



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية دراسة حالة الوحدة
الولائية للبريد - ميله -

المشرف	اعداد الطلبة	
د-قمبور محمد أمين	باروق رميسة	1
	بن عزوز راضية	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	سنوساوي صالح
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	قمبور محمد أمين
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	مجدوب علاء الدين

السنة الجامعية: 2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

(وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون)

صدق الله العظيم

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه، الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله تتحقق الأمنيات.

نتقدم بخالص الشكر ووافر العرفان إلى من كان لعلمه وتوجيهه بعد الله، فضل كبير في إخراج هذا العمل إلى النور أستاذنا الفاضل المشرف على بحثنا الأستاذ الدكتور "قمبور محمد الأمين" الذي لم يدخر جهدا في إرشادنا وتوجيهنا ونصائحه القيمة، جزاه الله منا كل خير.

كما نتوجه بالشكر الخالص إلى الأستاذ الدكتور "بن الطيب علي" على ما قدمه لنا من مساعدات، كانت لنا طوق نجاة.

كما نتوجه مسبقا إلى أعضاء لجنة المناقشة المحترمين بالشكر والتقدير والذين سوف يشرفون على تقييم هذا العمل من أجل إثرائه بملاحظاتهم وتوجيهاتهم التي ستضفي عليه حتما المزيد من القيمة العلمية.

كما لا ننسى أن نتوجه بالشكر والعرفان إلى كل أساتذتنا الأجلاء.



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم، والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

أقف اليوم على عتبة إنجاز طالما حلمتُ به، بعد رحلةٍ امتزج فيها التعبُ بالأمل، والسهُرُ بالدعاء، والطموحُ بالإصرار. رحلةٌ لم أكن لأصل إلى نهايتها لولا فضلُ الله تعالى أولاً، ثم أولئك الذين كانوا النور في دربي، والسند في ضعفي، والقوة في لحظات تعبي.

إلى أبي العزيز... إلى ذلك القلب الكبير الذي علّمني أن الكفاح شرف، وأن النجاح لا يُولد صدفة، بل يُصنع بالصبر والعمل والإيمان إليك أهدي هذا العمل، عرفاناً بما قدمته من تضحيةٍ وعطاءٍ لا يقدران بثمن.

إلى أمي الحبيبة... يا نبع الحنان، وسرّ الطمأنينة، وأجمل نعم الله في حياتي، إلى دعواتك التي كانت ترافقني في كل خطوة، وإلى قلبك الذي كان يحتويني دائماً دون مقابل أهديك هذا الإنجاز الذي يحمل بين سطوره أثر حبك وصبرك.

إلى أخواتي مصدر قوتي وإلهامي إلى من زينو حياتي بالمحبة والحنان: رانية، هبة، بيلسان..، وآخر العنقود أناييس.

إلى أخي العزيز معترٍ بالله إلى الذي لم يكن مجرد أخ، بل كان بعد أبي سنداً وظهرًا أستند إليه في الشدائد، ورفيقاً يزرع في قلبي القوة كلما ضعفت.

إلى زميلتي في هذه المذكرة، رميسة رفيقة الدرب التي تقاسمنا معها التعب والجهد، وكانت شريكاً في النجاح قبل أن يكون ثمرةً مشتركة.

إلى من مدّ يد العون لي بكل طيبٍ وإخلاص، إلى بن الطيب علي أتقدم بكامل الشكر والامتنان على دعمه ومساعدته التي كان لها أثرٌ طيبٌ في إتمام هذا العمل.

وفي الختام، لا يسعني إلا أن أحمد الله على ما وفقني إليه، وأسأله أن يجعل هذا العمل شاهد خيرٍ لي، وسبباً في نفع الآخرين، وأن يتقبله مني بقبول حسن.

راضية

إهداء

الحمد لله في يقظتي ومنامي، الحمد لله في ركوعي وسجودي، الحمد لله في حركتي وسكوني، الحمد لله دائماً وأبداً له أهدي ما وفقني إليه وإلى رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم.

أهدي ثمرة جهدي إلى زهرة عالمي نبع العطاء أُمِّي رفيقة دربي ونور حياتي إلى من تحت قدميها الجنة إلى ريحانة الدار " أُمِّي " التي علمتني كيف يكون الشموخ.

إلى أغلى ما في الوجود إلى من علّمني أن الاجتهاد طريق النجاح، وأن الصبر مفتاح الفرج إلى القلب الكبير الذي منحني الحب والدعم دون مقابل " أُمِّي " الذي علمني كيف يكون الوقوف. إلى نفسي التي تحدث أهوال الظروف.

إلى أخواتي مصدر قوتي وإلهامي إلى من زين حياتي بالمحبة والحنان: حنان، نصيرة، صارة. إلى أخوي العزيزين إلى من كانا سنداً لي في كل خطوة وشاركاني لحظات التعب والفرح: عماد وحسام. إلى أحفاد المنزل أولاد أخواتي وأخي كل باسمه.

إلى زميلتي في إعداد المذكرة " راضية " التي تشاركنا صعوبات إنجاز هذا العمل. إلى جميع الأهل والأصدقاء.

إلى الأستاذ المشرف الفاضل الذي كان لتوجيهاته أثراً في إنجاز هذا العمل الأستاذ الدكتور "قمبور محمد الأمين".

إلى من كان له الفضل أيضاً في مد يد العون لنا في إنجاز مذكرتنا هذه إلى الأستاذ الطيب الدكتور "بن الطيب علي"

إلى كل من شاركني فرحة إتمام هذا العمل المتواضع أهدي هذا الإنجاز

رئيسة

الملخص

تناولت هذه المذكرة موضوع " دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية"، حيث هدفت إلى تسليط الضوء على دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية، من خلال إبراز أثر التقنيات الرقمية الحديثة في تطوير الأداء المالي والبريدي وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن، ولدراسة ذلك اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم في الجانب النظري التطرق الى مختلف المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والخدمات المالية البريدية، اما الجانب التطبيقي فقد اعتمد على أسلوب الاستبيان الموجه الى عينة من موظفي البريد محل الدراسة بهدف تحليل آراءهم حول واقع التحول الرقمي في مديرية البريد ميلة، حيث تم توزيع 55 استبيان وتم الإجابة على 42 استبيان.

وقد توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تحسين الخدمات المالية البريدية، من خلال تسهيل الوصول الى الخدمات، وتقليل الأخطاء الإدارية، فضلا عن تعزيز رضا الزبائن. وفي ضوء النتائج المتوصل إليها أكدت الدراسة على ضرورة الاستمرار في تعزيز الاستمرار في الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، ومواصلة تطوير الأنظمة المعلوماتية.

الكلمات المفتاحية: التحول الرقمي، الخدمات المالية البريدية، الأداء البريدي، الأداء المالي.

Abstract:

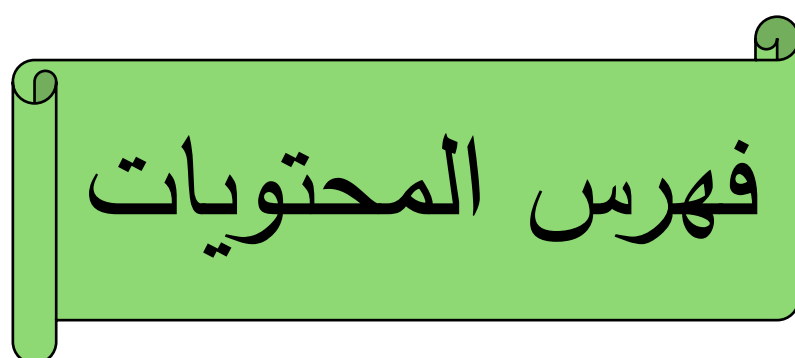
This study addressed the topic of “the role of digital transformation in improving postal financial services.” It aimed to highlight the role of digital transformation in enhancing postal financial services by emphasizing the impact of modern digital technologies on developing financial and postal performance and improving the quality of services provided to customers.

To conduct this study, the descriptive-analytical method was adopted. In the theoretical part, various concepts related to digital transformation and postal financial services were discussed. As for the practical part, it relied on a questionnaire directed to a sample of postal employees under study in order to analyze their views on the reality of digital transformation in the postal directorate of Mila. A total of 55 questionnaires were distributed, of which 42 were completed and returned.

The study found that digital transformation significantly contributes to improving postal financial services by facilitating access to services, reducing administrative errors, and enhancing customer satisfaction.

In light of these findings, the study emphasized the need to continue investing in digital infrastructure and to further develop information systems.

Keywords: Digital Transformation, Postal Financial Services, Postal Performance, Financial Performance.



فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	البسمة
II	شكر وتقدير
III	إهداء
V	الملخص
VII	فهرس المحتويات
X	فهرس الجداول
XII	فهرس الأشكال
XIV	فهرس الملاحق
أ-هـ	مقدمة
	الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة
6	تمهيد
7	المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي
7	المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي وأهميته
10	المطلب الثاني: تقنيات التحول الرقمي وأبعاده
16	المطلب الثالث: مراحل التحول الرقمي وأهدافه
20	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية البريدية
20	المطلب الأول: المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية البريدية وأهميتها
22	المطلب الثاني: المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المالية البريدية
28	المطلب الثالث: شمولية الخدمات المالية البريدية
30	المطلب الرابع: المطلب الرابع: التحول الرقمي والخدمات المالية البريدية
32	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
32	المطلب الأول: المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
33	المطلب الثاني: المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
35	المطلب الثالث: المطلب الثالث: موقع الدراسة من الدراسات السابقة
37	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: أثر تطبيق التحول الرقمي على أداء الخدمات المالية البريدية
39	تمهيد

40	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
40	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية
40	المطلب الثاني: المطلب الثاني: منهج ونموذج الدراسة
42	المطلب الثالث: مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية
43	المبحث الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية
43	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية
44	المطلب الثاني: أدوات تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية
47	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية (الاستبيان)
50	المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها
50	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية
51	المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد المحور الأول من الاستبيان
58	المطلب الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد المحور الثاني من الاستبيان
60	المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة
71	خلاصة الفصل
73	الخاتمة
78	قائمة المراجع
84	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	الجدول
40	الجدول رقم (01-02): عدد الاستبيانات الموزعة والصالحة للتحليل
45	الجدول رقم (02-02): اختبار التوزيع الطبيعي (kolmogrov-Simirnov)
46	الجدول رقم (03-02): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرث الخماسي
46	الجدول رقم (04-02): تحديد درجات الموافقة حسب قيم المتوسط الحسابي
48	الجدول رقم (05-02): صدق وثبات صحة الاستبيان
49	الجدول رقم (06-02): معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)
50	الجدول رقم (07-02): التكرارات المطلق والتكرارات النسبية لأفراد العينة
52	الجدول رقم (08-02): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد البنية التحتية الرقمية
53	الجدول رقم (09-02): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد الخدمات الرقمية
54	الجدول رقم (10-02): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد الكفاءة التشغيلية
55	الجدول رقم (11-02): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد أمن المعلومات
56	الجدول رقم (12-02): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد تجربة المستخدم الرقمية
57	الجدول رقم (13-02): نتائج تحليل أبعاد التحول الرقمي ككل
58	الجدول رقم (14-02): نتائج إجابات الأفراد لعبارات المحور الثاني تحسين الخدمات المالية البريدية
61	الجدول رقم (15-02): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى
63	الجدول رقم (16-02): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية
64	الجدول رقم (17-02): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة
66	الجدول رقم (18-02): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة
67	الجدول رقم (19-02): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة
69	الجدول رقم (20-02): نتائج تحليل التباين لاختبار الفرضية الرئيسية

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	الشكل
13	الشكل رقم (01-01): الحوسبة السحابية
14	الشكل رقم (02-01): تقنيات التحول الرقمي
16	الشكل رقم (03-01): مراحل التحول الرقمي
26	الشكل رقم (04-01): تطور البطاقات الذهبية
27	الشكل رقم (05-01): تطور عدد عمليات الدفع الإلكتروني
41	الشكل رقم (01-02): نموذج الدراسة

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	الملحق
85	الملحق رقم 01: قائمة الأساتذة المحكمين
86	الملحق رقم 02: الاستبيان في شكله النهائي
90	الملحق رقم 03: قيمة (F) الجدولية
91	الملحق رقم 04: قيمة (t) الجدولية
92	الملحق رقم 05: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى
93	الملحق رقم 06: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية
93	الملحق رقم 07: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
94	الملحق رقم 08: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
95	الملحق رقم 09: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة
96	الملحق رقم 10: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

مقدمة

تمهيد:

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية متسارعة أدت إلى بروز ما يعرف بالتحول الرقمي، والذي أصبح يمثل ركيزة أساسية في تحديث مختلف القطاعات الاقتصادية والخدماتية، وعلى رأسها القطاع المالي البريدي ويقصد بالتحول الرقمي إدماج التقنيات الرقمية في مختلف أنشطة المؤسسات بهدف تحسين الأداء، وتطوير جودة الخدمات، وتعزيز تجربة المستخدمين، مع إحداث تغييرات جذرية في نماذج العمل والعمليات التنظيمية. وفي هذا السياق لم يعد قطاع البريد يقتصر على تقديم الخدمات التقليدية، بل أصبح يشهد تحولاً نحو تقديم الخدمات الرقمية المتطورة مثل التحويلات الإلكترونية، والدفع عبر الهاتف والتطبيقات البنكية البريدية ويعد هذا التحول جزءاً من استراتيجية أوسع لتحديث المرافق العمومية، حيث يساهم في جعل الخدمات أكثر سرعة وفعالية وقرباً من المواطن.

كما أن التحول الرقمي في الخدمات المالية البريدية يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين فئات واسعة من المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة، خاصة في المناطق التي تعاني من نقص في المؤسسات البنكية التقليدية، إضافة إلى ذلك فإن اعتماد التطبيقات الإلكترونية والخدمات الرقمية مثل تطبيقات الحسابات البريدية ساهمت في تسهيل المعاملات المالية اليومية وتحقيق رضا المستخدمين وفي الجزائر يشهد القطاع الخدمات المالية البريدية تطوراً ملحوظاً في إطار التحول الرقمي خاصة من خلال جهود بريد الجزائر في تحديث خدماتها وتوسيع استخدام الوسائل الإلكترونية، ورغم التقدم تبقى هناك تحديات تستدعي المزيد من التطوير لمواكبة المتطلبات الرقمية الحديثة.

أولاً: إشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

الإشكالية الرئيسية:

هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0,05 للتحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية في الوحدة الولائية للبريد ميله؟

انطلاقاً من الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية وفقاً لأبعاد التحول الرقمي والمتمثلة فيما يلي:

1- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0,05 للبنية التحتية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

2- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للخدمات الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة؟

3- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للكفاءة التشغيلية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة؟

4- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لأمن المعلومات على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة؟

5- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لتجربة المستخدم الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة؟

ثانياً: الفرضيات

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للتحويل الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

وهذه الفرضية تنفرع بدورها إلى الفرضيات الجزئية الموالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للبنية التحتية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للخدمات الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للكفاءة التشغيلية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لأمن المعلومات على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

5. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لتجربة المستخدم الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

ثالثاً: أهمية الموضوع

يكتسي موضوع دور التحويل الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية أهمية كبيرة في ظل التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات، حيث ساهم في تسريع المعاملات وتقليل التكاليف وتحسين جودة

الخدمات المقدمة للمستخدمين، كما يعزز من الشمول المالي عبر تمكين فئات أوسع من الوصول على الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية، إضافة إلى رفع مستوى الأمان والشفافية وبالتالي يمثل التحول الرقمي ركيزة أساسية لتحديث القطاع البريدي وزيادة كفاءته وتنافسيته.

رابعاً: أهداف الدراسة:

من بين الأهداف التي حاولت الدراسة معالجتها يمكننا تلخيصها فيما يلي:

- تقديم إطار نظري عن التحول الرقمي، الخدمات المالية البريدية.
- محاولة معرفة واقع تطبيق التحول الرقمي في الوحدة الولائية للبريد-ميلة.
- محاولة معرفة واقع تطبيق أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الخدمات الرقمية، الكفاءة التشغيلية الرقمية، أمن المعلومات، تجربة المستخدم الرقمية) لموظفي الخدمات المالية ببريد ميلة محل الدراسة.
- توضيح أهمية تطبيق التحول الرقمي لموظفي قطاع الخدمات المالية البريدية للوحدة الولائية للبريد-ميلة.

- إبراز دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية.

خامساً: المنهج المتبع والأدوات المستخدمة:

نظراً لطبيعة الدراسة وتماشياً مع الموضوع في محاولة لتحقيق أهدافه، والوصول إلى النتائج المرجوة منه، فإن ذلك لا يتم إلا من خلال السير وفق منهج واضح ومحدد، ومن هذا المنطق سنتبع المنهج الوصفي التحليلي لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة وكذا تفسيرها والوقوف على دلالتها، أي أن هذا المنهج يوفر بيانات منفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة، كما تم الاعتماد أيضاً على أسلوب الاستقصاء خلال الدراسة الميدانية، والتي أجريت على موظفي قطاع الخدمات المالية البريدية لبلدية ميلة من خلال تصميم بحث لدراسة المتغيرات المستهدفة واختيار الفرضيات الموضوعية وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة والتي يتيح النظام الإحصائي (SPSS.25).

سادساً: أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب جعلتنا نختار موضوع الدراسة منها: الأسباب الذاتية ومنها رغبتنا في البحث في

هذا الموضوع، وتوجد أسباب موضوعية شجعتها على هذا الاختيار وهي:

- توافق الموضوع مع طبيعة تخصصها.
- توجيه معظم دول العالم عامة والجزائر خاصة اهتمامها نحو موضوع الدراسة.
- المكانة المهمة التي يشغلها الموضوع في وقتنا الحالي.
- محاولة توضيح أهمية الموضوع ببعده النظري والتطبيقي وإمكانية الاستفادة منه في الواقع.

- النقص الملحوظ في الدراسات والمناقشات التي تناولت موضوع الدراسة.

سابعاً: حدود الدراسة:

- **الدراسة المكانية:** اقتصر حدود الدراسة الميدانية على موظفي قطاع الخدمات المالية البريدية للوحدة الولائية ميله.

- **الدراسة الزمانية:** امتدت هذه الدراسة خلال شهر أفريل وماي من السنة الجامعية 2026/2025.

- **الدراسة الموضوعية:** تمثل الحدود الموضوعية في دراسة أثر التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية فقط، مثل الحساب البريدي الجاري والتحويلات والدفع الإلكتروني، من حيث تحسين الجودة والسرعة والفعالية، دون التطرق إلى باقي الخدمات البريدية غير المالية.

تاسعاً: صعوبات الدراسة

في هذه الدراسة تلقينا بعض الصعوبات والمتمثلة في:

- نقص نوعاً ما في جانب المراجع الكتب التي تتناول المفاهيم التي نريدها حول التحول الرقمي.

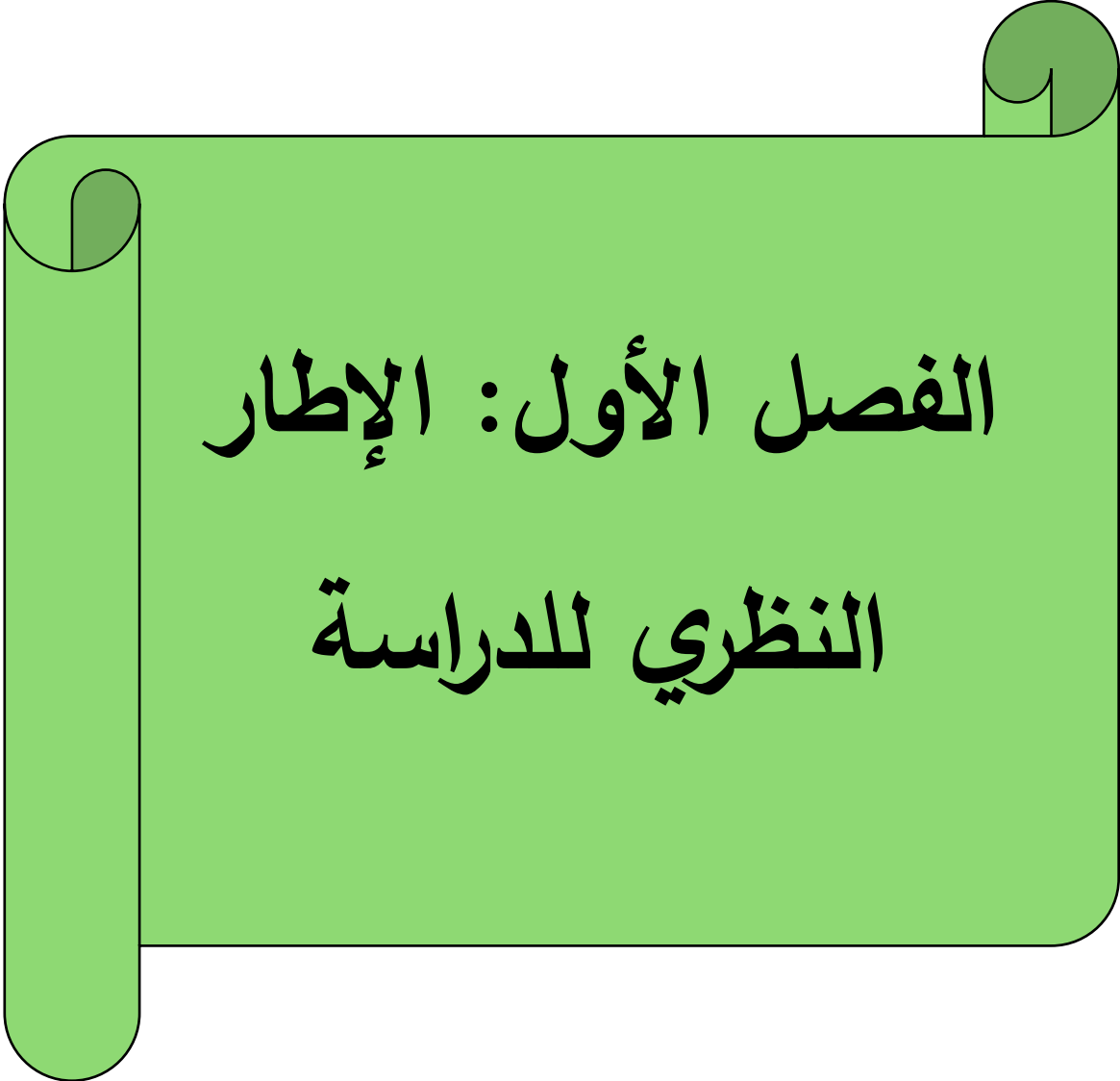
- التطور السريع للتقنيات الرقمية، مما جعل بعض المعلومات والمعطيات عرضة للتغير خلال فترة إعداد الدراسة.

- تشابه بعض المفاهيم المرتبطة بالخدمات المالية البريدية مما استدعى التدقيق في التمييز بينهما وتحديدها بدقة.

ثامناً: هيكل الدراسة:

في ضوء أهداف البحث والإشكالية المطروحة والفرضيات المعتمدة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين بهدف إبراز دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية وتوضيح طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة. حيث خصص الفصل الأول للإطار النظري للدراسة، وتم من خلاله التطرق إلى ماهية التحول الرقمي من خلال عرض مفهومه وأهميته وتقنياته وأبعاده ومراحل وأهدافه، كما تم تناول الإطار المفاهيمي للخدمات المالية البريدية من حيث مفهومها وأهميتها وتصنيفها وشموليتها وعلاقتها بالتحول الرقمي، إضافة إلى عرض وتحليل الدراسات السابقة العربية والأجنبية وتحديد موقع الدراسة الحالية منها. أما الفصل الثاني فقد خصص للإطار التطبيقي للدراسة، حيث تم التطرق إلى الإطار المنهجي للدراسة الميدانية من خلال تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ومنهج ونموذج الدراسة، ومجالات توزيع أداة الدراسة. كما تم عرض الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في جمع وتحليل البيانات والتحقق من صدق وثبات الاستبيان، ثم تناول المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة من خلال تحليل خصائص العينة واتجاهات أفرادها

نحو محاور الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة، وصولاً إلى أهم النتائج والاستنتاجات التي تم التوصل إليها.

A green scroll with a black outline, featuring a vertical strip on the left and a horizontal strip at the top, both with rounded ends. The main body of the scroll is a large rectangle with rounded corners. The text is written in black Arabic script.

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

شهد العالم في الوقت الراهن تحولات متسارعة فرضتها التطورات التكنولوجية حيث أصبح التحول الرقمي من أبرز الظواهر التي أثرت بشكل أساسي على مختلف المجالات، خاصة المجال أو القطاع المالي والبريدي، لما يقدمه من إمكانيات لتحسين وتطوير الخدمات وتلبية احتياجات الأفراد بشكل أكثر كفاءة. وفي هذا السياق برزت الخدمات المالية البريدية كأحد المكونات الأساسية التي تساعد في توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية، لاسيما في ظل الاعتماد المتزايد على الوسائل الرقمية.

ونظرا لأهمية هذا الموضوع، سيتم من خلال هذا الفصل التطرق الى مجموعة من النقاط التالية:

- المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي
- المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية البريدية
- المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

في هذا المبحث سوف نتناول المفاهيم الأساسية للتحول الرقمي باعتباره ضرورة ملحة وليست خيارا سواء في المؤسسات الحكومية أو الخاصة، حيث سنتطرق إلى مفهوم التحول الرقمي وأهميته، مع استعراض أهم تقنياته وأبعاده، إبراز مراحله ومتطلباته.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي وأهميته

سنتطرق من خلال هذا المطلب ل:

الفرع الأول: مفهوم التحول الرقمي

مصطلح التحول الرقمي هو مصطلح حديث ظهر في السنوات الأخيرة ليكون بادرة نحو التطور والتقدم في مختلف المجالات، حيث أنه في الوقت الحالي يتم إدخال هذا الأخير في كل النشاطات ورقمنة كل القطاعات، وقبل التطرق إلى مفهوم التحول الرقمي لابد من التعرف أولا على مفهوم الرقمنة.

أولاً: تعريف الرقمنة

للرقمنة عدة تعاريف منها:

التعريف الأول: تعني الرقمنة التحول في الأساليب التقليدية المعهود بها إلى نظم الحفظ الإلكترونية، هذا التحول يستدعي التعرف على كل الطرق والأساليب القائمة واختيار ما يتناسب مع البيئة الطالبة لهذا التحول، وأصبح التحول إلى الرقمنة أمرا ضروريا لحل كثير من المشكلات المعاصرة من أهمها القضاء على الروتين الحكومي وتعدد الإجراءات وكذلك القضاء على مشاكل التكسب وصعوبة الاسترجاع.¹

التعريف الثاني: ويتم تعريف الرقمنة حسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر هي "العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب. وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي.²

¹ محرم صالح الحداد، محمد إبراهيم محمد، الثورة الصناعية الرابعة (النكاء الاصطناعي - التحول الرقمي) تحديات وفرص الاستحواذ على القوة الرقمية الجديدة، الطبعة 1، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية، 2021، ص 24.

² نجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013، ص 17.

التعريف الثالث: تعرف الرقمنة بأنها تحويل المحتوى والمعلومات من صيغتها التقليدية إلى صيغ رقمية قابلة للمعالجة عبر الحاسوب، بما يسمح بتسهيل حفظ البيانات واسترجاعها وتبادلها بسرعة ودقة أكبر داخل المؤسسات.¹

التعريف الإجرائي: من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان الرقمنة هي عملية تحويل المعلومات والبيانات من الشكل التقليدي الى الشكل الرقمي الذي يمكن تحليله وتخزينه واسترجاعه باستخدام الحاسوب، وفي الوقت ذاته هي بمثابة تحول جذري في الأساليب والإجراءات نحو نظم إلكترونية أكثر كفاءة بهدف تحسين الأداء، وتسهيل الوصول الى المعلومات.

ثانيا: مفهوم التحول الرقمي

حظي التحول الرقمي بعدة تعاريف وفيما يلي أهم التعاريف التي يتناولها:

التعريف الأول: العملية التي تطبقها المنظمة أو المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، حيث تعتمد المؤسسات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات تشغيلية تتوافق بشكل أفضل من التطورات والمتطلبات المتغيرة في البيئة التي يتم العمل بها، ومن أمثلة التحول الرقمي إنشاء الشركات حلولاً رقمية مثل المنصات التجارية الإلكترونية، وتحول الشركات من البنية التحتية القائمة على أجهزة الكمبيوتر الى الحوسبة السحابية، وكذلك الاعتماد على المستشعرات الذكية وغيرها.²

التعريف الثاني: يعرف على أنه عملية تكامل التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات النشاط المؤسسي. مما يؤدي إلى تغيير جذري في كيفية العمل وكيفية تقديم القيمة للعملاء، وهو لا يقتصر فقط على أتمتة العمليات التقليدية، بل يشمل أيضاً الابتكار في الأعمال والخدمات.³

التعريف الثالث: هو عملية تغيير أساليب العمل والممارسات في المؤسسات والمنظمات باستخدام التقنيات الرقمية، ويتضمن هذا التغيير تغييرات في الهيكل التنظيمي، والعمليات والثقافية المؤسسية، والعلاقة مع العملاء والشركات وغيرها، وهناك من ينظر إلى التحول الرقمي على أنه استخدام جميع التقنيات الرقمية المتاحة بهدف تحسين الأداء وزيادة الإنتاجية وتوفير خدمات أسرع وأفضل للعملاء.⁴

¹ نادية شريف، التحول الرقمي وإدارة المعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2018، ص. 21.

² أمين السيد أم لطفى، تأثير التحول الرقمي على المراجعة، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2024-2025، ص 189.

³ أشرف ياسين الطراونة، التحول الرقمي بين النظرية والتطبيق، رقم الطبعة، دار النشر، الرياض، السعودية، 2025، ص 9.

⁴ أحمد قاسم الجمال وآخرون، التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي العربية الواقع، التحديات والمقاربات المستقبلية، رقم الطبعة، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا، سبتمبر 2023، صفحة 15.

التعريف الرابع: عبارة عن استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين أو تغيير العمليات التقليدية في المؤسسات أو المجتمعات، سواء كان ذلك في الأعمال التجارية، التعليم، الصحة، أو غيرها من المجالات. يهدف التحول الرقمي إلى تعزيز الكفاءة، وزيادة الإنتاجية، وتحسين تجربة المستخدم، وتوفير فرص جديدة.¹

التعريف الخامس: انه إطار يعيد تشكيل الطريقة التي يعيش بها الناس ويعملون ويفكرون ويتفاعلون ويتواصلون بها اعتمادا على التقنيات المتاحة مع التخطيط المستمر والسعي الدائم لإعادة صياغة الخبرات العلمية، ويوفر التحول الرقمي إمكانية ضخمة لبناء مجتمعات فعالة تنافسية ومستدامة عبر تحقيق تغيير جذري في خدمات مختلفة الأطراف من مستهلكين وموظفين ومستخدمين، وذلك مع تحسين تجاربهم ونتاجيتهم عبر سلسلة من العمليات التي تلائم الإجراءات اللازمة للتنفيذ، وتشمل تأثير التحول الرقمي تغير الطرق المتاحة بالمنتجات والخدمات، وتحسين خبرة العميل وتحسين العمليات والتفكير الاستراتيجي وإعادة صياغة الثقافة التنظيمية والاهتمام بالمجتمع.²

التعريف الإجرائي: من خلال التعاريف التي ذكرناها يمكننا تعريف التحول الرقمي على أنه عملية التحول من النظام التقليدي الى النظام التكنولوجي أي تبني التكنولوجيا الرقمية ضمن آليات العمل بهدف تحسين وتقديم الخدمات بشكل أسرع وأكثر كفاءة للمستفيدين.

الفرع الثاني: أهمية التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي موضوعا ساخنا ومتداولاً بكثرة في هذه الأيام، وفي الحقيقة هي أن العالم يجري رقمية، وحتى تستطيع أي منظمة البقاء في المنافسة يجب عليها ان تتحول رقمياً، لما له من إيجابيات عديدة، ومن هنا تكمن أهمية التحول الرقمي فيما يلي:

✓ تحسين خبرة العميل والمواطن:

الشركات التي تميزت في هذه الفترة الأخيرة من التحول الرقمي هي التي تعنتي بخبرات العملاء بشكل يتجاوز بيع منتج او خدمة جيدة.³

✓ تبسيط العمليات:

¹ كرم سلام عبد الرؤوف سلام، الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي والجامعة الذكية، ملتقى وطني بعنوان: التحول الرقمي والتوجه نحو تطبيقات الجامعة الذكية رؤى وآفاق مستقبلية، جامعة عين الشمس، مصر، 2024، ص15.

² محمد صالح الحداد، محمد إبراهيم محمد، مرجع سبق ذكره، ص11.

³ كرم سلام عبد الرؤوف سلام، مرجع سبق ذكره، ص16.

يوفر التحول الرقمي للشركات بيئة يمكن فيها تبادل المعرفة والخبرات، إذ يمكن للموظفين الوصول إلى الموارد والمعلومات اللازمة بسرعة وسهولة، مما يعزز الكفاءة ويقلل من الأخطاء، كما يمكن للمؤسسات تحقيق تطوير وتحسين مستمر من خلال رصد التغيرات وجمع الملاحظات وتحليل البيانات المتاحة.¹

✓ إعادة صياغة الثقافة التنظيمية:

لقد فهمت المؤسسات مدى أهمية أن يشعر العاملون لديها بشعور جيد في بيئة العمل ضمن المؤسسات وأن يحبوا عملهم وهذا هو أمر جوهري لزيادة الشعور الإيجابي والجيد، وزيادة جودة ونوعية الحياة في العمل، لكن أيضا يعد ذلك استراتيجية فعالة لتحسين النتائج التي يراد الوصول لها.²

✓ إنشاء نماذج أعمال جديدة:

قد فتحت الثورة الرقمية العديد من نماذج الأعمال الجديدة. فمثلا التحسينات في التكنولوجيا أصبحت تمكن من سرقة نماذج الأعمال القديمة والاستيلاء عليها في أي وقت من الأوقات.³

✓ خلق فرص عمل جديدة:

يحفز التحول الرقمي خلق فرص عمل جديدة في مجالات مثل تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات. إذ تشير التقديرات إلى أن التحول الرقمي سيخلق ملايين الوظائف الجديدة في السنوات القادمة.⁴

المطلب الثاني: تقنيات التحول الرقمي وأبعاده

يعد التحول الرقمي من أبرز مظاهر التحول الحالي، إذ يقوم على توظيف التقنيات الحديثة لإحداث تغيير شامل في أساليب العمل والخدمات. ولا ينحصر انعكاسه على الجانب التقني فقط، بل يشمل أبعادا عديدة تعزز الكفاءة والابتكار، وفيما يلي سوف نتناول هذه المعطيات.

الفرع الأول: تقنيات التحول الرقمي

تتمثل أهم تقنيات التحول الرقمي في:

¹ هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية: دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالمة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، نوفمبر 2023، الصفحة 112.

² مروة زكريا أحمد، المهارات التكنولوجية والتحول الرقمي، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد الثاني، العدد الثاني، يونيو 2023، الصفحة 191.

³ حمدي جلييلة إيمان، دور الحكومة الرقمية في إنجاح وتفعيل التحول الرقمي - نموذج دولة الإمارات العربية المتحدة، عنابة، الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2023، الصفحة 850.

⁴ قربي عبد الله، مستقبل العمل اللائق في عصر التحول الرقمي، مجلة الاقتصاد والمناجمت، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 23، العدد 01، 2024، ص 28.

- **الذكاء الاصطناعي:** يعد الذكاء الاصطناعي أحد تطبيقات الحاسب التي تعتمد على الذكاء وتهتم ببناء البرامج التي تستطيع دراسة وتطبيق الأنشطة التي يقوم بها الانسان كما يمكنه أداء مهام تتطلب ذكاء بشري مثل حل عمليات محاسبية في وقت قصير مما قد ينتج عنه استبدال البشر في بعض الوظائف بالحاسب الآلي. نتيجة لما توفره تلك الأداة من مزايا في مختلف المجالات فإنه من المتوقع ان يساعد المراجع في أداء عمله بفعالية وتوفير المعلومات والأدلة اللازمة لعملية المراجعة.¹

- **أنترنت الأشياء:** هو مصطلح للشبكة التي تتكون من جميع أنواع الأجهزة المادية المتصلة بالأنترنت، والتي تشمل جميع أنواع الأجهزة التي تحتوي على إلكترونيات وبرامج وأجهزة استشعار ومشغلات واتصال مما يسمح لهذه الأشياء بالاتصال والتفاعل وتبادل البيانات فيما بينها دون تدخل العنصر البشري، فأنترنت الأشياء لا تقتصر على أجهزة الكمبيوتر المكتبية والهواتف الذكية فقط، بل على مليارات الأجهزة من جميع الأنواع، يمكن لهذه الأجهزة المدمجة مع تكنولوجيا الاتصال المتفاعلة عبر الأنترنت مراقبتها والتحكم فيها عن بعد، وبذلك سيكون للعنصر البشري قدرة أكثر على تقديم المشورة للعملاء وتقديم خدمات إضافية.²

تحليلات البيانات الضخمة: حسب ما جاء في تعريف شركات البيانات العالمية للأبحاث البيانات الضخمة بأنها مجموعة متنوعة من البيانات تتوفر بكميات كبيرة جدا وتمتاز بقيمتها الاقتصادية وتحتاج إلى سرعة عالية للالتقاط والاكتشاف والتحليل بسبب ما تمتاز به من تدفقات سريعة، مما يجعل من الصعب معالجتها وتحليلها بالطرق التقليدية وبالتالي تمكن هذه التقنية من التنبؤ وفهم أعمق للأعمال والعملاء وأصحاب المصالح.³

كما يمكن القول ان البيانات الضخمة بشكل عام هي مجموعة كبيرة من البيانات المهيكلة وغير مهيكلة وشبه مهيكلة التي يتم جمعها بشكل أساسي من خلال الاستشعار الآلي، ويتم الحصول عليها من مصادر وسياقات مختلفة. ووفقا لقاموس تكنولوجيا المعلومات الخاص بشركة Glossary، تتميز البيانات الضخمة بثلاث خصائص رئيسية: الحجم الكبير والسرعة العالية، والتنوع في المعلومات.⁴

¹ رشا محمد حمدي الحداد، أثر تطبيق التحول الرقمي بمنشآت المراجعة على جودة عملية المراجعة: دراسة ميدانية على البيئة المهنية في مصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، مارس 2022، الصفحة 97.

² نور الهدى مراح، محمد طويلب، مستقبل مهنة المحاسبة في ظل تقنيات التحول الرقمي- تقنية البلوكشين نموذجا، مجلة الميادين الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2022، الصفحة 29.

³ هروال محمد أمين، زيانى عبد الحق، واقع التدقيق الداخلي في ظل التحول الرقمي: قراءة تحليلية لمخرجات التجربة الرقمية الهولندية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة تيارت، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2023، الصفحة 342.

⁴ Ashish varma et al, **big data and accounting: A Bibliometric Study**, The International Journal of Digital Accounting Research, vol 21, p 204.

الحوسبة السحابية: بمثابة تكنولوجيا متطورة تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة، وهي عبارة عن أجهزة خوادم يتم الوصول إليها عن طريق الأنترنت، لتتحول البرامج من منتجات إلى خدمات، ويتاح للمستخدمين الوصول إليها عبر الأنترنت، دون الحاجة إلى امتلاك المعرفة والخبرة والتحكم بالعتاد. وتتم تلك الخدمات بواسطة أي من الأجهزة التكنولوجية الحديثة، مثل الهواتف الذكية، وأجهزة الحاسب، وتتم تلك الخدمات بدرجة أمان وجودة عالية، مما يوفر على المستخدم الكثير من الوقت والجهد والمال، ويسهل عليه الوصول إلى البيانات والمعلومات في أي وقت، ومن أي مكان. وبذلك تصبح مهمة المنصة هو تقديم الخدمات المتنوعة من أجهزة وبرمجيات وخلافه، ويصبح جهاز العميل ما هو الا نافذة يستطيع أن يسترد المستفيد من خلالها معلوماته وبياناته بكل سهولة ويسر.¹

وقد اكتسبت الحوسبة السحابية اهتماما كبيرا بسبب مرونتها وقابليتها للتوسع وفعاليتها من حيث التكلفة، وأشارت دراسة (KHANOM, 2017) أن بنية الحوسبة السحابية تتكون من ثلاث مكونات رئيسية: الواجهة الامامية والخلفية والشبكة، الواجهة الامامية هي واجهة المستخدم التي تتيح للمستخدمين الوصول الى موارد السحابة، بينما تتكون النهاية الخلفية من الخوادم والتخزين وقواعد البيانات المستخدمة لتخزين البيانات ومعالجتها، وترتبط الشبكة مكونات الواجهة الامامية والخلفية وتمكن من نقل البيانات بينهما. وهناك ثلاثة نماذج رئيسية للحوسبة السحابية:

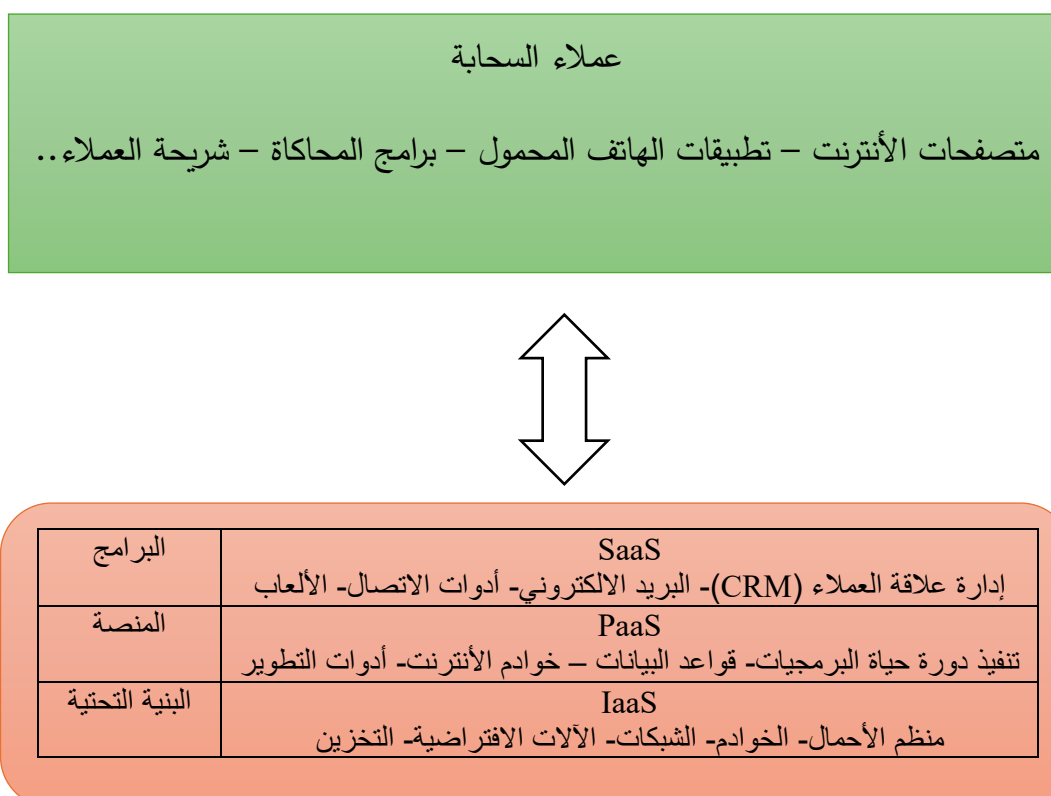
- البنية التحتية كخدمة
- والبرمجيات كخدمة
- والمنصة كخدمة

حيث يوفر IaaS للمستخدمين إمكانية الوصول الى موارد الحوسبة الافتراضية مثل الخوادم والتخزين والشبكات، كما توفر PaaS للمستخدمين نظاما أساسيا لتطوير التطبيقات وتشغيلها وإدارتها دون الحاجة إلى إدارة البنية التحتية، بينما توفر SaaS للمستخدمين إمكانية الوصول إلى تطبيقات البرامج المستضافة على السحابة.² ويمكن إيجازها من خلال الشكل التالي:

¹ ماجدة عوضه فالح الشمراي، أثر الحوسبة السحابية على عملية المراجعة الخارجية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المملكة العربية السعودية، العدد 08، أبريل 2019، ص 256.

² أكرم سامي مرقص، سامح سالم عوض، أثر تطبيق تقنيات التحول الرقمي على تحسين بيئة المعلومات المحاسبية في ضوء تطبيق معايير IFRS "دراسة تطبيقية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، المجلد 15، عدد خاص، سبتمبر 2023، ص 12.

الشكل رقم (01-01): الحوسبة السحابية

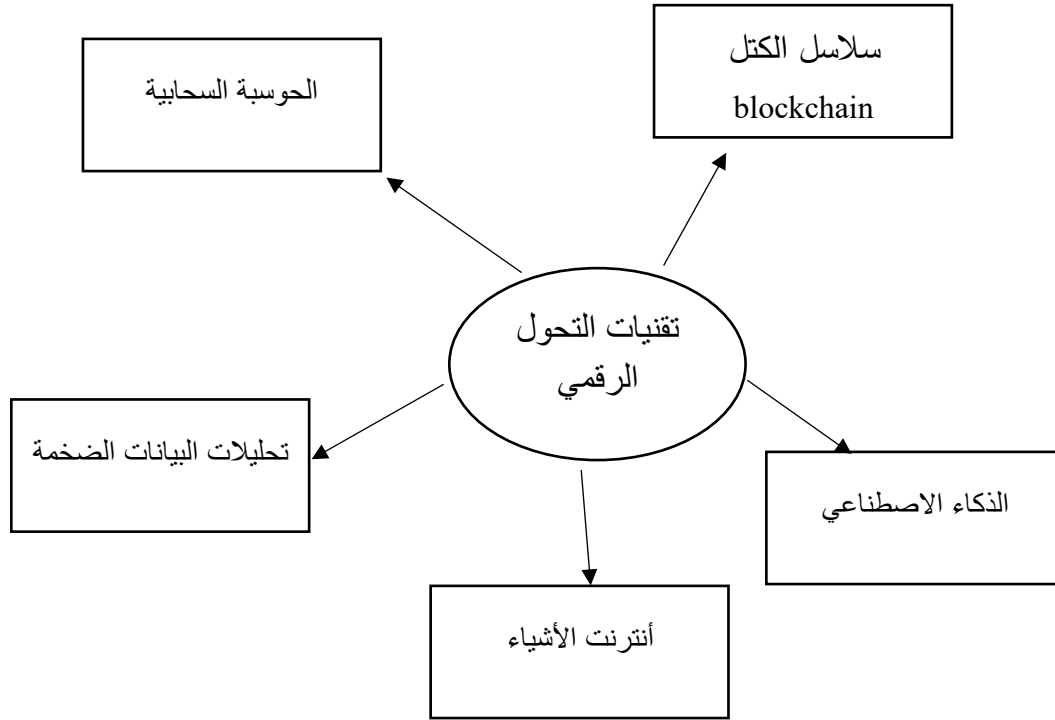


المصدر: أكرم سامي مرقص، سامح سالم عوض، أثر تطبيق تقنيات التحول الرقمي على تحسين بيئة المعلومات المحاسبية في ضوء تطبيق معايير IFRS "دراسة تطبيقية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، المجلد 15، عدد خاص، سبتمبر 2023، ص 13.

- سلاسل الكتل Blockchain: تقنية سلسلة الكتل هي دفتر تسجيل رقمي لمجموعة من المعاملات والمعلومات التي يتم تسجيلها، معالجتها وتخزينها في قاعدة بيانات مثل السلاسل التي يتم تصنيفها لقوائم من السجلات متسقة زمنياً تسمى كتل، وتعرف بأنها التقنية الرقمية لإنشاء دفتر أستاذ رقمي موزع ومشترك، لا حاجة فيه لوسيط لمتابعة تبادل البيانات مباشرة بين المزيد من المشاركين داخل الشبكة، يتم تشفير كل معاملة بعد تسجيل المعلومات الخاصة بها وإضافتها إلى سلسلة المعاملات التي يتم توزيعها على جميع دفاتر الأستاذ، وبالتالي هي غير قابلة للتغيير ومختومة بالوقت ومشفرة ومرتبطة ببعضها البعض. إن سلسلة الكتل هي أكبر دفتر أستاذ رقمي موزع ومفتوح، حيث تمكن من نقل وتبادل البيانات بين الأطراف في الوقت الفعلي

دون الحاجة إلى وسيط، مع ضمان الأمان والتشفير خلال عملية التحويل، وذلك لكونها غير قابلة للتعديل أو التلاعب.¹

الشكل رقم (01-02): تقنيات التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الملتقى الوطني للتحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، ص 13.

الفرع الثاني: أبعاد ومتطلبات التحول الرقمي

تجسد ابعاد ومتطلبات التحول الرقمي الأسس التي تقوم عليها المؤسسات لبناء عملياتها وزيادة قدرتها على الابتكار وفيما يلي نذكر أهمها:

- **البنية التحتية الرقمية:** تعد البنية التحتية الرقمية الأساس الذي يبنى عليه نجاح أي مشروع للتحول الرقمي في المؤسسات، فهي تمثل الإطار التقني الذي يربط بين الأنظمة والمعلومات والموارد التكنولوجية اللازمة لتشغيل العمليات الرقمية بكفاءة. وتشمل هذه البنية الأجهزة والمعدات والشبكات وقواعد البيانات وأنظمة الحوسبة السحابية، إضافة إلى البرمجيات الداعمة التي تتيح التكامل بين مختلف الإدارات. فكلما كانت البنية

¹ آمال تخنوني، انعكاسات تطبيق تقنيات التحول الرقمي على جودة المراجعة الخارجية- مراجعة أدبية-، مجلة الدراسات الاقتصادية والبحوث في الطاقات المتجددة، جامعة باتنة، الجزائر، العدد، 01، المجلد 12، 2025، ص 82.

التحتية قوية ومرنة، زادت قدرة المؤسسة على تبني التكنولوجيا الحديثة وتنفيذ التحول الرقمي بسلاسة واستدامة.¹

• **الاستراتيجية الرقمية:** الاستراتيجية الرقمية هي الخطة الشاملة التي تحدد كيفية توظيف التكنولوجيا لتحقيق أهداف المؤسسة وتحسين عملياتها وخدماتها. فهي تمثل خريطة الطريق التي توجه جهود التحول الرقمي نحو تحقيق القيمة المضافة للمؤسسة والمستفيدين منها. وتشمل تحديد الرؤية الرقمية، والأهداف، والسياسات، والمبادرات التي تتضمن التكامل بين التكنولوجيا ومتطلبات العمل.²

• **البعد البشري:** تعد الإدارة الفعالة للموارد البشرية أمرا ضروريا لتحقيق مزايا التحول الرقمي من خلال تزويد هذا المورد بالمهارات والمعرفة والكفاءة الرقمية وتنمية ثقافة التعلم والابتكار، إضافة إلى إدارة الأداء والمكافآت التي من شأنها ان تحفز المورد البشري على تبني المبادرات الرقمية والمساهمة فيها.³

• **الثقافة التنظيمية:** تعد الثقافة التنظيمية الإيجابية ركيزة أساسية لنجاح التحول الرقمي لذلك يعتبر نشر ثقافة التحول الرقمي أحد أبرز المناهج الحديثة في إدارة التغيير والتطوير، ببعديها المادي المتعلق باستخدام التقنية وبعدها الأخلاقي المتعلق بأخلاقيات استخدام التقنية، وتشكل هذه الثقافة الإطار الذي يبين أسلوب العمل في المؤسسات، كما تلعب دورا أساسيا في التأثير على سلوك المورد البشري تعزيزا لمشاركة المهارات والموارد والمعرفة وتكييف المؤسسات لممارسات جديدة.⁴

• **المتطلبات الإجرائية:** تتطلب عملية التحول الرقمي وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات تضمن حماية خصوصية المعلومات واستخدامها بشكل آمن، وهي متطلبات ضرورية لضمان نجاح عملية التحول الرقمي.⁵

• **العمليات:** وهي عبارة عن مجموعة من النشاطات أو المهام المرتبة والمتراصة التي تنتج خدمة معينة أو منتجا معيناً للمستفيدين، يجب على المؤسسات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير العمليات على الصعيدين

¹ الشيماء الدسوقي عبد العزيز المشد، شذى طارق عبد الرحمان الخليفة، تأثير تقنيات التحول الرقمي على التميز المؤسسي بالتطبيق على مشاريع التكنولوجيا المالية بمدينة الرياض، مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، جمهورية مصر العربية، المجلد 5، العدد 16، يناير 2، ص 2663.

² الشيماء الدسوقي عبد العزيز المشد، شذى طارق عبد الرحمان الخليفة، نفس المرجع السابق، ص 2664.

³ هدى بوالقمح، التحول الرقمي في القطاع العمومي في الجزائر - الواقع والآفاق -، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، مجلد 10، العدد 2، 2025، ص 102.

⁴ هدى بوالقمح، نفس المرجع السابق، ص 101.

⁵ اسيا بلقاضي، متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية سطيف، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة سطيف 1، الجزائر، مجلد 09، العدد 01، جوان 2024، ص 695.

الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحويل الرقمي، ويتضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجاز العمليات مع وجود رقابة في إنجاز العمليات.¹

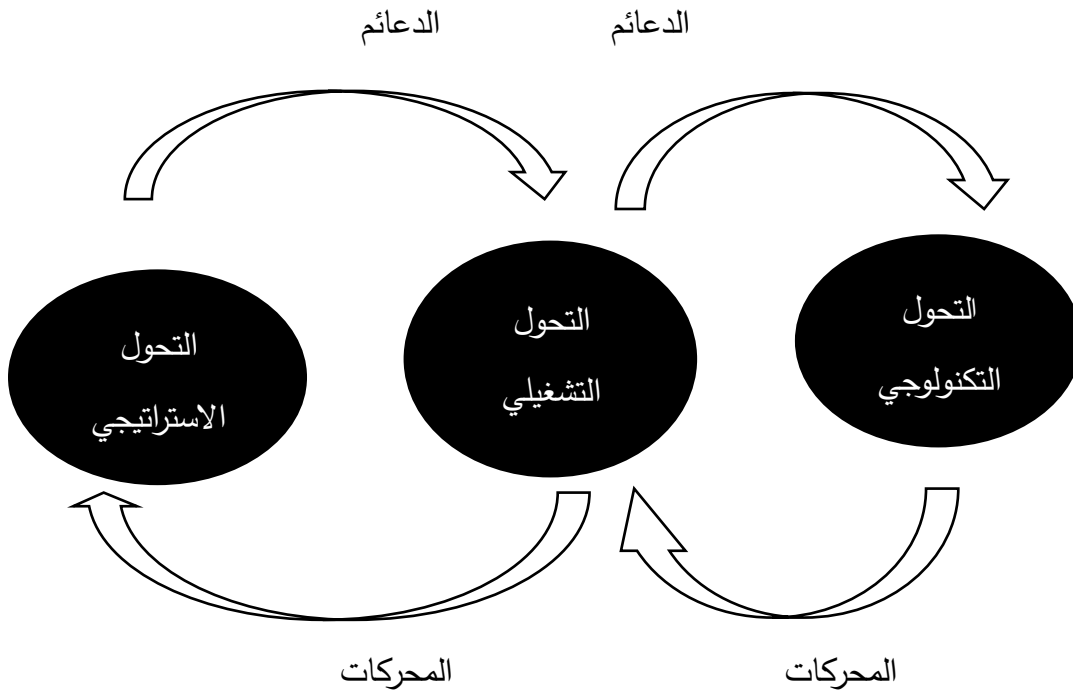
المطلب الثالث: مراحل عملية التحويل الرقمي وأهدافه

أصبح التحويل الرقمي ضروريا لمسايرة وتحسين جودة الخدمات، لذلك يتطلب نجاحه السير وفق مراحل مهيكلية لضمان تحقيق الأهداف المطلوبة وفيما يأتي سنعرض أهم مراحل التحويل الرقمي وأهدافه.

الفرع الأول: مراحل التحويل الرقمي

فيما يلي يتم توضيح أهم مراحل التحويل الرقمي من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (01-03): مراحل التحويل الرقمي



المصدر: هناء عفيف، وهيبة خولوفي، الاتجاه نحو التحويل الرقمي: حتمية أو خيار، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 1، أبريل 2022، ص: 280.

من خلال الشكل أعلاه سوف نحاول تقديم بعض الشروحات لهذه المراحل وهي موضحة كما يلي:

1. التحويل التكنولوجي:

¹ بلقاسمي خالد، دهمي عمر، مظاهر التحويل الرقمي في الجزائر - عرض تجربة الجزائر -، ورقة بحثية مقدمة ضمن أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحويل الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، ص: 4.

من الناحية المثالية، فإن الخطوة الأولى في مرحلة التحول الرقمي هي سحب الديون الفنية الحالية. قد يشمل ذلك ترحيل أعباء العمل الخاصة إلى السحابة وتحديث التقنيات القديمة الخاصة. على الرغم من التركيز على التكنولوجيا، ستتطلب هذه الخطوة أيضا بعض التغييرات على قدرات تكنولوجيا المعلومات الحالية ونموذج التشغيل، قد تشمل نتائج الأعمال الناتجة انخفاض تكلفة الملكية، وتحسين إنتاجية موظفي تكنولوجيا المعلومات، وتحسين المرونة التشغيلية، وزيادة المرونة التقنية. تظهر التجربة ان الانتقال من الأنظمة المحلية إلى AWS المستندة إلى السحابة يؤدي إلى توفير متوسط بنسبة 31% في تكلفة البنية التحتية، و62% أكثر كفاءة في إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وثلاثة اضعاف الميزات المقدمة سنويا، وانخفاض بنسبة 69% في أوقات التعطل غير المخطط لها، و43% عدد أقل من الحوادث الأمنية سنويا.¹

2. التحول التشغيلي: بمجرد ان يتم تصفية الديون الفنية، يجب تحسين نموذج تشغيل الشركة وتصبح هذه الأخيرة تعتمد على البيانات، قد يشمل ذلك الاستفادة من منصات البيانات والتحليلات الجديدة لإنشاء رؤيا قابلة للتنفيذ وتحسين تجربة العملاء او استخدام التعلم الآلي لأتمتة عمليات الشركة. على سبيل المثال قد ترغب الشركة في التركيز على تحسين تجربة خدمة العملاء، وإنتاجية الموظفين واتخاذ القرار، والتنبؤ بالأعمال، واكتشاف الاحتيال والوقاية منه، والعمليات الصناعية، وما شابه. على الرغم من أن هذه الخطوة من المحتمل أن تكون أكثر تعقيدا بشكل كبير من التحول التكنولوجي، حيث إنها تتطلب تغييرات على مستوى الشركة، فمن المحتمل أن تؤدي التحسينات الناتجة في الكفاءة التشغيلية والفعالية وخفة الحركة إلى نتائج أعمال ضخمة. بينما قد يساعد التحول التشغيلي في زيادة إنتاجية الشركة، نظرا لبيئة الأعمال المتطورة باستمرار، فقد تضطر أيضا إلى إعادة تقييم نموذج العمل الشامل.²

3. التحول الاستراتيجي: بمجرد الانتهاء من التحول التكنولوجي والتشغيلي، وتصبح الشركة قائمة على البيانات، قد ترغب هذه الأخيرة في إعادة ابتكار نموذج العمل، حيث تكون هذه العملية كثرمين استراتيجي يعيد النظر في كيفية انشاء قيمة للعملاء وجني الأرباح الناتجة، قد يشمل ذلك الاستفادة من التقنيات الرقمية لدخول أسواق أو صناعات جديدة وقد يكون ذا صلة خاصة إذا أصبح نموذج العمل الحالي غير مستدام. بالمقابل قد لا يكون التحول الاستراتيجي أولوية إذا لم يكن نموذج العمل الحالي تحت التهديد، ومن المحتمل

¹ هناء عفيف، وهيبة خولوفي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار، مجلة إقتصاد المال والأعمال، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، مجلد6، العدد01، أبريل 2022، ص 280-281.

² هناء عفيف، وهيبة خولوفي، نفس المرجع السابق ص281.

أن تتطلب أي تغييرات تطرأ على هذا النموذج قدرات عمل جديدة أو محسنة، مما يؤدي بدوره إلى الحاجة إلى المزيد من التحول التشغيلي والتكنولوجي.¹

الفرع الثاني: أهداف التحول الرقمي

في هذا الجزء سوف نوضح الأهداف التي يسعى إليها التحول الرقمي لتحسين الأداء وتسهيل العمل فيما يلي:²

- توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية؛
- حفظ مصدر المعلومات الأصلي من التلف؛
- الارتقاء بمستوى البحث العلمي من خلال الارتقاء بخدمات المعلومات المقدمة؛
- تقليص المدة الزمنية التي تستغرقها المعلومات من مصادرها الأساسية إلى المتلقين والمستخدمين؛
- التحديث المستمر للمعلومات الرقمية وإتاحة معلومات أصلية مرقمة؛
- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة، كالخدمة المرجعية الرقمية الآلية؛
- تخفيض التكلفة التي تعتمد على الوسائل التقليدية؛
- إتاحة المعلومات لأكثر عدد من المستفيدين والمتعاملين من خلال المنصات الرقمية وأرشفتها، كمورد رقمي يمكن الوصول إليه من بعد وعن بعد.

بالإضافة إلى ذلك، يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق أهداف أخرى نوجزها فيما يلي:³

- أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء للتقليل من الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي، نقل المعلومات بانسيابية بين الإدارات المختلفة؛

¹ لخضر دلال، بن ديلمى إسماعيل، التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية مفاهيم أساسية (مع الإشارة إلى بعض الخدمات العمومية الإلكترونية الجزائرية)، ملتقى وطني بعنوان: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية: رهانات وتحديات/ تقييم الواقع واستشراف المستقبل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة غرداية، الجزائر، 08-09 نوفمبر 2023، ص 15.

² حساني يسرى، هبول محمد، أثر التحول الرقمي على الأداء المحاسبي: دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر-ميلة، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص محاسبة ومالية، قسم العلوم المالية والمحاسبة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2024/2025، ص 29.

³ بن قارة سيرين، زيغم ابتهاج، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945-قائمة-خيار استراتيجي لضمان جودة الغدارة الجامعية: دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قائمة، الجزائر، 2022/2023، ص 5.

- اختصار الإجراءات الإدارية يقصد بها نقص الاعمال الورقية وعدم الحاجة الى نسخ المستندات الورقية ما إذا كانت متوفرة الكترونيا؛
- الاستخدام الأمثل لطاقة البشرية إذا تم اختزان المعلومات بنسخة رقمية، وأصبحت سهلة للاستخدام، توجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمات المالية البريدية

يعد قطاع البريد من الركائز الأساسية للاقتصاد الوطني ووسيلة حيوية لدعم التواصل بين الأفراد والمؤسسات وقد تطورت هذه الخدمات لتواكب التحولات التكنولوجية مما زاد من أهميتها في تسهيل المعاملات ودعم التنمية الاقتصادية لذلك سوف نحاول في هذا المبحث دراسة قطاع الخدمات المالية البريدية ومعرفة أساسياتها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية البريدية وأهميتها

سنتطرق من خلال هذا المطلب الى:

الفرع الأول: تعريف الخدمات المالية البريدية

قبل التطرق الى الخدمات المالية البريدية يجب علينا التطرق أولا الى مفهوم الخدمات المالية

أولاً: مفهوم الخدمات المالية

التعريف الأول: هي أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، يخضع لتشريعات أو أنظمة أو تعليمات صادرة من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة.¹

التعريف الثاني: كل الخدمات التي تتم بمكاتب البريد وتتسم بالطبيعة المالية، سواء أداء أو دفع أو تحويل للأموال محليا أو دوليا، باستخدام الصكوك أو المطبوعات المالية أو البطاقات المغناطيسية أو أي وسيلة من وسائل الدفع الحديثة.²

التعريف الثالث: الخدمات المالية هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها المؤسسات المالية لعملائها، وتشمل خدمات الدفع والتحويل والادخار والائتمان وغيرها من الخدمات المرتبطة بإدارة الأموال.³

التعريف الإجرائي: من خلال التعريفين يمكننا شرح الخدمات المالية على أنها كل نشاط أو خدمة ذات طابع مالي تقدم من طرف إلى آخر، وتشمل عمليات الدفع أو التحويل أو الأداء المالي محليا أو دوليا، سواء عبر

¹ - بن عيسى شافية، أثار و تحديات الانضمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص: نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر - 03، الجزائر، 2010/2011، ص 75.

² - رفيق سعدون وزهير عماري، أثر المزيج التسويقي للخدمات المالية على رضا الزبون باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية وتحليل المسار - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 02، 2020، ص 275.

³ عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010، ص 15.

مكاتب البريد أو غيرها من الهيئات، باستخدام شتى وسائل الدفع التقليدية أو الحديثة، وتخضع في تنظيمها وتشغيلها لتشريعات وأنظمة صادرة عن جهات رقابية مختصة.

ثانيا: مفهوم الخدمات المالية البريدية

حظي مفهوم الخدمات المالية البريدية بعدة تعاريف نذكر أبرزها:

- **التعريف الأول:** هي العمليات والمعاملات المالية الخاصة بالحساب البريدي الجاري أو بصناديق التوفير مثل عمليات ومعاملات دفع وسحب الأموال، تحويل الأموال، ادخار الأموال الخ.¹
- **التعريف الثاني:** هي مجموعة من الخدمات المالية الأساسية مثل خدمات الدفع، وتحويل الأموال، وخدمات الادخار التي تقدمها المؤسسات أو المشغلون البريديون عبر شبكة مكاتب البريد، مما يتيح للأفراد الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة ميسرة ويسهم في تعزيز الشمول المالي.²
- **التعريف الثالث:** هي الخدمات المالية التي يتم تقديمها من خلال شبكة البريد بهدف تمكين الأفراد، خاصة الذين لا يستطيعون الوصول إلى النظام المالي الرسمي، من الحصول على خدمات مالية.³
- **التعريف الإجرائي:** يمكن تعريفها على أنها " مجموعة من الخدمات والمعاملات المالية الأساسية مثل الدفع، تحويل الأموال، والادخار، التي تقدمها المؤسسات البريدية عبر شبكة مكاتبها، بهدف تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، خاصة للفئات غير القادرة على الوصول إلى النظام المالي الرسمي".

الفرع الثاني: أهمية الخدمات المالية البريدية

تبرز أهمية الخدمات المالية البريدية فيما يأتي:

- تساهم الخدمات المالية البريدية في تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين الفئات غير المتعاملة مع البنوك من الوصول إلى خدمات مالية أساسية مثل الدفع والتحويل والادخار.⁴
- تساعد على تقليص الفجوة المالية والاجتماعية عبر إدماج سكان المناطق الريفية والنائية في النظام المالي الرسمي.⁵

¹ - بوسهوه نذير، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية دراسة حالة قطاع الخدمات البريدية بالجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 02، 2023، ص 201.

² - <https://www.upu.int/en/universal-postal-union/activities/financial-services>, consulter le 10/03/2026, a 17:33.

³ World Bank. **Taking Stock of Progress in Priority Areas of the PAFI Framework**. Washington, United States, 2020, p. 63.

⁴ World Bank, **The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion**, Digital Payments and Resilience, Washington D.C., 2022, pp. 23-45.

⁵ United Nations Capital Development Fund (UNCDF), *Inclusive Digital Economies Report*, New York, 2022, pp. 18-40.

- تساهم في تسهيل المعاملات المالية من خلال توفير خدمات سريعة وآمنة وبتكلفة منخفضة مقارنة بالطرق التقليدية.¹

- تدعم التحول الرقمي والاقتصاد الرقمي من خلال اعتماد تقنيات الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية والتطبيقات الهاتفية.²

- تعزز النشاط الاقتصادي المحلي عبر تسهيل حركة الأموال وزيادة سرعة تداولها، مما ينعكس إيجاباً على الاستهلاك والاستثمار.³

- تساهم في تقليل الاعتماد على النقد والحد من الاقتصاد غير الرسمي من خلال تشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية.⁴

المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المالية البريدية

يعتبر تصنيف الخدمات من الأدوات الأساسية التي تساهم في فهم طبيعة الأنشطة الخدمية من خلال تقسيمها وفق معايير متعددة، مثل طبيعتها أو مجال تقديمها أو الفئة المستفيدة منها. وفي هذا الإطار تندرج الخدمات المالية البريدية كأحد أهم أنواع الخدمات، مما يستدعي تصنيفها بشكل دقيق يبرز مختلف أشكالها ووظائفها، وهنا قبل التطرق إلى تصنيف الخدمات المالية البريدية سوف نتطرق إلى تصنيف الخدمات.

الفرع الأول: تصنيف الخدمات المالية البريدية التقليدية

تقدم مؤسسة بريد الجزائر جملة من الخدمات المتنوعة، والتي تشهد اليوم تطوراً مستمراً بسبب الضرورة الاقتصادية التي أملت لها عملية الفصل بين بريد الجزائر واتصالات الجزائر، وكذا متطلبات السوق التي تعرف تطوراً كبيراً وغير مسبوق خاصة في مجال التحول الرقمي، الذي أصبح ضرورة حتمية على بريد الجزائر أن

¹ GSMA, *State of the Industry Report on Mobile Money 2023*, London, 2023, pp. 8–15.

² International Telecommunication Union (ITU), *Digital Financial Services and Financial Inclusion*, Geneva, 2023, pp. 12–30.

³ European Investment Bank (EIB), *Digital Financial Services and Economic Inclusion*, Luxembourg, 2023, pp. 10–28.

⁴ Demirgüç-Kunt, A. et al., *The Global Findex Database 2021*, World Bank Policy Research Working Paper No. 9728, 2022, pp. 1–60.

تواكبها. في هذا السياق يمكن التفرقة بين ثلاث أقسام من الخدمات خدمات بريدية خدمات مالية خدمات أخرى:¹

1- الخدمات البريدية:

تنقسم الخدمات البريدية إلى عدة خدمات كما يلي:

1.1. خدمة التوزيع السريع: خدمة تطلب على كل المبعوثات الموجهة في اتجاه دول النظام الداخلي والخاص لكن لا تقبل في اتجاه بعض دول النظام الدولي. تهدف إلى توزيع البعثات بمجرد وصولها الى مركز التوزيع عن موزع خاص لذلك يستحصل على هذه الخدمة سعرا نسبيا اعلى من الخدمات الأخرى بالإضافة الى السعر الخاص بالنقل.

هي معالجة تطبق على الرسائل والعلب التي تحتوي على قيم مثل: صكوك، سندات، مخططات أو على بضائع ذات قيمة تجارية، تؤدي بطلب من الزبون لتأمينها ضد خطر الضياع أو التلف أو السرقة.

2.1. خدمة الإشعار بالاستلام: خدمة تطلب لإخطار المرسل بوصول البعثات للمرسل إليه داخل التراب الوطني قبل أو بعد الإبداع.

3.1. خدمة عن طريق الجو: تكون مجانا في حدود 20 غ في اتجاه النظام الداخلي فقط، ويتحدد سعر الخدمة على أساس وزن المبعوثات.

4.1. خدمة الصناديق البريدية: خدمة يطلبها المرسل اليه تمكنه من تملك صندوق بريدي لاستقبال بعائته مع دفع اشتراك سنوي.

تجدر الإشارة إلى أن كل هاته الخدمات تؤدي وفق شروط وأسعار مذكورة في الدليل الرسمي للبريد وتعديل كلما اقتضت الضرورة لذلك.

2 - الخدمات المالية: تنقسم الخدمات المالية إلى ما يلي:

1.2 البريد السريع: من بين أسرع الخدمات البريدية المنجزة بالوسائل المادية، فهي تخص جمع، إرسال، وتوزيع الرسائل، والوثائق والرزم الصغيرة في أجال جد قصيرة"، المادة 92 من اتفاقية الإتحاد العالمي داخل وخارج الوطن، كما تخضع البعثات لشروط التغليف المحتوى، الوزن والأبعاد.

¹ - بن مخلوف آمنة، وليماني ليلي، دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية: دراسة حالة المديرية الولائية للبريد - ميلة، مذكرة ماستر، التخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر، 2025/2024، ص 56-62.

هذه الخدمة المسماة بطل البريد في بريد الجزائر تضمن لزبائنها خدمة ذات نوعية مطابقة للمعايير الدولية، بالإضافة إلى سرعتها، وهذه الخدمة تمنح مجموعة أخرى من المزايا:

- الفعالية.

- الأمان.

- الأثر الإلكتروني وهذا بفضل لصيقة الترميز المشفرة التي تسمح بتتبع البعائث code a barre.

2.2. خدمات خاصة بالحوالات: نذكر منها ما يلي:

- **الحوالات البطاقية:** تسمح للزبون إرسال إلى شخص آخر مبلغ مالي معين وغير محدود عبر كافة القطر الجزائري.

- **الحوالات البطاقية 1418:** يتعلق الأمر بسند يتم إصداره على مستوى مكتب البريد ويتم ترحيله إلى مركز الصكوك البريدية لتزويد حساب بريدي جاري.

- **الحوالات البرقية:** هذه الخدمة متوفرة في بعض المكاتب الغير مجهزة بالشبكة الإعلامية فيما يسمح للزبائن إرسال الأموال عن طريق البرقية.

- **الحوالات الإجتماعية:** هذه الحوالات تسمح للهيئات ذات الطابع الاجتماعي بدفع المتأخرات للمنح المختلفة.

- **التحويل الإلكتروني للأموال:** هذه الأخيرة تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتم بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريد إلى آخر عبر الشبكة الإعلامية.

- **وسترن يونيون (الإستلام السريع للأموال):** تسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم والمدفوعة بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في أجل قريب.

- **الحوالات الالكترونية أو النظام المالي الدولي:** هي خدمة الحوالات المستعجلة وتتمثل في الإبداع والاستقبال الإلكتروني للحوالات الدولية مع فرنسا وتونس.

3 - خدمات التوفير: يعرض بريد الجزائر على زبائنه خدمة التوفير والاحتياط بالشاركة مع بنك التوفير والاحتياط بالاعتماد على الشبكة البريدية والتي تسمح للبريد الجزائري أن يتواجد بقرب زبائنه في كل مكان. كما يقدم بريد الجزائر خدمات أخرى كما يلي:

- فتح حساب جديد مع تسليم الدفتر فورا.

- دفع وسحب مبالغ غير محدودة على مستوى جميع المكاتب البريدية التي يملك أصحابها حساباتهم لديها.

- سحب مبلغ لا يتجاوز 20000 دج في باقي المكاتب البريدية.

- تسوية الفوائد إعادة شهادة الفوائد الزبائن خدمة الادخار والتوفير.
- تعميم عمليات صندوق التوفير والاحتياط أنيا وفوريا على مستوى جميع المكاتب البريد المزودة بالإعلام الآلي.

4- الخدمات المؤدات لفائدة الغير: تقوم مؤسسة بريد الجزائر بالقيام بمجموعة من العمليات المالية لفائدة الإدارات والمؤسسات العمومية كالتحصيل ودفع مختلف المستحقات أو بيع المنتجات الصالح وزارة المالية:

- دفع المعاشات الجزائرية.
- دفع المعاشات الأجنبية.
- حوالات النفقات العمومية الأجنبية عن المصلحة تكون موضوع الدفع لحساب وزارة المالية.
- بيع الطوابع الجبائية وطوابع الغرامة وقسيمة السيارات.
- تحصيل الفائدة الزبائن الكبار: تشارك المكاتب البريدية الموزعة عبر كامل التراب الوطني في عملية تحصيل فواتير الزبائن الكبار مثل اوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس الجزائرية للمياه، سيال، بنك البركة).
- بيع البطاقات الهاتفية يساهم بريد الجزائر عبر جميع المكاتب البريدية المتواجدة على مستوى التراب الوطني ببيع بطاقات مسبقة الدفع للهاتف المحمول لصالح شركة موبيليس: بيع شرائح الهاتف وبطاقات التعبئة على مستوى جميع مكاتب البريد المتواجدة عبر التراب الوطني.
- بيع كيت موبيسيت هذا المنتج خلاصة لشراكة تم عقدها بين بريد الجزائر وشركة موبيليس وهو يسمح لأصحاب الحسابات البريدية الجارية من الاستفادة باشتراك شهري حسب المبلغ الجرافي المختار باقتطاع إجباري على حساباتهم البريدية الجارية في نهاية كل شهر.
- بيع البطاقات المسبقة الدفع للهاتف الثابت.

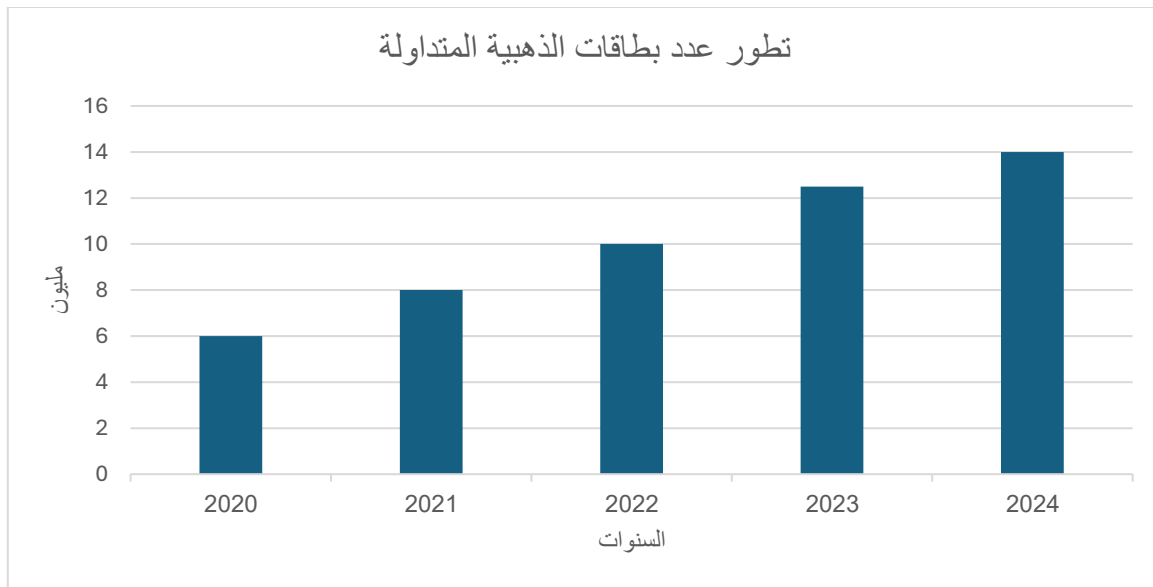
حرصا منها على تخفيف العبء على مكاتب البريد وتسهيل المعاملات المالية، عزز بريد باقتناء جيل جديد من الآلات الأوتوماتيكية GAB الجزائر شبكة شبائكه بشبائيك آلية بنكية المتضمنة لوظائف جديدة، مثل التحويل من حساب إلى حساب تعبئة الهاتف النقال، طلب دفتر شبكات، تغيير وضعية البطاقة النقدية، وتغيير رقم الهاتف النقال، بالإضافة إلى الات الدفع على مستوى الشبائيك TPE.

الفرع الثاني: الخدمات الإلكترونية المستحدثة:

تعد الخدمات المالية البريدية المستحدثة تصنيفا حديثا يجمع بين الخدمات التقليدية للبريد والحلول المالية الرقمية لتلبية احتياجات المستخدمين المتزايدة وفيما يلي أهمها:¹

1. البطاقة الذهبية: هي كرت سحب وكذا دفع إلكترونية مصممة وفق بريد الجزائر حسب آخر المعايير الدولية المعمول بها تسمح لصاحبها بإجراء مختلف العمليات المؤقتة للسحب والدفع الإلكتروني للأموال بالدينار الجزائري، الاطلاع على الحساب البريدي الجاري، وتحويل الأموال من حساب لآخر، حيث انتقل عدد البطاقات النقدية الذهبية المتداولة لبريد الجزائر من 6 مليون بطاقة بداية سنة 2020 ليقارب عددها أكثر من 14.3 مليون بطاقة بنهاية عام 2024 وذلك ما يشكل ارتفاعا يقدر ب100 %.

الشكل رقم (01- 04): تطور البطاقات الذهبية



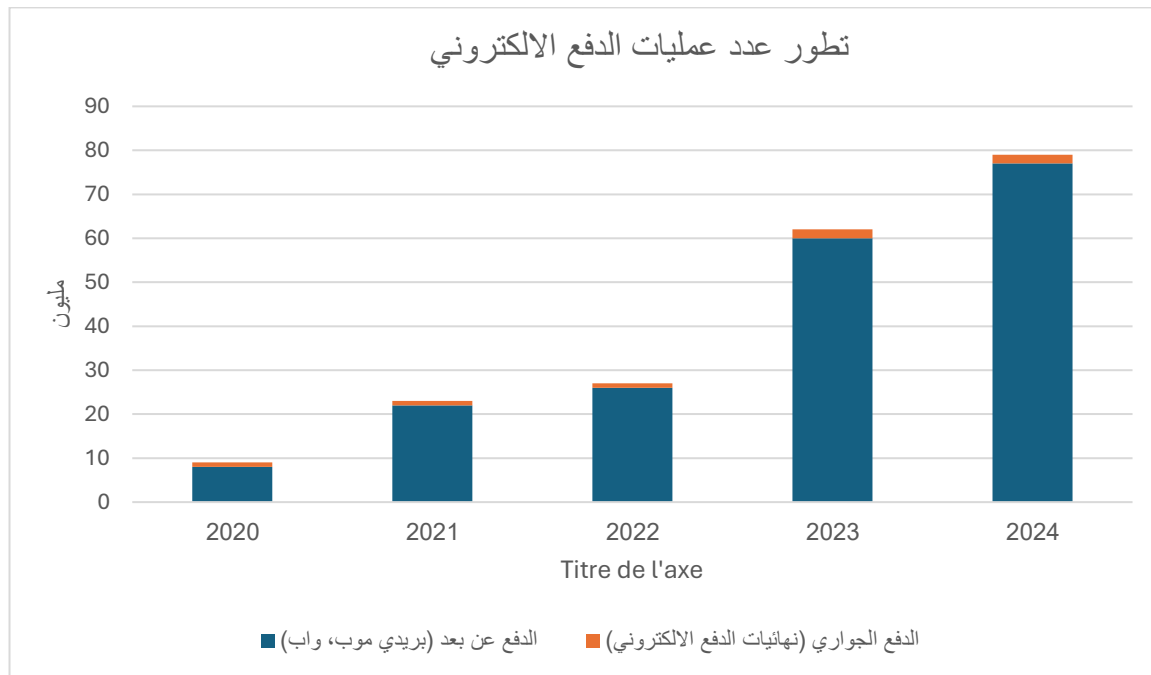
المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

2. خدمات بريدي موب: هو التطبيق الرسمي للهواتف الذكية الذي أطلقته مؤسسة بريد الجزائر، ويعد أداة مصرفية إلكترونية آمنة تمكن حاملي " البطاقة الذهبية" من إدارة حساباتهم البريدية الجارية (CCP) والقيام بمعاملات مالية فورية (تحويل، دفع الفواتير، تعبئة الرصيد) على مدار الساعة، وهو يعتبر التطبيق الأكثر تحميلا بين التطبيقات النقدية في الجزائر بأكثر من 5 ملايين تحميل الى غاية الآن. حيث سجل مبلغ وعدد العمليات المنجزة بواسطة التطبيق (تعبئة رصيد الهاتف النقال، دفع فواتير اتصالات الجزائر، دفع فواتير الجزائرية للمياه...) تطورا محسوسا بين سنتي 2020 و2022 قدر بأكثر من 6 مرات من حيث المبالغ وأكثر من 24 مرة من حيث عدد العمليات المنجزة عبر تطبيق بريدي موب.

¹ <https://WWW.mpt. Gov.dz> الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، تمت الزيارة في: 2026/05/04 على الساعة 13:05.

3. عمليات الدفع عبر الخط: هي طرق تتيح ارسال واستقبال الأموال باستخدام الأنترنت بدل التعامل النقدي المباشر، حيث سمح رفع عدد الحاملين للبطاقة الذهبية وكذا توسيع باقة الخدمات المتاحة على المنصة التجارية لبريد الجزائر بتسجيل زيادة معتبرة في عدد ومبلغ عمليات الدفع عبر الخط، حيث سجل عدد العمليات ارتفاعا فاق 98% بين سنتي 2020 و2022، بينما ارتفع مبلغ العمليات بحوالي 240% خلال نفس الفترة.

الشكل رقم (01-05): تطور عدد عمليات الدفع الالكتروني



المصدر: الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال.

4. عمليات السحب المنجزة عبر الشبائيك الآلية للنقود: سحب الأموال نقدا من الحساب الشخصي باستخدام أجهزة الصراف الآلي بدل الحضور الى داخل البريد، حيث سمح التشغيل البيئي بتحسين الخدمة لحاملي البطاقة الذهبية والبطاقة البيبنكية على حد سواء، مع ارتفاع متواصل لولوج حاملي البطاقة البيبنكية الى الشبائيك الآلية التابعة لبريد الجزائر.

المطلب الثالث: شمولية الخدمات المالية البريدية

تعد الخدمات المالية البريدية من أهم الآليات الحديثة التي تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتسهيل استخدامها لمختلف فئات المجتمع سوف نتطرق إلى ما يخص شمولية الخدمات المالية البريدية.

الفرع الأول: الإطار النظري لشمولية الخدمات المالية البريدية

يعتبر مفهوم شمولية الخدمات المالية البريدية من المفاهيم الحديثة التي برزت نتيجة التطور الرقمي وفيما يلي أهم المفاهيم المرتبطة بها:

تعد شمولية الخدمات المالية البريدية أحد أهم المفاهيم الحديثة في الاقتصاد المالي، حيث ترتبط بمفهوم الإدماج المالي الذي يهدف إلى تمكين جميع فئات المجتمع، خاصة الفئات الهشة وذات الدخل المحدود، من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. وتقوم هذه الشمولية على توسيع نطاق الخدمات التي تقدمها المؤسسات البريدية لتشمل الحسابات، التحويلات، الدفع الإلكتروني، والادخار، بما يضمن تقليص الإقصاء المالي وتعزيز المشاركة الاقتصادية.¹

كما يندرج هذا المفهوم ضمن سياسات التنمية الاقتصادية التي تدعمها المؤسسات الدولية، حيث تعتبر الخدمات المالية البريدية وسيلة فعالة لتقريب الخدمات المالية من المواطنين في المناطق الريفية والنائية، وذلك بفضل الانتشار الجغرافي الواسع لمكاتب البريد مقارنة بالبنوك التقليدية.²

وتتميز شمولية الخدمات المالية البريدية بعدة خصائص أهمها سهولة الوصول، انخفاض التكلفة، وتنوع الخدمات، إضافة إلى الاعتماد المتزايد على الرقمنة في تقديم الخدمات المالية، مما ساهم في تحسين جودة الخدمة وتوسيع قاعدة المستفيدين.³

الفرع الثاني: مظاهر شمولية الخدمات المالية البريدية

تتجسد شمولية الخدمات المالية البريدية في مجموعة من الخدمات المتنوعة التي تلبي احتياجات المواطنين المختلفة سوف نذكر أهمها:

- تقدم الحسابات البريدية الجارية إمكانية فتح حسابات بسيطة تمكّن الأفراد من القيام بعمليات الإيداع والسحب ومتابعة أرصدتهم بسهولة، مما يعزز إدماجهم في النظام المالي الرسمي.⁴
- توفر الخدمات البريدية التحويلات المالية الداخلية التي تسمح بنقل الأموال بين الأفراد بسرعة وأمان، وهو ما يساهم في تسهيل التعاملات اليومية ودعم النشاط الاقتصادي المحلي.⁵
- كما تشمل هذه الشمولية خدمات الدفع الإلكتروني التي تمكن المواطنين من تسديد فواتير الماء والكهرباء والغاز والاتصالات عن بعد، مما يقلل من الحاجة إلى التنقل نحو الإدارات.⁶

¹ بوجمعة عبد القادر، النظام المالي والبنكي في الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2021، ص 27-33.

² World Bank, *Financial Inclusion Report*, 2021, p. 45-47.

³ Universal Postal Union, *Postal Economics and Development Report*, 2020, p. 18-22.

⁴ محاضرات البنوك والمؤسسات المالية، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، 2023، ص 19.

⁵ بن عيسى دليلة، التحويلات المالية الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية

والتسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2022، ص 41-4.

⁶ تقرير Algérie Poste حول الخدمات الرقمية، 2024، ص 12-14.

- خدمات البطاقات البريدية التي تسمح بالسحب والدفع عبر أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، مع توفير حماية مالية عبر الأنظمة الرقمية والرموز السرية، مما يعزز ثقة المستخدمين في هذه الخدمات.¹
- إضافة إلى ذلك، توفر المؤسسات البريدية خدمات الادخار التي تشجع على توفير وتحقيق الاستقرار المالي للأسر.²

الفرع الثالث: نماذج تقديم الخدمات المالية البريدية

تتنوع نماذج تقديم الخدمات المالية البريدية حسب درجة تدخل المؤسسة البريدية في النشاط المالي، ويمكن تلخيص أبرزها كما يلي:

✓ نموذج الوكالة (Agency Model)

يقوم هذا النموذج على اكتفاء البريد بدور الوسيط أو المؤجر للبنية التحتية، حيث يتم استغلال المكاتب البريدية من طرف البنوك أو المؤسسات المالية لتقديم خدماتها دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة، مما يسمح بتوسيع نطاق الخدمات وتقليل التكاليف التشغيلية.³

✓ نموذج الوكيل النقدي (Cash Agent Model)

في هذا النموذج، يتولى موظفو البريد تقديم خدمات مالية مباشرة لفائدة الزبائن، مثل عمليات الدفع والتحويل وبعض الخدمات البسيطة، خاصة للفئات غير المتعاملة مع البنوك، بهدف تعزيز الإدماج المالي وتقريب الخدمات من المواطن.⁴

✓ نموذج الشراكة (Partnership Model)

يعتمد هذا النموذج على تعاون مباشر بين المؤسسة البريدية والبنوك أو المؤسسات المالية، حيث يتم تقديم خدمات مالية مشتركة اعتماداً على البنية التحتية البريدية ونظم المعلومات، بما يسمح بتوسيع العرض المالي وتحسين جودة الخدمة.⁵

✓ نموذج الملكية الكاملة (Full Ownership Model)

¹ محاضرات الرقمنة المالية، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة وهران، 2023، ص 25.

² بوجمعة عبد القادر، مرجع سبق ذكره، ص. 52.

³ Universal Postal Union, *Postal Financial Services Development Report*, 2019, p. 22-24.

⁴ World Bank, *Global Financial Inclusion and Postal Networks*, 2020, p. 35

⁵ Universal Postal Union, op.cit., p. 28-30.

في هذا النموذج، تتحول المؤسسة البريدية إلى مزود مالي متكامل يملك ويقدم مختلف الخدمات المالية بشكل مباشر، بما في ذلك التحويلات، الادخار، والخدمات الرقمية، مع مستوى عالٍ من الاستقلالية في التسيير المالي.¹

المطلب الرابع: التحول الرقمي والخدمات المالية البريدية

شهدت الخدمات المالية البريدية تحولات كبيرة خلال العقد الأخير نتيجة التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات حيث أصبح التحول الرقمي عنصراً أساسياً لضمان فعالية وكفاءة هذه الخدمات إذ يهدف التحول الرقمي في المؤسسات البريدية إلى تحسين جودة الخدمات المالية وتوسيع نطاق الوصول إليها وتسهيل عمليات الدفع والتحويل والادخار للأفراد والمؤسسات خاصة في المناطق الريفية والنائية التي تعاني من ضعف التغطية البنكية التقليدية.

يعتبر التحول الرقمي برنامجاً شاملاً لا يقتصر على مجرد استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسة بل يتجاوز ذلك ليشمل إعادة تصميم أساليب العمل الداخلية والخارجية من خلال تطوير نماذج الأعمال بما يتماشى مع احتياجات العملاء بطريقة أكثر سرعة وسهولة كما يساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتحسين تجربة العملاء عبر تقديم خدمات مبتكرة ومرنة.²

اذ تلعب البنية التحتية الرقمية دوراً محورياً في تعزيز هذه الخدمات من خلال توفير منصات رقمية سهلة الاستخدام وتطبيقات محمولة وأجهزة دفع إلكتروني متطورة وقد تبنت بريد الجزائر عدة استراتيجيات رقمية منها إطلاق تطبيقات مثل "بريدي موب" و"بريدي باي" بالإضافة إلى خدمة الدفع الإلكتروني TIC@AMAN وذلك بهدف تسهيل المعاملات المالية وتمكين العملاء من استخدام الخدمات المالية البريدية بكل يسر وأمان. كما أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي حيث يمكن للأفراد من ذوي الدخل المحدود فتح حسابات مالية واستخدام الخدمات المالية الرسمية عبر الشبكات البريدية الرقمية مما يقلل من الاعتماد على النظام المالي غير الرسمي ويحفز على الادخار والاستثمار كما أن دمج التكنولوجيا الرقمية يعزز قدرة المؤسسات البريدية على تقديم خدمات مالية مبتكرة مثل القروض الرقمية والتأمين الإلكتروني مع استخدام التحليلات المتقدمة لتقييم المخاطر وضمان الأمان المالي للعملاء و منه يتعين على المؤسسات

¹ World Bank, *Postal Banking Models and Financial Inclusion*, 2021, p 40-42.

² دهيمي، عمر، تحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات البريدية: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مداخلة ضمن ملتقى: الإدارة الرقمية ودورها في عصرنة الأداة العمومية بالجزائر، يومي 27-28 نوفمبر 2023، ص79.

البريدية أن تتكيف من أجل البقاء ذات صلة في السوق وأن تستعد للمنافسة مع المؤسسات الرقمية في مختلف الأسواق وللمنافسة بفعالية يجب على المؤسسات البريدية تسريع رقمنة عملياتها ومنتجاتها وخدماتها¹.

وقد أظهرت تجربة بريد الجزائر أن التحول الرقمي أدى إلى توسع قاعدة العملاء بشكل ملحوظ حيث زادت نسبة المودعين والمستفيدين من الخدمات المالية الرقمية بشكل مستمر بين 2018 و 2023 وهو ما يعكس نجاح السياسات الرقمية ورفع مستوى الثقة في المؤسسات البريدية وتؤكد هذه التجربة أهمية الاستمرار في الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، تدريب الموظفين على التعامل مع الخدمات المالية الحديثة وتوسيع الشراكات مع البنوك والمؤسسات المالية لتعظيم الفائدة المجتمعية وتحقيق شمول مالي شامل².
ومنه أصبح التحول الرقمي ضرورة استراتيجية للخدمات المالية البريدية حيث يتيح توفير خدمات مالية أكثر سهولة وأماناً وانتشاراً ويعزز من دور المؤسسات البريدية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية مع التركيز على إدماج الفئات المستبعدة مالياً ضمن النظام المالي الرسمي.

¹ Melnikovas, A. "Postal Digital Transformation Dynamics—A System Dynamics Approach." *Systems*, vol. 11, no. 10, 2023, p59 <https://www.mdpi.com>

² عزوي، امير، الخدمات المالية الحديثة ودورها في تعزيز الشمول المالي الرقمي: دراسة حالة بريد الجزائر بورقلة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، 2025، ص 47.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة من العناصر المهمة في البحث العلمي إذ تمكن الباحث من الإحاطة بمختلف الجوانب المرتبطة بموضوع الدراسة، من خلال الاطلاع على أهم البحوث التي تناولتها، وإبراز أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين بحثنا، إضافة الى الكشف عن الثغرات العلمية التي يسعى هذا العمل الى معالجتها.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سنستعرض في هذا المطلب أهم الدراسات التي صادفناها وتناولت موضوع البحث من مختلف المزايا نجد:

الدراسة الأولى: (من إعداد الباحثين هاجر خلف الله، خالد بن جلول، 2020)، والموسومة تحت عنوان: (مساهمة التحول الرقمي في دعم التنافسية للصناعات الغذائية)، وهي عبارة عن مقال منشور في مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 7، العدد 2، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة للتطرق للخلفية النظرية لكل من متطلبات التحول الرقمي وأبعاده والقدرة التنافسية من خلال بناء نموذج وتحليله ميدانيا. وتوصلت هذه الدراسة الى وجود أثر معنوي لكل من إستراتيجية وتقنيات ومهارات التحول الرقمي على دعم أبعاد القدرة التنافسية.

الدراسة الثانية: (من إعداد حسنين السيد طه، اليماني جابر، 2026)، والموسومة تحت عنوان: (دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من البريد المصري)، وهي عبارة عن مقال منشور في المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 18، العدد 1، جامعة مدينة السادات، مصر.

هدفت هذه الدراسة الى تحليل أثر التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من البريد المصري، من خلال دراسة آراء عينة من عملاء قطاع مناطق بريد مصر العليا (سوهاج)، وقد تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية ملائمة بهدف تقييم مدى إسهام التحول الرقمي في رفع كفاءة الخدمات وتحسين تجربة العملاء والتوصل الى نتائج تدعم تطوير الأداء الخدمي. وتوصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد التحول الرقمي وبين جودة الخدمة المقدمة من البريد المصري مما يدل على أن التحول الرقمي يسهم في تحسين كفاءة الخدمات وتعزيز العملاء، مع التأكيد على أهمية تطوير البنية التحتية وتبني استراتيجيات مرنة.

الدراسة الثالثة: (من إعداد القصير لطيفة، خالدي الهادي 2024)، والموسومة تحت عنوان: (دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية- البطاقة الذهبية نموذج) وهي عبارة عن مقال منشور في مجلة الباحث، المجلد 24، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، من خلال اعتماد البطاقة الذهبية كنموذج، وذلك في ظل التحول المتزايد نحو استخدام وسائل الدفع الرقمية والحاجة إلى تعزيز الشمول المالي. وتوصلت الدراسة إلى أن بريد الجزائر استطاع التغلغل بين الأفراد وكسب ثقة المواطن الجزائري، ولكنها تفتقر الى التنوع في الخدمات مثل الاقتراض والتمويل.

الدراسة الرابعة: (من اعداد الباحثين عاطف مصطفى، حسن جاب الله، 2023)، والموسومة تحت عنوان: (رفع كفاءة الأداء المستدام عن طريق تطبيق التحول الرقمي بالتطبيق على السرعة المصرية للخدمات البريدية، ايجي سيرف)، وهي عبارة عن مقال منشور في مجلة البحوث المالية والتجارية، المجلد 25، العدد 01، جامعة بورسعيد.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور التحول الرقمي في تحسين كفاءة الأداء المستدام بالتطبيق على الشركة الدولية للخدمات البريدية من خلال تقييم تطبيقه وتحديد معوقاته، واقتراح سبل تطويره. وتوصلت نتائج الدراسة انه هناك تأثير مباشر ومعنوي للتحول الرقمي على أبعاد الأداء المستدام في قطاع الخدمات البريدية، وجاءت نتائج الدراسة بأن هناك تأثير مباشر ومعنوي للتحول الرقمي بين الأبعاد المستدامة في قطاع الخدمات البريدية.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

فيما يلي عرض لأهم الدراسات الأجنبية السابقة التي تناولت مواضيع متعلقة ببحثنا:

الدراسة الأولى: (Nassima GANI، 2023)، والموسومة تحت عنوان: (Digital Transformation of Customer Experience: An Empirical Analysis of post office Bejaia liberte منشور بمجلة: (Afak For Siences journal)، المجلد 09، العدد، 01، جامعة بجاية، الجزائر).

هدفت هذه الدراسة الى تناول تأثير التحول الرقمي على تجربة زبائن بريد الجزائر. توصلت هذه الدراسة من خلال النتائج الى أن رقمنة الخدمات البريدية في الجزائر كان لها أثر إيجابي على تجربة الزبائن من خلال توفير خيارات أكبر للوصول الى حساباتهم، وتؤكد الدراسة على ضرورة استمرار بريد الجزائر في الاستثمار في الحلول الرقمية من أجل تحسين تجربة الزبائن وتقديم خدمات أكثر كفاءة وراحة.

الدراسة الثانية: (Ismahan Khater، 2025)، والموسومة تحت عنوان: (Manifestations of digital transformation in Telecommunications and postal sectors and its role in fostering sustainable development)، وهي عبارة عن مقال منشور بمجلة (Industrial economies Review)، المجلد، 15، العدد 02، جامعة باتنة 1، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على مظاهر وخصائص التحول الرقمي في قطاعي الاتصالات والبريد ودوره في تحقيق التنمية المستدامة. توصلت هذه الدراسة الى:

- يساهم التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة.
- تعد مؤشرات قطاع الاتصالات والبنية التحتية البريدية من أهم مؤشرات التنمية المستدامة.
- يشجع التحول الرقمي على بناء بنية تحتية مرنة، ويعزز التصنيع الشامل والمستدام، ويدعم الابتكار.

الدراسة الثالثة: (Mohammed Maatallah، 2025)، والموسومة تحت عنوان: (The Role of digital Transformation in enhancing financial Inclusion: unveiling The Economic an social challenges from Residents perspective)، وهي عبارة عن مقال منشور بمجلة: (Socio Economic challenges)، المجلد 8، العدد 3، كلية الاقتصاد وعلوم التجارة وعلوم التسيير، جامعة تمنراست، الجزائر.

هدفت هذه الدراسة الى: تحليل دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، والكشف عن التحديات المرتبطة به، في ظل توجه الحكومة نحو رقمنة القطاعات والخدمات العامة، بما يتماشى مع الاتجاه العالمي نحو استخدام التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي لتسهيل الوصول إلى الخدمات. كما تهدف إلى دراسة تطور مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، وتحليل العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي، وتقديم مقترحات لتحسين الخدمات المالية في البنوك والمؤسسات المالية. توصلت هذه الدراسة الى:

- أظهرت النتائج الوصفية للعينة والمؤشرات الخاصة بالجزائر وجود نقص واضح في المكونات الأساسية للتحول الرقمي.

- مستوى الشمول المالي في الجزائر مقبول بشكل عام، خاصة فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ويرجع ذلك إلى تزايد عدد مكاتب البريد وأجهزة الصراف الآلي في مختلف أنحاء البلاد. غير أن الاعتبارات الدينية تجعل العديد من الجزائريين لا يرون ضرورة للاقتراض من البنوك التجارية، وبالتالي لا يعتبرون هذه الخدمات ضرورية. في المقابل، لا تزال جودة الخدمات المالية منخفضة، حيث بلغ متوسط هذا البعد 1.24 وفقاً لآراء المشاركين في الدراسة.

الدراسة الرابعة: (K.Mokgohloa، 2022)، والموسومة تحت عنوان: (ASYSTEM DYNAMICS APPROACH TO POSTAL DIGITAL TRANSFORMATION DINAMICS: A CAUSAL LOOP DIAGRAM(CLD) PERSPECTIVE)، وهي عبارة عن مقال منشور بمجلة: (South African journal of industrial Engineering)، المجلد 33، العدد 04.

هدفت هذه الدراسة الى: التركيز على متطلبات التحول الرقمي لتعزيز القدرة التنافسية للقطاع البريدي في إفريقيا الجنوبية. توصلت نتائج هذه الدراسة الى وجود تفاعل معقد بين العوامل المؤثرة على هذه القدرة التنافسية، وأن فهم هذه التعقيدات يساعد صناع القرار على توجيه القطاع البريدية نحو مستقبل رقمي مستدام.

المطلب الثالث: موقع الدراسة من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بالتحول الرقمي والخدمات البريدية والمالية، تبين أن معظم الدراسات ركزت على جوانب محددة من التحول الرقمي، كتحسين جودة الخدمة، تعزيز الشمول المالي، أو دعم التنافسية والأداء المؤسسي، سواء في قطاع البريد أو في قطاعات أخرى. وتتميز دراستنا الحالية عن الدراسات السابقة في عدة نقاط، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- تركيز الدراسة الحالية على دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية داخل مؤسسة بريدية محلية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة الوحدة الولائية للبريد محل الدراسة، بينما تناولت أغلب الدراسات السابقة مؤسسات أو قطاعات مختلفة وعلى نطاق أوسع.

- اعتماد الدراسة الحالية على تحليل أبعاد محددة للتحول الرقمي، والمتمثلة في: (البنية التحتية الرقمية، الخدمات الرقمية، الكفاءة التشغيلية الرقمية، أمن المعلومات، تجربة المستخدم الرقمية)، وهو ما لم يتم التطرق إليه بصورة مجتمعة في أغلب الدراسات السابقة.

- اعتماد الدراسة على آراء موظفي قطاع الخدمات المالية البريدية باعتبارهم العنصر الأساسي في تطبيق التحول الرقمي، في حين ركزت بعض الدراسات السابقة على الجوانب التقنية والتنظيمية فقط.

- الجمع بين الجانب النظري والجانب التطبيقي من خلال دراسة واقع التحول الرقمي داخل مؤسسة البريد محل الدراسة وتحليل نتائج الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية، مما أتاح فهماً أكثر دقة لواقع الخدمات المالية البريدية الرقمية.

- تناول الدراسة لقطاع الخدمات المالية البريدية في البيئة الجزائرية، وهو مجال لا يزال بحاجة إلى المزيد من الدراسات، خاصة على المستوى المحلي والتطبيقي.

- تميزت الدراسة الحالية كذلك بنتائجها التي أكدت قبول جميع الفرضيات، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات المالية البريدية.

خلاصة الفصل:

- لقد توصلنا من خلال هذا الفصل إلى إزالة الغموض عن مجموعة من المفاهيم الأساسية، المرتبطة بالتحول الرقمي والخدمات المالية البريدية، ومن خلال دراستنا وجدنا أن:
- التحول الرقمي هو عملية الانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الرقمي.
 - التحول الرقمي يحسن من جودة الخدمات وتجربة المستخدم.
 - التحول الرقمي يحسن كفاءة الأداء وتسريع إنجاز العمليات.
 - التحول الرقمي يقلل التكاليف التشغيلية والاعتماد على الموارد التقليدية.
 - يعتمد نجاح التحول الرقمي على توفر بنية تحتية رقمية قوية مع كفاءات بشرية مؤهلة وقادرة على استخدام التقنيات الحديثة.
 - تساهم الخدمات المالية البريدية في تعزيز الشمول المالي.
 - توجد علاقة تكاملية بين التحول الرقمي والخدمات المالية البريدية.

الفصل الثاني: أثر

تطبيق التحول

الرقمي على أداء

الخدمات المالية

البريدية

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري لمختلف المفاهيم النظرية التي تتعلق بالمتغير المستقل (التحول الرقمي) والمتغير التابع (الخدمات المالية البريدية) ذلك فيما يتعلق بالفصل السابق، سوف ننتقل الى الدراسة الميدانية التي ستسمح لنا بإثبات أو نفي صحة الفرضيات التي تم وضعها في بداية الدراسة، أيضا معرفة مختلف الجوانب المهمة لتأثير التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية، لهذا الغرض سوف نقوم من خلال هذا الفصل بمحاولة إسقاط ما تم عرضه في الجانب النظري على قطاع الخدمات المالية البريدية وذلك من خلال دراسة عينة من موظفي الوحدة الولائية للبريد- ميله- والخروج بمجموعة من النتائج والتي سوف نتطرق لها في خاتمة هذه الدراسة.

وللإلمام بالموضوع سوف نتطرق من خلال هذا الفصل للنقاط التالية:

- **المبحث الأول:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
- **المبحث الثاني:** الأدوات والأساليب الإحصائية للدراسة الميدانية
- **المبحث الثالث:** المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

تعتبر الدراسة الميدانية إسقاطا لما جاء في الجانب النظري للبحث اذ يعد بناء إطار منهجي للدراسة الميدانية من الأساسيات الواجب إتباعها في البحث والتي تسمح بقيام هذه الدراسة، أيضا بتنظيم مختلف المعلومات الواجب الحصول عليها من أجل الوصول إلى استخلاص نتائج ميدانية تقود الى التأكد من صحة او خطأ الفرضيات المطروحة في إشكالية البحث، حيث سنتطرق في هذا المبحث الى عرض مجتمع وعينة الدراسة الميدانية، منهج ونموذج الدراسة الميدانية، ثم حاولنا التطرق الى مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

مجتمع الدراسة يتمثل في موظفي مؤسسة البريد للوحدة الولائية ميلة، وبالنسبة للعينة الإحصائية فتعتبر جزءا من المجتمع الإحصائي أو مجتمع الدراسة، لكن ليس أي جزء عشوائي، إنما هي العينة التي تعبر وتمثل المجتمع أحسن تمثيل بحيث تضم هذه العينة أفرادا يمكن القول عنهم ممثلين عن المجتمع المدروس ككل، يختلف حجم العينة حسب أهمية الدراسة وحسب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة للقيام بهذه الدراسة، نظرا لاستحالة التمكن من جمع المعلومات من كل وحدات المجتمع المدروس فيتم الاعتماد على أسلوب العينة للقيام بالدراسة، وعليه نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة وضيق الوقت ولعدم توفر الإمكانيات المادية تم اختيار عينة قسدية من موظفي مؤسسة البريد محل الدراسة من مختلف الرتب، حيث تم تحديد عدد المبحوثين من خلال التواصل معهم حضوريا، وقمنا أيضا بتوزيع الاستبيان ورقيا على مختلف موظفي البريد محل الدراسة، وفيما يلي جدول يوضح عدد الاستبيانات الموزعة والاستبيانات الصالحة للتحليل:

جدول رقم (02-01): عدد الاستبيانات الموزعة والصالحة للتحليل

عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل
55	42

المصدر: من إعداد الطالبتين.

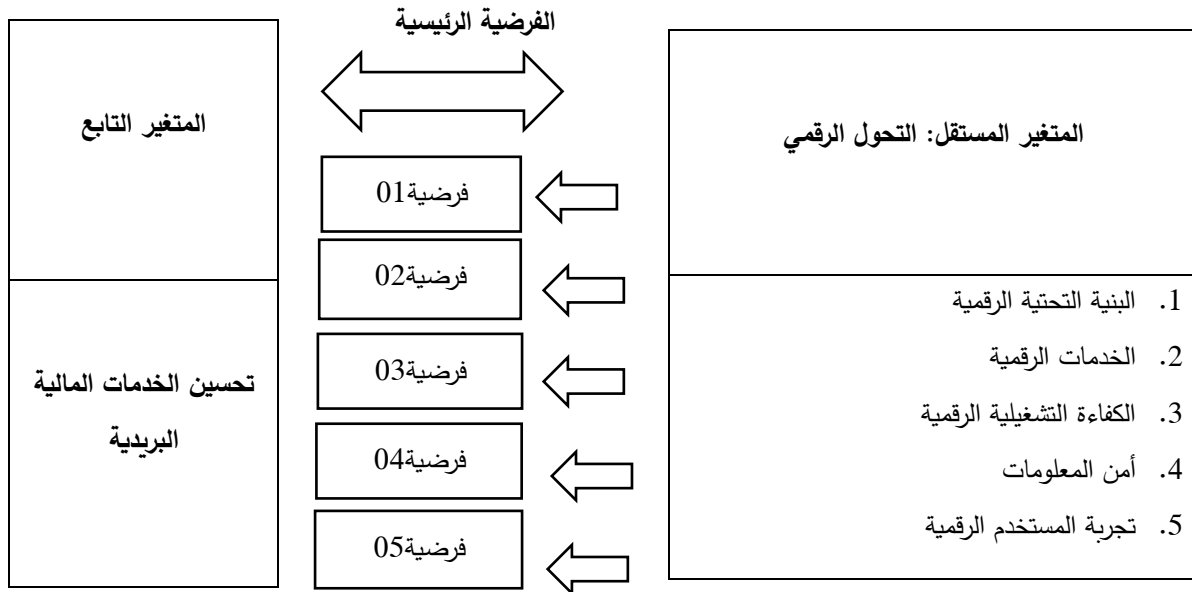
المطلب الثاني: منهج ونموذج الدراسة

يختلف اختيار المنهج المناسب للبحث باختلاف طبيعة الموضوع، أيضا طبيعة التساؤلات والفرضيات التي يطرحها الباحث، وبهدف الإجابة يختلف اختيار المنهج المناسب للبحث باختلاف طبيعة

الموضوع، أيضا طبيعة التساؤلات على الإشكالية المطروحة وإثبات فرضيات الدراسة الميدانية اعتمدنا على المنهجين التاليين:

- **المنهج الوصفي التحليلي:** نرى أن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج الأكثر ملائمة لإجراء دراستنا الحالية المتمثلة في دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية (دراسة حالة الوحدة الولائية للبريد- بلدية ميله -ولاية ميله)، وذلك من خلال وصفها وتحديد متغيراتها والتعرف على الأساليب التي أدت الى حدوثها، كما ان هذا المنهج لا يتوقف بمجرد انتهاء عملية وصف الظاهرة المدروسة وانما يصل الى التحليل من خلال تفسيرها ثم محاولة الربط بين مختلف متغيراتها عبر البيانات والمعلومات التي تم جمعها.
 - **المنهج الإحصائي:** قمنا أيضا بالاستعانة بالمنهج الإحصائي كونه من أهم طرق البحث العلمي والتي تعتمد بالدرجة الأولى على الأسلوب الكمي وتحليل البيانات، ذلك من خلال بعض الاختبارات الإحصائية والنسب المئوية، حيث يسمح هذا المنهج بإمكانية قياس مختلف العلاقات والمتغيرات وذلك من خلال ترجمتها في شكل كمي.
- بالنسبة لنموذج الدراسة والذي يضم شرحا للعلاقة بين المتغيرات التي تتضمنها الفرضيات يمكننا توضيحه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (02-01): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج الاستبيان.

المطلب الثالث: مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية

تتقسم مجالات توزيع الدراسة الميدانية الى ثلاث مجالات وهي: المجال المكاني، المجال الزمني، والمجال البشري، والموضحة كما يلي:

- **المجال المكاني أو الجغرافي:** شملت الدراسة الوحدة الولائية للبريد ميله محل الدراسة.
- **المجال الزمني:** يقصد به الفترة التي استغرقتها عملية صياغة الاستبيان والبحث، ثم توزيع الاستبيانات وجمعها، وقد استغرقت هذه العملية حوالي شهر من الزمن، حيث امتدت العملية من 2026/03/28 الى غاية 2026/04/30.
- **المجال البشري:** يتمثل المجال البشري للدراسة في مجموعة الأفراد الذين تم اخضاعهم لعملية الإجابة على الدراسة التطبيقية للبحث (الاستبيان) والمتمثلين في موظفي الوحدة الولائية للبريد -ميله-.

المبحث الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية

يسعى هذا المبحث إلى شرح أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات من الوحدة الولائية للبريد -ميلة- محل الدراسة وكذا شرح الطرق الإحصائية التي تستعمل خلال عملية التحليل، كما يسعى أيضا الى تبيان صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية والمتمثلة في الاستبيان.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية

بغية جمع المادة العلمية الميدانية استخدمنا في موضوع بحثنا بعض الأدوات لجمع البيانات التي تتلاءم مع طبيعة هذا الموضوع، حيث تم الاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وفيما يلي شرح الأداة:

الفرع الأول: الاستبيان

لقد تم الاعتماد على الاستبيان في إعداد هذه الدراسة بطريقة رئيسية لجمع البيانات الضرورية، باعتبار أنها وسيلة تمثل معيارا لتوحيد نمط البيانات المجمعة بطرق الاستقصاء المختلفة، من خلال طرح الأسئلة أو عرض البنود نفسها على أفراد العينة المدروسة، وبالتالي تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها قابلة للمقارنة. ولأجل صياغة الاستبيان في شكله النهائي فإننا اتبعنا المراحل المنهجية التالية:

1- مرحلة التجريب: هذه المرحلة مهمة جدا قبل أن تأخذ الاستبيان أو الاستمارة شكلها النهائي، بحيث مرت بمجموعة من الخطوات وهي:

الخطوة الأولى: لقد تم تصميم الاستبيان تماشيا مع فرضيات الدراسة، وتم الاعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة سواء تعلق الأمر بموضوع التحول الرقمي، أو فيما يخص موضوع تحسين الخدمات المالية البريدية.

الخطوة الثانية: تم عرض الاستمارة في شكلها الأولي على الأستاذ المشرف وأساتذة محكمين، ومن خلال الملاحظات المقدمة من طرف المحكمين والذين عرضوا بعض المقترحات والتعديلات الهامة وبعض الملاحظات التي تم التعرض إليها من خلال الدراسة الاستطلاعية، تم التعديل في الاستبيان الأولي بما يتماشى وهذه الملاحظات والمقترحات، حيث تم حذف بعض العبارات وتبسيط البعض وإعادة صياغة البعض الآخر.

الخطوة الثالثة: بعد تعديل الاستبيان تم إعادة توزيعه على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق رقم 01)، وبناء على ملاحظات وآراء المحكمين واقتراحاتهم فيما يتعلق بالاستبيان، والتي تمت مناقشتها مباشرة مع كل محكم، ليتم اعتماد الاستبيان في شكله النهائي.

2- مرحلة الصياغة النهائية: كتكملة لما تم إنجازه في المرحلة السابقة تمت صياغة الاستبيان في شكله النهائي (أنظر الملحق رقم 02)، آخذين بعين الاعتبار كل الملاحظات ليتم في الأخير صياغته بشكله النهائي كالتالي:

أ- الجزء الأول: والخاص بالمعلومات الخاصة بأفراد العينة والمتعلقة بالجنس، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، الخبرة المهنية.

ب- الجزء الثاني: والمتمثل في أسئلة محاور استمارة موضوع البحث الذي يتكون من محورين وهما:

- المحور الأول: الذي يضم البنود المتعلقة بمتغير التحول الرقمي، ويشتمل هذا المحور على تسعة عشر (19) عبارة موزعة على خمسة محاور فرعية كالتالي:

❖ المحور الفرعي 01: يتعلق ببعد البنية التحتية الرقمية، ويضم البنود من 1 إلى 4.

❖ المحور الفرعي 02: يتعلق ببعد الخدمات الرقمية، ويضم البنود من 5 إلى 8.

❖ المحور الفرعي 03: يتعلق ببعد الكفاءة التشغيلية الرقمية، ويضم البنود من 9 إلى 12.

❖ المحور الفرعي 04: يتعلق ببعد أمن المعلومات، ويضم البنود من 13 إلى 16.

❖ المحور الفرعي 05: يتعلق ببعد تجربة المستخدم الرقمية، ويضم البنود من 17 إلى 19.

- المحور الثاني: الذي يضم العبارات المتعلقة بمتغير تحسين الخدمات المالية البريدية، ويشتمل هذا المحور على ثلاثة عشر عبارة.

المطلب الثاني: أدوات تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية

بعد الانتهاء من جمع البيانات المطلوبة للبحث، فإنه عادة ما يتم تحليلها وفقا لمقتضيات البحث، في هذا المجال تم استخدام نظام التحليل بالحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية برنامج (SPSS.25) لمعالجة بيانات الاستبيان، ويستخدم هذا البرنامج لتحليل جميع أنواع البيانات الإحصائية في مختلف أنواع العلوم خاصة العلوم الإنسانية، عن طريق استخدام بعض الاختبارات التي يتيحها هذا البرنامج، ومن بين الأدوات الإحصائية التي تم استخدامها في هذا البحث ما يلي:

- اختبار معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): من أجل معرفة صدق وثبات البيانات.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson): من أجل معرفة الصدق البنائي لعبارات الاستبيان.
- التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية.
- المتوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة.
- الانحراف المعياري: من أجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي.
- اختبار كولموكروف سمير نوف (Kolmogorov-Smirnov): يستعمل من أجل تحديد طبيعة التوزيع أي مدى خضوع البيانات إلى توزيع طبيعي (بارا متري) أم غير طبيعي (لا بارا متري)، لأن العينة أكبر من 30 تم الاعتماد على (Kolmogorov-Smirnov)، توصلنا من خلال مخرجات برنامج SPSS إلى $Sig=0.200$ وهي أكبر من 0.05 وهذا ما يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، والجدول الموالي يوضح هذه القيم:

الجدول رقم (02-02): اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)

المعطيات	الإحصائية	عدد البنود	مستوى الدلالة (Sig)
النتائج	0.078	32	0.200

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

- الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.01.
- الارتباط دال احصائيا عند مستوى دلالة 0.05.
- **المدى:** يستخدم لقياس التشتت بين المتغيرات وهو عبارة عن الفرق بين أكبر وأصغر قيمة معطاة لخيارات مقياس الاستبيان، ويفيد في تحديد المجالات التي تنتمي إليها الإجابات وتفسر مستوى الإجابة، حيث تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتبر أكثر المقاييس شيوعا لقياس الاتجاهات، بحيث يكون ترتيب الإجابات كما يلي:

الجدول رقم (02-03): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

قيمة المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الاتجاه	درجة الموافقة*
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.80 إلى 2.60	غير موافق	ضعيف
من 2.60 إلى 3.40	موافق إلى حد ما	متوسط
من 3.40 إلى 4.20	موافق	مرتفع
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص23.

وتم تقسيم إجابات أفراد العينة وفقا للمتوسطات الحسابية انسجاما مع مقياس ليكرت الخماسي الذي بنيت عليه أداة الدراسة، وقيمة المدى (5-1=4) والتي يتم قسمتها على عدد درجات المقياس (5/4=0.8)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار، ما يسمح بتحديد الفئات التالية:

الجدول رقم (02-04): تحديد درجات الموافقة حسب قيم المتوسط الحسابي

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق بشدة
الدرجات	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الدراسات السابقة لمقياس ليكرت الخماسي.

ملاحظة:

- تم وضع مستوى القبول كوسيلة للتقييم العام للإجابات على كل بعد من أبعاد محاور الدراسة.
- **المتوسط الفرضي (Valeur du test):** يتم مقارنة المتوسطات الحسابية للمتغيرات معه لتحديد اتجاه إجابات الباحثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، وفي هذه الدراسة تقدر قيمته ب (03)، فكل عبارة تنقط من (01) إلى (05) وعليه فالمتوسط الفرضي يتم حسابه بهذه الطريقة: $(5+4+3+2+1)/5=3$. وقد اعتبرنا المتوسط الحسابي دالا على مستوى منخفض إذا كان أقل من المتوسط الفرضي (03) ودالا على مستوى متوسط إذا كان مساويا له، ودالا على مستوى مرتفع إذا أكبر من المتوسط الفرضي (03).
- **اختبار "t":** لعينة واحدة لتحديد إجابات الباحثين حول محاور الدراسة بمقارنتها مع المتوسط الفرضي.
- **تحليل التباين للانحدار:** يستخدم للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية (اختبار المعنوية الكلية للنموذج) وذلك باستخدام توزيع فيشر (f).

- **معامل الارتباط:** هو مقياس احصائي يحدد قوة واتجاه العلاقة الخطية بين المتغيرين الكميّين، وتتراوح قيمته بين -1 و +1. يشير الرقم +1 الى وجود علاقة طردية قوية، و -1 الى علاقة عكسية قوية، بينما تعني القيمة 0 عدم وجود ارتباط خطي. يستخدم لتحليل البيانات، قياس درجة التباين، واختبار الفروض.
- **معامل التحديد: (R^2)** يعبر هذا المعامل عن مدى قدرة المتغير المستقل على تفسير التغيرات التي تطرأ على المتغير التابع. وتتراوح قيمته بين 0 و 1، فكلما اقتربت قيمته من 1 دل ذلك على قوة العلاقة وقدرة النموذج على التنبؤ بقيم المتغير التابع بشكل أفضل.
- **تحليل التباين الأحادي:** يستخدم للكشف عن الفروق الموجودة، حيث يعتمد القرار الإحصائي على قيمة (F) عند مستوى معنوية 0.05. وتعد قيمة (F) دالة إحصائية إذا كان مستوى دلالتها أقل من 0.05، وعندها يتم قبول الفرضية.
- **اختبار الانحدار الخطي البسيط (Régression linéaire simple):** يستخدم لتحديد درجة واتجاه تأثير متغير مستقل على متغير تابع، وذلك عندما تكون البيانات كمية، بشرط التوزيع الطبيعي.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية (الاستبيان)

من أجل التأكد من صحة ومصداقية الاستبيان، والتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائجه بكل ثقة لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات.

الفرع الأول: صدق الاستبيان

يقصد بصدق أداة الدراسة مدى قدرتها على قياس ما وضعت من أجله بدقة، وقد تم في هذه الدراسة الاعتماد على التحقق من صدق الاستبيان من خلال نوعين أساسيين، الصدق الظاهري (صدق المحكمين) والصدق البنائي لمحاور الاستبيان.

1-1: الصدق الظاهري: يقصد به مدى ملائمة عبارات الاستبيان لما وضعت لقياسه، ومدى اتساقها مع موضوع الدراسة، إضافة الى وضوحها وشمولها. ولتحقيق ذلك، تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص (انظر الملحق رقم 01) بهدف الاستفادة من آرائهم وملاحظاتهم في تحسينه وقد تم التركيز على التحقق من: مدى انتماء كل عبارة للمحور الذي تندرج ضمنه، سلامة الصياغة اللغوية والعلمية، وضوح العبارات وسهولة فهمها و مدى شمول الاستبيان لمشكلة الدراسة وتحقيقه لأهدافها، وبناء على آراء السادة المحكمين تم إجراء مجموعة من التعديلات تمثلت في حذف بعض العبارات، تعديل وإضافة عبارات أخرى، بالإضافة إلى إعادة صياغة بعض الفقرات حتى تصبح أكثر وضوحاً

ودقة بالنسبة لأفراد عينة الدراسة وأكثر قدرة على قياس موضوع الدراسة بشكل صحيح، بما يضمن الوصول إلى نتائج دقيقة تخدم الموضوع وتجيب عن إشكالية الدراسة وفرضياتها.

1-2: الصدق البنائي: يعد الصدق البنائي أحد أهم مقاييس صدق أداة الدراسة حيث يهدف إلى قياس مدى قدرة الأداة (الاستبيان)، على تحقيق الأهداف التي صممت من أجلها كما يبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية للاستبيان، وبناء عليه تم حساب معامل الارتباط باستخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل محور والدرجة الكلية لاستمارة الاستبيان وذلك للتحقق من مدى الاتساق الداخلي للأداة. والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-05): صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان

البيان	معامل الارتباط (Pearson)	مستوى الدلالة Sig المعنوية	النتيجة
المحور الأول: التحول الرقمي	0.834**	0.000	يوجد ارتباط معنوي (دال)
المحور الثاني: تحسين الخدمات المالية البريدية	0.868**	0.000	يوجد ارتباط معنوي (دال)

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على بيانات وخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* الارتباط دال احصائياً عند مستوى دلالة 0.01.

** الارتباط دال احصائياً عند مستوى معنوية 0.05.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط للمحور الأول والثاني دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 أو مستوى دلالة معنوية 0.05، وبذلك يعتبر المحور الأول والثاني من محاور الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: ثبات الاستبيان (الاستمارة)

يقصد بثبات الاستبيان مدى قدرته على إعطاء نفس النتائج إذا تم إعادة تطبيقه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط وبعبارة أخرى فإن الثبات يعكس درجة الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تأثرها بتغيرات طفيفة عند إعادة توزيعه على أفراد العينة في فترات زمنية مختلفة، وللتحقق من ثبات استمارة الدراسة تم استخدام معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) بالاعتماد على برنامج (SPSS.25) والذي يعبر عن درجة الاتساق الداخلي للمقياس، كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم (02-06): معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)

المحور	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)
المحور الأول	19	0.962
المحور الثاني	13	0.371
المجموع الكلي	32	0.745

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ يتراوح بين (0 و 1)، وكلما اقترب من الواحد يدل على وجود ثبات عالي، في حين يشير اقترابه من الصفر إلى عدم وجود ثبات وقد اتفق على أن الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا كرونباخ هو (0.70). ومن خلال نتائج الجدول نلاحظ أن معامل الثبات ألفا كرونباخ للمحور الأول للاستبيان مرتفع وهي أكبر من 0.70، أما قيمة ألفا كرونباخ للمحور الثاني من الاستبيان منخفضة وهي أقل من 0.70، أما قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان ككل أكبر من 0.70 حيث بلغت قيمته 0.745، وهذا يدل على أن لأداة الدراسة مستوى ثبات مرتفع، وبناء على ذلك يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بقدر كبير من الصدق والثبات في جميع فقراته وصلاحيته مما يجعله أداة صالحة للاستخدام في جمع البيانات ويمكن الاعتماد عليه في تحليل نتائج الدراسة واختبار فرضياتها، وأنه جاهز للتطبيق على عينة الدراسة.

المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها

سوف نحاول في هذا المبحث تقديم التحليلات الإحصائية الخاصة بالدراسة الميدانية وذلك من خلال مجموعة من المطالب، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة، بينما خصص المطلب الثاني إلى عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد المحور الأول من الاستبيان والمتمثل في محور التحول الرقمي والمطلب الثالث تناولنا عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو بنود محور تحسين الخدمات المالية البريدية من الاستبيان، وفي المطلب الرابع حاولنا اختبار فرضيات هذه الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المطلب عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية، والمتمثلة في الخصائص الشخصية للمبحوثين، وذلك بالاعتماد على التوزيعات التكرارية والنسب المئوية باستخدام برنامج (SPSS.25).

جدول رقم (02-07): التكرارات المطلقة والتكرارات النسبية لأفراد عينة الدراسة

المتغيرات	خصائص المتغيرات	التكرارات المطلقة	التكرارات النسبية
الجنس	أنثى	21	50%
	ذكر	21	50%
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	0	0%
	من 20 سنة إلى 25 سنة	0	0%
	من 25 سنة إلى 30 سنة	1	2.4%
	أكبر من 30 سنة	41	97.6%
المستوى الدراسي	بكالوريا	14	33.3%
	ليسانس	19	45.2%
	ماستر	9	21.4%
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	0	0%
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	4	9.5%
	أكثر من 10 سنوات	38	90.5%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

من خلال البيانات الموضحة أعلاه نلاحظ أنه:

- تبين نتائج التحليل الإحصائي أن الفئة المبحوثة بلغت 42 مستجوب بنسبة تقدر ب 100%، 21 من صنف الإناث بنسبة قدرت ب 50% و 21 مبحوث من صنف الذكور بنسبة تقدر ب 50%، وأما فيما يخص الفئة العمرية لعينة الدراسة فنلاحظ أن النسبة الأعلى هي للفئة من أكبر من 30 سنة والمقدرة ب 97.6%، ثم تليها الفئة من 25 الى 30 سنة بنسبة قدرت ب 2.4%، أما فئة اقل من 20 سنة ومن 20 سنة الى 25 سنة فنسبتها معدومة. مما تقدم يمكننا أن نستنتج أن نسبة المبحوثين الإناث تساوي نسبة المبحوثين الذكور، يمكن إرجاع هذه النتائج الى توفر فرص عمل متكافئة وتتميز بطبيعة مهنية مناسبة لكلا الجنسين.

- يتبين أيضا من الجدول أعلاه أن ترتيب الأفراد المبحوثين بصفة كبيرة ينتمون الى فئة المتحصلين على ليسانس ثم فئة بكالوريا تليها فئة المتحصلين على الماستر، بنسب تقدر على التوالي: 45.2%، 33.3%، 21.4% يمكن ارجاع هذه النتيجة الى إمكانية استهداف التوظيف في قطاع البريد الى مستوى الليسانس كحد مناسب بين التأهيل العلمي ومتطلبات الوظيفة، في حين يتجه حاملو الماستر إلى فرص عمل أخرى ذات امتيازات أعلى.

- يظهر الجدول أعلاه أيضا من ناحية الخبرة المهنية فإنه أعلى نسبة قدرت ب 90.5 % وهي خصصت للخبرة أكثر من 10 سنوات ثم تليها فئة أصحاب الخبرة من 5 الى 10 سنوات بنسبة قدرت ب 9.5%، أما بالنسبة الى خانة الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات فهي تساوي 0 أي لا يوجد أصحاب الخبرة اقل من 5 سنوات في الوحدة محل الدراسة، أي يمكن القول أن العمال الذين يعملون بالوحدة محل الدراسة لديهم الخبرة الكافية حول كل التحولات الرقمية الخاصة بهذا القطاع.

المطلب الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد المحور الأول من الاستبيان

سنقوم في هذا المطلب بعرض مختلف نتائج بنود الاستبيان المتعلقة بالمحور الأول، والذي يتمثل في تقييم أفراد العينة حول أبعاد التحول الرقمي، مع محاولة تفسيرها باستخدام الأدوات الإحصائية التي سبق ذكرها.

الفرع الأول: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو بعد البنية التحتية الرقمية

سنحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على بعد البنية التحتية الرقمية للمحور الخاص بالتحول الرقمي، نجدها موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-08): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد البنية التحتية الرقمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
1	تمتلك المؤسسة أنظمة معلومات حديثة	4.21	0.645	42.326	0.000	1
2	تعتمد المؤسسة على تقنيات رقمية متطورة	4.14	0.751	35.736	0.000	2
3	توفر المؤسسة شبكة معلومات فعالة.	4.07	0.808	32.645	0.000	4
4	تحدث الأنظمة الرقمية بشكل مستمر	4.12	0.705	37.840	0.000	3
—	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.1369	0.65379	41.007	0.000	—

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية 42 ومستوى الخطأ 0.05.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن العبارة رقم 1 احتلت المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة أي أنه فعلا تمتلك المؤسسة أنظمة معلومات حديثة بمتوسط حسابي قدر بـ (4.21) وانحراف معياري قدر بـ (0.645)، ثم تأتي بعدها العبارة رقم 2 في المرتبة الثانية بدرجة موافقة مرتفعة التي تنص على أن تعتمد المؤسسة على تقنيات رقمية متطورة، تليها في المرتبة الثالثة العبارة رقم 4 التي مفادها أن تحدث الأنظمة الرقمية بشكل مستمر، ثم أخيرا العبارة توفر المؤسسة شبكة معلومات فعالة في المرتبة الأخيرة بدرجة موافقة مرتفعة وبمتوسط حسابي (4.07). وعموما بلغ الانحراف المعياري العام لكل العبارات (0.653) بمتوسط حسابي عام مقدر بـ (4.136)، حيث كان في المجال والمستوى المقبول وهو أكبر من المتوسط الفرضي والمقدر بـ (3)، والقيمة الاحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 ويمكن القول إن موظفي الوحدة الولائية للبريد -ميلة- محل الدراسة يرون أن بعد البنية التحتية الرقمية مرتفع مما يعزز ثقتهم في التحول الرقمي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو بعد الخدمات الرقمية

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة حول بعد الخدمات الرقمية ضمن المحور الخاص بالتحول الرقمي، وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-09): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد الخدمات الرقمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب *
5	توفر المؤسسة خدمات الالكترونية عبر الأنترنت.	4.10	0.932	28.474	0.000	1
6	تتجز العمليات المالية الكترونيا بسهولة.	3.98	0.780	33.016	0.000	3
7	تتيح المؤسسة استخدام التطبيقات الرقمية للخدمات.	3.95	0.795	32.224	0.000	4
8	تساهم الخدمات الرقمية في تسهيل التعاملات.	4.05	0.909	28.846	0.000	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.0179	0.75988	34.267	0.000	—

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية 42 ومستوى الخطأ 0.05.

من خلال القيم المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لبعء الخدمات الرقمية بلغ 4.0176 بانحراف معياري قدره 0.75988 وهو أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ 3، مما يشير الى وجود درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة، كما أن جميع القيم الاحتمالية المرتبطة بعبارات هذا البعد كانت 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة (0.05)، ويمكن القول ان موظفي الوحدة الولائية للبريد -ميلة- محل الدراسة يرون أن بعد الخدمات الرقمية مرتفع مما يقوي ثقتهم في التحول الرقمي. أما فيما يتعلق بترتيب بنود هذا البعد، فقد احتلت العبارة رقم (5) المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة، تليها العبارة رقم (8) التي تشير إلى مساهمة الخدمات الرقمية في تسهيل التعاملات، أما العبارتين (6)، (7) فقد جاءتا في المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي، بدرجات موافقة مرتفعة أيضا، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية الخاصة بهما بين 3.98 و 3.95 على التوالي، مع انحراف معياري قدره 0.780 و 0.79 على التوالي. ما يؤكد وجود تقييم إيجابي عام لدى أفراد العينة حول هذا البعد ويؤكد على أهمية وجود خدمات رقمية فعالة ومتطورة.

الفرع الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو بعد الكفاءة التشغيلية الرقمية

الجدول رقم (02-10): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد الكفاءة التشغيلية الرقمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
9	يساهم التحول الرقمي في تقليل وقت إنجاز المعاملات.	3.93	0.947	26.879	0.000	4
10	يساعد التحول الرقمي في تحسين أداء الموظفين.	3.95	0.962	26.640	0.000	3
11	يساهم النظام الرقمي في تقليل الازدحام داخل المكاتب.	4.05	0.962	27.282	0.000	2
12	يرفع التحول الرقمي من كفاءة العمليات المالية.	4.14	0.872	30.806	0.000	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.0179	0.85965	30.290	0.000	-

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

أظهرت نتائج الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات المتعلقة ببعد الكفاءة التشغيلية الرقمية تنتمي إلى المجال المرتفع، مما يدل على وجود درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول دور التحول الرقمي في هذا الجانب. وقد جاءت العبارة رقم 12 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.14 وانحراف معياري 0.872، وتشير إلى أن (التحول الرقمي يرفع من كفاءة العمليات المالية)، مما يعكس وعيا واضحا بأثر التحول الرقمي الإيجابي في تطوير العمل المالي. وقيمة t الجدولية دالة وهي أقل من 0.05، ثم تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 11 والتي حصلت أيضا على درجة موافقة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 4.05 وانحراف معياري قدره 0.962. كما جاءت العبارتين 9 و 10 ضمن مجال مرتفع بمتوسط حسابي قدره ب 3.93 و 3.95 على التوالي وتشيران إلى مساهمة التحول الرقمي في تقليل وقت إنجاز المعاملات، ومساعدة التحول الرقمي في تحسين أداء الموظفين.

بشكل عام تراوح الانحراف المعياري لجميع العبارات بين 0.872 و 0.962 والمتوسط الحسابي بين 3.93 و 4.14، ما يشير إلى تقارب الآراء بين أفراد العينة. أما القيمة الاحتمالية لجميع العبارات تساوي

0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، يمكن القول أن موظفي الوحدة الولائية للبريد -ميلة- محل الدراسة يرون أن بعد الكفاءة التشغيلية الرقمية مرتفع مما يعزز ثقتهم في التحول الرقمي.

الفرع الرابع: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أمن المعلومات

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على بعد أمن المعلومات للمحور الخاص بالتحول الرقمي، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-11): نتائج إجابات الأفراد لفقرات أمن المعلومات

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
13	توفر المؤسسة حماية كافية للبيانات المالية.	4.05	0.764	34.354	0.000	2
14	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية.	3.95	0.854	29.992	0.000	4
15	تعتمد المؤسسة إجراءات لحماية المعلومات من الاختراق.	4.00	0.796	32.553	0.000	3
16	تحافظ المؤسسة على سرية بيانات العملاء.	4.14	0.814	32.998	0.000	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.0357	0.72745	35.954	0.000	-

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

*الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (3) مع درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ 0.05.

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لبعد أمن المعلومات بلغ 4.0357، وهو أعلى من المتوسط الفرضي البالغ 3، ما يعكس درجة الموافقة المرتفعة من قبل أفراد العينة على هذا البعد. كما يشير الانحراف المعياري البالغ 0.72745 الى وجود درجة مرتفعة من التباين في الآراء، حيث احتلت العبارة رقم 16 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب4.14 وانحراف معياري 0.814 وهذا معناه ان المبحوثين موافقين على محافظة المؤسسة على سرية بيانات العملاء، تليها العبارة رقم 13 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب4.05 وانحراف معياري 0.764 هذا معناه أن المبحوثين موافقين على أن المؤسسة توفر حماية كافية للبيانات المالية، تأتي في المرتبة الثالثة والرابعة عبارتين رقم 15 و 14 على التوالي بمتوسط حسابي قدر ب4.00، 3.95 على التوالي وبانحراف معياري 0.796، 0.854 على التوالي، وأيضا ما نلاحظه من خلال الجدول ان القيمة الاحتمالية لكل العبارات تساوي

0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 لقيمة (t) المحسوبة ويمكن القول أن موظفي الوحدة الولائية للبريد -ميلة- محل الدراسة يرون أن بعد أمن المعلومات مرتفع مما يدعم ثقتهم في التحول الرقمي.

الفرع الخامس: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو بعد تجربة المستخدم الرقمية

سوف نقوم بعرض وتحليل احصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة حول تجربة المستخدم الرقمية للمحور الخاص بالتحول الرقمي، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-12): نتائج إجابات الأفراد لفقرات بعد تجربة المستخدم الرقمية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
17	أستخدم الخدمات الرقمية دون صعوبة.	3.98	0.811	31.768	0.000	1
18	توفر الخدمات الرقمية تجربة مريحة للمستخدم.	3.95	0.909	28.167	0.000	3
19	تصمم الخدمات الرقمية بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين.	3.98	0.841	30.652	0.000	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.9683	0.79568	32.321	0.000	-

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

من خلال المعطيات الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لبعد تجربة المستخدم الرقمية يساوي 3.9683 وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3) بدرجة مرتفعة واتجاه موافق وبانحراف معياري 0.79568 حيث احتلت العبارة رقم 17 المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب 3.98 و انحراف معياري 0.811 وهذا معناه أن المبحوثين موافقين على استخدام الخدمات الرقمية دون صعوبة، تليها العبارة رقم 19 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب 3.98 وانحراف معياري 0.841 معناه أن المبحوثين موافقين على أن الخدمات الرقمية توفر تجربة مريحة للمستخدم، تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم 18 بمتوسط حسابي قدره 3.95 وبانحراف معياري 0.909، وأيضا ما نلاحظه من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 لقيمة (t) المحسوبة، بالتالي

يمكن القول أن موظفي الوحدة الولائية للبريد -ميلة- محل الدراسة يرون أن بعد تجربة المستخدم الرقمية مرتفع مما يعكس ثقتهم المتزايدة في التحول الرقمي.

الفرع السادس: تحليل أبعاد التحول الرقمي ككل

الجدول رقم (02- 13): نتائج تحليل أبعاد التحول الرقمي ككل

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	الترتيب*
01	البنية التحتية الرقمية.	4.1369	0.65379	41.007	0.000	1
02	الخدمات الرقمية.	4.0179	0.75988	34.267	0.000	**3
03	الكفاءة التشغيلية الرقمية.	4.0179	0.85965	30.290	0.000	**4
04	أمن المعلومات.	4.0357	0.72745	35.954	0.000	2
05	تجربة المستخدم الرقمية.	3,9683	0.79568	32.321	0.000	5
-	التحول الرقمي.	4.0388	0.64795	40.396	0.000	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات (SPSS.25).

ملاحظة:

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

يشير الجدول رقم (02-13) الى إجابات أفراد عينات الدراسة عن عبارات محور التحول الرقمي إذ

تراوحت المتوسطات الحسابية لهذه الأبعاد بين (4.1369-3.9683)، وانحراف معياري ما بين

(0.65379-0.79568)، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (4.0388) وانحراف معياري عام قدر ب

(0.64795) مما يشير إلى أنه أكبر من المتوسط الفرضي (3) بدرجة مرتفعة واتجاه موافق ما يشير إلى

الموافقة المرتفعة لأبعاد التحول الرقمي في الوحدة محل الدراسة وبناء على نتائج الجدول أعلاه يمكننا

استخلاص ما يلي:

المتوسط الحسابي للبعد الأول يساوي (4.1369) وانحراف معياري قدر ب (0.65379) وهذا معناه أن

المبحوثين موافقين على بعد البنية التحتية الرقمية، تليها العبارة رقم 04 في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي

قدر ب 4.0357 وانحراف معياري 0.72745 معناه أن المبحوثين موافقين على بعد أمن المعلومات أي أن

مؤسسة البريد محل الدراسة تمتلك أنظمة حماية ، تأتي في المرتبة الثالثة العبارة رقم 02 بمتوسط حسابي قدره ب 4.0179 وبانحراف معياري 0.75988، هذا معناه أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على بعد الخدمات الرقمية تليها العبارة رقم 03 في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب 4.0179 وبانحراف معياري 0.85965، وأخيرا في المرتبة الخامسة تأتي العبارة رقم 05 بمتوسط حسابي قدره 3.9673 وانحراف معياري 0.79568، أي أن المبحوثين موافقون بدرجة مرتفعة على بعد تجربة المستخدم الرقمية وأيضا ما نلاحظه من خلال الجدول أن القيمة الاحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05 لقيمة (t) المحسوبة.

المطلب الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد المحور الثاني من الاستبيان

سنحاول في هذا المطلب بعرض مختلف نتائج بنود الاستبيان فيما يتعلق بالمحور الثاني، والذي يتمثل في تحسين الخدمات المالية البريدية، مع محاولة تفسيرها بمختلف الأدوات الإحصائية التي سبق ذكرها، والجدول الآتي يوضح هذا الأخير:

الجدول رقم (02-14): نتائج إجابات الأفراد لعبارات المحور الثاني تحسين الخدمات المالية البريدية

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
1	تتحسن جودة الخدمات المالية المقدمة.	4.07	0.640	41.238	0.000	6
2	تليي الخدمات توقعات العملاء.	3.81	0.740	33.345	0.000	12
3	تقدم الخدمات بدقة عالية.	3.88	0.861	29.207	0.000	11
4	تتحسن جودة الخدمة مع استخدام التكنولوجيا.	4.21	0.682	40.045	0.000	3
5	تنجز العمليات المالية بسرعة أكبر.	3.98	0.780	33.016	0.000	7
6	يقل وقت الانتظار في المكاتب البريدية.	3.93	0.808	31.499	0.000	8**
7	تتفد المعاملات في وقت قصير.	3.93	0.867	29.382	0.000	9
8	تقلل الأخطاء في العمليات المالية.	4.98	0.6200	5.226	0.000	2
9	تساهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية.	4.10	0.692	38.367	0.000	5
10	تصبح العمليات أكثر دقة بفضل الرقمنة.	4.21	0.750	36.409	0.000	4

10	0.000	33.341	0.759	3.90	11	أشعر بالرضا عن الخدمات المالية المقدمة.
**8	0.000	31.499	0.808	3.93	12	تلبي الخدمات الرقمية احتياجاتي.
1	0.000	4.269	0.8856	5.00	13	أثق في الخدمات المالية البريدية.
-	0.000	25.933	1.05315	4.2143	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

يتضمن الجدول أعلاه المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، قيمة (t) ومستوى الدلالة، بالإضافة إلى ترتيب عبارات محور المتغير التابع المتمثل في تحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة، ويتضح من خلال النتائج أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور بلغ (4.2143) وهو أكبر من المتوسط الفرضي بانحراف معياري قدره (1.05315) والقيمة الاحتمالية للعبارات تساوي 0.000، وهو ما يشير إلى درجة موافقة مرتفعة جداً، ويعكس ذلك توجه أفراد العينة محل الدراسة والمتمثلين في موظفي مؤسسة البريد للوحدة الولائية محل الدراسة، نحو الاعتماد على التحول الرقمي لتحسين الخدمات المالية البريدية.

وبالرجوع لترتيب فقرات هذا المحور فنجد العبارة رقم (13) والتي تنص على (الثقة في الخدمات المالية البريدية) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب 5.00 وبدرجة موافقة مرتفعة جداً وبانحراف معياري قدر ب 0.8856، وأما العبارة 8 والتي مفادها تقليل الأخطاء في العمليات المالية نجدها احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب 4.98 وانحراف معياري قدر ب 0.6200 باتجاه موافقة بشدة وبدرجة موافقة مرتفعة، والعبارة رقم 4 التي تنص على تحسن جودة الخدمة مع استخدام التكنولوجيا التي احتلت المرتبة الثالثة باتجاه موافق بدرجة مرتفعة أما في المرتبة الرابعة نجد العبارة رقم 10 والتي مفادها (تصبح العمليات أكثر دقة بفضل الرقمنة) بمتوسط حسابي قدر ب 4.21 باتجاه موافق بدرجة مرتفع جداً وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي وقيمة (t) دالة، وفي المرتبة الخامسة تأتي العبارة رقم 09 والتي تنص على (تساهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية) بمتوسط حسابي قدر ب 4.10 وبدرجة موافقة

مرتفعة وانحراف معياري يساوي 0.750، وفي المرتبة السادسة نجد العبارة رقم 01 والتي تنص على (تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة) بمتوسط حسابي قدره 4.07 وانحراف معياري 0.640 وباتجاه موافق وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة السابعة نجد العبارة رقم 5 والتي تنص على (انجاز العمليات المالية بسرعة أكبر) بمتوسط حسابي قدر ب 3.98 وانحراف معياري قدر ب 0.780 وباتجاه موافق وبدرجة مرتفعة، وفي المرتبة الثامنة نجد العبارتين رقم 6 و 12 واللذان تتصان على (تقليل وقت الانتظار في المكاتب البريدية، تلبي الخدمات الرقمية الاحتياجات) بمتوسط حسابي قدر ب 3.93 وانحراف معياري ب 0.808 باتجاه موافق وبدرجة مرتفعة ، ثم تأتي رقم 07 في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 3.93 وانحراف معياري 0.867 والتي تنص على (المعاملات تنفذ في وقت قصير) باتجاه موافق وبدرجة مرتفعة واحتلت المرتبة العاشرة العبارة رقم 11 التي تنص على (الشعور بالرضا عن الخدمات المالية المقدمة) بمتوسط حسابي 3.90 وانحراف معياري 0.759 باتجاه موافق وبدرجة مرتفعة، ثم تليها العبارة رقم 3 في المرتبة 11 والتي مفادها (تقدم الخدمات بدقة عالية)، باتجاه موافق بدرجة مرتفعة، ثم أخيرا العبارة رقم 02 في المرتبة 12 والتي تنص على (تلبي الخدمات توقعات العملاء) باتجاه موافق وبدرجة مرتفعة.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

اعتمادا على إجابات الموظفين التي تم جمعها خلال الدراسة الميدانية بمؤسسة البريد للوحدة الولائية - ميلة - وبالاستناد إلى عبارات الاستبيان ومحاوره المختلفة، سيتم التطرق في هذا المطلب إلى اختبار الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، ويهدف هذا الاختبار إلى تأكيد هذه الفرضيات أو نفيها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الاستدلالية باعتبارها تمثل إجابات مؤقتة عن الأسئلة البحثية المنبثقة من إشكالية.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

في هذا الجزء سيتم اختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية، وذلك بهدف الإجابة عن إشكالية الدراسة كما تمت صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية التي سيتم التحقق منها في هذا السياق، ومن أجل قبول أو رفض هذه الفرضيات تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الاستدلالية وهي موضحة كما يلي:

1-1: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: والتي مفادها أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور البنية التحتية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة.

، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الاحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع $(Y=a*X+B)$ ، حيث تمثل كل من a : معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية و B : الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-15): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الفرعية الأولى					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
4.03	11.813	0.001 ^b	0.477 ^a	0.228	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	اختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	1.032	0.937	-	1.102	0.277
بعد البنية التحتية الرقمية	0.769	0.224	0.477	3.437	0.001
قيمة (t) الجدولية			1.671		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 11.813 أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 4.03 بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.001^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الاتجاه بين البنية التحتية الرقمية من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة من جهة، لأن قيمة معامل الارتباط $(R) = 0.477^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه أثر (المتغير المستقل الفرعي بعد البنية التحتية الرقمية على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)) أو نسب التأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.228 أي أن 22.8% من التغيرات في تحسين الخدمات المالية البريدية للعينة محل الدراسة ناتج عن التغير في بعد البنية التحتية الرقمية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أيضا إلى وجود أثر للمتغير المستقل الفرعي الأول (البنية التحتية الرقمية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)، وذلك استنادا إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 3.437 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والمقدرة بـ 1.671، ومستوى المعنوية (Sig) والمقدر بـ 0.001 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ توضح أن كل تغير في المتغير الفرعي المستقل (البنية التحتية الرقمية) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير بـ 0.477 وحدة في المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية) محل الدراسة أي بنسبة (47.7%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الأولى والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور البنية التحتية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)، ومنه نستنتج أنه تساهم البنية التحتية الرقمية بفعالية في الرفع من مستوى الخدمات المالية البريدية وتحسين أدائها. ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر أو مختلف معلماته للمعادلة التالية:

$$\text{تحسين الخدمات المالية البريدية (موظفين البريد محل الدراسة)} = (0.769 * \text{بعد البنية التحتية الرقمية}) + 1.032$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.769 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد البنية التحتية الرقمية يؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة بقيمة 0.769.

1-2: اختبار الفرضية الفرعية الثانية: والتي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور الخدمات الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة".

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات في بعضها البعض كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع $(Y=a*X+B)$ ، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل معامل وميل المعادلة الخطية و B: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-16): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثانية					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
4.03	7.839	0.008 ^b	0.405 ^a	0.164	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	اختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقى الثابت	1.960	0.819	-	2.393	0.021
الخدمات الرقمية	0.561	0.200	0.405	2.800	0.008
قيمة (t) الجدولية		1.671			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 7.839 وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 4.03 بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.008^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الاتجاه بين الخدمات الرقمية من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة من جهة، لأن قيمة معامل الارتباط (R) = 0.405^a تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه أثر (المتغير المستقل الفرعي بعد الخدمات الرقمية على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)) أو نسبة التأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.164 أي أن 16.4% من التغيرات في تحسين الخدمات المالية البريدية والمتمثل في موظفين بالبريد محل الدراسة ناتج عن التغير في بعد الخدمات الرقمية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أيضا إلى وجود أثر للمتغير المستقل الفرعي الأول (الخدمات الرقمية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)، وذلك استنادا إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 2.800 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والمقدرة بـ 1.671، ومستوى المعنوية (Sig) والمقدر بـ 0.008 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة Bêta توضح أن كل تغير في المتغير الفرعي المستقل (الخدمات الرقمية) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير بـ 0.405 وحدة في المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية) محل الدراسة أي بنسبة (40.5%)، وهي نسبة متوسطة تعكس العلاقة المتوسطة بين

المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الثانية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 لدور الخدمات الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)، أي تساعد الخدمات الرقمية في تطوير الخدمات المالية البريدية وتعزيز جودتها. ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر أو مختلف معلماته للمعادلة التالية:

$$\text{الخدمات الرقمية (موظفين البريد محل الدراسة)} = (0.561 * \text{بعد الخدمات الرقمية}) + 1.960$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.561 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد الخدمات الرقمية يؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة بقيمة 0.561.

1-3: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: والتي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور الكفاءة التشغيلية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الاحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات في بعضها البعض كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع $(Y=a*X+B)$ ، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-17): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الفرعية الثالثة					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (f) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
4.03	4.547	0.039 ^b	0.319 ^a	0.102	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	اختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	2.642	0.754	-	3.505	0.001
الكفاءة التشغيلية الرقمية	0.391	0.184	0.319	2.132	0.039
قيمة (t) الجدولية		1.671			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

* درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 4.547 وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 4.03 بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.039^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي

فإن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية وكذلك أن هناك علاقة ارتباط ضعيفة وفي نفس الاتجاه بين الكفاءة التشغيلية الرقمية من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة من جهة، لأن قيمة معامل الارتباط $R = 0.319^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضاً من الجدول أعلاه أثر (المتغير المستقل الفرعي بعد الكفاءة التشغيلية الرقمية على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)) أو نسب التأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.102 أي أن 10.2% من التغيرات في تحسين الخدمات المالية البريدية والمتمثل في موظفين بالبريد محل الدراسة ناتج عن التغير في بعد الخدمات الرقمية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أيضاً إلى وجود أثر للمتغير المستقل الفرعي الأول (الكفاءة التشغيلية الرقمية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)، وذلك استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 2.132 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والمقدرة بـ 1.671، ومستوى المعنوية (Sig) والمقدر بـ 0.039 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة Bêta توضح أن كل تغير في المتغير الفرعي المستقل (الكفاءة التشغيلية الرقمية) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير بـ 0.319 وحدة في المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية) محل الدراسة أي بنسبة (31.9%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور الكفاءة التشغيلية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)، أي يمكن القول أنه تساهم الكفاءة التشغيلية الرقمية في تحسين فعالية وأداء العمليات المالية البريدية، ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر أو مختلف معلماته للمعادلة التالية:

$$\text{الكفاءة التشغيلية الرقمية (موظفين البريد محل الدراسة)} = (0.391 * \text{بعد الكفاءة التشغيلية الرقمية}) + 2.642$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.391 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد الكفاءة التشغيلية الرقمية يؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة بقيمة 0.391.

4-1: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة: والتي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور أمن المعلومات على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة".

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الاحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات في بعضها البعض كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع ($Y=a*X+B$)، حيث تمثل كل من (a): معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل معامل وميل المعادلة الخطية و(B): الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-18): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الفرعية الرابعة					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (f) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
4.03	5.185	0.028 ^b	0.339 ^a	0.115	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	اختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	2.235	0.883	-	2.532	0.015
أمن المعلومات	0.490	0.215	0.339	2.277	0.028
قيمة (t) الجدولية			1.671		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 5.185 وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 4.03 بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.028^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية وكذلك أن هناك علاقة ارتباط ضعيفة وفي نفس الاتجاه بين أمن المعلومات من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة من جهة، لأن قيمة معامل الارتباط $R=0.339^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه أثر (المتغير المستقل الفرعي بعد أمن المعلومات على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)) أو نسب التأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.115 أي أن 11.5% من التغيرات في تحسين الخدمات المالية البريدية والمتمثل في موظفين بالبريد محل الدراسة ناتج عن التغير في بعد أمن المعلومات.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أيضا إلى وجود أثر للمتغير المستقل الفرعي الرابع (أمن المعلومات) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)، وذلك استنادا إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت

2.277 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والمقدرة ب1.671، ومستوى المعنوية (Sig) والمقدر ب 0.028 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة Bêta توضح أن كل التغير في المتغير الفرعي المستقل (أمن المعلومات) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب 0.339 وحدة في المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية) محل الدراسة أي بنسبة (33.9%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الرابعة والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور أمن المعلومات على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)، أي يعمل أمن المعلومات على تعزيز موثوقية الخدمات المالية البريدية وضمان حماية المعاملات والبيانات، ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر أو مختلف معلماته للمعادلة التالية:

$$\text{أمن المعلومات (موظفين البريد محل الدراسة)} = (0.490 * \text{بعد أمن المعلومات}) + 2.235.$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.490 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد أمن المعلومات يؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة بقيمة 0.490.

1-5: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة: والتي مفادها "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور تجربة المستخدم الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة". ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الاحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات في بعضها البعض كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع $(Y=a*X+B)$ ، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-19): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

الفرضية الفرعية الخامسة					
معامل التحديد (R^2)		معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة (Sig)	قيمة (f) المحسوبة	قيمة (F) الجدولية
0.170		0.413 ^a	0.007 ^b	8.217	4.03
مستوى المعنوية (Sig)	اختبار (t)	Bêta	الخطأ المعياري	المعاملات	النموذج
0.011	2.653	-	0.771	2.046	الباقي الثابت

0.007	2.867	0.413	0.191	0.546	تجربة المستخدم الرقمية
1.671				قيمة (t) الجدولية	

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 8.217 وهي أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 4.03 بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.007^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الاتجاه بين تجربة المستخدم الرقمية من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة من جهة، لأن قيمة معامل الارتباط $R = 0.413^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضاً من الجدول أعلاه أثر (المتغير المستقل الفرعي بعد تجربة المستخدم الرقمية على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)) أو نسب التأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.170 أي أن 17% من التغيرات في تحسين الخدمات المالية البريدية والمتمثل في موظفين بالبريد محل الدراسة ناتج عن التغير في بعد تجربة المستخدم الرقمية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أيضاً إلى وجود أثر للمتغير المستقل الفرعي الخامس (تجربة المستخدم الرقمية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)، وذلك استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 2.867 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والمقدرة بـ 1.671، ومستوى المعنوية (Sig) والمقدر بـ 0.007 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة $Bêta$ توضح أن كل تغير في المتغير الفرعي المستقل (تجربة المستخدم الرقمية) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير بـ 0.413 وحدة في المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية) محل الدراسة أي بنسبة (41.3%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الخامسة والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور تجربة المستخدم الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)، نستنتج مدى مساهمة تجربة المستخدم الرقمية في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية وزيادة رضا الزبائن. ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدّر أو مختلف معلماته للمعادلة التالية:

تجربة المستخدم الرقمية (موظفين البريد محل الدراسة) = (0.546 * تجربة المستخدم الرقمية) + 2.046

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.546 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام ببعد تجربة المستخدم الرقمية يؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة بقيمة 0.546.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية

ضمن هذا الجزء، سنقوم باختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والتي مفادها (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 لدور التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)، بحيث سيتم اختبارها باستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء، وللإجابة على هذه الفرضية، يستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط، من خلال إيجاد معادلة خطية، $(Y=a*X+B)$ يكون فيها المتغير التابع ممثلاً في تحسين الخدمات المالية البريدية (لموظفي الوحدة محل الدراسة) والمتغير المستقل ممثلاً في التحول الرقمي، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضاً معامل وميل المعادلة الخطية و B: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-20): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الرئيسية					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	
4.03	10.197	0.003 ^b	0.451 ^a	0.203	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	اختبار (t)	مستوى المعنوية (Sig)
الباقي الثابت	1.256	0.938	-	1.338	0.188
التحول الرقمي	0.733	0.229	0.451	3.193	0.003
قيمة (t) الجدولية		1.671			

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

ملاحظة:

* درجات الحرية (42) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة تساوي 10.197 أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 4.03 بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.003^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي

فإن النموذج صالح لاختبار هذه الفرضية وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الاتجاه بين التحول الرقمي من جهة وتحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة من جهة، لأن قيمة معامل الارتباط $R = 0.451^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضاً من الجدول أعلاه أثر (المتغير المستقل التحول الرقمي على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)) أو نسب التأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.203 أي أن 20.3% من التغيرات في تحسين الخدمات المالية البريدية والمتمثل في موظفين الوحدة محل الدراسة ناتج عن التغير في التحول الرقمي.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أيضاً إلى وجود أثر للمتغير المستقل (التحول الرقمي) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية)، وذلك استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 3.193 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والمقدرة بـ 1.671، ومستوى المعنوية (Sig) والمقدر بـ 0.003 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (التحول الرقمي) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير بـ 0.451 وحدة في المتغير التابع (تحسين الخدمات المالية البريدية) محل الدراسة أي بنسبة (45.1%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لدور التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة)، ومنه نستنتج يمثل التحول الرقمي عاملاً أساسياً في تطوير وتحسين الخدمات المالية البريدية داخل المؤسسة. يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر أو مختلف معلماته للمعادلة التالية:

تحسين الخدمات المالية البريدية (موظفي البريد محل الدراسة) = $(0.733 * \text{التحول الرقمي}) + 1.256$
فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.733 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في الاهتمام التحول الرقمي يؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات المالية البريدية محل الدراسة بقيمة 0.733.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل تم الوصول الى:

- أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن مستوى توفر البنية التحتية الرقمية داخل الوحدة الولائية للبريد-ميلة- محل الدراسة جاء مرتفعاً، مما يدل على اهتمام المؤسسة بتوفير التجهيزات التقنية والشبكات والأنظمة الرقمية اللازمة لدعم عملية التحول الرقمي.

- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن الخدمات الرقمية المقدمة من طرف المؤسسة تتمتع بدرجة عالية من الفعالية، وهو ما يعكس توجه المؤسسة نحو تحسين جودة الخدمات المالية البريدية وتسهيل وصول المستخدمين إليها بصورة رقمية حديثة.

- أوضحت نتائج الدراسة أن تجربة المستخدم الرقمية داخل الوحدة الولائية للبريد-ميلة- جاءت بمستوى مرتفع، ما يعكس رضا المستخدمين عن سهولة استخدام الخدمات الرقمية وسرعة الاستجابة وتحسين جودة الخدمة المقدمة.

- أظهرت النتائج أن نجاح التحول الرقمي داخل الوحدة الولائية للبريد-ميلة- يعود إلى توفر الإمكانيات التقنية والكفاءات البشرية القادرة على التعامل مع الأنظمة والتطبيقات الرقمية الحديثة.

- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن مختلف أبعاد التحول الرقمي (البنية التحتية الرقمية، الخدمات الرقمية، الكفاءة التشغيلية الرقمية، أمن المعلومات، وتجربة المستخدم الرقمية) تحظى بتقييمات مرتفعة من طرف الموظفين، وهو ما يؤكد نجاح المؤسسة في تبني وتطبيق آليات التحول الرقمي.

- بينت نتائج التحليل الإحصائي أن الخدمات الرقمية المقدمة من طرف الوحدة الولائية للبريد-ميلة- تتمتع بدرجة عالية من الفعالية، وهو ما يعكس توجه المؤسسة نحو تحسين جودة الخدمات المالية البريدية وتسهيل وصول المستخدمين إليها بصورة رقمية حديثة.



خاتمة:

يعد تبني استراتيجية التحول الرقمي من أبرز التغيرات التي شهدتها قطاع الخدمات المالية البريدية للسنوات الأخيرة، هذا بدوره الفعال في تحسين جودة الخدمات وتطوير أساليب تقديمها فيما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي، وهو عملية توظيف التقنيات الرقمية الحديثة لتطوير أساليب العمل والخدمات، بهدف تحسين الكفاءة، وتلبية احتياجات المستخدمين بفعالية أكبر، وهذا ما حاولنا معالجته في هذه الدراسة والتي ارتبطت اشكالياتها بمعرفة دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية، وقد حاولنا الإجابة عن هذه الإشكالية المطروحة ومجموعة الأسئلة الفرعية المرتبطة بها، من خلال الفصل النظري الموضح سابقا المتضمن ثلاثة مباحث موزعة إلى الأطار المفاهيمي للتحول الرقمي، الأطار المفاهيمي للخدمات المالية البريدية والدراسات السابقة وأهم الأساسيات المترتبة عنهما، وفي الفصل الثاني تم التطرق إلى الجانب التطبيقي للدراسة الميدانية التي تم إجرائها على إحدى المؤسسات الخدماتية الجزائرية والمتمثلة في الوحدة الولائية للبريد -ميلة- إلى أولا الأطار المنهجي للدراسة الميدانية والذي حاولنا من خلاله عرض مجتمع وعينة الدراسة الميدانية، منهج ونموذج الدراسة، ومجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية، ثانيا محاولة عرض أدوات جمع وتحليل البيانات المستخدمة للدراسة الميدانية، والتأكد من صدق وثبات الاستبيان، ثم استعرضنا دراسة البيانات إحصائيا واختبار صحة الفرضيات المطروحة، محولين بهذا إسقاط ما جاء في الجانب النظري على الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة للتعرف على مدى تأثير التحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية، وهو الأمر الذي مكننا من التعمق أكثر في الموضوع والخروج بمجموعة من النتائج والمقترحات وهي موضحة في النقاط الموالية:

أولا نتائج الدراسة:

من خلال ما جاء في الجانب النظري والتطبيقي للدراسة توصلنا إلى العديد من النتائج التي يمكننا تلخيصها فيما يلي:

1- النتائج النظرية:

- يساهم التحول الرقمي في إحداث تغييرات جذرية في أساليب العمل وطرق تقديم الخدمات للعملاء.
- يساهم التحول الرقمي في تحسين الأداء المؤسسي ورفع الإنتاجية وتعزيز الكفاءة التشغيلية.

- يتطلب التحول الرقمي المستمر تطوير القدرات التشغيلية والتقنية لضمان استدامة المؤسسة وقدرتها التنافسية.
- يسعى التحول الرقمي في جوهره إلى تحسين كفاءة الأداء وتسهيل الوصول إلى المعلومات من خلال تحويلها إلى صيغة رقمية آمنة وسريعة ومتاحة للجميع، مع تقليل التكلفة والوقت.
- الخدمات المالية البريدية هي مجموعة من الخدمات المالية الأساسية التي تقدمها المؤسسات البريدية عبر شبكتها بهدف تسهيل وصول الأفراد غير القادرين على استخدام النظام المالي التقليدي إلى الخدمات المالية.
- تساهم الخدمات المالية البريدية في تعزيز الشمول المالي وتسهيل المعاملات المالية مع دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحسين كفاءة الخدمات المالية.
- تصنف الخدمات المالية البريدية إلى خدمات تقليدية وخدمات إلكترونية حديثة تعتمد على الرقمنة، مما يعكس تطور هذه الخدمات نحو التحول الرقمي.
- تتمثل شمولية الخدمات المالية البريدية في قدرتها على توفير خدمات مالية متنوعة وعادلة وميسرة لجميع فئات المجتمع، مما يساهم في تعزيز الشمول المالي وتقليص الفجوة الاقتصادية.
- يساهم التحول الرقمي في تطوير الخدمات المالية البريدية، وذلك عبر تسهيل المعاملات وتوسيع نطاق الاستفادة منها وتعزيز الشمول المالي.

2- نتائج التحليل الإحصائي:

- الأفراد المبحوثين يوافقون بدرجة مرتفعة على أن البنية التحتية الرقمية تساهم بشكل فعال في تحسين الخدمات المالية البريدية، من خلال تسهيل العمليات وتعزيز الوصول إلى الخدمات.
- درجة رضا الأفراد المبحوثين حول بعد الخدمات الرقمية كانت مرتفعة، حيث ساهمت في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية وتوفير الجهد للزبائن.
- أوضحت الدراسة أن أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن الكفاءة التشغيلية الرقمية ساهمت في رفع مستوى الأداء وتحسين فعالية العمليات داخل المؤسسة البريدية محل الدراسة.
- أظهرت النتائج أن بعد أمن المعلومات حظي بدرجة قبول مرتفعة لدى أفراد العينة، باعتباره عاملاً أساسياً في تعزيز الثقة وحماية البيانات والمعاملات المالية الرقمية.
- كشفت نتائج الدراسة أن أفراد العينة راضون بدرجة مرتفعة عن تجربة المستخدم الرقمية، حيث ساهم التحول الرقمي في تسهيل استخدام الخدمات الرقمية وتحقيق رضا الزبائن.

- بينت الدراسة أن درجة قبول أفراد العينة لمحور التحول الرقمي بشكل عام كانت مرتفعة، مما يؤكد أثره على تحسين الخدمات المالية البريدية وتطوير أداء المؤسسة.

3- نتائج اختبار الفرضيات:

- تم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للبنية التحتية الرقمية في تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة محل الدراسة" أي تؤثر البنية التحتية الرقمية بشكل إيجابي على تحسين الخدمات المالية البريدية.

- تم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للخدمات الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة الولائية للبريد-ميلة- محل الدراسة" وبالتالي تساهم الخدمات الرقمية في تطوير وتحسين الخدمات المالية البريدية.

- تم قبول الفرضية الفرعية الثالثة والتي مفادها "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للكفاءة التشغيلية الرقمية على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة الولائية للبريد-ميلة- محل الدراسة " ومنه نستنتج أنه تؤدي الكفاءة التشغيلية الرقمية إلى تحسين أداء العمليات المالية البريدية.

- تم قبول الفرضية الفرعية الرابعة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لأمن المعلومات على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة الولائية للبريد-ميلة- محل الدراسة " أي يساهم أمن المعلومات في تحسين موثوقية وأمان الخدمات المالية البريدية.

- تم قبول الفرضية الفرعية الخامسة التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 لتجربة المستخدم الرقمية في تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة الولائية للبريد-ميلة- محل الدراسة " وبالتالي تؤثر تجربة المستخدم الرقمية إيجابيا على جودة الخدمات المالية البريدية ورضا الزبائن.

- تم قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على أنه "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05 للتحول الرقمي على تحسين الخدمات المالية البريدية للوحدة الولائية للبريد-ميلة- محل الدراسة " وبالتالي نستخلص أن التحول الرقمي لعب دورا فعالا في تحسين الخدمات المالية البريدية داخل المؤسسة. - توجد درجة عالية الوعي بأهمية التحول الرقمي في تطوير وتحسين الخدمات المالية البريدية.

- أسفرت الدراسة عن قبول جميع الفرضيات، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي للتحول الرقمي في الارتقاء بالخدمات المالية البريدية أي تؤكد نتائج الدراسة وجود أثر إيجابي شامل للتحول الرقمي على الارتقاء بالخدمات المالية البريدية.

ثانيا: التوصيات

- من خلال النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، تم تقديم مجموعة من الاقتراحات تتمثل فيما يلي:
- الحفاظ على مستوى متقدم من البنية التحتية الرقمية.
 - ضرورة تحديث التطبيقات والمنصات بشكل دوري لضمان رضا المستخدمين واستمرارية الجودة.
 - ضرورة وضع آليات دائمة لقياس رضا المستخدمين وتحسين الخدمات وفقا لتوقعاتهم.
 - الاستثمار المستمر في تقنيات الحماية لمواكبة التهديدات الرقمية المتطورة.
 - محاولة الاستمرار في تبسيط الواجهات الرقمية وتحسين سهولة استخدام الخدمات لضمان تجربة أفضل للمواطنين.
 - تشجيع إدخال حلول رقمية جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والخدمات الذكية لتعزيز جودة الخدمات المالية البريدية.
 - ضرورة التطوير الدائم لتدريب الموظفين على التقنيات الحديثة لضمان استدامة جودة الأداء.
 - إجراء صيانة دورية للأنظمة الرقمية لتفادي الأعطال التقنية وضمان استمرارية الخدمة.
 - محاولة تطوير آليات المراقبة الإلكترونية للحد من الأخطاء وتحسين دقة العمليات المالية.

ثالثا: آفاق الدراسة

- من خلال دراستنا لموضوع الدراسة (دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية) هذه الدراسة ماهي إلا جزء صغير من دراسات معمقة وبالتالي فإن مجال البحث واسع يمكن التعمق أكثر في دراسته لهذا يمكن اقتراح مواضيع أخرى:
- أثر التحول الرقمي على رضا الزبائن في الخدمات.
 - دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة الخدمات المالية البريدية.
 - معوقات التحول الرقمي في المؤسسات البريدية الجزائرية.

كما يمكن دراسة نفس موضوعنا مع توسيع نطاق الدراسة أي إمكانية تعميم الدراسة على مؤسسات بريدية أخرى على المستوى الوطني لمقارنة نتائج التحول الرقمي بين مختلف المؤسسات والولايات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- 1- محرم صالح الحداد، محمد إبراهيم محمد، الثورة الصناعية الرابعة (الذكاء الاصطناعي - التحول الرقمي) تحديات وفرص الاستحواذ على القوة الرقمية الجديدة، الطبعة 1، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية، 2021.
 - 2- نجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، الطبعة الأولى، العربي للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2013.
 - 3- أمين السيد أمم لطفي، تأثير التحول الرقمي على المراجعة، بدون طبعة، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2024-2025.
 - 4- أشرف ياسين الطراونة، التحول الرقمي بين النظرية والتطبيق، رقم الطبعة، دار النشر، الرياض، السعودية، 2025.
 - 5- أحمد قاسم الجمال وآخرون، التحول الرقمي في مؤسسات التعليم العالي العربية الواقع، التحديات والمقاربات المستقبلية، رقم الطبعة، دار الكتب الوطنية بنغازي، ليبيا، سبتمبر 2023.
 - 6- نادية شريف، التحول الرقمي وإدارة المعلومات، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2018.
 - 7- عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2010.
- #### 2-مذكرات التخرج ورسائل الماجستير:

- 6- بن عيسى شافية، أثار و تحديات الانضمام للمنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي الجزائري، رسالة ماجستير، تخصص: نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر - 03، الجزائر، 2010/2011.
- بن عيسى دليلة، التحويلات المالية الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2022، ص 41-43.
- بن عيسى دليلة، التحويلات المالية الحديثة في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2022، ص 41-43.
- بن مخلوف آمنة، ويلمان ليلي، دور الابتكار المالي في تحسين الخدمات المالية البريدية: دراسة حالة المديرية الولائية للبريد - ميله، مذكرة ماستر، التخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، معهد العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله، الجزائر، 2025/2024، ص 56-62.

بن قارة سيرين، زيغم ابتهال، التحول الرقمي في جامعة 8 ماي 1945-قائمة-كخيار استراتيجي لضمان جودة الغدرة الجامعية: دراسة حالة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قائمة، الجزائر، 2023/2022، ص5.

3- المؤتمرات والملتقيات:

7- كرم سلام عبد الرؤوف سلام، الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي والجامعة الذكية، ملتقى وطني بعنوان: التحول الرقمي والتوجه نحو تطبيقات الجامعة الذكية رؤى وآفاق مستقبلية، جامعة عين الشمس، مصر، 2024.

8- بلقاسمي خالدن دهيمي عمر، مظاهر التحول الرقمي في الجزائر-عرض تجربة الجزائر-، ورقة بحثية مقدمة ضمن أبحاث الملتقى الوطني حول: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية رهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع.

9- لخضر دلال، بن ديلمي إسماعيل، التحول الرقمي والإدارة الالكترونية مفاهيم أساسية (مع الإشارة الى بعض الخدمات العمومية الالكترونية الجزائرية)، ملتقى وطني بعنوان: جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية: رهانات وتحديات/ تقييم الواقع واستشراف المستقبل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير لجامعة غرداية، الجزائر، 08-09 نوفمبر 2023.

10- دهيمي، عمر، تحليل تأثير التحول الرقمي على الخدمات البريدية: دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر، مداخلة ضمن ملتقى: الإدارة الرقمية ودورها في عصرنة الأداة العمومية بالجزائر، يومي 27-28 نوفمبر 2023.

4- المقالات والمجلات:

11- هاجر خلف الله، خالد بن جلول، مساهمة التحول الرقمي في دعم القدرة التنافسية للصناعات الغذائية: دراسة حالة شركة عمر بن عمر فرع مدينة قالمة، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، نوفمبر 2023.

12- مروة زكريا أحمد، المهارات التكنولوجية والتحول الرقمي، المجلة العلمية للخدمة الاجتماعية، المجلد الثاني، العدد الثاني، يونيو 2023.

- 13- حمدي جليلة إيمان، دور الحكومة الرقمية في إنجاح وتفعيل التحول الرقمي - نموذج دولة الامارات العربية المتحدة، عنابة، الجزائر، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجلد 05، العدد 03، 2023.
- 14- قربي عبد الله، مستقبل العمل اللائق في عصر التحول الرقمي، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، جامعة بشار، الجزائر، المجلد 23، العدد 01، 2024.
- 15- رشا محمد حمدي الحداد، أثر تطبيق التحول الرقمي بمنشآت المراجعة على جودة عملية المراجعة: دراسة ميدانية على البيئة المهنية في مصر، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مصر، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني، مارس 2022.
- 16- نور الهدى مراح، محمد طويلب، مستقبل مهنة المحاسبة في ظل تقنيات التحول الرقمي - تقنية البلوكشين نموذجا، مجلة الميادين الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 05، العدد 01، 2022.
- 17- هروال محمد أمين، زياني عبد الحق، واقع التدقيق الداخلي في ظل التحول الرقمي: قراءة تحليلية لمخرجات التجربة الرقمية الهولندية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة تيارت، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2023.
- 18- ماجدة عوضه فالح الشمراني، أثر الحوسبة السحابية على عملية المراجعة الخارجية في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للآداب والدراسات الإنسانية، المملكة العربية السعودية، العدد 08، أبريل 2019.
- 19- أكرم سامي مرقص، سامح سالم عوض، أثر تطبيق تقنيات التحول الرقمي على تحسين بيئة المعلومات المحاسبية في ضوء تطبيق معايير IFRS "دراسة تطبيقية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، جامعة مدينة السادات، المجلد 15، عدد خاص، سبتمبر 2023.
- 20- أمال تخنوني، انعكاسات تطبيق تقنيات التحول الرقمي على جودة المراجعة الخارجية - مراجعة أدبية - ، مجلة الدراسات الاقتصادية والبحوث في الطاقات المتجددة، جامعة باتنة، الجزائر، العدد، 01، المجلد 12، 2025.
- 21- الشيماء الدسوقي عبد العزيز المشد، شذى طارق عبد الرحمان الخليفة، تأثير تقنيات التحول الرقمي على التميز المؤسسي بالتطبيق على مشاريع التكنولوجيا المالية بمدينة الرياض، مجلة راية الدولية للعلوم التجارية، جمهورية مصر العربية، المجلد 5، العدد 16، يناير 2022.
- 22- هدى بوالقمح، التحول الرقمي في القطاع العمومي في الجزائر - الواقع والآفاق -، مجلة التنمية الاقتصادية، جامعة الوادي، الجزائر، مجلد 10، العدد 2، 2025.

- 23- اسيا بلقاضي، متطلبات التحول الرقمي ودورها في تحسين مستوى جودة الخدمات المقدمة في قطاع الاتصالات- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية سطيف، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة سطيف1، الجزائر، مجلد09، العدد01، جوان 2024.
- 24- هناء عفيف، وهيبة خولوفي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، مجلد6، العدد01، أبريل 2022.
- 25- رفيق سعدون وزهير عماري، أثر المزيج التسويقي للخدمات المالية على رضا الزبون باستخدام النمذجة بالمعادلات البنائية وتحليل المسار - دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر بالمسيلة، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 02، 2020.
- 26- بوسهوه نذير، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة الخدمات البريدية دراسة حالة قطاع الخدمات البريدية بالجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 10، العدد 02، 2023.
- 5- المواقع الالكترونية:**
- 27- <https://www.mpt.gov.dz> وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، "استراتيجيتنا في مجال البريد والخدمات المالية البريدية"، الموقع الرسمي، تمت الزيارة في: 2026/04/02 على الساعة 00:38.
- 28- <https://www.mpt.gov.dz> الموقع الرسمي لوزارة البريد والمواصلات وتكنولوجيا الاعلام والاتصال، تمت الزيارة في: 2026/05/04 على الساعة 13:05.
- 6- المحاضرات:**
- 29- بوجمعة عبد القادر، *النظام المالي والبنكي في الجزائر*، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2021.
- 30- محاضرات البنوك والمؤسسات المالية، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، 2023.
- 31- محاضرات الرقمنة المالية، موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وبنوك، جامعة وهران، 2023.
- ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية**

32. Ashish varma et al, big data and accounting: A Bibliometric Study, The International Journal of Digital Accounting Research, vol 21.
33. <https://www.upu.int/en/universal-postal-union/activities/financial-services>, consulter le 10/03/2026, a 17:33.
34. World Bank. Taking Stock of Progress in Priority Areas of the PAFI Framework. Washington, United States, 2020.

35. World Bank, *The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments and Resilience*, Washington D.C., 2022.
36. United Nations Capital Development Fund (UNCDF), *Inclusive Digital Economies Report*, New York, 2022.
37. GSMA, *State of the Industry Report on Mobile Money 2023*, London, 2023.
38. International Telecommunication Union (ITU), *Digital Financial Services and Financial Inclusion*, Geneva, 2023.
39. European Investment Bank (EIB), *Digital Financial Services and Economic Inclusion*, Luxembourg, 2023.
40. Demirgüç-Kunt, A. et al., *The Global Findex Database 2021*, World Bank Policy Research Working Paper No.
41. World Bank, *Financial Inclusion Report*.
42. Universal Postal Union, *Postal Economics and Development Report*, 2020.
43. Universal Postal Union, *Postal Financial Services Development Report*, 2019.
44. World Bank, *Global Financial Inclusion and Postal Networks*, 2020.
45. World Bank, *Postal Banking Models and Financial Inclusion*, 2021.
46. Melnikovas, A. "Postal Digital Transformation Dynamics—A System Dynamics Approach." *Systems*, vol. 11, no. 10, 2023.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة الاساتذة المحكمين

أسماء المحكمين	مكان العمل
د. مشري فريد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
د. بوهلالة سعاد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
د. نمديلي أسماء	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

الملحق رقم 02: الاستبيان في شكله النهائي

جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

تخصص: إدارة المالية

قسم علوم التسيير

التاريخ: .../.../.....

رقم الاستمارة: /___/___/___

الموضوع: استبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

تحية طيبة، وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية والتي تندرج تحت عنوان:

دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المالية البريدية (دراسة حالة الوحدة الولائية للبريد ميله) نرجو منكم

الإجابة على الأسئلة التالية بدقة، علماً أنّ البيانات ستستخدم لأغراض أكاديمية فقط وتُعامل بسرية تامة.

الرجاء وضع علامة (√) في الخانة المناسبة لكل عبارة حسب درجة موافقتك.

شكراً لتعاونكم وحسن استجابتكم.....

تحت إشراف الأستاذ:

د. محمد أمين قمبرور

من إعداد الطالبتين:

- باروق رميسة

- بن عزوز راضية

ملاحظة:

- يرجى من سيادتكم وضع العلامة (√) أمام الخانة المقابلة للإجابة التي ترونها مناسبة.

- إذا أردتم التعرف على نتائج الدراسة يمكنكم كتابة بريدكم الإلكتروني؛ للتواصل:

.....

السنة الجامعية: 2025 - 2026

الجزء الأول: البيانات العامة للمشاركة

الجنس	أنثى	
	ذكر	
الفئة العمرية	أقل من 20 سنة	
	من 20 سنة إلى 25 سنة	
	من 25 سنة إلى 30 سنة	
	أكبر من 30 سنة	
المستوى الدراسي	ليسانس	
	ماستر	
	دكتوراه	
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	أكثر من 10 سنوات	

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

أولاً: التحول الرقمي (المتغير المستقل)

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	موافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
البعد 1: البنية التحتية الرقمية					
1					تمتلك المؤسسة أنظمة معلومات حديثة.
2					تعتمد المؤسسة على تقنيات رقمية متطورة.
3					توفر المؤسسة شبكة معلومات فعالة.
4					تحدث الأنظمة الرقمية بشكل مستمر.
البعد 2: الخدمات الرقمية					
5					توفر المؤسسة خدمات إلكترونية عبر الإنترنت.
6					تنجز العمليات المالية إلكترونياً بسهولة.
7					تتيح المؤسسة استخدام التطبيقات الرقمية للخدمات.

قائمة الملاحق

8	تساهم الخدمات الرقمية في تسهيل التعاملات.				
البعد 3: الكفاءة التشغيلية الرقمية					
9	يساهم التحول الرقمي في تقليل وقت إنجاز المعاملات.				
10	يساعد التحول الرقمي في تحسين أداء الموظفين.				
11	يساهم النظام الرقمي في تقليل الازدحام داخل المكاتب.				
12	يرفع التحول الرقمي من كفاءة العمليات المالية.				
البعد 4: أمن المعلومات					
13	توفر المؤسسة حماية كافية للبيانات المالية.				
14	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات الرقمية.				
15	تعتمد المؤسسة إجراءات لحماية المعلومات من الاختراق.				
16	تحافظ المؤسسة على سرية بيانات العملاء.				
البعد 5: تجربة المستخدم الرقمية					
17	أستخدم الخدمات الرقمية دون صعوبة.				
18	توفر الخدمات الرقمية تجربة مريحة للمستخدم.				
19	تصمم الخدمات الرقمية بما يتناسب مع احتياجات المستخدمين.				

ثانياً: تحسين الخدمات المالية البريدية (المتغير التابع)

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	موافق إلى حد ما	لا أوافق	لا أوافق بشدة
1	تتحسن جودة الخدمات المالية المقدمة.				
2	تتلبى الخدمات توقعات العملاء.				
3	تقدم الخدمات بدقة عالية.				
4	تتحسن جودة الخدمة مع استخدام التكنولوجيا.				
5	تنجز العمليات المالية بسرعة أكبر.				
6	يقل وقت الانتظار في المكاتب البريدية.				
7	تنفذ المعاملات في وقت قصير.				
8	تقلل الأخطاء في العمليات المالية.				
9	تساهم الأنظمة الرقمية في تقليل الأخطاء البشرية.				
10	تصبح العمليات أكثر دقة بفضل الرقمنة.				

قائمة الملاحق

					أشعر بالرضا عن الخدمات المالية المقدمة .	11
					تُلبي الخدمات الرقمية احتياجاتي .	12
					أثق في الخدمات المالية البريدية .	13

الملحق رقم 03: قيمة (F) الجدولية

Tables

TABLE E										
F critical values (continued)										
		Degrees of freedom in the numerator								
p		1	2	3	4	5	6	7	8	9
Degrees of freedom in the denominator	28	.100	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.87
		.050	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.24
		.025	5.61	4.22	3.63	3.29	3.06	2.90	2.78	2.61
		.010	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.12
		.001	13.50	8.93	7.19	6.25	5.66	5.24	4.93	4.50
	29	.100	2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.86
		.050	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.22
		.025	5.59	4.20	3.61	3.27	3.04	2.88	2.76	2.59
		.010	7.60	5.42	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.09
		.001	13.39	8.85	7.12	6.19	5.59	5.18	4.87	4.45
	30	.100	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.85
		.050	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.21
		.025	5.57	4.18	3.59	3.25	3.03	2.87	2.75	2.57
		.010	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.07
		.001	13.29	8.77	7.05	6.12	5.53	5.12	4.82	4.39
	40	.100	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.79
		.050	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.12
		.025	5.42	4.05	3.46	3.13	2.90	2.74	2.62	2.45
		.010	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.89
		.001	12.61	8.25	6.59	5.70	5.13	4.73	4.44	4.02
	50	.100	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.76
		.050	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.07
		.025	5.34	3.97	3.39	3.05	2.83	2.67	2.55	2.38
		.010	7.17	5.06	4.20	3.72	3.41	3.19	3.02	2.78
		.001	12.22	7.96	6.34	5.46	4.90	4.51	4.22	3.82
	60	.100	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.74
		.050	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.04
		.025	5.29	3.93	3.34	3.01	2.79	2.63	2.51	2.33
		.010	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.72
		.001	11.97	7.77	6.17	5.31	4.76	4.37	4.09	3.69
	100	.100	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.69
		.050	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	1.97
		.025	5.18	3.83	3.25	2.92	2.70	2.54	2.42	2.24
		.010	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.59
		.001	11.50	7.41	5.86	5.02	4.48	4.11	3.83	3.44
	200	.100	2.73	2.33	2.11	1.97	1.88	1.80	1.75	1.66
		.050	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.93
		.025	5.10	3.76	3.18	2.85	2.63	2.47	2.35	2.18
		.010	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73	2.50
		.001	11.15	7.15	5.63	4.81	4.29	3.92	3.65	3.26
	1000	.100	2.71	2.31	2.09	1.95	1.85	1.78	1.72	1.64
		.050	3.85	3.00	2.61	2.38	2.22	2.11	2.02	1.89
		.025	5.04	3.70	3.13	2.80	2.58	2.42	2.30	2.13
		.010	6.66	4.63	3.80	3.34	3.04	2.82	2.66	2.43
		.001	10.89	6.96	5.46	4.65	4.14	3.78	3.51	3.13

الملحق رقم 04: قيمة (t) الجدولية

t Table

cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.80}$	$t_{.85}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.975}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.999}$	$t_{.9995}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.882	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
Z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%
	Confidence Level										

الملحق رقم 05: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles ^b										
Modèle	R	R-deux	R-ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,477 ^a	,228	,209	,93683	,228	11,813	1	40	,001	1,868
a. Prédicteurs : (Constante), MEAN_VAR1										
b. Variable dépendante : MEAN2										

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,368	1	10,368	11,813	,001 ^b
	de Student	35,106	40	,878		
	Total	45,474	41			
a. Variable dépendante : MEAN2						
b. Prédicteurs : (Constante), MEAN_VAR1						

Coefficients ^a									
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	1,032	,937		1,102	,277			
	MEAN_VAR1	,769	,224	,477	3,437	,001	,477	,477	,477
a. Variable dépendante : MEAN2									

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles ^b										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,405 ^a	,164	,143	,97497	,164	7,839	1	40	,008	1,991
a. Prédictors : (Constante), MEAN_VAR2										
b. Variable dépendante : MEAN2										

ANOVA ^a						
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	7,451	1	7,451	7,839	,008 ^b
	de Student	38,023	40	,951		
	Total	45,474	41			
a. Variable dépendante : MEAN2						
b. Prédictors : (Constante), MEAN_VAR2						

Coefficients ^a									
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	1,960	,819		2,393	,021			
	MEAN_VAR2	,561	,200	,405	2,800	,008	,405	,405	,405
a. Variable dépendante : MEAN2									

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles ^b										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,319 ^a	,102	,080	1,01035	,102	4,547	1	40	,039	1,784
a. Prédictors : (Constante), MEAN_VAR3										
b. Variable dépendante : MEAN2										

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,641	1	4,641	4,547	,039 ^b
	de Student	40,833	40	1,021		
	Total	45,474	41			
a. Variable dépendante : MEAN2						
b. Prédictors : (Constante), MEAN_VAR3						

Coefficients ^a									
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle
1	(Constante)	2,642	,754		3,505	,001			
	MEAN_VAR3	,391	,184	,319	2,132	,039	,319	,319	,319
a. Variable dépendante : MEAN2									

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulatif des modèles ^b										
Modèle	R	R-deux	R-ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,339 ^a	,115	,093	1,00319	,115	5,185	1	40	,028	1,782
a. Prédicteurs : (Constante), MEAN_VAR4										
b. Variable dépendante : MEAN2										

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,218	1	5,218	5,185	,028 ^b
	de Student	40,256	40	1,006		
	Total	45,474	41			
a. Variable dépendante : MEAN2						
b. Prédictors : (Constante), MEAN_VAR4						

Coefficients ^a									
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			t	Sig.	Corrélation simple
1	(Constante)	2,235	,883		2,532	,015			
	MEAN_VAR4	,490	,215	,339	2,277	,028	,339	,339	,339
a. Variable dépendante : MEAN2									

الملحق رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

Récapitulatif des modèles ^b										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,413 ^a	,170	,150	,97114	,170	8,217	1	40	,007	2,068
a. Prédicteurs : (Constante), MEAN_VAR5										
b. Variable dépendante : MEAN2										

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,750	1	7,750	8,217	,007 ^b
	de Student	37,724	40	,943		
	Total	45,474	41			
a. Variable dépendante : MEAN2						
b. Prédicteurs : (Constante), MEAN_VAR5						

Coefficients ^a									
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Corrélations		
			Erreur				Corrélation simple	Partielle	Partielle
Modèle		B	standard	Bêta	t	Sig.			
1	(Constante)	2,046	,771		2,653	,011			

قائمة الملاحق

	MEAN_VA R5	,546	,191	,413	2,867	,007	,413	,413	,413
a. Variable dépendante : MEAN2									

الملحق رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

Récapitulatif des modèles ^b										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,451 ^a	,203	,183	,95179	,203	10,197	1	40	,003	2,000
a. Prédicteurs : (Constante), MEAN1										
b. Variable dépendante : MEAN2										

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,237	1	9,237	10,197	,003 ^b
	de Student	36,236	40	,906		
	Total	45,474	41			
a. Variable dépendante : MEAN2						
b. Prédicteurs : (Constante), MEAN1						

Coefficients ^a									
		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés			Corrélations		
		B	Erreur standard	Bêta			t	Sig.	Corrélation simple
1	(Constante)	1,256	,938		1,338	,188			
	MEAN1	,733	,229	,451	3,193	,003	,451	,451	,451
a. Variable dépendante : MEAN2									