الجزائر .

من خلال النتائج الموضحة في الجانب الأيسر من الجدول أعلاه بالمحور الثاني من الجزء الثاني (2R) نجد أن قيمة المتوسط الحسابي 3,10 بانحراف معياري 0,467، وبما أن قيمة المتوسط تقع ضمن المجال الاختيار محايد (3,4-2,6)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول المحور الأول من الجزء الثاني (2R) ككل تركزت حول اختيار محايد وبانحراف معياري ضعيف بمعنى لا يوجد توافق واضح حول مكانة ودور الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر .

4 إختبار طبيعة توزيع البيانات الميدانية:

لمعرفة طبيعة توزيع بيانات البحث الميداني نستعمل اختبارين يوفرهم برنامج (SPSS)، الأول هو اختبار كولموغروف سميير نوف والثاني اختبار شبيرو ويلك، بحيث توضع الفرضيات التالية:

▪ **فرضية العدم (H0):** بيانات المحورين (1R،2R) تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.

▪ ***فرضية البديل (H1):** بيانات المحورين (1R،2R) لا تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالرجوع إلى برنامج (SPSS) كانت نتائج كمايلي:

الجدول رقم(05): اختبار طبيعة توزيع البيانات الميدانية

اختبار شبيرو ويلك			اختبار كولموغروف سميير نوف			
المعنوية	درجة الحرية	الإحصائية	المعنوية	درجة الحرية	الإحصائية	
0,400	30	0,964	0,044	30	0,162	المحور 1R
0,505	30	0,969	0,200*	30	0,118	المحور 2R

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور الأول من الجزء الثاني (1R) في اختبار كولموغروف سميير نوف بقيمة 0,044 وهي أقل من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05، وفي اختبار شبيرو ويلك كانت

القيمة 0,4 وهي أكبر من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05، وبما أن هناك تضارب بين الاختبارين ونرى بأن حجم العينة أقل من 50 فعليه نتبع نتائج اختبار شبيرو ويلك، وبالتالي نقبل الفرضية (0H) ونرفض الفرضية (1H) وتعني بأن بيانات المحور (1R) تتبع التوزيع الطبيعي.

كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور الثاني من الجزء الثاني (2R) في اختبار كولموغروف سمير نوف بقيمة 0,20، وفي اختبار شبيرو ويلك كانت القيمة 0,505، وكلا القيمتين أكبر من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05 وبالتالي نقبل الفرضية (0H) ونرفض الفرضية (1H) وتعني بأن بيانات المحور (2R) تتبع التوزيع الطبيعي.

5. اختبار الارتباط بيرسون بين المتغيرات الدراسة:

يتم استخدام هذا الاختبار لمعرفة العلاقة بين متغيرات الدراسة سواء كانت علاقة طردية ويكون فيه معامل الارتباط موجب، أو علاقة عكسية ويكون فيها معامل الارتباط سالب وذلك من خلال إجماع من أفراد العينة على وجود العلاقة بين متغيرات الدراسة.

▪ **فرضية العدم (H0):** لا توجد علاقة بين بيانات المحورين (1R،2R) وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.

▪ **فرضية البديل (H1):** يوجد علاقة بين بيانات المحورين (1R،2R) وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالرجوع إلى برنامج (SPSS) كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم(06): اختبار الارتباط بين متغيرات الدراسة

مستوى الدلالة	معامل الارتباط بيرسون	بيانات المحورين (1R،2R)
0,001	0,593	

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ وجود علاقة ارتباطية بين متغيرات الدراسة أي أن هناك علاقة طردية متوسطة بقيمة 0,593 بين متغيرات الدراسة، وكذا بيانات المحورين (1R،2R) أقل من 0,05 وعليه نرفض فرضية العدم (H0) ونقبل فرضية البديل (H1)، وهو ما يفسر بأن على مؤسسة بريد الجزائر من إقناع أكثر لزبائن على ضرورة التعامل بالخدمة الرقمية الجديدة لتعزيز مكانتها أكثر داخل مؤسسة بريد الجزائر.

6. اختبار فرق المتوسطين (Student):

يستعمل هذا الإختبار قصد معرفة مدى تأثير خصائص عينة الدراسة أو المتغيرات الوصفية على إجابات العينية على محاور الدراسة (1R،2R)، شرط أن تكون هذه الخصائص تحمل حدثين أو اختيارين فقط، وفي هذه الدراسة لدينا خاصية الجنس تحمل حدثين فقط هما ذكر وأنثى، وبالتالي يمكن إجراء الاختبار بوضع الفرضيات التالية:

- **فرضية العدم (H0):** لا يوجد تأثير للخصائص الوصفية (ذكر، أنثى) على إجابات العينة حول عبارات المحورين (1R،2R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
 - **فرضية البديل (H1):** يوجد تأثير للخصائص الوصفية (ذكر، أنثى) على إجابات العينة حول عبارات المحورين (1R،2R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.
- بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (07): ملخص اختبار الفرضيات (Student) لتأثير خاصية الجنس

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (OH)	
قبول فرضية العدم (OH)	0,888	اختبار العينات المستقلة (Student)	توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات متغير الجنس	1
قبول فرضية العدم (OH)	0,673	اختبار العينات المستقلة (Student)	توزيع بيانات المحور 2R هو نفسه عبر فئات متغير الجنس	2

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الجنس على إجابات العينة حول المحورين (1R،2R) كلها أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (OH) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الجنس على إجابات العينة حول المحورين (1R،2R)، وهو ما يفسر بأن العملاء ليس وعلى دراية بطبيعة الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر .

7 - اختبار فرق المتوسطات (ANOVA one way)

يستعمل هذا الاختبار قصد معرفة تأثير خصائص عينة الدراسة أو المتغيرات الوصفية على اجابات العينة حول المحورين (1R،2R)، شرط أن تكون هذه الخصائص تحمل أكثر من حدثين أو اختيارين، وفي هذه الدراسة لدينا خاصية السن تحتمل أكثر من حدثين هي 18-28 سنة، 29-38 سنة، 39-48 سنة، 49-58 سنة، 58 فاكثر، وخاصية المستوى الدراسي تحتمل أكثر من حدثين هي أساسي أو أقل، مهني، ثانوي، جامعي، دراسات عليا، وخاصية الوظيفة تحتمل أكثر من حدثين هي صاحب منحة، موظف، أعمال حرة، تاجر/ مقاول وبالتالي يمكن إجراء هذا الاختبار بوضع الفرضيات التالية:

▪ **فرضية العدم (0H):** لا يوجد تأثير للخصائص الوصفية(السن، المستوى التعليمي، الوظيفة) على إجابات العينة حول عبارات المحورين(1R،2R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.

▪ **فرضية البديل (1H):** يوجد تأثير للخصائص الوصفية(السن، المستوى التعليمي، الوظيفة) على إجابات العينة حول عبارات المحورين(1R،2R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05. بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم(08): ملخص اختبار الفرضيات (ANOVA one way) لتأثير خاصية السن

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)
قبول فرضية العدم (0H)	0,163	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	1 توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات متغير السن
قبول فرضية العدم (0H)	0,772	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	2 توزيع بيانات المحور 2R هو نفسه عبر فئات متغير السن

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية السن على إجابات العينة حول المحورين (1R،2R) كلها أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل

الفصل الثاني: تقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة وعرض لمختلف النتائج والأساليب المعتمدة

(1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية السن على إجابات العينة حول المحورين (1R،2R)، وهو ما يفسر بأن عمر الفرد لا يؤثر على طبيعة الخدمات المقدمة من طرف بريد والجزائر وكذا مكانتها داخل بريد الجزائر، باعتبار أن صفة السن أمر بعيد كل البعد عن موضوع رقمنة معاملات بريد الجزائر.

الجدول رقم(09): ملخص اختبار الفرضيات (ANOVA one way) لتأثير خاصية المستوى التعليمي

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,215	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات متغير المستوى التعليمي	1
قبول فرضية البديل (1H)	0,041	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	توزيع بيانات المحور 2R هو نفسه عبر فئات متغير المستوى التعليمي	2

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية المستوى التعليمي على إجابات العينة حول المحور (1R) أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية المستوى التعليمي على إجابات العينة حول المحور (1R)، وهو ما يفسر بأن المستوى التعليمي لا يؤثر على طبيعة الخدمات المقدمة من طرف بريد والجزائر، وبالنسبة لإجابات العينة حول المحور الثاني (2R) أقل من القيمة 0,05 وبالتالي رفض فرضية العدم (0H) وقبول فرضية البديل (1H)، بمعنى هناك أثر للمستوى التعليمي على مكانتها ودورها داخل بريد الجزائر، وهو ما يفسر بأن المستوى التعليمي للأفراد يمكنهم من معرفة كيفية فهم والاستفادة من خدمات بريد الجزائر، وبالتالي تعزيز الوعي لديهم.

الجدول رقم (10): ملخص اختبار الفرضيات (ANOVA one way) لتأثير خاصية الوظيفة

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,982	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات متغير الوظيفة	1
قبول فرضية العدم (0H)	0,626	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	توزيع بيانات المحور 2R هو نفسه عبر فئات متغير الوظيفة	2

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الوظيفة على إجابات العينة حول المحورين (1R،2R) كلها أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الوظيفة على إجابات العينة حول المحورين (1R،2R)، و هو ما يفسر بأن أصحاب الوظائف ليس ولديهم ميول للاستفادة من الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر .

ثانيا: فئة الموظفين

1. اختبار الثبات والصدق لأداة الدراسة:

1.1. اختبار ثبات الاستبيان:

تم الاعتماد في هذا الاختبار على أشهر الاختبارات التي يقدمها برنامج (SPSS) وهو اختبار معامل

ألفا كرومباخ، و بعد إدخال البيانات في البرنامج كانت نتائج الاختبار كمايلي :

الجدول رقم (11): إختبار الثبات وفق معامل ألفا كرومباخ

معامل ألفا كرومباخ	عدد العبارات
0,613	20

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

الفصل الثاني: تقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة وعرض لمختلف النتائج والأساليب المعتمدة

بما أن قيمة معامل ألفا كرومباخ هي 0,613 وهي قيمة أكبر من 0,6 وبالتالي يمكن القول أنه لو تم توزيع نفس عدد الاستمارات على نفس العينة أو على عينة مماثلة من نفس المجتمع لكانت نسبة تطابق الإجابات 61,3%، وبالتالي يمكن القول أن الاستمارة تمتاز بالثبات.

اختبار صدق الاستبيان: تم الاعتماد في هذا الاختبار على أشهر الاختبارات التي يقدمها برنامج (SPSS) هو اختبار جذر معامل ألفا كرومباخ، بحيث كانت نتائج الاختبار كمايلي :

الجدول رقم (12): إختبار الصدق وفق جذر معامل ألفا كرومباخ

عدد العبارات	جذر معامل ألفا كرومباخ
20	0,782

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

قيمة معامل الصدق أو صدق المحك (جذر معامل ألفا كرومباخ) هي 92,3%، بمعنى أن الاستمارة قادرة على تحقيق أهداف البحث بدرجة كبيرة.

2. الدراسة الوصفية للخصائص الديمغرافية:

سيتم توضيح فيمايلي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب متغيرات أفراد العينة على النحو التالي :

الجدول الرقم(13): توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

المتغيرات	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	10	50%
	أنثى	10	50%
	المجموع	20	100%
الخبرة	أقل من 5 سنوات	7	35%
	من 5 إلى 10 سنة	8	40%
	من 11 إلى 15 سنة	5	25%
	أكثر من 15 سنة	0	0
	المجموع	20	100%

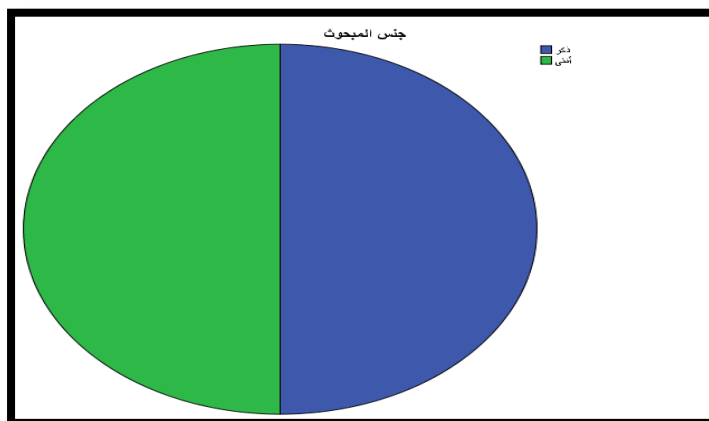
55%	11	عامل شباك (مكتب أمامي)	الوظيفة
10 %	2	عامل شباك (مكتب خلفي)	
15 %	3	رئيس مصلحة	
10 %	2	موزع بريدي	
10%	2	قابض	
100%	20	المجموع	
50%	10	تسيير واقتصاد	التخصص العلمي
25%	5	علوم تجارية	
20%	4	علوم قانونية وإدارية	
5%	1	علوم إعلام والاتصال	
100%	20	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على برنامج (SPSS)

التمثيلات البيانية لعينة الدراسة حسب متغيرات أفراد العينة على النحو التالي :

1. الجنس:

الشكل رقم (09): وصف خصائص العينة "الجنس"

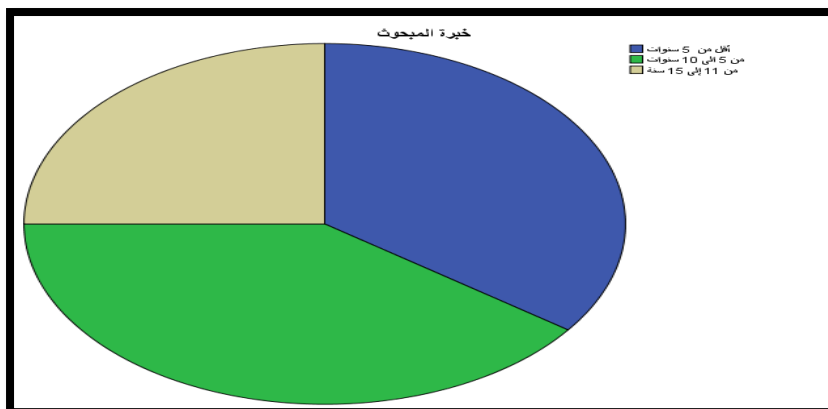


المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الشكل والجدول يتضح لنا أن تساوي المبحوثين حيث كانت إناث بقيمة 50% والذكور كانت أيضا بقيمة 50%.

2. الخبرة :

الشكل رقم (10): وصف خصائص عينة " الخبرة "

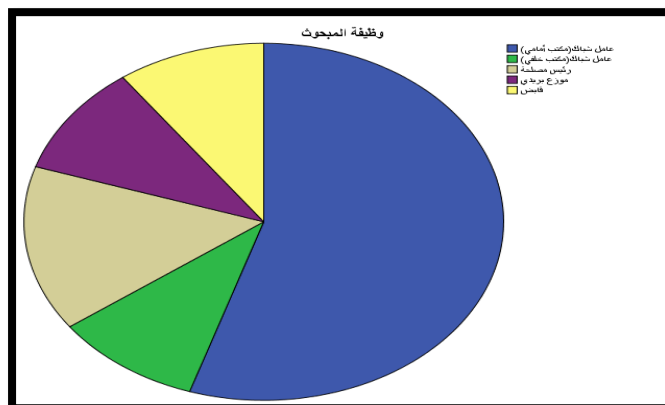


المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الشكل والجدول يتضح لنا أن أغلبية عينة الدراسة كانت تقع في فئة الخبرة (من 5 إلى 10 سنة) بنسبة 40% وتليها فئة (أقل من 5 سنوات) بنسبة 35% ثم أقل فئة (من 11 إلى 15 سنة) بنسبة 25%.

3. الوظيفة :

الشكل رقم (11): وصف خصائص عينة " الوظيفة "

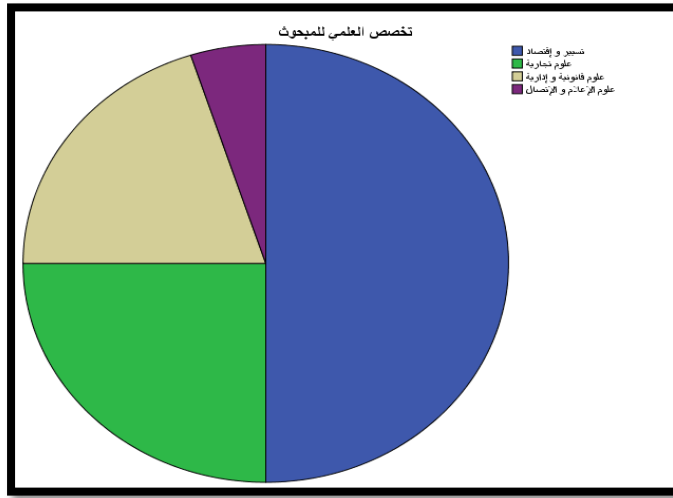


المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الشكل والجدول السابقين يتضح لنا أن الفئة عامل شبك (مكتب أمامي) أكثر نسبة في العينة المستهدفة بقيمة 55% .

4. المستوى التعليمي:

الشكل الرقم(12): وصف خصائص عينة " المستوى التعليمي "



المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من الجدول والشكل السابقين نلاحظ أن أكثر فئة هي فئة تسيير اقتصاد بقيمة 50% و أقل فئة هي فئة علوم الإعلام والاتصال بقيمة 5%.

3- تحليل الاتجاه العام لإجابات العينة حول محاور الدراسة

الجدول رقم (14): الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة

تحليل إجابات العينة حول المحور (2R) المتعلق بتطور الأداء في مؤسسة بريد الجزائر			تحليل إجابات العينة حول المحور الأول (1R) المتعلق بتجسيد الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر		
الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
0,239	1,650	س 1	0,366	2,450	س 1
0,450	1,850	س 2	0,937	3,100	س 2

الفصل الثاني: تقديم مؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة وعرض لمختلف النتائج والأساليب المعتمدة

0,134	1,150	س 3	0,450	1,850	س 3
0,345	1,650	س 4	0,261	1,450	س 4
0,263	1,500	س 5	0,905	2,800	س 5
0,997	2,050	س 6	1,326	2,800	س 6
0,345	2,150	س 7	1,263	3,000	س 7
0,239	1,650	س 8	1,039	3,250	س 8
0,589	1,800	س 9	0,239	1,350	س 9
0,576	1,950	س 10	0,261	1,450	س 10
0,070	4,25	R2	0,097	3,61	R1

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال النتائج الموضحة في الجانب الأيمن من الجدول أعلاه بالمحور الأول من الجزء الثاني (1R) نجد أن قيمة المتوسط الحسابي 3,61 بانحراف معياري 0,097، وبما أن قيمة المتوسط تقع ضمن المجال الاختيار موافق(4,2-3,4)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول المحور الأول من الجزء الثاني(1R) ككل تركزت حول اختيار موافق وبانحراف معياري ضعيف بمعنى يوجد توافق كبير حول تجسيد الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر .

من خلال النتائج الموضحة في الجانب الأيسر من الجدول أعلاه بالمحور الثاني من الجزء الثاني (2R) نجد أن قيمة المتوسط الحسابي 4,25 بانحراف معياري 0,070، وبما أن قيمة المتوسط تقع ضمن المجال الاختيار موافق بشدة (5-4,2)، ومنه يمكن القول أن الاتجاه العام لإجابات العينة حول المحور الأول من الجزء الثاني(2R) ككل تركزت حول اختيار موافق بشدة وبانحراف معياري ضعيف بمعنى يوجد توافق واضح حول تطور الأداء في مؤسسة بريد الجزائر.

4- اختبار طبيعة توزيع البيانات الميدانية:

معرفة طبيعة توزيع بيانات البحث الميداني نستعمل اختبارين يوفرهم برنامج (SPSS)، الأول هو اختبار كولموغروف سميير نوف والثاني اختبار شبيرو ويلك، بحيث توضع الفرضيات التالية:

- **فرضية العدم (H0):** بيانات المحورين (1R،2R) تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
 - ***فرضية البديل (1H):** بيانات المحورين (1R،2R) لا تتبع التوزيع الطبيعي وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.
- بالرجوع إلى برنامج (SPSS) كانت نتائج كمايلي:

الجدول رقم (15): اختبار طبيعة توزيع البيانات الميدانية

اختبار شبيرو ويلك			اختبار كولموغروف سميير نوف			
المعنوية	درجة الحرية	الإحصائية	المعنوية	درجة الحرية	الإحصائية	
0,378	20	0,951	0,200	20	0,124	المحور 1R
0,023	20	0,887	0,200	20	0,156	المحور 2R

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور الأول من الجزء الثاني (1R) في اختبار كولموغروف سميير نوف بقيمة 0,200 وهي أكبر من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05، وفي اختبار شبيرو ويلك كانت القيمة 0,378 وهي أكبر من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05، وبما أن كلا القيمتين أكبر من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05 ، والتالي نقبل الفرضية (0H) ونرفض الفرضية (1H) وتعني بأن بيانات المحور (1R) تتبع التوزيع الطبيعي.

كما نلاحظ أن قيمة مستوى المعنوية بالنسبة لبيانات المحور الثاني من الجزء الثاني (2R) في اختبار كولموغروف سميير نوف بقيمة 0,200 وهي أكبر من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05، وفي اختبار شبيرو ويلك كانت القيمة 0,023 وهي أقل من القيمة الحرجة لمستوى المعنوية 0,05، وبما أن هناك تضارب بين الإختبارين ونرى بأن حجم العينة أقل من 50 فعليه تتبع نتائج اختبار شبيرو ويلك وبالتالي نرفض الفرضية (0H) ونقبل الفرضية (1H) وتعني بأن بيانات المحور (2R) لا تتبع التوزيع الطبيعي.

5. اختبار فرق المتوسطين(Student):

يستعمل هذا الاختبار قصد معرفة مدى تأثير خصائص عينة الدراسة أو المتغيرات الوصفية على إجابات العينية على محور الدراسة (1R)، شرط أن تكون هذه الخصائص تحتمل حدثين أو اختيارين فقط، وفي هذه الدراسة لدينا خاصية الجنس تحتمل حدثين فقط هما ذكر وأنثى، وبالتالي يمكن إجراء الاختبار بوضع الفرضيات التالية:

- **فرضية العدم (0H):** لا يوجد تأثير للخصائص الوصفية (ذكر، أنثى) على إجابات العينة حول عبارات المحور (1R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
 - **فرضية البديل (1H):** يوجد تأثير للخصائص الوصفية (ذكر، أنثى) على إجابات العينة حول عبارات المحور (1R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.
- بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (16): ملخص اختبار الفرضيات (Student) لتأثير خاصية الجنس

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,578	اختبار العينات المستقلة (Student)	توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات متغير الجنس	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الجنس على إجابات العينة حول المحور (1R) أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الجنس على إجابات العينة حول المحور (1R)، وهو ماي فسر بأن الموظفين ليس لهم دخل في واقع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر .

6. اختبار فرق المتوسطات (ANOVA one way):

- **فرضية العدم (0H):** لا يوجد تأثير للخصائص الوصفية (الخبرة، الوظيفة، التخصص العلمي) على إجابات العينة حول عبارات المحور (1R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
- **فرضية البديل (1H):** يوجد تأثير للخصائص الوصفية (الخبرة، الوظيفة، التخصص العلمي) على إجابات العينة حول عبارات المحورين (1R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (17): ملخص اختبار الفرضية (ANOVA one way) لتأثير خاصية الخبرة

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,157	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات الخبرة	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الخبرة على إجابات العينة حول المحور (1R) كلها أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الخبرة على إجابات العينة حول المحور (1R)، وهو ما يفسر بأن خبرة الفرد لا تؤثر على واقع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر، باعتبار أن صفة الخبرة أمر بعيد كل البعد عن موضوع رقمنة معاملات بريد الجزائر.

الجدول رقم (18): ملخص اختبار الفرضية (ANOVA one way) لتأثير خاصية الوظيفة

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,993	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات متغير المستوى التعليمي	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الوظيفة على إجابات العينة حول المحور (1R) أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الوظيفة على إجابات العينة حول المحور (1R)، وهو ما يفسر بأن الوظيفة لا تؤثر على واقع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر.

الجدول رقم (19): ملخص اختبار الفرضية (ANOVA one way) التأثير خاصة التخصص العلمي

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,920	اختبار العينات المستقلة (ANOVA one way)	توزيع بيانات المحور 1R هو نفسه عبر فئات متغير الوظيفة	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصة التخصص العلمي على إجابات العينة حول المحور (1R) أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية التخصص العلمي على إجابات العينة حول المحور (1R)، وهو ما يفسر بأن أصحاب التخصصات العلمية ليس لديهم أي دخل في واقع الرقمنة بريد الجزائر .

7. اختبار فرق المتوسطين (Mann-Whitney U):

يستعمل هذا الاختبار قصد معرفة مدى تأثير خصائص عينة الدراسة أو المتغيرات الوصفية على إجابات العينة على محور الدراسة (R2)، شرط أن تكون هذه الخصائص تحتل حدثين أو اختيارين فقط، وفي هذه الدراسة لدينا خاصية الجنس تحتل حدثين فقط هما ذكر وأنثى، وبالتالي يمكن إجراء الاختبار بوضع الفرضيات التالية:

- **فرضية العدم (0H):** لا يوجد تأثير للخصائص الوصفية (ذكر، أنثى) على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
- **فرضية البديل (1H):** يوجد تأثير للخصائص الوصفية (ذكر، أنثى) على إجابات العينة حول عبارات المحور (R2)، و تقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم (20): ملخص اختبار الفرضية (Mann-Whitney U) لتأثير خاصية الجنس

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,165	اختبار العينات المستقلة (Mann-Whitney U)	توزيع بيانات المحور R2 هو نفسه عبر فئات متغير الجنس	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الجنس على إجابات العينة حول المحور (R2) أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الجنس على إجابات العينة حول المحور (R2)، وهو ما يفسر بأن جنس الموظفين ليس له دخل في تطور الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر .

8. اختبار فرق المتوسطات (Kruskal Wallis):

يستعمل هذا الاختبار قصد معرفة تأثير خصائص عينة الدراسة أو المتغيرات الوصفية على إجابات العينة حول المحور (2R)، شرط أن تكون هذه الخصائص تحمل أكثر من حدثين أو اختيارين، وفي هذه الدراسة لدينا خاصية الخبرة تحتل أكثر من حدثين هي أقل من 5 سنوات، من 5 الى 10 سنوات، من 11 الى 15 سنة، أكثر من 15 سنة، وخاصية الوظيفة تحتل أكثر من حدثين هي عامل شباك(مكتب أمامي)، عامل شباك(مكتب خلفي)، رئيس مصلحة، موزع بريدي، قابض، وخاصية التخصص العلمي تحتل أكثر من حدثين هي تسيير واقتصاد، علوم تجارية، علوم قانونية وإدارية، علوم الإعلام والاتصال وبالتالي يمكن إجراء هذا الاختبار بوضع الفرضيات التالية:

- **فرضية العدم (0H):** لا يوجد تأثير للخصائص الوصفية(الخبرة، الوظيفة، التخصص العلمي) على إجابات العينة حول عبارات المحور (2R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أكبر من 0,05.
- **فرضية البديل (1H):** يوجد تأثير للخصائص الوصفية(الخبرة، الوظيفة، التخصص العلمي) على إجابات العينة حول عبارات المحور (2R)، وتقبل هذه الفرضية لما يكون مستوى المعنوية (sig) أقل من 0,05.

بالاعتماد على برنامج (SPSS) كانت النتائج كمايلي:

الجدول رقم(21): ملخص اختبار الفرضية(Kruskal Wallis) لتأثير خاصية الخبرة

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,226	اختبار العينات المستقلة (Kruskal Wallis)	توزيع بيانات المحور 2R هو نفسه عبر فئات متغير الخبرة	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الخبرة على إجابات العينة حول المحور (2R) أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الخبرة على إجابات العينة حول المحور (2R)، وهو ما يفسر بأن خبرة الفرد لا تؤثر على تطور الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر، باعتبار أن صفة الخبرة أمر بعيد كل البعد عن موضوع رقمنة معاملات بريد الجزائر.

الجدول رقم(22): ملخص اختبار الفرضية(ruskalK allisW) لتأثير خاصية الوظيفة

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,591	اختبار العينات المستقلة (Kruskal Wallis)	توزيع بيانات المحور 2R هو نفسه عبر فئات متغير الوظيفة	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج (SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية الوظيفة على إجابات العينة حول المحور (2R) أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية الوظيفة على إجابات العينة حول المحور (2R)، وهو ما يفسر بأن الوظيفة لا تؤثر على تطور الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر.

الجدول رقم(23): ملخص اختبار الفرضية(Kruskal Wallis) لتأثير خاصية التخصص العلمي

القرار	المعنوية	الاختبار	فرضية العدم (0H)	
قبول فرضية العدم (0H)	0,914	اختبار العينات المستقلة (Kruskal Wallis)	توزيع بيانات المحور 2R هو نفسه عبر فئات متغير التخصص العلمي	1

(المعنويات المقاربة تم عرضها، مستوى معنوية هو 0,05)

المصدر : من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برنامج(SPSS)

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم مستوى المعنوية المتعلقة بتأثير خاصية التخصص العلمي على إجابات العينة حول المحور (2R) كلها أكبر من القيمة 0,05 وبالتالي نقبل فرضية العدم (0H) ونرفض فرضية البديل (1H)، بمعنى لا يوجد تأثير لخاصية التخصص العلمي على إجابات العينة حول المحور (2R)، وهو ما يفسر بأن أصحاب التخصص العلمي ليس لديه دور للاستفادة منه لتحسين الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر.

خلاصة الفصل:

جاء الفصل الثاني في طابعه التطبيقي استكمالاً وإسقاطاً للدراسة النظرية حيث قمنا بدراسة ميدانية في مؤسسة بريد الجزائر من خلال تقديم لمؤسسة محل الدراسة، فيما اعتمدنا على الاستبيان كأداة للدراسة والتي عملنا على توزيعها على الزبائن وموظفي بريد الجزائر، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي تلعبه الرقمنة في هذه المؤسسة، وتم استخدام برنامج Spss لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان لمعرفة مدى صدق وثبات أداة الدراسة، وكذا تفسير إجابات أفراد العينة، كما تم استخدام أساليب إحصائية وصفية واستدلالية، واختبار الفرضيات وتم التوصل إلى إثبات أو نفي الفرضيات التي وضعناها وذلك بقبولها أو رفضها.

الخاتمة العامة



بعد إجراء هذه الدراسة بجانبها النظري والميداني، وذلك بالتطرق في الفصل النظري للإطار المفاهيمي للرقمنة والأداء المالي، وكذا بالتطرق في فصل الجانب الميداني لتقديم لمؤسسة بريد الجزائر ميدان الدراسة وعرض تطور أدائها المالي، وتحديد الدور الذي لعبته الرقمنة داخل مؤسسة بريد الجزائر بالنسبة للجمهور وموظفيها وذلك باستخدام استمارات الاستبيان وتفرغ لإجابات العينة في برنامج Spss، وذلك قصد الإجابة على الإشكالية التي تمحورت حول أثر الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر، حيث توصلنا لمجموعة من النتائج منها ما تعلق بالجانب النظري ومنها مات علق بالجانب الميداني، ليتم من خلالها اختبار الفرضيات المقترحة في مقدمة هذه الدراسة، ليتم على ضوء ذلك تقديم مجموعة من الاقتراحات.

أولاً: عرض النتائج

تم التوصل من خلال هذه الدراسة لمجموعة من النتائج سواء من خلال الجانب النظري أو من خلال الجانب الميداني، وقصد تسهيل الاستفادة من هذه النتائج في اختبار الفرضيات وتقديم الاقتراحات سنقوم بتقسيمها إلى مجموعتين إحداهما متعلقة بالجانب النظري والأخرى متعلقة بالجانب الميداني.

1. عرض النتائج المتعلقة بالجانب النظري:

- وتتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة النظرية فيما يلي:
- أن الأداء المالي كان ولا يزال محل اهتمام الباحثين كونه الهدف الأساسي للمؤسسة، وكذلك يبقى دائماً وفي ظل التعديلات يبحث عن أحسن نتيجة يحققها.
 - أدت ثورة تكنولوجيا معلومات والاتصال لظهور مفهوم جديد هو "الرقمنة".
 - الرقمنة لم تعد خيار بل أصبحت ضرورة.
 - تقدم الرقمنة خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية، فهي توفر الوقت والجهد.
 - أن المعاملات الإلكترونية لديها آثار إيجابية المتمثلة في سرعة الحصول على الخدمة وسهولة تبادل المعلومات مع العميل.

2. عرض النتائج المتعلقة بالجانب الميداني:

- من خلال ما تم استخدامه من وسائل إحصائية في تحليل النتائج الواردة في الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة تم التوصل إلى ما يلي:
- أجمع أفراد العينة على أن مؤسسة محل الدراسة لا تحتوي على معاملات سهلت من الخدمة واقتصرت لهم في الجهد والوقت ليس وعلى دراية بطبيعة الخدمات المقدمة.
 - أجمع أفراد العينة أن ضعف المستوى التعليمي للأفراد يولد لهم صعوبة في كيفية فهم والاستفادة من الخدمات المقدمة.
 - أجمع أفراد العينة أن استخدام الرقمنة حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافز العمل وعمل على تقديم جميع التسهيلات للقيام بالمهام على أكمل وجه.

الخاتمة العامة

- أجمع أفراد العينة على أن المؤسسة محل الدراسة بأن أدائها المالي في تطور مستمر.
- أجمع أفراد العينة على أن مؤسسة محل الدراسة تحرص على تجسيد الرقمنة من أجل تحسين الخدمات المقدمة من خلال الاعتماد على معاملات حديثة لتقريب الخدمة للمواطن.
- أجمع أفراد العينة على أن مؤسسة محل الدراسة عملت على استخدام تكنولوجيا الحديثة في معاملاتها المالية.

ثانيا: اختبار الفرضيات على ضوء النتائج

1. اختبار الفرضية الرئيسية:

تم اقتراح الفرضية التالية: "الرقمنة تلعب دورا كبيرا في تحسين من الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر"، وهي فرضية صحيحة بناءا على نتائج الأولى من النتائج المتعلقة بالجانب التطبيقي وذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراءه في الدراسة الميدانية والذي كان موجه لفئة موظفي بريد الجزائر.

2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تم اقتراح الفرضية التالية: "قامت مؤسسة بريد الجزائر بتطبيق الرقمنة من خلال وضعها للاستراتيجيات والخدمات الرقمية الحديثة من أجل تبسيط لمختلف المعاملات والأنشطة"، وهي فرضية صحيحة بناءا على النتائج الرابعة والخامسة من النتائج المتعلقة بالجانب النظري، وأيضا بناءا على نتائج المتعلقة بالمؤسسة محل الدراسة في الجانب الميداني.

3. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

تم اقتراح الفرضية التالية: "استخدام الرقمنة حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافزك في العمل"، وهي فرضية صحيحة بناءا على نتائج الثالثة من النتائج المتعلقة بالجانب الميداني وذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراءه في الدراسة الميدانية.

4. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:


تم اقتراح الفرضية التالية: "نظرة الزبائن حول رقمنة خدمات مؤسسة بريد الجزائر هي نظرة إيجابية من حيث تأثيرها على الأداء المالي"، وهي فرضية خاطئة بناءا على النتائج الأولى والثانية من النتائج المتعلقة بالجانب الميداني وذلك من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجراءه في الدراسة الميدانية.

ثالثا: الاقتراحات

- على ضوء النتائج المتحصل عليها فإننا نضع جملة من الاقتراحات تتمثل فيمايلي:
- تعزيز الثقافة الرقمية لدى الزبائن من خلال قيام بريد الجزائر بحملات دعائية وملتقيات لعرض مختلف خدماته وشرح كيفية الاستفادة منها.

الخاتمة العامة

- القيام بدراسات قبل طرح أي منتج بريدي جديد أو تطوير لأي خدمة حالية لاستطلاع آراء الزبائن ورغباتهم واقتراحاتهم.



قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. توفيق محمد عبد المحسن، "الاتجاهات الحديثة في تقييم والتميز الأداء"، دار الفكر العربي، مصر، 2005-2006.
2. علي فرحان طالب، " الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف"، الطبعة الأولى، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان، 2011.
3. عمار بن عشي، " اتجاهات التدريب و تقييم أداء الافراد "، الطبعة الاولى، الأردن، عمان، دار أسامة لنشر والتوزيع، 2012 .
4. محمد محمود الخطيب، "الأداء المالي وأثره على عوائد اسهم الشركات "، الطبعة الأولى، دار الحامد، الأردن، 2010.
5. مصطفى يوسف كافي، "إدارة الأداء"، الطبعة الأولى، عمان، دار ومكتبة الحامد النشر والتوزيع، 2018.
6. هشام طرادخوجة، " تسيير واستراتيجية مالية"، طبعة الأولى، دار نوران للنشر والتوزيع، الجزائر، 2021.

ثانياً: المقالات باللغة العربية

1. أسماء مبارك إبراهيم بكري، "دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية"، مجلة العلمية للدراسات والبحوث الالية الادارية، العدد2، مصر، 2022.
2. أميرة دباش، "المناخ التنظيمي وأثره على الأداء المالي لمنظمات الأعمال"، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، الجزائر، 2021.
3. بطاط نوردين، "الرقمنة واسهاماتها في تحديث الإدارة الرياضية"، مجلة علوم الأداء الرياضي، العدد1، الجزائر، 2021.
4. بوجفوف الزهرة، "ملامح البيئة الرقمية في الجزائر بين الواقع والمأمول"، مجلة أبحاث، العدد2، الجزائر، 2021.
5. حسينة أمينة، "افاق التحول الرقمي في الجزائر"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد2، الجزائر، 2022 .
6. خواترة سامية، "التحول الرقمي خلال جائحة كورونا وما بعدها"، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، العدد2، الجزائر، 2021.
7. سحنون أمال، "دور أدوات التحليل المالي في قياس الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية" - مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية- الجزائر- 2021.
8. سناء محمد عبد الغني، "انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر"، مجلة كلية السياسية والاقتصاد، العدد14، 2022.

قائمة المصادر والمراجع

9. شيخ الداوي، " تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء "، مجلة الباحث، جامعة الجزائر، العدد7.
 10. طلق عوض الله السواط، " أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الاكاديمي"- مجلة العدالة الغربية لسلم العلمي، العدد43، الجزائر، 2022 .
 11. عبد الغاني خلادي وآخرون، " مساهمة النظام المحاسبي المالي في قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية "، مجلة الميادين الاقتصادية، العدد 1، الجزائر، 2018 .
 12. عبيدوني كافية وآخرون، "الإدارة الالكترونية في العالم العربي وسبل تطبيقها"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والمالية، العدد2، الجزائر، 2017 .
 13. فاطمة زهراء بن زعمية وآخرون، " أهمية تحليل الهيكل المالي في تقييم الأداء المالي لمؤسسة باتيمال "، مجلة الريادة الاقتصادية الاعمال، العدد3، الجزائر، 2021 .
 14. فطيمة رابحي، "تأثير القيادة الرقمية في نجاح مشاريع التحول الرقمي في المؤسسة"، مجلة التنظيم والعمل، العدد3، الجزائر، 2022.
 15. محمد حاج قاسي، ""التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد والإدارات العمومية"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد2، الجزائر، 2022 .
 16. نوردين بهلول، " تحليل وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية للدهن(ENAP)وحدة سوق اهراس "، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية المالية، العدد 3، الجزائر، 2016 .
 17. وليد كامل محمدين كامل علام، "التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسنولي خدمة العملاء"، مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، مصر، 2021 .
 18. يحيى اوي الهام، " دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر"، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، العدد الأول، الجزائر، 2022 .
 19. يوسف بوشي وآخرون، "التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، العدد2، الجزائر، 2019 .
- ثالثا: المداخلات باللغة العربية
1. قياس وإدارة الأداء في القطاع الحكومي في المملكة العربية السعودية" المؤتمر الثاني لمعاهد الإدارة العامة والتنمية الإدارية في دول مجلس التعاون لدول الخليج العربية.

رابعا: الأطروحات والرسائل الجامعية

قائمة المصادر والمراجع

1. أنس مصلح ذياب الطروانة، "العوامل المؤثرة في تقييم الأداء المالي لشركات التأمين الاردنية"، رسالة ماجستير، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط.
2. بزقاري حياة، "دور المعلومات المحاسبية في تحسين الأداء المالي لمؤسسة الاقتصادية"، ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010-2011.
3. عزدين هروم، "واقع تسيير الأداء الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية"، ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، 2007-2008.
4. فوزية صادقي، "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر"، أطروحة كتواره، تخصص إعلام واتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الإعلام والاتصال والسمعي البصري، جامعة قسنطينة3، دفعة 2021.
5. مومن شرف الدين، "دور الإدارة بالعمليات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية"، ماجستير، علوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012.
6. نعيمة يحيوي، "أدوات مراقبة التسيير لبن النظرية والتطبيق"، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير المؤسسات، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

خامسا: المراجع باللغة الانجليزية

1. Djalel nizaradnani and other, " **State of play of digital marketing and digital transformation**", Strategy and Development Review, N°: 01, Algeria, 2020, p145
2. Soumia THAROUMA and other, "A Review of the Literature on Internal Audit in the Era of Digital Transformation", Finance and Business Economics Review, N°: 4, algreia, 2022

سادسا: المواقع الالكترونية

1. الموقع الالكتروني [gor.unscwa.uwww//:https](https://www.unscwa.gor)
2. لموقع الالكتروني لبريد الجزائر www.poste.dz
3. الموقع الالكتروني www.ennahronline.com

قائمة الملاحق



قائمة الملاحق

الملحق رقم 01:

قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	اسم و لقب المحكم	الرتبة	التخصص	الإمضاء
01	زياد سعيد	أستاذ محاضر	إحصاء لغويات	منرا
02	زياد باقر	HCA	دكتوراه في اللغويات	منرا
03	زياد حامد	HCA	معيدة لغويات	منرا

الملحق رقم 02: الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد الشريف مساعديه سوق أهراس
كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير
استمارة بحث



أخي الفاضل / أختي الفاضلة:

تحية طيبة، أما بعد

في إطار اعداد مذكرة التخرج المدرجة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسية، حول الموضوع "أثر الرقمنة على أداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - دراسة حالة بريد الجزائر-" نعرض على حضراتكم الاستبيان الهادف الى جمع المعلومات المتعلقة برأيكم الشخصي لتحقيق الفائدة المرجوة من هذه الدراسة من خلال الاستفادة من آرائكم الموضوعية .

لذا فإننا نأمل بتفضلكم بالإجابة على البنود الواردة في الاستبيان بدقة بوضع علامة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم للإجابة على أسئلة الاستبيان بشكل كامل وبدقة وموضوعية سوف يساعدنا على تحقيق أهداف الدراسة، ونود ان نتقدم لكم بوافر الشكر والامتنان سلفا لأنكم ستخصصون جزء من وقتكم الثمين ، علما أن اجابات الاستمارة لن تستخدم الا لغرض علمي فقط.

تقبلوا منا سيدي/سيديتي أسمى عبارات التقدير.

اشراف الاستاذ: بن بوزيد سليمان

من اعداد الطالبتين:

- قفاصة شيما
- بن ربيعة أية

قائمة الملاحق

السنة الجامعية: 2023/2022

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

1/ الجنس :

ذكر أنثى

2/ السن :

18 - 28 29-38 39-48 49-58 58 فأكثر

3/ المستوى الدراسي :

أساسي وأقل مهني ثانوي جامعي دراسات لعليا

4/ الوظيفة :

صاحب منحة موظف أعمال حرة تاجر/ مقاول

قائمة الملاحق

الجزء الثاني : محاور الاستبيان

المحور الأول: رقمنة المعاملات في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	دفع ثمن المشتريات عن طريق استخدام أجهزة الدفع الالكتروني					
2	سحب الأموال دون أي وثيقة لإثبات الهوية من خلال جهاز الدفع الالكتروني					
3	تعبئة رصيد هاتفكم باستعمال البطاقة الذهبية على مستوى الشباك الالي					
4	تدعيم خدمات بريد الجزائر عبر تطبيقات (بريدي موب، بريدي باي)					
5	تسديد لمختلف الفواتير عبر الانترنت دون لجوء لمؤسسة بريد الجزائر (الكهرباء، اشتراك الانترنت)					
6	الاطلاع على حساب البريد الجاري من خلال تطبيق Eccp بشكل آلي					
7	تلقيهم لرسائل نصية قصيرة SMS عند ايداع/ سحب الأموال الحساب الجاري					
8	يمكن للعملاء سحب وتحويل الأموال من خلال الموزع الاليّ					
9	توصيل وتوزيع الوثائق والبضائع من خلال تطبيق EMS					
10	تحويل الأموال بصفة دورية ومؤمنة باستخدام					

قائمة الملاحق

					خدمة حوالتك
--	--	--	--	--	-------------

المحور الثاني : مكانة ودور الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1	تقدم مؤسسة بريد الجزائر خدمات رقمية متنوعة وحديثة					
2	رقمنة المعاملات حسنت من الخدمة وسهلتها					
3	اختصرت رقمنة المعاملات لزبون عدم تنقل لمكاتب البريد لتلبية رغباته					
4	وفرت بريد الجزائر معاملات حديثة اقتصرت الجهد والوقت					
5	تسعى مؤسسة بريد الجزائر لرقمنة خدماتها لإشباع حاجات الزبائن					
6	تقدم مؤسسة بريد الجزائر معلومات كافية عن جميع خدماتها المقدمة					
7	ارتفعت جودة الخدمات المقدمة من خلال المعاملات الحديثة					
8	تحسين خدمات بريد الجزائر لتحقيق رضا الزبون					
9	تجسيد الرقمنة ساهم في رسم صورة ذهنية جيدة عن المؤسسة					
10	تواكب مؤسسة بريد الجزائر معايير المؤسسة الناجحة والمعاصرة من خلال رقمنة خدماتها					

الملحق رقم (03)

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

1/ الجنس :

ذكر أنثى

2 / الخبرة :

اقل من 5 سنوات من 5 الى 10 سنوات
 من 11 الى 15 سنة اكثر من 15 سنة

3/ الوظيفة:

عامل شباك (مكتب أمامي) عامل شباك (مكتب خلفي) رئيس مصلحة
 موزع بريدي قابض

4/ التخصص العلمي:

قائمة الملاحق

الجزء الثاني : محاور الاستبيان

المحور الأول : تجسيد الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	استخدام الرقمنة حقق الرضا الوظيفي وزاد من حافزك في العمل					
2	الرقمنة قلصت من الجهد البدني للموظف					
3	الرقمنة قلصت في المدة المستغرقة في إنجاز العمل					
4	تستخدم مؤسسة بريد الجزائر التكنولوجيا الحديثة في معاملاتها المالية					
5	تقدم مؤسسة بريد الجزائر جميع التسهيلات للقيام بمهامكم على أكمل وجه					
6	صورة مؤسستكم طيبة في أذهان الزبائن					
7	أعتقد أن الزبائن على علم عن التحديثات التي طرأت عندنا					
8	يوجد رضا وتفاهم بين المؤسسة والزبون					
9	أرى أن بعض مشاكل بريد الجزائر تعود لنقص الثقافة الرقمية في الوسط الوظيفي					
10	تقدم بريد الجزائر معلومات كافية عن خدماتها					

قائمة الملاحق

المحور الثاني: تطور الأداء في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1	رقمنة المعاملات المالية عملت على بريد الجزائر نمو الأرباح					
2	تنوع خدمات مؤسسة بريد الجزائر بسبب رقمنة خدماتها					
3	تطور رقم اعمال مؤسسة البريد نتيجة لرقمنة معاملاتها					
4	زيادة قيمة مؤسسة البريد نتيجة لرقمنة الخدمات المالية					
5	تحسن أجور ومكافآت عمال وموظفي البريد بفعل رقمنة المعاملات					
6	تحسن أداء موظفي بريد الجزائر لرقمنة المعاملات					
7	يساهم نقص ضغوط العمل على زيادة مردودية المؤسسة					
8	تحسن المستوى الوظيفي نتيجة لرقمنة المعاملات المالية للمؤسسة بريد الجزائر					
9	الرقمنة أدت إلى توسع نشاط مؤسسة بريد الجزائر مما أدى إلى تحسن الأداء الإداري					
10	التحول الرقمي أبرز عيوب المعاملات الإدارية والمالية لمؤسسة بريد الجزائر					

قائمة الملاحق

الملحق رقم (04)

بالنسبة لفئة الزبائن

1- اختبار الثبات ألفا كرومباخ:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,852	20

2- النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية:

المبحوث جنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	14	46,7	46,7	46,7
انثى	16	53,3	53,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المبحوث سن

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
18-28	14	46,7	46,7	46,7
29-38	4	13,3	13,3	60,0
39-48	2	6,7	6,7	66,7
49-58	6	20,0	20,0	86,7
فأكثر 58	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المبحوث دراسي مستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
اقل و اساسي	7	23,3	23,3	23,3
مهني	4	13,3	13,3	36,7
ثانوي	8	26,7	26,7	63,3
جامعي	9	30,0	30,0	93,3
لعليا دراسات	2	6,7	6,7	100,0
Total	30	100,0	100,0	

المبحوث وظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
منحة صاحب	8	26,7	26,7	26,7
موظف	12	40,0	40,0	66,7
حرة اعمال	4	13,3	13,3	80,0
مقاول -تاجر	6	20,0	20,0	100,0

قائمة الملاحق

Total	30	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

3- النتائج المتعلقة بالاتجاه العام لآراء أفراد العينة:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
استخدام طريق عن المشتريات ثمن دفع الالكتروني الدفع أجهزة لاثبات وثيقة أي دون الأموال سحب الالكتروني الدفع جهاز خلال من الهوية البطاقة باستعمال هاتفكم رصيد تعبئة الالي الشباك مستوى على الذهبية عبر الجزائر بريد خدمات تدعيم (باي بريدي ، موب بريدي) تطبيقات الانترنت عبر الفواتير لمختلف تسديد الجزائر بريد لمؤسسة لجوء دون (الانترنت اشترك الكهرباء،) من الجاري البريد حساب على الاطلاع الي بشكل Eccp تطبيق خلال عند SMS قصيرة نصية لرسائل تلقيهم الجاري الحساب الأموال سحب /ايداع الأموال تحويل و سحب للعملاء يمكن الالي الموزع خلال من من البضائع و الوثائق توزيع و توصيل EMS تطبيق خلال مؤمنة و دورية بصفة الأموال تحويل حوالتك خدمة باستخدام	30	2,7000	1,734
	30	2,9000	1,197
	30	2,7000	1,528
	30	2,5333	1,361
	30	2,4667	1,499
	30	2,4000	1,076
	30	2,1000	1,197
	30	2,3000	1,183
	30	2,8333	1,592
	30	2,1667	,833
N valide (listwise)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
رقمية خدمات الجزائر بريد مؤسسة تقدم حديثة و متنوعة و الخدمة من حسنت المعاملات رقمنة سهلتها	30	3,1000	1,266
عدم لزبون المعاملات رقمنة اختصرت رغباته لتلبية البريد لمكاتب تنقل حديثة معاملات الجزائر بريد وفرت الوقت و الجهد اقتصرت	30	2,8333	1,730
لرقمنة الجزائر بريد مؤسسة تسعى الزبائن حاجات لاشباع خدماتها	30	2,8333	1,523
معلومات الجزائر بريد مؤسسة تقدم المقدمة خدماتها جميع عن كافية من المقدمة الخدمات جودة ارتفعت	30	2,8333	,833
الحديثة المعاملات خلال لتحقيق الجزائر بريد خدمات تحسين الزبون رضا	30	3,2667	,961
صورة رسم في ساهم الرقمنة تجسيد المؤسسة عن جيدة ذهنية	30	3,4000	1,145
معايير الجزائر بريد مؤسسة تواكب خلال من المعاصرة و الناجحة المؤسسة خدماتها رقمنة	30	3,1000	1,059
	30	2,8000	1,131
	30	3,0000	1,379
	30	3,9000	1,128
N valide (listwise)	30		

قائمة الملاحق

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
الأول_المحور_حساب_متوسط	30	2,5100	,370
الثاني_المحور_حساب_متوسط	30	3,1067	,467
N valide (listwise)	30		

4- إختبار طبيعة بيانات الدراسة

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
الأول_المحور_مجموع	,162	30	,044	,964	30	,400
الثاني_المحور_مجموع	,118	30	,200*	,969	30	,505

5- إختبار إرتباط محاور الدراسة:

Corrélations

		المحور_مجموع الأول	المحور_مجموع الثاني
الأول_المحور_مجموع	Corrélacion de Pearson	1	0,593**
	Sig. (bilatérale)		,001
	N	30	30
الثاني_المحور_مجموع	Corrélacion de Pearson	,593**	1
	Sig. (bilatérale)	0,001	
	N	30	30

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

6- تأثير خاصية الجنس على محاور الدراسة

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
المحور_مجموع الأول_	Hypothèse de variances égales	,144	,707	-,142	28	,888	-,32143	2,26433	-4,95971	4,31685
	Hypothèse de variances inégales			-,142	27,368	,888	-,32143	2,26646	-4,96889	4,32604
المحور_مجموع الثاني_	Hypothèse de variances égales	,174	,680	,426	28	,673	1,08036	2,53655	-4,11553	6,27624
	Hypothèse de variances inégales			,429	27,987	,671	1,08036	2,51623	-4,07401	6,23472

7- تأثير خاصية السن على محاور الدراسة

ANOVA à 1 facteur

		Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
الأول_المحور_مجموع	Inter-groupes	238,438	4	59,610	1,786	0,163
	Intra-groupes	834,262	25	33,370		

قائمة الملاحق

Total	1072,700	29			
Inter-groupes	90,652	4	22,663	,449	0,772
الثاني_المحور_مجموع	Intra-groupes	1263,214	25	50,529	
Total	1353,867	29			

8- تأثير خاصية المستوى التعليمي على محاور الدراسة

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	214,513	4	53,628	1,562	0,215
الأول_المحور_مجموع	Intra-groupes	858,187	25	34,327	
Total	1072,700	29			
Inter-groupes	432,758	4	108,189	2,936	0,041
الثاني_المحور_مجموع	Intra-groupes	921,109	25	36,844	
Total	1353,867	29			

9- تأثير خاصية الوظيفة على محاور الدراسة

ANOVA à 1 facteur

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	6,825	3	2,275	,055	0,982
الأول_المحور_مجموع	Intra-groupes	1065,875	26	40,995	
Total	1072,700	29			
Inter-groupes	86,492	3	28,831	,591	0,626
الثاني_المحور_مجموع	Intra-groupes	1267,375	26	48,745	
Total	1353,867	29			

الملحق رقم (05)

بالنسبة لفئة الموظفين

1- اختبار الثبات ألفا كرومباخ:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,613	13

2- النتائج المتعلقة بالمتغيرات الديمغرافية:

المبحوث جنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	10	50,0	50,0	50,0
أنثى	10	50,0	50,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المبحوث خبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 5 من أقل	7	35,0	35,0	35,0
سنوات 10 الى 5 من	8	40,0	40,0	75,0
سنة 15 إلى 11 من	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

المبحوث وظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
(أمامي مكتب)شباك عامل	11	55,0	55,0	55,0
(خلفي مكتب)شباك عامل	2	10,0	10,0	65,0
مصلحة رئيس	3	15,0	15,0	80,0
بريدي موزع	2	10,0	10,0	90,0
قابض	2	10,0	10,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

للمبحوث العلمي تخصص

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
إقتصاد و تسبير	11	55,0	55,0	55,0
تجارية علوم	1	5,0	5,0	60,0
إدارية و قانونية علوم	4	20,0	20,0	80,0

قائمة الملاحق

الإتصال و الإعلام علوم	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

3- النتائج المتعلقة بالاتجاه العام لآراء أفراد العينة:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
و الوظيفي الرضا حقق الرقمنة إستخدام العمل في حافظك من زاد	20	2,4500	,366
البدني الجهد من قلصت الرقمنة للموظف	20	3,1000	,937
في المستغرقة المدة في قلصت الرقمنة العمل إنجاز	20	1,8500	,450
الجزائر بريد مؤسسة تستخدم المالية معاملاتها في الحديثة التكنولوجيا	20	1,4500	,261
جميع الجزائر بريد مؤسسة تقدم وجه أكمل على بمهامكم للقيام التسهيلات	20	2,8000	,905
الزبائن أذهان في طيبة مؤسستكم صورة	20	2,8000	1,326
التحديثات عن علم على الزبائن أن أعتقد عندنا طرأت التي	20	3,0000	1,263
و المؤسسة بين تفاهم و رضا يوجد الزبون	20	3,2500	1,039
الجزائر بريد مشاكل بعض أن أرى الوسط في الرقمية الثقافة لنقص تعود الوظيفي	20	1,3500	,239
عن كافية معلومات الجزائر بريد تقدم خدماتها	20	1,4500	,261
N valide (listwise)	20		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
على عملت المالية المعاملات رقمنة الأرباح نمو الجزائر بريد	20	1,6500	,239
الجزائر بريد مؤسسة خدمات تنوع خدماتها رقمنة بسبب	20	1,8500	,450
نتيجة البريد مؤسسة اعمال رقم تطور معاملاتها لرقمنة	20	1,1500	,134
لرقمنة نتيجة البريد مؤسسة قيمة زيادة المالية الخدمات	20	1,6500	,345
موظفي و عمال مكافآت و أجور تحسن المعاملات رقمنة بفعل البريد	20	1,5000	,263
لرقمنة الجزائر بريد موظفي أداء تحسن المعاملات	20	2,0500	,997
زيادة على العمل ضغوط نقص يساهم المؤسسة مردودية	20	2,1500	,345
لرقمنة نتيجة الوظيفي المستوى تحسن الجزائر بريد للمؤسسة المالية المعاملات	20	1,6500	,239
مؤسسة نشاط توسع إلى أدت الرقمنة الأداء تحسن إلى أدى مما الجزائر بريد الإداري	20	1,8000	,589
المعاملات عيوب أبرز الرقمي التحول الجزائر بريد لمؤسسة المالية و الإدارية	20	1,9500	,576
N valide (listwise)	20		

قائمة الملاحق

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
متوسط_ R1	20	3,6100	,097
متوسط_ R2	20	4,2550	,070
N valide (listwise)	20		

4- اختبار طبيعة بيانات الدراسة

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
R_1	,124	20	,200 [*]	,951	20	,378
R_2	,156	20	,200 [*]	,887	20	,023

5- تأثير خاصية الجنس على المحور الأول

Test d'échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
M_1	Hypothèse de variances égales	,379	,546	-,567	18	,578	-1,20000	2,11608	-5,64571	3,24571
	Hypothèse de variances inégales			-,567	17,573	,578	-1,20000	2,11608	-5,65346	3,25346
D_1	Hypothèse de variances égales	,026	,874	-1,454	18	,163	-3,70000	2,54406	-9,04486	1,64486
	Hypothèse de variances inégales			-1,454	17,948	,163	-3,70000	2,54406	-9,04597	1,64597

6- تأثير خاصية الخبرة على المحور الأول

ANOVA à 1 facteur

R_1

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	80,371	2	40,185	2,071	,157
Intra-groupes	329,829	17	19,402		
Total	410,200	19			

7- تأثير خاصية الوظيفة على المحور الأول

ANOVA à 1 facteur

R_1

قائمة الملاحق

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	6,488	4	1,622	,060	,993
Intra-groupes	403,712	15	26,914		
Total	410,200	19			

8- تأثير خاصية التخصص العلمي على المحور الأول

ANOVA à 1 facteur

R_1

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	12,100	3	4,033	,162	,920
Intra-groupes	398,100	16	24,881		
Total	410,200	19			

9- تأثير خاصية الجنس على المحور الثاني

Test^a

	R_2
U de Mann-Whitney	31,000
W de Wilcoxon	86,000
Z	-1,448
Signification asymptotique (bilatérale)	,148
Signification exacte [2*(signification unilatérale)]	,165 ^b

a. Critère de regroupement : المبحوث جنس

b. Non corrigé pour les ex aequo.

10- تأثير خاصية الخبرة على المحور الثاني

Test^{a,b}

	R_2
Khi-deux	2,977
ddl	2
Signification asymptotique	,226

a. Test de Kruskal Wallis

b. Critère de regroupement : المبحوث خبرة

11- تأثير خاصية الوظيفة على المحور الثاني

Test^{a,b}

	R_2
Khi-deux	2,804
ddl	4
Signification asymptotique	,591

a. Test de Kruskal Wallis

b. Critère de regroupement : المبحوث وظيفة

12- تأثير خاصية التخصص العلمي على المحور الثاني

قائمة الملاحق

Test^{a,b}

	R_2
Khi-deux	,522
ddl	3
Signification asymptotique	,914