



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة-



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم التسلسلي:/2024

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة موسومة ب:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة: إتصالات الجزائر

إشراف الدكتورة:

وداد بن قيراط

إعداد الطالبات:

- إشراق فارس

- صبرة نصيب

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ	الطاوس غريب
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر	وداد بن قيراط
عضوا مناقشا	أستاذ مساعد	فاطمة الزهراء بوطورة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرهان

انطلاقا من قوله ﷺ من لا يشكر الناس لا يشكر الله رواه الترمذي.
نشكر الله تعالى اولا واخيرا على توفيقه لاتمام هذا العمل، ونتقدم بجزيل
الشكر والتقدير الى الدكتورة المشرفة على مذكرتنا بن قيراط وداد حفظها
الله ورعاها وسدد خطاها على ما قدمته لنا من توجيهات ومعلومات
ونصائحها القيمة التي مهدت لنا الطريق لاتمام هذه الدراسة ونشكر اساتذتنا
على كل ما قدموه لنا طوال فترة دراستنا الجامعية.
كما نتقدم بجزيل الشكر الى كل الموظفين في مؤسسة اتصالات الجزائر-
تبسة- على تعاونهم معنا.
واخيرا اتقدم بالشكر الى اعضاء لجنة المناقشة على قبول تقييم وتصويب
هذا البحث.

الإهداء

إلى نفسي الطموحة والصبورة على العزيمة والإصرار والقوية التي تحملت كل العثرات والصعوبات.

إلى من كلل العرق جبينه وعلمي ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار إلى النور الذي اثار دريوبنل

الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي **أبي الغالي "فارس منير"**

إلى من جعل الله الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها إلى الانسانة العظيمة التي لطالما

تمنيت ان تفر عينها لرؤيتي في يوم كهذا والتي زرعت في روحي حب النجاح **"أمي الغالية"**

إلى من ارى التناؤل باعينهم والسعادة في ضحكهم، إلى الذين أزهرت حياتي بوجودهم معي اخواتي

"نورهان، ريتاج، نيسام، مرام"

إلى ضلعي الثابت الذي لا يميل أخي العزيز **"صالح انيس"**

إلى معلمي الاول الذي أخرجنا من ظلمات الجهل إلى نور العلم **"فاتح بلفتني"**

إلى رفيقات الدرب والروح: **"رحمة، ريجاب، إكرام، أسماء"**

إلى الوجوه المفعمة بالبراءة إلى الكتاكيت الصغار

"ملاك، أمير، سيدرا، رامي عبد الله"

إلى من هم سندي في الحياة: **"خالاتي، عماتي، أخوالي، اعمامي"**

إلى من كانت معي في هذا البحث رفيقتي في المشوار **"صبرة نصيب"**

إلى كل من قاسمني الفرحة والهم والحب والعطاء من قريب او بعيد

إشراق فارس





الإهداء

أهدي ثمرة نجاحي إلى من حملتني وهنا على وهن أسأل الله تعالى ان يجعلها في ميزان حسناتها

إلى "أمي الغالية" اطال الله في عمرها

إلى منبع إرادتي ونور دري إلى "أبي الحبيب" أطال الله في عمره

إلى سندي في الحياة "زوجي" حفظه الله

إلى الروح التي غابت عني من كان لي رفيقا في ليال طويلة وأنيسا في وحدتي

الروح الطاهرة المحبة بلا مقابل قطي "كابوتشينو"

إلى جميع اخواتي واخواتي وكل عائلتي، إلى كل من يعرفني ويحمل لي المعزة عنده

إلى رفيقتي في المشوار "إشراق فارس"

نصيب صبرة



فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر و عرفان

الإهداء

I.....	فهرس المحتويات
III.....	فهرس الجداول
V.....	فهرس الأشكال
VI.....	فهرس الملاحق
2	المقدمة
10.....	الفصل الاول : الإطار النظري للرقمنة وجودة الخدمات العمومية
10.....	تمهيد الفصل
11.....	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة وجودة الخدمات العمومية
11.....	المطلب الاول: أساسيات حول الرقمنة
20.....	المطلب الثاني: مدخل إلى جودة الخدمات العمومية
35.....	المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بجودة الخدمات العمومية
39.....	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
39.....	المطلب الاول: الدراسات السابقة باللغة العربية
47.....	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
50.....	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
54.....	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة
55.....	اتصالات الجزائر

فهرس المحتويات

56.....	تمهيد الفصل
57.....	المبحث الأول: تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر Algérie Telecom
57.....	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر
62....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر Algérie Telecom
66.....	المطلب الثالث: واقع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة
70.....	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة، تحليل النتائج واختبار الفرضيات
70.....	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
85.....	المطلب الثاني: تحليل اجابات أفراد عينة الدراسة
97.....	المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة
107	خلاصة الفصل
109	خاتمة
113	قائمة المراجع
118	الملاحق
	الملخص

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
52	أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01
61	عدد زبائن إتصالات الجزائر	02
74	درجات مقياس ليكارت الخماسي	03
75	طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي	04
79	إختبار توزيع العينة	05
80	إختبار مغنوية وخطية العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية	06
81	قوة علاقة الارتباط	07
82	معامل الارتباط بين معايير المحور التابع جودة الخدمة العمومية	08
82	قيمة معامل الثبات لمحوري الدراسة	09
83	معامل الارتباط بين محاور الدراسة	10
84	قيمة معامل الثبات لمحوري الدراسة	11
85	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	12
86	توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن	13
87	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى_التعليمي	14
88	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الرقمنة	15

فهرس الجداول

92	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لفقرات محور جودة الخدمة العمومية	16
98	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى	17
99	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى	18
100	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية	19
102	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	20
103	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة	21
104	نتائج إختبار الفرضية الفرعية الخامسة	22
105	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثانية	23
106	نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة	24

فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
32	نموذج الفجوة	01
62	الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة-	02
78	نموذج الدراسة	03

فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
118	جدول سكان	01
119	مقابلة مع رئيس مصلحة الاتصال بمؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة -	02
122	الاستبيان	03
128	قائمة الاساتذة المحكمين	04
129	نتائج التحليل الاحصائي	05

المقدمة

المقدمة

الخدمات العمومية هي مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة للمواطنين، إما بشكل مباشر من خلال القطاع العام أو من خلال تنظيم قطاع الخدمات وهي حلقة وصل بين الدولة والمواطن المتلقي للخدمة العمومية، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين وتحمل الدولة أي تقصير في تقديمها.

تعتبر جودة الخدمات العمومية أمرا ضروري، فهي مقياس لكيفية فهم المؤسسات لإحتياجات زبائنهم وتحقيق توقعاتهم، لأن تحسين الجودة هو الخطوة الأساسية للنمو وذلك بفهم المعايير التي من خلالها يقيمون جودة الخدمات المقدمة لهم وتتمثل في (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف والأمان).

تعتبر الرقمنة لغة العصر وأداته، فهي التقنية الإستراتيجية الإدارية الأكثر إستخداما في عصرنا الحالي لأنها أضحت حاجة ضرورية لابد منها، وبالكاد لم يبقى شيئا إلا وغزته الرقمنة، ولقد طورت وسهلت الكثير من الأشياء من بينها توفير الوقت والمال والجهد كما أنها عملية تحويل المعاملات التقليدية إلى معاملات إلكترونية تنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وتعتمد أساسا على الوسائل التكنولوجية.

تعمل العديد من المؤسسات العمومية الجزائرية في الوقت الراهن على مواكبة التقدم الحاصل على الصعيد العالمي وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتغيرات العصر، كما أن القطاع العام يسعى إلى إحداث تطورات كبرى في المؤسسات .

أولا: اشكالية الدراسة

إن المؤسسات الجزائرية واكبت التطورات الحاصلة في العالم من رقمنة، كما أنها من جهة أخرى سعت إلى تحسين جودة الخدمات العمومية وقطاع الإتصال يعتبر من بين أهم

المقدمة

القطاعات في الجزائر، حيث كانت الدراسة الميدانية في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة - ومن هنا يمكن طرح الإشكالية التالية:

• ما مدى مساهمة الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة-؟

وتم تقسيم السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد علاقة بين الرقمنة بمختلف متطلباتها وجودة الخدمات العمومية؟
- ما هو تقييم زبائن مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة- لمختلف متطلبات الرقمنة؟
- ما هو تقييم الزبائن لمستوى جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

إنطلاقا من التساؤل الرئيسي و الأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات الفرعية كما يلي:

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة.

الفرضية الفرعية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة.

المقدمة

الفرضية الفرعية الثانية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة.

الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الثانوية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة.

الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة.

الفرضية الفرعية الخامسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة 0.05 في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

مستوى تطبيق متطلبات الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة- جيد.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة- تعتبر متوسطة.

المقدمة

ثالثا: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى بلوغ الأهداف التالية:

- تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للمتغيرين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية؛
- إبراز العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية؛
- التعرف على مدى جودة الخدمة العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة؛
- تسليط الضوء على متطلبات الرقمنة ومدى توفرها في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة.

رابعا: أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من كون الرقمنة أحد أبرز أهداف الحكومة وتطبيقها يحقق النجاح في شتى القطاعات السياسية والاقتصادية والثقافية والاجتماعية وبالتالي فالرقمنة تركز على تطوير المؤسسات التي تحيط بحياة الفرد والمجتمع والتي تتطلب التفاعل معها ولا يمكن الإستغناء عنها.

كما تتبع أهمية هذه الدراسة من ضرورة تحسين جودة الخدمات العمومية فهي أحد العوامل الأساسية التي تساهم في نجاح أو فشل المؤسسات، ولذلك فهي تسعى إلى تقديم خدمات ذات جودة عالية تتمكن من خلالها من تحقيق ميزة تنافسية تحقق الرضا لزبون.

المقدمة

خامسا: أسباب إختيار موضوع الدراسة

- ملاءمة التخصص العلمي مع هذه الدراسة؛
- الرغبة الشخصية في دراسة موضوع الرقمنة فهو من المواضيع الجديدة التي حسنت من جودة الخدمات العمومية؛
- إضافة دراسة جديدة في هذا المجال لإثراء البحث العلمي؛
- الإهتمام المتزايد في هذا الموضوع خاصة في السنوات الأخيرة، جعل الرقمنة ذات قيمة علمية على المستوى الأكاديمي وتطوره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة هذا الموضوع.

سادسا: منهجية الدراسة

تم إعتقاد المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الجانب النظري وذلك بوصف وتحليل كل من المتغيرين الرقمنة ومتطلباتها وكذلك جودة الخدمات العمومية ومعاييرها وذلك بالرجوع الى أهم ما جاء في المراجع والمصادر بمختلف أنواعها ولغاتها.

أما في الجانب التطبيقي، تم إعتقاد منهج دراسة الحالة وذلك بالإسقاط على مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- حيث تم جمع البيانات من خلال الاستبيان الموزع على زبائن المؤسسة محل الدراسة والذي تم تحليله ببرنامج التحليل الاحصائي SPSS، كما تم الإعتقاد على المقابلة لتدعيم هذه الدراسة.

المقدمة

سابعاً: حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بالإشكالية تم تحديد حدود الدراسة التالية:

الحدود الموضوعية: ركزت هذه الدراسة على موضوع الرقمنة ومدى مساهمتها في

تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة.

الحدود المكانية: تمت الدراسة في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة.

الحدود الزمنية: تم إجراء هذه الدراسة في الفترة الممتدة من: 01 فيفري 2024

إلى 15 فيفري 2024.

ثامناً: هيكل الدراسة

لإتمام هذه الدراسة تم تقسيمها الى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي وذلك حسب طريقة إمراد (Imrad).

الفصل الأول: يتمثل في الإطار النظري لرقمنة وجودة الخدمات العمومية، وتم دراسة ذلك من خلال مبحثين، الأول يتمثل في ثلاث مطالب، حيث يتناول المطلب الأول أساسيات حول الرقمنة والذي جاء فيه (المفهوم والنشأة، الخصائص، الأهداف، الفوائد والمعوقات)، والثاني مدخل إلى جودة الخدمات العمومية الذي درس الخدمة العمومية وجودتها وبين مختلف معاييرها وفوائدها وكذلك العوامل المؤثرة فيها وإهتم المطلب الثالث بدراسة العلاقة بين المتغيرين.

أما المبحث الثاني فتم تخصيصه لمجموعة من الدراسات السابقة، حيث يستعرض ثلاث مطالب، الأول دراسات سابقة بالغة العربية والثاني دراسات سابقة بالغة الأجنبية والثالث إهتم بالمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المقدمة

الفصل الثاني: إهتم بالجانب التطبيقي حيث تضمن مبحثين

المبحث الأول: تضمن ثلاث مطالب، الأول تمثل في تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر- تبسة- والثاني درس الهيكل التنظيمي للمؤسسة محل الدراسة وبين المطلب الثالث واقع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الثاني: تناول ثلاث مطالب، الأول تمثل في الإطار المنهجي للدراسة، والثاني إهتم بتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة والثالث درس نتائج إختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الأول : الإطار النظري للرقمنة وجودة الخدمات العمومية

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تمهيد :

مع ظهور الرقمنة إضطرت دول العالم إلى التكيف مع التطورات العلمية في مختلف المجالات، ولضمان نجاح التحول الرقمي يجب توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية اللازمة للاستفادة منها، ومواكبة جميع التطورات وذلك للانتقال من نظام تقليدي بطيء إلى نظام عصري حديث قائم على التكنولوجيا المتطورة.

تحظى الخدمات العمومية بإهتمام خاص من قبل المؤسسات والربائن على حد سواء إضافة إلى ذلك يعد مستوى الجودة عاملاً رئيسياً لتمييز بالنسبة للمؤسسات العمومية، وبالتالي أصبح من الضروري توجيه مزيد من الإهتمام والبحث عن سبل لتطوير وتحسين جودة هذه الخدمات، وتم التطرق في هذا الفصل الى مبحثين:

المبحث الاول: مفاهيم عامة حول الرقمنة وجودة الخدمات العمومية

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة وجودة الخدمة العمومية

أصبحت الرقمنة نقطة تحول في المؤسسات العمومية، نتيجة التطورات في الخدمات المقدمة للزبائن من قبل المؤسسات، وسيتم في هذا المبحث التعرف على أساسيات الرقمنة وجودة الخدمة العمومية ومعرفة العلاقة بينهما.

المطلب الأول: أساسيات حول الرقمنة

تعد الرقمنة واحدة من أهم التحولات الكبرى التي عرفها العالم من خلال إستحداثها لطرق جديدة في التعامل مع المعلومات وإتاحتها، وهذا لما لها من خصائص تميزها، وهي كذلك إحدى أهم النتائج للتطورات التقنية في العصر الحالي، وسيتم التطرق في هذا المطلب الى أهم جوانبها.

أولاً: تعريف ونشأة الرقمنة

1-تعريف الرقمنة:

تعددت التعاريف الخاصة بالرقمنة حيث عرفت بأنها: « عملية تحويل البيانات إلى شكل رقمي يمكن معالجته وقراءته بسهولة بواسطة الكمبيوتر»¹

أي أن الرقمنة هي محول وقارئ ومعالج للبيانات لتكون في صورة رقمية بإستعمال الحاسب الآلي.

¹Oxford English Dictionary , <http://www.oxford-learn's-dictionaries.com>

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

كما جاء في تعريفها أيضا حسب " دوج هوجز: " Doug Hodges " أنها: « عملية إجراء وتحويل للمحتوى الفكري المتاح إلى شكل رقمي ¹ « أي هي عبارة عن ترجمة الشكل العام لأي محتوى فكري (كتب، مقالات، ملفات...) إلى صورة رقمية.

وأيضاً عرف "ساتشن لومان " Sachan Lomen " الرقمنة على أنها: « مصطلح شامل لا يقتصر على المسح الضوئي فقط بل يحوّل المواد التقليدية إلى شكل مقروء بالحاسب ²، يمكن القول بأن الرقمنة لا تقتصر على إدخال المعلومات والمواد في الحاسب فقط بل تحسينها وتغييرها رقمياً بجهاز الكمبيوتر.

كما عرفت بأنها: « إنشاء رقمي ينتج عنه تحسين العمليات من خلال التقنيات الرقمية والبيانات الرقمية ³، مما يدل على أن الرقمنة تساهم في تحسين العمليات من خلال بياناتها وتقنياتها الرقمية.

وكذلك عرفت بأنها: «عمليات تحويل بيانات أو وثائق أونصوص مطبوعة من الشكل التقليدي الى الرقمي مع إمكانية المعالجة والتخزين بالحاسوب وإمكانية الرجوع والإطلاع عليها في أي وقت كان» ⁴، أي أن الرقمنة هي عملية تحويلية (تحسينية، تغييرية، من شكل تقليدي إلى شكل جديد ومتطور أو ما يعبر عنها بالرقمنة تتم فيها المعالجة والتخزين بإستعمال الأدوات المناسبة لتسهيل العمل بها.

من خلال التعارف السابقة يمكن القول بأن الرقمنة هي عملية تحويلية تستخدم التقنيات الرقمية، وتحول العمليات إلى نسخ رقمية، وهي لا تعني فقط الحصول على

¹سمير يقطين، من النص الى النص مدخل جماليات الابداع التفاعلي (بيروت: دار المركز الثقافي العربي، 2005)، ص 21.

²نجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012)، ص 16.

³Lorenzo Arotito: " the influence of firm digitization on sustaible innoration perfomance", Business strategy and the environement , Issue 08 (2022) ,p 5225.

⁴نجلاء احمد يس، مرجع سابق، ص 17.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المحتوى الرقمي، فهي تتعلق بالاساس بتغيير وتحويل وتحسين مصدر المعلومات المتاح الورقي إلى شكل رقمي لتسهيل نقله.

وفيما يخص التحول الرقمي فهو أحد المصطلحات المشابهة للرقمنة عرف بأنه: « نموذج جديد قائم على استخدام التقنيات الرقمية والرقمنة في إبتكار منتجات جديدة وطريقة توزيعها والتوجه نحو الزبون ¹، بمعنى أن التحول الرقمي أساسه استخدام التقنيات الرقمية وهذا من أجل خلق عمليات جديدة لإرضاء الزبون.

وعرف أيضا بأنه: « الإبتكار من أجل التغيير الكلي وإدراج التكنولوجيات الرقمية المتاحة في طريقة صنع وإنتاج القيمة، خاصة في طرق التفكير ²، إرتبط مفهوم التحول الرقمي بالإبتكار وهذا من خلال إدراج التكنولوجيا الرقمية، وهو كذلك يخلق القيمة للعمليات ويغير أسلوب التفكير الحالي.

فالتطرق لمفهوم التحول الرقمي يفتح المجال لمعرفة الفرق بينه وبين الرقمنة فمن وجهة نظر العديد من الباحثين الأجانب في هذا المجال فإن الرقمنة تشير إلى العمليات وتمكينها وتحسينها من خلال الإستفادة من التقنيات الرقمية، أما التحول الرقمي فهو تحول الأعمال، يمكن تمكينه من خلال الرقمنة بحيث يتم الإستفادة من المعرفة ودمجها في مجالات الأعمال لبناء قيم جديدة وإبتكارات جديدة، فلكلاهما نفس المعنى ولا يختلفان كثيرا، فما هي إلا مسببات فقط مختلفة ³.

¹ صدوقي غريسي، رضا سي الطيب الهاشمي، علي العيسي، " واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة"، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02 (2021): ص 101

² Ferhanef , "les compétences et les capacités essentielles à la réussite de la transformation des entreprises", Revue des Siences économiques ,N15 ,Vol 13 (2017),p52.

³ Johannas Vrana ,Ripi Sigh," Digitization,Digitilization and digital transfrmation",Sience and Enginerring information Sience , Issue1,vol 39 (2021),p13.

2- نشأة الرقمنة:

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات لتسير بعض الأنشطة المكتبية، وبعد إدخال الحاسب الآلي فيها وهذا في كل من و.م.أ وبريطانيا منذ الخمسينات، فحسب هرتر من خلال النتائج المحققة من إختفاء السجلات الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات بالمشاركة في السجلات الإلكترونية ومجال الفهرسة، وهذا يجعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر الأنترنت بإعتبارها فضاء للمعلومات، ليمتد بعدها إلى إجتماعات عديدة بين القوة العظمى لرقمنة المكتبات، وهذا بتكثيف ربط الرقمنة بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع حد وجاء بعدها العديد من الإجتماعات¹، ومن أهمها إجتماع بروكسل 1995 لدعم التنمية في المجال الإقتصادي والإجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته و.م.أ بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة القضائية التابعة لوزارة الدفاع ليشمل المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في قطاع التعليم العالي والبحث العلمي بدعم من المؤسسات الفاعلة في و.م.أ لتنتقل بعدها الى أوروبا بمشاريع أطلق عليها إسم ذاكرة ميموريا (Memoria)، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية إكسפורد ومعهد تونون للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني للقطاعات النوعية والموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات عديدة من الدول المتقدمة من خلال مشاريع عملاقة للمكتبات الرقمية.²

¹أحمد الكبيسي، " تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية "، مجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 33، العدد 29(2008): ص 06.

²نبيل عكنوش، "المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشاؤها"، (أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2010)، ص 151.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ثانيا: خصائص وأهداف الرقمنة

1- خصائص الرقمنة:

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص التي تتمثل في مايلي:

أ. **تقليص الوقت:** أي أنها تجعل كل الأماكن متجاورة؛

ب. **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب كما هائلا من المعلومات المخزنة التي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة؛

ج. **إقتسام المهام مع الآلة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الإصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛

د. **التفاعلية:** المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت أي يمكنهم تبادل الأدوار وبالتالي خلق نوع من التفاعل في النشاط؛¹

هـ. **اللاتزامنية:** إمكانية الإستقبال في أي وقت يناسب الزبون؛

و. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح بإستقلالية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الأنترنت مثل أن تتمتع بإستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطيل الأنترنت؛

ز. **قابلية التوصيل:** أي إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم الصنع فيه؛

¹أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الإقتصادية: المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات (القاهرة: المنظمة العربية للنشر، 2003)، ص 07.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ح. قابلية الحركة والتحرك: يمكن للمستخدم الإستفادة من الخدمات أثناء التنقلات الى أي مكان عن طريق وسائل إتصال كثيرة؛

ط. العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بالتدفق الكترونيا؛

ك. الإنتشار: قابلية الشبكة للتوسع لتشمل اكثر مساحات غير محددة في العالم.¹

تتميز الرقمنة بأنها تقلص الوقت والمكان وتساعد الزبائن على التفاعل مع مختلف المؤسسات، كما تمكنهم من الإطلاع على أماكن مختلفة في العالم وتساعدهم في تلقي الخدمات عن بعد.

2 - أهداف الرقمنة: تهدف الرقمنة إلى مايلي:²

- تحقيق التنمية الإقتصادية من خلال وضع خطط تنظيمية لتمكين الرقمنة في المؤسسات عن طريق عرض الأداء وتصميم قاعدة رقمية؛
- تسهيل الإتصال والتفاعل بين المؤسسات خاج وداخل الوطن؛
- سهولة الوصول والإطلاع على المستجدات وإمكانية مشاركتها كما تسعى إلى تحسين مستويات الأداء ورفع الكفاءة؛
- صيانة وحفظ مجموعات الوثائق ضد التلف والكوارث؛
- توسيع فرص العمل من خلال التوسع في المعلومات؛
- سد الفجوة الرقمية وإنتاج صورة رقمية ذات جودة عالية وإستخدامها في الحصول على مخرجات عالية الجودة؛
- سرعة الإسترجاع وسهولة الإستخدام وذلك لتمييزها بعدة نظم رقمية كبيرة؛
- الربح المادي من خلال بيع المنتج الرقمي وبالتالي ضمان إستمرارية العمليات الرقمية؛

¹محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، (عمان: دار المسيرة، 2009)، ص 11.

²فوزية صادقي، "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية" (أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 03، 2021)، ص 122.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- تبسيط الإجراءات وتقليل التكلفة وإعطاء خدمة تتسم بالجودة.
- تهدف الرقمنة إلى تسهيل الحياة على الزبائن والمؤسسات وكذا مواكبة التطورات الحاصلة في العالم من خلال تحقيق التنمية الاقتصادية وتسهيل الإتصال والتفاعل مع مختلف المؤسسات كما تقلل التكاليف.

ثالثاً: فوائد ومتطلبات الرقمنة

1- فوائد الرقمنة:

- للرقمنة العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والزبائن والمؤسسات العمومية والخاصة وحتى الشركات ونذكر منها:¹

أ. الفوائد الاقتصادية:

- توفير المال والجهد على جميع الافراد المتعاملة إلكترونياً؛
- إتاحة فرص وظيفية في مجالات جديدة مثل صيانة وتشغيل البنية التحتية وأمن المعلومات؛
- توجيه الجهود نحو بوابة إلكترونية واحدة، بدلاً من تشتيت الجهود وإزدواجية الإجراءات.

ب. الفوائد الإدارية:

- تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي والشفافية في التعامل؛
- مفهوم إداري جديد تمثل بروح الفريق الواحد وتوحيد الجهود؛
- تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل مختلفة عن التقليدية.

ج. الفوائد الاجتماعية:

- إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات، ومواكبة العصر؛
- تسهيل وسرعة التواصل الإجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية وتفعيل الأنشطة الإجتماعية المختلفة.

¹ مريم خالص حسين، " الحكومة الالكترونية "، مجلة كلية بغداد الاقتصادية ووزارة المالية، عدد خاص بالجامعة، (2013): ص 446.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

كل هذا يدل على أن الرقمنة كانت ذات فائدة كبيرة بالنسبة للمؤسسات فلقد ساعدتها على تحسين وتطوير معاملاتها مع الزبائن ووفرت لها المال والجهد.

2- متطلبات الرقمنة: تتطلب عملية الرقمنة تضافر الجهود، تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل وهو مجموع القائمين والعاملين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، في مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، وكذا العامل المالي، وعليه يتطلب إنجاز هذه العملية مجموعة من العناصر يمكن ذكرها فيمايلي:¹

أ. المتطلبات القانونية: وتشمل مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة، دن إحداث إخلالات وتجاوزات؛

ب. المتطلبات التنظيمية والإدارية: وتشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنية التنظيمية والإجراءات والهيكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها؛

ج. المتطلبات التقنية: ويمكن توزيعها الى 3 فئات رئيسية وهي:

- متطلبات البنية التحتية الخاصة بشبكة الإتصالات والأنترنت مثل: الحواسيب، أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية، المساحات الضوئية...إلخ؛

- متطلبات البنية التحتية المعلوماتية والتي تتعلق بوجود أنظمة معلومات فعالة وقادرة على تجميع البيانات من مصادرها وجودتها؛

- متطلبات متعلقة بالأدوات البرمجية والتطبيقات؛

د. المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من العناصر المهمة للقيام بأي مشروع، مهما

كانت درجة تقنية وحدات المشروع الرقمي، لابد من توافر أطر بشرية مؤهلة قادرة على التعامل مع الأدوات بكفاءة وفاعلية؛

¹ علي حميدوش، حميد بوزيدة، " إقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة ": المتطلبات والعوائد - تجارب دولية -،
المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، المجلد 08، العدد 01(2020): ص 47.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

هـ. المتطلبات التشريعية: يجب الأخذ بعين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية، بمعنى وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الإستخدام الآلي والنشر على الشبكات الداخلية أو شبكة الأنترنت، لكي لا تتعرض للضياع أو الإستنساخ غير المشروع.¹

تم الإستنتاج أن عملية الرقمنة تتطلب عدة متطلبات في المؤسسات العمومية، فهي توفر العامل البشري المتمثل في الموظفين القائمين بالرقمنة وكذا العامل المالي بالإضافة الى أنها توفر الأجهزة الخاصة لإنجاز هذه العملية كما لا ننسى الإطار القانوني.

رابعاً: معيقات الرقمنة

هناك العديد من المعوقات التي تواجه تطبيق الرقمنة ويمكن تلخيصها في النقاط التالية:²

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة؛
- غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- إرتفاع التكلفة المالية لإنشاء شبكة المعلومات الدولية وهذا بالحاجة إلى شبكة إتصال جيدة وحواسيب؛
- قلة الموارد المالية لتقديم برامج تدريبية، والإستعانة بخبرات معلوماتية في ميدان المعلوماتية ذات كفاءة عالية؛
- عدم وجود بيئة إلكترونية حية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني؛
- غياب التشريعات التي تحرم الإختراق، وتخريب برامج الإدارة، وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبها؛
- التخوف من التقنية وعدم الإقتناع بالتعاملات الإلكترونية، والخوف من المساس والتهديد للأمن والخصوصية؛

¹مليلة بوخاري، سمير يحيوي، "متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية"، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 16، العدد 03 (2022): ص 459.

²خديجة قمار، "الرقمنة الإدارية في الجزائر بين حتمية الإنتقال ومعوقات التطبيق"، مجلة المفكر، المجلد 18، العدد 01 (2023): ص 149.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- وجود إتجاهات سلبية لبعض القادة نحو إستخدام التقنيات الحديثة. لذا وجب التشديد على ضرورة تحسيس الزبائن والموظفين في مختلف المؤسسات على أهمية الرقمنة ووجب عليهم توفير بيئة إلكترونية جيدة، وكذا وجب عليهم محاولات مواجهة كل هذه المعوقات.

لم تعد الرقمنة الآن مجرد رفاهية يمكن الإستغناء عنها في الوقت الحالي، خاصة بالنسبة للمؤسسات والهيئات التي تتعامل مباشرة مع الزبائن، والتي تسعى إلى التطوير والتحسين، ولقد تجاوز مفهوم الرقمنة إستخدام التطبيقات التكنولوجية ليصبح منهجا وأسلوب عمل يجمع المؤسسات العمومية.

المطلب الثاني: مدخل إلى جودة الخدمات العمومية

أصبحت جودة الخدمات العمومية في الأونة الأخيرة من أهم القضايا التي تهتم بها المؤسسات المتميزة مهما كانت طبيعة نشاطها كمؤسسات الخدمات العمومية فهي تسعى جاهدة إلى رفع مستوى أدائها من حيث تقديم الخدمات وتعدد أنواع الخدمات العمومية بإختلاف المجال الذي تنتمي إليه وتتميز بالعديد من الخصائص وتستند إلى عدة مبادئ.

أولاً: مفهوم وخصائص وأهمية الخدمات العمومية

تحظى الخدمات العمومية بإهتمام كبير من طرف المؤسسات العمومية في العالم لذا تم التطرق إلى مفهومها، خصائصها، أهميتها.

1- تعريف الخدمات العمومية:

قبل التطرق لتعريف الخدمات العمومية لابد أولاً من تعريف الخدمة:

أ. تعريف الخدمة: عرف فيليب كوتلر "Philip Kotler" الخدمة بأنها "نشاط او إنجاز مرتبطة بعملية تبادلية يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة، ولا ينتج

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

عنها أي ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي¹ بمعنى أن الخدمة هي عبارة عن أنشطة غير ملموسة من خلال تبادل للمنافع بين الطرفين كما يمكن أن تكون مقترنة بمنتج مادي.

كما عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمة على انها "الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو لتقديم، مرتبطة مع السلع المباعة"² بمعنى أن الخدمة هي عبارة عن ارتباط الأنشطة والمنافع المباعة.

ب. تعريف الخدمات العمومية

يوحي مصطلح الخدمات العمومية بتلك "الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة الحكومية والمواطنين على مستوى تلبية الرغبات وإشباع الحاجات المختلفة للأفراد من طرف الجهات الإدارية والمنظمات العامة"³ بمعنى أن الخدمات العمومية هي عبارة عن ربط الإدارة الحكومية والأفراد على تلبية حاجاتهم ورغباتهم.

كما عرفت الخدمات العمومية وفقا للقانون الفرنسي بأنها "تلك التي تعد تقليدية فنية تزود بصورة دائمة بواسطة مؤسسة عمومية، ويتطلب توفرها وإحترام مبادئ المساواة والإستمرارية والملائمة لتحقيق المصلحة العامة"⁴، من خلال هذا التعريف يتضح بأن الخدمات العمومية لها مجموعة من المبادئ على الإدارة العمومية توفيرها.

¹Philip Kotler, Marketing Management (Paris: Person education,2009),p.452.

²محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس علاق، أساسيات التسويق الشامل والمكامل (عمان: دار المناهج لنشر والتوزيع، 2002)، ص 391.

³ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث للإدارة العامة لنظرية والتطبيق (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001)، ص 455.

⁴المركسي السيد الحجازي، إقتصاديات المشروعات العامة لنظرية والتطبيق (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004)، ص 29.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

وأيضاً عرفت الخدمات العمومية بأنها " الحاجات الضرورية لحفظ الإنسان وتأمين رفاهيته والتي يجب توفيرها للغالبية على أن تكون مصلحة الغالبية من المجتمع هي المحرك الأساسي لكل سياسة في شؤون الخدمات بهدف رفع المستوى المعيشي للمواطن"¹. يتضح من هذا التعريف بأن الخدمات العمومية تركز على مصلحة المجتمع ككل، وتهدف إلى رفع مستوى المواطنين.

2- خصائص الخدمة العمومية

تتميز الخدمة العمومية بعدة خصائص أهمها:

- أ. مجانية الخدمات: تتميز الخدمات العامة المقدمة من قبل الهيئات العمومية بالمجانوية في عمومها أو يسعر يؤول فيه الربح الى الصفر، أي يدفع المستفيد الخدمة مقابل مبلغ رمزي على شكل ضريبة أو رسم؛
- ب. المنفعة العامة: بحيث تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق المصلحة العامة كهدف اساسي²؛
- ج. عدم الملموسية: الخدمات غير ملموسة بحيث يستحيل لمس أو تحسس أو رؤية الخدمة؛
- د. قابلية الخدمات للتلف: بمعنى عدم قابلية الخدمات التخزين³؛
- هـ. عدم تماثل الخدمات: تتغير الخدمات حسب أوقات وظروف تحقيقها وذلك راجع لكون الخدمات تعتمد على من يقدمها وكيف يقدمها والظرف الذي تقدم فيه وبالتالي يصعب تماثلها بالنظر إلى أن للزبون تأثير على نوعية الخدمات المقدمة؛

¹دليلية قادة "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية" (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2018)، ص 22.

²سهام رابحي "تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر" (أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة1، 2018)، ص 41.

³عبد القادر برانيس، "التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية" (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2006)، ص 07.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

و. التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها: تعتبر هذه الخاصية من خصائص الخدمات العمومية وتعني التفاعل العالي والمباشر بين مقدم الخدمات والمستفيد منها ومدى قوة وتأثير الإتصال بين الطرفين على أداء الخدمة وإتباعها للحاجة المطلوبة.¹

وهذا يعني أن الخدمات العمومية يجب أن تتوفر على المجانية والمنفعة العامة وأن تكون قابلة لتلف وخدماتها غير متماثلة.

3- أهمية الخدمات العمومية

للخدمة العمومية أهمية تتمثل في:

- توطيد العلاقة بين المؤسسة والزبون؛

- تساهم في زيادة الوعي الاجتماعي الشامل؛

- تساعد المجتمع على تحمل المسؤولية وتنمية قدراته؛

- تساعد على إكتساب مهارات وخبرات جديدة؛

- تنظيم الوقت في نشاط مفيد للمؤسسة وللزبون؛

تعتبر الخدمات العمومية من أهم وظائف الدولة منذ نشأتها وأحد أهم الآليات المهمة في المؤسسة العمومية والتي تسعى لتحقيق رضا الزبون بما يتماشى مع تطلعاته ورغباته وتعمل على تعزيز أسس دولة القانون وتكريس العدالة الإجتماعية مما يجعل المرافق العمومية ناجحة وفعالة، وفي إطار تحسين وعصرنة الخدمات العمومية على مستوى جميع القطاعات.

¹ميسون علي حسين الليلة " الحكومات المحلية ودورها في تنفيذ سياسات العامة "، مجلة جامعة بابل، المجلد 24، العدد 04(2006): ص 10.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ثانيا: أنواع ومبادئ ومكونات الخدمات العمومية

تميز الخدمات العمومية بعدة أنواع ومبادئ ومكونات تتمثل فيما يلي:

1- أنواع الخدمات العمومية

هناك تقسيمات مختلفه للخدمات العمومية من بينها:

- أ. خدمات ضرورية للأفراد المجتمع باختلاف توزيعاتهم على أرض الدولة الواحدة وبإختلاف فئات المجتمع وطبقاته، حيث هناك خدمات لا يمكن الإستغناء عنها مثل النقل العمومي؛
 - ب. خدمات ذات منفعة إجتماعية وثقافية يستفيد منها أفراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا أن نفعها يعم المجتمع ككل لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف... الخ؛
 - ج. خدمات عمومية ذات طابع إقتصادي وتجاري ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الإقتصادية وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال إحتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل والإتصالات.¹
- إن تقديم الخدمات العمومية بشكل مستمر لإشباع الحاجات العامة للزبائن لا يهدف إلى تحقيق الربح في هذا النوع من المشاريع بل يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة.

¹ عبد المطلب عبد الحميد "التمويل المحلي"، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001)، ص ص 62-63.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

2- مبادئ الخدمات العمومية:

تتمثل مبادئ الخدمات العمومية في:

- أ. **مبدأ المساواة:** مضمون هذا المبدأ هو أنه يجب أن يحصل جميع أفراد المجتمع دون إستثناء على الخدمات العمومية ويتضمن ضرورة توفرها دون عوائق وإتاحتها لجميع الأفراد دون إستثناء وبصورة عادلة؛¹
 - ب. **مبدأ الإستمرارية:** يعني هذا المبدأ ضمان إستمرارية الخدمات العمومية بصورة مستمرة وبدون إنقطاع مهما كانت الظروف؛
 - ج. **مبدأ التكيف:** ويسمى أيضا بمبدأ الملائمة إذ يراعي ضرورة إمتثال الخدمات العمومية لتطورات الحاصلة في الحاجات الجماعية وفي المصلحة العمومية؛²
- إن الخدمات العمومية مهمة وأساسية لتطوير وتحسين إنتاج وتقديم الخدمات ووجودها وتجسيدها مرتبطة بحاجة الأفراد داخل المجتمع لهذه الخدمات، وكذا بجدية الإدارة في العمل على تطوير وتحسين أساليب تقديمها؛

3- مكونات الخدمات العمومية: للخدمات العمومية مجموعة من المكونات تتمثل في:

- أ. **المكونات المادية للخدمات:** يتطلب تقديم الخدمات توفر تسهيلات المادية التي تساهم في إنسياب الخدمات للزبائن وتحقق لهم المنفعة وتتمثل المكونات المادية في الموقع الملائم والتي يجب أن تتفرد ببعض المميزات عن غيرها من حيث المظهر الداخلي والخارجي ومن بين المكونات يتم ذكر المباني، البرامج، وسائل الإتصال المرتبطة؛
- ب. **الأفراد المشاركون في تقديم الخدمات:** العنصر البشري يتعلق بالأفراد العاملين بالمؤسسات الخدمة العمومية والذين يتعاملون بشكل مباشر أو غير مباشر مع الزبائن، حيث يستوجب

¹ عبد القادر يرانيس، مرجع سبق ذكره، ص 121.

² المرسي السيد حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 30.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

على الإدارة القيام بتنمية مهارات العاملين عن طريق التكوين المستمر وكل الجوانب المتعلقة بالمهارات والقدرات؛

ج. **لإرتقاء بالعنصر البشري:** إن الإرتقاء بأداء العنصر البشري هو عبارة عن مجموعة من الأساليب التي تهدف إلى الرفع من كفاءة وفعالية الموظفين خاصة أولئك الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الزبائن؛¹

د. **التركيز على المواصفات النموذجية في الموظف الذي يقدم الخدمات العمومية:**

من أهم المواصفات التي يجب أن يتصف بها هي: المرونة، المعرفة، الوظيفية، الهدام والنزاهة، الكرامة؛

هـ. **العمليات(عمليات تقديم الخدمات):** تمثل العمليات كل الأساليب التي يتم بها الوصول إلى الصفات والخصائص التي يرغبها الزبائن في الخدمات، وهذه العمليات أيضا لها جودة قد ترضى الزبون أو لا ترضيه.

تم الإستنتاج أن الخدمات العمومية يجب أن تتكون من عدة أجزاء ضرورية ومتكاملة للإرتقاء بمستواها داخل المؤسسات.

ثالثا: جودة الخدمات العمومية

أضحت جودة الخدمات العمومية محل اهتمام متزايد في مختلف المؤسسات العمومية لما لها من أهمية كبيرة لذا يجب التطرق لمفهومها و معرفة مختلف جوانبها.

1- تعريف جودة الخدمات العمومية: قبل التطرق لتعريف جودة الخدمات العمومية لابد من تعريف الجودة.

¹محمد زيدان، حسن محمد علي، "التسويق المعاصر والفعال في البنوك التجارية" (القاهرة: مطبعة الولاة الحديثة، 2021)، ص 245.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

أ. تعريف الجودة: كلمة الجودة (Quality) مشتقة من الكلمة اللاتينية (Qualities) والتي تعني جوهر الشيء أو الشخص أودرجة إصلاحه،¹ وهذا يعني أن الجودة هي أصل الشيء. عرف جوزيف جوران (Josef joran) الجودة بأنها: "مدى ملائمة المنتج للإستخدام"².

كما عرفت الجمعية الأمريكية على أنها، "الهيئة والخصائص الكلية للمنتج خدمة أو سلعة والتي تظهر وتعكس قدرته على إشباع حاجات صريحة وأخرى ضمنية" بمعنى أنها عبارة عن قدرة مجموعة من الخصائص على إشباع حاجات الأفراد.

أما المنظمة العالمية (ISO) عرفت الجودة بأنها "قدرة مجموعة من المميزات الجوهرية على إشباع الحاجات"³، تتصف الجودة بعدة مميزات تشبه حاجات الأفراد.

ب. تعريف جودة الخدمات العمومية:

تعددت تعاريف جودة الخدمات العمومية يتم ذكر أهمها:

جودة الخدمات العمومية هي حالة ديناميكية مرتبطة بالخدمات والأفراد والعمليات والبيئة بحيث تتطابق هذه الحالة مع التوقعات.

¹سوسن شاكرا مجيد، محمود عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعلم (عمان: دار الصفاء لنشر والتوزيع، 2007)، ص 108

²محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة اجودة الشاملة (الأردن: دار اليازوري لنشر والتوزيع، 2004)، ص 15.

³محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية (عمان: دار الصفاء لنشر والتوزيع: 2010) ص 19.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

وتعرف أيضا بأنها " معيار لدرجة التطابق بين الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة"،¹ بمعنى أنها عبارة عن معيار يقيس التطابق بين الأداء الفعلي والمتوقع.

كما أنها عبارة عن " مفهوم يعكس مدى ملائمة الخدمات المقدمة بالفعل لتوقعات المتقدم للحصول على هذه الخدمات"،² بمعنى أن تسليم الخدمات يعني المطابقة لمواصفات الخدمات المقدمة لتوقعات الخاصة بهذه المواصفات، وعليه الذي يحكم على جودة الخدمات هو المستفيد الفعلي منها.

وأیضا يمكن تعريفها بأنها تعتبر عنصرا حاسما لتحديد مستوى أومقدار المنافسة، وتحقيق التميز وإملاك ميزة تنافسية مستدامة فتلك المؤسسات ذات الجودة العالية مؤهلة بأن تمتلك حصة أكبر في السوق من تلك المؤسسات ذات الجودة المنخفضة.

2- معايير جودة الخدمات العمومية:

تتمثل معايير جودة الخدمات العمومية فيما يلي:

أ. **الملموسية:** وتعني تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد في مظهر التسهيلات المتوفرة كالمعدات المادية والبشرية، ومعدات الإتصال والمباني والتكنولوجيا المستخدمة، والتجهيزات اللازمة لتقديم الخدمات، والمظهر الخارجي للموظفين، وصالات الإنتظار والزبي الرسمي والأجهزة والتصميم والتنظيم الداخلي؛³

¹ زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، (الإردن: دار المناهج لنشر والتوزيع، 2010) ص 242.

² نشيدة حطاطاش، "جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية - تجربة حكومة دبي" مجلة رؤى الاقتصادية، العدد 12 (جوان 2017): ص 453.

³ محمود جاسم الصميدعي، مرجع سبق ذكره، ص 95.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- ب. **الإستجابة:** تعني رغبة مقدم الخدمات بتقديم المساعدة للمستفيد، وحل مشاكله المحددة وإشباع رغباته وذلك بالرد على طلبات الزبائن وإستفساراتهم¹؛
- ج. **الإعتمادية:** تعني أنه يجب على مقدم الخدمات الوفاء والإلتزام بتقديم الخدمات بطريقة يمكن الإعتماد عليه بها، وذلك بدرجة عالية من الدقة والثبات ويرى البعض بأنها القدرة على الأداء في إنجاز ما تم تحديده مسبقا وبشكل دقيق؛
- د. **التعاطف:** وهو درجة عناية مزود الخدمة والمستفيد، ورعايته بشكل خاص ومدى إهتمامه بمشكلاته وتفهمهم لحاجات الزبائن وملائمة ساعات العمل مع أوقات العمل؛
- هـ. **الأمان:** تعني شعور الزبون وإطمئنانه بأن الخدمة خالية من الخطورة وكذلك قدرة المؤسسة على توفير السرية والامان لهم في كافة معاملاتهم.²
- تعتبر هذه المعايير الخمس مهمة جدا فهي تقييم جودة الخدمات من قبل المستفيد من الخدمة وكذا تحل مشاكله وتشبع حاجاته وتعنتي به وأيضا توفر الأمان له.

3- العوامل المؤثرة في جودة الخدمات:

- تتمثل العوامل المؤثرة في جودة الخدمات في 6 عناصر أساسية وهي:³

- أ. **الأسواق:** هناك الكثير من المنتجات التي تطرح في الأسواق ولكي يحتل المنتج مكانة في السوق لأبد من أن يكون ذو جودة عالية؛
- ب. **العامل:** لقد أدى التقدم الكبير في وسائل الإنتاج المختلفة إلى نشأة الحاجة لوجود نوع من التخصصية العالية، والمهارات والمعرفة من طرف العاملين لمواجهة هذا التقدم لتحقيق الجودة في الأداء؛

¹ حميد الطائي، بشير علاق، إدارة عمليات الخدمة، (عمان: دار اليازوري لنشر والتوزيع، 2020) ص 76.

² صادق السبئي، " قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء، دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 23، العدد 97 (2017): ص 174.

³ قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة (عمان، دار العلم والثقافة لنشر والتوزيع: 2005) ص ص 43-44.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ج. رأس المال: لقد أدت زيادة التنافس في الأسواق إلى تقسيم فرص الربح بين المنتجين وهذا يتطلب إستثمار رؤوس الأموال لتغطية تكاليف الإنتاج الأساسية؛

د. الإدارة: بعد أن أصبح مفهوم الجودة متعلق بالإدارة وأضحت مسؤولية تامة عن متابعة ومراقبة الجودة، كما إزدادت الحاجة إلى وجود نظام إداري واع لخلق متابعة برنامج فعال لضبط الجودة وتحسينها؛

هـ. المواد الأولية: نتيجة لزيادة تكلفة الإنتاج والمتطلبات الخاصة للوصول الى جودة عالية، فإنه قد أمكن الوصول بالكثير من المواد التي تفي بالغرض؛

و. الآلات والوسائل الفنية الحديثة: لقد أدت الزيادة في الطلب على المنتجات إلى إختراع الكثير من الآلات والمعدات الخاصة التي تفي بالإحتياجات المطلوبة، وقد ساعدت هذه المعدات والآلات على الوصول إلى درجة عالية من الجودة المرتفعة إلى حد كبير.

إن كل هذه العوامل يمكن أن تؤثر بشكل مباشر أوغير مباشر في جودة الخدمات يجب دراستها قبل تقديم الخدمة، كما أنها من العناصر التي تحيط بعملية الإنتاج أو تدخل ضمنها.

رابعاً: نماذج جودة الخدمات العمومية

رغم تعدد مداخل قياس وتقييم جودة الخدمات إلا ان هناك إتفاقا عاما بين الباحثين في هذا المجال على أنه يوجد نموذجان رئيسيان لقياس جودة الخدمات وهما نموذج الفجوات (Servqual) والنموذج الإتجاهي (Servperf).

1-نموذج الفجوات (servqual): قام كل من Parasuraman و Borry و zeithaml بوضع نموذج لقياس جودة الخدمات سنة 1988، كان هو الخطوة الأولى للبحث عن مقياسهم المعروف بإسم (Servqual) الذي يقوم على مقارنة توقعات الزبائن وإدراكاتهم

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

لجودة الخدمة كما قاموا بتطويره سنة 1991 ليصبح كما هو الآن،¹ فهو يستند على توقعات الزبائن لمستوى أداء الخدمات المقدمة بالفعل ومنه تحديد الفجوة بين التوقعات والإدراكات، وذلك بناء على عشرة أبعاد أساسية تم فيما بعد إختصارها إلى خمسة أبعاد هي:

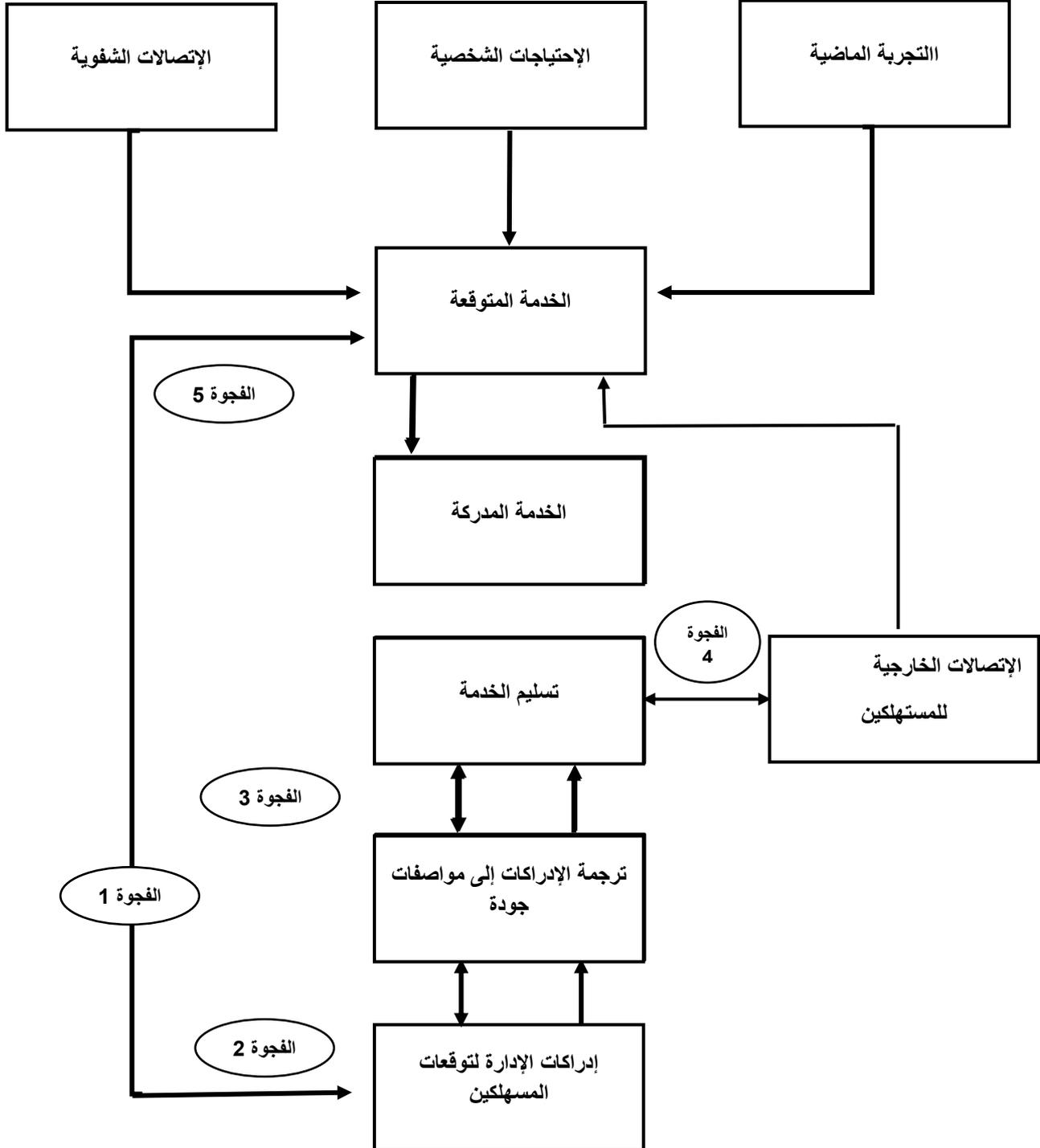
✓ الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، اللياقة.

حيث إقترحوا أن كل بعد للجودة يمكن أن يقاس من خلال قياس توقعات الزبون حول ذلك البعد وإدراكاته، ومن ثم حساب الفرق بين التوقعات والإدراكات للأداء الفعلي، وأخذ المتوسط بينهما، وتتمثل هذه الفجوات، في الشكل التالي:

¹ عاطف محمد عبد الباري مبروك، "تقييم جودة الخدمات بمراعاة الاهمية النسبية لابعاد القياس في مؤسسة التعلم العالي" المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، المجلد20، العدد21(2018)، ص57.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الشكل رقم(01): نموذج الفجوة



المصدر: قاسم نايف علوان المحياوي، إدارة الجودة في الخدمات: مفاهيم عمليات تطبيقات (عمان: دار الشروق لنشر والتوزيع، 2006)، ص 101.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

يتعلق الجزء العلوي من الشكل بالزبون فجودة الخدمات المتوقعة تنتج عن تجربة ماضية للزبون وحاجاته ورغباته، وهي تتأثر بالأنشطة الترويجية للمؤسسة، أما الجزء السفلي فيخص مقدم الخدمات ومدى مهاراته وقدرته على تفهم حاجات الزبون وتوقعاته.

أ. **الفجوة الأولى:** وتنتج عن الإختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وبين تقديرات الإدارة لهذه التوقعات الفاصلة، أي عجز الإدارة عن معرفة إحتياجات ورغبات الزبائن المتوقعة ومن أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث هذه الفجوة هي:

- عدم إهتمام المؤسسات العمومية بالإهتمام الكافي بالخدمات و التعرف على توقعات الزبائن؛

- التقليل من شأن الزبائن ذاتهم والإدعاء بأن الزبائن أنفسهم لا يعرفون تماما ما الذي يجب أن يتوقعوه.

ب. **الفجوة الثانية:** وتنتج عن الإختلاف بين تقديرات الإدارة لتوقعات الزبائن من الخدمة والمواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل ومن أسبابها:

- عدم الإلتزام بتقديم مواصفات جودة أداء الخدمات من قبل مقدميها؛

- إعتقاد الإدارة في عدم جدوى تقديم جودة عالية للزبائن.¹

ج. **الفجوة الثالثة:** وتنتج عن الإختلاف بين مواصفات جودة أداء الخدمة والأداء الفعلي لهذه المواصفات ومن أسبابها:

- تدني مستوى مهارة مقدمي الخدمة؛

- عدم وضوح دور مقدمي الخدمة.

¹صفاء محمد هادي الجزائري، علي عباس محمد، بشرى عبد الله شنت، " قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام البصرة "، مجلة دراسات إدارية، المجلد 04، العدد 07(2011): ص 23

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

د. **الفجوة الرابعة:** وتنتج عن الخلل في مصداقية منظم الخدمات من ما تمكنه من مستويات أداء الخدمات وما تقدمه فعليا ومن أسبابها:

- قلة الإتصالات الجانبية بين أقسام منظمة الخدمات؛

- المبالغة في إطلاق الوعود عن مستويات العالية الجودة.¹

هـ. **الفجوة الخامسة:** وتنتج عن الإختلاف بين ما أدركه الزبائن من مستويات أداء الخدمات وتوقعاتهم المسبقة لهذه المستويات، وللقضاء على هذه الفجوة لابد من القضاء على الفجوات الأربعة السابقة لأنها تسبب خللا في الخدمات المقدمة.

2- النموذج الإتجاهي (Servperf): إستمرار الجهود المبذولة للتوصل لنموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمات فقد توصل كل من "Taylor" و"Gronin" إلى مقياس (Servperf)، حسب هذا النموذج يتم قياس جودة الخدمات على الأداء الفعلي للخدمات المقدمة بإعتبار أن جودة هذه الخدمات يمكن الحكم عليها مباشرة من خلال اتجاهات الزبائن، حيث أن جودة الخدمات حسب هذا النموذج تساوي الأداء الفعلي بمعنى أنه يلغي فكرة قياس جودتها على أساس الفجوات كما أنه يعتمد على نفس الأبعاد المستخدمة في النموذج السابق (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، اللباقة)².

¹ عماد عبد الجبار علي غناوي، "قياس جودة الخدمات الصحية وفق أنموذج SERQUAL"، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 11 (2020)، ص 310

² قاسم نايف علوان المحياوي، مرجع سبق ذكره، ص 103

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ومن التحفضات التي وجهت لنموذج الفجوات بأن هذا المقياس يقيس في حقيقة الأمر رضا الزبون وليس الجودة، بإعتبار أن الرضا هو شعور ذاتي عن مدى تحقيق توقعات الزبون بشأن عملية الخدمات المحددة ومكافئتها أو تفوقها على التضحية المقدمة مقابلها، فالرضا يرتبط بعملية الخدمات أكثر من مقدم الخدمة، ويقوم هذا النموذج على الإفتراضات التالية:¹

- أ. في أول مرة يقتني الزبون الخدمات فإن توقعاته تحدد عن تقييمه لجودتها.
- ب. يلجأ الزبائن إلى إعادة النظر ومراجعة المستوى الأول للجودة في حالة عدم رضاه عن عدة تعاملات مع المؤسسة.
- ج. إن الخبرات السابقة للزبائن تؤدي إلى مراجعة لإدراكاتهم للخدمات المقدمة وبالتالي فتقييم الزبون لمستوى الخدمات أو نتيجة التعديلات الإدراكية ومنه فالرضا عن الأداء الفعلي يساهم في تشكيل إدراكات الزبون لجودة الخدمات، ولأن هذا النموذج يقوم على تقييم الأداء الفعلي فهو يتطلب تقييم أداء مقدم الخدمة، وهذا ما يجعله يلغي فكرة قياس التوقعات لأنها تتغير بعد الحصول على الخدمة فعلا.

المطلب الثالث: علاقة الرقمنة بجودة الخدمات العمومية

بسبب النقائص التي كان يعاني منها المرفق العمومي وكذلك عدم جدوى العمل بالأسلوب التقليدي الذي كان سائدا في الأغلب تمثل الرقمنة حلقة جديدة ضمن أساليب التطور الإداري الحديث، إذ يؤدي الإعتماد على هذا البديل لإحداث سلسلة من التغيرات المتلاحقة بغية جودة الخدمة وتحسينها.

¹ صالح بوعبدالله، " نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2014)، ص 60

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

أولاً: أولوية تطبيق الرقمنة في الإدارة لتحسين الخدمات العمومية

سعت المؤسسات بمختلف الطرق لتحسين الخدمات العمومية، حيث إستفادة من تجارب ناجحة في هذا المجال، بداية من تأطير وتكوين الكفاءات البشرية على الخدمات الرقمية، ورصدها للأغلفة المالية الخاصة، فإعتماد التكنولوجيات الحديثة في المجال الإداري أصبح ضرورة حتمية لخلق تحول نوعي ليس من الوظائف الحكومية والإدارية فحسب بل لتأسيس مجتمع معلومات له القدرة على التعامل مع المستجدات التقنية، بما يساهم في خلق شراكة بين جل القطاعات والمؤسسات، وهذا لن يحدث إلا عن طريق خلق بنية تحتية تقنية، ومن بين أهم المبررات التي أدت إلى إعتماد الرقمنة وهي:

- وقوع الإدارات تحت ضغوط مستمرة من أجل تحسين خدماتها وذلك بسبب كثرة التعقيدات في مجال التعاملات في الإدارات المختلفة؛
 - تنامي البيروقراطية بصورة يومية، حيث تعاني الأجهزة الحكومية من تدني مستوى الأداء في الخدمات؛
 - تسارع التقدم التكنولوجي، مما أدى إلى ضرورة الإستجابة والتكيف مع المتطلبات البيئية؛
 - حاجة الموظفين إلى التعاملات السريعة وبشكل مضمون عبر قاعدة رقمية.¹
- وعليه فإن تطبيق الرقمنة أصبح ضرورة حتمية في مختلف مؤسسات الوطن لما لها من أهمية كبيرة فهي تحسن من الخدمات العمومية وتزيد من جودة منتجات المؤسسة، كما تسهل عملية تقديم الخدمات.

¹ فوزية صادقي، مرجع سبق ذكره، ص ص 21-22.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ثانيا: دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية

أضحى اليوم إستخدام الرقمنة في تسيير الخدمات العمومية ضرورة لا بد منها وهذا بالنظر لما تقدمه المؤسسات لتطوير الخدمات المقدمة من خلال:¹

- تكريس مبدأ إستمرارية الخدمات، أي تقديم المؤسسة خدماتها بشكل مستمر دون توقف؛
- التغلب على المشاكل الإدارية والبطء في إتخاذ القرارات والعمل على إستخدام القوانين التي من شأنها القضاء على عجز المرافق العامة؛
- تقديم أحسن خدمات لزبائن وهذا من خلال التعرف على المشاكل وتشخيصها بإستخدام أحدث التكنولوجيات لمعرفة جوهر المواضيع وتحليلها وإقتراح الحلول المناسبة.
- يمكن القول أن الرقمنة تساعد في تخفيف الإجراءات الإدارية وذلك من خلال التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الرقمية، كما تسعى إلى تحسين جودة الخدمات العمومية.

ثالثا: تأثير الرقمنة على جودة الخدمات العمومية

من أهم مزايا تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية هي:²

- تساهم الرقمنة في توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها أمام أفراد المجتمع؛
- تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لإستخدامات متعددة؛
- تساهم في تحقيق إتصال أفضل وأسرع، مما يساعد الزبائن في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة؛
- تساعد المؤسسات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما تساعد على تحسين جودة الخدمات المقدمة؛

¹رابحي بوعبد الله " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية "مجلة شعاع لدراسات الإقتصادية، المجلد4، العدد1، (2020): ص 201.

²نور الدين بريار، مريم مشري " مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية " مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد1، العدد1(2016): ص 63.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- تساعد على زيادة ولاء الزبائن نتيجة الإستجابة السريعة والمبسطة للخدمة العمومية؛
 - الوصول الآلي للمعلومات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية.
- تأثر الرقمنة تأثيرا إيجابيا على جودة الخدمات العمومية فهي تساعدها على توفير المعلومات في وقت قصير وتقلل من الأعباء الورقية.

رابعا: التحول نحو إدارة عمومية رقمية

إن تطبيق الرقمنة في مختلف المؤسسات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للزبائن وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمات العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها وهذا ما يتمثل في الأبعاد التالية:

- أ. **مردودية الخدمات العمومية:** وتتمثل في مدى مردودية مشاريع الخدمات العمومية، ومختلف إسهامات في إعادة ترتيب الخدمات المقدمة للزبائن وما هي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة ثم الوصول إلى كسب رضا الزبائن وثقتهم بمؤسسات الخدمات العمومية؛¹
- ب. **تقليص تكلفة الخدمات العمومية:** من خلال الإتصال عبر الخط دون الإنتقال والتوصل للخدمات من خلال النوافذ مما يتبع تخفيض التكاليف والنتائج عن التنقل الإلكتروني لبوابات الخدمة العمومية؛
- ج. **سرعة الإستجابة وإحترام المواعيد:** حيث يؤدي ربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالإلتزامات مع تحقيق سرعة الإستجابة للخدمات دون تأخر؛
- د. **الدقة:** تشير الدقة إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة؛

¹حسين كليبي، "دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمات العمومية في لجزائر"، مجلة الإجتهد القضائي، المجلد 13، العدد 01(2021): ص 481.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

هـ. سهولة المحاسبة ووضوح الخدمات: إنطلاقاً من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمات العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسب على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمات، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للإستئثار بخدمات جهة دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمات عامة.¹

تمتلك الإدارة العمومية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العمومية الإلكترونية في التحسن من سرعة الإستجابة وتزويد من مستوى الفعالية لدى المؤسسات في تقديم الخدمات.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يمكن القول بأن الدراسات السابقة هي تلك البحوث والدراسات التي أجراها باحثون آخرون في الموضوع أو في المواضيع المشابهة، وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى هذه الدراسات والأهداف التي تسعى لتحقيقها ومعرفت أهم النتائج التي توصلت إليها ليتمكن الباحث فيما بعد من تمييز دراسته عن تلك الدراسات.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

توجد عدة دراسات عربية تناولت موضوع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية من وجهات نظر مختلفة ودراسات ميدانية في مؤسسات متنوعة من بينها ما يلي:

¹رشيدة سالمى، أسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال" مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3 (2017): ص 352.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الدراسة الأولى:

ماجدة عبد الشافي محمد، الرقمنة كآلية لإعادة هندسة المرافق العامة للحد من الفساد الإداري كلية الحقوق جامعة بنها، مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 09، العدد 01، 2023.

هدفت هذه الدراسة الى توجه الدولة لإيجاد آليات فعالة لمكافحة الفساد الإداري في ظل التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال الإستفادة من الرقمنة كآلية لإعادة هندسة العمليات الإدارية للحد من الفساد الإداري في المرافق العامة.

توصلت هذه الدراسة إلى أن إعادة هندسة المرافق العامة أمراً حتمياً في ظل التغييرات التي تواجه المجتمع محلياً ودولياً وأيضاً يمكن لإعادة الهندسة أن تحقق الميزة التنافسية والمرونة وكذلك لتخلص من الروتين بما يساهم في الحد من فرص إنتشار الفساد، كما تعد الرقمنة فرصة كبيرة للمرافق العمومية، يمكن من خلالها إعادة هندسة تلك المرافق حتى تستطيع أن تقدم خدماتها بأقل تكلفة وبسرعة وبجودة عالية، وتمثل الرقمنة نقلة نوعية وتحولاً إيجابياً في إدارة المرافق العمومية بما يساعد على الإرتقاء بمستوى مشاركة المواطنين في الشؤون العامة وتعزيز الرقابة والمسؤولية في أجهزة الدولة الأمر الذي يؤدي للقضاء على الفساد الإداري.

الدراسة الثانية:

أيوب الشكير، نور الهدى دريوش، خولة مسراتي، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في الإدارة العمومية، journal of economic Growth And Entrepreneurship، العدد 2، 2022.

هدفت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الرقمنة في الإدارة العمومية وتحسين الخدمات المقدمة، ومعرفة العلاقة بين الرقمنة وتحسين الخدمات العمومية المقدمة في أحمر العين بولاية تيبازة، وذلك بالتطرق إلى العلاقة بين الرقمنة وأبعاد الخدمة العمومية التي

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تمثلت في الإعتمادية، الإستجابة، الأمان وقد تم الإعتماد على الإستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعه على عينة من المواطنين القاصدين للمصلحة، وبلغ حجم العينة 200 فرد.

توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة إرتباط وتأثير بين الرقمنة وتحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المصلحة لبلدية احمر العين كما وجدت علاقة إرتباط بين الرقمنة وملموسية الخدمات العمومية، فأى تغيير في ملموسية الخدمات يعود الرقمنة بنسبة مقبولة 33,5%، كما هناك أيضا علاقة إرتباط بين الرقمنة وبعد الإعتمادية في الخدمات العمومية وأيضا وجدت علاقة إرتباط بين الرقمنة والاستجابة في الخدمات العمومية، كل ما كانت إستجابة الزبون أكبر كل ما كان مستوى الرقمنة أعلى بنسبة إحصائية 53,5.

وأیضا وجدت علاقة بين الرقمنة وبعد الأمان فأى تغيير في الأمان الذي يشوه الزبائن للخدمات المقدمة يعود للرقمنة بنسبة 30,4% وتوصلت إلى أن هناك علاقة إرتباط بين الرقمنة وبعد الإستجابة في الخدمة العمومية فكل تغيير للمواطنين يعود للرقمنة بنسبة 42,9%.

الدراسة الثالثة:

فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة قسنطينة 3، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرقمنة والخدمات العمومية في الجماعات المحلية وذلك من خلال معرفت العلاقة بين متطلبات الرقمنة وتحسين الخدمة العمومية وهذه المتطلبات تمثلت في غياب الرقمنة ونجاعة المورد البشري والبنية التحتية، معتمدين في ذلك على الإستبان الذي تم توزيعه على موظفي الجماعات المحلية الذي كان عددهم 70 وايضا إستمارة موزعة على المظفين الذي قدر عددهم ب 147 موظف.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة تساهم في تحسين الخدمة العمومية من خلال مؤشرات سواء تعلق بالجمهور او بالموظفين من خلال تحديث موقع الخدمة والإرتقاء بمستوى الموظف لتقديم خدمة بدرجة عالية من الإحتراف، كما وجدت أيضا علاقة إرتباط بين غياب الرقمنة والخدمة العمومية، فغياب الرقمنة يؤدي الى تدني مستوى الخدمة العمومية وكذا وجود علاقة إرتباط بين كفاءة المورد البشري والخدمة العمومية، فالكفاءة تؤثر على مستوى الخدمة العمومية من خلال سرعة تكييف التغيرات التقنية الحديثة وبالتالي تقليص الفجوة الرقمنة.

الدراسة الرابعة:

سلمى بشاري، تطوير الرقمنة كألية ما بعد الكورونا (كوفيد19)، مجلة les cahiers du cread، جامعة الجزائر، المجلد 36، العدد 3، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر وأولوياتها على المدى القصير بإعتبارها إحدى طرق مجابهة آثار جائحة كورونا عند مختلف الدول من جهة وإحدى ركائز النهوض بالإقتصاد الوطني من جهة اخرى، وإن أساس إنتشار وتعميم الرقمنة هو توفير بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والإتصال وركيزة إستدامة إستراتيجية الرقمنة ومواكبة التطورات المستقبلية.

توصلت الدراسة إلى أن تعميم إستخدام الرقمنة في الجزائر ضعيف نتيجة ضعف الرابط الجغرافي بأنترنات عالية التدفق وعدم تطوير تطبيقات ذكية للهواتف وكذلك عدم توفر التكنولوجيا الحديثة كما أن تحسين حوكمة قطاع تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتسريع التطور التكنولوجي وتكثيف إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال يعتبر ركيزة إستدامة إستراتيجية الرقمنة.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الدراسة الخامسة:

سعد الله رشيد، قاشي خالد، دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 02، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ومعرفة العلاقة بين التطبيق الرقمي (Moodle) وتصنيف الجامعة وكذلك العلاقة بين التطبيق الرقمي (MOOC) وتصنيف الجامعة وتكوين أساتذة جامعة لمسيلة وذلك بالإعتماد على مقابلة بعض المسؤولين على مشروع الرقمنة بجامعة لمسيلة.

توصلت هذه الدراسة إلى أن التطبيق الرقمي (Moodle) له علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة لمسيلة وذلك لأنها تعكس دور الرقمنة في تحسين عملية التعلم والتواصل بين الطلبة والأساتذة ولها علاقة قوية بين التطبيق الرقمي (MOOC) وتصنيف الجامعة، كما أن لمرئية الجامعة (Visibility) علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية مع أساتذة الجامعة لما لها من دور في إيصال أبحاث الأساتذة للعالمية.

الدراسة السادسة:

عبد الله بجمايوي، سبل تحسين الخدمة العمومية وعصرنة الإدارة العامة بالجزائر، كلية الحقوق والعلوم السياسية، مجلة القانون والمجتمع، المجلد 7، العدد 02، 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر عصرنة الإدارة الجزائرية في تحسين الخدمة العمومية، وذلك من خلال تفعيل الجهود لإصلاح الإدارة العمومية وتنظيم المهام ما بين الإدارة المركزية والإدارة المحلية والعمل على تطبيق الإدارة الالكترونية الأمر الذي ينعكس إيجابا على علاقة الإدارة بالمواطن ويؤدي إلى تحسين الخدمات التي يقدمها.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

توصلت هذه الدراسة الى أن التجربة الجزائرية لا تزال فتية ومتواضعة فيما تخص عصرنة الإدارة وتطبيق الإدارة الإلكترونية وكذلك عدم قدرة النصوص القانونية على مواكبة طموحات الحكومة نحو عصرنة الخدمة العمومية وتحسينها وأيضا فإن التنظيم الإداري الجزائري غير قادر على التحكم في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وليس قابلا لتفتح على تجربة رائدة في مجال عصرنة الإدارة وتطويرها وتحسين الخدمات العمومية.

الدراسة السابعة:

دليلة قادة، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية، دراسة حالة وزارة الداخلية والجماعات المحلية في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2017.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف عما إذا كانت الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن وذلك بالإعتماد على أسلوب دراسة الحالة بإسقاط الجانب النظري على واقع وزارة الداخلية والجماعات المحلية بالجزائر إنطلاقا من التغيير الحاصل في مفاهيم الإدارة العمومية والخدمة العمومية إعتمادا على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما تهدف إلى الوقوف على نجاح تجربة الإدارة الإلكترونية في الجزائر المرتبطة بتطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك نظام الإدارة الإلكترونية يجعل المواطن أكثر قربا من الإدارة بالإضافة إلى ترسيخ مبادئ التحكم في الخدمة العمومية.

توصلت هذه الدراسة إلى أنه فعلا نظام الإدارة الإلكترونية يعطي نموذج جديد للإدارة والخدمة العمومية، سواء بين الهيئات الإدارية أو الخدمات الموجهة للمواطنين بتقديم خدمات عبر الشبكة وكذلك توصلت إلى أن صفة تكنولوجيا المعلومات في الجزائر مازالت متأخرة في نشر هذه التقنيات على مستوى الوطن رغم الإمكانيات المادية التي توفرها وزارة البريد فهي لا تزال تعاني من مشكل بناء الإطار العام والضعف في تكنولوجيا الرقمنة والاتصال

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

وأیضا فإن الإستفادة من نظام الإدارة الإلكترونية ومختلف تطبيقاتها جعلها تتوجه نحو تقديم خدمات إلكترونية مما ساعدها على تنشيط الإجراءات وبالتالي خدمة المواطن بوقت وجهد ومسافة أقل، أي تقريبه من الإدارة وترسخ المبادئ التي تحكم الخدمة العمومية الإلكترونية والمساواة والتخلص من حالات الوساطة وتقديم الخدمة بكفاءة.

الدراسة الثامنة:

عبد الكريم عاشور، دور الإدارة الإلكترونية لترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، جامعة منتوري قسنطينة، 2010.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تشكيل آليات محورية ترشد الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية تطبيقا لنموذج الامريكي والتجربة الجزائرية إعتماذا على الدراسات المقارنة والدراسات السابقة.

توصلت هذه الدراسة الى أن التجربة الجزائرية في نموذج الإدارة الإلكترونية قد مثلت مجموعة من الخيبات الأولية تعبر عن وجود رغبة في التحول إلى الخدمة العمومية الإلكترونية وهي بحاجة ماسة إلى برامج تكنولوجيا في مؤسساتها الخدمية العمومية وكذلك فقدان البيئة الإلكترونية المناسبة للإستراتيجيات وهو ما يدعو إلى ضرورة النظر فيما خطط وفيما سينفذ، إضافة الى برامج التحول الإلكتروني ذات التخطيط الإستراتيجي بعيد المدى وهو ما لا يخدم مسار الخدمة العمومية في الوقت الحالي.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الدراسة التاسعة:

سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الجزائر بن يوسف بن خدة، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، 2008.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية وما إذا كان هناك مبادرات ومحاولات للإستفادة من تكنولوجيا الرقمنة، وإذا كانت المكتبات الجامعية الجزائرية تمتلك الشروط التقنية والمادية والبشرية والمالية لتطبيق الرقمنة ولتنسيق الجماعي الرسمي المشترك لجهود الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، وذلك بالإعتماد على أسلوب الإستبيان المقدم إلى الموظفين في المكتبات من أجل جمع المعلومات الكاملة حول الرقمنة.

توصلت هذه الدراسة إلى أن المكتبات تتعامل مع تكنولوجيا الرقمنة على ثلاث مستويات، مستوى المبادرة ورقمنة الأرصدة المحلية ومستوى المشاركة والتعاون في رقمنة الأرصدة المشتركة ومستوى الرقمنة من خلال تحميل الأرصدة التي تم رقمنتها في مكتبات أخرى من العالم كما تبقى وتيرة مشاريع التحول الرقمي بالرغم من إيجابياتها بطيئة بالنظر إلى المعطيات المادية والمالية والبشرية التي تفتقر إليها المكتبات الجامعية في الوقت الراهن وبقاء التخوف مما هو رقمي وإلكتروني.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

توجد عدة دراسات أجنبية تناولت موضوع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية من وجهات نظر مختلفة من بينها ما يلي:

الدراسة الأولى:

Honda Lounes, Examen de la numérisation de service public en Algérie ,Revue de science économique et gestion et science ,vol 15, N: 02,2022.

- هدى لونس، إختبار الرقمنة في الخدمات العمومية بالجزائر، مجلة الإقتصاد والتسيير والعلوم، المجلد 15، عدد 02، 2022.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تحديث الخدمات العمومية من خلال الرقمنة بالجزائر، وقد إعتمدت الدراسة على المقابلة لمناقشة الإهتمام الذي توليه الدولة لإدارة الخدمة العمومية وأيضا رؤية الخطة الإلكترونية بالجزائر، وقد تم أيضا تجميع أكثر من 46 مقالا حول هذا الموضوع.

توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة العامة لم ترتقي بعد كأولوية للدولة رغم الإصلاحات من عام 1946، وأن مرصد الخدمة العمومية وجودتها مجرد هيئة إستشارية دون شرعية أو سلطة تنفيذ لسياسة مستدامة لجودة الخدمة، كما سجلت الدولة إنجازات ودور ملموس على مدى 13 عاما ولكن هو أقل بكثير من التوقعات، وأن الحواجز التي تعترض الرقمنة هي التي حالت دون وجود رؤية إستمرارية في الإستراتيجيات المختارة.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الدراسة الثانية:

LorenzoArotito , the influence of firm digitization on sustainable innovation performance and the moderating role of corporate sustainability practices,Business strategy and the Environment, vol 32, Issue 08,2022, <http://doi.org/10.1002/bse.3415>

- لورنزو أروتيتو، تأثير الرقمنة على الابتكار المستدام والدور المعمول للمؤسسات الخدمية، مجلة إستراتيجية العمل والبيئة، المجلد 32، عدد 08، 2022

سلطت هذه الدراسة الضوء على العلاقة بين الرقمنة في المؤسسات وإحتمالية إطلاق ابتكارات مستدامة، وكذلك تقوم بتقييم تأثير درجة الرقمنة على الممارسات المستدامة في المؤسسات وهذا بإقتراح عدة أسئلة تتعلق بالموضوع في شكل إستقصائي وعرضها على عينة مكونة من 141 شركة ثم جمع معلوماتها من المسح Flash,urobq، ثم ترجمة النتائج في شكل جداول ومخططات.

توصلت هذه الدراسة إلى أن إستدامة المؤسسات وإعتمادها على الرقمنة يخلق القيمة الإجتماعية والإقتصادية والبيئية، ويمكن أن تأخذ عوامل طارئة أخرى بعين الإعتبار ذات صلة بالتحول الرقمي والابتكار مثل تدهور المعرفة والتدريب، وإعتماد الرقمنة في المؤسسات وإستدامتها سلاح ذو حدين من حيث التوتر الذي يخلق جراء درجة إعتداد الإهتمام والتعاون وتوفر المواد وانتشار الجوانب الرقمية والمادية للأعمال.

الدراسة الثالثة:

Imane Ramdi ,datechnologie digitale et la profession ,Quill impact ? Faculté des Science juridiques ,economiques et Sociales de fés ,International journal of Accounting Finance Auditing Management S Economies ,vol2,n: 6,2021.

- إيمان رمزي، التكنولوجيا الرقمية ومهنة التدقيق: ما الأثر؟ جامعة العلوم القانونية والإقتصادية والإجتماعية بفاس، المجلة الدولية للمحاسبة والمالية والتدقيق والإدارة والإقتصاد، مجلد 2، العدد 6، 2021.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مهنة التدقيق في عصر التكنولوجيا الرقمية وتحسين جودة مهنة التدقيق بالتكنولوجيا الرقمية والذكاء الاصطناعي ومدى مساهمة التحول الرقمي عبر نماذجه التكنولوجية في تحسين جودة مهنة التدقيق وذلك بالإعتماد على المقابلة مع مراجعي الحسابات من شركة التدقيق الكبرى

توصلت الدراسة إلى أن رقمنة الشركات تتيح للمدققين الفرصة ليصبحوا خبراء في التدقيق الرقمي وقد أثر تطورها على ممارسة تدقيق تكنولوجيا المعلومات، كما أنها تقدم مساعدة حقيقية في تطوير الشركات والمؤسسات وكشفت على أن هناك إختلاف كبير بين الشركات الكبرى والشركات الصغرى من حيث تأثير الرقمنة لتصبح مهنة التدقيق أكثر أهمية وتجلب قيمة مضافة للزبون لأنها تمكن المدقق من توفير الجهد وتقلل وقت جمع البيانات وتحسن إنتاجية وكفاءة مهنة التدقيق.

الدراسة الرابعة:

Alex Koster and others, Digitization for economic growth and job creation, Formerly Business company, vol 07, Issue 03, 2020.

-آلكس كوستر وآخرون، دور الرقمنة في النمو الإقتصادي وخلق مناصب عمل، مجلة أعمال ومنظمات، المجلد 07، عدد 02، 2020.

سعت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة بين الرقمنة والنمو الإقتصادي وبالتالي دورها في خلق مناصب عمل إتمدت في ذلك على دراسات وتحاليل دراسات متعلقة بأهم المتغيرات المرتبطة بالنمو الإقتصادي وخلق مناصب عمل خاصة بعدة دول ثم ترجمتها في جداول ومنحنيات حيث كانت هذه الدراسات للسنوات العشر الأخيرة.

توصلت هذه الدراسة إلى أن الرقمنة تعتبر محرك إقتصادي يسرع النمو ويسهل فرص العمل في ظل البيئة الراكدة كما أنها مساعد رسمي في تحفيز السياسات وخلق مناصب العمل، ويكون تأثير الرقمنة متفاوت حسب القطاع والبلد ويساهم في زيادة معتبرة في

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الخدمات والإقتصاد، وأيضا تشجع وتطور القدرات اللازمة لتحقيق خطط الرقمنة وهذا لإستعاب وإستخدام الخدمات.

الدراسة الخامسة:

Gaëlle Bequet et Laure Cédelle , numérisation et patrimoine documentaire ,
vol: 45,N 02,2000

- جايل بيكيه ولور سيديل، ارقمنة والتراث الوثائقي، مجلد 45، العدد 02، 2000

هدفت الدراسة إلى إبراز الأهمية الكبيرة التي تكتسبها الرقمنة بكونها أصبحت منتشرة في البيئة الجديدة ولم تعد الرقمنة حكرا على المؤسسات الكبيرة وإنما يمكن لأي مؤسسة مهما كانت إمكانياتها ان تدخل في هذه المسألة بشرط ضرورة فحص القدرات المالية وطرق التمويل وإستكشاف المشاريع الجارية في البلدان من أجل تحديد موقع المشروع وهيكله البيئة العامة.

توصلت هذه الدراسة إلى أن نجاح مشروع الرقمنة يستوجب البقاء في حالة من اليقظة التكنولوجية والمعلومات في ترصيد كل المستجدات في مجالات الرقمنة وكذلك كيفية وضع مخطط لرقمنة كعملية مع الإشارة الى تطبيقات الرقمنة في المكتبات العامة الفرنسية والتي تشهد حالة من الإستكشاف والترسيم خلال ضبط وحصر المبادرات الجارية.

المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

من أجل المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيري الدراسة الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، والتي توصلت إلى العديد من النتائج والتوصيات التي من شأنها أن تعزز الدراسة الحالية سيتم في هذا المطلب التطرق إلى أوجه التشابه وأوجه الاختلاف ومجالات الاستفادة من الدراسات السابقة.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

أولاً: أوجه التشابه

تتشابه هذه الدراسة مع جميع الدراسات السابقة فيما يلي:

- 1- **منهج الدراسة:** تشابهت الدراسات السابقة مع الدراسات الحالية باعتمادها الإستبيان كأداة دراسة وقد إستعملت أغلب الدراسات برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)، وإنتهجت المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة الحالة.
- 2- **المتطلبات:** تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في الاعتماد على عدد المتطلبات المتعلقة بالرقمنة (المادية، البشرية، الثانوية، المالية).
- 3- **المعايير:** تشابهت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في الإعتماد على عدد المعايير المتعلقة بجودة الخدمات العمومية (الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف، الأمان).
- 4- **موضوع الدراسة:** أغلب الدراسات إتفقت مع الدراسة الحالية في دراسة موضوع الرقمنة.

ثانياً: أوجه الاختلاف

تمثلت أوجه الإختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة في العديد من الأشياء من بينها والمجال الزمني والمكاني والعينة ومجتمع الدراسة ونوع القطاع ومن حيث الهدف والجدول التالي يوضح هذه الاختلافات.

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

جدول رقم(01): أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	نقاط الإختلاف
تمت الدراسة في أماكن مختلفة (تيبازة، قسنطينة، الجزائر، المسيلة... إلخ) وفي الفترة ما بين 2000 و2023	تمت الدراسة في إتصالات الجزائر - تبسة - سنة 2024	المجال الزمني المكاني
تناولت الدراسات السابقة عينة مختلفة عن الدراسة الحالية وتكون إما كبيرة أو صغيرة.	تمثلت عينة الدراسة في 317 زبون في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -	العينة
تناولت الدراسات السابقة مجتمع مختلف عن الدراسة الحالية والكثير منها تمثل في الموظفين.	تمثل مجتمع الدراسة في عدد زبائن مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -	مجتمع الدراسة
كانت الدراسات السابقة في القطاع العام وفي القطاع الخاص.	كانت الدراسة في القطاع العام أو المتمثل في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -	نوع القطاع
كانت أهداف الدراسات السابقة مختلفة، فقد درست كل متغير مع متغير آخر.	هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -	الهدف
كانت دراسة الموضوع في الدراسات السابقة مخلقة فلقد وجهت معظمها الإستبيان إلى الموظفين.	تم الدراسة بإستخدام إستبيان موجه إلى الزبائن ومقابلة مع مسؤول مصلحة الإتصال في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -	دراسة الموضوع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الدراسات السابقة

الفصل الاول: الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ثالثا: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

تم الاستفادة من الدراسات السابقة في العديد من الجوانب منها:

- ساعدت على تجنب الوقوع بالأخطاء التي وقع بها الباحثون السابقون؛
- ساعدت في التعرف على بعض المراجع التي تستخدم الدراسة الحالية؛
- ساهمت في التعرف على كيفية إعداد الدراسة؛
- ساهمت في إثراء الدراسة الحالية؛
- ساهمت في صياغة إستبيان يتوافق مع أهداف الدراسة؛
- ساعدت في التعرف على الوسائل الإحصائية المناسبة والمستخدم في هذه الدراسة.

الفصل الاول :الإطار النظري للرقمنة و جودة الخدمات العمومية

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل الى أهم الأساسيات المتعلقة بالرقمنة المتمثلة في (المفهوم، المتطلبات، المبادئ والأشكال)، وهو ما يبين أن الرقمنة مفهوم واسع، حيث تتميز بالعديد من المزايا فهي تقلص الوقت وتمكن الوصول الى المعلومات من أي مكان ووقت، وتسهل تبادلها رقميا.

أما جودة الخدمات العمومية فتمثلة في (مفهومها، اهميتها، معاييرها، العوامل المؤثرة فيها، نماذجها)، وهو ما يبين أن جودة الخدمات العمومية تلعب دورا كبيرا في المؤسسات العمومية، وبالتالي أصبح من الضرورة توجيه مزيد من الإهتمام والبحث عن سبل لتطوير وتحسين جودة هذه الخدمات.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تمهيد الفصل

بعد الدراسة النظرية التي تم التطرق فيها إلى موضوع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، والتعرف على بعض من الدراسات السابقة التي تم الإستفادة منها في هذه الدراسة، سيتم في هذا الفصل إستكمال الدراسة من خلال إسقاط مختلف الجوانب المتعلقة بالجانب النظري على الواقع في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة-وذلك من خلال مبحثين:

المبحث الأول: تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي لدراسة، وتحليل النتائج واختبار الفرضيات.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المبحث الأول: تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر Algérie Telecom

تعد إتصالات الجزائر من أهم المؤسسات في سوق الإتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، والتي تشهد تطورات مذهلة في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من الخدمات الموجبة للزبائن والخواص.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة إتصالات الجزائر

أولاً: تعريف مؤسسة إتصالات الجزائر Algérie Telecom

تعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر مؤسسة حديثة النشأة تهدف أساسا للوصول إلى تكنولوجيا أحدث في ميدان الإتصال، وهي متعامل تاريخي لديه أكثر من 30 سنة من الخبرة والتواجد في جميع أنحاء الجزائر في مجال الإتصالات السلكية واللاسلكية، وتعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر من أهم المؤسسات الناشطة على المستوى الوطني، وذلك لما لها من أهمية بالغة في مجال الإتصالات وهي وليدة القانون المتعلق بإعادة الهيكلة لقطاع البريد والمواصلات.¹

ثانيا: نشأة وتطور المؤسسة

إتصالات الجزائر هي مؤسسة ذات أسهم برأسمال عمومي رائدة على المستوى الوطني تهدف أساسا للوصول إلى تكنولوجيات أحدث في مجال الإتصال، نشأة هذه المؤسسة بموجب المرسوم رقم 03 / 2000 المؤرخ في 5 أوت 2000 في إطار الإصلاحات التي مست قطاع البريد والمواصلات، والتي أدت إلى تقسيم البريد والمواصلات إلى قسمين هما: بريد الجزائر وإتصالات الجزائر، وهي تعتبر مؤسسة اقتصادية زاولت نشاطها في 2003/01/01 ومن الناحية القانونية هي مؤسسة ذات أسهم برأسمال قدره 61.175.180.000 دج المقيدة في السجل التجاري برقم 18083B02 وتشمل 48 وحدة

¹. نبذة عن إيصالات الجزائر اليوم، <https://www.algeriatelecom.dz>، 2024/02/21، على الساعة: 10:44

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

موزعة على كافة التراب الوطني تقوم بتقديم مجموعة من الخدمات بشكل طبيعي أومعنوي¹.

يتمثل تطور هذه المؤسسة في أنها مؤسسة ذات أسهم ملكيتها 100% لدولة بدأت ببيع الهاتف الثابت وبعدها وفترة الأنترنت لزبائن وبعدها قامت بتوفيرها لمؤسسات الدولة.

ثالثا: الخدمات التي تقدمها مؤسسة إتصالات الجزائر Algérie Telecom

تقدم مؤسسة إتصالات الجزائر مجموعة من الخدمات تتمثل في:²

1-الهاتف الثابت: إتصالات الجزائر تعرض وتمنع شبكة إتصالات مثالية تضمن جودة عالية في نوعية المكالمات وهذا بفضل شبكة الهاتف الثابت السلكي وتتمثل خدمات الهاتف الثابت في:

أ. **خدمة المنبه:** هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يبرمج بنفسه نداء أو نداءات التنبيه ويمكنه أن يلغي أحدا أو كل النداءات المبرمجة؛

ب. **المحاضرة الثلاثية:** هذه الخدمة تسمح بالنداء لثلاثة مشتركين في نفس الوقت، فالمستعمل يمكنه أن يحتفظ بأحد من مكالميه أو الربط بينهما، كما يجب توفر الزر (R) على الهاتف المستعمل بفضل هذه الخدمة يمكن إجراء إجتماعات بعيدة المدى؛

ج. **تحويل النداء:** هذه الخدمة تسمح للمشارك أن يحول كل النداءات التي تاتيها إلى رقم آخر يختاره هو والموجود داخل نفس المقاطعة؛

د. **ترقيم مختصر:** هذه الخدمة تسمح بإستبدال الأرقام الهاتفية التي عادة ما تستعمل بكثرة برقم واحد؛

¹معلومات من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

²معلومات من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة -

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

هـ. الفاتورة المفصلة: هذه الخدمة تسمح للمشارك، الحصول في نهاية كل فترة على قائمة إتصالات المنجزة من جهازه في نفس الفترة؛

و. الإتصال المباشر الوافد: (DID) وهي خدمة (Direct Inward Dialling) خدمة الأرقام الافتراضية أو ما يعرف بالاتصال المباشر الوافد تعرف رواج تجاري كبير خارج الجزائر وبشكل اخص في كل من أمريكا، كندا والبلدان الأوروبية، والتي قامت بتفعيلها إتصالات الجزائر بالمؤسسات مع متعامل أجنبي من خلال DID وإرسال لهذا المتعامل حزمة أرقام هواتف عادية، مع التعريف البسيط لها على أن يتم تشغيل هذه الأرقام خارج الجزائر إذا أراد الشخص الإتصال من داخل الجزائر؛

ز. الهاتف الثابت اللاسلكي WLL

بالإضافة إلى الرابط بالخيوط للهاتف الثابت، إتصالات الجزائر توفر اليوم تقنية تسمح بتحقيق إتصالات بين المشتركين وهيكل الإتصالات.

2- خدمة الأنترنات:

إتصالات الجزائر "جواب" فرع مجمع إتصالات الجزائر، مهمتها في وضع خبراتها وطموحاتها، وكذا قدراتها في خدمة الإبتكار والتجديد الذي، يعمل على تنوير وتطوير الخدمات المتعلقة بالمشاريع، وكذا مساندة طموحات زبائنها من خلال العمل على تقديم تكنولوجيا حديثة عالية الجودة، تسمح بحرية الإبحار في شبكتها، وتتمثل خدمات الأنترنات في: ¹

أ. خدمة الألياف البصرية (Idoom Adsel): توفر هذه الخدمة العديد من المزايا مقارنة بتقنيات الإتصال الأخرى، بفضل الألياف البصرية يمكن الإستفادة من أنترنات أسرع وتدفق أكبر وثبات متزايد للأنترنات وكذلك الإستفادة الكاملة من النشاط عبر الأنترنات

¹الخدمات التي تقدمها مؤسسة إتصالات الجزائر، <https://www.algeriatelecom.dz>، 2024/02/25، على

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

سواء من أجل متابعة البث المتواصل أو لعب ألعاب الفيديو عبر الأنترنت أو تنزيل الملفات الكبيرة أو تصفح الويب؛

ب. **خدمة (4GLTE):** تمثل تكنولوجيا الجيل الرابع وهي مرحلة التدفق الجد عالي، حيث تسمح لزيائنها من الإستفادة من الأنترنت دون الحاجة إلى الهاتف النقال أو الكوابل أو غيرها يكفي الحصول على المودام فقط، كما أنها تمكنهم من الإبحار في الأنترنت عن طريق الكمبيوتر المحمول، الهواتف الذكية واللوحات؛

ج. **خدمة إيدوم أديزال (Idoom Adsel):** هي بطاقات تمكن الزبائن من تعبئة حسابهم بكل بساطة وفي كل وقت مهما كان تدفق إتصالهم وتتمثل عروضها في:

- 10 ميغابيت ب 1600 دج لشهر؛
- 15 ميغابيت ب 1990 دج لشهر؛
- 20 ميغابيت ب 2599 دج لشهر؛
- 50 ميغابيت ب 2799 دج لشهر.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

رابعاً: عدد زبائن إتصالات الجزائر

تتميز مؤسسة إتصالات الجزائر بعدد كبير من الزبائن يتم ذكرهم في هذا الجدول:

الجدول رقم (02): عدد زبائن إتصالات الجزائر

أكثر من 5,6 مليون زبون	- عدد الزبائن الموصولين بخدمة الانترنت
أكثر من 1,2 مليون زبون	- عدد الزبائن الموصولين بخدمة الألياف البصرية
أكثر من 2,7 مليون زبون	- عدد الزبائن الموصولين بخدمة ADSL/VDSL
أكثر من 1,7 مليون زبون	- عدد الزبائن الموصولين بخدمة انترنات الجيل الرابع Idoom 4G
اكثر من 500 وكالة تجارية	- الشبكة التجارية

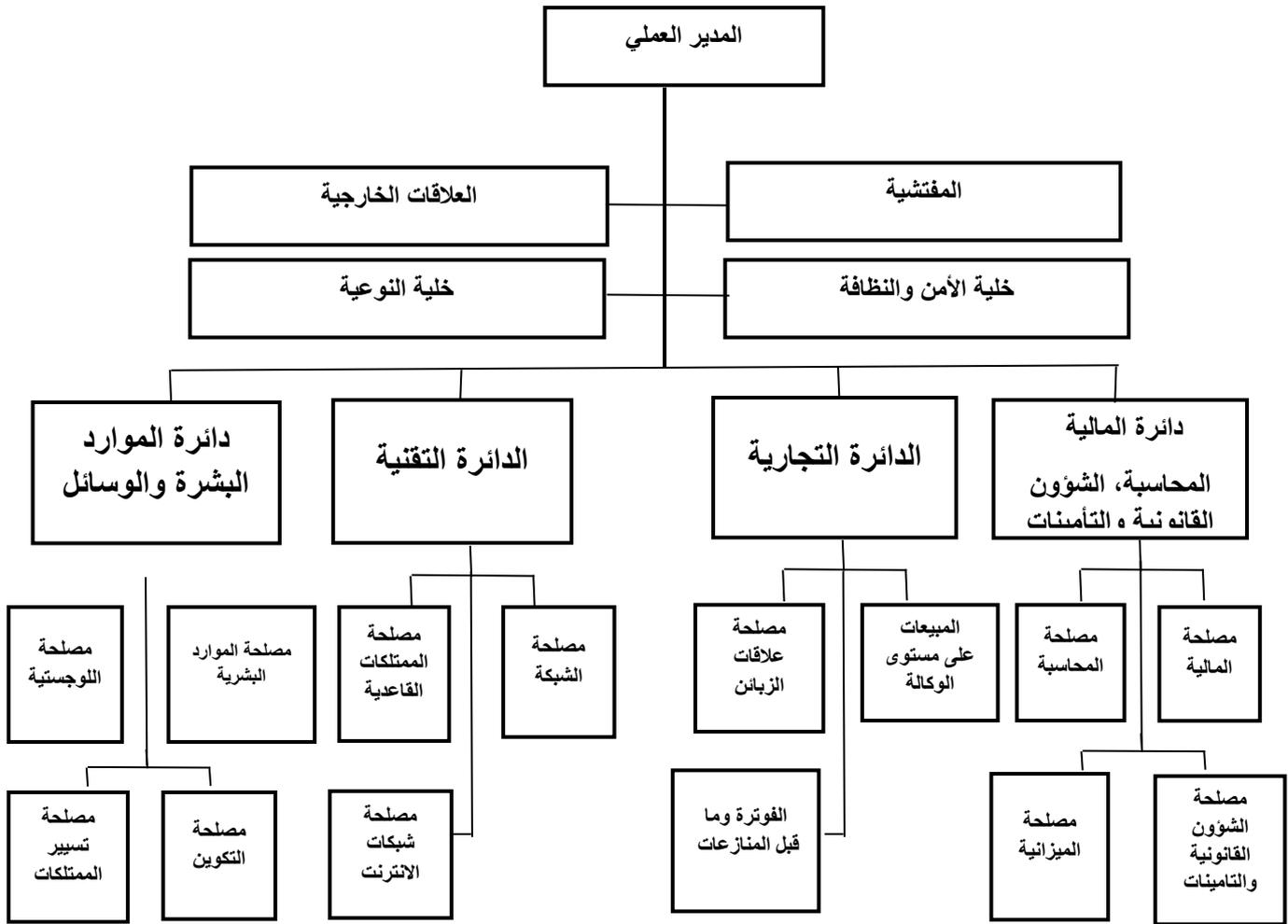
المصدر: الموقع الرسمي لاتصالات الجزائر <https://www.algeriatelecom.dz>

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر Algérie Telecom

بهدف التسيير الحسن في المؤسسة لمختلف الإدارات والمصالح لجأت المؤسسة إلى التوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم أعمالها بتوظيف لإطارات ذات كفاءة تساهم في ترقية خدماتها وتعددتها من خلال وضع هيكل تنظيمي يترأسه مدير عملي ويحتوي على:

الشكل رقم(02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة



المصدر: معلومات مقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

إن مديرية إتصالات الجزائر مؤسسة إقتصادية ذات طابع تجاري خدمي تعمل على توفير وتسهيل المبادلات والإتصالات بين أفراد المجتمع، وتنقسم مديرية إتصالات الجزائر إلى أربعة دوائر وكل دائرة تنقسم بدورها إلى مصالح، وأوكلت لكل مصلحة مهام لإكمال العملية الإدارية في أحسن الظروف.¹

1-الخلايا: توجد في مؤسسة إتصالات الجزائر أربعة خلايا مختلفة المهام، وهي تقوم بتنفيذ الأوامر الصادرة من مدير العملية، وذلك بغية تحقيق أهداف منشودة من خلال الوسائل المتاحة وتتمثل في:

أ. الخلية التفتيشية:

تقوم هذه بفتح التحقيقات مثل التحقيق حول سرقة الكوابل وتطبيق القانون؛

ب. خلية العلاقات الخارجية:

تقوم بتحسين صورة المؤسسة أمام الزبائن أوالمستثمرين وكذلك تمثل المؤسسة؛

ج. خلية الأمن الداخلي للمؤسسة:

توفر الوسائل اللازمة لحماية المكاتب وتحدد فرقة حراسة تسهر على أمنالإدارة وجميع هياكلها؛

د. الخلية النوعية:

تراقب مخطط عمل المؤسسة المبرمج وتسعى وراء الأهداف المسطرة.

2-الدوائر: توجد في مؤسسة إتصالات الجزائر أربعة دوائر مختلفة المهام وتتمثل في:

أ. الدائرة المالية والمحاسبة الشؤون القانونية والتأمينات:

- مصلحة المالية: تقوم بتسديد الفواتير الخاصة بالمشاريع والضرائب؛

¹معلومات مقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة-

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- **مصلحة المحاسبة:** تقوم بتسجيل مختلف العمليات المحاسبية بالتسلسل في دفتر المحاسبة، كما تعمل على تسوية وضعية الزبائن من خلال إستلام المستحقات ودفع الإلتزامات على مستوى الولاية والإدارة المركزية بالعاصمة؛

- **مصلحة التأمينات:** تقوم بتأمين الممتلكات والعقارات والإعلانأي نوع من اضرار التي تمس إتصالات الجزائر تقييما هذه المصلحة لتغطي الأضرار؛

- **مصلحة الشؤون القانونية:** تقدم الشكاوي لمصالح الأمن أوالدرك الوطني وتعطي أوامر لمصالح الأمن من أجل الدفاع عن ممتلكات المؤسسة؛

- **مصلحة الميزانية:** تستلم ملفات الإستلام الخاصة بالنفقات من مختلف المصالح والأقسام وأيضا تعمل على فحص ومراقبة جميع الوثائق المكونة لملف النفقة والتأكد من صحة العمليات وتقوم بإعداد وضعية إقفال جميع الحسابات وإرسالها إلى المديرية المركزية.

ب. **دائرة الموارد البشرية:** تتكون هذه الدائرة من ثلاث مصالح تتمثل في:

- **مصلحة المواد البشرية:** هذه المصلحة تنقسم إلى ثلاث مكاتب وهم:

- **مكتب المستخدمين:** تيسير هذه المصلحة الموارد البشرية بتطبيق اللوائح أو القوانين الخاصة بالعمل كما تقوم بقضاء شؤون العمل الإجتماعية كالتأمين من حوادث العمل كما تقوم بتقسيم أصناف الأجور حسب العمال وتدرس إمكانية التوظيف والتسريع وتعمل بالتنسيق مع مصالح أخرى وتهتم مصلحة المستخدمين ومكتب التسيير ومكتب الأجور؛

- **مكتب الأجور:** يقوم بعمليات دفع المنح الجرافية ذات المنفعة العالمية ويعالج المنازعات والشكاوي ويسوي الأجور والعلاوات ذات الطابع الإجتماعي وكذا يطالب مكتب المحاسبة بإرسال كل وثائق المحاسبة شهريا؛

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- مكتب تسيير: يقوم بتسيير ملفات التوظيف بجميع فروعها ويسير كل ما يتعلق بالحياة المهنية للموظفين ويتابع العقود الإدارية الخاصة بالعمال؛
- مصلحة تسيير الممتلكات: تسيير المخزن وتقوم بإحصاء ممتلكات المؤسسة؛
- مصلحة اللوجيستية: تعتبر من أهم المصالح حيث تقوم بالتجهيز والصيانة وينقسم إلى ثلاث مكاتب:
- مكتب النقل: يقوم بنقل الأجهزة والعتاد؛
- سكت البناء: يقوم بتجهيز كل المكاتب بالوسائل والأدوات لتسيير المصالح؛
- مكتب الإمداد: يقوم بشراء احتياجات المؤسسة ويسير وسائلها.

ج. الدائرة التقنية

- مصلحة الشبكة: تقوم هذه المصلحة بتسيير شبكات الإتصال وتنقسم إلى ثلاث مكاتب:
- مكتب تركيب الخطوط؛
- مكتب دراسة المراجع؛
- مكتب مراقبة الإنتاج؛
- مصلحة الممتلكات القاعدية: تقوم هذه المصلحة بإعداد الدراسات والمخططات الهاتفية لشبكة وذلك بصيانة وإستغلال وبناء كل المراكز الهاتفية وتضم مكتب الإرسال والإستبدال ومكتب دراسات المحيطومعطيات الشبكة؛
- مصلحة شبكات الانترنت: تقوم هذه المصلحة بمتابعة وصيانة الإتصالات والتكنولوجيا؛

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

د. الدائرة التجارية:

- مصلحة علاقات الزبائن: تقوم هذه المصلحة بمعالجة شكاوي الزبائن؛

-مصلحة الفوترة وما قبل المنازعات: تقوم بإعداد الفواتير لزبائن وتدرس ملفات الزبائن المدينون ثم تحولهم إلى المنازعات؛

-مصلحة متابعة المبيعات على مستوى الوكالات التجارية: تقوم هذه المصلحة بإحصائيات أسبوعية وشهرية وسنوية لكل أنواع الممتلكات.

يلاحظ من خلال الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- بأنه لا توجد مصلحة خاصة بالرقمنة أو مصلحة خاصة بالجودة رغم أهميتهم في المؤسسة.

المطلب الثالث: واقع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر- تبسة

في هذا المطلب تم دراسة موضوع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في الواقع العملي، وهذا بالإعتماد على إجراء مقابلة* في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة

أولا: الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة

بدأت مؤسسة اتصالات الجزائر في تعزيز الرقمنة قبل خمس سنوات وفي نهاية جوان 2023 أصدر رئيس الجمهورية والسيد الوالي في هذا التاريخ أمر إلغاء استعمال الأوراق في الكثير من المعاملات.

أضافت الرقمنة الى المؤسسة الكثير، حيث أنها ساعدتها في مواكبة التطورات التقنية الحديثة في العالم مثلا كانت المؤسسة تقدم خدمات الكوابل المحسنة. وبعدها جاءت تقنية الألياف البصرية FTTH. ووفرت الدفع الالكتروني عبر بريدي مول وعبر البطاقة البنكية

*انظر الملحق (02)

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

CIB، لكن بعض المعاملات لا تزال تقليدية في المؤسسة وهي المعاملات الخاصة بالبيع والشراء.

ساعدت الرقمنة في تسهيل عمل الموظفين فهي توفر الوقت والجهد وأتاحت لهم العمل بكل ارياحية.

تعامل موظفي المؤسسة مع الأساليب الرقمية الجديدة بكل تقبل لما لهم من مميزات تساعد على تقبل التغيير ومواكبه كل ما هو جديد.

كما توفر المؤسسة الغلاف المالي اللازم لتطبيق برامجها سنويا فيما يخص الأجهزة والمعدات.

ويتم تدريب الموظفين حول أساليب الرقمنة، بالمؤسسة كل فترة، وذلك بإنشاء دورات تدريبية تزيد من كفاءة الموظفين، ومن بين هذه الدورات يتم ذكر:

- FTTX partie active

- ZTE partie active

- Etude réseaux FTTH

- FTTX pour les commerciaux

كما تقوم المؤسسة بتحديث أجهزتها وبرامجها باستمرار، فكل فترة تضيف على برامجها تعديلات وتطويرات جديدة، وأجهزتها تكون تحت الرقابة المستمرة ويتم تحديثها كل ما تطلب الأمر.

كما أن للمؤسسة قوانين خاصة تمنع أي إنتهاك، لخصوصيتها الرقمية، فكل موظف مسؤول على الأجهزة والمعدات التقنية الموجودة تحت تصرفه ولا يتم الدخول إلى الجهاز الخاص به دون كلمة السر أو بصمته الخاصة.

وللمؤسسة رؤية مستقبلية في تجديد الرقمنة متعلقة بإنشاء تطبيقات جديدة تساعد الشباب في حياتهم، ولقد وفرت لهم في الوقت الحاضر مكتبه رقميه KOTEB يكون الإشتراك فيها عبر الانترنت.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

أما من حيث الصعوبات، مع البداية واجهت إتصالات الجزائر - تبسة - الكثير من الصعوبات كعدم تقبل الرقمنة من طرف الزبائن وعدم فهم الموظفين لهذه الأساليب الجديدة، ولكن المؤسسة وفرت خلية تقوم بتوجيه الموظفين تدعى خلية الدعم التجاري وقامت بإنشاء إعلانات تحسيسية.

ثانيا: جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة

تبين أنه لا توجد مصلحة خاصة بالجودة في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة - ولكنها تساهم في قياس الجودة عن طريق تقديم المعلومات والاحصائيات والنتائج المتحصل عليها كل فترة للمديرية العامة.

يهتم المسؤولون بمظهر المؤسسات، فقد يتم التجديد من وقت لآخر وآخر تجديد لمؤسسة تبسة كان في 05 جويلية حيث تم إنتقالها الى مبنى جديد، كما تمتلك المؤسسة معدات ووسائل حديثة تساعدها في تقديم الخدمة ومعداتنا التقنية كلها جديدة ومتطورة.

تقدم المؤسسة خدماتها عن بعد لزبائنها تتمثل في خدمة الأنترنات حيث توفر:

- الدفع الإلكتروني؛

- الدفع عن طريق الفضاء الإلكتروني؛

- الدفع عن طريق IDOOM MARKET.

يتم تلبية خدمات الزبائن إما حضوريا مثلا في عمليات الشراء أو إلكترونيا عبر الأنترنات وتوفر المؤسسة الوقت الكافي لهم، فكل زبون لديه الحق في تلبية رغباته.

كما تحاول المؤسسة تقديم خدماتها في الوقت المناسب ولكن هناك بعض التقنيات والبرامج التي تتطلب وقت لإنجاز الخدمة يجب على الزبون مراعاتها، كما تحرص على توفير الأمان والثقة لزبون من خلال الحفاظ على سرية معلومات الزبائن، فكل موظف يكون مسؤول على توفير الأمان وحفظ المعلومات الخاصة بالزبون الذي تعامل معه وذلك عبر برامج رقمية.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

كما يوجد في المؤسسة سجل لتسجيل الزبائن شكواهم و توجد منصة للإبلاغ عن أي إزعاج عبر الانترنت في الموقع الخاص بالمؤسسة وأيضا وفرت رقم خاص بالزبائن 12، ويتم التحقق من الشكاوى المسجلة ومن ثم دراستها وحلها، كما تعطي المؤسسة حق لزبائن في إبداء وجهة نظرهم في شأن خدماتها عن طريق مواقع التواصل الاجتماعي.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة، تحليل النتائج وإختبار الفرضيات

في هذا المبحث تم إستعراض عناصر الدراسة الميدانية التي تم إختيارها بناء على مدى ملائمتها مع الموضوع، متمثلة في مجتمع الدراسة وكذا توضيح جميع الجوانب المتعلقة بالاستبيان وإعداده وصولاً إلى الأساليب الإحصائية من أجل التحليل.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة

ضم هذا المطلب شرحاً لمجتمع الدراسة والعينة المستخدمة وكذا المنهج المتبع في الدراسة.

أولاً: مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة "أنه مجموعة المشاهدات التي يتاح لنا دراستها"¹ ويتكون مجتمع الدراسة من زبائن مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة - لسنة 2024، حيث يبلغ عددهم 187073 زبون، أما عينة الدراسة فيقصد بها "مجموعة الوحدات التي يتم إختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل هذا المجتمع وعينة الدراسة"²، وتم الاعتماد في هذا الفصل على جدول سكران* لتحديد حجم العينة والتي قدرت بـ 317 زبون.

ثانياً: أدوات الدراسة

وهي الأدوات اللازمة التي تم استخدامها لجمع المعلومات في هذا البحث.

1-الزيارات الميدانية: تم إجراء مجموعة من الزيارات الميدانية في المؤسسة محل الدراسة لمعرفة واقع الرقمنة وكذلك جودة الخدمة العمومية.

¹أسعد حسين عطوان، يوسف خليل مطر، *مناهج البحث العلمي* (لبنان: دار الكتب الجامعية، 2018) ص 124.

² قاسم محمد كريم الحصموتي، *القيم في الكتب المدرسية* (عمان: دار ابن النفيس لنشر والتوزيع، 2019) ص 60.

*انظر الى الملحق(01)

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

2- الوثائق المقدمة من طرف المؤسسة: قدمت مؤسسة إتصالات الجزائر مجموعة من الوثائق وتم الإعتماد على هذه الوثائق من أجل إتمام للدراسة.

3- الملاحظة: تعد الملاحظة من الأدوات المساهمة في جمع البيانات، حيث تعرف بأنها البحر والغوص والتمعن في الظواهر، والأفكار والنظريات والحقائق العلمية، لتوصل إلى معانيها البعيدة والعميقة".¹

4- المقابلة: هي عبارة عن عملية تفاعل لفظي بين القائم بالمقابلة* والمبحوث من أجل إستثارة دوافعه للحصول على بعض المعلومات والتعابير والتي تتعلق بأرائه وإتجاهاته ومعتقداته ويمكن أن تساعد المقابلة في تقييم البيانات والمعلومات التي يحصل عليها الباحث بأساليب أخرى ويمكن أن تجرى المقابلة وجها لوجه أو عن طريق الهاتف.²

وقد تم الإعتماد على المقابلة والتي كانت مع رئيسة مصلحة الاتصال بمؤسسة إتصالات الجزائر لتعرف على مدى تطبيق الرقمنة وجودة الخدمة العمومية.

5- الاستبيان: يعرف الاستبيان* بأنه مجموعة من الأسئلة والاستفسارات المتنوعة، والمرتبطة بعضها البعض الآخر بشكل يحقق الهدف أو الأهداف التي يسعى إليها الباحث، بضوء موضوعه والمشكلة التي تم إختبارها لبحثها وترسل الاستفسارات المكتوبة هذه عبر البريد وأي طريقة أخرى إلى مجموعة من الأفراد أو المؤسسات، التي إختارها الباحث كعينة لبحثه، ومن المفروض الإجابة عن مثل تلك الإستفسارات وتعبئة الإستبيان بالبيانات

¹غازي عناية، البحث العلمي، منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية: بكالوريوس ماجستير دكتوراه (عمان: دار المناهج لنشر والتوزيع، 2014)، ص 145.

²طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى، المقاييس والاختبارات: التصميم-الإعداد-التنظيم (القاهرة: المجموعة العربية لتدريب والنشر، 2017)، ص 248.

*انظر الى الملحق (02)

*انظر الى الملحق(03)

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

والمعلومات المطلوبة فيها وإعادتها إلى الباحث،¹ وقد تم تقسيم الإستبيان إلى (03) محاور كما يلي:

أ. **المحور الأول:** يتعلق بالمعلومات الشخصية للعينة من حيث الجنس، السن، المستوى التعليمي.

ب. **المحور الثاني:** الذي تم تخصيصه للمتغير المستقل والمتمثل في الرقمنة والذي جاء بمتطلبات متمثلة في كل من (متطلبات مادية، متطلبات بشرية، متطلبات ثانوية، متطلبات إدارية، متطلبات مالية) كما يلي:

- **متطلبات مادية:** تتضمن أربعة عبارات تتعلق بأجهزة وأدوات المؤسسة؛

- **متطلبات بشرية:** تتضمن أربعة عبارات تتعلق بخبرة وتدريب موظفو مؤسسة إتصالات الجزائر ومدى تحكمها في الرقمنة؛

- **متطلبات ثانوية:** تتضمن ثلاث عبارات متعلقتان بقوانين المؤسسة ونظامها الامني؛

- **متطلبات ادارية:** تتضمن عبارتان تتعلق بمدى اهتمام المؤسسة بتطور عملية الرقمنة ومعاملاتها وتوفير المعلومات في الوقت المناسب؛

- **متطلبات مالية:** تحتوي على عبارتان متعلقتان بالجزء المالي الذي تخصصه المؤسسة لجلب أجهزة حديثة تساعد في تطبيق الرقمنة.

ج. **المحور الثالث:** والذي يتمحور حول المتغير التابع لدراسة والمتمثل في جودة الخدمة العمومية التي تظهر معايير جودة الخدمة وهي (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان) كما يلي:

¹ عامر إبراهيم قندلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية (عمان: دار اليازوري، 2008) ص201.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- **الملموسية:** تحتوي خمس عبارات تتعلق بإمتميازات المؤسسة من حيث مرافقها وموظفيها ووسائلها؛

- **الإعتمادية:** تتضمن خمس عبارات تتعلق بمدى إلتزام المؤسسة بتقديم خدماتها وتوفير المعلومات التي تخصهم وتحل جميع شكواهم في الوقت المناسب؛

- **الإستجابة:** تتضمن أربع عبارات تتعلق بإهتمام المؤسسة بزيائنها؛

- **التعاطف:** تتضمن أربع عبارات تتعلق بتعامل مع الزبائن؛

- **الأمان:** تتضمن ثلاث عبارات تتعلق بالأمن والثقة مع الزبائن التي توفرها المؤسسة بالزبون من حيث حماية ممتلكاته والحفاظ على سرية معلوماته.

6- الأسئلة المستعملة: تم التنوع في الأسئلة التي تم الإعتماد عليها بما يتناسب مع طبيعة المعلومات حيث تم الإستعانة ب:

أ. أسئلة ثنائية التفرع: وهنا يختار المبحوث إجابة واحدة من إجابتين فقط مثل السؤال رقم 1.

ب. أسئلة متعددة الإختيارات والتي تسمح بإجابة واحدة: تسمح للمستجوب باختيار إجابة واحدة من بين عدة إختيارات مثل السؤال رقم 2 و 3.

وقد تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي في قياس متغيرات كل من المحور الثاني والثالث لأنه هو النموذج الأنسب للمقياس في مثل هذه الدراسات، حيث تم منح الدرجات التالية على كل عبارات المحور الثاني والثالث حسب الجدول التالي:

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم (03): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجات	5	4	3	2	1

المصدر: رابح الوافي،"أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية الجزائرية - قطاع العدالة نموذجا" (أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة)2019، ص:209.

والمحسوب بالطريقة التالية:

- المتوسط المعياري = مجموع أوزان أبعاد المقياس / عدد أبعاد المقياس

$$\text{أي: } 3 = 5+4+3+2+1$$

أما طول الفئة فهو، المدى مقسوما على خلايا أو أبعاد المقياس، حيث المدى

للمقياس الخماسي يعبر عنه كالتالي:

- الحد الأقصى للسلم منقوص منه الحد الأدنى، أي: $4 = 5 - 1$

بالرجوع إلى طول الفئة تم ايجاد:

طول الفئة $0,8 = 5/4$ ، ويمكننا الآن التعبير عن المقياس الخماسي ليكارت في الجدول

التالي:

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

جدول رقم (04): طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي

المستوى المرجع	1 إلى 1.79	1.8 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.4 إلى 4.19	4.20 إلى 5
إتجاه الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

المصدر: إعتقادا على مخرجات SPSS

7- أدوات المعالجة الإحصائية المستعملة

لتحليل معطيات البحث تم استخدام عدة تقنيات إحصائية باستخدام برنامج spss

(Statistical package for Social Sciences) وهي كالتالي:

أ. تكرارات والنسب المئوية: تم الإعتداد عليهما بهدف وصف خصائص عينه الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{مجموع التكرارات} \times 100}{\text{المجموع}}$$

ب. المتوسط الحسابي: تم إستخدامه كونه مؤشر يقوم بترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر المجيبين على الإستبيان، تم إعتداد الوسط الحسابي كمؤشر لرقمنة ومتطلبات جودة الخدمة العمومية.

ج. الانحراف المعياري: تم إستخدامه لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي.

د. معامل ألفا كورنباخ (Cronbach' Alpha): تم الإعتداد عليه من أجل التأكد من درجة الثبات، ومعامل الثبات يأخذ قيما تتراوح ما بين الصفر والواحد، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية :

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

حيث:

a : يمثل ألفا كرونباخ

n: يمثل عدد الأسئلة.

vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور

$$a = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

هـ. معامل الارتباط بيرسون (Pearson's Correlation): وهو مقياس لإتجاه وقوة العلاقة الخطية بين متغيرات الدراسة، إذا كانت إشارة معامل الارتباط سالبة فالعلاقة بين المتغيرين عكسية، وإذا كانت موجبة فهي طردية، أما عن قوة العلاقة بينهما فيمكن الحكم عليها من حيث درجة قربها أو بعدها عن 1، حيث أن قيمة معامل الارتباط تتراوح بين -1 و 1، وكلما إقتربت من الصفر دل ذلك على ضعف العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، بينما إذا إقتربت من 1 دل ذلك على وجود علاقة قوية بينهما ويعبر عنه بالعلاقة التالية

$$r_{xy} = \frac{\sum (xi - \bar{x})(y1 - \bar{y})}{(n-1) s_x s_y}$$

حيث:

n: عدد المشاهدات.

xi: قيم المتغير الأول.

yi: قيم المتغير الثاني.

sx: الانحراف المعياري للمتغير الأول.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

sy : الإنحراف المعياري للمتغير الثاني.

و.إختبار كولمنغروف سمرنوف (Kolmoyorov-Smirnov): لمعرفة طبيعة توزيع بيانات الإستمارة ومدى معلمتها.

ز.تحليل الانحدار الخطي البسيط (Linear regression): لإختبار الفرضيات وبالتالي التأكد من تأثير المتغير المستقل والمتغير التابع.

ح. معامل التحديد (R^2): وذلك من أجل معرفة مدى التأثير بين المتغيرات.

ثالثا: نموذج الدراسة

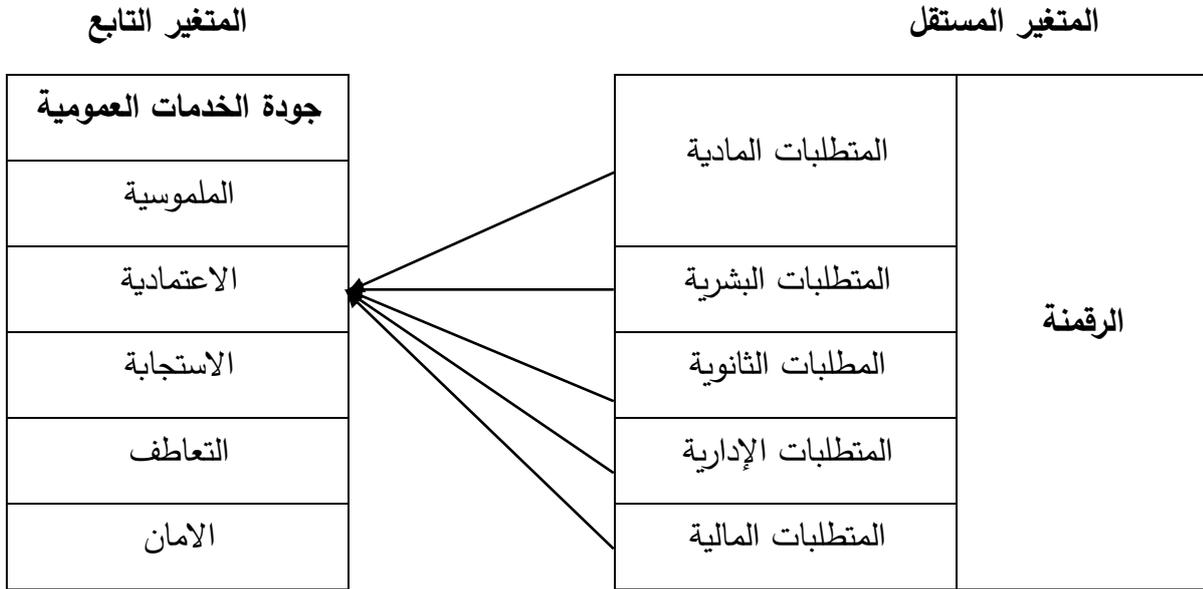
تم تصميم نموذج الدراسة بالإعتماد على الأطر الفكرية بين الرقمنة وجودة الخدمة العمومية، حيث تم تحيد المتغير المستقل والتابع كمايلي:

1. المتغير المستقل: هو الرقمنة وتتمثل متطلباتها في (المتطلبات المادية، البشرية، ثانوية، الإدارية، المالية).

2. المتغير التابع: جودة الخدمات العمومية وتتمثل معاييرها في(الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان).

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الشكل رقم (03): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المعلومات الواردة في الفصل النظري.

يوضح هذا الشكل نموذج الدراسة مع تبيان متغيراتها ومختلف فرضياتها، وإحتمال وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات المتغير المستقل والمتغير التابع.

رابعاً: إختبار إعتدالية التوزيع الطبيعي

تم إختيار مدى إعتدالية التوزيع، حيث أن العينة المدروسة من المجتمع تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك قبل إختبار نموذج البحث ودراسة العلاقة بين متغيراته بهدف التعرف على طبيعة الإختبارات التي ستطبق في الدراسة.

وعليه يمكن توضيح ذلك من خلال:

H0: لا تتبع بيانات العينة المحسوبة التوزيع الطبيعي

H1: تتبع بيانات العينة المحسوبة التوزيع الطبيعي

وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم(05): إختبار التوزيع الطبيعي

مستوى الدلالة Sig	قيمة الاختبار	محتوى المحور	محاور الاستبيان
0.79	0.956	الرقمنة	المحور الاول
0.201	0.956	جودة الخدمات العمومية	المحور الثاني

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول يتبين أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور وكذا الاجمالي أكبر من (0.05)، اي ان ($sig > 0.05$) حيث نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديل، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن إستخدام الإختبارات المعلمية.

خامسا: معنوية وخطية العلاقة بين المتغير التابع والمستقل

في الجدول الموالي تم الاعتماد على نتائج الانحدار البسيط الملائم لطبيعة الدراسة ولتأكد في نفس الوقت من خطية العلاقة بين المحور الأول للمتغير المستقل وهو الرقمنة والمتغير التابع الخدمات العمومية.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم (06): اختبار معنوية وخطية العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية

مؤسسة اتصالات الجزائر تبسة					المتغير المستقل	المتغير التابع
ستوى الدلالة Sig	قيمة الاختبار F	متوسط المربعات	مجموع المربعات	النموذج		
0,000	48,311	1,217	108,336	الانحدار	جودة الخدمات العمومية	
		0,025	5,720	البواقي		
			114,056	الإجمالي		

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (48.311) بقيمة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي تعتبر دالة إحصائية، وهذا يعبر عن خطية النموذج، ولهذا فهو مناسب لتفسير العلاقة ومعرفة درجة الارتباط بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية.

سادسا: صدق وثبات اداة الدراسة

من أجل الحصول على نتائج أكثر واقعية وأكثر صدق، يجب التأكد من ثبات ومدى صدق عبارات الإستمارة في كل محور.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

1- صدق أداة الدراسة

أ. الصدق الظاهري: بعد خضوع أسئلة الإستبيان لتحكيم من طرف الأستاذة المشرفة، وعرضه على مجموعة من الأساتذة لتحكيمه،^{1*} وإبداء آرائهم حول مدى وضوح عباراته ومدى ملائمة كل عبارة للمتطلب الذي تنتمي إليه والمحور ككل، أصبح الإستبيان في شكله النهائي الذي يفني بالغرض للوصول الى نتائج مرضية

ب. الإتساق الداخلي لأداة الدراسة: تم الإستعانة بمعامل الإرتباط بيرسون لمعرفة مدى إتساق عبارات المحاور فيما بينها وهل هناك تأثير بين كل المحاور، بحيث يمكن القول أن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق إذا كان معامل الإرتباط قويا ودالا معنويا كما يلي:

الجدول رقم(07): قوة علاقة الإرتباط

$0 \leq r < 0.3$	علاقة ضعيفة
$0.3 \leq r < 0.7$	علاقة متوسطة
$0.7 \leq r < 1$	علاقة قوية

المصدر: عبد الكريم محسن الزهيري، مناهج البحث التربوي(عمان: مركز ديبينو لتعليم التفكير، 2047) ص318.

من خلال الجدول يمكن القول، تكون علاقة الإرتباط ضعيفة اذا كانت أقل من 0.3، وتكون متوسطة إذا كانت بين 0.3 و 0.7، أما العلاقة القوية فتقترب من 1.

*أنظر الى الملحق (04)

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم(08): معامل الارتباط بين متطلبات المحور المستقل الرقمنة

المتطلبات	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المادية	0.719	0.000
البشرية	0.819	0.000
الثانوية	0.734	0.000
الادارية	0.820	0.000
المالية	0.736	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل إرتباط المتطلبات المادية، البشرية، الثانوية، الإدارية، المالية قدر ب: (0.719)، (0.819)، (0.734)، (0.820)، (0.736) على التوالي وبإشارة موجبة وقيمة محصورة بين (0.7) و(1) ومنه يمكن القول أنها علاقة طردية متوسطة وبمستوى معنوية (0.000) وبالتالي هي دالة احصائيا.

الجدول رقم (09): معامل الارتباط بين معايير المحور التابع جودة الخدمات العمومية

المعايير	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الملموسية	0.793	0.000
الاستجابة	0.898	0.000
الاعتمادية	0.911	0.000
التعاطف	0.918	0.000
الامان	0.889	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ارتباط المعايير الملموسية، الإستجابة، الإعتمادية، التعاطف، الأمان قدر ب: (0.793)، (0.898)، (0.911)، (0.918)، (0.889) على التوالي وبإشارة موجبة وقيمة محصورة بين (0.7) و(1) ومنه يمكن القول أنها علاقة طردية قوية وبمستوى معنوية (0.000) وبالتالي هي دالة إحصائيا.

الجدول رقم(10): معامل الارتباط بين محاور الدراسة

المحور الثاني	المحور الأول	المحاور
0.655	1	معامل بيرسون للمحور الاول: الرقمنة
1	0.655	معامل بيرسون للمحور الثاني: جودة الخدمات العمومية

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

تبين معاملات الارتباط بالجدول أعلاه أن العلاقة بين معاملات كل محور مع المحور الإجمالي لفقرات إستبيان الدراسة هي علاقة طردية متوسطة لأن معاملات قدرت ب: 0.655 وهي بين 0.3 و 0.7، كما أنها دالة إحصائيا، وبالتالي يمكن القول أن أداة الدراسة تتمتع بالصدق والإتساق الداخلي وكذا الظاهري.

2- ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من أداة الدراسة تم إجراء إختبار ألفا كرونباخ، وكانت النتائج كما هي موضحة في

الجدول التالي:

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم (11): قيمة معامل الثبات لمحوري الدراسة

معامل الثبات الفا كرومباخ (%)	رقم الفقرة	اسم المتغير	
0,9660	من الفقرة 01 الى 4	متطلبات مادية	المحور الأول: الرقمنة
0,9660	من الفقرة 05 الى 8	متطلبات بشرية	
0,9660	من الفقرة 09 الى 11	متطلبات ثانوية	
0,9650	من الفقرة 12 الى 13	متطلبات إدارية	
0,9670	من الفقرة 15 الى 16	متطلبات مالية	
0,9660	من الفقرة 17 الى 21	الملموسية	المحور الثاني جودة الخدمات العمومية
0,9650	من الفقرة 22 الى 26	الإعتمادية	
0,9650	من الفقرة 27 الى 30	الإستجابة	
0,9650	من الفقرة 31 الى 33	التعاطف	
0,9660	من الفقرة 35 الى 37	الأمان	
67,90	-	معامل الثبات الكلي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الاحصائي spss

يلاحظ من الجدول رقم (09) أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مرتفعة وبشكل جيد، حيث بلغ معامل الثبات لكافة فقرات أداة الدراسة 96.7 % وهي نسبة ثبات عالية جدا ومقبولة لأغراض إجراء الدراسة وبالتالي لإتمام عمليات البحث تم الإعتماد على الإستبيان كأداة إحصائية لجمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالدراسة.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة

تم توزيع الإستبيان على عينة الدراسة والتعرف على البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة وفيما يلي تحليل لذلك.

أولاً: متغير الجنس

يمثل الجدول الموالي توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسب	التكرارات	
28,7	91	ذكر
71,3	226	أنثى
100,0	317	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الاحصائي spss

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور، إذ بلغت

نسبة الإناث 71.3% أما نسبة الذكور فقد بلغت 28.7%.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ثانيا: السن

يظهر توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن في الجدول التالي:

جدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسب	التكرارات	
54,9	174	أقل من 30
35,3	112	من 30 إلى أقل من 40
6,0	19	من 40 إلى أقل من 50
3,8	12	من 50 فما فوق
100,0	317	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال هذا الجدول أن نسبة 54.9% من أفراد العينة في الفئة العمرية أقل من 30 سنة، أما بالنسبة للفئة العمرية من (30 إلى أقل من 40) فقد بلغت نسبتها 35.3%، وبلغت نسبة الفئة العمرية من (40 إلى أقل من 50) 6% ومن 50 فما فوق بلغت 3.8% وهذا يدل على أن المؤسسة تتعامل مع جميع الفئات العمرية ولكنها تتعامل أكثر مع فئة الشباب الأقل من 30 سنة.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ثالثا: المستوى التعليمي

يظهر توزيع العينة لمتغير المستوى التعليمي من خلال الجدول التالي:

جدول رقم (14): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

النسب	التكرارات	
29,0	92	ثانوي أو أقل
60,3	191	جامعي
10,7	34	شهادات أخرى
100,0	317	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال هذا الجدول أن أكبر نسبة هي 60.3% وكانت للمستوى الجامعي، أما نسبة 29% فكانت لمستوى ثانوي أو أقل، في حين كانت نسبة مستوى شهادات أخرى 1.7% وهذا يدل على أن المؤسسة تتعامل مع الزبائن بمختلف مستوياتهم.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

رابعاً: تحليل فقرات محور الرقمنة

سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير الرقمنة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات محور الرقمنة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه	ترتيب العبارات
1	تتوفر المؤسسة على اجهزة كمبيوتر تساعدها على انجاز مهامها	4.13	0.886	مرتفع	1
2	للمؤسسة موقع الكتروني يستخدم لتواصل مع الزبائن	4.028	0.942	مرتفع	2
3	شبكة الأنترنت المقدمة متوفرة في كل وقت وبتدفق عالي	3.11	1.286	متوسط	15
4	تعتمد المؤسسة في تقديمها للخدمات برامج وانظمة حديثة تستعمل في تقديم الخدمة	3.74	0.849	مرتفع	7
	المتطلبات المادية	3.75	0.697	مرتفع	/
5	يتمتع موظفومؤسسة اتصالات الجزائر بخبرة واسعة ومهارات عالية	3.60	0.986	مرتفع	9
6	هناك تحكم عالي في الرقمنة من طرف الموظفين عند اداء مهامهم	3.44	0.994	مرتفع	13
7	تتوفر المؤسسة على طاقم اداري كفء في حل المشاكل ومعالجة الشكاوي	3.40	1.015	مرتفع	14
8	تعلن المؤسسة بين كل فترة وفترة عن دورات تدريبية للموظفين في موقعها الخاص تساعد في تطوير الخدمات	3.52	1.020	مرتفع	12

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المتطلبات البشرية				
/	مرتفع	0.764	3.49	
9	مرتفع	0.808	3.84	يوجد نظام امني صارم يمنع اي دخول غير مبرمج لاجهزة المؤسسة اونظامها
10	مرتفع	0.796	3.90	تحمي المؤسسة منصاتها اومواقعها الالكترونية
11	مرتفع	0.743	3.85	للمؤسسة قوانين خاصة يجب اتباعها عند الولوج الى موقعها
المتطلبات الثانوية				
/	مرتفع	0.587	3.87	
12	مرتفع	1.018	3.56	تطور المؤسسة في كل مرة اساليبها الرقمية
13	مرتفع	1.002	3.65	تهتم المؤسسة كثيرا بعملية تطبيق اساليب حديثة ومنتورة في الرقمنة
المتطلبات الإدارية				
/	مرتفع	0.853	3.59	
14	مرتفع	0.940	3.57	توفر المال الكافي يساعد على جلب المزيد من الاجهزة الحديثة
15	مرتفع	1.011	3.84	تقوم المؤسسة كل بعمل حملات تحسيسية عن الرقمنة
المتطلبات المالية				
/	مرتفع	1.011	3.84	
اجمالي درجة المحور				
/	مرتفع	0.600	3.71	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول يتضح أن هناك رقمنة مستخدمة في المؤسسة، حيث تم تحقيق متوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 0.600، والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [3.4-4.19] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو (مرتفع)، حيث تم قياس هذا البعد من خلال (15) عبارة تميزت كلها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل الزبائن على كل فقرات هذا المجال، وهو ما

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

يؤكد أن الزبائن راضين عن أن هناك رقمنة بمؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة- وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير منتطلبات الرقمنة في أداء مختلف مهامها.

- **العبارة رقم 01:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.13 وإنحراف معياري قيمته 0.886 واحتلت العبارة المرتبة 01 بنتيجة موافق ونسبة مرتفعة، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك أجهزة تساعدها في إنجاز مهامها.

- **العبارة رقم 02:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 4.02 وإنحراف معياري قيمته 0942 واحتلت العبارة المرتبة 02 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن للمؤسسة موقع إلكتروني يستخدم لتواصل مع الزبائن.

- **العبارة رقم 03:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.11 وإنحراف معياري قيمته 1.226 واحتلت العبارة المرتبة 15 بنتيجة محايد وإتجاه متوسط، مما يدل على أن شبكة الأنترنات متوفرة في كل وقت ويتدفق متوسط.

- **العبارة رقم 04:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.74 وإنحراف معياري قيمته 0.849 واحتلت العبارة المرتبة 07 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تعتمد على برامج وأنظمة حديثة تسهل تقديم الخدمة.

- **العبارة رقم 05:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.60 وإنحراف معياري قيمته 0.986 واحتلت العبارة المرتبة 09 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن موظفو المؤسسة يتمتعون بمهارات عالية.

- **العبارة رقم 06:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.44 وإنحراف معياري قيمته 0.994 واحتلت العبارة المرتبة 13 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن هناك تحكم عالي في الرقمنة من طرف الموظفين عند تأدية أدائهم.

- **العبارة رقم 07:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.40 وإنحراف معياري قيمته 1.015 واحتلت العبارة المرتبة 14 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تتوفر على طاقم إداري كفاء في حل المشاكل ومعالجة الشكاوي.

- **العبارة رقم 08:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.52 وإنحراف معياري قيمته 1.020 وإحتلت العبارة المرتبة 12 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تعلن بين كل فترة وفترة عن دورات تدريبية للموظفين في موقعها الخاص تساعد في تقديم الخدمات.

- **العبارة رقم 09:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.84 وإنحراف معياري قيمته 0.808 وإحتلت العبارة المرتبة 06 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة لديها نظام أمني صارم يمنع أي دخول غير مبرمج لأجهزتها أو نظامها.

- **العبارة رقم 10:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.90 وإنحراف معياري قيمته 0.796 وإحتلت العبارة المرتبة 03 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تحمي مواقعها ومنصاتها الإلكترونية.

- **العبارة رقم 11:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.85 وإنحراف معياري قيمته 0.743 وإحتلت العبارة المرتبة 5 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة قوانين يجب على الزبائن إتباعها قبل الولوج إلى موقعها الإلكتروني.

- **العبارة رقم 12:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.56 وإنحراف معياري قيمته 1.018 وإحتلت العبارة المرتبة 04 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تطور كل مرة أساليبها الرقمية.

- **العبارة رقم 13:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.65 وإنحراف معياري قيمته 1.002 وإحتلت العبارة المرتبة 08 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تهتم بتطبيق أساليب حديثة ومتطورة.

- **العبارة رقم 14:** بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.57 وإنحراف معياري قيمته 0.940 وإحتلت العبارة المرتبة 10 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن توفر

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

المال الكافي يساعد المؤسسة على جلب المزيد من الأجهزة الحديثة التي تساعد في تطبيق الرقمنة.

- العبارة رقم 15: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.84 وإنحراف معياري قيمته 1.011 وإحتلت العبارة المرتبة 05 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تقوم بعمل حملات تحسيسية حول الرقمنة.

خامسا: تحليل فقرات محور جودة الخدمات العمومية

سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة نحو متغير جودة الخدمات العمومية ومعاييرها، والجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (16): المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لفقرات محور جودة الخدمات العمومية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه	ترتيب العبارات
16	تمتلك المؤسسة معدات ووسائل حديثة	3.61	0.949	مرتفع	10
17	تمتاز مرافق المؤسسة بالنظافة والاضاءة والتكييف، بما يضمن الراحة والمتعة	3.77	0.963	مرتفع	4
18	يتميز موظفو المؤسسة بالمظهر اللائق عند تقديم الخدمة	3.71	0.897	مرتفع	7
19	تعتمد المؤسسة على اشارات ولافتات وترقيم يوضع مكان الحصول على الخدمة	3.76	0.929	مرتفع	5
20	تمتلك المؤسسة موقع الكتروني للاطلاع على خدماتها باستمرار	3.74	0.875	مرتفع	6
	الملموسة	3.72	0.721	مرتفع	/
21	تلتزم المؤسسة بتقديم خدماتها بسرعة	3.44	1.088	مرتفع	14
22	تسعى المؤسسة لمعالجة شكاوي الزبائن والتفاعل الفوري معها	3.41	1.056	مرتفع	15

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

10	مرتفع	0.901	3.61	تحرص المؤسسة على توفير المعلومات التي تخص الزبائن في الوقت المناسب	23
9	مرتفع	0.972	3.66	تعمل المؤسسة على ابلاغ الزبائن بمواعيد تقديم الخدمة بالهاتف او البريد الالكتروني	24
12	مرتفع	0.989	3.57	تقدم المؤسسة الخدمات كما وعدت بها	25
/	مرتفع	0.808	3.54	الإعتمادية	
18	متوسط	1.127	3.25	يؤدي الموظفون خدمتهم دون اي تذمر	26
13	مرتفع	1.045	3.48	تقدم المؤسسة الاهتمام والوقت الكافي للاستجابة لزيائنها	27
17	متوسط	1.090	3.34	تهتم المؤسسة بوجهات نظر الزبائن	28
2	مرتفع	0.837	3.79	توفر المؤسسة خدماتها عن بعد لتوفير الوقت والجهد لزيائنها	29
/	متوسط	0.866	3.470	الإستجابة	
7	مرتفع	0.952	3.71	هناك احترام كبير بين الموظفين والزيائنها	30
8	مرتفع	0.944	3.69	تتعامل المؤسسة بأساليب لبقة مع زيائنها	31
11	مرتفع	1.005	3.58	تهتم المؤسسة بكل احتياجات الزبون	32
/	مرتفع	0.879	3.66	التعاطف	
3	مرتفع	0.826	3.78	توفر المؤسسة الامن والثقة للزيائنها من حيث حماية ممتلكاته عند تواجده بها	33
16	متوسط	1.099	3.37	في حال وقوع اي خطأ تتحمل المؤسسة تكاليفه	34
1	مرتفع	0.784	3.96	تحرص المؤسسة على سرية معلومات الزبائن	35
/	مرتفع	0.713	3.70	الأمان	
/	مرتفع	0.705	3.62	اجمالي درجة المحور	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

من خلال الجدول يتضح أن مستوى درجة رضا المبحوثين في مؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة- عن أن مستوى جودة الخدمات المقدمة كان مرتفعا في المؤسسة، حيث تم تحقيق متوسط حسابي إجمالي 3.62 وإنحراف معياري 0.705 والملاحظ أن قيمة هذا المتوسط تنتمي إلى المجال [4.19-3.4] حسب مقياس ليكارت الخماسي المستخدم، وعليه فإن درجة الموافقة في هذا البعد كانت تتجه نحو مرتفع، حيث تم قياس هذا البعد من خلال (20) عبارة قسمت على خمسة معايير حيث تحقيق متوسط حسابي للمعيار الأول وهو معيار الجوانب المادية الملموسة بقيمة 3.72 وإنحراف معياري 0.721 والمعيار الثاني معيار الإعتدالية حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعيار 3.54 بإنحراف معياري 0.808، والمعيار الثالث معيار الإستجابة حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعيار 3.47 بإنحراف معياري 0.866، والمعيار الرابع معيار التعاطف حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعيار 3.66 بإنحراف معياري 0.879، والمعيار الخامس معيار الأمان، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمعيار 3.70 بإنحراف معياري 0.713، وتميزت أغلبها بالموافقة وبنسب مرتفعة، كما هو موضح في الجدول أعلاه، وبشكل عام يمكن القول بأن هناك موافقة بدرجة مرتفعة من قبل الزبائن على كل فقرات هذا المجال، وهو ما يؤكد أن الزبائن راضين عن أن هناك جودة في الخدمة العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة، وهذا يرجع إلى أن المؤسسة تراعي معايير الجودة في خدماتها.

- العبارة رقم 16: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.61 وإنحراف معياري قيمته 0.949 واحتلت العبارة المرتبة 10 بنتيجة موافق ونسبة مرتفعة، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك معدات ووسائل حديثة.

- العبارة رقم 17: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.77 وإنحراف معياري قيمته 0.963 واحتلت العبارة المرتبة 04 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن مرافق المؤسسة تمتاز بالنظافة والإضاءة والتكييف بما يضمن الراحة والمتعة.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

- العبارة رقم 18: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.71 وإنحراف معياري قيمته 0.897، واحتلت العبارة المرتبة 07 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن موظفو المؤسسة يتميزون بمظهر لائق عند تقديم الخدمة.

- العبارة رقم 19: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.76 وإنحراف معياري قيمته 0.929 واحتلت العبارة المرتبة 05 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تضع إشارات ولافقات وترقيم مكان الحصول على الخدمات.

- العبارة رقم 20: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.74 وإنحراف معياري قيمته 0.875 واحتلت العبارة المرتبة 06 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تمتلك موقع الكتروني يساعد الزبائن في الاطلاع على خدماتها باستمرار.

- العبارة رقم 21: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.58 وإنحراف معياري قيمته 0.859 واحتلت العبارة المرتبة 14 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تنجز الخدمات بطريقة صحيحة ومن المرة الأولى.

- العبارة رقم 22: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.41 وإنحراف معياري قيمته 0.056 واحتلت العبارة المرتبة 15 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تسعى لمعالجة شكاوي الزبائن وتتفاعل معهم.

- العبارة رقم 23: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.61 وإنحراف معياري قيمته 0.901 واحتلت العبارة المرتبة 10 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تحرص على توفير كل المعلومات التي تخص الزبائن في الوقت المناسب.

- العبارة رقم 24: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.66 وإنحراف معياري قيمته 0.972 واحتلت العبارة المرتبة 09 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تبلغ الزبائن بمواعيد تقديم الخدمات.

- العبارة رقم 25: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.57 وإنحراف معياري قيمته

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

0.989، واحتلت العبارة المرتبة 12 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تقدم الخدمات كما وعدت بها.

- العبارة رقم 26: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.25 وإنحراف معياري قيمته 1.227 واحتلت العبارة المرتبة 18 بنتيجة محايد وإتجاه متوسط، مما يدل على أن هناك بعض التذمر من قبل الموظفين عند تقديم الخدمات.

- العبارة رقم 27: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.48 وإنحراف معياري قيمته 1.045 واحتلت العبارة المرتبة 13 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تقدم الاهتمام والوقت الكافي للاستجابة لزيائنها.

- العبارة رقم 28: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.34 وإنحراف معياري قيمته 1.090 واحتلت العبارة المرتبة 17 بنتيجة محايد وإتجاه متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تهتم نسبيا بوجهات نظر الزبائن.

- العبارة رقم 29: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.79 وإنحراف معياري قيمته 0.837 واحتلت العبارة المرتبة 02 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة توفر الوقت والجهد لزيائن بتقديم خدماتها عن بعد.

- العبارة رقم 30: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.71 وإنحراف معياري قيمته 0.952 واحتلت العبارة المرتبة 07 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن هناك إحترام بين الموظف والزيبون.

- العبارة رقم 31: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.69 وإنحراف معياري قيمته 0.944 واحتلت العبارة المرتبة 08 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تتعامل بأساليب لبقة مع زيائنها.

- العبارة رقم 32: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.58 وإنحراف معياري قيمته 1.005 واحتلت العبارة المرتبة 11 بنتيجة موافق وإتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

تهتم بكل احتياجات الزبائن.

- العبارة رقم 33: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.78 وانحراف معياري قيمته 0.826 واحتلت العبارة المرتبة 03 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة توفر الأمن والثقة لزبون من حيث حماية ممتلكاته عند تواجده بها.

- العبارة رقم 34: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.37 وانحراف معياري قيمته 1.099 واحتلت العبارة المرتبة 16 بنتيجة محايد واتجاه متوسط، مما يدل على أن المؤسسة تتحمل نسبيا التكاليف في حالة وقوع أي خطأ.

- العبارة رقم 35: بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 3.96 وانحراف معياري قيمته 0.784 واحتلت العبارة المرتبة 01 بنتيجة موافق واتجاه مرتفع، مما يدل على أن المؤسسة تحرص على سرية معلومات الزبائن.

المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب إختبار فرضيات الدراسة

أولا: نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

تنص الفرضية الرئيسية على:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

لإختبار الفرضية الرئيسية تم الإعتماد على نتائج الإنحدار الخطي البسيط، للتعرف على العلاقة التي تربط بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية وذلك ما يوضحه الجدول

التالي:

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم (17): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الأولى

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
الرقمنة	جودة الخدمات العمومية	0,770	0,428	0,655 ^a	0,430	15,402	237,209	0,00 ^b

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (237.209) بقيمة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.005$) ويتضح في نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية بقيمة (0.655) ما يدل على علاقة إرتباط طردية متوسطة بينهما، حيث تم إيجاد معامل التحديد يساوي (0.43) وهذا يعني أن (43%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- راجع الى التأثير في الرقمنة، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (15.40) بقيمة احتمالية (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$)، وبلغت قيمة معامل (0.773).

بما أن مستوى الدلالة (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإنه تم رفض الفريضة العدمية وقبول الفريضة البديلة التي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر عند مستوى دلالة ($\alpha=0.005$).

ويمكن كتابة المعادلة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في شكلها الرياضي من

$$Y=0.428x+0.770 \quad \text{خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:}$$

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

كل زيادة بوحدة واحدة في الرقمنة تقابلها زيادة بـ 0.428 في جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر تبسة .

ثانيا: نتائج الفرضيات الفرعية

سيتم فيما يلي تحليل نتائج إختبار الفرضيات الفرعية

1- نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية و جودة الخدمات العمومية في اتصالات الجزائر -تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية و جودة الخدمات العمومية في إتصالات الجزائر -تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (18): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
المتطلبات المادية	جودة الخدمات العمومية	0.401	0.154	0.396 ^b	0.157	7.660	58,680	0,000 ^b

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (58.68) بقيمة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.005$) ويتضح في نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين المتطلبات المادية وجودة الخدمات العمومية بقيمة (0.396) ما يدل على علاقة إرتباط طردية ومتوسطة بينهما، حيث تم إيجاد معامل التحديد يساوي (0.15) وهذا يعني أن (15%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- راجع إلى التأثير في المتطلبات المادية، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (7.66) بقيمة إحصائية (0.000) عند

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$)، وبلغت قيمة معامل (0.401β).

بما أن مستوى الدلالة (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإنه تم رفض الفريضة العدمية وقبول الفريضة البديلة التي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.005$)

ويمكن كتابة المعادلة بين المتطلبات المادية وجودة الخدمات العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.154x+0.401$.

كل زيادة بوحدة واحدة في المتطلبات المادية تقابلها زيادة بـ 0.154 في جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة.

2- نتائج إختبار الفريضة الفرعية الثانية:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية و جودة الخدمة العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (19): نتائج إختبار الفريضة الفرعية الثانية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
المتطلبات البشرية	جودة الخدمات العمومية	0.555	0.360	0.602 ^a	0.362	13.367	178.667	0.000 ^b

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (178.667) بقيمة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.005$) ويتضح في نفس الجدول أن

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

معامل الارتباط بين المتغيرين المتطلبات البشرية وجودة الخدمات العمومية بقيمة (0.602) ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، حيث تم إيجاد معامل التحديد يساوي (0.362) وهذا يعني أن (36.2%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- راجع إلى التأثير في المتطلبات البشرية، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (13.367) بقيمة احتمالية (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$)، وبلغت قيمة معامل (0.555 β).

بما أن مستوى الدلالة (0.000) هو اقل من مستوى الدلالة (0.05) فانه تم رفض الفريضة العدمية وقبول الفريضة البديلة التي نصت على علاقة ذات دلالة احصائية بين المتطلبات البشرية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.005$)

ويمكن كتابة المعادلة بين المتطلبات البشرية وجودة الخدمات العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.360x+0.555$.
كل زيادة بوحدة واحدة في المتطلبات البشرية تقابلها زيادة ب 0.360 في جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة .

3-نتائج إختبار الفريضة الفرعية الثالثة:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الثانوية وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الثانوية وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

الجدول رقم (20) نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مستوى الدلالة (sig)	القيمة المحسوبة (F)	قيمة (t)	معامل التحديد (R^2)	معامل الارتباط (R)	معامل الانحدار (α)	ثابت الانحدار (β)	المتغير التابع	المتغيرات المستقلة
0.000 ^b	128.170	11.321	0.289	0.538 ^a	0.287	0.646	جودة الخدمات العمومية	المتطلبات الثانوية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (128.170) بقيمة إحصائية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.005$) ويتضح في نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين المتطلبات الثانوية وجودة الخدمات العمومية بقيمة (0.538) ما يدل على ان هناك علاقة إرتباط طردية ومتوسطة بينهما، حيث تم إيجاد معامل التحديد يساوي (0.289)، وهذا يعني أن (28.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- راجع الى التأثير في المتطلبات الثانوية، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (11.321) بقيمة إحصائية (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$)، وبلغت قيمة معامل ($\beta=0.646$).

بما أن مستوى الدلالة (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإنه تم رفض الفريضة العدمية وقبول الفريضة البديلة التي نصت على علاقة ذات دلالة احصائية بين المتطلبات الثانوية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.005$).

ويمكن كتابة المعادلة بين المتطلبات الثانوية وجودة الخدمات العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.287x+0.646$.

كل زيادة بوحدة واحدة في المتطلبات الثانوية تقابلها زيادة بـ 0.287 في جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

4- نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية و جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (21): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
المتطلبات الإدارية	جودة الخدمات العمومية	0.548	0.438	0.663 ^a	0.439	15.714	246.920	0.000 ^b

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (246.920) بقيمة

إحتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.005$) ويتضح في نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين المتطلبات الإدارية وجودة الخدمات العمومية بقيمة (0.663) ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، حيث تم إيجاد معامل التحديد يساوي (0.439) وهذا يعني أن (43.9%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- راجع الى التأثير في المتطلبات الإدارية، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (15.714) بقيمة إحتمالية (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$)، وبلغت قيمة معامل ($\beta=0.548$).

بما أن مستوى الدلالة (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإنه تم رفض الفريضة العدمية وقبول الفريضة البديلة التي نصت على وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغيرين عند مستوى دلالة ($\alpha=0.005$).

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ويمكن كتابة المعادلة بين المتطلبات الإدارية وجودة الخدمات العمومية في شكلها

$$Y=0.438x+0.548$$

الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي:

كل زيادة بوحدة واحدة في المتطلبات الادارية تقابلها زيادة بـ 0.438 في جودة

الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة.

5-نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

H0: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية وجودة الخدمات العمومية

في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

H1: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية و جودة الخدمات العمومية

عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (22): نتائج إختبار الفرضية الخامسة

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	ثابت الانحدار (β)	معامل الانحدار (α)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
المتطلبات المالية	جودة الخدمات العمومية	0.242	0.117	0.347 ^a	0.120	6.562	43.064	0.000 ^b

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج التحليل الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول اعلاه أن قيمة (F) المحسوبة والبالغة (43.064) بقيمة

احتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.005$) ويتضح في نفس الجدول أن

معامل الارتباط بين المتغيرين المتطلبات المالية وجودة الخدمات العمومية بقيمة (0.347)

ما يدل على علاقة إرتباط طردية ومتوسطة بينهما، حيث تم إيجاد معامل التحديد يساوي

(0.120) وهذا يعني أن (12%) من التباين الحاصل في جودة الخدمات العمومية في

مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- راجع الى التأثير في المتطلبات المالية، والبقية ترجع

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

لعوامل اخرى، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة (6.562) بقيمة إحصائية (0.000) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.005$)، وبلغت قيمة معامل (0.242β).

بما أن مستوى الدلالة (0.000) هو أقل من مستوى الدلالة (0.05) فإنه تم رفض الفريضة العدمية وقبول الفريضة البديلة التي نصت على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية وجودة الخدمات العمومية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.005$).

ويمكن كتابة المعادلة بين المتطلبات المالية وجودة الخدمات العمومية في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار كما يلي: $Y=0.117x+0.242$.

كل زيادة بوحدة واحدة في المتطلبات المالية تقابلها زيادة بـ 0.117 في جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة.

ثالثا: نتائج الفريضة الرئيسية الثانية

تنص هذه الفريضة على أن مستوى تطبيق متطلبات الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة - جيد.

الجدول رقم (23) نتائج إختبار الفريضة الرئيسية الثانية

المتوسط الحسابي الاجمالي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
3.712	0.6007	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال هذا الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي الاجمالي لرقمنة قدر بـ 3.712 وهو ينتمي إلى المجال من 3.4 الى 4.19 إذ يعكس درجة مرتفعة وبالتالي فمستوى تطبيق متطلبات الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر - تبسة - جيد، وهو ما يبين صحة الفريضة الرئيسية الثانية.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

ثالثا: نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على أن جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة

إتصالات الجزائر-تبسة-تعتبر متوسطة

جدول رقم (24): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية الثالثة

درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي الاجمالي	جودة الخدمة العمومية
مرتفعة	0.705	3.620	

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال هذا الجدول يتضح أن المتوسط الحسابي الاجمالي لجودة الخدمات قدر بـ:

3.620 وهو ينتمي إلى المجال من 3.4 الى 4.19 إذ يعكس درجة موافقة مرتفعة وبالتالي

فمستوى تطبيق جودة الخدمات في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة-مرتفعة، وهو ما يبين

خطأ الفرضية الرئيسية الثالثة.

الفصل الثاني : تحليل العلاقة بين متطلبات الرقمنة و جودة الخدمات العمومية

خلاصة الفصل

في هذا الفصل تم التطرق إلى تقديم مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- من خلال تعريفها وتقديم هيكلها ومنتجاتها وأيضاً أهدافها وعدد زبائنها كما تم الوقوف على واقع الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة ولإثبات صحة هذه الدراسة تم استخدام الاستبيان من أجل معرفة متطلبات الرقمنة وأثرها على مختلف معايير الجودة في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- من خلال تصميم إستمارة الدراسة والمكونة من ثلاث محاور أساسية، يمثل المحور الأول جزء البيانات الشخصية والمحور الثاني خاص بالمتغير المستقل المتمثل في الرقمنة بتوجيه 15 سؤال إلى عينة 317 زبون، أما المحور الثالث فهو المتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمات العمومية، تم تقسيمه إلى خمس معايير وهي الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف، الأمان، بتوجيه 15 سؤال إلى نفس العينة، كما تم عرض وتحليل مختلف البيانات المستخدمة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS بمختلف محاوره وتم إستنتاج النتائج منه.

خاتمة

الخاتمة

يمكن القول في الأخير أن الرقمنة أضحت ضرورة حتمية ملزمة على جمع المؤسسات العمومية وهي عبارة عن تقنية جديدة أدت إلى تطوير الخدمات العمومية وإلى التحسين المستمر في جودة هذه الخدمات، كما خففت ضغوطات الموظفين وقللت من الصعوبات التي كانت تواجه المؤسسات العمومية وجعلتها تواكب متطلبات التطور السريع وقد حققت فعالية كبيرة بالنسبة لحقوق المستفيدين للمؤسسات العمومية أو المنتفعين منها لأنها تسهل الحصول على هذه الحقوق بدقة عالية وسرعة في الإنجاز، كما تمكن الرقمنة من التخلي عن كل ما هو تقليدي والإتجاه صوب كل ما هو رقمي مما يساعد في زيادة وتطوير كافة الخدمات العمومية وجعلها تتمتع بجودة وكفاءة وفعالية عالية في المؤسسات العمومية.

أما الجانب التطبيقي فقد إهتم بدراسة واقع الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة- وذلك من خلال دراسة متطلبات الرقمنة المادية والبشرية والإدارية والمالية، وكذلك إهتم بدراسة معايير الجودة المتمثلة في الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، التعاطف، الأمان وأيضا تم الوقوف على وجود علاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية في المؤسسة محل الدراسة.

أولا: نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة تم الوصول إلى ما يلي:

- جاءت متطلبات الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر مرتبة كما يلي (المتطلبات الثانوية، المتطلبات المالية، المتطلبات المادية، المتطلبات الإدارية وأخيرا المتطلبات البشرية)؛
- أبعاد جودة الخدمات في المؤسسة كانت مرتبة على هذا النحو الملموسية أولا ثم الأمان، التعاطف، الإعتمادية، وأخيرا الإستجابة من وجهة نظر الزبائن؛
- لا توجد مصلحة تهتم بالجودة أو بالرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة؛

الخاتمة

- وضعت مؤسسة إتصالات الجزائر قوانين خاصة لتنظيم رقمنة خدماتها؛
- واجهت مؤسسة إتصالات الجزائر بعض الصعوبات عند بداية تطبيقها لرقمنة خدماتها أهمها مع الزبائن؛
- تلعب الرقمنة دور كبير في تحسين جودة الخدمات العمومية؛
- تساهم الرقمنة في تقليل الوقت والجهد بالنسبة لزبائن والموظفين؛
- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الرقمنة وجودة الخدمات العمومية عند مستوى الدلالة 0.05؛
- إن مستوى تطبيق متطلبات الرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- جيد؛
- جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة- مرتفعة وهذا راجع إلى تبني الرقمنة؛
- توجد علاقة متوسطة بين متطلبات الرقمنة والمتمثلة في (المتطلبات المادية، البشرية، الثانوية، الادارية) وجودة الخدمات العمومية في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة؛
- إن تنظيم دورات تكوينية للموظفين حول الرقمنة ساعد في التحسين من جودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة.

ثانيا: اقتراحات الدراسة

- ضرورة الإهتمام أكثر بالبنية التحتية لتطبيق الرقمنة؛
- التكثيف من الحملات التحسيسية من أجل توعية الزبائن لاستخدام الرقمنة؛
- العمل على الإهتمام بطريقة الإستجابة للزبائن ولسرعة في ذلك من خلال تنظيم دورات تدريبية للموظفين؛
- العمل على توفير مصلحة خاصة بالجودة وبالرقمنة في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة؛

الخاتمة

- الإهتمام بتدريب العنصر البشري على أحدث الأساليب الرقمية؛
- تخصيص جزء من ميزانية المؤسسة لتطوير الرقمنة؛
- العمل على توفير مصلحة خاصة بالجودة في المؤسسة.

ثالثاً: آفاق الدراسة:

- دور الرقمنة في تجسين أداء المورد البشري؛
- دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

اولا : المراجع باللغة العربية

1- الكتب:

- أحمد مشهور، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية: المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات (القاهرة: المنظمة العربية للنشر، 2003).
- أسعد حسين عطوان، يوسف خليل مطر، مناهج البحث العلمي (لبنان: دار الكتب الجامعية، 2018)
- المرسي السيد الحجازي، إقتصاديات المشروعات العامة لنظرية والتطبيق (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2004).
- ثابت عبد الرحمان إدريس، المدخل الحديث للإدارة العامة لنظرية والتطبيق (الاسكندرية: الدار الجامعية، 2001).
- حميد الطائي، بشير علاق، إدارة عمليات الخدمة، (عمان: دار اليازوري لنشر والتوزيع، 2020).
- زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات وتطبيقاته، (الإردن: دار المناهج لنشر والتوزيع، 2010).
- سمير يقطين، من النص الى النصمدخل جماليات الابداع التفاعلي (بيروت: دار المركز الثقافي العربي، 2005).
- سوسن شاكر مجيد، محمود عواد الزيادات، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعلم(عمان: دار الصفاء لنشر والتوزيع، 2007).
- طارق عبد الرؤوف، إيهاب عيسى، المقاييس والاختبارات: التصميم-الإعداد-التنظيم (القاهرة: المجموعة العربية لتدريب والنشر، 2017).
- عامر إبراهيم قندلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية (عمان: دار اليازوري، 2008).
- عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، (الإسكندرية: الدار الجامعية، 2001).
- غازي عناية، البحث العلمي، منهجية إعداد البحوث والرسائل الجامعية: بكالوريوس ماجستير دكتوراه (عمان: دار المناهج لنشر والتوزيع، 2014).
- قاسم نايف علوان، إدارة الجودة الشاملة (عمان، دار العلم والثقافة لنشر والتوزيع: 2005).

قائمة المراجع

- محمد زيدان، حسن محمد علي، التسويق المعاصر والفعال في البنوك التجارية (القاهرة: مطبعة الولاء الحديثة، 2021).
- محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، (عمان: دار المسيرة، 2009).
- محمد عبد الوهاب العزاوي، إدارة اجودة الشاملة (الأردن: دار اليازوري لنشر والتوزيع، 2004).
- محمود جاسم الصميدعي، بشير عباس علاق، أساسيات التسويق الشامل والمكامل (عمان: دار المناهج لنشر والتوزيع، 2002).
- محمود حسين الوادي وآخرون، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية (عمان: دار الصفاء لنشر والتوزيع: 2010).
- نجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية (القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، 2012).
- 2- المجلات العلمية:**
- أحمد الكبيسي، " تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية "، مجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، المجلد 33، العدد 29(2008).
- حسين كليبي، "دور نظام الإدارة الإلكترونية في تفعيل الخدمات العمومية في الجزائر"، مجلة الإجتهد القضائي، المجلد 13، العدد 01(2021).
- خديجة قمار، "الرقمنة الإدارية في الجزائر بين حتمية الانتقال ومعوقات التطبيق"، مجلة المفكر، المجلد 18، العدد 01 (2023).
- رابحي بوعبد الله " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية "مجلة شعاع لدراسات الإقتصادية، المجلد 4، العدد 1، (2020).
- رشيدة سالمى، أسماء قاسمية، "ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال" مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، المجلد 1، العدد 3(2017).
- صادق السبئي، "قياس جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء، دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية"، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، مجلد 23، العدد 97 (2017).
- صدوقي غريسي، رضا سي الطيب الهاشمي، علي العيسي، " واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة"، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02 (2021).

قائمة المراجع

- صفاء محمد هادي الجزائري، علي عباس محمد، بشرى عبد الله شنتت، " قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء العام البصرة "، مجلة دراسات إدارية، المجلد 04، العدد 07(2011).
- عاطف محمد عبد الباري مبروك، " تقييم جودة الخدمات بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في مؤسسة التعلم العالي "، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، المجلد 20، العدد 21(2018).
- علي حميدوش، حميد بوزيدة، " اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة ": المتطلبات والعوائد - تجارب دولية -، المجلة العلمية المستقبل الإقتصادي، المجلد 08، العدد 01(2020).
- عماد عبد الجبار علي غناوي، " قياس جودة الخدمات الصحية وفق أنموذج SERQUAL "، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 11(2020).
- مريم خالص حسين، " الحكومة الإلكترونية "، مجلة كلية بغداد الاقتصادية وزارة المالية، عدد خاص بالجامعة، (2013).
- مليكة بوخاري، سمير يحيوي، " متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية "، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 16، العدد 03(2022).
- ميسون علي حسين الليلة " الحكومات المحلية ودورها في تنفيذ سياسات العامة "، مجلة جامعة بابل، المجلد 24، العدد 04(2006).
- نشيدة حطاطاش، " جودة الخدمة العمومية في ظل الحكومة الإلكترونية الذكية - تجربة حكومة دبي "مجلة رؤى الإقتصادية، العدد 12 (جوان 2017).
- نور الدين بريار، مريم مشري " مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحديث الخدمات المالية " مجلة التنمية والإستشراف للبحوث والدراسات، المجلد 1، العدد 1(2016).
- 3-الرسائل و الأطروحات
- دليلة قادة "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية" (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 3، 2018).
- سهام رابحي " تحسين الخدمة العمومية على مستوى الإدارة المحلية في الجزائر" (أطروحة دكتوراه، جامعة باتنة 1، 2018).

قائمة المراجع

- صالح بوعبدالله، " نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر"، (أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، 2014).
- عبد القادر برانيس، "التسويق في مؤسسات الخدمة العمومية" (أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2006).
- فوزية صادقي، "دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية" (أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 03، 2021).
- نبيل عكنوش، "المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإنشائها"، (أطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة، 2010).

ثانيا : المراجع اللغة الاجنبية

1- Books:

- Philip Kotler, Marketing Management (Paris: Person education,2009).

2- Dictionaries:

- Oxford English Dictionary , <http://www.oxfordlearn.com>

3- Magazines:

- Ferhanef , "**les compétences et les capacités essentielles à la réussite de la transformation des entreprises**", Revue des Sciences économiques ,N15 ,Vol 13 (2017).
- Johannas Vranna ,Ripi Sigh," **Digitization, Digitilization and digital transfprmation**", Science and Enginerring information Science , Issue1,vol 39 (2021).
- Lorenzo Arotito:" **the influence of firm digitization on sustaible innoration perfomance**", Business strategy and the environnement , Issue 08 (2022).

ثالثا: المواقع

<https://www.algeriatelecom.dz>

<https://www.algeriatelecom.dz>

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): جدول سكان

حجم العينة المناسب وفق حجم المجتمع

المجتمع	العينة	المجتمع	العينة	المجتمع	العينة	المجتمع	العينة
١٠	١٠	١٥٠	١٠٨	٤٦٠	٢١٠	٢,٢٠٠	٣٢٧
١٥	١٤	١٦٠	١١٣	٤٨٠	٢١٤	٢,٤٠٠	٣٣١
٢٠	١٩	١٧٠	١١٨	٥٠٠	٢١٧	٢,٦٠٠	٣٣٥
٢٥	٢٤	١٨٠	١٢٣	٥٥٠	٢٢٦	٢,٨٠٠	٣٣٨
٣٠	٢٨	١٩٠	١٢٧	٦٠٠	٢٣٤	٣,٠٠٠	٣٤١
٣٥	٣٢	٢٠٠	١٣٢	٦٥٠	٢٤٢	٣,٥٠٠	٣٤٦
٤٠	٣٦	٢١٠	١٣٦	٧٠٠	٢٤٨	٤,٠٠٠	٣٥١
٤٥	٤٠	٢٢٠	١٤٠	٧٥٠	٢٥٤	٤,٥٠٠	٣٥٤
٥٠	٤٤	٢٣٠	١٤٤	٨٠٠	٢٦٠	٥,٠٠٠	٣٥٧
٥٥	٤٨	٢٤٠	١٤٨	٨٥٠	٢٦٥	٦,٠٠٠	٣٦١
٦٠	٥٢	٢٥٠	١٥٢	٩٠٠	٢٦٩	٧,٠٠٠	٣٦٤
٦٥	٥٦	٢٦٠	١٥٥	٩٥٠	٢٧٤	٨,٠٠٠	٣٦٧
٧٠	٥٩	٢٧٠	١٥٩	١,٠٠٠	٢٧٨	٩,٠٠٠	٣٦٨
٧٥	٦٣	٢٨٠	١٦٢	١,١٠٠	٢٨٥	١٠,٠٠٠	٣٧٠
٨٠	٦٦	٢٩٠	١٦٥	١,٢٠٠	٢٩١	١٥,٠٠٠	٣٧٥
٨٥	٧٠	٣٠٠	١٦٩	١,٣٠٠	٢٩٧	٢٠,٠٠٠	٣٧٧
٩٠	٧٣	٣٢٠	١٧٥	١,٤٠٠	٣٠٢	٣٠,٠٠٠	٣٧٩
٩٥	٧٦	٣٤٠	١٨١	١,٥٠٠	٣٠٦	٤٠,٠٠٠	٣٨٠
١٠٠	٨٠	٣٦٠	١٨٦	١,٦٠٠	٣١٠	٥٠,٠٠٠	٣٨١
١١٠	٨٦	٣٨٠	١٩١	١,٧٠٠	٣١٣	٧٥,٠٠٠	٣٨٢
١٢٠	٩٢	٤٠٠	١٩٦	١,٨٠٠	٣١٧	١٠٠,٠٠٠ فأكثر	٣٨٤
١٣٠	٩٧	٤٢٠	٢٠١	١,٩٠٠	٣٢٠		
١٤٠	١٠٣	٤٤٠	٢٠٥	٢,٠٠٠	٣٢٢		

الملاحق

الملحق رقم (02) مقابلة مع رئيسة مصلحة الاتصال في مؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة -



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

قسم: علوم التسيير

سنة ثانية ماستر

مقابلة:

تهدف الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على واقع الرقمنة بمؤسسة اتصالات الجزائر وكذلك جودة الخدمات العمومية ومدى تحسينها أيضا وبصفتكم قائمين على هذه المؤسسة نحاول التعرف على وجهة نظركم بالإجابة على الأسئلة من خلال هذه المقابلة البحثية والتي ستستخدم لأغراض بحثية وهذا يساعد على إتمام الدراسة. وفي الأخير تقبلوا فائق الإحترام والتقدير.

إشراف الدكتورة

وداد بن قيراط

إعداد الطالبات:

- إشراق فارس

- صبرة نصيب

السنة الجامعية: 2024/2023

الملاحق

في بداية الأمر نرحب بسيادتكم ونشكركم على قبول إجراء مقابلة بحثية تتعلق بموضوع

الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمة العمومية

الموضوع الأول: تطبيق الرقمنة في مؤسسة اتصالات الجزائر - Algérie Telecom

س1: في أي سنة بالضبط بدأت في استخدام الرقمنة؟

س2: ماهي الصعوبات التي واجهت المؤسسة عند تطبيق الرقمنة؟

س3: ماذا أضافت الرقمنة في عمل المؤسسة؟

س4: هل توفر المؤسسة المعدات والوسائل اللازمة لتقديم خدمة الرقمنة؟

س5: كيف تعامل موظفو المؤسسة مع الأساليب الرقمية الجديدة؟

س6: هل للمؤسسة رؤية مستقلة متعلقة بتجديد الرقمنة؟

س7: ماهي المعاملات التي لا تزال تقليدية في مؤسستكم؟

س8: هل توفر المؤسسة الغلاف المالي اللازم لتطبيق برامجها الرقمية؟

س9: هل ينتم تدريب الموظفين حول أساليب الرقمنة ؟

س10: هل ساعدت الرقمنة على تسهيل عمل الموظفين؟

س11: هل تقوم المؤسسة بتجديد أجهزتها وبرامجها باستمرار؟

س12: هل للمؤسسة قوانين خاصة تمنع أي انتهاك لخصوصياتها الرقمية؟

س13: هل هناك مصلحة في المؤسسة خاصة بالرقمنة؟

س 14: ما هي المشاكل التي واجهتكم عند رقمنة أعمالكم وكيف عالجتونها؟

الملاحق

الموضوع الثاني: جودة الخدمات العمومية

- س1: هل لديكم مصلحة خاصة بالجودة؟
- س2: هل يتم في المؤسسة تقديم دورات تدريبية خاصة بالجودة؟
- س3: هل تهتم المؤسسة بمظهرها ومبانيها وقاعاتها ومظهر موظفيها؟
- س4: هل تمتلك المؤسسة معدات ووسائل حديثة تساعدها في تقديم خدماتها؟
- س5: هل تقدم المؤسسة خدمات عن بعد لزيائنها؟
- س6: كيف يتم تلبية خدمات كل الزبائن وهل تعطيتهم الوقت والاهتمام الكافي؟
- س7: هل يوجد لديكم سجل لتسجيل الزبائن شكاويهم أو لديكم طرق أخرى لتسجيل الشكاوي؟
- س8: كيف تتعاملون مع الشكاوي المسجلة؟
- س9: هل تعطي المؤسسة حق لزيائن في إبداء وجهة نظرها في شأن خدماتها؟
- س10: هل تحرص المؤسسة على تقديم خدماتها في الوقت المناسب؟
- س11: هل يتمتع كل موظفو المؤسسة باللباقة في التعامل مع الزبائن؟
- س12: هل تحرص المؤسسة على توفير الأمان والثقة لزيون؟
- س13: هل تتعامل المؤسسة بمصداقية في تعاملها مع زبائنها؟
- س14: كيف تحتفظ المؤسسة بسرية معلومات الزبائن؟

الملاحق



الملحق رقم (03) الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد العربي التبسي - تبسة -



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

التخصص : إدارة أعمال

قسم : علوم التسيير

سنة ثانية ماستر

إستبيان

إلى زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر Algérie Telecom -تبسة

في إطار تحضير مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر والموسومة بـ: دور

الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة حالة إتصالات الجزائر تبسة، نقدم إليكم هذا

الإستبيان للمساعدة على إتمام هذه الدراسة، وذلك بالإجابة على الأسئلة المرفقة فصحة النتائج تعتمد

بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم التي تستعمل لغرض البحث العلمي فقط.

وفي الأخير تقبلوا منا كل الإحترام والتقدير.

إعداد الطالبات:

إشراف الدكتور

-إشراق فارس

وداد بن قيراط

-صبرة نصيب

السنة الجامعية: 2024/2023

الملاحق

المحور الأول: معلومات عامة

الجنس

أنثى

ذكر

السن

من 40 إلى أقل من 50

أقل من 30 سنة

من 50 سنة فما فوق

من 30 إلى أقل من 40

المستوى التعليمي

جامعي

ثانوي وأقل

شهادات أخرى

الملاحق

المحور الثاني : الرقمة في مؤسسة اتصالات الجزائر

الرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب

درجة الموافقة					العبارات	الرقم	
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما			
					تتوفر المؤسسة على أجهزة كمبيوتر تساعد على إنجاز مهامها.	1	متطلبات مادية (أجهزة وأدوات)
					للمؤسسة موقع إلكتروني يستخدم لتواصل مع الزبائن.	2	
					شبكة الانترنت المقدمة متوفرة في كل وقت وبتدفق عال.	3	
					تعتمد المؤسسة في تقديمها للخدمات برامج وأنظمة حديثة تستعمل في تقديم الخدمة.	4	
					يتمتع موظفو مؤسسة اتصالات الجزائر بخبرة واسعة ومهارات عالية.	5	متطلبات بشرية
					هناك تحكم عالي في الرقمنة من طرف الموظفين عند أداء مهامهم.	6	
					تتوفر المؤسسة على طاقم إداري كفء في حل المشاكل ومعالجة الشكاوي	7	
					تعلن المؤسسة بين كل فترة وفترة عن دورات تدريبية للموظفين في موقعها الخاص تساعد في تطوير الخدمات.	8	

الملاحق

					يوجد نظام أمني صارم يمنع أي دخول غير مبرمج لأجهزة المؤسسة أو نظامها	9	متطلبات ثانوية (الأمن والحماية)
					تحمي المؤسسة منصاتها أو مواقعها الإلكترونية	10	
					للمؤسسة قوانين خاصة يجب إتباعها عند الولوج إلى موقعها	11	
					تطور المؤسسة في كل مرة أساليبها الرقمية .	12	متطلبات إدارية
					تهتم المؤسسة كثيرا بعملية تطبيق أساليب حديثة ومتطورة في الرقمنة.	13	
					توفر المال الكافي يساعد على جلب المزيد من الأجهزة الحديثة	14	متطلبات مالية
					تقوم المؤسسة في كل فترة بعمل حملات تحسيسية عن الرقمنة	15	

الملاحق

المحور الثالث : جودة الخدمة العمومية.

الرجاء وضع علامة (X) في المكان المناسب.

درجة الموافقة					العبارة	الرقم	
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما			
					تمتلك المؤسسة معدات ووسائل حديثة	16	المعلومية
					تمتاز مرافق المؤسسة بالنظافة والإضاءة والتكييف، بما يضمن الراحة والمتعة	17	
					يتميز موظفو المؤسسة بالمظهر اللائق عند تقديم الخدمة	18	
					تعتمد المؤسسة على إشارات ولافتات وترقيم يوضع مكان الحصول على الخدمة	19	
					تمتلك المؤسسة موقع إلكتروني للاطلاع على خدماتها باستمرار	20	
					تلتزم المؤسسة بتقديم خدماتها بسرعة	21	الاعتمادية
					تسعى المؤسسة لمعالجة شكاوي الزبائن والتفاعل الفوري معها	22	
					تحرص المؤسسة على توفير كل المعلومات التي تخص الزبائن في الوقت المناسب	23	
					تعمل المؤسسة على إبلاغ الزبائن بمواعيد تقديم الخدمة بالهاتف أو البريد الإلكتروني	24	
					تقدم المؤسسة الخدمات كما وعدت بها	25	

الملاحق

					يؤدي الموظفون خدمتهم دون أي تذمر	26	الاستجابة
					تقدم المؤسسة الاهتمام والوقت الكافي للاستجابة لزيائنها	27	
					تهتم المؤسسة بوجهات نظر الزبائن	28	
					تقدم المؤسسة خدمات عن بعد لتوفير الوقت والجهد لزيائنها.	29	
					هناك احترام كبير بين مقدم الخدمة والزيائن	30	التعاطف
					تعامل المؤسسة بأساليب لبقة مع زيائنها	31	
					تهتم المؤسسة بكل احتياجات الزبون	32	
					توفر المؤسسة الأمن والثقة للزيائن من حيث حماية ممتلكاته عند تواجده بها	33	الأمان
					في حال وقوع أي خطأ تتحمل المؤسسة تكاليفه	34	
					تحرس المؤسسة على سرية معلومات الزبائن	35	

الملاحق

ملحق رقم (04) قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	الاسم	المسمى الوظيفي
01	د. عثمان عثمانية	أستاذ محاضر - أ -
02	د. الطاوس غريب	أستاذ
03	د. زرزور براهيم	أستاذ

الملاحق

ملحق رقم (05) نتائج التحليل الاحصائي

محور المعلومات الشخصية

الجنس

		Frequency	Percent
Valid	ذكر	91	28,7
	أنثى	226	71,3
	Total	317	100,0

السن

		Frequency	Percent
Valid	أقل من 30	174	54,9
	من 30 إلى أقل من 40	112	35,3
	من 40 إلى أقل من 50	19	6,0
	من 50 فما فوق	12	3,8
	Total	317	100,0

المستوى التعليمي

		Frequency	Percent
Valid	ثانوي أو أقل	92	29,0
	جامعي	191	60,3
	شهادات أخرى	34	10,7
	Total	317	100,0

الملاحق

الاتساق الداخلي ومعاملات بيرسون

Correlations

		المحور الثاني الرقمنة	المحور الثالث جودة الخدمة العمومية
متطلبات مادية	Pearson Correlation	,719	,396
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
متطلبات بشرية	Pearson Correlation	,819	,602
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
متطلبات ثانوية	Pearson Correlation	,734	,538
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
متطلبات إدارية	Pearson Correlation	,820	,663
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
متطلبات مالية	Pearson Correlation	,736	,347
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
المحور الثاني الرقمنة	Pearson Correlation	1	,655
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	317	317
الملموسية	Pearson Correlation	,640	,793
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
الإعتمادية	Pearson Correlation	,658	,898
	Sig. (2-tailed)	,000	,000

الملاحق

		317	317
	N		
الإستجابية	Pearson Correlation	,572	,911
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
التعاطف	Pearson Correlation	,519	,918
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
الأمان	Pearson Correlation	,513	,889
	Sig. (2-tailed)	,000	,000
	N	317	317
المحور الثالث جودة الخدمة العمومية	Pearson Correlation	,655	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	317	317

معامل الفا كرونباخ:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,967	35

الملاحق

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
متطلبات مادية	172,9191	764,340	,583	,966
متطلبات بشرية	173,1786	754,773	,760	,966
متطلبات ثانوية	172,8029	765,442	,661	,966
متطلبات إدارية	173,0795	749,611	,791	,965
متطلبات مالية	172,8292	759,213	,485	,967
المحور الثاني الرقمنة	172,9619	758,403	,862	,966
الملموسية	172,9516	755,045	,800	,966
الإعتمادية	173,1333	747,789	,878	,965
الإستجابة	173,2046	746,909	,837	,965
التعاطف	173,0132	747,745	,806	,965
الأمان	172,9680	756,130	,781	,966
المحور الثالث جودة الخدمة العمومية	173,0542	750,580	,936	,965

الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية:

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,655 ^a	,430	,428	,53385

a. Predictors: (Constant), المحور الثاني الرقمنة, (Constant)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	67,602	1	67,602	237,209	,000 ^b
	Residual	89,772	315	,285		
	Total	157,375	316			

الملاحق

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), المحور الثاني الرقمنة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,762	,188		4,054	,000
	المحور الثاني الرقمنة	,770	,050	,655	15,402	,000

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,396 ^a	,157	,154	,64896

a. Predictors: (Constant), متطلبات مادية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24,713	1	24,713	58,680	,000 ^b
	Residual	132,662	315	,421		
	Total	157,375	316			

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), متطلبات مادية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,114	,200		10,568	,000
	متطلبات مادية	,401	,052	,396	7,660	,000

الملاحق

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,602 ^a	,362	,360	,56461

a. Predictors: (Constant), متطلبات بشرية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	56,957	1	56,957	178,667	,000 ^b
	Residual	100,418	315	,319		
	Total	157,375	316			

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), متطلبات بشرية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,680	,149		11,301	,000
	متطلبات بشرية	,555	,042	,602	13,367	,000

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,538 ^a	,289	,287	,59591

a. Predictors: (Constant), متطلبات ثانوية

ANOVA^a

الملاحق

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	45,515	1	45,515	128,170	,000 ^b
	Residual	111,860	315	,355		
	Total	157,375	316			

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), متطلبات ثانوية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,121	,223		5,022	,000
	متطلبات ثانوية	,646	,057	,538	11,321	,000

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,663 ^a	,439	,438	,52921

a. Predictors: (Constant), متطلبات إدارية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	69,154	1	69,154	246,920	,000 ^b
	Residual	88,221	315	,280		
	Total	157,375	316			

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), متطلبات إدارية

الملاحق

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,649	,129		12,787	,000
	متطلبات إدارية	,548	,035	,663	15,714	,000

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,347 ^a	,120	,117	,66296

a. Predictors: (Constant), متطلبات مالية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18,927	1	18,927	43,064	,000 ^b
	Residual	138,448	315	,440		
	Total	157,375	316			

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), متطلبات مالية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,690	,147		18,355	,000
	متطلبات مالية	,242	,037	,347	6,562	,000

a. Dependent Variable: المحور الثالث جودة الخدمة العمومية

الملاحق

إجابات أفراد عينة الدراسة

Q1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	4	1,3	1,3	1,3
غير موافق	25	7,9	7,9	9,1
محايد	7	2,2	2,2	11,4
موافق	170	53,6	53,6	65,0
موافق تماما	111	35,0	35,0	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	9	2,8	2,8	2,8
غير موافق	20	6,3	6,3	9,1
محايد	22	6,9	6,9	16,1
موافق	168	53,0	53,0	69,1
موافق تماما	98	30,9	30,9	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	40	12,6	12,6	12,6
غير موافق	79	24,9	24,9	37,5
محايد	48	15,1	15,1	52,7
موافق	104	32,8	32,8	85,5

الملاحق

موافق تماما	46	14,5	14,5	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	6	1,9	1,9	1,9
غير موافق	28	8,8	8,8	10,7
محايد	45	14,2	14,2	24,9
موافق	200	63,1	63,1	88,0
موافق تماما	38	12,0	12,0	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	12	3,8	3,8	3,8
غير موافق	31	9,8	9,8	13,6
محايد	75	23,7	23,7	37,2
موافق	150	47,3	47,3	84,5
موافق تماما	49	15,5	15,5	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	15	4,7	4,7	4,7
غير موافق	42	13,2	13,2	18,0
محايد	76	24,0	24,0	42,0
موافق	154	48,6	48,6	90,5

الملاحق

موافق تماما	30	9,5	9,5	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	15	4,7	4,7	4,7
غير موافق	53	16,7	16,7	21,5
محايد	66	20,8	20,8	42,3
موافق	156	49,2	49,2	91,5
موافق تماما	27	8,5	8,5	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	18	5,7	5,7	5,7
غير موافق	33	10,4	10,4	16,1
محايد	68	21,5	21,5	37,5
موافق	160	50,5	50,5	88,0
موافق تماما	38	12,0	12,0	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	3	,9	,9	,9
غير موافق	16	5,0	5,0	6,0
محايد	65	20,5	20,5	26,5
موافق	175	55,2	55,2	81,7

الملاحق

موافق تماما	58	18,3	18,3	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	6	1,9	1,9	1,9
غير موافق	10	3,2	3,2	5,0
محايد	50	15,8	15,8	20,8
موافق	192	60,6	60,6	81,4
موافق تماما	59	18,6	18,6	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q11

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	23	7,3	7,3	7,3
محايد	44	13,9	13,9	21,1
موافق	205	64,7	64,7	85,8
موافق تماما	45	14,2	14,2	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q12

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	12	3,8	3,8	3,8
غير موافق	47	14,8	14,8	18,6
محايد	51	16,1	16,1	34,7
موافق	165	52,1	52,1	86,8
موافق تماما	42	13,2	13,2	100,0

الملاحق

Total	317	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

Q13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	18	5,7	5,7	5,7
	غير موافق	22	6,9	6,9	12,6
	محايد	59	18,6	18,6	31,2
	موافق	171	53,9	53,9	85,2
	موافق تماما	47	14,8	14,8	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Q14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	9	2,8	2,8	2,8
	غير موافق	44	13,9	13,9	16,7
	محايد	51	16,1	16,1	32,8
	موافق	183	57,7	57,7	90,5
	موافق تماما	30	9,5	9,5	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Q15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	12	3,8	3,8	3,8
	غير موافق	22	6,9	6,9	10,7
	محايد	52	16,4	16,4	27,1
	موافق	148	46,7	46,7	73,8
	موافق تماما	83	26,2	26,2	100,0

الملاحق

Total	<i>317</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	
--------------	------------	--------------	--------------	--

Q16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	<i>12</i>	<i>3,8</i>	<i>3,8</i>	<i>3,8</i>
	غير موافق	<i>36</i>	<i>11,4</i>	<i>11,4</i>	<i>15,1</i>
	محايد	<i>46</i>	<i>14,5</i>	<i>14,5</i>	<i>29,7</i>
	موافق	<i>190</i>	<i>59,9</i>	<i>59,9</i>	<i>89,6</i>
	موافق تماما	<i>33</i>	<i>10,4</i>	<i>10,4</i>	<i>100,0</i>
	Total		<i>317</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Q17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	<i>6</i>	<i>1,9</i>	<i>1,9</i>	<i>1,9</i>
	غير موافق	<i>35</i>	<i>11,0</i>	<i>11,0</i>	<i>12,9</i>
	محايد	<i>50</i>	<i>15,8</i>	<i>15,8</i>	<i>28,7</i>
	موافق	<i>160</i>	<i>50,5</i>	<i>50,5</i>	<i>79,2</i>
	موافق تماما	<i>66</i>	<i>20,8</i>	<i>20,8</i>	<i>100,0</i>
	Total		<i>317</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>

Q18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	<i>6</i>	<i>1,9</i>	<i>1,9</i>	<i>1,9</i>
	غير موافق	<i>30</i>	<i>9,5</i>	<i>9,5</i>	<i>11,4</i>
	محايد	<i>59</i>	<i>18,6</i>	<i>18,6</i>	<i>30,0</i>
	موافق	<i>175</i>	<i>55,2</i>	<i>55,2</i>	<i>85,2</i>
	موافق تماما	<i>47</i>	<i>14,8</i>	<i>14,8</i>	<i>100,0</i>

الملاحق

Total	317	100,0	100,0	
--------------	-----	-------	-------	--

Q19

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	6	1,9	1,9	1,9
غير موافق	28	8,8	8,8	10,7
محايد	63	19,9	19,9	30,6
موافق	158	49,8	49,8	80,4
موافق تماما	62	19,6	19,6	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q20

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	3	,9	,9	,9
غير موافق	34	10,7	10,7	11,7
محايد	52	16,4	16,4	28,1
موافق	180	56,8	56,8	84,9
موافق تماما	48	15,1	15,1	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q21

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	15	4,7	4,7	4,7
غير موافق	64	20,2	20,2	24,9
محايد	43	13,6	13,6	38,5
موافق	156	49,2	49,2	87,7
موافق تماما	39	12,3	12,3	100,0

الملاحق

Total	317	100,0	100,0	
--------------	-----	-------	-------	--

Q22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	18	5,7	5,7	5,7
	غير موافق	48	15,1	15,1	20,8
	محايد	73	23,0	23,0	43,8
	موافق	142	44,8	44,8	88,6
	موافق تماما	36	11,4	11,4	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Q23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	3	,9	,9	,9
	غير موافق	49	15,5	15,5	16,4
	محايد	48	15,1	15,1	31,5
	موافق	184	58,0	58,0	89,6
	موافق تماما	33	10,4	10,4	100,0
	Total	317	100,0	100,0	

Q24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق تماما	9	2,8	2,8	2,8
	غير موافق	40	12,6	12,6	15,5
	محايد	46	14,5	14,5	30,0
	موافق	175	55,2	55,2	85,2
	موافق تماما	47	14,8	14,8	100,0

الملاحق

Total	<i>317</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	
--------------	------------	--------------	--------------	--

Q25

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	<i>12</i>	<i>3,8</i>	<i>3,8</i>	<i>3,8</i>
غير موافق	<i>40</i>	<i>12,6</i>	<i>12,6</i>	<i>16,4</i>
محايد	<i>59</i>	<i>18,6</i>	<i>18,6</i>	<i>35,0</i>
موافق	<i>166</i>	<i>52,4</i>	<i>52,4</i>	<i>87,4</i>
موافق تماما	<i>40</i>	<i>12,6</i>	<i>12,6</i>	<i>100,0</i>
Total	<i>317</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Q26

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	<i>42</i>	<i>13,2</i>	<i>13,2</i>	<i>13,2</i>
غير موافق	<i>42</i>	<i>13,2</i>	<i>13,2</i>	<i>26,5</i>
محايد	<i>66</i>	<i>20,8</i>	<i>20,8</i>	<i>47,3</i>
موافق	<i>127</i>	<i>40,1</i>	<i>40,1</i>	<i>87,4</i>
موافق تماما	<i>40</i>	<i>12,6</i>	<i>12,6</i>	<i>100,0</i>
Total	<i>317</i>	<i>100,0</i>	<i>100,0</i>	

Q27

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	<i>12</i>	<i>3,8</i>	<i>3,8</i>	<i>3,8</i>
غير موافق	<i>60</i>	<i>18,9</i>	<i>18,9</i>	<i>22,7</i>
محايد	<i>45</i>	<i>14,2</i>	<i>14,2</i>	<i>36,9</i>
موافق	<i>163</i>	<i>51,4</i>	<i>51,4</i>	<i>88,3</i>

الملاحق

موافق تماما	37	11,7	11,7	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q28

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	15	4,7	4,7	4,7
غير موافق	67	21,1	21,1	25,9
محايد	68	21,5	21,5	47,3
موافق	127	40,1	40,1	87,4
موافق تماما	40	12,6	12,6	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q29

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	3	,9	,9	,9
غير موافق	21	6,6	6,6	7,6
محايد	69	21,8	21,8	29,3
موافق	169	53,3	53,3	82,6
موافق تماما	55	17,4	17,4	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q30

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	9	2,8	2,8	2,8
غير موافق	28	8,8	8,8	11,7
محايد	64	20,2	20,2	31,9
موافق	160	50,5	50,5	82,3

الملاحق

موافق تماما	56	17,7	17,7	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q31

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	9	2,8	2,8	2,8
غير موافق	31	9,8	9,8	12,6
محايد	58	18,3	18,3	30,9
موافق	170	53,6	53,6	84,5
موافق تماما	49	15,5	15,5	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	15	4,7	4,7	4,7
غير موافق	32	10,1	10,1	14,8
محايد	68	21,5	21,5	36,3
موافق	158	49,8	49,8	86,1
موافق تماما	44	13,9	13,9	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	6	1,9	1,9	1,9
غير موافق	13	4,1	4,1	6,0
محايد	75	23,7	23,7	29,7
موافق	173	54,6	54,6	84,2

الملاحق

موافق تماما	50	15,8	15,8	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	19	6,0	6,0	6,0
غير موافق	48	15,1	15,1	21,1
محايد	95	30,0	30,0	51,1
موافق	106	33,4	33,4	84,5
موافق تماما	49	15,5	15,5	100,0
Total	317	100,0	100,0	

Q35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق تماما	6	1,9	1,9	1,9
غير موافق	7	2,2	2,2	4,1
محايد	46	14,5	14,5	18,6
موافق	191	60,3	60,3	78,9
موافق تماما	67	21,1	21,1	100,0
Total	317	100,0	100,0	

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الرقمنة بمختلف متطلباتها (المادية، البشرية، الثانوية، الادارية، المالية) في تحسين جودة الخدمات العمومية المتمثلة في (الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الامان) في مؤسسة إتصالات الجزائر -تبسة، كما هدفت إلى الوقوف على مستوى جودة الخدمات المقدمة ومدى تطبيق الرقمنة في المؤسسة، وقد إستخدمت في هذه الدراسة الإستبيان كأداة رئيسية لجمع وتحليل البيانات وتم توزيعه إلكترونيا على عينة حجمها 317 زبون في المؤسسة محل الدراسة.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرقمنة بمختلف متطلباتها وجودة الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة إتصالات الجزائر-تبسة، كما توصلت إلى أن تقييم الزبائن لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة اتصالات الجزائر-تبسة- كان مرتفعا. وكذلك مستوى تطبيق متطلبات الرقمنة في المؤسسة محل الدراسة جاء مرتفعا أيضا.

الكلمات المفتاحية: جودة الخدمات العمومية، الخدمات العمومية، الرقمنة، مؤسسة اتصالات الجزائر - تبسة.

ABSTRACT

This study aimed to highlight the role of digitization with its various requirements (material, human, secondary, administrative, financial) in improving the quality of public services represented by (tangibility, reliability, responsiveness, empathy, security) in the Algeria Telecom Company (Algérie Télécome) – Tebessa. The study also aimed to assess the level of the provided services' quality and the extent of digitization application in the institution. A questionnaire was used as the main tool for collecting and analyzing data, which was distributed electronically to a sample of 317 clients in the studied compan. The study concluded that there is a statistically significant relationship between digitization with its various requirements and the quality of services provided by the Algeria Telecom Company – Tebessa. Additionally, it found that the assessment of the company's clients to the quality of public services in the company was high. The level of digitization application requirements in the studied company was high, as well as the quality of public services.

Keywords: Quality of public services, public services, digitization, Algeria Telecom Company – Tebessa.