الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران –2– محمد بن أحمد

كلية: العلوم الاجتماعية
قسم: علم الاجتماع
تخصص: تنظيم وعمل

مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل

رقمنة المؤسسة البريدية وأثرها على العاملين والزبائن

– دراسة ميدانية بمكتب بريد وهران السانيا–

من إعداد الطالبة:
حزوطي مريم

تحت إشراف:
–درقاوي عمر

أعضاء لجنة المناقشة

بن هملة نسيمة	رئيسا	أستاذ محاضر ب
درقاوي عمر	مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر ب
ميلودي محمد	مناقشا	أستاذ محاضر ب

السنة الجامعية: 2025 / 2026


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر و تقدير :

قال الله عزوجل : "وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين "الحمد لله الذي منحني القوة والصبر لأصل إلى هذه اللحظة، ما كان هذا العمل سينتهي لولا توفيقه ورحمته وفضله العظيم .

شكرا أستاذي المشرف درقاوي عمار لإرشادي ومساعدتي في كل خطوة من رحلة التخرج .....

شكرا لعائلتي .....

شكرا لصديقتي الحبيبة دربوز مريم كنت الرفيقة والسند الذي لطالما سندني، شكرا لكل الذكريات الجميلة التي صنعتها من أجلي .

شكرا لكل من ساعدني ورافقني في رحلتي

إهداء

إلى نفسي العزيزة...

شكرا لأنكِ لم تستسلمي رغم التعب، ولأنكِ واصلتِ الطريق حتى النهاية بإيمانكِ وقوتكِ وصبركِ.

ثم إلى أمي رحمها الله... حليمة

إلى التي كان دعاؤها يرافقني في كل خطوة، وإلى القلب الذي منحني الحب والطمأنينة دون مقابل.

رحمكِ الله رحمة واسعة، وسيبقى أثركِ حاضرًا في كل نجاح أصل إليه.

ثم إلى أبي...

شكرا لوجودك، ولدعمك وصبرك، ولكل ما قدمته من أجلي .

وإلى إخوتي عبد الرحيم _ محمد رضا _ جواد _ عصام

شكرا للعائلة البريدية عائلة حزوطي التي أنتمي إليها التي لم تبخل علي بالمساعدة

شكرا لكونكم جزءا من رحلتي، ولكل لحظة دعم ومساندة، دمتم سندا لي دائما.

أهدي لكم هذا العمل ثمرة تعب طويل وإصرار لم ينطفئ رغم كل الصعوبات.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

شكر و تقدير

الاهداء

فهرس المحتويات

فهرس الجداول والاشكال

الفصل الاول: الاطار المنهجي للدراسة

مقدمة: 1

1. إشكالية: 2

2. حدود الدراسة: 2

3. فرضيات الدراسة: 3

4. منهج الدراسة: 3

5. أهمية الموضوع: 3

6. أهداف الدراسة: 4

7. دراسات السابقة: 4

8. أسباب إختيار الموضوع: 7

9. صعوبات الدراسة: 8

10. المقاربة النظرية للدراسة: 8

11. الدراسة الإستطلاعية :..... 9

12. المفاهيم والمصطلحات الأساسية: 10

خلاصة الفصل.....12

الفصل الثاني: مدخل إلى الرقمنة

تمهيد: 16
1. مراحل تطور الرقمنة: 16
2. خصائص الرقمنة: 19
3. أهمية الرقمنة: 21
4. الأتمة الإدارية: 21
5. الرقمنة كآلية لتحديث الخدمة العمومية: 23
6. تحديات الرقمنة: 25
1.6 تحديات تقنية وتكنولوجية: 25
2.6 تحديات تنظيمية وإدارية: 26
3.6 تحديات تشريعية وقانونية: 26
4.6 تحديات مالية: 26
5.6 تحديات أمنية واجتماعية: 26
6.6 تحديات أخرى: 26
7. الفجوة الرقمية: 27
خلاصة الفصل: 29

الفصل الثالث: رقمنة بريد الجزائر

تمهيد: 31
1. تقديم مؤسسة بريد الجزائر 31
2. نبذة تاريخية عن بريد الجزائر: 33
1.2 البدايات الأولى: 33

2.2 البريد خلال الحقبة الاستعمارية..... 33
3.2 البريد الجزائري بعد الاستقلال..... 34
4.2 الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر: 34
3. خدمات مؤسسة بريد الجزائر الرقمية:.....35
1.3 خدمة الدفع الإلكتروني:..... 36
2.3 خدمة بريدي موب:..... 36
1.2.3 متطلبات وشروط الاستخدام:.....37
2.2.3 الخدمات والمزايا التي يوفرها التطبيق: 38
3.3 البطاقة الذهبية: 39
4. تأثير الرقمنة على أداء العاملين:.....42
1.4 مفهوم أداء العاملين 42
2.4 أثر الرقمنة على أداء العاملين 42
5. رضا الزبائن:.....43
6. محددات رضا الزبائن:.....44
خلاصة الفصل : 46

الفصل الرابع: دراسة الميدانية

تمهيد: 48
1. تعريف مكتب بريد سانيا وهران:.....49
2. الهيكل التنظيمي لمكتب بريد سانيا _ زرباني محمد_: 50
3. منهجية الدراسة 50
1.3 حدود الدراسة:..... 50

2.3 منهج الدراسة:..... 51

3.3 عينة البحث:..... 51

4.3 أدوات جمع البيانات:..... 52

5.3 المقابلة الميدانية:..... 53

4. عرض نتائج البحث: 53

1.4 نموذج تحليل بيانات الاستبيان:..... 53

2.4 عرض نتائج المقابلات:..... 79

5. إختبار صحة الفرضيات:.....87

خلاصة الفصل: 91

خاتمة: 94

قائمة المصادر والمراجع.....96

الملاحق.....90

فهرس

الجداول والأشكال

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	**50**
2	توزيع عينة الدراسة حسب السن	**51**
3	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	**52**
4	توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني	**53**
5	يوضح عدد مرات تعامل أفراد العينة مع بريد الجزائر شهريا	**54**
6	جدول يوضح استخدام المبحوثين للخدمات الرقمية	**55**
7	يوضح آراء المبحوثين حول مساهمة الخدمات الرقمية في توفير الوقت والجهد	**56**
8	يوضح آراء المبحوثين حول دور الخدمات الرقمية في تقليل ازدحام مكاتب البريد	**57**
9	يوضح آراء المبحوثين حول مدى أمان المنصات البريدية الرقمية	**57**
10	يوضح آراء المبحوثين حول دور الرقمنة في تسهيل المعاملات البريدية	**58**
11	يوضح مدى مواجهة المبحوثين لصعوبات تقنية متكررة أثناء استخدام الخدمات الرقمية	**59**
12	يوضح آراء المبحوثين حول تأثير تعطل الصرفات الآلية المتكرر على عملية سحب الأموال	**59**
13	يوضح آراء المبحوثين حول تأثير ضعف شبكة الإنترنت على جودة الخدمات الرقمية	**60**
14	يوضح تفضيلات المبحوثين بين المعاملات الورقية والرقمية وأسباب ذلك	**61**
15	يوضح آراء المبحوثين حول أثر الرقمنة على المعاملات البريدية	**61**
16	يوضح استخدام المبحوثين لخدمة الدفع الإلكتروني	**62**
17	يوضح الوسائل الأكثر استخداما للدفع الإلكتروني لدى المبحوثين	**63**
18	يوضح تفضيلات المبحوثين بين الدفع الإلكتروني والدفع النقدي	**63**

19	يوضح تبريرات تفضيلات المبحوثين بين الدفع الإلكتروني والدفع النقدي	**64**
20	يوضح تفضيلات المبحوثين لاستخدام الدفع الإلكتروني في تسديد الفواتير	**65**
21	يوضح آراء المبحوثين حول سهولة إجراءات الدفع الإلكتروني	**65**
22	يوضح مستوى ثقة المبحوثين في أمان أنظمة الدفع الإلكتروني	**66**
23	يوضح مستوى قلق المبحوثين من احتمال اختراق بياناتهم عند استخدام الدفع الإلكتروني	**67**
24	يوضح تأثير عمليات النصب الأخيرة على ثقة المبحوثين في بريد الجزائر	**68**
25	يوضح آراء المبحوثين حول دور الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن	**68**
26	يوضح آراء المبحوثين حول كفاية الخدمات الرقمية الحالية	**69**
27	يوضح رغبة المبحوثين في توسيع الرقمنة لتشمل جميع الخدمات البريدية	**70**
28	يوضح آراء المبحوثين حول إدماج وسائل دفع إلكتروني أكثر تنوعا	**70**
29	يوضح آراء المبحوثين حول اعتماد المستقبل على الخدمات الرقمية مقارنة بالتقليدية	**71**
30	يوضح تطلعات المبحوثين نحو تحسين سرعة إنجاز الخدمات البريدية مستقبلا	**72**
31	يوضح الخدمات التي يتمنى المبحوثون توفيرها مستقبلا	**72**
32	يبين السمات العامة لأفراد العينة أثناء إجراء المقابلة	**73**
33	يوضح معامل الارتباط بين اعتماد الرقمنة الحديثة وتحسن فعالية وأداء التنظيم البريدي	**79**
34	يبين معامل الارتباط بيرسون بين استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية وتقليل وقت الانتظار داخل الوكالة البريدية	**81**

فهرس الأشكال:

الرقم الشكل	العنوان	الصفحة
1	الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر	**32**
2	الهيكل التنظيمي لمؤسسة للوحدة الولاية بريد الجزائر	**33**
3	الهيكل التنظيمي لمكتب بريد سانيا _ زرباني محمد_.	**47**
4	تمثيل أفراد العينة حسب الجنس	**51**
5	تمثيل أفراد العينة حسب السن	**52**
6	تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	**53**
7	تمثيل أفراد العينة حسب المستوى المهني	**54**

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

1- دراسات سابقة

2- إشكالية

3- حدود الدراسة

4- فرضيات الدراسة

5- منهج الدراسة

6-أهمية الموضوع

7- أهداف الدراسة

8- أسباب إختيار الموضوع

9- صعوبات الدراسة

10- المقاربة النظرية

11- الدراسة الإستطلاعية

10- مفاهيم الدراسة

خلاصة الفصل

مقدمة:

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر أصبحت عصرنة الإدارة العمومية محط إهتمام كبير ومحور رئيسي في مجال الأعمال رغبة في تطوير الخدمات وتقديمها بجودة عالية وفعالية أدائها والاستجابة لمتطلبات زبائنها المتزايدة، هنا ظهرت الرقمنة، أي تزايد الإعتماد على الأدوات الرقمية ونظم المعلومات داخل المؤسسات الخدماتية والإدارية، فالتحول الرقمي لا يقتصر فقط على إستخدام الحواسيب أو الأنظمة الإلكترونية بل يتعداه إلى إعادة تصميم بنية العمل تقسيم المهام وتوزيع الأدوار والمسؤوليات بين العاملين من منظور تنظيم العمل تتيح الرقمنة على سبيل المثال لنظم الإدارة الإلكترونية أو قواعد البيانات المركزية إمكانية مشاركة المعلومات بسهولة بين مختلف الفروع ما يقلل من الإعتماد على الأوراق والإجراءات اليدوية التقليدية، فبعد المرحلة الإستعمارية في الجزائر وإنتقالا إلى المرحلة الموالية أي الإستقلال وإستعادة السيادة الوطنية هرعت الحكومة للقيام بإصلاحات كبيرة في قطاع بريد الجزائر ومع مرور الزمن دخلت المؤسسة في سباق مواكبة العصر والتحديث الإداري بعدما كانت تتسم بطابع تقليدي يعتمد على المعاملات الورقية الغير فعالة، في تسيير الخدمات البريدية والمالية ومنذ ذلك الحين تبنت المؤسسة تكنولوجيات حديثة وخدمات رقمية سريعة لزبائنها وكانت هذه بداية دخولها في مرحلة الرقمنة غير أن هذه التحولات رافقتها جملة من التحديات التي مست كلا من العاملين والزبائن، هذا يعني أن الكفاءات والمهارات الرقمية المطلوبة تتغير وتحتاج المؤسسة إلى تدريب وتأهيل الموظفين، كما أن إعتماد الرقمنة قد يستلزم ثقافة تنظيمية مختلفة، ثقافة مرنة، قدرة على التكيف مع مقاومة التفسير والتعلم المستمر، من جهة أخرى فقد مكنت المنصات الرقمية مثل تطبيق بريدي موب والبطاقة الإلكترونية الذهبية الزبائن من إجراء عمليات السحب، التحويل ودفع الفواتير عن بعد مما خفض الضغط على الوكالات وقلل من طوابير الإنتظار هنا تظهر مكانة الرقمنة في تعزيز إستقلالية الزبون وقدراته على التحكم في معاملاته ورفعت من توقعاته بخصوص جودة الخدمة وسرعتها فمن الضروري أن يكون الزبون متمكنا في المهارات الرقمية لكي لا يواجه صعوبات في إستخدام الخدمات الالكترونية الذي قد يؤدي الجهل بها إلى الفجوة الرقمية والشعور بالإقصاء والتهميش.

وبذلك يظهر أن رقمنة بريد الجزائر لا تعتبر مجرد تحديث تقني بل هي عملية إجتماعية تعيد تشكيل أنماط التعامل وتؤثر في تجارب الزبائن بين من استفادوا من السهولة والمرونة ومن وجدوا أنفسهم أمام تحديات جديدة في الاندماج الرقمي

1. إشكالية:

كما ذكرنا سابقا أن في ظل التوجه المتزايد نحو الرقمنة في مختلف المؤسسات العمومية، سعت مؤسسة بريد الجزائر إلى تحديث خدماتها وتحسين جودة الأداء من خلال إدخال التقنيات الرقمية في مختلف المعاملات والخدمات البريدية والمالية. وقد انعكس هذا التحول على طبيعة عمل الموظفين وأساليب تقديم الخدمة، كما أثر على تجربة الزبائن من حيث السرعة والسهولة والفعالية. غير أن هذا التحول الرقمي قد صاحبه عدد من التحديات المتعلقة بالتكيف مع التكنولوجيا، وضغط العمل، ومدى رضا الزبائن عن الخدمات الرقمية المقدمة مما دفعنا هذا إلى القيام بدراسة معمقة حول هذا الموضوع والتطرق إلى عدة جوانب منه لقياس مدى فعالية هذه الخدمات الرقمية بالنسبة للزبائن وأثرها على طبيعة عمل الموظفين وتوصلنا إلى طرح الإشكالية التالية:

كيف أثرت الرقمنة على تجربة الزبون وجودة الخدمة المقدمة له؟

أسئلة فرعية أخرى:

- ما مدى تأثير الأنظمة الرقمية الجديدة على فعالية وأداء التنظيم البريدي؟
- هل أدت الرقمنة إلى رفع مستوى الضغط المهني على العمال أم إلى تخفيضه؟
- كيف غيرت الرقمنة توقعات الزبائن من حيث الشفافية السرعة وكفاءة الخدمة؟

2. حدود الدراسة:

تنحصر هذه الدراسة من الوقت الذي بدأنا فيه التحضير للمذكرة وقد دامت لمدة شهر واحد من سنة 2026، الدراسة تتمحور حول رقمنة بريد الجزائر وأثر ذلك على خدمة الزبائن والعاملين، تحديدا في مكتب بريد سانيا_ وهران **زرباني محمد** الواقع في الحي الجامعي المتطوع، تم تدشين هذا المكتب يوم 02 ماي سنة 2006 ويضم 10 عمال .

3. فرضيات الدراسة:

فرضية الأولى: كلما تم إعتماد الأنظمة الرقمية الحديثة تحسنت فعالية وأداء التنظيم البريدي.

فرضية الثانية: تؤثر رقمنة الخدمات البريدية على مستوى الضغط المهني لدى العمال بزيادة الضغوط التقنية.

فرضية الثالثة: كلما زاد إستعمال الخدمات الإلكترونية البريدية قل وقت الإنتظار داخل الوكالات البريدية.

4. منهج الدراسة:

لدراسة معمقة حول هذا الموضوع إستخدمنا مناهج مختلفة ومن بينها **المنهج التاريخي** حيث يتجلى ذلك في الإعتماد على معلومات ماضية والأحداث التاريخية للموضوع وتحليلها للتوصل إلى حقائق تساعدنا في فهم الحاضر، هذا ما يتطابق تماما مع موضوع رقمنة بريد الجزائر حيث يساعدنا هذا المنهج في معرفة الامتداد التاريخي لهذه المؤسسة وكيف تبنت مشروع الرقمنة .

كذلك تم الإعتماد أيضا على منهج دراسة حالة لكونه منهج دراسة ملائم لموضوع الرقمنة في بريد الجزائر حيث تعتبر دراسة حالة مناسبة لدراسة القضايا الراهنة لكونها تقوم بالبحث المتعمق لحالة فرد ما أو جماعة ما أو مؤسسة عن طريق جمع البيانات عن أوضع الحالي للحالة وهذا ما يتطلبه بحثنا.[1]

5. أهمية الموضوع:

تكتسي هذه الدراسة أهمية علمية وعملية كبيرة، الممثلة في رقمنة بريد الجزائر وإنعكاساتها على تنظيم العمل والعاملين والزبائن، تسعى هذه الدراسة إلى إثراء الرصيد المعرفي السوسيولوجي المتعلق بسوسيولوجيا التنظيم والعمل بين التحول الرقمي و البنية التنظيمية داخل المؤسسات العمومية في الجزائر، فقد تسلط هذه الدراسة الضوء على واقع تطبيق الرقمنة داخل بريد الجزائر وماهي التحديات والصعوبات التي تواجه المؤسسة في مسارها الرقمي، لهذه الدراسة أهمية اجتماعية كبيرة حيث أنها تمس أحد أهم المؤسسات العمومية في حياة المواطن اليومية وهذا المجال لا يزال يعاني من قلة الدراسات الميدانية المتخصصة خاصة في السياق المحلي.

[1]سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي،طبعة أولى،دار أسامة للنشر والتوزيع،الأردن عمان، 2019.

6. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الإطلاع الشامل على واقع الرقمنة داخل المؤسسة البريدية وتحليل إنعكاساتها السوسيولوجية على تنظيم العمل والعاملين والزبائن من خلال تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق الرقمنة داخل مؤسسة بريد الجزائر.
- الكشف عن الصعوبات والتحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة داخل بريد الجزائر سواء على مستوى العمال أو الزبائن.
- المساهمة في إثراء الدراسات السوسيولوجية المتعلقة برقمنة المؤسسات العمومية.

7. دراسات السابقة:

هذا ما دفع بنا إلى البحث والاستطلاع حول العديد من الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع فقد ساعدتنا هذه التقنية في الفهم المعمق والدراية التامة حول الأمور المبهمة التي كانت تحيط بموضوع رقمنة بريد الجزائر.

فمن أهم الدراسات السابقة التي ساعدتنا هي:

الدراسة الأولى:

كانت أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في علم الإجتماع السياسي للباحثة محروق نوال بعنوان **الموظف الإداري والإدارة الإلكترونية الحديثة في الجزائر**، كلية العلوم الإجتماعية قسم قسم علم الإجتماع 2021/2020، تكونت هذه الدراسة من أربع فصول مهمة لكن ما يهمنا في هذه الدراسة هما الفصل الأول الذي كان بعنوان التطور التكنولوجي وحتمية التحول في تنظيم العمل لمدى وجود أوجه التشابه بينه وبين الدراسة التي نحن بصدد القيام بها حيث تحدّثت الباحثة في هذا الفصل غن واقع تكنولوجية المعلومات وتمثيل الموظفين وعن إقحام العامل التكنولوجي في تسيير الإدارة بدل الموظف وماهية نظام العمل الإداري الإلكتروني الحديث وقامت الباحثة أيضا بإبراز عنصر مهم في هذا الفصل الذي يتمثل في تقييم تصورات الموظفين المحليين في ظل النظام الإلكتروني الحديث، فصل أول من هذه الدراسة كان فيه العديد من المعلومات التي تخدم بحثنا وهذا لا يعني أن هذا الفصل من الدراسة يقل قيمة عن الفصول الأخرى لاسيما الفصل الرابع والأخير الذي عالجت فيه الإنتقال التدريجي من نظام تقليدي

إلى إلكتروني من حيث العامل الأكثر فعالية ومدى تعايش الموظفين مع الإصلاح الإداري الإلكتروني الحديث، حاولت هذه الدراسة التعمق في التغيرات التي شهدتها الخدمة العمومية بعد نهاية العمل الورقي التقليدي وظهور بما يسمى العامل التكنولوجي في الإدارة الجزائرية، هذا ما نحاول التطرق إليه في بحثنا حول رقمنة.

الدراسة الثانية:

كدراسة سابقة أخرى في نفس الميدان، ميدان رقمنة بريد الجزائر إعتمدنا على مذكرة لنيل شهادة الماجستير بعنوان **تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك "دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر** " من إعداد الطالب وهاب محمد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2006/2005, هنا إستعنا بالفصل الخامس من هذه المذكرة كإنطلاقة مهمة حيث كانت تنص عن تقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر وخدماتها .

ساعدتنا في التعرف على الإطار القانوني ومهام المؤسسة والهياكل المركزية ومهامها والهياكل الإقليمية والمحلية وأهم الخدمات التي تقترحها مؤسسة البريد كخدمات أصلية وأخرى إضافية ومالية وتجارية وفصل آخر يضم دراسة تطبيقية عن تقييم صورة مؤسسة بريد الجزائر.

الدراسة الثالثة:

دراسة أخرى عبارة عن رسالة لنيل شهادة الماجستير بعنوان أثر **إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الإتصال داخل مركب GL/4Z دراسة ميدانية بمركب أرزيو** من إعداد الطالب بلعربي عادل عبد الرحمن، كلية العلوم الإجتماعية، قسم علم النفس وعلوم التربية و الأرطوفونيا تخصص دراسة الجماعات والمؤسسات، قمنا بالإستعانة بهذه الدراسة لمدى وجود أوجه التشابه بينها وبين دراستنا رقمنة بريد الجزائر من عدة جوانب فهذه الأطروحة قام الباحث بدراسة عنصر مهم متمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة تحديدا في الفصل الثالث من الدراسة حيث عرض فيها تعريفات لتكنولوجيا المعلومات وخصائصها وأثر إستخدامها على المؤسسة، إضافة البحث الميداني الذي قام به للتحقق من مدى صحة الفرضيات التي وضعها في أول البحث حيث توصل إلى :

- وجود فروق دالة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الإتصال التنظيمي تبعا للفئات المهنية .
- وجود فروق دالة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في الاتصال الداخلي تبعا للسن.
- وجود علاقة إرتباطية بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال الداخلي في المركب.

توصل إلى هذه النتائج من خلال دراسة ميدانية تضمنت إجراء مجموعة من المقابلات مع عدد من العمال.

الدراسة الرابعة:

كانت عبارة عن تصفح مجلة قيمة تعالج موضوع دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر البطاقة الذهبية كنموذجا، مجلة التحليل والإستشراف الاقتصادي من المجلد الثالث العدد الأول، أهم ما تناولته هذه المجلة كان عن عصرنة الإدارة العمومية ورقمنتها وعن مدى نجاح البطاقة الذهبية كتقنية حديثة في ترقية الخدمة العمومية والتعرف على نظامها وإستخداماتها واستقراء جهود الجزائر في مواجهة تحديات الموجة الرقمية لترقية الخدمة في الإدارة والمؤسسات، أبرز هذا العدد من المجلة أهم النقاط المتعلقة برقمنة الخدمات البريدية وإحصائيات حول التجربة الجزائرية للبطاقه الذهبية للدفع الإلكتروني (EMV)وأهم إستعمالاتها كتطيق بريدي موب و بريدي نت وعلى مستوى مواقع الإنترنت الجارية وعن سلبياتها أيضا وعوائق إستخدامها والآفاق المستقبلية الجزائرية في مجال تعميم البطاقة الذهبية وترقية الخدمة العمومية هذا ماخدم بحثنا وساعدتنا كدراسة سابقة للتعرف أكثر على خاصية رقمنة بريد الجزائر.

بعد المطالعة والإستطلاع حول مختلف الدراسات الأكاديمية التي تناولت هذا الموضوع، نلاحظ أن الدراسة الأولى عالجت جانب العامل التكنولوجي في تسيير الإدارة بدل الموظف وماهية نظام العمل الإداري الإلكتروني الحديث، الدراسة الثانية تناولت موضوع تقييم صورة المؤسسة وأثرها على سلوك المستهلك وعددت مهام مؤسسة البريد الجزائرية و الإطار القانوني والهيكل الخاص بها والدراسة الثالثة عن أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات والدراسة الرابعة من مجلة التحليل والإستشراف الإقتصادي عن عصرنة الإدارة العمومية ورقمنتها، من هنا نجد أن جميع الدراسات سابقة الذكر لم تجمع بين تنظيم العمل داخل المؤسسة البريدية وأثر الرقمنة على الموظفين والزبائن مما دفعنا إلى الرغبة في معرفة جوانب هذا الموضوع من خلال الإنطلاقة من هذه الدراسات السابقة وطرح الإشكالية التالية:

8. أسباب إختيار الموضوع:

- **أسباب ذاتية:**

- الاهتمام الشخصي بموضوع الرقمنة باعتبارها من أبرز التحولات المعاصرة وحديث العالم
- صلة الموضوع بالواقع المعيشي للباحث لكوني أنتمي لعائلة تعمل في هذا القطاع مما سهل علي الأجراء الميداني.

- **أسباب موضوعية:**

- الأهمية المتزايدة لرقمنة المؤسسات البريدية في الجزائر ضمت سياسات الدولة لتحديث الإدارة وتحسين الجودة
- أهمية النتائج المتوقعة للدراسة.
- ازدياد اهتمام الدولة ممثلة في شخص رئيس الجمهورية بتعميم الرقمنة في كافة القطاعات منها بالخصوص مجال التعاملات المالية من بنوك ومراكز بريد .
- –مجاراة التطورات والتحولات الدولية التي تتوجه نحو اقتصاد رقمي أكثر عصرنة .
- دراسة تعدد الإشكالات المرتبطة بتطبيق الرقمنة مثل الضغط المهني والفجوة الرقمية لدى الزبائن.

9. صعوبات الدراسة:

واجهت هذه الدراسة جملة من العراقيل المنهجية والميدانية التي أثرت على سير البحث العلمي.

- من الجانب المنهجي لاحظنا قلة المراجع العلمية المتخصصة التي تناولت موضوع رقمنة بريد الجزائر بشكل مباشر مما دفعنا إلى الإعتماد على مراجع عامة حول الرقمنة والتنظيم ومن الجانب الميداني فكانت الصعوبات أكبر من خلال تحفظ بعض العمال عن الإدلاء بآرائهم وتفاوت مستوى الوعي الرقمي لدى العمال والزبائن الأمر الذي اضطر إلى توحيد مجهود أكبر حول توضيح مفاهيم الرقمنة والخدمات الإلكترونية أثناء إجراء المقابلات والاستبيان .
- صعوبة تحصيل معلومات من عينة ممثلة من الزبائن خاصة كبار السن وذوي الأمية الرقمية رغم كونهم فئة حساسة ومهمة في موضوع البحث .
- الضغط المهني وكثافة العمل داخل مكتب البريد فأثناء إجراء البحث الميداني إصطدمنا بواقع أن الزبون داخل مكتب البريد يكون في حالة عدم الإصغاء أو تضييع الوقت فالمهم بالنسبة له هنا هو الإستفادة من الخدمة داخل المؤسسة بكل سرعة ممكنة للخروج والإلتفات لمشاغله الأخرى.

10. المقاربة النظرية للدراسة:

أصبحت الرقمنة قوة محركة لإعادة تنظيم العمل ولم تعد مقتصرة على كونها أدوات تقنية مساعدة فقط حيث يشكل التحول الرقمي أحد أهم الظواهر المعاصرة بظهوره تبنت المؤسسات والمجتمعات التكنولوجيا الرقمية بشكل

شامل لتغيير طريقة إنتاجها، تنظيمها وتفاعلها مع البيئة الإقتصادية وتشكيل التجارب الإجتماعية للمستخدمين والموظفين على حد سواء، وفق **Brynjo Ifsso and Mcafee** في كتابهما **The second Machine** يمكن فهم التحول الرقمي على أنه العصر الثاني للآلات إذ تتميز التكنولوجيا الرقمية بقدرتها غير مسبوقة على معالجة المعلومات وخلق نماذج إقتصادية وخدمة مبتكرة مع ما يلائم التغيرات التي تطرأ بشكل كبير في سوق العمل وهيكلة المؤسسات مع خلق فجوات في التكيف والمهارات بين الأفراد والمؤسسات.[1]

من منظور سوسيولوجي لا يتوقف أثر الرقمنة على الجانب الإقتصادي والتنظيمي فحسب بل يمتد إلى التفاعلات الإجتماعية والرمزية داخل المؤسسات وهنا يأتي دور نظرية

التفاعلية الرمزية يؤكد **Herbert Blumer** في كتابه **perspective :SymbolicInteractionism and Method** أن "الأفراد يتصرفون تجاه الأشياء وفقا للمعاني التي يمنحونها لها، وهذه المعاني تنشأ من التفاعل الإجتماعي وتخضع لإعادة التفسير المستمر".[2]

يمكن تطبيق هذا الإطار النظري على رقمنة بريد الجزائر حيث لم يعد الموظفون و الزبائن يتعاملون مع الخدمات البريدية كأشياء ثابتة يمنحون معاني جديدة للمعاملات البريدية عبر الوسائل الرقمية، فمثلا استخدام البطاقة الذهبية أو تطبيق الهاتف "**بريدي موب**" لا يغير فقط الإجراءات، بل يعيد تشكيل دور الموظف والزبون في التفاعل اليومي، وفق التفاعلية الرمزية يمكن فهم أن نجاح الرقمنة لا يقاس بالآليات التقنية فقط، بل بكيفية تفسير الأفراد للمعنى الإجتماعي للخدمة الرقمية وكيفية تعديلهم لسلوكياتهم وفق لهذا المعنى الجديد مما يجعل الرقمنة كعملية إجتماعية قبل أن تكون تقنية بحتة.

11. الدراسة الإستطلاعية :

تكتسي الدراسة الإستطلاعية أهمية بالغة في دراسة موضوع **رقمنة بريد الجزائر**، كمرحلة تمهيدية تهدف إلى إستكشاف واقع التحول الرقمي داخل المؤسسة والإقتراب من الميدان قبل الشروع في البحث الميداني الأساسي من أجل الإطلاع على الواقع المراد دراسته خاصة عندما يكون الموضوع جديدا أو غير مدروس بما يكفي، قمنا بعدة

[1]Brynjolfsson, E, and Mcafee, A, The second Machine Age: Work, Progress, Prosperity in a Time of Brilliant Technologies New York:W. W. Norton (2014) p1-18.

[2]Blumer, H, Symbolic Interactionism: Perspective and Method. University of California Press, ,1986 p2.

إستطلاعات على مدار أشهر إبتداءا من الأسبوع الأخير من شهر ديسمبر بالتحديد يوم 24 إلى غاية بداية شهر مارس وجمعنا العديد من المعطيات التي قد تفيدنا في إجراء البحث، تعرفنا على الصعوبات الميدانية التي قد تواجهنا، حددنا المشكلات الحقيقية التي تستحق الدراسة، كنوعية الزبائن التي تتردد على المكتب البريدي هل فئة الشباب غالبة أم الأكبر سنا؟ ومدى إرتفاع عدد الزبائن الوافدين وطوابير الإنتظار، عدد مستخدمي الصراف الآلي يوميا! إنفعالات العمال مع الزبائن، المشاكل اليومية والحوادث، طبيعة التعامل، التكيف الرقمي، مدى رضا الزبائن.

كما تساهم الدراسة الاستطلاعية في ضبط الإشكالية البحثية وصياغة التساؤلات والفرضيات بشكل أدق، إلى جانب اختبار أدوات البحث والتحقق من ملاءمتها للخصوصيات التنظيمية والتقنية **لمؤسسة بريد الجزائر**. ورغم أن نتائج هذه الدراسة لا تعمم، إلا أنها تعد أساسا علميا ضروريا يوجّه البحث الميداني ويعزز من مصداقية نتائجه.

12. المفاهيم والمصطلحات الأساسية:

الرقمنة: التعريف في معجم Websterالرقمنة هي عملية تحويل شيء ما إلى صيغة رقمية.[1]

يعرفها أحمد محمد الشامي في كتابه : «الرقمنة هي إجراء تقني يهدف إلى تحويل الوثائق الورقية إلى وثائق رقمية من خلال المسح الضوئي، بما يسمح بإدارتها إلكترونيا وحفظها واسترجاعها بكفاءة».[2]

أي أن الرقمنة هي الانتقال من المرحلة الورقية التقليدية إلى مرحلة جديدة تعتمد على البيانات الرقمية الغير ملموسة.

بريد الجزائر: «مؤسسة بريد الجزائر: مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتّع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، تحكمها القوانين والتنظيمات السارية، لاسيما القانون 18-04 المؤرخ في 10 ماي 2018 المحدد القواعد العامة للبريد والاتصالات الالكترونية، وكذا المرسوم التنفيذي رقم 02-43 المؤرخ في 14 جانفي 2002، المتضمن إنشاء ''بريد الجزائر'' ».[3]

[1] Merriam-Webster Dictionary, "Digitization", Merriam-Webster Online, تاريخ الاطلاع : 2026/01/10.

[2] الشامي أحمد محمد، إدارة الوثائق الإلكترونية دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص 36.

[3] وزارة البريد السلكية ولا السلكية، المؤسسات والهيئات التابعة لقطاع بريد الجزائر، موقع وزارة بريد الجزائر.

الخدمة: الخدمة هي عمل ينجز لمساعدة شخص ما، أو نظام يوفر منفعة عامة.[1]

«الخدمة عبارة عن عملية تقديم قيمة أو منفعة غير مادية للعميل، بحيث تساهم في تلبية حاجاته أو تسهيل أداء مهمة معينة».[2]

تعريف فيليب كوتلر (Philip Kotler) للخدمة:

يرى كوتلر أن الخدمة تمثل أي ممارسة أو أداء يرتبط بعملية تبادلية يقدمها طرف لصالح طرف آخر. وتتسم الخدمة بشكل أساسي بأنها غير ملموسة ولا يترتب عليها أي نقل للملكية، علما بأن إنتاجها وتقديمها قد يرتبط بمنتج مادي ملموس أو ينفصل عنه تماما.

تعرف الخدمة أيضا بأنها المهارة والفن في توظيف الموارد المتاحة لتلبية رغبات واحتياجات الأفراد، الجماعات، والمجتمعات على حد سواء. ويتحقق ذلك من خلال تبني وتطبيق مناهج وأساليب علمية مدروسة تمكن الأفراد والجماعات من تجاوز أزماتهم، وحل مشكلاتهم، والسيطرة عليها.[3]

الزبون: الزبون هو الشخص الذي يشتري سلعة أو خدمة.[4]

«الزبون في التسويق هو الشخص أو الكيان الذي تهدف المؤسسة إلى جذب اهتمامه وخلق علاقات مربحة معه من خلال تقديم قيمة تلبي احتياجاته ورغباته، وهو محور العملية التسويقية التي تسعى إلى إرضائه والحفاظ على ارتباطه المستمر بالمنتجات أو الخدمات المقدمة».[5]

يقصد بالزبون المستهلك الأخير أو المستفيد النهائي من الخدمات التي تطرحها المؤسسة. وتتأثر قراراته الشرائية والسلوكية بمجموعتين من العوامل:

---

[1]Oxford Dictionary of Business and Management, 9th Edition, 2019.

[2]النجار محمد،إدارة الخدمات العامة، دار الفكر العربي،عمان، 2015، ص 47.

[3] موبحة خولة، دخموش عايدة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في علم إجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة محمد الصديق بن يحي،جيجل،2021/2020 ص17 -18.

[4]Merriam-Webster Dictionary, "Digitization", Merriam-Webster Online, .2026/01/10 : تاريخ الاطلاع

[5]Kotler, P., & Armstrong, G. (2021). Principles of Marketing (18th ed.). PearsonEducation**:**

عوامل داخلية (ذاتية): وتتمثل في السمات الشخصية، المنظومة الفكرية والمعتقدات، الأنماط السلوكية، الدوافع الكامنة، بالإضافة إلى الذاكرة.

عوامل خارجية (بيئية): وتشمل حجم الموارد المتاحة، العادات الأسرية، وتأثيرات الجماعات المرجعية (جماعات التفصيل) والأصدقاء.

ولا يقتصر تصنيف الزبائن على فئة محددة؛ إذ يمكن أن يكون الزبون فردا أو منظمة، كما ينتمي الزبائن إلى بيئات جغرافية متباينة (سواء من المناطق الريفية أو الحضرية) ويمثلون مختلف الأطياف والشرائح الاجتماعية.[1]

[1] زوزو فاطمة الزهرة، دور جودة الخدمات في تحقيق رضا الزبون مذكرة ماستر في تسويق خدمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2011/2010، ص 11.

خلاصة الفصل:

يعتبر فصل الإطار المنهجي من أهم الفصول في هذه الدراسة، كونه يوضح الأسس العلمية والمنهجية التي اعتمدت عليها الباحثة في معالجة موضوع الرقمنة وأثرها على الخدمة العمومية والعاملين والزبائن. وقد تضمّن هذا الفصل مقدمة عامة مهدت لموضوع الدراسة من خلال إبراز أهمية الرقمنة في المؤسسات الحديثة ودورها في تحسين الأداء وتطوير الخدمات. كما تم عرض إشكالية الدراسة التي انطلقت من التساؤل حول طبيعة تأثير الرقمنة على بيئة العمل داخل المؤسسة وعلى مستوى تقديم الخدمات للزبائن، إضافة إلى مجموعة من التساؤلات الفرعية المرتبطة بالموضوع.

وتناول الفصل كذلك أهم المفاهيم الأساسية المرتبطة بالدراسة، مثل مفهوم الرقمنة والخدمة العمومية والزبون وغيرها من المفاهيم التي ساهمت في توضيح الإطار النظري للبحث وضبط المصطلحات المستخدمة فيه. كما تم التطرق إلى أهداف الدراسة التي سعت إلى الكشف عن مدى مساهمة الرقمنة في تحديث الخدمات وتخفيف الأعباء التقليدية وتحسين أداء العمال وجودة الخدمات المقدمة للزبائن.

ومن جهة أخرى، تم عرض أهم الصعوبات التي واجهت الباحثة أثناء إنجاز الدراسة، سواء ما تعلق بجمع المعلومات والبيانات الميدانية أو صعوبة التنسيق مع بعض المبحوثين وضيق الوقت، إضافة إلى بعض العراقيل المرتبطة بالجانب التطبيقي. كما تضمن الفصل عرضًا للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الرقمنة أو مواضيع مشابهة، وذلك بهدف الاستفادة من نتائجها ومعرفة أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره الأنسب لطبيعة الموضوع،

وفي الأخير تم تحديد حدود الدراسة، حيث شملت الحدود المكانية مكتب بريد سانيا زرباني محمد، أما الحدود الزمنية فامتدت خلال فترة إجراء المقابلات وتوزيع الاستمارات، إضافة إلى الحدود البشرية التي تمثلت في عمال المؤسسة وبعض الزبائن المستفيدين من الخدمات. وبذلك ساهم هذا الفصل في بناء قاعدة منهجية منظمة للدراسة، ومنح البحث طابعا علميا أكثر دقة ووضوحا.

الفصل الثاني: مدخل إلى الرقمنة

تمهيد

1- مفهوم الرقمنة

2- مراحل تطور الرقمنة

3- خصائص الرقمنة

4- أهمية الرقمنة

5- الأتمتة الإدارية

6- الرقمنة كآلية لتحديث الخدمة العمومية

7- تحديات الرقمنة

خلاصة الفصل

تمهيد:

أصبحت الرقمنة من أبرز التحولات الحديثة التي شهدها العالم في ظل التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث اتجهت مختلف المؤسسات والإدارات إلى تبني الأنظمة الرقمية بهدف تحسين الأداء وتسهيل المعاملات وتطوير الخدمات المقدمة للمواطنين. وقد ساهم هذا التحول في إحداث تغييرات واضحة في طرق العمل والتسيير، خاصة داخل المؤسسات العمومية التي تسعى إلى مواكبة التطورات الحديثة وتحقيق فعالية أكبر في تقديم خدماتها.

وانطلاقا من أهمية هذا الموضوع، يتناول هذا الفصل النظري مختلف الجوانب المتعلقة بالرقمنة، من خلال التطرق إلى مراحل تطورها وخصائصها وأهميتها، إضافة إلى مفهوم الأتمتة الإدارية ودور الرقمنة كآلية لتحديث الخدمة العمومية وتحسين جودة الخدمات. كما يسلط الفصل الضوء على أهم التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة، إلى جانب ظاهرة الفجوة الرقمية التي تعكس التفاوت في القدرة على استخدام التكنولوجيا والاستفادة منها بين مختلف الأفراد والمؤسسات.

1. مراحل تطور الرقمنة:

شهد مطلع القرن العشرين تطورا مهما في وسائل الاتصال والإعلام الجماهيري، خاصة بعد انتشار الراديو والتلفزيون. وقد عرفت الاتصالات السلكية واللاسلكية أول تجربة لإرسال رسالة دون أسلاك التي قام بها ألكسندر جراهام بيل سنة 1985 ومع ظهور الحواسيب أصبحت هذه الأجهزة قادرة على تخزين ومعالجة كميات كبيرة من البيانات، مما أدى إلى بروز مرحلة جديدة من التكنولوجيا التفاعلية التي شملت البريد الإلكتروني وقواعد البيانات وأنظمة الذكاء الاصطناعي. وقد ارتبط هذا التطور بالتقدم الصناعي وظهور التقنيات الحديثة في مجال الاتصالات ونقل المعلومات عبر الأقمار الصناعية.

ساهمت الأقمار الصناعية منذ سنة 1945 في توسيع نطاق الاتصالات اللاسلكية، إذ تدور حول الأرض في مدارات خاصة على ارتفاعات محددة بسرعة مماثلة لسرعة دوران الأرض. وتتيح هذه الأقمار نقل واستقبال المعلومات والبيانات بين مناطق مختلفة من العالم. وفي سنة 1977 تأسست المنظمة الأوروبية للأقمار الصناعية Eutelsatبمشاركة عدد من الدول الأوروبية والولايات المتحدة الأمريكية بهدف تطوير خدمات الاتصالات

الفضائية. كما تم إطلاق القمر الصناعي العربي Arabsatسنة 1985 من قاعدة كورو الفضائية التابعة لفرنسا بواسطة الصاروخ الأوروبي أريان، وذلك لتغطية خدمات الاتصال والبث في الدول العربية. [1]

بروز الحاسوب والإعلام الرقمي:

أسهمت الأقمار الصناعية كذلك في ظهور مفهوم الإعلام الرقمي، خاصة مع انتشار شبكة الإنترنت وتطور الحاسوب الرقمي Digital Computer. ويعود الفضل في وضع الأساس الأول للحاسوب إلى العالم جون فينسنت أتاناسوف سنة 1936، حيث ساهمت هذه التطورات في الانتقال من وسائل الاتصال التقليدية إلى أنظمة رقمية متقدمة. كما ظهرت شبكات الاتصال الرقمية التي شكلت أساسا لانتشار التقنيات الحديثة، ومن بينها إطلاق الهاتف المرئي Vision Phoneمن طرف شركة فرانس تيليكوم سنة 1995.

الإنترنت والتقنية الرقمية:

تعتبر شبكة الإنترنت من أهم النماذج العالمية التي استفادت من خدمات الرقمنة، حيث وفرت وسيلة فعالة لتشغيل وسائل الاتصال المختلفة مثل الهاتف والفاكس والبريد الإلكتروني، إضافة إلى نقل الصوت والصورة والبيانات في وقت واحد. وقد ساهمت هذه الشبكة في تطوير وسائل الإعلام والإعلان والتواصل، مما أدى إلى ظهور تقنيات رقمية متقدمة.

ويقصد بالتقنية الرقمية ذلك المجال الذي يعتمد على استخدام الحاسوب في معالجة البيانات والمعلومات بصيغة رقمية Digital Format، مما يسمح بتخزين الصور والوثائق والنصوص ومعالجتها وإعادة إنتاجها بسهولة. وقد أدى ذلك إلى ظهور مفهوم الإعلام الرقمي الذي يعتمد على جمع المعلومات وإنتاجها ونشرها عبر الوسائط الإعلامية المختلفة مثل الإذاعة والتلفزيون والإنترنت.[2]

من خلال استعراض مراحل تطور الرقمنة يتبين أنها مرت بعدة مراحل متتالية ارتبطت أساسا بالتطور التكنولوجي في مجالات الاتصال والمعلومات. فقد بدأت هذه التحولات مع تطور وسائل الاتصال التقليدية وظهور

[1]بن حليمة نور الدين، دور الرقمنة في فعالية المؤسسة العمومية، مذكرة ماستر في الإتصال التنظيمي، كلية العلوم إجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022 / 2023، ص 34- 35.

[2]بن حليمة نور الدين، دور الرقمنة في فعالية المؤسسة العمومية، مذكرة ماستر في الإتصال التنظيمي، كلية العلوم إجتماعية، قسم العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2022 / 2023، ص 34- 35.

الحاسوب، ثم تطورت بشكل أكبر مع انتشار شبكات الاتصالات الحديثة والأقمار الصناعية، إلى غاية بروز شبكة الإنترنت والتقنيات الرقمية المتقدمة. وقد ساهمت هذه التطورات في إحداث تحول جذري في طرق معالجة المعلومات وتخزينها ونقلها، مما أدى إلى تسهيل عملية التواصل وتبادل البيانات بسرعة ودقة أكبر.

كما ساعدت الرقمنة على ظهور أشكال جديدة من الخدمات والوسائط الرقمية التي غيرت أساليب العمل والتفاعل في مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية. وبذلك أصبحت الرقمنة أحد أهم العوامل التي ساهمت في تحسين كفاءة الخدمات وتطوير الأداء داخل المؤسسات، فضلا عن دورها في مواكبة متطلبات العصر الرقمي الذي يعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا الحديثة في إدارة المعلومات وتقديم الخدمات ذهابا إلى التحول نحو الإدارة الرقمية ومراحلها.

وفي سياق مراحل تطور الرقمنة لا يمكننا الاستغناء عن عنصر مراحل التحول نحو الإدارة الرقمية حيث تعد من متطلبات بحثنا في ماهية الرقمنة لما لها علاقة مع الموضوع المطروح الممثل في رقمنة بريد الجزائر.

مراحل التحول نحو الإدارة الرقمية:

يشير مفهوم الإدارة الرقمية إلى اعتماد منهجية حديثة تقوم على الاستيعاب الشامل والاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصالات الجديدة، وذلك من خلال ممارسة جميع الوظائف الأساسية للإدارة. كما تسهم الإدارة الرقمية في تحقيق الغاية الأساسية التي تسعى المؤسسة إلى بلوغها، وذلك عبر تمكينها من بناء قدرات تنافسية عالية وفعالة، تجعلها قادرة على الوصول السريع والأسهل إلى تحقيق أهدافها.

يمكن تلخيص مراحل الانتقال إلى الإدارة الرقمية في المؤسسات من خلال دعم الإدارة العليا وقناعتها بضرورة التحول، حيث إن اقتناع القيادة بفكرة الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية يعد من أهم خطوات التحول الرقمي. فمجرد تبني الإدارة العليا لهذه الفكرة يؤدي إلى توفير مختلف الإمكانيات اللازمة لدعمها. كما يعتبر الموظف العنصر الأساسي في عملية تطبيق الإدارة الرقمية، لذلك يصبح من الضروري تكوينه وتدريبه وتأهيله على أحدث الأساليب التي تساعده على إنجاز الأعمال آليا، إضافة إلى توثيق الإجراءات وتطوير طرق العمل، خاصة وأن العديد من العمليات الإدارية كانت تنجز سابقا بطرق مكتبية أو ورقية، مما يستوجب إدخال التغيير والتطوير عليها.

إذن، يصبح من الضروري توفير توثيق واضح وشامل لجميع العمليات الإدارية والإجراءات، مع تحديد أهداف كل عملية وتنفيذها بطرق حديثة، إضافة إلى توفير البنية التحتية المناسبة للإدارة الرقمية. وتشمل هذه المرحلة تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربطها بالشبكات الحاسوبية السريعة، وتوفير الأجهزة المرتبطة بها، إلى جانب تأمين الأنظمة والبرامج اللازمة لحمايتها من الاختراق. كما تتطلب هذه المرحلة توثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا، والعمل على حفظها وتصنيفها وأرشفتها بطريقة رقمية، بهدف تسهيل الرجوع إليها مستقبلا. ويتم ذلك بالاعتماد على المعاملات الأكثر انتشارا، ثم تحويلها تدريجيا إلى معاملات إلكترونية، بما يساهم في تقليل استعمال الورق داخل مختلف الأقسام الإدارية.[1]

2. خصائص الرقمنة:

تتميّز الرقمنة بمجموعة من الخصائص الأساسية، من أهمها:[2]

تقليص الوقت: إذ تجعل الرقمنة مختلف الأماكن الإلكترونية متقاربة، مما يختصر الزمن.

تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين حفظ كميات كبيرة من المعلومات، مع إمكانية الوصول إليها بسهولة.

تقاسم المهام الفكرية مع الآلة: ويتم ذلك من خلال التفاعل والحوار بين الإنسان والنظام.

انخفاض الكلفة والسرعة في الوقت نفسه: وهو ما يرتبط بوتيرة تطور المنتجات الرقمية.

الذكاء الصناعي: يعد من أبرز ما يميز الرقمنة، إذ يسهم في تطوير المعرفة وتعزيز فرص تكوين المستخدمين بصورة شاملة، إضافة إلى التحكم في عملية الإنتاج.

اللامركزية: وهي خاصية تمنح الرقمنة نوعا من الاستقلالية؛ فالإنترنت مثلا يواصل عمله باستمرار في مختلف الظروف، ولا يمكن لأي جهة أن توقفه على مستوى العالم كله.

[1] المرجع نفسه، ص 20.

[2] مهدي براهمية، كريم جدي، تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم إجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة،2023/2022، ص52- 53.

تكوين شبكات الاتصال: حيث تتكامل مجموعة من التجهيزات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات لتشكيل شبكات اتصال، وهو ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والمنتجين، ويسمح بتبادل المعلومات مع مختلف النشاطات الأخرى.

التفاعلية: أي إن المستخدم في هذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبلا ومرسلا في الوقت نفسه، بحيث يستطيع المشاركون في عملية الاتصال تبادل الأفكار، مما يخلق نوعا من التفاعل بين الأنشطة.

قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المختلفة، بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد الذي تم فيه تصنيعها.

قابلية التحرك والحركية: أي إن المستعمل يستطيع الاستفادة من خدماتها أثناء تنقله، ومن أي مكان، عبر وسائل الاتصال مثل الحاسب الآلي المحمول والهاتف النقال.

قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة.

اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو إلى جماعة محددة، بدلا من توجيهها بالضرورة إلى جماهير واسعة، وهو ما يتيح التحكم فيها ووصولها مباشرة إلى المستهلك.

الشيوع والانتشار: وهي قدرة هذه الشبكة على التوسع لتشمل مساحات أوسع وأكبر من العالم، وتستمد قوتها من هذا الانتشار المنهجي المرن.

العالمية والكونية: وهي البيئة التي تنشط فيها هذه التكنولوجيا، حيث تنتقل المعلومات عبر مسارات متعددة ومتداخلة في مختلف مناطق العالم، بما يسمح برأس مال يتدفق إلكترونيا.[1]

[1] المرجع نفسه، ص 53.

3. أهمية الرقمنة:

يعد التوجه نحو توظيف التكنولوجيا الحديثة نقلة نوعية في هيكلة الإدارة وتنظيم أعمالها، حيث يجمع الخبراء على أن عصرنة الجهاز الإداري تحمل أبعادا اقتصادية جوهرية؛ فمن خلالها يمكن توجيه الموارد المالية الضخمة التي كانت تهدر سابقا في المعاملات الورقية نحو قطاعات تنموية أخرى تلامس احتياجات المواطن بشكل مباشر.

وفي هذا السياق، يرى المختصون أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليس مجرد خيار، بل هو أداة استراتيجية لترشيد الأداء وتعميم الكفاءة في مختلف القطاعات، مما ينعكس إيجابا على المسار التنموي (الاجتماعي والاقتصادي) للدولة، خاصة في ظل التسارع التكنولوجي العالمي.

أبرز فوائد الرقمنة للإدارة:

تتجلى قيمة التحول الرقمي في المؤسسات من خلال النقاط التالية:

رفع الكفاءة التشغيلية: تساهم الرقمنة بشكل مباشر في تجويد مخرجات العمل وتحسين الأداء المؤسسي.

تعظيم الإنتاجية: خفض الهدر وتقليل النفايات الإدارية مع زيادة وتيرة الإنجاز.

الجدوى الاقتصادية: تحقيق أعلى مستويات الإنتاج بأقل تكاليف ممكنة، مما يضمن أفضل عائد على الاستثمار.

استغلال الموارد الزمنية والمكانية: توفر التقنيات الرقمية سعات تخزينية هائلة تختصر المساحات الفيزيائية، وتسهل الوصول السريع للمعلومات، مما يوفر الوقت والجهد.

تطوير قنوات التواصل: بناء شبكات اتصال فعالة تضمن تدفق المعلومات بسلاسة.

إعادة توجيه النفقات: تحويل الميزانيات المخصصة للمستلزمات الورقية التقليدية إلى مشاريع تنموية.[1]

4. الأتمة الإدارية:

[1] فاطمة يعقوب، فراح معطاء الله، إتجاهات عمال جامعة ورقلة نحو تطبيق نظام الرقمنة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية، مذكرة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الإجتماعية، جامعة قاصدي مرباح،ورقلة،2025/2024، ص24.

تعرف الأتمتة أو التشغيل الآلي بأنها مصطلح حديث يطلق على كل شيء يعمل بشكل ذاتي دون تدخل بشري مباشر، وقد ارتبط هذا المفهوم في البداية بالأتمتة الصناعية، ثم توسع ليشمل مختلف المجالات مثل أتمتة الأعمال الإدارية وأتمتة البحث التلفزيوني. وتهدف الأتمتة أساسا إلى تخفيف العبء عن العامل من خلال الاعتماد على الآلات والبرمجيات في تنفيذ المهام، مما يؤدي إلى رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الكفاءة وتقليل الأخطاء. كما تساعد على زيادة سرعة الإنتاج وتحقيق دقة أعلى مقارنة بالأداء البشري، خاصة في الأعمال التي كانت تتطلب وقتا طويلا وجهدا كبيرا.

وتعد الأتمتة عملية إدخال الآلات ضمن بيئة العمل واستبدال العمل اليدوي بالعمل الآلي، حيث يتم تحويل المهام التي كانت تُؤدى بطريقة بشرية إلى مهام تنجز بطريقة آلية. وتتكون الآلة المؤتمتة من ثلاثة عناصر رئيسية هي: الماكينة، وجهاز التحكم، إضافة إلى الحاسوب الذي يتضمن برنامجا مكتوبا بلغة برمجة معينة، حيث يقوم هذا البرنامج بتوجيه الآلة للقيام بالمهام المطلوبة مثل القطع أو الحفر أو التصنيع وغيرها.

كما يمكن القول إن الأتمتة هي استخدام الحواسيب والأجهزة الرقمية والبرمجيات في مختلف القطاعات الصناعية والتجارية والخدمية من أجل ضمان سير العمليات والإجراءات بدقة وسلاسة وبأقل نسبة من الأخطاء، بحيث تصبح هذه العمليات تعمل بشكل تلقائي.

وقد لعبت البرمجيات دورا كبيرا في تطور هندسة الأتمتة، حيث ساهمت المعالجات الصغيرة مثل (PLC) في تحسين الأداء وتطوير الإمكانيات. ومع التطور السريع للتقنيات والمعلوماتية، أصبح من الضروري مواكبة هذه التحولات من خلال الاعتماد على الأتمتة التي أضحت مجالا واسعا مرتبطا بالتكنولوجيا الحديثة.

ويطلق على الأتمتة أيضا مفهوم التشغيل الآلي، وهي تعني اعتماد تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ العمليات المختلفة. أما الأتمتة الإدارية فهي تشير إلى أتمتة المهام التقليدية التي يقوم بها الموظفون الإداريون، والتي غالبا ما تستغرق وقتا كبيرا، مثل تنظيم الاجتماعات، وإرسال البريد الإلكتروني، وإنشاء قواعد البيانات، ومعالجة الفواتير وغيرها من الأعمال المكتبية والورقية.

وقد شهدت السنوات الأخيرة تطورات سريعة وغير مسبوقة أثرت بشكل كبير على مختلف مجالات الحياة، ويُعتبر التحكم الآلي أحد أبرز هذه التطورات. فقد أصبح من الصعب الاستغناء عنه في وقتنا الحالي، حيث ساهم

الاعتماد المتزايد على الآلات وتطبيقاتها في تقليل الجهد البشري، كما فرضت هذه التكنولوجيا نفسها في العديد من المؤسسات سواء على المستوى الجزئي أو الكلي.

كما أدت هذه التطورات إلى زيادة اهتمام المؤسسات بتحديث أساليب عملها لمواكبة متطلبات العصر، خصوصا في ظل المنافسة العالمية المتزايدة. وبالرغم من أن التكنولوجيا أصبحت تشكل قوة كبيرة تشبه في تأثيرها قوة الدول المتقدمة، إلا أن العديد من المؤسسات لا تزال تواجه تحديات تنظيمية وبشرية تعيق الاستفادة الكاملة منها، مما يستدعي إعادة تنظيم العمل وتطوير الهياكل الداخلية للتكيف مع هذه المتغيرات.

ومن هنا، أصبحت المؤسسات مطالبة بإجراء تحليل شامل لتحديد نقاط القوة والضعف والفرص والتهديدات، وذلك بهدف وضع استراتيجيات مستقبلية تساعدها على تحقيق أهدافها وزيادة قدرتها على مواجهة المشكلات وتحسين أدائها، خاصة في ظل التحولات التي تفرضها الأتمتة والتحكم الآلي.

وتعد إدارة الموارد البشرية من المجالات التي استفادت بشكل كبير من الأتمتة، حيث ساهمت هذه التقنيات في رفع مستوى الأداء داخل المؤسسات، كما ساعدت في تحسين الخدمات وتطوير الجودة، وضمان إدارة الموارد بشكل أكثر فعالية، بالإضافة إلى زيادة كفاءة التفاعل مع التطبيقات والخدمات الإلكترونية المختلفة.[1]

5. الرقمنة كآلية لتحديث الخدمة العمومية:

أولا ماذا نقصد بالخدمة العمومية؟

هي اعتمد علماء وخبراء الإدارة العامة على معيارين أساسيين لتحديد مفهوم الخدمة العمومية، وهما: المعيار المادي والمعيار العضوي. فمن الناحية المادية (الموضوعية)، تعرف الخدمة العمومية بأنها تلك الحاجات الضرورية التي تهدف إلى حفظ حياة الإنسان وضمان رفاهيته، وتتحمل الدولة بالدرجة الأولى مسؤولية توفيرها. كما أنها ليست مرتبطة بزمن محدد، بل تعد عملية مستمرة ودائمة، مما يستوجب على الدولة التخطيط لتقديمها وتطويرها حتى يحصل المواطن عليها بأفضل صورة.

[1] مهدمي،أ، دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على العاملين بشركة الحبيب العقارية،مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانون، العدد 09، 2025، ص 65-66.

أما من الناحية العضوية (التنظيمية)، فيرى بعض الباحثين أن الخدمة العمومية تمثل عمليات ذات طابع تكاملي، تقوم على مدخلات وتشغيل ومخرجات، حيث تشمل مدخلاتها الأفراد والخدمات والموارد والمعلومات، بينما تتمثل مخرجاتها في الخدمات التي تنجز على الأشياء وليس على الأفراد، وتسمى أحيانا بعمليات الأشياء المملوكة، مثل خدمات رخص مرور السيارات أو الخدمات العامة المرتبطة بخطوط السكك الحديدية. كما يتوسع مجالها ليشمل تشغيل المعلومات، مثل خدمات تحليل البيانات داخل مراكز المعلومات وعمليات معالجة البيانات في مراكز البحوث والجامعات.

وبناء على ما سبق، فإن الخدمة العمومية تعد مزيجا متكاملا من الأنشطة والمهام الملموسة وغير الملموسة، تقدمها الدولة ومؤسساتها التابعة لكافة أفراد المجتمع، بهدف تلبية احتياجات المواطنين، وإصلاح الإدارة العامة، وتعزيز الثقة بين الحكومة والمواطن.[1]

ثانيا الرقمنة لتحديث الخدمة العمومية:

مع تزايد اعتماد المؤسسات الحكومية على أنظمة المعلومات وتفعيل دور شبكة الإنترنت، وظهور خدمات المواقع الإلكترونية والبريد الإلكتروني على مستوى الدوائر الحكومية، أصبحت خدمة المواطن تقدم عبر المواقع الإلكترونية، حيث يتم إدخال الطلبات وتخزينها داخل أنظمة الحاسوب المبرمجة مسبقا قصد قبولها ومعالجتها، ثم يتم إرسال النتائج لاحقا إلى المستفيد، وبذلك تحولت طبيعة التعامل من علاقة مباشرة بين المواطن وموظف الدائرة الحكومية إلى تعامل غير مباشر يتم بين المواطن والحاسوب، مما جعل الموظف بعيدا نسبيا عن سير العملية الإجرائية المباشرة.

وبناء على ذلك، فإن تطبيق الرقمنة في مجال الخدمة العمومية وتحسينها يستوجب التركيز على مجموعة من العناصر الأساسية، من بينها مردودية الخدمة العمومية التي تعكس مدى نجاح مشاريع الخدمة في إعادة ترتيب الخدمات المقدمة للمواطنين وتحقيق رضاهم وتعزيز ثقتهم بمؤسسات الخدمة العامة، إضافة إلى تقليص تكاليف الخدمة من خلال تمكين المواطن من الوصول إلى الخدمات عن بعد دون الحاجة إلى التنقل عبر النوافذ الإلكترونية، مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف الناتجة عن التنقل بين بوابات الخدمة العمومية، كما تساهم الرقمنة في ضمان سرعة

[1] يحياوي إلهام، دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة التحليل والاستشرافالاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، 2022، ص 68.

الاستجابة واحترام المواعيد عبر استخدام تقنيات الشبكات التي تدعم الأنشطة الإدارية وتساعد على ربح الوقت ودفع الإدارة للالتزام بواجباتها.

ومن جهة أخرى، تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الإلكترونية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق معايير مضبوطة يتم تحقيقها بواسطة أنظمة المعالجة المعلوماتية، مما يقلل من الأخطاء الإدارية ويحد من التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، كما تؤدي الرقمنة إلى سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل شامل يسمح بمراقبة مختلف مراحل الخدمة إلكترونيا وإمكانية المحاسبة على جميع جزئيات المهام والأنشطة، مما يضمن عدم التمييز بين الجهات ويجعل الخدمة عامة وموجهة للجميع.

وفي هذا الإطار أصبح مفهوم الارتقاء بالخدمات العمومية يأخذ أبعادا جديدة نتيجة التطورات السياسية والاقتصادية العالمية والمحلية، خاصة في ظل الحكم الراشد الذي يركز على ترشيد الخدمة العمومية باعتبارها انعكاسا لسياسة الإدارة العامة، وتعزيز علاقتها بإقامة حكم رشيد داخل منظمات ومؤسسات الخدمة العمومية، وهو ما أدى إلى ظهور ما يعرف بالخدمات العمومية الإلكترونية كبديل فعال طرحته الإدارة الإلكترونية، حيث أثبتت الدراسات العلمية نجاحها في خلق نمط جديد من الخدمات العمومية قائم على دعم النزاهة والشفافية والعدالة وسرعة الاستجابة لحاجات الأفراد، مع الاهتمام بالمواطن باعتباره محور التنمية المحلية وتفعيل مبدأ التوجه بالعميل داخل مراكز ومؤسسات الخدمة العمومية.[1]

6. تحديات الرقمنة:

إن التطور المتسارع لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، إلى جانب التوسع الكبير للعالم الرقمي، أفرز مجموعة من التحديات والانشغالات المتزايدة التي تستوجب التعامل معها، ومن أبرزها ما يلي:[2]

1.6 تحديات تقنية وتكنولوجية:

[1] يحاوي إلهام، مرجع سبق ذكره، ص 70- 71.

[2] مهدي براهمية، كريم جدي، مرجع سبق ذكره، ص 59-60.

تتمثل في ضعف البنية التحتية الإلكترونية، وقلة الاستثمار في مجالات البحث والتطوير، إضافة إلى عدم توفير متطلبات الرقمنة لجميع مستفيدي الخدمة. كما يرتبط ذلك بضعف الثقافة والوعي الإلكتروني، وارتفاع تكاليف الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة، فضلا عن محدودية شبكات الاتصال وضعف سرعة الإنترنت.

2.6 تحديات تنظيمية وإدارية:

تظهر هذه التحديات في محدودية الخبرة والمعرفة لدى الموارد البشرية داخل المؤسسات، خاصة فيما يتعلق باستخدام الأنظمة الإلكترونية وتبادل المعلومات الرقمية، إضافة إلى ضعف الكفاءات في معالجة المشكلات التقنية. كما أن هيمنة الأساليب البيروقراطية تؤدي أحيانا إلى مقاومة التغيير، خوفا من فقدان بعض الامتيازات أو التعرض للمساءلة نتيجة ما تفرضه الرقمنة من شفافية في بيئة العمل.

3.6 تحديات تشريعية وقانونية:

وتتجسد في صعوبة المتابعة القانونية لمرتكبي جرائم اختراق المعلومات وسرقتها، إلى جانب طول وتعقيد إجراءات إثبات التورط، فضلا عن غياب بعض التشريعات المنظمة للعمل الإلكتروني.

4.6 تحديات مالية:

يعد الاستثمار في مجال تقنيات المعلومات من المجالات ذات التكلفة المرتفعة، كما يحتاج إلى صيانة وتحديث مستمرين، الأمر الذي يجعل العديد من الدول النامية غير قادرة على تخصيص ميزانيات كافية لهذا المجال.

5.6 تحديات أمنية واجتماعية:

تفرض الرقمنة انفتاحا واسعا في مجال تداول المعلومات والوصول السريع إليها، غير أن ذلك يزيد من احتمالات التعرض للقرصنة والاختراقات الإلكترونية، وهو ما قد يشكل تهديدا لخصوصية الأفراد في حال غياب الحماية الكافية للبيانات. كما تبرز مخاوف مرتبطة بإلغاء بعض الوظائف التقليدية، إضافة إلى انتشار الأمية الإلكترونية وصعوبة مواكبة التطورات التقنية الحديثة.

6.6 تحديات أخرى:

تشمل اتساع مظاهر عدم المساواة، وقضايا حماية المستهلك، والآثار البيئية الناتجة عن تزايد استخدام الأجهزة والشبكات، إلى جانب إشكالات الأمن السيبراني وحماية الخصوصية عبر الإنترنت، فضلا عن تأثير الرقمنة على سوق العمل، وما يرتبط بذلك من أبعاد أخلاقية مرتبطة باستخدام التكنولوجيات الحديثة.

ولمواجهة هذه التحديات، أصبح من الضروري اعتماد مجموعة من السياسات والإجراءات العملية، من بينها:

العمل على توسيع الوصول إلى البنية التحتية الرقمية والمادية بشكل موثوق وعلى نطاق واسع، خاصة وأن عددا كبيرا من الأفراد ما يزال غير قادر على الولوج إلى شبكة الإنترنت. ففي الوقت الذي تسجل فيه بعض المناطق نسب اتصال مرتفعة، ما تزال مناطق أخرى، خصوصا في القارة الإفريقية، تعاني من ضعف كبير في الاتصال الرقمي، وهو ما يجعل الفجوة الرقمية قضية تتجاوز الجانب التكنولوجي لتشمل أيضا أبعادا اقتصادية وتنموية.

كما أشارت بعض التقارير الصادرة عن شركة McKinsey & Company إلى أن تنامي تدفقات البيانات والمعلومات في ظل العولمة الرقمية أصبح يحقق قيمة اقتصادية كبيرة تتجاوز أحيانا قيمة التجارة التقليدية للسلع، الأمر الذي يؤكد أهمية الاقتصاد الرقمي ودوره المتزايد في دعم النمو الاقتصادي العالمي.[1]

7. الفجوة الرقمية:

يرجع الاهتمام بمفهوم الفجوة الرقمية إلى بدايات تسعينيات القرن الماضي، حيث ارتبط ظهوره بما عرف آنذاك بفجوة المعلومات أو التفاوت المعلوماتي. وقد استخدم هذا المفهوم في العديد من التقارير الرسمية الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، خاصة مع التطور المتسارع في مجال الاتصالات. ورغم أن المصطلح حديث نسبيًا، إلا أن جذوره تعود إلى إشكالية الخدمة العامة في الولايات المتحدة الأمريكية، إذ أشارت بعض الإحصائيات إلى أن نسبة معتبرة من السكان لم تكن تمتلك خطا هاتفيا خلال تلك الفترة. ومع بداية التسعينيات اتسع مفهوم الفجوة الرقمية ليشمل أبعادا وإشكالات متعددة، من بينها صعوبة الحصول على وسائل الإعلام الآلي وربطها بشبكة الإنترنت، إضافة إلى التفاوت في إمكانية استخدام الشبكات الحديثة.

ويقصد بالفجوة الرقمية عموما ذلك التباين الذي قد يظهر بين الأفراد أو المؤسسات من حيث فرص الوصول إلى التكنولوجيا الحديثة، والاستفادة من الخدمات التي توفرها، إلى جانب اختلاف مستويات الوعي بأهمية استخدام

[1] المرجع نفسه، ص 60.

تكنولوجيات الإعلام والاتصال والخدمات المرتبطة بها. ومن خلال هذا التعريف يتضح أن الفجوة الرقمية ترتبط أساسًا بمدى قدرة الأفراد على الاتصال بالتكنولوجيا الحديثة والاستفادة الفعلية من خدماتها.

كما يمكن النظر إلى الفجوة الرقمية باعتبارها امتدادا لفكرة الاندماج الاجتماعي، التي برزت بقوة داخل السياسات العامة في العديد من الدول الغربية خلال تسعينيات القرن العشرين. ففي تلك المرحلة اتجهت دول مثل فرنسا وبريطانيا والولايات المتحدة الأمريكية إلى تبني سياسات اجتماعية شاملة تهدف إلى الحد من الإقصاء الاجتماعي وتعزيز فرص الاندماج داخل المجتمع. وأصبح موضوع إعادة تشكيل السياسات الاجتماعية من أكثر القضايا حضورا في النقاشات الأكاديمية والسياسية، خاصة مع تزايد الحديث عن مجتمع المعلومات وإمكانية مساهمة تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تقليص مظاهر التهميش الاجتماعي.[1]

وخلال السنوات الأخيرة تصاعد الاهتمام بقضية الاستبعاد الاجتماعي، حيث ارتبط هذا المفهوم بمصطلحي الفجوة الرقمية والاستبعاد الرقمي، باعتبار أن التفاوت في الوصول إلى التكنولوجيا الحديثة يمثل أحد أشكال الإقصاء داخل المجتمعات المعاصرة. ومن هذا المنطلق أصبح الحديث عن الفجوة الرقمية مرتبطا بالسعي إلى تقليص الفوارق التقنية بين الفئات الاجتماعية المختلفة، وتمكين الأفراد الذين ما يزالون بعيدين عن تكنولوجيات المعلومات من الاندماج في المجتمع الحديث وما بعد الحديث.[2]

[1] أومدور هند، روابحية سوسن، دور التعليم في مواجهة تحديات الفجوة الرقمية، مذكرة ماستر في علم الإجتماع إتصال،كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية،جامعة08ماي 1945، قالمة، 2022، ص109.

[2] المرجع نفسه، ص 109.

خلاصة الفصل:

وفي ختام الفصل النظري تم التطرق إلى مراحل تطور الرقمنة وخصائصها وأهميتها، إضافة إلى الأتمتة الإدارية باعتبارها وسيلة لتقليل الجهد والوقت والرفع من فعالية العمل الإداري. كذلك تم إبراز دور الرقمنة في تحديث الخدمة العمومية وتحسين العلاقة بين المؤسسة والمستفيدين من خدماتها. وفي المقابل، فإن تطبيق الرقمنة يواجه عدة تحديات تقنية وبشرية وتنظيمية، إلى جانب مشكلة الفجوة الرقمية التي تؤثر على مستوى الاستفادة من التطور التكنولوجي.

وعليه، فإن نجاح الرقمنة يتطلب توفير الإمكانيات التقنية والموارد البشرية المؤهلة، مع العمل على تقليص الفجوة الرقمية لضمان تحقيق الاستفادة الشاملة من الخدمات الرقمية وتطوير الأداء المؤسساتي بصورة فعالة.

الفصل الثالث: رقمنة بريد الجزائر

تمهيد

1- تقديم مؤسسة بريد الجزائر

2- نبذة تاريخية عن بريد الجزائر

3- خدمات مؤسسة بريد الجزائر الرقمية

4- تأثير الرقمنة على أداء العاملين

5- رضا الزبائن

6- محددات رضا الزبائن

خاتمة الفصل

تمهيد:

تناول هذا الفصل النظري اللوحة التاريخية لمؤسسة بريد الجزائر وتقديم هذه المؤسسة وهيكلها التنظيمي والقوانين والتنظيمات التي تقوم عليها وأهم الخدمات البريدية الرقمية التي لاقت رواجا كبيرا وأصبحت ركيزة المؤسسة وأساس مشروعها نحو الرقمنة الشاملة وأيضا أهم عنصر هو مدى تكيف عاملي بريد الجزائر مع هذا التحول الرقمي والواجهة الجديدة للمؤسسة والتغيير الكبير الذي قامت به ونسبة رضا زبائنها عن جودة الخدمات الرقمية المقدمة لهم .

1. تقديم مؤسسة بريد الجزائر

مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي تجاري تحكمها قوانين وتنظيمات لاسيما قانون 18_04 المؤرخ في 10 ماي 20 والمرسوم التنفيذي رقم 02_43 المؤرخ في 14 جانفي2002 المتضمن إنشاء بريد الجزائر.

- مؤسسة بريد الجزائر موضوعة تحت وصاية وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية .
- يقوم بتسييرها مدير عام معين بموجب مرسوم رئاسي، يتمثل نشاط المؤسسة
- حول المهن البريدية الكلاسيكية على ثلاثة أصعدة: مركزي، جهوي، محلي .
- بباب الزوار 16024 يقوم مقر المديرية العامة لبريد الجزائر ومصالحها المركزية .

- **على الصّعيد المركزي:**

أقسام المهن (03):

- الشبكة ومهن البريد
- النّقديّة والخدمات المالية البريدية
- البريد والطرود.

مديريّات الدّعم المركزيّة (12):

- الإعلام الآلي وأمن الشبكات.
- الممتلكات العقارية والوسائل العامّة.

- مديرية المالية والمحاسبة.
- الموارد البشرية.
- التكوين والتحسين.
- الإستراتيجية، التنظيم ومراقبة التسيير.
- الهياكل البريدية والمباني.
- المفتشيّة المركزية.
- التدقيق والرقابة الداخلية.
- مديرية الاتصال.
- المعيارية والنوعيّة.
- الطّوابع البريدية والطوابعية.

- **على الصّعيد الجهوي:**
  - المفتشيات الجهوية (13)
  - المراكز المالية الجهوية (08)
  - المراكز الجهوية للمحاسبة (08).
- **على الصّعيد الولائي:**
  - على المستوى المحلي، توضع مكاتب البريد جغرافيا تحت وصاية "مديرية وحدة بريدية" ولائية.

مديريّات الوحدات البريدية الولائية (50).

- وحدها ولاية الجزائر، بموجب مكانتها كعاصمة للبلاد، تحوز على ثلاث مديريات موزعة على ثلاثة مناطق: شرق، وسط، وغرب. [1]

[1] وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية "ا لموقع الرسمي، Https://www.mpt.gov.dz، تم الإطلاع عليه بتاريخ 06 أفريل 2026.

2. نبذة تاريخية عن بريد الجزائر:

1.2 البدايات الأولى:

يرجع المؤرخون ظهور أول وثيقة بريدية رسمية إلى عام 255 قبل الميلاد في مصر. ومع ذلك، فإن التواصل البريدي كان قائما قبل ذلك بقرون عبر رسل متخصصين لخدمة الحكام والملوك.[1]

تطور المفهوم: يصعب تحديد تاريخ دقيق لنشأة البريد، فهو نظام تواصل حيوي اعتمدت عليه الحضارات القديمة لضمان الاتصال. وقد تزامنت بداياته الفعلية مع اختراع الكتابة.

الأنظمة البريدية القديمة:

في القرن السادس قبل الميلاد، أسس "سايروس الأعظم" في بلاد فارس نظاما يعتمد على محطات ثابتة لتبادل الخيول لضمان سرعة نقل الرسائل.

سار الرومان على هذا النهج في القرن الأول قبل الميلاد، فأنشأوا شبكة بريدية إدارية متكاملة تربط أطراف الإمبراطورية عبر مسارات ومحطات منظمة.

توسع الخدمات: بمرور الزمن، طورت المؤسسات الدينية والجامعات أنظمتها الخاصة لتبادل الأخبار. ومع استحداث نقاط التناوب، زادت سرعة التوصيل للمسافات البعيدة، مما سمح لاحقاً للأفراد العاديين بالاستفادة من هذه الخدمات للتواصل فيما بينهم.

2.2 البريد خلال الحقبة الاستعمارية

تعدد المهام: لم يقتصر دور البريد إبان الفترة الاستعمارية على المراسلات فحسب، بل شمل تقديم خدمات مالية وإدارية متنوعة مثل:

تداول الحوالات والصكوك البريدية، وبيع الطوابع، وتوزيع الصحف.

[1] المرجع نفسه.

إدارة صناديق التوفير، وصرف المعاشات، وتولي دفع أجور المعلمين وموظفي البلديات والإدارات العامة.

المصطلحات المتداولة: عرفت الخدمة رسميا باسم "**البريد والبرق والهاتف**"، واشتهرت بالاختصار الفرنسي "PTT". وقد تداول الناس هذا الاختصار لاحقاً بنوع من الفكاهة، مطلقين عليه وصف "العمل القليل الهادئ".

3.2 البريد الجزائري بعد الاستقلال

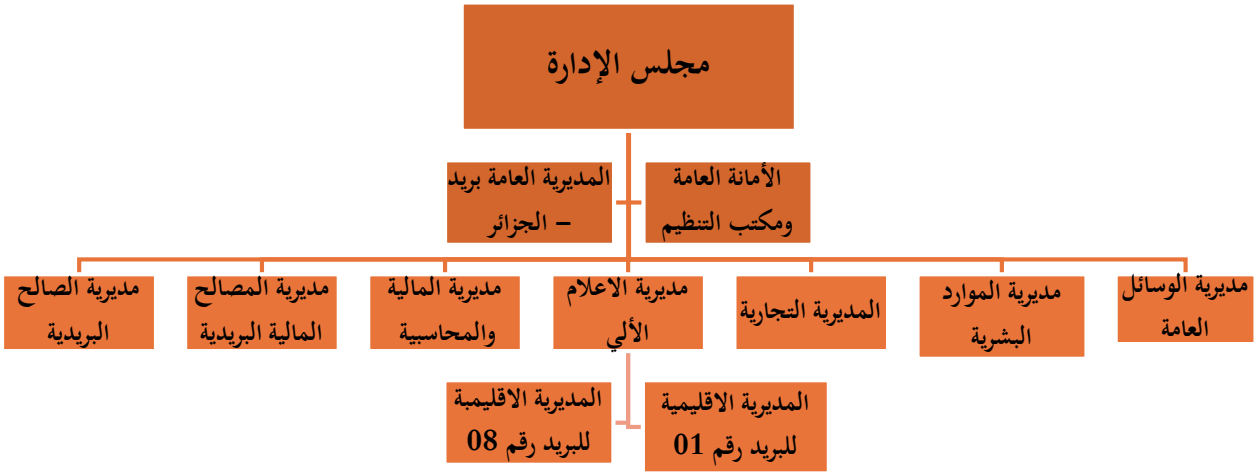
تحديات التأسيس: ورثت الجزائر المستقلة قطاعا بريديا متهالكا بسبب تداعيات الحرب، حيث كانت المنشآت مصممة قديما لخدمة الأقلية من المعمرين فقط.[1]

السيادة الوطنية: عقب رحيل الموظفين الأجانب (الأقدام السوداء)، واجه القطاع نقصا حادا في الكوادر. لكن العمال الجزائريين، مدفوعين بالرغبة في استعادة السيادة الوطنية، رفعوا التحدي وباشروا إدارة وتسيير الشبكة البريدية التي كانت تضم حينها نحو 600 مكتب بريد.[2]

4.2 الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر:

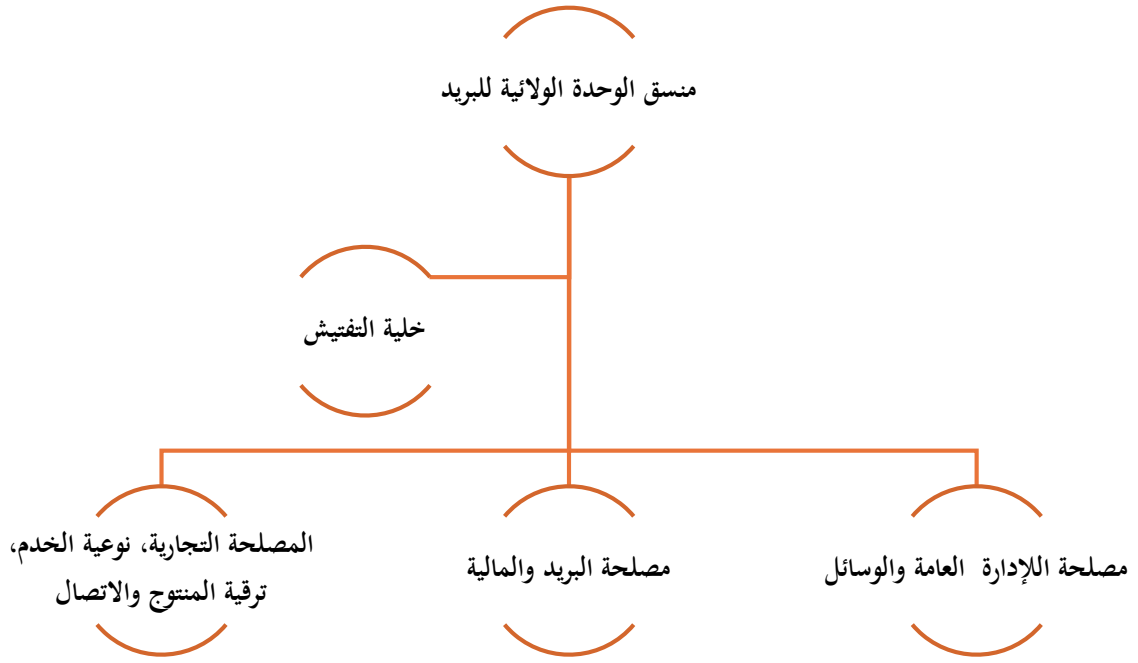
الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لمؤسسة بريد الجزائر

[1] وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية "ا لموقع الرسمي، Https://www.mpt.gov.dz، تم الإطلاع عليه بتاريخ 06 أفريل 2026.
[2] المرجع نفسه.



المصدر: https://www.mpt.gov.dz

الشكل رقم 02: الهيكل التنظيمي للوحدة الولاية البريد



المصدر : مدير المؤسسة

3. خدمات مؤسسة بريد الجزائر الرقمية:

تعد خدمات بريد الجزائر نموذجا للرقمنة، فبعد عقود من الإعتماد على المعاملات الورقية والنظام التقليدي اليدوي التي كانت تؤدي دائما إلى الإكتظاظ البيروقراطي، توجهت الآن نحو الرقمنة الشاملة وتجلى هذا في إحداث ثورة رقمية وتطوير بنيتها التحتية التكنولوجية وإطلاق حزمة من الخدمات الرقمية والمالية عن بعد . [1]

1.3 خدمة الدفع الإلكتروني:

من أبرز مظاهر الرقمنة في بريد الجزائر في العصر الحديث، تتمثل في إجراء المعاملات المالية عبر الوسائل الرقمية والتطبيقات الهاتفية والبطاقات الإلكترونية

لقد فرض التطور الاقتصادي المتسارع وزيادة حجم المعاملات التجارية ضرورة ابتكار وسائل دفع تتماشى مع هذا النمو، حيث انتقلت الأدوات المالية من السيولة النقدية التقليدية إلى الشيكات، وصولا إلى وسائل الدفع الإلكتروني. وتعد هذه الوسائل نتاجا للتقدم التكنولوجي وظهور التجارة الإلكترونية، حيث تتميز بكونها أدوات دفع غير ملموسة (رقمية) وذات تكلفة منخفضة.

- **مفهوم أنظمة الدفع الإلكتروني:**

يمكن تعريف نظام الدفع الإلكتروني بأنه منظومة متكاملة من الأدوات والتقنيات البرمجية التي تتيح لأطراف العملية التجارية (البائع والمشتري) تبادل القيمة المالية إلكترونيا. وتتمثل أهم سماته في:

بديل عصري: يحل محل العملات الورقية والمعدنية التقليدية.

السرعة والأمان: يوفر قنوات دفع آمنة وفورية تضمن حقوق الأطراف.

الرقمنة: يعتمد بشكل كلي على تكنولوجيا المعلومات والربط المصرفي، حيث يتم تسوية المعاملات عبر سجلات معلوماتية بدلامن السندات الورقية.[2]

2.3 خدمة بريدي موب:

[1] بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة ماستر تخصص المقاولتية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة08 ماي 1945، 2020/ 2021، ص 18.

[2] المرجع نفسه، ص 18.

يعتبر تطبيق "Baridi Mob"نقلة نوعية في الخدمات المالية البريدية في الجزائر، حيث أطلقته مؤسسة بريد الجزائر في 10 أفريل 2018 لتمكين الزبائن من إدارة حساباتهم عبر الهواتف الذكية.

1.2.3 متطلبات وشروط الاستخدام:

للاستفادة من خدمات التطبيق، يتوجب على المستخدم اتباع الخطوات التالية:

- تحميل التطبيق من المتجر الرسمي (Google Play) أو عبر موقع بريد الجزائر.
- التسجيل الأولي بإدخال البيانات الأساسية: (رقم الهاتف المرتبط بالحساب، رقم البطاقة الذهبية، تاريخ انتهاء صلاحيتها).
- تأكيد الهوية عبر استلام وحجز "رقم التأكيد" الذي يصل للمستخدم لضمان أمان العملية.

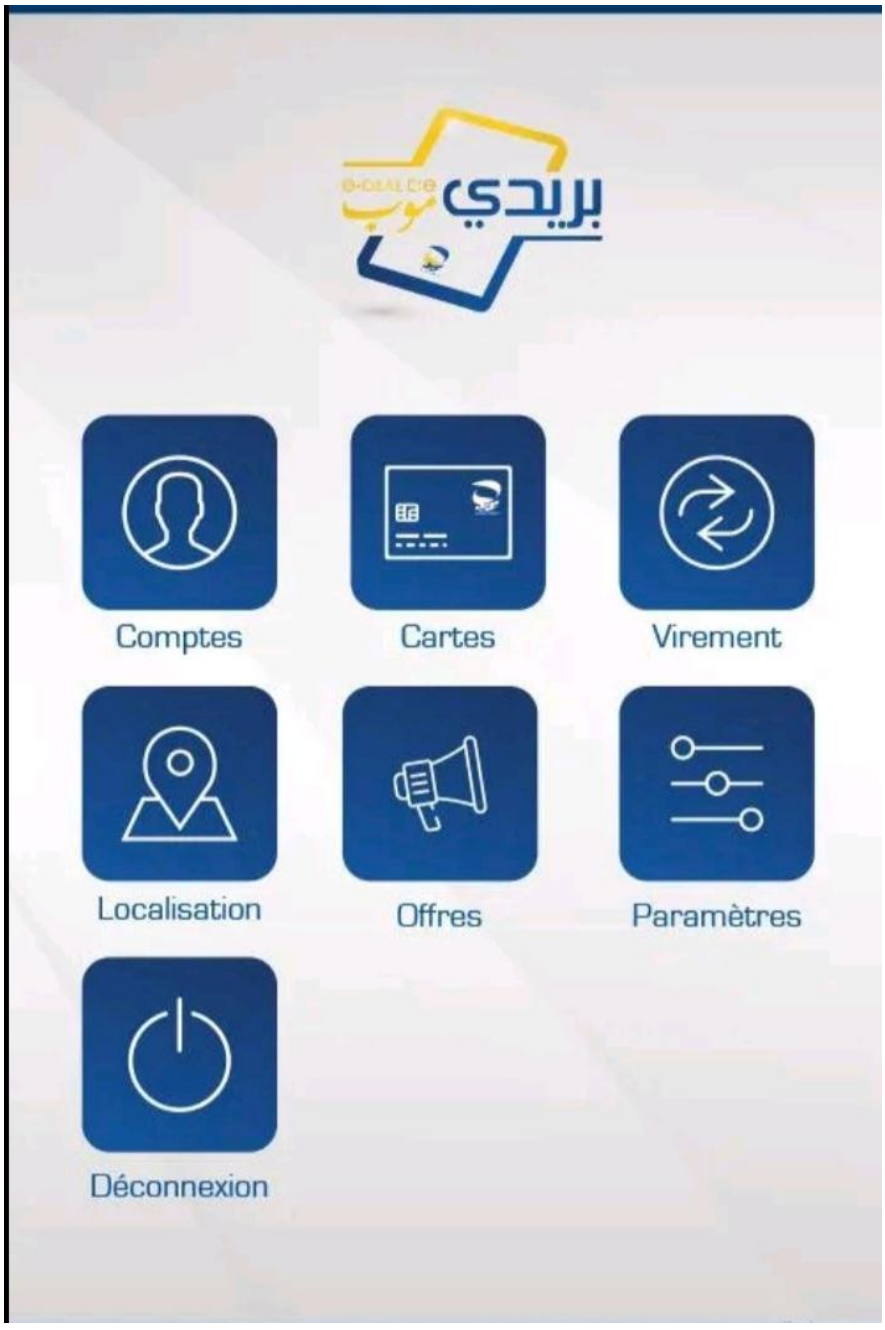
2.2.3 الخدمات والمزايا التي يوفرها التطبيق:

يوفر التطبيق حزمة متكاملة من الخدمات المالية واللوجستية، أبرزها:

- التحويلات المالية: إجراء تحويلات من حساب بريدي إلى آخر.
- إدارة الرصيد: الاطلاع الفوري على الرصيد وكشف العمليات الأخيرة.
- شحن الرصيد: تعبئة رصيد الهاتف النقال (موبيليس، جيزي، أوريدو) وشحن اشتراكات الإنترنت (ADSL).
- خدمات البطاقة الذهبية: إدارة البطاقة، تجميدها مؤقتا، أو إعادة تفعيلها، بالإضافة إلى ميزة "سحب بدون بطاقة" عبر الصراف الآلي.
- الخدمات اللوجستية: تتبع الرسائل والطرود البريدية، وتحديد مواقع المكاتب البريدية وأجهزة الصراف الآلي (GAB).[1]

[1]قندوز كوثر، روابح رقية، أثر إستخدام تطبيق بريدي موب على رضا الزبائن بريد الجزائر، مذكرة ماستر في علوم إقتصادية والتسيير وعلوم تجارية فرع علوم التسيير إدارة أعمال، جامعة قاصدي مرباح، 2023/2022، ص 28.

وثيقة تبين واجهة تطبيق بريدي موب :



المصدر: https://www.mpt.gov.dz

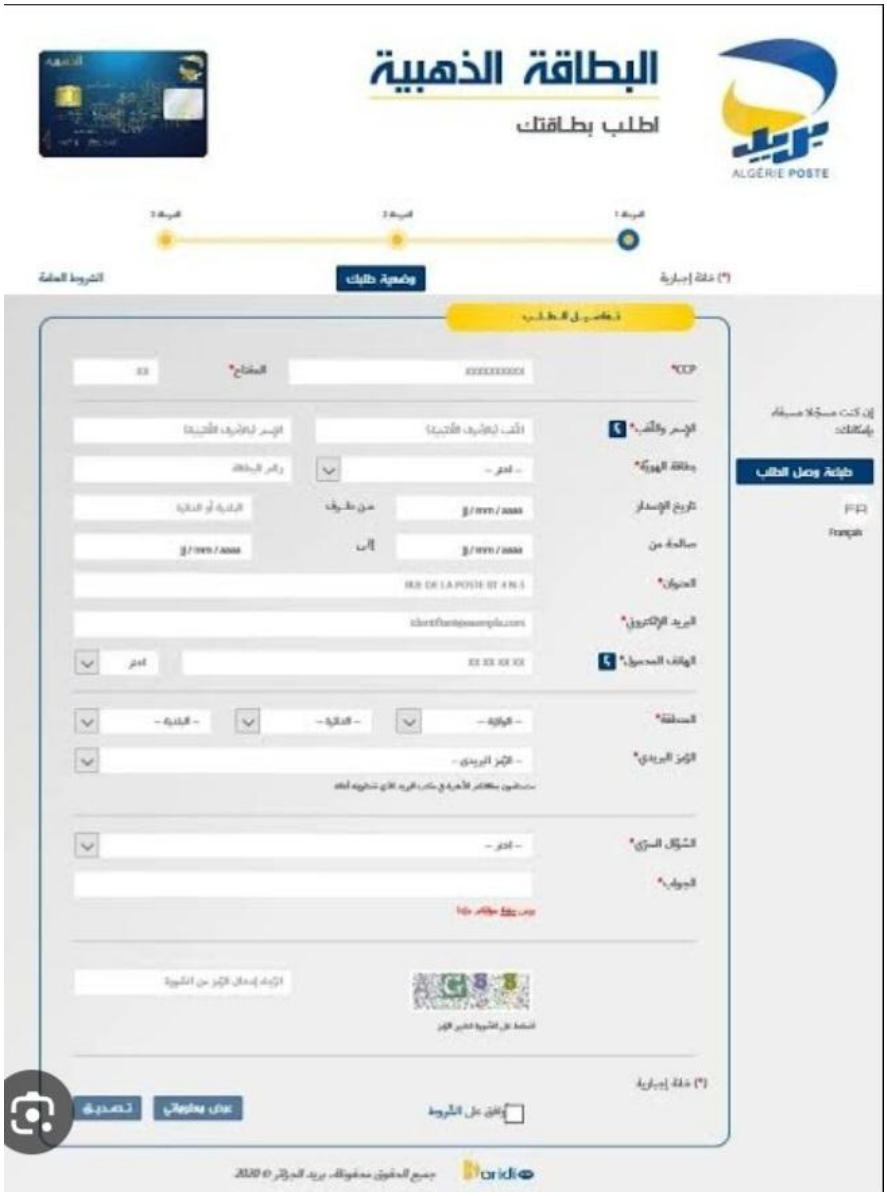
3.3 البطاقة الذهبية:

تسعى مؤسسة بريد الجزائر من خلال إطلاق بطاقة الدفع الإلكتروني "الذهبية" إلى الارتقاء بجودة الخدمة العمومية وعصرنتها، حيث تتيح هذه البطاقة للمستخدمين إجراء مختلف العمليات المالية والمصرفية عبر الفضاء الرقمي. وبحسب تصريحات رسمية سابقة، انطلقت المرحلة الأولى من المشروع في ديسمبر 2016 بهدف إصدار 5 ملايين بطاقة، ضمن استراتيجية متوسطة المدى تستهدف تعميمها على 20 مليون صاحب حساب بريدي جاري. وتعتمد هذه البطاقة على نظام EMVالعالمي الذي يوفر أمانا عاليا، مما يمكّن حامليها من سحب الأموال، دفع الفواتير الاستهلاكية (كالكهرباء، الغاز، والماء)، وتوسيع نطاق الاستخدام ليشمل خدمات أخرى مثل دفع تكاليف الوقود عبر تطبيق "نفطال". كما تضمن البطاقة أمان التعاملات من خلال معايير تشفير دقيقة تعتمد على الرمز السري الشخصي للزبون، سواء عبر الموزعات الآلية GAB أو النوافذ البريدية.

في إطار التوجه العالمي نحو تنويع مصادر الدخل وتطوير الشبكات البنكية، عملت الجزائر على تعزيز نظام النقد الآلي لتخفيف الضغط على المكاتب البريدية والبنكية وتوجيه الموارد البشرية نحو مهام أكثر تخصصا. وتحت شعار تجويد الخدمة العمومية، لم تقتصر ميزات "البطاقة الذهبية" على الخدمات التقليدية التي كانت توفرها البطاقات السابقة، بل امتدت لتشمل الخدمات البنكية الذاتية، تسديد المشتريات عبر الإنترنت، ودعم التجارة الإلكترونية. وبالعودة إلى المسار الزمني للمشروع، تمكنت المؤسسة حتى نهاية 2017 من إنجاز حوالي 4 ملايين بطاقة، وزّع منها 2.3 مليون بطاقة. وبحلول عام 2018، وصل عدد حاملي البطاقات النقدية في الجزائر إلى قرابة 7.5 مليون شخص. وتجدر الإشارة إلى أن هذه البطاقة، التي تبلغ مدة صلاحيتها سنتين وبرسوم اشتراك تقدر بـ 350 دج، يتم طلبها إلكترونيا عبر الموقع الرسمي (edcarte.poste.dz) من خلال تعبئة استمارة معلومات دقيقة لضمان وصولها إلى صاحبها.[1]

[1] يحياوي إلهام، دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 71-72.

كيفية طلب بطاقة الذهبية من الموقع الرسمي:



المصدر : الموقع الرسمي لخدمات بريد الجزائر https://edcarte.poste.dz

تبين الوثيقة السابقة كيفية طلب البطاقة الذهبية من الموقع الرسمي

تحرص مؤسسة البريد الجزائرية دائما على التوعية و مساعدة زبائنها في الإستفادة من خدماتها الرقمية المتاحة عبر التطبيقات و المواقع الإلكترونية.

4. تأثير الرقمنة على أداء العاملين:

1.4 مفهوم أداء العاملين

يقصد بأداء العاملين: "حصيلة الإنجازات والنتائج الفردية التي يحققها العنصر البشري داخل المنظمة أثناء ممارسته للمهام والواجبات الموكلة إليه". بناءا على هذا الطرح، يتضح أن الأداء يمثل الترجمة الفعلية والعملية للمسؤوليات والوظائف الفردية.

وفي سياق متصل، يرى اتجاه آخر أن الأداء لا يقتصر على المخرجات فقط، بل يمتد ليشمل المنظومة السلوكية والتفاعلية التي يظهرها الموظف أثناء فترات العمل؛ مثل السعي المستمر لتطوير الأساليب، وطريقة التعامل مع الزملاء، والمهارات الفردية، والخبرات المتراكمة. وفي ضوء هذا المنظور، يصبح الأداء مرادفا للسلوك الوظيفي الفردي.

كما ينظر إلى الأداء على أنه نتاج تضافر جهود الفرد الموجهة نحو بلوغ الأهداف المرسومة للمؤسسة بأعلى مستويات الجودة والفاعلية. ومن هذا المنطلق، يعبر الأداء عن المساعي المبذولة لتحويل الأهداف المخططة إلى واقع ملموس بكفاءة تامة.[1]

2.4 أثر الرقمنة على أداء العاملين

يتجلى الدور الإيجابي والأنظمة الرقمية في الارتقاء بمستويات أداء العاملين عبر المحاور الآتية:[2]

– الارتقاء بإنتاجية العمل: ويتحقق ذلك من خلال:

[1] سوطة نورالهدى، أثرالرقمنة على أداء العاملين، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2024/2023، ص 13-14.

[2] سوطة نور الهدى، مرجع سبق ذكره، ص 21.

- تطوير جودة الأداء الوظيفي عبر تمكين الأفراد من إنجاز المهام والمسؤوليات المنوطة بهم بمهنية أعلى.
- الاستثمار الأمثل للكفاءات البشرية؛ سواء عبر تقليص عدد الموظفين اللازمين لتنفيذ حجم العمل الحالي، أو من خلال استثمار الطاقات الحالية لتوسيع نطاق النشاط وزيادة حجم المخرجات.
- رفع مستويات الكفاءة والتمكن من إنجاز أكبر عدد من العمليات البريدية في اليوم.

– تخفيف الأعباء والضغوط الوظيفية:

تساهم الرقمنة في تقليص المجهود البدني والذهني المبذول عبر تسريع وتيرة العمليات؛ كالانتقال من الاتصالات الهاتفية التقليدية إلى المراسلات الرقمية السريعة، وأتمتة إدخال البيانات الأولية (مثل معلومات الزبائن وكشوفات الحسابات البريدية وإتمام العمليات الحسابية البريدية) مما يختصر وقت الاستقبال ويخفف العبء عن أعوان الشبابيك.

– انسيابية وتدفق المعلومات:

يظهر الأثر في تسريع وتسهيل تبادل البيانات بين مختلف الوحدات الإدارية والأقسام ومقدمي الخدمات، مما يدعم مناخ العمل ويقلل بصورة ملحوظة من فرص حدوث الأخطاء الناتجة عن المعاملات الورقية أو الخط اليدوي.

– تعزيز وتطوير الكفاءة العملياتية:

من خلال مد جسور التعاون الفعال بين الرؤساء والمرؤوسين، الأمر الذي يدعم صناعة القرار الرشيد، ويسهم في تلبية متطلبات الزبائن والمراجعين بسرعة فائقة، بجانب توسيع دائرة تقديم الخدمات بفضل القدرة على إنجاز الأعمال عن بعد وتخفيف طوابير الإنتظار الطويلة والإستفادة من الخدمات الرقمية في آن واحد.

– مرونة الوصول الفوري للبيانات:

وتتمثل في إمكانية استدعاء واستخدام المعلومات والبيانات المطلوبة في أي وقت وبمنتهى السهولة واليسر.

5. رضا الزبائن:

تعددت المقاربات الفكرية في صياغة مفهوم دقيق لرضا الزبائن، ومن أبرز التعريفات التي تناولها الباحثون في هذا الصدد: .[1]

يقصد به مستوى الإدراك الحسي والمعرفي لدى العميل بمدى كفاءة وقدرة المنظمة على تقديم خدمات تلبي متطلباته الأساسية وتتوافق مع رغباته.

كما يعرّف بأنه الركيزة الجوهرية والمنطلق الأساسي لتوطيد وبناء روابط مستدامة وتكاملية بين المنظمة وعملائها؛ حيث تسعى المنظمة من خلاله إلى ترسيخ قناعة تامة لدى العميل بأن السلعة أو الخدمة المقدمة تتطابق مع توقعاته واحتياجاته، مما يسهم في تشكيل علاقات استراتيجية بعيدة المدى قائمة على المنفعة المتبادلة والولاء المشترك، وبما يضمن تحقيق عوائد وأرباح متوازنة للمنظمة.

ويمثل رضا الزبائن كذلك محصلة الأنشطة والجهود المتكاملة التي تبذلها منظمات الأعمال لكسب ثقة المستهلكين، عبر تزويدهم بمنتجات مادية ملموسة أو خدمات نوعية تخضع للمقاييس والمعايير القياسية المطلوبة.

وفي سياق متصل، ينظر إلى الرضا كـ انطباع وشعور ذاتي يتولد لدى العميل إثر تجربة الاستخدام، وذلك عندما يجد أن الخدمة المتاحة قد لبت تطلعاته المسبقة أو فاقتها.[2]

يقاس مدى رضا زبائن بريد الجزائر بمدى جودة الخدمات المقدمة له ومدى إستفادته من هذه الخدمات الرقمية ودرجة تقبله لهذه الخدمات وعدم حدوث فجوة رقمية بينهم وبين المؤسسة البريدية، تشير الإحصائيات عبر موقع الرسمي للبريد والمواصلات أن شريحة كبيرة من المواطنين يجرون يوميا عمليات بريدية عبر التطبيق الإلكتروني وخدمات الدفع الإلكتروني وتجاوز عدد مرات طلب البطاقة الذهبية مليون بطاقة سنويا، مما يؤكد مدى رواج الخدمات الرقمية ومدى أهميتها بالنسبة للمواطنين الجزائر.[3]

6. محددات رضا الزبائن:

[1] قندوز كوثر، روابح رقية، مرجع سبق ذكره، ص 10.

[2] المرجع نفسه، ص 10.

[3] وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية الموقع الرسمي للوزارة، مرجع سبق ذكره، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2026/04/06.

يعد رضا الزبائن من القضايا المحورية التي تحظى بعناية بالغة من قِبل مختلف مؤسسات الأعمال (سواء كانت إنتاجية أو خدمية). وفي هذا الإطار، يشير الباحث "زيثامل" (Zeithaml)وآخرون إلى أن العوامل المحددة والمؤثرة في تشكيل رضا الزبائن تتمثل في المحاور التالية:

- **خصائص وميزات الخدمة:**

تتأثر تقييمات العملاء بشكل جوهري بالسمات والخصائص الذاتية أو الخدمة؛ لذا تعمد المنظمات إلى دراسة كافة الأبعاد المرتبطة بالجودة وتحديد الميزات التنافسية التي تشكل انطباعات الرضا. وتشير الدراسات إلى أن الزبائن يميلون غالبا للمفاضلة والموازنة بين عدة اعتبارات؛ مثل جودة الخدمة مقابل السعر المدفوع، أو مستوى الاهتمام والود الذي يبديه الموظفون مقابل الحصول على خدمة مخصصة تلبي تطلعاتهم.

- **الحالات الانفعالية والمشاعر الذاتية للزبون:**

تلعب الحالة النفسية والعاطفية للعميل دورا بارزا في تحديد مستوى رضاه؛ فعندما يمر الزبون بلحظات سعيدة أو يعيش ظروفا مستقرة من الفرح والراحة، فإن ذلك ينعكس إيجابا على تقييمه للخدمة ويتولد لديه شعور بالارتياح. وعلى النقيض من ذلك، فإن المزاج السيئ أو المشاعر السلبية تجعل العميل يميل إلى نقد الخدمة والاستجابة لها بطريقة سلبية، حيث تكون الانفعالات السلبية عادة أقوى تأثيرا في توجيه حكم الزبون أثناء تجربة الاستهلاك.

- **انطباعات العدالة والإنصاف:**

لهذا العامل أثر بالغ الأهمية في توجيه أحكام الزبائن، حيث يدور في أذهانهم تساؤلات مستمرة حول مدى عدالة المعاملة التي يتلقونها مقارنة بالعملاء الآخرين، ومدى ملاءمة السعر المدفوع لطبيعة وجدوى الخدمة، بالإضافة إلى مدى إنصافهم في حالات استرداد الخدمة أو معالجة الشكاوى، وتعد هذه الأبعاد العادلة جوهر الرضا التنظيمي.

- **تأثير المحيط الاجتماعي (الزملاء والأقارب والأصدقاء):**

لا يتشكل رضا الزبون بمعزل عن بيئته؛ فهو لا يعتمد على الخصائص المادية للمنتج فحسب، بل يتأثر بعمق بالتجارب الشخصية السابقة، وبآراء وتقييمات الآخرين من حوله. فعلى سبيل المثال، يمكن لعدم رضا أفراد العائلة

أو الأصدقاء عن خدمة معينة أن يؤثر بشكل تراكمي وقوي في إلغاء وتغيير القناعات الإيجابية للزبون تجاه تلك الخدمة.[1]

خلاصة الفصل :

بهذا نصل إلى نهاية الفصول النظرية لرقمنة مؤسسة بريد الجزائر بعد محاولة تقديم إسقاط نظري يشرح ويتعمق في أهم النقاط حول الموضوع المراد دراسته، إن موضوع الرقمنة في المؤسسة الجزائرية موضوع واسع ولا يمكن تلخيصه في فصلين نظريين فقط بل هو أعمق من ذلك، بالرغم من هذا حاولنا هنا التوصل إلى بعض النقاط المهمة و إبراز مدى أهمية هذه الرقمنة وخصائصها وكيف ساهمت في تحديث الخدمة العمومية بالأخص الخدمة البريدية الرقمية وكيف غيرت واجهة مؤسسة بريد الجزائر وأحدثت نقلة كبيرة في طبيعة العمل والنجاح الذي وصلت إليه خير دليل.

[1]قندوز كوثر، روابح رقية، مرجع سبق ذكره، ص 12-13.

الفصل الرابع: دراسة الميدانية

تمهيد

1- تعريف مكتب بريد سانيا بشكل عام

2- الهيكل التنظيمي لمكتب بريد_ سانيا وهران_

3- منهجية الدراسة

4- عرض نتائج البحث

5- تحليل نتائج البحث

6- اختبار صحة الفرضيات

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد الفصل الميداني من أهم مراحل البحث العلمي، حيث يتم من خلاله الانتقال من الجانب النظري إلى التطبيق العملي، قصد اختبار الفرضيات وتحليل المعطيات المرتبطة بموضوع الدراسة. وفي هذا الإطار، يتناول هذا الفصل دراسة ميدانية حول رقمنة بريد الجزائر وأثرها على كل من العاملين والزبائن، من خلال الوقوف على واقع الخدمات الرقمية المقدمة ومدى تفاعل مختلف الفاعلين معها.

وسنستهل هذا الفصل بتقديم تعريف لمكتب البريد محل الدراسة، كما سنتطرق إلى الأدوات المنهجية المعتمدة في جمع البيانات، والمتمثلة في الاستمارة والمقابلة، حيث تم تصميمهما بما يتماشى مع أهداف البحث وتساؤلاته.

ولتحليل البيانات المتحصل عليها، تم الاعتماد على برنامج SPSS، الذي ساهم في تنظيم المعطيات ومعالجتها إحصائياً واستخلاص النتائج بدقة وموضوعية.

وبناءا على ذلك، يسعى هذا الفصل إلى تقديم قراءة تحليلية شاملة للنتائج الميدانية، بما يسمح بفهم أعمق لأثر الرقمنة على أداء العاملين وجودة الخدمات المقدمة للزبائن، وصولاً إلى تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة.

1. تعريف مكتب بريد سانيا وهران:

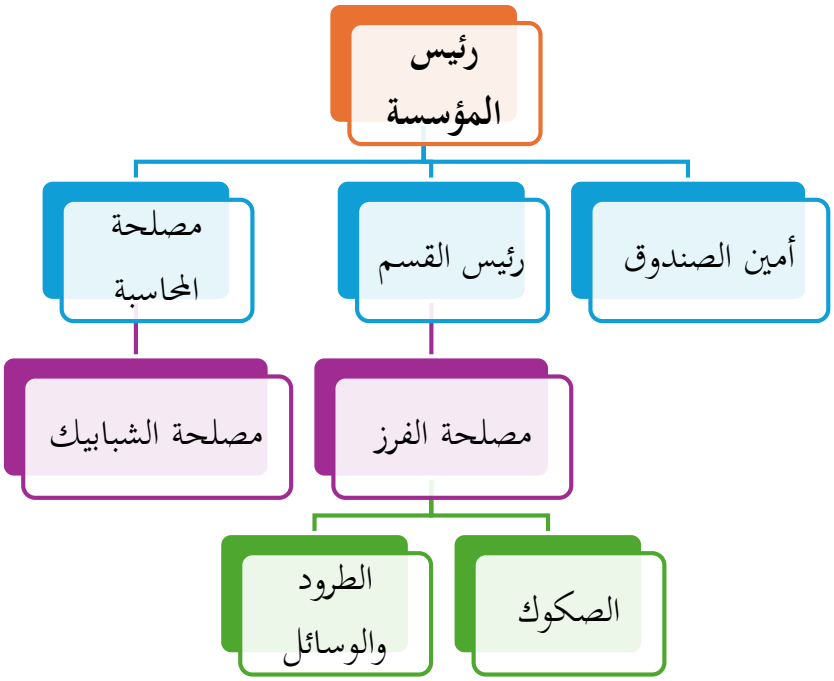
يعد مكتب بريد سانيا وهران «زرباني محمد» من بين المؤسسات الخدمية التابعة لقطاع البريد في الجزائر، حيث يُصنف ضمن مكاتب الدرجة الأولى، ما يعكس حجم النشاط والخدمات التي يقدمها يوميا. وقد سُمّي هذا المكتب تكريما للمجاهد زرباني محمد، في إطار الحفاظ على الذاكرة الوطنية وربط المرافق العمومية بالرموز التاريخية للبلاد. تم تدشين المكتب سنة 2006، ليواكب تطور الخدمات البريدية وتزايد الطلب عليها في منطقة السانيا بولاية وهران.

يضم المكتب طاقما بشريا مكوّنًا من 9 عمال، يتوزعون بين مدير المكتب وعمال الشبابيك، حيث يتكفل هؤلاء بتقديم مختلف الخدمات البريدية والمالية للزبائن، سواء التقليدية أو الرقمية. ويعرف المكتب حركية معتبرة، إذ يسجل في المتوسط حوالي 250 عملية يوميا، ما يعكس كثافة الإقبال عليه ودوره الحيوي في تلبية حاجيات السكان.

ويمكن اعتبار هذا المكتب نموذجا لمكاتب البريد النشطة، التي تجمع بين التنظيم الإداري وتقديم الخدمات المتنوعة، في ظل التحولات التي يشهدها قطاع البريد خاصة في مجال الرقمنة.

2. الهيكل التنظيمي لمكتب بريد سانيا _ زرباني محمد_:

الشكل رقم 03: الهيكل التنظيمي لمكتب بريد سانيا _ زرباني محمد_.



المصدر: من وثائق المؤسسة

3. منهجية الدراسة

1.3 حدود الدراسة:

- **المجال الزمني:**

امتدت الدراسة الميدانية ابتداء من 15 مارس، حيث تم الشروع في إجراء المقابلات مع عمال المكتب، واستمرت هذه العملية لمدة تقارب شهرا كاملا. وقد تزامن ذلك مع توزيع الاستمارات الميدانية على الزبائن خلال نفس الفترة، بهدف جمع أكبر قدر ممكن من البيانات الكمية والكيفية بشكل متكامل، مما سمح برصد الظاهرة المدروسة في سياقها الزمني الواقعي.

- **المجال المكاني:**

أجريت الدراسة على مستوى مكتب بريد سانيا «زرباني محمد» بولاية وهران، الواقع تحديدا في الحي الجامعي المتطوع، باعتباره فضاء ميدانيا يعكس واقع الخدمات البريدية، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها القطاع، إضافة إلى كونه من مكاتب الدرجة الأولى التي تعرف كثافة في النشاط وتوافدا معتبرا للزبائن.

2.3 منهج الدراسة:

إن طبيعة الظاهرة المدروسة هي التي تتحكم في منهجية الدراسة والمنهج المتبع بطبيعة الحال، بما أن موضوعنا يحتاج إلى منهج يدرسه كيفيا وكميا فقد رأينا أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويصفها وصفا دقيقا.[1]

يساعد المنهج الوصفي الباحث في دراسة الموضوع من حيث خصائصه وأشكاله والعوامل المؤثرة ويتميز بإمكانية التنبؤ ويخدم مجالات عديدة.

3.3عينة البحث:

في العينة الحصصية، يمنح الباحث أو الشخص المكلف بالمقابلة حرية كاملة (غير احتمالية) في اختيار الأشخاص الذين يود إدراجهم في العينة أثناء مرحلة جمع البيانات، شريطة أن يستوفي العدد المطلق (الحصة) المحدد لكل فئة. ويترتب على هذه الحرية الشخصية وقوع البحث في شَرَك التحيز

يقوم هذا الأسلوب على اختيار أفراد العينة المستهدفة من بين مجموعات أو فئات فرعية تشترك في سمات وخصائص معينة، بحيث يراعى في هذا الاختيار الوزن النسبي العددي لكل فئة داخل مجتمع الدراسة الأصلي.[2]

فقط إعتمدنا في بحثنا على العينة الحصصية لأنها تخدم هذا النوع من البحوث الميدانية.

[1] عبد الصمد العسولي، المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي، مجلة المنارة للدراسات القانونية ز الإدارية عدد 29، جامعة محمد الخامس، الرباط، 2020، ص 37.

[2] عيسى يونسي، عائشة عماري، العينة وأسس المعاينة في البحوث الإجتماعية، مجلة الرواق للدراسات الإجتماعية والإنسانية، المجلد 07، العدد 02، 2021/12/25 ص 537.

يعود إختيار حجم العينة إلى طبيعة الموضوع المراد دراسته، ففي بحثنا توجب علينا إختيار عينتين بحثيتين لتطبيق عليهما أدواتين مختلفتين أيضا، العينة الأولى تمثلت في زبائن مكتب بريد سانيا زرباني محمد، وتطبيق عليهم أداة الإستمارة الميدانية لجمع البيانات الإحصائية وتحليلها ومعرفة مدى تأثير رقمنة الخدمات البريدية عليهم وتمثلت في 60 زبون، والعينة الثانية كانت ممثلة في العاملين في نفس المكتب البريدي وهم عبارة عن 05 عمال (أعوان الشبابيك).

4.3 أدوات جمع البيانات:

- **الملاحظة بالمشاركة:**

تعرف هذه الطريقة أيضا بالملاحظة بالمشاركة (Participation observante)، وهي من المناهج المعتمدة في الدراسات الأنثروبولوجية والسوسيولوجية. ويعود الفضل في بدايات استخدامها إلى المفكر البولوني برونيسلاف مالينوفسكي، الذي اشتهر بتنظيم عمله الميداني في إطار ما يعرف بـ" الأنثروبولوجيا الميدانية" (anthropologie de terrain). تقوم هذه الطريقة على ضرورة تركيز الباحث على الواقع الفعلي للمجتمع المدروس، ومشاركته اليومية بدل الاكتفاء بالملاحظة عن بعد. كما تقتضي من الباحث تعلم لغة المجتمع والاندماج فيه بشكل يسمح له بفهم أعمق للمعطيات. وقد أبرز عالم الاجتماع الفرنسي ألان تورينAlain Tourain أهمية هذه المنهجية من خلال تأكيده أن الهدف منها هو تمكين الباحث من فهم الآخر عبر تقاسم نفس الظروف والتجارب.[1]

- **الإستمارة الميدانية:**

تعتبر الاستمارة من أكثر الأدوات البحثية رواجا، تتكون عادة من مجموعة الأسئلة المكتوبة (مغلقة/مفتوحة) تهدف إلى الحصول على بيانات من أجوبة المبحوثين حول الموضوع المطروح وهي: إعداد تصميم منظم لمجموعة من الأسئلة التي تتناول أهم نقاط موضوع البحث، بحيث توجه إلى عينة عشوائية من المجتمع للإجابة عنها. ويجب أن تكون هذه العينة ممثلة لجميع فئات المجتمع أو الطبقة المستهدفة، مع ضمان تكافؤ فرص الاختيار دون تحيز لأي

[1] د. ثابتي الحبيب، استخدام منهجية الملاحظة بالمشاركة لتطوير وأنسنة أدوات تحليل العمل وتوصيف الوظائف، مجلة الحكمة، العدد 04، ب م، ديسمبر 2010، ص 54 - 78.

فرد. كما أن حجم العينة يزداد بقدر اقترابه من تمثيل المجتمع الحقيقي، مما يساعد على الوصول إلى تعميمات أدق وأفضل.[1]

5.3 المقابلة الميدانية:

واحدة من الأدوات البحثية التي اعتمدت عليها في بحثي حيث يعرفها موريس أنجرس **M.Angers**بأنها واحدة من التقنيات المباشرة التي تستعمل لمساءلة الأفراد على انفراد وفي حالات أخرى مسائلة مجموعات بطريقة نصف موجهة بمعنى أن الباحث يقوم بتجهيز مجموعة الأسئلة ويقوم بمقابلة المبحوث وطرحها عليه دون الخروج عن الموضوع.[2]

4. عرض نتائج البحث:

1.4 نموذج تحليل بيانات الاستبيان:

ومن خلال الدراسة الميدانية المقامة على زبائن مكتب بريدي سيتم عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها:

المحور الأول: البيانات الشخصية

الجنس:

الجدول رقم 01: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

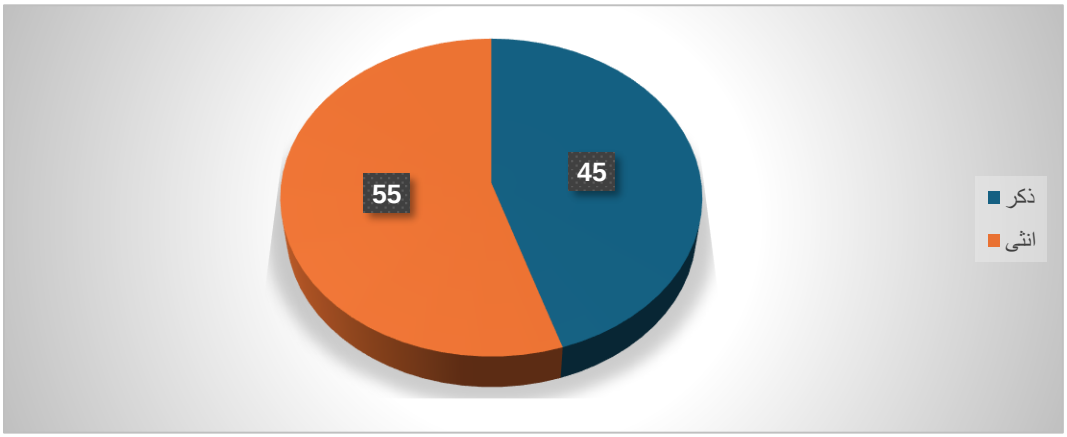
الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	27	% 45
أنثى	33	% 55
المجموع	60	%100

[1]ربيحة نبار، الاستمارة في البحث الميداني، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 05، العدد01، جامعة الوادي الجزائر، جوان 2022، ص 49.

[2]د.نبيل حميدشة، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الاجتماعية و الإنسانية، العدد 08، جامعة سكيكدة الجزائر، جوان 2012، ص 98- 102.

المصدر: من إعداد الشخصي بالاعتماد على spss

الشكل رقم 04: تمثيل أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الشخصي بالاعتماد على Excel

من خلال الجدول يمكن أن نلاحظ بأن النسبة بين الإناث والذكور كانت متقاربة حيث بلغ عدد الإناث 33 أنثى بنسبة (55%) و 27 ذكر بنسبة (45%).

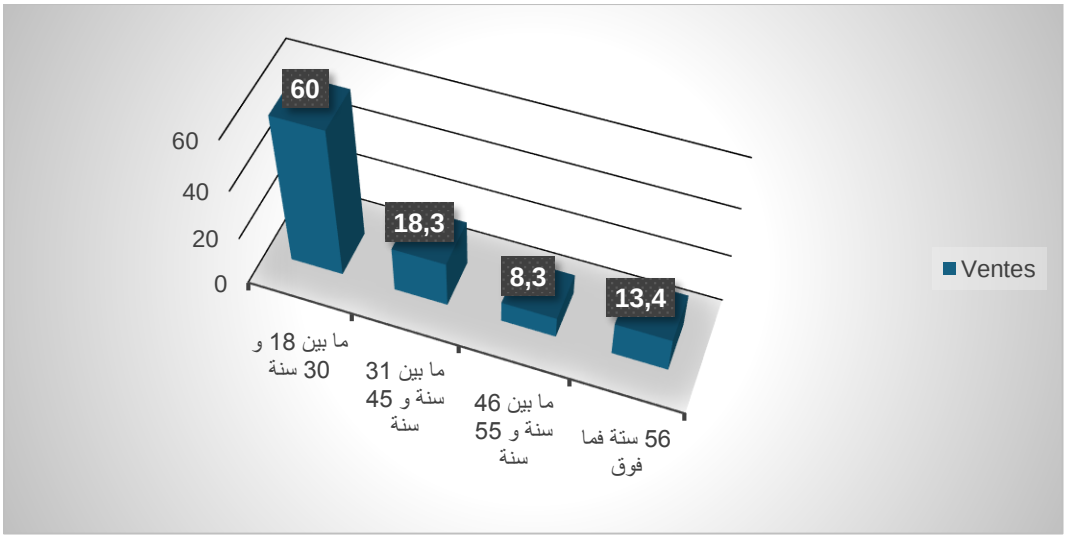
السن:

الجدول رقم 02: توزيع عينة الدراسة حسب السن

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
ما بين 18 و 30 سنة	36	% 60
ما بين 31 سنة و 45 سنة	11	% 18.3
ما بين 46 سنة و 55 سنة	05	% 8.3
56 سنة فما فوق	08	% 13.3
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الشخصي بالاعتماد على spss

الشكل رقم 05: تمثيل أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعدادي الشخصي بالاعتماد على Excel

نلاحظ من الجدول أن أعلى نسبة كانت للفئة العمرية من 18 و 30 سنة بنسبة (60%) من عينة الدراسة، تليها الفئات من 31 و 45 سنة بنسبة (18,3) وما بين 46 و 55 سنة بنسبة (8.5%) وفئة 56 سنة فما فوق بنسبة (13.3%).

المستوى التعليمي:

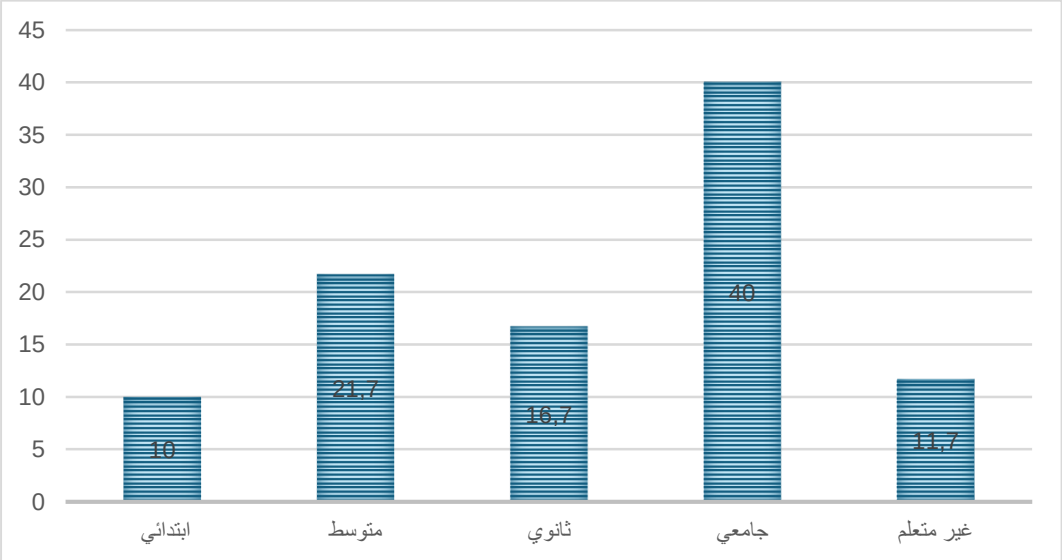
الجدول رقم 03: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
ابتدائي	06	% 10
متوسط	13	% 21.7
ثانوي	10	% 16.7
جامعي	24	% 40
غير متعلم	07	% 11.7

المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الشخصي بالاعتماد على spss

الشكل رقم 06: تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعدادي الشخصي بالاعتماد على برنامج Excel

يبين توزيع العينة حسب المستوى التعليمي أن فئة الجامعيين تمثل النسبة الأكبر بـ 40%، ما يدل على ارتفاع مستوى التعليم لدى أفراد العينة. تليها فئة التعليم المتوسط بنسبة (21.7%) ثم الثانوي بنسبة (16.7%)، في حين تسجل الفئات الأقل تعليما ابتدائي بنسبة (10%) وغير متعلم بنسبة (11.7%) نسبا ضعيفة. ويعكس هذا التوزيع غلبة الفئات المتعلمة، مما قد يفسر ارتفاع قابلية استخدام وتبني الخدمات الرقمية لدى أفراد العينة.

المستوى المهني:

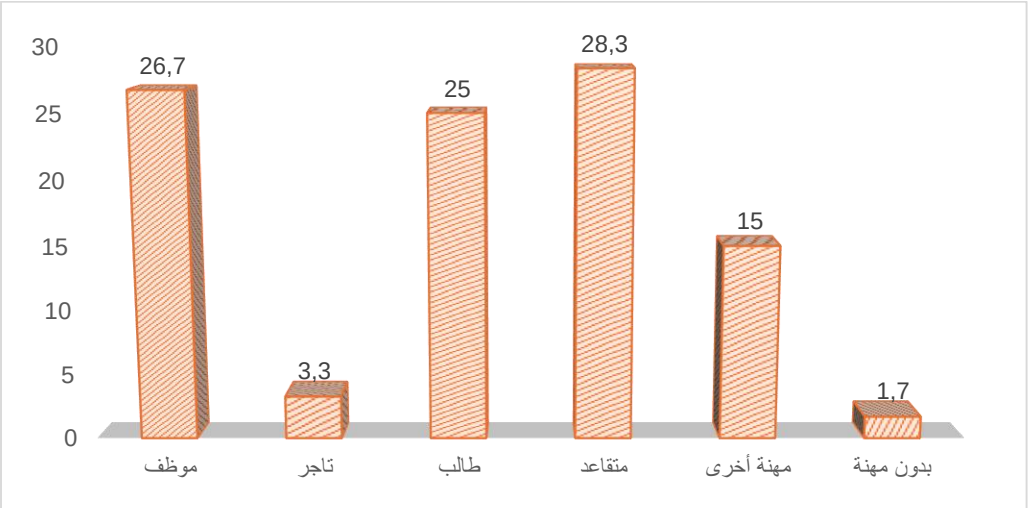
الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب المستوى المهني

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موظف	16	% 26.7
تاجر	02	% 3.3
طالب	15	% 25

متقاعد	17	% 28.3
مهنة أخرى	09	% 15
بدون مهنة	01	% 1.7
المجموع	60	%100

المصدر: من إعداد الشخصي بالاعتماد على spss

الشكل رقم 07: تمثيل أفراد العينة حسب المستوى المهني



المصدر: من إعدادي الشخصي بالاعتماد على Excel

يظهر توزيع العينة حسب المستوى المهني تباينا بين الفئات، حيث تمثل فئة المتقاعدين النسبة الأكبر بـ 28.3%، تليها فئة الموظفين بنسبة (26.7%) ثم الطلبة بنسبة (25%)، ما يعكس تنوعا في الوضعيات المهنية داخل العينة. في المقابل، تسجل فئة المهن الأخرى نسبة 15%، بينما تبقى فئتا التجار بنسبة (3.3%) وبدون مهنة بنسبة (1.7%) الأقل تمثيلا. ويشير هذا التوزيع إلى غلبة الفئات النشطة أو ذات الخبرة، مما قد يؤثر على مستوى التعامل مع الخدمات، خاصة الرقمية منها.

المحور الثاني: آراء الزبائن حول رقمنة بريد الجزائر

1. عدد مرات تعاملك مع بريد الجزائر شهريا:

الجدول رقم 05: يوضح عدد مرات تعامل أفراد العينة مع بريد الجزائر شهريا

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
مرة واحدة	21	% 35
2-3 مرات	32	% 53.3
أكثر من 3 مرات	07	% 11.7
المجموع	60	%100

يوضح توزيع عدد مرات التعامل مع مكتب البريد شهريا أن أغلب أفراد العينة يترددون عليه من 2 إلى 3 مرات بنسبة 53.3%، تليها فئة مرة واحدة شهريا بنسبة 35%، في حين تمثل فئة أكثر من 3 مرات النسبة الأقل بـ 11.7%. ويعكس هذا التوزيع استخداما منتظما ومتوسطا لخدمات البريد، مما يدل على أهميته في تلبية احتياجات الأفراد بشكل دوري.

2. هل أنت من مستخدمي الخدمات الرقمية:

الجدول رقم 06: جدول يوضح استخدام المبحوثين للخدمات الرقمية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	27	% 45
أحيانا	17	% 28.3
لا	12	% 20
نادرا	04	% 16.7
المجموع	60	%100

يبين الجدول أن نسبة مستخدمي الخدمات الرقمية بانتظام (نعم) تبلغ 45%، وهي نسبة معتبرة، تليها فئة الاستخدام أحيانا بنسبة 28.3%، ثم نادرا بـ 16.7%، في حين تمثل فئة غير المستخدمين نسبة 20%. ويعكس هذا التوزيع وجود توجه ملحوظ نحو استخدام الخدمات الرقمية، رغم استمرار تردد بعض الأفراد أو ضعف الاستخدام لدى فئات معينة.

- **إذا كانت إجابتك ب لا تستخدمها علل لماذا:**

الجدول رقم 06: جدول يوضح أسباب عدم استخدام الخدمات الرقمية لدى المبحوثين

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
المستخدمين	48	% 80
الاعتياد على الخدمات التقليدية	05	% 8.3
الخدمات التقليدية الورقية أبسط	03	% 5
صعوبة الولوج إلى المنصة الرقمية	04	% 7
المجموع	12	%100

يظهر الجدول أن نسبة 80% من أفراد العينة هم من مستخدمي الخدمات الرقمية، في حين توزعت أسباب عدم الاستخدام لدى البقية بين الاعتياد على الخدمات التقليدية بنسبة 8.3%، وصعوبة الولوج إلى المنصات الرقمية بنسبة 7%، إضافة إلى اعتبار الخدمات الورقية أبسط بنسبة 5%. ويعكس ذلك أن العوائق الأساسية لاستخدام الخدمات الرقمية ترتبط بالعادات ونقص السهولة في الوصول، رغم الانتشار الواسع لاستخدامها.

3. توفر الخدمات الرقمية الوقت والجهد:

الجدول رقم 07: يوضح آراء المبحوثين حول مساهمة الخدمات الرقمية في توفير الوقت والجهد

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	22	% 36.7
موافق بشدة	11	% 18.3
محايد	14	% 23.3
غير موافق	13	% 21
غير موافق بشدة	00	% 00
المجموع	60	%100

يظهر الجدول أن غالبية أفراد العينة يرون أن الخدمات الرقمية توفر الجهد والوقت، حيث بلغت نسبة الموافقين 36.7% والموافقين بشدة 18.3%، أي ما مجموعه 55%، وهي نسبة معتبرة. في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 21%، بينما كانت نسبة المحايدين 23.3%، مع انعدام فئة غير الموافق بشدة (0%). ويعكس هذا التوزيع نظرة إيجابية نسبيا نحو فعالية الخدمات الرقمية، رغم وجود بعض التحفظ لدى فئة من الأفراد.

4. تقلل هذه الخدمات الرقمية ازدحام مكاتب البريد:

الجدول رقم 08: يوضح آراء المبحوثين حول دور الخدمات الرقمية في تقليل ازدحام مكاتب البريد

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	14	% 23.3
موافق بشدة	06	% 10
محايد	11	% 18.3
غير موافق	25	% 41.7
غير موافق بشدة	04	% 6.7
المجموع	60	%100

يبين الجدول أن نسبة غير الموافقين على أن الخدمات الرقمية تقلل الازدحام داخل مكاتب البريد بلغت 41.7%، تليها فئة غير الموافق بشدة بـ 6.7%، أي ما مجموعه 48.4%، وهي نسبة تفوق فئة الموافقين. في المقابل، بلغت نسبة الموافقين 23.3% والموافقين بشدة 10% (33.3% إجمالا)، بينما سجلت فئة المحايدين 18.3%. ويعكس هذا التوزيع وجود نظرة سلبية حول دور الخدمات الرقمية في تقليل الازدحام، مما قد يشير إلى ضعف فعاليتها أو محدودية استخدامها في هذا الجانب.

5. المنصات البريدية الرقمية آمنة:

الجدول رقم 09: يوضح آراء المبحوثين حول مدى أمان المنصات البريدية الرقمية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	23	% 38.3
موافق بشدة	12	% 20
محايد	20	% 33.3
غير موافق	05	% 8.3
غير موافق بشدة	00	% 00
المجموع	60	%100

يظهر الجدول أن غالبية أفراد العينة يثقون في أمان المنصات البريدية الرقمية، حيث بلغت نسبة الموافقين 38.3% والموافقين بشدة 20%، أي ما مجموعه 58.3%، وهي نسبة مرتفعة. في المقابل، سجلت فئة المحايدين 33.3%، مما يعكس ترددا أو نقصا في اليقين لدى جزء من الأفراد، بينما كانت نسبة غير الموافقين ضعيفة بـ 8.3% مع انعدام فئة غير الموافق بشدة. ويعكس هذا التوزيع مستوى جيدا من الثقة في أمان الخدمات الرقمية، رغم وجود بعض التحفظات.

6. الرقمنة سهلت على معاملاتي البريدية

الجدول رقم 10: يوضح آراء المبحوثين حول دور الرقمنة في تسهيل المعاملات البريدية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	12	% 20
موافق بشدة	17	% 28.3
محايد	20	% 33.3
غير موافق	08	%13.3
غير موافق بشدة	03	% 5
المجموع	60	%100

يوضح الجدول أن نسبة معتبرة من أفراد العينة ترى أن الرقمنة سهلت معاملاتهم البريدية، حيث بلغت نسبة الموافقين 20% والموافقين بشدة 28.3%، أي ما مجموعه 48.3%. في المقابل، سجلت فئة المحايدين 33.3%،

بينما بلغت نسبة غير الموافقين 13.3% وغير الموافقين بشدة 5%. ويعكس هذا التوزيع اتجاها إيجابيا نحو دور الرقمنة في تسهيل المعاملات البريدية، رغم وجود تردد لدى جزء من أفراد العينة.

7. أواجه صعوبات تقنية متكررة:

الجدول رقم 11: يوضح مدى مواجهة المبحوثين لصعوبات تقنية متكررة أثناء استخدام الخدمات الرقمية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	31	% 51.7
موافق بشدة	04	% 6.7
محايد	08	% 13.3
غير موافق	15	% 25
غير موافق بشدة	02	% 3.3
المجموع	60	%100

يبين الجدول أن أكثر من نصف أفراد العينة يواجهون صعوبات تقنية متكررة، حيث بلغت نسبة الموافقين 51.7% والموافقين بشدة 6.7%، أي ما مجموعه 58.4%. في المقابل، سجلت فئة غير الموافقين 25%، وغير الموافق بشدة 3.3%، بينما بلغت نسبة المحايدين 13.3%. ويعكس هذا التوزيع وجود تحديات تقنية واضحة تؤثر على استخدام الخدمات الرقمية لدى جزء معتبر من العينة.

8. تعطل الصرفات الآلية المتكرر يعيق عملية سحب الأموال

الجدول رقم 12: يوضح آراء المبحوثين حول تأثير تعطل الصرفات الآلية المتكرر على عملية سحب الأموال

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	42	% 70
موافق بشدة	15	% 25
محايد	02	% 3.3
غير موافق	01	% 1.7
غير موافق بشدة	00	% 00
المجموع	60	%100

يظهر الجدول أن أغلبية أفراد العينة يرون أن تعطل الصرفات الآلية المتكرر يعيق عملية سحب الأموال، حيث بلغت نسبة الموافقين 70% والموافقين بشدة 25%، أي ما مجموعه 95%، وهي نسبة مرتفعة.

في المقابل، سجلت فئة المحايدين 3.3%، بينما كانت نسبة غير الموافقين ضعيفة بـ 1.7% مع انعدام فئة غير الموافق بشدة. ويعكس هذا التوزيع وجود إشكال حقيقي مرتبط بموثوقية الصرفات الآلية وتأثيره المباشر على سهولة المعاملات المالية.

9. عائق ضعف الإنترنت يؤثر على الخدمة الرقمية:

الجدول رقم 13: يوضح آراء المبحوثين حول تأثير ضعف شبكة الإنترنت على جودة الخدمات الرقمية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	27	% 45
موافق بشدة	18	% 30
محايد	06	% 10
غير موافق	09	% 15
غير موافق بشدة	00	% 00
المجموع	60	%100

تشير نتائج الجدول إلى أن ضعف الإنترنت يعد عائقا رئيسيا يؤثر على جودة الخدمة الرقمية، حيث بلغت نسبة الموافقين 45% والموافقين بشدة 30%، أي ما مجموعه 75% من أفراد العينة، وهي نسبة مرتفعة تعكس إدراكا واضحا لخطورة هذا المشكل. في المقابل، بلغت نسبة المحايدين 10%، بينما سجلت نسبة غير الموافقين 15%، مع انعدام تام لفئة غير الموافقين بشدة. وتظهر هذه النتائج أن أغلبية المبحوثين يجمعون على أن ضعف شبكة الإنترنت يؤثر سلبا على فعالية الخدمات الرقمية، مما يؤكد أن تحسين البنية التحتية للاتصالات يعد شرطا أساسيا لنجاح عملية الرقمنة.

هل تفضل المعاملات الورقية أو الرقمية؟ ولماذا؟

الجدول رقم 14: يوضح تفضيلات المبحوثين بين المعاملات الورقية والرقمية وأسباب ذلك

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
أفضل المعاملات الرقمية لتجنب الطوابير الطويلة في مكاتب البريد	28	% 46.7
أفضل الورقية لأنها أسهل بالنسبة لي	12	% 20
الرقمية لأنها أسرع وأكثر أمان	20	% 33.3
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى وجود توجه واضح نحو تفضيل المعاملات الرقمية مقارنة بالورقية. حيث عبّر 46.7% من المبحوثين عن تفضيلهم للخدمات الرقمية بهدف تجنب الطوابير الطويلة في مكاتب البريد، وهي نسبة تعكس معاناة المستخدمين من الضغط والاكتظاظ. كما أكد 33.3% أنهم يفضلون المعاملات الرقمية لكونها أسرع وأكثر أمانا، مما يدل على إدراك متزايد لمزايا الرقمنة من حيث الكفاءة والموثوقية.

في المقابل، بلغت نسبة الذين يفضلون المعاملات الورقية 20% فقط، وذلك بسبب سهولتها بالنسبة لهم، وهو ما يمكن تفسيره بضعف التعود على الوسائل الرقمية أو نقص المهارات التقنية لدى هذه الفئة.

10. هل أعاقت الرقمنة معاملاتك البريدية أم حسنتها؟ كيف؟ سؤال مفتوح

الجدول رقم 15: يوضح آراء المبحوثين حول أثر الرقمنة على المعاملات البريدية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
حسنتها بربح الوقت	24	% 40
أعاقتها لأن بعض الخدمات لا تعمل أحيانا	14	% 23.3
لم أستخدم المعاملات الرقمية لهذا لا أدري	22	% 36.7
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى تباين في آراء المبحوثين حول تأثير الرقمنة على المعاملات البريدية. حيث يرى 40% أن الرقمنة حسّنت معاملاتهم من خلال ربح الوقت، وهي نسبة تعكس الأثر الإيجابي للخدمات الرقمية في تسريع الإجراءات وتسهيلها.

في المقابل، أفاد 23,3% أن الرقمنة أعاقت معاملاتهم، وذلك بسبب تعطل بعض الخدمات أحيانا، ما يدل على وجود نقائص تقنية تؤثر على استمرارية الخدمة وجودتها. كما بلغت نسبة الذين لم يستخدموا المعاملات الرقمية 36,7%، وهي نسبة معتبرة تشير إلى وجود فئة لا تزال بعيدة عن تبني الخدمات الرقمية، إما لعدم توفر الوسائل أو لضعف الوعي أو الثقة بها.

المحور الثالث: تقييم الزبائن لخاصية الدفع الإلكتروني

1. هل سبق لك استخدام خدمة الدفع الإلكتروني:

الجدول رقم 16: يوضح استخدام المبحوثين لخدمة الدفع الإلكتروني

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	36	% 60
لا	11	% 18.3
أحيانا	13	% 21.7
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى انتشار ملحوظ لاستخدام خدمة الدفع الإلكتروني بين المبحوثين، حيث صرّح 60% أنهم استخدموا هذه الخدمة، وهي نسبة تعكس درجة جيدة من تقبل الوسائل الرقمية والثقة بها. كما أفاد 21.7% أنهم يستخدمونها أحيانا، ما يدل على وجود فئة في مرحلة انتقالية نحو الاعتماد الكامل على الدفع الإلكتروني.

في المقابل، بلغت نسبة الذين لم يسبق لهم استخدام هذه الخدمة 18.3%، وهي نسبة محدودة نسبيا، ويمكن تفسيرها بعدة عوامل مثل نقص الوعي، أو ضعف الثقة، أو صعوبات في الوصول إلى الوسائل الرقمية.

2. ماهي الوسيلة التي غالبا ما تستخدمها للدفع الإلكتروني:

الجدول رقم 17: يوضح الوسائل الأكثر استخداما للدفع الإلكتروني لدى المبحوثين

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
تطبيق بريدي موب	33	% 55
البطاقة البنكية	04	% 6.7
أجهزة الدفع الإلكتروني	20	% 33.3
أخرى	03	%5
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن تطبيق بريدي موب يعد الوسيلة الأكثر استخداما في الدفع الإلكتروني، حيث بلغت نسبته 55%، ما يعكس انتشاره الواسع وسهولة استخدامه لدى الزبائن، خاصة في إطار خدمات بريد الجزائر الرقمية. كما جاءت أجهزة الدفع الإلكتروني في المرتبة الثانية بنسبة 33.3%، وهو ما يدل على اعتماد معتبر عليها في المعاملات اليومية.

في المقابل، سجلت البطاقة البنكية نسبة ضعيفة قدرت بـ 6.7%، مما يشير إلى محدودية استخدامها مقارنة بالوسائل الأخرى، ربما بسبب نقص التوفر أو ضعف الثقة بها. كما بلغت نسبة الوسائل الأخرى 5%، وهي نسبة هامشية تعكس وجود بدائل محدودة الاستخدام.

3. هل تفضل الدفع الإلكتروني على الدفع النقدي؟

الجدول رقم 18: يوضح تفضيلات المبحوثين بين الدفع الإلكتروني والدفع النقدي

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	36	% 60
لا	20	% 33.3
أحيانا	14	% 6.7
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن أغلبية المبحوثين يفضلون الدفع الإلكتروني مقارنة بالدفع النقدي، حيث بلغت نسبتهم 60%، وهي نسبة تعكس توجها واضحا نحو تبني الوسائل الحديثة في المعاملات المالية، لما توفره من سرعة وسهولة في الاستخدام.

في المقابل، صرّح 33.3% أنهم لا يفضلون الدفع الإلكتروني، وهي نسبة معتبرة تشير إلى استمرار الاعتماد على الدفع النقدي، وقد يعزى ذلك إلى ضعف الثقة أو العادات التقليدية أو بعض الصعوبات التقنية. كما أفاد 6.7% أنهم يفضلونه أحيانا، ما يدل على وجود فئة مترددة لم تحسم موقفها بشكل نهائي.

لماذا ؟

الجدول رقم 19: يوضح تبريرات تفضيلات المبحوثين بين الدفع الإلكتروني والدفع النقدي

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
لا أفضل الدفع الإلكتروني لأن النقدي أسهل وأضمن.	20	% 33.3
الدفع الإلكتروني أسهل وأسرع	36	% 60
لا أثق في الدفع الإلكتروني	04	% 6.7
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن الدافع الرئيسي لتفضيل الدفع الإلكتروني يتمثل في سهولته وسرعته، حيث عبّر 60% من المبحوثين عن اختيارهم له لهذا السبب، وهو ما يعكس إدراكا واضحا للمزايا العملية التي توفرها الوسائل الرقمية في تسهيل المعاملات وتوفير الوقت.

في المقابل، يرى 33.3% أن الدفع النقدي أسهل وأكثر أمانا، ما يدل على استمرار تأثير العادات التقليدية وشعور بعض المستخدمين بالاطمئنان عند التعامل بالنقد. كما صرّح 6.7% بعدم ثقتهم في الدفع الإلكتروني، وهي نسبة ضعيفة لكنها تعكس وجود مخاوف مرتبطة بالأمان الرقمي.

4. هل تفضل الدفع الإلكتروني في تسديد الفواتير؟

الجدول رقم 20: يوضح تفضيلات المبحوثين لاستخدام الدفع الإلكتروني في تسديد الفواتير

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	34	% 56.7
لا	08	% 13.3
أحيانا	18	% 30
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن أغلبية المبحوثين يفضلون استخدام الدفع الإلكتروني في تسديد الفواتير، حيث بلغت نسبتهم 56.7%، وهي نسبة تعكس توجها إيجابيا نحو اعتماد الوسائل الرقمية في المعاملات اليومية، لما توفره من راحة وسرعة في الأداء.

في المقابل، بلغت نسبة الذين لا يفضلون هذه الطريقة 13.3% فقط، وهي نسبة ضعيفة، ما يدل على تراجع الاعتماد على الطرق التقليدية. كما أفاد 30% أنهم يستخدمون الدفع الإلكتروني أحيانا، وهو ما يشير إلى وجود فئة لم تعتمد هذه الوسيلة بشكل كامل بعد.

5. أجد إجراءات الدفع الإلكتروني سهلة وواضحة وأستطيع إجراءها دون مساعدة:

الجدول رقم 21: يوضح آراء المبحوثين حول سهولة إجراءات الدفع الإلكتروني

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	16	% 26.7
موافق بشدة	13	% 21.7
محايد	05	% 8.3
غير موافق	12	% 20
غير موافق بشدة	14	% 23.3
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى تباين واضح في آراء المبحوثين حول سهولة ووضوح إجراءات الدفع الإلكتروني. حيث بلغت نسبة الذين يوافقون 26.7% والموافقين بشدة 21.7%، أي ما مجموعه 48.4%، وهي نسبة تعكس أن قرابة نصف العينة ترى أن إجراءات الدفع الإلكتروني سهلة ويمكن إنجازها دون مساعدة.

في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 20% وغير الموافقين بشدة 23.3%، أي ما مجموعه 43.3%، وهي نسبة قريبة من النسبة الإيجابية، ما يدل على وجود صعوبات معتبرة يواجهها جزء من المستخدمين في فهم أو تطبيق هذه الإجراءات. كما سجلت فئة المحايدين 8.3%، وهي نسبة محدودة تشير إلى تردد بعض الأفراد أو عدم وضوح تجربتهم مع الخدمة.

6. أثق في أمان أنظمة الدفع الإلكتروني:

الجدول رقم 22: يوضح مستوى ثقة المبحوثين في أمان أنظمة الدفع الإلكتروني

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	36	% 60
موافق بشدة	11	% 18.3
محايد	02	% 3.3
غير موافق	06	% 10
غير موافق بشدة	05	% 8.3
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن أغلبية المبحوثين لديهم ثقة مرتفعة في أمان أنظمة الدفع الإلكتروني، حيث بلغت نسبة الموافقين 60% والموافقين بشدة 18.3%، أي ما مجموعه 78.3%، وهي نسبة كبيرة تعكس شعورا عاما بالاطمئنان تجاه حماية المعاملات المالية الرقمية.

في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 10% وغير الموافقين بشدة 8.3%، أي ما مجموعه 18.3%، وهي نسبة محدودة لكنها تشير إلى وجود فئة لا تزال تشكك في مستوى الأمان الرقمي. كما سجلت فئة المحايدين نسبة ضعيفة قدرت بـ 3.3%، ما يدل على وضوح الموقف لدى أغلب أفراد العينة.

7. أشعر بالقلق من احتمال اختراق بياناتي عند استخدام الدفع الإلكتروني:

الجدول رقم 23: يوضح مستوى قلق المبحوثين من احتمال اختراق بياناتهم عند استخدام الدفع الإلكتروني

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	13	% 21.7
موافق بشدة	07	% 11.7
محايد	21	%35
غير موافق	00	%18.3
غير موافق بشدة	08	%13.3
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن آراء المبحوثين حول القلق من احتمال اختراق البيانات عند استخدام الدفع الإلكتروني تتسم بالتباين. حيث بلغت نسبة الموافقين 21.7% والموافقين بشدة 11.7%، أي ما مجموعه 33.4%، وهو ما يعكس وجود فئة تشعر بمخاوف حقيقية تتعلق بأمن المعلومات والخصوصية. أرقام إحصائية توضح مسألة عزوف أو عدم ثقة المواطن في الدفع الإلكتروني (E-payment)هذا التردد ليس مجرد "عناد" أو رفض مجاراة للتطور، بل هو نتاج تراكم رمزي لعدة عوامل متشابكة سوسيو-سيكولوجية ذات أبعاد تراكمية: نفسية، تقنية، وثقافية. يمكننا تلخيص أبرز أسبابها في أزمة الثقة التي هي واحدة من أبرز العقبات التي تواجه الإستراتيجية الوطنية للرقمنة والشمول المالي، رغم الطفرة الكبيرة والنمو الواضح في قاعدة مستخدمي البطاقة الذهبية وتطبيق بريد الجزائر.("BaridiMob" الذي وصل عددهم أعتاب 4.7 مليون مشترك حسب آخر الاحصائيات لبريد الجزائر.

في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 18.3% وغير الموافقين بشدة 13.3%، أي ما مجموعه 31.6%، وهي نسبة قريبة من النسبة السابقة، ما يدل على أن جزءا معتبرا من المبحوثين لا يشعر بقلق كبير تجاه هذا الخطر. كما سجلت فئة المحايدين النسبة الأعلى بـ 35%، وهو ما يشير إلى حالة تردد وعدم وضوح في الموقف لدى شريحة مهمة من العينة.

8. هل كان العمليات النصب الأخيرة التي قامت بها عصابات مشبوهة عاملا في هز ثقتك ببريد الجزائر؟

الجدول رقم 24: يوضح تأثير عمليات النصب الأخيرة على ثقة المبحوثين في بريد الجزائر

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
لا لأن أي مؤسسة معرضة لهذه الحوادث	13	% 21.7
قليلا بعد الاختراق الأخير	20	% 33.3
لا لم يكن لها أي تأثير علي	27	% 45
المجموع	36	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن عمليات النصب الأخيرة لم تؤثر بشكل كبير على ثقة المبحوثين في بريد الجزائر. حيث صرّح 45% من أفراد العينة أن هذه الحوادث لم يكن لها أي تأثير عليهم، مما يعكس مستوى جيدا من الثقة في المؤسسة وقدرتها على الحفاظ على مصداقيتها رغم التحديات الأمنية.

في المقابل، أفاد 33.3% بأن ثقتهم تأثرت بشكل طفيف بعد الاختراق الأخير، وهو ما يدل على وجود تأثير محدود لهذه الحوادث على جزء من المستخدمين. كما يرى 21.7% أن هذه الحوادث لا تؤثر على الثقة لأن أي مؤسسة معرضة لمثل هذه المخاطر، وهو موقف يعكس فهما لطبيعة التهديدات الإلكترونية وكونها أمرا شائعا عالميا.

9. الدفع الإلكتروني يحسن جودة الخدمة المقدمة للزبائن:

الجدول رقم 25: يوضح آراء المبحوثين حول دور الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	33	% 55
موافق بشدة	02	% 3.3
محايد	10	% 16.7
غير موافق	08	% 13.3
غير موافق بشدة	07	% 11.7

المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن أغلبية المبحوثين يرون أن الدفع الإلكتروني يساهم في تحسين جودة الخدمة المقدمة للزبائن، حيث بلغت نسبة الموافقين 55% والموافقين بشدة 3,3%، أي ما مجموعه 58,3%، وهي نسبة تعكس إدراكا واضحا لأثر الرقمنة في تحسين سرعة وفعالية الخدمات.

في المقابل، بلغت نسبة غير الموافقين 13.3% وغير الموافقين بشدة 11.7%، أي ما مجموعه 25%، وهو ما يدل على وجود فئة ترى أن الدفع الإلكتروني لا ينعكس إيجابا بشكل كاف على جودة الخدمة، ربما بسبب بعض المشاكل التقنية أو ضعف الاستقرار في الأنظمة. كما سجلت فئة المحايدين نسبة 16.7%، ما يعكس تردد جزء من المبحوثين أو عدم وضوح التجربة لديهم.

المحور الرابع: تطلعات الزبائن المستقبلية لرقمنة بريد الجزائر

1. هل ترى أن الخدمات الرقمية الحالية كافية:

الجدول رقم26: يوضح آراء المبحوثين حول كفاية الخدمات الرقمية الحالية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	14	% 23.3
الى حد ما	18	% 30
لا	28	% 46.7
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن أغلبية المبحوثين يرون أن الخدمات الرقمية الحالية غير كافية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ«لا» 46.7%، وهي النسبة الأعلى، مما يعكس وجود شعور عام بالحاجة إلى تطوير وتوسيع هذه الخدمات.

في المقابل، أفاد 30% بأن الخدمات الرقمية كافية إلى حد ما، وهو ما يدل على أن جزءا من المستخدمين يعتبر أن التطور موجود لكنه غير مكتمل بعد. أما نسبة الذين يرون أنها كافية فقد بلغت 23.3% فقط، وهي نسبة ضعيفة نسبيا مقارنة بباقي الآراء.

2. هل ترغب في توسيع الرقمنة لتشمل جميع الخدمات البريدية:

الجدول رقم 27: يوضح رغبة المبحوثين في توسيع الرقمنة لتشمل جميع الخدمات البريدية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	52	% 86.7
الى حد ما	00	% 00
لا	08	% 13.3
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى وجود رغبة قوية لدى المبحوثين في توسيع الرقمنة لتشمل جميع الخدمات البريدية، حيث بلغت نسبة الذين أجابوا بـ«نعم» 86.7%، وهي نسبة مرتفعة تعكس قبولا واسعا وميلا واضحا نحو تعميم الخدمات الرقمية.

في المقابل، بلغت نسبة الذين لا يرغبون في ذلك 13.3%، وهي نسبة محدودة، ما يدل على وجود فئة صغيرة تفضل بقاء بعض الخدمات بشكل تقليدي أو لديها تحفظات على التوسع الكامل في الرقمنة. أما خيار «إلى حد ما» فقد سجل 0%، مما يعكس وضوح الموقف لدى أفراد العينة بين التأييد أو الرفض دون تردد

3. إدماج وسائل دفع إلكتروني أكثر تنوعا:

الجدول رقم 28: يوضح آراء المبحوثين حول إدماج وسائل دفع إلكتروني أكثر تنوعا

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	49	% 81.7
الى حد ما	00	% 00
لا	11	% 18.3
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى وجود رغبة قوية لدى المبحوثين في إدماج وسائل دفع إلكتروني أكثر تنوعا، حيث بلغت نسبة الإجابة بـ«نعم» 81,7%، وهي نسبة مرتفعة تعكس طلبا واضحا لتوسيع الخيارات المتاحة في مجال الدفع الإلكتروني وتحسين مرونته.

في المقابل، بلغت نسبة الذين لا يرغبون في ذلك 18.3%، وهي نسبة محدودة نسبيا، ما يدل على وجود فئة صغيرة تفضل الوضع الحالي أو لا ترى ضرورة ملحة لتنويع وسائل الدفع. أما خيار «إلى حد ما» فقد سجل 0%، وهو ما يعكس وضوحا تاما في اتجاهات المبحوثين دون تردد.

4. هل ترون أن المستقبل يجب أن يعتمد أكثر على الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات التقليدية:

الجدول رقم 29: يوضح آراء المبحوثين حول اعتماد المستقبل على الخدمات الرقمية مقارنة بالتقليدية

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
موافق	21	% 35
موافق بشدة	37	% 61.7
محايد	00	% 00
غير موافق	02	% 3.3
غير موافق بشدة	00	00
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى وجود اتجاه قوي جدا نحو دعم الاعتماد على الخدمات الرقمية في المستقبل مقارنة بالخدمات التقليدية، حيث بلغت نسبة الموافقين بشدة 61.7% ونسبة الموافقين 35%، أي ما مجموعه 96.7% من أفراد العينة، وهي نسبة مرتفعة تعكس قبولا واسعًا للتحول الرقمي وإدراكا لأهميته في تحسين جودة الخدمات وتسريعها.

في المقابل، سجلت نسبة غير الموافقين 3.3% فقط، في حين لم تسجل أي نسب لفئتي المحايدين وغير الموافقين بشدة (0%)، مما يدل على وضوح الموقف العام لدى المبحوثين وغياب التردد أو الحياد تجاه هذا الموضوع.

5. هل تتطلعون إلى تحسين سرعة إنجاز الخدمات البريدية مستقبلا:

الجدول رقم 30: يوضح تطلعات المبحوثين نحو تحسين سرعة إنجاز الخدمات البريدية مستقبلا

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
نعم	25	% 41.7
إلى حد ما	20	% 33.3
لا	15	% 25
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى أن آراء المبحوثين حول التطلع إلى تحسين سرعة إنجاز الخدمات البريدية مستقبلا تميل في مجملها إلى الإيجابية. حيث أجاب 41.7% بـ«نعم»، ما يعكس رغبة واضحة في تطوير الأداء وتسريع معالجة المعاملات البريدية.

في المقابل، أفاد 33.3% بأنهم يتطلعون إلى ذلك إلى حد ما، وهو ما يدل على وجود توقعات متوسطة بتحسن تدريجي في سرعة الخدمات دون مستوى طموح مرتفع. أما نسبة الذين أجابوا بـ«لا» فقد بلغت 25%، وهي نسبة معتبرة، قد تعكس رضا جزئيا عن الوضع الحالي أو قناعة بعدم حدوث تغيير كبير في المستقبل.

6. ماهي الخدمات التي تتمنى توفيرها مستقبلا؟

الجدول رقم 31: يوضح الخدمات التي يتمنى المبحوثون توفيرها مستقبلا

الإجابة	التكرارات	النسبة المئوية
إتاحة خدمة بريدي موب بعد 12 ليلا	43	% 71.7
توفير خدمة التوصيل من خارج الجزائر الطرود التي تأتي من كل أنحاء العالم	16	% 26.7
خدمة توصيل الطرود للمنزل دون التنقل لاستلامها من مكتب البريد	01	% 1.7
المجموع	60	%100

تشير نتائج هذا الجدول إلى وجود تطلعات واضحة لدى المبحوثين لتطوير الخدمات البريدية الرقمية مستقبلا، حيث جاءت في المرتبة الأولى رغبة قوية في إتاحة خدمة بريدي موب بعد الساعة 00:00 ليلا بنسبة 71.7%، وهو ما يعكس حاجة المستخدمين إلى مرونة أكبر في استخدام الخدمات الرقمية في أي وقت دون قيود زمنية.

في المقابل، عبر 26,7% من أفراد العينة عن رغبتهم في توفير خدمة توصيل الطرود القادمة من خارج الجزائر، مما يدل على اهتمام معتبر بتطوير الخدمات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية والتعاملات الدولية. أما نسبة 1.7% فقط فقد طالبت بخدمة توصيل الطرود إلى المنزل دون التنقل إلى مكاتب البريد، وهي نسبة ضعيفة مقارنة ببقية الخيارات.

2.4 عرض نتائج المقابلات:

الجدول رقم32: يبين السمات العامة الأفراد العينة أثناء إجراء المقابلة

المبحوث	العمر	الجنس	المستوى التعليمي	الخبرة	المهنة
01	46	ذكر	جامعي	13	أمين صندوق وكونتابل
02	41	ذكر	جامعي	10	عون أشغال
03	38	أنثى	جامعي	20	عون إشراف
04	44	ذكر	ثانوي	26	عون أشغال
05	40	أنثى	جامعي	20	عون أشغال

1. كفاية عدد ساعات الراحة لدى العاملين:

يفهم نقص فترات الراحة في سياق ما يسميه علم اجتماع العمل بـ"تكثيف العمل"، حيث لا تؤدي الرقمنة بالضرورة إلى تقليص الجهد، بل إلى إعادة توزيعه وتسريعه. تكشف معطيات المقابلات عن اختلال واضح في توازن الزمن المهني لدى العاملين، حيث يجمع أغلبهم على عدم كفاية ساعات الراحة مقارنة بحجم الأعباء. ولا يفهم هذا النقص فقط كعامل إرهاق جسدي، بل كمتغير مؤثر في جودة الأداء والاستقرار النفسي، إذ يؤدي تراكم التعب إلى

تراجع القدرة على التركيز واتخاذ القرار. كما يعكس ذلك خللا في تنظيم العمل وتوزيع المهام، خاصة في ظل التحول الرقمي الذي يفترض أن يختصر الجهد لا أن يضاعفه، حيث يصرح **المبحوث رقم *02*** ***« حتى يوم السبت ونخدموا بينما كل القطاعات متخدمش علاه »***.هذا ما يؤكد سخط العمال على عدد ساعات العمل الطويلة على مدار الأسبوع . بتاريخ 18مارس 2026

2. تأثير ضغط العمل على العاملين:

يبرز ضغط العمل كعنصر مركزي في تجربة العاملين، حيث لا يقتصر تأثيره على الإجهاد الآني، بل يمتد ليشكل حالة مستمرة من التوتر المهني. ويلاحظ أن هذا الضغط ناتج عن تداخل عاملين: كثافة المعاملات من جهة، ومتطلبات التعامل مع الأنظمة الرقمية من جهة أخرى. هذا التداخل يولد ضغطا مركبا (تقني و بشري)، ينعكس سلبا على الأداء ويزيد من احتمالية الأخطاء، ما يضع العامل في دائرة ضغط مستمرة، يصرح المبحوث رقم 04«***أن الضغط يولد الانفجار وحتى أثرلي على سلامتي النفسية وليت نتقلق بزاف على غير العادة***» بتاريخ 18 مارس 2026, هذا ما يؤكد تحليلي حول ضغط العمل على العاملين حيث أن هذا الضغط لا يمكن التقليل من شدة خطورته فقد يؤدي إلى مضاعفات صعبة مستقبلا

3. موقف العاملين من التحديثات الرقمية:

يتفق المبحوثين رقم 02 و 05 أن التحديثات الرقمية كانت مفيدة جدا وأزاحت عبء العمل حيث يصرحالمبحوث رقم 05«***رقمنة عاونتني بزاف نقصت الغاشي الكبير لي كان يتوافد على مكتب البريد خصوصا بعد البطاقة الذهبية نقصت الغاشي بزاف***». بتاريخ 18 مارس و 25 مارس .

رغم الإكراهات، يظهر العاملون تقبلا إيجابيا للتحديثات الرقمية، وهو ما يعكس وعيا بأهمية الرقمنة كخيار استراتيجي لا مفر منه. غير أن هذا القبول يظل ''مشروطا''، إذ يرتبط بمدى توفر الظروف الداعمة مثل التكوين والبنية التحتية. بمعنى آخر، فالموقف الإيجابي لا يلغي وجود توجس ضمني من عدم القدرة على التكيف في غياب الدعم الكافي.

4. تفضيلات العاملين بين التعامل الورقي والرقمي وأسبابه

يعكس تفضيل العمل الرقمي تحولا في الثقافة المهنية نحو السرعة والكفاءة، حيث ينظر إلى الرقمنة كوسيلة لتقليل الإجراءات الروتينية. غير أن استمرار تمسك بعض العاملين بالنمط الورقي يكشف عن فجوة مهارية أو نفسية، ترتبط إما بنقص التكوين أو بالخوف من الخطأ في البيئة الرقمية. وبالتالي، فإن هذا التباين في التفضيلات يعكس مرحلة انتقالية بين نموذجين للعمل حيث يصرح المبحوث رقم04«***كنت غايا قبل الرقمنة نفضل التعامل الورقي أكثر***»بينما المبحوث رقم 05 يصرح«***نفضل بزاف التعاملات الرقمية ونخدم بسرعة بيهم كثر وهذا الشي يخليني مرتاح***». بتاريخ 25 مارس 2026.

يمكن قراءة هذا التباين كصراع رمزي بين نموذجين للعمل: نموذج تقليدي قائم على الخبرة التراكمية، ونموذج رقمي قائم على الكفاءة التقنية. ويميل بعض العاملين إلى النمط الورقي ليس فقط بدافع العادة، بل لأنه يمنحهم شعورا بالتحكم والمعنى، في حين قد ينظر إلى الرقمنة كعامل ''نزع للمعنى'' عبر تحويل العمل إلى عمليات تقنية مجردة.

5. المشاكل المرتبطة بالتعامل الرقمي في بيئة العمل:

تشير المعطيات إلى أن المشاكل التقنية ليست مجرد أعطال عرضية، بل تمثل عنصرا بنيويا يعيق فعالية الرقمنة. فبطء الأنظمة أو تعطلها لا يؤدي فقط إلى تأخير الخدمة، بل يضاعف الضغط على العامل ويؤثر على علاقته بالزبون. وهذا يبرز أن نجاح الرقمنة لا يرتبط فقط بتوفير التكنولوجيا، بل بجودتها واستقرارها حيث يصرح المبحوث رقم01«***غلطة وحدة تكلفك بزاف خطوات تضطر تخلص من جيبك الأموال الناقصة لي تروحلك بالخطأ وهاد شي واعر خاصة إذا كان المبلغ كبير ومتقدرش تتحمله***».

يصرح المبحوث رقم03«***بسبب غلطة في الحساب راحلي مبلغ 10 ملايين وإضطريت باش نخلصه من جيبي، هنا تعرف بلي الغلطة حاجة مشي ساهلة***».ويؤكد المبحوث رقم 05 «***دايمن عايش في إحتمالية نغلط ويروحلي مبلغ كبير كوشمار والله*** ». بتاريخ 18 مارس 2026 .

تكشف الأعطال التقنية عن حدود ''العقلنة التكنولوجية''، حيث يفترض أن تكون الأنظمة الرقمية أداة لضبط العمل، لكنها في الواقع قد تتحول إلى مصدر لايقين. وهذا يولد نوعًا من ''الاغتراب التقني''، إذ يجد العامل نفسه تابعا لنظام لا يتحكم فيه، ما يضعف استقلاليته المهنية ويزيد من توتره.

6. مدى استفادة العاملين من التكوين المهني في ظل التحديثات الرقمية

يكشف ضعف التكوين عن فجوة بين تبني التكنولوجيا وبين تأهيل المورد البشري. فغياب التدريب الكافي يجعل العامل في مواجهة مباشرة مع أدوات لا يتحكم فيها بشكل كامل، ما ينعكس في شكل توتر وأخطاء متكررة. وبالتالي، يمكن اعتبار نقص التكوين أحد الأسباب الرئيسية لضعف الاستفادة المثلى من الرقمنة فعند إجراء المقابلات مع العمال إتضح أن جميعهم لم يحصلوا على تكوين أو تدريب على الآليات الرقمية حيث يصرح المبحوث رقم 01«***مكان عندي حتى فكرة على التعامل الرقمي بصح تعلمت بالمحاولة*** ».والمبحوث رقم 04 «***المدير تكفل بتعليمي أساسيات الأنظمة الرقمية*** ».والمبحوث رقم 02 « ***الحمد لله كنت على دراية بطبيعة الأنظمة الرقمية وزدت كونت نفسي بنفسي*** ».

والمبحوث رقم05 «***الأنظمة الرقمية مشي ساهلة تكون تتحكم فيها هاذ الشي إطلب مني جهد كبير والمدير عاوني بطبيعة الحال*** ».بعد الإستماع لتصريحات العمال استنتجت أن لولا المحاولة والرغبة في التعلم لما إستطاع أغلبية العمال في التمكن من مجاراة العمل هذا أما يعكس أن ضرورة التكوين واردة حتى وإن تمكن العاملين من مجاراة الأنظمة الرقمية فهذا لا ينفي أن عدم حدوث أخطاء مستبعد تماما وبالتالي هذه الأخطاء قد تؤثر على منصب العامل وصحته النفسية .

7. تأثير الرقمنة على عدد الزبائن الوافدين إلى مكتب البريد

بعد إجراء المقابلات مع المبحوثين صرح أغلبيتهم عن تراجع نسبة الزبائن الوافدين إلى مكتب البريد مقارنة عما كانوا عليه قبل توسع الرقمنة يوضح تراجع عدد الزبائن أن الرقمنة بدأت تحقق أحد أهدافها الأساسية، وهو تقليل الضغط على الهياكل التقليدية. غير أن هذا التراجع ''المتوسط'' يدل على أن التحول لم يكتمل بعد، إذ لا تزال فئة من الزبائن تفضل الحضور المباشر، إما لعدم إلمامها بالتكنولوجيا أو لضعف الثقة في الخدمات الرقمية حيث صرح المبحوث رقم 03 «***نقص الغاشي على لي كان في سنوات الأولى لعملي في مؤسسة البريد خاصة بعد تحديث البطاقة الذهبية والموزعات الآلية***».**وأكد المبحوث رقم 05** «***هاذ الشي واضح بلي نقص عدد الزبائن بسبب الرقمنة بصح مشي لهذيك الدرجة الكبيرة*** ».والمبحوث رقم 02 «***نظن مع الوقت غادي يزيد ينقص إذا واصل قطاع البريد في التحديثات الرقمية كي تشمل جميع الخدمات*** ».بتاريخ 26 مارس 2026.

رغم تأكيد العمال أن عدد الزبائن تضائل إلا أنه لا يزال هناك طوابير طويلة أي أن الرقمنة لم تزح الضغط الكلي بعد.

8. دور الرقمنة في تقليل أو زيادة ضغط الزبائن على العاملين

تظهر النتائج أن الرقمنة لم تلغ الضغط بل أعادت تشكيله، حيث انتقل من ضغط اجتماعي مباشر (الاكتظاظ والتفاعل الوجاهي) إلى ضغط تقني (مراقبة الأداء، سرعة المعالجة، الأعطال). وهذا يعكس انتقالا من ''مجتمع التفاعل'' إلى ''مجتمع الأنظمة''، حيث تحل التكنولوجيا محل العلاقات المباشرة حيث من خلال أجوبة المبحوثين لايزال هناك بعض التباين حول زيادة أو تقليل ضغط الزبائن فيؤكد المبحوث رقم 05 «***مازلنا نعانو من الطوابير وتخلي بعض الزبائن عن المعاملات الرقمية وتوجههم للمعاملات الورقية***».

والمبحوث رقم **01** «***تقريبا كل يوم يجينا زبائن يشكوا معرفتش نتعامل مع المعاملات الرقمية، بريدي موب دالي أموالي، موصلنيش ميساج، وهاذ الشكاوى زادت الضغط عليا بزاف***». بتاريخ 17 مارس 2026 .

9. تأثير طبيعة العمل على مردودية العاملين

تؤكد نتائج المقابلات وجود علاقة عكسية بين شدة العمل والمردودية، حيث يؤدي الإجهاد المستمر إلى تراجع الإنتاجية وارتفاع نسبة الأخطاء. ويفهم ذلك في إطار أن الأداء المهني لا يعتمد فقط على الكفاءة، بل أيضا على الظروف المحيطة، ما يجعل تحسين بيئة العمل شرطا أساسيا لرفع المردودية حيث صرح أغلب المبحوثين أن طبيعة العمل أثرت بشكل سلبي على المردودية، صرح المبحوث رقم 04 «***نخدم بحذر شديد باش نتفادى الأخطاء نتقلق وينتا نكمل العمل تاعي ونروح للمنزل نرتاح***».والمبحوث رقم 03 «***نخدم بشغف أحيانا ولكن أحيانا نتعب بزاف فالمردودية تنقص بطبيعة الحال***».

10. تصورات العاملين حول دور الرقمنة في تسهيل العمل مستقبلا

حسب نتائج المقابلات فتعكس نظرة العاملين للمستقبل نوعا من التفاؤل الحذر، حيث يرون في الرقمنة أداة قادرة على تحسين الأداء، لكن بشرط تطويرها. وهذا يدل على أن المشكلة ليست في مبدأ الرقمنة، بل في كيفية تطبيقها وتسييرها داخل المؤسسة فحسب تصريحاتهم

المبحوث رقم 05 «***نتمنى الرقمنة تشمل جميع الخدمات فل المستقبل باش نقدر نوفق في العمل بدون ضغط الزبائن***».والمبحوث رقم 02 « ***الرقمنة راهي في طريق ممتاز ولكن يجب عليها تشمل كل***

الخدمات باش نقدر نركز غي مع المعاملات الرقمية مشي مع الرقمية والورقية معا هاذ شي متعب» .والمبحوث رقم 01 «**من الأفضل تعميم الخدمات الرقمية** ».هنا نلاحظ إجماع المبحوثين على تعميم الرقمنة مستقبلا امر واجب. بتاريخ 17 مارس 2026.

خلاصة التعليق على المقابلات :

أظهرت نتائج المقابلات الميدانية التي أجريت مع العاملين أن عملية الرقمنة في قطاع البريد تحمل أبعادا متباينة تجمع بين الإيجابيات والتحديات. فقد عبّر أغلب المبحوثين عن معاناتهم من ساعات العمل الطويلة، وهو ما يعكس ضغطا مهنيا متزايدا مرتبطا بطبيعة العمل الحديثة، خاصة في ظل التحول الرقمي.

كما أشار العاملون إلى وجود ضغط رقمي ملحوظ ناتج عن التعامل المستمر مع الأنظمة والتطبيقات الرقمية، الأمر الذي يتطلب تركيزا عاليا وجهدا ذهنيا مستمرا. ورغم ذلك، فقد أبدى معظمهم تفضيلا واضحا للعمل الرقمي نظرا لما يوفره من سرعة في الأداء وتبسيط للإجراءات مقارنة بالطرق التقليدية.

في المقابل، كشفت المقابلات عن وجود بعض الصعوبات التقنية التي تواجه العاملين أثناء أداء مهامهم الرقمية، وهو ما يزيد من حدة الضغط المهني، خاصة في ظل غياب التكوين والتدريب الكافي في المجال الرقمي. ويعد هذا العامل من أبرز التحديات التي تعيق التكيف السلس مع التحول الرقمي.

ومن جهة أخرى، لاحظ العاملون تراجعا متوسطا في عدد الزبائن بعد تطبيق الرقمنة، وهو ما يمكن تفسيره بتوجه بعض المستخدمين نحو الخدمات الإلكترونية بدل التنقل إلى مكاتب البريد.

كما بيّنت النتائج أن طبيعة العمل المجهدة تؤثر سلبا على الحالة العامة للعاملين، سواء من الناحية البدنية أو النفسية، وهو ما يستدعي تحسين ظروف العمل. وفي هذا السياق، يتطلع العاملون إلى مستقبل رقمي أكثر أمانًا وأقل إجهادا، يعتمد على أنظمة فعالة تقلل من الأخطاء والضغط.

أما بخصوص التغيرات المطلوبة، فقد ركّزت إجابات المبحوثين على ضرورة تسهيل نمط العمل من خلال تحسين الأنظمة الرقمية، إلى جانب زيادة فترات الراحة بما يتناسب مع حجم الجهد المبذول. كما أكدوا على الحاجة الملحة إلى تكوين وتدريب رقمي مكثف لرفع كفاءتهم وتحسين أدائهم.

وفي الأخير، عبّر العاملون عن رغبتهم في توسيع نطاق الرقمنة، معتبرين أنها حل فعّال لتخفيف الضغط وتقليل الأعباء المهنية، شريطة أن تكون مدعومة بوسائل تكوين مناسبة وظروف عمل ملائمة.

5. إختبار صحة الفرضيات:

الفرضية الأولى: " كلما تم اعتماد الأنظمة الرقمية الحديثة تحسنت فعالية وأداء التنظيم البريدي"

الفرض الصفري H0: لا توجد علاقة بين اعتماد الرقمنة الحديثة وتحسن فعالية وأداء التنظيم البريدي بمكتب البريد–سانيا_ وهران عند مستوى معنوية (0.05).

الفرض البديل H1: توجد علاقة بين اعتماد الرقمنة الحديثة وتحسن فعالية وأداء التنظيم البريدي بمكتب البريد–سانيا_وهران عند مستوى معنوية (0.05).

الجدول رقم 33: يوضح معامل الارتباط بين متغير كل من اعتماد الرقمنة الحديثة وتحسن فعالية وأداء التنظيم البريدي

	تحسن فعالية وأداء التنظيم البريدي		المستوى
	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	
اعتماد الرقمنة الحديثة	0.967**	<0.001	طردي قوي

****الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة معنوية 0.01.**

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بيرسون بين اعتماد الرقمنة الحديثة وتحسن فعالية وأداء التنظيم البريد حيث بلغت (0.967) ذات دلالة إحصائية (0.001) وهي أصغر من مستوى معنوية (0.01) وقد ميزت بعلامة ** للدلالة على أنها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

ونستنتج من هذه النتيجة وجود علاقة طردية قوية بين اعتماد الرقمنة الحديثة وتحسن فعالية وأداء التنظيم البريدي.

وبناءا على ما تقدم فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة بين المتغيرين.

الفرضية الثانية: " تؤثر رقمنة الخدمات البريدية على مستوى الضغط المهني لدى العمال بزيادة الضغوط التقنية".

يمكن تفسير هذه الفرضية انطلاقا من الأجوبة التي قدمها المبحوثون باعتبار أن رقمنة الخدمات البريدية لم تحدث مجرد تغيير تقني في أدوات العمل، بل أعادت تشكيل طبيعة العمل ذاته وحدود الجهد المبذول داخله. فالتخفيف من الأعباء التقليدية (مثل المعالجة اليدوية للعمليات، الطوابير الطويلة، وتكرار نفس المهام) انعكس مباشرة على تقليص الضغط الجسدي والذهني المرتبط بالأداء الروتيني، وهو ما ظهر في إجابات تشير إلى شعور نسبي بالارتياح مقارنة بالفترات السابقة.

لكن هذا التخفيف لا يمكن فهمه بشكل سطحي، لأن الرقمنة نقلت الضغط من شكله ''الكمي'' إلى شكل ''نوعي''. فبدل الإرهاق الناتج عن كثافة العمل اليدوي، أصبح العامل يواجه ضغطا مرتبطا بسرعة الأداء، دقة المعالجة الرقمية، والتعامل مع أعطال تقنية مفاجئة. وهذا ما يفسر وجود بعض التباين في الأجوبة، حيث عبّر بعض المبحوثين عن استمرار الضغط ولكن بأشكال جديدة، خاصة عند حدوث مشاكل في الأنظمة أو تعطل الصرافات الآلية.

من زاوية سوسيولوجية، يمكن القول إن الرقمنة ساهمت في إعادة تنظيم العلاقة بين العامل والعمل من خلال ما يشبه ''عقلنة'' النشاط المهني، أي تحويله إلى عمليات مضبوطة تقنيا تتطلب مهارات مختلفة (كالتعامل مع الأنظمة الرقمية بدل الجهد البدني المباشر). هذا التحول قد يمنح العامل إحساسا أكبر بالتحكم والراحة في بعض الحالات، لكنه في المقابل يفرض عليه التكيف المستمر مع التكنولوجيا، مما يخلق نوعا من الضغط المرتبط بضرورة اكتساب كفاءات جديدة والحفاظ على الأداء وفق معايير رقمية دقيقة.

بناء على ذلك، يمكن تفسير الفرضية بأن الرقمنة أسهمت فعلا في التخفيف من الأعباء التقليدية وبالتالي تقليل أحد مصادر الضغط المهني، لكنها في الوقت نفسه أعادت إنتاج هذا الضغط في صور جديدة مرتبطة بالتقنية، مما يجعل أثرها مزدوجا: تخفيف في الشكل التقليدي للضغط، وتحول في طبيعته بدل اختفائه الكامل.

الفرضية الثالثة: " كلما زاد استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية قل وقت الانتظار داخل الوكالات البريدية".

الفرض الصفري H0:لا توجد علاقة بين زيادة استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية وتقليل وقت الانتظار بمكتب البريد–سانيا_وهران عند مستوى معنوية (0.05).

الفرض الصفري H1:لا توجد علاقة بين زيادة استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية وتقليل وقت الانتظار بمكتب البريد-سانيا_وهران عند مستوى معنوية (0.05).

جدول رقم34: يبين معامل الارتباط بيرسون بين متغير كل من استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية وتقليل وقت الانتظار داخل الوكالة البريدية

	تقليل وقت الانتظار داخل الوكالة البريدية		المستوى
	معامل الارتباط	الدلالة الإحصائية	
استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية	0.985**	<0.001	طردي قوي

**الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة معنوية 0.01

يوضح الجدول أعلاه معامل الارتباط بيرسون بين استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية وتقليل وقت الانتظار داخل الوكالة البريدية حيث بلغت (0.985) ذات دلالة إحصائية (0.001) وهي أصغر من مستوى معنوية (0.01) وقد ميزت بعلامة ** للدلالة على أنها دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.01

ونستنتج من هذه النتيجة وجود علاقة طردية قوية بين استعمال الخدمات الإلكترونية البريدية وتقليل وقت الانتظار داخل الوكالة البريدية

وبناءا على ما تقدم فإننا نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة بين المتغيرين.

خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل الميداني، تم التطرق إلى دراسة واقع رقمنة خدمات بريد الجزائر وأثرها على كل من العمال والزبائن، وذلك من خلال تطبيق مجموعة من الأدوات المنهجية المتمثلة في الاستمارة والمقابلة، إضافة إلى تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS). وقد شملت الدراسة مجالا مكانيا محددا تمثل في مكتب بريد سانيا "زرباني محمد"، ومجالا زمنيا امتد خلال فترة إجراء المقابلات وتوزيع الاستمارات.

أظهرت نتائج الدراسة أن لرقمنة الخدمات البريدية دورا مهما في التخفيف من الأعباء المهنية التقليدية على العمال، من خلال تسريع وتيرة العمل وتحسين جودة الخدمات المقدمة. غير أن هذه الرقمنة لم تخل من بعض التحديات، خاصة ما يتعلق بالصعوبات التقنية المتكررة، وضعف التحكم في بعض الأدوات الرقمية لدى فئة من العمال، مما ينعكس أحيانا على مستوى الضغط المهني.

كما بيّنت النتائج أن الزبائن يبدون توجها إيجابيا نحو الخدمات الرقمية، خاصة فيما يتعلق بسهولة الوصول وسرعة إنجاز العمليات، إلا أنهم يواجهون بدورهم بعض العراقيل، مثل تعطل الصرافات الآلية أو محدودية بعض الخدمات.

وعليه، يمكن القول إن رقمنة خدمات بريد الجزائر تمثل خطوة مهمة نحو تحديث القطاع وتحسين أدائه، لكنها في المقابل تتطلب دعما أكبر من حيث التكوين المستمر للعمال، وتحسين البنية التحتية الرقمية، بما يضمن تحقيق التوازن بين الكفاءة المهنية وراحة المستخدم.



خاتمة



خاتمة:

في ختام هذه الدراسة الموسومة برقمنة بريد الجزائر وأثرها على العاملين والزبائن إتضح أن الرقمنة باتت من أهم الآليات الحديثة التي تسعى من خلالها المؤسسات العمومية تحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء الوظيفي والإداري بما يتماشى مع متطلبات العصر.

كما بينت الدراسة أن الرقمنة كان لها تأثير واضح على العاملين سواء من خلال التخفيف من بعض الأعباء التقليدية أو من خلال فرض تحديات جديدة تتطلب التكيف المستمر واكتساب مهارات رقمية متطورة أما بالنسبة للزبائن فقد كان للخدمات الرقمية الفضل في تسهيل الخدمات البريدية وجعلها ذات جودة، وتحقيق قدر أكبر من السرعة والتنظيم رغم إستمرار بعض الصعوبات المرتبطة بالجوانب التقنية.

حاولنا في بحثنا التركيز على الجانب الميداني أكثر وتدعيمه بالحقائق الموجودة في الواقع فهمنا باستعمال وسيلتين بحثيتين مختلفتين من أجل دراسة كل عينة بحث بما يناسبها للتأكد من صحة الفرضيات المطروحة بدقة عالية فمن خلال النتائج المتوصل إليها في نهاية البحث يجب الإقراء أن نجاح مشروع الرقمنة لا يرتبط فقط بتوفير البنى التحتية التكنولوجية بل يتطلب أيضا توفير التكوين المستمر للعمال ونشر الثقافة الرقمية بين أفراد المجتمع للقضاء على المخاوف من الخدمات الرقمية وضمان تحقيق خدمة عمومية أكثر فعالية وجودة.

في الأخير تبقى الرقمنة رهانا أساسيا لتطوير المؤسسات وتحسين علاقتها بالزبائن، الأمر الذي يجعل من مواصلة تحديث الخدمات البريدية ضرورة لتحقيق التنمية الإدارية والإجتماعية المنشودة، لمستقبل أفضل.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

الكتب العربية:

1. سعد سلمان المشهداني، منهجية البحث العلمي، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.
2. الشامي أحمد محمد، إدارة الوثائق الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
3. النجار محمد، إدارة الخدمات العامة، دار الفكر العربي، عمان، 2015.

القواميس والمعاجم:

3. Oxford Dictionary of Business and Management, 9th Edition, 2019.
4. Oxford University Press, Oxford Free Online Dictionary.
5. مجمع اللغة العربية بالقاهرة، الرقمنة، 11 فبراير 2026.

المقالات العلمية والمجلات:

6. بشير إبرير، اللغة العربية ومتغيرات الرقمنة، مجلة المجتمع الجزائري للغة العربية، المجلد 19، العدد 1، جامعة عنابة، 2023.
7. ثابتي الحبيب، استخدام منهجية الملاحظة بالمشاركة لتطوير وأنسنة أدوات تحليل العمل وتوصيف الوظائف، مجلة الحكمة، العدد 4، ديسمبر 2010.
8. ربيحة نبار، الاستمارة في البحث الميداني، مجلة الشامل للعلوم التربوية والاجتماعية، المجلد 5، العدد 1، جامعة الوادي، الجزائر، 2022.
9. عبد الصمد العسولي، المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي، مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، العدد 29، جامعة محمد الخامس، الرباط، 2020.
10. مهدمي أ، دور الأتمتة في تحسين أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على العاملين بشركة الحبيب العقارية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانون، العدد 9، 2025.

11.نبيل حميدشة، المقابلة في البحث الاجتماعي، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة سكيكدة، الجزائر، 2012.

12.نجلاء أحمد يس، الرقمنة في المكتبات العربية، مجلة المكتبات والمعلومات، العدد 20، دار العربي للنشر والتوزيع، 2018.

13.يحياوي إلهام، دور الرقمنة في ترقية الخدمة العمومية بالجزائر: البطاقة الذهبية نموذجا، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 3، العدد 1، 2022.

الرسائل الجامعية والمذكرات:

15.بن حليمة نور الدين، دور الرقمنة في فعالية المؤسسة العمومية، مذكرة ماستر في الاتصال التنظيمي، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2023/2022.

16.أومدور هند، روابحية سوسن، دور التعليم في مواجهة تحديات الفجوة الرقمية، مذكرة ماستر في علم الاجتماع اتصال، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2022.

17.بن دكن محمد عبد الجليل، علال بشير الإسلام، الأبعاد الاقتصادية لعمليات الرقمنة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر في اقتصاد وتسيير المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة غرداية، 2023/2022.

18.بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مذكرة ماستر تخصص المقاولتية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945، 2021/2020.

19.سوطة نور الهدى، أثر الرقمنة على أداء العاملين، مذكرة ماستر في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2024/2023.

20.فاطمة يعقوب، فراح معطاء الله، اتجاهات عمال جامعة ورقلة نحو تطبيق نظام الرقمنة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية، مذكرة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2025/2024.

21.قندوز كوثر، روابح رقية، أثر استخدام تطبيق بريدي موب على رضا زبائن بريد الجزائر، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، 2023/2022.

22.مهدي براهمية، كريم جدي، تأثير الرقمنة على الأداء الوظيفي، مذكرة ماستر في علم اجتماع تنظيم وعمل، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، 2023/2022.

المواقع الإلكترونية:

23.وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، الموقع الرسمي للوزارة، تم الاطلاع عليه بتاريخ 06 أفريل 2026.

24.وزارة البريد السلكية واللاسلكية، المؤسسات والهيئات التابعة لقطاع بريد الجزائر، الموقع الرسمي للوزارة.

25.Merriam-Webster Dictionary, "Digitization", Merriam-Webster Online ، تاريخ الاطلاع: 2026/01/10.

الكتب الأجنبية:

26.Blumer, H., Symbolic Interactionism: Perspective and Method, University of California Press, 1986.

27.Brynjolfsson, E., & McAfee, A., The Second Machine Age: Work, Progress, and Prosperity in a Time of Brilliant Technologies, W.W. Norton, New York, 2014.

28.Kotler, P., & Armstrong, G., Principles of Marketing, 18th Edition, Pearson Education, 2021.

مجلات أجنبية:

29.Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda, The Journal of Strategic Information Systems.

الملاحق

الملحق رقم 01: استبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإجتماعية _جامعة وهران_02_

_في إطار إنجاز مذكرة تخرج ماستر علم الإجتماع حول رقمنة المؤسسة البريدية وأثر ذلك على العاملين والزبائن، تم إعداد هذه الإستمارة بهدف جمع بيانات حول واقع إستخدام الخدمات الرقمية وآراء الزبائن حولها، ونؤكد لكم أن إجاباتكم ستستخدم لغرض علمي فقط، يهمنا رأيكم ونشكر لكم مساهمتكم القيمة في إنجاز هذا البحث.

_المحور الأول: البيانات الشخصية

1_ الجنس: ذكر □أنثى□

2_السن : ما بين 18 و30 سنة □ما بين 31 و 45 سنة □ما بين 46 و 55سنة □

56 سنة فما فوق □

3_ المستوى التعليمي: إبتدائي □متوسط□ ثانوي □جامعي□ غير متعلم□

4_ المستوى المهني : موظف□ تاجر□ طالب □متقاعد□ مهنة أخرى □ بدون مهنة □

المحور الثاني: آراء الزبائن حول رقمنة بريد الجزائر

1_عدد مرات تعاملك مع بريد الجزائر شهريا : مرة واحدة□ 2_3 مرات□ أكثر من 3مرات□

2_هل أنت من مستخدمي الخدمات الرقمية ؟: نعم□ أحيانا□ لا□ نادرا □لا أستخدمها □

إذا كانت إجابتك بلا تستخدمها علل لماذا ؟ .....

3_توفر الخدمات الرقمية الوقت والجهد: موافق□ موافق بشدة □ محايد□ غير موافق□

غير موافق بشدة □

4_ تقلل هذه الخدمات الرقمية إزدحام مكاتب البريد: موافق □موافق بشدة□ محايد□ غير موافق□

غير موافق بشدة □

5_المنصات البريدية الرقمية آمنة: موافق□ موافق بشدة□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

6_الرقمنة سهلت علي معاملاتي البريدية: موافق□ موافق بشدة□ محايد□ غير موافق□

غير موافق بشدة □

7_ أواجه صعوبات تقنية متكررة : موافق□ موافق بشدة □ محايد □غير موافق □ غير موافق بشدة□

8_ تعطل الصرافات الآلية المتكرر يعيق عملية سحب الأموال: موافق□ موافق بشدة□ محايد□

غير موافق □غير موافق بشدة□

9_ عائق ضعف الإنترنت يؤثر على الخدمة الرقمية: موافق□ موافق بشدة□ محايد□ غير موافق□

غير موافق بشدة□

10_هل تفضل المعاملات الورقية أو الرقمية؟ ولماذا..... .....

11_هل أعاقت الرقمنة معاملاتك البريدية أم حسنتها؟ كيف؟.....

المحور الثالث: تقييم الزبائن لخاصية الدفع الإلكتروني

1_هل سبق لك إستخدام خدمة الدفع الإلكتروني ؟ نعم □لا □ أحيانا□

2_ماهي الوسيلة التي غالبا ما تستخدمها للدفع الإلكتروني: تطبيق بريدي موب□ البطاقة البنكية □

أجهزة الدفع الإلكتروني □ أخرى.....

3_ هل تفضل الدفع الإلكتروني على الدفع النقدي؟ نعم □ لا□ أحيانا□

لماذا؟.....

4_ هل تفضل الدفع الإلكتروني في تسديد الفواتير؟ نعم □ لا□ أحيانا□

5_ أجد إجراءات الدفع الإلكتروني سهلة وواضحة وأستطيع إجراءها دون مساعدة : موافق□

موافق بشدة□ محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

6_أثق في أمان أنظمة الدفع الإلكتروني: موافق □ موافق بشدة □محايد□ غير موافق□

غير موافق بشدة□

7_ أشعر بالقلق من إحتمال إختراق بياناتي عند إستخدام الدفع الإلكتروني: موافق□ موافق بشدة□

محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

8_ هل كان لعمليات النصب الأخيرة التي قامت بها عصابات مشبوهة في هز ثقتك ببريد الجزائر؟.....

9_ الدفع الإلكتروني يحسن جودة الخدمة المقدمة للزبائن: موافق □موافق بشدة□ محايد□

غير موافق □غير موافق بشدة□

المحور الرابع: تطلعات الزبائن المستقبلية لرقمنة بريد الجزائر

1_ هل ترى أن الخدمات الرقمية الحالية كافية؟ نعم□ إلى حدما□ لا□

2_ هل ترغب في توسيع الرقمنة لتشمل جميع الخدمات البريدية؟ نعم □لا□

3_هل ترغبون في إدماج وسائل دفع إلكتروني أكثر تنوعاً؟ نعم □لا□

4_هل ترون أن المستقبل يجب أن يعتمد أكثر على الخدمات الرقمية مقارنة بالخدمات التقليدية؟

□ أوافق بشدة أوافق □محايد□ غير موافق□ غير موافق بشدة□

5_هل تتطلعون إلى تحسين سرعة إنجاز الخدمات البريدية مستقبلاً؟ نعم □ إلى حدما □ لا□

6_ ماهي الخدمات التي تتمنى توفيرها مستقبلا ؟ .....

الملحق رقم 02: دليل المقابلة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

كلية العلوم الإجتماعية

تخصص: علم إجتماع تنظيم وعمل

دليل المقابلة

موضوع المذكرة: رقمنة بريد الجزائر وأثر ذلك على العاملين والزبائن، دراسة ميدانية بمكتب بريد وهران زرباني محمد _سانيا_

موظيفي مكتب بريد زرباني محمد: نقدم لكم هذه المقابلة الميدانية التي تعد جزء من إتمامي لمذكرة التخرج ماستر2 علم الإجتماع التنظيم والعمل، تحتوي على أسئلة حول أثر رقمنة الخدمات البريدية على العاملين بقطاع البريد ومعرفة مدى تقبلهم لهذه التحديثات الرقمية نرجو من جميع العاملين في المؤسسة المعنية الإجابة على الأسئلة التالية والتي من الأكيد ستستخدم لغرض علمي فقط و معلوماتهم ستبقى في سرية تامة، *شكرا* .

السنة الجامعية: 2026/2025

- **أسئلة المقابلة:**

المحور الأول: البيانات الشخصية

- الجنس : ذكر / أنثى
- السن: .....
- المستوى التعليمي: .....
- الحالة الإجتماعية: .....
- طبيعة منصبك داخل المؤسسة؟
- منذ متى وأنت تعمل في بريد الجزائر؟

المحور الثاني: أثر رقمنة الخدمات البريدية على العاملين

- ما هو عدد ساعات عملك طوال الأسبوع؟
- هل تحصل على ساعات راحة كافية ؟
- هل ضغط العمل يؤثر عليك بشكل سلبي؟
- هل التحديثات الرقمية التي قامت بها مؤسسة البريد أثرت على طبيعة عملك؟
- هل أنت موافق على هذه التحديثات؟
- هل تفضل التعامل الورقي أم الرقمي ؟ لماذا؟
- هل واجهت مشاكل بسبب التعامل الرقمي ؟
- هل حصلت على تكوين مهني يساعدك في عملك ؟ خاصة بعد التحديثات الرقمية ؟
- في رأيك هل زاد عدد الزبائن الوافدين إلى مكتب البريد أم تضائل بعد رقمنة الخدمات؟ وكيف أثر عليك هذا؟
- هل أزالت عنك الرقمنة ضغط الزبائن أم زادته؟
- هل تؤثر طبيعة عملك المرهقة ربما على مردوديتك؟

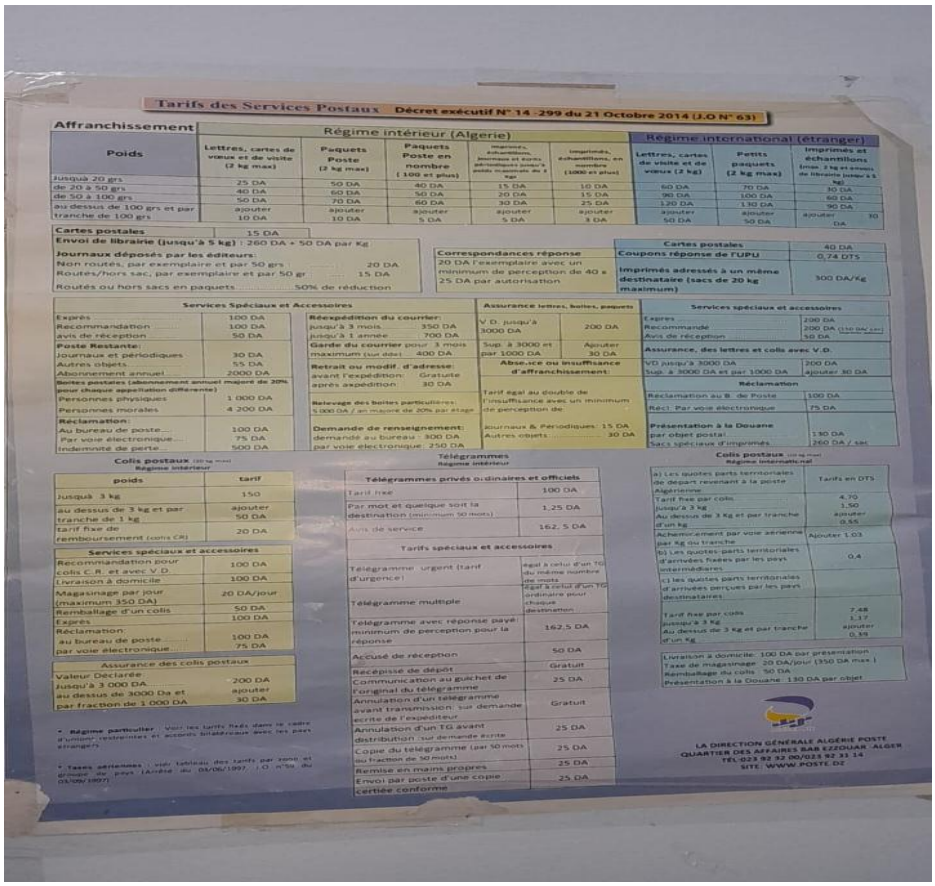
المحور الثالث: تطلعات مستقبلية للعاملين في مجال رقمنة الخدمات البريدية

- كيف تتصورون مستقبل الخدمات في بريد الجزائر في ظل التوجه نحو الرقمنة؟
- ما هي التغييرات التي تتمنون رؤيتها في بيئة العمل ؟
- هل تعتقدون أن الرقمنة مستقبلا ستساهم في إزاحة ضغط العمل عنك؟

الملحق رقم 03: شباك مكتب البريد



الملحق رقم 04: خدمات وتعليمات إدارية



Tarifs des Services Postaux — Décret exécutif N° 14 -299 du 21 Octobre 2014 (J.O N° 63)

Affranchissement

Régime intérieur (Algerie)

Poids	Lettres, cartes de vœux et de visite (2 kg max)	Paquets Poste (2 kg max)	Paquets Poste en nombre (100 et plus)	Imprimés, échantillons, en nombre (1000 et plus)
Jusqu'à 20 grs	25 DA	50 DA	40 DA	15 DA
de 20 à 50 grs	40 DA	60 DA	50 DA	20 DA
de 50 à 100 grs	50 DA	70 DA	60 DA	30 DA
au dessus de 100 grs et par tranche de 100 grs	ajouter 10 DA	ajouter 10 DA	ajouter 5 DA	ajouter 5 DA

Régime international (étranger)

Lettres, cartes de visite et de vœux (2 kg)	Petits paquets (2 kg max)	Imprimés et échantillons (max. 2 kg et envois de librairie (max. 5 kg)
60 DA	70 DA	30 DA
90 DA	100 DA	60 DA
120 DA	130 DA	90 DA
ajouter 50 DA	ajouter 50 DA	ajouter 30 DA

Cartes postales 15 DA

Envoi de librairie (jusqu'à 5 kg) : 260 DA + 50 DA par Kg

Journaux déposés par les éditeurs:
Non routés, par exemplaire et par 50 grs ..... 20 DA
Routés/hors sac, par exemplaire et par 50 gr ..... 15 DA
Routés ou hors sacs en paquets ..... 50% de réduction

Correspondances réponse
20 DA l'exemplaire avec un minimum de perception de 40 a 25 DA par autorisation

Cartes postales	40 DA
Coupons réponse de l'UPU	0,74 DTS
Imprimés adressés à un même destinataire (sacs de 20 kg maximum)	300 DA/Kg

Services Spéciaux et Accessoires

Exprès	100 DA
Recommandation	100 DA
avis de réception	50 DA
Poste Restante:	
Journaux et périodiques	30 DA
Autres objets	65 DA
Abonnement annuel	2000 DA
Boites postales (abonnement annuel majore de 20% pour chaque appellation différente)	
Personnes physiques	1 000 DA
Personnes morales	4 200 DA
Réclamation:	
Au bureau de poste	100 DA
Par voie électronique	75 DA
Indemnité de perte	500 DA

Réexpédition du courrier:
jusqu'à 3 mois ..... 350 DA
jusqu'à 1 année ..... 700 DA
Garde du courrier pour 3 mois maximum (sur dde) ..... 400 DA
Retrait ou modif. d'adresse:
avant l'expédition: Gratuite
après expédition 30 DA
Relevage des boites particulières: 5 000 DA / an majoré de 20% par étage
Demande de renseignement:
demandé au bureau : 300 DA
par voie électronique : 250 DA

Assurance lettres, boites, paquets

V.D. jusqu'à 3000 DA	200 DA
Sup. à 3000 et par 1000 DA	Ajouter 30 DA

Abse.ice ou insuffisance d'affranchissement:
Tarif égal au double de l'insuffisance avec un minimum de perception de
Journaux & Périodiques: 15 DA
Autres objets ..... 30 DA

Services spéciaux et accessoires

Exprès	200 DA
Recommandé	200 DA (150 DA/ cm)
Avis de réception	50 DA
Assurance, des lettres et colis avec V.D.	
VD jusqu'à 3000 DA	200 DA
Sup. à 3000 DA et par 1000 DA	ajouter 30 DA
Réclamation	
Réclamation au B. de Poste	100 DA
Réc) Par voie électronique	75 DA
Présentation à la Douane	
par objet posta!	130 DA
Sacs spéciaux d'imprimés	260 DA / sac

Colis postaux (20 kg max)
Régime intérieur

poids	tarif
Jusqua 3 kg	150
au dessus de 3 kg et par tranche de 1 kg	ajouter 50 DA
tarif fixe de remboursement (colis CR)	20 DA

Services spéciaux et accessoires

Recommandation pour colis C.R. et avec V.D.	100 DA
Livraison à domicile	100 DA
Magasinage par jour (maximum 350 DA)	20 DA/jour
Remballage d'un colis	50 DA
Exprès	100 DA
Réclamation:	
au bureau de poste	100 DA
par voie électronique	75 DA

Assurance des colis postaux

Valeur Declarée:	
Jusqu'à 3 000 DA	200 DA
au dessus de 3000 Da et par fraction de 1 000 DA	ajouter 30 DA

Télégrammes
Régime intérieur

Télégrammes privés ordinaires et officiels

Tarif fixe	100 DA
Par mot et quelque soit la destination (minimum 50 mots)	1,25 DA
Avis de service	162, 5 DA

Tarifs spéciaux et accessoires

Télégramme urgent (tarif d'urgence)	égal à celui d'un TG du même nombre de mots, mais égal à celui d'un TG ordinaire pour chaque destination
Télégramme multiple	
Télégramme avec réponse payé minimum de perception pour la réponse	162,5 DA
Accusé de réception	50 DA
Récépissé de dépôt	Gratuit
Communication au guichet de l'original du télégramme	25 DA
Annulation d'un télégramme avant transmission sur demande écrite de l'expéditeur	Gratuit
Annulation d'un TG avant distribution sur demande écrite	25 DA
Copie du télégramme (par 50 mots ou fraction de 50 mots)	25 DA
Remise en mains propres	25 DA
Envoi par poste d'une copie certifiée conforme	25 DA

Colis postaux (20 kg max)
Régime international

a) Les quotes parts territoriales de départ revenant à la poste Algérienne	Tarifs en DTS
Tarif fixe par colis	4,70
jusqu'à 3 kg	1,50
Au dessus de 3 Kg et par tranche d'un kg	ajouter 0,55
Acheminement par voie aérienne par kg ou tranche	Ajouter 1,03
b) Les quotes-parts territoriales d'arrivées fixées par les pays intermédiaires	0,4
c) les quotes parts territoriales d'arrivées perçues par les pays destinataires	
Tarif fixe par colis	7,48
jusqu'à 3 Kg	1,17
Au dessus de 3 kg et par tranche d'un Kg	ajouter 0,55

Livraison à domicile: 100 DA par présentation
Taxe de magasinage: 20 DA/jour (350 DA max.)
Remballage du colis : 50 DA
Présentation à la Douane: 130 DA par objet

LA DIRECTION GÉNÉRALE ALGÉRIE POSTE
QUARTIER DES AFFAIRES BAB EZZOUAR -ALGER
TEL:023 92 92 00/023 92 33 14
SITE :WWW.POSTE.DZ

* Régime particulier : Voir les tarifs fixés dans le cadre d'union restreintes et accords bilatéraux avec les pays étrangers

* Taxes aériennes : voir tableau des tarifs par zone et groupe de pays (Arrêté du 04/06/1997, J.O n°54 du 03/09/1997)

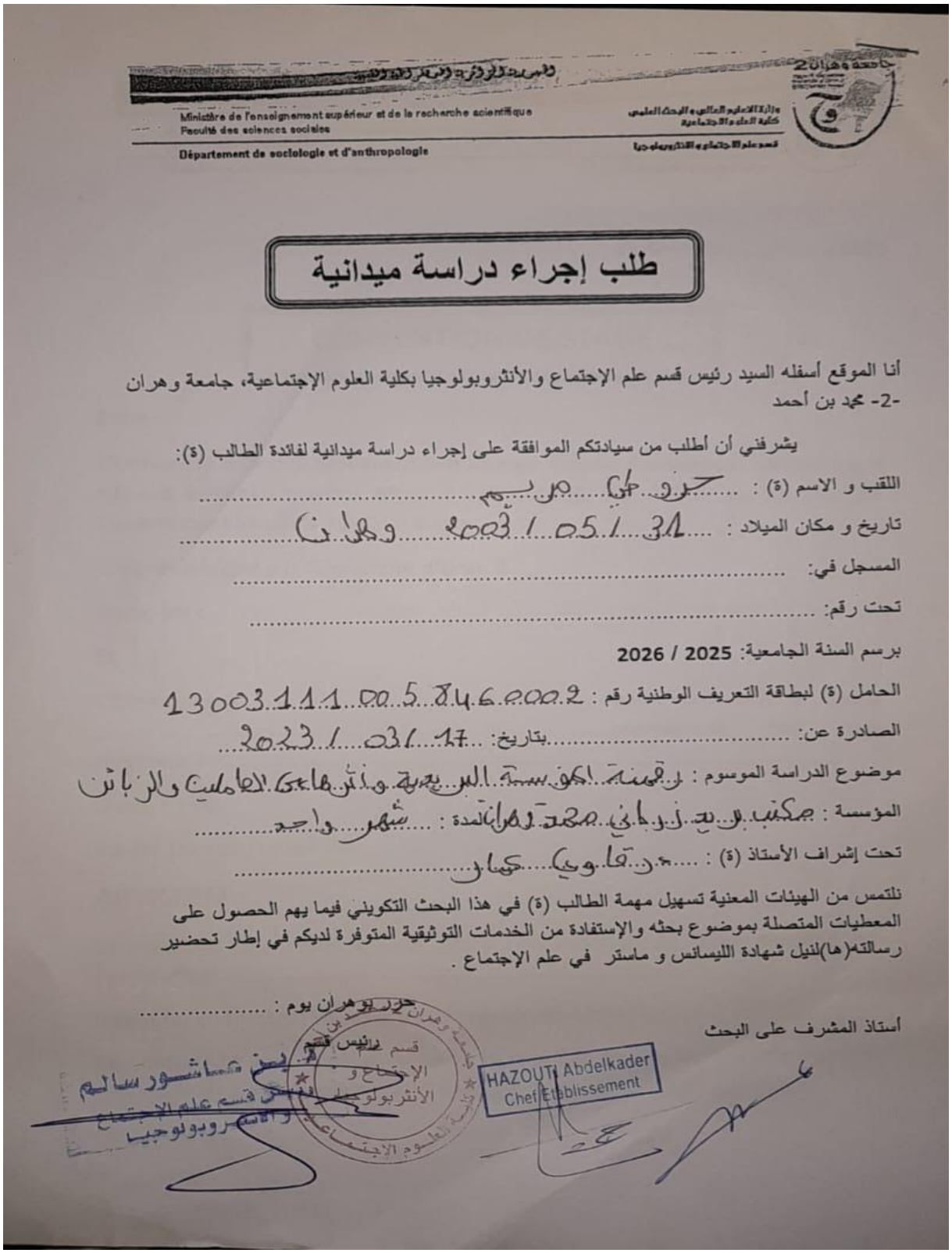
الملحق رقم 05: واجهة مكتب البريد



الملحق رقم 06: خدمات بريد الجزائر



الملحق رقم 07: طلب اجراء دراسة ميدانية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 2
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Faculté des sciences sociales
كلية العلوم الاجتماعية
Département de sociologie et d'anthropologie
قسم علم الاجتماع والأنثروبولوجيا

طلب إجراء دراسة ميدانية

أنا الموقع أسفله السيد رئيس قسم علم الإجتماع والأنثروبولوجيا بكلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2-
-2- محمد بن أحمد

يشرفني أن أطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء دراسة ميدانية لفائدة الطالب (ة):

اللقب و الاسم (ة) : حرود ملاك مريم

تاريخ و مكان الميلاد : 2003/05/31 وهران

المسجل في: .....

تحت رقم: .....

برسم السنة الجامعية: 2025 / 2026

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم : 130031110058460002

الصادرة عن: ..... بتاريخ: 2023/03/17

موضوع الدراسة الموسوم : رقمنة المؤسسة البريدية وأثرها على العاملين والزبائن

المؤسسة : مكتب بريد زاوي محمد وهران المدة : شهر واحد

تحت إشراف الأستاذ (ة) : د. قاوي كمال

نلتمس من الهيئات المعنية تسهيل مهمة الطالب (ة) في هذا البحث التكويني فيما يهم الحصول على المعطيات المتصلة بموضوع بحثه والإستفادة من الخدمات التوثيقية المتوفرة لديكم في إطار تحضير رسالته(ها)لنيل شهادة الليسانس و ماستر في علم الإجتماع .

حرر بوهران يوم : .....

أستاذ المشرف على البحث

جامعة وهران 2 - قسم رئيس قسم الإجتماع والأنثروبولوجيا - كلية العلوم الإجتماعية

HAZOUTI Abdelkader
Chef Etablissement

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique
Faculté des sciences sociales
Département de sociologie et d'anthropologie

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم الاجتماع و الانثربولوجيا

ARTICLE/9 :

En cas d'infraction aux dispositions du règlement intérieur de l'entreprise par l'étudiant (e), celle-ci peut lui adresser un avertissement que sera communiqué immédiatement au département de sociologie.

ARTICLE/10 :

En cas d'accident survenu à l'étudiant (e), soit au cours du trajet jusqu' à son lieu d'affectation, soit au cours de son stage, soit au cours de lieu d'affectation, l'entreprise demeure dégagée de toute responsabilité. L'étudiant dans de cas pareil et couvert par le contrat d'assurance prépayé par l'Université pour l'ensemble de ses étudiants

ARTICLE/11 :

L'entreprise prendra les dispositions nécessaires pour protéger l'étudiant (e) contre tous risques ou accidents du travail, en particulier elle veillera à l'application des mesures d'hygiène et de sécurité afférentes aux postes de travail ou l'étudiant(e) aura été affecté(e) .

ARTICLE/12 :

L'entreprise s'engage à remettre au département, dans les quinze jours qui suivent la fin du stage pratique, sont appréciation et sa notation sur le déroulement et le résultat du stage pratique de l'étudiant(e). A cet effet, le département de sociologie remettra à l'entreprise des feuilles de notation de l'étudiant(e) qui seront établies par celle-ci en deus exemplaires dont l'un sera transmis au département, et l'autre conservé par l'entreprise.

ARTICLE/13 :

Cet accord est valable pour une durée de six mois, à compter du.....

Et relatif au stage de l'étudiant (es) : Mr

LE DIRECTEUR GENERAL

HAZOUTI Abdelkader
Chef Etablissement

DE L'ENTREPRISE LE REPRESENTANT DE L'UNIVERSITE