



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات
بعنوان :

أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية
دراسة عينة من موظفي كل من مديريات: مسح الأراضي والحفظ العقاري
– أملاك الدولة – الضرائب – لولاية المنية

تحت اشراف: أ.د. بوعبدلي أحلام

من إعداد الطالبة: بورويس ربة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ 2026/06/03

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن سانية عبد الرحمان	أستاذ	غرداية	رئيسا
بوعبدلي أحلام	أستاذ	غرداية	مشرفا ومقررا
أولاد الهدار فاتح	أستاذ	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات
بعنوان :

أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية

دراسة عينة من موظفي كل من مديريات : مسح الأراضي والحفظ العقاري
- أملاك الدولة - الضرائب لولاية المنية

تحت اشراف: أ.د. بوعبدلي أحلام

من إعداد الطالبة: بورويس ربة

نوقشت و أجيزت علنا بتاريخ 2026/06/03

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
بن سانية عبد الرحمان	أستاذ	غرداية	رئيسا
بوعبدلي أحلام	أستاذ	غرداية	مشرفا ومقررا
أولاد الهدار فاتح	أستاذ	غرداية	مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025

إهداء

إلى كل من أضاء بعلمه عقل غيره أو هدى بالجواب الصحيح حيرة سائله فأظهر بسماحته
تواضع العلماء وبرحابته سماحة العارفين .

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من أنارت طريقي بدعوتها والدتي الحبيبة وإلى روعي
والدي الغالي وإلى إبني وقرة عيني جواد و إلى إخوتي وأخواتي إلى صديقاتي كل باسمها
إلى كل من أمدوني يد العون والاهتمام .

رجة

شكر وعرفان

قال الله تعالى "لئن شكرتم لازيدنكم"

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "لا يشكر الله من لا يشكر الناس"

الحمد والثناء والشكر الله العلي القدير على نعمه الظاهرة والباطنة وتوفيقه لانجاز هذا العمل .

واعترافا بالفضل وتقديرا للجميل ليسعني إتمام إعداد هذا العمل لأن أتوجه إلى الأستاذة المشرفة

التي كانت حافزا ومنبعا لجهدي الأستاذة المشرفة: "بوعبدلي أحلام"

لقبولها الإشراف على المذكرة ، وعلى توجيهاتها السديدة، ونصائحها الدقيقة، وملاحظاتها القيمة،
وتساؤلها

المستمر عن هذا العمل الذي اعتبرته عملها فلم تدخر جهدا لأجله حتى يتم في أحسن الظروف، وكل
ذلك

بطلاقة وجهها ورحابة صدرها، فجزاها الله عني خير الجزاء، وبارك الله لها في وقتها وعملها، مع
التمني لها دوام

التفوق والنجاح إلى أعلى المراتب في مشوارها العلمي.

كما أتقدم بالشكر وعظيم الامتنان لأساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

جامعة غرداية وذلك لما بذلوه مخلصين في

مسؤولياتهم العلمية تجاه الطلبة

وأتقدم بالشكر والعرفان إلى الأساتذة "لجنة المناقشة" الذين تحملوا عناء قراءة وتفحص المذكرة

والى كل الذين غمروني برحابة صدر وتابعوني بصدق ويسرو لي الطريق في إعداد هذه المذكرة

التي نرجوا أن تكون مرجعا يستفاد منه.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية على مستوى مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بولاية المنيع، في ظل التحولات الرقمية التي تشهدها الإدارة العمومية الجزائرية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري من أجل الإحاطة بالمفاهيم الأساسية المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمات العقارية، بينما تم في الجانب التطبيقي إنجاز دراسة عينة من موظفي كل من مديريات مسح الأراضي والحفظ العقاري و أملاك الدولة والضرائب خلال الفترة الممتدة من 2026/03/01 إلى 2026/03/31، بالاعتماد على أداة الاستبيان الموجه إلى عينة شاملة مكونة من 40 موظفًا بالمديرية محل الدراسة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الرقمنة أسهمت بشكل واضح في تحسين جودة الخدمات العقارية من خلال تسريع معالجة الملفات، تبسيط الإجراءات الإدارية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات العقارية بشكل أكثر دقة وفعالية. كما بينت النتائج أن اعتماد الأنظمة الرقمية ساعد في تعزيز الشفافية والرقابة على المعاملات العقارية، من خلال الحد من الاعتماد على المعالجة التقليدية وتقليل فرص الأخطاء الإدارية، إضافة إلى دعم اتخاذ القرار الإداري عبر توفير بيانات دقيقة وآنية تساعد على تحسين تسيير المرفق العام. كما أبرزت الدراسة أن الرقمنة في القطاع العقاري تمثل عاملاً مهماً في تحديث الإدارة العمومية وتحسين أداء الخدمات المقدمة للمواطنين والمتعاملين الاقتصاديين، بما يساهم في تعزيز الثقة في الإدارة ودعم مناخ الاستثمار المحلي.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، خدمات عقارية، جودة خدمة، مديرية العامة للأملاك الوطنية، مسح الأراضي، حفظ عقاري.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of digitalization on improving the quality of real estate services at the Directorate of Land Survey and Land Registry in El Meniaa, in light of the digital transformation experienced by the Algerian public administration. The study adopted the descriptive approach in the theoretical part to address the basic concepts related to digitalization and the quality of real estate services. In the practical part, a field study was conducted during the period from 01/03/2026 to 31/03/2026, based on a questionnaire distributed to a comprehensive sample of 40 employees working at the directorate under study.

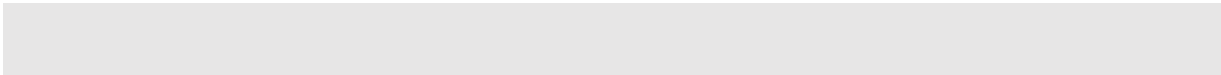
The results of the study showed that digitalization has significantly contributed to improving the quality of real estate services by accelerating file processing, simplifying administrative procedures, and facilitating access to real estate information with greater accuracy and efficiency. The findings also indicated that the adoption of digital systems has helped enhance transparency and monitoring of real estate transactions by reducing reliance on traditional processing methods and minimizing administrative errors. In addition, digitalization has supported administrative decision-making through the provision of accurate and real-time data, contributing to better management of public services. The study further highlighted that digitalization in the real estate sector represents an important factor in modernizing public administration and improving the performance of services provided to citizens and economic operators, thereby strengthening trust in public administration and supporting the local investment climate.

Keywords: Digitalization, Real Estate Services, Service Quality, Directorate General of National Property, Land Survey, Land Registry.

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	شكر وعرفان
III	الملخص
V	الفهرس
VII	قائمة الجداول و الاشكال
IX	قائمة الملاحق
١	مقدمة عامة
01	<u>الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الرقمنة وجودة الخدمات العقارية</u>
03	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي و أهمية الرقمنة وجودة الخدمات العقارية
03	المطلب الأول : مفهوم الرقمنة
16	المطلب الثاني : مفهوم جودة الخدمات العقارية
30	المطلب الثالث : أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات
40	المبحث الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات
41	المطلب الأول : دراسات سابقة حول الرقمنة في الإدارة العمومية
44	المطلب الثاني : دراسات سابقة حول جودة الخدمات العمومية
48	المطلب الثالث : موقع الدراسة الحالية من دراسات السابقة
54	<u>الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر الرقمنة وجودة الخدمات العقارية</u>
56	المبحث الأول : منهجية الدراسة الميدانية
56	المطلب الأول : نوع ومنهج الدراسة
57	المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
57	المطلب الثالث : أدوات جمع البيانات والاساليب الاحصائية المعتمدة
60	المبحث الثاني : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
60	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
68	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
71	المطلب الثالث : مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
74	الخاتمة



80	المراجع
86	الملاحق
106	فهرس الموضوعات

قائمة الجداول والاشكال والملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة	50
(02)	مقياس تفسير المتوسط الحسابي وفق سلم ليكرت الخماسي	58
(03)	نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاوَر الاستبيان	59
(04)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	60
(05)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	61
(06)	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	62
(07)	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	63
(08)	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	64
(09)	توزيع أفراد العينة حسب المديرية / المصلحة	65
(10)	المؤشرات الإحصائية الوصفية لمحاوَر الدراسة	66
(11)	نتائج اختبار t لعينة واحدة لمحاوَر الدراسة (القيمة الاختبارية = 3)	68
(12)	مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين محاوَر الدراسة	69
(13)	نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد / المتغير التابع: جودة الخدمات (المحور 2)	70
(14)	نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA بحسب سنوات الخبرة	71

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
26	الواجهة الأمامية للخدمة	(01-01)
61	مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(01-02)
61	مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(02-02)
62	مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	(03-02)
63	مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية	(04-02)
64	مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية	(05-02)
65	مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب المديرية / المصلحة	(06-02)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق باللغة العربية	رقم الصفحة
01	استبيان دراسة	87
02	اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)	91
03	التكرارات والنسب المئوية (للمعلومات الشخصية)	95
04	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري (لفقرات الاستبيان)	96
05	اختبار t لعينة واحدة (One Sample T-Test) — لاختبار الفرضيات	98
06	معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)	98
07	تحليل الانحدار ومعامل التحديد R^2	99
08	تحليل التباين الأحادي ANOVA	100

مقدمة

أ. توطئة:

أصبحت الرقمنة سمة بارزة للعصر الحديث، حيث أسهمت الابتكارات التكنولوجية في إعادة تشكيل طرق عمل المؤسسات وأساليب تقديم الخدمات، الأمر الذي دفع الإدارات العمومية إلى تبني استراتيجيات حديثة قائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بهدف تحسين الأداء والرفع من جودة الخدمة العمومية. وفي ظل هذه التحولات، برزت الرقمنة كأداة فعالة لتطوير القطاع العقاري من خلال تبسيط الإجراءات، تسريع المعاملات، وتعزيز الشفافية، بما يسهم في تلبية احتياجات المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين وتحقيق فعالية أكبر في تسيير المرفق العام.

وفي ظل هذه التحولات، سعت الجزائر إلى مواكبة هذه التحولات عبر تبني برنامج وطني يهدف إلى عصنة الإدارة العمومية، من خلال إدماج الأنظمة الرقمية وتطوير البنى التحتية التكنولوجية. وقد شمل هذا التوجه العديد من القطاعات، من بينها قطاع مسح الأراضي والحفظ العقاري، نظراً لدوره المحوري في تنظيم الملكية العقارية وتوفير بيئة قانونية آمنة للاستثمار. حيث تم اعتماد عدة منصات وتطبيقات رقمية تهدف إلى تبسيط الإجراءات، تقليص آجال المعالجة، تحسين دقة المعلومات العقارية، وتسهيل ولوج المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين إلى الخدمات، بما يعزز الثقة في الإدارة العمومية.

وانطلاقاً من هذه المعطيات، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية، من خلال دراسة تطبيقية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري، بهدف الوقوف على واقع الرقمنة داخل هذه الإدارة، ومدى مساهمته في تطوير الخدمات المقدمة للمواطنين، وتحقيق الكفاءة في تسيير المعاملات العقارية.

ب. طرح الإشكالية:

رغم الجهود التي بذلتها الدولة الجزائرية في مجال رقمنة الإدارة العمومية، لا تزال بعض المرافق العقارية تواجه تحديات مرتبطة بجودة الخدمات، مثل طول آجال معالجة الملفات، وتعقيد الإجراءات، وصعوبة الوصول إلى المعلومات. وفي ظل اعتماد مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على أنظمة رقمية حديثة، يبرز التساؤل حول مدى فعالية هذا التحول في الارتقاء بمستوى الخدمة العمومية. وعليه، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو الآتي:

ما مدى تأثير الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية على مستوى مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية المنيع للفترة الممتدة من 2026/03/01 الى غاية 2026/03/31 ؟

ثانياً: الأسئلة الفرعية

انطلاقاً من الإشكالية الرئيسية، يمكن طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ هل ساهم تطبيق الرقمنة في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص آجال المعاملات بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية المنية؟
- ✓ كيف تؤدي الرقمنة إلى رفع الأداء الإداري وتحسين دقة المعلومات العقارية؟
- ✓ ما مدى مساهمة الرقمنة في تعزيز الشفافية والرقابة على المعاملات العقارية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية المنية؟
- ✓ كيف تؤثر الرقمنة في تحسين اتخاذ القرار الإداري بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية المنية؟

ت. فرضيات الدراسة:

سيتم اختبار الفرضيات التالية للإجابة عن إشكالية الدراسة:

1- الفرضية الرئيسية:

- ✓ تؤثر الرقمنة تأثيراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات العقارية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنية.

2- الفرضيات الفرعية:

- ✓ تساهم الرقمنة مساهمة ذات دلالة بحثية في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص آجال معالجة المعاملات العقارية.
- ✓ تؤدي الرقمنة إلى رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين دقة المعلومات العقارية بدلالة إحصائية معنوية.
- ✓ تساهم الرقمنة في تعزيز الشفافية والرقابة على المعاملات العقارية بدلالة إحصائية.
- ✓ تؤثر الرقمنة إيجاباً في تحسين اتخاذ القرار الإداري بمديرية مسح الأراضي.

ث. أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الأبعاد التالية:

- 1- **الأهمية العلمية:** تكمن في الدراسة إلى إثراء للأدبيات المتعلقة الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، خاصة في المجال العقاري الذي لا يزال بحاجة إلى مزيد من الدراسات التطبيقية.
- 2- **الأهمية التطبيقية:** تقدم نتائج يمكن أن تساعد صناع القرار على تطوير آليات الرقمنة وتحسين جودة الخدمات داخل الإدارات العقارية.

3- الأهمية الاقتصادية: يساهم تحسين الخدمات العقارية في دعم الاستثمار وتعزيز الاستقرار القانوني للملكية، مما ينعكس إيجاباً على التنمية الاقتصادية.

4- الأهمية الإدارية: تبرز الدراسة دور الرقمنة في تحديث الإدارة العمومية والانتقال من الأساليب التقليدية إلى تسير أكثر كفاءة وفعالية.

ج. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- 1- تحليل واقع الرقمنة في مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري؛
- 2- إبراز دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية؛
- 3- قياس أثر الرقمنة على كفاءة الأداء الإداري؛
- 4- تحديد أهم التحديات التي تواجه تطبيق الرقمنة في القطاع العقاري؛
- 5- تقديم توصيات من شأنها دعم مسار الرقمنة وتحسين جودة الخدمة العمومية؛

ح. منهج الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة عن إشكالياتها، تم الاعتماد على:

✓ **المنهج الوصفي التحليلي:** لدراسة المفاهيم المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمات العقارية وتحليل الإطار النظري.

✓ **المنهج التطبيقي:** من خلال دراسة عينة موظفي كل من مديريات مسح الأراضي والحفظ العقاري و أملاك الدولة والضرائب خلال فترة من 01/03/2026 الى غاية 31/03/2026 ، اعتماداً على أداة الاستبيان وتحليل البيانات إحصائياً لاستخلاص النتائج.

خ. حدود الدراسة:

- ✓ **الحدود المكانية:** مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية المنية .
- ✓ **الحدود الزمنية:** الفترة التي تم خلالها جمع البيانات وإنجاز الدراسة الميدانية
- ✓ **الحدود الموضوعية:** تركز الدراسة على أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية دون التطرق إلى باقي مجالات الرقمنة في الإدارة العمومية.

د. أسباب اختيار الموضوع:

✓ تنامي الاهتمام بالتحول الرقمي في الإدارة العمومية؛

- ✓ الأهمية الاستراتيجية لقطاع الخدمات العقارية في دعم الاستثمار؛
- ✓ الحاجة إلى تقييم أثر الرقمنة على جودة الخدمات؛
- ✓ قلة الدراسات التطبيقية التي تناولت هذا الموضوع؛
- ✓ الرغبة الأكاديمية في التعمق في مجالات الإدارة الرقمية؛

د. صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة الحصول على بعض البيانات الميدانية؛
- ✓ محدودية الدراسات المتخصصة في الرقمنة العقاري؛
- ✓ تفاوت مستوى تطبيق الرقمنة داخل الإدارات؛

ر. هيكل الدراسة:

- للإجابة عن إشكالية البحث، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين:
- ✓ يتناول **الفصل الأول** الإطار النظري والتطبيقي للرقمنة وجودة الخدمات العقارية، من خلال عرض المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة.
- ✓ أما **الفصل الثاني** فيخصص للدراسة التطبيقية، حيث يتم التطرق إلى منهجية البحث، ثم عرض وتحليل النتائج واختبار الفرضيات، وصولاً إلى استخلاص أهم الاستنتاجات وتقديم مجموعة من التوصيات.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الرقمنة
وجودة الخدمات العقارية

تمهيد الفصل

يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولات متسارعة فرضتها الثورة التكنولوجية، حيث أصبحت الرقمنة من أبرز الأدوات التي تعتمد عليها الإدارات الحديثة لتحسين أدائها والارتقاء بجودة خدماتها. ولم تعد الرقمنة خيارًا ثانويًا، بل أصبح ضرورة حتمية تفرضها متطلبات التنمية الإدارية والاقتصادية، خاصة في ظل تزايد توقعات المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين بالحصول على خدمات سريعة، شفافة وذات كفاءة عالية.

وفي هذا السياق، يشكل قطاع الخدمات العقارية أحد المجالات الحيوية التي تتطلب تحديث آليات التسيير، لما له من ارتباط مباشر بحقوق الأفراد والمستثمرين، ودوره الفعال في دعم مناخ الاستثمار وتحقيق الاستقرار الاقتصادي. وقد أسهمت الرقمنة في إعادة تشكيل طرق تقديم هذه الخدمات من خلال تقليص الإجراءات الإدارية، تحسين دقة المعلومات، تعزيز الشفافية، والحد من البيروقراطية، مما ينعكس إيجابًا على جودة الخدمة العمومية.

وانطلاقًا من أهمية هذا الموضوع، يهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري وتطبيقي يوضح المفاهيم الأساسية المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمات العقارية، مع إبراز العلاقة بينهما وأثر الرقمنة في تطوير الأداء الإداري. كما يتناول الفصل مجموعة من الدراسات السابقة التي عالجت موضوع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، بهدف تحديد موقع الدراسة الحالية وإبراز ما سنقدمه من إضافة علمية في هذا المجال.

وعليه، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين؛ يتناول المبحث الأول الإطار المفاهيمي للرقمنة وجودة الخدمات العقارية، بينما يخصص المبحث الثاني لعرض الدراسات السابقة وتحليلها، وصولًا إلى تحديد موقع الدراسة الحالية منها.

المبحث الأول : الإطار المفاهيمي وأهمية الرقمنة وجودة الخدمات العقارية.

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة فرضتها الثورة الرقمية، التي لم تعد مجرد خيار تقني، بل أصبحت ضرورة استراتيجية لتطوير أداء المؤسسات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين. وقد أسهمت الرقمنة في إحداث تغييرات جوهرية في أنماط التسيير والإدارة، من خلال إعادة تشكيل العمليات التقليدية واستبدالها بأنظمة أكثر مرونة وكفاءة، قادرة على الاستجابة لمتطلبات البيئة الحديثة. وفي هذا السياق، يكتسي توظيف الرقمنة في قطاع الخدمات العقارية أهمية بالغة، لما يتيح من فرص لتعزيز الشفافية، تسريع الإجراءات، الرفع من دقة المعاملات، وتحسين تجربة المرتفقين.

وانطلاقاً من ذلك، يسعى هذا المبحث إلى ضبط الإطار المفاهيمي للرقمنة وإبراز أهميتها، باعتبارها مدخلاً أساسياً لفهم دورها في الارتقاء بجودة الخدمات العقارية، وذلك من خلال التطرق أولاً إلى ماهية الرقمنة، ثم بيان انعكاساتها على الأداء الخدمي داخل المؤسسات العقارية .

المطلب الأول : ماهية الرقمنة

تعد الرقمنة من أبرز ملامح التحول الذي يشهده العالم في القرن الحادي والعشرين، حيث غدت اللغة المشتركة لمختلف القطاعات الاقتصادية والإدارية، والأداة المحورية لإعادة صياغة طرق العمل والتواصل وتبادل المعلومات. فلم يعد تأثيرها مقتصرًا على المجال التكنولوجي فحسب، بل امتد ليشمل مختلف جوانب الحياة، محدثًا تحولًا عميقًا في الأنماط التقليدية للإدارة والمعاملات، وممهّدًا لظهور نماذج جديدة تقوم على السرعة، والدقة، وتقليص المسافات الزمنية والمكانية.

وقد ساهمت الرقمنة في فتح آفاق واسعة أمام المؤسسات، من خلال اختصار زمن الإنجاز، وتحسين كفاءة الأداء، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، الأمر الذي جعلها ركيزة أساسية في مسار التحديث الإداري وتحقيق التنمية المؤسسية. ومن هذا المنطلق، تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الرقمنة تبعًا لتنوع الزوايا المعرفية التي عالجت، وهو ما يستدعي عرض أبرز هذه التعاريف لإحاطة شاملة بالمفهوم.

الفرع الأول: مفهوم الرقمنة

تباينت تعريفات الرقمنة باختلاف المقاربات العلمية، غير أنها تتقاطع جميعها حول فكرة أساسية مفادها تحويل المعطيات والعمليات التقليدية إلى صيغ رقمية قابلة للمعالجة الإلكترونية. ومن أبرز هذه التعاريف ما يلي:

1. هي عملية تحويل العناصر المادية، مثل الكتب والمخطوطات والصور، إلى نسخ رقمية قابلة للتخزين والمعالجة الإلكترونية، بما يسهم في تقليل الاعتماد على الوسائط التقليدية. وتُعدّ الرقمنة من الأساليب الفعالة في حماية المستندات والمحافظة عليها من التلف أو الضياع، فضلاً عن تسهيل الوصول إليها واسترجاعها عند الحاجة، الأمر الذي يعزز كفاءة إدارة المعلومات داخل المؤسسات¹.
2. هي توظيف التقنيات الرقمية لإحداث تحول في نماذج الأعمال، بما يتيح استحداث فرص جديدة لتوليد القيمة وتعزيز مصادر الإيرادات، كما تعكس هذه العملية الانتقال التدريجي نحو بيئة أعمال رقمية أكثر مرونة وقدرة على مواكبة متطلبات التحول التكنولوجي².
3. تعرف الرقمنة بأنها عملية تقنية تُمكن من تحويل العناصر المادية إلى سلاسل رقمية بهدف تمثيلها في ملفات قابلة للقراءة والمعالجة بواسطة الحاسوب. وتتم هذه العملية من خلال تحويل المعطيات إلى رموز ثنائية يفهمها النظام الحاسوبي باستخدام تقنيات المسح والأدوات الإلكترونية المتخصصة. وبوجه عام، يمكن اعتبار الرقمنة مساراً لتحويل مختلف الموارد من شكلها التناظري المادي إلى شكل رقمي غير مادي، بما يسمح بتخزينها واسترجاعها وتداولها بكفاءة أعلى³.
4. تعرّف منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) الرقمنة بأنها استخدام التقنيات الرقمية والبيانات لتمكين أنشطة جديدة أو إحداث تغييرات في الأنشطة القائمة، بما يسهم في إعادة تشكيل النماذج

¹ عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صدى القانون، العدد 07، جامعة الجبالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2017، ص 62.

² Gartner, Digitalization , available on : <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitalization> 25/02/2026

³ جمال يوسف بدير، المكتبات الإلكترونية والرقمية، ط10، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2003، ص 211.

الاقتصادية والإدارية، ويدعم تحسين الأداء المؤسسي من خلال تعزيز الكفاءة والابتكار في مختلف مجالات العمل⁴.

5. تُعرف الرقمنة أيضًا بأنها تقنية حديثة لمعالجة المعلومات، يتم بموجبها تحويل البيانات إلى إشارات رقمية عبر جهاز محول، يقوم بترجمتها إلى صيغة رقمية ثنائية (Binary) بدقة عالية، مما يتيح معالجتها وتخزينها واسترجاعها إلكترونياً بكفاءة وموثوقية⁵.

6. تُعرف الرقمنة بأنها عملية تحويل مصادر المعلومات بمختلف أشكالها، مثل الكتب، الدوريات، التسجيلات الصوتية، الصور الثابتة والمتحركة، إلى صيغة رقمية قابلة للقراءة والمعالجة عبر الحاسوب. ويتم ذلك باستخدام النظام الثنائي (Bits) ، حيث يُعدّ البيت الوحدة الأساسية لنظام المعلومات الرقمي، ما يمكن المؤسسات من تخزين المعلومات واسترجاعها وتشغيلها إلكترونياً بكفاءة عالية⁶.

7. تشير الرقمنة (Digitalisation) إلى استخدام التقنيات الرقمية لإعادة صياغة نماذج العمل وابتكار فرص جديدة لتوليد القيمة، متجاوزة بذلك الدور التقليدي المتمثل في مجرد تحويل المعلومات من شكل مادي إلى شكل رقمي، لتصبح أداة استراتيجية لتعزيز الكفاءة والابتكار داخل المؤسسات⁷.

8. تعرف الرقمنة (DIGITIZATION) بأنها عملية تحويل المواد المطبوعة أو المخزنة على الميكروفيلم أو الميكروفيش، بالإضافة إلى المواد التناظرية مثل الأشرطة الصوتية والفيديو، إلى صيغ رقمية يمكن للحاسوب التعامل معها. يتم ذلك عبر المسح الضوئي أو إعادة الإدخال الرقمي، بحيث تُنظَّم البيانات في وحدات منفصلة تُعرف بالـ Bytes، ويتم تخزينها على وسائط داخلية مثل الأقراص الصلبة، أو وسائط خارجية كالأقراص الليزرية والأقراص الرقمية، كما يمكن إتاحتها للاستخدام عبر شبكة الإنترنت⁸.

⁴ OCED, Going Digital , available on : <https://www.oecd.org/en/about/projects/going-digital.html> 25/02/2026

⁵ منير الحمزة ،دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الامير عبد القادر بقسنطينة نموذجاً، رسالة ماجستير نظم المعلومات وادارة المعرفة، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر، ص21
⁶ بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي " في قطاع الموارد المالية، مجلة التمييز الفكري للعلوم الإجتماعية والإنسانية ، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة الشاذلي بن جديد، جامعة الطارف، الجزائر، نوفمبر 2023، ص70

⁷ Oecd Going Digital Toolkit , Digital transformation, available on : <https://goingdigital.oecd.org/about> 25/02/2026

⁸ جلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، العربي للنشر والتوزيع، 2013، القاهرة، ص02.

9. تُعرّف الرقمنة بأنها عملية تحويل الوثائق من شكلها التقليدي، سواء كانت ورقية مكتوبة أو مرسومة، أو أفلام مصغرة، إلى ملفات رقمية قابلة للقراءة والمعالجة بواسطة الحاسوب. وتتكون هذه الملفات الرقمية من وحدات صغيرة تسمى البكسل (Pixels)، حيث يحدد عددها دقة الصورة ووضوحها (Resolution)، ويعرف مجموعها بحجم أو وزن الصورة الرقمي. بعد ذلك، يتم تخزين الصور الرقمية على وسائط متعددة، أبرزها الوسائط المغناطيسية مثل الأشرطة والأقراص المغناطيسية، أو الوسائط الضوئية، ويمكن أن تشمل مشاريع الرقمنة أنواعًا متعددة من المستندات، بما في ذلك الأرشيفات النصية، المصورة، الصوتية، المرئية، وأدوات البحث ضمن الأرشيفات.⁹
10. تعرف الرقمنة بأنها العملية التي يتم من خلالها تحويل المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي، سواء كانت هذه المعلومات صورًا، نصوصًا، ملفات صوتية، أو أي شكل آخر، بهدف تمكين تخزينها ومعالجتها واسترجاعها إلكترونياً بكفاءة ودقة عالية.¹⁰
11. تُعد الرقمنة من أبرز إنجازات تقنية المعلومات الرقمية، إذ تعمل على إزالة الحواجز بين أنساق الرموز المختلفة، سواء كانت نصوصًا، أصواتًا، صورًا ثابتة، أو رسومًا وبيانات، من خلال تحويل هذه التسلسلات المتنوعة إلى سلاسل من الأصفار والآحاد بما يتوافق مع النظام العددي المستخدم في الحواسيب، مما يتيح معالجتها وتخزينها وتشغيلها إلكترونياً بكفاءة عالية.¹¹
12. الرقمنة هي التحولات الجوهرية التي تطرأ على أساليب أداء الأنشطة والأعمال المختلفة، والتي تنشأ نتيجة إدخال التقنيات الرقمية وتوظيفها لتطوير العمليات وتحسين كفاءتها.¹²
13. يشير "شارلوت بيرس (CharletteBurs)" إلى الرقمنة على أنها منهجية تمكّن من تحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري التقليدي إلى النظام الرقمي.

⁹ أحمد، الكبسي ، تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية، المجلة العربية 300 ، العدد 29 ، 2008 ، ص 08

¹⁰ سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، "رسالة ماجستير علم المكتبات والتوثيق ، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008، ص 70 .

¹¹ عبد الفتاح عبد الكافي، إسماعيل، معجم مصطلحات عصر العولمة السياسية الاقتصادية والاجتماعية، دار الثقافة للنشر ، 2014 ، القاهرة ، ص 01.

¹² MaaritTihinen and others. " tackling the digitalization challenge how to benefit from digitalization in practice" ، international journal of information systems and project management , vol 05, N° 01, 2017, p17.

في حين يعرف "دوج هودجز (Dog Hodges)" ، وفقاً للمكتبة الوطنية الكندية، الرقمنة بأنها عملية تحويل المحتوى الفكري المخزن على وسائط فيزيائية تقليدية، مثل الكتب، الدوريات، المقالات، المخطوطات، والخرائط، إلى شكل رقمي قابل للمعالجة والتخزين الإلكتروني، مما يسهل الوصول إليه واستخدامه بكفاءة أكبر.¹³

مما سبق، يمكن الاستنتاج أن الرقمنة في المؤسسات تمثل عملية استراتيجية لتحويل مصادر المعلومات من شكلها التقليدي إلى شكل رقمي، بهدف تسهيل الوصول إلى المعلومات، دعم عمليات اتخاذ القرار، وضمان استدامة وحفظ هذه الموارد لفترات أطول. كما تمكن الرقمنة المؤسسات من توفير المعلومات للمستفيدين بطريقة أكثر فعالية وسهولة، مع تحسين كفاءة الأداء الإداري وتعزيز الشفافية في المعاملات والخدمات المقدمة.

الفرع الثاني:نشأة الرقمنة

منذ منتصف القرن العشرين، بدأت الرقمنة تتغلغل تدريجياً في بعض القطاعات، قبل أن تشهد قفزة نوعية مع ظهور شبكة الإنترنت في التسعينيات. فقد تطور مفهوم الرقمنة تاريخياً مع إدخال الحواسيب في مرافق ومؤسسات المعلومات، حيث بدأ الاعتماد على نظم إلكترونية لحفظ ومعالجة البيانات في المكتبات منذ الستينيات. وقد مثل تنظيم بطاقات MARC القابلة للقراءة آلياً (Machine-Readable Cataloging) نقطة تحول أساسية، إذ وفرت معياراً لتخزين وتبادل وصفات المواد المكتبية بين الحواسيب وأتاحت مشاركة السجلات بين المكتبات بطريقة أكثر فعالية من النظام الورقي التقليدي.¹⁴

وفي السبعينيات، بدأ تطور نظم الفهارس الإلكترونية وربطها عبر قواعد بيانات مشتركة مثل OCLC (Online Computer Library Center)، الذي أنشئ كمؤسسة تعاونية بين المكتبات لتبادل السجلات وتسهيل خدمات الإعارة المشتركة وتوفير إمكانية البحث الموحد عن الموارد المكتبية.¹⁵

ومع اندماج الشبكات الحاسوبية وتوسع الإنترنت في أوائل التسعينيات، بدأت مشاريع رقمنة أوسع نطاقاً، مثل مبادرة American Memory في مكتبة الكونغرس الأمريكية التي أطلقت أرشيفاً رقمياً للمصادر

¹³بضيايف زهير ، مرجع سابق، ص 70

¹⁴MARC standards,available on : https://en.wikipedia.org/wiki/MARC_standards 25/02/2026

¹⁵ Online Computer Library Center, available on : https://www.ilsos.gov/departments/library/heritage_project/home/chapters/coming-of-age-the-1970s/the-development-of-oclc/ 25/02/2026

التاريخية والأرشيفات المتنوعة عبر الإنترنت، مما شكّل نموذجًا مبكرًا للمكتبات الرقمية التي توفر الوصول المفتوح إلى المجموعات الرقمية¹⁶.

وفي منتصف العقد نفسه، ومع تطور تقنيات الويب، تحولت هذه المبادرات من مجرد نظم محلية إلى منصات رقمية عالمية تمتاز بإمكانية الوصول عن بُعد والتحليل المتقدم للمصادر. وقد أثر هذا التحول بشكل عميق على طريقة تنظيم المعلومات وتقديم الخدمات المعرفية، فبدل الاعتماد على الفهارس الورقية والمسارات التقليدية، أصبح من الممكن للمستخدمين البحث عن الموارد والاستفادة منها عبر شبكة الإنترنت دون قيود المكان أو الزمان¹⁷.

ومع دخول القرن الحادي والعشرين، توسعت المشاريع الرقمية لتشمل قواعد بيانات ضخمة رقمية، واتسعت مشاركة المؤسسات الأكاديمية والحكومية في تطوير المكتبات الرقمية الوطنية والعالمية، مما جعل الرقمنة عنصرًا محوريًا في توسيع الوصول إلى المعرفة والمعلومة على المستوى الدولي، ومؤشرًا مهمًا في التحول المعرفي للمجتمعات المعاصرة¹⁸.

الفرع الثالث: أهمية الرقمنة

الرقمنة هي عملية تحويل البيانات والمعلومات من الشكل التقليدي (الورقي أو التناظري) إلى شكل رقمي باستخدام التكنولوجيا، وهي تمثل حجر الزاوية في تطوير أداء المؤسسات والخدمات العامة والخاصة على حد سواء. وتكمن أهميتها في عدة محاور رئيسية يمكن تلخيصها كما يلي¹⁹:

1. تحسين الكفاءة وتوفير الوقت: تعمل الرقمنة على تسريع العمليات الإدارية والتشغيلية وتقليل الاعتماد على المعاملات الورقية، كما تسهّل الوصول إلى البيانات ومعالجتها بسرعة ودقة أعلى، ما يسهم في رفع كفاءة العمل بشكل ملحوظ.

¹⁶ American Memory, available on : https://en.wikipedia.org/wiki/American_Memory 25/02/2026

¹⁷ JagdishArora, Historical Evolution of Digital Libraries , available on : <https://ebooks.inflibnet.ac.in/lisp8/chapter/historical-evolution-of-digital-libraries/> 27/02/2026

¹⁸ lis.academy, Organising and Managing Information, **The Rise of Electronic Catalogues: Transforming Library Management**, available on : <https://lis.academy/organising-and-managing-information/rise-of-electronic-catalogues-library-management/> 27/02/2026

¹⁹ آمال يوب، إكرام بودبزة، أثر التغيير التنظيمي على نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة ، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10 ، العدد 03 ديسمبر 2019، ص 48.

2. **خفض التكاليف:** تساهم الرقمنة في تقليل نفقات الطباعة والتخزين الورقي، كما تحد من الحاجة إلى المساحات المخصصة لحفظ الملفات والسجلات، مما يؤدي إلى تقليص التكاليف التشغيلية للمؤسسات.
3. **تعزيز الأمان وحماية البيانات:** تقلل الرقمنة من مخاطر تلف أو فقدان المستندات الورقية، وتتيح تأمين البيانات الرقمية من خلال استخدام كلمات المرور وتقنيات التشفير، بما يحفظ المعلومات الحساسة ويعزز ثقة المستخدمين.
4. **تحسين تجربة المستخدم:** تمكن الرقمنة الأفراد من الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة وبدون الحاجة للحضور الشخصي، كما تتيح تقديم الخدمات عن بُعد مثل الدفع الإلكتروني والحجز والاستشارات الافتراضية، ما يعزز رضا المستفيدين ويسهم في تجربة أكثر سلاسة ومرونة.²⁰
5. **دعم اتخاذ القرار والتحليل الذكي:** تسمح الرقمنة باستخدام البيانات الرقمية في التحليل وصنع القرارات المبنية على معلومات دقيقة، كما يمكن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتحليل الاتجاهات والتنبؤ بالمستقبل بدقة أكبر.
6. **تقليل الأخطاء البشرية:** تقلل الرقمنة الاعتماد على الإدخال اليدوي من خلال أتمتة العمليات، مما يحد من الأخطاء ويضمن دقة البيانات، ويعمل على تحسين جودة المعلومات المخزنة.
7. **تعزيز الاستدامة البيئية:** تساهم الرقمنة في الحد من استهلاك الورق، بما يسهم في الحفاظ على الموارد الطبيعية، كما تقلل من النفايات الناتجة عن المعاملات التقليدية، داعمةً بذلك السياسات البيئية للمؤسسات.
8. **دعم الابتكار والتطور التكنولوجي:** تمكن الرقمنة المؤسسات من تبني أحدث التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكشين وإنترنت الأشياء، كما تعزز القدرة على الابتكار، وتساهم في رفع التنافسية المؤسسية من خلال تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة.

الفرع الرابع: خصائص ونماذج الرقمنة

أولاً: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة، مثل غيرها من التكنولوجيات الحديثة، بمجموعة من الخصائص والنماذج التي تحدد طبيعة عملها وأثرها على المؤسسات والمستخدمين. ويمكن تلخيص أبرز خصائص الرقمنة فيما يلي:

²⁰ نجم عبود نجم ، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010، الأردن ص 385.

- ✓ **تقليص الوقت:** تساهم الرقمنة في تسريع العمليات وجعل المسافات الزمنية بين المواقع والمستخدمين شبه معدومة، بحيث تصبح جميع الأماكن متصلة إلكترونياً بشكل لحظي.
- ✓ **تقليص المكان:** توفر وسائل التخزين الرقمية القدرة على استيعاب حجم هائل من المعلومات، مع إمكانية الوصول إليها بسهولة ويسر من أي موقع.
- ✓ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** تتيح الرقمنة التفاعل والحوار بين المستخدم وأنظمة الذكاء الاصطناعي، مما يعزز عملية تطوير المعرفة، ويقوي فرص تعلم المستخدمين والتحكم في إنتاج المعلومات.
- ✓ **تكوين شبكات الاتصال:** تتكامل التجهيزات المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات لتشكيل شبكات اتصال متصلة، ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستفيدين والمنتجين، ويسمح بتبادل البيانات مع مختلف الأنشطة الأخرى.
- ✓ **التفاعلية:** يتميز النظام الرقمي بقدرة المستخدم على أن يكون مستقبلاً ومرسلاً في الوقت نفسه، ما يخلق نوعاً من التفاعل المستمر بين الأنشطة المختلفة.
- ✓ **اللاتزامنية:** يمكن للمستخدم استقبال الرسائل أو المعلومات في أي وقت يناسبه، دون الحاجة لتواجد جميع المشاركين في النظام في وقت واحد.
- ✓ **اللامركزية:** تتمتع تقنيات المعلومات والاتصالات بالاستقلالية، فمثلاً الإنترنت تستمر في العمل بشكل دائم، ولا يمكن لأي جهة أن توقفها بسهولة.
- ✓ **قابلية التوصيل:** تسمح الرقمنة بالربط بين الأجهزة المختلفة مهما كان نوعها أو الشركة المصنعة أو البلد، ما يضمن تكاملاً عالمياً في تبادل المعلومات.
- ✓ **قابلية التحرك والحركية:** يمكن للمستخدم الوصول إلى الخدمات الرقمية أثناء تنقلاته، باستخدام أجهزة متنوعة مثل الحواسيب المحمولة والهواتف الذكية.
- ✓ **قابلية التحويل:** تتيح الرقمنة نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، مثل تحويل الرسائل الصوتية إلى نصوص مكتوبة أو مقروءة.
- ✓ **اللاجماهيرية:** يمكن توجيه الرسائل الرقمية إلى فرد محدد أو مجموعة معينة، بدل إرسالها بالضرورة إلى جمهور كبير، ما يتيح تحكماً أكبر في توصيل المعلومات.

✓ **الشيوع والانتشار:** تمتاز الشبكات الرقمية بإمكانية التوسع لتغطية مساحات واسعة من العالم، ما يعزز قوة هذه التكنولوجيا بفضل الانتشار المنهجي والمرن للمعلومات.

✓ **العالمية والكونية:** تعمل الرقمنة ضمن شبكة عالمية، حيث تنتقل المعلومات عبر مناطق مختلفة ومعقدة حول العالم، ما يتيح تدفق رأس المال والمعرفة إلكترونياً بلا حدود²¹.

ثانياً: نماذج الرقمنة²²

تتعدد نماذج الرقمنة بحسب منهجية تطبيقها وطبيعة المؤسسات المستفيدة، ويمكن حصر أبرز هذه النماذج في خمسة عشر نموذجاً، كما يلي:

1. **النموذج الفني (The Technical Model):** يركز على تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسوب وعلم الإدارة، مع عدم التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة، ما قد يؤدي إلى ارتفاع مقاومة الموظفين ورفض استخدام التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرار.

2. **النموذج السلوكي (The Behavioral Model):** يركز على المتغيرات السلوكية الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية عند تحويل المنظمة التقليدية إلى رقمية، حيث تقل أهمية اتخاذ القرارات رقمياً مقارنة بالجانب البشري والسلوكي.

3. **النموذج الفني الاجتماعي (The Sociotechnical Model):** يأخذ في الاعتبار التفاعل بين الجوانب الفنية والتنظيمية، ويركز على استراتيجية الأعمال والبرمجيات اللازمة لتفعيل الحواسيب وقواعد البيانات وشبكات الاتصال.

4. **نموذج المشاركة في المعلومات (Information Partnership):** يعتمد على مشاركة المؤسسة في شبكات المعلومات المحلية أو الدولية، أو اعتماد شركات معلومات لتقديم الخدمة بشكل مشترك.

²¹ أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات، المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم ، 2003، ص07.

²² فريد النجار ، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية: المنظمة العربية للتنمية الإدارية مصر 2004، ص ص 199-200.

5. نموذج تحليل القوى التنافسية (The Competitive Force Model): يقوم على بناء نظم معلومات متكاملة لدعم التحليل الرباعي والتخطيط الاستراتيجي، بهدف تعظيم نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف لمواجهة الفرص والتحديات المحلية والدولية.
6. نموذج إدارة الأصول الرقمية (Digital Asset Management): يعتمد على مشاركة مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات في إدارة الملفات الرقمية بدلاً من شركة واحدة.
7. نموذج التحول التدريجي (The Multistage Transformation Model): يقوم على القدرات المالية للمؤسسة للتحول من النموذج الورقي إلى الرقمي، دون الاعتماد على دراسات جدوى تحليلية مسبقة، ويواجه تحديات مثل تقادم الحواسيب وصعوبة تحديث البرمجيات.
8. نموذج التحول الاستراتيجي (The Strategic Transformation Model): يركز على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، ويعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد ركائز المنافسة، مع تحديد موقع المؤسسة في الصناعة المحلية والعالمية، والاعتراف بأن المنافسة بالوقت وسيلة لتحقيق الأهداف.
9. نموذج التحول الديناميكي (The Dynamic Transformation Model): يعزز الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة بالمتغيرات البيئية والتقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات، حيث يشكل التفاعل والتكامل بين احتياجات المؤسسة وتأثير البيئة أساس هذا النموذج.
10. نموذج التطوير التنظيمي (The Organizational Development Model): يعتمد على التحول العضوي للمنظمة لاستقبال الرقمنة من خلال التعلم والتدريب التحويلي، بدلاً من الحلول الجامدة التي تقلل فرص النجاح.
11. نموذج المثالية (The Optimization Model): يسعى لإيجاد الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات، مع التركيز على اختبار المحاكاة قبل التنفيذ الفعلي، وضغط التكاليف، وتحسين استغلال الموارد الرقمية، وتطوير البرمجيات بشكل مستمر.
12. نموذج التكلفة والمكاسب (Cost-Benefit Analysis Model): تعتمد بعض المؤسسات على مقارنة تكاليف التحول الرقمي بالمكاسب المتوقعة، حيث قد يتم رفض المشروع إذا تجاوزت التكلفة العائد المحتمل.
13. نموذج التحول المتكامل (The Integrated Transformation Model): يقوم على فلسفة المنظومات الشاملة، حيث تسعى إدارة التكنولوجيا لدمج التحول الرقمي مع التغيير في منظومة

الأعمال والإدارة الإلكترونية، بما يشمل الحواسيب والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات ونظم المعلومات والإنترنت.

14. نموذج التحويل الاستراتيجي (The Rental Model for Transformation): تعتمد بعض المؤسسات على خبرة شركات الحواسيب والبرمجيات في إدارة منظومة المعلومات، مستفيدة من تحليل النظم وتخصص الشركات في تقديم الدعم التقني.

15. نموذج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (The Information Communication Technology Model): يركز على أهمية الربط الشبكي وتحديث نظم المعلومات والاتصالات باستمرار، لدعم القرارات والسياسات وتعزيز المراكز التنافسية للمؤسسات وفق تطورات المنافسين. إن اعتماد الرقمنة كاستراتيجية حديثة لتحسين الخدمات يمثل خطوة حاسمة نحو تطوير الأداء المؤسسي. ويظهر من خلال هذه النماذج أن مستوى تطبيق الرقمنة في المؤسسات يحدد مدى تحقيق الفوائد المرتبطة بتحسين الخدمات الرقمية، بما يعكس العلاقة التفاعلية بين الرقمنة وجودة الأداء المؤسسي.

الفرع الخامس: أهداف ، متطلبات ، آثار عملية الرقمنة

أولاً: أهداف الرقمنة²³

تهدف الرقمنة في المؤسسات والإدارات إلى تحسين الأداء وتعزيز جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، ويمكن تلخيص أبرز أهدافها فيما يلي:

1. تقليل كلفة الإجراءات الإدارية: العمل على تبسيط العمليات الطويلة والمعقدة، ما يؤدي إلى تقليص النفقات المرتبطة بالإجراءات الورقية والتشغيلية ؛
2. زيادة كفاءة العمل الإداري: تحسين أداء الإدارة في تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات، من خلال اعتماد نظم رقمية تسهل إنجاز المعاملات بدقة وسرعة أعلى؛
3. استيعاب عدد أكبر من العملاء: تمكين الإدارة من معالجة معاملات أكثر في وقت واحد، مقارنة بالإدارة التقليدية التي غالباً ما تضطر العملاء إلى الانتظار في صفوف طويلة ؛

²³ عبد السلام عبد اللاوي، أهمية الرقمنة في عصريّة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر ، مجلة صوت القانون ، جامعة الجبالي بونعامة بخميس مليانة الجزائر ، 2017 ، العدد 7، ص 63.

4. تقليل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة :الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنجاز المعاملات، عبر تقليل الحاجة للتواصل المباشر بين الموظف والمستفيد إلى أقصى حد ممكن؛
5. القضاء على البيروقراطية الجامدة :تسهيل تقسيم العمل والتخصص فيه، بما يحقق مرونة أكبر في أداء المهام وتحسين التنظيم الإداري؛
6. تعزيز الجودة الشاملة :التأكيد على تطبيق مفاهيم الجودة الحديثة في العمليات والخدمات، بما يساهم في تحسين رضا المستفيدين وكفاءة الأداء؛
7. التحول إلى نظام أرشفة إلكتروني :استبدال الأرشيف الوطني الورقي بأرشيف رقمي يتيح التعامل المرن مع الوثائق، إمكانية تصحيح الأخطاء بسرعة، نشر الوثائق لأكثر من جهة في وقت قصير، وضمان الوصول إليها في أي وقت وبسهولة.

ثانيا : متطلبات عملية الرقمنة²⁴

تستلزم الرقمنة توافر مجموعة من المتطلبات الضرورية لضمان نجاح مشاريع التحول الرقمي وتحقيق أهدافها بكفاءة، ويمكن تلخيص هذه المتطلبات فيما يلي:

1. **المتطلبات المالية:**تشكل الموارد المالية عنصراً حاسماً في إنجاح أي مشروع، وخصوصاً مشاريع الرقمنة. يتم تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بناءً على طبيعة الأهداف المرجو تحقيقها. وتتطلب عملية الرقمنة دعماً مالياً قوياً لتمويل اقتناء الأجهزة والمعدات، وتشغيلها، وصيانتها، ومعالجة أي مشكلات تقنية محتملة، بما يضمن استمرارية المشروع وكفاءته التشغيلية.
2. **المتطلبات المادية:**تشمل المتطلبات المادية جميع المعدات والأجهزة التقنية اللازمة لتنفيذ مشروع الرقمنة، ومن أهمها:
 - ✓ **الحواسيب:**تعد الحواسيب من الأدوات الأساسية لمشروعات الرقمنة، ويجب أن تتمتع بمواصفات مناسبة من حيث الذاكرة العشوائية، وسعة التخزين، وقدرة العرض والمعالجة.
 - ✓ **الماسحات الضوئية:**أجهزة تحول البيانات والمعلومات الموجودة في المصادر المطبوعة أو المصورة إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين في الحاسوب.

²⁴بوخاري مليكة، بجاوي سمر ، متطلبات الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبلدية البويرة ، الجزائر ، مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة آكلي محند أولحاج بالبويرة ، 2022 ، المجلد رقم 16 ، العدد 3 ، ص 459

- ✓ أجهزة التصوير الفوتوغرافي الرقمية: آلات إلكترونية تتيح التقاط الصور وتخزينها رقميًا، بدلاً من استخدام الأفلام التقليدية.
- ✓ تقنيات التعرف الضوئي على الحروف (OCR): تقنيات قادرة على قراءة النصوص حرفًا بحرف، وتحويلها إلى ملفات نصية رقمية تحتوي على بيانات ومعلومات مرمزة.
- 3. المتطلبات البشرية: يمثل العنصر البشري أحد الركائز الأساسية لنجاح أي مشروع رقمي. فحتى مع توفر أحدث التقنيات، يبقى الاعتماد على الكفاءات البشرية أمرًا ضروريًا لإدارة المشروع، تشغيل الأنظمة، معالجة البيانات، وضمان جودة النتائج.
- 4. المتطلبات التشريعية: يتوجب على المؤسسات التي تعتمد الرقمنة احترام الأطر القانونية المتعلقة بحقوق الملكية الفكرية. يشمل ذلك وضع ترتيبات لحماية حقوق المؤلفين عند استخدام المواد في المشروع، سواء للنشر الداخلي على الشبكات المؤسسية، أو للنشر عبر الإنترنت، بهدف منع الاستسناخ غير المشروع وضمان الاستخدام القانوني للمواد الرقمية.

ثالثًا: آثار الرقمنة²⁵

- تؤثر الرقمنة بشكل مباشر على الأفراد والمؤسسات، سواء من حيث طريقة العمل أو جودة الخدمات المقدمة. ويمكن تصنيف آثار الرقمنة إلى إيجابيات وسلبيات على النحو التالي:
- أ. إيجابيات الرقمنة:

1. التجاوب السريع والفعال: تتيح الرقمنة قدرة أكبر على التفاعل مع المتعاملين، سواء كانوا مواطنين، موظفين، طلاب، أو جهات إدارية ومؤسسية، مما يساهم في تحسين سرعة وفعالية الأداء.
2. مكافحة الفساد والتعسف والمحسوبية: من خلال تعزيز الشفافية والرقابة على الإجراءات، تقلل الرقمنة من الممارسات السلبية المرتبطة بالإدارة التقليدية.
3. تشجيع الكفاءة والابتكار: تعزز الرقمنة المهارات الإيجابية والقدرات الإبداعية لدى الأفراد، مما يدعم الاجتهاد والجداة في العمل وتحسين جودة النتائج.
4. تقليص البيروقراطية الإدارية: تساهم الرقمنة في الحد من التأخير والإجراءات الروتينية غير الضرورية داخل المؤسسات، وتساهم في تحسين التنظيم المؤسسي.

²⁵ بلكعبيات مراد، الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورها في تطوير الإستثمار، مجلة المفكر، جامعة الجزائر 02، المجلد 18، العدد 01، الجزائر، 2023، ص ص 37-38

5. توفير الوقت والجهد: تعمل الرقمنة على إنجاز المهام بكفاءة أعلى وفي وقت أقل، مما يزيد من إنتاجية الأفراد والمؤسسات.
 6. خفض التكاليف المالية: تقلل الرقمنة من الأعباء المالية المتعلقة بالموظفين، البنية التحتية، والمعدات، من خلال تحسين استغلال الموارد.
 7. تخزين وأرشفة المعلومات: توفر الرقمنة إمكانية حفظ وتنظيم المعلومات بشكل يسهل الوصول إليها واسترجاعها عند الحاجة، بما يدعم استمرارية العمل واتخاذ القرارات المبنية على بيانات دقيقة.
- ب. سلبيات الرقمنة:

1. التسرع والارتجالية: قد يؤدي الاعتماد على القرارات الرقمية دون تخطيط مسبق إلى اتخاذ إجراءات سريعة وغير مدروسة، مما ينعكس سلباً على النتائج.
2. غياب المنهجية الصحيحة: في بعض الحالات، يؤدي عدم تطبيق أساليب استخدام منظمة وفعالة للرقمنة إلى استغلال غير مستدام للموارد.
3. نقص الحقوق المهنية والاجتماعية للعاملين: يواجه بعض الأفراد العاملين في مشاريع الرقمنة تحديات تتعلق بالحماية الاجتماعية والحقوق المهنية.
4. قصور في الهيكل والمعدات: قد يؤدي نقص الأدوات والتجهيزات التقنية إلى صعوبات في تطبيق الرقمنة بشكل فعال.
5. ضعف البنية التحتية للإنترنت: تظل بعض المناطق تعاني من بطء أو ضعف الاتصال، مما يحد من كفاءة الخدمات الرقمية فيها.
6. الاعتماد المفرط على التكنولوجيا: قد يؤدي الإفراط في استخدام الرقمنة إلى فقدان بعض المهارات التقليدية وتقليل التفاعل الإنساني في أداء المهام.

المطلب الثاني : مفهوم جودة الخدمات العقارية

تعد جودة الخدمات العقارية من المفاهيم الحديثة التي حظيت باهتمام متزايد في ظل التحولات التي يشهدها القطاع العقاري، خاصة مع توجه الإدارات العمومية نحو تحسين مستوى الخدمات المقدمة للمتعاملين. إذ لم يعد دور الهيئات العقارية يقتصر على أداء المهام الإدارية التقليدية، بل أصبح يركز على تحقيق رضا المستفيدين من خلال تقديم خدمات دقيقة، سريعة، وشفافة. ومن هذا المنطلق، فإن فهم

مفهوم جودة الخدمات العقارية يُعد خطوة أساسية لتحديد المعايير التي تضمن كفاءة الأداء وتحسين العلاقة بين الإدارة والمواطن.

الفرع الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة

يعتبر تحديد مفهوم الخدمة نقطة الارتكاز الأساسية لفهم النشاط العقاري ، نظرا لتعدد التعاريف والمداخل التي تناولتها ، لذا سنقوم في هذا الجزء بتوضيح بعض المفاهيم للخدمة وأبرز خصائصها .

أولاً: مفهوم الخدمة وخصائصها

1. تعريف الخدمة:

- عرّفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها منتجات ذات طبيعة غير ملموسة في جوهرها، رغم إمكانية ارتباطها بعناصر ملموسة. وهي لا تقبل النقل أو التخزين، إذ يتم تقديمها مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما يصعب تحديدها بدقة لأنها تُنتج وتُستهلك في الوقت نفسه، ولا يترتب عليها شعور بالملكية²⁶.

- يمكن تعريف الخدمة بأنها مجموعة من الأفعال والعمليات والإنجازات التي تشمل مختلف الأنشطة الاقتصادية التي لا يكون ناتجها منتجاً مادياً. وغالباً ما يتم استهلاكها عند إنتاجها، حيث تقدم قيمة مضافة للمستهلك مثل الراحة، والصحة، والترفيه، وتوفير الوقت، وتتميز أساساً بعدم ملموسيتها بالنسبة للمشتري الأول²⁷.

- تُعرف الخدمة أيضاً بأنها عملية تهدف إلى إنتاج منفعة غير ملموسة بالدرجة الأولى، سواء كانت قائمة بذاتها أو مرتبطة بمنتج ملموس، ويتم من خلالها إشباع حاجات أو رغبات محددة لدى العميل أو المستهلك عبر التبادل²⁸.

²⁶ رانيا المجني، تسويق الخدمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020، ص ص 04- 05.

²⁷ أبو عبد الله صالح، قياس جودة الخدمة ، مفاهيم وأدوات ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، جامعة المسيلة ، العدد 02، 2009 ، ص 82

²⁸ فريد كورتل وآخرون، تسويق الخدمات الصحية، ط 01، دار كنوز المعرفة العممية، عمان، الأردن، 2010، ص ص 45-46.

- عرّف معجم Larousse الفرنسي الخدمة بأنها مجموعة من الأنشطة الموجهة للغير، وهو ما يدل على أن مقدم الخدمة قد يكون فردًا أو مؤسسة، كما يمكن أن يكون متلقيها فردًا أو جهة ما، بغض النظر عن طبيعتها²⁹.
- يعرّف Kotler و Armstrong الخدمة بأنها أي فعل أو أداء يمكن أن يقدمه طرف لآخر، يتميز بطابعه غير الملموس، ولا يؤدي إلى انتقال الملكية، وقد يكون تقديمه مرتبطًا بمنتج مادي أو مستقلًا عنه³⁰.

2. خصائص الخدمة:

يمكن إبراز أهم خصائص الخدمة فيما يلي³¹:

- اللاملموسية: تُعد اللاملموسية من أبرز ما يميز الخدمة، إذ لا يمكن رؤيتها أو لمسها أو تجربتها قبل الحصول عليها، مما يجعل تقييمها مسبقًا أمرًا صعبًا بالنسبة للمستفيد.
- عدم توحيد الخدمة: تختلف الخدمات باختلاف زمان ومكان تقديمها، كما تتأثر بكفاءة مقدم الخدمة وطريقة أدائه والظروف المحيطة بعملية التقديم، وهو ما يؤدي إلى تباين مستوياتها.
- عدم نقل الملكية: لا يترتب على شراء الخدمة انتقال ملكيتها إلى العميل، بل يقتصر الأمر على الاستفادة منها لفترة محددة، مثل استخدام وسائل النقل أو الحصول على استشارة.
- عدم انفصال الخدمة: ترتبط الخدمة ارتباطًا وثيقًا بمقدمها، إذ يتم إنتاجها واستهلاكها في الوقت نفسه، مما يجعل من الصعب فصلها عن الشخص أو الجهة التي تقدمها.
- عدم قابلية التخزين: لا يمكن تخزين الخدمات أو الاحتفاظ بها لاستخدام لاحق، فهي سريعة الزوال إذا لم تُستهلك في وقتها، مثل حجز مقعد في قاعة عرض وعدم الحضور في الموعد المحدد.

²⁹ شعبان سهام، آليات حوكمة قطاع الصحة في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة الصحية -دراسة ميدانية- أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة أمجد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020-2021، ص 49.

³⁰ وفاء مرزوق محمد شحير، أثر كامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة في القطاع الحكومي، رسالة

ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الأعمال، جامعة الأزهر، غزة، 2017، ص 05.

³¹ عصام مالك احمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية، أطروحة دكتوراه، كلية الحقوق، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2017، ص 114.

- التباين وعدم التجانس: تتسم الخدمات بعدم الثبات في مستوى الأداء، نظرًا لاعتمادها الكبير على العنصر البشري وظروف التقديم، الأمر الذي يجعل من الصعب تقديم الخدمة نفسها بالجودة ذاتها لجميع المستفيدين³².

ثالثًا: أهمية الخدمة

ترجع زيادة الاهتمام بالخدمات إلى مجموعة من العوامل، من أبرزها³³:

1. ارتفاع مستويات الدخل الفردي، مما أدى إلى زيادة الطلب على مختلف أنواع الخدمات، إلى جانب اتساع حجم العمالة في هذا القطاع.
2. تزايد أوقات الفراغ نتيجة الاعتماد على التشغيل الآلي في المصانع، وهو ما دفع الأفراد إلى الاستفادة من خدمات ترفيهية وثقافية متنوعة.
3. تعقد المنتجات التكنولوجية، الأمر الذي يستلزم توفير خدمات مرافقة مثل الصيانة والدعم الفني، خاصة في مجالات الحاسوب والإنترنت.
4. التحولات التكنولوجية في منظمات الأعمال، كالتسويق الإلكتروني والاعتماد المتزايد على التقنيات الحديثة، مما عزز الحاجة إلى خدمات داعمة تضمن فعالية هذه الأنشطة.

رابعًا: تصنيف الخدمات

تتعدد تصنيفات الخدمات وتختلف تسمياتها باختلاف المعايير المعتمدة في تقسيمها، إلا أن مضمونها يبقى واحدًا، ويتمثل في كيفية تقديم الخدمة وطبيعة العلاقة التي تربطها بالمستفيد. ويمكن عرض أهم هذه التصنيفات كما يلي:

1. حسب نوع السوق: يعتمد هذا التصنيف على طبيعة السوق المستهدف، وينقسم إلى:
❖ خدمات استهلاكية: وهي الخدمات الموجهة للأفراد بهدف تلبية احتياجاتهم اليومية، مثل خدمات التصليح، رعاية الأطفال، والخدمات السياحية؛

³²وداد بن قيراط ، دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جوده خدمات ، أطروحة الدكتوراة ،في علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية ،علوم التسيير جامعة إبراهيم سلطان شيبوط ، الجزائر 03،الجزائر،السنة 2017-2018، صص 27-28

³³قاسم نايف ، علوان المحياوي ، إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط01 ، دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2006، صص 54-55.

- ❖ **خدمات صناعية:** وهي الخدمات التي تستهدف المؤسسات وقطاعات الإنتاج، كخدمات الاستثمار والخدمات الهندسي ؛
- 2. **حسب درجة كثافة عنصر العمل:** يرتكز هذا التصنيف على مدى اعتماد الخدمة على الجهد البشري أو الوسائل المادية:
- ❖ **خدمات كثيفة العمل:** تعتمد بشكل أساسي على العنصر البشري، مثل خدمات التعليم والتوصيليات ؛
- ❖ **خدمات كثيفة المستلزمات:** تعتمد على التجهيزات والتقنيات، مثل خدمات الاتصالات والنقل العام؛
- 3. **حسب درجة الاتصال بالمستهلك:** يتحدد هذا المعيار وفق مستوى التفاعل بين مقدم الخدمة والمستهلك:
- ❖ **اتصال مرتفع:** يتطلب تواصلًا مباشرًا ومستمرًا، كما في خدمات الرعاية الصحية والنقل الجوي؛
- ❖ **اتصال منخفض:** يكون التفاعل فيه محدودًا، مثل خدمات الغسيل الجاف، التوصيليات، والخدمات البريدية؛
- 4. **حسب مهارة مقدم الخدمة:** يرتبط هذا التصنيف بمستوى التأهيل والخبرة المطلوبة لتقديم الخدمة:
- ❖ **خدمات مهنية:** تحتاج إلى كفاءات متخصصة، مثل الخدمات القانونية، الصحية، والمحاسبية؛
- ❖ **خدمات غير مهنية:** لا تتطلب مستوى عالٍ من التخصص، مثل خدمات النقل أو التنظيف؛
- 5. **حسب هدف مقدم الخدمة:** يعتمد هذا المعيار على الغاية من تقديم الخدمة:
- ❖ **خدمات هادفة للربح:** تقدمها مؤسسات تسعى إلى تحقيق عائد مالي، كالخدمات المالية والتأمينية وبعض الخدمات الصحية؛
- ❖ **خدمات غير هادفة للربح:** تقدمها جهات حكومية أو منظمات اجتماعية، مثل خدمات التعليم والرعاية الصحية العامة ؛
- 6. **حسب العلاقة بين السلعة والخدمة (تقييم الجودة):** يقوم المستهلك عادة بتقييم المنتجات وفق ثلاثة أشكال من الجودة، من أبرزها:
- ❖ **جودة قائمة على البحث:** وهي الخصائص التي يمكن التعرف عليها قبل الشراء، مثل السعر أو الشكل، وتظهر غالبًا في السلع الملموسة ؛
- ❖ **جودة قائمة على التجربة:** وهي الخصائص التي لا يمكن تقييمها إلا بعد استخدام الخدمة أو استهلاكها، مما يجعل الحكم عليها مرتبطًا بتجربة المستهلك الفعلية ؛

❖ **الجودة المعتمدة على الاعتقاد:** وهي الخصائص والسمات التي يصعب على المستفيد تقييمها بدقة حتى بعد شراء الخدمة أو الاستفادة منها، نظراً لاعتمادها بدرجة كبيرة على الثقة في كفاءة مقدم الخدمة وخبرته. ومن أبرز الأمثلة على هذا النوع العمليات الجراحية وبعض الخدمات المتخصصة، حيث يبقى الحكم على جودتها مرتبطاً بسمعة الجهة المقدمة ومستوى احترافيتها³⁴.

الفرع الثاني: مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة

أولاً: تعريف الجودة

تُعَدّ الجودة من المفاهيم الأساسية التي حظيت باهتمام كبير في مختلف المجالات، خاصة في قطاع الخدمات، لما لها من دور في تحسين الأداء وتحقيق رضا المستفيدين.

وفيما يلي عرض لأهم التعريفات المرتبطة بها:

1. **الجودة لغة:** ترجع كلمة الجودة في أصل اللغة العربية إلى معنى "الجيد"، فيُقال أجاد فلان في عمله أي أحسنه وأتقنه، كما يُقال أجود الشيء جودةً أي أصبح جيداً ومنتقناً. وبالتالي يرتبط مفهوم الجودة لغوياً بالإحكام والإتقان وتحقيق المستوى المطلوب من الأداء.³⁵
2. **الجودة اصطلاحاً:** تُعَدّ الجودة كلمة مشتقة من اللفظ اللاتيني **Qualité**، والذي يشير إلى طبيعة الشيء أو الشخص ودرجة صلاحيته. وقد ارتبط مفهوم الجودة قديماً بالدقة والإتقان، ثم تطوّر ليشمل مطابقة المنتج أو الخدمة للمعايير المحددة، وقدرتهما على تلبية حاجات وتوقعات المستفيدين بكفاءة وفعالية.³⁶
3. الجودة تعني قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات ورغبات المستهلكين.
4. كما يمكن تعريفها على أنها مجموعة الخصائص والصفات للمنتجات (سلع وخدمات) التي تجعلها قادرة على إشباع الحاجات المعلنة أو الضمنية لدى الزبون.

³⁴ Robert G. Cooper, Scott J. Edgett, Product Development For The Service Sector, Basic Books(1999),p18

³⁵ يوسف حبيب الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة

02، عمان، 2009، ص 55

³⁶ مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، 2002، ص 15

انطلاقاً من التعاريف السابقة للجودة، يمكن تعريف إدارة الجودة بأنها مجموعة العمليات التي تشمل التخطيط، والتنسيق، والتنفيذ، التي تقوم بها المؤسسة للحفاظ على مستوى الجودة أو تحسينه، بهدف الوصول إلى الإنتاج بأقصى كفاءة اقتصادية مع مراعاة رضا المستفيد أو المستخدم النهائي³⁷.

ثانياً: مفهوم جودة الخدمة

1. أظهرت العديد من الدراسات أن جودة الخدمة تُعد أحد المداخل الأساسية لتحسين أداء المؤسسات الخدمية وتحقيق الميزة التنافسية في السوق. ففي دراسة أجراها كل من (Spagnola and Spagnola 1993) في القطاع المصرفي بالولايات المتحدة، توصلت النتائج إلى أن أي تحسين في جودة الخدمة يؤدي إلى تقليل التكاليف، وكسب ولاء العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية في سوق الخدمات المصرفية.³⁸
2. يمكن النظر إلى جودة الخدمة من منظور مقدم الخدمة ومن منظور المستفيد . فالجودة من منظور مقدم الخدمة تعني مطابقة الخدمة للمعايير المحددة مسبقاً، أما من منظور المستفيد فهي مدى مواءمة الخدمة مع احتياجاته وتوقعاته واستخداماته.³⁹
3. تشير جودة الخدمة إلى مدى تطابق المستوى الفعلي للخدمة أو المدرك من قبل المستفيد مع توقعاته المسبقة (الجودة المتوقعة)⁴⁰.

ثالثاً: أهمية جودة الخدمة

يمكن الإشارة إلى أربعة أسباب رئيسية أدت إلى الاهتمام المتزايد بجودة الخدمة، وهي⁴¹:

³⁷ أحمد بن عشاوي ، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية ، مجلة الباحث ، الجزائر ، العدد 04 ، 2006 ، ص 09.

³⁸ محمود عبد اللطيف ، المفاتيح العشرة لإدارة الخدمة المتميزة ، مجلة عالم الجودة ، مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات والتدريب وأنظمة الجودة ، العدد 02، 2012 ، ص 39

³⁹ سوسن شاكر، محمد عواد الزيادات إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص ص 15-16.

⁴⁰ حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 207.

⁴¹ مأمون الدرادكة وطارق الشبلي، مرجع سبق ذكره ، ص : 194.

1. نمو مجال الخدمة: شهدت الفترة الأخيرة توسعاً كبيراً في أعداد المنظمات التجارية التي تقدم الخدمات، بحيث أصبحت الخدمات تمثل جزءاً أساسياً من النشاط الاقتصادي. فعلى سبيل المثال، نصف شركات الأعمال التجارية في الولايات المتحدة يتركز نشاطها على الخدمات، وما زال هذا القطاع يشهد توسعاً مستمراً.
2. ازدياد المنافسة: تعتمد استمرارية الشركات والمؤسسات على قدرتها على التميز في السوق، ومن هنا تأتي أهمية جودة الخدمة في تعزيز المزايا التنافسية وضمان بقاء المؤسسات في مواجهة المنافسة.
3. الفهم الأكبر للعملاء: يسعى العملاء إلى التعامل مع منظمات تفهم احتياجاتهم وتتعامل معهم بصورة جيدة، إذ لا يكفي تقديم منتجات أو خدمات عالية الجودة أو بأسعار مناسبة دون مراعاة جودة التفاعل والمعاملة المقدمة للعملاء.
4. الأهمية الاقتصادية لجودة الخدمة: أصبحت المنظمات تدرك أن النجاح لا يقتصر على اجتذاب عملاء جدد فقط، بل يشمل أيضاً الحفاظ على العملاء الحاليين وتوسيع قاعدة المستفيدين، ومن هنا تظهر أهمية جودة الخدمة كعامل أساسي لضمان الاستمرارية والنمو الاقتصادي.

رابعاً: أبعاد جودة الخدمات⁴²

نظراً لكون الخدمات ذات طبيعة غير ملموسة، فإن قياس جودتها يعد أكثر صعوبة مقارنة بالسلع المادية. ومع ذلك، يحتفظ المستفيد بمجموعة من التصورات والتوقعات التي يعتمد عليها في تقييم الخدمة ومقارنتها بالبدائل المتاحة. وبناءً على خصائص الخدمة، حدد الباحثون عدداً من الأبعاد التي يمكن من خلالها قياس جودة الخدمات.

في البداية تم تحديد عشرة أبعاد رئيسية لجودة الخدمة، تتمثل فيما يلي:

1. الاعتمادية: وتعني قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الأولى، مع الالتزام بالوعود وتحقيق مستوى ثابت من الأداء.
2. الاستجابة: وتشير إلى استعداد العاملين ورغبتهم في تقديم الخدمة بسرعة وكفاءة عند طلبها.
3. حسن التعامل: ويتمثل في اللباقة والاحترام والأدب الذي يبديه الموظفون أثناء تفاعلهم مع العملاء.

⁴² نور محي الدين محمد سعد الله ، جودة الخدمات و أثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة تكميلية لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، جامعة شني، السودان، 2017، ص ص 31-35

4. الكفاءة أو المقدرة المهنية: وتعني امتلاك مقدمي الخدمة للمهارات والمعارف اللازمة لضمان تقديم خدمة عالية الجودة.
 5. إمكانية الوصول للخدمة: وتشمل سهولة الاتصال بالمؤسسة وسرعة الحصول على الخدمة دون تعقيدات.
 6. الاتصال: ويقصد به تزويد العملاء بالمعلومات بوضوح وباللغة التي يفهمونها، مع الإصغاء إلى استفساراتهم وطلباتهم.
 7. المصداقية: وتعتبر عن مدى تمتع المؤسسة بالصدق والأمانة وقدرتها على كسب ثقة العملاء والدفاع عن مصالحهم.
 8. الأمان: ويعني خلو الخدمة من المخاطر أو الشك، بما يعزز شعور المستفيد بالاطمئنان.
 9. فهم العميل: ويتمثل في قدرة المؤسسة على إدراك احتياجات العملاء وبذل الجهود لتلبيتها.
 10. الملموسية: وتشير إلى الجوانب المادية المرتبطة بالخدمة مثل التجهيزات، والتقنيات المستخدمة، ومظهر الموظفين.
- ومع تطور الدراسات في مجال جودة الخدمات، اتجه العديد من الباحثين إلى دمج هذه الأبعاد في نموذج أكثر شمولاً يتكون من خمسة أبعاد أساسية يعتمد عليها العملاء في تقييم جودة الخدمة، وهي:
1. الاعتمادية: القدرة على أداء الخدمة بدقة وثبات وفق ما تم الاتفاق عليه.
 2. الاستجابة: استعداد المؤسسة لتقديم الخدمة بسرعة ومساعدة العملاء عند الحاجة.
 3. الضمان (الثقة): ويشمل معرفة العاملين وكفاءتهم وقدرتهم على بث الطمأنينة وكسب ثقة المستفيدين.
 4. التعاطف: ويعني تقديم عناية شخصية للعملاء وفهم احتياجاتهم والتعامل معهم باهتمام.
 5. الملموسية: وتتعلق بالتسهيلات المادية والمعدات والتكنولوجيا ومظهر مقدمي الخدمة، وهي عناصر تساعد العميل على تكوين انطباع أولي عن مستوى الجودة.
- وبسبب الخصائص المميزة للخدمات وصعوبة وضع معايير موحدة لها، تعد هذه الأبعاد مرجعاً أساسياً تعتمد عليه المؤسسات الخدمية لتحسين أدائها وتعزيز رضا العملاء.

خامساً: نماذج قياس جودة الخدمة⁴³

⁴³ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، ط01، دار حامد للنشر و التوزيع ، عمان ، 2005، ص ص332-333

تُعد عملية قياس جودة الخدمة من العمليات المعقدة مقارنة بقياس جودة السلع المادية، ويرجع ذلك أساساً إلى خاصية اللاملموسية التي تميز الخدمات. ورغم الجهود البحثية المتواصلة في هذا المجال، إلا أنه لم يتم التوصل إلى نموذج قادر على قياس جودة الخدمة بدقة مطلقة، غير أن الأدبيات الإدارية قدمت عدداً من النماذج التي ساهمت في فهم هذا المفهوم وتقييمه، ومن أبرزها ما يلي:

1. نموذج تحليل الفجوات (Gap Model) :

يرتبط هذا النموذج بأعمال كل من Zeithaml وParasuraman وBerry، ويعتمد على مقارنة توقعات العملاء لمستوى الخدمة مع إدراكاتهم للأداء الفعلي للخدمة المقدمة. ومن خلال هذه المقارنة يتم تحديد الفجوة بين ما ينتظره العميل وما يحصل عليه فعلياً، وذلك بالاستناد إلى الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة. وتمثل توقعات العملاء نقطة مرجعية للحكم على الأداء، إذ تتشكل بناءً على تجاربهم السابقة وخياراتهم في التعامل مع المؤسسات الخدمية، بينما تعبر الإدراكات عن تقييمهم الواقعي للخدمة بعد الحصول عليها.

ورغم الأهمية التي حظي بها هذا النموذج، فقد وُجهت إليه بعض الانتقادات، من أبرزها صعوبة تعميم الأبعاد الخمسة على جميع أنواع الخدمات، إضافة إلى عدم التمييز بين العملاء ذوي الخبرة في التعامل مع الخدمة وأولئك الذين يفتقرون إليها، مما قد يؤثر في دقة نتائج القياس.

2. نموذج الأداء الفعلي للخدمة (SERVPERF) :

قام كل من Cronin وTaylor بتطوير هذا النموذج الذي يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة دون الاعتماد على توقعات العملاء. ويستند إلى نفس أبعاد جودة الخدمة، حيث يُطلب من العملاء تقييم مستوى الخدمة المقدمة باستخدام مقياس "ليكرت". ويتميز هذا النموذج بالبساطة وسهولة التطبيق، إذ يُعد مقياساً مباشراً لاتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، كما أنه يقلل من التعقيد المرتبط بقياس الفجوة بين التوقعات والإدراكات.

وبذلك، تشكل هذه النماذج أدوات مهمة تساعد المؤسسات الخدمية على تشخيص مستوى جودة خدماتها وتحديد مجالات التحسين، بما يساهم في تعزيز رضا العملاء وتحقيق التميز في الأداء.

الفرع الثالث:جودة الخدمات العقارية

أولاً:تعريف الخدمة العمومية

يشير مصطلح الخدمة العمومية إلى العلاقة التي تربط الإدارة العامة بالمواطنين، حيث تتمثل في مختلف الخدمات التي تقدمها الدولة ضمن نطاق سلطتها، سواء بصورة مباشرة عبر مؤسسات القطاع العام أو من خلال تنظيمها والإشراف عليها. وقد ارتبط هذا المفهوم بظهور الدولة الحديثة واتساع دورها في تلبية الحاجات العامة، بما يساهم في تعزيز رفاهية المجتمع وتحقيق التنمية الشاملة.

وانطلاقاً مما سبق، يمكن تعريف الخدمة العمومية بأنها مجموعة الأنشطة التي تتولى الدولة أو الهيئات الرسمية تقديمها لفائدة جميع المواطنين دون تمييز، بهدف تحقيق المنفعة العامة. وتستند هذه الخدمات إلى مبدأ المساواة في الانتفاع، كما تتحمل الدولة مسؤولية أي قصور في تقديمها⁴⁴.

1. تعريف الخدمة العمومية كعملية:

يمكن النظر إلى الخدمة العمومية باعتبارها سلسلة من العمليات المتكاملة التي تشمل مدخلات وعمليات تشغيل ومخرجات. وتتخذ هذه المدخلات ثلاثة أشكال رئيسية⁴⁵:

- ✓ **الأفراد:** يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أهم مدخلات العملية الخدمية، حيث تُجرى عليه مباشرة بعض الإجراءات، كما هو الحال في الخدمات الصحية عندما يتلقى المريض العلاج والرعاية⁴⁶.
- ✓ **الموارد:** قد تكون الموارد أو الممتلكات موضوعاً لعمليات الخدمة، مثل إصدار رخص المرور أو معالجة الوثائق المرتبطة بالممتلكات⁴⁷.
- ✓ **المعلومات:** تعد المعلومات من المدخلات الأساسية، خاصة مع التطور التكنولوجي، إذ تعتمد العديد من الخدمات الحديثة على جمع البيانات ومعالجتها لتقديم خدمة فعّالة.

⁴⁴لبديد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، الطبعة الأولى، معطيات الواقع ورهانات المستقبل، المركز الديمقراطي العربي برلين- ألمانيا، 2021، صص 11-12.

⁴⁵محمد بودالي، موسى بوشنب، رقمنة الإدارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر- الإدارة الجبائية نموذجاً-، مجلة دراسات جبائية، المجلد 5 العدد 02، 2016، صص 259.

⁴⁶عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمه استكمال متطلبات الحصول على شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، صص 157.

⁴⁷محمد بودالي . موسى بوشنب، مرجع سبق ذكره، صص 260.

2. تعريف الخدمة العمومية كنظام:

استناداً إلى مدخل النظم، يمكن اعتبار الخدمة العمومية نظاماً متكاملًا يتكون من عدة عناصر

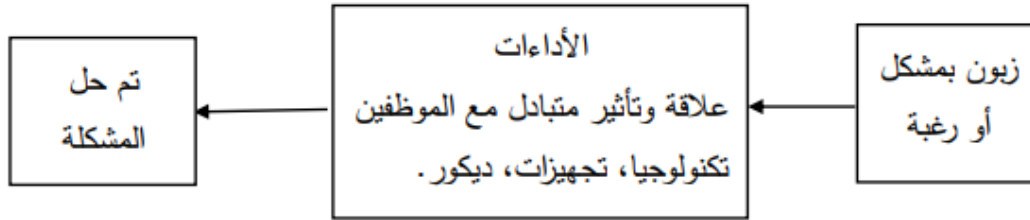
متراصة، من أهمها:

✓ نظام تشغيل أو إنتاج الخدمة: يتم من خلاله تحويل مدخلات الخدمة إلى مخرجات تلبي حاجات المواطنين.

✓ نظام تسليم الخدمة: يختص بتجميع عناصر الخدمة وتقديمها في صورتها النهائية للمستفيد.

كما يتضمن نظام الخدمة العمومية جانبين أساسيين:

✓ خدمات مرئية (المكتب الأمامي): وهي الأجزاء التي يتفاعل معها المواطن مباشرة أثناء طلب الخدمة.



الشكل رقم(01-01):الواجهة الأمامية للخدمة

المصدر: عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006-2007، ص37.

✓ خدمات غير مرئية (المكتب الخلفي): تمثل الجانب الفني والتنظيمي الذي يدعم تقديم الخدمة، رغم أنه لا يظهر للمستفيد بشكل مباشر.

وبذلك، تعكس الخدمة العمومية منظومة متكاملة تهدف إلى ضمان تقديم خدمات فعالة وعادلة، بما يستجيب لتطلعات المواطنين ويعزز الثقة في الإدارة العامة.

ثانياً: أهمية الخدمة العمومية⁴⁸

⁴⁸ سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية مصر، 2000، ص ص13-19.

تتجلى أهمية الخدمات العمومية في كونها أساس الحياة اليومية للمواطن وركيزة لتقدم المجتمع، إذ يحتاج الفرد إلى خدمات أساسية مثل الصحة والتعليم والمياه والكهرباء والسكن والبيئة النظيفة ليكون عنصراً فاعلاً في التنمية. وكلما توفرت هذه الخدمات بالكمية والنوعية الملائمتين، دلّ ذلك على ارتفاع مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية والبشرية.

كما تسهم الخدمات العمومية في دعم شرعية الحكومات وتعزيز ثقة المواطنين بها عندما تُقدّم بكفاءة وتستجيب لتطلعاتهم، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تحقيق الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي والسياسي. ويُعد هذا الاستقرار عاملاً مهماً في تهيئة بيئة ملائمة للعمل والإنتاج وتسريع مسار التنمية في مختلف المجالات. ومن أبرز المقومات التي تعزز هذا الاستقرار: توفير فرص العمل، وضمان السكن اللائق، وتحقيق الرفاه الاجتماعي، وترسيخ الأمن بمختلف أبعاده، إلى جانب تحقيق العدالة الاجتماعية واستدامة تقديم الخدمات.

ويُعد مستوى الخدمات العمومية مؤشراً أساسياً لقياس تقدم المجتمعات؛ فبعد أن كان التركيز سابقاً على الدخل القومي ومتوسط دخل الفرد، أصبحت مؤشرات التنمية البشرية مثل الصحة والتعليم والسكن معياراً أكثر دقة في تقييم مستوى التنمية.

ثالثاً: أهداف الخدمة العمومية⁴⁹

من أبرز هذه الأهداف ما يلي:

1. تحقيق الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي: من خلال تلبية الاحتياجات الأساسية للمواطنين والحد من الفوارق الاجتماعية، بما يساهم في ترسيخ الأمن والاستقرار داخل المجتمع.
2. مواكبة التطور الاقتصادي وتعزيز الرفاهية الاجتماعية: إذ تعمل الخدمات العمومية على دعم النشاط الاقتصادي وتحسين مستوى المعيشة عبر توفير خدمات ضرورية تواكب التحولات الاقتصادية والاجتماعية.
3. تحقيق التنمية المحلية المستدامة: وذلك من خلال دعم المشاريع التنموية وتوفير البنية التحتية والخدمات التي تساهم في تنمية الأقاليم وتحقيق التوازن بين مختلف المناطق.

⁴⁹ المرجع السابق ، ص 19

4. تعزيز التفاعل الإيجابي بين الإدارة المحلية والمواطن: حيث يساعد تقديم خدمات فعالة وشفافة على بناء الثقة بين المواطن ومؤسسات الدولة، ويشجع على المشاركة المجتمعية.

5. تحديث عمل البلديات وتحويلها إلى مؤسسات عصرية: عبر اعتماد أساليب وتقنيات حديثة في الإدارة وتقديم الخدمات، بما يرفع من كفاءتها وجودة أدائها ويستجيب لتطلعات المواطنين.

رابعاً: أنواع الخدمات العمومية

تتباين الخدمات العمومية وتختلف باختلاف المعيار المعتمد في تصنيفها، إذ تقدم الدولة والسلطات العامة مجموعة متنوعة من الخدمات في إطار منظم يهدف إلى تلبية احتياجات المواطنين وتحقيق المصلحة العامة. ويمكن تقسيم هذه الخدمات على النحو الآتي:

1. حسب مجال الخدمة:

- ✓ الخدمات الإدارية: وهي الخدمات المرتبطة بالحياة الإدارية للمواطن، مثل استخراج وثائق الحالة المدنية، إصدار جوازات السفر، وتسليم مختلف الوثائق الرسمية.
- ✓ الخدمات الاجتماعية والثقافية: تشمل الخدمات ذات الطابع الاجتماعي والثقافي التي شهدت تطوراً ملحوظاً، كخدمات التعليم، والرعاية الصحية، والإعلام، والمساعدات الاجتماعية.
- ✓ الخدمات الصناعية والتجارية: ظهرت نتيجة توسع دور الدولة وتدخلها في المجال الاقتصادي بهدف تحسين رفاهية المواطن، ومن أمثلتها خدمات النقل، والكهرباء والغاز، والاتصالات⁵⁰.

2. حسب التكلفة:

- ✓ خدمات مجانية: تقدم دون مقابل مادي، حيث تتحمل الدولة تكاليفها بالكامل، مثل حملات التلقيح، والأمن العمومي، والإنارة العمومية.
- ✓ خدمات بمقابل: يتحمل المستفيد تكلفتها كلياً بشكل مباشر أو جزئياً بشكل غير مباشر، مثل خدمات الكهرباء، والهاتف، والمياه الصالحة للشرب.

3. حسب المنفعة:

- ✓ خدمات للمصالح العام: تقدمها الإدارة بهدف تحقيق المصلحة العامة، مثل خدمات الصرف الصحي، وتوفير المياه، وصيانة الطرق والحدائق.

⁵⁰ عبد الحكيم بن يوسف ، النظام العام والمرافق العامة الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، 2012 ، ص 65.

✓ خدمات ذات نفع فردي :يستفيد منها الأفراد بشكل مباشر، مثل خدمات الصحة، والتعليم، والترفيه الاجتماعي⁵¹.

✓ خدمات مرتبطة بتطوير البنية التحتية:وتشمل تهيئة الأراضي، وإنشاء المباني العامة، وحماية البيئة.

✓ خدمات متعلقة بالسيادة والأمن الداخلي:ترتبط بالدور التقليدي للدولة، مثل خدمات القضاء والأمن.

خامسا:جودة الخدمات العقارية

1. تعريف جودة الخدمات العقارية:

تشير جودة الخدمات العقارية إلى قدرة المؤسسات العقارية على تقديم خدمات تلبي احتياجات المستفيدين وتوقعاتهم بكفاءة وموثوقية، سواء تعلق الأمر بعمليات البيع، الشراء، التسيير العقاري أو الخدمات الرقمية المرتبطة بها.

وقد عرفت جودة الخدمة الإلكترونية بأنها مقياس استراتيجي لنجاح الخدمات الرقمية، حيث يجب تقييمها من خلال أبعاد مثل سهولة الاستخدام، الموثوقية، الأمان والاستجابة، لما لها من دور في تحسين تجربة المستخدم وتعزيز فعالية تقديم الخدمة⁵².

كما تؤكد الدراسات أن دمج الخصائص المرئية والأدوات التكنولوجية في الخدمات العقارية الإلكترونية يساعد على تقليل الطابع غير الملموس للخدمة وتحسين تجربة البحث والتعامل مع العقار⁵³.

وبناء على ماسبق،يمكن تعريف جودة الخدمات العقارية بأنها مدى قدرة الجهة المقدمة للخدمة على توفير خدمات عقارية دقيقة، موثوقة، سريعة، وأمنة، بما يحقق رضا المستفيد ويرفع من كفاءة المعاملات العقارية.

2. أهمية جودة الخدمات العقارية:

تكتسب جودة الخدمات العقارية أهمية كبيرة لارتباطها المباشر بالاستقرار الاجتماعي والتنمية الاقتصادية، إذ يسهم تحسينها في:

⁵¹ جبريل محمد عبد الحميد، الإدارة العامة : المفاهيم والوظائف القاهرة: دار الفكر العربي ، 2005 ،ص 112

⁵²Salome O. Ighomereho, Afolabi A. Ojo, Samuel O. Omoyele, Samuel O. Olabode, From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model, Journal of Management Information and Decision Sciences, Volume 25, Issue 1, 2022,p1-2

⁵³ Samaa Elnagar, Using deep learning to enhance electronic service quality: Application to real estate websites, Intelligent Systems with Applications Volume 21, March 2024,p01

- ✓ رفع مستوى رضا المواطنين؛
 - ✓ تسريع المعاملات وتقليل الأخطاء الإدارية؛
 - ✓ تعزيز الثقة في المؤسسات العقارية؛
 - ✓ دعم الاستثمار العقاري؛
 - ✓ تحسين كفاءة استخدام الموارد؛
- كما أن قياس جودة الخدمات الإلكترونية يساعد المؤسسات على تقييم وتحسين طريقة تقديم خدماتها بشكل مستمر .

3. أبعاد جودة الخدمات العقارية:

- تعتمد جودة الخدمات العقارية على مجموعة من الأبعاد المستمدة من نماذج قياس جودة الخدمة، خاصة في البيئة الرقمية، ومن أهمها:
- ✓ **الموثوقية (Reliability)** تعني قدرة المؤسسة على تقديم الخدمة بدقة والوفاء بالوعد، مثل صحة البيانات العقارية واحترام آجال المعاملات.
 - ✓ **الأمان (Security)** يرتبط بحماية البيانات الشخصية والعقود والمعاملات الإلكترونية من الاختراق أو التلاعب.
 - ✓ **سهولة الاستخدام (Ease of Use)** تشير إلى بساطة الإجراءات والمنصات الرقمية، بما يسمح للمستفيد بالحصول على الخدمة دون تعقيد.
 - ✓ **الاستجابة (Responsiveness)** تعكس سرعة تفاعل الجهة العقارية مع طلبات المواطنين ومعالجة مشاكلهم.
 - ✓ **الإنجاز أو الوفاء بالخدمة (Fulfilment)** يقصد به إتمام الخدمة بالشكل المطلوب، مثل إصدار الوثائق أو إتمام عمليات التسجيل العقاري.
 - ✓ **المظهر أو الجوانب الملموسة (Tangibility)** يمكن تعزيزها عبر الوسائل البصرية والواجهات الرقمية التي تحسن تجربة المستخدم في البحث عن العقارات⁵⁴.

4. عناصر جودة الخدمات العقارية:

ترتكز جودة الخدمات العقارية على مجموعة من العناصر الأساسية، أهمها:

⁵⁴ Salome O. Ighomereho, Afolabi A. Ojo, Samuel O. Omoyele, Samuel O. Olabode, op. cit ,p 3-6

- ✓ الدقة في المعلومات: توفير بيانات عقارية صحيحة ومحدثة؛
 - ✓ الشفافية: وضوح الإجراءات والرسوم والوثائق المطلوبة ؛
 - ✓ الكفاءة المهنية: امتلاك الموظفين للخبرة القانونية والتقنية ؛
 - ✓ استخدام التكنولوجيا: الاعتماد على الرقمنة لتقليل الوقت والتكاليف ؛
 - ✓ التواصل مع المستفيد: تقديم الإرشاد والمتابعة المستمرة ؛
- وتؤكد الدراسات أن استخدام الأدوات التكنولوجية والخصائص المرئية يساهم في تحسين كفاءة الخدمات الإلكترونية ورفع مستوى تجربة المستخدم⁵⁵ .

المطلب الثالث : أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية

شهدت السنوات الأخيرة تحولاً نوعياً في طرق تقديم الخدمات العقارية نتيجة التطور التكنولوجي السريع واعتماد الرقمنة في مختلف جوانب الإدارة العقارية. فقد أصبح من الممكن تحسين كفاءة الإجراءات، وزيادة سرعة المعاملات، وتقليل الأخطاء البشرية، وتعزيز الشفافية في العمليات المرتبطة بالحفظ العقاري وإدارة الممتلكات. ومن هذا المنطلق، تكتسب الرقمنة أهمية بالغة كوسيلة استراتيجية لتحسين جودة الخدمات العقارية، بما يساهم في رفع رضا المواطنين وتعزيز الثقة في المؤسسات العقارية، ودعم الاستثمار، وتحقيق التنمية المستدامة على المستوى الاقتصادي والاجتماعي.

الفرع الأول: رقمنة إدارة الحفظ العقاري ومسح الأراضي وإدارة أملاك الدولة

تشهد إدارة الحفظ العقاري ومسح الأراضي وإدارة أملاك الدولة تحولاً رقمياً متسارعاً، نتيجة التطورات التكنولوجية المتلاحقة. لم تعد العمليات اليدوية التقليدية قادرة على تلبية متطلبات العصر من حيث السرعة والدقة والشفافية، فقد أصبح الاعتماد على الأنظمة الرقمية ضرورة استراتيجية لتقديم خدمات عقارية أكثر كفاءة وفاعلية.

تتيح الرقمنة تبسيط الإجراءات وتحسين دقة بيانات مسح الأراضي، وتعزيز كفاءة إدارة الممتلكات الحكومية وحمايتها من الاختراقات، مما يساهم بشكل مباشر في تحقيق تنمية اقتصادية واجتماعية مستدامة.

⁵⁵SamaaElnagar, op. cit ,p 2-4

أولاً: تجسيد الرقمنة في إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري

1. مبررات ودوافع رقمنة نشاط مرفق مسح الأراضي والحفظ العقاري:

تتمثل المبررات التي دفعت إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري إلى التحول من نظام التسيير التقليدي إلى النظام الرقمي فيما يلي:

أ. التطورات التقنية والسرعة:

لقد أحدث التطور التكنولوجي الهائل في مجالي الحاسب الآلي والاتصالات تحولاً جذرياً في قدرة إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري على تقديم خدماتها. ما كان يُعد مستحيلاً قبل عقدين أصبح اليوم واقعاً ملموساً، إذ أصبح بالإمكان تقديم الخدمات عن بعد، مما أتاح للمواطنين والموثقين والمستثمرين إنجاز المعاملات العقارية عبر الإنترنت دون الحاجة للتنقل.

هذا التطور لم يقتصر على تسهيل الإجراءات فحسب، بل أثر أيضاً على المفاهيم الإدارية التقليدية للمرفق، دافعاً إياه نحو التقدم التقني وتغيير الهياكل التنظيمية الداخلية، بما يتوافق مع معايير الجودة والكفاءة الحديثة.

- **تحسين جودة الخدمات والكفاءة الاقتصادية:** نتيجة لهذه التغيرات، تم دمج الوكالة الوطنية لمسح الأراضي بالوكالة الوطنية للحفظ العقاري، بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة المؤسسية. مكنت الرقمنة المديرية من الوصول إلى المعلومات الضرورية بأقل تكلفة وجهد، مقارنة بالأساليب التقليدية التي كانت تستغرق وقتاً طويلاً وغالباً ما تتعرض فيه المعلومات للفقدان أو التقادم. يعد اعتماد الرقمنة خطوة استراتيجية لتجنب الهدر وتحقيق كفاءة اقتصادية عالية، فضلاً عن تعزيز دقة وسرعة معالجة المعاملات العقارية.

- **التطورات التقنية والعولمة:** إن التحول الرقمي في مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري جاء نتيجة التطورات التقنية المرتبطة بالحواسيب والاتصالات، بالإضافة إلى الضغوط الناتجة عن العولمة، والتي فرضت على المؤسسات العقارية الانخراط في إدارة الأعمال إلكترونياً بما يتوافق مع المعايير العالمية⁵⁶.

⁵⁶ أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، طبعة 01، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص36.

- **تلبية توقعات المستفيدين الجدد:** الأجيال الحديثة لم تعد تقبل التعامل بالأوراق والملفات التقليدية، أو الانتظار الطويل أمام شبابيك الموظفين للحصول على مخططات العقارات أو مراجع المسح وشهر العقود. لقد ساعدت الرقمنة في تيسير وصول المواطنين إلى المعلومات والخدمات بسرعة وسهولة، مما عزز رضا المستفيدين وسرعة اتخاذ القرارات الإدارية.

ب- الدوافع المتصلة بأزمات المديرية وتزايد مجالات الخدمات:

مع تزايد الخدمات المقدمة من إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري في مختلف المجالات، وكونها جزءاً من الإدارات العامة التابعة للسلطة التنفيذية، اعتمدت هذه الإدارة على نظام الأرشفة الورقي لحفظ وتصنيف وفهرسة واسترجاع المعلومات. وقد أدى هذا النظام إلى عدة أزمات ومشكلات أساسية، منها:

- ✓ تضخم حجم الأوراق والمستندات، مما صعب عملية تنظيمها وإدارتها.
 - ✓ ضياع الوقت في البحث عن العقود والوثائق عند الحاجة لمراجعتها أو تسليمها للمستفيدين.
 - ✓ ضعف الأمن والسرية للمستندات، حيث يمكن فقدان الوثائق بسهولة.
 - ✓ انخفاض مستوى الكفاءة الإدارية للعاملين، نتيجة صعوبة الوصول إلى المعلومات بسرعة ودقة.
- أدى هذا الوضع إلى عرقلة قدرة المديرية على تقديم خدماتها بكفاءة، حتى وصل الأمر إلى عدم قدرتها على اتخاذ القرار بشأن قبول إشهار العقود أو رفضها، بسبب تشتت المعلومات المخزنة في الملفات الورقية المختلفة وعدم توفر البيانات الكافية عن العقار المراد إشهاره⁵⁷.

الحاجة إلى الرقمنة الإدارية أصبحت ضرورية وحتمية للقطاع العام، تمامًا كما حقق القطاع الخاص بفضل الرقمنة قفزات نوعية في الأداء والكفاءة. تأتي هذه الحاجة من عدة أسباب:

- ✓ ترشيد النفقات الضخمة وتقليل الوقت المهدر في الإجراءات التقليدية ؛
- ✓ معالجة ضعف الرقابة على الملكية العقارية، حيث تقتقر العديد من أملاك الدولة لسندات موثقة ومحدث؛.
- ✓ تسهيل الإجراءات الاستثمارية المعقدة التي تعيق المشاريع بسبب تعدد الأجهزة التقليدية وملفاتها الورقية؛

⁵⁷المير العبد، رقمنة الإدارة المحلية مقارنة جديدة لتبسيط الإجراءات ومكافحة الفساد الإداري، مجلة القانون والعلوم

- ✓ تقليل فترات الانتظار الطويلة لإشهار عقود الامتياز، بما يساهم في إطلاق المشاريع الاستثمارية بسرعة أكبر؛
- ✓ تلبية الطلب المتزايد على الخدمات العامة وتحسين جودة هذه الخدمات، مع تخفيف الضغوط المالية على الإدارة؛
- في هذا السياق، يظهر التحول الرقمي لإدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري كخطة استراتيجية أساسية، تهدف إلى:

- ✓ تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية؛
 - ✓ توفير المساحات التخزينية ؛
 - ✓ رفع كفاءة الأداء الإداري والخدمي ؛
 - ✓ دعم التنمية الشاملة وتعزيز الاستقرار الاجتماعي والاقتصادي ؛
- 2. متطلبات وطرق التحول إلى رقمنة إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري**

يعد التحول الرقمي لإدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري خطوة ضرورية لضمان قدرة الإدارة على أداء مهامها بكفاءة، ويتطلب هذا التحول اعتماد مجموعة من الأنظمة والطرق التكنولوجية الحديثة الملائمة للواقع الإداري، والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ- **أنظمة التشغيل وبرمجيات المعالجة:** تعمل هذه الأنظمة على تجميع وتخزين كافة المعلومات والبيانات المتعلقة بالعقارات على منصة رقمية، بما يسهل إدارة العمليات العقارية وإنجازها بشكل سريع ودقيق. بدلاً من العمل اليدوي التقليدي، تتيح هذه الأنظمة إدخال المعلومات وتعديلها بشكل مباشر، وتخزينها على وسائط ممغنطة لفترات طويلة مع إمكانية استرجاعها عند الحاجة، مما يحسن الكفاءة ويقلل الأخطاء الإدارية⁵⁸.

ب- **الشبكات:** تعتبر الشبكات من الركائز الأساسية للإدارة الرقمية، حيث تدعم مفهوم الإدارة بدون أوراق من خلال ربط وحدات العمل المختلفة داخل الإدارة وبين المؤسسات الخارجية ذات الصلة. ومن أبرز أنواع الشبكات المستخدمة:

⁵⁸ محمد يحيوي، الإدارة الإلكترونية كآلية للارتقاء بالخدمة العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03 العدد 02، 2019، ص 626.

❖ **شبكة الإنترنت الداخلية (Intranet):** تمثل شبكة داخلية لإدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري، تعمل على تحسين تبادل المعلومات بين مختلف المكاتب والوحدات، سواء على المستوى المركزي أو الجهوي أو الولائي، مع الحفاظ على خصوصية البيانات ومنع وصول غير المخولين⁵⁹.

❖ **شبكة الإكسترنات (Extranet):** تدعم هذه الشبكة تشارك المعلومات مع أطراف خارجية مثل المستثمرين والموثقين والخبراء العقاريين، مع الحفاظ على أمن البيانات وحماية مصالح جميع الأطراف المشتركة⁶⁰. ومن أبرز الأنظمة المرتبطة بالشبكات:

- ✓ **نظام البريد الإلكتروني:** لتسهيل التواصل بين الموظفين والمستفيدين.
- ✓ **نظام التقويم الإلكتروني:** لتخزين واسترجاع المواعيد وحمايتها من الوصول غير المصرح به.
- ✓ **نظام إدارة الوثائق:** لتحويل الوثائق إلى صيغ رقمية يمكن تحريرها وتخزينها بشكل آمن.
- ✓ **نظام الأرشفة الإلكتروني:** لتخزين الصور والوثائق والخرائط الهندسية والتوقعات وبصمات الأصابع إلكترونياً.

ت- الحاسب الآلي: يعتبر الحاسب الآلي العنصر الرئيس في التحول الرقمي، حيث يتيح الاتصال المستمر بين الإدارة والجمهور، ويدعم تسريع الإجراءات، ويعزز جودة الخدمات المقدمة، كما يمكن من إدارة البيانات العقارية بدقة وفعالية عالية.

ث- العنصر البشري: يظل العنصر البشري أحد أهم متطلبات الرقمنة، إذ يجب اختيار موظفين مؤهلين ومتمرسين في استخدام الحاسب الآلي والبرمجيات المرتبطة بالتحول الرقمي. ويشمل ذلك القدرة على إدراج وتصنيف البيانات، استرجاعها، تأمينها، وتنفيذ العمليات الأساسية مثل إعداد المخططات المساحية، تحديد حدود الأراضي وحساب مساحتها، وإشهار العقود، بما يضمن سير عمل الإدارة بشكل متكامل وفعال.

ثانياً: آليات تطبيق الرقمنة بإدارة المسح والحفظ العقاري خدمة للاستثمار

⁵⁹ بلال عالم، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر دراسة حالة بعض الولايات، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، سنة 2022، ص 40.

⁶⁰ خديجة قمار، الرقمنة الإدارية في الجزائر - بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق. مجلة المفكر، المجلد 18 العدد 01، سنة 2023، ص 145.

سعت الحكومة الجزائرية إلى تجسيد التحول الرقمي على مستوى إدارة مسح الأراضي والحفظ العقاري من خلال اعتماد مجموعة من الآليات التي تهدف إلى رقمنة أعمال وخدمات الإدارة، لاسيما تلك المرتبطة بالعمليات الاستثمارية. وفي هذا السياق، سيتم التطرق في الفرع الأول إلى الشباك العقاري الموحد باعتباره آلية لتطبيق الرقمنة داخل الإدارة، ثم التعريف في الفرع الثاني بالآلية الثانية المتمثلة في منصة العقار.

1. **الشباك العقاري الموحد:** يهدف الشباك العقاري الموحد إلى تجميع المعلومات وضمان التوافق بين قاعدة البيانات المسحية والسجل العقاري، بما يسمح لأعوان المحافظة العقارية بالولوج إلى البيانات الضرورية لإنجاز عمليات التجميع المختلفة. ويتم ذلك من خلال الوحدة التطبيقية الخاصة بالتجميع التوافقي، إضافة إلى الوحدة التطبيقية المخصصة للتحالين الجديدة الناتجة عن إشهار العقود، الأمر الذي يساهم في تحسين دقة المعلومات وتسريع معالجة الملفات العقارية.

2. **منصة العقار:** تم إطلاق هذه المنصة عقب دمج الوكالة الوطنية لمسح الأراضي مع مديرية الحفظ العقاري في جانفي 2022، حيث فُتحت تدريجياً ابتداءً من ماي 2022 لفائدة المؤسسات والمتعاملين الاقتصاديين والمواطنين، ودخلت حيز الخدمة الفعلية في مارس 2023. وقد أدرجت ضمنها مختلف الوثائق المسجلة من مصالح المسح العقاري، مع دعمها بقاعدة بيانات أنجزت على مستوى المحافظات العقارية، تتعلق أساساً بالإشهار العقاري، والدفع الإلكتروني عن بعد، والإيداع الإلكتروني للعقود.

وترتكز المنصة على توفير الوسائل التقنية اللازمة، وتوظيف كفاءات متخصصة، واعتماد برمجيات ملائمة لضمان إنجاز الإجراءات المرتبطة بالخدمات العقارية، إضافة إلى تدبيرها وتأمينها وصيانتها وتطويرها. وتهدف هذه المنصة إلى تبسيط الإجراءات الإدارية، خاصة تلك المتعلقة بالتحفيظ العقاري، وتسهيل ولوج المواطنين إلى المعلومات والوثائق، فيما أصبح يُعرف بالتدبير الإلكتروني لعمليات التحفيظ، أي إنجاز العمليات باستخدام الوسائل الإلكترونية ومعالجة معطيات ذات طابع شخصي.

أ- **الخدمات المقدمة للمواطنين:** تتيح المنصة للمواطنين ومستعملي المعلومات العقارية إمكانية الولوج لطلب المعلومات والوثائق من خلال إدخال بيانات المحافظة العقارية التي يقع ضمن اختصاصها العقار المعني. وبمجرد إتمام عملية الدفع الإلكتروني، يمكن للمستخدم الحصول على مختلف الإعلانات المتعلقة بالعقار، ومن أبرز الخدمات المتاحة:

✓ طلب مخطط مسح الأراضي والمراجع المسحية الخاصة بالملكية والقسم وغيرها؛

✓ طلب مستخرج من حالة القسم(CC12) ؛

✓ طلب نسخ من العقود المشهورة أو جداول قيد الرهن أو شطبها.

بعد التسجيل الإلكتروني للطلب، يتولى العون المختص تحميل الوثائق المرفقة ومعالجتها وفق الإجراءات المعمول بها، إلى حين اعتماد برمجيات مخصصة للمعالجة الإلكترونية الكاملة. كما يُسَلَّم لطالب الخدمة وصلٌ يتضمن تاريخ وتوقيت إيداع الطلب، لأغراض الاحتساب القانوني للأجال. وفي حال قبول الملف، يُبلِّغ صاحب الطلب عبر بريده الإلكتروني بموعد استلام الوثائق، أما في حالة الرفض فيتم إشعاره مع بيان الأسباب.

ب- الخدمات المقدمة لمحري العقود: تُمكن المنصة السلطات الإدارية، مثل مديرية أملاك الدولة، والضباط العموميين كالموثقين والمحضرين القضائيين، من الاطلاع على المعلومات المتاحة ضمن قاعدة البيانات الوطنية، إضافة إلى الاستفادة من الخدمات التالية:

✓ السحب الفوري لمستخرج مسح الأراضي وملخص العقد (PR4 Bis) مع إمكانية الدفع الإلكتروني للحقوق؛

✓ الإيداع الإلكتروني للوثائق الخاضعة للإشهار العقاري، مع الدفع الإلكتروني لرسوم الشهر؛

✓ إشعار المحرر بقبول الملف أو رفضه أو بردّ الإجراء، على أن يكون القرار مسيباً؛

✓ تمكين الموثق من سحب الشهادة السلبية للعقار محل العقد.

وتسهم هذه الخدمات الرقمية في تسريع المعاملات العقارية، وتعزيز الشفافية، وتقليل الأعباء الإدارية، بما يدعم مناخ الاستثمار ويحسن جودة الخدمات العمومية.⁶¹

ثالثاً: رقمنة أنشطة أملاك الدولة

1- الأنظمة والتطبيقات الرقمية في إطار عصرنة قطاع أملاك الدولة:

شهد قطاع أملاك الدولة في الجزائر إصلاحات تنظيمية ورقمية تهدف إلى عصرنة الإدارة وتحسين جودة الخدمات العمومية. وفي هذا الإطار، أصبحت مديرية أملاك الدولة تتكون من خمسة مصالح بعد استحداث مصلحة جديدة بموجب المرسوم التنفيذي رقم 21-393، بعدما كانت تضم أربعة مصالح وفق

⁶¹نسمة شريط، الرقمنة ودورها في إدارة الأملاك العقارية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عقاري، كلية الحقوق، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2023، ص ص 54-56.

المرسوم التنفيذي رقم 91-65 المؤرخ في 02 مارس 1991 والمتعلق بتنظيم المصالح الخارجية لأملاك الدولة والحفظ العقاري. وتؤدي هذه المصالح مهامها بالاعتماد على نظام معلوماتي يرتكز على تطبيقات ومنصات إلكترونية استُحدثت لتسهيل العمليات العقارية وتعزيز كفاءتها.

أ- **النظام الهيكلي الجديد لمديرية أملاك الدولة:** تم تحديد صلاحيات مصالح أملاك الدولة بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 11 يوليو 2022، الذي يضبط تنظيم هيكل مديرية أملاك الدولة ومديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري على مستوى الولاية. وتشمل هذه المصالح ما يلي:

1. **مصلحة عمليات أملاك الدولة:** تضم عدة مكاتب متخصصة، من بينها مكتب تسيير أملاك الدولة

المكلف بإدارة الممتلكات والتركات الشاغرة أو عديمة الوارث، ومتابعة عمليات الحجز القضائي وتحيين جرد الأملاك المنقولة. كما يتولى مكتب الجدول العام للأملاك الوطنية جرد ومراجعة العقارات التابعة للأملاك الوطنية، في حين يختص مكتب متابعة التحصيلات والحقوق المعايينة بمتابعة الإيرادات والمداخل والمطالبات بالمتابعات القضائية عند الاقتضاء. أما مكتب التحقيقات فيتولى مراقبة أعمال المفتشيات وإعداد التقارير المتعلقة بالتحقيقات العقارية.

2. **مصلحة الخبرات وتقييمات أملاك الدولة:** تشمل مكتب تقييمات أملاك الدولة المسؤول عن تحديد القيمة العقارية القابلة للتنازل أو الإيجار أو الامتياز، إضافة إلى مكتب دراسة السوق العقاري الذي يعنى بتحديد الأسعار على المستوى المحلي وإعداد الملخصات المرتبطة بها.

3. **مصلحة العقود ومنازعات أملاك الدولة:** تتكفل هذه المصلحة بتحرير العقود الإدارية ومتابعة إجراءات تسجيلها وإشهارها، خاصة عقود الامتياز الفلاحي. كما تتابع العقود والقوانين الأساسية للقطاع الاقتصادي العمومي، وتتولى إعداد العرائض والمذكرات القضائية، إضافة إلى متابعة تنفيذ الأحكام والقرارات القضائية.

4. **مصلحة الوسائل العامة:** تضم مكتب تسيير المستخدمين المسؤول عن المسار المهني للموظفين، ومكتب الوسائل والمحاسبة الذي يشرف على تنفيذ ميزانية المديرية وتوفير الوسائل الضرورية وصيانتها.

5. **مصلحة الرقمنة والاتصال والأرشيف:** تُعد من المصالح المستحدثة، وتشمل مكتب رقمنة أنشطة أملاك الدولة المكلف بصيانة أجهزة الإعلام الآلي وتنفيذ البرامج الرقمية، ومكتب التوجيه والاتصال

المعني باستقبال الجمهور وتوجيههم، إضافة إلى مكتب الأرشيف المسؤول عن تنظيم وحفظ وثائق المديرية.

ب- التطبيقات الرقمية في قطاع أملاك الدولة: في إطار رقمنة مصالح المديرية العامة للأملاك الوطنية، تم تطوير مجموعة من البرمجيات والتطبيقات التي تهدف إلى تسهيل عمل الموظفين وتلبية احتياجات المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين، ومن أبرزها:

1. البوابة الرسمية لوزارة المالية: تمثل خطوة أولى نحو رقمنة قطاع المالية، إذ تتيح للمواطنين والمتعاملين الاقتصاديين الوصول إلى المعلومات وتقديم الانشغالات إلكترونياً. كما توفر خدمة استقبال العرائض والشكاوى وتوجيهها إلى المصالح المختصة، مع الالتزام بالرد في آجال محددة، مما يعزز الشفافية ويحسن التواصل الإداري.

2. بوابة “فضاء الجزائر” للمعلومة العقارية: تسمح بالتحديد الدقيق للعقار وإظهار بياناته المتعلقة بالمساحة والمالك والمراجع المسحية. كما تُمكن المواطنين من استخراج بعض الوثائق المسحية ومتابعة مراحل إعداد الدفتر العقاري عبر رقم تتبع إلكتروني.

3. برنامج (MACF): هو نظام معلوماتي أُطلق لعصرنة المحافظات العقارية وحماية الحقوق المشهورة، حيث يعتمد على رقمنة البيانات المتعلقة بالأشخاص والحقوق العقارية والأرشيف. وقد أسهم هذا النظام في تسريع استخراج الوثائق، وتقليص الاعتماد على الأرشيف الورقي، وتبسيط إجراءات الشهر العقاري.

4. المنصة الرقمية (RDR-EDCF): تطبيق ويب مكمل لبرنامج MACF يتيح استخراج الوثائق العقارية عن بعد، مثل الشهادة السلبية، كما يخدم قطاعات مرتبطة بالمحافظة العقارية كقطاع العدالة والسكن.

5. تطبيق “محجوزات (Mahjouzet)”: يُستخدم لإحصاء الممتلكات المحجوزة بدقة وتسريع عرضها للبيع في المزاد العلني بالتنسيق مع قطاعات العدالة والتجارة، بما يسهم في حماية المال العام.

6. تطبيق الأملاك المصادرة (CONFISC): نظام رقمي يتيح جرد وتقييم الأملاك المصادرة أو المسترجعة في قضايا الفساد، مع برمجة بيع الممتلكات القابلة للتسويق وتثمينها لدعم الاقتصاد الوطني.

7. تطبيق (TECH DOM) :يساعد مفتشيات أملاك الدولة على تحصيل المستحقات والإتاوات بشكل دقيق وفي الآجال المحددة.

8. تطبيق (Patrimoine.dz) :تطبيق سيادي مخصص لإحصاء ومتابعة ممتلكات الدولة الجزائرية بالخارج، خاصة تلك التابعة للممثلات والقنصليات، مع توفير بيانات دقيقة حولها.

الفرع الثاني: دور الرقمنة في تطوير المعاملات العقارية

تسعى إدارة أملاك الدولة إلى تحقيق هدفها الأساسي المتمثل في حماية المال العام وتعزيز الشفافية، من خلال الحدّ من مظاهر الفساد الإداري والمالي والقضاء على البيروقراطية التي أثقلت كاهل المواطن وأثرت سلبيًا على النشاط الاقتصادي. وقد تجسد ذلك عبر تبني إجراءات إدارية حديثة تتسم بالسرعة والبساطة، مع الاعتماد المتزايد على الوسائل الرقمية في تسيير المعاملات العقارية.

أولاً: تبسيط الإجراءات

تتمثل الوظيفة الأساسية للإدارة العمومية في تقديم خدمة ذات جودة تستجيب لاحتياجات المواطنين وتضمن السير الحسن للمرفق العام. ومن هذا المنطلق، عملت مصالح أملاك الدولة على تطوير خدماتها ومواكبة متطلبات العصرنة، خاصة من خلال رقمنة وثيقة مسح الأراضي (PR4bis) وإدراج رقم التعريف الوطني الوحيد، باعتبارهما من أهم الآليات التي ساهمت في تحسين الأداء الإداري.

1. وثيقة مسح الأراضي (PR4bis) :تعد وثيقة ملخص مسح الأراضي (PR4bis) نموذجًا إداريًا يُشترط عند إجراء التصرفات القانونية المتعلقة بالعقارات والحقوق العينية التي شملتها عملية المسح العام، والتي تم تسليم وثائقها إلى المحافظات العقارية وفق الإجراءات المنصوص عليها في المادة 08 وما يليها من المرسوم رقم 63-76 المؤرخ في 25 مارس 1976 المعدل والمتمم والمتعلق بتأسيس السجل العقاري.

ووفقًا للمواد 72 إلى 74 من المرسوم نفسه، فإن إلزامية تقديم هذه الوثيقة من طرف الموثقين تهدف أساسًا إلى ضمان التطابق بين بيانات السجل العقاري الممسوك على مستوى المحافظة العقارية ووثائق مسح الأراضي، بما يعزز مصداقية المعاملات ويحد من النزاعات العقارية.

أ- السحب الإلكتروني لوثيقة المسح: في إطار رقمنة مصالح إدارة الأملاك الوطنية، أصدرت السلطات المختصة تعليمات تقضي بضرورة السحب الإلكتروني لوثيقة (PR4bis) عبر المنصة الرقمية "عقار".

وقد لقي هذا الإجراء استحسانًا من طرف الموثقين منذ اعتماده سنة 2019، نظرًا لما وفره من وقت وجهد مقارنة بالإجراءات التقليدية.

ومع دمج مصالح مسح الأراضي والحفظ العقاري، وإسهامًا في تبسيط الإجراءات وترقية الخدمة العمومية، تمت إعادة النظر في إلزامية تقديم وثيقة ملخص المسح عند إيداع العقود الموجهة للإشهار. إذ لم تعد هذه الوثيقة ضرورية لإجراء عملية التحيين بين المصالح المعنية، حيث أصبح بالإمكان الاعتماد على الدفتر العقاري الذي يتضمن كافة البيانات المسجلة بالسجل العقاري، إضافة إلى المعلومات الواردة في العقد المودع.

كما يتعين على المحافظ العقاري اتخاذ التدابير اللازمة لتحيين القواعد البيانية المسحية وضبط توافقها مع البطاقات العقارية بعد عملية الإشهار، وذلك بالاستناد إلى المعطيات المتضمنة في العقد، في انتظار إيجاد حلول رقمية شاملة تؤطر هذه العملية بشكل نهائي.

ب- عدم إلزامية وثيقة المسح: استمراريًا لسياسة تبسيط الإجراءات الإدارية، أصبح تقديم مستخرج مسح الأراضي غير إلزامي عند إيداع العقود على مستوى المحافظات العقارية. ويشمل هذا الإجراء مختلف محرري العقود، من موثقين ومحضرين قضائيين ومديري أملاك الدولة، الأمر الذي ساهم في تقليص التعقيدات الإدارية وتسريع معالجة الملفات.

2. إدراج رقم التعريف الوطني الوحيد: يُعرف الرقم الوطني التعريفي الوحيد بأنه معرف رقمي شخصي ودائم يُمنح لكل شخص طبيعي أو معنوي، ويعكس هويته بطريقة مؤمنة وموثوقة، كما أنه غير قابل للتعديل أو التغيير. ويشمل هذا الرقم المواطنين الجزائريين المولودين داخل الوطن أو خارجه، والأجانب المقيمين بالجزائر، إضافة إلى الأشخاص المعنويين.

وقد أدى اعتماد هذا الرقم إلى تعزيز الربط المعلوماتي والتكامل بين مختلف القطاعات الوزارية، حيث تم وصل البيانات المسحية به لتحقيق التشاركية مع الجهات المالكة للمعلومة العقارية، مثل قطاعات السكن والفلاحة والعدالة.

كما أسهم إدراج الرقم الوطني التعريفي في تسهيل عمليات التحصيل الجبائي وفرض الضريبة على الثروة، من خلال ربط المعلومات المتعلقة بالأراضي التي شملتها عملية المسح بقطاع الضرائب، بما يدعم تحقيق العدالة الجبائية ويرفع من كفاءة الرقابة المالية.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات

شهدت الرقمنة والتحول الرقمي اهتماماً واسعاً في الأدبيات العلمية الحديثة باعتبارها عاملين محوريين في تطوير الإدارة العمومية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين. كثير من الدراسات أكدت أن تبني تكنولوجيات المعلومات والاتصال في المؤسسات العمومية لا يقتصر على رقمنة الإجراءات فحسب، بل يتطلب تغييراً استراتيجياً في الهيكلية التنظيمية وآليات تقديم الخدمة، مما يؤدي إلى زيادة الفعالية والكفاءة والشفافية ورضا المنتفعين. هذا الاهتمام البحثي يعكس تزايد التوقعات المجتمعية نحو خدمات عمومية أكثر سلاسة وشفافية نتيجة للرقمنة، خاصة في ظل التحديات المعاصرة التي تواجه الإدارات التقليدية في الاستجابة لاحتياجات المواطنين المتغيرة على مستوى الجودة والسرعة.

المطلب الأول : دراسات سابقة حول الرقمنة في الإدارة العمومية

تُظهر الأدبيات العلمية أن الرقمنة في الإدارة العمومية تمثل توجهاً بحثياً واستراتيجياً مهماً في فهم كيف يمكن تكنولوجيات المعلومات والاتصالات تحسين أداء المؤسسات الحكومية وتحديث خدماتها للمواطنين. تشير الدراسات الحديثة إلى أن الرقمنة لا تُعد مجرد إدخال أدوات رقمية، بل عملية تحويل شاملة تعيد تنظيم الإجراءات وتُسرع تقديم الخدمات، مما يعزز الكفاءة والشفافية والتفاعل بين الإدارة والمواطنين. وقد ركزت الأبحاث على تحليل التحديات التي تواجه تنفيذ الرقمنة، مثل متطلبات البنية التحتية، والثقافة التنظيمية، ومدى استعداد العنصر البشري، إلى جانب إبراز الفوائد المحتملة لهذه التحولات في السياقات المحلية والدولية.

فيما يلي استعراض مختصر لأبرز الدراسات السابقة التي تناولت الرقمنة في الإدارة العمومية، مع إبراز أهم نتائجها.

أولاً: دراسة الهلالي (2025)

عالجت دراسة الهلالي، رضى (2025) المعنونة بـ *تأثير الرقمنة على تسهيل وتحسين جودة الخدمات العمومية بالمغرب*، التحول الرقمي باعتباره خياراً استراتيجياً لتحديث الإدارة العمومية ومواجهة الإكراهات البنوية التي تحد من فعاليتها. وانطلقت الدراسة من سياق يتسم بتنامي الطلب المجتمعي على النجاعة والشفافية وجودة الخدمات العمومية.

وانبنت الدراسة على فرضية أساسية مفادها أن الرقمنة لا تقتصر على إدخال أدوات تكنولوجية أو رقمنة بعض المساطر الإدارية، بل تستوجب تحولاً هيكلياً عميقاً في نمط اشتغال الإدارة العمومية، من خلال إعادة تنظيم العمليات الإدارية، واعتماد نظم معلوماتية متطورة تسهم في تجويد الخدمة العمومية. وأبرزت الدراسة أن هذا التحول يمثل مدخلاً فعالاً لتجاوز مظاهر البيروقراطية التقليدية وتعزيز مبادئ الحكامة الجيدة.

كما سعت الدراسة إلى تشخيص رهانات التحول الرقمي ومتطلباته المؤسسية والتنظيمية، من خلال تقييم مدى جاهزية الإدارة العمومية المغربية للانخراط في الانتقال الرقمي، وقياس أثر ذلك على تحسين علاقة الإدارة بالمرتفق. وخلصت النتائج إلى أن التحول الرقمي يسهم بشكل ملموس في تحسين جودة الخدمات العمومية، شريطة توفير البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، وتطوير الإطار القانوني والتنظيمي الداعم.

ثانياً: دراسة (Ouboumlik&OuazzaniTouhami (2024)

تناولت دراسة Ouboumlik Ayoub (2024) NaoualOuazzaniTouhami المعنونة: 'The digital transformation of public administration: A systematic literature review' موضوع الرقمنة في الإدارة العمومية باعتباره متغيراً حاسماً في تحديث الخدمات الحكومية، وتعزيز الشفافية، وتكريس مشاركة المواطنين في الشأن العام. وقد اعتمد الباحثان على مراجعة منهجية للأدبيات العلمية، مدعومة بتحليل دراسات حالة، من بينها تجربة كازاخستان، قصد الوقوف على الكيفية التي تسهم بها التقنيات الرقمية في خلق القيمة العمومية، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتدعيم الحوكمة التشاركية.

وأبرزت الدراسة أن جائحة كوفيد-19 شكّلت عاملاً محفزاً ومسرّعاً لوتيرة التحول الرقمي داخل الإدارات العمومية، ما كشف في الوقت نفسه عن الحاجة الملحة لاعتماد استراتيجيات رقمية شاملة وإدماجية. ورغم التقدم المحقق، خلصت النتائج إلى استمرار عدد من التحديات، لاسيما تلك المرتبطة بضعف البنية التحتية التقنية، وعدم ملاءمة الأطر التشريعية، ومقاومة التغيير على المستوى التنظيمي. وفي ضوء ذلك، أكدت الدراسة على أهمية تبني مقاربة استراتيجية تتمحور حول المواطن، وتستند إلى الابتكار، بهدف تعظيم مكاسب الرقمنة داخل الإدارة العمومية.

ثالثا:دراسةPerdana وآخرون (2025)

بحثت دراسةSigitWahyudi (2025) وAldianYusup وMuhammad RizkiPerdana المعنونة: Analysis of digital transformation of public administration in improving the effectiveness of government services in Indonesia في أثر الرقمنة على تحسين فعالية الخدمات الحكومية في إندونيسيا، في سياق يشهد توسعاً ملحوظاً في اعتماد المنصات الرقمية من قبل المؤسسات الحكومية، مدعوماً بسياسات وطنية مثل نظام الحكومة الإلكترونية القائم على التكنولوجيا (SPBE) .

وهدفت الدراسة إلى تحليل أنماط تنفيذ التحول الرقمي، والعوامل المُمكنة له، والمعوقات المستمرة، فضلاً عن آثاره المجتمعية، وذلك بالاعتماد على منهج مراجعة نوعية للأدبيات، شملت دراسات محكمة، ووثائق حكومية، وتقارير دولية. وأظهرت النتائج أن التحول الرقمي أسهم في تسريع تقديم الخدمات، وتعزيز الشفافية، وتحسين تجربة المواطن، كما تجلّى ذلك في أنظمة مثل OSS-RBA ، و SIPD ، وتطبيق JAKI في جاكرتا.

غير أن الدراسة كشفت في المقابل عن تفاوت واضح في الاستفادة من الرقمنة، نتيجة مشكلات تتعلق بضعف قابلية التشغيل البيئي بين الأنظمة، ونقص الكفاءات الرقمية لدى الموظفين العموميين، وتجزؤ البنية التحتية، إضافة إلى مخاطر الأمن السيبراني والفوارق الجهوية في الموارد المالية. وخلصت الدراسة إلى أن نجاح التحول الرقمي يظل مرهوناً بوجود أطر تنظيمية متناسقة، والتزام مؤسساتي قوي، وبنية تحتية متينة، وتصميم خدمات يتمحور حول المستخدم، مؤكدة أن التقدم المحقق في الحوكمة الرقمية الإندونيسية لا يزال واعداً لكنه غير مكتمل.

رابعا:دراسة نعيمة حكيم (2025)

هدفت دراسة نعيمة حكيم (2025) المعنونة :رقمنة الخدمات بالمؤسسات العقارية بالجزائر إلى تحليل أثر تطبيقات الرقمنة على أداء المحافظة العقارية، خاصة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين وتبسيط إجراءات التسجيل العقاري، مع إبراز دور الرقمنة في مكافحة الفساد وتعزيز الشفافية في المعاملات العقارية.

وانطلقت الدراسة من فرضية رئيسية مفادها أن اعتماد الأنظمة الرقمية داخل المحافظة العقارية يؤدي إلى رفع كفاءة الأداء وتسريع المعاملات، من خلال تقليل التدخل البشري وتوثيق جميع العمليات إلكترونياً

بشكل يسمح بالتتبع والمراجعة. وقد خلصت النتائج إلى أن الرقمنة، إذا ما نُفذت ضمن إطار مؤسساتي وتشريعي ملائم، تشكّل أداة فعالة لتحديث الإدارة العقارية وتعزيز ثقة المواطنين بها.

غير أن الدراسة أكدت أن نجاح التحول الرقمي يظل رهيناً بتوفر جملة من الشروط، من بينها تحسين البنية التحتية التقنية، والتكوين المستمر للموظفين، وتحيين المنظومة القانونية ذات الصلة. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تحديث الأطر القانونية، وتعزيز الشفافية عبر النشر العمومي للمعلومات العقارية، والتقييم المستمر لأنظمة الرقمنة لضمان فعاليتها واستدامتها.

خامساً:دراسة بن التومي وبلعابية (2024)

تناولت دراسة بن التومي وبلعابية (2024) الموسومة بـ *أثر رقمنة الجباية العقارية على تحسين جودة الخدمات العمومية*، موضوع الرقمنة باعتبارها آلية حديثة لتطوير أداء الإدارة الجبائية وتحسين علاقتها بالمكلفين بالضريبة. وركزت الدراسة على تحليل الدور الذي تلعبه النظم الرقمية في تبسيط الإجراءات الجبائية، وتسريع عمليات التحصيل، والحد من الأخطاء الإدارية، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة العمومية المقدمة.

وانطلقت الدراسة من فرضية أساسية مفادها أن رقمنة الجباية العقارية تسهم في تعزيز الشفافية والعدالة الجبائية، من خلال تقليص التعامل المباشر بين الإدارة والمواطن، وضمان تتبع العمليات الجبائية إلكترونياً. واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، مدعماً بدراسة ميدانية، حيث أظهرت النتائج أن اعتماد الأنظمة الرقمية أدى إلى تحسين مستوى رضا المرتفقين، وتقليص آجال معالجة الملفات، إلى جانب تحسين فعالية التحصيل الجبائي.

كما خلصت الدراسة إلى أن رقمنة الجباية العقارية تمثل رافعة أساسية لتحديث الإدارة المالية المحلية، غير أن فعاليتها تظل مشروطة بتطوير البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، وتحسين الإطار القانوني المنظم للعمل الجبائي، بما يواكب متطلبات التحول الرقمي.

سادساً:دراسة حكيمي مسينيسا (2025)

تناولت هذه الدراسة الموسومة بـ *رقمنة مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري: أي دور وأي فاعلية في تحقيق الأمن العقاري؟*

تجربة الجزائر في اعتماد الإدارة الإلكترونية داخل القطاع العقاري، من خلال الانتقال من النظام الورقي إلى نظام "صفر ورق"، بهدف تبسيط الإجراءات، تسريع المعاملات، وتعزيز الشفافية الإدارية.

وركزت الدراسة على تطبيق الرقمنة على مستوى مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بعد دمجهما كمرفق عمومي موحد، حيث بينت أن هذا التحول أسهم في تحسين جودة الخدمة العمومية، وترسيخ السرعة في إنجاز المعاملات، وتنظيم وحماية الملكية العقارية بمختلف أشكالها. كما أبرزت الدراسة أن الرقمنة لعبت دورًا محوريًا في تحقيق الائتمان العقاري وتعزيز الثقة بين الإدارة والمتعاملين.

وخلصت الدراسة إلى أن رقمنة القطاع العقاري تمثل ركيزة أساسية لتحقيق الأمن العقاري، غير أن فعاليتها تبقى رهينة بتحديث الإطار القانوني، وتوفير التأهيل التقني والبشري الكافي لضمان استدامة هذا التحول.

المطلب الثاني : دراسات سابقة حول جودة الخدمات العمومية

حظي موضوع جودة الخدمات العمومية باهتمام متزايد في الأدبيات الإدارية المعاصرة، نظرًا لارتباطه المباشر بتحسين أداء المؤسسات العمومية وتعزيز رضا المواطنين. وقد أصبح الارتقاء بجودة الخدمة معيارًا أساسيًا لقياس فعالية الإدارة الحديثة، خاصة في ظل التحولات المتسارعة التي فرضتها الرقمنة، والتي أعادت تشكيل طرق تقديم الخدمات وجعلتها أكثر سرعة وشفافية واستجابة لاحتياجات المرتفقين.

وفي هذا الإطار، سعت العديد من الدراسات إلى تحليل محددات جودة الخدمات العمومية، وقياس مستوى تحسينها في ظل تبني التكنولوجيات الرقمية، مع التركيز على دورها في تبسيط الإجراءات، وتقليل آجال المعالجة، وتعزيز الكفاءة التشغيلية. كما تناولت هذه الدراسات التحديات التي قد تعترض تحقيق جودة مستدامة، وعلى رأسها متطلبات البنية التحتية الرقمية، وتأهيل الموارد البشرية، وتطوير الأطر التنظيمية الداعمة.

وانطلاقًا من ذلك، يستعرض هذا المطلب أبرز الدراسات التي تناولت جودة الخدمات العمومية، بهدف الوقوف على أهم نتائجها، وبيان مدى إسهامها في بناء الأساس النظري للدراسة الحالية .

أولاً:دراسة(Almarabeh&AbuAli (2010

تطُرقت هذه الدراسة المعنونة MTCMOS Post-Mask Performance Enhancement إلى تطوير الأداء التقني للأنظمة الإلكترونية من خلال الجمع بين تقنية تحسين الأداء بعد مرحلة القناع (Post-Mask Performance Enhancement) وتقنية Multi-Threshold Voltage CMOS (MTCMOS) الهادفة إلى تقليص تيارات التسرب الكهربائي. ورغم الطابع التقني البحت للدراسة، فإنها تندرج ضمن الأسس التكنولوجية التي تقوم عليها مشاريع الرقمنة والأنظمة الرقمية الحديثة.

واعتمدت الدراسة على دمج قضايا تصميم جديدة مرتبطة بتقنية MTCMOS ضمن منهجية تصميم الدوائر المتكاملة (ASIC)، مع التركيز على معالجة مشكلات التيار القصير وتسرب التيار الخفي. ولغرض التحقق من فعالية المنهجية المقترحة، تم تطبيقها على معالج مساعد رقمي شخصي (PDA) باستخدام تقنية تصنيع 0.18 ميكرومتر.

وأظهرت النتائج أن المعالج المصنَّع حقق تحسُّناً في الأداء بنسبة تقارب 23% دون تكاليف إضافية لإعادة التصميم أو الأقمعة، مع تقليص استهلاك طاقة التسرب في وضع الاستعداد إلى حوالي 2 ميكروواط، مقارنة بمستويات أعلى بكثير في حال عدم استخدام تقنية MTCMOS. وخلصت الدراسة إلى أن تحسين البنية التكنولوجية للأنظمة الرقمية يشكل قاعدة أساسية لنجاح مشاريع الرقمنة، بما في ذلك تلك المطبقة في الإدارة العمومية والخدمات الرقمية.

ثانياً: دراسة عامر إيمان و شويرفات عبد القادر (2024)

عنوان الدراسة: أثر استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية (دراسة حالة بلدية البيض - الجزائر)

تطُرقت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية، مع التركيز على تجربة بلدية البيض في الجزائر كحالة عملية نموذجية. استندت الدراسة إلى الفرضية القائلة بأن توظيف الرقمنة لا يقتصر على إدماج التكنولوجيا، بل يسهم بشكل مباشر في تحسين كفاءة الأداء الإداري وجودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

واستندت المنهجية إلى تقسيم الدراسة إلى شقين: شق نظري تناول فيه الباحثان المفاهيم المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية، فيما ركز الشق التطبيقي على دراسة ميدانية شملت 55 موظفاً ببلدية البيض، تم جمع البيانات من خلال استبيانات ومقابلات منظمة.

وأظهرت النتائج أن توظيف الرقمنة ساهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث انعكس ذلك على تقليص الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، تعزيز الشفافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات للمواطنين. كما بيّنت الدراسة أن تطبيق الرقمنة يعزز مبدأ إدارة الجودة الشاملة، ويعد خطوة أساسية نحو عصنة القطاع العمومي وتحقيق فعالية أكبر في تقديم الخدمات.

ثالثا:دراسة قدور سيدي محمد الأمين وناصر عبد الله

تناولت هذه الدراسة المعنونة:دور الرقمنة في تحسين نوعية الخدمات العمومية - دراسة تحليلية في الجزائر تحليل أثر التحول الرقمي على جودة الخدمات بالمؤسسات العامة، مع التركيز على الجماعات المحلية الجزائرية. وقد ركزت الدراسة على الربط بين الثورة الرقمية وتأثيرها على العمليات الإدارية التقليدية، مع إبراز التحول نحو خدمات رقمية سريعة وفعالة.

واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أدوات البحث المتمثلة في الاستبيان والمقابلة والملاحظة، بهدف تقييم التجربة الرقمية للجماعات المحلية وتحديد مدى فعاليتها في تحسين جودة الخدمات.

وأظهرت النتائج أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تفعيل جودة الخدمات الإلكترونية، تحسين الاتصال العمومي، وتسريع الإجراءات الإدارية، كما عززت التجربة الرقابية والإدارية في المؤسسات المحلية.

وأوصت الدراسة بضرورة دعم البنية التحتية الرقمية، تطوير قدرات الموظفين، وتعميم الرقمنة لضمان استمرارية التحسين في جودة الخدمات العامة.

رابعا:دراسة سليمان خديجة

ركزت هذه الدراسة المعنونة:دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر - دراسة حالة بلدية ونوغة (2019-2025) على دراسة كيفية تأثير الرقمنة على جودة الخدمات بالمؤسسات المحلية، مع تقييم تحسين الأداء الإداري وتقليل زمن إنجاز المعاملات، وزيادة الشفافية ورضا المواطنين.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مع الاعتماد على أدوات البحث المتمثلة في الاستبيان والمقابلة، لجمع البيانات من موظفي البلدية والمستفيدين من الخدمات. وأظهرت النتائج أن

تطبيق الرقمنة ساهم بشكل فعال في تحسين الأداء الإداري، تقليص زمن المعاملات، رفع مستوى الشفافية، وتعزيز رضا المواطنين.

كما أكدت الدراسة على أهمية تطوير التطبيقات الرقمية الصديقة للمستخدم، تعميم الرقمنة على جميع الخدمات، وتحسين البنية التحتية الرقمية، إلى جانب استمرار تكوين الموظفين لضمان استدامة التحسين في جودة الخدمات.

خامسا:دراسة ساكري أيمن

ركزت هذه الدراسة المعنونة:دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية على تقديم تحليل شامل لدور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة الصندوق الوطني للتقاعد، مع إبراز كيفية تيسير الإجراءات الإدارية وتعزيز الكفاءة التشغيلية للموظفين.

واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام أدوات البحث المتمثلة في الاستبيان والمقابلة والملاحظة، واختيار عینتين تمثل الأولى المتقاعدين والثانية موظفي الوكالة. وأظهرت النتائج أن الرقمنة أسهمت في تحسين جودة الخدمات بشكل ملموس، مع وجود توجه واضح نحو رقمنة أنشطة الوكالة، وتعزيز أداء الموظفين.

كما أظهرت الدراسة وجود علاقة تأثير قوية بين تطبيق الرقمنة وتحسين جودة الخدمات، ما يؤكد على ضرورة تطوير أنظمة رقمية متكاملة، تعزيز البنية التحتية، وتدريب الموظفين بشكل مستمر لضمان فعالية الرقمنة.

سادسا:دراسة مكرفي رحاب وعمار أمال

تناولت هذه الدراسة المعنونة:دور الرقمنة في تحسين خدمات المؤسسات العمومية – مديرية الخدمات الجامعية ولاية مستغانم نموذجا (2024)تحليل كيفية تحسين الرقمنة للأداء الإداري في مديرية الخدمات الجامعية ومستوى الخدمات المقدمة للطلبة والعاملين، مع تقييم مدى الانتقال من العمل الورقي التقليدي إلى نظم رقمية موحدة.

واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام أدوات البحث المتمثلة في الاستبيان والمقابلة، وتم تطبيقهما على عينة قوامها 80 موظفًا وعاملاً بالمديرية والإقامات الجامعية. وأظهرت النتائج أن الرقمنة ساهمت في تسهيل التعاملات من خلال توحيد أساليب الخدمة، تقريب الإدارة من المستفيدين، وتحسين مستوى الأداء للخدمات المقدمة للطلبة والعاملين، كما مكنت من استخدام نظام خدمات إلكتروني متاح على مدار الساعة.

كما قامت الدراسة بتشخيص أهم العوائق التي تواجه المديرية في تعميم الرقمنة، وقدمت توصيات لتعزيز البنية التحتية الرقمية، تطوير التطبيقات الرقمية، وتدريب الموظفين لضمان استدامة الخدمات الرقمية وتحقيق الأهداف المؤسسية.

المطلب الثالث : موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

يعد تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن الأدبيات العلمية خطوة منهجية أساسية في أي بحث أكاديمي، إذ يسمح بتشخيص ما تحقق من تراكم معرفي حول موضوع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، والكشف عن الثغرات البحثية التي ما تزال بحاجة إلى معالجة.

كما يساهم في إبراز القيمة العلمية للدراسة الحالية من خلال توضيح أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وبين الدراسات السابقة، سواء من حيث الموضوع أو المنهج أو المجال التطبيقي. وفي هذا الإطار، تمثل مراجعة الأدبيات العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، ولاسيما تلك التي تناولت التحول الرقمي في الإدارة العمومية والقطاع العقاري، يمكن تحديد موقع الدراسة الحالية ضمن السياق البحثي وإبراز أوجه تميزها على النحو الآتي:

أولاً: من حيث الموضوع

ركزت أغلب الدراسات السابقة على تقييم أثر الرقمنة بشكل عام على جودة الخدمات أو الأداء الإداري في مؤسسات محددة مثل البلديات أو الصناديق الوطنية، مع التركيز غالباً على مؤشرات رضا المستفيدين، سرعة إنجاز المعاملات، والشفافية.

غير أن الدراسة الحالية تتبنى زاوية تحليل أكثر دقة، من خلال بحث أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية، وهو مجال يتميز بخصوصية تنظيمية وتشريعية عالية، نظراً لارتباطه بحماية حقوق الملكية وتحقيق الأمن العقاري. ومن ثمّ، فإن انتقال الدراسة من الطرح العام للرقمنة إلى معالجتها داخل

قطاع عقاري متخصص يمنحها بعدًا نوعيًا يسهم في تعميق الفهم العلمي الرقمنة في القطاعات الإدارية الحساسة.

ثانيًا: من حيث المجال الجغرافي

رغم ثراء الأدبيات الدولية التي تناولت تجارب دول رائدة في التحول الرقمي مثل سنغافورة وإستونيا، أو دول نامية في آسيا وإفريقيا ، إضافة إلى بعض الدراسات العربية التي عالجت واقع الرقمنة في الإدارات العمومية، فإن الدراسات التطبيقية الموجهة نحو المؤسسات العقارية المحلية تظل محدودة. ومن هذا المنطلق، تستمد الدراسة الحالية أهميتها من تطبيقها على مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري لولاية المنيع، ما يوفر رؤية دقيقة وميدانية لواقع الرقمنة في هذا النوع من الإدارات ويملاً فجوة في الأدبيات المحلية.

ثالثًا: من حيث طبيعة البيانات

اعتمدت الدراسات السابقة عادة على:

1. بيانات استبيانات ومقابلات للموظفين والمواطنين: لقياس درجة تبني الرقمنة أو مستوى رضا المستفيدين عن الخدمات.
 2. أو تقييمات أداء الخدمات الرقمية بشكل كمي أو وصفي محدود.
- بينما تتميز الدراسة الحالية باعتماد:

1. بيانات ميدانية مباشرة من مؤسسة عقارية عمومية من المعاملات والإجراءات الرقمية ، ما يسمح بتشخيص الواقع الفعلي لمستوى الرقمنة وجودة الخدمات
2. استبيانات ومقابلات مع موظفين ومواطنين،
3. إضافة إلى جمع معلومات حول البنية التحتية الرقمية وأساليب تقديم الخدمات، ما يتيح تحليلًا أكثر شمولًا ودقة.

رابعًا: من حيث المنهجية

تنوعت الدراسات السابقة بين المنهج الوصفي التحليلي، مراجعات الأدبيات، والنماذج الكمية لتقييم الأداء الرقمي.

أما الدراسة الحالية، فتوظف منهجًا وصفيًا تحليليًا تطبيقيًا يجمع بين التحليل الكمي والنوعي للبيانات، مع

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الرقمنة وجودة الخدمات العقارية

التركيز على قياس أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية وكفاءة الإجراءات الإدارية، ما يعزز مصداقية النتائج ويمنحها بعدًا عمليًا واضحًا.

خامسًا: من حيث الأفق الزمني

غالبًا ما انصبت الدراسات السابقة على تقييم آثار التحول الرقمي في مراحل انتقالية أو خلال فترات زمنية سابقة، دون التعمق في استشراف انعكاساته المستقبلية على أداء المؤسسات العمومية.

بينما تتدرج الدراسة الحالية ضمن سياق زمني حديث يتسم بتسارع وتيرة الرقمنة، الأمر الذي يمنحها قدرة أكبر على رصد الاتجاهات الراهنة للإدارة العقارية واستشراف آفاق تطوير جودة خدماتها في ظل بيئة إدارية متغيرة.

سادسًا: من حيث الإضافة العلمية

تقدم الدراسة الحالية عدة إضافات نوعية، أبرزها:

1. تقييم أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية، وهو مجال غير مستكشف بدقة في الدراسات السابقة بالجزائر.
2. التركيز على مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري كحالة عملية نموذجية، مما يتيح استخلاص استنتاجات قابلة للتطبيق على مؤسسات مماثلة.
3. الجمع بين تحليل البيانات الميدانية والاستبيانات والمقابلات لتقديم رؤية متكاملة عن فعالية الرقمنة.
4. تقديم توصيات عملية لتحسين الأداء الإداري وضمان استدامة الخدمات الرقمية في القطاع العقاري.

الجدول رقم(01): موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

مقياس المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الموضوع	أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية وإجراءات مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري	أثر الرقمنة على جودة الخدمات العامة بشكل عام، تقييم رضا المواطنين وسرعة المعاملات
المجال الجغرافي	ولاية منيعة، مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري، الجزائر	تجارب دولية وعربية متنوعة، مع قلة التركيز على المؤسسات العقارية المحلية

الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الرقمنة وجودة الخدمات العقارية

معيار المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
طبيعة البيانات	بيانات ميدانية من مؤسسة عقارية	استبيانات ومقابلات للموظفين والمواطنين، مؤشرات الأداء العامة
المنهجية	دراسة تطبيقية تحليلية تجمع بين النظري والميداني	وصفي تحليلي، ، مراجعات أدبية ، دراسات مقارنة
الأفق الزمني	دراسة حديثة تواكب تسارع الرقمنة وتستشرف آفاق تطوير الخدمات	تقييمات آنية أو سابقة للرقمنة
الإضافة العلمية	سد فجوة بحثية في رقمنة القطاع العقاري وتقديم توصيات عملية	إبراز أهمية الرقمنة في تحسين الأداء الإداري

المصدر: من إعداد الطالبة

من خلال مراجعة الدراسات العربية والأجنبية المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية، يمكن تحديد موقع الدراسة الحالية في سياق البحث العلمي وإبراز أوجه تميزها على النحو الآتي:

تُبرز مراجعة الدراسات السابقة مدى الاهتمام المتزايد بأثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية، سواء من خلال تقييم رضا المواطنين، تسريع الإجراءات الإدارية، أو تحسين الشفافية والكفاءة التشغيلية في المؤسسات العامة. ورغم كثافة هذه الدراسات، إلا أنها ركزت في معظمها على مجالات عامة مثل البلديات، الصناديق الوطنية، أو الخدمات الجامعية، مع اعتماد بيانات استبائية ومقابلات محدودة وفترات زمنية قصيرة، كما اقتصر بعض الدراسات على تقييم الأداء الرقمي دون النظر إلى نوعية الخدمات أو الإجراءات الإدارية المتخصصة.

وبناءً على ذلك، تأتي الدراسة الحالية لتسد فجوة مهمة في الأدبيات المحلية، إذ تركز على مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بولاية منيعة، وهي مؤسسة عمومية متخصصة، حيث تقيس الدراسة أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية، تنظيم المعاملات، وتعزيز الشفافية في بيئة رقمية متكاملة. كما تتميز الدراسة باستخدام منهج وصفي تحليلي تطبيقي يجمع بين البيانات الميدانية، الاستبيانات،

والمقابلات، مع مقارنة الأداء قبل وبعد إدخال الرقمنة، ما يوفر تقييماً شاملاً وموضوعياً لأثر التحول الرقمي.

علاوة على ذلك، تقدم الدراسة الحالية إضافة علمية واضحة من خلال التركيز على القطاع العقاري، وتقديم توصيات عملية لتعزيز كفاءة الإجراءات الرقمية وضمان استدامتها، ما يجعل نتائجها قابلة للتعميم على مؤسسات مشابهة في الجزائر. ومن هذا المنطلق، تُعد هذه الدراسة إسهاماً ميدانياً وأكاديمياً مهماً في فهم آليات عمل الرقمنة في الإدارة العمومية، وتوفير قاعدة معرفية تساعد صناع القرار على تحسين جودة الخدمات الرقمية، وضمان فعالية الرقمنة في المؤسسات العمومية المتخصصة.

خلاصة الفصل الأول

تناول هذا الفصل الأسس النظرية والتطبيقية المرتبطة بالرقمنة وجودة الخدمات العقارية، حيث تم في البداية توضيح المفاهيم الأساسية للرقمنة باعتبارها أداة حديثة لإعادة هيكلة العمل الإداري وتحسين كفاءته، إلى جانب عرض مفهوم جودة الخدمات العقارية التي تركز على تلبية احتياجات المستفيدين بكفاءة وفعالية.

كما تم إبراز الأهمية المتزايدة للرقمنة في تحسين جودة الخدمات، من خلال دورها في تسريع الإجراءات، تقليل الأخطاء، تعزيز الشفافية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، الأمر الذي يساهم في رفع مستوى رضا المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين وتحسين صورة الإدارة العمومية.

ومن جهة أخرى، سمح استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية بتحديد أبرز النتائج التي توصلت إليها، والكشف عن الجهود البحثية المبذولة في هذا المجال، مما ساعد على تحديد موقع الدراسة الحالية وإبراز قيمتها العلمية، خاصة في ظل تزايد الاهتمام بتحديث الإدارة العقارية ومواكبة متطلبات الرقمنة.

وعليه، يشكل هذا الفصل أرضية نظرية أساسية للانتقال إلى الجوانب التطبيقية للدراسة، من خلال تحليل واقع الرقمنة في قطاع الخدمات العقارية وقياس أثرها في تحسين جودة هذه الخدمات، بما يساهم في تقديم تصور علمي يدعم تطوير الإدارة العمومية وتعزيز كفاءتها .

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة
على جودة الخدمات العقارية

تمهيد

يُعدّ هذا الفصل الركيزة التطبيقية للدراسة، حيث يهدف إلى اختبار الفرضيات التي تم صياغتها في الإطار النظري من خلال دراسة ميدانية شاملة أُجريت على مستوى مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنية، إضافة إلى بعض الهياكل الإدارية ذات الصلة وتكمن أهمية هذا الفصل في كونه يشكل حلقة وصل بين الجانب النظري والتطبيقي، إذ تُترجم المفاهيم المرتبطة بالرقمنة إلى نتائج إحصائية قابلة للقياس والتحليل.

وقد اعتمدت الدراسة على استبيان مُحكّم تم تصميمه وفق أسس البحث العلمي، حيث تضمن أربعة محاور رئيسية تمثلت في: واقع الرقمنة في الإدارة العقارية، وأثرها على جودة الخدمات المقدمة، ودورها في تعزيز الشفافية والرقابة، بالإضافة إلى انعكاساتها على الأداء الإداري وعملية اتخاذ القرار. وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال برنامج SPSS27 ، بما يضمن دقة التحليل الكمي وموثوقية النتائج.

وينقسم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين: يُعنى الأول بعرض منهجية الدراسة الميدانية وإجراءاتها، بينما يُخصص الثاني لعرض النتائج وتحليلها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة.

المبحث الأول :منهجية الدراسة الميدانية

يهدف هذا المبحث إلى عرض الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، من خلال توضيح نوع الدراسة والمنهج المعتمد، إلى جانب تحديد مصادر جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة. كما يتناول الأدوات المستخدمة في جمع البيانات، وعلى رأسها الاستبيان، مع بيان مدى صدقه وثباته، إضافة إلى عرض مختلف الأساليب الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة. ويُعد هذا الجانب المنهجي أساساً علمياً ضرورياً لضمان دقة النتائج ومصادقيتها.

المطلب الأول :نوع ومنهج الدراسة

يركز هذا المطلب على تحديد الإطار المنهجي الذي اعتمدت عليه الدراسة، من خلال توضيح نوعها والمنهج أو المناهج المستخدمة في معالجتها. ويُعد اختيار المنهج المناسب خطوة أساسية لضمان تحليل علمي دقيق لموضوع الدراسة والإجابة عن إشكالياتها.

الفرع الأول :نوع الدراسة

تتنتمي هذه الدراسة إلى فئة الدراسات الوصفية التحليلية، التي تجمع بين وصف الظاهرة محل الدراسة وتفسير أبعادها، فضلاً عن تحليل العلاقات القائمة بين متغيراتها. وقد تم اختيار هذا النوع لملاءمته لطبيعة موضوع البحث المتعلق بتأثير الرقمنة على جودة الخدمات العقارية، حيث لا يقتصر على مجرد الوصف والرصد، بل يتعداه إلى تحليل العلاقات الارتباطية والسببية بين المتغيرات محل الدراسة.

الفرع الثاني: المنهج المعتمد

اعتمدت هذه الدراسة على منهجين متكاملين لتحقيق أهدافها والإجابة عن إشكالياتها، وهما:

1. **المنهج الاستقرائي:** اعتمد لجمع البيانات الميدانية من خلال الاستبيان، ومن ثم تحليلها للتوصل إلى استنتاجات عامة حول أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية.
2. **المنهج الوصفي التحليلي:** تم توظيفه لوصف خصائص مجتمع الدراسة، وتحليل اجابات أفراده تجاه محاور الاستبيان، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة.

الفرع الثالث: مصادر جمع البيانات

اعتمدت هذه الدراسة على مصدرين رئيسيين في جمع البيانات، يتمثلان في:

✓ **المصادر الثانوية:** وتشمل الكتب والمراجع العلمية والدوريات، إضافة إلى الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الرقمنة والحوكمة الإدارية، حيث تم توظيفها في بناء الإطار النظري وتعزيز الخلفية العلمية للدراسة.

✓ **المصادر الأولية:** وتمثلت في الاستبيان الذي وُزِعَ على عينة الدراسة، إلى جانب المقابلات التكميلية التي أجريت مع عدد من المسؤولين، بهدف الحصول على بيانات أكثر عمقاً ودقة.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

يُخصّص هذا المطلب لتحديد الإطار البشري للدراسة الميدانية، من خلال التعريف بمجتمع الدراسة والعينة المعتمدة. ويُعدّ ذلك خطوة أساسية لضمان تمثيل دقيق للظاهرة محل الدراسة، بما يساهم في الوصول إلى نتائج أكثر مصداقية وقابلية للتعميم.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتكوّن مجتمع الدراسة من مجموع الموظفين العاملين في الهياكل الإدارية المعنية بالشأن العقاري على مستوى ولاية المنيع، وعلى رأسها مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري وملحقاتها، إضافة إلى المصالح الإدارية ذات الصلة، مثل أملاك الدولة والضرائب. ويتميّز هذا المجتمع بقربه المباشر من مختلف العمليات العقارية الرقمية، مما يجعله الأنسب لتقديم معطيات دقيقة والإجابة عن إشكالية الدراسة.

الفرع الثاني: عينة الدراسة

نظراً لمحدودية حجم المجتمع الإجمالي وإمكانية الوصول إليه، تم اعتماد أسلوب المسح الشامل، حيث شملت الدراسة 40 موظفاً. وقد وُزِعَ الاستبيان على جميع أفراد المجتمع الميداني، واستُرِدَّت جميع الاستبيانات صالحة للتحليل الإحصائي، مما يُعكس نسبة استجابة بلغت 100% وتعكس هذه النسبة المرتفعة مستوى التعاون الجيد من طرف الموظفين المستهدفين، واهتمامهم بموضوع الدراسة.

المطلب الثالث: أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المعتمدة

يهدف هذا المطلب إلى عرض الأدوات المعتمدة في جمع البيانات الميدانية، إضافة إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليلها. ويُعد اختيار الأدوات المناسبة ومعايير التحليل الإحصائي خطوة أساسية لضمان دقة النتائج وموضوعيتها، بما يتيح معالجة علمية سليمة لمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها.

الفرع الأول:أداة جمع البيانات

✓ الاستبيان:

اعتمد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، نظرًا لقدرته على توفير معلومات موضوعية من عينة واسعة في وقت وجيز. وقد تضمن الاستبيان قسمين رئيسيين:

القسم الأول: ويتعلق بالبيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، مثل الجنس، العمر، المصلحة، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، والوظيفة الحالية.

القسم الثاني: ويشمل فقرات الاستبيان الموزعة على أربعة محاور، حيث يتكون المحور الأول من 6 فقرات، والمحور الثاني من 6 فقرات، والمحور الثالث من 5 فقرات، والمحور الرابع من 5 فقرات، ليصبح المجموع الكلي 22 فقرة، وقد صيغت جميعها وفق مقياس ليكرت الخماسي. وتتوزع محاور الاستبيان على النحو الآتي:

➤ المحور الأول :واقع الرقمنة في الإدارة العقارية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنبعة(6 فقرات).

➤ المحور الثاني :أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية(6 فقرات).

➤ المحور الثالث :أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة على المعاملات العقارية (5فقرات).

➤ المحور الرابع :أثر الرقمنة على الأداء الإداري واتخاذ القرار(5 فقرات).

الفرع الثاني: مقياس ليكرت الخماسي

استُعمل مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات أفراد العينة، حيث تتراوح درجاته من (1 غير موافق بشدة) إلى (5 موافق بشدة). وتم احتساب المدى بين الدرجات كما يلي: $0.80 = 5 \div 4$ لكل فئة.

الجدول رقم(02) :مقياس تفسير المتوسط الحسابي وفق سلم ليكرت الخماسي

المستوى	درجة الموافقة	الوزن النسبي	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	منخفضة جداً	20% – 36%	1.00 – 1.80
غير موافق	منخفضة	36% – 52%	1.81 – 2.60
محايد	متوسطة	52% – 68%	2.61 – 3.40
موافق	مرتفعة	68% – 84%	3.41 – 4.20

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية

موافق بشدة	مرتفعة جداً	84% – 100%	4.21 – 5.00
------------	-------------	------------	-------------

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي

الفرع الثالث: صدق الاستبيان وثباته

تم التحقق من صدق الاستبيان وثباته من خلال ثلاثة مستويات، تتمثل فيما يلي:

✓ **الصدق الظاهري (المحكّمون) :** حيث عُرض الاستبيان على مجموعة من الخبراء والمختصين في مجالي الإدارة والعقار وأساتذة الجامعة ، بهدف التأكد من مدى ملائمة الفقرات لأهداف الدراسة وموضوعها .

✓ **صدق الاتساق الداخلي:** تم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وقد أظهرت النتائج وجود ارتباطات دالة إحصائياً لجميع الفقرات، مما يؤكد اتساقها الداخلي .

✓ **الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:** بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبيان ككل (0.741)، وهي قيمة مقبولة إحصائياً، مما يدل على ثبات الأداة وإمكانية الاعتماد عليها في الدراسة.

الجدول رقم(03) :نتائج اختبار ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان

الاستبيان / المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ	التفسير
المحور الأول :واقع الرقمنة في الإدارة العقارية	6	0.483	ضعيف
المحور الثاني :أثر الرقمنة على جودة الخدمات	5	0.688	مقبول بحذر
المحور الثالث :أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة	5	0.836	جيد جداً
المحور الرابع :أثر الرقمنة على اتخاذ القرار	3	0.811	جيد جداً
الاستبيان ككل	19	0.741	جيد ومقبول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

يتضح من الجدول أن قيمة ألفا كرونباخ للمحور الثالث والرابع بلغت 0.836 و 0.811 على التوالي، وهما قيمتان ممتازتان تدلان على ثبات مرتفع .أما المحور الثاني فبلغت قيمته 0.688 وهي مقبولة .وقد أظهر المحور الأول قيمة 0.483 وهي منخفضة، ما يعكس تبايناً في طبيعة فقراته، غير أن الثبات الكلي للاستبيان البالغ 0.741 يؤكد صلاحيته الإجمالية للبحث العلمي.

الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المعتمدة

لتحليل البيانات الميدانية، تم الاعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS) الإصدار 27، حيث شملت الأساليب الإحصائية المستخدمة ما يلي:

✚ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس مدى ثبات الاستبيان .

✚ التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة .

✚ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد مستوى استجابات أفراد العينة تجاه فقرات الاستبيان .

✚ اختبار t لعينة واحدة (One Sample T-Test): لاختبار الفرضيات ومعرفة ما إذا كانت

المتوسطات تختلف إحصائياً عن القيمة المحايدة (3).

✚ معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لدراسة قوة واتجاه العلاقة بين محاور الدراسة .

✚ تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression): لقياس أثر متغيرات الرقمنة على جودة الخدمات العقارية .

✚ تحليل التباين الأحادي (ANOVA): لاختبار الفروق في استجابات أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

المبحث الثاني: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

يهدف هذا المبحث إلى عرض وتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، وذلك في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بما يسمح بتفسير المعطيات الإحصائية واستخلاص الدلالات العلمية المرتبطة بموضوع الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

يتمحور هذا المطلب حول عرض النتائج المتحصل عليها من الدراسة الميدانية وتحليلها إحصائياً، من خلال تفريغ بيانات الاستبيان وتفسيرها بما يخدم أهداف الدراسة واختبار فرضياتها.

الفرع الأول: وصف خصائص أفراد العينة

يتناول هذا الجزء تقديم وصف إحصائي لعينة الدراسة من حيث الخصائص الشخصية

والوظيفية، قصد فهم طبيعة أفراد العينة ومدى تمثيلهم لمجتمع الدراسة.

1. توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

الجدول رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

الفئة	التكرار	النسبة المئوية %	النسبة الصحيحة %	النسبة التراكمية %
-------	---------	------------------	------------------	--------------------

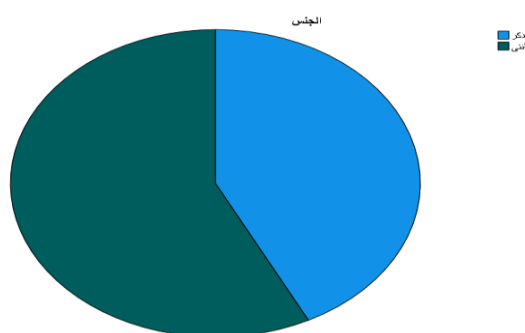
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية

ذكر	17	42.5%	42.5%	42.5%
أنثى	23	57.5%	57.5%	100.0%
المجموع	40	100%	100%	

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

يتضح من الجدول أن الإناث يمثلن الغالبية في العينة بنسبة 57.5% (23 موظفة) ، في حين يمثل الذكور 42.5% (17 موظفاً). ويُشير هذا التوزيع إلى أن قطاع الإدارة العقارية بالمنطقة يشهد حضوراً نسائياً متميزاً، وهو ما يعكس التحولات الإيجابية في سوق العمل الإداري الجزائري.

الشكل رقم (01-02): مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

2. توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم(05) :توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

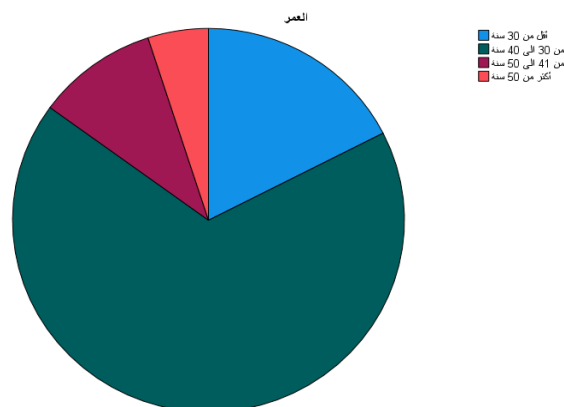
الفئة العمرية	النسبة التراكمية %	النسبة الصحيحة %	النسبة المئوية %	التكرار
أقل من 30 سنة	17.5%	17.5%	17.5%	7
من 30 إلى 40 سنة	85.0%	67.5%	67.5%	27
من 41 إلى 50 سنة	95.0%	10.0%	10.0%	4
أكثر من 50 سنة	100.0%	5.0%	5.0%	2
المجموع		100%	100%	40

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

تُهيمن الفئة العمرية [30 – 40] سنة على العينة بنسبة 67.5% (27موظفاً)، وهو ما يُشير إلى أن الكوادر الإدارية العاملة في المجال العقاري تنتمي في معظمها إلى فئة الشباب النشط والمتمرس .

وتمثل الفئة [أقل من 30 سنة] أصغر شريحة بنسبة 17.5% ، بينما تحتل الفئة [أكثر من 50 سنة] أدنى نسبة بـ 5% ، مما يدل على ديناميكية الكوادر وقدرتها على التأقلم مع التحولات الرقمية.

الشكل رقم (02-02): مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

3. توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:

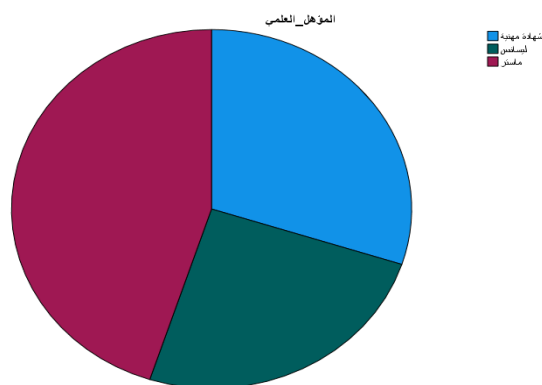
الجدول رقم(06) :توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية %	النسبة الصحيحة %	النسبة التراكمية %
شهادة مهنية	12	30.0%	30.0%	30.0%
ليسانس	10	25.0%	25.0%	55.0%
ماستر	18	45.0%	45.0%	100.0%
المجموع	40	100%	100%	

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

تتصدر فئة حاملي شهادة الماستر العينة بنسبة 45% (18 موظفاً) ، تليها فئة الشهادة المهنية بنسبة 30% (12 موظفاً)، ثم حاملو شهادة الليسانس بنسبة 25% (10 موظفين). ويدل هذا التوزيع على أن قطاع الإدارة العقارية يستقطب كفاءات عليا ومؤهلات جامعية متقدمة تؤهلها للتعامل مع متطلبات التحول الرقمي.

الشكل رقم (03-02): مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

4. توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:

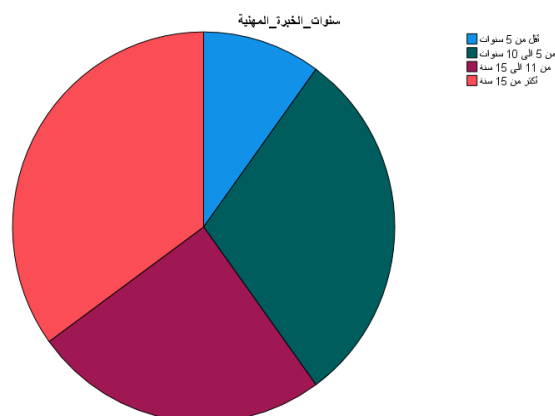
الجدول رقم (07) : توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %	النسبة الصحيحة %	النسبة التراكمية %
أقل من 5 سنوات	4	10.0%	10.0%	10.0%
من 5 إلى 10 سنوات	12	30.0%	30.0%	40.0%
من 11 إلى 15 سنة	10	25.0%	25.0%	65.0%
أكثر من 15 سنة	14	35.0%	35.0%	100.0%
المجموع	40	100%	100%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

تُمثّل فئة أصحاب الخبرة التي تزيد عن 15 سنة الشريحة الأوسع بنسبة 35% (14 موظفاً)، تليها فئة [5-10] سنوات بنسبة 30% (12 موظفاً)، ثم فئة [11-15] سنة بنسبة 25% (10 موظفين) ، وأخيراً أقل من 5 سنوات بنسبة 10% (4 موظفين). يتبيّن أن أغلب أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية معتبرة تتجاوز خمس سنوات، مما يُضفي مصداقية وموضوعية على إجاباتهم.

الشكل رقم (02-04): مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

5. توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية:

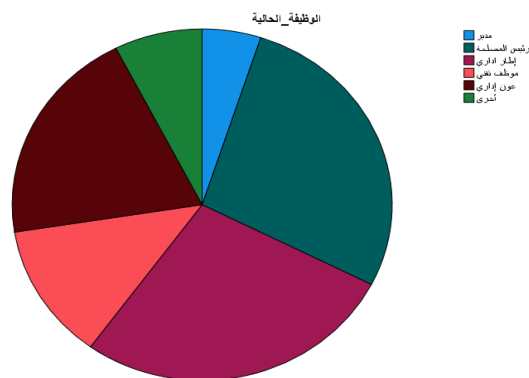
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المئوية %	النسبة الصحيحة %	النسبة التراكمية %
مدير	2	5.0%	5.0%	5.0%
رئيس المصلحة	11	27.5%	27.5%	32.5%
إطار إداري	11	27.5%	27.5%	60.0%
موظف تقني	5	12.5%	12.5%	72.5%
عون إداري	8	20.0%	20.0%	92.5%
أخرى	3	7.5%	7.5%	100.0%
المجموع	40	100%	100%	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

يتوزع أفراد العينة على مختلف المناصب الوظيفية، حيث يتصدّر رؤساء المصالح والإدارات الإدارية العينة بنسبة 27.5% لكلٍ منهما، يليهما الأعوان الإداريون بـ 20% ، والموظفون التقنيون بـ 12.5%، والمديرون بـ 5% ، وفئة أخرى بـ 7.5%. يُشير هذا التوزيع إلى تمثيل واسع لمختلف المستويات الإدارية، مما يُتيح الحصول على آراء متنوعة وشاملة.

الشكل رقم (02-05): مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية



المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

6. توزيع أفراد العينة حسب المديرية أو المصلحة:

الجدول رقم(09) :توزيع أفراد العينة حسب المديرية / المصلحة

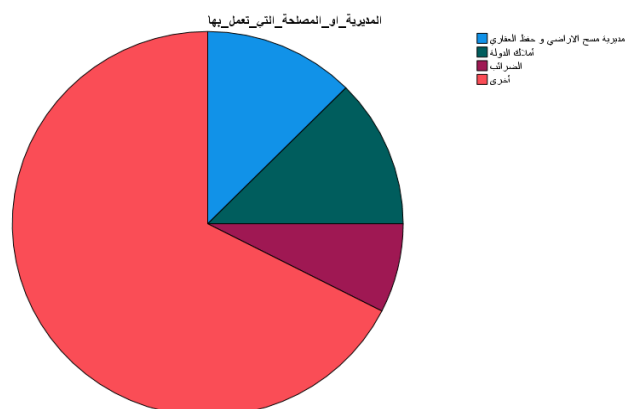
النسبة التراكمية%	النسبة الصحيحة%	النسبة المئوية%	التكرار	المديرية / المصلحة
12.5%	12.5%	12.5%	5	مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري
25.0%	12.5%	12.5%	5	أمولاك الدولة
32.5%	7.5%	7.5%	3	الضرائب
100.0%	67.5%	67.5%	27	أخرى
	100%	100%	40	المجموع

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

تُشكّل فئة 'أخرى' أعلى نسبة بـ 67.5% ، وتشمل الملحقات والمصالح المرتبطة بالشأن العقاري .
وتتوزع النسبة المتبقية بين مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري (12.5%) وأمولاك الدولة (12.5%) والضرائب (7.5%). وتعكس هذه النتائج اتساع النطاق الميداني للدراسة وتغطيتها لمختلف الهياكل المؤسسية المعنية بالشأن العقاري.

الشكل رقم (02-06): مخطط دائري لتوزيع أفراد العينة حسب المديرية / المصلحة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول محاور الاستبيان

الجدول رقم (10): المؤشرات الإحصائية الوصفية لمحاور الدراسة

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الأهمية النسبية %
المحور الأول: واقع الرقمنة في الإدارة العقارية	4.61	0.38	مرتفعة جداً	92.2%
المحور الثاني: أثر الرقمنة على جودة الخدمات	4.89	0.24	مرتفعة جداً	97.8%
المحور الثالث: أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة	4.92	0.24	مرتفعة جداً	98.4%
المحور الرابع: أثر الرقمنة على اتخاذ القرار الإداري	4.92	0.20	مرتفعة جداً	98.3%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

1. تحليل المحور الأول: واقع الرقمنة في الإدارة العقارية

حقّق المحور الأول متوسطاً حسابياً بلغ 4.61 وانحرافاً معيارياً قدره 0.38 ، مما يضعه في مستوى 'مرتفع جداً' وفق سلم ليكرت، بنسبة أهمية تصل إلى 92.2% وتُشير هذه القيم إلى أن أفراد العينة يُقرّون بأن الرقمنة حاضرة بشكل فعلي في الإدارة العقارية وتسير بوتيرة ملموسة . وقد تصدّرت فقرة 'يوجد نظام معلوماتي فعال لتسيير الملفات العقارية' قائمة الموافقة بمتوسط 4.90، فيما جاءت فقرة 'الموظفون تلقوا تكويناً مناسباً في مجال الرقمنة' في المرتبة الأولى بمتوسط 4.95. في المقابل، سجّلت فقرة 'تتوفر بالمديرية تجهيزات رقمية كافية لإنجاز المهام' أدنى متوسط عند 4.00 ، ما يُنبّه إلى ثغرات في البنية التحتية الرقمية تستوجب المعالجة .

2. تحليل المحور الثاني: أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية

سجّل المحور الثاني متوسطاً حسابياً قدره 4.89 وانحرافاً معيارياً 0.24 ، وهو من أعلى المتوسطات في الدراسة بنسبة أهمية 97.8% وقد ميّزت ثلاث فقرات بحصولها على متوسط مثالي 5.00 ، هي: ساهمت الرقمنة في تقليص مدة استخراج الوثائق العقارية، وساعدت الرقمنة في تقليل الأخطاء الإدارية (4.98) ، وساهمت الرقمنة في تسريع معالجة الملفات العقارية (4.90). تُجمع هذه النتائج على حقيقة راسخة مفادها أن الرقمنة أحدثت نقلة نوعية محسوسة في جودة الخدمات المقدمة للمواطنين.

3. تحليل المحور الثالث: أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة

يُعدّ المحور الثالث الأعلى متوسطاً بين محاور الدراسة، إذ بلغ 4.92 بانحراف معياري 0.24 ونسبة أهمية 98.4% وتُشير هذه القيمة المرتفعة إلى شبه إجماع لدى أفراد العينة على أن الرقمنة أسهمت بقوة في تعزيز الشفافية والرقابة على المعاملات العقارية، وذلك عبر تقليص المعالجة اليدوية وتجميد مسارات الفساد الإداري. وقد حصلت فقرتا 'سهّلت الرقمنة مراقبة سير الملفات داخلياً' وساهمت الرقمنة في مكافحة الفساد الإداري على متوسط 4.95 ، وهي القيمة الأعلى في هذا المحور.

4. تحليل المحور الرابع: أثر الرقمنة على الأداء الإداري واتخاذ القرار

أظهر المحور الرابع متوسطاً حسابياً بلغ 4.92 بانحراف معياري 0.20 ونسبة أهمية 98.3% وتُعكس هذه القيم توافقاً استثنائياً بين أفراد العينة حول دور الرقمنة في تحسين اتخاذ القرار الإداري وتعزيز الأداء المؤسسي. وقد تميّزت فقرتا 'حسنّت الرقمنة التنسيق بين المصالح المختلفة' و'مكّنت الرقمنة الإدارة من إعداد تقارير دورية دقيقة' بمتوسط مثالي 5.00 ، مما يؤكد الأثر الجوهري للتحويل الرقمي في منظومة صنع القرار.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

يُخصّص هذا المطلب لاختبار فرضيات الدراسة ميدانياً، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة، بهدف التحقق من مدى صحة الفرضيات المطروحة والكشف عن دلالة العلاقات بين متغيرات الدراسة.

الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام اختبار t لعينة واحدة

1. الفرضية الرئيسية: تؤثر الرقمنة تأثيراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية في تحسين جودة الخدمات العقارية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنطقة.

للتحقق من هذه الفرضية، طُبّق اختبار t لعينة واحدة بقيمة اختبار = 3 (القيمة المحايدة)، وفيما يلي جدول النتائج:

الجدول رقم(11) :نتائج اختبار t لعينة واحدة لمحاوّر الدراسة(القيمة الاختبارية =3)

المحور	N	المتوسط	قيمة t	Sig.	القرار
واقع الرقمنة في الإدارة العقارية	40	4.61	26.835	0.000	قبول الفرضية
أثر الرقمنة على جودة الخدمات	40	4.89	50.405	0.000	قبول الفرضية
أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة	40	4.92	50.851	0.000	قبول الفرضية
أثر الرقمنة على اتخاذ القرار الإداري	40	4.92	59.965	0.000	قبول الفرضية

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

يتبين من الجدول أن قيمة t المحسوبة لجميع المحاور تفوق قيمتها الجدولية، وأن مستوى الدلالة (Sig.) يساوي 0.000 لجميع المحاور، وهو أقل بكثير من مستوى المعنوية 0.05 بناءً على ذلك، تُرفض الفرضية الصفرية وتُقبل الفرضية البديلة، مما يُثبت إحصائياً أن الرقمنة تؤثر تأثيراً إيجابياً دالاً إحصائياً في تحسين جودة الخدمات العقارية، وفي تعزيز الشفافية والرقابة، وفي تحسين الأداء الإداري واتخاذ القرار.

الفرع الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية

✓ الفرضية الفرعية الأولى: أثر الرقمنة على تبسيط الإجراءات وتقليص آجال المعالجة تنص هذه الفرضية على: تساهم الرقمنة مساهمة ذات دلالة إحصائية في تبسيط الإجراءات الإدارية وتقليص آجال معالجة المعاملات العقارية.

أثبتت نتائج اختبار t أن متوسط المحور الثاني (أثر الرقمنة على جودة الخدمات) بلغ 4.89 بقيمة $t = 50.405$ ومستوى دلالة $0.05 < 0.000 = \text{Sig.}$. وهذا يعني أن الموظفين يُقرّون بأن الرقمنة أسهمت بصورة ملموسة في تسريع معالجة الملفات العقارية وتقليص مدة استخراج الوثائق. بناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الأولى.

✓ **الفرضية الفرعية الثانية:** أثر الرقمنة على كفاءة الأداء الإداري ودقة المعلومات تنص هذه الفرضية على: تؤدي الرقمنة إلى رفع كفاءة الأداء الإداري وتحسين دقة المعلومات العقارية بدلالة إحصائية معنوية.

أظهرت النتائج الإحصائية أن متوسط المحور الرابع (الأداء الإداري واتخاذ القرار) بلغ 4.92 بقيمة $t = 59.965$ ومستوى دلالة $0.05 < 0.000 = \text{Sig.}$ كما بلغت فقرات دقة البيانات والمعلومات العقارية متوسطاً قياسياً 4.90 ، مما يؤكد إسهام الرقمنة في تحسين دقة المعلومات وكفاءة الأداء. بناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الثانية.

✓ **الفرضية الفرعية الثالثة:** أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة تنص هذه الفرضية على: تساهم الرقمنة في تعزيز الشفافية والرقابة على المعاملات العقارية بدلالة إحصائية. سجّل المحور الثالث أعلى متوسط في الدراسة (4.92) بقيمة $t = 50.851$ ومستوى دلالة

$0.05 < 0.000 = \text{Sig.}$ ، مما يُثبت بصورة قاطعة أن الرقمنة أسهمت في تعزيز الشفافية وتقليص البيروقراطية ومكافحة الفساد الإداري. بناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الثالثة.

✓ **الفرضية الفرعية الرابعة:** أثر الرقمنة على اتخاذ القرار الإداري تنص هذه الفرضية على: تؤثر الرقمنة إيجاباً في تحسين اتخاذ القرار الإداري بمديرية مسح الأراضي.

تؤكد نتائج اختبار t أن متوسط المحور الرابع (4.92) مع قيمة $t = 59.965$ ومستوى دلالة

$0.05 < 0.000 = \text{Sig.}$ يُثبتان بجلاء إسهام الرقمنة في تحسين اتخاذ القرار من خلال توفير معلومات دقيقة وتقارير منتظمة تُمكن الإدارة من التخطيط الفعّال. بناءً على ذلك تُقبل الفرضية الفرعية الرابعة.

الفرع الثالث: تحليل العلاقة بين المحاور باستخدام معامل ارتباط بيرسون

الجدول رقم (12): مصفوفة معاملات ارتباط بيرسون بين محاور الدراسة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية

المحور	المحور 1	المحور 2	المحور 3	المحور 4
المحور 1 : واقع الرقمنة	1	-0.043	0.205	0.072
المحور 2 : جودة الخدمات	-0.043	1	0.567**	0.587**
المحور 3 : الشفافية والرقابة	0.205	0.567**	1	0.897**
المحور 4 : اتخاذ القرار	0.072	0.587**	0.897**	1

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

**الارتباط دال عند مستوى 0.01

تكشف مصفوفة الارتباط عن وجود ارتباط قوي جداً بين المحور الثالث (الشفافية والرقابة) والمحور الرابع (اتخاذ القرار) بمعامل $r = 0.897$ دال عند 0.01 كما يرتبط المحور الثاني (جودة الخدمات) بالمحور الثالث بمعامل $r = 0.567$ ، وبالمحور الرابع بمعامل $r = 0.587$ ، وكلاهما دالان عند 0.01 أما المحور الأول (واقع الرقمنة) فيظهر ارتباطاً ضعيفاً وغير دال إحصائياً مع بقية المحاور، ما يستوجب مراجعة فقراته. وثُبتت هذه النتائج وجود علاقة ترابطية محكمة بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات العقارية.

الفرع الرابع: تحليل الانحدار الخطي المتعدد

لقياس تأثير متغيرات الرقمنة مجتمعةً على جودة الخدمات العقارية (المحور الثاني)، أُجري تحليل الانحدار الخطي المتعدد بإدراج المحاور الأول والثالث والرابع كمتغيرات مستقلة. قيمة $R = 0.606$ و $R^2 = 0.368$ و R^2 المعدّل = 0.315 ، وقيمة $F = 6.982$ عند $\text{Sig.} = 0.001$ أي أن المتغيرات المستقلة الثلاثة تُفسّر معاً 36.8% من التباين في جودة الخدمات العقارية. وبالرغم من أن معاملات المتغيرات المنفردة لا تبلغ مستوى الدلالة ($\text{Sig.} > 0.05$) بشكل فردي، فإن النموذج ككل يكتسب دلالة إحصائية معنوية وفق اختبار F .

الجدول رقم (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد / المتغير التابع: جودة الخدمات (المحور 2)

المتغير	B	الخطأ المعياري	Beta	قيمة t	Sig.
الثابت (Constante)	1.900	0.858	—	2.216	0.033
المحور 1 : واقع الرقمنة	-0.080	0.088	-0.128	-0.911	0.368
المحور 3 : الشفافية والرقابة	0.295	0.315	0.297	0.936	0.355

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية

0.295	1.062	0.330	0.365	0.388	المحور 4 :اتخاذ القرار
-------	-------	-------	-------	-------	------------------------

المصدر :من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

$$\text{معادلة الانحدار المقدرة: جودة الخدمات} = 1.900 + (-0.080 \times \text{واقع الرقمنة}) + (0.295 \times \text{الشفافية والرقابة}) + (0.388 \times \text{اتخاذ القرار})$$

يُلاحظ أن معامل المحور الرابع (اتخاذ القرار) سجّل أعلى تأثير نسبي بيتا = 0.330، مما يُشير إلى أن تحسين القرار الإداري هو الأكثر إسهاماً في تحسين جودة الخدمات. في حين يُشير المعامل السلبي لواقع الرقمنة إلى وجود فجوة بين البنية التحتية الرقمية الراهنة ومستوى الجودة المتوقع، وهو ما يستوجب ترقية هذه البنية.

الفرع الخامس :تحليل التباين الأحادي ANOVA بحسب سنوات الخبرة

بغية التحقق مما إذا كانت توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول أثر الرقمنة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، طُبّق تحليل ANOVA الأحادي .وتتصاغ الفرضية الإحصائية كالتالي:

H0: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات الخبرة في إجاباتهم حول أثر الرقمنة.

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعات الخبرة في إجاباتهم حول أثر الرقمنة.

الجدول رقم(14) :نتائج تحليل التباين الأحادي ANOVA بحسب سنوات الخبرة

المحور	F المحسوبة	Sig.	القرار	درجات الحرية	ملاحظة
واقع الرقمنة في الإدارة العقارية	0.698	0.559	لا فروق دالة	3 / 36	لا توجد فروق بحسب الخبرة
أثر الرقمنة على جودة الخدمات	1.651	0.195	لا فروق دالة	3 / 36	لا توجد فروق بحسب الخبرة
أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة	1.238	0.310	لا فروق دالة	3 / 36	لا توجد فروق بحسب الخبرة

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لأثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية

أثر الرقمنة على اتخاذ القرار	1.710	0.182	لا فروق دالة	3 / 36	لا توجد فروق بحسب الخبرة
------------------------------	-------	-------	--------------	--------	--------------------------

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 27

تُوضح نتائج الجدول أن قيم Sig. لجميع المحاور تتجاوز مستوى الدلالة 0.05 (تراوحت بين 0.182 و 0.559)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول أثر الرقمنة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة. ويُشير ذلك إلى أن توجهات أفراد العينة نحو الرقمنة وانعكاساتها متجانسة بصرف النظر عن مدة خبرتهم، مما يُعزز موثوقية النتائج وشموليتها.

وقد تم توظيف اختبار المقارنات المتعددة لـ Tukey للتأكد من عدم وجود فروق فردية بين مجموعات الخبرة، وقد أكدت النتائج استقرار التوجهات وتمائلها في جميع الفئات.

المطلب الثالث :مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

بعد عرض النتائج الإحصائية وتفسيرها، تجدر مقارنتها بما أسفرت عنه الدراسات السابقة في مجال الرقمنة والحوكمة الإدارية، للوقوف على مدى التوافق أو التباين في الاستنتاجات:

الفرع الأول:التوافق مع الدراسات السابقة

1. **جودة الخدمات الإدارية** :تتوافق نتائج هذه الدراسة مع غالبية الدراسات التي أثبتت أن اعتماد التقنيات الرقمية في الإدارة العامة يُحسّن من جودة الخدمات ويُقلّص آجال معالجتها .فالمتوسط القياسي 4.89 للمحور الثاني يُجَلّي بوضوح الإجماع الواسع لأفراد العينة على تسريع الرقمنة للإجراءات.
2. **الشفافية ومكافحة الفساد** :تتقاطع النتائج مع ما أثبتته أدبيات الحوكمة الرقمية من أن التحول نحو الأنظمة الإلكترونية يُضيق هامش التدخل البشري المتحيّز ويُقلّص فرص الفساد الإداري .وهو ما أكده أفراد العينة بمتوسط 4.92 للمحور الثالث.

3. **اتخاذ القرار** :يُتوافق المحور الرابع مع ما أكده كثير من الباحثين في مجال نظم المعلومات الإدارية، من أن الرقمنة تُوفّر معطيات تحليلية دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يُعزز جودة القرارات الإدارية.

الفرع الثاني:الاختلافات والإضافات العلمية

1. **البنية التحتية الرقمية كعائق:** أبرزت هذه الدراسة ثغرة قلما تطرقت إليها الدراسات السابقة، وهي التفاوت بين المستوى المرتفع للتحويل الرقمي ومستوى التجهيزات المادية التي لا تزال دون المستوى المطلوب (متوسط 4.00). وهو ما يُنبّه إلى ضرورة إعطاء الأولوية للاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية.
2. **غياب الفروق بحسب الخبرة:** خلافاً لبعض الدراسات التي رصدت فجوات معرفية ورقمية بين الأجيال الإدارية المختلفة، أثبتت هذه الدراسة غياب الفروق الدالة بين فئات الخبرة، مما يُشير إلى نجاح برامج التكوين والتأهيل الرقمي في تحقيق التجانس المهاري بين مختلف الموظفين.
3. **السياق الجزائري:** تُضيف هذه الدراسة قيمة نوعية للمكتبة العلمية العربية والجزائرية تحديداً، إذ تُقدّم تقييماً ميدانياً دقيقاً لمسار التحويل الرقمي في قطاع حساس كالإدارة العقارية، في سياق يتسم بخصوصيات قانونية ومؤسسية مغايرة للأنظمة المقارنة

خلاصة الفصل

استعرض هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، من خلال دراسة ميدانية شملت 40 موظفاً من الهياكل الإدارية المعنية بالشأن العقاري بولاية المنية، بالاعتماد على منهجية علمية قائمة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبرنامج SPSS 27 في التحليل الإحصائي. وأظهرت نتائج التحليل الوصفي تسجيل جميع محاور الدراسة لمتوسطات حسابية مرتفعة جداً، تراوحت بين (4.61 و 4.92)، ما يعكس إدراك أفراد العينة للأثر الإيجابي للرقمنة على جودة الخدمات العقارية وكفاءة الأداء الإداري بمختلف أبعاده.

كما بيّنت نتائج اختبار (t) لعينة واحدة قبول جميع الفرضيات الفرعية عند مستوى دلالة ($0.05 > 0.000$)، وهو ما يدعم الفرضية الرئيسية التي تفيد بوجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنية.

وفي السياق ذاته، أظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن متغيرات الرقمنة تفسّر ما نسبته 36.8% من التباين في جودة الخدمات العقارية، مع بروز متغير اتخاذ القرار الإداري كأحد أبرز العوامل المساهمة في هذا التأثير. كما كشف تحليل التباين الأحادي (ANOVA) عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، مما يشير إلى تقارب توجهات أفراد العينة نحو الرقمنة بغض النظر عن خبرتهم المهنية.

وبمقارنة هذه النتائج مع ما ورد في الدراسات السابقة، يتضح وجود توافق عام مع الأدبيات العلمية، مع إبراز خصوصية السياق الجزائري، خاصة فيما يتعلق بأهمية دعم البنية التحتية التكنولوجية وتوفير الإمكانيات المادية اللازمة لضمان استمرارية التحول الرقمي وتعزيز أثره على جودة الخدمات العقارية.

الخاتمة

خاتمة:

انطلقت هذه الدراسة من إشكالية محورية تمثلت في البحث في مدى تأثير الرقمنة على تحسين جودة الخدمات العقارية على مستوى مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنية، وذلك في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم، والتي فرضت على الإدارات العمومية ضرورة مواكبة هذا التحول وتوظيفه بما يخدم المواطن ويعزز التنمية الإدارية والاقتصادية.

ولمعالجة هذه الإشكالية، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الجانبين النظري والتطبيقي، حيث تناول الفصل الأول الإطار المفاهيمي المرتبط بالرقمنة وجودة الخدمات العقارية، بينما خُصص الفصل الثاني للدراسة الميدانية التي أُجريت على عينة مكونة من 40 موظفاً ينتمون إلى الهياكل الإدارية المعنية بالشأن العقاري بولاية المنية. وقد تم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام برنامج SPSS الإصدار 27، بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة.

أولاً: عرض نتائج الدراسة

1. نتائج الدراسة النظرية:

أسفر الإطار النظري للدراسة عن مجموعة من النتائج العلمية المرتبطة بموضوع الرقمنة وجودة الخدمات العقارية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

➤ تُعدّ الرقمنة أداة استراتيجية متعددة الأبعاد، لا تقتصر على تحويل الوثائق من الشكل الورقي إلى الإلكتروني، بل تمتد لتشمل إعادة هندسة العمليات الإدارية بما يعزز الكفاءة ويرتقي بجودة الخدمة العمومية من حيث السرعة والشفافية؛

➤ تتعدد مداخل الرقمنة بين الأبعاد التقنية والسلوكية والتنظيمية، غير أنها تتكامل لتحقيق هدف مشترك يتمثل في تحسين أداء المؤسسات والاستجابة الفعالة لمتطلبات المستفيدين؛

➤ تبرز أهمية الرقمنة في القطاع العقاري من خلال تبسيط إجراءات التسجيل والإشهار، وتقليص الاعتماد على الأرشيف الورقي، وتحسين دقة بيانات مسح الأراضي، بما يضمن بيئة قانونية آمنة تدعم حماية الملكية وتشجع الاستثمار؛

➤ تركز جودة الخدمات العقارية على عدة أبعاد، منها: الموثوقية، الأمان، سهولة الاستخدام، سرعة الاستجابة، كفاءة الإنجاز، والجوانب المادية، وهي أبعاد تسهم الرقمنة في تطويرها بشكل مستمر؛

تُظهر تجارب الدول الرائدة، مثل إستونيا وسنغافورة، أن نجاح التحول الرقمي يرتبط بتكامل البنية التحتية التكنولوجية، وتأهيل الموارد البشرية، وتحديث الأطر القانونية والتنظيمية؛ في السياق الجزائري، شكّل دمج الوكالة الوطنية لمسح الأراضي مع مديرية الحفظ العقاري، إلى جانب إطلاق منصة "عقار" الرقمية، خطوة مهمة نحو تحديث الإدارة العقارية، رغم استمرار بعض التحديات المرتبطة بالبنية التحتية والكفاءات البشرية؛

2. نتائج الدراسة التطبيقية:

أفرزت الدراسة الميدانية مجموعة من النتائج الإحصائية التي تؤكد صحة الفرضيات المطروحة، ويمكن عرضها كما يلي:

أ. على صعيد خصائص العينة:

بلغ حجم العينة 40 موظفًا، مع predominance نسائي بنسبة 57.5%، ما يعكس حضورًا نسائيًا ملحوظًا في القطاع؛

هيمنت الفئة العمرية [30-40 سنة] بنسبة 67.5%، وهو ما يدل على طابع مهني يتسم بالحيوية والخبرة؛

يحمل 45% من أفراد العينة شهادة الماستر، ما يفسر مستوى الوعي المرتفع بأهمية الرقمنة.

تتسم سنوات الخبرة بتوزيع متوازن، مع بروز فئة تفوق خبرتها 15 سنة بنسبة 35%، مما يعزز مصداقية الإجابات؛

ب. على صعيد التحليل الوصفي:

سجّل محور واقع الرقمنة متوسطًا بلغ (4.61)، ما يدل على حضور فعلي للرقمنة في العمل الإداري، رغم وجود بعض التحديات؛

بلغ متوسط محور جودة الخدمات (4.89)، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي الواضح للرقمنة على تحسين الأداء وتسريع الإجراءات؛

حقق محور الشفافية والرقابة أعلى متوسط (4.92)، مما يؤكد دور الرقمنة في تعزيز النزاهة والرقابة؛

سجّل محور اتخاذ القرار نفس المتوسط (4.92)، ما يبرز أهمية الرقمنة في دعم القرارات الإدارية الدقيقة؛

ت. على صعيد اختبار الفرضيات:

أظهرت نتائج اختبار (t) لعينة واحدة قبول جميع الفرضيات الفرعية والرئيسية عند مستوى دلالة (0.000) (0.05 <، مما يؤكد وجود أثر إيجابي دال إحصائياً للرقمنة على جودة الخدمات العقارية. بين تحليل الانحدار الخطي المتعدد أن متغيرات الرقمنة تفسّر 36.8% من التباين في جودة الخدمات، مع بروز متغير اتخاذ القرار كأحد أهم العوامل المؤثرة؛ كشف تحليل التباين الأحادي (ANOVA) عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ما يدل على تجانس التوجهات نحو الرقمنة بين مختلف الفئات؛ أظهرت نتائج معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط قوية بين محوري الشفافية واتخاذ القرار ($r = 0.897$)، إلى جانب علاقات دالة مع محور جودة الخدمات، مما يعكس الترابط الوثيق بين أبعاد الرقمنة؛

ثالثاً: الاستنتاجات العامة

تُظهر نتائج الدراسة النظرية والميدانية مجموعة من الاستنتاجات العامة، يمكن تلخيصها فيما يلي:

تُعدّ الرقمنة ضرورة استراتيجية في قطاع الخدمات العقارية، وليست مجرد خيار تقني، حيث أظهرت النتائج أنها أسهمت بشكل واضح في تحسين مستوى الأداء وجودة الخدمة، مما يجعل تبنيها شرطاً أساسياً لرفع كفاءة الإدارة العمومية؛

تكشف النتائج عن وجود فجوة نسبية بين مستوى التحول الرقمي الوظيفي والبنية التحتية المادية، إذ سجّل مؤشر توفر التجهيزات الرقمية أدنى متوسط ضمن المحور الأول، وهو ما يستدعي تعزيز الاستثمار في هذا الجانب لضمان استدامة الرقمنة؛

تمثل الشفافية ومكافحة الفساد من أبرز مخرجات الرقمنة، حيث أظهر محور الشفافية والرقابة أعلى مستويات التقييم، مما يعكس دور الأنظمة الرقمية في الحد من التدخل البشري وتعزيز النزاهة الإدارية؛

يُعدّ اتخاذ القرار الإداري من أهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمات، حيث بين تحليل الانحدار أنه الأكثر تفسيراً للتباين في هذا المجال، بما يؤكد أن الرقمنة تسهم بشكل غير مباشر في تحسين الخدمة من خلال دعم القرار؛

يشير غياب الفروق الإحصائية تبعاً لسنوات الخبرة إلى وجود تجانس في التوجهات نحو الرقمنة بين مختلف الفئات الوظيفية، وهو ما يعكس نجاح جهود التكوين والتأهيل في ترسيخ ثقافة رقمية مشتركة؛ تتوافق نتائج الدراسة مع الاتجاهات الدولية التي تؤكد الأثر الإيجابي للرقمنة على جودة الخدمات العمومية، مع إبراز خصوصية السياق الجزائري من حيث الحاجة إلى دعم الجوانب المادية والبشرية والتنظيمية؛

رابعاً: التوصيات

استناداً إلى النتائج المتوصل إليها، تُقترح التوصيات التالية:

(1) على المستوى التقني والبنوي:

- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتحديث التجهيزات بشكل دوري؛
- تطوير وتحسين المنصات الرقمية العقارية لضمان سهولة الاستخدام والاستمرارية؛
- تدعيم أمن المعلومات وحماية البيانات الشخصية للمستخدمين؛
- تعزيز الربط البيني بين مختلف القطاعات ذات الصلة لتبادل المعلومات بكفاءة؛

(2) على مستوى الموارد البشرية:

- مواصلة برامج التكوين الرقمي للموظفين بشكل منتظم؛
- استقطاب كفاءات متخصصة في تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات؛
- تشجيع الابتكار الرقمي داخل الإدارات من خلال تحفيز المبادرات الفردية؛

(3) على المستوى التشريعي والتنظيمي:

- تحيين القوانين المنظمة للعمل العقاري بما يتلاءم مع متطلبات الرقمنة؛
- إلزام استخدام الأنظمة الرقمية في معالجة الملفات الإدارية؛
- تعزيز آليات الرقابة وتقييم الأداء الرقمي بشكل دوري؛

(4) على مستوى خدمة المواطن:

- تكثيف حملات التوعية بالخدمات الرقمية وكيفية الاستفادة منها؛
- تبسيط واجهات الاستخدام لتكون ملائمة لمختلف فئات المجتمع؛
- اعتماد آليات تقييم مستمرة لرضا المستخدمين ومعالجة ملاحظاتهم؛

خامساً: آفاق البحث المستقبلية

رغم أهمية النتائج المتوصل إليها، تظل الدراسة مفتوحة على آفاق بحثية مستقبلية، من أبرزها:

✚ إجراء دراسات مقارنة بين ولايات مختلفة لقياس مستوى الرقمنة؛

✚ توسيع نطاق البحث ليشمل آراء المستفيدين من الخدمات العقارية؛

✚ دراسة دور التقنيات الحديثة، كالذكاء الاصطناعي، في تطوير الإدارة العقارية؛

✚ تحليل العلاقة بين الرقمنة والاستثمار العقاري والنمو الاقتصادي؛

✚ إنجاز دراسات طويلة لتتبع أثر الرقمنة عبر الزمن؛

في ضوء ما سبق، يتضح أن الرقمنة تمثل رافعة أساسية لتحسين جودة الخدمات العقارية، من خلال تسريع الإجراءات، وتعزيز الشفافية، ودعم اتخاذ القرار الإداري. وقد أكدت النتائج الميدانية صحة الفرضيات المطروحة، بما يعكس وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات.

غير أن تحقيق الاستفادة الكاملة من هذا التحول يظل رهيناً بتعزيز البنية التحتية الرقمية، وتطوير الكفاءات البشرية، وتحديث الإطار التشريعي، بما يضمن استدامة هذا المسار وتحقيق إدارة عمومية أكثر كفاءة وفعالية، تضع المواطن في صلب اهتماماتها.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

1. عبد اللاوي عبد السلام، أهمية الرقمنة الإدارية في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر، مجلة صدى القانون، العدد 07، جامعة الجيلالي بونعامة، خميس مليانة، الجزائر، 2017.
2. جمال يوسف بدير، المكتبات الإلكترونية والرقمية، ط10، المكتبة الوطنية، عمان، الأردن، 2003.
3. عبد القادر برانيس، التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية، دراسة على قطاع البريد والاتصالات في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2006-2007.
4. منير الحمزة، دور المكتبة الرقمية في دعم التكوين والبحث العلمي بالجامعة الجزائرية المكتبة الرقمية جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة نموذجا، رسالة ماجستير نظم المعلومات وإدارة المعرفة، جامعة منثوري قسنطينة، الجزائر.
5. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي " في قطاع الموارد المالية، مجلة التميز الفكري للعلوم الإجتماعية والإنسانية ، كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية ، جامعة الشاذلي بن جديد، جامعة الطارف، الجزائر، نوفمبر 2023.
6. جلاء أحمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية، القاهرة، العربي للنشر والتوزيع، 2013.
7. أحمد، الكبيسي ، تطور النظم الألية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية ، المجلة العربية المجلد 300 ، العدد 29 ، 2008 .
8. سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، "رسالة ماجستير علم المكتبات والتوثيق ، جامعة بن يوسف بن خدة، الجزائر، 2008.
9. عبد الفتاح عبد الكافي، إسماعيل، معجم مصطلحات عصر العولمة السياسة الاقتصادية والاجتماعية، القاهرة، دار الثقافة للنشر، 2014.
10. آمال يوب، إكرام بودبزة، أثر التغيير التنظيمي على نجاح التحول الرقمي بالمؤسسات العمومية الجزائرية: دراسة استطلاعية لعينة من بلديات ولاية سكيكدة ، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 10 ، العدد 03 ديسمبر 2019.

11. نجم عبود نجم ، إدارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، ط 1، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع، 2010.
12. أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات و أثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية و الشبكات، المنظمة العربية للتربية و الثقافة والعلوم ، 2003.
13. فريد النجار ، دور تكنولوجيا المعلومات في التحول نحو المنظمات الرقمية، مصر: المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، 2004 .
14. عبد السلام عبد علاوي، مجلة صوت القانون اهمية الرقمنة في عصرنة وتفعيل الخدمة العمومية بالجزائر"، العدد 7، 2017، جامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة، الجزائر.
15. بوخاري مليكة، يحيوي سمر ، مجلة الدراسات الاقتصادية، متطلبات الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية، دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبلدية البويرة "، المجلد رقم 16 ، العدد 3 ، 2022 جامعة آكلي محند أولحاج بالبويرة، الجزائر.
16. بلكعيبات مراد، الإدارة الجزائرية والرقمنة ودورها في تطوير الإستثمار، مجلة المفكر ، المجلد 18 ، العدد 01، جامعة الجزائر 02 ، الجزائر، 2023.
17. رانيا المجني، تسويق الخدمات، من منشورات الجامعة الافتراضية السورية، الجمهورية العربية السورية، 2020.
18. بو عبد الله صالح، قياس جودة الخدمة ، مفاهيم وأدوات ، جامعة المسيلة ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية ، العدد 02، 2009 .
19. فريد كورتل وآخرون، تسويق الخدمات الصحية، ط01، دار كنوز المعرفة العممية، عمان، الأردن، 2010.
20. شعبان سهام، آليات حوكمة قطاع الصحة في الجزائر ودورها في تحسين الخدمة الصحية -دراسة ميدانية- أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، تخصص تسيير منظمات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020-2021.
21. وفاء مرزوق محمد شحير، أثر كامل البيانات الحكومية على جودة الخدمات المقدمة ف القطاع الحكومي، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم إدارة الاعمال، جامعة الازهر، غزة، 2017.

22. عصام مالك، احمد العبسي، مقتضيات المصلحة العامة بشأن براءات الاختراع في الدول العربية ، أطروحة دكتوراة ، كلية الحقوق ، جامعة باجي مختار عنابة ،الجزائر،2017.
23. وداد بن قيراط ، دور إدارة العلاقة مع الزبون في تحسين جوده خدمات ، أطروحة الدكتوراة ،في علوم التسيير كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية ،علوم التسيير جامعة إبراهيم سلطان شبيوط ، الجزائر،03،الجزائر،السنة 2017-2018.
24. قاسم نايف ، علوان المحياوي ، إدارة الجوده في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات، ط01 ،دار الشروق للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2006.
25. عمر وصفي عقيلي: المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر عمان، ط01، 2001 .
26. علي رحال وإلهام يحيوي: الجودة والسوق ،"مجلة آفاق"، العدد05 ،مارس2001 ،جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر.
27. مأمون الدرادكة وطارق الشبلي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، ط01، 2001.
28. أحمد سيد مصطفى: إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، ط04، 1999.
29. يوسف حليم الطائي و آخرون، نظم إدارة الجودة في المؤسسات الإنتاجية والخدمة،دار اليازوري للنشر والتوزيع، الطبعة 02،عمان،2009.
30. مأمون الدرادكة و طارق الشبلي، الجودة في المؤسسات الحديثة، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان ، 2002.
31. فوزية قديد ، إدارة الجودة ، محاضرات موجهة لطلبة علوم التسيير تخصص إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 03 ، الجزائر، 2020- 2021 .
32. أحمد بن عيشاوي ، معايير إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدماتية ، مجلة الباحث ، الجزائر ، العدد 04 ، 2006 .
33. محمود عبد اللطيف ، المفاتيح العشرة لإدارة الخدمة المتميزة ، مجلة عالم الجودة ، مؤسسة التقنية للتطوير والاستشارات والتدريب وأنظمة الجودة ، العدد02، 2012 .
34. سوسن شاكر، محمد عواد الزيادات إدارة الجودة الشاملة، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.

35. حميد الطائي وآخرون، الأسس العلمية للتسويق الحديث، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
36. أوغيد بنى هدى، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة، رسالة ماجستير في علوم اجتماع، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2009-2008.
37. نور محي الدين محمد سعد الله، جودة الخدمات و أثرها في تحقيق رضا الزبائن، دراسة تكميلية لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال، جامعة شني، السودان، 2017.
38. تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر و التوزيع، ط01، عمان، 2005 .
39. لبيد عماد، موزاي بلال، الخدمة العمومية الالكترونية في الجزائر، معطيات الواقع ورهانات المستقبل، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي برلين- ألمانيا، 2021.
40. محمد بودالي . موسى بوشنب ، رقمنة الادارة كأسلوب لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر-الادارة الجبائية نموذجاً-، مجلة دراسات جبائية، المجلد 5 العدد 02 ، 2016.
41. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة مقدمه استكمال متطلبات حصول على شهادة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، قسم العلوم السياسية والعلاقات الدولية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.
42. سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000.
43. عبد الحكيم بن يوسف ، النظام العام والمرافق العامة الجزائر : ديوان المطبوعات الجامعية، (2012) .
44. جبريل محمد عبد الحميد، الإدارة العامة : المفاهيم والوظائف القاهرة: دار الفكر العربي (2005).
45. أحمد فتحي الحيت، مبادئ الإدارة الإلكترونية، طبعة 01 ، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
46. المير العيد، رقمنة الإدارة المحلية مقارنة جديدة لتبسيط الإجراءات ومكافحة الفساد الإداري، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 08 ، العدد 01 ، السنة 2022.
47. محمد يحيوي، الإدارة الإلكترونية كآلية للإرتقاء بالخدمة العمومية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03 العدد 02 ، سنة 2019.

48. بلال عالم، دور الحكومة الإلكترونية في تحسين مناخ الأعمال بالجزائر دراسة حالة بعض الولايات، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التسيير والعلوم التجارية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، سنة 2022 .
49. خديجة قمار، الرقمنة الإدارية في الجزائر-بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق. مجلة المفكر، المجلد 18 العدد 01 ،سنة 2023.
50. نسمة شريط، الرقمنة ودورها في إدارة الأملاك العقارية في الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماستر في الحقوق، تخصص قانون عقاري، كلية الحقوق، جامعة العربي التبسي ي، تبسة، الجزائر، 2023.

المراجع باللغة الأجنبية:

51. Gartner, Digitalization , available on : <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/digitalization>
52. Salome O. Ighomereho, Afolabi A. Ojo, Samuel O. Omoyele, Samuel O. Olabode, From Service Quality to E-Service Quality: Measurement, Dimensions and Model, Journal of Management Information and Decision Sciences, Volume 25, Issue 1, 2022.
53. Samaa Elnagar, Using deep learning to enhance electronic service quality: Application to real estate websites, Intelligent Systems with Applications Volume 21, March 2024.
54. J- C TARONDEAU : MARKETING , STRATÉGIE INDUSTRIELLE , ED VUIBERT, PARIS, 1998,, P232
55. ATRICK LYONNET : LES OUTILS LE DE LA QUALITE TOTALE, TECHNIQUE ET DOCUMENTATION, 2EM ED , PARIS , 1991 , P04.
56. Adrian Palmer, The essence of services Marketing , Prentice-Hall International(UK), Ltd, 1995, P6 , available on : https://books.google.dz/books/about/EBOOK_Principles_of_Services_Marketing.html?id=3sovEAAAQBAJ&redir_esc=y
57. Robert G. Cooper, Scott J. Edgett, Basic Books (1999), Product Development For The Service Sector, 288 pages
58. Maarit Tihinen ,and others." tackling the digitalization challenge how to benefit from digitalization in practice" ,international journall of information systems and project management ,vol 05,N° 01,2017,p17.
59. MARC standards, available on : https://en.wikipedia.org/wiki/MARC_standards
60. Online Computer Library Center, available on : https://www.ilsos.gov/departments/library/heritage_project/home/chapters/coming-of-age-the-1970s/the-development-of-oclc/
61. American Memory, available on : https://en.wikipedia.org/wiki/American_Memory
62. Jagdish Arora, Historical Evolution of Digital Libraries , available on : <https://ebooks.inflibnet.ac.in/lisp8/chapter/historical-evolution-of-digital-libraries/>
63. lis.academy, Organising and Managing Information, **The Rise of Electronic Catalogues: Transforming Library Management** , available on : <https://lis.academy/organising-and-managing-information/rise-of-electronic-catalogues-library-management/>

64. OCED, Going Digital , available on : <https://www.oecd.org/en/about/projects/going-digital.html>
65. Oecd Going Digital Toolkit , Digital transformation, available on : <https://goingdigital.oecd.org/about>

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استبيان دراسة



وزارة التعليم العالي

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسات

الاستبيان

أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية

دراسة تطبيقية في مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنطقة

في إطار إعداد مذكرة ماستر لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، والذي يهدف إلى دراسة أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية من خلال دراسة تطبيقية بمديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري بالمنطقة.

نرجو منكم التفضل بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية، علماً أن المعلومات المقدمة ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة. يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

الجزء الأول: المعلومات العامة

1. الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2. العمر:

☐ أقل من 30 سنة

☐ من 30 إلى 40 سنة

☐ من 41 إلى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

3. المديرية أو المصلحة التي تعمل بها:

☐ مديرية مسح الأراضي والحفظ العقاري

☐ أملاك الدولة

☐ الضرائب

☐ البلدية

☐ أخرى:

4. المؤهل العلمي:

☐ شهادة مهنية

☐ ليسانس

☐ ماستر

☐ دكتوراه

5. سنوات الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات

☐ من 5 إلى 10 سنوات

☐ من 11 إلى 15 سنة

☐ أكثر من 15 سنة

6. الوظيفة الحالية:

☐ مدير

☐ رئيس مصلحة

☐ إطار إداري

☐ موظف تقني

☐ عون إداري

☐ أخرى:

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: واقع الرقمنة في الإدارة العقارية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	مشروع الرقمنة يسير بوتيرة جيدة على مستوى المديرية					
2	تتوفر بالمديرية تجهيزات رقمية كافية لإنجاز المهام					
3	يوجد نظام معلوماتي فعال لتسيير الملفات العقارية					
4	الموظفون تلقوا تكوينًا مناسبًا في مجال الرقمنة					
5	تعتمد المديرية على الخدمات الإلكترونية بدل الوثائق الورقية					
6	توجد صيانة ومراقبة تقنية مستمرة للأنظمة الرقمية					

المحور الثاني: أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
7	ساهمت الرقمنة في تسريع معالجة الملفات العقارية					
8	ساهمت الرقمنة في تقليص مدة استخراج الوثائق العقارية					
9	حسنت الرقمنة دقة البيانات والمعلومات العقارية					
10	ساعدت الرقمنة في تقليل الأخطاء الإدارية					
11	ساهمت الرقمنة في تحسين استقبال المواطنين وخدمتهم					
12	سهلت الرقمنة متابعة الملفات والاستفسار عنها					

المحور الثالث: أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
13	ساهمت الرقمنة في تحسين شفافية المعاملات العقارية					
14	سهلت الرقمنة مراقبة سير الملفات داخليًا					
15	قللت الرقمنة من ضياع الوثائق والأرشيف					
16	ساعدت الرقمنة في الحد من البيروقراطية					

17	ساهمت الرقمنة في مكافحة الفساد الإداري				
----	--	--	--	--	--

المحور الرابع: أثر الرقمنة على الأداء الإداري واتخاذ القرار

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
18	وفرت الرقمنة معلومات دقيقة تساعد الإدارة في اتخاذ القرار					
19	ساعدت الرقمنة في التخطيط الأفضل للمهام والبرامج					
20	ساعدت الرقمنة في توزيع الموارد البشرية بفعالية					
21	حسنت الرقمنة التنسيق بين المصالح المختلفة					
22	مكنّت الرقمنة الإدارة من إعداد تقارير دورية دقيقة					

23- ما أهم فوائد الرقمنة داخل المديرية؟

.....

.....

.....

24- ما أبرز الصعوبات التي تواجه تطبيق الرقمنة؟

.....

.....

.....

25- ما اقتراحاتكم لتحسين جودة الخدمات العقارية الرقمية؟

.....

.....

.....

شكراً لحسن تعاونكم

مساهمتمكم تساعد في إنجاح هذا البحث والوصول إلى نتائج علمية تخدم تطوير الإدارة العقارية في الجزائر.

الملحق رقم 02: اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,483	,460	6

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
على جيدة بوتيرة يسير الرقمنة مشروع المديرية مستوى	22,8500	5,259	-,126	,079	,559
كافية رقمية تجهيزات بالمديرية تتوفر المهام لإنجاز	23,6750	1,917	,699	,862	-,008 ^a
الملفات لتسيير فعال معلوماتي نظام يوجد العقارية	22,7750	4,435	,389	,285	,414
مجال في مناسباً تكويناً تلقوا الموظفون الرقمنة	22,7250	4,922	,233	,874	,473
الإلكترونية الخدمات على المديرية تعتمد الورقية الوثائق بدل	23,4500	2,459	,526	,845	,204
مستمرة تقنية ومراقبة صيانة توجد الرقمية للأنظمة	22,9000	4,913	-,065	,868	,583

a. La valeur est négative en raison d'une covariance moyenne négative parmi les éléments. Par conséquent, les hypothèses du modèle de fiabilité ne sont pas respectées. Vous pouvez vérifier les codages des éléments.

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	40	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,688	,661	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
الملفات معالجة تسريع في الرقمنة ساهمت العقارية	19,4500	1,433	,691	,798	,571
والمعلومات البيانات دقة الرقمنة حسنت العقارية	19,4500	1,331	,633	,661	,564
الإدارية الأخطاء تقليل في الرقمنة ساعدت استقبال تحسين في الرقمنة ساهمت وخدمتهم المواطنين	19,3750	2,035	-,071	,006	,753
والاستفسار الملفات متابعة الرقمنة سهلت عنها	19,5500	,921	,730	,692	,474

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	40	100,0
Exclu ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,836	,843	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
شفافية تحسين في الرقمنة ساهمت العقارية المعاملات	19,7500	,654	,855	.	,742
داخلًا الملفات سير مراقبة الرقمنة سهلت	19,6500	1,054	,713	.	,798
والأرشيف الوثائق ضياع من الرقمنة قللت	19,6500	1,208	,349	.	,866
البيروقراطية من الحد في الرقمنة ساعدت	19,7000	,779	,751	.	,772
الإداري الفساد مكافحة في الرقمنة ساهمت	19,6500	1,054	,713	.	,798

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	40	100,0
Exclu ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,811	,842	3

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
تساعد دقيقة معلومات الرقمنة وفرت القرار اتخاذ في الإدارة	9,7250	,410	,784	,706	,601
الأفضل التخطيط في الرقمنة ساعدت والبرامج للمهام	9,6500	,644	,713	,640	,765
الموارد توزيع في الرقمنة ساعدت بفعالية البشرية	9,7750	,435	,603	,386	,837

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations		
Valide	40	100,0
Exclu ^a	0	,0

Total	40	100,0
-------	----	-------

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombre d'éléments
,741	,870	19

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
على جودة بوتيرة يسير الرقمنة مشروع المديرية مستوى	86,3750	16,343	,023	.	,750
كافية رقمية تجهيزات بالمديرية تتوفر المهام لإنجاز	87,2000	14,677	,092	.	,786
الملفات لتسيير فعال معلوماتي نظام يوجد العقارية	86,3000	16,113	,121	.	,742
مجال في مناسباً تكويناً تلقوا الموظفون الرقمنة	86,2500	15,321	,727	.	,719
الإلكترونية الخدمات على المديرية تعتمد الورقية الوثائق بدل	86,9750	16,179	-,073	.	,803
مستمرة تقنية ومراقبة صيانة توجد الرقمية للأنظمة	86,4250	12,661	,701	.	,685
الملفات معالجة تسريع في الرقمنة ساهمت العقارية	86,3000	14,985	,658	.	,715
والمعلومات البيانات دقة الرقمنة حسنت العقارية	86,3000	14,779	,584	.	,714
الإدارية الأخطاء تقليل في الرقمنة ساعدت استقبال تحسين في الرقمنة ساهمت وخدمتهم المواطنين	86,2250	16,589	,009	.	,744
والاستفسار الملفات متابعة الرقمنة سهلت عنها	86,4000	14,708	,370	.	,725
شفافية تحسين في الرقمنة ساهمت العقارية المعاملات	86,3500	14,079	,738	.	,699
داخلًا الملفات سير مراقبة الرقمنة سهلت والأرشيف الوثائق ضياع من الرقمنة قللت البيروقراطية من الحد في الرقمنة ساعدت	86,2500	15,321	,727	.	,719
	86,2500	16,038	,305	.	,735
	86,3000	14,779	,584	.	,714

الإداري الفساد مكافحة في الرقمنة ساهمت	86,2500	15,321	,727	.	,719
تساعد دقيقة معلومات الرقمنة وفرت	86,3500	14,079	,738	.	,699
القرار اتخاذ في الإدارة					
الأفضل التخطيط في الرقمنة ساعدت	86,2750	15,025	,740	.	,714
والبرامج للمهام					
الموارد توزيع في الرقمنة ساعدت	86,4000	15,015	,388	.	,724
بفعالية البشرية					

الملحق رقم 03: التكرارات والنسب المئوية (للمعلومات الشخصية)

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	17	42,5	42,5	42,5
أنثى	23	57,5	57,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

العمر

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنة 30 من أقل	7	17,5	17,5	17,5
سنة 40 الى 30 من	27	67,5	67,5	85,0
سنة 50 الى 41 من	4	10,0	10,0	95,0
سنة 50 من أكثر	2	5,0	5,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

بها تعمل التي المصلحة او المديرية

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide العقاري حفظ و الاراضي مسح مديرية	5	12,5	12,5	12,5
الدولة املاك	5	12,5	12,5	25,0
الضرائب	3	7,5	7,5	32,5
أخرى	27	67,5	67,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

العلمي المؤهل

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مهنية شهادة	12	30,0	30,0	30,0

ليسانس	10	25,0	25,0	55,0
ماستر	18	45,0	45,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

المهنية_الخبرة_سنوات

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide سنوات 5 من أقل	4	10,0	10,0	10,0
سنوات 10 الى 5 من	12	30,0	30,0	40,0
سنة 15 الى 11 من	10	25,0	25,0	65,0
سنة 15 من أكثر	14	35,0	35,0	100,0
Total	40	100,0	100,0	

الحالية_الوظيفة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide مدير	2	5,0	5,0	5,0
المصلحة رئيس	11	27,5	27,5	32,5
اداري إطار	11	27,5	27,5	60,0
تقني موظف	5	12,5	12,5	72,5
إداري عون	8	20,0	20,0	92,5
أخرى	3	7,5	7,5	100,0
Total	40	100,0	100,0	

Statistiques

	الجنس	العمر	المصلحة_او_المديرية بها تعمل التي	العلمي المؤهل	المهنية الخبرة سنوات	الحالية الوظيفة
N	Valide	40	40	40	40	40
	Manquant	0	0	0	0	0

الملحق رقم 04: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري (لفترات الاستبيان)

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
على جيدة بوثيرة يسير الرقمنة مشروع المديرية مستوى	40	3,00	5,00	4,8250	,44650
كافية رقمية تجهيزات بالمديرية تتوفر المهام لإنجاز	40	1,00	5,00	4,0000	1,08604

الملفات لتسيير فعال معلوماتي نظام يوجد العقارية	40	3,00	5,00	4,9000	,37893
مجال في مناسبًا تكوينًا تلقوا الموظفون الرقمنة	40	4,00	5,00	4,9500	,22072
الإلكترونية الخدمات على المديرية تعتمد الورقية الوثائق بدل	40	2,00	5,00	4,2250	1,02501
مستمرة تقنية ومراقبة صيانة توجد الرقمية للأنظمة	40	2,00	5,00	4,7750	,69752
معالجة تسريع في الرقمنة ساهمت العقارية الملفات	40	4,00	5,00	4,9000	,30382
استخراج مدة تقليص في الرقمنة ساهمت العقارية الوثائق	40	5,00	5,00	5,0000	,00000
والمعلومات البيانات دقة الرقمنة حسنت العقارية	40	3,00	5,00	4,9000	,37893
الأخطاء تقليل في الرقمنة ساعدت الإدارية	40	4,00	5,00	4,9750	,15811
استقبال تحسين في الرقمنة ساهمت وخدمتهم المواطنين	40	3,00	5,00	4,7750	,57679
والاستفسار الملفات متابعة الرقمنة سهلت عنها	40	3,00	5,00	4,8000	,56387
شفافية تحسين في الرقمنة ساهمت العقارية المعاملات	40	3,00	5,00	4,8500	,42667
داخلًا الملفات سير مراقبة الرقمنة سهلت الوثائق ضياع من الرقمنة قللت والأرشيف	40	4,00	5,00	4,9500	,22072
البيروقراطية من الحد في الرقمنة ساعدت الفساد مكافحة في الرقمنة ساهمت الإداري	40	4,00	5,00	4,9500	,22072
تساعد دقيقة معلومات الرقمنة وفرت القرار اتخاذ في الإدارة	40	3,00	5,00	4,8500	,42667
الأفضل التخطيط في الرقمنة ساعدت البرامج للمهام	40	4,00	5,00	4,9250	,26675
الموارد توزيع في الرقمنة ساعدت بفعالية البشرية	40	3,00	5,00	4,8000	,46410
المصالح بين التنسيق الرقمنة حسنت المختلفة	40	5,00	5,00	5,0000	,00000
تقارير إعداد من الإدارة الرقمنة مكنت دقيقة دورية	40	5,00	5,00	5,0000	,00000
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	40	3,50	5,00	4,6125	,38004
العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر	40	4,00	5,00	4,8917	,23736
والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	40	4,00	5,00	4,9200	,23880

واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر القرار	40	4,00	5,00	4,9150	,20198
N valide (liste)	40				

الملحق رقم 05: اختبار t لعينة واحدة — (One Sample T-Test) لاختبار الفرضيات

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	40	4,6125	,38004	,06009
العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر	40	4,8917	,23736	,03753
والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	40	4,9200	,23880	,03776
واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر القرار	40	4,9150	,20198	,03194

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 3

	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	26,835	39	,000	1,61250	1,4910	1,7340
العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر	50,405	39	,000	1,89167	1,8158	1,9676
والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	50,851	39	,000	1,92000	1,8436	1,9964
واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر القرار	59,965	39	,000	1,91500	1,8504	1,9796

الملحق رقم 06: معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation)

Corrélations

		الإدارة في الرقمنة واقع العقارية	جودة على الرقمنة أثر العقارية الخدمات	الشفافية على الرقمنة أثر والرقابة	الأداء على الرقمنة أثر القرار واتخاذ الإداري
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	Corrélation de Pearson	1	-,043	,205	,072
	Sig. (bilatérale)		,792	,204	,658
	N	40	40	40	40
العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر	Corrélation de Pearson	-,043	1	,567**	,587**
	Sig. (bilatérale)	,792		,000	,000

	N	40	40	40	40
والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	Corrélation de Pearson	,205	,567**	1	,897**
	Sig. (bilatérale)	,204	,000		,000
	N	40	40	40	40
واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر القرار	Corrélation de Pearson	,072	,587**	,897**	1
	Sig. (bilatérale)	,658	,000	,000	
	N	40	40	40	40

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

الملحق رقم 07: تحليل الانحدار ومعامل التحديد R^2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	الأداء على الرقمنة أثر القرار واتخاذ الإداري الإدارة في الرقمنة واقع الرقمنة أثر ,العقارية والرقابة الشفافية على ^b		Introduire

a. Variable dépendante : العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,606 ^a	,368	,315	,19643

a. Prédictors : (Constante), القرار واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر ,الرقمنة واقع والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر ,العقارية الإدارة في

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,808	3	,269	6,982
	de Student	1,389	36	,039	
	Total	2,197	39		

a. Variable dépendante : العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر

b. Prédictors : (Constante), القرار واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر ,الرقمنة أثر ,العقارية الإدارة في الرقمنة واقع والرقابة الشفافية

Coefficients^a

Modèle	B	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Intervalle de confiance à 95,0% pour B	
		Erreur standard	Bêta				Borne inférieure	Borne supérieure
1 (Constante)	1,900	,858		2,216	,033		,161	3,640
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	-,080	,088	-,128	-,911	,368		-,257	,098
والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	,295	,315	,297	,936	,355		-,344	,934
الإداري الأداء على الرقمنة أثر	,388	,365	,330	1,062	,295		-,353	1,129
القرار واتخاذ								

a. Variable dépendante : العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر

الملحق رقم 08: تحليل التباين الأحادي ANOVA

Descriptives

		N	Descriptives						
			Moyenn e	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimu m	Maximu m
			Borne inférieure	Borne supérieure					
واقع الرقمنة في الإدارة العقارية	أقل من 5 سنوات	4	4,7500	,09623	,04811	4,5969	4,9031	4,67	4,83
	من 5 الى 10 سنوات	12	4,4861	,52444	,15139	4,1529	4,8193	3,50	5,00
	من 11 الى 15 سنة	10	4,6667	,29397	,09296	4,4564	4,8770	4,00	5,00
	أكثر من 15 سنة	14	4,6429	,33878	,09054	4,4472	4,8385	4,00	5,00
	Total	40	4,6125	,38004	,06009	4,4910	4,7340	3,50	5,00
أثر الرقمنة على جودة الخدمات العقارية	أقل من 5 سنوات	4	5,0000	,00000	,00000	5,0000	5,0000	5,00	5,00
	من 5 الى 10 سنوات	12	4,9861	,04811	,01389	4,9555	5,0167	4,83	5,00
	من 11 الى 15 سنة	10	4,8500	,21445	,06781	4,6966	5,0034	4,50	5,00
	أكثر من 15 سنة	14	4,8095	,33878	,09054	4,6139	5,0051	4,00	5,00
	Total	40	4,8917	,23736	,03753	4,8158	4,9676	4,00	5,00
أثر الرقمنة على الشفافية والرقابة	أقل من 5 سنوات	4	5,0000	,00000	,00000	5,0000	5,0000	5,00	5,00
	من 5 الى 10 سنوات	12	5,0000	,00000	,00000	5,0000	5,0000	5,00	5,00
	من 11 الى 15 سنة	10	4,8200	,33267	,10520	4,5820	5,0580	4,20	5,00
	أكثر من 15 سنة	14	4,9000	,28011	,07486	4,7383	5,0617	4,00	5,00

Total	40	4,9200	,23880	,03776	4,8436	4,9964	4,00	5,00
أثر الرقمنة على الأداء الإداري	أقل من 5 سنوات	4	5,0000	,00000	,00000	5,0000	5,0000	5,00
واتخاذ القرار	من 5 إلى 10 سنوات	12	5,0000	,00000	,00000	5,0000	5,0000	5,00
	من 11 إلى 15 سنة	10	4,8400	,22706	,07180	4,6776	5,0024	4,40
	أكثر من 15 سنة	14	4,8714	,26726	,07143	4,7171	5,0257	4,00
Total	40	4,9150	,20198	,03194	4,8504	4,9796	4,00	5,00

Tests d'homogénéité des variances

		Statistique de			
		Levene	df1	df2	Sig.
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	Basé sur la moyenne	4,928	3	36	,006
	Basé sur la médiane	4,300	3	36	,011
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	4,300	3	31,678	,012
	Basé sur la moyenne tronquée	4,752	3	36	,007
العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر	Basé sur la moyenne	10,522	3	36	,000
	Basé sur la médiane	1,651	3	36	,195
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,651	3	19,598	,210
	Basé sur la moyenne tronquée	7,880	3	36	,000
والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	Basé sur la moyenne	5,462	3	36	,003
	Basé sur la médiane	1,238	3	36	,310
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,238	3	21,362	,320
	Basé sur la moyenne tronquée	3,840	3	36	,017
واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر القرار	Basé sur la moyenne	5,669	3	36	,003
	Basé sur la médiane	1,710	3	36	,182
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	1,710	3	21,488	,195
	Basé sur la moyenne tronquée	4,574	3	36	,008

ANOVA

		Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	Entre groupes	,310	3	,103	,698	,559
	Intra-groupes	5,323	36	,148		
	Total	5,633	39			
العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر	Entre groupes	,266	3	,089	1,651	,195
	Intra-groupes	1,931	36	,054		
	Total	2,197	39			
والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	Entre groupes	,208	3	,069	1,238	,310
	Intra-groupes	2,016	36	,056		
	Total	2,224	39			
واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر القرار	Entre groupes	,198	3	,066	1,710	,182
	Intra-groupes	1,393	36	,039		
	Total	1,591	39			

Comparaisons multiples :

Différence significative de Tukey

Variable dépendante	(I)	(J)	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	95% Intervalle de confiance	
						Borne inférieure	Borne supérieure
العقارية الإدارة في الرقمنة واقع	سنوات 5 من أقل	سنوات 10 الى 5 من	,26389	,22201	,638	-,3340	,8618
		سنة 15 الى 11 من	,08333	,22749	,983	-,5294	,6960
		سنة 15 من أكثر	,10714	,21801	,960	-,4800	,6943
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من أقل	-,26389	,22201	,638	-,8618	,3340
		سنة 15 الى 11 من	-,18056	,16465	,694	-,6240	,2629
		سنة 15 من أكثر	-,15675	,15127	,730	-,5642	,2507
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من أقل	-,08333	,22749	,983	-,6960	,5294
		سنوات 10 الى 5 من	,18056	,16465	,694	-,2629	,6240
		سنة 15 من أكثر	,02381	,15921	,999	-,4050	,4526
	سنة 15 من أكثر	سنوات 5 من أقل	-,10714	,21801	,960	-,6943	,4800
		سنوات 10 الى 5 من	,15675	,15127	,730	-,2507	,5642
		سنة 15 الى 11 من	-,02381	,15921	,999	-,4526	,4050
الخدمات جودة على الرقمنة أثر العقارية	سنوات 5 من أقل	سنوات 10 الى 5 من	,01389	,13373	1,000	-,3463	,3741
		سنة 15 الى 11 من	,15000	,13703	,695	-,2191	,5191
		سنة 15 من أكثر	,19048	,13132	,477	-,1632	,5441
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من أقل	-,01389	,13373	1,000	-,3741	,3463

		سنة 15 الى 11 من	,13611	,09918	,524	-,1310	,4032
		سنة 15 من أكثر	,17659	,09112	,231	-,0688	,4220
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من أقل	-,15000	,13703	,695	-,5191	,2191
		سنوات 10 الى 5 من	-,13611	,09918	,524	-,4032	,1310
	سنة 15 من أكثر	سنة 15 من أكثر	,04048	,09590	,974	-,2178	,2988
		سنوات 5 من أقل	-,19048	,13132	,477	-,5441	,1632
		سنوات 10 الى 5 من	-,17659	,09112	,231	-,4220	,0688
		سنة 15 الى 11 من	-,04048	,09590	,974	-,2988	,2178
	والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر	سنوات 5 من أقل	,00000	,13663	1,000	-,3680	,3680
		سنة 15 الى 11 من	,18000	,14000	,578	-,1971	,5571
		سنة 15 من أكثر	,10000	,13416	,878	-,2613	,4613
		سنوات 5 من أقل	,00000	,13663	1,000	-,3680	,3680
		سنة 15 الى 11 من	,18000	,10132	,301	-,0929	,4529
		سنة 15 من أكثر	,10000	,09309	,707	-,1507	,3507
		سنة 15 الى 11 من	-,18000	,14000	,578	-,5571	,1971
		سنوات 10 الى 5 من	-,18000	,10132	,301	-,4529	,0929
		سنة 15 من أكثر	-,08000	,09798	,846	-,3439	,1839
		سنوات 5 من أقل	-,10000	,13416	,878	-,4613	,2613
	الإداري الأداء على الرقمنة أثر القرار واتخاذ	سنوات 10 الى 5 من	-,10000	,09309	,707	-,3507	,1507
		سنة 15 الى 11 من	,08000	,09798	,846	-,1839	,3439
	سنوات 5 من أقل	سنوات 10 الى 5 من	,00000	,11355	1,000	-,3058	,3058
		سنة 15 الى 11 من	,16000	,11636	,523	-,1534	,4734
		سنة 15 من أكثر	,12857	,11151	,660	-,1717	,4289
	سنوات 10 الى 5 من	سنوات 5 من أقل	,00000	,11355	1,000	-,3058	,3058
		سنة 15 الى 11 من	,16000	,08421	,246	-,0668	,3868
		سنة 15 من أكثر	,12857	,07737	,358	-,0798	,3370
	سنة 15 الى 11 من	سنوات 5 من أقل	-,16000	,11636	,523	-,4734	,1534
		سنوات 10 الى 5 من	-,16000	,08421	,246	-,3868	,0668
		سنة 15 من أكثر	-,03143	,08143	,980	-,2507	,1879
	سنة 15 من أكثر	سنوات 5 من أقل	-,12857	,11151	,660	-,4289	,1717
		سنوات 10 الى 5 من	-,12857	,07737	,358	-,3370	,0798
		سنة 15 الى 11 من	,03143	,08143	,980	-,1879	,2507

العقارية الإدارة في الرقمنة واقع

Différence significative de Tukey^{a,b}

		Sous-ensemble pour alpha = 0.05
المهنية الخبرة سنوات	N	1
سنوات 10 الى 5 من	12	4,4861
سنة 15 من أكثر	14	4,6429
سنة 15 الى 11 من	10	4,6667
سنوات 5 من أقل	4	4,7500
Sig.		,528

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

- Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 7,925.
- Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

العقارية الخدمات جودة على الرقمنة أثر

Différence significative de Tukey^{a,b}

		Sous-ensemble pour alpha = 0.05
المهنية الخبرة سنوات	N	1
سنة 15 من أكثر	14	4,8095
سنة 15 الى 11 من	10	4,8500
سنوات 10 الى 5 من	12	4,9861
سنوات 5 من أقل	4	5,0000
Sig.		,371

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

- Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 7,925.
- Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

والرقابة الشفافية على الرقمنة أثر

Différence significative de Tukey^{a,b}

		Sous-ensemble pour alpha = 0.05
المهنية الخبرة سنوات	N	1
سنة 15 الى 11 من	10	4,8200
سنة 15 من أكثر	14	4,9000
سنوات 5 من أقل	4	5,0000
سنوات 10 الى 5 من	12	5,0000
Sig.		,440

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

- Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 7,925.
- Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

القرار واتخاذ الإداري الأداء على الرقمنة أثر

Différence significative de Tukey^{a,b}

		Sous-ensemble pour alpha = 0.05
المهنية الخبرة سنوات	N	1
سنة 15 الى 11 من	10	4,8400
سنة 15 من أكثر	14	4,8714
سنوات 5 من أقل	4	5,0000
سنوات 10 الى 5 من	12	5,0000
Sig.		,381

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

- Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 7,925.
- Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée. Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
I	إهداء
II	شكر وعرفان
III	الملخص
V	الفهرس
VII	قائمة الجداول و الاشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة عامة
01	الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية حول الرقمنة وجودة الخدمات العقارية
03	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي و أهمية الرقمنة وجودة الخدمات العقارية
03	المطلب الأول : مفهوم الرقمنة
03	الفرع الأول: مفهوم الرقمنة
07	الفرع الثاني:نشأة الرقمنة
08	الفرع الثالث:أهمية الرقمنة
09	الفرع الرابع:خصائص ونماذج الرقمنة
13	الفرع الخامس:أهداف ، متطلبات ، آثار عملية الرقمنة
16	المطلب الثاني : مفهوم جودة الخدمات العقارية
16	الفرع الأول:مفاهيم أساسية حول الخدمة
20	الفرع الثاني:مفاهيم أساسية حول جودة الخدمة
24	الفرع الثالث:جودة الخدمات العقارية
30	المطلب الثالث : أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات
30	الفرع الأول:رقمنة إدارة الحفظ العقاري ومسح الأراضي وإدارة أملاك الدولة
39	الفرع الثاني: دور الرقمنة في تطوير المعاملات العقارية
40	المبحث الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات .
41	المطلب الأول : دراسات سابقة حول الرقمنة في الإدارة العمومية
44	المطلب الثاني : دراسات سابقة حول جودة الخدمات العمومية

48	المطلب الثالث : موقع الدراسة الحالية من دراسات السابقة
54	الفصل الثاني : الدراسة التطبيقية لأثر الرقمنة وجودة الخدمات العقارية
56	المبحث الأول : منهجية الدراسة الميدانية .
56	المطلب الأول : نوع ومنهج الدراسة
56	الفرع الأول: نوع الدراسة
56	الفرع الثاني: المنهج المعتمد
56	الفرع الثالث: مصادر جمع البيانات
57	المطلب الثاني : مجتمع وعينة الدراسة
57	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
57	الفرع الثاني:عينة الدراسة
57	المطلب الثالث : أدوات جمع البيانات والاساليب الإحصائية المعتمدة
57	الفرع الأول:أداة جمع البيانات
58	الفرع الثاني: مقياس ليكرت الخماسي
58	الفرع الثالث: صدق الاستبيان وثباته
59	الفرع الرابع: الأساليب الإحصائية المعتمدة
60	المبحث الثاني : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
60	المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
60	الفرع الأول: وصف خصائص أفراد العينة
66	الفرع الثاني: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول محاور الاستبيان
68	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة
68	الفرع الأول: اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام اختبار t لعينة واحدة
68	الفرع الثاني:اختبار الفرضيات الفرعية
69	الفرع الثالث: تحليل العلاقة بين المحاور باستخدام معامل ارتباط بيرسون
70	الفرع الرابع: تحليل الانحدار الخطي المتعدد
71	الفرع الخامس: تحليل التباين الأحادي ANOVA بحسب سنوات الخبرة
71	المطلب الثالث : مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة
72	الفرع الأول:التوافق مع الدراسات السابقة
72	الفرع الثاني:الاختلافات والإضافات العلمية

74	الخاتمة
80	قائمة المراجع
86	قائمة الملاحق
106	فهرس الموضوعات

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire

Ministère de l'Enseignement Supérieur
et de la Recherche Scientifique
Université de Ghardaïa
Faculté des Sciences Economiques,
Commerciales et Sciences de Gestion
Département sciences économiques



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم
التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

غرداية في: 2026/06/14

شهادة تصحيح

الصفة في لجنة المناقشة: مشرفة

يشهد الأستاذ (ة) : أحلام بوعبدلي

ربحة بورويس

بصفته عضوا في لجنة مناقشة الطالبة :

تخصص : اقتصاد و تسيير المؤسسات

ب عنوان : أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العقارية- دراسة عينة من موظفي كل من مديريات: مسح الأراضي و الحفظ العقاري، أملاك الدولة ، الضرائب بولاية المنية.

تاريخ المناقشة : 2026/06/03

أن الطالبة إلتمت بجميع الملاحظات المقدمة في طرف اللجنة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي

رئيس القسم

إمضاء الأستاذ (ة) المكلف (ة) بمتابعة التصحيح

أ.د. أحلام بوعبدلي



