



جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي

ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

بمعنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

تحت إشراف الاستاذ:

بن حكوم علي

من إعداد الطالب:

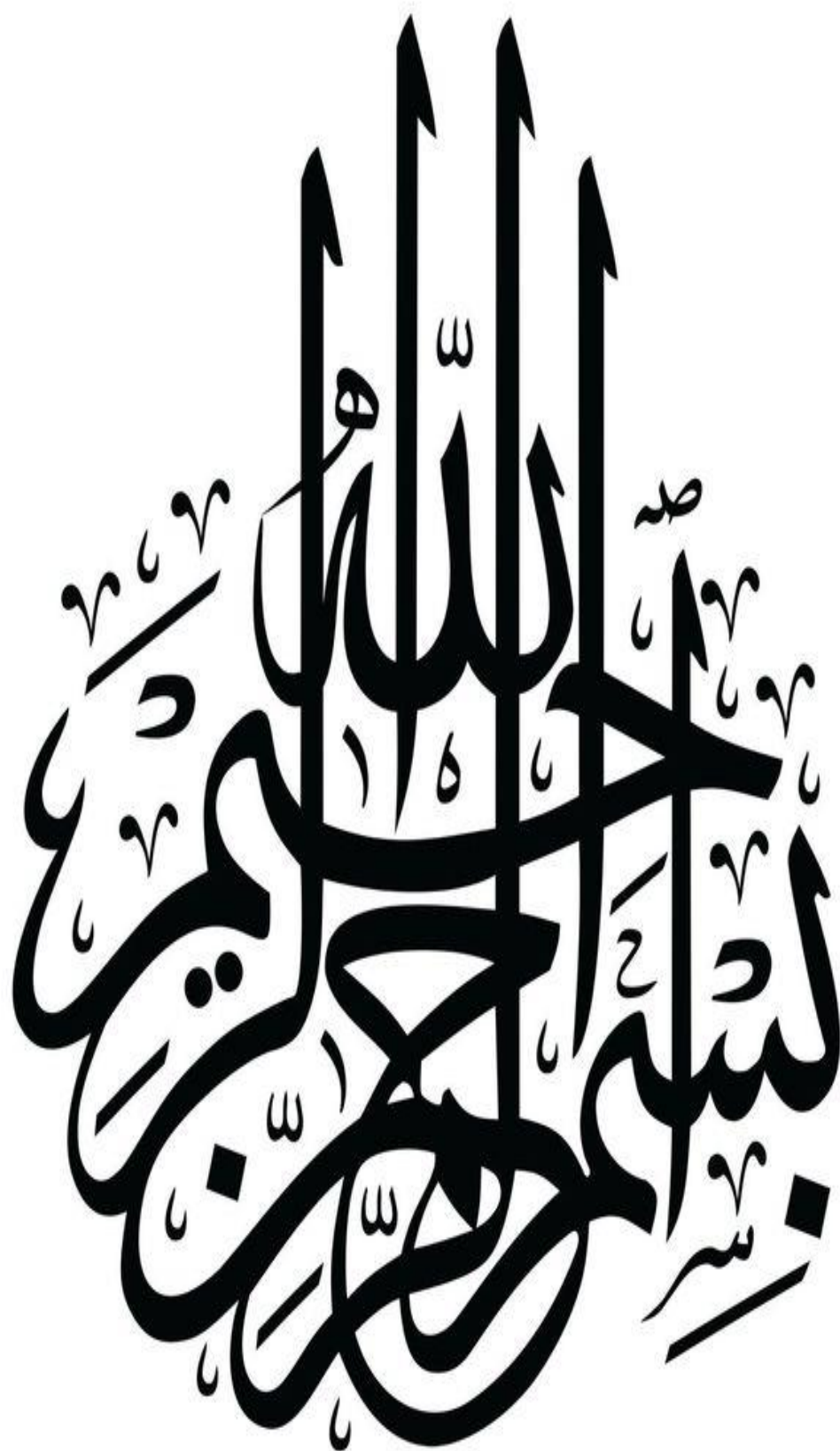
بوحفصي الحسين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 02 / 06 / 2026

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
عجيلة حنان	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
بن حكوم علي	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا ومقررا
صيتي عبد اللطيف	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2026





الاهداء

إلى أمي وأبي من أنار دروب علمي بنور لا
ينطفئ الذي سار في كل دروب وفي كل
طريق حتى وصولي إلى هنا

...إلى إخوتي و عائلتي وكل أصدقائي



الشكر والتقدير

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولا وأخيرا وامتناناً لقوله صلى الله عليه وسلم:

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

الشكر الموصول إلى كل أساتذتي الذين تتلمذت على أيديهم في كل مرحلة من مرحلة دراستي فأنتم خير من أدى واجبه بإتقان وإخلاص من حمل الأمانة التعليمية والعلمية.

المشرف الفاضل الأستاذ بن حكوم علي كل العبارات الشكر والتقدير لن توفيك حقك لقد بذلت مجهود مضاعف في العمل وكان ذلك جميل أخلاقك نسأل الله أن يجزيك كل خير

شكر اللجنة المناقشة لقبولها مناقشة هذا العمل

لوالدين الكريمين حفظهم الله

والمؤطر لتعاونهم ومساعدتهم لإتمام شكرا الخاص لمدير مؤسسة هذا العمل

شكرا لكل من أعانني على هذا لتتمام هذا العمل

ملخص الدراسة

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنطقة من وجهة نظر الموظفين، و لإنجاز هذه الدراسة ، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ،تكون مجتمع الدراسة من 72 موظفا في مؤسسة إتصالات الجزائر، و شملت عينة الدراسة 45 موظفا في المؤسسة ، و تم استخدام الاستبيان كأداة جمع البيانات ، و تم استخدام برنامج V20 SPSS لتحليل المعلومات .

توصلت الدراسة إلى وجود مستوى تطبيق مرتفع للرقمنة في المؤسسة محل الدراسة ، كما خلصت إلى وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية ، و توصلت إلى وجود تأثير ايجابي للرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، جودة خدمات عمومية، برمجيات ، جودة خدمة، أبعاد رقمنة

ABSTRACT:

This study aims to identify the role of digitalization in improving the quality of public services at Algeria Telecom in El Meniaa from the employees' perspective. To achieve this objective, the study adopted the descriptive approach. The study population consisted of 72 employees of Algeria Telecom, while the study sample included 45 employees. A questionnaire was used as the data collection tool, and the data were analyzed using SPSS V20.

The study findings revealed a high level of digitalization implementation within the institution under study. The results also indicated a high level of public service quality. Furthermore, the study concluded that digitalization has a positive impact on improving the quality of public services in the institution.

Keywords: Digitalization, Public Service Quality, Software, Service Quality, Dimensions of Digitalization.

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الفهرس

الصفحة	العناوين
I	إهداء
II	شكر وتقدير
III	ملخص
VI	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
أ_هـ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل نظري إلى الرقمنة
3	المطلب الأول : نشأة و مفهوم الرقمنة
8	المطلب الثاني : اهداف و متطلبات الرقمنة
10	المطلب الثالث : عناصر و أبعاد الرقمنة
12	المطلب الرابع : اشكال و مراحل الرقمنة
16	المطلب الخامس: تحديات الرقمنة و عوامل نجاحها
19	المبحث الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات
19	المطلب الأول: مفهوم الخدمة و الخدمة العمومية
21	المطلب الثاني: انواع الخدمات العمومية
22	المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات العمومية
23	المطلب الرابع: جودة الخدمات العمومية و متطلبات تحقيقها
25	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
25	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

فهرس المحتويات

29	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
31	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
35	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنطقة
37	تمهيد
38	المبحث الاول: تقديم عام حول مؤسسة إتصالات الجزائر و خدماتها
38	المطلب الاول: التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر
38	المطلب الثاني: مهام و اهداف مؤسسة إتصالات الجزائر
39	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية والطريقة الإحصائية
39	المطلب الاول: منهجية الدراسة
39	المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة
39	المطلب الثالث: أداة الدراسة و اجراءاتها
40	المطلب الرابع: الاساليب الاحصائية المستخدمة
40	المطلب الخامس: صدق و ثبات اداة الدراسة نبيب
44	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
44	المطلب الاول: دراسة و تحليل نتائج خصائص عينة الدراسة
48	المطلب الثاني: عرض و تحليل اتجاهات أفراد العينة حسب أبعاد الدراسة
56	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة و مناقشتها
66	المطلب الرابع: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
68	خلاصة الفصل الثاني
70	خاتمة
74	قائمة المراجع
80	ملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.	مقارنة الدراسات السابقة باللغة العربية بالدراسة الحالية	31
2.	مقارنة الدراسات السابقة باللغة الاجنبية بالدراسة الحالية	33
3.	درجة أهمية بنود الاستبيان	40
4.	مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي	40
5.	معامل الارتباط بيرسون لمحاو الاستبيان	41
6.	معامل ثبات مقياس الدراسة ألفا كرونباخ.	42
7.	اختبار التوزيع الطبيعي	42
8.	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.	44
9.	توزيع مفردات الدراسة حسب السن.	45
10.	توزيع مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي.	46
11.	توزيع مفردات الدراسة حسب عدد سنوات الاقدمية	47
12.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور الرقمنة مع اتجاه إجابات العينة لإجابات موظفي إتصالات الجزائر	48
13.	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور جودة الخدمات العمومية مع اتجاه إجابات العينة لإجابات موظفي إتصالات الجزائر	53
14.	نتائج إختبار Test-T الأحادي العينة لدرجات الإجابة على مستوى الرقمنة	57

قائمة الجداول

15.	نتائج اختبار T -Test الأحادي العينة لدرجات الإجابة على مستوى جودة الخدمات العمومية	57
16.	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأجهزة و المعدات و جودة الخدمات العمومية	58
17.	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد البرمجيات و جودة الخدمات العمومية	60
18.	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد نظم الإتصالات و جودة الخدمات العمومية	61
19.	تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأفراد و جودة الخدمات العمومية	62
20.	تحليل التباين الأحادي لفحص الفروق بين المتغيرات (السن، مؤهل العلمي، سنوات الاقدمية) و دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية	64
21.	نتائج اختبار (t) لفحص الفروق بين متغير (الجنس) و دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية	65

قائمة الاشكال

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
هـ	نموذج الدراسة	1.
44	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس	2.
45	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن.	3.
46	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي	4.
47	التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب عدد السنوات الاقدمية	5.

مقدمة

مقدمة

مقدمة:

شهد العالم في السنوات الأخيرة تطورات سريعة وكبيرة في المجال التكنولوجي ، مست جميع مجالات الحياة ، و أصبحت المنظمات و المؤسسات أمام حتمية مواكبة هذه التغيرات ، و قد شملت هذه التغيرات كذلك القطاع العام الخدماتي ، فبرزت الرقمنة كأحد أهم التحولات التي مست هذا القطاع، فأصبحت الإدارات العمومية مطالبة اليوم بالتخلي عن الطرق التقليدية في الإدارة التي تتصف بالبطء و كثرة المعاملات الورقية التي تنفر المواطن ، و تحول دون تلبية احتياجاته، و في المقابل اضحت ملزمة بتبني الطرق الحديثة في الإدارة و المتمثلة في الرقمنة بهدف تحسين ادائها و الرفع من جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، بما يلبي احتياجاتهم ، و يحقق رضاهم.

و أصبحت الرقمنة خيارًا استراتيجيًا أساسيًا للدول الساعية إلى تحسين جودة خدماتها العمومية وتحقيق التنمية المستدامة، في ظل بيئة دولية تتسم بتزايد حدة المنافسة والاعتماد المتنامي على الإقتصاد الرقمي وإقتصاد المعرفة. فلم تعد الرقمنة مجرد وسيلة تقنية حديثة، بل تحولت إلى آلية شاملة للإصلاح الإداري، تساهم في تبسيط الإجراءات، وتقليص الوقت والجهد، وتعزيز الشفافية، ورفع كفاءة تسيير المرافق العمومية. وقد تجلّت هذه التحولات بشكل واضح في العديد من القطاعات الحيوية، وعلى رأسها قطاع الإتصالات .

و في هذا السياق، تسعى الجزائر إلى رقمنة مختلف القطاعات العمومية التي تختص بتلبية حاجيات المواطنين، سعياً منها إلى تحسين جودة خدماتها ، و التحول إلى الادارة الالكترونية ، و يعتبر قطاع الإتصالات من بين اهم القطاعات المعنية بهذا التحول، نظراً لدوره الحيوي و اعتباره الركيزة الاساسية في توفير البنية التحتية الرقمية ، و ضمان استمرارية تدفق المعلومات، كما يسعى إلى تطوير شبكات الاتصال وتعزيز الولوج إلى الإنترنت، فضلاً عن دوره في دعم مختلف القطاعات الأخرى وتمكينها من رقمنة خدماتها الإدارية وتقديمها بشكل أكثر كفاءة وفعالية للمستخدمين.

اشكالية الدراسة:

في ضوء ما سبق، تأتي هذه الدراسة لمعرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية، و عليه تبرز اشكالية الدراسة في: ما مدى تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية من وجهة نظر موظفي إتصالات الجزائر -وكالة المنية .

و تتفرع منها تساؤلات فرعية كالتالي:

- ما مستوى تطبيق الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ؟
- ماهو مستوى جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ؟

مقدمة

- هل هناك أثر ذو دلالة احصائية لأبعاد الرقمنة (الأجهزة و المعدات, البرمجيات, نظم الإتصالات , الأفراد) على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ؟

فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى : يوجد مستوى مرتفع لتطبيق الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية .

الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية .

الفرضية الثالثة : هناك أثر ذو دلالة احصائية الرقمنة على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية من وجهة نظر الموظفين.

و بناء على الفرضية الثالثة ، تمت صياغة الفرضيات الفرعية التالية:

- هناك أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ؛
- هناك أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ؛
- هناك أثر ذو دلالة احصائية لنظم الإتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية؛
- هناك أثر ذو دلالة احصائية للأفراد على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية..

الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسماة الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر ، و الجنس).

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الاهداف نذكر منها:

— توضيح مختلف المفاهيم المتعلقة بموضوع الدراسة الحالي ، و المتعلقة بي الرقمنة و جودة الخدمات العمومية؛

— تسليط الضوء على واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ؛

— التعرف على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية.

مقدمة

اهمية الدراسة:

تتمثل اهمية دراسة الموضوع في في أثراء الادبيات العلمية حول الرقمنة و جودة الخدمات العمومية من خلال التطرق إلى مختلف المفاهيم التي تخص الدراسة وكذلك ، و كذلك يساعد الطالبين على فهم العلاقة بين الرقمنة و جودة الخدمات، و من جهة اخرى ضرورة دراسة موضوع الرقمنة كونها اصبحت ضرورية التطبيق في المؤسسات، وكذلك الوقوف على واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ، بالاضافة إلى ابراز دورها في تحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

اسباب اختيار الموضوع :

من الاسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع:

- حداثة الموضوع نسبيا، و رغبة الطالب الذاتية لدراسة هذا الموضوع في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية؛
- لفت انتباه متخذي القرار في المؤسسة بأهمية تطبيق الرقمنة لما لها من ايجابيات تعود بالنفع عليها؛
- أثراء المكتبة الجامعية بمجموعة من المعلومات المهمة حول موضوع الرقمنة و جودة الخدمات العمومية؛
- معرفة مدى تطبيق الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر وكذلك مستوى جودة الخدمات العمومية المقدمة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية : تمثلت في مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة المنية

الحدود الزمنية: انجزت دراسة الحالة لهذا الموضوع خلال الفترة الزمنية من 2026/02/21 إلى 2026/04/28

الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على موضوع الرقمنة بأبعادها (الأجهزة و المعدات, البرمجيات, نظم الإتصالات , الأفراد) و مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية .

الحدود البشرية: شملت الدراسة موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر وكالة المنية

منهجية الدراسة:

من اجل تحقيق اهداف الدراسة ، اعتمد الطالب في الجانب النظري على المنهج الوصفي ، و ذلك باجراء مسح نظري لما توفر لدينا من أدبيات المتعلقة بموضوع الرقمنة و جودة الخدمات العمومية ، و كذلك عرض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع من اجل ربط بين التراكم المعرفي و العملي ، أما في الجانب التطبيقي اعتمدت الدراسة على منهج دراسة الحالة ، من خلال جمع البيانات و المعلومات حول الموضوع باستخدام اداة الاستبيان ، تم تحليلها باستخدام برنامج SPSS بغية استخلاص النتائج.

مقدمة

تقسيمات البحث:

من اجل معالجة موضوع الدراسة قمنا بتقسيم الدراسة على النحو التالي:

مقدمة تم التطرق فيها الى تمهيد حول الموضوع و عرض اشكالية الدراسة و فرضياتها و ابراز اهمية الدراسة و اهدافها و التطرق الى مختلف الحثيات حول الدراسة.

الفصل الاول ، تم التطرق فيه الى الجانب النظري و الدراسات السابقة للموضوع ، حيث تم تقسيم الفصل الى ثلاثة مباحث ، الاول خاص بموضوع الرقمنة حيث تم التطرق الى تعريفات و خصائص و أبعاد و اهمية الرقمنة بالاضافة الى العناوين ذات صلة بموضوع الرقمنة ، أما المبحث الثاني ، تطرقنا الى المفاهيم الخاصة بجودة الخدمات العمومية ، و المبحث الثالث ، بعنوان الدراسات السابقة ، و التي تطرقنا من خلالها الى الدراسات العربية و الاجنبية التي لها علاقة بالموضوع ، و كذلك عرض اوجه الاختلاف و التشابه بينها و بين الدراسة الحالية،

و في الفصل الثاني، تطرقنا الى الدراسة التطبيقية للموضوع من خلال دراسة حالة مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنبعة ، حيث تم التعريف بالمؤسسة محل الدراسة ، ثم معالجة اشكالية الدراسة و معالجة الفرضيات.

و في الخاتمة ، تم تلخيص ما تم تناوله في الدراسة ، و النتائج التي توصلت لها الدراسة ، بالاضافة الى تقديم توصيات خاصة بالموضوع.

متغيرات الدراسة:

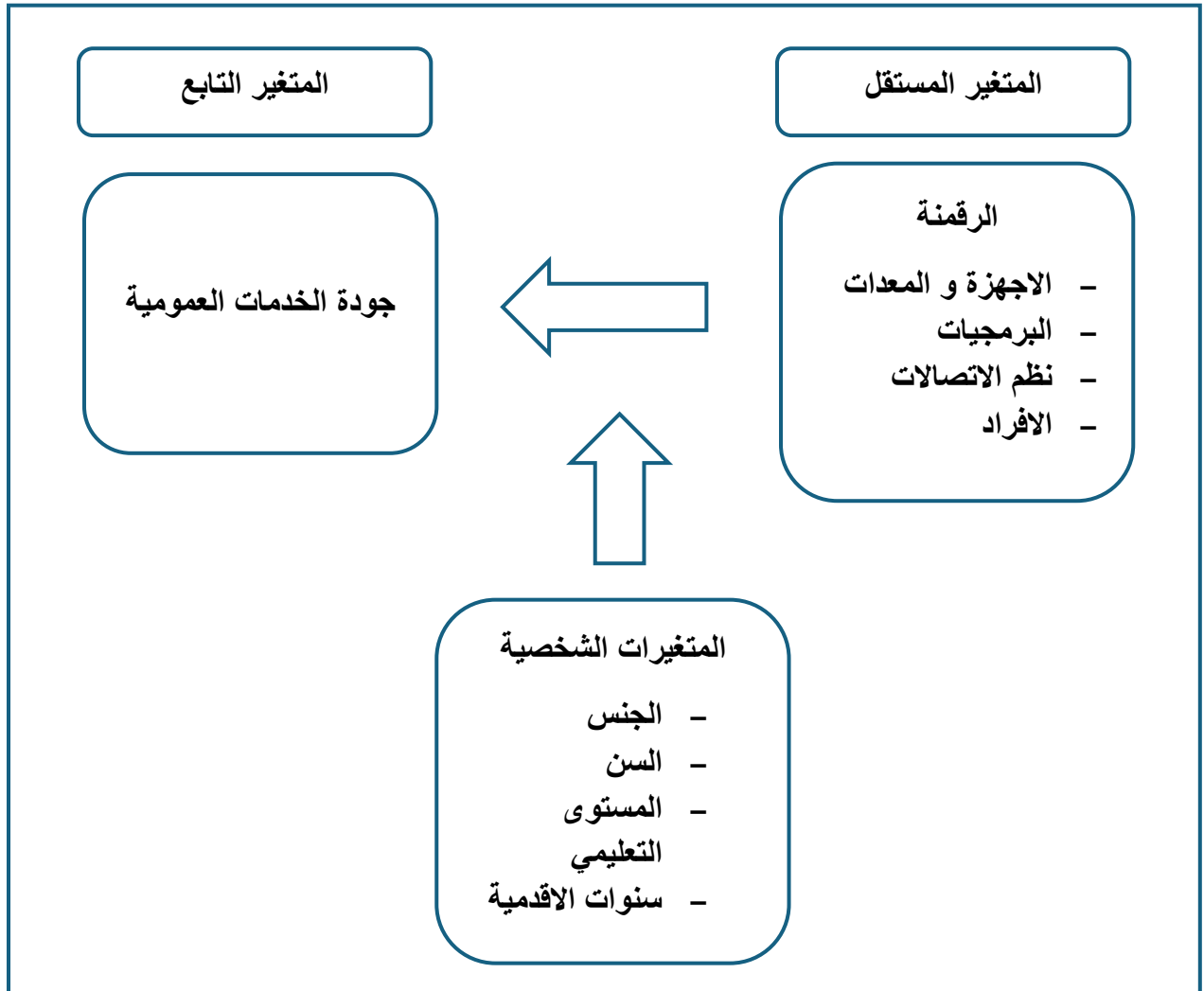
المتغير المستقل: و تمثل في الرقمنة ، بأبعادها (الأجهزة و المعدات ، البرمجيات ، نظم الإتصالات ، الأفراد)

المتغير التابع: و المتمثل في جودة الخدمات العمومية.

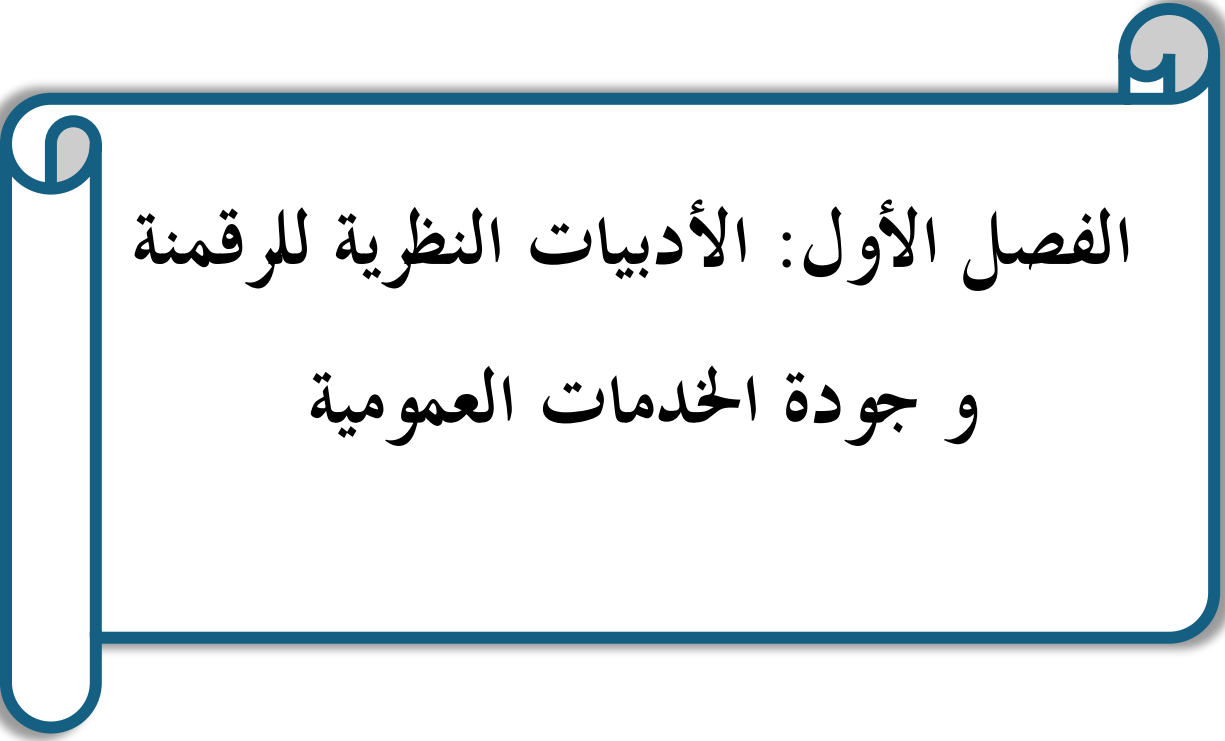
مقدمة

نموذج الدراسة :

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من اعداد الطالب

A decorative blue scroll frame with rounded corners and a small circular detail at the top right.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تمهيد:

في عالمنا المعاصر، أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال خيارا استراتيجيا للمؤسسات، حيث فرضت التغيرات التكنولوجية المتسارعة على المؤسسات اعتماد الرقمنة في مختلف المجالات، و فرضت على المؤسسات العمومية كذلك اعتمادها ، لتحسين خدماتها المقدمة و الارتقاء بجودتها في ظل تزايد متطلبات المواطنين المختلفة ، حيث لم تعد الادارة التقليدية تلبي احتياجاتهم، و عدم مقدرتها على تحقيق الفعالية و الكفاءة المطلوبة ، مما دفع الدول إلى تبني اساليب حديثة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

ومن هذا المنطلق، سوف نتطرق في الجانب النظري للدراسة إلى المفاهيم الاساسية الخاصة بالرقمنة و جودة الخدمات العمومية.و كذلك التطرق إلى مختلف الدراسات السابقة حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى اربعة مباحث كالنالي:

المبحث الاول: مدخل نظري إلى الرقمنة

المبحث الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات العمومية

المبحث الرابع: الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المبحث الاول: مدخل نظري إلى الرقمنة

لقد برز مصطلح الرقمنة في الآونة الأخيرة بقوة نظرا لتأثيرها الايجابي في جميع المجالات، وفي هذا المبحث سوف نتطرق لمختلف المفاهيم الخاصة بالرقمنة و أهميتها في المؤسسات.

المطلب الاول: نشأة و مفهوم الرقمنة

الفرع الاول: نشأة الرقمنة

ارتبط مفهوم الرقمنة بتطورات تاريخية متعاقبة شهدتها مؤسسات ومرافق المعلومات الاقتصادية، حيث يُشير "هورتر" (HURTER) إلى أن بدايات ظهور الرقمنة كانت في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا والسويد منذ خمسينيات القرن الماضي، وذلك من خلال الانتقال التدريجي من السجلات الورقية التقليدية إلى السجلات الإلكترونية. وقد مرت الرقمنة بعدة مراحل تطويرية منذ نشأتها إلى غاية الوقت الراهن.

ففي سنة 1947، شهد العالم بداية التحول الرقمي من خلال اختراع أول ترانزستور على يد كل من جون باردين ووالتر براتين، والذي استُخدم في تطوير الحواسيب القادرة على إنجاز العمليات الحسابية وتحويلها من الشكل اليدوي إلى الشكل الرقمي. ثم برزت الرقمنة بشكل أوضح لعامة الناس سنة 1969 مع إرسال أول رسالة عبر شبكة "ARPANET"، التي اعتمدت على مجموعة من البروتوكولات وأسهمت في تطوير شبكة الإنترنت وربط العديد من الشبكات المنفصلة ضمن ما أصبح يعرف بـ "شبكة الشبكات".

وخلال سبعينيات القرن العشرين، عرفت الرقمنة تطورًا متسارعًا مع ظهور الحواسيب المنزلية وأنظمة مشاركة الوقت وأجهزة ألعاب الفيديو، كما بدأت المؤسسات تتجه تدريجيًا نحو رقمنة السجلات والوثائق بدل الاعتماد على الحفظ الورقي. وقد ساهمت هذه التحولات في جعل مصادر المعلومات قابلة للبحث والاسترجاع عبر شبكة الإنترنت، خاصة بعد الجهود الدولية الداعمة للتنمية الاقتصادية والاجتماعية في مجال التكنولوجيا والمعلومات.¹

أما في أوروبا، فقد ظهرت مشاريع مماثلة للرقمنة تحت مسمى "ميموريا" (Memoria)، بمشاركة عدد من المؤسسات العلمية والمكتبات الكبرى، مثل المكتبة الوطنية الفرنسية وأرشيف أكسفورد للنصوص، حيث ركزت هذه المشاريع على حفظ الإنتاج الفكري إلكترونياً وتطوير المكتبات الرقمية.

¹ مزار عبد النور، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة مصرف السلام الجزائر 2017/2021، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2023/2022، ص14

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

وتُعد الرقمنة اليوم تحولاً جوهرياً فرضته التطورات المتسارعة في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، لما لها من دور في دعم استراتيجيات التنمية وتحسين الأداء في مختلف المجالات. كما تتميز الرقمنة في الوقت الحالي بالتطور السريع والمستمر، نتيجة الانتشار الواسع للحواسيب والهواتف الذكية، إلى جانب تطوير تطبيقات وتقنيات حديثة تعتمد على الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي.

و مستقبلاً، يتوقع ان تشهد الرقمنة تطورات كبيرة و سريعة ، وأن تشمل استخداماتها جميع المجالات مثل الطب والتعليم والتجارة والإتصالات والترفيه وغيرها. و هذا التطور سيعمل على تسهيل حياتنا اليومية وتحسين جودتها.¹

الفرع الثاني: مفهوم الرقمنة

تعتبر الرقمنة مصطلح حديث النشأة ارتبط ظهورها مع التطور التكنولوجي في مجال المعلومات و الإتصالات ، و قد تعددت تعريفاتها و اختلفت حسب سياق ذكرها ، و لكن كلها يجتمع في نقطة واحدة و هي انها تحويل البيانات و المعلومات إلى شكل رقمي تتم معالجته بواسطة الحاسب الآلي ومن هذه التعريفات نذكر ما يلي :

عرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها: "عملية إلكترونية تنتج رموز الكترونية أو رقمية، سواء من خلال وثيقة أو أي شيء ملموس، أو من خلال إشارات الكترونية تناظرية ، كما تعرف بأنها: "عملية نقل وتحويل البيانات من شكلها العادي او الورقي إلى شكل رقمي تتم معالجتها بواسطة الحاسب الآلي".²

وحسب قاموس علم المكتبات والمعلومات على الخط المباشر ("ODLIS") فإن الرقمنة هي العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي.³

عرفت مؤسسة (Digital Preservation Coalition) الرقمنة بأنها عملية إنشاء ملفات رقمية من خلال المسح الضوئي أو تحويل المواد التناظرية إلى مواد رقمية، بحيث تتمثل مخرجات هذه العملية في نسخة رقمية أو بديل رقمي يُصنّف كمادة رقمية.⁴

¹ بلمومن سمية، قري صليحة، دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمات (دراسة حالة مركز الضرائب برج بوعريبريج)، تخصص إدارة أعمال، مذكرة ماستر، كلية العلوم

الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريبريج، الجزائر، 2023/2022، ص3-4

² سمير يحياوي، مليكة بوخاري، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية دراسة حالة الشباك الالكتروني لبلدية البويرة، مجلة دراسات اقتصادية، الجزائر، مجلد 16، عدد 03، 2022، ص 459.

³ نجلاء احمد يس، الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية، ط1 ، العربي للنشر و التوزيع، القاهرة ، مصر، 2012، ص17

⁴ مختار خديجة، تحديد احتياجات التكوين بالمؤسسات المتحولة إلى الرقمنة في سبيل بناء البرامج التكوينية مركب تجميع الغاز الطبيعي GI2/Z سوناطراك "نموذجاً"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، 2023،

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تعرف الرقمنة بصفة عامة أنها عملية تطبيق تقنيات الرقمنة لتجديد طريقة إنجاز الأعمال وإبداع قيم جديدة أو هي استخدام التكنولوجيا لإحداث تغير جذري في الأعمال والخدمات.

و تعرف ايضا انها عملية تحويل البيانات والعمليات من صورة ورقية مكتوبة إلى صورة رقمية تتم معالجتها إلكترونيا، وتخزينها وإدارتها بشكل إلكتروني بواسطة الحاسب الآلي.¹

تعرف الرقمنة بأنها عملية تحويل البيانات من شكل التقليدي و الورقي إلى صيغة رقمية ، و معالجتها بواسطة الأجهزة الرقمية ، و تشير الرقمنة عادة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور، سواء كانت صورًا فوتوغرافية أو خرائط، إلى إشارات ثنائية باستخدام أجهزة المسح الضوئي، بما يسمح بعرض النتائج ومعالجتها عبر شاشة الحاسب الآلي..²

يعرف "نيري كاني" الرقمنة أنها عملية تحويل المصادر الأولية للمعلومات باختلاف أشكالها (الكتب ،الدوريات، التسجيلات الصوتية، الصور ، الصور المتحركة) إلى صيغة يمكن للحاسوب قراءتها و معالجتها، و تتم هذه العملية عبر النظام الثنائي للبتات (Bits)، الذي يُعد الوحدة الأساسية للمعلومات في أنظمة الحاسوب، حيث تُحوّل المعلومات إلى سلسلة من الأرقام الثنائية، وهي العملية التي يُطلق عليها مفهوم الرقمنة، وذلك بالاعتماد على مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة..³

عرفتها ("شارلوت بيرسي" "Buresi Charlette") الرقمنة على أنها طريقة ت تحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري التقليدي إلى النظام الرقمي، بما يسمح بمعالجتها وتخزينها وتبادلها إلكترونياً بكفاءة وسرعة أكبر.⁴

تُعرف الرقمنة بأنها عملية تحويل الأشياء المادية إلى صيغة رقمية داخل الحاسوب، مثل تحويل النصوص المكتوبة والصور من شكلها التقليدي إلى ملفات رقمية، وذلك باستخدام أدوات تكنولوجية كأجهزة المسح الضوئي.⁵

¹ فاتح زعير، كتاب وقائع المؤتمر الدولي العلمي الرقمنة وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية، المركز الديمقراطي العربي للنشر، ط1لألمانيا، 2023، ص13-14

² فاطمة يعقوب، فراح معطاء الله، اتجاهات عمال جامعة ورقلة نحو تطبيق نظام الرقمنة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة ، الجزائر، 2025، ص23

³ مديني آسيا، حجاجي رانيا، دور الرقمنة في تفعيل الرقابة في المؤسسة دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر لولاية قالمة، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة -، الجزائر، 2022/2023، ص4

⁴ حميد بوزيدة، علي حيدوش، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد" تجارب دولية - "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، الجزائر، المجلد 08، العدد01، 2020، ص44

⁵ صراع سعاد، بومدين حسين، واقع الرقمنة في الادارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025، ص180

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

وتعرف كذلك على أنها طريقة استراتيجية إدارية لعصرنة المعلومات، تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين ، مع الاستغلال الأمثل لمصادر المعلومات المتاحة عبر توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية في إطار إلكتروني حديث، بما يسمح بتحسين استثمار الوقت والمال والجهد، وتحقيق الأهداف المسطرة بالجودة المطلوبة.¹

ومن خلال التعريفات التي قدمناها ، يمكن استنتاج تعريفا شاملا للرقمنة، بأنها لا تعني مجرد الحصول على معلومات و النصوص الالكترونية و ادارتها فحسب، بل تعني بشكل اساسي تحويل مصادر المعلومات الورقية و وسائط التخزين التقليدية إلى اشكال الكترونية و نصوص رقمية، يمكن الاطلاع عليها بواسطة الحاسب الآلي.

الفرع الثالث: خصائص الرقمنة

تميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بعدة بالخصائص تجعلها اداة فعالة في تطوير العمل الاداري و الاقتصادي، و من جملة هذه الخصائص نذكر: ²

1. تقليص الوقت: حيث تجعل التكنولوجيا مختلف الفضاءات الإلكترونية متقاربة وسريعة التفاعل؛
2. تقليص المكان: من خلال وسائل التخزين الرقمية القادرة على استيعاب كميات كبيرة من المعلومات مع إمكانية الولوج إليها بسهولة ويسر؛
3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة التفاعل بين الإنسان والأنظمة الذكية، مما يساهم في تطوير المعرفة ورفع كفاءة المستخدمين.
4. تكوين شبكات الاتصال: ربط مختلف التجهيزات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات، مما يعزز تدفق وتبادل المعلومات بين مختلف الفاعلين؛
5. التفاعلية: إمكانية أن يكون المستخدم مرسلاً ومستقبلاً في الوقت نفسه، مما يخلق تفاعلاً مستمراً بين الأطراف؛
6. اللاتزامنية: إمكانية استقبال الرسائل في أي وقت دون اشتراط التزامن بين المرسل والمستقبل؛
7. اللامركزية: ضمان استقلالية الشبكات واستمرارية عملها دون تحكم جهة واحدة؛
8. قابلية التوصيل: إمكانية ربط مختلف الأجهزة مهما اختلفت الشركات أو الدول المصنعة؛
9. قابلية التحرك والحركة: الاستفادة من الخدمات أثناء التنقل عبر الأجهزة المحمولة والحواسيب النقالة؛
10. قابلية التحويل: إمكانية تحويل المعلومات من وسيط إلى آخر مثل تحويل الصوت إلى نص أو العكس؛

¹ شروق مسعودان، ليندة رحال، أثر الرقمنة على جودة الخدمات -دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل - ، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، الجزائر، 2021/2022، ص2

² الضب إيمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA) ، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023/2024، ص5-6

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

11. اللامجهرية: إمكانية توجيه الرسائل إلى أفراد محددين بدل جمهور واسع؛
12. الشبوع والانتشار: توسع الشبكات لتشمل نطاقات واسعة على المستوى العالمي . ؛
13. العالمية والكونية: جعل الفضاء الرقمي عالميًا يسمح بتدفق المعلومات ورؤوس الأموال إلكترونياً.

الفرع الرابع: أهمية الرقمنة

اصبحت الرقمنة جزءاً لا يتجزأ من حياتنا اليومية، و أضحت تعتمد عليها المؤسسات و الأفراد في ادارة و تبادل المعلومات بشكل سلس و فعال، و بالتالي باتت الرقمنة تملك أهمية كبيرة للمجتمع و لا يمكن التخلي عنها، و سوف نستعرض ابرز النقاط التي تمثل أهمية الرقمنة في التالي:

- تتيح الرقمنة استخدام البيانات و المعلومات لأكثر من شخص في نفس الوقت ، و هذا يعزز سهولة تداول المعلومات ؛
- تساعد الرقمنة الأشخاص على الوصول إلى المعلومات و البيانات من اي مكان وفي اي وقت ، دون التقييد بالموقع الجغرافي او الوقت؛
- النسخ الاحتياطي للبيانات و المعلومات ، و حمايتها في حالة الطوارئ او عند وقوع الكوارث؛¹
- دعم برامج التطوير و التنمية الاقتصادية ، بتسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي و القطاع الخاص، و بالتالي تعظيم الارباح لكلا الطرفين؛
- توفر الرقمنة فرص عمل جديدة و ذلك بظهور مجالات جديدة مرتبطة بها، مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات؛
- تحسين الاداء الوظيفي و زيادة الانتاجية؛
- القضاء على البيروقراطية و تقليل الروتين الموجودة في الانظمة التقليدية سابقا؛
- دعم الشفافية في المعاملات و القضاء على الوساطة و المحسوبية و المجاملات؛
- تقليل من التسلسل الهرمي الطويل في الادارة ، وتسريع انجاز الاجراءات الادارية و اختصارها؛

¹ Nur Atiqah Mohd Azim, and others, **Digitization of Records and Archives: Issues and Concerns**, INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN BUSINESS & SOCIAL SCIENCES, Vol. 8, No. 9, 2018, p172

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- دعم ثقافة العمل الجماعي و توحيد الجهود بين مختلف الوحدات؛¹
- تكوين مجتمع معلوماتي قادر على التفاعل مع التقنيات الحديثة ومواكبة متطلبات عصر المعرفة؛
- تعزيز سرعة وسهولة التواصل من خلال البرمجيات الالكترونية مثل البريد الإلكتروني.²

المطلب الثاني: اهداف و متطلبات الرقمنة

الفرع الاول: اهداف الرقمنة

تسعى الرقمنة إلى تحقيق العديد من الاهداف، و يمكن حصرها فيما يلي:³

الحفظ: إذ تُعد الوسائط الرقمية أقل عرضة للتلف والضياع مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة مخاطر.

التخزين: توفر الوسائط الرقمية إمكانيات تخزين كبيرة، حيث يمكن لقرص مضغوط أو قرص DVD حفظ آلاف الصفحات بكفاءة عالية.

الاقتسام والمشاركة: تتيح الرقمنة، عبر الشبكات وخاصة الإنترنت، إمكانية الاطلاع على نفس الوثيقة من طرف عدد كبير من المستخدمين في الوقت نفسه.

سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة عالية في استرجاع المعلومات، حيث يمكن الوصول إلى الوثائق المحولة رقمياً في ثوانٍ بدلاً من الوقت الطويل في النظم التقليدية.

الربح المادي: يتمثل في تحقيق عائدات من خلال بيع المنتجات الرقمية أو إتاحتها عبر الشبكات.

تحسين خدمات المؤسسات وتطويرها: من خلال جعلها أكثر مواكبة للمؤسسات المتطورة عالمياً، وتوسيع نطاق الخدمات لتشمل خدمات حديثة تعتمد على التقنيات الرقمية.

تطوير نظم المؤسسات: عبر مراجعة الأنظمة التقليدية ودراسة بيئتها بهدف تقييم أدائها وتحسينها لتلبية احتياجات المستفيدين المتزايدة.

¹ مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، عدد خاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 446.

² بوطالب عكاشة، سنوسي سيد احمد الفاروق، دور الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025، ص245

³ التلي انس، شاء الله سميع الحق، أثر الرقمنة على إعادة هندسة العمليات الإدارية دراسة حالة بالمحافظة العقارية - تقرت (2014 - 2025)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2025/2024، ص 7-8

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

توسيع رقعة المستفيدين من الخدمات: من خلال توفير خدمات رقمية واسعة تواكب التطور العلمي والتقني في مؤسسات التكوين وقطاعات الإنتاج.

مواكبة التطور التكنولوجي: عبر تجاوز قيود الزمان والمكان، بما يضمن تحسين جودة الخدمات وزيادة توفر المعلومات.

خفض التكلفة ورفع الكفاءة: من خلال تقليل الجهد المبذول وإعادة استخدام الموارد المعلوماتية بشكل أكثر فعالية.

إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق أوسع، وتشمل:

__ إتاحة الخدمة 24 ساعة / 7 أيام؛

__ إمكانية الولوج دون قيود جغرافية؛

__ إنتاج صيغ متعددة للمصدر الواحد؛

__ توصيل المعلومات دون تدخل بشري مباشر؛

__ إعادة إحياء الوثائق القديمة أو التالفة؛

__ تطوير الخدمات التقليدية.

الفرع الثاني: متطلبات الرقمنة

من خلال التطورات المتسارعة التي شهدها العالم اليوم، اضحت المؤسسات تسعى إلى تحويل أعمالها وإدارتها إلى الشكل الرقمي، و لنجاح هذا التحول يجب توفر مجموعة من المتطلبات الأساسية لنجاح عملية الرقمنة، فهي عملية شاملة تتطلب التخطيط الجيد، والموارد الأساسية، والتنسيق بين الجوانب التقنية والبشرية والتنظيمية لتحقيق التحول الرقمي الفعال، و تتمثل أهم المتطلبات للرقمنة في:¹

1 - الموارد البشرية المؤهلة :

تحتاج عملية الرقمنة إلى تكاثف او توحيد الكثير من الجهود من مختلف الأشخاص من متخذي القرار داخل المؤسسات، وكذا موظفي مختلف الأقسام دد، فالموظفون المؤهلون و و الذين يمتلكون مهارات وكفاءات عالية، يكون لهم دور كبير في إتمام مشاريع الرقمنة بجودة عالية.

¹ سعيدي ضيف الله، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل أزمة كورونا - دراسة حالة لعمال بلدية المغير خلال 2023، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم المالية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023/2022، ص7-8

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

2-البنية التحتية الرقمية: تتطلب عملية الرقمنة تطوير شبكات الاتصالات بما يتوافق مع متطلبات التحول الرقمي، من خلال توفير شبكة واسعة قادرة على استيعاب الكم الكبير من الاتصالات ، إلى جانب دعمها بالتجهيزات التقنية المختلفة من أجهزة وحواسيب ومعدات، مع ضمان إتاحتها للأفراد والمؤسسات.

3-رقمنة التنظيم الإداري والخدمات والمعاملات الحكومية وفق تحول تدريجي:تشمل إعادة تنظيم الهياكل والوظائف الإدارية بما يتماشى مع مبادئ الإدارة الإلكترونية، وذلك من خلال إلغاء بعض الهياكل التقليدية واستحداث أخرى حديثة تواكب التطور التكنولوجي وتدعم التحول الرقمي.

4-وضع التشريعات القانونية اللازمة لتطبيق الرقمنة: يتمثل ذلك في تحديد إطار قانوني وتشريعي ينظم عملية التحول الرقمي قبل تطبيقه، مع معالجة الفجوات القانونية التي قد تظهر أثناء مراحل التنفيذ، إضافة إلى وضع قواعد تضمن أمن المعاملات الإلكترونية وتحدد العقوبات المتعلقة بجرائم الإدارة الإلكترونية.

5-صناع المعرفة:يقصد بهم القيادات الرقمية ورأس المال الفكري من مديرين ومحللين للموارد المعرفية، حيث يتمثل دورهم في بناء ثقافة معرفية جديدة داخل الإدارة الإلكترونية، من خلال تطوير أساليب التفكير وتحسين طرق العمل الإداري بالاعتماد على خبراتهم في مجال تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثالث: عناصر و أبعاد الرقمنة

الفرع الاول: عناصر الرقمنة

لنجاحها، تقوم الرقمنة على مجموعة من العناصر الأساسية التي تشارك فيما بينها لإتمام عملية التحول الرقمي، و تتمثل هذه العناصر في:¹

1- الترميز الرقمي: يتمثل في الاعتماد على النظام الثنائي في الرياضيات، حيث تُحوَّل المعلومة بمختلف أشكالها (النصوص، الصور، الصوت) إلى صيغة رقمية قابلة للقراءة والمعالجة بواسطة الحاسوب، ليتم معالجتها وفق نماذج رقمية محددة وإعادة إنتاجها في شكل معانٍ جديدة تختلف عن صورتها الأصلية، بما يسمح بإرسالها ومعالجتها آلياً.

¹ عزري وهيبية، زولبخة براهيمية، دور الرقمنة في تحسين مستويات التعلم التنظيمي في الإدارة المحلية دراسة حالة بلدية بن زوه، مذكرة ماستر، تخصص إدارة استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر ، 2023/2022، ص 8-9

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- 2- أنظمة التراسل الرقمي: تشمل تقنيات التراسل مثل الليزر والألياف البصرية والمضخات الضوئية، والتي تتيح نقل المعلومات عبر أنظمة بصرية متطورة تتميز بدرجة عالية من الكفاءة والذكاء، كما تسمح بالتحكم فيها وصيانتها واستغلالها بشكل أمثل مع توفير مستويات عالية من الأمان.
- 3- شبكة النفاذ الرقمي: تعتمد على الكوابل والتقنيات الحديثة، ومن أبرزها تقنية (DSL) القائمة على أساليب الترميز، إضافة إلى جهاز المودم (Modem) الذي يختصر مصطلحي (Modulation/Demodulation)، ووظيفته تحويل الإشارات الرقمية إلى إشارات تناظرية والعكس، بما يتيح نقل البيانات عبر الشبكات السلكية بكفاءة عالية.
- 4- أنظمة التحويل: تعتمد على آليات مراقبة متطورة تضمن دقة وموثوقية نقل المعلومات بين المرسل والمستقبل، مع تحقيق سرعة عالية في تدفق البيانات وتقليل نسبة الأخطاء أثناء النقل.
- 5- شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الثالث، وتعتمد على ترميز خاص لكل مكالمة، مع توفير سرعة نقل بيانات عالية تصل إلى حدود 2 ميغابت في الثانية، مما يضمن جودة الاتصال وتعدد الخدمات.
- 6- تقنيات البث الإعلامي: تمثل مرحلة متقدمة من التطور الرقمي، حيث تم فيها دمج الشبكات العنكبوتية مع شبكات الكابل التلفزيوني وغيرها، بهدف تحقيق بث رقمي تفاعلي يتيح خدمات التلفزة التفاعلية، والتسجيل الرقمي، إضافة إلى خدمات الفيديو المتنوعة.

الفرع الثاني: أبعاد الرقمنة

تستلزم عملية الرقمنة تضافر عدة جهود بدأ بالتخطيط وتوفر المورد البشري الذي يمثل في العاملين القائمين على الرقمنة وكذلك العامل المالي إلى توفر الأجهزة والبرمجيات الخاصة لإنجاز هذه العملية، والبنية التحتية الاتصالية وكذلك المعدات، و هذا ما يبين أن التحول الرقمي ليس مجرد اعتماد على التكنولوجيا، بل هو نظام متكامل يتطلب كل ما ذكرناه سابقا، وعليه يمكن تحديد أبعاد الرقمنة فيما يلي:¹

المورد البشري: يمثل العنصر البشري الركيزة الأساسية في عملية الرقمنة، حيث يمتلك مجموعة من المهارات التي تمكنه من أداء مهام المؤسسة بكفاءة. كما تشكل لديه معرفة ضمنية تتراكم داخل بيئة العمل، وتُعد تنمية مهارات ذوي الخبرة والكفاءة من أهم متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات، ويتم ذلك من خلال برامج التدريب في المؤسسات المتخصصة.

¹ نادية دادو، حلاسة عفاف، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية بالبلدية (مصلحة الحالة المدنية بولاية توفرت سنة 2025)، مذكرة

ماستر، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة، الجزائر، 2024/2024، ص6

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

قواعد البيانات (البرمجيات): تشير إلى مجموعة من التعليمات والبرامج وأنظمة التشغيل ولغات البرمجة، التي تُترجم إلى أوامر يفهمها الحاسوب. وتنقسم إلى نوعين رئيسيين: برامج النظام التي تُستخدم لتشغيل العتاد الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.

شبكات الاتصال: هي الوسائل التقنية المستخدمة في نقل البيانات والمعلومات واستقبالها، وتتكون من مجموعة من المحطات الموزعة في مواقع مختلفة، والمتراصة عبر وسائط اتصال تتيح للمستخدمين تبادل البيانات وإرسالها واستقبالها بكفاءة.

المعدات والأجهزة: تشمل مختلف الأجهزة والتجهيزات المستخدمة في إدخال البيانات وتخزينها ونقلها ومعالجتها واسترجاعها وبثها، بما يسمح بتحويلها إلى معلومات قابلة للاستخدام عند الحاجة.

المطلب الرابع: أشكال و مراحل الرقمنة

الفرع الأول: أشكال الرقمنة

تتم عملية التمثيل الرقمي للنصوص بإحدى الطريقتين التاليتين:

الطريقة الأولى: يتم فيها تمثيل كل حرف بشكل رقمي مستقل، ويتم الحصول على هذا الشكل أما من خلال الإدخال المباشر عبر برامج معالجة النصوص، أو بواسطة تقنية التعرف الضوئي على الحروف (OCR) انطلاقاً من وثائق ممسوحة ضوئياً على شكل صور.

الطريقة الثانية: وهي الأكثر استخداماً في أغلب مشاريع المكتبات الرقمية، وتتمثل في عملية المسح الضوئي التي تُنجز بواسطة الماسحات الضوئية، حيث يتم إنتاج صور رقمية للوثائق، ويمكن التمييز ضمن هذا الشكل بين ثلاثة أنواع:

1- الرقمنة في شكل صورة (Mode image)

ويطلق عليها أيضاً الصورة النقطية " وفي هذا الإطار يتم أثناء عملية الرقمنة بتقسيم كل صفة من الصفحات النص إلى عدد معين من النقاط التي يطلق عليها نقطة أو وحدة ضوئية (Pixel وترتبط كل نقطة بنظام ترميز معين من أبيض أو أسود إلى درجات أو مستويات الرمادي وصولاً إلى الألوان في هذا الشكل من الرقمنة يتم إنتاج نسخة في شكل صورة فوتوغرافية لكل صفحة من صفحات النص الذي يتم رقمته مما يؤدي إلى الحصول على نسخة مرقمنة مطابقة تماماً للنص الأصلي.¹

¹ خديجة بوخالفة، مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وآليات التأسيس دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة، أطروحة دكتوراه، تخصص تقنيات المعلومات في لأنظمة الوثائقية، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2013/2014، ص82-83

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

وعلى هذا الاساس يمكن أن نميز بين ثلاث أنواع للترميز في شكل صورة:

أ- النمط أحادي اللون: (Bitonal Mode)

في هذا النمط يُمثّل كل بيكسل بلونين فقط: أبيض أو أسود، لذلك فهو يحتاج إلى مساحة تخزين قليلة جدًا ويُعد اقتصاديًا وسهل التطبيق على الوثائق الحديثة والواضحة. أما بالنسبة للوثائق القديمة والمتضررة بالرطوبة أو التلف، فقد يواجه صعوبة في معالجتها لأن المساح الضوئي قد يعتبر آثار التلف نقاطاً سوداء ويُدخلها ضمن الصورة.

ب- نمط المستوى الرمادي: (Grayscale)

يعتمد هذا النمط على عدة درجات من اللون الرمادي بين الأبيض والأسود، ولذلك يحتاج إلى مساحة تخزين أكبر من النمط السابق. ويتميز بقدرته على حفظ تفاصيل الوثائق القديمة والتاريخية بشكل أفضل، مما يجعله مناسباً لرقمنة الوثائق التراثية والأرشيفية.

ج- النمط الملون: (Color Mode)

في هذا النمط يُمثّل كل بيكسل بثلاثة ألوان أساسية هي: الأحمر والأخضر والأزرق (RGB)، مما يسمح بالحصول على صورة مطابقة للأصل من حيث الألوان والتفاصيل. إلا أن هذا النوع يتطلب مساحة تخزين كبيرة مقارنة بالنمطين السابقين، كما أن من أبرز سلبياته: عدم إمكانية البحث داخل النصوص المرقمنة مباشرة ؛

كبر حجم الملفات وما يترتب عليه من استهلاك أكبر لوسائط التخزين...¹

2 -الرقمنة في شكل نص (Mode Texte):

هذا النوع يتيح الفرصة للبحث داخل النص، فهو يسمح بالتعامل مباشرة مع الوثيقة الإلكترونية على أنها نص.

3 -الرقمنة في شكل اتجاهي (Mode Vectoriel):

وهي عبارة عن تقنية تعتمد العرض باستعمال تقنيات رياضية، وهي تستعمل خاصة في مجال الرسوم بمساعدة الحاسوب الآلي، والتحول من شكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي عملية طويلة ومكلفة.

يوجد حالياً شكل للتقديم الاتجاهي وهو Pdf

¹ شيماء خويلدي، عائشة حقيقة، دور الرقمنة في تحسين الأداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الأساتذة دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023/2022، ص8-9

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

Pdf تقنية طورتها شركة ادوب عام 1993 تهدف إلى نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونيا بشكل يحفظ للمادة التي يتم تبادلها الجوانب التالية :

الدقة: حيث تحفظ هذه التقنية تنسيق الصفحة الذي وضعه مصمم الوثيقة.

الحجم: ملفات Pdf صغيرة الحجم، وذلك يساعد على نقلها بسرعة عبر الانترنت.

التوافقية: يمكن قراءة ملفات Pdf باستخدام برنامج Acrobat Reader مهما كان نظام التشغيل

جودة العرض والطباعة: ملفات Pdf تحفظ أعلى جودة عند قراءتها من الشاشة، كما تسمح بتكبير أجزاء من الصفحة دون تأثر الحروف ودون تشويه للصفحة.¹

الفرع الثاني: مراحل الرقمنة

لنجاح عملية الرقمنة ، تمر هذه الاخيرة بعدة مراحل أساسية لا بد منها نذكرها كالتالي:

1- مرحلة الإعداد:

تعد هذه المرحلة نقطة الانطلاق في مشاريع الرقمنة، حيث تتطلب وضع استراتيجية عامة واضحة تشمل إعداد خطة عمل دقيقة، وإنجاز دراسة جدوى شاملة للمشروع، إضافة إلى الاستفادة من التجارب السابقة واعتماد المعايير المعترف بها في مجال الرقمنة.

2- مرحلة الاختيار:

تتمثل في تحديد الأولويات والمعايير التي يتم على أساسها اختيار الوثائق أو المصادر المراد رقمنتها، وتختلف هذه المعايير حسب طبيعة المؤسسة وجمهورها المستهدف. ومن أولويات الاختيار تذكر:²

-امتلاك المكتبة أو المؤسسة المعلومات الحقوق الملكية الفكرية للمصادر المنتقاة للرقمنة حيث يعد امتلاك المؤسسة لحقوق نشر المحتوى أو حصولها على تصريح من مؤسسات النشر بالموافقة على إتاحة المحتوى ورقمته من أولويات اختياره تفاديا للوقوع في المشاكل القانونية.

-سقوط حقوق التأليف والنشر عن المصادر المعلوماتية المنتقاة للرقمنة.

¹ بن عرعور سارة، دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة تحليلية، تخصص تحليل اقتصادي واستشراف ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

جامعة فرحات عباس سطيف 1 ،الجزائر، 2023/2022، ص 13

² قدور سيدي محمد الأمين، ناصر عبد الله، دور الرقمنة في تحسين نوعية الخدمة العمومية -دراسة حالة بلدية ندرومة ولاية تلمسان -، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بمغنية - تلمسان،الجزائر، 2024/2023، ص7

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

__ميزانية المشروع.

3- مرحلة التجهيز :

تشمل هذه المرحلة إعداد المواد المختارة للرقمنة من خلال عدة إجراءات، مثل سحب الوثائق من الأرفف، التحقق من تكرار النسخ، ترقيمها بشكل تسلسلي، فصل المواد القابلة للرقمنة عن غيرها، وأخيرًا صيانة الوثائق التالفة لضمان جاهزيتها.

4- مرحلة التحول الرقمي:

وهي المرحلة التقنية التي يتم فيها تحويل المحتوى من شكله الورقي أو التقليدي إلى صيغة رقمية باستخدام الوسائل والتقنيات المناسبة.

5- مرحلة التخزين والحفظ الرقمي:

تُعد من أهم المراحل لضمان استمرارية إتاحة المحتوى الرقمي على المدى الطويل، إذ تهدف إلى حفظ البيانات من الضياع أو التلف الناتج عن تطور البرمجيات أو تغير صيغ الملفات، مع ضمان سهولة استرجاعها مستقبلاً.

6- مرحلة تنظيم المصادر الرقمية:

تتعلق بتنظيم الكيانات الرقمية داخل أنظمة التخزين، سواء تنظيمًا ماديًا يسهل إدارتها من طرف الأنظمة، أو تنظيمًا منطقيًا يمكن المستخدم من تصفحها والوصول إليها بسهولة وفعالية..

7- مرحلة البحث والاسترجاع:

تُركز هذه المرحلة على تطوير آليات فعالة للبحث داخل المحتوى الرقمي، من خلال اعتماد تقنيات الفهرسة والميتاداتا مثل معيار METS، بما يسمح بتحسين الوصول إلى الوثائق وربط العناصر الرقمية ببعضها وتسهيل إعادة استخدامها ضمن مشاريع أخرى.¹

8- مرحلة إدارة المحتوى الرقمي:

إدارة المحتوى هو جزء من المشروع الرقمنة الخاص بتحديث وتدعيم وتطوير وتعديل وحفظ ومتابعة التغيرات الواقعة على كم معين من المحتوى عبر الزمن وتدارك هذه العملية بواسطة إحدى النظم المتخصصة في دعم إدارة المحتوى (Content Management System (CMSO التي تقوم بعدة مهام ، ومنها سهولة النشر على الأنترنت والتقليل من مشاكل إدارة المحتوى أمن النظام والفهرسة باستخدام الميتاداتا وصعوبة التلاعب بالأصول الرقمية الاتاحة المستمرة طوال اليوم وتحقيق أقصى مستوى لتعاون بين

¹ نفس المرجع، ص8

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المكتبات ، كما تسمح بخلق تسلسل هرمي للملفات وذلك لضمان تنظيم الملفات الموقع وإدارة الملفات كبيرة الحجم وإمكانية إدارة محتوى الموقع من خلال لوحة تحكم بسيطة بما تسمح بتحكم الكامل بالصفحات من حيث الاضافة والازالة وتفعيل ، وإضافة المحتوى الى الصفحات من خلال محرر بسيط مثل محرر الورود الخاص بشركة مايكرو سوفت وإمكانية إنشاء معرض صور خاصة وإمكانية تعديل التصميم من خلال ملف CSS وعلى نظام إدارة المحتوى الجيد أن يحتوى على عدد من المتطلبات المختلفة منه:

متطلبات تنظيمية؛

متطلبات البرمجيات؛

متطلبات الاطلاع والاتاحة؛

9_ مرحلة الاتاحة:

يؤدي اختلاف أشكال إتاحة المصادر المعلوماتية المرقمنة بالمكتبات إمكانية حصول المكتبة على مردود ربحي ومادي يساعدها على استكمال عمليات التحول أو التجديد المستمر في الأجهزة والبرمجيات المستخدمة كما تساعدها على التوسع في خدماتها لجذب أكبر ممكن من الرواد والمستخدمين إضافة الى روادها الاعتياديين.¹

المطلب الخامس: تحديات الرقمنة و عوامل نجاحها.

الفرع الأول: تحديات الرقمنة

رغم ما تحققة الرقمنة من نجاحات و ما تحتويه من إيجابيات ومساهماتها في رفع أداء و اتمتة الأعمال وتسييرها، إلا أنها إلى الآن تواجه جملة من التحديات تقف عائقا في كثير من الأحيان بينها وبين الوصول إلى الأهداف المسطرة لتطبيقها في المؤسسات وسنحاول فيما يلي إبراز أهم التحديات المواجهة لعملية تطبيق الرقمنة :²

-الرؤية غير الواضحة للرقمنة وعدم استيعاب أهدافها وما ينتج عنه من تخطيط غير سليم ودقيق من قبل الإدارة المتبناة الرقمنة

-قلة الموارد المالية، وكذا صعوبة الحصول على السيولة النقدية وتوفير ميزانية لاقتناء متطلبات تطبيق الرقمنة

-التمسك بالمركزية وعدم رضا المدراء بالتغير الإداري الذي تفرضه الرقمنة بحكم أنها تهدف إلى اللامركزية والتحرر من البيروقراطية

¹ فاطمة يعقوب، فراح معطاء الله، مرجع سابق، ص31-32

² صحراوي حنين، مصباح مريم، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة مؤسسة البريد وحدة سكيكدة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2023/2022، ص12-13.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

-وجود الفجوة الرقمية بين أفراد متخصصين في المجال التقني وآخرين لا يفقهون شيئاً من أبجديات الرقمنة مما يصعب عليهم الاستفادة من التسهيلات التي تقدمها ؛

-التحديات المتواصلة والمستمرة لتقنية المعلومات والوسائل المستخدمة في الرقمنة، مما يخلق تحدي للمستخدمين لها من حيث كيفية العمل بها والتدرب عليها.

الفرع الثاني: عوامل نجاح الرقمنة

يتطلب نجاح عملية الرقمنة الإدارية في المؤسسات توفر مجموعة من العوامل الأساسية التي ينبغي على المسؤولين أخذها بعين الاعتبار عند تبني هذا التحول، وذلك لضمان تحقيق الأهداف المرجوة وتحسين الأداء المؤسسي. ويأتي في مقدمة هذه العوامل اعتماد التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة، بما يسمح بالتخلي تدريجياً عن الأرشيف الورقي المعرض للتلف أو التزوير، إلى جانب ضرورة وضوح الرؤية الاستراتيجية الشاملة لمفهوم الرقمنة، بدءاً من التخطيط والتنفيذ وصولاً إلى التشغيل والتطوير المستمر لإجراءات العمل. كما يتطلب ذلك تبسيط المفاهيم وتوضيحها للموظفين بما يضمن فهمهم لأهداف الرقمنة واستيعابها وتطبيقها بشكل فعال، مع أهمية تنظيم هذه الإجراءات وتوثيقها وتصنيفها بشكل منهجي.

ومن بين أهم عوامل نجاح الرقمنة نذكر ما يلي:

1. تحسين مستوى أداء الخدمات ؛
2. تقليل التعقيدات الإدارية وتبسيط الإجراءات ؛
3. تعزيز مبدأ الشفافية الإدارية ؛
4. توفير برامج تدريب وتأهيل مستمرة للموظفين، كل حسب تخصصه واحتياجاته المهنية ؛
5. ضمان سرية المعلومات وحماية بيانات المستفيدين ؛
6. الاستفادة من التجارب السابقة وتجنب تكرار الأخطاء ؛
7. التحديث المستمر لتقنيات وأنظمة المعلومات بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية ؛
8. إضافة إلى هذه العوامل هناك نقطة أخرى مهمة لنجاح عملية الرقمنة في المؤسسات و المتمثلة في **رقمنة العمليات**، حيث تعد رقمنة العمليات في منظمات الأعمال أمراً ضرورياً لتظل قادرة على المنافسة في بيئة أعمال دائمة التغير، مما يساعد على تسخير الإمكانيات الكاملة للتكنولوجيا لتحسين الكفاءة والإنتاجية وتجربة العملاء، والتكيف بسرعة مع تغيرات السوق. أما في المنظمات العمومية فهي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تساهم في تحسين الكفاءة والشفافية وسهولة الوصول إلى الخدمات العمومية، مع تحسين عملية صنع القرار وإدارة أكثر فعالية للموارد. وتلعب دوراً رئيسياً في عصرنة القطاع العمومي وتقديم خدمات عالية الجودة للجمهور المستخدمين¹؛

9. توفير الأمن المعلوماتي: تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات الحياة الرقمية، بمعنى أن المؤسسات أمام رهان حفظ أمن الوثائق التي تم تخزينها ومعالجتها وحماية المعلومات والبيانات التي تم تبادلها إلكترونياً وحماية المعلومات الوطنية والشخصية من أي تسريب أو سرقة أو تسلل أو تخريب أو أي شكل من أشكال الانتهاكات المعلوماتية، وكذا صون الأرشيف الإلكتروني من أي عبث².

¹ زمورة جمال، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية -دراسة حالة قطاع الصحة بولاية باتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة عامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر، 2024/2023، ص15.

² فحيمة إيمان، رقمنة الخدمة العمومية وأثرها على الأمن المعلوماتي للمرفق العام في الجزائر دراسة حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، أطروحة دكتوراه ، تخصص الإدارة العمومية والتنمية السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2024/2023، ص44

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المبحث الثاني: مدخل نظري لجودة الخدمات العمومية

اصبحت جودة الخدمات في عالم الاعمال المعاصر من العوامل الاساسية لنجاح المؤسسات, وهي مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات المواطن و اشباع رغباته, و في هذا المبحث سنتطرق إلى اهم المفاهيم المتعلقة بجودة الخدمات العمومية و أهميتها بالنسبة للمؤسسات.

المطلب الاول: مفهوم الخدمة و الخدمة العمومية

الفرع الأول: مفهوم الخدمة

يعرف كوتلر الخدمة على انها كل نشاط أو إنجاز يقدمه طرف إلى الطرف الآخر وتكون أساسا غير ملموس ولا ينتج عنها أي ملكية وأن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا تكون¹

و تتميز الخدمة بعدة خصائص نذكر منها: ²

1- تعدد انواع الخدمات: تختلف الخدمات من حيث النوع ، فالبعض منها عمومي و الاخر خاص، و كذلك هناك خدمات ذو طابع ربحي و الأخرى منها مجانية، كما يوجد منها ما هو تجاري و اخرى خدمات ادارية .

2- الخدمات قابلة للتلف " أي تفسد إذا لم تستهلك في حين أن المنتجات يمكن تخزينها أو تأجيل استهلاكها"

3- الخدمات أكثر تغيرية وغير متوقعة" مقارنة بالمنتجات التي هي "نمطية ومتوقعة"؛

4- في الخدمات لا يمكن فصل الإنتاج عن الاستهلاك"، بينما هما متفرقان" بالنسبة للمنتجات؛

5- وأخيرا ما يميز الخدمات عن المنتجات هو كون المادة الأولية المعالجة في حالة الخدمات هم "الزبائن"، وهذا هو سر الأهمية القصوى للبعد البشري" في قطاع الخدمات.

6- غير ملموسة: حيث تتميز الخدمة بعدم رؤيتها ، لمسها، ذوقها، الاحساس بها، او الاستماع لها قبل شرائها، فالمريض في عيادة الطبيب أو الزبون في محل الحلالة لا يمكنهما معرفة النتيجة مسبقا.³

¹ فيروز قطاف ، عبلة بقراري ، جودة الخدمة المصرفية ، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ، عمان ، 2019 ، ص 37

² براينيس عبد القادر، كبير هادية، خصائص الخدمة و اثرها على سلوك المستعملين، مجلة الإستراتيجية والتنمية، الجزائر، مجلد 4، عدد 6، 2014، ص333-334

³ ريتشارد نورمان، ادارة الخدمات الاستراتيجية و القيادة في أعمال الخدمات، ترجمة عمرو الملاح، مكتبة العبيكان ، السعودية ، 2022، ص56

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الفرع الثاني: مفهوم الخدمات العمومية:

هي كل وظيفة يكون أداؤها مضمونا ومنضبطا وتحت رقابة السلطة الحاكمة، إذ يُعد القيام بها ضرورة أساسية لتحقيق وتعزيز الترابط الاجتماعي، ولا يمكن أن تتحقق بشكل كامل إلا من خلال تدخل هذه السلطة.¹

ويشير مفهوم الخدمات العمومية أو الخدمات المدنية إلى تلك العلاقة التي تربط بين الإدارة العامة والمواطنين، من خلال تلبية مختلف رغباتهم وإشباع حاجاتهم الأساسية من طرف الهيئات والإدارات العمومية.

ووفقاً للقانون الإداري الفرنسي، تُعرّف الخدمات العمومية بأنها خدمات ذات طابع تقليدي وفني، تقدمها عادةً مؤسسات عمومية استجابة لحاجات عامة، ويشترط في القائمين على تسييرها احترام مبادئ المساواة والاستمرارية وقابلية التكيف، وذلك بهدف تحقيق المصلحة العامة.²

و يعرف الطالب الخدمات العمومية بأنها مجموعة الأنشطة و الخدمات التي تنظمها و تسييرها و تديرها السلطات العامة او الهيئات العمومية او تحت اشرافها، تهدف إلى اشباع حاجيات المواطن الاساسية و تحقيق المصلحة العامة

الفرع الثالث: أهمية الخدمات العمومية

للخدمات العمومية أهمية كبيرة ، وتكمن هذه الأهمية فيما يلي: ³

- **نمو مجال الخدمات العمومية:** شهد قطاع الخدمات العمومية توسعاً ملحوظاً من حيث عدد المؤسسات المقدمة لها، حيث أصبحت معظم المؤسسات الاقتصادية والخدمية تقدم خدمات متنوعة، سواء كانت عمومية أو خاصة. وقد أدى ذلك إلى تزايد الاهتمام بصناعة الخدمات، ارتباطاً بتحسين مستوى معيشة الأفراد وتنامي حاجاتهم إلى مختلف الخدمات مثل التعليم، السياحة، التأمين وغيرها. كما يبرز دور هذه الخدمات في دعم التنمية وتلبية احتياجات ورغبات المواطنين.
- **المسؤولية القانونية تجاه الجودة:** تلتزم المؤسسات العمومية قانونياً بضمان جودة الخدمات المقدمة، بما يفرض عليها تصميم وتقديم خدمات ذات مستوى عالٍ يحمي حقوق المستفيدين. ويساهم ذلك في تعزيز العدالة في الاستفادة من الخدمات وضمان تكافؤ الفرص بين المواطنين.

¹ عبد القادر برانيس، التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007، ص 55

² بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية و أساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، عدد 08، 2018، ص 197

³ إيمان بوعموشة، آمال مامة، تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء دراسة عينة من عملاء بلدية جيجل، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، 2019/2018، ص 17-18

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- **فهم العملاء:** يتطلب تحسين الخدمات العمومية التعامل الجيد مع المواطنين من طرف مقدمي الخدمة، حيث لا يقتصر رضا المستفيدين على جودة الخدمة فقط، بل يشمل أيضاً أسلوب المعاملة وفهم احتياجاتهم بشكل أفضل، مما يعزز ثقتهم في المؤسسات العمومية.

كما تساهم الخدمات العمومية في : ¹

- توطيد العلاقة بين المؤسسة والمواطنين ؛
- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل ؛
- تساعد الخدمة العمومية المجتمع على تحمل المسؤولية وتنمية قدراته ؛
- إكتساب مهارات وخبرات ومعلومات جديدة ؛
- تنظيم الوقت في نشاط مفيد للمؤسسة والمواطن.

المطلب الثاني: انواع الخدمات العمومية

تتعدد انواع الخدمات العمومية و تختلف كل حسب المجال التي تقدم فيه و نذكر منها : ²

أ - **الخدمات الإدارية:** والتي تشمل الخدمات التي تقدمها الإدارات الجزائرية على سبيل المثال المديريات التنفيذية والولايات وكذا البلديات مثل خدمات الحالة المدنية.

ب - **الخدمات الاجتماعية والثقافية:** والتي تشمل الخدمات الصحية والتمدرس المجاني والإلزامي وغيرها من الخدمات الاجتماعية التي تقدمها الدولة.

ت - **الخدمات الصناعية والتجارية:** والتي تقدمها بعض المؤسسات ذات الطابع التجاري والصناعي مثل الجزائرية للمياه، بريد الجزائر، مؤسسة الكهرباء والغاز.

¹ فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية - ، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم الإعلام والاتصال السمعي البصري ، جامعة قسنطينة 3، 2020/ 2021، ص71

² حسين قادري، باية بن عاشور، إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، اجامعة باتنة ، الجزائر، لعدد 01، 2021، ص 1082

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات العمومية

تُعد جودة الخدمات مفهوماً مركباً يتضمن مجموعة من الأبعاد التي تُشكّل مضمونه المفاهيمي، حيث تُعرّف على أنها المعايير التي يعتمدها العملاء للحكم على جودة الخدمات أو تلك التي تعكس إدراكاتهم لها. وقد قدّم كل من باراسورمان (Parasuraman) وبيري (Berry) وزيتامل (Zeithaml) سنة 1985 نموذجاً لقياس جودة الخدمات، يُعرف بنموذج الفجوة في جودة الخدمات، والذي يهدف إلى قياس الفارق بين توقعات العملاء للأداء الفعلي لمقدمي الخدمة ومستوى الأداء الفعلي.

ويقوم هذا النموذج على استبيان يتكون من 22 بنداً صُمم لفهم توقعات العملاء وإدراكاتهم لجودة الخدمات، ويُستخدم على نطاق واسع في مختلف القطاعات الخدمية مع إمكانية تكيفه وفق متطلبات كل مؤسسة. ويشمل هذا النموذج خمسة أبعاد رئيسية هي: ¹

1. **الدليل المادي الملموس:** ويشمل المظاهر المادية في بيئة العمل مثل التجهيزات الحديثة، والمرافق، والتسهيلات المادية الملائمة لنوع الخدمة المقدمة، إضافة إلى مظهر الموظفين وحسن هندامهم.
2. **الاعتمادية:** وتعني القدرة على تقديم الخدمة بشكل دقيق وموثوق، والالتزام بالمواعيد المحددة، مع إمكانية الاعتماد على مقدم الخدمة، إضافة إلى دقة حفظ السجلات والبيانات.
3. **الاستجابة:** وتتمثل في سرعة تقديم الخدمة، وإبلاغ العملاء بالوقت المناسب لإنجازها، إضافة إلى جاهزية الموظفين واستعدادهم لتلبية طلبات المستفيدين.
4. **التوكيد:** ويشير إلى مدى كفاءة وموثوقية الموظفين، وشعور العملاء بالأمان والثقة أثناء التعامل، إلى جانب التحلي بالأدب والأخلاق المهنية، وتوفير الدعم الإداري اللازم لتحسين جودة الخدمة.
5. **التعاطف:** ويعكس مدى اهتمام المؤسسة بالعملاء، وتقديم الرعاية الفردية لهم، وفهم احتياجاتهم الخاصة، مع الحرص على عدم التمييز بينهم وتلبية مصالحهم المختلفة.

¹ دربال ياسمين، آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة آلتين، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، 2019/2020، ص 46-47

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المطلب الرابع: جودة الخدمات العمومية و متطلبات تحقيقها

الفرع الاول: مفهوم الجودة

يُعد مفهوم الجودة من المفاهيم التي ظهرت منذ عدة قرون، حيث يرجع أصل كلمة Quality أو Qualité في اللغة الإنجليزية والفرنسية إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas). وقد برز هذا المصطلح بشكل متداول منذ سنة 1919، ليصبح لاحقاً من المفاهيم الشائعة في مختلف المجالات، مما جعل من الصعب تقديم تعريف موحد له، إذ يختلف تعريفه باختلاف المجال أو السياق المستخدم فيه. ويُعرف ديمينغ (E.M. Deming)، المعروف بأب الجودة، الجودة بأنها الدقة المتوقعة التي تتوافق مع متطلبات السوق بتكلفة منخفضة، أي مدى مطابقة المنتج أو الخدمة لاحتياجات المستهلك.

أما جوران (J.M. Juran) فيرى أن الجودة تتمثل في مدى المطابقة للغرض أو القابلية للاستخدام.

في حين يركز كروسبي (P.B. Crosby) على أن الجودة تعني المطابقة للمواصفات المحددة، ويؤكد أن مسؤولية تحقيقها تقع على عاتق جميع الأطراف، مع اعتبار متطلبات المستهلك العنصر الأساسي في تحديدها.¹

وعرفها جوزيف جوران بأنها : هي الملائمة للغرض أو الاستعمال أي أن السلع والخدمات يجب أن تلبي احتياجات مستخدميها ".

أما الجمعية الأمريكية لمراقبة الجودة فتعرفها كما يلي : الجودة هي مجموعة الخصائص المتعلقة بالمنتج أو الخدمات والتي يؤدي تفعيلها إلى إرضاء الحاجات المتوقعة أو المرغوبة.²

ومن التعريفات السابقة، نعرف الجودة بأنها. تقديم منتج او خدمة خالية من العيوب ، تتناسب مع احتياجات الزبون و تقوم بإشباع حاجياته ، مقابل كسب رضاه و ولائه للمؤسسة.

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات العمومية

تعددت تعريفات جودة الخدمات العمومية تذكر منها :

يعرف Czepiel جودة الخدمة بأنها: إدراك الزبائن لمدى تلبية الخدمة لتوقعاته أو تجاوز تلك التوقعات".

¹ مهداوي حمودي، دور إدارة الجودة في الاستجابة لمتطلبات العملاء دراسة حالة شركة TREFISOUD بالعلمة، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 2019/2018، ص3-5

² نكاع زهية، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة شركة صوفاكت "تيسمسيلت"، مذكرة ماستر، تخصص إدارة اعمال، المركز الجامعي أحمد

بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، الجزائر، 2015/2014، ص8

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ويعرف Bitner and Hubbert جودة الخدمة بأنها انطباع الزبائن الكلي للتفوق النسبي أو عدم التفوق فيما يخص المؤسسة وخدماته.¹

جودة الخدمات العمومية هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات وبالأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات "... و تعرف ايضا انها مجموعة من المزايا والخصائص الخاصة بالخدمات والتي بدورها تساهم في إشباع رغبات المستهلكين وتتضمن السعر الأمان والتوفر، الموثوقية والاعتمادية وقابلية الاستعمال "

وتميل معظم التعاريف الحديثة لجودة الخدمات العمومية لتعريفها انها : هي معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمات.²

و يرى الطالب ان جودة الخدمات العمومية تعبر عن مدى قدرة المؤسسات العمومية على تقديم خدمة تلبي احتياجات المواطن و توقعاته بفعالية ، وفق معايير محددة مثل سرعة الخدمات

الفرع الثالث: متطلبات تحقيق جودة الخدمات العمومية

تتمثل هذه المتطلبات فيما يلي :³

- الالتزام: أن تلتزم الإدارة العليا بالمؤسسة العمومية بالجودة حيث يتطلب التدريب على المفاهيم والمبادئ الأساسية لهذه الفلسفة مما يحقق الاستفادة من مزاياها.
- القيادة: من أعمال الإدارة القيام بالبحث والتقصي عن أعمال المؤسسة والاستماع للمشكلات الموظفين وتدريبهم في نفس الوقت على التقنيات الجديدة وتشجيعهم على أن تكون لديهم الرغبة والقدرة على خدمة المواطنين.
- التركيز على العمليات: تركز عمليات المؤسسة العمومية بدرجة كبيرة على الخدمات التي تقدمها للمواطنين.
- فريق العمل: يعتبر العمل الجماعي من متطلبات نجاح إدارة الجودة حيث يعد فريق العمل والموظفين وسيلة مهمة لاندماج فيما بينهم.
- التقييم الفعال: الخدمة العمومية المقدمة تعتبر محور النشاط الذي يعكس إمكانيات الموظفين المبذولة من جهة ويمثل أهم متطلبات المواطنين من جهة أخرى.

¹ بوزيان حسان ، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة اتصالات الجزائر في مدينة العلمة سطيف ، أطروحة دكتوراه ، تخصص تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة ، الجزائر، 2013، ص65

² بن براهيم فارس، المقدم إسماعيل، إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية ورقلة مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة، مذكرة ماستر ، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2020/2019، ص16

منداس زهير، آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية عشعاشة، مذكرة ماستر ، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، الجزائر، 2025/2024، ص 25

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع الرقمنة و جودة الخدمات العمومية، حيث استعنا بمختلف الدراسات الكمية و النوعية في انجاز الجانب النظري و التطبيقي ، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى مجموعة مختلفة من الدراسات التي تناولت هذا الموضوع سواء باللغة العربية والأجنبية وسنوضح في المطلب الأخير أهم الفروقات بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الاول: دراسات باللغة العربية

1. دراسة بوزيد لبنى و رواق رحاب (2025) بعنوان "أثر الرقمنة في تحسين إدارة الخدمات الصحية دراسة حالة مستشفى

خالدي عبد العزيز - تبسة "مذكرة ماستر بجامعة تبسة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين إدارة الخدمات الصحية من خلال دراسة ميدانية بمستشفى خالدي عبد العزيز بولاية تبسة. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، كما استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 40 استبياناً على موظفي المستشفى محل الدراسة. وتم تحليل النتائج بالاعتماد على برنامج (SPSS) إلى جانب مجموعة من الأساليب والأدوات الإحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، من أهمها أن مستشفى خالدي عبد العزيز بتبسة يطبق الرقمنة بمستوى مرتفع من حيث توفر المتطلبات الإدارية، في حين يختلف هذا المستوى تبعاً لتوفر المتطلبات، حيث تم تسجيل مستوى متوسط من حيث المتطلبات التقنية والبشرية، ومستوى منخفض فيما يتعلق بالمتطلبات المالية، كما أظهرت النتائج أن جودة الخدمات الصحية في المستشفى تُعد مرتفعة خاصة فيما يتعلق ببعد الأمان، بينما تسجل مستوى متوسطاً من حيث بعدي الملموسية والاعتمادية.

كما أوصت الدراسة بضرورة توفير جميع المتطلبات الأساسية لضمان نجاح تطبيق الرقمنة في القطاع الصحي، إضافة إلى تشجيع الموظفين وتحفيزهم على استخدام التقنيات الحديثة من خلال التكوين والتدريب المستمر.

2. دراسة عليات جيهان و جبل آية (2025) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية دراسة حالة الوحدة البريدية

لولاية الطارف "مذكرة ماستر بجامعة الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر، من خلال دراسة ميدانية على مستوى الوحدة البريدية لولاية الطارف وتندرج هذه المقاربة ضمن جهود التحول الرقمي الذي يشهده القطاع العمومي، خاصة المؤسسات الخدمية التي تواجه تحديات متزايدة في تلبية حاجات المواطنين وتحقيق رضاهم في بيئة تتسم بالتغيرات التكنولوجية المتسارعة. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي مدعوم بالاستبيان، وزعت على عينة من موظفي المؤسسة بلغ عددها 31 موظفاً، وتم بناء

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الاستبيان انطلاقاً من خمسة أبعاد رئيسية تمثل محاور الرقمنة: الموارد البشرية الرقمية، البرمجيات، الشبكة، الأجهزة، وأثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية.

خلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يعتبر خياراً استراتيجياً لا مفر منه لتطوير أداء المؤسسات العمومية، وأن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتأهيل الموارد البشرية يمثلان شرطاً أساسياً لتحقيق انتقال ناجح نحو إدارة عمومية رقمية حديثة، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز التكوين المستمر، وتوسيع استخدام الأنظمة الذكية، وتوفير الدعم الفني لتقليل مقاومة التغيير.

3. دراسة الطاهر بن عمارة و آخرون (2025) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء الوكالة الولائية توقرت" مقال منشور في مجلة دراسات في الاقتصاد وإدارة الأعمال

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، من خلال دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) الوكالة الولائية تبسة 2024. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وتمت معالجتها باستخدام برنامج (SPSS) وشملت الدراسة المجتمع الكلي المكوّن من 41 مفردة، وتناولت أبعاد الرقمنة في هذه الدراسة المتطلبات البشرية، والبرمجيات، والأجهزة المادية، إضافة إلى الشبكات والاتصالات.

وكشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة وأثر قوي وذو دلالة بين تطبيق الرقمنة وتحسين جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف صندوق (CASNOS)، مما يؤكد أهمية الرقمنة في تطوير أداء المؤسسة وتحسين مستوى خدماتها.

4. دراسة زويير أعمر و عنصر إبراهيم (2024) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية دراسة حالة: بلدية دار يغمراسن" مذكرة ماستر بالمركز الجامعي مغنية

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية في بلدية دار يغمراسن، اعتمد الطالب على المنهج الوصفي التحليلي، شملت عينة الدراسة 81 مواطناً، وتم استعمال أداة المقابلة والاستبيان كأدوات دراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وموافقة عينة الدراسة على أن الرقمنة تساهم في جودة الخدمات العمومية، كما أوصت الدراسة بضرورة برمجة أيام إعلامية حول الرقمنة داخل البلدية، ونشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية.

5. دراسة عبد الرحمان بوصلاح و زين العابدين سحنون (2024) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين أداء المرفق العام - دراسة حالة بلدية برهوم" مذكرة ماستر بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين أداء المرفق العام من خلال دراسة حالة بلدية برهوم، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، شملت عينة الدراسة 35 موظفاً، وتم الاعتماد على الملاحظة والمقابلة والاستبيان في الجانب التطبيقي كأدوات أساسية للحصول على المعلومات واللجوء إلى العديد من الأساليب الإحصائية لتحديد طبيعة البيانات والاختبارات المناسبة لكل فرضية عن طريق برنامج (SPSS V22).

توصلت الدراسة إلى أن مرفق بلدية برهوم يستخدم الرقمنة بفعالية، بالإضافة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمختلف أبعاد المتغير المستقل (الرقمنة) على تحسين أداء المرفق العام، كما توصي الدراسة بلزوم توفر المرافق العامة على أنظمة تشفير وبرامج حماية عالية الأداء لحماية البيانات الإلكترونية والخصوصية للمرفق وللمتعاملين.

6. دراسة بن يعقوب محمد ياسين (2024) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية الصندوق الوطني للتقاعد وكالة مستغانم" مذكرة ماستر بجامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية في الصندوق الوطني للتقاعد وكالة مستغانم، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، وتم استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعطيات.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: يعد دور الرقمنة عاملاً مهماً في تطوير جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسة الخدمية بصفة خاصة، وتوصي الدراسة بالاهتمام أكثر باستخدام التكنولوجيا الحديثة من خلال اعتماد أجهزة ومعدات أكثر تطوراً وأماناً في تقديم خدماتها.

7. دراسة بن نعمة كريمة (2024) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية دراسة حالة المؤسسة العمومية للصحة الجوارية تقرت" مذكرة ماستر بجامعة ورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات الصحية، من خلال دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية بتقرت. ولتحقيق هدف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث شملت عينة الدراسة 49 موظفاً، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، ثم معالجتها باستخدام برنامج (SPSS). وقد تمثلت أبعاد الرقمنة في المتطلبات الإدارية، التقنية، البشرية، والمالية، مع توزيع الاستبيان على كامل مجتمع الدراسة البالغ 49 مفردة.

وتوصلت الدراسة في الأخير إلى أن استخدام الرقمنة يساهم في التغلب على العديد من المشكلات التي كانت تعيق سير العمل، مما يجعل التوجه نحو التحول الرقمي في المؤسسات بصفة عامة والقطاع الصحي بصفة خاصة ضرورة حتمية. كما أوصت الدراسة بضرورة توفير مختلف المتطلبات اللازمة لنجاح عملية الرقمنة، إضافة إلى تطوير وتحفيز العاملين على تبني الممارسات الرقمية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

8. دراسة رميصاء لكحل و فريدة شيماء (2023) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمات العمومية دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة - مذكرة ماستر بجامعة ورقلة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بالوحدة الولائية ورقلة. وقد اعتمد الطالب المنهج الوصفي التحليلي، كما أجريت دراسة ميدانية على عينة مكونة من 39 موظفاً من العاملين بالمؤسسة. وتم استخدام أداة الاستبيان، حيث جرى تحليل البيانات باستخدام برنامج (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن تبني المؤسسة لأسلوب الرقمنة في أداء عملياتها كان له أثر إيجابي على تحسين جودة خدماتها. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية قوية بين تطبيق الرقمنة بأبعادها (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظم الاتصالات، والموارد البشري) والمتغير التابع المتمثل في أداء الخدمات العمومية. إضافة إلى ذلك، بينت الدراسة وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر - وحدة ورقلة - على أداء الخدمات العمومية. كما توصلت الدراسة لأهمية المورد البشري في تحقيق هذا الأداء بالمؤسسة محل الدراسة مما يستوجب الاستثمار فيه والعمل على تدريبه لرفع أدائه وخدمة الزبون.

9. دراسة سعد الله رشيد و قاشي خالد (2020) بعنوان "دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي - دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة" مقالة منشورة في مجلة الاستراتيجية والتنمية

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مشروع الرقمنة في أحد أهم المرافق العمومية ذات الطابع القانوني، والمتمثل في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، باعتبارها مؤسسة تقدم خدمات مجانية لعدد كبير من المتعاملين. كما سعت إلى استكشاف الدوافع التي أدت إلى تبني هذا المشروع الرقمي، والغايات المرجوة منه، إضافة إلى دراسة انعكاساته على أداء الإدارة والعاملين بالجامعة، إلى جانب الوقوف على مراحل تنفيذ المشروع وآفاقه المستقبلية.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما تم استخدام المقابلة كأداة أساسية لجمع البيانات من خلال مقابلة مسؤولي مشروع الرقمنة بالجامعة. بالإضافة إلى ذلك، تم تحليل بيانات وإحصائيات تمتد لـ 52 أسبوع عمل باستخدام برنامج (SPSS V26).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، من أهمها وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية قوية بين استخدام التطبيق الرقمي (Moodle) وتصنيف جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، وكذلك وجود علاقة إيجابية معنوية بين هذا التطبيق الرقمي وتكوين أساتذة التعليم العالي بالجامعة. وتوصي الدراسة بضرورة تبني جميع مسيري المؤسسة محل الدراسة لمفاهيم وممارسات الرقمنة، والعمل على نشرها بين مختلف العاملين، واعتمادها كأداة لتعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة.

1. Vita Aprilina بعنوان "The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency: Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E-Government In Indonesia"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تعزيز كفاءة الخدمات العامة من خلال دراسة أُجريت في إطار الحكومة الإلكترونية في إندونيسيا. واعتمدت الدراسة على منهجية مراجعة الأدبيات باستخدام أساليب التوثيق وتحليل المحتوى، وتمثلت عينة الدراسة في الموظفين العاملين في الحكومة الإلكترونية في إندونيسيا.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، منها أن تطبيق الحكومة الإلكترونية في إندونيسيا أسهم بشكل ملحوظ في تحسين كفاءة الخدمات العامة وشفافيتها ومساءلتها. كما يعزز استخدام التكنولوجيا إدارة الشكاوى العامة بما يتوافق مع مبادئ الحكومة الرشيدة واللوائح الحالية. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات تتعلق بالبنية التحتية والموارد البشرية ومشاركة المجتمع.

2. Febby Aulya Putri بعنوان "Strategies for Enhancing Public Services in the Era of Digitalization in Indonesia"

هدفت هذه الدراسة إلى بحث استراتيجيات تحسين جودة الخدمات العامة في إندونيسيا استجابةً للرقمنة، مع التأكيد على أهمية التكيف مع التقنيات الرقمية لتقديم خدمات أكثر كفاءة وشفافية ومساءلة. وتم استخدام المنهج الوصفي النوعي من خلال تحليل مختلف الأدبيات واللوائح المتعلقة بالخدمات العامة والتحول الرقمي.

توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة كان لها تأثير إيجابي على تحسين جودة الخدمات العامة، خاصة من حيث سهولة الوصول والكفاءة ومشاركة الجمهور. وقد أثبتت أنظمة الحكومة الإلكترونية والخدمات عبر الإنترنت فعاليتها في تقليل البيروقراطية وزيادة رضا المواطنين وتعزيز مبادئ الحكم الرشيد.

ومع ذلك، لا تزال التحديات مثل الفجوة الرقمية وجاهزية البنية التحتية تشكل عوائق رئيسية. لذلك، يجب أن تتضمن استراتيجيات الخدمات العامة في العصر الرقمي تعاونًا نشطًا بين الحكومة والمجتمع، إلى جانب تعزيز القدرات التكنولوجية والموارد البشرية. ومن خلال هذا النهج، يمكن أن يكون التحول الرقمي في الخدمات العامة أكثر شمولًا واستدامة.

3. Bernabé Fochie Tuebou (2024) بعنوان "The Digitization of Public Services and Its Contribution to the Quality of Service in Relation to User Satisfaction"

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل الأساسية المؤثرة على جودة الخدمات وعلاقتها برضا المستخدمين، واستكشاف مدى أهمية التكنولوجيا الرقمية في تحقيق هذه الجودة ضمن الإدارات العامة في الكاميرون. ولتحقيق ذلك، تم الاعتماد على منهج بحثي نوعي شمل مقابلات غير توجيهية، واستبيانات، وملاحظات منظمة.

وأظهرت النتائج أن الخدمات العامة المقدمة في بيئة الدراسة لم تكن تلبي توقعات المستخدمين. ومع ذلك، حددت الدراسة الجوانب الأساسية التي يجب مراعاتها في تقديم خدمات عامة عالية الجودة مرتبطة برضا المستخدم، فضلاً عن نقاط قوة الرقمنة في تحقيق هذه الجودة.

4. Syamsiar (2023) بعنوان "The Role of Digitalization in Enhancing Public Service Effectiveness in Indonesia"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تعزيز فعالية الخدمات العامة في إندونيسيا وتأثير المبادرات الرقمية على كفاءة وإمكانية الوصول إلى الخدمات العامة في ظل عالم يتجه بشكل متزايد نحو الرقمنة. واعتمدت الدراسة على المنهج النوعي، وتم استخدام المقابلة كأداة لجمع البيانات، وتمثلت عينة الدراسة في مسؤولين حكوميين وخبراء ومستخدمي الخدمات العامة، مما أتاح فهماً شاملاً لموضوع الدراسة.

توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة لعبت دوراً مهماً في تحسين الجودة الشاملة للخدمات العامة وزيادة سرعة الاستجابة لها في إندونيسيا، كما سمحت للحكومة بإعادة تخصيص الموارد بشكل استراتيجي، مما يعزز فعالية التكلفة في تقديم الخدمات. ومع ذلك، أوصت الدراسة بمعالجة التحديات المتعلقة بمحو الأمية الرقمية وأمن البيانات لضمان الوصول العادل والحفاظ على ثقة المواطنين.

5. Smeshko Oleg Grigorievich وآخرون بعنوان "Quality Management of State and Municipal Services in the Context of Digitalization of Society"

هدفت الدراسة إلى تطوير أساليب فعالة لتطبيق طرق تقييم نظم إدارة الجودة للإدارات العامة والبلديات في إطار رقمنة المجتمع. واعتمدت الدراسة على المنهج النظري والمنهج المقارن، إضافة إلى طرق البحث العلمي العامة مثل التحليل والتركيب والمقارنة المعيارية. ساهم في تقليل المشكلات الإدارية وزيادة جودة ISO 9001:2015 توصلت الدراسة إلى أن تطبيق نظام إدارة الجودة وفق معيار الخدمات في الإدارات العامة والبلديات في روسيا. كما أوصت الدراسة بتطوير نظم إدارة الجودة لدعم الإصلاح الإداري وتحسين كفاءة تقديم الخدمات العامة في ظل التحول الرقمي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المطلب الثالث : مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

في هذا المطلب نستعرض الدراسات السابقة وتلخصها في جدول ومقارنتها بالدراسة الحالية.

الفرع الأول : المقارنة بين الدراسات السابقة باللغة العربية والدراسة الحالية

الجدول رقم (1): مقارنة الدراسات السابقة باللغة العربية بالدراسة الحالية

المقارنة	اوجه التشابه	اوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة رميصاء لكحل وفريدة شيماء	تشابه كلا الدراستين في كونهما يعالجان نفس الموضوع تقريبا و هو الرقمنة و دورها في جودة الخدمات العمومية، وكذلك المنهج المعتمد فكلا الدراستين اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي ، بالاضافة إلى استخدام نفس اداة جمع البيانات و هي الاستبيان، و تم تحليل بيانات كلا الدراستين بواسطة برنامج spss، وكذلك توصلت كلا الدراستين ان الرقمنة لها تأثير ايجابي على جودة الخدمات العمومية.	تختلف الدراستين من حيث العينة المدروسة ، حيث تمثلت العينة في الدراسة الحالية في موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ، و أما الدراسة السابقة فتمثلت في الوحدة الولائية لبريد الجزائر بورقلة ،
الدراسة الحالية مع دراسة زوبير أعمر و عنصر إبراهيم	عالجت كلا الدراستين نفس الموضوع ، كما تم الاعتماد على نفس المنهج التحليلي و هو منهج الوصفي التحليلي ، كذلك نفس برنامج تحليل البيانات و هو spss كما توصلت كلا الدراستين إلى وجود علاقة ايجابية بين الرقمنة و جودة الخدمات العمومية.	تختلف الدراستين في العينة المدروسة حيث كانت الدراسة السابقة في بلدية دار يغمراسن، كما اختلفتا في اداة جمع البيانات حيث اعتمدت الدراسة السابقة على كل من المقابلة. و الاستبيان في جمع المعلومات.
الدراسة الحالية مع دراسة سعد الله رشيد و قاشي خالد	تشابهت الدراستين في موضوع الدراسة المعالج ، وكذلك في نفس المنهج المعتمد في كلا الدراستين ، و عولجت البيانات لكلا الدراستين باستخدام برنامج SPSS ، وكذلك توصلت كلا الدراستين للعلاقة الايجابية بين الرقمنة و و اداء المرفق العام	اختلفت الدراستين من حيث العينة المدروسة، حيث ركزت الدراسة السابقة على دراسة عينة من موظفي جامعة محمد بوضياف، و كذلك في اداة جمع البيانات حيث اعتمدت الدراسة السابقة على المقابلة لجمع المعلومات.
الدراسة الحالية مع دراسة عبد الرحمان بوصلاح و	تشابه الدراستين من حيث الموضوع المدروس ، وكذلك المنهج المعتمد، بالاضافة إلى التوصل إلى نفس النتائج تقريبا و هي العلاقة الايجابية بين الرقمنة و جودة الخدمات العمومية.	تختلف الدراستين من حيث العينة المدروسة ، بالاضافة إلى الاختلاف في ادوات جمع البيانات حيث اعتمدت الدراسة السابقة على الملاحظة و المقابلة و الاستبيان في جمع المعلومات

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

زین العابدین سحنون		
الدراسة الحالية مع دراسة بن يعقوب محمد ياسين	عاجلت كلا الدراستين نفس الموضوع هو الدور المهم للرقمنة في تحسين الخدمات، كما تم اعتماد نفس المنهج لكلا الدراستين حيث اعتمدتا على المنهج الوصفي التحليلي ، كما توصلت كلا الدراستين إلى نفس النتيجة الإيجابية بين الرقمنة و جودة الخدمات	تختلف الدراستين من حيث القطاع المدروس حيث كانت الدراسة السابقة في وكالة التقاعد بمستغانم، كذلك اختلفتا في اداة جمع البيانات حيث اعتمدت الدراسة السابقة على المقابلة .
الدراسة الحالية مع دراسة بوزيد لبنى و رواق رحاب	تشابه دراستنا الحالية مع دراسة السابقة على انهما يتناولان نفي الموضوع تقريبا، و هو أثر الرقمنة على الخدمات، و كما اعتمدت كلا الدراستين على المنهج الوصفي التحليلي ، و استخدمت كلا الدراستين الاستبيان لجمع المعلومات، و برنامج spss للتحليل،. كما توصلت كلا الدراستين إلى وجود أثر للرقمنة على جودة الخدمات.	اختلفت الدراستين من حيث القطاع المدروس حيث اجريت الدراسة السابقة في القطاع الصحي ، و كذلك خصلت الدراسة السابقة إلى وجود مستوى متوسط لجودة الخدمات عكس الدراسة الحالية التي أكدت على مستوى مرتفع لجودة الخدمات
الدراسة الحالية مع دراسة عليات جيهان و جبل اية.	عاجلت كلا الدراستين نفس الموضوع المدروس، كما تشابهت في المنهج المستخدم و هو المنهج الوصفي التحليلي ، كما اعتمدت كلا الدراستين على الاستبيان في جمع المعلومات و تحليله باستخدام برنامج SPSS ، توصلت كلا الدراستين إلى العلاقة الطردية الايجابية بين الرقمنة و جودة الخدمات.	اختلفت الدراستين من حيث نوع العينة المدروسة حيث كانت الدراسة السابقة في مركز البريد لولاية الطارف.
الدراسة الحالية مع دراسة بن عمارة و اخرون	هدفت كلا الدراستين إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية ، كما استخدمت كلا الدراستين نفس المنهج المعتمد و هو منهج الوصفي التحليلي ، و تم الاعتماد على نفس الاداة لجمع البيانات و هي الاستبيان ، كما تم تحليلها بنفس البرنامج و هو spss	اختلفت كلا الدراستين في العينة المدروسة ، حيث كانت الدراسة السابقة في الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير اجراء ، كما اختلفت الدراستين في الابعاد التي تم قياس بها أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية.
الدراسة الحالية مع دراسة بن نعية كريمة	عاجلت كلا الدراستين نفس الموضوع و هو دور الرقمنة في جودة الخدمات ، كما استخدمت كلا الدراستين نفس المنهج المعتمد و هو منهج الوصفي التحليلي ، و تم الاعتماد على نفس الاداة لجمع البيانات و هي الاستبيان ، كما تم تحليلها بنفس البرنامج و هو spss	اختلفت الدراستين من حيث القطاع المدروس حيث اجريت الدراسة السابقة في القطاع الصحي، كما اختلفت الدراستين في الابعاد التي تم قياس بها أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية.

المصدر: من اعداد الطالب

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الفرع الثاني : المقارنة بين الدراسات السابقة باللغة الاجنبية والدراسة الحالية

الجدول رقم (2): مقارنة الدراسات السابقة باللغة الاجنبية بالدراسة الحالية

المقارنة	اوجه التشابه	اوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة ريمياء لكحل وفريدة شيماء	تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة Vita Aprilina وآخرون في كونهما يعالجان موضوع الرقمنة ودورها في تحسين الخدمات العمومية، كما توصلت الدراستان إلى أن الرقمنة تسهم في رفع كفاءة الخدمات وتحسين جودتها..	تختلف الدراستان من حيث المنهج والأداة المستخدمة، حيث اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان وتحليل البيانات ببرنامج SPSS، بينما اعتمدت الدراسة السابقة على مراجعة الأدبيات وتحليل المحتوى، كما اختلفت العينة حيث طبقت الدراسة الحالية على موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر.
الدراسة الحالية مع دراسة زوير أعمر و عنصر إبراهيم	تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة Syamsiar في تناولهما لموضوع الرقمنة وتحسين فعالية وجودة الخدمات العمومية، كما توصلت الدراستان إلى وجود أثر إيجابي للرقمنة على سرعة الاستجابة وكفاءة الخدمات.	تختلف الدراستان في المنهجية، إذ اعتمدت الدراسة الحالية على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان، في حين اعتمدت الدراسة السابقة على المنهج النوعي والمقابلات، كما اختلفت العينة المدروسة بين موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر والمسؤولين الحكوميين والخبراء ومستخدمي الخدمات العامة في إندونيسيا.
الدراسة الحالية مع دراسة سعد الله رشيد و قاشي خالد	تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة Bernabé Fochie Tuebou في اهتمامهما بدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات وعلاقتها برضا المستخدمين، كما أكدت الدراستان أهمية التكنولوجيا الرقمية في تطوير الخدمات العمومية.	تختلف الدراستان من حيث البيئة والعينة المدروسة، حيث أجريت الدراسة الحالية في مؤسسة إتصالات الجزائر، بينما أجريت الدراسة السابقة في الإدارات العامة بالكاميرون، كما استخدمت الدراسة السابقة منهجًا نوعيًا وأدوات متعددة لجمع البيانات.
الدراسة الحالية مع دراسة عبد الرحمان بوصلاح و زين العابدين سحنون	تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة Febby Aulya Putri وآخرون في تركيزهما على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية وزيادة الكفاءة والشفافية ورضا المواطنين.	تختلف الدراستان في المنهج المستخدم، إذ اعتمدت الدراسة الحالية على الدراسة الميدانية والاستبيان، بينما اعتمدت الدراسة السابقة على التحليل الوصفي النوعي للأدبيات واللوائح، كما تختلف البيئة التطبيقية بين مؤسسة إتصالات الجزائر والخدمات العامة في إندونيسيا.
الدراسة الحالية مع دراسة بن	تتشابه الدراسة الحالية مع دراسة Smeshko Oleg Grigorievich وآخرون في إبراز أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العامة ورفع كفاءة الأداء الإداري.	تختلف الدراستان من حيث نطاق الدراسة والمنهج، حيث ركزت الدراسة الحالية على مؤسسة إتصالات الجزائر باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، بينما ركزت الدراسة السابقة على نظم إدارة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

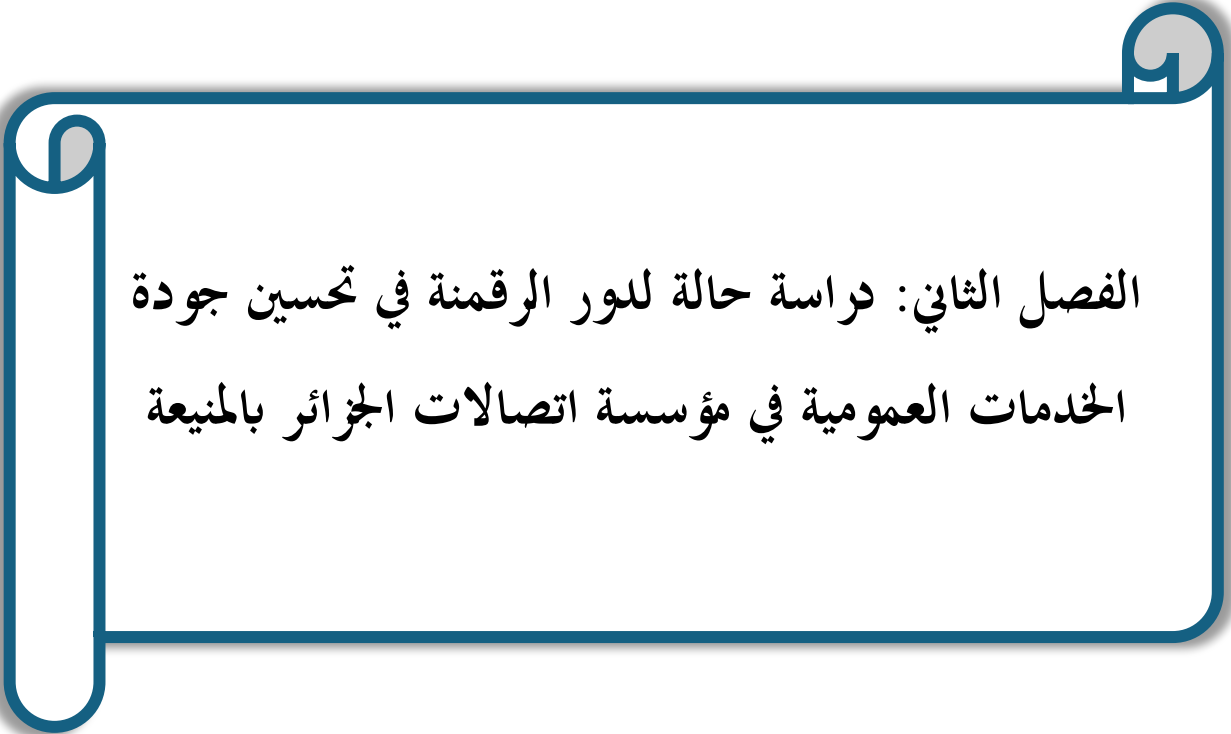
الجودة في الإدارات العامة والبلديات في روسيا باستخدام المنهج النظمي والمقارن.	يعقوب محمد ياسين
--	---------------------

المصدر: من اعداد الطالب

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

خلاصة الفصل:

شمل هذا الفصل الادبيات النظرية الخاصة بموضوع الرقمنة و جودة الخدمات العمومية ، حيث تطرقنا إلى اهم المفاهيم الخاصة بالمتغيرين، مثل نشأة و مفاهيم الرقمنة ، أبعادها ، و اهميتها ، بالإضافة إلى المفاهيم ذات العلاقة بها، كذلك تطرقنا إلى مفهوم جودة الخدمات العمومية ، و اهميتها ، بالإضافة إلى أبعادها ، و متطلبات تحقيقها. كما تم النطرق إلى مجموعة من الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة ، فذكرنا مختلف الدراسات العربية و الاجنبية و توضيح محتواها و اهم النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسات، كما تم مناقشة اهم اوجه الاختلاف و التشابه بين الدراسات السابقة و دراستنا الحالية ، حيث وجدنا ان اغلب الدراسات السابقة تتشابه مع الدراسة الحالية من حيث الهدف من الدراسة و كذلك اتباع نفس المنهج المعتمد و هو المنهج الوصفي التحليلي ، و توصلت كذلك تقريبا إلى نفس النتائج التي تشير إلى وجود العلاقة الايجابية بين الرقمنة و جودة الخدمات العمومية ، و تختلف دراستنا عن هذه الدراسات انها عالجت عينة جديدة و مختلفة تمثلت في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية.



الفصل الثاني: دراسة حالة للدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الاول إلى الاسس النظرية لموضوع الرقمنة و جودة الخدمات العمومية و الدراسات السابقة، ننتقل إلى الفصل الثاني و الذي من خلاله سوف نتطرق إلى واقع تطبيق الرقمنة و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية ، و ذلك من خلال تحليل إجابات الموظفين حول الموضوع ، حيث سنطرق إلى اهم الادوات المستخدمة في الدراسة ، و كذلك وصف عينة الدراسة من خلال الخصائص الديمغرافية ، ثم بعدها سنحاول الاجابة على الاشكالية التي طرحت في مقدمة الدراسة و كذلك مناقشة الفرضيات باثباتها او نفيها.

كما سنعرض اهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة و التي تساعد على فهم العلاقة بين الرقمنة و جودة الخدمات العمومية. و قد تم تقييم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث حيث:

المبحث الاول: تقديم عام حول مؤسسة اتصالات الجزائر و خدماتها

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية والطريقة الإحصائية

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المبحث الأول: تقديم عام حول مؤسسة اتصالات الجزائر وخدماتها

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر

تُعد مؤسسة اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية جزائرية تنشط في مجال الهاتف الثابت، إضافة إلى الهاتف النقال من خلال فرع موبيليس، وخدمات الإنترنت والإتصالات الفضائية. وقد أنشئت هذه المؤسسة بموجب القرار الوزاري رقم 2000/03 المؤرخ في 05 أوت 2000، والذي نص على إعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات من خلال فصل قطاع البريد عن قطاع المواصلات، ليتم لاحقاً اعتماد تسمية "اتصالات الجزائر" لهذا القطاع.

وباشرت المؤسسة نشاطها الفعلي ابتداءً من 01 جانفي 2003. وتُعد وكالة اتصالات الجزائر بالمنية جزءاً من هذه المؤسسة الوطنية، حيث تُعتبر وكالة تجارية ذات أهمية معتبرة ضمن شبكة الوكالات المنتشرة عبر التراب الوطني.

المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

أولاً: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر

تتمثل أهم مهام مؤسسة اتصالات الجزائر فيما يلي:

- دراسة وإنجاز وصيانة شبكات الاتصالات .
- احترام أهداف الإنتاج وضمان جودة الخدمات.
- إعداد الميزانية الشهرية والسنوية للمؤسسة.
- تسيير الموارد البشرية والوسائل العامة.
- تلبية حاجيات المواطنين في مجال الاتصالات .
- المساهمة في توفير مناصب الشغل على مستوى الولايات.
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومتابعة الفواتير والتحصيلات.
- تسويق وبيع الخطوط الهاتفية وخدمات الاتصال المختلفة.

ثانياً: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

- تسعى المؤسسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- توسيع نطاق الخدمات الهاتفية لتشمل أكبر عدد ممكن من المستخدمين، خاصة في المناطق الريفية.
- تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز قدرتها التنافسية.
- تطوير شبكة وطنية متكاملة للاتصالات .

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية والطريقة الإحصائية

المطلب الأول: منهجية الدراسة

- تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، إذ يهدف إلى دراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية في وكالة اتصالات الجزائر بالمنية من خلال وصف وتحليل البيانات المستخلصة من عينة الدراسة.
- تم تصميم استبيان لجمع المعلومات الأولية، واعتمد الطالب في تصميمه على عدد من الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع
- تم عرض الاستبيان على مجموعة من الاساتذة المحكمين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير في جامعة غرداية لضمان صدق الأداة الظاهري والبنائي، و من ثم تم تعديل الاستبيان حسب ملاحظاتهم قبل توزيعه.
- يتكون الاستبيان من محورين:

1. المحور الاول: الرقمنة : 18 عبارة موزعة على اربعة أبعاد (الأجهزة و المعدات، البرمجيات، نظم الإتصالات ، الأفراد).

2. المحور الثاني: جودة الخدمات العمومية: يتكون من 15 عبارة

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

- مجتمع الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة لدراستنا الحالية في الموظفين في وكالة اتصالات الجزائر في ولاية المنية من مختلف المناصب، الذين يتعاملون بالرقمنة يوميا خلال تقديم الخدمات للمواطنين، و يبلغ عددهم 72 موظف.
- عينة الدراسة: تم توزيع 72 استبيانا على الموظفين، وتم استرجاع 45 منها صالحة للدراسة ، قدرت بنسبة 62,5%.

المطلب الثالث : أداة الدراسة وإجراءاتها

1. أداة الدراسة:

تم تصميم الإستبيان لغرض جمع المعلومات والبيانات الأولية من عينة الدراسة الموجهة إلى الموظفين في اتصالات الجزائر، وقد تم الإعتماد في تصميم الإستبيان على دراسات سابقة ذات صلة بموضوع الدراسة ، وقد تم عرضه على عدد من المحكمين المتخصصين لغرض تحكيمه وبعد تصحيحه وتعديله تم توزيع 72 إستبيان على الموظفين و تم استرجاع 45 استبانة قابلة للدراسة وكانت نسبة ردود 62.5% من المجتمع الأصلي ويهدف هذا الإستبيان إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية، بحيث تكون الإستبيان في الجزء الأول على المتغيرات المتعلقة بالخصائص الديمغرافية والمتمثلة في (الجنس ، السن ، المؤهل العلمي ، سنوات الخبرة)، أما الجزء الثاني من الاستبيان فيتكون من (33) عبارة مقسمة على محورين ، حيث يحتوي محور الرقمنة على 18 عبارة و 4 أبعاد ، فيما يحتوي محور جودة الخدمات العمومية على 15 عبارات، و اربعة أبعاد

وقد تم إعطاء كل عبارة من العبارات السابقة درجة من درجات سلم ليكارت الخماسي لتتم معالجتها إحصائيا كما في الجدولين التاليين

الجدول رقم (3) : درجة أهمية بنود الاستبيان

مقياس ليكرت	1	2	3	4	5
الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

كما ان قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسر البيانات على النحو التالي:

الجدول رقم (4) يوضح مقياس تحديد الأهمية النسبية للمتوسط الحسابي

الأهمية	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	من 1 إلى 1.80	من 1.81 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5

المطلب الرابع : الأساليب الإحصائية المستخدمة

من اجل تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على إشكالياتها فقد تم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS النسخة رقم 20 وهذا نظرا لملائمته لمثل هذه الدراسة ، ومحاولة الحصول على نتائج دقيقة قدر الإمكان وبإستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

1. إختبار ثبات وصدق المقياس بإستخدام ألفا كرونباخ .
2. معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.
3. إختبار كلومجروف سمرنوف للتأكد من أن المقياس يتبع التوزيع الطبيعي أم لا يتبع التوزيع الطبيعي.
4. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
5. اختبار T-TEST لعينة واحدة
6. حساب الانحدار المتعدد مع توضيح الارتباط بينهما
7. الإختبار الإحصائي One Way ANOVA

المطلب الخامس : صدق وثبات أداة الدراسة

نتناول في هذا المطلب صدق اداة. الدراسة ، أي مدى قدرة عبارات الاستبيان على قياس ما صممت من أجله، وذلك من خلال التركيز على العناصر التالية: الصدق الظاهري أو صدق المحكمين، وأيضاً ، كما يهتم هذا المطلب بإثبات مدى قدرة الاستمارة على جمع معلومات دقيقة، وذلك باعتماد على ألفا كرونباخ كأساس لقياس ثبات أداة الدراسة.

الفرع الأول: صدق أداة الدراسة.

يشير الصدق (Validity) إلى قدرة الاستمارة على قياس ما صممت من أجله، ويعد هذا من أهم الشروط الواجب توافرها في بناء المقياس، وفقدان هذا الشرط يعني عدم صلاحية المقياس وعدم اعتماد نتائجه ولاختبار صدق المقياس هناك طرق متعددة اعتمدت الطالب على قسم منها و هي:

1- الصدق الظاهري: صدق المحكمين.

يقصد بصدق المقياس هو قدرته على قياس ما وضع من أجله، و من اجل ذلك قام الطالب بعرض الاستبيان على الاستاذ المشرف على المذكرة و عدد من الخبراء و المحكمين في كلية الاقتصاد بجامعة غرداية ، من اجل ابداء ارائهم حول الاستبيان من حيث مدى صلاحية العبارات، ودرجة ارتباط كل عبارة بالبعد الذي وُضعت فيه، واقترح أي تعديلات يرونها مناسبة. وبناءً على ملاحظاتهم وتوجيهاتهم، تم تعديل الاستبيان وصياغته في شكله النهائي، ثم توزيعه على عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين في إتصالات الجزائر بالمنية

2- الصدق البنائي لمخاور الاستبيان

الجدول رقم (5): معامل الارتباط بيرسون لمخاور الاستبيان

مخاور الاستبيان	الارتباط
الرقمنة	معامل الارتباط بيرسون 0.51
	الدلالة المعنوية 0,000
جودة الخدمات الادارية العمومية	معامل الارتباط بيرسون 0.51
	الدلالة المعنوية 0,000

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يلاحظ من الجدول اعلان ان رقم معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0,05، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0,05 وأن معاملات الارتباط بين المحاور كانت متوسطة حيث بلغت 0.51 ، و توجد علاقة ارتباط موجبة بين المتغيرين ، و ان الاستبيان صادق في ما وضع لقياسه، و هناك اتساق داخلي لكلا المحورين

الفرع الثاني: ثبات أداة الدراسة.

و هي قدرة الأداة على قياس ما أعدت لقياسه فعلا، و هي تعكس مدى موثوقية الأداة وقدرتها على تقديم نتائج متسقة، و يعني انه لو أعدنا تطبيق الاستبيان على نفس العينة وفي ظروف مشابهة، فإننا سنتحصل على النتائج نفسها تقريبا

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

و لقياس ثبات اداة الدراسة اعتمد الطالبة على معامل الفا كرونباخ ، و هو أكثر الطرق شيوعا إذ يمتاز بتنسيقه وإمكانية الوثوق بنتائجه. و هو الذي يحدد مستوى قبول أداة قياس بمستوى 0.60 فأكثر ، وإذا كانت أقل فإنها ترفض.

الجدول رقم (6): معامل ثبات مقياس الدراسة ألفا كرونباخ.

محاوّر الإستبيان	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
الرقمنة	18	0,69
جودة الخدمات العمومية	15	0,657
معامل الثبات للإستبيان ككل	33	0,781

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول اعلاه ان قيمة معامل الفا كرونباخ كانت مرتفعة لكلا محوري الاستبيان ، حيث بلغت قيمة الفا كرونباخ لمحور الرقمنة (0.69) ، و بلغت في محور جودة الخدمات العمومية (0.69)، كما بلغت قيمة معامل الفا كرونباخ للاستبيان ككل (0.781) ، وبمقارنتها بالمستوى الأدنى للقبول و هو (0.60) ، نستنتج ان الاستبيان اذا تم استخدامه مرة اخرى فسيعطي نفس النتائج و ان المقياس يقيس ما وضع لقياسه

اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات الدراسة:

تم استخدام اختبار Kolmogorov-Smirnov لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا. وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (7): اختبار التوزيع الطبيعي

المتغير	Kolmogorov-Smirnov	مستوى الدلالة	النتيجة
التحول الرقمي	152.	0.054	يتبع توزيع طبيعي
جودة الخدمات الادارية العمومية	.115	0.168	يتبع توزيع طبيعي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتضح من نتائج الجدول أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، حيث كانت نسب التوزيع الطبيعي لكل من المحورين أكبر من $(0,05)$ وهو المستوى المعتمد في المعالجة الإحصائية. و عليه نقوم بتطبيق قوانين معلمية التوزيع.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

المطلب الأول : دراسة وتحليل نتائج خصائص عينة الدراسة

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة: فيما يلي خصائص عينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية والوظيفية الخاصة بالموظفين:

1- الجنس:

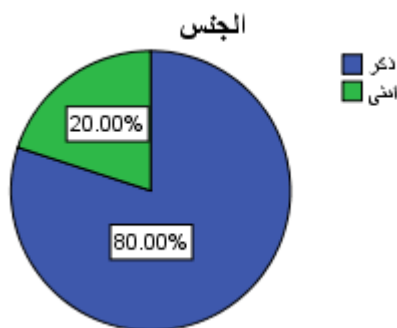
الجدول رقم(8): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة %
الذكر	36	80
الانثى	9	20
المجموع	45	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى دائرة نسبية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث الجنس كالتالي:

الشكل رقم (02): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول و الشكل اعلاه ، ان عدد أفراد الذكور في مؤسسة اتصالات الجزائر بلغ 36 فردا بنسبة 80%، من العينة الكلية ، و بلغ عدد أفراد الاناث 9 أفراد بنسبة 20% من العينة الكلية ، مما يلاحظ وجود تفاوت كبير بين الذكور و الاناث من حيث الموظفين في وكالة اتصالات الجزائر ، و هذا التفاوت يعكس عدم الاتزان الموجود في الهيكل البشري في المؤسسة و هذا راجع لعدة اسباب ، منها طبيعة نشاط مؤسسة اتصالات الجزائر ، فمؤسسات قطاع الإتصالات و التقنيات يغلب عليها الطابع الذكوري في كثير من الاحيان ، لما تتطلبه من خبرة كبيرة و تدخلات ميدانية ، و مهارات تقنية متخصصة.

2- السن:

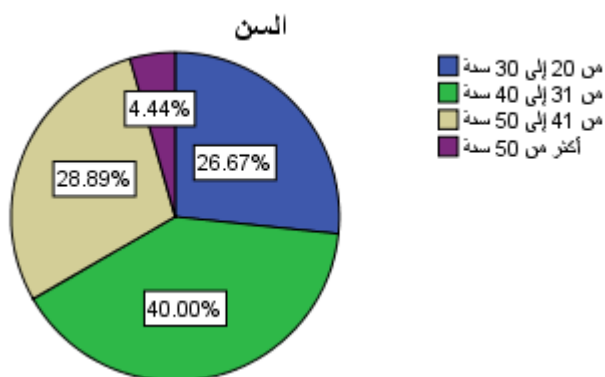
الجدول رقم (9): توزيع مفردات الدراسة حسب السن.

السن	التكرار	النسبة %
من 20 سنة إلى 30 سنة	12	26.7
من 31 سنة إلى 40 سنة	18	40
من 41 سنة إلى 50 سنة	13	28.9
أكثر من 50 سنة	2	4.4
المجموع	45	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى دائرة نسبية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث السن كالتالي:

الشكل رقم (03): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب السن.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

يتضح من الجدول و الشكل اعلاه ، بلغ عدد الأفراد ذوي السن من 31 إلى 40 سنة 18 فردا و هو الأكبر بنسبة 40 %، ثم يليه الأفراد ذوي السن من 41 سنة إلى 50 سنة ب 13 فردا و بنسبة 28,9%

ثم تليها فئة الأفراد من 20 سنة إلى 30 سنة ب 12 فردا و بنسبة 26,7%، و أخيرا فئة أكثر من 50 سنة بعدد فردين و نسبة 4.4%، و هذا يوضح وجود تنوع كبير في الفئات العمرية في المؤسسة، و ان المؤسسة تعتمد أكثر على الأفراد ذوي الخبرة و الاستقرار

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الوظيفي ، و هذا ما يعكس ان الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة هي الأكثر حضورا في المؤسسة، وهي فئة تتميز بالخبرة والكفاءة، إضافة إلى القدرة على التكيف مع متطلبات العمل والتقنيات الحديثة.

3- المؤهل العلمي:

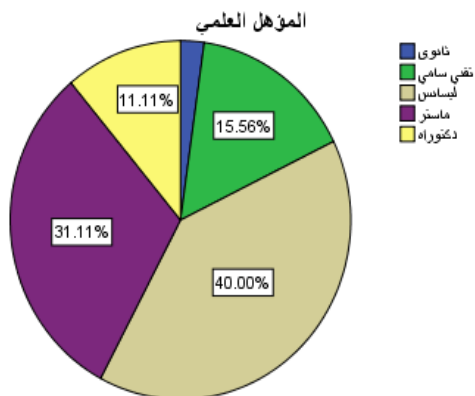
الجدول رقم (10): توزيع مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	1	2,2
تقني سامي	7	15,6
ليسانس	18	40
ماستر	14	31,1
دكتوراه	5	11,1
المجموع	45	100

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى دائرة نسبية تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث المؤهل العلمي كالتالي:

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

نلاحظ من الجدول و اشكل اعلاه، ان عدد الأفراد الحاصلون على شهادة ليسانس بلغ 18 فردا نسبة 40%، كما بلغت نسبة الأفراد الذين يحملون شهادة الماستر 31.1% ب 14 فردا، فيما تمثل عدد الأفراد الحاملين لشهادة الدكتوراه 5 أفراد بنسبة 11،1%، و بلغ عدد الأفراد ذوي المستوى تقني سامي 7 أفراد ، بنسبة 15،6%، و تمثل الأفراد ذوي المستوى الثانوي بفرد 1 فقط بنسبة 2.2% ، و هذا ما يدل على ان مؤسسة إتصالات الجزائر تعتمد على الكفاءات ذوي المستوى العالي و الحاملين للشهادات الجامعية ، و هو مؤشر على وجود كفاءات علمية مؤهلة داخل المؤسسة.

4- عدد السنوات الاقدمية:

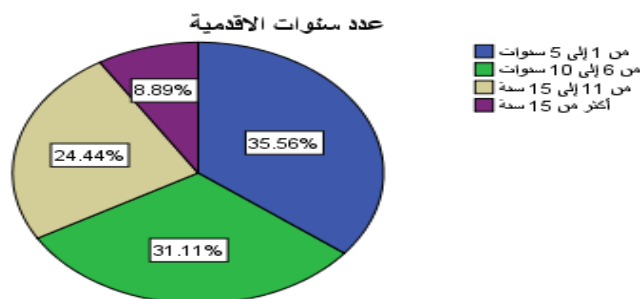
الجدول رقم (11): توزيع مفردات الدراسة حسب عدد السنوات الاقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة %
من 1 إلى 5 سنوات	16	35,6
من 6 سنوات إلى 10 سنوات.	14	31,1
من 11 سنة إلى 15 سنة	11	24,4
اكثر من 15 سنة.	4	8,9
المجموع	45	100.0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

بعد تحويل النسب المئوية إلى دائرة نسببة تتضح الخصائص الديموغرافية للعينة من حيث عدد السنوات الخبرة كالتالي:

الشكل رقم (05): التمثيل البياني لخصائص مفردات الدراسة حسب عدد السنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss.

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

يتضح من الجدول و الشكل اعلاه، ان فئة الأفراد ذوي الخبرة من 1 إلى 5 سنوات سجلت أكبر حضور في العينة ب 16 فردا بنسبة 35.6% ، ثم تليها الفئة ذوي الخبرة من 6 إلى 10 سنوات ، ب 14 فردا ، و نسبة 31.1%، ثم في المركز الثالث فئة من 11 إلى 15 سنة ب 11 فردا ، بنسبة 24.4%، و في الأخير فئة الأكثر من 15 سنة ب 4 أفراد و نسبة 8.9% من العينة، و بين هذا التوزيع ان اغلبية الموظفين في المؤسسة حديثو الالتحاق بالمؤسسة ، و يتمتعون بخبرة قصيرة إلى متوسطة ،

المطلب الثاني : عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة حسب أبعاد الدراسة

يتضمن هذا المطلب الاجابة على الاسئلة التي طرحت في المقدمة ، من خلال اتجاهات إجابات العينة حول أبعاد الرقمنة (الأجهزة و المعدات، البرمجيات، نظم الإتصالات ، الأفراد). ، وكذلك مستوى جودة الخدمات العمومية في المؤسسة وذلك بالاجابة على التساؤلات الفرعية لمعرفة مستوى كل من الرقمنة و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر ، مع الأخذ بعين الاعتبار مقياس ليكارت الخماسي في الدراسة

اولا:نتائج فقرات المحور الأول المتعلقة بالرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر

للاجابة على التساؤل: ما مستوى تطبيق الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ؟

سيتم تحليل عبارات المقياس الخاصة بمحور الرقمنة بكل أبعادها (الأجهزة و المعدات، البرمجيات، نظم الإتصالات ، الأفراد) من خلال حساب المتوسطات الحسابية لتحديد اتجاه إجابات عينة الدراسة، والانحراف المعياري لكل عبارة لمعرفة درجة تشتت إجابات العينة عن المتوسط الحسابي ، مع تحديد المتوسط الكلي لكل بعد من أبعاد الرقمنة.

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور الرقمنة مع اتجاه إجابات العينة لإجابات

موظفي إتصالات الجزائر

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه إجابات العينة
	البعد الأول: الأجهزة و المعدات	3.8167	0.47792	مرتفع
1	تتوفر مؤسسة إتصالات الجزائر على العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاتها (طابعات، ماسحات ضوئية .. الخ)	4.2000	0.58775	موافق بشدة
2	يتم تحديث عتاد الحاسوب من قبل المؤسسة بصفة دورية	3.7556	0.93312	موافق

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

3	تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها.	3.7556	0.77329	موافق
4	تتوفر المؤسسة على فريق تقني مختص بصيانة عتاد الحاسوب و ملحقاته بشكل دوري و سريع دون تماطل.	3.5556	0.84087	موافق
البعد الثاني: البرمجيات				
5	تعتمد اتصالات الجزائر على برمجيات حاسوبية حديثة في تقديم خدماتها.	3.8222	.77720	موافق
6	يتوفر لدى مؤسسة اتصالات الجزائر برامج وتطبيقات خاصة لتسيير مختلف العمليات و الخدمات داخل المؤسسة	3.6000	.91453	موافق
7	تتميز البرمجيات المعتمدة ب سهولة الاستخدام بالنسبة للموظفين.	3.7556	.77329	موافق
8	يتم تحديث البرمجيات بانتظام لمواكبة التطور التكنولوجي.	3.8444	.76739	موافق
البعد الثالث : نظم الإتصالات				
9	تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف اتصالات الجزائر المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات	3.6667	.95346	موافق
10	تملك اتصالات الجزائر شبكات اتصال خارجية (إكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات علاقة.	3.5111	.78689	موافق
11	تملك اتصالات الجزائر شبكة اتصالات داخلية (الأنترانت) تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات.	4.0000	.97701	موافق
12	تتميز نظم الإتصالات المستخدمة في العمل بالاستقرار وقلة الأعطال.	3.9778	.86573	موافق
13	تساعد نظم الإتصالات في سرعة نقل المعلومات داخل المؤسسة و انجاز الاعمال	3.8889	.93474	موافق
البعد الرابع : الأفراد				
14	تمتلك اتصالات الجزائر كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	3.7556	.67942	موافق

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

15	تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم	3.7333	78044.	موافق
16	تعمل إتصالات الجزائر على التنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية.	3.7333	78044.	موافق
17	تعمل إتصالات الجزائر على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني الرقمي.	3.8000	75679.	موافق
18	يساهم الموظفون في إنجاح تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة.	3.7333	65366.	موافق
المحور الاول : الرقمنة		3.7827	32498.	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

و يتضح من نتائج الجدول اعلاه مايلي:

اولا: بعد الأجهزة و المعدات

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لبعدها الأجهزة و المعدات (3.81) و بانحراف معياري قدره (0.47)، مما يدل على ان إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافق على هذا البعد، و تراوحت قيمة المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد بين (3.55 و 4.20) بدرجة موافق إلى موافق بشدة، و بلغ اعلى متوسط حسابي لهذا البعد للعبارة (تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاتها (طابعات، ماسحات ضوئية .. الخ) بمتوسط حسابي (4.20) و إنحراف معياري (0.58)، بدرجة موافق بشدة، وهذا يدل على توفر تجهيزات تقنية ملائمة لدعم العمل الإداري في المؤسسة، و كانت ادنى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة (تتوفر المؤسسة على فريق تقني مختص بصيانة عتاد الحاسوب و ملحقاته بشكل دوري و سريع دون تماطل) بمتوسط حسابي (3.55) و إنحراف معياري (0.84)، بدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة.

و جاءت عبارة (تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها) ثانيا بمتوسط حسابي قدره (3.75) و إنحراف معياري (0.77)، بدرجة موافق، و جاءت عبارة (يتم تحديث عتاد الحاسوب من قبل المؤسسة بصفة دورية) ثالثا بمتوسط حسابي (3.75) و إنحراف معياري (0.93)، بدرجة موافق.

ثانيًا: بعد البرمجيات

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لبعـد البرمجيات (3.75) وبانحراف معياري قدره (0.45)، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافق على هذا البعد، و جاءت قيم المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد بين (3.60 و 3.84) بدرجة موافق.

وجاءت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي في هذا البعد لعبارة (يتم تحديث البرمجيات بانتظام لمواكبة التطور التكنولوجي) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.84) وانحراف المعياري (0.76)، بدرجة موافق، في حين كانت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي لعبارة (يتوفر لدى مؤسسة اتصالات الجزائر برامج وتطبيقات خاصة لتسيير مختلف العمليات و الخدمات داخل المؤسسة) بمتوسط حسابي قدره (3.60) وانحراف معياري (0.91)، بدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة.

وجاءت عبارة (تعتمد اتصالات الجزائر على برمجيات حاسوبية حديثة في تقديم خدماتها) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.82) وانحراف معياري (0.77)، بدرجة محايد.

و عبارة (تتميز البرمجيات المعتمدة ب سهولة الاستخدام بالنسبة للموظفين) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3.75) وانحراف معياري (0.77) بدرجة موافق.

ثالثًا: بعد نظم الإتصالات

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لبعـد نظم الإتصالات (3.80)، وبانحراف معياري (0.48)، و يتضح منه أن إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافق على هذا البعد. و كانت قيم المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد بين (3.51 و 4.00)، بدرجة موافق .

و بلغ أعلى متوسط حسابي لهذا البعد لعبارة (تملك اتصالات الجزائر شبكة إتصالات داخلية (الأنترانت) تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (4.00) والانحراف المعياري جاء ب (0.97)، بدرجة موافق، في حين كانت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي لعبارة (تملك اتصالات الجزائر شبكات اتصال خارجية (إكسترنانت) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات علاقة) بمتوسط حسابي (3.51) وانحراف معياري (0.78)، بدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة.

وجاءت ثانيا عبارة (تتميز نُظم الإتصالات المستخدمة في العمل بالاستقرار وقلة الأعطال) بمتوسط حسابي قدره (3.97) وانحراف معياري (0.86) بدرجة موافق

كما جاءت عبارة (تساعد نُظم الإتصالات في سرعة نقل المعلومات داخل المؤسسة و انجاز الاعمال) ثالثًا بمتوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري (0.93)، بدرجة موافق لهذه العبارة .

و جاءت عبارة (تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف إتصالات الجزائر المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات) بمتوسط حسابي قدره (3,66) و إنحراف معياري (0.93) بدرجة موافق.

رابعا: بعد الأفراد

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لبعد الأفراد (3.75)، وإنحراف معياري (0.35)، و يتضح منه أن إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافق على هذا البعد. و كانت قيم المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد بين (3.73 و 3.80)، بدرجة موافق .

و بلغ أعلى متوسط حسابي لهذا البعد لعبارة (تعمل إتصالات الجزائر على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني الرقمي) حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (3.80) والإنحراف المعياري جاء ب (0.75)، بدرجة موافق، في حين كانت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة (تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال المؤكدة إليهم)، (تعمل إتصالات الجزائر على التنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية). بمتوسط حسابي (3.73) وإنحراف معياري (0.78)، بدرجة موافق حسب إجابات أفراد العينة.

وجاءت ثانيا عبارة (تمتلك إتصالات الجزائر كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب) بمتوسط حسابي قدره (3.75) وإنحراف معياري (0.67) بدرجة موافق

كما جاءت عبارة (يساهم الموظفون في إنجاح تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة). ثالثاً بمتوسط حسابي قدره (3.73) وإنحراف معياري (0.65)، بدرجة موافق لهذه العبارة .

أما محور الرقمنة بابعاده ككل بلغت قيمة المتوسط الحسابي له (3.78) وإنحراف معياري قدره (0.32)، مما يوضح أن مستوى الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية جاء مرتفعاً، و منه نقوم بالاجابة على التساؤل الذي طرحناه حول مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسة، حيث هناك مستوى مرتفع لتطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية.

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

ثانيا: نتائج فقرات المحور الثاني المتعلقة بجودة الخدمات العمومية في جامعة غرداية

للإجابة على التساؤل: ماهو مستوى جودة الخدمات العمومية المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر؟

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية الخاصة بفقرات محور جودة الخدمات العمومية مع اتجاه إجابات العينة لإجابات موظفي اتصالات الجزائر

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه إجابات العينة
البعد الأول: الاعتمادية (Reliability)				
19	يتم إنجاز المعاملات الإدارية في المؤسسة بدقة وبدون أخطاء متكررة.	3.7333	.71985	موافق
20	المعلومات المتعلقة بالمعاملات الإدارية في المؤسسة دقيقة ومحدثة.	3.7556	.77329	موافق
21	تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على أجهزة وبرامج تنظم سير العمل وتقلل من الأخطاء الإدارية	3.8000	.96766	موافق
22	يتم الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمات للزبائن	3.6889	.76343	موافق
البعد الثاني: الاستجابة (Responsiveness)				
23	يتم إنجاز الخدمات العمومية بسرعة مناسبة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.	3.8222	.86047	موافق
24	مدة انتظار المواطنين للحصول على الخدمات تعتبر مقبولة.	3.6222	.64979	موافق
25	يتم الرد على استفسارات المواطنين بسرعة بفضل سهولة التواصل الداخلي في المؤسسة.	3.6222	.77720	موافق
26	موظفو المؤسسة على استعداد دائم لتقديم المساعدة للزبائن.	3.8000	.78625	موافق
البعد الثالث: الملموسية (Tangibles)				
		3.6296	.49860	مرتفع

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

27	يتم تنظيم الملفات والمعاملات الإدارية في مؤسسة اتصالات الجزائر بشكل جيد (أرشفة إلكترونية).	3.6444	0.77	موافق
28	الأعطال التقنية لا تؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات (استمرارية النظام الرقمي)	3.8000	0.66	موافق
29	يتم نقل المعلومات بسرعة بين مختلف المصالح في مؤسسة اتصالات الجزائر.	3.4444	0.81	موافق
البعد الرابع: الكفاءة والتوكيد (Assurance & Competence)				
30	يتميز موظفو مؤسسة اتصالات الجزائر بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات للمواطنين.	3.9111	موافق	موافق
31	يتسم سلوك الموظفين في المؤسسة بالشفافية والوضوح في التعامل مع الزبائن.	3.7556	موافق	موافق
32	يوجد تنسيق جيد بين الوحدات الإدارية في المؤسسة لتقديم الخدمات للمواطنين.	3.7556	موافق	موافق
33	إجراءات تقديم الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر واضحة وسهلة التطبيق للموظفين.	3.8000	موافق	موافق
محور جودة الخدمات العمومية				
		3.7304	.31557	مرتفع

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول ما يلي :

أولاً: بعد الاعتمادية

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لبعد الاعتمادية (3.74) وانحراف معياري (0.44)، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافق على هذا البعد. وتراوح قيم المتوسط الحسابي لفقرات هذا البعد بين (3.68 و 3.80) بدرجة موافق. وكانت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي لعبارة (تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على أجهزة وبرامج تنظم سير العمل وتقلل من الأخطاء الإدارية) بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.96)، بدرجة موافق

و كانت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة (يتم الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمات للزبائن) بمتوسط حسابي (3.68) وإنحراف معياري (0.76)، بدرجة موافق

وجاءت ثانيا عبارة (المعلومات المتعلقة بالمعاملات الإدارية في المؤسسة دقيقة ومحدثة) بمتوسط حسابي (3.75) وإنحراف معياري (0.77)، بدرجة موافق، و جاءت ثالثا عبارة (يتم إنجاز المعاملات الإدارية بدقة وبدون أخطاء متكررة) بمتوسط حسابي قدره (3.733) وإنحراف معياري (0.71)، بدرجة موافق.

ثانياً: بعد الاستجابة

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لبعد الاستجابة (3.71) وإنحراف معياري (0.49)، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافق، وتراوح المتوسطات الحسابية بين (3.62 و 3.82).

وقد جاءت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي في عبارة (يتم إنجاز الخدمات العمومية بسرعة مناسبة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر) بمتوسط حسابي (3.82) وإنحراف معياري (0.86)، بدرجة موافق.

في حين سجلت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي لكل من عبارتي (مدة انتظار المواطنين للحصول على الخدمات تعتبر مقبولة) و(يتم الرد على استفسارات المواطنين بسرعة بفضل سهولة التواصل الداخلي) بمتوسط حسابي (3.6222) لكل منهما، وإنحراف معياري (0.64979) و(0.77720) على التوالي، بدرجة موافق لكل منهما.

كما جاءت ثانيا عبارة (موظفو المؤسسة على استعداد دائم لتقديم المساعدة للزبائن) بمتوسط حسابي (3.800) وإنحراف معياري (0.78)، بدرجة موافق.

ثالثاً: بعد الملموسية

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الملموسية (3.62) وإنحراف معياري (0.49)، بدرجة موافق.

وتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.44 و 3.80).

و جاءت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة (الأعطال التقنية لا تؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات (استمرارية النظام الرقمي)). بمتوسط حسابي (3.800) وإنحراف معياري (0.66).

و كانت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي للعبارة (يتم نقل المعلومات بسرعة بين مختلف المصالح في مؤسسة اتصالات الجزائر) بمتوسط حسابي (3.44) وإنحراف معياري (0.81)، بدرجة موافق.

جاءت عبارة (تنظيم الملفات والمعاملات الإدارية بشكل جيد (أرشفة إلكترونية)) ثانياً بمتوسط حسابي (3.64) وانحراف معياري (0.77)، بدرجة موافق.

رابعاً: بعد الكفاءة والتوكيد

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لبعء الكفاء و التوكيد (3.80) و بانحراف معياري (0.40)، مما يدل على أن إجابات أفراد العينة جاءت بدرجة موافق، وتراوح المتوسطات الحسابية لهذا البعد بين (3.75 و 3.91).

و جاءت أعلى قيمة للمتوسط الحسابي في هذا البعد للعبارة (يتميز موظفو مؤسسة اتصالات الجزائر بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات للمواطنين) بمتوسط حسابي (3.91) وانحراف معياري (0.70)، بدرجة موافق، مما يعكس مستوى جيد من الكفاءة المهنية.

و جاءت أدنى قيمة للمتوسط الحسابي لكل من عبارتي (يتسم سلوك الموظفين بالشفافية والوضوح) و(يوجد تنسيق جيد بين الوحدات الإدارية) بمتوسط حسابي (3.755) لكل منهما، وانحراف معياري (0.60) و(0.77) على التوالي، بدرجة موافق.

كما جاءت ثانياً عبارة (إجراءات تقديم الخدمات العمومية واضحة وسهلة التطبيق) بمتوسط حسابي (3.80) وانحراف معياري (0.69)، بدرجة موافق.

بلغت قيمة المتوسط الحسابي لمحور جودة الخدمات العمومية (3.7304) و بانحراف معياري قدره (0.31557)، مما يدل على أن مستوى جودة الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر جاء بدرجة مرتفعة، و عليه يمكننا الاجابة على تساؤل مستوى جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية جاء مرتفعاً حسب إجابات الموظفين.

المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الأولى

التي مفادها " يوجد مستوى مرتفع لتطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية . "

الفرضية الصفرية H_0 : يوجد مستوى مرتفع لتطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

الفرضية البديلة H_1 : لا يوجد مستوى مرتفع لتطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول الرقمنة . مع المتوسط الحسابي للأداة و هو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي.

جدول رقم (14) : نتائج إختبار **Test-T** الأحادي العينة لدرجات الإجابة على مستوى الرقمنة

القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,000	44	16.157	0.32498	3.7827	الرقمنة

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج **spss**

من خلال الجدول أعلاه بلغت قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان حول الرقمنة ب (3.78) و بانحراف معياري قدره (0.32) و هذا ما يقابل درجة موافق حسب مقياس ليكارت، مما يدل على وجود متسوى عالي لتطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية، كما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig= 00.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة و التي تنص على انه يوجد مستوى مرتفع لتطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

ثانيا: نتائج اختبار الفرضية الثانية

التي مفادها " يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية ."

الفرضية الصفرية **H0**: لا يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية . .

الفرضية البديلة **H1**: يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية . .

تم اختبار هذه الفرضية بمقارنة المتوسط الحسابي للإجابات على جميع عبارات الاستبيان حول جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية مع المتوسط الحسابي للأداة و هو (3) على مقياس سلم ليكارت الخماسي.

جدول رقم (15) : نتائج إختبار **Test-T** الأحادي العينة لدرجات الإجابة على مستوى جودة الخدمات العمومية

القيمة الاحتمالية sig	درجة الحرية	قيمة t المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0,000	44	15.526	0.315570	3.7304	جودة الخدمات العمومية

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج **spss**

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

من خلال الجدول أعلاه ، بلغت قيمة المتوسط الحسابي لكل عبارات الإستبيان حول جودة الخدمات العمومية ب (3.73) و بإختلاف معياري قدره (0.31) و هذا ما يقابل درجة موافق مما يعني أن هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية، كما أن قيمة مستوى الدلالة المعنوية Sig= 00.00 وهو أقل من 0.05 مستوى الدلالة المعنوية المعتمدة و بالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة و التي تنص على ان هناك مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة

و التي نص "هناك أثر ذو دلالة احصائية الرقمنة على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية من وجهة نظر الموظفين ."

حيث تنبثق منها اربعة فرضيات فرعية ترتبط كل واحدة منها بأبعاد الرقمنة

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

التي مفادها هناك أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الجدول رقم (16): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأجهزة و المعدات و جودة الخدمات العمومية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	إختبار t	القيمة الاحتمالية sig	التفسير
جودة الخدمة	A	3.069	8.212	0.000	معنوي
	A1	.173	1.784	0.081	غير معنوي
	معامل الارتباط R	0.263			
	معامل التحديد R*	0.069			
	إختبار (F)	3.183			

النموذج غير معنوي	0,081	مستوى الدلالة	
-------------------	-------	---------------	--

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

و قد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول اعلاه مايلي:

. أن متوسط جودة الخدمات العمومية كوحدة واحدة هي ($A=1.763$) عندما يكون عامل الأجهزة و المعدات يساوي الصفر ..

ويعني أن الزيادة في عامل الأجهزة و المعدات بوحدة واحدة تزداد جودة الخدمات العمومية بنسبة معيارية قدرها ($A1-0.173$) و لكن هذه الزيادة ضئيلة و ليس لها أثر ، حيث بلغ مستوى الدلالة المعنوية (0.081) و هو اكبر من (0.05) ، و هو غير معنوي لا يوجد تأثير من قبل الأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية، لأن القيمة الإحتمالية ($\text{sig} = 0.081$) لإختبار (t) اكبر من (0.05)

تبين قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.267) مما يدل على أنه يوجد ارتباط ضعيف بين بعد الأجهزة و المعدات و جودة الخدمات العمومية بنسبة 26% فقط

فسر متغير الأجهزة و المعدات 6% من التباين في جودة الخدمات العمومية بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R^2 و بالتالي لا تساهم الأجهزة و المعدات في احداث تغيرات في جودة الخدمات العمومية ، و اذا وجد فهو ضئيل جدا.

بلغت قيمة مستوى الدلالة ل (F) ($\text{sig}=0.081$) وهي اكبر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على أن النموذج ككل غير معنوي وأن الأجهزة و المعدات لا تؤثر على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

وعليه نرفض الفرضية $H1$ التي تنص على أنه : يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية ، نقبل الفرضية $H0$ التي تنفي وجود أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

التي مفادها يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الفرضية الصفرية $H0$: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الفرضية البديلة $H1$: يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الجدول رقم (17): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد البرمجيات و جودة الخدمات العمومية

الفرضية	معلمات النموذج	معاملات الانحدار	إختبار t	القيمة الاحتمالية sig	التفسير
الفرضية الثانية	A	2.329	6.815	0,000	معنوي
	A1	0.373	4.129	0.000	معنوي
	معامل الارتباط R	0.533			
	معامل التحديد R*	0:284			
	إختبار (F)	17.046			
	مستوى الدلالة	0.000			النموذج معنوي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

و قد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول اعلاه مايلي:

أن متوسط جودة الخدمات العمومية كوحدة واحدة هي ($A=2.32$) عندما يكون عامل البرمجيات يساوي الصفر ..

وبعني أن الزيادة في عامل البرمجيات بوحدة واحدة تزداد جودة الخدمات العمومية بنسبة معيارية قدرها ($A1=0.373$)

يوجد تأثير من قبل البرمجيات على جودة الخدمات العمومية، لأن القيمة الاحتمالية ($\text{sig}= 0.000$) لإختبار (t) أقل من (0.05)

وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.533) مما يدل على أنه يوجد ارتباط متوسط بين البرمجيات و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية.

فسر متغير البرمجيات ب 28% من التباين في جودة الخدمات العمومية بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R^2 و بالتالي تساهم البرمجيات في احداث تغيرات في جودة الخدمات العمومية.

بلغت قيمة مستوى الدلالة ل (F) ($\text{sig}=0.000$) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على أن النموذج ككل معنوي وأن البرمجيات تؤثر ايجابا على جودة الخدمات العمومية

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

وعليه نقبل الفرضية $H1$ التي تنص على أنه : يوجد أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية ، ونرفض الفرضية $H0$ التي تنفي وجود أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

التي مفادها يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم الاتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .
الفرضية الصفرية $H0$: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم الاتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الفرضية البديلة $H1$: يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم الاتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الجدول رقم (18): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد نظم الاتصالات و جودة الخدمات العمومية

الفرضية	معلومات النموذج	معاملات الانحدار	إختبار t	القيمة الاحتمالية sig	التفسير
الفرعية الثالثة	A	2.961	8.128	0.000	معنوي
	A1	0.202	2.129	0.039	معنوي
	معامل الارتباط R	0.309			
	معامل التحديد R^2	0.095			
	إختبار (F)	4.531			
	مستوى الدلالة	0.039			النموذج معنوي

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

و قد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول اعلاه مايلي:

. أن متوسط جودة الخدمات العمومية كوحدة واحدة هي ($A=2.961$) عندما يكون عامل نظم الاتصالات يساوي الصفر ..

وبعني أن الزيادة في عامل نظم الاتصالات بوحدة واحدة تزداد جودة الخدمات العمومية بنسبة معيارية قدرها ($A1=0.202$)

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

يوجد تأثير من قبل نظم الاتصالات على جودة الخدمات العمومية، لأن القيمة الاحتمالية ($\text{sig}=0.039$) لإختبار (t) أقل من (0.05)

وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.30) مما يدل على أنه يوجد ارتباط بدرجة منخفض إلى متوسط بين نظم الاتصالات و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

فسر متغير نظم الاتصالات 9% من التباين في جودة الخدمات العمومية بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R^2 و بالتالي تساهم نظم الاتصالات بشكل ضعيف في احداث تغيرات في جودة الخدمات العمومية.

بلغت قيمة مستوى الدلالة ل(F). ($\text{sig}=0.039$) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على أن النموذج ككل معنوي وأن نظم الاتصالات تؤثر ايجابا على جودة الخدمات العمومية.

وعليه نقبل الفرضية H1 التي تنص على أنه : يوجد أثر ذو دلالة احصائية لنظم الاتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية . ، ونرفض الفرضية H0 التي تنفي وجود أثر ذو دلالة احصائية لنظم الاتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

التي مفادها يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأفراد على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

الفرضية الصفرية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأفراد على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

الفرضية البديلة H1: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين استخدام التحول الرقمي في الإجراءات الإدارية و جودة الخدمات الادارية العمومية في جامعة غرداية من وجهة نظر الموظفين

الجدول رقم (19): تحليل الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأفراد و جودة الخدمات العمومية

الفرضية	معلمت النموذج	معاملات الانحدار	إختبار t	القيمة الاحتمالية sig	التفسير
الفرضية الرابعة:	A	2.270	4.937	0.000	معنوي
	A1	0.389	3.189	0.003	معنوي
	معامل الارتباط R	0.437			

	0.191	معامل التحديد R^*	
	10.172	إختبار (F)	
النموذج معنوي	0.003	مستوى الدلالة	

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج spss

و قد تبين من خلال نتائج هذا التحليل الواردة في الجدول اعلاه مايلي:

. أن متوسط جودة الخدمات العمومية كوحدة واحدة هي ($A=2.270$) عندما يكون عامل الأفراد يساوي الصفر ..

ويعني أن الزيادة في عامل الأفراد بوحدة واحدة تزداد جودة الخدمات العمومية بنسبة معيارية قدرها ($A1=0.389$)

يوجد تأثير من قبل الأفراد على جودة الخدمات العمومية، لأن القيمة الإحتمالية ($\text{sig}=0.003$) لإختبار (t) أقل من (0.05)

وتشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى أن قوة العلاقة بين المتغيرين السابقين هي (0.43) مما يدل على أنه يوجد ارتباط بدرجة متوسطة بين الأفراد و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

فسر متغير الأفراد ب 19% من التباين في جودة الخدمات العمومية بالاعتماد على قيمة معامل التحديد R^2 و بالتالي يساهم الأفراد بنسبة منخفضة في احداث تغيرات في جودة الخدمات العمومية.

بلغت قيمة مستوى الدلالة ل(F). ($\text{sig}=0.003$) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وهذا يدل على أن النموذج ككل معنوي وأن الأفراد تؤثر ايجابا على جودة الخدمات العمومية

وعليه نقبل الفرضية $H1$ التي تنص على أنه : يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأفراد على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية . ، ونرفض الفرضية $H0$ التي تنفي وجود أثر ذو دلالة احصائية للأفراد على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

اختبار الفرضية الرابعة التي مفادها:

التي مفادها "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر ، و الجنس)."

الفرضية الصفرية $H0$: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر ، و الجنس)."

الفصل الثاني: دراسة حالة لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الفرضية البديلة H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر ، و الجنس).

الجدول رقم (20): تحليل التباين الأحادي لفحص المتغيرات (السن، مؤهل العلمي، سنوات الاقدمية) على الرقمنة

اسم المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
السن	بين المجموعات	8.611	18	0.478	0.522	0.922
	داخل المجموعات	22.950	26	0.883		
المؤهل العلمي	بين المجموعات	17.050	18	0.947	1.073	0.426
	داخل المجموعات	41.467	29	1.430		
سنوات الاقدمية	بين المجموعات	14.100	18	0.783	0.710	0.772
	داخل المجموعات	28.700	26	1.104		

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يوضح الجدول السابق مقارنة المتوسطات عن طريق اختبار (F) :

عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية حول الرقمنة تعزى لمتغير (السن) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.922) أما القيمة المحسوبة (F) فقد بلغت (0.522) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) .

عدم وجود فروق ذو دلالة إحصائية حول الرقمنة تعزى لمتغير (المؤهل العلمي) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.426) أما القيمة المحسوبة (F) فقد بلغت (1.073) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) .

عدم فروق ذو دلالة إحصائية حول الرقمنة تعزى لمتغير (سنوات الاقدمية) حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية (0.772) أما القيمة المحسوبة (F) فقد بلغت (0.710) وهي قيمة غير دالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)

وبالتالي نقبل الفرضية H0 التي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر) .. ، بينما نرفض الفرضية H1 التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر ، و الجنس). توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر) ..

اما عن متغير الجنس:

الجدول رقم (21): نتائج اختبار (t) لفحص الفروق بين متغير (الجنس) على الرقمنة

إسم المتغير	قيمة T	مستوى الدلالة	التفسير
الجنس	0.139	0.89	غير معنوي

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول السابق أن قيمة (t) المحسوبة قد بلغت (0.139) عند مستوى دلالة إحصائية (0.89) وحسب قاعدة القرار وبما أن مستوى الدلالة أكبر من (0.05) فإننا بذلك نقبل الفرضية الصفرية H_0 التي تشير الى انه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسّمات الشخصية والوظيفية للعمال (الجنس)". بينما نرفض الفرضية H_1 التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسّمات الشخصية والوظيفية للعمال (الجنس)

المطلب الرابع : نتائج اختبار فرضيات الدراسة

نتيجة اختبار الفرضية الأولى

توصلت الدراسة إلى انه: يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

من خلال نتائج المتوسطات الحسابية لهذه الفرضية ، تبين وجود مستوى مرتفع للرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.78) و إنحراف معياري قدره (0.32), مما يدل على ان تطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر ذو مستوى مرتفع

نتيجة اختبار الفرضية الثانية

توصلت الدراسة إلى انه: يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية.

من خلال نتائج المتوسطات الحسابية لهذه الفرضية ، تبين وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.73) و إنحراف معياري قدره (0.31), مما يدل على وجود مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة

من خلال نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين أبعاد الرقمنة و جودة الخدمات العمومية ، تبين ما يلي

الفرضية الفرعية الأولى :

توصل الطالب إلى عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الفرضية الفرعية الثانية

توصل الطالب إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية

الفرضية الفرعية الثالثة

توصل الطالب إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية لنظم الإتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية.

الفرضية الفرعية الرابعة:

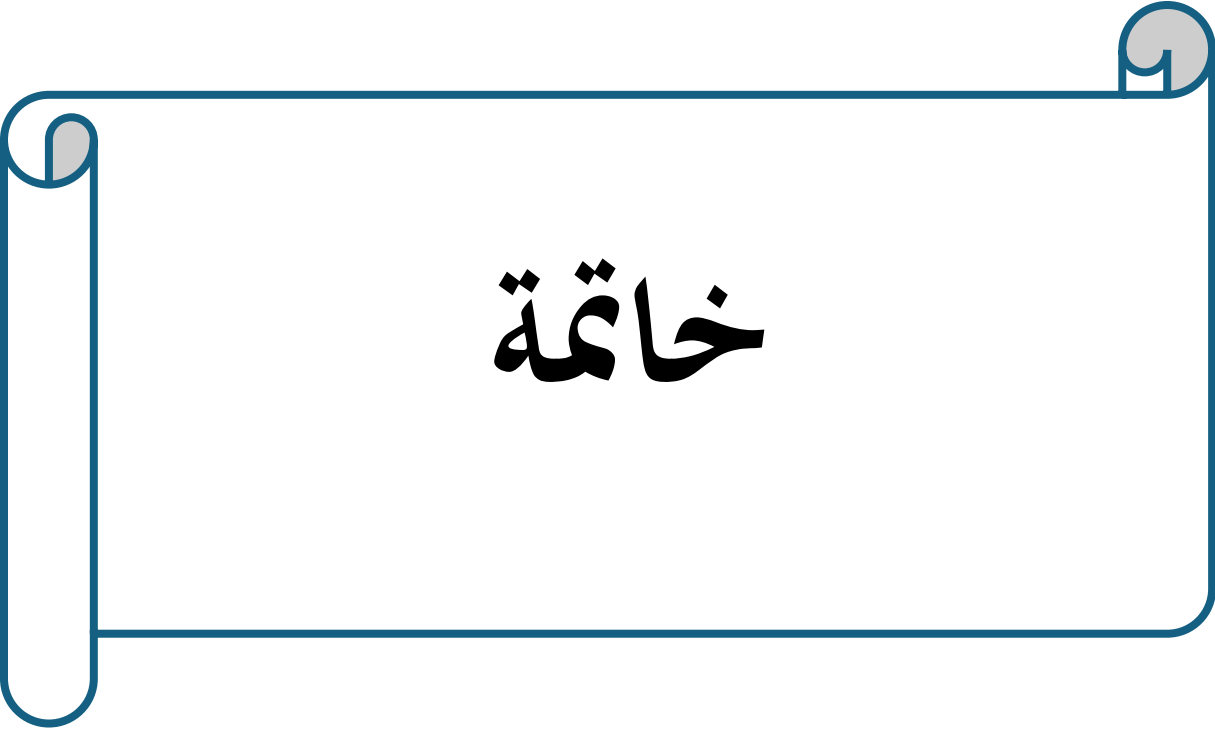
توصل الطالب إلى وجود أثر ذو دلالة احصائية للأفراد على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية .

نتيجة اختبار الفرضية الرابعة

توصل الطالب إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسّمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر، الجنس)

خلاصة الفصل الثاني

بعد عرضنا للدراسة التطبيقية في هذا الفصل و التي تطرقنا من خلالها إلى دراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر ، و محاولة اسقاط الجانب النظري عليها، يمكننا القول ان نتائج الدراسة كانت ايجابية بشكل عام حيث توصلت إلى وجود مستوى تطبيق مرتفع للرقمنة في المؤسسة ، و كذلك جودة خدمات مرتفعة ، كما توصلت إلى ان معظم أبعاد الرقمنة لها تأثير ايجابي على جودة الخدمات، كما توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إستجابات الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية حول مستوى الرقمنة ، تعزى للسّمات الشخصية والوظيفية للعمال (، المؤهل العلمي ، سنوات الاقدمية ، العمر ، الجنس)



خاتمة

خاتمة

خاتمة :

في ختام دراستنا ، و التي تناولت موضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية ، و في ظل بيئة متغيرة و متسارعة، أصبح لزأما على المؤسسات تبني الرقمنة في جميع وظائفها ، و توفير الامكانيات المادية من اجهزة و برمجيات ، و كذلك البشرية ، و التقنية، و العمل على تطوير هذه التقنية من خلال البنية التحتية و الكوادر البشرية المؤهلة، نظرا لما تواجهه المؤسسات من تحديات كبيرة ، و قد كان للمؤسسات الخدماتية نصيبا من الرقمنة ، نظرا لما تحققه من توفير للوقت و التكلفة ، و تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

و في هذا السياق، سعت الجزائر إلى التحول من الادارة التقليدية إلى الادارة الرقمية، و قد قطعت شوطا كبيرا للحاق بركب الدول المتطورة، و هذا من خلال تطبيق مشروع الرقمنة على ارض الواقع، و من بين المؤسسات التي كانت سباقة لذلك، مؤسسة إتصالات الجزائر ، فبعدما كانت الادارة التقليدية تزعج المواطن نظرا للطوابير الطويلة التي تجعله ينتظر طويلا لاجل الحصول على الخدمات، جاءت الرقمنة لقلل من هذه المشاكل ، و من ابرز مشاريع الرقمنة في المؤسسة نذكر امكانية دفع الفواتير و تعبئة الانترنت من خلال البطاقة الذهبية .

و قد بدأت تظهر بوادر نجاح الرقمنة في المؤسسة بالنظر إلى تحسن جودة الخدمات المقدمة للزبان، و كذلك الوقت المستغرق في ذلك، مما قلل من استياء المواطنين ، و هو الامر الذي يعود بالفائدة على المؤسسة و على المواطن على حد سواء .

و توصلت دراستنا الحالية إلى العديد من النتائج ، نوجزها كما يلي:

اولا: نتائج الدراسة

من الناحية النظرية توصلت الدراسة إلى:

اصبحت الرقمنة عاملا رئيسيا في تطور و نجاح المؤسسات ، و منها المؤسسات الخدماتية كذلك .

الرقمنة تتمثل في عملية التحول من الادارة التقليدية و المعاملات الورقية إلى الادارة الالكترونية ، و المعاملات الرقمية ، باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات

تتمثل جودة الخدمات في توافق الخدمات المقدمة مع متطلبات و توقعات الزبون.

ان تحسين جودة الخدمات العمومية ، يتطلب بنية تحتية رقمية، و الموارد المختلفة لانجاحها، و التي تلبي احتياجات الجمهور

خاتمة

من الناحية التطبيقية:

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر بالمنية
- يوجد مستوى جودة خدمات مرتفع في مؤسسة إتصالات الجزائر
- تؤثر الرقمنة ايجابيا على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية
- هناك أثر ذو دلالة احصائية بين الرقمنة و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر
- لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية للأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية
- هناك أثر ذو دلالة احصائية للبرمجيات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية
- هناك أثر ذو دلالة احصائية لنظم الإتصالات على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية
- هناك أثر ذو دلالة احصائية للأفراد على جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر بالمنية

توصيات الدراسة :

بناء على النتائج التي توصل اليها الطالب توصي الدراسة ب:

- تدعيم البنية التحتية الرقمية للمؤسسة من خلال توفير الأجهزة و المعدات الحديثة ، لضمان تقديم خدمات سريعة و فعالة
- ضرورة تكوين و تدريب الموظفين في المجال الرقمي لتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن
- استقطاب و توظيف الكفاءات و ذوي الخبرة في مجال الاعلام و الاتصال في المؤسسة.
- نشر ثقافة الوعي لدى المواطن عن كيفية الاستغلال الامثل للتكنولوجيا
- ضرورة اعتماد المؤسسة على انظمة لتسيير شكاوي المواطنين و الاستجابة الفورية لهم
- اشراك المواطنين في تقييم جودة الخدمات في المؤسسة عن طريق الاستبيانات، للتعرف على النقائص و العمل على تحسينها.

افاق الدراسة:

نظرا لأهمية الموضوع ، تفتتح هذه الدراسة المجال إلى العديد من الدراسات ذات العلاقة بالموضوع ، نظرا للتطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية ، و من بين اهم المواضيع التي يمكن دراستها مستقبلا نذكر:

- دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات العمومية
- دراسة أثر المعوقات التي تواجه الموظفين على تقديم الخدمات العمومية
- دراسة أثر التحول الرقمي على رضا الزبائن

خاتمة

- أثر الرقمنة على تحسين اداء الموارد البشرية

وفي ختام هذا العمل، نقرّ بأن الكمال لله سبحانه وتعالى وحده، فما هذا الجهد إلا محاولة بشرية قد يشوبها النقص أو التقصير. فإن وُفِّقنا في عرض هذا الموضوع وتحليله فذلك بفضل الله تعالى وتوفيقه، وإن وجد فيه خطأ أو سهو فمن أنفسنا، وحسبنا أننا بذلنا ما في وسعنا واجتهدنا قدر الإمكان. نسأل الله أن يجعل هذا العمل نافعا ومفيدا، والحمد لله أولا وآخرًا على ما أنعم به من توفيق وفضل.



قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

اولا: المراجع العربية

أ_الكتب

1. خواتر سامية، الرقمنة ضمانة لجودة التعليم العالي والبحث العلمي وتحقيق التنمية المستدامة، جزء الثاني، دار كنوز الحكمة للنشر و التوزيع ، الجزائر، 2021
2. ريتشارد نورمان، ادارة الخدمات الاستراتيجية و القيادة في أعمال الخدمات، ترجمة عمرو الملاح، مكتبة العبيكان ، السعودية ، 2022
3. عماد عيسى، صالح محمد، المكتبات الرقمية الأسس النظرية والتطبيقات العلمية، ط1، الدار المصرية اللبنانية للطبع و النشر، القاهرة، 2006
4. فاتح زعيتر، كتاب وقائع المؤتمر الدولي العلمي الرقمنة وتأثيرها على جودة التعليم العالي في الدول النامية، المركز الديمقراطي العربي للنشر، ط1، برلين، ألمانيا، 2023
5. فيروز قطاف ، عبلة بزراري ، جودة الخدمة المصرفية ، ط1 ، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن ، عمان ، 2019 ، ص 37
6. نجلاء احمد يس، الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية، ط1 ، العربي للنشر و التوزيع ، القاهرة ، مصر، 2012

ب _ اطروحات الدكتوراه

1. بوزيان حسان ، أثر جودة الخدمة على رضا الزبون دراسة ميدانية على مؤسسة إتصالات الجزائر في مدينة العلمة سطيف ، أطروحة دكتوراه ، تخصص تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب البليدة ، الجزائر، 2013
2. خديجة بوخالفة، مشاريع المكتبات الرقمية بالجامعات الجزائرية بين الجاهزية وأليات التأسيس دراسة ميدانية بالمكتبات الجامعية بقسنطينة، أطروحة دكتوراه، تخصص تقنيات المعلومات في لأنظمة الوثائقية، جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2013/2014
3. زمورة جمال، دور التحول الرقمي في تحسين أداء المنظمات العمومية -دراسة حالة قطاع الصحة بولاية باتنة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علوم التسيير، تخصص إدارة عامة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة - الجزائر، 2023/2024.
4. عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007
5. فحيمة إيمان، رقمنة الخدمة العمومية وأثرها على الأمن المعلوماتي للمرفق العام في الجزائر دراسة حالة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي، اطروحة دكتوراه ، تخصص الإدارة العمومية والتنمية السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد تلمسان، الجزائر، 2023/2024

قائمة المراجع

6. فوزية صادقي ، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر - دراسة تحليلية للجماعات المحلية - ، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم الإعلام والاتصال السمعي البصري ، جامعة قسنطينة 3، 2020/ 2021
7. مختار خديجة، تحديد احتياجات التكوين بالمؤسسات المتحوّلة إلى الرقمنة في سبيل بناء البرامج التكوينية مركب تجميع الغاز الطبيعي GI2/Z سوناطراك "نموذجا"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص علم النفس العمل والتنظيم، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر، الجزائر، 2023
8. مهداوي حمودي، دور إدارة الجودة في الاستجابة لمتطلبات العملاء دراسة حالة شركة TREFISOU بالعلمة، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 2018/2019

ج- مذكرات ماستر

1. إيمان بوعموشة، أمال مامة، تأثير جودة الخدمة العمومية في تحقيق رضا العملاء دراسة عينة من عملاء بلدية جيجل، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، 2018/2019
2. بلمومن سمية، قري صليحة، دور الرقمنة في تحقيق أهداف المنظمات (دراسة حالة مركز الضرائب برج بوعريريج)، تخصص إدارة أعمال، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، الجزائر، 2022/2023
3. بن براهيم فارس، المقدم إسماعيل، إسهامات الإدارة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمة العمومية دراسة حالة بلدية ورقلة مصلحة الحالة المدنية و مصلحة الوثائق البيومترية المؤمنة، مذكرة ماستر ، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2019/2020
4. بن عرعور سارة، دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي دراسة تحليلية، تخصص تحليل اقتصادي واستشراف ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1 ،الجزائر، 2022/2023
5. التلي انس، شاء الله سميع الحق، أثر الرقمنة على إعادة هندسة العمليات الإدارية دراسة حالة بالمحافظة العقارية - تقرت (2014 - 2025)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2024/2025
6. دربال ياسمين، آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة آلتين، مذكرة ماستر، تخصص تسويق الخدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، الجزائر، 2019/2020
7. سعيدي ضيف الله، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في ظل ازمة كورونا - دراسة حالة لعمال بلدية المغير خلال 2023، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم المالية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2022/2023

قائمة المراجع

8. شروق مسعودان، لبندة رحال، أثر الرقمنة على جودة الخدمات -دراسة حالة مديرية الخدمات الجامعية جيجل -، تخصص تسويق خدمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل -، الجزائر، 2022/2021
9. شيماء خويلدي، عائشة حقيقة، دور الرقمنة في تحسين الأداء التدريسي الجامعي من وجهة نظر الأساتذة دراسة حالة جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة موارد بشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023/2022
10. صحراوي حنين، مصبيح مريم، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية دراسة حالة مؤسسة البريد وحدة سكيكدة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة، الجزائر، 2023/2022
11. الضب إيمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (BNA)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2024/2023
12. عزري وهيب، زوليخة براهيم، دور الرقمنة في تحسين مستويات التعلم التنظيمي في الإدارة المحلية دراسة حالة بلدية بن زوه، مذكرة ماستر، تخصص إدارة استراتيجية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف - المسيلة، الجزائر، 2023/2022
13. فاطمة يعقوب، فراح معطاء الله، اتجاهات عمال جامعة ورقلة نحو تطبيق نظام الرقمنة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية والتنظيمية، مذكرة ماستر، تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2025
14. قدور سيدي محمد الأمين، ناصر عبد الله، دور الرقمنة في تحسين نوعية الخدمة العمومية -دراسة حالة بلدية ندرومة ولاية تلمسان -، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي بمغنية - تلمسان، الجزائر، 2024/2023
15. مديني آسيا، حجاجي رانيا، دور الرقمنة في تفعيل الرقابة في المؤسسة دراسة حالة بمديرية بريد الجزائر لولاية قلمة، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 - قلمة -، الجزائر، 2023/2022
16. مزار عبد النور، فعالية الرقمنة على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة مصرف السلام الجزائر 2017/2021، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2023/2022
17. منداش زهيرة، آليات تحسين جودة الخدمة العمومية في بلدية عشعاشة، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، الجزائر، 2025/2024
18. نادية دادو، حلالة عفاف، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية بالبلدية (مصلحة الحالة المدنية بولاية توفرت سنة 2025)، مذكرة ماستر، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الجزائر، 2024/2024

قائمة المراجع

19. نكاع زهية، دور إدارة الجودة الشاملة في تحقيق الميزة التنافسية دراسة حالة شركة صوفاكت "تيسمسيلت"، مذكرة ماستر، تخصص إدارة اعمال، المركز الجامعي أحمد بن يحيى الونشريسي تيسمسيلت، الجزائر، 2015/2014

د_ مقالات

1. براينيس عبد القادر، كبير هادية، خصائص الخدمة و أثرها على سلوك المستعملين، مجلة الإستراتيجية والتنمية، الجزائر، مجلد 4، عدد 6، 2014
2. بن عيسى إلهام، عراقيل تقديم الخدمة العمومية و أساليب الارتقاء بها، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، عدد 08، 2018
3. بوطالب عكاشة، سنوسي سيد احمد الفاروق، دور الرقمنة في تحسين الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة سونلغاز، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025
4. حسين قادري، باية بن عاشور، إدارة الموارد البشرية كمدخل في تفعيل جودة الخدمة العمومية، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، اجامعة باتنة، الجزائر، لعدد 01، 2021
5. حميد بوزيدة، علي حميدوش، اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة " المتطلبات والعوائد " تجارب دولية – "دروس وعبر"، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، الجزائر، المجلد 08، العدد 01، 2020
6. سمير يحياوي، مليكة بوخاري، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية دراسة حالة الشباك الالكتروني لبلدية البويرة، مجلة دراسات اقتصادية، الجزائر، مجلد 16، عدد 03، 2022
7. صراع سعاد، بومدين حسين، واقع الرقمنة في الادارة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2025
8. مريم خالص حسين، الحكومة الالكترونية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العراق، عدد خاص بمؤتمر الكلية، 2013

ثانيا: المراجع الاجنبية:

1. Bernabé Fochie Tuebou, The Digitization of Public Services and Its Contribution to the Quality of Service in Relation to User Satisfaction, Open Journal of Applied Sciences, Vol.14 No.9, Mexico, 2024
2. Febby Aulya Putri and others, Strategies for Enhancing Public Services in the Era of Digitalization in Indonesia, International Journal of Social Science and Humanity, vol. 2, no. 2, Indonesia, 2025
3. Nur Atiqah Mohd Azim, and others, Digitization of Records and Archives: Issues and Concerns, INTERNATIONAL JOURNAL OF ACADEMIC RESEARCH IN BUSINESS & SOCIAL SCIENCES, Vol. 8, No. 9, 2018

قائمة المراجع

4. Smeshko Oleg Grigorievich, and others, 'Quality management of state and municipal services in the context of digitalization of society', Economics and management . N 11, rusai
5. Syamsiar, 'The Role of Digitalization In Enhancing Public Service Effectiveness In Indonesia', Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Administrasi Publik, Volume 13, Number 1, Indonesia, 2023
6. Vita Aprilina, 'The Role Of Digitalization In Enhancing Public Service Efficiency: Challenges And Opportunities In Managing Public Complaints Through E-Government In Indonesia', International Journal of Social Welfare and Family Law, Volume. 2, Number. 1, Universitas Putera Batam, Batam, Indonesia, 2025



قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الملاحق

الملحق (1): الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

سنة ثانية ماستر علوم اقتصادية

تخصص اقتصاد و تسيير مؤسسات

نضع بين يديكم نسخة من الاستبيان الخاص بذاكرة ماستر تحت عنوان "دور تحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات الادارية العمومية" والذي يضم مجموعة من الأسئلة حول الموضوع ونرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة بوضع علامة (X) امام الإجابة التي تختارونها وتؤكد لكم على ان المعلومات التي تقدمونها ستحاط بالسرية التامة ولن تستعمل الا لأغراض البحث العلمي.

نشكركم مقدما جهودكم وحسن تعاونكم.

قائمة الملاحق

المعلومات الشخصية

1 - الجنس:

☐ ذكر ☐ انثى

2_ السن

☐ من 20 سنة إلى 30 سنة ☐ من 31 سنة إلى 40 سنة. ☐
☐ من 41 سنة إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة

3- المؤهل العلمي

☐ ثانوي ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دكتوراه

4- عدد سنوات الاقدمية

☐ من 1 إلى 5 سنوات ☐ من 6 سنوات إلى 10 سنوات. ☐
☐ من 11 سنة إلى 15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة.

رقم العبارة	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الاول : الرقمنة						
البعد الأول: الاجهزة و المعدات						
1	تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاتها (طابعات، ماسحات ضوئية .. الخ)					
2	يتم تحديث عتاد الحاسوب من قبل المؤسسة بصفة دورية					

قائمة الملاحق

					تستعمل مؤسسة اتصالات الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها.	3
					تتوفر المؤسسة على فريق تقني مختص بصيانة عتاد الحاسوب و ملحقاته بشكل دوري و سريع دون تماطل.	4
البعد الثاني: البرمجيات						
					تعتمد اتصالات الجزائر على برمجيات حاسوبية حديثة في تقديم خدماتها.	5
					يتوفر لدى مؤسسة اتصالات الجزائر برامج وتطبيقات خاصة لتسيير مختلف العمليات و الخدمات داخل المؤسسة	6
					تتميز البرمجيات المعتمدة ب سهولة الاستخدام بالنسبة للموظفين.	7
					يتم تحديث البرمجيات بانتظام لمواكبة التطور التكنولوجي.	8
البعد الثالث : نظم الاتصالات						
					تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف اتصالات الجزائر المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات	9
					تملك اتصالات الجزائر شبكات اتصال خارجية (إكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات علاقة.	10
					تملك اتصالات الجزائر شبكة اتصالات داخلية (الأنترانت) تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات.	11
					تتميز نظم الاتصالات المستخدمة في العمل بالاستقرار وقلة الأعطال.	12

قائمة الملاحق

					تساعد نُظم الاتصالات في سرعة نقل المعلومات داخل المؤسسة و انجاز الاعمال	13
البعد الرابع : الافراد						
					تمتلك اتصالات الجزائر كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	14
					تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم	15
					تعمل اتصالات الجزائر على التنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية.	16
					تعمل اتصالات الجزائر على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني الرقمي.	17
					يساهم الموظفون في إنجاح تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة.	18
المحور الثاني: جودة الخدمة العمومية						
البعد الأول: الاعتمادية (Reliability)						
					يتم إنجاز المعاملات الإدارية في المؤسسة بدقة وبدون أخطاء متكررة.	19
					المعلومات المتعلقة بالمعاملات الإدارية في المؤسسة دقيقة ومحدثة.	20

قائمة الملاحق

					تتوفر مؤسسة اتصالات الجزائر على أجهزة وبرامج تنظم سير العمل وتقلل من الأخطاء الإدارية	21
					يتم الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمة للزبائن	22
البعد الثاني: الاستجابة (Responsiveness)						
					يتم إنجاز الخدمات العمومية بسرعة مناسبة داخل مؤسسة اتصالات الجزائر.	23
					مدة انتظار المواطنين للحصول على الخدمة تعتبر مقبولة.	24
					يتم الرد على استفسارات المواطنين بسرعة بفضل سهولة التواصل الداخلي في المؤسسة.	25
					موظفو المؤسسة على استعداد دائم لتقديم المساعدة للزبائن.	26
البعد الثالث: الملموسية (Tangibles)						
					يتم تنظيم الملفات والمعاملات الإدارية في مؤسسة اتصالات الجزائر بشكل جيد (أرشفة إلكترونية).	27
					الأعطال التقنية لا تؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات (استمرارية النظام الرقمي)	28
					يتم نقل المعلومات بسرعة بين مختلف المصالح في مؤسسة اتصالات الجزائر.	29
البعد الرابع: الكفاءة والتوكيد (Assurance & Competence)						
					يتميز موظفو مؤسسة اتصالات الجزائر بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات للمواطنين.	30

قائمة الملاحق

31	يتسم سلوك الموظفين في المؤسسة بالشفافية والوضوح في التعامل مع الزبائن.				
32	يوجد تنسيق جيد بين الوحدات الإدارية في المؤسسة لتقديم الخدمات للمواطنين.				
33	إجراءات تقديم الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر واضحة وسهلة التطبيق للموظفين.				

الملحق (2): قائمة الاساتذة المحكمين

اسم و لقب الاستاذ المحكم	القسم
بودودة محمد الصديق	قسم علوم التسيير
بن حمدون خديجة	قسم العلوم الاقتصادية
بن موسى عمر	قسم علوم التسيير

الملحق (3): الخصائص الديموغرافية

Statistics

عدد الاقدمية	سنوات	المؤهل العلمي	السن	الجنس	
45	45	45	45	45	Valid
0	0	0	0	0	N Missin g

الجنس

Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequen cy

قائمة الملاحق

ذكر	36	80.0	80.0	80.0
انثى	9	20.0	20.0	100.0
Valid Total	45	100.0	100.0	
1				

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 20 إلى 30 سنة	12	26.7	26.7	26.7
من 31 إلى 40 سنة	18	40.0	40.0	66.7
من 41 إلى 50 سنة	13	28.9	28.9	95.6
أكثر من 50 سنة	2	4.4	4.4	100.0
Valid Total	45	100.0	100.0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ثانوي	1	2.2	2.2	2.2
تقني سامي	7	15.6	15.6	17.8
ليسانس	18	40.0	40.0	57.8
ماستر	14	31.1	31.1	88.9
دكتوراه	5	11.1	11.1	100.0
Valid Total	45	100.0	100.0	

قائمة الملاحق

عدد سنوات الاقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
من 1 إلى 5 سنوات	16	35.6	35.6	35.6
من 6 إلى 10 سنوات	14	31.1	31.1	66.7
Valid من 11 إلى 15 سنة	11	24.4	24.4	91.1
أكثر من 15 سنة	4	8.9	8.9	100.0
Total	45	100.0	100.0	

الملحق (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لخور الرقمنة

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تتوفر مؤسسة إتصالات الجزائر على العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاتها (طابعات، ماسحات ضوئية .. الخ)	45	3.00	5.00	4.2000	.58775
تستعمل مؤسسة إتصالات الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها.	45	2.00	5.00	3.7556	.93312
يتم تحديث عتاد الحاسوب بصفة دورية	45	1.00	5.00	3.7556	.77329

قائمة الملاحق

تتوفر المؤسسة على فريق تقني مختص بصيانة عتاد الحاسوب و ملحقاته بشكل دوري و سريع دون تماطل.	45	2.00	5.00	3.5556	.84087
بعد_الأجهزة_والمعدات	45	2.75	4.75	3.8167	.47792
Valid N (listwise)	45				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
بعد_البرمجيات	45	2.75	4.50	3.7556	.45066
تعتمد إتصالات الجزائر على برمجيات حاسوبية حديثة في تقديم خدماتها.	45	2.00	5.00	3.8222	.77720
يتوفر لدى مؤسسة إتصالات الجزائر برامج وتطبيقات خاصة لتسيير مختلف العمليات و الخدمات داخل المؤسسة"	45	1.00	5.00	3.6000	.91453
تتميز البرمجيات المعتمدة ب سهولة الاستخدام بالنسبة للموظفين.	45	2.00	5.00	3.7556	.77329
يتم تحديث البرمجيات بانتظام لمواكبة التطور التكنولوجي.	45	2.00	5.00	3.8444	.76739
Valid N (listwise)	45				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

قائمة الملاحق

تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف إتصالات الجزائر المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات .	45	1.00	5.00	3.6667	.95346
تملك إتصالات الجزائر شبكات اتصال خارجية (إكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات علاقة.	45	2.00	5.00	3.5111	.78689
تملك إتصالات الجزائر شبكة إتصالات داخلية (الأنترانت) تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات.	45	2.00	5.00	4.0000	.97701
تتميز نظم الإتصالات المستخدمة في العمل بالاستقرار وقلة الأعطال.	45	2.00	5.00	3.9778	.86573
تساعد نظم الإتصالات في سرعة نقل المعلومات داخل المؤسسة.	45	1.00	5.00	3.8889	.93474
بعد نظم إتصالات	45	2.80	5.00	3.8089	.48233
Valid N (listwise)	45				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تمتلك إتصالات الجزائر كوادرات بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب	45	2.00	5.00	3.7556	.67942

قائمة الملاحق

تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم	45	2.00	5.00	3.7333	.78044
تعمل إتصالات الجزائر على التنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية.	45	2.00	5.00	3.7333	.78044
تعمل إتصالات الجزائر على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني الرقمي.	45	2.00	5.00	3.8000	.75679
يساهم الموظفون في إنجاح تطبيق الرقمنة داخل المؤسسة.	45	2.00	5.00	3.7333	.65366
بعد_أفراد	45	3.00	4.60	3.7511	.35459
Valid N (listwise)	45				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
متغير_مستقل	45	3.22	4.33	3.7827	.32498
Valid N (listwise)	45				

الملحق (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور جودة الخدمات العمومية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يتم إنجاز المعاملات الإدارية في المؤسسة بدقة وبدون أخطاء متكررة.	45	2.00	5.00	3.7333	.71985

قائمة الملاحق

المعلومات المتعلقة بالمعاملات الإدارية في المؤسسة دقيقة ومحدثة.	45	2.00	5.00	3.7556	.77329
تتوفر مؤسسة إتصالات الجزائر على أجهزة وبرامج تنظم سير العمل وتقلل من الأخطاء الإدارية	45	1.00	5.00	3.8000	.96766
يتم الالتزام بالمواعيد المحددة لتقديم الخدمات للزبائن	45	2.00	5.00	3.6889	.76343
يتم إنجاز الخدمات العمومية بسرعة مناسبة داخل مؤسسة إتصالات الجزائر.	45	2.00	5.00	3.8222	.86047
مدة انتظار المواطنين للحصول على الخدمات تعتبر مقبولة.	45	2.00	5.00	3.6222	.64979
يتم الرد على استفسارات المواطنين بسرعة بفضل سهولة التواصل الداخلي في المؤسسة.	45	2.00	5.00	3.6222	.77720
موظفو المؤسسة على استعداد دائم لتقديم المساعدة للزبائن.	45	2.00	5.00	3.8000	.78625
يتم تنظيم الملفات والمعاملات الإدارية في مؤسسة إتصالات الجزائر بشكل جيد	45	1.00	5.00	3.6444	.77329
الأعطال التقنية لا تؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات	45	3.00	5.00	3.8000	.66058
يتم نقل المعلومات بسرعة بين مختلف المصالح في مؤسسة إتصالات الجزائر.	45	2.00	5.00	3.4444	.81340
يتميز موظفو مؤسسة إتصالات الجزائر بالكفاءة العالية في تقديم الخدمات للمواطنين.	45	2.00	5.00	3.9111	.70137
يتسم سلوك الموظفين في المؤسسة بالشفافية والوضوح في التعامل مع الزبائن.	45	2.00	5.00	3.7556	.60886
يوجد تنسيق جيد بين الوحدات الإدارية في المؤسسة لتقديم الخدمات للمواطنين.	45	2.00	5.00	3.7556	.77329
إجراءات تقديم الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر واضحة وسهلة التطبيق للموظفين.	45	2.00	5.00	3.8000	.69413
متغير_تابع	45	3.13	4.27	3.7304	.31557
بعد_اعتمادية	45	2.00	4.25	3.7444	.44431
بعد_استجابة	45	2.50	4.50	3.7167	.49601
بعد_ملموسية	45	2.33	4.33	3.6296	.49860
بعد_كفاءة	45	2.75	4.50	3.8056	.40902
Valid N (listwise)	45				

قائمة الملاحق

الملحق (6): معامل ألفا كرومباخ

Reliability Statistics الرقمنة

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.690	18

Reliability Statistics جودة الخدمات العمومية

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	15

Reliability Statistics الاستبيان ككل

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	33

قائمة الملاحق

الملحق (7): اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
متغير_مستقل	.152	45	.540	.948	45	.042
متغير_تابع	.115	45	.168	.954	45	.073

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق (8): نتائج الصدق البنائي للإستبيان

Correlations

	متغير_تابع	متغير_مستقل
	قل	قل
Pearson Correlation	.510**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	45	45
Pearson Correlation	1	.510**
Sig. (2-tailed)	.000	
N	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

قائمة الملاحق

الملحق (9): اختبار t_test لمستوى الرقمنة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متغير_مستقل	45	3.7827	.32498	.04845

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
متغير_مستقل	16.157	44	.000	.78272	.6851	.8804

الملحق (10): اختبار t_test لمستوى جودة الخدمات العمومية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متغير_تابع	45	3.7304	.31557	.04704

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper

قائمة الملاحق

متغير_تابع	15.526	44	.000	.73037	.6356	.8252
------------	--------	----	------	--------	-------	-------

الملحق (11): الانحدار الخطي لبعء الأجهزة و المعدات على جودة الخدمات العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.263 ^a	.069	.047	.30802	.069	3.183	1	43	.081

a. Predictors: (Constant), بعد_الأجهزة_والمعدات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.302	1	.302	3.183	.081 ^b
Residual	4.080	43	.095		
Total	4.382	44			

a. Dependent Variable: متغير_تابع

b. Predictors: (Constant), بعد_الأجهزة_والمعدات

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.069	.374		8.212	.000

قائمة الملاحق

بعد_الأجهزة_والمعدا ت	.173	.097	.263	1.784	.081
--------------------------	------	------	------	-------	------

a. Dependent Variable: متغير_تابع

الملحق (12): الانحدار الخطي لبعء البرمجيات على جودة الخدمات العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.533 ^a	.284	.267	.27014	.284	17.046	1	43	.000

a. Predictors: (Constant), بعد_البرمجيات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1.244	1	1.244	17.046	.000 ^b
Residual	3.138	43	.073		
Total	4.382	44			

a. Dependent Variable: متغير_تابع

b. Predictors: (Constant), بعد_البرمجيات

Coefficients^a

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

قائمة الملاحق

(Constant 1)	2.329	.342		6.815	.000
بعد_البرمجيات	.373	.090	.533	4.129	.000

a. Dependent Variable: متغير_تابع

الملحق (13): الانحدار الخطي لبعء نظم الإتصالات على جودة الخدمات العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.309 _a	.095	.074	.30363	.095	4.531	1	43	.039

a. Predictors: (Constant), بعد_نظم_إتصالات

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.418	1	.418	4.531	.039 ^b
Residual	3.964	43	.092		
Total	4.382	44			

a. Dependent Variable: متغير_تابع

b. Predictors: (Constant), بعد_نظم_إتصالات

قائمة الملاحق

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.961	.364		8.128	.000
بعد_نظم_اتصالا 1 ت	.202	.095	.309	2.129	.039

a. Dependent Variable: متغير_تابع

الملحق (14): الانحدار الخطي لبعء الأفراد على جودة الخدمات العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.437 ^a	.191	.172	.28707	.191	10.172	1	43	.003

a. Predictors: (Constant), بعد_أفراد

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	.838	1	.838	10.172	.003 ^b
Residual	3.544	43	.082		
Total	4.382	44			

a. Dependent Variable: متغير_تابع

قائمة الملاحق

b. Predictors: (Constant), بعد_أفراد

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2.270	.460		4.937	.000
1 بعد_أفراد	.389	.122	.437	3.189	.003

a. Dependent Variable: متغير_تابع

الملحق (15): نتائج التباين الأحادي

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
المؤهل العلمي	Between Groups	17.050	18	.947	1.073	.426
	Within Groups	22.950	26	.883		
	Total	40.000	44			
السن	Between Groups	8.611	18	.478	.522	.922
	Within Groups	23.833	26	.917		
	Total	32.444	44			
عدد سنوات الاقدمية	Between Groups	14.100	18	.783	.710	.772
	Within Groups	28.700	26	1.104		
	Total	42.800	44			

الملحق (16): نتائج اختبار T test

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
متغير_مستقل	ذكر	36	3.7793	.32326	.05388
	انثى	9	3.7963	.35136	.11712

قائمة الملاحق

Independent Samples Test

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
								Lower	Upper
متغير_م Equal variances assumed	.001	.981	-.139-	43	.890	-.01698-	.12249	-.26399-	.23004
ستقل Equal variances not assumed			-.132-	11.625	.897	-.01698-	.12892	-.29887-	.26492

République Algérienne Démocratique et Populaire

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة عراقية
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم
الاسم
اللقب

شهادة تصحيح

بصفته عضواً في لجنة مناقشة / لجنة التقييم الطالب: (ة) :

دراسة حالة مؤسسة آصال للخدمات الإنسانية

أد الطالب: (ة) إلتم: (ة) بجميع الملاحظات المقدمة لي طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي

امضاء الأستاذ (ة) المكلف (ة) بمتابعة التصحيح



د. یزحکم علی