

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر الرقمنة على أداء المؤسسات المالية
دراسة حالة: مؤسسة بريد الجزائر_ فرع ولاية ميلة_

المشرف	اعداد الطلبة	
أ.د. حريز هشام	1	بعداش مها
	2	قلاب كنزة

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	خلوفي سفيان
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	أ.د حريز هشام
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشري فريد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

الحمد والشكر لله، الذي وفقنا في إنجاز هذا العمل المتواضع، والصلاة والسلام على سيدنا محمد أشرف الخلق والمرسلين.

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساهم من قريب أو بعيد في إتمام هذا العمل المتواضع، ولكل من مد لنا يد العون في مختلف مراحل إعداد هذه المذكرة.

نخص بالشكر أساتذتنا الأفاضل الذين لم يبخلوا علينا بعلمهم وتوجيهاتهم، وعلى رأسهم الأستاذ "الدكتور حريز هشام" الذي كان نعم الموجه والمشرّف والداعم.

كما نقدم خالص شكرنا لكل زميل وزميلة شاركونا هذا المشوار، وكانوا لنا خير رفقة في هذا الطريق الأكاديمي.

فلكم جميعا منا كل التقدير والعرفان، ولكم جزء من هذا الإنجاز.



اهداء

"وان آخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين"

عظم المراد فهان الطريق فجاءت لذة الوصول لتمحي مشقة السنين

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره وبلغنا النهايات الا بتوفيقه وما حققنا الغايات الا بفضلله

اهدي هذا العمل الى "نفسي"،

شكرا لأنك صمدت، لأنك واصلت رغم كل شيء، لأنك آمنت بأن التعب لا يضيع.

الى الذي علمني الإصرار والقوة "أبي الغالي"

الى "والدي واخواتي" خالص الشكر والتقدير

إلى كل من رافقني يوما بكلمة طيبة أو دعاء صادق،

أهديكم ثمرة هذا المشوار.

فالحمد لله على التمام وحسن الختام، واللهم اجعله بداية تحقيق الاحلام

"فمن قال انا لها "نالها"

مها





اهداء

- الى العزيز الذي حملت اسمه فخرا والى من كلله الله بالهيبة والوقار، الى من حصد الاشواك عن دربي وزرع لي الراحة بدل منها، والى من كان دعمه قوتي، وصمته حكمة، الى والدي العزيز أبي فشكرا لأنك أبي " قلاب أحمد "
 - الى من كانت حضنا دافئا، ودعاء لا ينقطع، الى من علمتني الاخلاق قبل ان أتعلمها، الى اليد الخفية التي أزلت عن طريقي العقبات، لك وحدك تنحني الكلمات، وتبتهج السطور، الى امي محبوبتي وملهمتي، فشكرا لأنك أمي " بن حاجي أحلام "
 - الى من كانا النور حين تاهت خطواتي، لا أنسى فضلكما ابدا خالي الكريمين " بن حاجي عبد العزيز، بن حاجي أحمد "
 - الى من وهبني الله نعمة وجودهم، الى مصدر قوتي وأرضي الصلبة، بمحبتكم تزهو الطرق، وتلين الصعاب، طالما كنتم اخوتي واصدقائي وكل شيء، فشكرا لأنكم اخوتي، " قلاب لينة، قلاب زهرة، قلاب كمال، ولن أنسى اخي حبيبي رحمك الله " قلاب إسكندر "
 - الى من ضاقت بي الدنيا وسعت بخطاهم، الى من رافقوني بالقلب قبل الدرب، أصدقائي وأحبيتي " زهرة، نسرين، زهرة، غادة، نورهان، زهرة، هناء، منار، نور الهدى، لينة، مريم، أماني، أسماء "
 - ها انا اليوم طويت صفحة من التعب وسجلت في تاريخي فخرا لا ينسى، لم أعد أتسائل عن ملامح الوصول فقد رأيتها في عيوني، فأشكر نفسي لكل لحظة قاومت فيها اليأس، ولكل مرة وقفت فيها بعد عثرة، شكر لإصراري، لصبري، ولثقتي بأن لكل مجتهد نصيب.
- وآخر دعوتي أن الحمد لله ربي العالمين



المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور الرقمنة كخيار استراتيجي في المؤسسات المالية، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة. حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وجمع البيانات باستخدام أداة الاستبيان، من خلال دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - فرع ولاية ميله -.

حيث أظهرت النتائج أن الرقمنة تساهم بفعالية في تحسين جودة الخدمات، رفع كفاءة الأداء المالي، وتطوير آليات اتخاذ القرار، من خلا استغلال تكنولوجيا المعلومات والتحليل الرقمي. كما توصي الدراسة بضرورة تبني رؤية شاملة للتحويل الرقمي تتماشى مع خصوصيات البيئة الجزائرية، وتعزيز استثمار الموارد البشرية والتقنية. كما أثبتت التحاليل الإحصائية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الرقمنة ومؤشرات الأداء المالي، مما يعزز الفرضية الرئيسية للدراسة.

في المجمل، تؤكد نتائج هذه الدراسة أن الرقمنة تمثل خيارا استراتيجيا لتعزيز الأداء المالي، وأن نجاح المؤسسات في المستقبل مرهون بمدى قدرتها على استيعاب وتوظيف التقنيات الرقمية بكفاءة وفعالية.

كلمات مفتاحية: الرقمنة، الأداء، الأداء المالي، تكنولوجيا، مؤشرات مالية.

Abstract:

This study aims to highlight the role of digitalization as a strategic option for financial institutions, particularly in light of the rapid digital transformations. The descriptive-analytical method was adopted, and data were collected using a questionnaire through a case study of Algeria Post – Mila Branch.

The results showed that digitalization effectively contributes to improving service quality, enhancing financial performance, and developing decision-making mechanisms through the use of information technology and digital analysis. The study recommends adopting a comprehensive vision for digital transformation that aligns with the specific context of the Algerian environment, and strengthening investment in human and technological resources. Statistical analyses also confirmed the existence of a significant relationship between the dimensions of digitalization and financial performance indicators, which supports the study's main hypothesis. Overall, the findings of this study confirm that digitalization represents a strategic option to enhance financial performance, and that the future success of institutions depends on their ability to efficiently and effectively adopt and utilize digital technologies

Keywords: Digitalization, Performance, Financial Performance, Technology, Financial Indicators

فهرس المحتويات:

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	شكر وتقدير
-	الإهداء
	الملخص
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ-خ	مقدمة
51-08	الفصل الأول: الإطار النظري لدراسة الرقمنة والأداء المالي في المؤسسات المالية
09	تمهيد
31-11	المبحث الأول: عموميات حول الأداء المالي
17-11	المطلب الأول: ماهية الاداء
17-11	أولاً: التعريف العام للأداء، تطوره من النظرة التقليدية الى الحديثة
15-13	ثانياً: تصنيفات الأداء
16-15	ثالثاً: أبعاد الأداء
17-16	رابعاً: دوافع وعوائق الاداء
22-17	المطلب الثاني: مدخل للأداء المالي
18-17	أولاً: مفهوم الأداء المالي
19-18	ثانياً: أهمية الأداء المالي
20-19	ثالثاً: اهداف الأداء المالي
20	رابعاً: مستويات الأداء المالي
22-20	خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء المالي
31-23	المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المالي
26-23	أولاً: المؤشرات التقليدية
29-26	ثانياً: المؤشرات الحديثة
31-29	ثالثاً: مؤشرات أخرى لقياس الأداء المالي في المؤسسات المالية
44-32	المبحث الثاني: مدخل عام حول الرقمنة
39-32	المطلب الأول: ماهية الرقمنة
33-32	أولاً: تعريف الرقمنة

35-33	ثانيا: خصائص الرقمنة
36-35	ثالثا: أهداف الرقمنة
38-36	رابعا: أشكال ونماذج الرقمنة
39	خامسا: معوقات الرقمنة
44-39	المطلب الثاني: متطلبات واساليب الرقمنة
44	أولا: متطلبات الرقمنة
44	ثانيا: أساليب الرقمنة
45	المبحث الثالث: مدى تأثير الرقمنة على أداء المؤسسات المالية
45	المطلب الأول: أبعاد الرقمنة
45	أولا: الرقابة والعمليات الرقمية
46	ثانيا: الاتصال والترميز الرقمي
46	ثالثا: التحقق الرقمي والمصادقة الرقمية
47	رابعا: أبعاد أخرى
48	المطلب الثاني: مؤثرات الرقمنة على الأداء المالي
48	أولا: تأثير الرقمنة على الكفاءة التشغيلية
49	ثانيا: تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المقدمة
49	ثالثا: تأثير الرقمنة على المنافسة والابتكار
50	رابعا: تأثير الرقمنة على الأداء المالي من حيث الشفافية ودقة المعلومات المالية
50	خامسا: تأثير الرقمنة على الأداء المالي من حيث التحديات والمخاطر
51	خلاصة الفصل
100-52	الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية-ميلة-
53	تمهيد
54	المبحث الأول: الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية ميلة
54	المطلب الأول: مفهوم مؤسسة بريد الجزائر
54	أولا: أصول مكتب بريد الجزائر
55	ثانيا: تعريف مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية-ميلة-
56	ثالثا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر
59	رابعا: مهام مؤسسة بريد الجزائر
59	المطلب الثاني: خدمات مؤسسة بريد الجزائر
59	أولا: خدمات المؤسسة

60	ثانيا: خدمات الخواص
69	ثالثا: الطوابعية
70	رابعا: خدمات عن بعد (عبر الانترنت)
70	خامسا: خدمة الإبلاغ عبر الهاتف
71	المطلب الثالث: البنية القاعدية للرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر
72	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات
72	المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
72	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
72	أولا: تحديد عينة الدراسة
72	ثانيا: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات
73	المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدراسة
76	المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة
76	المطلب الأول: خصائص افراد عينة الدراسة
77	أولا: حسب متغير الجنس
77	ثانيا: حسب متغير العمر
78	ثالثا: حسب متغير الاقدمية
79	رابعا: حسب متغير المستوى التعليمي
79	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الافراد نحو الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر
91	المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر
93	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات
95	أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
95	ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
96	ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
97	رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
99-97	خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة
100	خلاصة الفصل
103-102	خاتمة
107-105	قائمة المراجع
132-109	قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	العوامل المؤثرة في الأداء المالي	22
02	أشكال الرقمنة	37
03	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	57
04	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لبريد ولاية ميله	58
05	توزيع متغير الجنس	77
06	توزيع متغير العمر	77
07	توزيع متغير الاقدمية	78
08	توزيع متغير المستوى التعليمي	79

قائمة الجداول

26-25	المؤشرات التقليدية لقياس الأداء المالي	01
74	نتائج اختبار الصدق والثبات الاستبيان	02
75	معاملات الارتباط بين كل محور ومجاله الكلي	03
76	توزيع خصائص الافراد	04
79	مقياس ليكارث الخماسي	05
79	درجات مقياس ليكارث الخماسي	06
80	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول العبارات بعد الكفاءة التشغيلية	07
82	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول العبارات بعد جودة الخدمات المقدمة	08
84	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول العبارات بعد المنافسة والابتكار	09
86	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول العبارات بعد الشفافية ودقة المعلومات المالية	10
88	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول العبارات بعد التحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة	11
90	ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بالرقمنة	12
91	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول العبارات الأداء المالي	13
93	اختبار k-s لتوزيع البيانات	14
94	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الكفاءة التشغيلية والأداء المالي	15
96	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين جودة الخدمات المقدمة والأداء المالي	16
96	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين المنافسة والابتكار والأداء المالي	17
96	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الشفافية ودقة المعلومات المالية والأداء المالي	18

19	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة والأداء المالي	97
20	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية	98

المقدمة:

مقدمة

يشهد العالم تحولات رقمية متسارعة أعادت رسم ملامح الاقتصاد العالمي وفرضت واقعا جديدا على مختلف القطاعات، وعلى رأسها القطاع المالي، الذي يعد العمود الفقري لأي منظومة اقتصادية. فقد أصبحت الرقمنة، بما تحمله من أدوات وتطبيقات تكنولوجية متقدمة، قوة دافعة لإعادة تشكيل الأسس التقليدية للتسيير المالي، وركيزة استراتيجية لا غنى عنها لتحقيق التميز والنجاح.

لا تقتصر الرقمنة اليوم على تحويل الوثائق والبيانات من الشكل التقليدي إلى البيئة الرقمية فحسب، بل تمثل تحولا شاملا يشمل المؤسسة بأكملها وطريقة عملها الداخلي. هذا التحول يستلزم إعادة هيكلة استراتيجية مبنية على أسس متينة تمكن المؤسسة من تحسين خدماتها باستمرار لتلبية تطلعات العملاء والجمهور. وفي ظل التطور التكنولوجي الذي يشهده قطاع البريد، كان من الضروري أن تواكب مؤسسة بريد الجزائر هذه التحولات، فقد قامت المؤسسة بتبني خدمات حديثة تركز على استخدام النظام الإلكتروني والشبكات الآلية، مما ساعد في تبسيط العمليات وتحسين فعاليتها، وتتيح هذه الخدمات تسهيلات مهمة مثل تحصيل الأموال بسرعة وأمان، بالإضافة إلى تقليل التكلفة والوقت والجهد.

بمعنى آخر، غدت الرقمنة معيارا من معايير نجاح المؤسسات، وعنصرا فاصلا في تحديد تموضعها داخل سوق يتسم بالتحول المستمر والمنافسة الشرسة.

وفي هذا السياق، تكتسي دراسة أثر الرقمنة على الأداء المالي في المؤسسات المالية أهمية خاصة، لكونها تسعى إلى استكشاف العلاقة الفعلية بين التوجه نحو الرقمنة وتحقيق فعالية مالية ملموسة، وذلك من خلال دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر فرع -ولاية ميلة-، كمثال واقعي يعكس خصوصيات البيئة الجزائرية وتحدياتها في تبني التحول الرقمي.

أولاً: إشكالية البحث

من خلال المنطلقات السابقة تتبلور في أذهاننا معالم الإشكالية والتي يمكن صياغتها في السؤال التالي:

ما مدى تأثير الرقمنة على الأداء المالي للمؤسسات المالية؟

وللإجابة على الإشكالية يمكن تحليل جوانب الموضوع من خلال طرح الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما المقصود بالأداء المالي؟

✓ ما المقصود بالرقمنة؟

- ✓ كيف يمكن قياس الأداء المالي في المؤسسات المالية؟
- ✓ كيف تنعكس الرقمنة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر؟

ثانيا: الفرضيات

إن صياغة الفرضيات الآتية منبعا تساؤلات أثارتها مشكلة البحث وتمثلت في الفرضية الرئيسية:

- ✓ هناك علاقة بين الرقمنة والأداء المالي للمؤسسات المالية
- والهدف من عرضها هو طرحها للمناقشة، ويمكن تلخيصها الى فرضيات فرعية كما يلي:
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الكفاءة التشغيلية والأداء المالي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المقدمة والأداء المالي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المنافسة والابتكار والأداء المالي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الشفافية ودقة المعلومات المالية والأداء المالي.
- ✓ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تحديات ومخاطر الرقمنة والأداء المالي.

ثالثا: أهمية البحث

تتمثل أهمية هذه الدراسة في تناولها موضوع حيوي، يتمثل في مدى تحليل مدى تطبيق وتأثير الرقمنة داخل مؤسسة بريد الجزائر، واستكشاف درجة وعي العملاء بأهمية التكنولوجيا الحديثة في رفع جودة الخدمات المقدمة، ومدى فعاليتها في تحسين أداء المؤسسة المالية بالتركيز على الأداء المالي لها وتحقيق النمو.

رابعا: أهداف البحث

- تسعى هذه الدراسة الى تحقيق مجموعة من الأهداف وأهمها:
- ✓ توضيح المفاهيم النظرية المرتبطة بالرقمنة والأداء المالي.
- ✓ تحليل ابعاد الرقمنة واساليبها في السياق المؤسسي.
- ✓ ابراز اهم مؤشرات قياس الأداء المالي وربطها بالتحول الرقمي.
- ✓ محاولة معرفة تأثير الرقمنة والتكنولوجيا الحديثة على الأداء المالي لمؤسسة بريد الجزائر.

خامسا: حدود البحث

حدود مكانية: ينحصر النطاق المكاني للدراسة في الجزائر، حيث تم التركيز على عينة من أفراد مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية -ميلة-، ومعرفة آراء الموظفين حول موضوع الدراسة.

حدود زمنية: تم التركيز في الدراسة على الفترة التي شهدت تسارعا ملحوظا في وتيرة التحول الرقمي داخل القطاع المالي في الجزائر، من حيث ادماج وتبني الرقمنة من طرف المؤسسات المالية.

سادسا: مبررات البحث

إن اختيار هذا الموضوع كان من وراء جملة من الأسباب والمبررات، تتمثل أهمها في:

أسباب موضوعية:

✓ ارتباط الموضوع بمجال حديث نسبيا، حيث يهدف الى استكشاف الأثر الذي قد تخلقه الرقمنة على الأداء المالي للمؤسسات.

✓ يشكل التقدم التكنولوجي والرقمنة عاملا أساسيا في تحسن الخدمة في مؤسسة بريد الجزائر.

أسباب ذاتية:

✓ الميول الشخصي للموضوع وارتباطه بتخصص المالية.

✓ دراسة مدى تأثير الرقمنة على أداء المؤسسات المالية الجزائرية من خلال دراسة ميدانية.

سابعا: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي ترتبط بوجه أو بآخر بالموضوع، ومن بينها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

دراسات تناولت موضوع الأداء المالي:

✓ دراسة وائل محمد صبحي إدريس وظاهر محسن منصور الغالي (2009):

بعنوان: "أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن"

صدر هذا الكتاب عن دار وائل للنشر والتوزيع في عمان، الأردن، ويعد الجزء الأول من سلسلة "إدارة الأداء الاستراتيجي". يهدف إلى تقديم إطار مفاهيمي وتطبيقي متكامل حول إدارة الأداء في المؤسسات، مع التركيز على أهمية التقييم الاستراتيجي الشامل.

تناول المؤلفان تطور مفهوم الأداء من النظرة الكلاسيكية إلى المفهوم الشامل الذي يشمل الجوانب المالية وغير المالية، كما استعرضا نموذج بطاقة التقييم المتوازن كأداة استراتيجية لقياس الأداء من خلال أربعة أبعاد رئيسية: البعد المالي، بعد العملاء، العمليات الداخلية، والتعلم والنمو، ومن النتائج التي توصلت إليها الدراسة: إبراز المؤلفين أن اعتماد بطاقة التقييم المتوازن يمكن أن يسهم بشكل فعال في تحقيق التكامل بين الخطط التشغيلية والاستراتيجية، ويوفر رؤية شاملة لأداء المؤسسة بما يتجاوز المقاييس المالية التقليدية، كما أظهرت الدراسة أن المؤسسات التي تتبنى هذا النموذج تكون أكثر قدرة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية، وتحسين جودة القرارات، ورفع الأداء العام من خلال مراقبة وتقييم المؤشرات في كل بعد من الأبعاد الأربعة.

✓ دراسة عادل عشي (2002):

بعنوان: "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم - دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة (2000-2002)"

هذه الدراسة هي مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، بجامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر. تناولت الدراسة موضوع الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية من خلال تقييم الأداء المالي لمؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة خلال الفترة من 2000 إلى 2002، استخدم الباحث مؤشرات مالية تقليدية لتحليل الكفاءة المالية والفعالية التشغيلية، مستعرضا تأثير العوامل الداخلية والخارجية على الأداء المالي. وأكدت الدراسة على أهمية تطوير آليات قياس الأداء المالي لمواكبة التحديات الاقتصادية وتحسين قدرة المؤسسات على المنافسة.

✓ دراسة خالد سيف الإسلام بوخلخال وعلال بن ثابت (2021):

بعنوان: "قياس وتقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة دراسة حالة مجمع صيدال خلال الفترة 2009-2019"

نشرت هذه المقالة في مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 1، هدفت إلى تقييم الأداء المالي لمجمع صيدال باستخدام مؤشرات تقليدية مثل (ROE ROA ROL EPS ROS، BFR) ومؤشرات حديثة مثل القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) والقيمة السوقية المضافة (MVA). توصلت النتائج إلى أن بعض المؤشرات التقليدية والحديثة لها علاقة ذات دلالة إحصائية مع القيمة الاقتصادية المضافة، مما يشير إلى أهمية استخدام مزيج من المؤشرات لتقييم الأداء المالي وفعاليتها في خلق القيمة.

دراسات تناولت موضوع الرقمنة:

✓ دراسة وصفي عبد الكريم الكساسبة (2011):

بعنوان: "تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات - دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية 1996-2005"

صدر هذا الكتاب عن دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع بعمان -الأردن-، ركزت هذه الدراسة على أهمية تكنولوجيا المعلومات كأداة استراتيجية لتعزيز فاعلية الأداء المؤسسي، من خلال دراسة حالة مؤسسة المناطق الحرة الأردنية على مدى عشر سنوات. ركز الباحث على كيفية إسهام الرقمنة في تحسين مختلف جوانب الأداء، خاصة تسريع عمليات إنجاز المعاملات وتقليل وقت الاستجابة، مما ساهم في رفع كفاءة الأداء التشغيلي، كما بينت أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات دعم جذب المستثمرين المحليين والأجانب، وتحسين استغلال الموارد المالية والبشرية، حيث مكنت الأنظمة الرقمية المؤسسة من متابعة دقيقة للعمليات المالية والإدارية، وزادت من دقة المعلومات المتوفرة لصناع القرار، بالإضافة إلى ذلك، أسهمت الرقمنة في تطوير بيئة عمل أكثر تفاعلاً ومرونة، ساعدت على تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق العمليات وأدت إلى ارتفاع العائد على الاستثمار وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة، مع تحسين ملحوظ في جودة الأداء العام. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى تحديات متعلقة بالحاجة إلى تطوير مهارات الموارد البشرية وتأهيلها لاستثمار التكنولوجيا بكفاءة.

تعد هذه الدراسة مرجعاً هاماً لفهم العلاقة بين الرقمنة والأداء المؤسسي، وتقدم نموذجاً يمكن تعميمه على مؤسسات أخرى تسعى إلى تحسين أدائها من خلال التحول الرقمي.

✓ دراسة أسيل صالح سليمان الديبسية (2024):

بعنوان: "أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية"

نشرت هذه الدراسة كرسالة ماجستير في تخصص المحاسبة، بجامعة الدول العربية سنة 2024، وتعد دراسة ميدانية وصفية تحليلية، ركزت الدراسة على تحليل أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، من خلال استبيان وجه لعينة من العاملين في القطاع المصرفي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن تبني الرقمنة في النظام المحاسبي ساهم في تحسين جودة المعلومات من حيث الدقة، الموثوقية، والملاءمة، ما يدعم متخذي القرار في المؤسسات المالية، كما أوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية الرقمية وتكوين الموارد البشرية من أجل رفع كفاءة النظام المحاسبي الرقمي.

✓ دراسة عرعار مفيدة وزموري ليندة (2025): بعنوان: "أثر الرقمنة على تحسين أساليب التكوين

الإداري: مركز وهران نموذجاً"

نشرت هذه الدراسة في مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 17، العدد 1، يناير 2025، وهي تعد دراسة ميدانية تحليلية اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي، بهدف قياس أثر الرقمنة على فعالية التكوين الإداري في المؤسسات العمومية، من خلال نموذج مركز تكوين المستخدمين بمدينة وهران. اعتمدت الباحثتان على أدوات جمع البيانات الميدانية مثل الاستبيان والملاحظة العلمية، إلى جانب تحليل الوثائق الرسمية للمؤسسة، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS. توصلت الدراسة إلى أن اعتماد الرقمنة ساهم بشكل فعال في تحسين جودة التكوين، من خلال تنوع أدوات التعلم، تسهيل الوصول إلى المحتوى، ورفع تفاعل المتكويين، مما انعكس إيجاباً على أدائهم الإداري. كما أظهرت النتائج رضا عام من طرف الموظفين حول فعالية البرامج الرقمية في تنمية مهاراتهم وقدراتهم. تبرز هذه الدراسة أهمية تفعيل الرقمنة في التكوين العمومي كوسيلة لرفع الكفاءة الداخلية وتحقيق أداء مؤسسي أكثر فاعلية وتجاوباً مع التحولات التكنولوجية.

ثامناً: الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

رغم أهمية الدراسات السابقة التي تناولت مواضيع مختلفة تمس أثر الرقمنة على الأداء المؤسسي أو المالي، فإن أغلبها ركز على أبعاد عامة للرقمنة مثل تحسين الخدمات، جودة المعلومات، أو تطوير التكوين الإداري، دون التعمق في العلاقة المباشرة بين الرقمنة ومؤشرات الأداء المالي في المؤسسات المالية الجزائرية. في المقابل، تتميز هذه الدراسة بكونها تركز بشكل دقيق ومباشر على تحليل أثر الرقمنة على الأداء المالي، من خلال دراسة ميدانية تطبيقية على مؤسسة مالية جزائرية (بريد الجزائر - فرع ميله)، وهو ما يمنحها طابعاً عملياً ومواكبا للسياق المحلي.

كما تسعى هذه الدراسة إلى سد فجوة بحثية من خلال الربط بين البعد التكنولوجي والبعد المالي، مع توظيف أدوات إحصائية حديثة برنامج SPSS (باستخدام الانحدار البسيط وتحليل الارتباط)، للكشف عن العلاقة الفعلية بين تبني الرقمنة وتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتحسين النتائج المالية. بالتالي، تعد هذه الدراسة مكملية لما سبقها من أبحاث، لكنها تختلف عنها في البيئة المدروسة، وأسلوب التحليل، وطبيعة المؤشرات المستخدمة، ما يعزز من قيمتها العلمية والتطبيقية.

تاسعا: منهج البحث والأدوات المستخدمة

أولاً: الجانب النظري

اعتمدت الدراسة في جانبها النظري على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال جمع المعلومات والمعطيات من مصادر مختلفة (كتب، مقالات علمية، مذكرات، وملتقيات...) بهدف بناء إطار مفاهيمي ومنهجي واضح حول متغيري الدراسة، وهما: الرقمنة والأداء المالي.

تم من خلال هذا المنهج تحليل المفاهيم الأساسية المتعلقة بالأداء والأداء المالي، الرقمنة في المؤسسات المالية، وأبعاد الأداء المالي، وكذا استعراض أهم النماذج النظرية والدراسات التي تناولت العلاقة بينهما.

ثانياً: الجانب التطبيقي

في الجانب التطبيقي، تم اعتماد المنهج الكمي المدعوم بأسلوب التحليل الإحصائي، وذلك من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر - فرع ولاية ميلة-، بهدف جمع البيانات المتعلقة بتأثير الرقمنة على الأداء المالي.

تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS، حيث استخدم كل من:

✓ التحليل الوصفي لعرض خصائص العينة وتوزيع الإجابات؛

✓ تحليل الارتباط لقياس قوة العلاقة بين الرقمنة والأداء المالي؛

✓ وتحليل الانحدار البسيط لاختبار مدى تأثير الرقمنة على المتغير التابع (الأداء المالي)؛

عاشرا: صعوبات البحث

✓ ندرة الدراسات الحديثة التي تناولت أثر الرقمنة على الأداء المالي الرقمنة خصوصا في السياق الجزائري على مستوى المؤسسات المالية وصعوبة الحصول عليها.

✓ تعدد وتباين التعريفات المرتبطة بالمفاهيم الأساسية خاصة مصطلحي الرقمنة والأداء المالي.

احدى عشر: تقسيم البحث

تسعى هذه الدراسة إلى استكشاف أثر الرقمنة على الأداء المالي في المؤسسات المالية من خلال دمج الإطار النظري مع تحليل ميداني، ولمعالجة إشكالية الموضوع والتساؤلات المطروحة وإثبات صحة الفرضيات من عدمها تم تقسيم خطة الدراسة إلى فصلين رئيسيين: فصل نظري وفصل تطبيقي حيث:

الفصل النظري: بعنوان الإطار النظري لدراسة الرقمنة والأداء المالي في المؤسسات المالية، يتضمن هذا الفصل ثلاث مباحث رئيسية:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الأداء المالي، شمل أهمية الأداء، أهدافه، مستوياته، والعوامل المؤثرة فيه.

المبحث الثاني: مدخل عام حول الرقمنة، من حيث المفهوم، الخصائص، الأهداف، المعوقات، ومتطلباتها.
المبحث الثالث: تحليل تأثير الرقمنة على الأداء المالي في المؤسسات المالية، مع التركيز على محاور مثل الكفاءة التشغيلية، جودة المعلومات المحاسبية، جودة الخدمات المقدمة، الابتكار، والشفافية.

يتناول هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، ويشمل:

الفصل التطبيقي: شمل الجانب الميداني للموضوع بعنوان دراسة تطبيقية حول الرقمنة لدى مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية ميله، ضم مبحثين حيث تم التطرق في المبحث الأول إلى تقديم الوكالة محل الدراسة بمختلف مهامها وهيكلها التنظيمي، أما المبحث الثاني فتضمن:

منهجية البحث وأدوات جمع البيانات.

خصائص العينة المدروسة.

تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS.

اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج ومدى مطابقتها للإطار النظري.

الفصل الأول: الإطار النظري

لدراسة الرقمنة والأداء المالي

في المؤسسة المالية

تمهيد:

أصبحت الرقمنة ظاهرة محورية في تطور القطاع المالي، حيث أسهمت التكنولوجيا الحديثة في إعادة تشكيل العمليات المالية وتعزيز كفاءة المؤسسات المالية. ومع تزايد الاعتماد على الحلول الرقمية، أصبح من الضروري فهم تأثير هذه التحولات على أداء المؤسسات المالية، سواء من حيث تحسين الإنتاجية، تقليل التكاليف، أو تعزيز تجربة العملاء.

يهدف هذا الفصل إلى تقديم الإطار النظري لأثر الرقمنة على أداء المؤسسات المالية، من خلال استعراض المفاهيم الأساسية للرقمنة، وأهم النماذج النظرية التي تفسر علاقتها بالأداء المالي للمؤسسات المالية. كما سيتم تحليل الفوائد والتحديات التي تواجه المؤسسات المالية في تبني الحلول الرقمية، مع التركيز على تأثيرها في الكفاءة التشغيلية، إدارة المخاطر، والاستدامة المالية.

وبذلك، يشكل هذا الفصل أساساً لفهم كيفية تأثير الرقمنة على أداء المؤسسات المالية، ويضع الإطار النظري اللازم لتحليل مدى قدرتها على التكيف مع التحولات الرقمية وتحقيق مزايا تنافسية مستدامة في بيئة مالية متغيرة.

المبحث الأول: عموميات حول الأداء المالي

يعتبر الأداء من العوامل الأساسية التي تحدد نجاح المؤسسات في تحقيق أهدافهم الاستراتيجية، يتناول مجموعة من الجوانب التي تشمل الإنجازات والكفاءات والفعالية في إنجاز المهام المحددة، كما يعكس القدرة على التكيف مع التحديات والبيئة المحيطة، وسيتم في هذا المبحث التطرق الى مختلف المفاهيم المتعلقة به.

المطلب الأول: ماهية الأداء

أولاً: التعريف العام للأداء، تطوره من النظرة التقليدية الى الحديثة

قبل التطرق الى الأداء المالي يجب أولاً معرفة الأداء وكيف تطور مفهومه، ثم الوصول الى الأداء المالي: لغة: الأداء يقابل اللفظة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية Performance التي تعني انجاز العمل او الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب اليه قاموس Petit Larousse.

واقصر الأداء كمفهوم لدى الباحثين على المورد البشري دون غيره من الموارد الأخرى، حيث يرى بعضهم أنه يعني: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله، وهوما يراه باحثون آخرون حينما عرفوه بأنه يعني: "الكيفية التي يؤدي بها العاملون مهامهم أثناء العمليات الإنتاجية والعمليات المرافقة لها باستخدام وسائل الإنتاج المتاحة لتوفير مستلزمات الإنتاج، ولإجراء التحويلات الكمية والكيفية المناسبة لطبيعة العملية الإنتاجية عليها، ولتخزينها وتسويقها طبقاً للبرنامج المسطر والأهداف المحددة للوحدة الإنتاجية خلال الفترة الزمنية المدروسة".¹

- حسب Bromily et Miller ينظر هذان الكاتبان إلى الأداء على أنه: "انعكاس لكيفية

استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها".

يتضح من هذا التعريف ان الأداء هو حاصل تفاعل عنصرين أساسيين هما الطريقة استعمال

موارد المؤسسة.²

¹ عبد المليك مزهوده، "الاداء بين الكفاءة والفعالية- مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة

محمد خيضر، بسكرة-الجزائر، العدد الأول، نوفمبر 2001، ص86.

² عبد المليك مزهوده، مرجع سابق، ص86.

- حسب (P. DRUKER): ينظر "دراكر" إلى الأداء على أنه: قدرة المؤسسة على

الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال"، نستنتج من هذا التعريف أن الأداء يعد مقياساً للحكم على مدى تحقيق المؤسسة لهدفها الرئيس، وهو البقاء في سوقها واستمرارها في نشاطها في ظل التنافس، ومن ثم تتمكن المؤسسة من المحافظة على التوازن في مكافأة كل من المساهمين والعمال¹.

- بينما الأداء في المؤسسات فيقصد به: "مدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش أمان، يزيل عنها الاعسار المالي وظاهرة الإفلاس أو بتعبير آخر مدى قدرة المؤسسة على التصدي للمخاطر والصعاب المالية."²

وبالنسبة لتطور مفهوم الأداء، فهو يعتبر من المفاهيم التي تتسم بالديناميكية وعدم السكونية في محتواها المعرفي، حيث عرف تطوراً منذ بداية استعمالاته الأولى إلى وقتنا الحالي، وهذا بفعل التطورات الاقتصادية وغيرها التي ميزت حركية المجتمعات البشرية، والتي كانت بدورها دافعا قويا لبروز إسهامات البادية في هذا الحق ل من المعرفة، وتتجسد النظرة التقليدية للمفكرين في هذا المجال ومن بينهم المهندس تايلور رائد مدرسة الإدارة العلمية في إعطاء مفهوم دقيق للأداء والاهتمام بقياسه، وهذا من خلال الدراسة الدقيقة للحركة التي كان يؤديها العمال وتوقيت كل منها بقصد الوصول إلى الوقت اللازم لإدارة الآلة وإيقافها، أي في إطار ما يعرف بدراسة الحركة والزمن³.

مع بداية القرن العشرين تحول اهتمام المؤسسات من إستراتيجية التركيز على الكميات الممكن إنتاجها إلى إستراتيجية التركيز على الكميات الممكن بيعها، وتمثل الأداء حينها في التحكم في أسعار المنتجات عن طريق التحكم في التكاليف الداخلية، غير أنه مع مرور الزمن عرف مفهوم الأداء تطوراً جديداً في محتواه، فبدلاً من الاعتماد فقط على الزمن المستغرق للأفراد والمعدات لتحديد معدلات الأداء والتحكم في الأسعار كآلية لتحديد مفهوم الأداء وطرق قياسه، ثم الانتقال إلى الأخذ في الحسبان التطورات التي تشهدها بيئة المؤسسات عند تحديد مفهوم الأداء، حيث تتمثل أهم هذه التطورات في التحديات الجديدة التي أصبحت تواجهها المؤسسات مع تطور التسويق كعلم وفن، وظهور الفكر

¹ - P. Druker, l'avenir du management selon Druker, Editions village mondial, Paris, 1999, P73.

² خيضر خفري، مريم بورنيسة، "دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 27، جامعة بومرداس، 2017، ص58.

³ الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، 2009، ص 221.

الإستراتيجي في الإدارة، والاتجاه المتزايد لتطبيق الإستراتيجيات المختلفة في التسيير خصوصاً إستراتيجية التمايز، كل هذه المستجدات وغيرها أثرت بشكل واضح في طرق الإدارة والتسيير¹.

ثانياً: تصنيفات الأداء

هناك أربع معايير أساسية لتصنيف الأداء اختصرها الباحثون فيما يلي:

1. حسب معيار المصدر: تنقسم الى :

أ. **أداء خارجي**: يتعلق بالتغيرات في المحيط الخارجي للمؤسسة، حيث يؤثر هذا المحيط على النتائج التي تحققها. تظهر هذه التأثيرات في النتائج الإيجابية مثل زيادة رقم الأعمال بسبب ارتفاع أسعار البيع أو خروج منافس.

ب. **أداء داخلي**: يعكس أداء المؤسسة مدى تحقيقها لأهدافها واستغلال مواردها بكفاءة، وينقسم إلى:

✓ **الأداء المالي**: يقيس كفاءة إدارة الموارد المالية عبر مؤشرات مثل نسب التحليل المالي والعائد المالي.

✓ **الأداء التجاري**: يركز على فعالية التسويق والمبيعات، ويقاس بحجم الأعمال وعدد العملاء.

✓ **الأداء التقني**: يحدد كفاءة استخدام الموارد الإنتاجية عبر مؤشرات مثل كمية الإنتاج ونسبة استغلال الطاقة.

✓ **الأداء التمويني**: يؤثر الأداء التمويني على كفاءة عمليات الشراء، النقل، التخزين، وتوريد الموارد الأولية والمعدات الإنتاجية، حيث تقاس فعاليته بتوفير الكميات المناسبة في الوقت المناسب، مع مراعاة معدل تلف المخزون.

✓ **الأداء البشري**: فيعتمد على دور العاملين بمستوياتهم الإدارية (قيادات، مشرفون،

منفذون) في تحقيق أهداف المؤسسة. ويعد هذا الأداء أساسياً لنجاح باقي جوانب الأداء المؤسسي

¹ الشيخ الداوي، مرجع سابق، ص222.

2. حسب معيار الشمولية : تقسم الى ¹:

أ. أداء جزئي: يقصد به قدرة النظام التحتي للمؤسسة على تحقيق أهدافها بأدنى التكاليف، حيث يتحقق الأداء الكلي للمؤسسة بتحقيق أداء انظمتها التحتية.

ب. أداء كلي: يعكس قدرتها على تحقيق أهدافها بكفاءة عبر تكامل جميع عناصرها، يشمل ذلك تقليل التكاليف والمخاطر، وتحقيق أفضل جودة وعائد ممكن.

3. حسب معيار الوظيفة : يرتبط هذا المعيار بالتنظيم بشدة لأنه الذي ينظم نشاطات المؤسسة

وينقسم الى ²:

أ. الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، وتحقيق معدل مردودية جيد وتكاليف منخفضة.

ب. وظيفة التمويل: يتمثل أداؤها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين، والحصول على المواد بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية والحصول على آجال تسديد الموردين تفوق الآجال الممنوحة للعملاء، وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.

ج. وظيفة الإنتاج: يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمثيلاتها أو بنسبة القطاع الذي تنتمي إليه، وإنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف منخفضة تسمح لها مزاحمة منافسيها وتخفيض نسبة توقف الآلات والتأخر في تلبية الطلبات

د. وظيفة التسويق: مفهوم أداء وظيفة التسويق يشير إلى كيفية تحقيق الأهداف التسويقية من خلال استراتيجيات وعمليات محددة. يتضمن ذلك تحليل السوق لفهم احتياجات العملاء والاتجاهات السوقية، وتطوير استراتيجيات تستهدف الجمهور المناسب. كما يشمل تنفيذ الحملات الترويجية والإعلانية لزيادة الوعي بالمنتجات أو الخدمات، وقياس النتائج من خلال مؤشرات مثل المبيعات وحصة السوق. أخيراً، يتطلب تحسين الأداء تعديل الاستراتيجيات بناء على النتائج لتحسين الكفاءة والفاعلية، مما يساهم في تعزيز العلاقات مع العملاء وزيادة القيمة السوقية للمؤسسة.

¹ عادل عشي، "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم-دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل بسكرة من 2002/2000"،

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة

2001/2002، ص ص 18-19.

² عادل عشي، المرجع نفسه، ص ص 19-20.

هـ. وظيفة الافراد: قبل تحديد ماهية هذا الأداء، يتوجب الإشارة إلى أهمية الموارد البشرية داخل المؤسسة، فتكمن هذه الأهمية في قدرتها على تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها نحو هدف المؤسسة، ف ضمان استخدام موارد المؤسسة بفعالية لا يتم إلا عن طريق الأفراد، كذلك وجود المؤسسة واستمراريتها أو زوالها مرتبط بنوعية وسلوك الأفراد الذين توظفهم المؤسسة فلكي تضمن المؤسسة بقاءها يجب أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسيرهم تسييرا فعالا.

و. وظيفة البحث والتكنولوجيا: يمكن دراسة أداء وظيفة البحث والتطوير بدراسة المؤشرات التالية:

- الجو الملائم للاختراع والابتكار والتجديد.
- وتيرة التجديد مقارنة بالمنافسين.
- نسبة وسرعة تحويل الابتكارات إلى المؤسسة.
- التنوع وقدرة المؤسسة على إرسال منتوجات جديدة.
- درجة التحديث ومواكبة التطور

4. حسب المعايير الطبيعية :

- أ. أداء اقتصادي: وهو المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها، يتجلى في الفوائد التي تجنيها من خلال تعظيم أرباحها، رقم اعمالها وحصتها السوقية باستخدام اقل الموارد المتاحة.
- ب. أداء اجتماعي: يعرف بأنه قياس كفاءة وفعالية استخدام التكنولوجيا والابتكارات الرقمية في تحسين العمليات الإنتاجية، وتعزيز جودة المنتجات والخدمات، وزيادة القدرة التنافسية.
- ج. أداء بيئي: ويعكس الأداء البيئي، تفاعل المنشآت مع البيئة المحيطة من خلال كيفية استغلال وإدارة الموارد الطبيعية والتحكم في التلوث، وقد تم وضع مواصفات قياسية عالمية للإدارة البيئية وقياس الأداء البيئي بواسطة اللجنة الفنية التابعة للمنظمة العالمية للمواصفات القياسية، ISO 14000 والتي تعرف (على أنها مجموعة من المواصفات القياسية التي تغطي الجوانب البيئية المتعلقة بالمنتج)¹.

ثالثا: أبعاد الأداء

توجد أربعة ابعاد اساسية للأداء تشكل في مجملها الأداء الشامل وهي: البعد الاقتصادي، الاجتماعي، التنظيمي، البيئي:

¹ اسلام جمال الدين شوقي، "قياس الأداء البيئي ونظام ISO 14000"، مجلة الكترونية تصدر عن مركز العمل التتوي/ معا، العدد

172، الصادرة ب 2025/03/01، مصر.

- ✓ البعد الاقتصادي: يعكس مدى قدرة المؤسسة على إرضاء المساهمين، الزبائن، والموردين، وكسب ثقتهم، ويتم قياس هذا الأداء من خلال المعلومات المستخرجة من القوائم المالية.
- ✓ البعد الاجتماعي: يعتبر البعد الاجتماعي للأداء من الأبعاد الأساسية التي تعكس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق رضا العاملين بمختلف مستوياتهم، حيث يعد هذا الرضا مؤشراً هاماً على الولاء التنظيمي ومدى انخراط الموارد البشرية في تحقيق أهداف المؤسسة. وتكمن أهمية هذا البعد في أن تجاهله لصالح الأهداف الاقتصادية فقط قد يؤدي إلى انعكاسات سلبية على المدى الطويل، ما يؤثر على الأداء العام. وتشير العديد من الدراسات في مجال تسيير الموارد البشرية إلى أن فعالية المؤسسة لا تقتصر على البعد الاقتصادي فقط، بل ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى تحقيق الفعالية الاجتماعية، وهو ما يبرز ضرورة التوازن بين الأبعاد المختلفة للأداء لضمان الاستدامة والتطور¹.
- ✓ البعد التنظيمي: يعبر عن الكيفيات والأنماط التنظيمية التي تعتمد عليها المؤسسة في تسيير هياكلها ووظائفها بهدف تحقيق الأهداف الإستراتيجية. ويعتمد القائمون على التسيير على مؤشرات الفعالية التنظيمية لقياس مدى كفاءة ونجاعة العمليات التنظيمية، بعيداً عن المخرجات ذات الطابع الاجتماعي-الاقتصادي، وبالتالي يمكن أن تُسجل المؤسسة مستويات متفاوتة من الأداء، حيث قد تظهر فعالية تنظيمية مستقلة عن الأداء المرتبط بالأبعاد الاجتماعية أو الاقتصادية، ما يعكس ضرورة التمييز بين الأداء الداخلي الهيكلي والأداء الخارجي الوظيفي².
- ✓ البعد البيئي: يركز على كيفية مساهمة المؤسسة في تطوير بيئتها ومحيطها.

رابعاً: دوافع وعوائق الأداء

1. دوافع الأداء

تنقسم العوامل الدافعة للأداء إلى:

- ✓ عوامل تتعلق بالدوافع الاقتصادية والمادية (تلبية الحاجات الفيزيولوجية للعاملين في المؤسسة)؛
- ✓ عوامل تتعلق بالدوافع الذاتية والنفسية كالرغبة في الانجاز والتقدم؛
- ✓ عوامل تتعلق بالدوافع المؤدية إلى الأمن والضمان؛
- ✓ عوامل تتعلق بالرغبة في التجديد والابتكار (الرغبة في الانجاز)؛

¹ الشيخ الداوي، مرجع سابق، ص 219.

² مومن شرف الدين، "دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة نقاوس للمصبرات-باتنة"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة استراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012، ص 51.

- ✓ كذلك فإن دافعية الأفراد للأداء تقوم على أساس توفير قدر كاف من التنسيق والتجانس بين أعمال أعضاء التنظيم المختلفين، من خلال التفاعل المستمر بينهم ومحاولات التأثير الايجابي المتبادل؛
- ✓ كما أنه على المؤسسة والمنظمة القياس المستمر والدوري الدرجة وقوة الدافع للعمل لدى الأفراد وقياس الاتجاهات والآراء ومدى فاعليتها في عمليات الأداء؛

2. عوائق الأداء¹

تشمل العوائق الموجودة في بيئة العمل تلك العوامل التي تؤثر سلباً على الكفاءة والأداء، مما يمنع الموظف من تحقيق أقصى استفادة من طاقته الإنتاجية. من أبرز هذه العوائق هي العوائق الشخصية التي قد تواجه الموظف، فضلاً عن عدم احترام قيمة الوقت.

المطلب الثاني: مدخل للأداء المالي

أولاً: مفهوم الأداء المالي

- يعتبر الأداء المالي جزءاً من الأداء ككل، وهناك عدة تعريفات له نذكر منها:
- يعرف الأداء المالي بأنه مفهوم ضيق للأداء يركز على استخدام المؤشرات المالية كالربحية والنمو².
 - أيضاً يعرف الأداء المالي بأنه: "تعبير عن نشاطات إدارة الأعمال باستخدام مقاييس مالية معينة، وأنه الأداة الرئيسية الداعمة لجميع أنشطة الشركة المختلفة"³
 - كذلك يعرف بأنه: "مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرهما في الاستخدامات ذات الأجل الطويل وذات الجل القصير من أجل تشكيل الثروة"⁴
 - أيضاً يعرف الأداء المالي حسب Serge Evraert بتسليط الضوء على العوامل التالية⁵:

✓ العوامل المؤثرة في المردودية المالية.

¹ إيهاب صبيح محمد زريق، "إدارة العمليات واتخاذ القرارات السليمة"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001، ص 92.

² وصفي عبد الكريم الكساسبة، "تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، 2011، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، ص 78.

³ ناظم حسن عبد الباسط، "محاسبة الجودة مدخل تحليلي"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 134.

⁴ دادان عبد الغني، كماسي محمد الأمين، "الأداء المالي من منظور المحاكاة المالية"، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، يومي 09/08 مارس، 2005، ص 304.

⁵ خيضر خفري، مريم بورنيسة، مرجع سابق، ص 58.

✓ أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة.

✓ مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية وتحقيق فوائض من الأرباح.

✓ مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استنتاج تعريف شامل للأداء المالي كما يلي:

الأداء المالي هو مقياس يعبر عن مدى جودة استخدام المؤسسة لمواردها المالية بشكل فعال بهدف تحقيق أهدافها، ويقدم صورة شاملة عن الوضعية المالية للمؤسسة وقدرتها على الاستمرارية ومواجهة الأزمات بالاعتماد على مؤشرات مختلفة.

وعليه فإن الأداء المالي يتميز بما يلي¹:

✓ الأداء المالي يعطي صورة واضحة عن الوضع المالي للمؤسسة؛

✓ هو أداة تحفيز للإدارة لتحقيق أداء مستقبلي أفضل؛

✓ يعتبر أداة لتحديد نقاط القوة والضعف وتدارك الانحرافات؛

✓ هو أداة لجذب المستثمرين للاستثمار في المؤسسة؛

✓ هو آلية أساسية وفعالة لتحقيق أهداف المؤسسة.

ثانياً: أهمية الأداء المالي²

تبرز أهمية الأداء المالي باعتباره أداة رئيسية لتقييم مدى كفاءة وفعالية الشركات من جوانب متعددة، حيث يمكن مختلف الأطراف ذات العلاقة - مثل المستثمرين، المقرضين، والإدارة - من التعرف على نقاط القوة والضعف داخل الشركة. كما يعد الأداء المالي مرجعاً أساسياً في اتخاذ القرارات المالية الرشيدة، من خلال ما يقدمه من بيانات ومؤشرات كمية تساعد على تحسين التوجيه الاستراتيجي والرقابة المالية.

¹ نوبلي نجلاء، "استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية- دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب -بسكرة"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015/2014، ص79.

² محمد محمود الخطيب، "الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص ص 46-47.

بالإضافة إلى ذلك، فإن الأداء المالي يساهم بشكل مباشر في متابعة أنشطة الشركات وتقييم مدى تحقيقها لأهدافها، من خلال تحليل السلوك المالي وتحديد الاختلالات والمعوقات التي قد تواجهها. كما يسمح باقتراح حلول وإجراءات تصحيحية تهدف إلى تحسين الأداء وتوجيه الموارد بكفاءة نحو الاستثمار الأمثل، مما يعزز من فرص البقاء والنمو والمنافسة في بيئة الأعمال المتغيرة.

ثالثاً: أهداف الأداء المالي

يهدف الأداء المالي الى تحقيق جملة اهداف يمكن تقسيمها الى¹:

✓ اهداف خارجية:

- تمكين المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، ومعرفة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بها.
- مساعدة المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة، وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بينها لاتخاذ القرار الملائم.

✓ اهداف داخلية:

- نمو المؤسسة: حيث يعتبر من أبرز عوامل تعظيم القيمة وتحديد مدى نجاح خططها واستراتيجيتها المتعلقة بالاستمرار والتطور.
- تحقيق التوازن المالي للمؤسسة وكذا المساهمة في توفير السيولة واليسر المالي للمؤسسة.
- تحقيق الربحية والمردودية والاستقلال المالي للمؤسسة اتجاه الغير وكذا تخفيض الخطر المالي الذي يمكن أن تواجهه المؤسسة.

كما يهدف الى²:

- ✓ بلوغ التوازن المالي من طرف الإدارة المالية وبالتالي تحقيق استقرار المؤسسة المالي.
- ✓ يساهم في توفير السيولة المالية من أجل تأمين تمويل احتياجات الاستثمارات بأموال دائمة وضمان تسديد جزء من الديون أو كلها في المدى القصير بالإضافة إلى تخفيض خطر نقص السيولة الذي قد تواجهه المؤسسة.

¹ عبد الغني خلادي، أنيس هزلة، "مساهمة النظام المحاسبي المالي SCF في قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2018، ص 67.

² زهراوي عفاف، صويلح أميمة، "أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد: 07 العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر، سبتمبر 2022، ص516.

✓ لتعظيم قيمة المؤسسة يجب تطويرها، وهذا يعكس مدى نجاح استراتيجيتها من أجل التطور والبقاء .

✓ ربط الأرباح برقم الأعمال وقياسها يؤدي على تقييم قدرة المؤسسة على تحقيق الأرباح.
✓ قياس السيولة وقدرة المؤسسة على مواجهة التزاماتها قصيرة الأجل، وبالتالي تحويل الأصول المتداولة إلى أموال متاحة بسرعة، ونقص السيولة يؤدي إلى عدم القدرة على مواجهة التزاماتها.

رابعاً: مستويات الاداء المالي

هناك مجموعة مستويات للأداء المالي تستطيع من خلالها المؤسسة معرفة مستوى أدائها المالي، وهي مرتبة من الأحسن الى الأسوأ كما يلي:

✓ الأداء الاستثنائي Extraordinary Performance؛

✓ الأداء الجيد Good Performance؛

✓ الأداء المعتدل Faire Performance؛

✓ الأداء الضعيف Weak Performance؛

✓ الأداء المتأزم Crisis performance.

خامساً: العوامل المؤثرة في الأداء المالي

توجد العديد من العوامل المترابطة والمتداخلة التي المؤثرة في الأداء المالي والتي يصعب تحديدها، حيث يقول Bajt: "تكاد لا توجد ظاهرة في الحياة الاقتصادية او الحياة الاجتماعية او الحياة عموماً لا تؤثر في الأداء"، كما تؤثر عليه أيضاً عوامل الزمن والمكان، وهذه العوامل قد يؤدي تأثيرها الى رفع الأداء كما قد يؤدي الى خفضه، ويمكن حصرها في:

- **عوامل داخلية:** تعد هذه العوامل ناتجة عن تفاعلات داخلية داخل المؤسسة، بحيث تكون تحت سيطرتها ويمكنها التحكم فيها بطريقة تسمح لها بإجراء تغييرات تهدف إلى تعزيز آثارها الإيجابية والحد من الآثار السلبية، مما يسهم في تعظيم الأرباح وتقليل التكاليف المالية¹ وتتمثل في²:

✓ الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال؛

¹ جفاوة اميرة، "الأداء التنظيمي للمؤسسات الاقتصادية في ظل الإدارة الالكترونية -دراسة حالة مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية"،

مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، 2025، ص35.

² شكري معمر سعاد، "دور المراجعة الداخلية في تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة سونلغاز"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير تخصص مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2008-2009، ص133.

- ✓ الرقابة على التكاليف؛
- ✓ الرقابة على كفاءة استخدام الموارد المتاحة؛
- ✓ إدارة السيولة؛
- ✓ المؤشرات الخاصة بالربحية؛
- **عوامل خارجية:** تمثل هذه العوامل والمتغيرات والقيود البيئة الخارجية التي لا تقع تحت سيطرة المؤسسة، أي أنها لا تستطيع التحكم فيها بشكل مباشر، بل يمكنها فقط التنبؤ بنتائجها المستقبلية ومحاولة وضع استراتيجيات وخطط للتعامل معها والتقليل من آثارها السلبية¹. ويمكن تصنيف هذه العوامل الخارجية حسب طبيعتها إلى عدة أنواع²:
 1. العوامل السياسية والقانونية:
 - ✓ طبيعة النظام السياسي والمالي للدولة؛
 - ✓ مدى الاستقرار السياسي؛
 - ✓ مرونة القوانين والتشريعات؛
 - ✓ السياسات الخارجية المتبعة من قبل الدولة؛
 - ✓ العلاقات الدولية ونوعيتها؛
 2. العوامل الاجتماعية والثقافية:
 - ✓ العادات والتقاليد الموروثة؛
 - ✓ العرف وأمر الدين؛
 - ✓ المستوى التعليمي؛
 - ✓ النظر إلى مدى تقدير الأفراد للتعليم ورغبتهم في الحصول عليه؛
 - ✓ التدريب وأنواع برنامج التعلم الفني والمهني؛
 3. العوامل البيئية:
 - ✓ عدم الكفاية في تسهيلات العمل والترتيبات والتجهيزات المحدد التي تؤثر على الوظيفة؛
 - ✓ نقص التعاون مع الآخرين ونمط الإشراف الحرارة الضوضاء، ترتيب الآلات؛

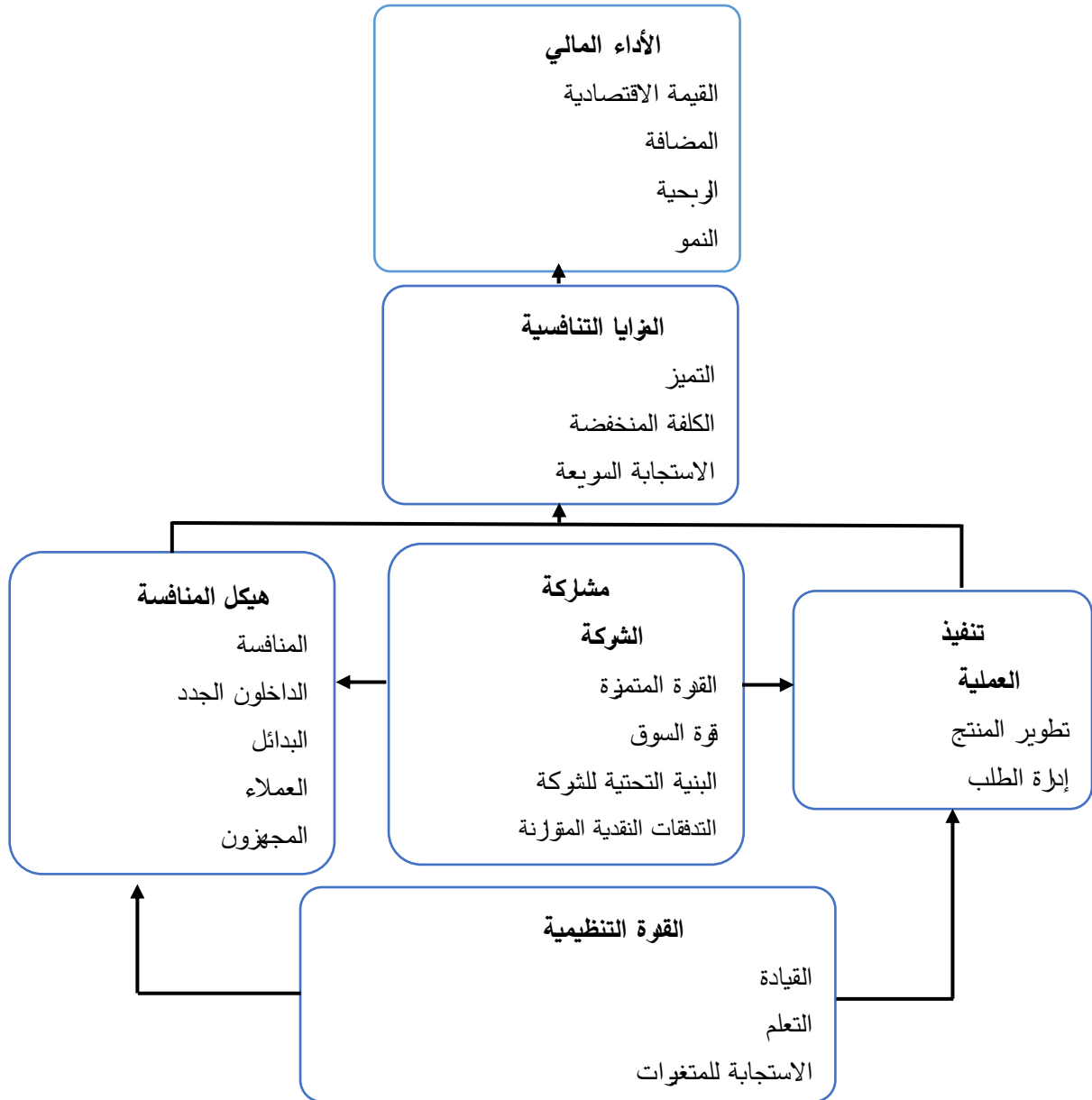
¹ عبد المليك مزهودة، مرجع سابق، ص 93.

² كمال طاطاي، "دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسات مع دراسة حالة لمؤسسة وطنية -مركب السيارات الصناعية CVI-"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، 2003، ص 104.

- ✓ يعتبر السبب الرئيسي في عدم الانتظام في العمل والانسحاب والغيابات الى بيئة العمل السلبية؛
- ✓ السياسات غير الواضحة أو نمط الإشراف الذي يمكن أن يسبب التوجيه الخاطئ للجهود؛
- ✓ النقص في التكوين والتدريب يمكن أن يتسبب في استغلال سيئ للقدرات الموجودة لدى الأفراد؛

يمكن توضيح العوامل المؤثرة في الأداء المالي بالشكل الموالي:

شكل رقم (01): العوامل المؤثرة في الأداء المالي



المصدر: ناظم حسن عبد الباسط "محاسبة الجودة-مدخل تحليلي"، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2009،

ص 137.

المطلب الثالث: مؤشرات قياس الأداء المالي

تتطلب عملية قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات المالية استخدام مجموعة من الأدوات والمقاييس، منها التقليدية التي تعتمد على التحليل المالي بواسطة النسب والمؤشرات المالية ومنها الحديثة التي تعتمد مجموعة من الخطوات، حيث تساعد مؤشرات قياسه في تحليل النتائج وتحسين الفعالية، وبذلك يلعب الأداء المالي دوراً محورياً في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق الاستدامة على المدى الطويل.

أولاً: المؤشرات التقليدية

قبل التطرق إلى هذه المؤشرات لابد أولاً من معرفة ما الذي يقصد بالمؤشر¹:

حيث يعرف المؤشر بأنه معلومة تأخذ شكل رقمي، تسمح بمتابعة التوقعات التي تنتج عن تسيير المؤسسات. كما يعرف المؤشر أيضاً بأنه عبارة عن معلومة كمية تقيس فعالية وكفاءة كل أو جزءاً من عملية أو نظام بالنسبة لمعيار أو مخطط أو هدف محدد، مقبول في إطار إستراتيجية المؤسسة. من خلال التعريفين السابقين نستنتج أن المؤشر يعد أداة قياسية لقياس الأداء، وغالباً ما يكون بصيغة رقمية تعكس مدى تحقيق جانب معين من جوانب الأداء، يتيح هذا المؤشر للمحلل أو المدير في المؤسسة مقارنة النتائج الفعلية مع المعايير المرجعية المحددة. من المهم الإشارة إلى وجود فرق أساسي بين المؤشر والمعيار؛ حيث يعتبر المؤشر أداة موضوعية للقياس، بينما يمثل المعيار الرقم المستهدف الذي يشكل أساساً مرجعياً لفهم المؤشر.

ويتميز المؤشر بالخصائص التالية²:

- ✓ **معنوية المؤشر:** يقصد بها ألا يكون المؤشر مبهماً بل يجب أن تعكس المعلومة التي يقدمها الأداء أو النتيجة التي ترغب في قياسها، وذلك بشكل دقيق وعلمي.
- ✓ **الوضوح:** إن وضوح المؤشر يعني سهولة فهمه من طرف الجميع، فالشخص الذي يستعمل المؤشر يعرف ماذا يعنيه بالضبط وما لا يعنيه.
- ✓ **سرعة الحصول على المؤشر:** يتطلب وضع المؤشر المناسب الاهتمام بالجانب الزمني، وهذا يقتضي الحصول على المؤشر بأسرع وقت ممكن، ليضمن للمؤسسة القيام بالتصحيحات اللازمة وفي الوقت المناسب.

¹ مصطفى عوادي، منير عوادي، "مؤشرات ونسب تقييم الأداء المالي"، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الثاني، العدد

الأول، 2021، ص 356.

² نفس المرجع، ص ص 356-357.

✓ **الشمولية:** تعني أن المؤشرات تغطي جميع جوانب المؤسسة وتسمح بتقديم صورة اجمالية عن مختلف جوانب نشاط المؤسسة، مثل مؤشرات الانتاج رقم الأعمال، القيمة الإجمالية عن مختلف جوانب نشاط المؤسسة، مثل مؤشرات الإنتاج، رقم الأعمال، القيمة المضافة للاستغلال النتيجة الصافية. وعليه تتمثل المؤشرات التقليدية لقياس أداء المؤسسات في استخدام: نسب السيولة، نسب الربحية، نسب النشاط، القيمة المضافة الاقتصادية EVA، العائد على الاستثمار..

أ. نسب السيولة: مجموعة من النسب المالية تهتم بتقييم الأداء من خلال دراسة وتحليل قدرة الإدارة في الوفاء بتسديد الالتزامات المستحقة على المؤسسة في تاريخ استحقاقها، أي تقييم الأداء وفقاً للقدرة عن التسديد.

ب. نسب الربحية: تعكس نتائج هذه المجموعة من النسب كفاءة وفاعلية أداء المؤسسة في توليد الأرباح وتعظيم الربحية المتحققة من النشاط التشغيلي.

ج. نسب النشاط: وتسمى نسب الإنتاجية كذلك، تقيس كفاءة وفاعلية الإدارة في استخدام ما لديها من استثمارات في الموجودات في خلق وتوليد المبيعات.

د. نموذج القيمة المضافة الاقتصادية EVA :

يعتبر هذا النموذج من المؤشرات الحديثة لقياس الأداء، يأخذ العائد والمخاطرة بعين الاعتبار ويبين ان؛ أموال الملكية لها تكلفتها كما هو الحال في الديون¹.

وتعرف القيمة المضافة الاقتصادية كمؤشر لقياس الأداء، وأيضاً كوسيلة للتوجيه الإداري، يرتبط هذا المؤشر بإشراك المديرين في المؤسسة وتعزيز انتائمهم إليها من خلال منطق النتائج. يتم ذلك عبر الربط بين النتائج والأموال من جهة، وتكلفة رأس المال التي تمثل العائد الذي يحصل عليه المساهمون من جهة أخرى ويقوم على مبدأ الاعتماد على الربح الاقتصادي وليس الربح المحاسبي. تبرز أهمية هذا المؤشر في²:

- يوضح المعيار التحسن المستمر والفعلي لثروة المساهمين؛
- مقياس حقيقي للأداء التشغيلي والإداري؛
- معيار لنظم الحوافز والتعويضات لمدرء المؤسسات؛

¹ - خنفري خيضر، مريم بورنيسة، مرجع سابق، ص 62.

² أرشد فؤاد التميمي، عدنان تابه النعيمي، "التحليل والتخطيط المالي-اتجاهات معاصرة"، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع،

2008، ص ص 140-142.

- مؤشر حقيقي لتعظيم سعر السهم في السوق؛
- وسيلة لسد الفجوات التي تحدثها المبادئ المحاسبية المتعارف عليها دولياً؛
- وسيلة للحد من مشكلة الوكالة من خلال تقريب اهتمامات المدراء وحملة الأسهم؛

هـ. مؤشر القيمة المالية الصافية VAN:

تهدف مالية المؤسسة إلى تحديد القيمة المالية الصافية للاستثمار للمؤسسة، أو تكلفة الموارد المالية، وعليه تترجم القيمة الحالية الصافية عملية إنشاء القيمة الناجمة عن تكلفة توظيف الموارد المالية للمؤسسة، بعبارة أخرى البحث الدائم عن التدفقات المالية المتوقعة من جهة، ومعدل المردودية المطلوب لتغطية تكلفة الأصول.

جدول رقم 01: يلخص اهم المؤشرات التقليدية لقياس الأداء المالي

النسب	الهدف من النسبة
1. نسبة السيولة (التداول)	تهدف إلى معرفة مدى قدرة المشروع على الإيفاء أو سداد التزاماته قصيرة الأجل
2. نسبة السيولة السريعة	تهدف إلى لاختبار مدى كفاية المصادر النقدية وشبه النقدية الموجودة لدى المؤسسة في مواجهة التزاماتها قصيرة الأجل دون الاضطرار إلى تسديد موجوداتها من المخزون السلعي، وتعتبر هذه النسبة مقياساً أكثر تحفظاً للسيولة
3. نسبة تغطية الدين	تهدف هذه النسبة إلى قياس مدى قدرة المؤسسة على توليد تدفقات نقدية من الأنشطة التشغيلية للوفاء بالمتطلبات الاستثمارية والتمويلية الضرورية
نسبة التغطية النقدية للاحتياجات النقدية اليومية	تهدف إلى قياس الفترة الموجودة المتداولة الزمنية التي تستطيع فيها المؤسسة الاستمرار بعملياتها اعتماداً على السيولة الموجودة لديها وذلك لاقتصارها على الأصول الأكثر سيولة

5. نسبة النقد	يمكن الهدف من استخدام هذه النسبة في كون النقود ستستخدم كوسيلة للوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل بشكل رئيسي خاصة إذا لم تتمكن المنشأة من تسديد موجوداتها المتداولة الأخرى
6. نسبة راس المال العامل	تهدف هذه النسبة إلى قياس نسبة المبيعات أي كم ساهم الدينار الواحد من صافي المبيعات في توفير سيولة ممثلة بالفرق بين الموجودات
7. العائد على الأصول ROA	يقيس كفاءة استغلال الدينار الواحد من الأصول وما يحققه من نتيجة صافية
8. العائد على الاستثمار	يعبر عن كفاءة المؤسسة في استخدام كافة الأموال المتاحة لديها

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على عدة مراجع

ثانياً: المؤشرات الحديثة

رغم الأهمية الكبيرة للمؤشرات المالية في قياس الأداء، إلا أنها تعرضت لعدة انتقادات خاصة مع نهاية السبعينيات، كونها تركز بشكل أساسي على خلق القيمة للمساهمين فقط، متجاهلة بذلك باقي الأطراف ذات العلاقة (Stakeholders) مثل الزبائن. ومع بداية التسعينيات، بدأ الاهتمام يتزايد بإعادة النظر في هذه المؤشرات، من خلال إدخال تحسينات وتطويرات تجعلها أكثر توافقاً مع متغيرات البيئة الاقتصادية. وفي ظل التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتطور المتسارع في نمو الصناعة والأسواق، توجه الفكر الإداري الحديث إلى ضرورة إدماج البعد الاستراتيجي ضمن عملية قياس الأداء. ويعود ذلك إلى أهمية هذا البعد في تحقيق التوافق بين الأداء الفعلي والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، ما يسمح بربط الأداء الحالي للمؤسسة بأدائها المستقبلي بشكل أكثر فاعلية.

أ. نموذج القيمة المضافة السوقية ¹MVA

جاء هذا النموذج في مرحلة انتقالية فهو أقرب للمؤشرات التقليدية، ولا يندرج ضمن المؤشرات الحديثة المتكاملة، ويقصد بها الفرق بين القيمة السوقية للشركة ورأس المال المستثمر بها من قبل الملاك والمقترضين، وبهذه الصورة التحليلية فإن MVA وفق نظر الشركة المسوقة تعد معياراً فائقاً وشاملاً في قياس وخلق الثروة كما أنها المقياس للفاعلية التشغيلية في شركات الأعمال وفقاً لقدرتها وكفاءتها في ربط العوامل التي تعود إلى نجاح الشركة وفعاليتها.

ب. بطاقة الأداء المتوازنة ²Balanced Scorecard

اتجهت العديد من المؤسسات نحو مواجهة الانتقادات التقليدية في قياس وتقييم الأداء من خلال معالجة القصور المرتبط باستخدام المقاييس المالية فقط. لذلك، بدأت هذه المؤسسات في اعتماد مدخل جديد يتضمن قياس أنشطة غير مالية، مما يوفر رؤية أكثر شمولية لأداء المؤسسة. تعد بطاقة الأداء المتوازن، والتي تعرف أيضاً ببساطة الأهداف الموزونة، من بين الأساليب الحديثة ذات الطابع الشمولي في تقييم أداء المؤسسات. وهي تعتمد على فكرة أن نجاح المؤسسة يرتبط بشكل كبير بقدرتها على قياس أدائها في مختلف المجالات، مثل: علاقاتها مع الزبائن، العمليات الداخلية، وغيرها.

بداية الاهتمام بهذه البطاقة كانت في أوائل التسعينات، أين قامت مؤسسة Nolan Norton برعاية دراسة أنجزها المكتب الاستشاري العالمي KPMG، واستمرت لمدة عام كامل، وكان الهدف منها تقييم أداء مؤسسة متعددة الجنسيات.

بعدها، كثرت الأبحاث والدراسات حول بطاقة الأداء المتوازن، الشيء الذي زاد من الوعي بأهميتها كأداة حديثة تساعد المؤسسات على تحويل استراتيجياتها إلى خطوات عملية. وتستهدف هذه البطاقة خصوصاً الإدارة العامة للمؤسسة، باعتبارها وسيلة فعالة في القيادة واتخاذ القرار ².

¹ خالد سيف الإسلام بوخلال، علان بن ثابت، "قياس وتقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة : دراسة حالة مجمع صيدال خلال الفترة 2019/2009"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، 2021، ص 149.

² محمد محمود يوسف، "البعد الاستراتيجي للتقييم المتوازن للأداء"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005، ص 126.

وقد وضح كل من Kaplan و Norton مجموعة من الفوائد المرتبطة باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، منها تحسين وضوح الرؤية وتحقيق التناسق بين الأهداف والاستراتيجيات.

كما تتمثل أهمية استخدام هذه البطاقة في:

✓ ترشد المدراء إلى عدم قبول التحسين الحاصل في مجال معين والمرتبط بتدهور الوضع في مجال آخر¹؛

✓ تحديد المقاييس في بطاقة الأداء المتوازن يمثل الدافع الأساسي لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة²؛

✓ تساهم في استثمار القدرات البشرية من خلال تحديد مجالات التطوير اللازمة، مما يؤدي إلى تحسين الأداء العام للمؤسسة؛

✓ تعزز من التواصل بين مختلف مستويات الإدارة والموظفين، مما يساهم في تحسين الفهم المشترك للأهداف والمعايير المطلوبة لتحقيق النجاح

ج. لوحة القيادة Tableau de bord:

تعود بدايات استعمال لوحة القيادة في مجال التسيير إلى أواخر القرن التاسع عشر، حيث لجأت بعض المؤسسات الصناعية في فرنسا إلى تطوير أدوات تساعد على متابعة نشاطها وتحسين مردوديتها. خلال فترة الخمسينات (1950) والستينات (1960)، عرفت هذه الأداة تطوراً كبيراً من خلال دمج مؤشرات مالية وغير مالية، بهدف تحسين فعالية الرقابة واتخاذ القرار. وفي السبعينات والثمانينات (1970/1980)، توسع استخدامها لتشمل مجالات أوسع داخل المؤسسة، أما في سنة 1992، فقد شهدت لوحة القيادة تحولاً استراتيجياً بعد أن قام كل من "كابلان" و"نورتون" بتقديم نموذج "بطاقة الأداء المتوازن"، الذي أضاف أبعاداً جديدة لتقييم الأداء، مثل الأداء المالي، رضا الزبائن، فعالية العمليات الداخلية، وجانب التعلم والتطور المستمر، مما جعلها أداة شاملة معتمدة في التسيير الحديث.

¹ وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، "سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم

المتوازن الجزء الأول"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 154.

² وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، مرجع سابق، ص 154.

وتعرف بأنها: مجموعة من المؤشرات الإعلامية التي تسمح بالحصول على نظرة شاملة للمجموعة كلها، والتي تكشف الاختلافات الحاصلة، وتسمح كذلك باتخاذ القرارات التوجيهية في التسيير، لبلوغ الأهداف المسطرة في استراتيجية المؤسسة¹

كما يمكن تعريفها بأنها وسيلة تجمع بين مؤشرات مالية وغير مالية تتيح للمسيرين من معرفة الوضعية الحقيقية للمؤسسة وتطلعهم على نتائج تقدم البرامج والاعمال داخلها، وتساعدهم على اتخاذ القرارات المناسبة.

ومن بين فوائد وجودها او اعتمادها داخل كل مؤسسة ما يلي²:

- ✓ إمكانية اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب؛
- ✓ تعزيز التواصل وتبادل المعلومات؛
- ✓ توضيح وضعية المؤسسة ومحيطها؛
- ✓ تساعد على مراقبة المؤسسة؛

ثالثا: مؤشرات أخرى لقياس أداء المؤسسات المالية³

لم يقتصر الباحثون في ميدان التسيير على استخدام مؤشري بطاقة قياس الأداء المتوازنة ولوحة القيادة فقط، بل قام عدد من الباحثين مثل Philippe Crapart و Clark Rod بتقديم مجموعة من سبعة مقاييس أساسية تعرف بالمقاييس المركزية، والتي يمكن تطبيقها لقياس أداء المؤسسات الصناعية والخدمية. أظهرت الدراسات أن تطبيق هذه المقاييس وتحليلها بشكل سليم يمكن أن يؤدي إلى تحسين ملحوظ في أداء المؤسسة، شرط استخدامها دون الاستغناء عن أي منها.

أ. المقياس الأول: تسليم العمليات

ويقصد به التسليم الممتاز، ويتم الحكم على ذلك من خلال مجموعة من العناصر تتمثل في: الجودة، الأجال الكمية المكان الشكل والوثائق، ويتم قياس التسليم الممتاز وفقا لما يلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد التسليمات المرضية لجميع العناصر}}{\text{عدد التسليمات في المدة}}$$

¹ محمد طرشي، صافية يخلف، "أهمية مراقبة التسيير كآلية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة الشركات"، مداخلة

ضمن الملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2، 25 افريل 2017، ص16.

² زينب بوغازي، رقاد سليمة، "لوحة القيادة كاداة لمراقبة التسيير"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 01،

جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2021، ص ص 293-295.

³ R.Clark, et autres, « 7 mesures de performance », édition, Afnor, Paris, 2004, pp 26-30.

ب. المقياس الثاني: صحة العمليات المتنبأ بها

يتم حساب هذا المقياس كما يلي:

$$100 \times \frac{(\text{الطلب المقدر} - \text{الطلب الحقيقي})}{\text{الطلب المتنبأ به للمدة}}$$

ج. المقياس الثالث: تخفيض الآجال

يحسب كالتالي:

$$100 \times \frac{\text{الآجال المتوسطة للمدة المعينة}}{\text{الأجل المتوسط للفترة الماضية}}$$

د. المقياس الرابع: الجودة

يقيس مستوى جودة الخدمات المقدمة.

هـ. المقياس الخامس: احترام البرنامج

يقصد به انه يجي على جميع العمال داخل المؤسسة احترام جميع برامج العمل المسطرة من قبل المؤسسة.

يحسب كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد النشاطات أو الأوامر المنجزة في الساعة}}{\text{عدد النشاطات أو الأوامر المبرمج إنجازها في المدة المحددة}}$$

و. المقياس السادس: إدخال منتجات جديدة في الساعة

يحسب كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد الأوامر الخاصة بمنتجات جديدة المنجزة في الساعة}}{\text{عدد الأوامر الواجب أدائها في المدة المحددة}}$$

ز. المقياس السابع: السرعة

يقيس هذا المقياس سرعة تقديم خدمة (قيمة) مضافة ويحسب كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{الزمن المستغرق لتقديم قيمة مضافة}}{\text{الزمن الكلي للنشاط}}$$

المبحث الثاني: مدخل عام حول الرقمنة

تعتبر الرقمنة من أبرز التحولات الحديثة التي مست مختلف القطاعات بما فيها القطاع المالي، أين أصبحت أداة أساسية لتحسين الأداء المالي وتطوير الخدمات، هذا المبحث يهدف الى تسليط الضوء على مفهوم الرقمنة، أهدافها، أشكالها، ومتطلباتها.

المطلب الأول: ماهية الرقمنة

أسهم التطور التكنولوجي المتسارع في ظهور المعاملات الرقمية، التي أصبحت تمكن الافراد من الوصول الى العالم بخطوة واحدة، مما فرض على المؤسسات ضرورة تحسين خدماتها المالية لتلبية تطلعات المستخدمين وتحقيق رضاهم، وقد بات من الضروري توفير التسهيلات المطلوبة وتعزيز كفاءة الأداء، بما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة في بيئة تتسم بالتغير المستمر والتطور المتواصل.

أولاً: تعريف الرقمنة

ان مفهوم الرقمنة هو مفهوم مستجد لذلك نجد اختلاف كبير في تحديد تعريف دقيق له وعلى العموم يمكن تعريفه بأنه مجال افتراضي نتاج لتكنولوجيا المعلومات يتكون من مجموعة من العناصر لكل عنصر فيها وظيفة واختصاص يتفاعل في إطار مهمته مع بقية العناصر الأخرى وفق منظومة لإنجاز مهام محددة بما يسهل على الانسان تفاعله معها والاستفادة منها في مختلف مناحي الحياة وتعرف كذلك بأنها أحد المعلومات النظرية يتم ترميزها لاصفار حتى تتمكن أجهزة الكمبيوتر من تخزينها ومعالجتها وارسالها على شكل معلومات.

اما من الناحية الإجرائية تعرف بانها تحويل ملفات الورقية الى ملفات رقمية مهما كانت هذه الملفات سواء كانت كتب مجلات رسائل او مقالات كما لا يقتصر التحويل على الملفات الورقية بل يتعدى الى العناصر الأخرى المتمثلة مثلاً في المواد السمعية والبصرية وذلك لأجل تسهيل معالجتها الكترونياً لان التخزين الالكتروني يحول كل المواد المذكورة انفا الى ثنائية رقمية 0-1 ما يقلص من حجم مسلفة التخزين ويسهل عملية المعالجة والاسترجاع بدقة كبيرة وسرعة فائقة.¹

- وقد عرفها تيلور بانها تمثل الفرق بين bits وهي كل ما ليس له لون، او حجم، أو وزن، ويستطيع السفر في سرعة الضوء، ويعد أصغر عنصر في الحمض النووي للمعلومات، يعبر عنه سلاسل من الصفر

¹ عرعار مفيدة، ليندة زموري، "أثر الرقمنة على تحسين أساليب التكوين الإداري مركز وهران نموذجاً"، مجلة دفاتر السياسة

والقانون، المجلد 17، العدد 01، 2025/01/29، ص ص 190-191.

والواحد والذرات "Atoms" التي تشكل بطبيعة الحال المادة الصلبة مثل الورق والحبر اللذان يوضعان معا لإعطاء المعنى والقيمة لهذه المادة، أي ان الرقمنة من الناحية العملية هي نظام إلكتروني يمكن بعض الاجهزة من التقاط الصور للمواد المطبوعة وإتاحتها بلغة مشفرة ومن ثم تخزينها ونقلها واسترجاعها ونسخها وحتى تغييرها"

- وعرفها سلوم فمصطلح الرقمنة digitization اشمل مما يقابله عند البعض الاخر وهو مصطلح المسح الضوئي scanning حيث ان الرقمنة لا تقتصر على المسح فقط بل تقوم بتحويل المواد التقليدية كالصور والكتب والتسجيلات الصوتية وتسجيلات الفيديو وغيرها الى شكل مقروء بواسطة الحاسب سواء تطلب ذلك التحويل استخدام المساحات الضوئية أولا¹.
- ✓ وعرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية، أو رقمية سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي. أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية كما يمكن تعريفها على أنها العملية التي يتم عن طريقها تحويل معلومات من شكلها التقليدي الحالي الى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صور، أو بيانات نصية أو ملف صوتي أو أي شكل اخر.
- ✓ كما قام فرانسوا كارون تقسيم مسيرة الرقمنة الى:

- المرحلة الاولى: تعود الى الحرب العالمية الثانية مع اكتشاف أجهزة الكمبيوتر والاعلام الالي
- المرحلة الثانية: ابتداء من عام 1960 مع ظهور الدوائر الالكترونية، المشغلات nict والانترنت
- المرحلة الثالثة: مع ظهور قواعد البيانات مثل البيانات الضخمة big data، المواقع الاجتماعية التي تعتبر الأسس الثالثة للرقمنة².

ثانيا: خصائص الرقمنة:

تقدم الرقمنة العديد من خصائص منها³:

¹ نجلاء احمد يس، "الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012، ص ص 16 - 17.

² فغول جنات، "إدارة الموارد البشرية في ظل الرقمنة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019، ص ص 19-20.

³ ومان محمد توفيق، "تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية - دراسة الامن لولاية بسكرة"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016 ص ص 97 - 99

✓ التفاعلية:

أي ان مستعمل الرقمنة يمكن ان يكون مستقبلا او مرسلا في ان واحد، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الادوار، وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

1. قابلية التحويل:

وهي إمكانية نقل المعلومات من وسط للأخر، كتحويل الرسالة المرئية الى رسالة مسموعة او مطبوعة او مقروءة

2. تقليص الوقت:

تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول اليها بسهولة

3. تقليص المكان:

فالرقمنة تجعل كل الأماكن متجاورة وتمسح كل الحدود الجغرافية وتغيير لمفهوم الزمان والمكان

4. قابلية التوصيل¹:

وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة او البلد الذي تم فيه الصنع

5. قابلية التحرك والحركة:

أي انه يمكن للمستخدم ان يستفيد من خدمات الانترنت اثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة، مثل الحاسب الالي، النقال، الهاتف المحمول ... الخ. وبتطبيقات مثبتة على هذه الأجهزة التي تعطى جودة عالية في التفاعلات المختلفة

6. اللامكانية:

وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية الى فرد واحد او جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة الى جماهير ضخمة تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك

¹ بوضياف زهير، 'دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية'، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة شاذلي بن جديد الطارف، نوفمبر 2021، ص 71.

7. العالمية والكونية:

وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونياً.

8. تكوين شبكات الاتصال:

تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وجذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصانعين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

ثالثاً: أهداف الرقمنة

تتمثل أهداف الرقمنة فيما يلي: ¹

- ✓ تقليل كلفة الإجراءات الإدارية وما يتعلق بها من عمليات
 - ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات
 - ✓ استيعاب عدد أكبر من العملاء لافي وقت واحد اذ ان قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة لتقليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان الى الانتظار في صفوف طويلة
 - ✓ الغاء كامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة او تخفيف منه الى اقصى حد ممكن مما يؤدي الى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في انهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء
 - ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به
 - ✓ التأكد على مبدا الجودة الشاملة بمفهومها الحديث
 - ✓ الغاء نظام الأرشيف الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق الأكثر من جهة في اقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
 - ✓ الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي سواء على أقراص مليزرة او اتاحته على الشبكة، ولا يقصد بالربح هنا بقصد ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات².
- إضافة الى اهداف أخرى تتمثل في:

¹ عبد السلام عبد اللاوي، "أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، مجلة صوت القانون، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، العدد السابع، الجزء الأول، 2017، ص 63.

² بطاط نور الدين، "الرقمنة واسهاماتها في تحديث الإدارة الرياضية"، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2021، ص 127.

✓ تساهم الرقمنة في تحقيق النمو الاقتصادي وتخلق فرص عمل جديدة، فضلا عن ذلك ترتبط الرقمنة ارتباطا وثيقا بالابتكار بل وتشجع أيضا على استخدام الموارد البشرية والطبيعية والاقتصادية بذكاء أكثر¹

✓ ان إمكانية الرقمنة كأداة للتنمية والتطوير هو نتيجة لقدرتها على التأثير في كل مجال من مجالات الحياة في دولة ما، مثل التخفيف من حدة الفقر، والارتقاء بجودة التعليم والخدمات الصحية وتقديم أفضل للأنشطة الاقتصادية وتسهيل متطلبات الحياة اليومية للمواطنين.

رابعاً: أشكال ونماذج الرقمنة:

1. أشكال الرقمنة

توجد ثلاثة أشكال رئيسية للرقمنة وهي²:

✓ الرقمنة في شكل صورة: Mode image

تعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتفيد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليست قيمتها النصية

✓ الرقمنة في شكل نص: Mod text

تعني حفظ الوثائق في شكل نص، وهي تتيح استرجاع المعلومات، وإمكانية ادخال بعض التحويلات والتعديلات عليها، وذلك بعد معالجة النص بمساعدة (برنامج خاص بالتعرف الى الحروف) (OCR)

✓ إعادة الادخال: Re-Entry

أحيانا لا تكون الوثيقة المرغوب في رقمتها بحالة جيدة، او تحتوي على ملاحظات او إضافات مكتوبة بخط اليد.

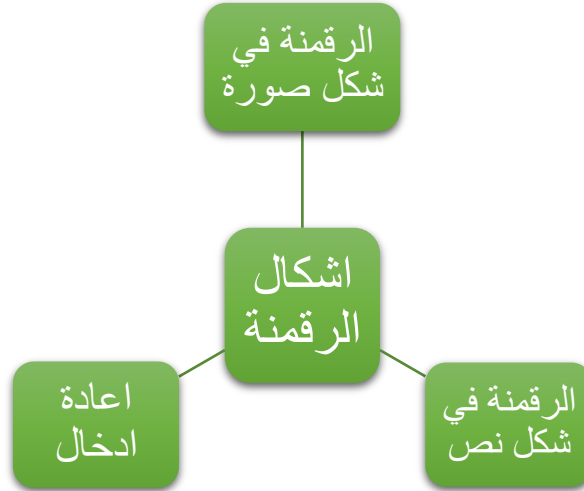
والكتابة بخط اليد لا يتم التعرف الى الحروف فيها بشكل جيد، لذا تحتاج الوثيقة الى إعادة إدخالها باليد، وإعادة الادخال عملية يتم من خلالها كتابة محتوى الوثيقة مباشرة في (معالج الكلمات word processor). وهي عملية تستغرق وقتا كبيرا لإدخال المحتوى وتصحيح الناتج، لذا لا ينبغي استخدامها الا في الحالات الضرورية فقط. وبالرغم من إمكانية الاعتماد على إعادة ادخال

¹ نعم حسين نعمه، زغد محمد، نجم، هبة الله، مصطفى السيد علي، "تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة"، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، العدد 1، المجلة 1، 2019-04-21، ص 103.

² نبيل بن عبد الرحمن المعظم "المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية"، مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الاولى، السعودية، 2010، ص ص 259-260.

المواد المكتوبة بخط اليد، إلا أن الكاميرا الرقمية يمكن أن تقدم حلاً بديلاً لإعادة إدخال المواد المطبوعة القديمة أو التالفة أو المخطوطة.

الشكل رقم (02): أشكال الرقمنة



المصدر: من أعداد الطالبتين

2. نماذج الرقمنة

- ✓ النموذج الفني The Technical Model: من خلال الاعتماد بحوث العمليات التي تؤدي إلى تحويل المؤسسات إلى نماذج رقمية.
- ✓ النموذج السلوكي The Behavioral Model: التركيز المتغيرات السلوكية التي تعمل على تحويل المؤسسة إلى مؤسسة رقمية.
- ✓ النموذج الفني الاجتماعي The Sociotechnical Model: التركيز على مختلف استراتيجيات الأعمال لتفعيل قاعدة البيانات.
- ✓ نموذج المشاركة في المعلومات Information Partnership: العمل على إشراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات.
- ✓ نموذج تحليل القوى التنافسية The Competitive Force Model: العمل على تحليل نقاط الضعف ونقاط القوة من أجل مواجهة التحديات العالمية والمحلية.
- ✓ نموذج إدارة الأصول الرقمية Digital Asset Management: إدارة الملفات الرقمية بالابتعاد على أكبر عدد من المؤسسات.
- ✓ نموذج التحول التدريجي The Multistage Transformation Model: تحليل ودراسة الجدوى التحليلية لقياس الاحتياجات الرقمية مسبقاً.

- ✓ نموذج التحول الإستراتيجي The Strategic Transformation Model: الاعتماد على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة.
- ✓ نموذج التحول الديناميكي The Dynamic Transformation Model: العمل على تحقيق التفاعل والتنسيق بين احتياجات المؤسسة والتأثيرات البيئية.
- ✓ نموذج التطوير التنظيمي The Organizational Development Model: يعتمد على التعلم التدريجي التحولي لزيادة من فرص النجاح.
- ✓ نموذج الامتثالية The Optimization Model: البحث عن مختلف الحلول المساعدة لتطبيق تكنولوجيا المعلومات للانتقال الى مؤسسة رقمية.
- ✓ نموذج التكلفة والمكاسب Analysais Model Cost Benefit: قيام المؤسسة بإجراء مقارنة بين التكاليف التي تم انفاقها وبين المكاسب التي تسعى لتحقيقها.
- ✓ نموذج التحويل المتكامل The Integrated Transformation Model: رغبة المؤسسة في تحديث وتحويل منظومة الأعمال الى منظومة رقمية .
- ✓ نموذج التحويل الاستثنائي The Rental Model for Transformation: تعمل من خلالها المؤسسات بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات في ادارة منظومة المعلومات.
- ✓ نموذج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات The Information- Communication Model Technology: الاعتماد على الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بواسطة شبكة الانترنت لدعم مختلف القرارات المتخذة¹.

خامسا: معوقات الرقمنة

- في ظل الميزانيات المتناقصة للمكتبات في العالم تعد مشاريع الرقمنة من التحديات التي تواجهها المكتبات لما يتطلبه رقمنة كل صفحة من تكلفة مالية، فضلا عن تكلفة الأجهزة، وكذلك تكلفة الصيانة والدعم التقني².
- ✓ تلقى مشاريع الرقمنة على عائق إدارة المكتبة مسؤولية إدارة ودعم التكامل بين الخدمات التقليدية بالمكتبة والخدمات الرقمية.

¹ بالهاشمي جبهة، العربي غريسي، "عصرنة شبكة المعاملات الالكترونية ومتطلبات حماية المستهلك الالكتروني من الواقع الى التطبيق"، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف - ميلة، يومي 23 و24 أفريل 2018، ص ص 5-6-7.

² يحي زكرياء إبراهيم الرمادي، "رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية"، دار المعرفة الجامعية، الطبعة 1، الإسكندرية، 2013، ص ص 70-71.

- ✓ ان احتمال فقد مقتنيات الرقمنة قائم ويعد على اعلى من احتمال فقد المقتنيات المتاحة في أي شكل اخر، وكلما زادة عدد المقتنيات الرقمنة زاد هذا الاحتمال.
- ✓ مقاومة التغيير فمقاومة التغيير في المنظمات من طرف العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم، ومستقبلهم الوظيفي¹
- ✓ الأمية الالكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة
- ✓ تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه (فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفقدها) مما أدى إلى ازدياد حدة التفرق، وأضعف مشاريع الإدارة الالكترونية
- ✓ قلة عدد الموظفين الملمين بالمهارات الأساسية لاستخدام الحاسب الآلي وشبكة الإنترنت
- ✓ التوقف المفاجئ للعمل في حين عدم وجود نظام تشغيل مقارن بالتزامن للأنظمة المشغلة للعمل².
- ✓ التعرض لمدخول غير المسموح به للأنظمة التشغيل التي تستخدم تطبيقات الانترنت.

المطلب الثاني: متطلبات وأساليب الرقمنة

أولاً: متطلبات الرقمنة:

1. المتطلبات التشريعية:

ان تطبيق الإدارة العامة الالكترونية وتقديم الخدمات المرفقية عبر شبكة الانترنت يحتاج الى تشريعات خاصة تحكمها وتقدم لها التنظيم القانوني المناسب الذي يكفل تحقيقها لأهدافها على أفضل وجه ممكن ربما يضمن امن وسرية المعلومات وذلك من خلال استحداث التشريعات اللازمة او تعديل التشريعات القائمة التي تتعارض مع هذا النهج الجديد في العمل، ونظرا لحدثة العمل بنظام الإدارة العامة الالكترونية يحسن الاستهداء بتشريعات الدول ذات السبق في هذا المجال، ومع وضع ظروف كل بلد في الحسبان. كما ينبغي النظر بعين الاعتبار والدراسة الى القانون الذي أصدرته الأمم المتحدة بشأن الحكومة الالكترونية واتخذته بعض الدول نموذجا لقانونها.

وقد أدركت بعض الدول أهمية الحكومة الالكترونية فأصدرت تشريعات متعددة لتحقيقها وجعل الحكومة التقليدية اليها امرا اجباريا وليس اختياريا ان شاءت الحكومة أنجزته وان شاءت عزفت.

¹ عيان عبد القادر، "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر"، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص ص 80 - 81.

² الصبيحي علاء " دور التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية "، مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية، دمشق، المجلد 45، العدد (15)، 2023، ص 62.

2. المتطلبات الإدارية:

يتطلب تحقيق مفهوم الإدارة العامة الالكترونية وتطبيقها على ارض الواقع اجراء مراجعة شاملة لآلية عمل المنظمات الإدارية التقليدية كي تتسجم أسلوب عمل الإدارة العامة الالكترونية، ولاسيما في الجوانب التالية:

- تصميم الهياكل التنظيمية لوحدات الإدارة العامة بشكل يتناسب مع متطلبات الإدارة الامة الالكترونية
- إعادة توزيع الاختصاصات بين الوحدات الإدارية المختلفة بكل مستوياتها
- إعادة النظر بوصف المهام المطلوب تنفيذها في بعض الوظائف
- تطوير وتبسيط طرق سير الإجراءات الإدارية
- تصميم برامج تدريبية شاملة ومستمرة لتمكين جميع الموظفين
- التوجه نحو اللامركزية وبناء فرق العمل
- إضافة رؤى وقيم جديدة الى الثقافة التنظيمية

3. المتطلبات المالية:

بما أن الوفاء بالمتطلبات السابقة للإدارة العامة الالكترونية يحتاج الى كلف مالية لإنشاء البنية التحتية وتأهل الكوادر البشرية وتعميم الخدمات الالكترونية، فإن ذلك يتطلب رصد المخصصات المالية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة العامة الالكترونية واستمراره وتطويره.¹

4. المتطلبات الاقتصادية والاجتماعية:²

اذ تشمل العمل خلق تعبئة اجتماعية مساندة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الالكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الاعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الالكترونية.

أي ما يمكن ان نسميه بنشر الثقافة التكنولوجية، وهذا يتم من خلال برمجة حصص تدريبية تهدف الى تمكين جميع المستويات التعليمية، من التحكم واستعمال الآلات التقنية، وتشجيع الاستثمار

¹ حمدي القبيلات، "قانون الإدارة العامة الالكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014، ص ص 31-32.

² وهيبة حارش، سمير يوسف خوخة، "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية"، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 2، (ديسمبر 2021) ص ص 174-175-176.

في ميدان تكنولوجيا الاعلام والاتصال على المستوى المحلي والوطني، مع ضرورة توفير مبالغ مالية كافية لتغطية الانفاق على مشاريع الإدارة الالكترونية.

5. المتطلبات التقنية:

تعتبر الأجهزة والتقنيات الركيزة الأساسية اللازمة لإنجاز مشروع الإدارة الالكترونية، حيث يتم من خلالها تمثيل المعلومات ونقلها الكترونياً، مع ضمان سيرتها ودقتها، إضافة الى تنفيذ المعاملات والخدمات عن بعد باستخدام الشبكات الالكترونية.

كما ان توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية والبنية التقنية تنقسم الى:

✓ لبنية التحتية الصلبة للأعمال الالكترونية: وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات سواء كانت سلكية (أرضية) أو لا سلكية إضافة الى أجهزة الحاسوب والشبكات المعلوماتية الضرورية لممارسة الاعمال الالكترونية وتبادل الأفكار الكترونياً

✓ البنية التحتية الناعمة للأعمال الالكترونية: وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي انجاز وظائف الاعمال الالكترونية من خلالها وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الالكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة الذاتية للزبون، خدمات التجارة الإلكترونية على الويب، الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الداخلية والشبكة الخارجية لسلسلة القيمة الخارجية.

إضافة إلى ما سبق يمكن أيضاً ذكر بعض المكونات المادية للبنية التحتية للإدارة

الإلكترونية في النقاط التالية :

• تقنيات الاتصالات:

حيث تعتبر العصب المحرك للقيام بالعمل الإلكتروني وذلك من خلال دورها المتمثل في

نقل المعلومات عبر المواقع المختلفة، وتتكون من عنصرين رئيسيين هما

• قنوات الاتصال:

تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر، سواء عبر القنوات السلكية؛ والمتمثلة

في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر

القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية (المايكرويف)، أو القنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف بالأقمار الصناعية

● محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم:

وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة قد توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة ومن هذه المكونات: أجهزة والاستقبال وهناك أيضاً أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة، إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل، وهناك كذلك مكونات إلكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال بالربط بينها إلكترونياً وبالتالي تحقق الجودة في استخدام تقنيات الحاسب الآلي وتتمثل في النقاط التالية:

✓ المكونات المادية: وتشمل أجهزة الحاسوب الآلي وملحقاته من أجهزة الإدخال والإخراج بمختلف أنواعها .

✓ المكونات المنطقية: وتتمثل في برامج التشغيل والتطبيقات.

✓ مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المنظمة: وتتمثل في التوصيلات السلكية، الطاولات الخاصة بالحواسيب، المواقع المكانية والأجهزة المساندة.

✓ شبكات الحاسب الآلي: والتي يقصد بها توصيل مجموعة من الحواسيب بواسطة أسلاك سواء كان ذلك مباشر أو غير مباشر (خطوط الهواتف السلكية) أو عن طريق الأقمار الصناعية بهدف الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحواسيب، وهذه الشبكات أنواع:

- شبكة الإنترنت (Internet):

هي الشبكة العنكبوتية (World Wide Web) هي شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم، تعمل وفق أنظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول إنترنت

- شبكة الأنترانت (Intranet):

وهي الشبكة الداخلية للمنظمة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المنظمة بالحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المنظمة، مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، والفرق بينها وبين الإنترنت أن هذه الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المنظمة، وتحمي بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء

- شبكة الإكسترنات (Extranet):

وهي شبكة أنترانت خاصة، يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الأنترانت ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطوير الشبكة الأنترانت تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها وخاصة في المجالات التجارية.

6. المتطلبات الأمنية:

✓ بالرغم من التقدم التكنولوجي والمعرفي الذي تم التوصل إليه إلا أن التحدي الكبير يكمن في المحافظة على سرية المعلومات وتخزينها إلكترونيا واتاحتها للجميع بشكل متساوي ومن بين الإجراءات التي تستلزمها الإدارة الإلكترونية لتحقيق هذا المطلب ما يلي:

- ✓ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت .
- ✓ وضع القوانين واللوائح التنظيمية العقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية .
- ✓ تطوير أدوات تشفير البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية، وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.
- إضافة الى ما سبق هناك أيضا متطلبات لحماية أمن نظم المعلومات نذكر منها:
- ✓ وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبية، تحدد حسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشأة .

- ✓ يجب على الإدارة العليا في المنشأة دعم أمن المعلومات لديها .
- ✓ يجب أن توكل مسؤولية أمن المعلومات في المؤسسة لأشخاص محددين .
- ✓ تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والشبكات الحاسوبية .
- ✓ الاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن .
- ✓ تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط.
- ✓ تأمين استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات خاصة في حالة الأزمات ومواجهة المخاطر المتعلقة بنظم المعلومات.

ثانيا: أساليب الرقمنة

هناك عدة أساليب تتبعها الرقمنة الحديثة نذكر منها¹:

- ✓ البحث البوليني
- ✓ بحث الجملة والتجاور
- ✓ بحث في حقول محدد
- ✓ البحث بالترادف اللغوي
- ✓ بحث الوسائط المتعددة
- ✓ البحث الاتحاد البيني
- ✓ البحث بمحلل الروابط

ويعد البحث الاتحادي البيني، والبحث بمحلل الروابط من أشهر التقنيات المستعملة حيث ان:

- البحث الاتحادي البياني: يقوم على أساس تنفيذ استفسار عبر عدد من مرصد البيانات سواء البيبليوغرافية او ذات النص الكامل، والتي تختلف في خصائصها البنيوية ونكمن الميزة التنافسية الأساسية للبحث البيني في الحصول على نتائج من قواعد معلومات متعددة دون الحاجة لتكرار البحث.
- البحث بمحلل الروابط: في هذا النوع من البحث بمجرد النقر على عنصر البيانات المراد البحث عنه يتم انشاء صيغة معيارية اعتمادا على ميتاداتا الوثيقة في شكل المحدد الموحد للمصدر URL وارسالها لنظام محلل الروابط الذي يقوم بتفسير الصيغة ومقارنتها بقاعدة البيانات لتحديد موقعها وانشاء رابط لها.

¹ مهري سهيلة، "المكتبة الرقمية في الجزائر-دراسة المواقع وتطلعات المستقبل-"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005، ص 111 112.

المبحث الثالث: مدى تأثير الرقمنة على أداء المؤسسات المالية

أصبحت الرقمنة أداة محورية في تطوير المؤسسات المالية وتحسين أدائها، يهدف هذا المبحث إلى إبراز أبعاد الرقمنة المختلفة وتحليل مدى تأثيرها على مؤشرات الأداء المالي، من خلال ذلك، نحاول الوقوف على العلاقة بين تبني الرقمنة وفعالية الأداء داخل المؤسسة.

المطلب الأول: أبعاد الرقمنة

تتمثل ابعاد الرقمنة فيما يلي: ¹

أولاً: الرقابة والعمليات الرقمية

1. الرقابة الرقمية:

تؤثر الرقابة الرقمية المدعوة تقنيا على قدرة العلماء على اجراء تحقيقات دون عائق، ان الاعتماد المتزايد على الانترنت وغيرها من التكنولوجيات المعلومات والاتصالات ((ICT للاتصال وجمع البيانات او توزيع النتائج لم تؤدي الا الى تفاقم هذا التهديد. وتسمح الأدوات والبيانات الرقمية بمصادرة الأبحاث او تدميرها بشكل أسهل او التلاعب بالمعلومات او التحكم بها ومنع الوصول اليها، وان المراقبة الرقمية تضع المستخدمين تحت الشك العام وتخلق مناخا آمنا، وتؤدي الى تأثيرات مخيفة. ومن مؤكد ان مجال الدراسات الأمنية ليس محصنا ضد هذه التأثيرات تهدف هذه المساهمة الى استكشاف الأساليب التي يمكن استخدامها للرقابة والمراقبة الرقمية بشكل منهجي بالإضافة الى تقنيات مقاومتها. ويتأثر العلماء الذين يستكشفون القضايا والمعلومات الحساسة في " العصر الرقمي " بالرقابة بعدة طرق. ومن الواضح انهم بحاجة الى ان يدركوا ان المعلومات التي يمكن الوصول اليها "بحرية" عبر الانترنت غالبا ما تخضع للتصفية ن وبالتالي تخضع للرقابة. وهذا يثير تساؤلات حول مكان العثور على المعلومات الرقمية التي لا تتوفر مجانا او المحفوظة عن الجمهور وكيفية الوصول اليها. وفي المقابل ن يجب على الباحثين ان يفكروا بعناية كيفية حماية البيانات الرقمية من وصول طرف ثالث ويجب ان يدركوا ان البحوث التي تتطوي على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عند دراسة المواضيع الحساسة سياسيا يمكن ان تؤدي المراقبة الرقمية والتحكم في المعلومات.

¹ اسيل صالح سليمان الدبيسية، "أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية"، أطروحة لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، كلية الاعمال، جامعة جرش الاهلية، الأردن، 2024، ص ص 25-26-27.

2. العمليات الرقمية:

هي الأنشطة التي تهدف إلى إدارة وتنظيم كل نشاط في عمليات المنظمة، ولكن رقمياً أو عبر الإنترنت، والهدف هو الحفاظ على عمل المنظمة بسلاسة وإنتاجية، تبحث العمليات الرقمية في رقمنة العمليات ودمجها عمودياً عبر المنظمة بأكملها، بدءاً من تطوير المنتجات وشرائها، مروراً بالتصنيع واللوجستيات والخدمات، من خلال العمليات الرقمية ستكون المنظمة قادرة على جمع واستدعاء كل البيانات المتعلقة بعملياتها.

ثانياً: الاتصال والترميز الرقمي

1. الاتصال الرقمي:

الاتصال الرقمي يشير إلى التبادل الإلكتروني للمعلومات بين الأفراد أو الكيانات. يتضمن ذلك الاستخدام التكنولوجي الرقمي مثل الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي والبريد الإلكتروني والرسائل النصية وغيرها لنقل المعلومات والبيانات. ويعتمد الاتصال الرقمي على استخدام الأجهزة الإلكترونية والشبكات لتسهيل التفاعل وتبادل المعلومات بطريقة فورية وفعالة. حيث أصبح الناس قادرين على التواصل المستمر مع بعضهم البعض من أي مكان وفي أي وقت، وذلك إحدى التجليات المهمة للثورة الرقمية. لكم أسوء الحظ لم يكتسب الجميع القدرة على اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق بخيارات الاتصال وتقنياتها وأبعادها الإيجابية والسلبية، الأمر الذي ينقص من مفهوم المواطنة الرقمية الكاملة.

2. الترميز الرقمي:

هو عملية تحويل المعلومات والإشارات إلى تمثيل رقمي يمكن فهمه ومعالجته بواسطة أنظمة الحاسوب والأجهزة الرقمية الأخرى، يستخدم الترميز الرقمي لتحويل مجموعة متنوعة من البيانات، مثل الصور، والصوت، والنصوص، والفيديو، إلى تسلسل من الأرقام أو البتات، مثل ترميز الصوت الرقمي الذي يتم تحويل الموجة الصوتية التناظرية إلى تسلسل من القيم الرقمية على مدار الوقت، أو الترميز الرقمي للصور الذي يتم تقسيم الصورة إلى بكسل وتمثيل كل بكسل برقم.

ثالثاً: التحقق الرقمي والمصادقة الرقمية

1. التحقق الرقمي:

هو سلسلة من الإجراءات المتخذة عبر الإنترنت للتأكد من هوية الفرد أو كيان، تنفذ هذه العملية بهدف التحقق من أن الشخص أو الكيان الذي يدعي بالهوية هو فعلاً الشخص الحقيقي أو الكيان المشروع. يستند التحقق الرقمي إلى استخدام تقنيات وأساليب متعددة لضمان صحة وحقيقة هوية

المستخدم، من بين أمثلة طرق التحقق الرقمي تسجيل الدخول بكلمة المرور، والتحقق بخطوتين أي إضافة خطوة إضافية بعد كلمة المرور، واستخدام الشهادات الرقمية أي تأكيد هوية المستخدم، والتعرف على الوجه وبصمات الأصابع، وتحقق البريد الإلكتروني.

2. المصادقة البيومترية:

وهي الوسائل التي تستخدم لتجديد وتأكيد هوية المستخدمين ومنحهم الوصول الى الأجهزة تعرف بشكل عام بتقنيات " التحقق البيومترية " يتم ذلك عن طريق استخدام خصائص فريدة وقابلة للتمييز من الجسم او السلوك البشري، ومن بين التقنيات البيومترية المستخدمة لتحقيق هذا الغرض:

- بصمات الأصابع: حيث يتم استخدام تحليل وتسجل البصمات لتمييز هوية المستخدم
- أنماط وجه الشخص: تحليل خصائص هيكل وجه الفرد استخدامها لتحديد هويته
- أنماط قزحية العين: يتم قياس وتحليل انماط قزحية العين لتحديد هوية الفرد
- التعرف على الصوت: تحليل موجات الصوت الفريدة لتحديد هوية الشخص

رابعاً: ابعاد أخرى

بالإضافة الى وجود أبعاد أخرى هي كالتالي¹:

1. استخدام التقنيات/التكنولوجيا (Use of technologies):

يعالج موقف الشركة من التكنولوجيا الجديدة وكذلك قدرتها على استغلال هذه التقنيات، لذلك يحتوي على الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات للشركة وطموحها التكنولوجي في المستقبل.

2. التغييرات في خلق القيمة (Changes value in création):

ويتعلق الامر هنا بتأثير استراتيجيات التحول الرقمي على سلاسل القيمة للشركات، وإلى أي مدى تتحرف الانشطة الرقمية الجديدة عن الاعمال السياسية الكلاسيكية (التي لا تزال تناظرية في كثير من الأحيان) حيث توفر المزيد من الانحرافات فرصاً لتوسيع وإثراء مجموعة المنتجات والخدمات الحالية، لكنها غالباً ما تكون مصحوبة باحتياجات أقوى بالجدارات التكنولوجية، والمتعلقة بالمنتجات ومخاطر أعلى بسبب الخبرة الاقل في المجال الجديد.

¹ سناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسية والاقتصاد،

العدد 14، مصر، 2022، ص 59.

3. التغييرات الهيكلية (Structural changes):

غالبا ما تكون هناك حاجة إلى تغييرات هيكلية لتوفير أساس مناسب للعمليات الجديدة، وتشير ما تكون التغييرات الهيكلية إلى الاختلافات في الاعدادات التنظيمية للمؤسسات، خاصة فيما يتعلق بوضع الأنشطة الرقمية الجديدة داخل هياكل المؤسسات والوحدات الإدارية.

4. الجوانب المالية (Financial aspects):

لا يمكن تفعيل الابعاد الثلاثة السابقة إلا بعد النظر في الجوانب المالية ويشمل ذلك قدرة الشركة على التمويل بسبب تناقص الاعمال الأساسية من أجل تمويل متطلبات التحول الرقمي، فالجوانب المالية هي المحرك والقوة الملزمة لأحداث التحول الرقمي. في حين أن انخفاض الضغط المالي على الاعمال الاساسية قد يقلل من التوجه الملحوظ للتطبيق، فإن الشركات التي تتعرض بالفعل لضغوط مالية قد تفتقر إلى طرق خارجية لتمويل التحول. لذلك، يتعين على الشركات مواجهة الحاجة إلى إجراء التحويلات الرقمية واستكشاف خياراتها بشكل مفتوح وفي الوقت المناسب.

المطلب الثاني: مؤثرات الرقمنة على الأداء المالي

أولاً: تأثير الرقمنة على الكفاءة التشغيلية

إن اعتماد الرقمنة في مختلف المؤسسات المالية سيؤدي الى تحقيق كفاءة تشغيلية أفضل وبأقل تكلفة مما يساهم في الحصول على أداء مالي أفضل:

- ✓ تحويل كافة المعاملات والاجراءات والخدمات الحكومية ليتم طلبها وتنفيذها رقميا من خلال المنصات والقنوات الرقمية مع التركيز على تجربة المستفيد والتعامل الكامل بين الأنظمة والمنصات¹
- ✓ تساعد أنظمة الرقمنة على انجاز الأعمال في الوقت المحدد²
- ✓ تساعد برامج الرقمنة على معرفة رغبات وتطلعات العملاء
- ✓ تساعد أنظمة الرقمنة على توفير الاتصال مع عملاء الشركة وهذا يخفض من الروتين

¹ امل خلف الحباشنة، "إضاءات على الإصلاحات العدلية الرقمية في وزارة العدل السعودية فترة انتشار جائحة كورونا"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية. 2022، ص178.

² امل فريد زاهد، "دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية"، مجلة العربية للإدارة، مجموع 45، العدد 2، أبريل 2025، ص 251.

- ✓ يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل، مما يخدم سير العمل داخل المنظمة في كافة أقسامها، وأيضا في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها، مما يضمن توفير الوقت والجهد في ان واحد¹
- ✓ يساهم التحول الرقمي في تبسيط وتحسين العمليات الداخلية للمؤسسات المالية، مما يؤدي الى زيادة الكفاءة وتقليل الاخطار والتكاليف التشغيلية².
- ✓ توفير التكلفة والوقت والجهد: التحول الرقمي يساعد المؤسسات على خفض التكاليف التشغيلية من خلال أتمتة العمليات ولحد من الاعتماد على الأساليب التقليدية³.
- ✓ تحسين الكفاءة التشغيلية: من خلال تنظيم التكاليف التشغيلية، يتم تحسين الأداء وزيادة الربحية

ثانيا: تأثير الرقمنة على جودة الخدمة

- تعرف جودة الخدمة على انها عبارة عن مقياس لمستوى الخدمة المقدمة للعملاء بالمقارنة مع توقعات العملاء⁴.
- ✓ التحول الرقمي بأبعاده المختلفة يؤثر على الجودة في أداء الخدمة من خلال وضع معايير موضوعية لتقديم الخدمة والالتزام بها⁵.
- ✓ الرقمنة توفر كم هائل من البيانات والمعلومات التي ستساعد بدورها متخذي القرار في المؤسسات على مراقبة الاداء وتحسين جودة خدماتها⁶.

ثالثا: تأثير الرقمنة على المنافسة والابتكار

- ✓ يعمل الابتكار التكنولوجي على التأثير إيجابيا على تحقيق الميزة التنافسية⁷؛
- ✓ يعتبر دعم الإدارة العليا للتحول الرقمي أحد العناصر الرئيسية لتحقيق القدرة التنافسية؛

¹ أشرف عبد الرحمان، محمد عبد الرحمان، "أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية"، إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، المجلد 13، العدد2، أبريل 2022، مصر، ص 572.

² رانيا شابو، عبد الكريم زرقاوي، "دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد01، المجلد 07، 2024، ص 283.

³ صبرينة بن عطاء الله، د. احمد تميزار، "استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية: من الرؤية الى التطبيق العلمي"، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد 3، العدد2، ديسمبر 2024، ص 27.

⁴ أشرف عبد الرحمان، محمد عبد الرحمان، مرجع سابق، ص 574.

⁵ وليد كامل، محمدين كامل علام، "التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة أسوان، 2021/7/29، ص 210.

⁶ مي نزيه جافو، تهاني إبراهيم الحمدي الحربي، "تأثير التحول الرقمي على أداء الموظفين"، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 8 العدد 77، 2025، ص 485.

⁷ وليد كامل، محمدين كامل علام، مرجع سابق، ص 171.

- ✓ يعتبر تلبية طلبات العملاء وطموحاتهم أحد أسباب تعزيز الميزة التنافسية؛
- ✓ ابتكار خدمات جديدة: يتيح التحول الرقمي تقديم خدمات مبتكرة وجديدة تلبي احتياجات الجمهور العصري بشكل أسرع وأكثر فعالية¹؛

رابعاً: تأثير الرقمنة على الأداء المالي من حيث تعزيز شفافية ودقة المعلومات المالية

- ✓ يقوم التنفيذ الفعال لتكنولوجيا التحول الرقمي بتحسين جودة المعلومات التي يتم عرضها في التقارير المالية وجعل المعلومات المحاسبية أكثر موثوقية، كما يمكن لتكنولوجيا التحول الرقمي جعل المعلومات أكثر شفافية وإن تكون متاحة في الوقت المناسب وهو الحل الأكثر موثوقية للمساهمين، كما أنها تزيد من سرعة اتخاذ القرارات، والتخفيف من خطر الاحتيال من خلال توفير سجلات أمنية وموثوقة².
- ✓ إن الاعتماد على أدوات تحليلية وتكنولوجية مثل الذكاء الاصطناعي الذي يعمل على تحسين أداء المنظمات وإنتاجها عن طريق اتمتة العمليات أو المهام التي كانت تتطلب القوة البشرية فيما مضى كما يمكنه فهم البيانات على نطاق واسع لا يمكن لأي إنسان تحقيقه وهذا يقلل من الأخطار ويزيد من موثوقية التقارير.

خامساً: تأثير الرقمنة من حيث التحديات والمخاطر

- مع الاعتماد المتزايد على الأنظمة الرقمية، تصبح المؤسسات عرضة لمخاطر سيبرانية مثل:
- ✓ التعرض لسرية الاتصالات التي تؤثر على الوصول إلى أنظمة البريد الإلكتروني والدرشة ونقل الملفات والوصول إلى المعلومات دون إذن⁴؛
- ✓ التلاعب بالمعلومات التي تحتويها بعض الأنظمة أو تشويهها أو إتلافها، سواء بالاختراق المادي أو بإرسال برامج أو فيروسات خاصة؛

¹ صبرينة بن عطاء الله، احمد تميزار، مرجع سابق، ص 27.

² سماء محمد محمد بهلول، "أثر تطبيق الرقمنة المصرفية المحاسبية على تحسين جودة التقارير المالية للمعلومات المحاسبية بالبنوك المصرفية"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 38، العدد 2، 2014، ص 512 513.

³ غادة بنت علي سعد، القحطاني، "واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية ومعوقاتها ومتطلبات تطبيقه بجامعة الملك سعود من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 6، العدد 55، 2022، ص 07.

⁴ سي عبد القادر حنان، "الأمن السيبراني وأثره على دول العالم"، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد: 07، 2024، ص 25.

خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل، تطرقنا إلى مختلف المفاهيم المرتبطة بالرقمنة والأداء المالي، وأبرزنا كيف أصبحت الرقمنة عنصر محوري في تعزيز كفاءة المؤسسات المالية. بحيث تساهم في تطوير أنظمتها، تسهيل معاملاتها، وتحسين جودة خدماتها من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. كما تساعد على تقليل التكاليف، تقليل الوقت والجهد، وتحقيق أداء مالي أكثر فعالية، مما يسمح للمؤسسات بمواكبة التحولات الرقمية وتحقيق مزيد من التنافسية والاستدامة

الفصل الثاني: دراسة

ميدانية بمؤسسة بريد

الجوائر فوع ولاية ميله

تمهيد

يعد الفصل التطبيقي من أهم المحاور في هذه الدراسة، حيث يمثل الجانب العملي الذي من خلاله يتم فحص الفرضيات المطروحة وتقييم مدى تحقق الأهداف المرجوة من الدراسة. وفي ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي، بات من الضروري الوقوف على الكيفية التي أثر بها التحول الرقمي على الأداء المالي للمؤسسات، لا سيما تلك ذات الطابع العمومي، والتي تسعى إلى تحقيق التوازن بين الجودة والفعالية من جهة، ومتطلبات العصر الرقمي من جهة أخرى.

وقد وقع الاختيار على مؤسسة بريد الجزائر باعتبارها واحدة من أهم المؤسسات المالية في البلاد، التي شرعت خلال السنوات الأخيرة في تنفيذ مجموعة من المبادرات الرقمية الطموحة، مستهدفة بذلك تحسين مستوى الخدمات، تعزيز الشفافية، رفع كفاءة التسيير، وكذا تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وتبسيط المعاملات لفائدة المواطنين. وتبرز أهمية هذه الدراسة التطبيقية في أنها تحاول رصد واقع التحول الرقمي داخل المؤسسة، وقياس انعكاساته على أدائها المالي.

سيتضمن هذا الفصل عرضا شاملا للمؤسسة من خلال تقديم عام للمؤسسة، بنيته التنظيمية، وخططها الرقمية المعتمدة. كما سيتم عرض منهجية الدراسة الميدانية، التي تركز على توزيع استبيان على عينة من موظفي المؤسسة، وتحليل البيانات المتحصل عليها إحصائيا باستخدام برنامج احصائي يتمثل في spss، بما يسمح باستخلاص استنتاجات دقيقة حول العلاقة بين أبعاد الرقمنة والأداء المالي.

المبحث الأول: الإطار التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

تحتل مؤسسة بريد الجزائر مكانة مرموقة في المجتمع، وذلك بفضل التغيرات العديدة التي شهدتها، واعتمادها المتزايد على التكنولوجيا الرقمية، مما ساعدها على تقديم خدمات متنوعة بفعالية وسرعة لمختلف فئات المجتمع.

المطلب الأول: مفهوم مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: أصول مكتب بريد الجزائر¹

شرعت السلطات الاستعمارية الفرنسية في تشييد قصر البريد المركزي بالعاصمة الجزائر سنة 1910، واستكملت الأشغال به سنة 1913، حيث أطلق عليه آنذاك اسم "البريد الجديد". غير أن هذا الاسم تغير بعد الاستقلال، لتمنحه الجزائر الحرة اسم "البريد المركزي"، تعبيراً عن استرجاع السيادة الوطنية في 5 جويلية 1962.

أثناء فترة الاستعمار، لعب البريد دوراً أساسياً في ربط الجزائر بالمراكز الحضرية الكبرى، من خلال توفير مجموعة من الخدمات الحيوية، على غرار استلام الحوالات والصكوك البريدية، تسيير الاشتراكات في الصحف والدوريات، بيع الطوابع البريدية، إيداع الأموال بصندوق التوفير، دفع المعاشات، وكذا صب رواتب المعلمين وموظفي الإدارات العمومية والبلديات. وكان البريد آنذاك يعرف باسم PTT، وهي اختصار للكلمات الفرنسية: Postes, Télégraphes et Téléphones (البريد، التلغراف، الهاتف)، وقد استمر هذا المسمى حتى ما بعد الاستقلال.

وبعد مغادرة أغلب عمال البريد من الأوروبيين و"الأقدام السوداء"، عرفت مكاتب البريد الجزائرية حالة من الشغور على مستوى التسيير والتأطير، غير أن مجموعة من الإطارات والعمال الجزائريين تحملوا المسؤولية ورفعوا التحدي، ونجحوا في ضمان استمرارية تقديم الخدمات البريدية على مستوى أكثر من 800 مكتب عبر الوطن.

وقد شكل إصدار أول طابع بريدي جزائري يوم 1 نوفمبر 1962 محطة رمزية هامة، باعتباره أحد تعبيرات السيادة الوطنية، وافتتاحاً لمرحلة جديدة في تاريخ البريد الجزائري.

ومع الإصلاحات العميقة التي مست قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تم بتاريخ 14 جانفي 2002 إنشاء مؤسسة بريد الجزائر بموجب المرسوم التنفيذي رقم 43/02، باعتبارها مؤسسة عمومية ذات طابع

¹ موقع بريد الجزائر

صناعي وتجاري (EPIC) ، ويعترف بها اليوم كمؤسسة مالية بامتياز ، نظرا لتنوع وتوسع خدماتها المالية الموجهة للجمهور الواسع، فهي لا تكتفي بالمهام البريدية التقليدية، بل تلعب دورا جوهريا في تقديم خدمات مالية، حيث تكلف هذه المؤسسة أساسا بتوفير الخدمة العمومية في محورين رئيسيين:

الخدمات البريدية: وتشمل البريد والطرود، البريد السريع، والطوابعية.

الخدمات المالية البريدية: مثل تسيير الحسابات الجارية CCP ، حسابات التوفير والاحتياط، الحوالات، الخدمات النقدية عبر الشبائيك وأجهزة السحب، إضافة إلى التحويلات المالية الإلكترونية.

ويعد بريد الجزائر اليوم أحد أهم الفاعلين في القطاع العمومي، إذ يوظف أزيد من 24,417 عاملا، منهم 3,732 ساعي بريد، كما يضم شبكة وطنية واسعة تتكون من 3,685 مكتب بريد موزعة عبر جميع ولايات الوطن، بما في ذلك المناطق النائية.

ثانيا: تعريف مؤسسة بريد الجزائر -فرع ولاية ميله-

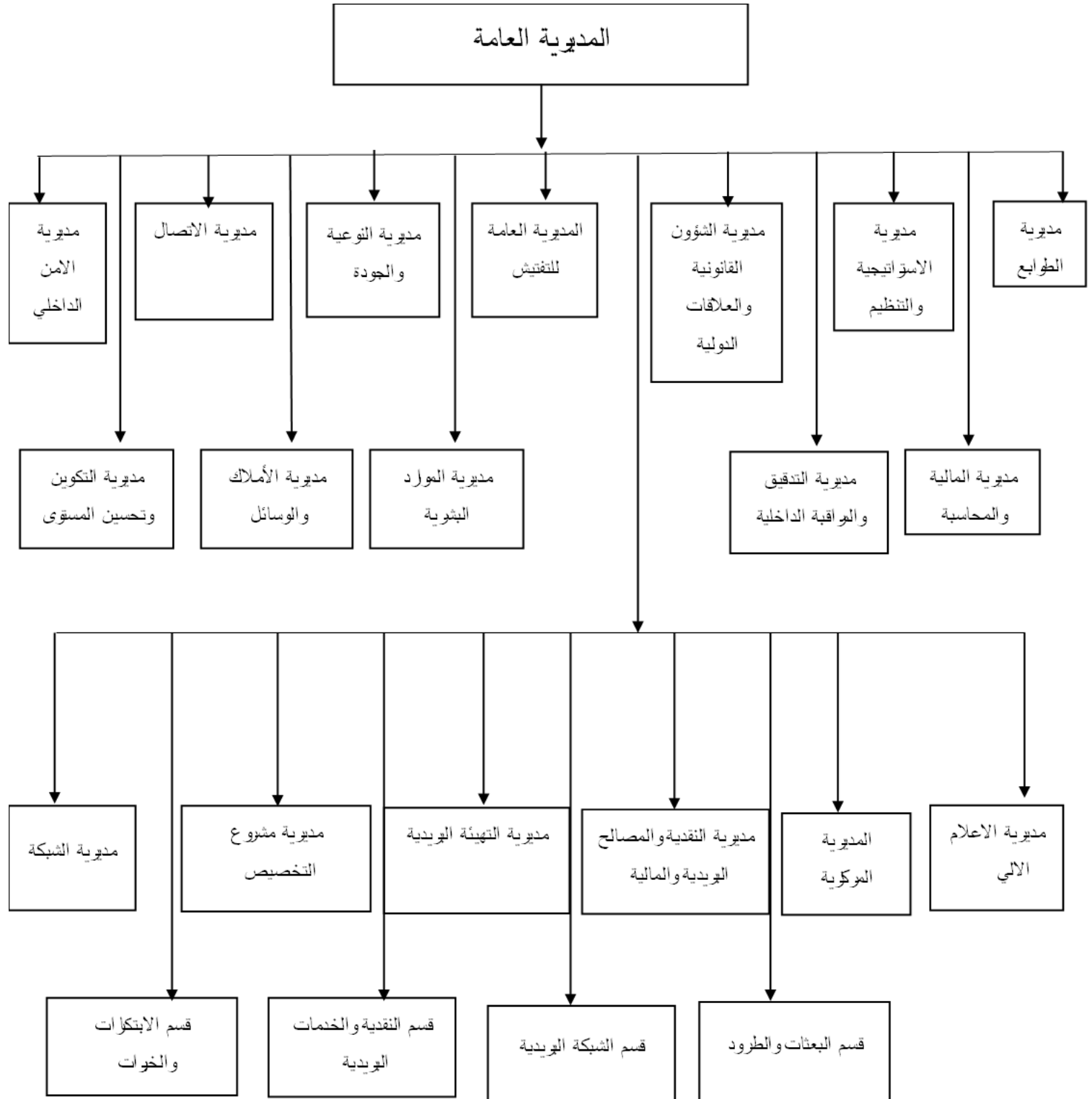
1. مؤسسة بريد الجزائر: هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تأسست رسميا في 14 جانفي 2002 بموجب المرسوم رقم 43/02، مكلّفة بضمان الخدمة العمومية في مجال الخدمات البريدية والمالية، وتشمل خدماتها البريد العادي، البريد السريع، التحويلات المالية، والحسابات البريدية، ولها شبكة واسعة من مكاتب البريد في جميع أنحاء الجزائر.
- في سنة 2003، تم فصل نشاطات البريد عن نشاطات الاتصالات بموجب القانون 03/2000، مما أدى إلى استقلالية مؤسسة بريد الجزائر عن قطاع الاتصالات، حيث بدأت كل مؤسسة تعمل بشكل مستقل في مجالها، وهو ما ساهم في تطوير خدمات البريد بشكل منفصل عن الاتصالات.
2. مؤسسة بريد الجزائر-فرع ولاية ميله:- هي مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري، تعد فرعا إقليميا تابعا لمؤسسة بريد الجزائر، والتي تصنف كمؤسسة مالية وطنية إلى جانب دورها البريدي. يقوم هذا الفرع بتقديم مختلف الخدمات البريدية والمالية لسكان ولاية ميله، مساهما في تجسيد أهداف المؤسسة الأم في مجال الشمول المالي وتوسيع التغطية الخدمية.
- ويوفر فرع ميله خدمات بريدية تشمل إرسال واستلام الرسائل والطرود، بالإضافة إلى خدمات البريد السريع، إلى جانب خدمات مالية متنوعة تبرز الطابع المالي للمؤسسة، مثل تسيير الحسابات البريدية الجارية (CCP) ، فتح حسابات التوفير، تنفيذ الحوالات المالية، وتوفير وسائل الدفع الإلكتروني عبر بطاقة "الذهبية"، إضافة إلى خدمات السحب والإيداع عبر أجهزة الصراف الآلي.

كما يلعب الفرع دورا اجتماعيا هاما من خلال صرف المعاشات، دفع الرواتب، والمنح الاجتماعية، خاصة في البلديات والمناطق النائية التي تقتقر إلى التغطية البنكية، مما يجعل منه فاعلا اقتصاديا وماليا في المنطقة.

وقد عرف فرع بريد الجزائر بولاية ميله تطورا في مجال رقمنة الخدمات المالية، وتوسيع شبكة المكاتب والموارد البشرية، ما عزز مكانته كمؤسسة مالية فعالة على المستوى المحلي تساهم في التنمية الاقتصادية والاجتماعية للولاية.

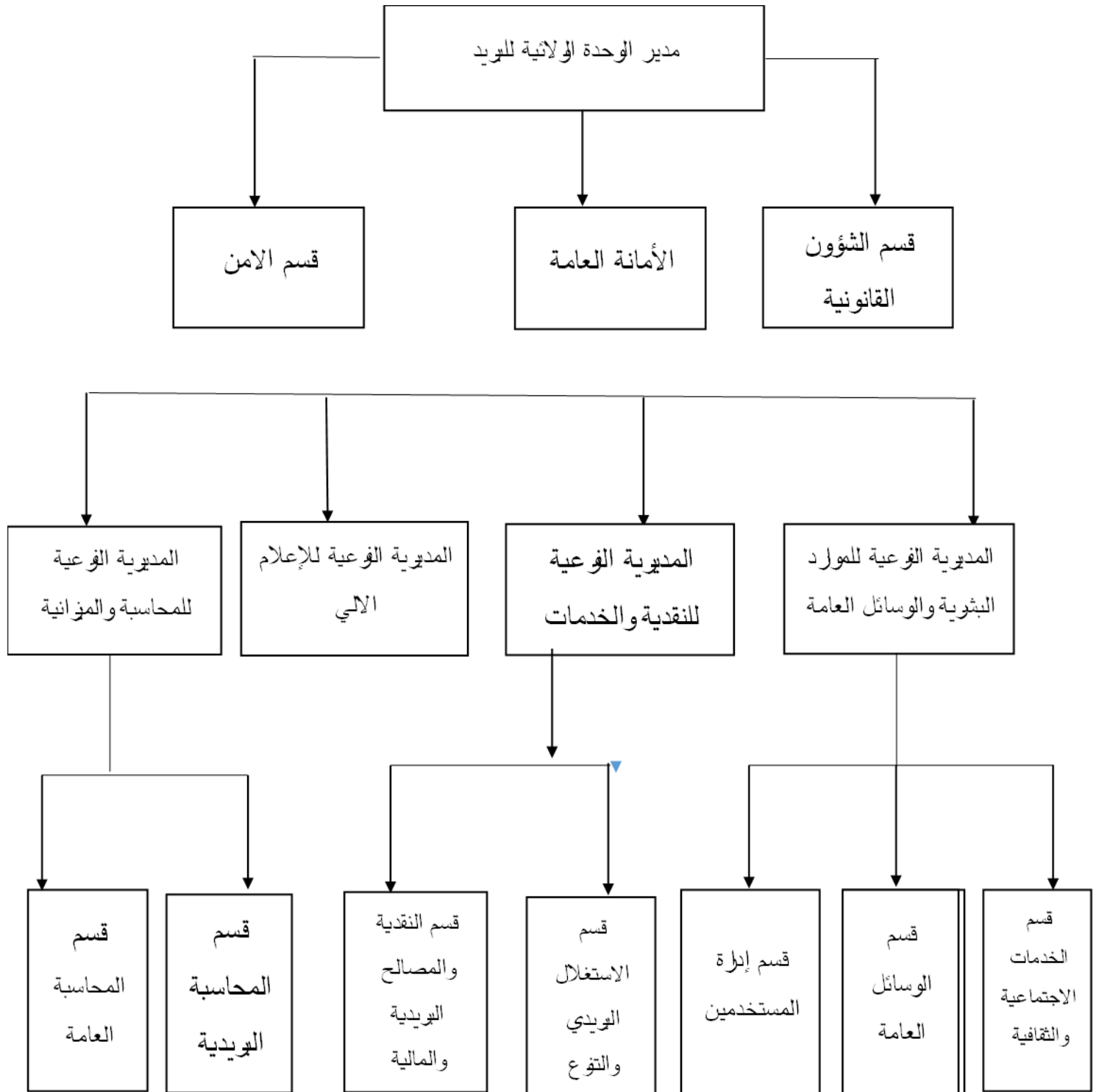
ثالثا: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الشكل رقم 04: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لبريد ولاية ميلة



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

رابعاً: مهام بريد الجزائر

وتتمثل مهامها فيما يلي:

- ✓ السهر على توزيع الخدمات البريدية والمالية وتوسيعها.
- ✓ تقديم الخدمات المالية بما يتماشى مع احتياجات المواطن.
- ✓ التركيز على استعمال التكنولوجيات الحديثة لضمان الشفافية وسرعة الأداء.
- ✓ مكاتب البريد المتنقلة: تهدف إلى توفير الخدمة البريدية والمالية للمناطق التي يصعب الوصول إليها، وتساهم في تسهيل حياة المواطنين في المناطق المعزولة.
- ✓ المعلومة على مستوى مكاتب البريد: عملت مؤسسة بريد الجزائر على رفع كفاءة مكاتبها من خلال تزويدها بأجهزة حديثة توفر معلومات دقيقة تساعد على تحسين الأداء، وتُمكن من تقديم الخدمات المالية والبريدية بفعالية وشفافية.
- ✓ إعادة تنظيم مكاتب البريد: يشمل ذلك مراجعة الخرائط التنظيمية، وتوزيع الموارد البشرية بما يتناسب مع الكثافة السكانية، وتوفير خدمات رقمية أكثر تطوراً لتقريب الإدارة من المواطن.
- ✓ تطوير الخدمات النقدية: بالتوازي مع تحديث البنية التحتية، قامت المؤسسة بتطوير منصات إلكترونية آمنة ومتعددة الخدمات، مع العمل على رقمنة مختلف العمليات وتعميم استعمال الوسائل الرقمية.
- ✓ عصرنه وتحسين خدمة البريد والطرود: تم إعادة هيكلة الهيئة الأساسية لمؤسسة البريد وتزويدها بالإمكانات اللازمة من أجل ضمان خدمة فعالة وسريعة. كما تم إنشاء مراكز للفرز واللوجستيك، وتوسيع شبكة التوزيع، وتعميم استعمال التكنولوجيات الحديثة.

المطلب الثاني: خدمات مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: خدمات المؤسسة

وهي خدمات موجهة للمهنيين والمؤسسات، تشمل:

1. الخدمات المالية البريدية والنقدية

- ✓ الدفع المتعدد: عبارة عن خدمة متاحة للمؤسسات، بغية دفع رواتب مستخدميها، وهذا سواء:
- بطريقة يدوية: إيداع جدول إرسال يحتوي على قائمة كل المستفيدين؛
- و/أو تبادل آلي للمعطيات الإلكترونية (ملف إلكتروني مطابق للمعايير).

✓ الاقتطاع الآلي من الحساب الجاري البريدي مع المسح: تتمثل هذه الخدمة في القيام باقتطاعات تلقائية لمبالغ الاستحقاقات، على الحسابات البريدية الجارية لأصحابها المستفيدين من قروض لدى شركاء المؤسسة.

✓ سحب الأموال؛

✓ مواقع الإنترنت التجارية: الدفع عبر الخط؛

✓ الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE".

2. الخدمات البريدية

مثل بيع الطوابع البريدية بالجملة، حفظ البريد...

3. الخدمات الجوارية

✓ تحصيل قيمة الفواتير؛

✓ توزيع ماستر للخدمات مسبقا الدفع وخدمات الدفع البعدي لمتعامل الهاتف النقال موبيليس،

تستهدف هذه الخدمة أصحاب نقاط البيع من المستويين الثاني (2) والثالث (3)، المعتمدة لدى

متعامل الهاتف النقال موبيليس، الذين أصبح بوسعهم تزويد شرائحهم الهاتفية، من خلال خدمة

"أرسلني"، برصيد إلكتروني، من أي مؤسسة بريدية، بكل أمان، وبأسعار تنافسية؛

✓ شحن رصيد الهاتف النقال؛

✓ بيع دليل الهاتف (اتصالات الجزائر)؛

✓ بيع المنتجات المتنوعة؛

✓ كراء المساحات.

4. خدمة بريد Pay

"بريد باي" هو عبارة عن وسيلة دفع جديدة من مميزات أنها سهلة الاستعمال وغاية في الأمان. للعلم فإن هذه

الخدمة مبنية على تكنولوجيا تقنية قراءة الرمز الشريطي ثنائي الأبعاد. وهي التقنية المعروفة باسم كيو. آر.

كود أي بمعنى (رمز الإجابة السريع).

هذا النوع من طرق الدفع يتم اجراءه دون أي اتصال، اي (بدون بطاقة الذهبية وبدون سيولة) بحيث يتم

اجراء عملية مسح ضوئي انطلاقا من تطبيق بريدي موب يتم بعدها منح رمز الإجابة السريع للتاجر هو الرمز

الذي يسمح للزبون بالقيام بعملية تحويل الاموال من حسابه الى حساب التاجر بكل امان.

ثانيا: خدمات الخواص

1. الخدمات النقدية (الذهبية)

✓ طلب البطاقة الذهبية:

خلال فتح حساب جاري بريدي

على مستوى مكتب البريد: حين إيداع طلب بفتح حساب جاري بريدي على مستوى المكتب البريدي وملئه للاستمارة الخاصة بفتح الحساب، على الشخص بشطب خانة "استصدار بطاقة رقمية نقدية"، ثم يفضل بكتابة رقم الهاتف النقال، فضلا عن استقافته من فتح حساب جاري بريدي، سيتم إبلاغه عبر رسالة نصية قصيرة فورما تجهز بطاقته النقدية المصحوبة برمز التعريف الشخصي "PIN" على مستوى مكتب البريد التابع لمحل إقامته.

على الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر (edcarte.poste.dz)

في الفضاء المخصص للذهبية، يفضل الشخص بطلب البطاقة. ومن ثم، اتباع خطوات تسجيل الطلب، ثم تتم معالجة الطلب، ومن ثم الإبلاغ عبر رسالة نصية قصيرة فورما تجهز البطاقة النقدية المصحوبة برمز التعريف الشخصي "PIN" على مستوى مكتب البريد التابع لمحل إقامة الشخص.

✓ السحب بدون بطاقة Cardless:

خدمة جديدة تمكن زبائن بريد الجزائر الحائزين على البطاقة النقدية (الذهبية)، من سحب أموالهم دون الحاجة لاستعمالها ومن أي موزع آلي يختارونه عبر كامل التراب الوطني، كما يمكن لزبائن بريد الجزائر أن يختاروا أي شخص آخر لكي يستفيد من هذه الخدمة وذلك بتسليمه رقم العملية والرقم السري الخاص بها. تتم هذه خدمة من خلال التطبيق الهاتفي بريدي موب وتتميز بالسرعة والأمان.

✓ الخدمة الممتازة للبطاقة الذهبية (التوزيع البريدي السريع):

تطلق مؤسسة بريد الجزائر لأصحاب الحسابات البريدية خدمة التوزيع البريدي السريع للبطاقة الذهبية "الخدمة الممتازة" «Service Premium»، والمتعلقة بطلب توصيل البطاقة النقدية "الذهبية". تتميز "الخدمة الممتازة" بالأولوية والتسريع في جميع مراحل إنتاج البطاقة الذهبية انطلاقا من مرحلة طلبها من طرف الزبون، صناعتها، توجيهها، إلى غاية تسليمها للزبون. حيث تتيح للزبائن المشتركين الاستفادة من خدمة مشخصة عالية الجودة ومكيفة حسب حاجتهم مع ضمان التسليم السريع والأمن لبطاقتهم النقدية والرمز السري إلى منزلهم، في آجال قياسية لا تتعدى الخمس "5" أيام منذ تاريخ تأكيد الطلب والمصادقة عليه.

تجدر الإشارة إلى أن " الخدمة الممتازة"، متاحة للزبائن الذين يطلبون "البطاقة الذهبية" لأول مرة، الزبائن الراغبين في تجديدها وكذا أولئك الذين يريدون الاستفادة من هذه الطريقة الجديدة في الطلب والتوزيع السريع.

• مزايا الخدمة الممتازة:

- ✓ إنتاج البطاقة النقدية والرمز السري الخاص بها في نفس اليوم الذي تطلب فيه.
- ✓ تتم عملية الإرسال في ظل شروط تضمن إرسال "البطاقة الذهبية" والرمز السري في ظرف آمن صالح للاستخدام مرة واحدة فقط، ومغلق بشريط لاصق آمن ضد أي احتيال.
- ✓ تتم صناعة وتوجيه البطاقة النقدية وتسليمها بسرعة.
- ✓ توفير نظام متابعة عن بعد.
- ✓ إرسال إشعار بطلب البطاقة الإلكترونية عن طريق رسالة قصيرة SMS.
- ✓ خدمة توصيل شخصية إلى المنزل باليد على الصعيد الوطني.

• طريقة الاشتراك:

- ✓ للاشتراك في هذه " الخدمة الممتازة" Service Premium، أتاحت بريد الجزائر لزبائنها في قسم "طلب البطاقة" أيقونة تسمى "الخدمة الممتازة" Service Premium.
- ✓ تقدر تعريفة "الخدمة الممتازة" Service Premium بـ 1008,40 دينار جزائري بدون رسوم.
- ويتم خصم تلقائي للتعريفة المطبقة على "الخدمة الممتازة" من الحساب الجاري الخاص بالمشارك بعد تأكيده على طلب الخدمة.
- ✓ تتم معالجة الشكاوى الخاصة "بالخدمة الممتازة" من خلال العنوان الإلكتروني الذي يتم إرساله للزبون مباشرة بعد طلبه للبطاقة.
- ✓ خدمات تقدمها البطاقة النقدية الذهبية:

على مُستوى جميع المكاتب البريدية

- ✓ سحب الأموال،
- ✓ الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي،
- ✓ تحويل الأموال من حساب بريدي إلى حساب آخر.
- على مستوى أي شباك آلي للبنوك مرتبط بشبكة بريد الجزائر:
- ✓ سحب النقود،
- ✓ الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي،

- ✓ الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذهبية،
- ✓ طباعة كشف الهوية البريدية "RIP"،
- ✓ تقديم طلب التزويد بدفتر صكوك،
- ✓ تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر،
- ✓ إعادة شحن شريحة الهاتف النقال بالنسبة لكل المتعاملين (موبيليس، جازي و أوردو)،
- ✓ إدخال أو تغيير رقم هاتفكم النقال.

باستعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعة لدى المتعاملين التجاريين:

- ✓ دفع ثمن المشتريات،
- ✓ تسديد الفواتير،
- ✓ حجز تذاكر الطيران، والفنادق، ...إلخ،
- ✓ إلغاء / تعويض أي دفع.

باستعمال التطبيق الهاتفي "بريدي موب":

- ✓ الاطلاع على رصيد حسابكم الجاري البريدي،
- ✓ الاطلاع على الكشف المصغر للعمليات العشر (10) التي تم إجراؤها بواسطة بطاقتكم الذهبية،
- ✓ تحويل مبلغ مالي من حسابكم الجاري البريدي نحو حساب جاري بريدي آخر،
- ✓ تجميد بطاقتكم الذهبية وإعادة تنشيطها،
- ✓ تحديد الموقع الجغرافي لأي شبك آلي للبنوك تابع لبريد الجزائر على كامل التراب الوطني،
- ✓ الاطلاع على العروض الإشهارية.

على المتجر الإلكتروني لبريد الجزائر "بريدي نت":

- ✓ إعادة شحن بطاقة الهاتف النقال،
- ✓ دفع اشتراك الإنترنت "ADSL"،
- ✓ حجز تذاكر الطائرة،
- ✓ الاشتراك في خدمات تطبيق الهاتف النقال بريدي موب،
- ✓ تسديد الفواتير (سونلغاز، سيال، الإنترنت، موبيليس، ...إلخ).

على مُستوى مواقع الإنترنت التجارية:

- ✓ القيام بالدفع / الشراء / الحجز،

✓ إلغاء / تعويض شراء .

باستعمال جميع أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" الموضوعة في مكاتب البريد:

إذا كنتم تبحثون عن طريقة لتسهيل وتقليص مدة تنفيذ عمليات السحب والاطلاع على رصيد حسابكم البريدي الجاري، وكذا الاستفادة من خدمة سريعة، فإنّ بريد الجزائر يقترح عليكم حلاً، مناسباً لكلّ احتياجاتكم ومتطلباتكم، والمتمثّل في إمكانية السحب والاطلاع على رصيد حسابكم باستعمال البطاقة الذهبية من خلال جهاز الدفع الإلكتروني (TPE).

للاستفادة من هذه الخدمة، يكفيكم التّقدّم إلى مكتب البريد، مصحوبين بالبطاقة النّقديّة "الذهبية"، للقيام بكلّ أمان وسرعة بعملية سحب الأموال والاطلاع على رصيد حسابكم.

تسمح لكم هذه الخدمة بسحب مبلغ يصل إلى 50.000 دج في اليوم الواحد وذلك دون تقديم أي وثيقة إثبات الهوية، ولا نموذج صكّ أو الاستمارة الموحّدة SFP1.

✓ خدمة الاطلاع على رصيد حسابكم من خلال جهاز الدفع الإلكتروني: تسمح لكم هذه الخدمة الاطلاع

على رصيد حسابكم الجاري البريديّ على مستوى أيّ مكتب بريد من خلال جهاز الدفع الإلكتروني بدون تقديم وثيقة إثبات الهوية ولا تحرير طلب على الاستمارة الموحّدة SFP1 أو تقديم نموذج صكّ.

✓ خدمة سحب الأموال من خلال جهاز الدفع الإلكتروني: تسمح هذه الخدمة، بالقيام بعملية السحب

على حساب جاري بريديّ، في أيّ مكتب بريد، باستعمال البطاقة "الذهبية" من خلال جهاز الدفع الإلكتروني، دون تقديم وثيقة إثبات الهوية أو نموذج صكّ بريديّ أو استمارة موحّدة SFP1.

✓ نصائح لاستعمال أمثل للبطاقة الذهبية:

إنّ بطاقة الذهبية معدّة حصرياً للاستعمال الشّخصي، لذا وبغية تفادي أيّ مضايقات ينبغي التّقيّد بالاحتياطات التالية:

✓ الحفاظ على البطاقة واستعمالها بحذر،

✓ عدم منح البطاقة لأيّ كان،

✓ إنّ البطاقة معدّة حصرياً للاستعمال الشّخصي،

✓ حفظ رمز التعرّيف الشّخصي "PIN" الخاصّ عن ظهر قلب،

✓ عدم كتابة رمز التعرّيف الشّخصي "PIN" على أيّ مساحة كانت، أو منحه لأيّ شخص حتّى وإن

تعلّق الأمر بأحد الأقارب،

✓ في حال نسيانه، لابد من طلبه على مُستوى مَكْتَب البريد للحصول على رمز تعريف شخصي "PIN" جديد،

✓ ضرورة إدخال رمز التعريف الشخصي بعيدا عن الأنظار.

أخطاء إدخال رمز التعريف الشخصي "PIN"

لأسباب أمنية مرتبطة ببطاقة الذهبية، فإنه بعد ثلاث (03) محاولات إدخال خاطئة لرمز التعريف الشخصي "PIN"، تتعرض البطاقة لما يلي:

✓ الابتلاع من قبل الشبّاك الآلي للبُوك. وبغية استرجاعها، تقدّموا لدى مدير مَكْتَب البريد، الذي لا يمكنه تسليمكم البطاقة إلّا بعد التّحقّق من هويّتكم، والتأكّد أنّ الأمر لا يتعلّق ببطاقة مسروقة.

✓ التّجميد لدى التّاجر (جهاز الدّفع الإلكتروني "TPE") أو على مُستوى شبّاك مَكْتَب البريد. في هذه الحالة، تصبح بطاقتكم غير صالحة للاستعمال، ويتوجّب عليكم طلب التّزويد ببطاقة جديدة.

نسيان رمز التعريف الشخصي "PIN"

يتوجّب عليكم التّقرّب من شبّاك أحد مكاتبنا البريديّة لطلب الحصول على رمز تعريف شخصي "PIN" جديد.

• ضياع البطاقة، سرقتها أو ظهور عيب فيها

يجب تجميد البطاقة وطلب التّزويد ببطاقة جديدة:

✓ على مُستوى أيّ مَكْتَب بريد،

✓ بمهاتفة الرّقم 1530 (الموزّع الصّوتي لبريد الجزائر)،

✓ تصفح الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر (www.poste.dz).

في حال ظهور عيب في البطاقة، لابد من تقديم طلب إعادة تصنيع بطاقة، مع وجوب تحطيم البطاقة المعيبة.

✓ معلومات مفيدة حول البطاقة الذهبية:

على وجه البطاقة

العدد المؤلف من 16 رقما، يطلب من الشخص لدى:

- الاشتراك في خدمات التطبيق بريدي موب (الموقع الإلكتروني)،

- تسجيل التطبيق بريدي موب (المحمول)،

- تغيير رقم هاتفكم النقال (الموقع الإلكتروني)،

- الدفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).

إسم ولقب الشخص، يطلبان لدى الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني)،

تاريخ الانقضاء، يطلب لدى :

- ✓ الاشتراك في خدمات التطبيق بريدي موب (الموقع الإلكتروني)،
- ✓ تسجيل التطبيق بريدي موب (المحمول)،
- ✓ تغيير رقم هاتفك النقال (الموقع الإلكتروني)،
- ✓ الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).

على ظهر البطاقة

- رمز البطاقة الإثباتي "CVV1"، يطلب منكم لدى عملية الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).
- الرّموز السرية

رمز التعريف الشخصي "PIN": أربعة (04) أرقام سرية (تصل من مرسل رمز التعريف الشخصي " PIN Mailer")، يطلب استعماله للتحقق من الهوية:

- على مستوى الشباك الآلي للبنوك،
- على مستوى جهاز الدفع الإلكتروني "TPE"،
- على مُستوى شبّاك مَكْتَب البريد.

المفتاح وحيد الاستعمال "OTP": رمز خاص ووحيد يتم تلقيه عبر رسالة نصية قصيرة، يطلب من الشخص استعماله بغرض:

- ✓ إثبات الهوية لدى طلب بطاقة الذّهبيّة،
- ✓ الاشتراك في خدمات التطبيق بريدي موب (الموقع الإلكتروني)،
- ✓ تسجيل التطبيق بريدي موب (المحمول)،
- ✓ تغيير رقم الهاتف النقال (الموقع الإلكتروني)،
- ✓ الدّفع عبر الإنترنت (الموقع الإلكتروني).

2. الخدمات البريدية (الرسائل والطرود)

✓ الخدمات الأساسية لإرسالات البريد:

تتخذ إرسالات البريد شكلين يتمثلان في الوثائق أو البضائع.

الوثائق: التي يصل وزنها إلى كيلوغرامين اثنين (02 كغ): الرسائل، والرزيم البريدية، أو عشرين (20) غراما: البطاقات البريدية، أو مائتي (200) غرام: المطبوعات وكذا العينات، أو (03) كيلوغرامات: الجرائد وكذا المحررات الدورية.

البضائع: التي يصل وزنها إلى كيلوغرامين (02 كغ): الرزم والرزم الصغيرة، أو عشرين (20)

كيلوغراما: بالنسبة للطرود البريدية.

✓ الخدمات التكميلية لإرسالات البريد:

- الإرسال الموصى عليه: تتمثل التوصية في معالجة خاصة تطبق على المادة البريدية بضمان جزافي في حال تعرضها لأي خطر فقدان أو تلف والذي يترتب عنه التسليم مقابل وصل.
- الإرسال الموصى عليه مع إشعار بالاستلام: يمكن كذلك لمرسل مادة موصى عليها أن يطلب إشعاره باستلام المرسل إليه للمادة إما عن طريق البريد العادي (إرسال إشعار بالاستلام) أو عن طريق البرق (برقي@تيك).
- الإرسال الموصى عليه مع إشعار بالاستلام أو الإرسال الموصى عليه وصل بالاستلام: هي خدمة بريدية تسمح لمرسل أي مادة باستلام دليل وصولها، موقع من قبل المرسل إليه أو مفوض عنه.
- خدمة التتبع والتتبع "Track and trace" عبر الموقع الإلكتروني "aptracking.poste.dz": تسمح هذه الخدمة للعملاء لتتبع الطريقة التي تتم بها معالجة إرسالاتهم عبر الموقع الإلكتروني لبريد الجزائر، بفضل رقم الرمز الشريطي المخصص لكل إرسال (مسجل على الوصل الممنوح لدى إيفاد أي إرسال موصى عليه سواء في النظام الداخلي أو الدولي).
- الإرسال المصرح بقيمته: تشبه هذه الخدمة خدمة "الموصى عليه" إلى حد بعيد، حيث تمنح المرسل ضمانات إضافية، بتوفير إرسال آمن وبكل ثقة للبضائع والمراسلات ذات القيمة (قيمة مصرح بها من قبل المرسل) وكذلك تعويض القيمة المصرح بها في حالة الضياع أو الإتلاف.
- الإرسال المستعجل: تتمثل الإرسالات المستعجلة في مواد يطلب مرسلوها أن يتم توزيعها مباشرة من قبل ساع خاص حال وصولها إلى المكتب المرسل إليه.
- سحب مواد المراسلة / تغيير العنوان: يحق لمرسل مادة مودعة لدى المصلحة البريدية أن يطالب باستردادها، طالما لم يتم تسليم هذه المادة إلى المرسل إليه. كما يمكنه أن يطلب تغيير عنوانها.
- يتوجب أن يتم كل طلب سحب أو تغيير للعنوان كتابيا وأن يقوم المرسل بتوقيع الطلب مع تقديم وثيقة تثبت هويته.
- مواد مراسلة مبعوثة مقابل التسييد: يمكن للمرسل أن يبعث إرسال وأن يطلب من بريد الجزائر تحصيل قيمته لدى تسليمه للمرسل إليه.

✓ كراء صناديق البريد والصناديق التجارية.

✓ حفظ البريد.

✓ البريد الماكث:

يمنح بريد الجزائر لزبائنه فرصة تلقي مراسلاتهم عبر خدمة "البريد الماكث" على مُستوى أي مؤسسة بريدية من اختيارهم، يسحبون منها المراسلات شخصيًا لدى الشباك، يتمّ تحصيل ضريبة إضافية ثابتة على كلّ مادة، مهما كانت طبيعتها أو مصدرها، إلّا في حال تقديم بطاقة اشتراك في البريد الماكث الساري به العمل. ولا يمكن توزيع أيّ مادة، مهما كانت طبيعتها، بموجب البريد الماكث لغير المرسل إليه شخصيًا، أو المفوض بالتوقيع، وذلك بشرط تقديم وثيقة إثبات الهوية.

✓ إعادة بعث المراسلات:

في حال التّغيير النهائي أو المؤقت لمحل الإقامة، يحظى الزبائن بإمكانية الأمر بإعادة الإرسال المؤقتة أو النهائية لمراسلاتهم إلى عنوان جديد يحدّدونه

✓ خدمة البرقية الالكترونية:

تمّ استبدال النمط الكلاسيكي لإرسال البرقيات عن طريق الروابط البرقية عبر الطابعة البرقية أو باستعمال الهاتف بنمط اتّصال إلكتروني عبر شبكة الإنترنت، معروف باسم (برقي@تيك).

تتمثّل (برقي@تيك) في خدمة بريدية تعتمد على الإيصال الإلكتروني لبريد الزبائن من مؤسسة بريدية إلى أخرى وكذا توزيعه المادي للمرسل إليه.

تشارك كلّ المؤسسات البريدية الموصولة بالشبكة الرقمية في خدمة (برقي@تيك) التالية:

- برقية استعجالية أو برقية متعدّدة، أو برقية مدفوعة الإجابة،
- إشعار بالاستلام، وصل بالإيداع، طلب تسليم البرقية الأصلية من الشباك،
- إلغاء قبل الإرسال (طلب خطّي)، وإلغاء قبل التوزيع من طرف المكتب المرسل إليه (طلب خطّي)،
- نسخة البرقية،
- تسليم يد بيد،
- إرسال نسخة مصادق عليها عن طريق البريد.

✓ خدمة البريد السريع:

تتمثّل خدمة البريد السريع في الخدمة البريدية الممتازة بخاصية فريدة تتجسّد في معالجة إرساليات الوثائق والبضائع (التوصيل والتوزيع في محل الإقامة).

تعتبر مؤسسة خدمة البريد السريع بمثابة المتعامل الوحيد المعني بالجمع والتوزيع وفقا للنمط المستعجل بتغطية إجمالية لجميع الولايات، متيحا الامتيازات التالية:

- التوزيع في أقل من 24 ساعة على مستوى 20 ولاية،
- آجال التوزيع في محل الإقامة ممتدة بين (36 سا و 96 سا) لباقي الوجهات في الجزائر، وحتى نحو المدن والقرى الأكثر بعدا، دون أي تكاليف إضافية.
- تسعيرة واحدة انطلاقا من ولايات الوطن نحو دول العالم.
- تلبية خدمة البريد السريع احتياجات المعالجة الخاصة للمراسلات، والوثائق أو البضائع المرسله من قبل العملاء، مع توفيرها لعدة امتيازات نذكر منها:
- السرعة، والثقة، والأمن بالإضافة إلى التتبع الإلكتروني لإرسالاتكم؛
- تقديم خدمة بريد سريع مشخصة لكل زبون ومطابقة لأي معيار قد يحدده هذا الأخير، مجهزة بنظام تتبع وكذا عودة معلومة موثوقة (خدمة الطرود الدولية للتتبع والتتبع "IPS Track and trace")؛
- امتداد وتشعب شبكات خدمة البريد السريع، وكثافتها، إضافة إلى ارتباطها فيما بينها على الصعيدين الوطني والدولي مدعمة بلوجستية متينة؛
- روابط يومية وطنية ودولية؛
- أسعار تفضيلية لخدمة البريد السريع، تضم التسديد المؤجل لقيمة الخدمة (بعد وصول الإرسال)، مع تكفل تام بالإرسالات في آجال قياسية، وكذلك جمع الإرسالات مجانا من المقر المعين.

3. الخدمات المالية (الحساب الجاري البريدي)

- ✓ التحويل من حساب بريدي الى حساب بريدي آخر بواسطة صك؛
- ✓ الحوالات؛
- ✓ فتح، استغلال، غلق حساب بريدي جاري؛
- ✓ خدمة الادخار التابعة للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.

ثالثا: الطوابعية

لقد شهد تاريخ طوابع البريد الجزائرية مراحل عديدة ومتنوعة، حيث عرفت الفترة الممتدة من 1849 إلى 1924 استعمال طوابع البريد الصادرة عن الإدارة الاستعمارية ببلاذنا، في حين شهدت سنة 1924 إصدار فئتين اثنتين من الطوابع هي:

✓ الطوابع الحاملة لعبارة "البريد-الجزائر" مع الحرفين الأولين لعبارة "الجمهورية الفرنسية" باللغة اللاتينية (RF).

✓ الطوابع الحاملة لعبارتي "الجمهورية الفرنسية" و"الجزائر" وهي الطوابع التي ساد استعمالها إلى غاية سنة 1958.

وفي الفترة المتراوحة بين سنتي 1958 و1962، عرفت بلادنا اعتماد واستعمال طوابع البريد الصادرة بفرنسا والتي كانت سارية هناك، بعد الاستقلال، استعملت الجزائر خمسة طوابع بريدية (من 05 جويلية إلى غاية 31 أكتوبر 1962) وخمسة طوابع ضريبية (من 5 جويلية 1962 إلى جوان 1963) كانت الإدارة الاستعمارية قد أصدرتها بفرنسا واعتمدتها ببلادنا. واستعملت الجزائر هذه الطوابع بعدما شطبت عبارة "الجمهورية الفرنسية" المكتوبة عليها لتعوضها بعبارة "الدولة الجزائرية" (EA).

رابعا: الخدمات عن بعد (عبر الانترنت)

✓ فتح أو الاطلاع على الحساب البريدي الجاري (CCP)؛

✓ تتبع الإرسالية

✓ تعبئة رصيد الهاتف النقال؛

✓ تحميل المطبوعات؛

✓ شراء الكتب عبر الإنترنت؛

✓ طلب بطاقة الذهبية؛

✓ استعمال تطبيق بريدي موب أو بوابة بريدي ويب؛

✓ دفع تذاكر الطيران أو التأمين؛

✓ تعبئة حساب إيذوم (ADSL أو G4)؛

✓ شراء الطوابع البريدية عبر الإنترنت؛

✓ دفع الفواتير عبر الإنترنت.

خامسا: خدمة الإبلاغ عبر الهاتف النقال

خدمة مقدمة للمشتركين الحاصلين على حساب بريدي حيث من تلقيهم الرسائل 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 اخباره فورا عبر رسالة نصية؛

- ✓ عند تحويل الأموال أو إرسالها من حساب إلى آخر؛
- ✓ اشعار وصول المنح الدراسية الطلبة الجامعيين؛
- ✓ عند شراء أو تعبئة رصيد باستعمال البطاقة الذهبية على مستوى الشباك الآلي حيث ان هذه الخدمة تتوافق مع متعاملي الهاتف النقال الثلاثة (جيزي، اوريدو، موبليس).

المطلب الثالث: البنية القاعدية للرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية ميله

- ✓ البنية التحتية البريدية في ولاية ميله:
- عدد مكاتب البريد 86 مكتبا حتى فبراير 2025 بعد تدشين مكبتين جديدين في حي بن صالح وحي جامع الخضر.
- الكثافة البريدية: انخفضت من 12,300 نسمة لكل مكتب إلى 10,905 نسمة لكل مكتب.
- عدد الموزعات الآلية للنقود 33 (ATM) موزعا بعد تنصيب 7 جديدة في 2024.
- ✓ الدفع الإلكتروني والبطاقة الذهبية:
- مساهمة البطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات خاصة من حيث الاعتمادية وسهولة الوصول.
- لا تزال بعض المخاوف موجودة بخصوص الأمان والثقة لدى الزبائن.
- ✓ التطبيقات والخدمات الرقمية
- استخدام واسع لتطبيق BaridMob لتحويل الأموال ودفع الفواتير وتعبئة الهاتف.
- تطبيق ECCP يوفر متابعة الحسابات الجارية ويقلل من التنقل للمكاتب.
- ✓ تأثير الرقمنة على جودة الخدمة:
- تحسن كبير في سرعة الاستجابة وجودة الخدمة.
- الحاجة لزيادة التوعية حول الأمان الرقمي.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات

تتمحور الدراسة بشكل أساسي في هذا المبحث على دراسة وتحليل أثر الرقمنة على الأداء المالي للمؤسسات المالية، حيث تم تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، من خلال وصف فقرات الاستبيان والصدق البنائي له والأساليب الإحصائية.

المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قامت الطالبتان بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الطلبة في وصف عينة الدراسة؛
- ✓ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة؛
- ✓ معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات؛
- ✓ اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- ✓ اختبار T و F لمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة

أولاً: تحديد عينة الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة أثر الرقمنة على أداء المؤسسات المالية، ويرجع اختيار العينة عا لرقمنة في الأداء المالي الى أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 30 استبيان على عينة اختيارية من العملاء في المؤسسة محل الدراسة، وقد أعيد منها 30 استبيان بنسبة الاسترجاع 100% والعينة ممثلة أساسا من الموظفين العاملين في المؤسسة وكذلك من لديهم خبرة في العمل، مما يعكس درجة النضج لدى أفراد العينة، وما لهذا الأثر على فهم فقرات استبيان.

ثانياً: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الطلبة في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات، وفيما يلي شرح موجز لمحاور وأبعاد استبيان الدراسة:
يتكون الاستبيان من ثلاث أقسام:

القسم الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

القسم الثاني: وهو خاص بعبارات الرقمنة في بريد الجزائر وهو يتكون من خمس أبعاد هم:

✓ البعد الأول: بعد الكفاءة التشغيلية وتتكون من سبع عبارات

✓ البعد الثاني: بعد جودة الخدمات المقدمة

✓ البعد الثالث: بعد المنافسة والابتكار

✓ البعد الرابع: بعد الشفافية ودقة المعلومات المالية

✓ البعد الخامس: بعد تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر

القسم الثالث: وهو خاص بعبارات الأداء المالي في بريد الجزائر

المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدراسة

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة، تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، ويعني معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وإما الثبات يعني إستقرار المقياس وعدم تناقض مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد تطبيقه، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور والمجالات.

جدول رقم 02: نتائج إختبار الصدق والثبات الإستبيان

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
	كل فقرات الاستبيان	42	0.963	0.0927

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

ونلاحظ من الجدول المقابل أن فقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائيا، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية.

إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس فعلا ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة. أيضا للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معدل كل المجال والمحور الكلي لكل محور فإذا كان معامل الارتباط، معنويا وكبيراً، يمكننا القول بأن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثبات، وهذا ما سنلاحظه في الجدول التالي:

جدول رقم 03: معاملات إرتباط بين كل محور ومجاله الكلي

المتغير	الكفاءة التشغيلية	جودة الخدمات المقدمة	المنافسة والابتكار	الشفافية ودقة المعلومات المالية	تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر	تأثير الرقمنة على الأداء المالي
الأداء المالي	معامل إرتباط بيرسون	0.657	0.564	0.543	0.604	0.880
	مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

30	30	30	30	30	30	عدد العينة	
----	----	----	----	----	----	------------	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ان جميع القيم معاملات إرتباط هي أكبر من 0.5 مما يشير الى أن درجة قوة العلاقة مقبولة جدا هذا عند مستوى الدلالة 0.05

المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة

من خلال هذا المبحث نقوم بالتطرق للنتائج المتحصل عليها وتحليلها سواء لخصائص العينة أو المتوسطات الحسابية ومن خلالها نحاول الوصول الى الهدف المنشود من هذه الدراسة وذلك بمعالجة البيانات التي تضمنها الاستبيان، بإعداد جدول توزيعي تكراري لمتغيرات الدراسة بالإضافة الى اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية.

المطلب الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة

الجدول التالي يوضح خصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

جدول رقم 04: توزيع خصائص أفراد العينة

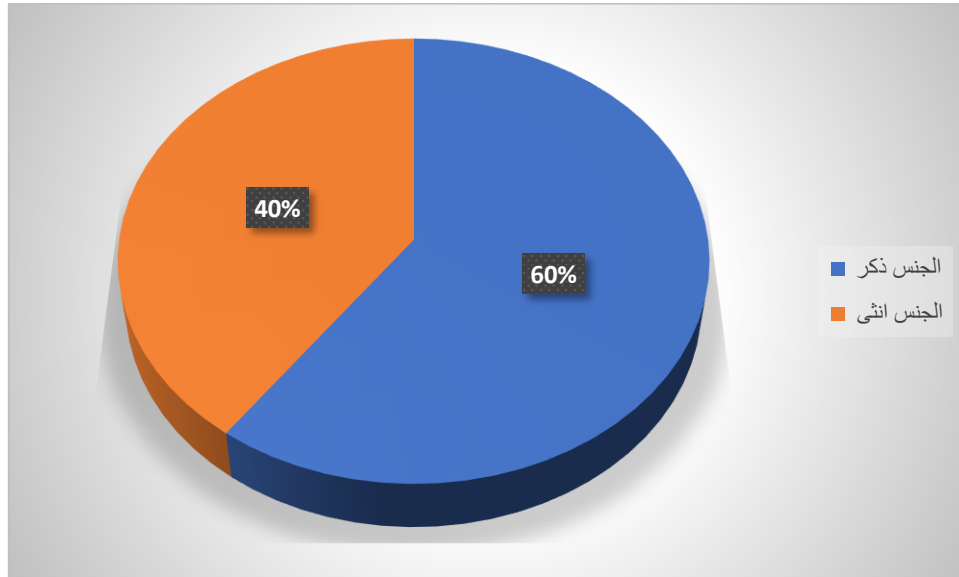
المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	18	60 %
	أنثى	12	40 %
العمر	أقل من 30 سنة	01	3.4 %
	من 30 الى 40 سنة	9	30 %
	من 40 سنة الى 50 سنة	10	33.3 %
	50 سنة فأكثر	10	33.3 %
الاقدمية	5 سنوات او اقل	00	0 %
	من 6-10 سنوات	06	20 %
	من 11-20 سنوات	08	26.7 %
	أكثر من 20 سنة	16	53.3 %
المستوى التعليمي	ثانوي	04	13.3 %
	جامعي	20	66.7 %
	تكوين مهني	06	20 %

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

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

أولاً: حسب متغير الجنس

شكل رقم 05: توزيع متغير الجنس

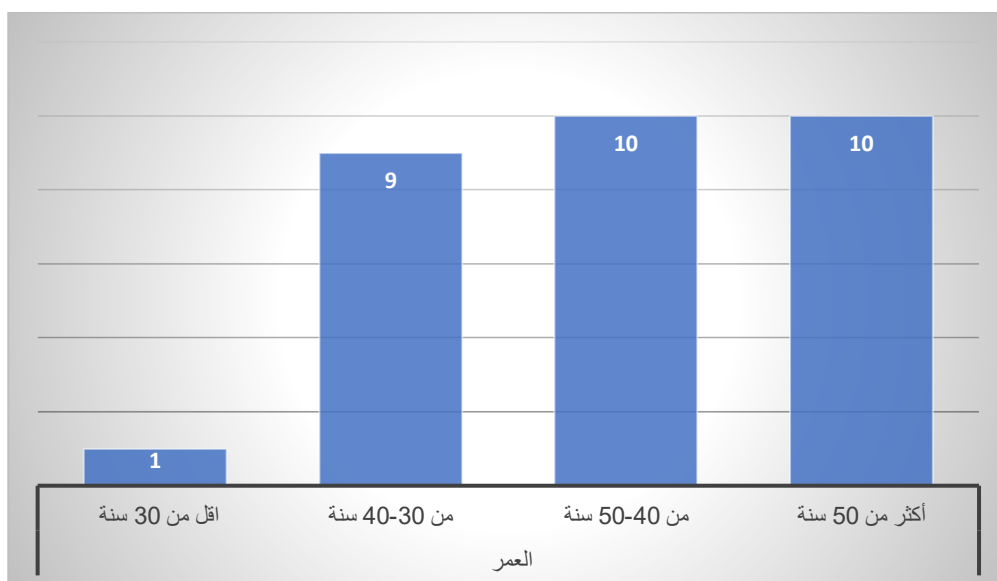


المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss

يتضح من الرسم البياني أن معظم الأفراد المبحوثين ذكور بنسبة 60% في مقابل 40% من أفراد العينة اناث، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة والعاملين في مؤسسة بريد الجزائر عموماً الطابع الذكوري، نظراً لطبيعة العمل الإداري الذي يفضل عنصر الذكور لقيادة مثل هذا النشاط.

ثانياً: حسب متغير العمر

شكل رقم 06: توزيع متغير العمر

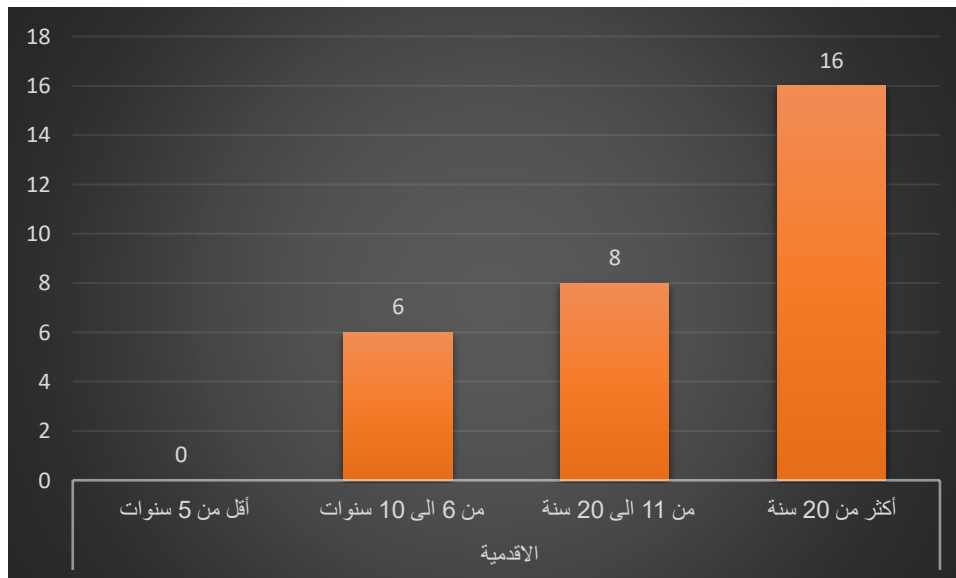


المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss

يلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات الأربع، حيث كانت النسبة في الفئة الاولى [أقل من 30] 3.4% فقط وهذه فئة ضعيفة جدا وهذا يشير الى ان هناك عددا قليلا جدا من الشباب في هذه الفئة، والفئة الثانية [30-40] بنسبة 30%، ثم الفئة الثالثة [40-50] والفئة الرابعة [50-50] فما فوق] متساوية بنفس النسبة وهي 33.3% لكل منهما، كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم العاملين في مؤسسة بريد الجزائر محل الدراسة هم من الفئات العمرية المتوسطة فما فوق، وهو ما قد يعكس توفر الخبرة المهنية المتراكمة لديهم.

ثالثا: حسب متغير الأقدمية

شكل رقم 07: توزيع متغير الاقدمية

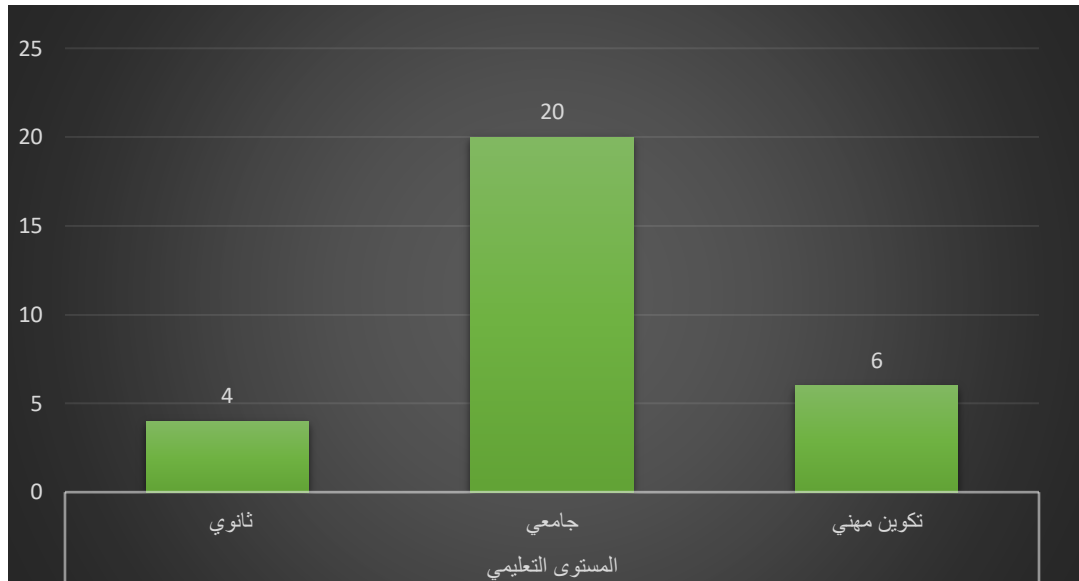


المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج spss

من حيث مدة الاقدمية أو الخبرة الوظيفية في العمل في المؤسسة فإن الفئة الرابعة أكبر من 20 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 53.5% مما يدل على ان أكثر من نصف افراد العينة لديهم خبرة طويلة في العمل، ثم الفئة الثالثة [11-20 سنة] بنسبة 26.7% ثم الفئة من [6-10 سنوات] بنسبة 20% ثم تليها الفئة من 5 سنوات أو أقل فلم تسجل أي نسبة 0.0% كل هذه الأرقام تؤشر على تراكم الخبرة المعرفية في العمل في المؤسسة لأفراد العينة.

رابعاً: حسب متغير المستوى التعليمي

شكل رقم 08: توزيع متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج برنامج spss

يلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة ذوي مستوى جامعي بنسبة 66.7%، ويعود ذلك من جهة لوجود حاملي الشهادات بنسبة معتبرة داخل المؤسسة نتيجة شروط التوظيف التي يتطلبها العمل فيها خصوصا خلال السنوات الأخيرة، ومن جهة أخرى إلى التركيز على هذه الفئة في توزيع الاستبيان، لضمان فهم عبارات الاستبيان مما يؤثر على مصداقيته. هناك بعض المبحوثين مستواهم تكوين مهني بنسبة 20% فرغم أن هؤلاء لا يحملون شهادات عالية إلا أن اختيارهم كان باعتبار أنهم يملكون الخبرة سنوات طويلة في العمل وبعضهم لديهم مركز وظيفي عالي، ثم تأتي في المراتب الأخيرة الأفراد ذات مستوى ثانوي بنسبة 13.3%، كل ذلك مؤشر على أن المؤسسة تستقطب الكوادر البشرية ذات المستويات العالية، مما ينعكس ايجابا على الأداء المالي.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الرقمنة

أولاً: مقياس ليكرث الخماسي

قبل التطرق الى تحليل اتجاهات الموظفين نحو محور الرقمنة في بريد الجزائر سيتم التطرق الى مقياس ليكرث الخماسي حسب الجدول التالي:

جدول رقم 05: مقياس ليكارث الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارث الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (4=1-5) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (0.8=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي

جدول رقم 06: درجات مقياس ليكارث الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 الى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 الى أقل من 2.60
موافق الى حد ما	3	من 2.6 الى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.4 الى أقل من 4.20
موافق تماما	5	من 4.20 الى 5.00

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، إصدار 24، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

ثانيا: تحليل فقرات القسم الثاني المتعلق بالرقمنة

1- الجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الكفاءة التشغيلية

جدول رقم 07: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات بعد الكفاءة التشغيلية

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبار	اتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	سرعت الرقمنة تقديم الخدمات في المؤسسة	العدد	1	00	2	20	7	4.066	0.784	01	موافق
		النسبة	3.3 %	0%	6.7 %	66.7%	23.3 %				
02	حسنّت الرقمنة الاتصال الداخلي بين اقسام المؤسسة	العدد	1	00	5	19	5	3.900	0.813	03	موافق
		النسبة	3.3 %	0%	16.7 %	63.3%	16.7 %				
03	ساعد التحول الرقمي المؤسسة في تقليص التكاليف	العدد	1	00	12	14	3	3.600	0.813	07	موافق
		النسبة	3.3 %	0%	40%	46.7%	10%				
04	ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية إيجابية	العدد	1	1	9	16	3	3.633	0.850	06	موافق
		النسبة	3.3 %	3.3%	30%	53.35	10%				
05	سهلت الرقمنة تجربة العملاء	العدد	1	2	6	17	4	3.700	0.915	05	موافق
		النسبة	3.3 %	6.7%	20%	56.7%	13.3 %				
06	ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية إيجابية	العدد	1	1	8	13	7	3.800	0.961	04	موافق
		النسبة	3.3 %	3.3%	26.7 %	43.3%	23.3 %				
07	تعزز الرقمنة الرقابة المالية	العدد	1	00	6	14	9	4.000	0.909	02	موافق
		النسبة	3.3 %	0%	20%	46.7%	30%				

إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى بعد الكفاءة التشغيلية	3.814 1	0.747 6	موافق
--	------------	------------	-------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 7 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.3814 يعني موافقة أفراد العينة على بعد الكفاءة التشغيلية، ويبين كذلك الانحراف المعياري المقدر بـ 0.7476 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الكفاءة التشغيلية ، وتمت معالجة هذا عن طريق سبع عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.066 وانحراف معياري يقدر بـ 0.784 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مستوى انها سرعت الرقمنة تقديم الخدمات في المؤسسة ، وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.000 وانحراف معياري يقدر بـ 0.909 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن المؤسسة تعزز الرقمنة للرقابة المالية ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.900 وانحراف معياري يقدر بـ 0.813 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان الرقمنة قد حسنت الاتصال الداخلي بين اقسام المؤسسة وجاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.80 وانحراف معياري يقدر بـ 0.961 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت أن قد ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية إيجابية ، أما في المرتبة الخامسة فقد جاءت الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي قدر بـ 3.700 وانحراف معياري قدر بـ 0.915 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن قد سهلت الرقمنة تجربة العملاء اما في المرتبة السادسة فقد جاءت الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي قدره 3.633 وانحراف معياري قدره 0.850 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان التحول الرقمي قد ساهم في تقليل الأخطاء البشرية وقد جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره 3.600 وانحراف معياري قدره 0.850 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس بأن وجود التحول الرقمي في بريد الجزائر قد ساعد في تقليص التكاليف .

2- والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات ببعد جودة

الخدمات المقدمة

جدول رقم 08: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات بعد

جودة الخدمات المالية

الرقم	الفقرات	التكرارات والنسب المئوية			
-------	---------	--------------------------	--	--	--

المقياس	01	02	03	04	05	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة		
العدد	1	00	10	14	5	3.733	0.868	04	موافق	أدت الرقمنة الى تقليص مدة الانتظار لدى عملاء المؤسسة	01
	النسبة	3.3 %	0%	33.3 %	46.7 %						
العدد	1	00	9	15	5	3.766	0.858	02	موافق	ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسة	02
	النسبة	3.3 %	0%	30%	50%						
العدد	1	00	9	15	5	3.766	1.858	03	موافق	ساعدت الرقمنة في تسريع الاستجابة لمتطلبات واحتياجات العملاء	03
	النسبة	3.3 %	0%	30%	50%						
العدد	1	00	10	16	3	3.700	0.702	05	موافق	ساهمت الوسائل الرقمية في تقليل نسبة الأخطاء في معالجة المعاملات	04
	النسبة	3.3 %	0%	33.3 %	53.3 %						
العدد	9	00	00	15	6	3.900	0.711	01	موافق	مكن الرقمنة من تتبع ادق العمليات المالية داخل المؤسسة	05
	النسبة	30 %	0%	0%	50%						
العدد	1	3	11	11	4	3.466	0.973	07	موافق	أسهمت الرقمنة في الحد من الإجراءات الإدارية الورقية	06
	النسبة	3.3 %	10%	36.7 %	36.7 %						
العدد	00	2	13	13	2	3.500	0.731	06	موافق	حسن الرقمنة من مستوى الرضا عن الخدمة لدى العملاء	07
	النسبة	0%	6.7 %	43.3 %	43.3 %						
إجمالي القسم الأول المتعلق بجودة الخدمات المقدمة											
موافق		0.624 4		3.690 5							

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 08 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.6905 ، يعني موافقة أفراد العينة على بعد جودة الخدمات المقدمة ويبين كذلك انحراف معياري المقدّر بـ 0.6244 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الكفاءة التشغيلية ، وتمت معالجة هذا عن طريق سبعة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.900 وانحراف معياري يقدر بـ 0.711 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس أن قد مكنت الرقمنة من تتبع ادقّ للعمليات المالية داخل المؤسسة، وجاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.766 وانحراف معياري يقدر بـ 0.858 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسة ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 0.858 وانحراف معياري يقدر بـ 0.858 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مساعدة الرقمنة في تسريع الاستجابة لمتطلبات واحتياجات العملاء ، وهذا ما أكدته الفقرة رقم (1) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.733 وانحراف معياري يقدر بـ 0.868 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت أن الرقمنة أدت إلى تقليص مدة الانتظار لدى عملاء المؤسسة أما في المرتبة الخامسة جاءت الفقرة (4) بمتوسط حسابي قدره 3.700 و انحراف معياري قدره 0.702 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مساهمة الوسائل الرقمية في تقليل نسبة الأخطاء في معالجة المعلومات وجاءت في الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي قدره 3.500 و انحراف معياري قدره 0.731 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة موافقة التي تؤكد على أن الرقمنة قد حسنت من مستوى الرضا عن الخدمة لدى العملاء هذا ما أكدته الفقرة رقم (6) والتي جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.466 وانحراف معياري قدره 0.973 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مساهمة الرقمنة في الحد من الإجراءات الإدارية الورقية .

3- والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات المنافسة

والابتكار

جدول رقم 09: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات بعد

المنافسة والابتكار

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01		العدد	00	00	20	7	3	3.4333	0.678	07	

موافق الى حد ما				10%	23.3 %	66.7 %	0%	0%	النسبة	ساعدت الرقمنة على تحسين قدرتها التنافسية في السوق		
	موافق	04	0.550	3.800	2	20	8	00	00	العدد	أدت الرقمنة الى ادخال منتجات وخدمات مالية جديدة بالمؤسسة	02
				6.7 %	66.7 %	26.7 %	0%	0%	النسبة			
موافق	موافق	06	0.606	3.666	00	22	6	2	00	العدد	شجعت الرقمنة على اعتماد اليات حديثة في تسير العمليات المالية	03
					0%	73.3 %	20%	6.7 %	0%	النسبة		
موافق	موافق	02	0.490	3.966	3	23	4	00	00	العدد	وفرت الرقمنة للمؤسسة قاعدة بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات	04
					10%	76.7 %	13.3 %	0%	0%	النسبة		
موافق	موافق	01	0.454	4.000	3	24	3	00	00	العدد	سهلت الرقمنة عملية الوصول الى شرائح جديدة من العملاء	05
					3%	80%	10%	0%	0%	النسبة		
موافق	موافق	03	0.592	3.833	2	22	5	1	00	العدد	ساعدت الرقمنة المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية في القطاع المالي	06
					6.7 %	73.3 %	16.7 %	3.3 %	0%	النسبة		
موافق	موافق	04	0.714	3.800	3	20	5	2	00	العدد	ساعدت الرقمنة على تعزيز الابتكار في تقديم الخدمات المالية	07
					10%	66.7 %	16.7 %	6.7 %	0%	النسبة		
موافق		0.3858	3.7857	إجمالي القسم الأول المتعلق ب المنافسة والابتكار								

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

4- يبين الجدول رقم 09 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.7857، يعني موافقة أفراد العينة على بعد المنافسة والابتكار ،ويبين كذلك إحراف معياري المقدّر بـ 0.3858 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لجودة الخدمات المقدمة ،وتمت معالجة هذا عن طريق سبع عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.000 وانحراف معياري يقدر بـ 0.592 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان الرقمنة سهلت عملية الوصول الى شرائح

جديدة من العملاء، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.966 وانحراف معياري يقدر بـ 0.454 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان الرقمنة وفرت للمؤسسة قاعدة بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.833 وانحراف معياري يقدر بـ 0.592 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مساعدة الرقمنة المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية في القطاع المالي، وفي الفقرة رقم (2) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.800 وانحراف معياري يقدر بـ 0.550 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة، والتي اكدت ان الرقمنة أدت الى ادخال منتجات وخدمات مالية جديدة بالمؤسسة، اما في المرتبة الخامسة فقد جاءت الفقرة (7) بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.800 وانحراف معياري يقدر بـ 0.714 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مساعدة الرقمنة في تعزيز الابتكار في تقديم الخدمات المالية، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (3) بمتوسط يقدر بـ 3.666 وانحراف معياري يقدر بـ 0.490 وهذا ما يعكس ان الرقمنة شجعت على اعتماد اليات حديثة في تسيير العمليات المالية، اما فقد جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي قدره بـ 3.433 و انحراف معياري قدر بـ 0.678 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس مساعدة الرقمنة المؤسسة على تحسين قدرتها التنافسية في السوق.

5- والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الشفافية ودقة المعلومات المالية.

جدول رقم 10: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات بعد

الشفافية ودقة المعلومات المالية

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	ساعدت الرقمنة في تعزيز الشفافية في معالجة المعلومات المالية داخل المؤسسة	العدد	0	1	7	20	2	3.766	0.626	04	موافق
		النسبة	%0	%3.3	23.3 %	%66.7	%6.7				
02	وفرت الرقمنة معلومات مالية دقيقة وحديثة لصانعي القرار	العدد	00	00	8	18	4	3.866	0.628	03	موافق
		النسبة	0%	0%	26.7 %	%60	13.3 %				

03	ساهمت الرقمنة في تسهيل اداد التقارير المالية بشكل منظم	العدد	00	1	8	19	2	3.733	0.639	06	موافق
		النسبة	%0	%3.3	%	26.7	%63.3				
04	ساعدت الرقمنة في الحد من التلاعب في البيانات المالية	العدد	00	2	6	20	2	3.733	0.691	07	موافق
		النسبة	0%	6.7%	20%	66.7%	6.7%				
05	عززت الرقمنة إمكانية المراجعة المالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية	العدد	00	00	10	18	2	3.733	0.583	05	موافق
		النسبة	%0	0%	%	33.3	%60				
06	عززت الرقمنة من مصداقية المعلومات المالية المعروضة في المؤسسة	العدد	00	00	7	20	3	3.866	0.571	07	موافق
		النسبة	%0	%0	%	23.3	66.7%				
07	مكنك الرقمنة من تتبع العمليات المالية بدقة	العدد	00	00	7	20	3	3.866	0.571	02	موافق
		النسبة	%0	%0	%	23.3	%66.7				
إجمالي القسم الأول المتعلق الشفافية ودقة المعلومات المالية											
		3.79520.5084موافق									

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 10 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.7952، يعني موافقة أفراد العينة على بعد الشفافية ودقة المعلومات المالية ،ويبين كذلك الانحراف المعياري المقدّر بـ 0.5084 على أن افراد العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال المنافسة والابتكار وتمت معالجة هذا عن طريق سبع عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.866 وانحراف معياري يقدر بـ 0.571 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس تعزيز الرقمنة من مصداقية المعلومات المالية المعروضة في المؤسسة ، وجاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.866 وانحراف معياري يقدر بـ 0.571 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على ان الرقمنة مكنت من تتبع العمليات المالية بدقة ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.866 وانحراف معياري يقدر بـ 0.628 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على توفير

الرقمنة معلومات مالية دقيقة وحديثة لصانعي القرار ،وهذا ما أكدته الفقرة رقم (1) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.766 وانحراف معياري يقدر بـ 0.626 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت مساعدة الرقمنة في تعزيز الشفافية في معالجة المعلومات المالية داخل المؤسسة اما في المرتبة الخامسة فقد جاءت الفقرة (5) بمتوسط حسابي قدره 3.733 وانحراف معياري قدره 0.583 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس تعزيز الرقمنة إمكانية المراجعة المالية يشكل اكثر كفاءة وفعالية ، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره 3.733 وانحراف معياري قدره 0.639 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس مساهمة الرقمنة في الحد من التلاعب في البيانات المالية ،اما الفقرة الرابعة فقد جاءت في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.733 و انحراف معياري قدره 0.691 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس مساعدة الرقمنة في الحد من التلاعب في البيانات المالية .

6- والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات تحديات

ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر

جدول رقم 11: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات بعد تحديات

ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة	
			01	02	03	04	05					
01	تواجه المؤسسة صعوبات في توفير بنية تحتية رقمية متطورة	العدد	00	4	8	15	3	3.566	0.858	05	موافق	
		النسبة	%0	13.3 %	26.7 %	%50	510					
02	تعاني المؤسسة أحيانا من ضعف التكوين في المجال الرقمي	العدد	1	2	11	6	10	3.733	1.112	04		
		النسبة	3.3 %	6.7 %	36.7 %	%20	33.3 %					
03	قد تؤدي الأعطال التقنية الى تعطيل الخدمات الرقمية	العدد	00	2	7	15	6	3.833	0.833	03		
		النسبة	%0	6.7 %	23.3 %	%50	%20					
04	تشكل مخاطر الامن السيبراني تحديا كبيرا للمؤسسة	العدد	00	1	8	14	7	3.900	0.803	02	موافق	
		النسبة	%0	3.3 %	26.7 %	46.7 %	23.3 %					
05	تواجه المؤسسة صعوبات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة	العدد	1	3	12	11	3	3.400	0.932	07	موافق الى حد ما	
		النسبة	3.3 %	%10	%40	36.7 %	10%					
06	تتطلب الرقمنة تكاليف مالية معتبرة قد تؤثر على ميزانية المؤسسة	العدد	00	4	9	15	2	3.500	0.820	06	موافق	
		النسبة	%0	13.3 %	%30	%50	6.7 %					
07	تواجه مقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين عند تطبيق الأنظمة الرقمية	العدد	00	3	8	6	13	3.966	1.066	01	موافق بشدة	
		النسبة	%0	%10	26.7 %	%20	43.3 %					
إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى التحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر												
										3.7000	0.5900	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 11 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر 3.700، يعني موافقة أفراد العينة على بعد تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في بريد الجزائر ويبين كذلك إحصاف معياري المقدّر بـ 0.590 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة الشفافية ودقة المعلومات المالية ، وتمت معالجة هذا عن طريق سبع عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.966 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.066 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان التحديات ومخاطر جعلت تواجد

مقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين عند تطبيق الأنظمة الرقمية ، وجاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.900 وانحراف معياري يقدر بـ 0.803 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان مخاطر الامن السيبراني تشكل تحديا كبيرا للمؤسسة ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.833 وانحراف معياري يقدر بـ 0.833 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على ان التحديات والمخاطر قد تؤدي الى تعطيل الخدمات المالية ، وهذا ما أكدته الفقرة رقم (2) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.733 وانحراف معياري يقدر بـ 1.112 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت ان بريد الجزائر يعاني أحيانا من ضعف التكوين في المجال الرقمي اما في المرتبة الخامسة فقد جاءت الفقرة (1) بمتوسط حسابي قدره 3.566 وانحراف معياري قدره 0.818 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس تواجد صعوبات في توفير بنية تحتية رقمية متطورة لدى بريد الجزائر ، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (6) بمتوسط حسابي قدر بـ 3.500 وانحراف معياري قدر بـ 0.820 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس ان الرقمنة تتطلب تكاليف مالية معتبرة قد تؤثر على ميزانية المؤسسة، اما الفقرة الخامسة فقد جاءت في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.400 وانحراف معياري قدره 0.932 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس تواجد صعوبات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة في بريد الجزائر .

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الأول الخاصة الرقمنة في بريد الجزائر كالآتي:

جدول رقم 12: ملخص نتائج المحور الأول الخاصة الرقمنة

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
الكفاءة التشغيلية	3.8143	0.7476	01	موافق
جودة الخدمات المقدمة	3.6905	0.6244	05	موافق
المنافسة والابتكار	3.7857	0.3858	03	موافق

الشفافية ودقة المعلومات المالية	3.7952	0.5084	02	موافق
تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر	3.7000	0.5900	04	موافق
اجمالي المحور	3.7571	0.3731	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

نلاحظ من الجدول إن إجمالي المحور الخاص بالرقمنة في بريد الجزائر حقق المتوسط الحسابي قدره 3.7571 وانحراف المعياري قدر ب 0.3731 يعني موافقة أفراد العينة حيث جاء في المرتبة الأولى مستوى الكفاءة التشغيلية وفي المرتبة الثانية مستوى الشفافية ودقة المعلومات وفي المرتبة الثالثة مستوى المنافسة والابتكار وفي المرتبة الرابعة تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر وفي المرتبة الخامسة مستوى جودة الخدمات المقدمة.

المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر

أولاً: تحليل فقرات الأداء المالي في بريد الجزائر

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الأداء المالي: جدول رقم 13: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الأداء

المالي

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	ساعدت الرقمنة في تحسين مؤشرات الأداء المالي بالمؤسسة	العدد	00	00	6	19	5	3.966	0.614	01	موافق
		النسبة	%0	%0	%20	63.3 %	16.7 %				

02	ساهمت الرقمنة في رفع المردودية المالية للخدمات المقدمة	العدد	00	00	8	16	6	3.933	0.691	03	موافق
		النسبة	%0	%0	26.7 %	53.3 %	%20				
03	أدت الرقمنة الى زيادة الإيرادات المالية للمؤسسة	العدد	00	00	9	17	4	3.833	0.647	06	
		النسبة	%0	%0	%30	56.7 %	13.3 %				
04	ساعدت الرقمنة في تحسين إدارة التكاليف والموارد المالية	العدد	00	00	9	17	4	3.900	0.711	04	موافق
		النسبة	%0	%0	%30	56.7 %	13.3 %				
05	ساعدت الأنظمة الرقمية في مراقبة الأداء المالي	العدد	00	1	6	18	5	3.866	0.628	02	موافق
		النسبة	%0	3.3 %	%20	%60	16.7 %				
06	ساهمت الرقمنة في تحقيق كفاءة مالية على المدى الطويل	العدد	00	00	8	18	4	3.833	0.647	07	موافق
		النسبة	%0	%0	26.7 %	%60	13.3 %				
07	أدت الرقمنة الى تقليص الخسائر الناتجة عن المعاملات اليدوي	العدد	00	00	7	21	2	3.833	0.530	05	موافق
		النسبة	%0	%0	23.3 %	%70	6.7 %				
إجمالي المجال الثاني المتعلق بالأداء المالي											
								3.8810	0.5090	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 13 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.8810 يعني موافقة أفراد العينة على أن الرقمنة تؤثر على الأداء المالي في بريد الجزائر ويبين كذلك إحصاءات معياري المقدر بـ 0.5090 على أن العينة متشابهين في اجابتهم تقريبا بالنسبة لمجال التحديات والمخاطر ، وتمت معالجة هذا عن طريق سبع عبارات ،حيث جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.966 وانحراف معياري يقدر بـ 0.614 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يعكس مساعدة الرقمنة في تحسين مؤشرات الأداء المالي في بريد الجزائر وهذا ما تعززه الفقرة (5) التي جاءت في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.966 وانحراف معياري يقدر بـ 0.628 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما والتي

تبين مساعدة الأنظمة الرقمية في مراقبة الأداء المالي ، وفي المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.933 وانحراف معياري يقدر بـ 0.691 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يدل على مساهمة الرقمنة في رفع المردودية المالية للخدمات المقدمة ، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.900 وانحراف معياري يقدر بـ 0.711 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يدل على مساعدة الرقمنة في تحسين إدارة التكاليف والموارد المالية ، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (7) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.833 وانحراف معياري يقدر بـ 0.530 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة حيث أدت الرقمنة الى تقليص الخسائر الناتجة عن المعاملات اليدوية ، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.833 وانحراف معياري يقدر بـ 0.647 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة حيث أدت الرقمنة الى زيادة الإيرادات المالية للمؤسسة ، في المرتبة السابعة الفقرة رقم (6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.833 وانحراف معياري يقدر بـ 0.647 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة حيث ساهمت الرقمنة في تحقيق كفاءة مالية على المدى الطويل .

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

سيتم اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة والفرضية الرئيسية، وذلك بإجراء بعض الاختبارات الإحصائية قبل استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات.

من أجل تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من أجل سلامة وملائمة البيانات لإفترضات تحليل الإنحدار، وسوف يتم توضيحها كالآتي:

✓ اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، قمنا باختبار (Kolmogorov-Smirnov) S.K، لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

- H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

- H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS بإجراء الاختبار جودة المطابقة K-S، فكانت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم 14: اختبار K-S لتوزيع البيانات

عدد العينة	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس	الأداء المالي
عدد العينة	30	30	30	30	30	30
مطلق	0.156	0.139	0.307	0.210	0.120	0.208
إيجابي	0.097	0.099	0.189	0.210	0.120	0.208
سلبي	0.156-	0.139-	0.307-	0.156-	0.106-	0.192-
قيمة اختبار K-S	0.156	0.139	0.307	0.210	0.120	0.208
مستوى المعنوية	0.060	0.052	0.059	0.077	0.20	0.147

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

من خلال الجدول رقم 13 يتبين أن جميع متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من خلال ما يلي:

- البعد الأول الكفاءة التشغيلية بلغت قيمة الاختبار 0.156 بمستوى دلالة بلغ 0.060 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الأول الكفاءة التشغيلية للتوزيع الطبيعي
- البعد الثاني جودة الخدمات المقدمة بلغت قيمة الاختبار 0.139 بمستوى دلالة بلغ 0.052 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الثاني جودة الخدمات المقدمة للتوزيع الطبيعي.
- البعد الثالث المنافسة والابتكار بلغت قيمة الاختبار 0.307 بمستوى دلالة بلغ 0.059 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الثالث المنافسة والابتكار للتوزيع الطبيعي.
- البعد الرابع الشفافية ودقة المعلومات المالية بلغت قيمة الاختبار 0.210 بمستوى دلالة بلغ 0.077 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الرابع الشفافية ودقة المعلومات المالية للتوزيع الطبيعي.
- البعد الخامس تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة بلغت قيمة الاختبار 0.120 بمستوى دلالة بلغ 0.20 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الخامس تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر للتوزيع الطبيعي.
- المتغير التابع الأداء المالي بلغت قيمة الاختبار بلغ 0.208 بمستوى دلالة بلغ 0.147 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات المتغير التابع الأداء المالي للتوزيع الطبيعي.

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى المعنوية لكل الأبعاد أكبر من 0.05، مما يدعونا الى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي بإمكاننا استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الانحدار البسيط على طريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه: توجد هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين البعد الأول الكفاءة التشغيلية والأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم 15: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين البعد الأول الكفاءة التشغيلية والأداء

المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الكفاءة التشغيلية	الأداء المالي	0.675	0.432	5.772	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين بعد الكفاءة التشغيلية و الأداء المالي بلغت 67.5% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 43.2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 56.8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=5.772$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $0.05 \leq \alpha$ في العلاقة بين البعد الأول الكفاءة التشغيلية، ونجد كذلك ان $\text{Sig}=0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الكفاءة التشغيلية والمتغير التابع الأداء المالي.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم 16: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد جودة الخدمات المقدمة والأداء

المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
جودة الخدمات المقدمة	الأداء المالي	0.564	0.318	4.590	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين مستوى جودة الخدمات المقدمة و الأداء المالي بلغت 56.4% وهي قيمة متوسطة وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 31.8% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 68.2% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=4.590$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين بعد جودة الخدمات المالية والأداء المالي، ونجد كذلك أن $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل جودة الخدمات المقدمة والمتغير التابع الأداء المالي.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية

جدول رقم 17: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد المنافسة والابتكار والأداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
المنافسة والابتكار	الأداء المالي	0.443	0.196	1.964	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين المنافسة والابتكار و الأداء المالي بلغت 44.3% وهي قيمة متوسطة وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل

التحديد 19.6% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 80.4% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=1.964$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين امكانية تطبيق المنافسة والابتكار والأداء المالي، ونجد كذلك ان $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل المنافسة والابتكار والمتغير التابع الاداء المالي.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية

جدول رقم 18: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين الشفافية ودقة المعلومات المالية

والأداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الشفافية ودقة المعلومات المالية	الأداء المالي	0.604	0.365	2.748	*0.00
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين الشفافية ودقة المعلومات المالية والأداء المالي بلغت 60.4% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 36.5% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 63.5% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=2.748$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الشفافية ودقة المعلومات والأداء المالي، ونجد كذلك ان $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الشفافية ودقة المعلومات المالية والمتغير التابع الاداء المالي.

خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية

جدول رقم 19: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة

والأداء المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة	الأداء المالي	0.088	0.008	5.920	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر و الأداء المالي بلغت 8.8 % وهي قيمة ضعيفة جدا وتدل على أن درجة الارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي علاقة طردية، وبلغ معامل التحديد 0.8% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 99.2% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=5.920$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين تحديات ومخاطر الرقمنة والأداء المالي، ونجد كذلك ان $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة والمتغير التابع الاداء المالي.

اختبار الفرضية الرئيسية

جدول رقم 20: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	R	R ²	T	Sig
الأداء المالي	الكفاءة التشغيلية	0.675	0.432	4.533	*0.00
	جودة الخدمات المقدمة	0.564	0.318		
	المنافسة والابتكار	0.443	0.196		

		0.365	0.604	الشفافية ودقة المعلومات
		0.008	0.080	تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$		0.542	0.736	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين الرقمنة والأداء المالي بلغت 73.6% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 54.2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 45.8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=4.533$ إلى عدم وجود فوق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الرقمنة وأداء العاملين، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الرقمنة والمتغيرات التابعة الأداء المالي

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود تأثير للرقمنة على الأداء المالي لبريد الجزائر.

خلاصة الفصل

جاء الفصل التطبيقي من هذه الدراسة كمرحلة ميدانية تهدف إلى إسقاط الإطار النظري على الواقع العملي، من خلال دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - فرع ميلة. تم في هذا الفصل تقديم نبذة عن المؤسسة محل الدراسة، ثم الانتقال إلى تحليل نتائج الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من موظفي المؤسسة. تم الاعتماد على برنامج SPSS لمعالجة وتحليل البيانات، بهدف التحقق من صدق وثبات أداة القياس، وتفسير إجابات أفراد العينة بطريقة علمية، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية لاختبار الفرضيات الموضوعة أو نفيها.

وقد أظهرت النتائج أن الرقمنة ساهمت بشكل فعال في تحسين الأداء داخل المؤسسة، من خلال تسهيل العمليات، تسريع الخدمات، رفع مستوى رضا الزبائن، وتحقيق كفاءة أكبر في تسيير الموارد والخدمات، كما بينت النتائج وجود علاقة إيجابية بين تبني الرقمنة ورفع الأداء المالي للمؤسسة، وهو ما أدى إلى قبول معظم الفرضيات الموضوعة.

الخاتمة:

الخاتمة

انطلاقاً من الدراسة النظرية التي مكنتنا من التعمق في مفاهيم الرقمنة وأدواتها، إضافة إلى مؤشرات الأداء المالي المعتمدة في تقييم فعالية المؤسسات المالية، حاولنا في الجانب التطبيقي إسقاط هذه المفاهيم على الواقع العملي، من خلال دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر - فرع ولاية ميله-. وقد سعينا للتعرف على مدى تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات، كفاءة العمليات، ورضا العملاء.

وبتحليلنا لنتائج الاستبيان باستخدام أدوات إحصائية دقيقة، تمكنا من الوصول إلى مجموعة من النتائج التي تؤكد أن الرقمنة أصبحت ركيزة أساسية لتحسين الأداء المالي في المؤسسات المالية، حيث ساهمت بشكل فعال في تسريع المعاملات، تقليل الأخطاء، وتحسين جودة الخدمات المالية.

لذا، ومن أجل تعزيز أداء المؤسسات المالية في الجزائر، بات من الضروري فهم وتبني مختلف آليات الرقمنة التي من شأنها رفع الكفاءة وتلبية متطلبات العملاء في بيئة تتسم بالتغير السريع والمنافسة العالية، يمكن اعتبار هذه الدراسة نقطة انطلاق لكل مؤسسة تسعى لتحديث بنيتها التحتية الرقمية وتطوير أدائها العام. ومن خلال تصفح ما جاءت به هذه الدراسة يمكن الخروج بالنتائج التالية:

عرض نتائج الجانب النظري:

تتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة النظرية في:

- الرقمنة أصبحت ركيزة أساسية لتحسين الأداء المالي للمؤسسات، إذ تسهم في تطوير الأنظمة، وتسهيل المعاملات، وتحسين جودة الخدمات من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تساهم الرقمنة في تقليص التكاليف، وتوفير الوقت والجهد، مما يعزز الكفاءة التشغيلية والفعالية المالية.
- يتم قياس الأداء المالي باستخدام مؤشرات تقليدية وحديثة (كالربحية، السيولة، EVA، بطاقة الأداء المتوازن...).
- الرقمنة تؤثر على الأداء المالي عبر محاور رئيسية منها: الكفاءة التشغيلية، جودة المعلومات المحاسبية، جودة الخدمات، الابتكار، والشفافية.

عرض نتائج الجانب التطبيقي:

من خلال الدراسة الميدانية باستخدام أداة الاستبيان الموزعة على عينة الدراسة وتحليلها ببرنامج SPSS تم التوصل إلى:

- وجود علاقة طردية قوية بين الرقمنة والأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر - فرع ولاية ميله-، حيث بلغ معامل الارتباط 73.6%، ومعامل التحديد 54.2%.
- الرقمنة تساهم بشكل فعال في تحسين الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، دقة المعلومات المالية، وتقليل المخاطر التشغيلية.
- أفراد العينة أبدوا درجة عالية من الموافقة على أهمية الرقمنة في تحسين الأداء المالي، خاصة فيما يتعلق بالسرعة، الجودة، ورضا العملاء.
- تم قبول جميع الفرضيات الفرعية، ما يؤكد الأثر الإيجابي لكل من الكفاءة التشغيلية، جودة الخدمات، الابتكار، الشفافية، والتحديات الرقمية على الأداء المالي.

الاقتراحات:

بناء على ما سبق، تقترح هذه الدراسة ما يلي:

- تعزيز البنية التحتية الرقمية عبر تحديث التجهيزات وتوسيع الشبكات الرقمية لتسهيل العمل وتقديم خدمات ذات جودة عالية.
- تكوين الموارد البشرية وتأهيلها رقميا من خلال دورات تدريبية مستمرة لتسهيل استخدام الوسائل الرقمية الحديثة.
- اعتماد نظام تقييم رقمي للأداء يدمج مؤشرات الأداء المالية وغير المالية لمتابعة سير العمل بشكل أكثر فعالية.
- تشجيع الابتكار الرقمي داخل المؤسسة بإشراك الموظفين في تطوير حلول رقمية جديدة وتحفيزهم على الإبداع في تقديم الخدمات.
- التقليل التدريجي من الإجراءات الورقية والانتقال نحو رقمنة شاملة لجميع المعاملات المالية والإدارية.
- تعزيز الأمن المعلوماتي بتبني استراتيجيات فعالة للأمن السيبراني لحماية بيانات المؤسسة والعملاء.

قائمة المصادر

والعراجع:

أولاً: الكتب بالعربية

1. أرشد فؤاد التميمي، عدنان تايه النعيمي، "التحليل والتخطيط المالي- اتجاهات معاصرة"، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 2008.
2. إيهاب صبيح محمد زريق، "إدارة العمليات واتخاذ القرارات السليمة"، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، القاهرة، 2001.
3. حمدي القبيلات، "قانون الإدارة العامة الالكترونية"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.
4. عبد الفتاح عز، "مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS"، اصدار 24، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007.
5. محمد محمود الخطيب، "الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
6. محمد محمود يوسف، "البعد الإستراتيجي للتقييم المتوازن للأداء"، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2005.
7. ناظم حسن عبد الباسط، "محاسبة الجودة مدخل تحليلي"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009.
8. نبيل بن عبد الرحمان المعثم "المكتبات الرقمية في المملكة العربية السعودية"، مكتبة الملك فهد الوطنية، السلسلة الاولى، السعودية، 2010.
9. نجلاء احمد يس، "الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية"، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، 2012.
10. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبي، "سلسلة إدارة الأداء الاستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن الجزء الأول"، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2009.
11. وصفي عبد الكريم الكساسبة، "تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2011.
12. يحي زكرياء إبراهيم الرمادي، "رقمنة مقتنيات المكتبات الجامعية"، دار المعرفة الجامعية، الطبعة 1، الإسكندرية، 2013.

ثانياً: الكتب باللغة الأجنبية:

1. P. Druker, "l'avenir du management selon Druker, Editions village mondial", Paris, 1999.
2. R.Clark, et autres, " 7 mesures de performance ", édition, Afnor, Paris, 2004.

ثالثاً: الأطروحات

1. أسيل صالح سليمان الدبيسية، "أثر الرقمنة على جودة المعلومات المحاسبية"، أطروحة لاستكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، كلية الاعمال، جامعة جرش الاهلية، الأردن، 2024.
2. شكري معمر سعاد، "دور المراجعة الداخلية في تقييم الأداء في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة سونلغاز"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير تخصص مالية المؤسسة، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2008-2009.
3. عادل عشي، "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم-دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوايل بسكرة من 2002/2000"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002/2001.
4. عبان عبد القادر، "تحديات الإدارة الالكترونية في الجزائر"، أطروحة نهاية الدراسة لنيل شهادة دكتوراه ل م د في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
5. فغول جنات، "إدارة الموارد البشرية في ظل الرقمنة"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019.

6. كمال طاطاي، "دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسات مع دراسة حالة لمؤسسة وطنية -مركب السيارات الصناعية CVI-"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر 03، 2003.
7. مهري سهيلة، "المكتبة الرقمية في الجزائر -دراسة المواقع وتطلعات المستقبل-"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة، 2005.
8. مومن شرف الدين، "دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة نقاويس للمصبرات-باتنة-"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة استراتيجية، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011-2012.
9. نوبلي نجلاء، "استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية-دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب -بسكرة-"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014/2015.
10. ومان محمد توفيق، "تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية-دراسة الامن لولاية بسكرة-"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016.

رابعاً: المجالات

1. اسلام جمال الدين شوقي، "قياس الأداء البيئي ونظام ISO 14000"، مجلة الكترونية تصدر عن مركز العمل التنموي/ معا، العدد 172، مصر، الصادرة ب 2025/03/01.
2. أشرف عبد الرحمان، محمد عبد الرحمان، "أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية"، إدارة الاعمال، كلية التجارة، جامعة القاهرة، المجلد 13، العدد 2، مصر، أبريل 2022.
3. امل خلف الحباشنه، "إضاءات على الإصلاحات العدلية الرقمية في وزارة العدل السعودية فترة انتشار جائحة كورونا"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، جامعة تبوك، المملكة العربية السعودية. 2022.
4. امل فريد زاهد، "دور استراتيجيات التحول الرقمي في رفع الكفاءة التشغيلية والتسويقية لخدمات الاتصالات بالمملكة العربية السعودية"، مجلة العربية للإدارة، مجموع 45، العدد 2، أبريل 2025.
5. بطاط نور الدين، "الرقمنة وإسهاماتها في تحديث الإدارة الرياضية"، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 3، العدد 1، الجزائر، 2021.
6. بوضياف زهير، "دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق "خدمي" في قطاع الموارد المائية"، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص بالملتقى الافتراضي الدولي، جامعة شاذلي بن جديد الطارف، نوفمبر 2021.
7. جفاوة اميرة، "الأداء التنظيمي للمؤسسات الاقتصادية في ظل الإدارة الالكترونية -دراسة حالة مديرية بريد الجزائر وحدة غرداية"، مجلة آفاق للبحوث والدراسات، المجلد 08، العدد 01، 2025.
8. خالد سيف الإسلام بوخلخال، علال بن ثابت، "قياس وتقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة: دراسة حالة مجمع صيدال خلال الفترة 2009/2019"، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، 2021.
9. خيضر خنصري، مريم بورنيسة، "دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية"، مجلة دراسات اقتصادية، د 27، جامعة بومرداس، 2017.
10. رانيا شابو، عبد الكريم زرفاوي، "دور التحول الرقمي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 01، المجلد 07، 2024.
11. زهراوي عفاف، صويلح أميمة، "أثر تطبيق قواعد الحوكمة على الأداء المالي للمؤسسة الجزائرية"، مجلة اقتصاد المال والأعمال المجلد: 07 العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي الجزائر، سبتمبر 2022.
12. زينب بوغازي، رقاد سليمة، "لوحة القيادة كأداة لمراقبة التسيير"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 01، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2021.
13. سماء محمد محمد بهلول، "أثر تطبيق الرقمنة المصرفية المحاسبية على تحسين جودة التقارير المالية للمعلومات المحاسبية بالبنوك المصرفية"، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 38، العدد 2، 2014.
14. سناء محمد عبد الغني، "انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر"، مجلة كلية السياسية والاقتصاد، العدد 14، مصر، 2022.

15. سي عبد القادر حنان، "الأمن السيبراني وأثره على دول العالم"، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 04، العدد: 07، 2024.
16. الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، 2009.
17. صبرينة بن عطاء الله، د. احمد تميزار، "استراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الجزائرية: من الرؤية الى التطبيق العلمي"، مجلة البصائر للبحوث في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المجلد 3، العدد 2، ديسمبر 2024.
18. الصبيحي علاء " دور التحول الرقمي في تعزيز جودة المعلومات المحاسبية "، مجلة جامعة البعث، سلسلة العلوم الاقتصادية والسياحية، دمشق، المجلد 45، العدد (15)، 2023.
19. عبد السلام عبد اللاوي، "أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، مجلة صوت القانون، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، العدد السابع، الجزء الأول، 2017.
20. عبد الغني خلادي، أنيس هزلة، " مساهمة النظام المحاسبي المالي SCF في قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2018.
21. عرار مفيدة، ليندة زموري، "أثر الرقمنة على تحسين أساليب التكوين الإداري مركز وهران نموذجا"، مجلة دفاتر السياسة والقانون، المجلد 17، العدد 01، 2025/01/29.
22. غادة بنت علي سعد، القحطاني، "واقع استخدام الذكاء الاصطناعي في إدارة الموارد البشرية ومعوقاتها ومتطلبات تطبيقه بجامعة الملك السعود من وجهة نظر هيئة التدريس بالجامعة"، مجلة العلوم التربوية والنفسية، المجلد 6، العدد 55، 2022.
23. مصطفى عوادي، منير عوادي، "مؤشرات ونسب تقييم الأداء المالي"، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد الثاني، العدد الأول، 2021.
24. مي نزيه جافو، تهاني إبراهيم الحمدي الحربي، "تأثير التحول الرقمي على أداء الموظفين"، المجلة العربية للنشر العلمي، المجلد 8، العدد 77، 2025.
25. نغم حسين نعمة، زغد محمد، نجم، هبة الله، مصطفى السيد علي، "تسخير الرقمنة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة"، المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، العدد 1، المجلد 1، 2019-2024.
26. وليد كامل، محمد كامل علام، "التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة أسوان، 2021/7/29.
27. وهيبة حارث، سمير يوسف خوخة، "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقاتها في الإدارة الجزائرية"، مجلة رؤى للدراسات المعرفية والحضارية، المجلد 07، العدد 2، ديسمبر 2021.

خامسا: المؤتمرات والملتقيات

1. دادان عبد الغني، كعاسي محمد الأمين، "الأداء المالي من منظور المحاكاة المالية"، المؤتمر العلمي الدولي حول الداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة ورقلة، يومي 09/08 مارس، 2005.
2. بالهاسمي جهيزة، العربي غريسي، "عصرنة شبكة المعاملات الالكترونية ومتطلبات حماية المستهلك الالكتروني من الواقع الى التطبيق"، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي، ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة، يومي 23 و24 أبريل 2018.
3. محمد طرشي، صفية يخلف، "أهمية مراقبة التسيير كآلية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة الشركات"، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2، 25 أبريل 2017.

قائمة الملاحق:

الملحق رقم 01:

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف-ميلة- معهد العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبانة بحثية لإعداد مذكرة ماستر تخصص إدارة مالية بعنوان:

"أثر الرقمنة على أداء المؤسسات المالية-دراسة حالة عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية-ميلة."

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته؛ سيدي الكريم،

سيدتي الكريمة؛ نحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لإعداد الدراسة التطبيقية الخاصة بمذكرة ماستر تخصص إدارة مالية، تحت عنوان "أثر الرقمنة على أداء

المؤسسات المالية-دراسة حالة عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر فرع ولاية-ميلة"، نرجو منكم التعاون معنا والمساهمة في هذا

العمل من خلال الإجابة على هذه الاستبانة مع التحلي بالدقة والموضوعية في الإجابة على العبارات، وذلك بوضع علامة X أمام

الإجابة المناسبة، ونحيطكم علما أن هذه البيانات سيتم التعامل معها بسرية تامة وأنها لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير نقبلوا منا فائق التقدير والاحترام، وشكرا على تعاونكم ومساهمتكم القيمة في هذا العمل البحثي.

من إعداد الطلبة:

الأستاذ المشرف: د حريز هشام

بعداش مها

قلاّب كورة

القسم الأول: البيانات الشخصية

أ. الجنس	ذكر		أنثى	
----------	-----	--	------	--

ب. العمر	أقل من 30 سنة	من 30 - 40 سنة	من 40-50 سنة	أكثر من 50 سنة
----------	---------------	----------------	--------------	----------------

ج. الأقدمية	5 سنوات أو أقل	من 6 - 10 سنوات	من 11 - 20 سنة	أكثر من 20 سنة
-------------	----------------	-----------------	----------------	----------------

د. المستوى التعليمي	ثانوي	جامعي	تكوين مهني	
---------------------	-------	-------	------------	--

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق بشدة
البعد الأول: الكفاءة التشغيلية					
01	سرعت الرقمنة تقديم الخدمات في المؤسسة				
02	حسنّت الرقمنة الاتصال الداخلي بين اقسام المؤسسة				
03	ساعد التحول الرقمي المؤسسة في تقليص التكاليف				
04	ساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية				
05	سهلت الرقمنة تجربة العملاء				
06	ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية ايجابية				
07	تعزز الرقمنة الرقابة المالية				
البعد الثاني: جودة الخدمات المقدمة					
08	أدت الرقمنة الى تقليص مدة الانتظار لدى عملاء المؤسسة				
09	ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسة				
10	ساعدت الرقمنة في تسريع الاستجابة لمتطلبات واحتياجات العملاء				
11	ساهمت الوسائل الرقمية في تقليل نسبة الأخطاء في معالجة المعاملات				
12	مكنت الرقمنة من تتبع أدق للعمليات المالية داخل المؤسسة				
13	أسهمت الرقمنة في الحد من الإجراءات الإدارية الورقية				
14	حسنّت الرقمنة من مستوى الرضا عن الخدمة لدى العملاء				
البعد الثالث: المنافسة والابتكار					

					15	ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحسين قدرتها التنافسية في السوق
					16	أدت الرقمنة إلى ادخال منتجات وخدمات مالية جديدة بالمؤسسة
					17	شجعت الرقمنة على اعتماد آليات حديثة في تسيير العمليات المالية
					18	وفرت الرقمنة للمؤسسة قاعدة بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات
					19	سهلت الرقمنة عملية الوصول الى شرائح جديدة من العملاء
					20	ساعدت الرقمنة المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية في القطاع المالي
					21	ساعدت الرقمنة على تعزيز الابتكار في تقديم الخدمات المالية
البعد الرابع: الشفافية ودقة المعلومات المالية						
					22	ساعدت الرقمنة في تعزيز الشفافية في معالجة المعلومات المالية داخل المؤسسة
					23	وفرت الرقمنة معلومات مالية دقيقة وحديثة لصانعي القرار
					24	ساهمت الرقمنة في تسهيل إعداد التقارير المالية بشكل منظم
					25	ساعدت الرقمنة في الحد من التلاعب في البيانات المالية
					26	عززت الرقمنة إمكانية المراجعة المالية بشكل أكثر كفاءة وفعالية
					27	عززت الرقمنة من مصداقية المعلومات المالية المعروضة في المؤسسة
					28	مكنّت الرقمنة من تتبع العمليات المالية بدقة
البعد الخامس: تحديات ومخاطر تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر						

					29	تواجه المؤسسة صعوبات في توفير بنية تحتية رقمية متطورة
					30	تعالى المؤسسة أحيانا من ضعف التكوين في المجال الرقمي
					31	قد تؤدي الأعطال التقنية الى تعطيل الخدمات الرقمية
					32	تشكل مخاطر الامن السيبراني تحديا كبيرا للمؤسسة
					33	تواجه المؤسسة صعوبات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة
					34	تتطلب الرقمنة تكاليف مالية معتبرة قد تؤثر على ميزانية المؤسسة
					35	توجد مقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين عند تطبيق الأنظمة الرقمية

المحور الثاني: تأثير الرقمنة على الأداء المالي في مؤسسة بريد الجزائر

الرقم	متغير الأداء المالي	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق بشدة
36	ساعدت الرقمنة في تحسين مؤشرات الأداء المالي بالمؤسسة				
37	ساهمت الرقمنة في رفع المردودية المالية للخدمات المقدمة				
38	أدت الرقمنة الى زيادة الإيرادات المالية للمؤسسة				
39	ساعدت الرقمنة في تحسين إدارة التكاليف والموارد المالية				
40	ساعدت الأنظمة الرقمية في مراقبة الأداء المالي				
41	ساهمت الرقمنة في تحقيق كفاءة مالية على المدى الطويل				
42	أدت الرقمنة الى تقليص الخسائر الناتجة عن المعاملات اليدوية				

نشكر لكم تعاونكم معنا

الملحق رقم 02:

نتائج اختبار الصدق والثبات الاستبيان (الفا كرومباخ)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.927	42

معاملات الارتباط بين كل محور ومجاله الكلي

Correlations

		الكفاءة_التشغيلية	جودة_الخدمات_المقدمة	المنفعة_الآب_تكرار	الشفافية_دقة_المعلومات	تحديات_مخاطر_الرقمنة
الكفاءة_التشغيلية	Pearson Correlation	1	.774**	.421*	.641**	-.238-
	Sig. (2-tailed)		.000	.021	.000	.206
	N	30	30	30	30	30
جودة_الخدمات_المقدمة	Pearson Correlation	.774**	1	.504**	.536**	-.245-
	Sig. (2-tailed)	.000		.005	.002	.191
	N	30	30	30	30	30
المنفعة_الآب_تكرار	Pearson Correlation	.421*	.504**	1	.461*	.172
	Sig. (2-tailed)	.021	.005		.010	.365
	N	30	30	30	30	30
الشفافية_دقة_المعلومات	Pearson Correlation	.641**	.536**	.461*	1	-.214-
	Sig. (2-tailed)	.000	.002	.010		.256
	N	30	30	30	30	30
تحديات_مخاطر_الرقمنة	Pearson Correlation	-.238-	-.245-	.172	-.214-	1
	Sig. (2-tailed)	.206	.191	.365	.256	
	N	30	30	30	30	30
الرقمنة	Pearson Correlation	.846**	.818**	.724**	.736**	.116
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.541
	N	30	30	30	30	30

الاداء_المالي	Pearson					
	Correlation	.657**	.564**	.443*	.604**	.088
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.014	.000	.644
	N	30	30	30	30	30

خصائص افراد عينة الدراسة

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	18	60.0	60.0	60.0
انثى	12	40.0	40.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

الاقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 6_10 سنوات	6	20.0	20.0	20.0
من 11_20 سنة	8	26.7	26.7	46.7
اكثر من 20 سنة	16	53.3	53.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid اقل من 30 سنة	1	3.3	3.3	3.3
من 30_40 سنة	9	30.0	30.0	33.3
من 40_50 سنة	10	33.3	33.3	66.7
اكثر من 50 سنة	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	4	13.3	13.3	13.3
جامعي	20	66.7	66.7	80.0
تكوين مهني	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تحليل فقرات الاستبيان

Statistics

		الجنس	العمر	الاقدمية	المستوى العلمي	سرعت الرقمنة تقديم الخدمات في المؤسسة	حسنت الرقمنة الاتصال الداخلي بين اقسام المؤسسة
N	Valid	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		1.4000	2.9667	3.3333	2.0667	4.0667	3.9000
Std. Deviation		.49827	.88992	.80230	.58329	.78492	.80301

Statistics

		ساعد التحول الرقمي المؤسسة في تقليص التكاليف	ساهم التحول الرقمي في تقليل الاخطاء البشرية	سهلت الرقمنة تجربة العملاء	ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية ايجابية	تعزز الرقمنة الرقابة المالية
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.6000	3.6333	3.7000	3.8000	4.0000
Std. Deviation		.81368	.85029	.91539	.96132	.90972

Statistics

		ادت الرقمنة الى تقليص مدة الانتظار لدى عملاء المؤسسة	ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسة	ساعدت الرقمنة في تسريع الاستجابة لمتطلبات واحتياجات العملاء	ساهمت الوسائل الرقمية في تقليص نسبة الاخطاء في معالجة المعاملات	مكنك الرقمنة من تتبع ادق للعمليات المالية داخل المؤسسة
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.7333	3.7667	3.7667	3.7000	3.9000
Std. Deviation		.86834	.85836	.85836	.70221	.71197

Statistics

		اسهمت الرقمنة في الحد من الاجراءات الادارية الورقية	حسنت الرقمنة من مستوى الرضا عن الخدمة لدى العملاء	ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحسين قدرتها التنافسية في السوق	ادت الرقمنة الى ادخال منتجات وخدمات مالية جديدة بالمؤسسة	شجعت الرقمنة على اعتماد اليات حديثة في تسبير العمليات المالية
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.4667	3.5000	3.4333	3.8000	3.6667
Std. Deviation		.97320	.73108	.67891	.55086	.60648

Statistics

		وفرت الرقمنة للمؤسسة قاعدت بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات	سهلت الرقمنة عملية الوصول الى شرائح جديدة من العملاء	ساعدت الرقمنة المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية في القطاع المالي	ساعدت الرقمنة على تعزيز الابتكار في تقديم خدمات المالية	ساعدت الرقمنة في تعزيز الشفافية في معالجة المعلومات المالية داخل المؤسسة
--	--	---	--	--	---	--

N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9667	4.0000	3.8333	3.8000	3.7667
Std. Deviation		.49013	.45486	.59209	.71438	.62606

Statistics

		عززت الرقمنة من مصداقية المعلومات المالية المعروضة في المؤسسة	عززت الرقمنة امكانية المراجعة المالية بشكل اكثر كفاءة وفعالية	ساعدت الرقمنة في الحد من التلاعب في البيانات المالية	ساهمت الرقمنة في تسهيل اعداد التقارير المالية بشكل منظم	وفرت الرقمنة معلومات مالية دقيقة وحديثة لصانعي القرار
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8667	3.7333	3.7333	3.7333	3.8667
Std. Deviation		.62881	.63968	.69149	.58329	.57135

Statistics

		تشكل مخاطر الامن السيبراني تحديا كبيرا للمؤسسة	قد تؤدي الاعطال التقنية الى تعطيل الخدمات الرقمية	تعاين المؤسسة احيانا من ضعف التكوين في المجال الرقمي	تواجه المؤسسة صعوبات في توفير بنية تحتية رقمية متطورة	مكنك الرقمنة من تتبع العمليات المالية بدقة
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8667	3.8333	3.7333	3.5667	3.8667
Std. Deviation		.80301	.83391	1.11211	.85836	.57135

Statistics

		ساهمت الرقمنة في رفع المردودية المالية للخدمات المقدمة	ساعدت الرقمنة في تحسين مؤشرات الاداء المالي بالمؤسسة	توجد مقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين عند تطبيق الانظمة الرقمية	تتطلب الرقمنة تكاليف مالية معتبرة قد تؤثر على ميزانية المؤسسة	تواجه المؤسسة صعوبات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.9333	3.9667	3.9667	3.5000	3.4000
Std. Deviation		.69149	.61495	1.06620	.82001	.93218

Statistics

		ادت الرقمنة الى تقليص الخسائر الناتجة عن المعاملات اليدوية	ساعدت الرقمنة في تحسين ادارة التكاليف والموارد المالية	ساهمت الرقمنة في تحقيق كفاءة مالية على المدى الطويل	ساعدت الانظمة الرقمية في مراقبة الاداء المالي	ادت لرقمنة الى زيادة الايرادات المالية للمؤسسة
N	Valid	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3.8333	3.8333	3.8667	3.9000	3.8333
Std. Deviation		.53067	.64772	.62881	.71197	.64772

سرعت الرقمنة تقديم الخدمات في المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	2	6.7	6.7	10.0
موافق	20	66.7	66.7	76.7
موافق بشدة	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

حسنّت الرقمنة الاتصال الداخلي بين أقسام المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	5	16.7	16.7	20.0
موافق	19	63.3	63.3	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساعد التحول الرقمي المؤسسة في تقليص التكاليف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	12	40.0	40.0	43.3
موافق	14	46.7	46.7	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساهم التحول الرقمي في تقليل الأخطاء البشرية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	1	3.3	3.3	6.7
موافق الى حد ما	9	30.0	30.0	36.7
موافق	16	53.3	53.3	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

سهلت الرقمنة تجربة العملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	2	6.7	6.7	10.0

موافق الى حد ما	6	20.0	20.0	30.0
موافق	17	56.7	56.7	86.7
موافق بشدة	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحقيق نتائج مالية ايجابية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	1	3.3	3.3	6.7
غير موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	33.3
موافق	13	43.3	43.3	76.7
موافق بشدة	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تعزز الرقمنة الرقابة المالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	6	20.0	20.0	23.3
موافق	14	46.7	46.7	70.0
موافق بشدة	9	30.0	30.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ادت الرقمنة الى تقليص مدة الانتظار لدى عملاء المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	10	33.3	33.3	36.7
موافق	14	46.7	46.7	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من قبل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	9	30.0	30.0	33.3
موافق	15	50.0	50.0	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0

Total	30	100.0	100.0	
-------	----	-------	-------	--

ساعدت الرقمنة في تسريع الاستجابة لمتطلبات واحتياجات العملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	9	30.0	30.0	33.3
موافق	15	50.0	50.0	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساهمت الوسائل الرقمية في تقليص نسبة الاخطاء في معالجة المعاملات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	10	33.3	33.3	36.7
موافق	16	53.3	53.3	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

مكنت الرقمنة من تتبع ادق للعمليات المالية داخل المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	9	30.0	30.0	30.0
موافق	15	50.0	50.0	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

اسهمت الرقمنة في الحد من الاجراءات الادارية الورقية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	3	10.0	10.0	13.3
موافق الى حد ما	11	36.7	36.7	50.0
موافق	11	36.7	36.7	86.7
موافق بشدة	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

حسنّت الرقمنة من مستوى الرضا عن الخدمة لدى العملاء

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

Valid	غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
	موافق الى حد ما	13	43.3	43.3	50.0
	موافق	13	43.3	43.3	93.3
	موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة المؤسسة على تحسين قدرتها التنافسية في السوق

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق الى حد ما	20	66.7	66.7	66.7
	موافق	7	23.3	23.3	90.0
	موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

ادت الرقمنة الى ادخال منتجات وخدمات مالية جديدة بالمؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	26.7
	موافق	20	66.7	66.7	93.3
	موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

شجعت الرقمنة على اعتماد اليات حديثة في تسير العمليات المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
	موافق الى حد ما	6	20.0	20.0	26.7
	موافق	22	73.3	73.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

وفرت الرقمنة للمؤسسة قاعدة بيانات دقيقة تساعد في اتخاذ القرارات

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق الى حد ما	4	13.3	13.3	13.3
	موافق	23	76.7	76.7	90.0
	موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

سهلت الرقمنة عملية الوصول الى شرائح جديدة من العملاء

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent

Valid	موافق الى حد ما	3	10.0	10.0	10.0
	موافق	24	80.0	80.0	90.0
	موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة المؤسسة على مواكبة التطورات التكنولوجية في القطاع المالي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
	موافق الى حد ما	5	16.7	16.7	20.0
	موافق	22	73.3	73.3	93.3
	موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة على تعزيز الابتكار في تقديم خدمات المالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
	موافق الى حد ما	5	16.7	16.7	23.3
	موافق	20	66.7	66.7	90.0
	موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total		30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة في تعزيز الشفافية في معالجة المعلومات المالية داخل المؤسسة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
	موافق الى حد ما	7	23.3	23.3	26.7
	موافق	20	66.7	66.7	93.3
	موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total		30	100.0	100.0	

وفرت الرقمنة معلومات مالية دقيقة وحديثة لصانعي القرار

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	26.7
	موافق	18	60.0	60.0	86.7
	موافق بشدة	4	13.3	13.3	100.0
Total		30	100.0	100.0	

ساهمت الرقمنة في تسهيل اعداد التقارير المالية بشكل منظم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	30.0
موافق	19	63.3	63.3	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة في الحد من التلاعب في البيانات المالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
موافق الى حد ما	6	20.0	20.0	26.7
موافق	20	66.7	66.7	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

عززت الرقمنة امكانية المراجعة المالية بشكل اكثر كفاءة وفعالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	10	33.3	33.3	33.3
موافق	18	60.0	60.0	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

عززت الرقمنة من مصداقية المعلومات المالية المعروضة في المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	7	23.3	23.3	23.3
موافق	20	66.7	66.7	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

مكننا الرقمنة من تتبع العمليات المالية بدقة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	7	23.3	23.3	23.3
موافق	20	66.7	66.7	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تواجه المؤسسة صعوبات في توفير بنية تحتية رقمية متطورة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	13.3	13.3	13.3
موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	40.0
موافق	15	50.0	50.0	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تعاني المؤسسة احيانا من ضعف التكوين في المجال الرقمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3
غير موافق	2	6.7	6.7	10.0
موافق الى حد ما	11	36.7	36.7	46.7
موافق	6	20.0	20.0	66.7
موافق بشدة	10	33.3	33.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

قد تؤدي الاعطال التقنية الى تعطيل الخدمات الرقمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	6.7	6.7	6.7
موافق الى حد ما	7	23.3	23.3	30.0
موافق	15	50.0	50.0	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تشكل مخاطر الامن السيبراني تحديا كبيرا للمؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	30.0
موافق	14	46.7	46.7	76.7
موافق بشدة	7	23.3	23.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تواجه المؤسسة صعوبات في مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	3.3	3.3	3.3

غير موافق	3	10.0	10.0	13.3
موافق الى حد ما	12	40.0	40.0	53.3
موافق	11	36.7	36.7	90.0
موافق بشدة	3	10.0	10.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

تتطلب الرقمنة تكاليف مالية معتبرة قد تؤثر على ميزانية المؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	4	13.3	13.3	13.3
موافق الى حد ما	9	30.0	30.0	43.3
موافق	15	50.0	50.0	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

توجد مقاومة للتغيير من قبل بعض العاملين عند تطبيق الانظمة الرقمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	3	10.0	10.0	10.0
موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	36.7
موافق	6	20.0	20.0	56.7
موافق بشدة	13	43.3	43.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة في تحسين مؤشرات الاداء المالي بالمؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	6	20.0	20.0	20.0
موافق	19	63.3	63.3	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساهمت الرقمنة في رفع المردودية المالية للخدمات المقدمة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	26.7
موافق	16	53.3	53.3	80.0
موافق بشدة	6	20.0	20.0	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ادت لرقمنة الى زيادة الايرادات المالية للمؤسسة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	9	30.0	30.0	30.0
موافق	17	56.7	56.7	86.7
موافق بشدة	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساعدت الانظمة الرقمية في مراقبة الاداء المالي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	3.3	3.3	3.3
موافق الى حد ما	6	20.0	20.0	23.3
موافق	18	60.0	60.0	83.3
موافق بشدة	5	16.7	16.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساهمت الرقمنة في تحقيق كفاءة مالية على المدى الطويل

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	8	26.7	26.7	26.7
موافق	18	60.0	60.0	86.7
موافق بشدة	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ساعدت الرقمنة في تحسين ادارة التكاليف والموارد المالية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	9	30.0	30.0	30.0
موافق	17	56.7	56.7	86.7
موافق بشدة	4	13.3	13.3	100.0
Total	30	100.0	100.0	

ادت الرقمنة الى تقليص الخسائر الناتجة عن المعاملات اليدوية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق الى حد ما	7	23.3	23.3	23.3
موافق	21	70.0	70.0	93.3
موافق بشدة	2	6.7	6.7	100.0
Total	30	100.0	100.0	

اختبار k-s لتوزيع البيانات

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الكفاءة التشغيلية	جودة الخدمات المقدمة	المنفعة الابتكار
N		30	30	30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.8143	3.6905	3.7857
	Std. Deviation	.74764	.62449	.38580
Most Extreme Differences	Absolute	.156	.139	.307
	Positive	.097	.099	.189
	Negative	-.156-	-.139-	-.307-
Test Statistic		.156	.139	.307
Asymp. Sig. (2-tailed)		.060 ^c	.147 ^c	.000 ^c

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		الشفافية دقة المعلومات	تحديات مخاطر الرقمنة	الاداء المالي
N		30	30	30
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3.7952	3.7000	3.8810
	Std. Deviation	.50846	.59003	.50901
Most Extreme Differences	Absolute	.210	.120	.208
	Positive	.210	.120	.208
	Negative	-.156-	-.106-	-.192-
Test Statistic		.210	.120	.208
Asymp. Sig. (2-tailed)		.002 ^c	.200 ^{c,d}	.002 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.657 ^a	.432	.412	.39035	1.209

a. Predictors: (Constant), الكفاءة_التشغيلية

b. Dependent Variable: الاداء_المالي

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	2.174	.377		5.772	.000
	الكفاءة التشغيلية	.448	.097	.657	4.616	.000

a. Dependent Variable: الاداء_المالي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.564 ^a	.318	.294	.42770	1.556

a. Predictors: (Constant), جودة_الخدمات_المقدمة

b. Dependent Variable: الاداء_المالي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.184	.476		4.590	.000
	جودة_الخدمات_المقدمة	.460	.127	.564	3.616	.001

a. Dependent Variable: الاداء_المالي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.088 ^a	.008	-.028-	.51601	2.272

a. Predictors: (Constant), تحديات_مخاطر_الرقمنة

b. Dependent Variable: الاداء_المالي

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.600	.608		5.920	.000
	تحديات_مخاطر_الرقمنة	.076	.162	.088	.467	.644

a. Dependent Variable: الاداء_المالي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.443 ^a	.196	.167	.46452	2.329

a. Predictors: (Constant), المنافسة_الابتكار

b. Dependent Variable: الاداء_المالي

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.670	.851		1.964	.060
المنافسة_الابتكار	.584	.224	.443	2.612	.014

a. Dependent Variable: الاداء_المالي

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.604 ^a	.365	.342	.41281	1.871

a. Predictors: (Constant), الشفافية_دقة_المعلومات

b. Dependent Variable: الاداء_المالي

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.586	.577		2.748	.010
الشفافية_دقة_المعلومات	.605	.151	.604	4.011	.000

a. Dependent Variable: الاداء_المالي