

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم: علم الاجتماع
الرقم التسلسلي:
رقم التسجيل:



مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: اتصال
بعنوان:

الاستخدامات الرقمنة ودورها في تحسين جودة الخدمات
بلدية الطارف
دراسة ميدانية لبلدية - الطارف -

مذكرة لنيل شهادة ماستر، علم الاجتماع و الاتصال

تحت إشراف الأستاذ:

غريب مونية

من إعداد الطلبة

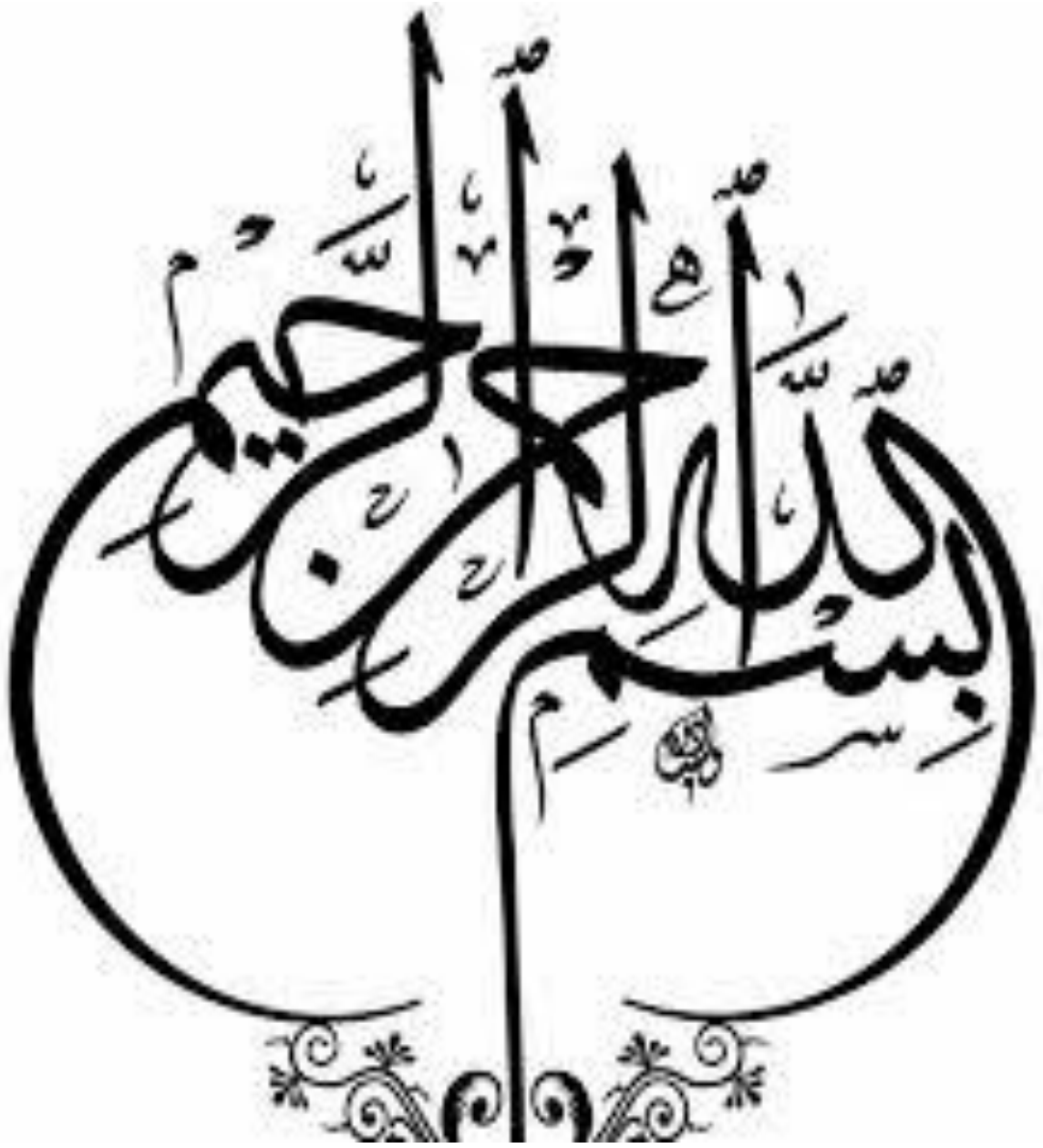
جلالي أحلام

منذر خولة

لجنة المناقشة:

الصفة	مؤسسة الانتساب	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	/د
مشرفا ومقررا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	د/ غريب منية
عضوا ممتحنا	جامعة الطارف	أستاذ محاضر أ	/د

السنة الجامعية : 2024-2023



شكر وعرفان

الحمد و الشكر لله على توفيقه و إمتنانه و نشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له تعظيما
لشأنه و نشهد أن سيدنا محمد عبده و رسوله الداعي إلى رضوانه صلي الله عليه و سلم
وصحبه و أتباعه و سلم

شكر الله سبحانه و تعالى على توفيقه لإتمام هذا البعث المتواضع بتقديم جزيل الشكر إلى
الوالدين العزيزين الذين أعانونا و شجعونا على الإستمرار في مسيره العلم و النجاح
و إكمال الدراسة الجامعية

كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشراف على مذكرة بحثنا الدكتور

" غريب منية "

التي لن تكتفي حروف المذكرة حقها بصبرها الكبير و لتوجيهاتها العلمية التي لا تقدر بثمن والتي
ساهمت بشكل كبير في إتمام هذا العمل و شكر كل من ساعدنا من قريب أو بعيد على إنجاز و
إتمام هذا العمل المتواضع

رب أذرعنا أن نشكر نعمتك التي أنعمت علينا و على والدينا و أن نعمل صالحا ترضاه
و أدخلنا برحمتك في عبادك الصالحين

شكرا للجميع

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

قال الله تعالى

﴿وَأَنْ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَى (39) وَأَنْ سَعِيهِ سَوْفَ يَرَى (40)﴾

سورة النجم، الآيتان: 39 و 40

صدق الله العظيم

أرى مرحلتي الدراسية قد شارفت على الإنتهاء بالفعل

بعد تعب و مشقة دامت سنتين في سبيل الحلم

و العلم، ها أنا اليوم أقف على عتبة تخرجي أقطف ثمار تعبي

و أرفع قبعتي بكل فخر، فأنا أول خريج لعائتي

فالله لك الحمد قبل أن ترضى و لك الحمد إذا رضيت

و لك الحمد بعد الرضا لأنك وفقنتني على إتمام هذا النجاح و تحقيق حلمي

و بكل حب أهدي نجاحي و تخرجي

إلى من أحمل اسمه بكل فخر " أبي الغالي "

و إلى قوتي و سندي إلى من كانى دعائها سر نجاحي " أمي الغالية "

إلى أخي و قرّة عيني و دخري في هذه الحياة

إلى كل زميلاتي و زملائي دفعة 2024

إلى كل من ساندني في مسيرتي الدراسية إلى كل

دعائي بالتوفيق سوي من قريب أو من بعيد

إلى كل من أحبهم قلبي ولم يسعد قلبي

شكرا للجميع

أحلام

إهداء

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقها
إلى والدتي العزيزة أدامها الله تاجا فوق رأسي
إلى أبي سر قوتي حفظه الله لي
إلى أخوتي جميعا حفظهم الله و بارك لهم
إلى جميع أفرادى عائلة مندر
و أستاذتي المشرفة
إلى كل زملائي وزميلاتي
إلى جميع أساتذة قسم علم الاجتماع
بجامعة الشاذلي بن جديد
و إلى كل زملائي و زميلاتي دفعة 2024
إلى كل هؤلاء جميعا أهدي عملي هذا

خولة



ملخص الدراسة

- ملخص الدراسة :

في أهم ما يميز العصر الحالي هو الثروة التكنولوجية و الرقمية في يعيشها اليوم والتي أصبحت في جميع الميادين و المجالات،حيث هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في بلدية الطارف ،و كذلك استنتجنا في آخر هذه الدراسة بأن الرقمنة كان لها أثر بالإيجاب في تحسين أداء الموظفين في البلدية الطارف برغم من النقائص الموجودة،و من خلال النتائج المتوصل إليها نرى بأنه من الضروري تعميم تطبيق الرقمنة في جميع البلديات و على جميع المستويات لما له من أثر مباشر في تحسين الخدمة

المقدمة للمواطن

Summary

The most important thing that distinguishes the current era is the technological and digital wealth that is experienced today, which has become in all fields and fields. This study aimed to reveal the role of digitization in improving the quality of services in the municipality of Al-Tarf. We also concluded at the end of this study that digitization had It had a positive impact on improving the performance of employees in the municipality of Al-Tarf, despite the existing shortcomings. Through the results obtained, we see that it is necessary to generalize the application of digitization in all municipalities and at all levels because of its direct impact in improving the service provided to the citizen.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

❖ فهرس الموضوعات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر و تقدير
	ملخص
	فهرس المحتويات
أ - ب	مقدمة
الفصل الأول : الإشكالية و تحديد الإطار النظري للدراسة	
06	- أولا : إشكالية الدراسة
08	- ثانيا : أسباب اختيار الدراسة
09	- ثالثا : أهمية الدراسة
13	- رابعا: أهداف الدراسة
14	- سادسا : الدراسات السابقة
	- خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الرقمنة ،خصائصها،فوائدها و نماذجها	
26	- تمهيد
27	- أولا : نشأة الرقمنة
30	- ثانيا : خصائص الرقمنة
32	- ثالثا : فوائد الرقمنة
34	- رابعا: عمليات و إجراءات الرقمنة

37	- خامسا : نماذج الرقمنة
41	- خلاصة الفصل
الفصل الثالث : جودة الخدمات	
44	- تمهيد
45	- مفهوم جودة الخدمات
46	- أولا:أهمية جودة الخدمات
47	- ثانيا :أبعاد جودة الخدمات
49	- ثالثا : أساليب تحسين جودة الخدمات
51	- رابعا :نماذج تقييم جودة الخدمة:
54	- خلاصة الفصل
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية و الدراسة الميدانية	
57	تمهيد
58	➤ أولا: الإجراءات المنهجية
58	1- المنهج المستخدم
58	2- أدوات جمع البيانات
62	3- مجالات الدراسة
65	4- العينة
66	➤ ثانيا: العرض و التحليل
96	ثانيا: النتائج العامة

99	خاتمة
101	قائمة المراجع
	الملاحق

❖ فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
66	يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:	01
66	يبين توزيع أفراد العينة حسب السن	02
67	يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	03
68	إجابات المبحوثين حول العمل في قطاع آخر يستخدم الرقمنة	04
69	يبين سنوات الخبرة للمبحوثين	05
70	يبين درجة استعمال المبحوثين للتكنولوجيا:	06
71	يبين إجابات المبحوثين حول تلقيهم للتكوين و نوع هذا التكوين:	07
72	يبين تطور الرقمنة من مجهودات الموظف في العمل:	08
73	يبين هل الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة وضعية	09
73	يبين اعتبار الرقمنة وسيلة لتوفير الجهد و الوقت	10
74	يبين تقييم المبحوثين لمستوى استعمال الرقمنة في البلدية:	11
75	يبين مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطنين	12
75	يبين وقت أول انطلاقه للرقمنة في البلدية:	13
76	يبين إجابات المبحوثين حول بذلهم جهد كبير في استخراج الوثائق	14
77	يبين اعتبار الرقمنة عصرية شكلية للعمل الإداري	15
77	حول إعلام البلدية للمبحوثين عن المستخدمات حول الرقمنة	16
78	يبين رأي المبحوثين حول حصول جميع الموظفين على ذات التكوين	17
79	- يبين مساهمة الرقمنة في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها بلدية الطارف	18

80	يبين رأي المبحوثين حول تسهيل الرقمنة للخدمة أو أم للإدارة التقليدية أسهل	19
80	يبين توفر بلدية الطارف على البنية التحتية اللازمة لشبكة التواصل أو عدم توفرها	20
81	- يبين تقليص الرقمنة من المدة المستغرقة في انجاز العمل	21
82	يبين تحقيق الرقمنة من الجهد البدني إلى الموظف:	22
83	يبين توفر البلدية على شبكة انترنيت ذات تدفق عالي و تمتاز بالاستمرارية مما يسهل عملية السرعة في انجاز الأعمال	23
84	يبين مساهمة الرقمنة في تشكيل صورة ذهنية ايجابية على مصلحة المبحوثين	24
85	يبين اتسام سلوك الموظفين بالأدب و حسن المعاملة مع المواطنين	25
86	يبين مساعدة الرقمنة في انجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد	26
87	يبين وجود صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة	27
88	يبين مدى تفهم المواطن للوضع أثناء انقطاع التيار الكهربائي أو الشبكة	28
89	يبين مدى وجود مشاكل تقنية تواجه الموظفين في البلدية	29
90	يبين رأي المبحوثين حول أهمية تطبيق الرقمنة في مصالح البلدية:	30
91	يبين وجود نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة على	31

	مستوى البلدية لتحسين جودة الخدمة	
91	يبين مدى وجود أثر سلبي لنقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية على قطاع الرقمنة في البلدية	32
92	يبين مدى وجود اهتمام من طرف المسؤولين بالبلدية في تعزيز الرقمنة على مستوى مصلحة البلدية	33
93	يبين مدى وجود أخطاء في الوثائق المستخرجة	34
94	يبين مدى تأثير مركزية التسيير على تطوير الرقمنة في البلدية سلبيا	35
95	يبين وجود نقص في مفهوم الرقمنة و كيفية تطبيقها	36

مقدمة

المقدمة:

تسعى العديد من الدول في الوقت الحاضر إلى مواكبة التقدم على الصعيد العالمي من أجل التطور والنمو السريع في مختلف الميادين وخاصة من الجانب التكنولوجي حيث تم إقحام التكنولوجيا الحديثة في كل المجالات ، حيث لا تخلو معظم القطاعات في استعمال التكنولوجيا الحديثة سواء التسيير أو في تقديم الخدمات ولقد أدت تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة إلى أحدث تغييرات هائلة في الحياة العمومية.

وقد صار إدخال تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية كافة هو هدف العديد من الدول التي تسعى إلى التقدم والرقى لدى ارتباط استخدام تكنولوجيا المعلومات بالرقمنة التي سعت العديد من الإدارات منها البلدية في شتى أعمالها وفي الآونة الأخيرة شرعت عدة مؤسسات بانتهاج مبدأ الجودة في تقديم خدماتها الرقمية من أجل ضمان البقاء والاستمرار ومن أجل القدرة على منافسيها وامتلاك مزايا تنافسية تستطيع مجاراتهم حيث تعتبر ركائز الجودة مفتاحا أساسيا للتصدي والتي تتطلب الاستمرارية وحاجات هؤلاء العملاء الحاليين والمرتبين ويتضمن الاستقرار والاستمرار في الأعمال الالكترونية للمؤسسة والقدرة على التنافس في العالم الافتراضي وقد قسمت دراستنا إلى أربع فصول ومقدمة وخاتمة.

➤ **تناولنا في الفصل الأول:** من حيث مشكلة البحث: أسباب اختيار الموضوع:

أهميته أهدافه تحديد المفاهيم و الدراسات السابقة .

➤ **أما الفصل الثاني:** فقد تناولنا مدخلا للرقمنة أولها نشأة الرقمنة وثانيها أهم

خصائصها وثالثا فوائدها ورابع نماذجها، خامسا عمليات وإجراءات الرقمنة.

➤ أما عن الفصل الثالث: فقد تطرقنا إلى جودة الخدمات تناولنا في هذا الفصل أبعاد

ونماذج جودة الخدمات وطرق قياس جودة الخدمة

➤ أما الفصل الرابع والأخير: وهو الإطار التطبيقي تناولنا فيه تحديد المنهج وأدوات

جمع البيانات (الاستمارة) ومجتمع البحث وعينته.

الفصل الأول
الإشكالية وتحديد الإطار
النظري للدراسة

الفصل الأول

الإشكالية و تحديد الإطار النظري للدراسة

- أولا : إشكالية الدراسة
- ثانيا : أسباب اختيار الدراسة
- ثالثا : أهمية الدراسة
- رابعا : أهداف الدراسة
- خامسا : الدراسات السابقة

- أولاً: إشكالية الدراسة:

شكالت ثورة المعلومات و التقنية للتكنولوجية نقلو نوعية في الأداء الوظيفي ،في إطار الحكومات الرقمية مما بالمؤسسات إلى سعي للتكيف مع هذه التغيرات من أجل إنماء قدراتها على تحقيق النجاح و في ظل هذا التحول الرقمي الذي شكل حالة ربط إلكترونية من خلال التكنولوجيا الرقمية في جميع المجالات الإدارية حيث أصبحت الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تسعى كل الدول لتطبيقها من أجل التقدم لتقديم خدمات ذات جودة عالية و بالتالي الرفع من مستوى الإدارات العمومية لما تكتسيه هذه الأخيرة من أهمية لدى المواطن حيث تعتبر الرقمنة من أحدث التكنولوجيا كونها الوسيلة المثلى لمواكبة التطور و مساعدة المستفيد الذي يبحث دائماً على الأهم والأفضل باعتبار أن غايتها الأسمى هي خدمة الشعب و يكون هذا عن طريق الإستفادة من تكنولوجيا .

الرقمنة من خلال استخداماتها في الخدمة العمومية عبر الوسائل التكنولوجية الحديثة التي أوجدت حلول كثيرة في الوصول إلى خدمات راقية حيث أن الرقمنة تمثل نقلة نوعية من النظام الورقي القديم و الروتيني البطيء إلى النظام الرقمي الورقي السريع الذي يعتمد على تكنولوجيا و المعدات المتطورة .

ولقد أدت تقنيات المعلومات و الاتصالات الحديثة إلى إحداث تغييرات هائلة في حياة العمومية سواء على مستوى الأفراد و رغبتهم في الحصول على خدمات أكثر تقدماً على مستوى المؤسسات و الهيئات القائمة على تقديم الخدمات و قد صار إدخال تكنولوجيا المعلومات هو هدف العديد من الدول نحو الرقي وعليه فإن الرقمنة تدفع بتحسين جودة الخدمات في البلديات التي تواكب التحديث ،والتطبيقات التكنولوجية هي التي تكون أكثر

شفافية و سهولة في تقديم الخدمات من خلال تطبيق المهارات و الانتقال من مرحلة الابتكار إلى مرحلة الإبداع .

ومن خلال ذلك نطرح التساؤل المركزي التالي :

- ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف بلدية الطارف ؟

➤ الأسئلة الفرعية :

1. ما هو واقع الرقمنة في البلديات ؟

2. ما أهمية الرقمنة في تحسين أداء البلديات في ظل إنتشار التقنيات الحديثة ؟

3. صعوبات الرقمنة و كيفية تطبيقها لتحسين جودة الخدمات ؟

- ثانيا : أسباب اختيار الموضوع :

هناك العديد من الأسباب تدفعنا لاختيار الموضوع منها :

(1) أسباب ذاتية :

إن الاهتمام الشخصي بدور الرقمنة في تحسين خدمة البلديات باعتباره موضوع عصر السرعة الذي يهتم به الفرد و المجتمع للتعرف على التكنولوجيا الحديثة و كذلك تقديم نظرة عامة عن الرقمنة داخل بلدية الطارف .

(2) أسباب موضوعية :

أدى التطور التكنولوجي السريع ، و السرعة المتزايدة في إنجاز الخدمات و الحصول عليها بصورة أكثر تطورا و دقة و من هنا زاد اهتمام المؤسسات بالرقمنة و ذلك لدوره الناجح و الكبير في شتى الجوانب أدى إلى تحسين جودة الخدمات و مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل في العالم .

- ثالثا : أهمية الدراسة :

يكتسي موضوع عصرنة الإدارة من خلال رقمنتها أهمية بالغة كون التحول نحو إدارة رقمية هو أساس الإدارة و تحسين خدماتها و بالتالي فأهمية هذه الدراسة تتمثل في بعض العناصر الآتية :

✓ جدية موضوع عصرنة الإدارة من خلال رقمنتها و الذي ظهر مع العقد الأخير من القرن العشرين .

✓ يكتسي موضوع رقمنة الإدارة في الجزائر أهمية كبيرة انطلاقا من كون أن العصرنة أصبحت حتمية عالمية و إستراتيجية لا مفر منها لمواكبة التطور الهائل في مجال التكنولوجيا الإعلام و الاتصال و عصرنة الإدارات .

✓ و تحسين خدماتها ،إضافة إلى أن هذا الموضوع يتعلق باحث تقنيات الإعلام و تكنولوجيا الاتصال في العالم ،و بالتالي هو كذلك موضوع متطور مع تطور التكنولوجيا الحديثة للإعلام و الاتصال .

✓ إن النظام الحديث للإدارة العمومية هو الإدارة الرقمية و الذي يختلف عن نظام تقليدي شكلا و مضمونا فبفضل عصرنة الإدارة من خلال رقمنتها تقلصت المسافات و تطورت نوعية الخدمات الموجهة للمواطنين .

✓ و تسليط الضوء على أهمية هذا الموضوع حاولنا و ارتأينا إلى دراسة نموذج تطبيقي دور الرقمنة فغي عصرنة الإدارة الجزائرية من خلال قطاع العدالة في الجزائر و الذي كان سباقا للاستفادة من آلية .

✓ الرقمنة لتطوير هذا القطاع و الذي انعكس على نوعية الخدمات المقدمة للمتعاملين مع هذا المرفق و عليه فإن دراسة هذا الموضوع له أهمية علمية و عملية .

- الأهمية العلمية :

حيث تكتسي هذه الدراسة أهميتها العلمية من خلال استخدام منهج علمي يثري المعرفة العلمية في مجال دور الرقمنة لعصرنة الإدارة العمومية ، كما يؤمل أن نفتح آفاق جديدة للباحثين و المهتمين بالبحث العلمي في مجال دور الرقمنة لعصرنة الإدارة و ذلك من خلال الإستفادة من نتائج و توصيات الدراسة .

- الأهمية العملية :

تتمثل أهمية الدراسة من الناحية العملية في تقديم نموذج عملي خاص لتطوير و تحسين الخدمات الرقمية الالكترونية ، و تزويد المؤسسات و الإدارات بدراسة تحدد نقاط القوة و نقاط ضعف لديهم في كيفية استخدام الرقمنة لعصرنة الإدارة و العوامل التي تحتاج إلى تطوير و مقترحات حول كيفية الوصول إلى إدارة رقمية عصرية تواكب الثورة الحاصلة في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

- تعريف الرقمنة :

شاعت في الأدبيات العربية المعاصرة مصطلحات الكتابة الرقمية و الإبداع الرقمي والكتاب الإلكتروني والترقيم و غيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من الكتاب والتي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال .

- تعريف الرقمنة لغة :

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم و التبيين و الكتابة و القلم و الخط و يقول "ابن منظور " الرقم و الترقيم تعجيم الكتاب ، و رقم الكتاب يرقمه رقما أعجمه و بينه ، و كتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط و قوله عزوجل : كتاب مرقوم كتاب مكتوب و الرقم القلم ... و الرقم الكتابة و الختم ، و الرقم :ضرب مخطط و رقم الثوب يرقمه رقما و رقمه خطه.

- تعريف الرقمنة اصطلاحا :

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط numérisation بأنه عملية نقل أي صنف من الوثائق من أي الورقي إلى النمط الرقمي ، و بذلك يصبح النص و الصورة الثابتة أو المتحركة و الصوت و الملف مشفرا إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستقبال و الاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية و هنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغة ورقية إلى صيغة الرقمية ليصبح قابلا للمعاينة على شاشة الحاسوب .⁽¹⁾

وهناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح الرقمنة ذلك وفقا للسياق الذي يستخدم فيه فينظر تيري كاني rerrykuny إلى الرقمنة على أنها عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من الكتب و الدوريات و التسجيلات الصوتية و الصور و الصور المتحركة ... إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية عبر النظام الثنائي البيئات و الذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية .

¹ - سعيد يقطين : " من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي " ، بيروت ، مركز الثقافي العربي ، ط

وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية يمكن أن يطلق عليها الرقمنة و يتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات و الأجهزة المتخصصة .
و تشير شارلوت بيرسي إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات و المعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي .

و يقدم دوح هودجز مفهوماً آخر تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية و يعتبر فيه الرقمنة عملية إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي و بمعنى آخر هي عملية تحويل بيانات إلى شكل رقمي و ذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني .

غير أن هذا المصطلح يأخذ عادة معاني حسب السياق الذي يستخدم في حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني :

➤ **في الحاسبات :** تحويل البيانات إلى شكل رقمي بحيث يمكن معالجتها بواسطة الحاسب .

➤ **في سياق نظام المعلومات :** تحويل النصوص المطبوعة مثل الكتب و الصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ

و غيرها من المواد التقنية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي تناظرية) إلى الأشكال signaisbinary التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي أي إلى إشارات ثنائية و ذلك عن طريق استخدام نوع حيا من أجهزة المسح الضوئي عن طريق الكاميرات الضوئية و التي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسوب .

و يمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية و إدارتها ، و لكن تتعلق في الأساس

بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي ،و على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني و بالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الإطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبة الآلية .(1)

- التعريف الإجرائي للرقمنة :

هي عملية إلكترونية حديثة تقوم بتحويل المعلومات و البيانات المختلفة من الشكل التقليدي إلى الرقمي ،حيث تعتمد على الأجهزة الإلكترونية للحصول على نتائج رقمية .

- رابعا: أهداف الدراسة:

نحاول من خلال دراسة هذا الموضوع الوصول إلى مجموعة من الأهداف و التي تتمثل في مايلي :

- ✓ التعريف بمفهوم الرقمنة و كيفية تطبيقها في الإدارة الجزائرية لعصرنتها .
- ✓ الوصول إلى مدى نجاعة الرقمنة الآلية لتطوير الإدارة مواكبتها التكنولوجية الإعلام و الاتصال .
- ✓ التعريف على إستراتيجية قطاع العدالة كنموذج في الاستفادة من آلية الرقمنة لعصرنة خدماته .

¹- سهيلة مهري: "المكتبة الرقمية في الجزائر" ،مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية ،جامعة قسنطينة ،2005 ، ص 12 .

- الدراسات السابقة :

- (1) الدراسات الجزائرية :

- (أ) الدراسة الأولى :

دراسة للدكتورة كلثوم عطاب و الدكتور مكي الدراجي مقال في مجلة الاجتهاد القضائي جامعة محمد خيضر ،بسكرة ، حول " رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر -بلدية ورقلة -نموذجاً ".⁽¹⁾
و تمثلت إشكالية الدراسة حول :

- كيف ساهمت رقمنة الشباك الإلكتروني الموحدة للوثائق البيومترية في البلديات

من أجل تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ؟

- و للإجابة على الإشكالية وضعوا الفرضيات التالية :

✓ التوظيف الجيد للرقمنة داخل الأجهزة الإدارية للجماعات المحلية يتضمن تحسين الخدمة العمومية .

✓ توفير المتطلبات الأساسية للرقمنة يتضمن لتجسيد الفعلي لها و أهم النتائج التي

توصل لها هي عدم التنسيق و التنظيم بين مختلف الشبابيك و غياب التكوين الجيد

لأعوان و عدم التقيد باللوائح التي تضمنتها التشريعات المتعلقة بالجانب التنظيمي .

¹- بن مهنية سارة ،بومجربة حفصية : " رقمنة الحالة المدنية في الجزائر " ،قسم الحقوق ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة العربي التبسي ،الجزائر ، ص 45 .

- الدراسات السابقة لجودة الخدمات:

- الدراسة الأولى: تناولت الدراسة تأثير جودة الخدمة على رضا الزبون

الخارجي:(1)

تمثلت مشكلة الدراسة في هل يمكن اعتبار جودة الخدمة عاملا هاما في كسب و تحقيق رضا الزبون الخارجي هدفت الدراسة إلى إظهار مدى أهمية جودة الخدمة في رفع رضا الزبون الخارجي الذي يؤدي إلى نجاح و استمرارية المؤسسة .

كما هدفت إلى تناول الموضوع من جوانب متعددة لإظهار بعض الحقائق التي تقيد الموضوع و تشري المكتبة الجامعية محاولة تحسين المؤسسة الجزائرية بأهمية متغيري البحث و معالجة الخلل الناتج عن إهماله من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، لا تقتصر الجودة على الجوانب المتعلقة بالخصائص و الصفات المميزة للمنتج فقط بل تتعدى إلى احترامه ومطابقة لها ...الخ

يتم تحقيق الجودة عند حد معين فهي تتطور و تتحسن بشكل مستمر و من أهم التوصيات التي توصلت إليها الدراسة ،على المؤسسة الترويج لمنتجاتها و ذلك لزيادة بنسبة استعمالها من خلال إبراز مزاياها و جودة مواصفاتها .

الدراسة الأولى: دراسة الدكتورة كلثوم عتاب والدكتور مكي الدراجي مقال في مجلة الاجتهاد القضائي جامعة محمد خيضر بسكرة حول "رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد

¹-أبنية الدويك : "مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركاء المصتء" ،الفلسطينية ،كلية الدراسات العليا ،جامعة خليل ،الجزائر، ص 07

للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر" (1) ورقلة نموذجاً وتمثلت إشكالية الدراسة حول كيف ساهمت رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية في البلديات من أجل تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، وللإجابة على الإشكالية وضع

الفرضيات التالية:

التوظيف الجيد لرقمنة داخل الأجهزة الإدارية للجامعات المحلية يتضمن تحسين الخدمة العمومية.

الفرضية الثانية هي توفير المتطلبات الأساسية للرقمنة يتضمن تجسيد الفعلي لها وأهم النتائج التي توصل لها هي عدم التنسيق والتنظيم بين مختلف الشبابيك وغياب التكوين الجيد للأعوان وعدم التقيد باللوائح التي تضمنتها التشريعات المتعلقة بالجانب التنظيمي.

الاستفادة من الدراسة:

- الدراسة الثانية: دراسة عريضة عصام عبد الغني (2005) "تقييم جودة الخدمة البريدية المقدمة للمستخدمين من القطاع البريدي الأردني بعد الخصخصة" (2)

رسالة ماجستير إشراف زياد الصمادي، جامعة آل البيت الأردن، هدف الدراسة كان تقييم خدمة شركة البريد الأردني في وجهة نظر الزبائن في مجموعة من المحافظات دراسة عريضة استخدمت الأسلوبين: الوصفي والتحليلي الأول على مصادر البيانات الثانوية من تقارير ومقابلات والثاني على بيانات الاستبيان، الاستبيان المستخدم أحتوى 45 بنداً على سلم ليكرت تناولت تسعة عوامل مستمدة من الأبعاد العشرة الأصلية "لسير فوكوال"

¹- كلثوم عطاب، مكي الدراجي، رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، ورقلة نموذجاً، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد 02، 2001، ص 1255.

²- بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، سنة 2013، ص11، 12.

الاعتمادية، الأمان، التسهيلات الخدمية، المصداقية، فهم المستهلك، الاستجابة، الجدارة والاتصال.

الفرضيات المختبرة هي تحقق الجودة في العوامل التسع المذكورة وتكافؤ مستوى الجودة في المحافظات تم تصنيف مستويات الجودة حسب المتوسط إلى ثلاث فئات من 1 إلى 2.5 درجة مقبول منخفضة ومن 2.51 إلى 3.5 درجة مقبول متوسطة ومن 3.51 إلى 5 درجة قبول مرتفعة مجتمع الدراسة تمثل في المستفيدين من الخدمات البريدية في الأردن وقد بلغ حجم العينة 356 إستمارة من أصل 500 إستمارة موزعة، الاستبيان وزع ميدانيا في ثلاث محافظات بحسب نسبة عدد السكان في كل محافظة وقد استخدم الباحث معامل "ألفا كرونباخ" للقياس الاتساق الداخلي للمقياس، وجاءت أغلب قيمها اكبر من 0.8.

- الدراسة توصلت إلى أن مستوى الجودة مقبول إلى..... في مختلف العوامل، وقد استخدم الباحث في ذلك اختبار "ستيودنت" للمتغيرات التسع سجل أضعف مستوى في الاستجابة والاتصال مع الزبون مع تفاوت في مستوى الجودة في هذه العوامل بين محافظة وأخرى، واستخدم الباحث في ذلك اختبار تحليل التباين أحادي العامل الدارس اختبار الارتباطات بين المتغيرات التسع وجاءت كلها دالة إحصائيا.

تعتبر هذه الدراسة مهمة لنا لأنها تناولت نفس قطاع البريد في سياق مشابه لدراستنا هو سياق ما بعد الإصلاحات، إضافة إلى تقارب الوضع الاقتصادي حيث تمت في البلد النامي وعربي، الاختلاف هو أن الدراسة الأردنية لم تغن كشف مكونات الجودة أو علاقتها بمتغيرات أخرى، واكتفت باستخدام المكونات الخمسة المعروفة لمقياس "براسورامون" وزملاءه ثم تحليل المؤشرات من المتوسط والانحراف المعياري، بالإضافة إلى العلاقة بين المكونات.

الاستفادة من الدراسة أن جودة الخدمة ساهمت في توفير الخدمات البريدية القادرة على تحقيق جودة شاملة وتحسين أساليب العمل واستفدنا كذلك في تحديد منهج وطريقة دراسة موضوعنا ساعدتنا في اختيار العينة التي تقوم عليها الدراسة.⁽¹⁾

الدراسة الثالثة: دراسة نعيمات سليمان زايد علي حول " أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على الأداء" (2014)⁽²⁾

هدفت هذه الدراسة على التعرف على أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على الأداء في المصارف الأردنية وذلك باستخدام مقياس الأداء الفعلي والمعروف وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الإدراك العام حول أبعاد جودة الخدمات المصرفية وحول الأداء من منظور الرضا والولاء لصالح العاملين، ووجود أثر معنوي لأبعاد جودة الخدمات المصرفية على الأداء في المصارف الأردنية من منظور العملاء والمنظور المالي، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام المصارف الأردنية بالجوانب الملموسة للخدمة المصرفية وكذلك ضرورة العمل على تحديث الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء من خلال توظيف التكنولوجيا.

الاستفادة من الدراسة: أن جودة الخدمات المصرفية عملت على تحقيق رضا العملاء والتنافسية تناولت أيضا جودة الخدمات المصرفية كمتغير مستقل لحل مشكلة الدراسة من أجل تحقيق المصارف وخلق الثقة والرضا بينهما.

¹ - بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، مرجع سبق ذكره.

² - النعيمات سليمان زايد علي: أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على الأداء، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن، 2014.

الدراسة الرابعة: دراسة محمود بولصباح بعنوان " تقييم جودة الخدمات الصحية في الجزائر

من وجهة نظر المرضى" دراسة ميدانية ببعض المراكز الاستشفائية الجامعية بالشرق. (1)

تدخل الدراسة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3،

لسنة 2015/2014، وهدفت هذه الدراسة إلى جملة من الأهداف أهمها كالتالي:

- التعرف على مدى اهتمام المستشفيات الجزائرية بموضوع جودة الخدمات الصحية.

- التعرف على مستوى جودة الخدمات الصحية المدركة في المراكز الاستشفائية الجامعية

من وجهة نظر المرضى.

- معرفة وجود فروق في استجابات عينة الدراسة حول مستوى جودة الخدمات الفعلية

المدركة من قبل المرضى في المراكز الاستشفائية الجامعية بالجزائر تبعا لمتغيرات المؤسسة

الصحية الجنس، الحالة الاجتماعية، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، منطقة الإقامة، مدة

الإقامة بالمستشفى.

أما بالنسبة للإشكالية الدراسة كانت كالتالي:

- ما واقع جودة الخدمات الصحية في الجزائر؟ وكيف يمكن تحسينها وضمان

استمراريتها؟

وللإجابة على هذه الإشكالية اعتمد الباحث على جملة من الإجراءات كالمقابلات الشخصية

والملاحظة كما قام الباحث بتصميم استبيان موجه للمرضى وذلك للوقوف على واقع جودة

الخدمات الصحية في الجزائر وتم التوصل إلى جملة من النتائج نذكر أهمها:

1- خلايفية العلمي: التحول نحو إدارة الكفاءات بالمؤسسات الصحية وأثرها على جودة الخدمات الصحية، أطروحة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر

3، الجزائر، 2019.

- يقيم المرضى جودة الخدمات الصحية الفعلية في المراكز الاستشفائية محل الدراسة مجتمعة بدرجة متوسطة.

- يوجد اختلاف في تقييم المرضى لجودة الخدمات الصحية الفعلية في المراكز الاستشفائية محل الدراسة تبعاً لمتغير المستشفى.

كما أشار الباحث إلى مجموعة من التوصيات وكان أهمها:

- ضرورة اهتمام المراكز الاستشفائية الجامعية باستخدام مصالحة الجودة واستخدام فرق عمل موجه ذاتياً بهدف المساهمة في نشر ثقافة الجودة بين العاملين وتدريبهم على أن تقارير وملاحظات لجان الجودة ملزمة للإدارة والعاملين.

- ضرورة وضع الجودة ضمن استراتيجية المستشفى بهدف تشكيل الكفاءة الذهنية للعاملين لديها.

- العمل على التدريب وزيادة المهارات القيادية في المراكز الاستشفائية الجامعية على إدارة الجودة لمواجهة مشكلات الجودة وما يترتب عنها من تشويه لصورة المراكز الاستشفائية الجامعية.

الاستفادة من هذه الدراسة أن جودة الخدمات لها دور كبير في تقييم المرضى في المراكز الاستشفائية ويجب وضع أنظمة فعالة لحماية المراكز الاستشفائية، وتحسين المهارات القيادية للمراكز الاستشفائية الجامعية وتحسين صورتها.⁽¹⁾

¹ خلايفية العلمي: التحول نحو إدارة الكفاءات بالمؤسسات الصحية وأثرها على جودة الخدمات الصحية، مرجع سبق ذكره.

الدراسة الخامسة: أطروحة مقدمة من قبل الباحثة لبيب محمد عبد الرحمان، الموسومة بعنوان "الحماية القانونية للهوية الرقمية" قدمت هذه الرسالة للمناقشة بحلول عام 2022، للحصول على درجة الدكتوراه في الحقوق قسم القانون الخاص، على مستوى جامعة عين شمس، بمصر، ولقد عنت هذه الدراسة بجانب مهم من الجوانب المتعلقة ببحثنا وهو "الهوية الرقمية" حيث عالجت هذه المسألة بكثير من التفاصيل سعياً منها لفرض مصطلح الهوية الرقمية، في المسرد القانوني كمتغير عن اندماج الأفراد في العالم الرقمي بشكل رسمي وفي تأسيسها لذلك اعتبرت الباحثة أن كل معلومة أو أثر من شأنه أن يقود العالم الرقمي بشكل رسمي. (1)

وفي تأسيسها لذلك اعتبرت الباحثة أن كل معلومة أو بيان أو أثر من شأنه أن يقود لمعرفة هوية الفرد في القضاء يندرج ضمن مفهوم الهوية الرقمية وفي سبيل ذلك سعت إلى رصد مختلف الجوانب القانونية للهوية الرقمية من إقرار وتنظيم وحماية. وعلى الرغم أن هذه الأطروحة تتعلق بمجال الهوية الرقمية فقط إلا أن هذا المجال يعد الأهم والأولى بالعناية عند الحديث عن تأسيس قانون الإدارة الالكترونية ذلك أن التأسيس القانوني لأي مجال يقتضي بداية الاعتراف القانوني بفواعله ليأتي بعد ذلك إقرار الحماية للأزمة لهذه المراكز.

¹- كوثر منسل : تفعيل دور الإدارة الالكترونية في الجزائر، نحو بروز قانون الإدارة الالكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2022.

الاستفادة من هذه الدراسة أن الهوية الرقمية قامت بجهود كبيرة من أجل تحقيق عالم رقمي بامتياز سعت إلى تنظيم قوانين الإدارة الالكترونية بشكل كبير.

الفصل الثاني =
الرقمنة ، خصائصها
و نماذجها

الفصل الثاني

الرقمنة ،خصائصها ،فوائدها و نماذجها

- تمهيد
- أولا : نشأة الرقمنة
- ثانيا : خصائص الرقمنة
- ثالثا : فوائد الرقمنة
- رابعا : عمليات و إجراءات الرقمنة
- خامسا : نماذج الرقمنة
- خلاصة الفصل

- تمهيد:

بعد التطور السريع الذي شهدته الحياة سواء من الجانب الاقتصادي و الاجتماعي العلائقي بين الأفراد و كذلك بين مختلف افاعلين حيث كان لهذا التطور الأثر البالغ في ظهور تغيرات جذرية في الأدوات لاسيما الوسائل التكنولوجية و وسائل الإعلام و الاتصال ،فمع منتصف القرن العشرين بدأ يظهر ما يسمى بالرقمنة أو التحول من المعاملات الكلاسيكية التقليدية إلى الرقمي ،و سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ماهية الرقمنة ،خصائصها .و فوائدها و نماذج عنها .

- أولاً : نشأة الرقمنة :

يرجع مفهوم الرقمنة التي تطورت تاريخية عديدة في مواقف و مؤسسات المعلومات لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها في كل من الولايات المتحدة الأمريكية و بريطانيا منذ الخمسينات حسب "هرتر" من خلال النتائج المحققة لإنتقاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية و التي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات و تبادلها لتحل محلها السجلات الإلكترونية و في مجال الفهرسة التعاونية و كذلك في الإمارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادة توحيد الفهارس و نصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في جويلية 1994 م.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الأنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات و المعرفة في المكتبات ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بنية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود و جاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى و من أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 م لدعم التنمية في المجال الاقتصادي و الاجتماعي و العلمي و الثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية ،بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم و الوكالة الفضائية التابعة لوزارة الدفاع ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية .⁽¹⁾

¹ - أحمد الكبيسي : "تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية العربية 300 ، ع 29 ، 2008 ، ص 07 .

انتقلت بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميكوريا بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (و أكسفورد تاست أرشيف) و معهد (تولون) للأبحاث العلمية و المؤسسات في المعلوماتية أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية و موضوعية ليرتبط بعدها بمكتبات العديد من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية .

إن المتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفتها تقنيات المعلومات و الاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجياتها لتنمية أدائها، فهذا التطور الهائل للمعلومات و الاتصال التي حققته مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات و الأنترنت وصولاً إلى المفردات و المصطلحات .

أما في ما يكتبه و يقوله الباحثون و المتخصصون في مجال المكتبات الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات البيولوجرافية و استرجاعها و بثها إلى الجهات المستفيدة الأخرى .

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية و المكتبة الإلكترونية و المكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها حيث سماها ليكدر بمكتبة المستقبل و سماها الانكسيتر دون ورت إلا أن مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحد و هو إدخال تطبيقات الحاسوب و الشبكات في تنظيم الوثائق و إدارة و استرجاع المعلومات .⁽¹⁾

¹ - عبير الرجبائي : " الإعلام الرقمي الإلكتروني، الأردن، دار أسامة للنشر و التوزيع، 2012، ص 19 .

هذا التطور الطويل لحوالي نصف القرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات و المعلومات و المكتبات الالكترونية أو الرقمية و التي حصل خلط فيما بينها .

ينبغي توضيح حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافية إلى الأشكال المختلفة و الإشارات التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل إلكتروني و تتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة ،لأن عبارة إلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها و عليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة إلكترونية و التي توجد في المكتبة الرقمية ،فالمكتبة الإلكترونية هو المصطلح الأعم و الأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري و الرقمي و يضم كل الجهود التي ترمي إلى استخدام أجهزة إلكترونية مثل الآلات الفيديو و قارئات المكيرو فيلم و الحاسب ،وهي تشمل مواد الكترونية و رقمية غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط و الاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنتظرين العرب للكتابة الرقمية و المهتمين لها و بتحديد دلالة هذه المصطلحات و ضبط حدودها.(1)

¹ - سهيلة مهري : "المكتبة الرقمية (دراسة لواقع و تطلعات المستقبل) ،مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة قسنطينة ،2005 ، ص 15 .

- **ثانيا : خصائص الرقمنة :**

تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص الآتية :

- ✓ **تقليص الوقت:**التكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة .
- ✓ **تقليص المكان:**تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة و التي يمكن الوصول إليها ببسر و سهولة.
- ✓ **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:**نتيجة حدوث التفاعل و الحوار بين الباحث و نظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج .
- ✓ **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال ،و هذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين و الصناعيين و كذا منتجي الآلات و يسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى.
- ✓ **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل و مرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار و هو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .⁽¹⁾
- ✓ **اللاتزامنية:** و تعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

¹ - محمد سمير أحمد : "الإدارة الإلكترونية " ،دار المسيرة ،ط 01 ، عمان ،الأردن ، 2009 ، ص 11 .

- ✓ **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن يعطل الأنترنت .
- ✓ **قابلية التوصيل:** و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الإتصالية المتنوعة الصنع ، أي بعض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع ، على مستوى العالم بأكمله .
- ✓ **قابلية التحرك و الحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال الهاتف النقال... الخ
- ✓ **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة .
- ✓ **الاجماهيرية:** و تعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة و هذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك . (1)
- ✓ **الشيوع و الاستنثار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسيع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم ، بحيث تكتسب قوتها من هذا الإنتشار المنهجي لنمط مرن.
- ✓ **العالمية و الكونية:** و هو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة و معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم و هي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.

¹ - سهيلة مهري ،المرجع السابق ، ص 13 ، 14 .

- ثالثا : فوائد الرقمنة :

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء و جودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة و الخاصة و حتى الشركات نذكر منها :

- (أ)الفوائد الاقتصادية :

- ✓ توفير المال و الوقت و الجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونيا و توفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.
- ✓ مساندة برامج التطوير الاقتصادي و ذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين الحكومي و القطاع الخاص و بالتالي زيادة العائد الربحي .
- ✓ إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مقل إدخال البيانات و تشغيل و صيانة البنية التحتية و أمن المعلومات .
- ✓ توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة بدلا من تثبيت الجهود و ازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية .
- ✓ فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الالكترونية و التجارة الالكترونية و ذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات و التقنيات و التبادل الداخلي للبيانات.

- (ب)الفوائد الإدارية :

- ✓ تنظيم العمليات الإنتاجية و تحسين الأداء الوظيفي .
- ✓ القضاء على البيروقراطية و الروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية .
- ✓ الشفافية في التعامل و إلغاء الوساطة و المحسوبية و المجاملة .

✓ اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتعرف الحكومة التقليدية و الإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية و اختصارها .

✓ تنظيم قواعد عمل جديدة و بيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية

✓ مفهوم إداري جديد يمثل العمل بروح الفريق الواحد و توحيد الجهود . (1)

- (ج) الفوائد الاجتماعية :

✓ إيجاد مجتمع معلوماتي قادر على التعامل مع المعطيات التقنية و مواكبة عصر المعلومات.

✓ تسهيل و سرعة التواصل الاجتماعي من خلال التطبيقات الإلكترونية الكثيرة كالبريد الإلكتروني .

✓ تفعيل الأنشطة الاجتماعية المختلفة عن طريق استخدام التطبيقات الإلكترونية الكثيرة (2).

1- مريم خالص حسين : "الحكومة الإلكترونية " كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ،العراق ،2013 ، ص 40 .

2- سهيلة مهري ، المرجع السابق ، ص 15 .

- رابعا : عمليات و إجراءات الرقمنة :

ترتبط عمليات الرقمنة بنوعية المصادر المرقمنة ،كما تتأثر بما إذا كانت ستنتم داخل المكتبة سيعهد بها إلى شركة متخصصة ،و علي العموم فإن أهم إجراءات و عمليات الرقمنة المتعارف عليها هي :

(1) اختيار الوثائق الرقمنة :

تم عملية اختيار الوثائق الرقمنة من طرف لجنة اختيار ،يتم تحديد أعضائها من بين موظفي المكتبة التي سوف يقوم بمشروع الرقمنة،على أن يتوفر فيهم عامل الخبرة و الدراية الكافية برصيد المكتبة و تتحكم في الاختيار في عدة عوامل بحسب تخصص المكتبة وموضوع مشروع الرقمنة والمجتمع الذي تخدمه الرقمنة و عموما مهما كانت طبيعة المشروع ونوعية الوثائق المراد رقمتها فإن عوامل اختيار الذي تأخذ الأولوية هي :

- ✓ تخصص المكتبة صاحبة مشروع الرقمنة .
- ✓ حالة الوثائق المادية التقادم طلبات المستفيدين .
- ✓ إمتلاك المكتبة لحقوق نشر المحتوى أو سقوط حقوق التأليف على المصادر .
- ✓ إمتلاك ترخيص برقمنة المحتوى و إتاحة بموجب اتفاقيات مسبقة مع المؤلف أو الناشرة .
- ✓ و بعد عملية الاختيار يتم تجهيز المصادر لعملية التاليف و ذلك بسحبها من الرفوف و فحص التكرارات و تخصيص رقم متسلسل للمتابعة و الصيانة المادية إذا لزم الأمر ،كما يتم تدوين الملاحظات و حول الصفحات و الأعداد و المجلدات المفقودة

(2) المسح الضوئي :

في هذه العملية يتم تحويل الوثائق المختارة إلى الشكل الرقمي و ذلك باستخدام الماسح الضوئي ،و يتوقف اختيار الماسح الضوئي على طبيعة المصادر المراد رقمنتها فذا كانت صور مسطحة أو أوراق سائبة فتستخدم الماسحات المسطحة ،أمخا المجلدات و الكتب و المصادر المسطحة كبيرة الحجم مثل الخرائط فتستعمل الماسحات الرئيسية و الكاميرات الرقمية.

(3) إنشاء تسجيله المتبادات :

وتتم في هذه المرحلة عملية الضبط البيلوغرافي للمصادر الرقمية على اعتبار أن الرقمنة هي عبارة عن إعادة إنتاج الوثائق الأصلية و يكون ذلك باستخدام معايير المتبادلة المشهورة مثل دابلت كور الذي يحدد مواصفات الملف الرقمي و طريقة الولوج إليه نظرا لخصوصية الملف الرقمي عن الوثائق المطبوعة و معيار يوني مارك خاصة الحقل رقم 856 المتعلق بإدارة حقوق الاستخدام .⁽¹⁾

حيث تخزن التسجيلات في قاعدة بيانات بيلوغرافية على مستوى نظام المكتبة الرقمية أو يتم تظمينها على الملفات الرقمية و هذه البيانات البيلوغرافية سوف تساعد على سهولة استرجاع الملفات الرقمية بسهولة عبر الشبكة العالمية أنترنت .

(4) المعالجة و ضبط الجودة :

تهدف هذه العملية إلى ضمان جودة نتائج المسح الضوئي و توحيدها دون الإخلال المحتوى و فيها تستخدم برمجيات خاصة لذلك من أجل تصحيح بعض الأخطاء الناتجة

¹ - ريان بن كحلة : "دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدينة "،دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة ،مذكرة ماستر علوم الإعلام و الاتصال، 2019، ص 18 .

عن المسح الضوئي كتنظيف البقع و الشوائب و التشوهات الموجودة على الصور و تنقيح نسبة الإضاءة و التباين اللوني، و تصحيح ميل و اتجاه الصورة، و من أشهر البرمجيات المستخدمة لهذا الغرض نجد برنامج معالجة الصور .

(5) تعرف الضوئي على الحروف :

بعد عملية المسح الضوئي و المعالجة تأتي عملية نقل عنه أهمية وهي التعرف الضوئي على الحروف باستعمال برمجية التعرف الضوئي على الحروف OCR التي تسمح بتحويل الصور الناتجة عن المسح إلى النصوص يمكن التعديل فيها و البحث داخلها و بالتالي فهي تتيح خدمة البحث في النص الكامل .

(6) الاختزان الرقمي :

في هذه العملية يتم اختزان الملفات الرقمية الناتجة بمستودع الوثائق الرقمية و ربط كل ملف بتسجيله البلوغرافية، ويتم التخزين بطريقة منظمة في قاعدة المكتبة الرقمية ليسهل استرجاعها و إتاحتها في ما بعد و تستمر عملية التخزين باستمرار العمليات السابقة لها، حيث أن جميع الوثائق التي يتم رقمتها يتم تخزينها فوراً .

(7) تصميم الواجهة :

تعد واجهة المكتبة الرقمية العنصر الذي يتم من خلاله التعامل مع نظام المكتبة الرقمية من قبل المستخدم على مستوى بحث المصادر و عرضها و الحصول عليها و بناء عليه يجب عند تصميم هذه الواجهة تصميم أغلب الطرق الفنية و الوظيفية.⁽¹⁾

¹ - حميدوش علي بوزيدة حميد: "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات و العوائد تجارب دولية، دروس و عبر، المجلة العلمية .

- خامسا : نماذج الرقمنة :

التحول الرقمي هو دمج التكنولوجيات الرقمية في جميع مجالات الأعمال ينتج عنه تغييرات أساسية في الطريقة التي تسير بها الأعمال الإدارية أو التجاري أو غيرها من الأعمال ،و تستخدم الإدارات هذه العملية لإعادة تشكيل أعمالها لتكون أكثر كفاءة .

(1) النموذج الفني The Technicalmodal :

حيث يتم تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات و علوم الحاسب و علم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة و يؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقومة و رفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.

(2) النموذج السلوكي the behawioral model :

وهنا يتم التركيز على المتغيرات السلوكية الفردية و الجماعية والتنظيمية والبيئية عند تحويل المنظمة التقليدية إلى منظمة رقمية و من ثم نقل أهمية اتخاذ القرارات رقمية.

(3) النموذج الفني الاجتماعي :

حيث يؤخذ في الاعتبار درجات التفاعل و التنظيمي عند عمليات التحويل و الذي يركز على إستراتيجية الأعمال و البرمجيات اللازمة للتفاعل الحاسبات و قاعة البيانات و الاتصالات .

(4) نموذج المشاركة في المعلومات :

يعتمد على اشتراك المؤسسة في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية أو الاعتماد على أحد شركات المعلومات في توفير الخدمة بالمشاركة.

(5) نموذج تحليل القوي التنافسية :

يعتمد على بناء نظم المعلومات لدعم التحليل الرباعي و على التخطيط الاستراتيجي المنظمة ،حيث يسعى إلى تعظيم نقاط التنظيمية و تقليل نقاط الضعف و ذلك لسيطرة على الفرص البيئية و مواجهة تحديات العالمية و المحلية.

(6) نموذج إدارة الأصول الرقمي:

والذي يعتمد على مجموعة من الشركات المعلومات و الاتصالات بدلا من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية.

(7) نموذج التحول التدريجي:

يعتمد هذا النموذج على قدرات المالية للمؤسسات من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي ،ولا يعتمد هذا النموذج على دراسات جودة تحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقا .و يخضع هذا النموذج لمشكلات تقدم الحاسبات و صعوبة تحديث البرمجيات .

(8) نموذج التحول الاستراتيجي :

يعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة و اعتبار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات أحد ركائز المركز التنافسي للمؤسسة،و من ثم يتم تحديد مركز في الصناعة المحلية و العالمية و القناة أن المنافسة بالوقت هي أحد وسائل تحقيق الأهداف .

(9) نموذج التحول الديناميكي :

يحقق هذا النموذج الاستخدام الفعال لعلاقة المؤسسة للمتغيرات البيئية و كذلك التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات في التفاعل و التكامل و التنسيق بين احتياجات المؤسسة و تأثيرات البيئة و التقدم في تكنولوجيا المعلومات هي أساس هذا النموذج.

10) نموذج التنظيمي التطوير:

يعتمد هذا النموذج على التحول العضوي للمنظمات لاستقبال التحول للمنظمة الرقمية من خلال التعلم و التدريب التحويلي بدلا من فرصة حلول جامدة تقلل من فرص النجاح.

11) نموذج المثالية :

يعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات لتحويل المنظمة إلى منطقة رقمية ويعتمد هذا النموذج في عمليات المحاكاة . (1)
الاختيار قبل التنفيذ الفعلي ،وة مع محاولة ضغط التكاليف و البحث عن آلي النتائج مثال ذلك التخصيص العلمي للموارد الرقمية و القضاء على الضياع و الأعطال و الإحلال الدوري و الضيافة المانعة المستمرة في البرمجيات.

12) نموذج التكلفة و المكاسب:

وتلجأ بعض المؤسسات إلى مقارنة التكاليف التحول للمؤسسة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء منظمات المعلومات حيث يتم الرفض أحيانا في حالة زيادة التكلفة.

13) نموذج التحويل المتكامل:

ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظمات و الرغبة في التحول المتكامل لجميع الإدارات ومن ثم تسعى إدارة التكنولوجيا في المستويات لبناء المنظمة الرقمية و إلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية ،تشمل الحاسبات و البرمجيات و الشبكات و قاعدة البيانات و نظم المعلومات و الأنترنت .

فريد النجار : " دور تكنولوجي في التحول نمو المنظمات الرقمية " ،نمصر ،المنظمة العربية لتنمية الإدارية ،2004 ،¹ - ، ص 44 ، 45 .

14) نموذج التحويل الاستجاري :

وتقوم بعض المؤسسات اليوم بالاعتماد على شركاء الحاسبات والبرمجيات وتحليل النظم في إدارة منظومة المعلومات والاتصالات.

وتعتمد فلسفة المعلومات على أن خبرة الشركات التكنولوجية و خبرة المستخدم من خلال النظم وتحليل المعلومات التكنولوجية المتخصصة.⁽¹⁾

15) نموذج في المشاركة:

ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات لتحقيق الفائدة من الأنترنت ،لدعم القرارات والسياسات ،ويقوم على قياس المراكز التنافسية لشركات إدخال التخزين المستمر في منظومة الاتصالات و المعلومات وفق اتجاهات المنافسين.

¹ - نجلاء أحمد يس: "الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية "، القاهرة ،العربي لنشر و التوزيع ،2013 ، ص 105

- خلاصة الفصل :

بعدها تطرقنا إلى نشأة الرقمنة و عرجنا بإسهاب على المفاهيم المتعددة للرقمنة ودورها الفعال و ما جاءت به من إضافات بناء والهدف من الاعتماد على هذا النوع من الأعمال من أجل تحويل الأعمال من التقليدية إلى الرقمنة ،يلزمنا بعض التطرق بعض المتطلبات منها ما يعرف بالمتطلبات التقنية المالية البشرية .

الفصل الثالث

جودة الخدمات

الفصل الثالث

جودة الخدمات

- تمهيد
- أولا : أهمية جودة الخدمات:
- ثانيا : أبعاد جودة الخدمات
- ثالثا : أساليب تحسين جودة الخدمات
- رابعا : نماذج تقييم جودة الخدمة:
- خلاصة الفصل

- تمهيد:

لقد أصبح مفهوم الجودة يمثل أحد أهم الاستراتيجيات التسويقية التي تعتمد عليها المؤسسات الاقتصادية بهدف البقاء في السوق و تحقيق ميزة تنافسية ومع التطور التكنولوجي السريع الذي حدث خلال السنوات الأخيرة والذي كان له تأثير على طريقة إنتاج الجودة الخدمة و تقديمها بشكل أفضل حيث تطرقنا إلى أبعاد الجودة و التي لاقت قبول من قبل معظم الباحثين و التي من بينها الأداء والمطابقة المثالية وغيرها ولاشك أن الهدف في تقديم الخدمة هو تلبية حاجات و رغبات المواطن .

- مفهوم جودة الخدمة :

- لغة :

وردت الجودة في اللغة في لسان العرب لان منظور ،بمعنى (جودة) و الجيد تفيض

الردى ويقال جاد الشيء أي صار جيدا .(1)

- اصطلاحا :

أنها تقديم خدمة تتصف بجملة من الخصائص و المميزات التي تجعلها قادرة على تلبية احتياجات الزبائن و توقعات أو تجتوزها ،يضاف إلى ذلك أنه لا يمكن تقديم خدمات ذات مستوى مرتفع للعملاء دون أن تكون جودة الخدمات الداخلية بدورها ذات المستوى ،حيث تعتبر الجسر الذي يؤدي إلى جودة الخدمات الخارجية . (2)

كما عرفها " أرماند فينابتاوم : أحد رواد الجودة على أنها : " الناتج الكلي للمنتج جراء دمج خصائص نشاطات التسويق و الهندسة و التصنيع و الصيانة التي تمس من تلبية حاجات و رغبات الزبون" .

- إجرائيا :

تعرف بأنها مدى قدرة المنظمة على إنتاج و تقديم و تقديم خدمة استثنائية مميزة تقترب في الكمال لتلبية احتياجات الزبون بما يتناسب مع سهولة الإستجابة و التعاطف .

¹- الموقع أطلع عليه بتاريخ: 10/ 03/ 2024 ،بتاريخ: 16. سا www.almaany.com

²-حمزة بوتمانى : " دور الرقمنة و تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية

المسيلة" ،مذكرة لنيل شهادة الماستير في علوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2020

، ص 25 .

- أولاً :أهمية جودة الخدمات:

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات التي تهدف إلى تحقيق الاستقرار و النماذج لذلك تكمن أهمية الجودة في تقديم الخدمة في ما يلي: (1)

1- نمو مجال الخدمة :

لقد ازداد عهد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمات فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدماتية مازالت في نمو متزايد ومستمر .

2-ازدياد المنافسة:

إن تزايد عدد المؤسسات الخدماتية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينهما لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزاياه تنافسية عديدة.

3- فهم العملاء :

إن العملاء يريدون معاملة جيدة و يكرهون التعامل مع المؤسسات التي تركز على الخدمة فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة و سعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء .

4- المفهوم الاقتصادي لجودة الخدمة:

1- كتوش عاشور، قورين حاج قويدر: " إدارة الجودة و التمييز في الخدمات و تحديات تطبيقها في بيئة الأعمال الجزائرية" المؤتمر العلمي حول الجودة الشاملة في قطاع الخدمات جامعة المنتوري، قسنطينة، ص05.

أصبحت المؤسسات الخدمائية في الوقت الحالي تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك على المؤسسات السعي من أجل جذب عملاء جدد ولكن كذلك المحافظة على العملاء الحاليين و لتحقيق ذلك لا بد من الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة .

- ثانيا :أبعاد جودة الخدمات:

نظراً لكون الخدمات غير ملموسة لذا فمن الصعب قياس مستوى جودتها قياساً بالخدمة المادية الملموسة للسلع لكن بشكل عام، فإن المستهلك الخدمة كغيره في مستهلكي السلع فهو يحفظ في داخله بمجموعة من الخصائص تشكل أساساً للمقارنة بين الخدمات البديلة أو هي التصورات الضمنية في ذهن المشتري والتي لا يستطيع التعبير بشكل صريح، و بناءً على ما تتمتع به الخدمة من خصائص يمكننا أن نضع عشرة أبعاد تقاس من خلالها جودة الخدمة و هي: (1)

العمالية: تتضمن اتساق الأداء و الاعتمادية و تعني أن الشركة تقدم الخدمة بشكل صحيح و من المرة الأولى و بذلك توفى الشركة بوعودها.

الاستجابة: رغبة و جاهزية العاملين لتقديم الخدمة

التعامل: تتضمن الدماثة أو اللياقة أو الأدب أو الاحترام و الصداقة التي يبديها العاملون الذين تتطلب أعمالهم الاتصال بالزبائن مثل العاملين في أقسام الاستقبال أو الذين يردون على الاتصالات الهاتفية.

الكفاية أو المقدرة أو الأهلية: تعني امتلاك المهارات المطلوبة، و المعرفة اللازمة لتقديم الخدمة.

1- الشبكة العربية للإدارة: المصدر العربي الأول للإداريين و المهتمين بعلوم، تاريخ النشر 16 سبتمبر 2016،
www.linkedin.com، 16.55،

إمكانية الوصول للخدمة: تتضمن سهولة الوصول و سهولة الاتصال.

الاتصال: تعني إعلام الزبائن بالمعلومات التي يبحثون عنها باللغة التي يفهمونها

والإمضاء لطلباتهم و قد يتطلب ذلك قيام الشركة بتكليف للزبائن المختلفين

الوثوقية أو المصداقية: تتضمن جعل الشركة جديرة بالثقة والاعتماد وتتمتع بالصدق و

الأمانة و الاستقامة و تدافع عن مصالح الزبائن من الصميم

الأمان: التحرر من الخطر أو شك

فهم معرفة الزبون: بذل الجهود لفهم حاجة الزبائن

الملموسية: الجوانب المادية للخدمة (1)

- ثالثا : أساليب تحسين جودة الخدمات:

إن عملية تحسين جودة الخدمة تمكن المؤسسة من الحفاظ على مكانتها و ضمان استمرارها في السوق و ما يلي بعض الأساليب التي تمكن المؤسسات من تحقيق ذلك: (1)

أ- **وضع نظام لقيادة الجودة:** إن الهدف من وضع نظام لقيادة الجودة هو تحقيق رضا العميل و تحسين أداء المؤسسة و يتكون هذا النظام من:

1- **نظام اليقظة:** و يتعلق بمتابعة تطور احتياجات العملاء و التغيرات المستقبلية بالنسبة للمنافسين من أجل استغلال الفرص المتاحة لمواجهة التهديدات التي تفرضها هذه المتغيرات.

2- **تحديد المظاهر العامة للخدمة المستهدفة:** إن توفر المعلومات حول المنافسين و العملاء يمكن المؤسسة في تحديد خصائص الخدمة و أبعادها الملموسة و غير الملموسة وفقا لما يتوقعه العميل، بشكل متميز عن المنافسين لجذب عملاء جدد و إرضاء العملاء الحاليين.

3- **تحديد سياسة الجودة:** بعد تحديد العملاء المستهدفين و اختيار المظهر العام للخدمة تعمل المؤسسة على تكييف سيرورة أداء الخدمة، و يجب تحديد الإجراءات الضرورية للتكيف و المتعلقة بالموارد البشرية الأدوات و الطرق، التنظيم، الاتصال، التخطيط ... الخ

1- سلمى بوشرمة، فاطمية قدوسي: " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية"، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، سنة 2019، ص45.

4- نظام تقييم رضا العملاء: إن تقييم رضا العملاء يمكن المؤسسة من استغلال

فرص التحسين و تحقيق فعالية إجراءاتها، و يكون ذلك بالإصغاء للعملاء و تحديد

توقعاتهم و التعرف على مواقفهم اتجاه الخدمات المقدمة لهم إضافة إلى استقبال

و تحليل الشكاوي و التحقيق مع العملاء القدامى و الاستخبارات التسويقية.

5- نظام التحسين المستمر: يهتم هذا النظام بمعرفة التطورات على مستوى بيئة

أعمال المؤسسة و التعرف على مستوى رضا العملاء، إضافة إلى ذلك فإن نظام

التحسين المستمر يعتمد بشكل أساسي على نتائج التقييم الداخلي لسيرورة الأداء

و ذلك بهدف استغلال الفرص المتاحة لتحسين العرض و التنظيم

ب- تحقيق التمييز في العلاقة مع العميل: (1) يعتبر التمييز في العلاقة مع العميل

ركيزة أساسية للمؤسسات الخدمية لتطوير خدماتها و تعزيز وجودها في السوق، و

يتطلب ذلك عدة استراتيجيات أهمها:

1- إدارة فترة انتظار العميل: إن الفترة التي يقضيها العميل في انتظار الحصول على

الخدمة، تؤثر تأثيراً عكسياً على ادراكاته للأداء الفعلي و انطباعاته حول

المؤسسة و مستوى جودة خدماتها، لذلك على المؤسسة استثمار فترة انتظار

عملائها يجعلهم ينشغلون بشيء من خلال تلك الفترة، و يمكن تحقيق ذلك بوضع

الجرائد و المجالات للعملاء للتعريف بالمؤسسة.

1- عوض بدير الحداد: "تسويق، الخدمات المعرفية"، ط01، البيان للطباعة و النشر، مصر، 1999ص306.

2- التعامل مع شكاوي العملاء: إن الشكاوي العميل عبارة عن ترجمة لعدم الرضا عن مستوى الأداء بالمؤسسة، لذا يقترح بعض الباحثين العديد من الأساليب للتعامل مع شكاوي العملاء منها:

- التعرف على توقعات العميل لمستويات الخدمة المقبولة
- تطوير الإجراءات و تبسيط متطلبات الحصول على الخدمة باستخدام تكنولوجيايات متطورة
- الاتصال الفعال بالعملاء
- تجاوز توقعات العميل و تحقيق التميز في تقديم الخدمة
- العمل على استقطاب توظيف أفضل الكفاءات

3- جعل العلاقة مع العميل شخصية: على المؤسسة أن تجعل العلاقة مع العميل شخصية لتحقيق التميز، فليست الخدمة هي التي تخلق التميز بحد ذاتها إنما العلاقة مع العميل و لذلك يجب اعتماد الاتصال بالعميل للتعرف عليه أكثر و على احتياجاته.

- رابعا: نماذج تقييم جودة الخدمة:

إن قياس جودة الخدمة إلى جانب التميز في تقديم جودة الخدمة مثل الخطوة الأولى لفهم أداء الأعمال، فالشركات كونها تواجه منافسة شديدة و تكاليف متقلبة و انخفاض في ولاء الزبائن و تكاليف باهضة الثمن للتكنولوجيا العالية، فهي بحاجة إلى أن تعرف كيف تحسن خدماتها، فالتحدي الذي تواجهه الشركات يتمثل في خفض التكاليف

و زيادة الكفاءة و تحسين جودة الخدمة و زيادة رضا الزبائن، و هي أيضا بحاجة إلى خلق علاقات جيدة مع زبائننا و المحافظة عليها.

و قد توصل الباحثون إلى تحديد نموذجين لتقييم جودة الخدمة، يعتمد هذا النموذجان بشكل أساسي على مجموعة من المؤشرات التقييمية قابلة للتكيف و التعديل حسب نوع الخدمة (1)

- نموذج الفجوة:

و قد ظهر خلال الثمانينات من خلال الدراسات و ذلك بغية استخدامه في تحديد و تحليل مصادر مشكل الجودة و المساعدة في كيفية تحسينها أن تقسيم الجودة حسب نموذج الفجوة يعني تحديد الفجوة بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة و ادراكهم للأداء الفعلي لها، أي معرفة و تحديد مدى التطابق بين الخدمة المتوقعة و الخدمة المدركة و يمكن التعبير عنه بالعلاقة التالية: "جودة الخدمة = الإدراك - التوقع"

- نموذج الاتجاه: (2)

يقوم نموذج الاتجاه على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، و يركز على تقييم الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الادراكات الخاصة بالعميل فقط ذلك أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات و هي دالة الادراكات الزبائن السابقة و تجارب التعامل المؤسسة إن الاتجاه كأسلوب لتقييم جودة الخدمة يتضمن الأفكار التالية:

- 1- أنيسة الدويك: "مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركاء المصاعد الفلسطينية"، رسالة ماجستير، جامعة الخليل، كلية الدراسات العليا، الجزائر، سنة 2018، ص 24، 23.
- 2- قاسم نايف علوان المحيوي: "إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات"، جامعة التحدي، كلية الاقتصاد، شرق ليبيا، 2006 ص 50.

- أن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعليا من المؤسسة الخدمية
- ارتباط الرضا بتقييم العميل لجودة الخدمة أساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أي أن التقييم عملية تراكمية طويلة الأجل نسبيا
- تعتبر المؤشرات المحددة لمستوى الجودة الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان و التعاطف) ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة.

- خلاصة الفصل :

بعد أن تناولنا أهمية الجودة و الدور الكبير الذي تضيف في إعطاء ميزة تنافسية للبلدية مما يساهم في بقائها و ديمومتها إلى المدى البعيد و كسب حصص سوقية إضافية فلقد لاحظنا من خلال هذا الفصل الرؤى المختلفة للمفكرين و الدارسين بموضوع جودة الخدمة و منهم من ركز على الجانب العلمي الشمولي ووفقا لأسس و معايير تساعد على رفع الجودة و هناك فئة تركز على الدراسات الحديثة حول موضوع جودة الخدمات حيث أصبحت تشمل عدة أساليب حديثة و لعل أبرزها استخدام الرقمنة كلية حديثة لتطوير العمليات الإنتاجية و الخدماتية .

الفصل التطبيقي
الإجراءات المنهجية
و الدراسة الميدانية

الفصل الرابع :

الإجراءات المنهجية و الدراسة الميدانية

تمهيد

➤ أولاً: الإجراءات المنهجية

1- طبيعة الدراسة

2- المنهج المستخدم

3- أدوات جمع البيانات

4- مجالات الدراسة

5- العينة

➤ ثانياً: العرض و التحليل

- خلاصة

- النتائج العامة

- تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى الجانب النظري للدراسة و الذي تناولنا فيه جملة من المفاهيم حول متغيرات الدراسة و المتمثلة في الرقمنة و جودة الخدمات و في هذا الفصل سنعرض الدراسة الميدانية و التي تم إجرائها في بلدية الطارف بهدف معرفة واقع الرقمنة لتحسين جودة خدمات البلدية و هو ما نحاول التركيز عليه في تفرغ و تحليل النتائج في آخر هذه الدراسة.

➤ أولاً : الإجراءات المنهجية :

➤ (1) المنهج :

إن المنهج المتبع في دراسة موضوع البحث هو المنهج التحليلي و الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة و تحليلها تحليلاً دقيقاً ، كما يهتم بوصفها وصفاً شاملاً جامعاً من خلال تجميع المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف البحث العلمي و الإجابة عن تساؤلاته .

➤ (2) أدوات جمع البيانات

يستخدم الباحث العديد من الأدوات من أجل الجمع والالمام بجميع المعطيات والبيانات التي تساعده في دراسته، وتعتبر الأدوات الوسيطة التي تربط الباحث بالواقع، هي حلقة وصل بين الجان النظري والمنهجي في نقطة الانطلاق لأي تحقيق ميداني سواء تحقيق كمي أو كيفي، ويقرر الباحث جمع المادة العلمية من ميدان مجال الدراسة إلا أن موضوع الدراسة والواقع التي توجد فيه الظاهرة قيد البحث، تفرض على الباحث أدوات جمع البيانات إلى استخلاص النتائج، وهذه الأدوات لا يمكن أخذها والعمل بها اعتباطياً، بقدر ما تستوجب على الباحث وضع استراتيجية عند بناء أسلوب تعامل الباحث مع الميدان، كما يتوجب مراعاة خطوات المنهجية في استخدام هذه الأدوات والأخذ بعين الاعتبار الموضوعية والدقة أثناء الميدان

وفي هذه الدراسة اعتمدنا على الأدوات التالية:

➤ (أ) الملاحظة: هي واحدة من أهم أدوات جمع البيانات، وهي على خلاف غيرها من الوسائل تتميز بعدة خصائص، حيث تمنح مجالا لمشاركة الباحث للظروف الاجتماعية السائدة في ميدان البحث، كما أنها لا تقتضي من الباحث جهداً كبيراً،

حيث تعتمد أكثر على قدرات وخبرات الباحث المعرفية، إضافة إلى إمكانية استخدامها في جمع البيانات خاصة الوظيفية منها، وتعرف الملاحظة بذلك على أنها المراقبة المقصودة والتي تهدف إلى رصد المتغيرات التي تحدث على الموضوع الملاحظة، ومهما كانت طبيعة الشيء الملاحظ، وعليه فإن هناك شخص يلاحظ وشيء ملاحظ ونتيجة ملاحظة، وقد تتم الملاحظة عن طريق الأشخاص أو باستخدام الوسائل الميكانيكية أو الالكترونية¹.

وفي دراستنا هذه اعتمدنا على الملاحظة البسيطة الحرة التي هي ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها العادية، دون إخضاعها للضبط العلمي المقنن وبدون استخدام أدوات دقيقة للقياس بعينة في الملاحظة والتحليل بالموضوعية.

➤ (ب) المقابلة:

هي عبارة عن حوار وتفاعل لفظي شفوي يتم بين الباحث ومبحوثين في وقت واحد لكن ليس بالضرورة في مكان واحد، واعتمدنا على المقابلة المقننة بأنها تتصف من حيث الأهداف والأسئلة والأشخاص والزمان والمكان، حيث تتم في زوم واحد، ومكان واحد وتطرح الأسئلة بطريقة واحدة لمدة زمنية محددة² وقد قمنا بالعديد من المقابلات مع بعض الموظفين ببليدية الطارف.

¹ عطوي جودت عزت، أساليب البحث العلمي، مفاهيم وأدواته وطرقه الاحصائية، دار الثقافة للنشر والتوزيع ن 2007، ص 180.

² عمار بوجوش ومحمود محمد، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحث ن دون مطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 65.

➤ (ج) الاستمارة:

هي أحد أدوات جمع البيانات في البحث الميدان العلمي الاجتماعي وأكثرها استخداما وشيوعا، ويرجع ذلك إلى المميزات التي تحققها هذه الأداة سواء لاختصار الجهد والتكلفة وسهولة معالجة البيانات بطريقة إحصائية.

➤ بناء الاستمارة:

لقد تم بناء الاستمارة والاعتماد عليها لجمع المعطيات من الميدان وكانت الوسيلة الرئيسية التي استخدمها لجمع المعلومات، وقد صممت أسئلة الاستمارة حسب الأسئلة الفرعية التي تم ضبطها بشكل علمي مقنن من خلال تأشير متغيرات السؤال الرئيسيين، والذي انبثق من أسئلة فرعية من أجل تغطية جميع جوانب الدراسة حيث تم توجيه الأسئلة على الفئة المبحوثة من عينة موظفي بلدية الطارف ولاية الطارف.

حيث قسمت استمارة الاستبيان إلى أربعة محاور أساسية، يشمل كل محور على مجموعة من الأسئلة تعبر عن مؤشرات تدور حول سؤال من أسئلة الدراسة وهذه المحاور مقسمة على النحو التالي:

➤ المحور الأول البيانات الشخصية: يشمل هذا المحور عدد من الاسئلة التي تدور

فحواها حول المميزات التي تختص بها كل مفردة على حدى من مفردات الدراسة، وتتخص هذه المعلومات حول (7) بيانات هي: الجنس- السن- المستوى التعليمي- هل كانت تعمل في قطاع آخر - يستخدم الرقمنة- سنوات الخبرة- الخبرة في استعمال التكنولوجيا- هل تلقيت تكويننا خاصا للعمل بالرقمنة- نوع هذا التكوين.

➤ المحور الثاني: التعرف على استخدام الرقمنة في بلدية الطارف

يحتوي هذا المحور على (10) سؤال يحاول كل سؤال منها تغطية جزء من استخدام الرقمنة في بلدية الطارف

➤ **المحور الثالث:** أهمية الرقمنة في تحسين أداء البلدية في ظل انتشار التقنيات

الحديثة يحتوي هذا المحور على (10) سؤال يحاول كل سؤال منها تغطية من تحسين أداء البلدية في ظل انتشار التقنيات الحديثة

➤ **المحور الرابع:** صعوبات الرقمنة وكيفية تطبيقها لتحسين جودة الخدمات المقدمة في

بلدية الطارف يحتوي هذا المحور على (10) سؤال يحاول تغطية جزء من كيفية تطبيق الرقمنة لتحسين جودت الخدمات المقدمة في بلدية الطارف.

وقد استخدمنا في بناء الاستمارة الاستبيان الاجابة بنعم أو لا.

(3) مجالات الدراسة :

(1) المجال المكاني :

➤ **تعريف بلدية الطارف :**

بلدية تابعة إقليميا إلى دائرة الطارف الجزائرية، و أصبحت عاصمة الولاية سنة 1984 بكونها ساحرة الأنظار، و تتميز بجمال جبالها و سهولها الخضراء، و روعة تضاريسها و معالمها السياحية و تعد أيضا مقصد الكثير من السياح و تبعد عن المطار الدولي بولاية عنابة بـ73.7 كلم (ساعة)

➤ النشأة و المساحة بلدية الطارف :

أنشأت ولاية الطارف أثر التقسيم الإداري لسنة 1984 و تتربع على مساحة قدرها 2891.75 كلم²، و يبلغ عدد سكانها حوالي 400000 نسمة و تتكون من 07 دوائر و 24 بلدية .

الهدف العام للبلدية :

الأعمال المتعلقة بتنظيم المدينة و إصلاحها و تجميلها و المحافظة على الصحة و الراحة و السلامة العامة .

المها : نصت المادة الخامسة من نظام البلديات و القرى الصادر بالمؤرسوم الملكي رقم م/5 و تاريخ 1397 / 08 / 21 ،المبنى على قرار مجلس الوزراء رقم 120 و تاريخ 1397 / 01 / 06 هـ بتحديد مهام و اختصاصات البلديات ، حيث وردت هذه المادة على النحو التالي :

مع عدم الإخلال بما تقضي به الأنظمة من اختصاص عام لبعض الإدارات و المصالح تقوم البلديات بجميع الأعمال المتعلقة بتنظيم منطقتها و إصلاحها و تجميلها و المحافظة على الصحة و الراحة و السلامة العامة و لها في سبيل ذلك اتخاذ التدابير اللازمة خاصة في النواحي التالية :

- تنظيم و تنسيق البلدة وفق مخطط تنظيمي مصدق عليه من الجهات المختصة .
- الترخيص بإقامة الإنشاءات و الأبنية و جميع التمديدات العامة و الخاصة و مراقبتها .

➤ مصالح البلدية :

- الإدارة الفرعية للشؤون الإدارية و الاجتماعية و الثقافية :
- الإدارة الفرعية للشؤون الإدارية و الاجتماعية و الثقافية بالتصرف في شؤون الموظفين و العملية و الحرص على رسكلة الأعوان و تقديم الخدمات الوقائية و توفير السلامة المهنية و متابعة سير الحالة المدنية .
- مصلحة الموارد البشرية .
- مصلحة الحالة المدنية و الانتخابات .
- مصلحة الشؤون العقارية و النزاعات .
- مصلحة الشؤون الاجتماعية و الثقافية .
- الإدارة الفرعية للشؤون المالية و تنمية الموارد .
- مصلحة الحسابات و الميزانية .
- مصلحة الاداءات و المعاليم .
- مصلحة الصفقات و التزود و الشراءات .
- مصلحة الشؤون الاقتصادية و الحجز .
- الإدارة الفرعية للطرق و الأشغال :
- مصلحة الطرق و المرور .
- مصلحة التنوير العمومي .
- مصلحة الورشات و الصيانة .

➤ الإدارة الفرعية للنظافة و العناية بالبيئة :

- مصلحة النظافة .
- مصلحة البستنة .
- الإدارة الفرعية للعمران.
- مصلحة التقسيمات و رخص البناء.

➤ المجال الزمني :

بتمثل الإطار الزمني لدراستنا عند اختيار الموضوع إلى غاية قبول اللجنة العامة لموضوعنا في نوفمبر 2023 لنباشر في جمع المعلومات الخاصة بالموضوع و التي استغرقت حوالي سبعة أشهر .

- ✓ جمع المعلومات من ديسمبر 2023 .
- ✓ التوقيع على ورقة الدراسة الميدانية في بلدية الطارف بتاريخ 15 جانفي 2024 .
- ✓ توزيع الإستمارة 11 ماي 2024 .

➤ عينة الدراسة :

هي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة ثم اختيارها بطريقة معينة و إجراء الدراسة عليها ، و من ثم استخدام تلك النتائج و تعميمها على كامل المجتمع الأصلي و قد أعتدنا على العينة القصدية قصد اختيارنا مفردات العينة الأفراد الذين يعملون على مستوى شباك أو موظفي الحالة المدنية .

و تم توزيع 10 إستمارات على العينة المبحوثة :

$$N = \text{المجتمع الكلي} \longrightarrow 100\%$$

العينة N (x) نسبة المعاينة →

$$\frac{N \times 100}{N} = 20\% \text{ نسبة المعاينة}$$

$$\frac{10 \times 100}{50} = 20$$

- ثانيا: عرض و تحليل البيانات الميدانية:
- المحور الأول: البيانات الشخصية للمبحوث:
- جدول رقم (01): يبين توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

النسبة %	التكرار	الجنس
50%	5	أنثى
50%	5	ذكر
100%	10	المجموع

المصدر: سؤال رقم (01) من الإستمارة

يتبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أفراد العينة مقسمين بالتساوي إلى 50% من إناث و 50% ذكور و هذا ما يدل على أن الرقمنة يتم استخدامها من طرف الإناث و الذكور و بالتالي فهي لا تقتصر على استخدامه من قبل جنس واحد.

- جدول رقم (02): يبين توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة	التكرار	السن
30%	3	من 20 إلى 30
50%	5	من 31 إلى 40
20%	2	من 41 فما فوق
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 2

يتبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 31 إلى 40 و ذلك بنسبة 50% ثم تأتي في المرحلة الثانية فئة من 20 إلى 30 و ذلك بنسبة 30% و في الأخير تأتي فئة من 41 فما فوق و ذلك بنسبة 20%

و من خلال هذه المعطيات و التحليلات يمكن القول أن الفئة الأكثر استخداما للرقمنة هي فئة من 31 إلى 40 و هو ما يدل على أن استخدام الرقمنة يتطلب استخدام أشخاص أكفاء ذوي خبرة يمتلكون مهارات تمكنهم من تحسين جودة الخدمات بالمؤسسة.

- جدول رقم (03): يبين توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة	التكرار	المستوى التعليمي
/	/	ابتدائي
/	/	متوسط
40%	4	ثانوي
60%	6	جامعي
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 03

يتضح لنا من خلال الجدول المقدم أعلاه أن أغلبية أفراد العينة هم من ذوي الشهادات الجامعية أي بمستوى جامعي و ذلك بنسبة 60% و بنسبة 40% من المستوى الثانوي و تنعدم النسبة في كل من المستوى الابتدائي و المتوسط و ما يمكن تفسيره من أن الرقمنة تتطلب أشخاص ذوي مستويات عليا كونها تقوم على القدرات المعرفية للأفراد.

- جدول رقم (04): إجابات المبحوثين حول العمل في قطاع آخر يستخدم الرقمنة

النسبة	التكرار	الإجابات
40%	4	نعم
60%	6	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 4

يبين لنا من خلال الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة لم يسبق و أن عملوا في قطاع آخر يستخدم الرقمنة و يظهر لنا ذلك من خلال إجابات المبحوثين ب "لا" و ذلك بنسبة 60% على عكس الذين أجابوا بنعم و ذلك بنسبة 40%.

وما يمكن تفسيره عن أن قطاع الرقمنة قطاع حديث و على اعتبار أن الرقمنة لم تكن موجودة من قبل و أنها ليست معممة على كل المؤسسات لذلك فإن العمل في قطاع الرقمنة مسبقاً أمر ضئيل

و فيما يتعلق بسنوات الخبرة فالجدول التالي يبين ذلك:

- جدول رقم(5): يبين سنوات الخبرة للمبحوثين

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
%50	5	من 5 إلى 10 سنوات
%40	4	من 11 إلى 20 سنة
%10	1	من 21 سنة فأكثر
%100	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث رقم 5

يتضح لنا من خلال البيانات المقدمة في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة تتراوح ما بين 5 إلى 10 سنوات و ذلك بنسبة %50 ثم في المرحلة الثانية تأتي فئة من 11 إلى 20 سنة و ذلك بنسبة %40 و في المرحلة الأخيرة تأتي فئة التحليلات يمكن القول أن الخبرة المهنية مطلوبة لاستخدام الرقمنة و أن العمل بالرقمنة يتطلب على الأقل مدة عمل من 05 إلى 10 سنوات و هي مدة كافية للتعرف على أساسيات العمل و التمكن منها على أكمل وجه و فيما يتعلق بالخبرة في استعمال التكنولوجيا فالجدول التالي يبين ذلك:

- جدول رقم(06): يبين درجة استعمال المبحوثين للتكنولوجيا:

النسبة	التكرار	درجة الاستخدام
%0	0	ضعيف
%50	5	متوسط
%50	5	جيد
%0	0	ممتاز
%100	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 6

يبين لنا من خلال المعلومات المبينة في الجدول أعلاه أن أفراد العينة ينقسمون إلى نصفين من حيث درجة استعمالهم للتكنولوجيا نصف درجتهم متوسطة و نصف درجتهم جيدة أي نسبة 50% لكل من الدرجتين و لكن تتعدم النسبة في درجة ضعيف و ممتاز أي أدنى درجة و أعلى درجة.

و من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن استعمال التكنولوجيا في الجزائر يتساوى استعمالها ما بين المتوسط و الجيد و ما يؤكد لنا أن الرقمنة مستواها إما متوسط أو جيد و أنها لم تصل إلى الحد الأدنى أو الأعلى و ما من شأنه أن بينهم في تحسين جودة الخدمات و فيما يتعلق بتلقي التكوين الخاص بالعمل بالرقمنة فالجدول التالي يبين ذلك.

- جدول رقم (07): يبين إجابات المبحوثين حول تلقيهم للتكوين و نوع هذا التكوين:

		النسبة	التكرار	الإجابات	
النسبة	التكرار	30	3	نعم	
%0	0	70	7	لا	
%30	3	100	10	المجموع	
%0	0				نظري و تطبيقي معاً
%30	3				المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 7

يبين لنا من خلال الجدول المركب أعلاه أن أغلبية أفراد العينة لم يتلقوا تكوين خاص للعمل بالرقمنة و ذلك من خلال إجاباتهم "بلا" بنسبة قدرت ب 70% و هو رقم كافي ليثبت لنا عدم حتمية تلقي تكوين حول الرقمنة و هو ما يدل على سهولة تطبيق الرقمنة على غرض النظر من الذين تلقوا تكوين تطبيق نسبة 30% و هي نسبة "قليلة" و مما سبق ذكره نستنتج أن العمل بالرقمنة لا يتطلب تكويننا بدرجة عليا و هو ما يؤكد لنا أن تطبيق الرقمنة هو أمر سلبي في الإدارات اليوم أم لا فالجدول التالي يبين ذلك.

- المحور الثاني: بيانات خاصة بالتعرف على استخدام الرقمنة في بلدية

الطارف:

فيما يتعلق بتطور الرقمنة من مجهودات الموظف في العمل فالجدول التالي يبين ذلك:

- جدول رقم (08): يبين تطور الرقمنة من مجهودات الموظف في العمل:

النسبة %	التكرار	الإجابات
90%	9	نعم
10%	1	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 8

يظهر لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة تطور من مجهودات الموظف في العمل و يتجلى ذلك في إجابات المبحوثين بنعم و ذلك بنسبة 90% و هو ما يدل على دور الموظف في تحسين جودة الخدمات من خلال استعمال

الرقمنة بشكل صحيح

و منه نستنتج أن نجاح الرقمنة متعلق بالأداء الجيد للموظف لعمله.

و فيما يتعلق بها إذا كانت الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة و وضعية أم لا فالجدول التالي

يبين ذلك:

- جدول رقم (09): يبين هل الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة وضعية؟

النسبة	التكرار	الإجابات
10%	1	نعم

90%	9	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 9

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة ليست تكنولوجيا معقدة وضعية و ذلك من خلال إجاباتهم بلا بنسبة قدرت ب 90% و هو رقم كافي ليؤكد لنا أن استعمال الرقمنة في نظم التكنولوجيا هو أمر بسيط يتطلب فقط بعض المعرفة العلمية، و هو ما من شأنه أن يسهم في تحسين جودة الخدمات في فترة سريعة

- جدول رقم (10): يبين اعتبار الرقمنة وسيلة لتوفير الجهد و الوقت

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	نعم
00%	00	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 10

يتبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن كل أفراد العينة أجابوا بأن الرقمنة هي وسيلة لتوفير الجهد و الوقت و ذلك بنسبة 100% و هو ما يؤكد لنا الأهمية الكبرى و البالغة التي تحظى بها الرقمنة باعتبارها أصبحت جزءاً من حياتنا اليومية و منه نستنتج ضرورة توفر الرقمنة في كافة المؤسسات لتسهيل تقديم الخدمات

- جدول رقم (11): يبين تقييم المبحوثين لمستوى استعمال الرقمنة في البلدية:

النسبة %	التكرار	المستوى
00%	00	متوسط
70%	07	حسن
30%	03	جيد
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 11

يتبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة قاموا بتقسيم مستوى استعمال الرقمنة في البلدية و ذلك بمستوى حسن و ذلك بنسبة 70% أما 30% من أفراد العينة فقد قيموا الاستعمال بمستوى جيد و تنعدم في المستوى المتوسط و هذا ما يؤكد لنا أنت الرقمنة تستعمل في البلدية بدرجة حسنة مما يدل على أن كفاءة مستخدميها حسنة نوعا ما و منه نستنتج أن البلدية بحاجة إلى أكفاء أعلى مستوى لضمان تطبيق الرقمنة بشكل مرغوب فيه و بمستوى أعلى و ثم خدمات تحسين جودة الخدمات.

- جدول رقم 12: يبين مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع

المواطنين

النسبة %	التكرار	الإجابة
----------	---------	---------

100%	10	نعم
00%	00	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 12

يتبين لنا من خلال الجدول السابق أن كل أفراد العينة أكدوا لنا مساهمة الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطنين و ذلك بنسبة **100%** نظرا للأسلوب العلمي و المتطور الذي تعتمده عملية الرقمنة و هذا ما يؤكد لنا أهمية الرقمنة مرة أخرى و الدور الذي تلعبه في تحسين جودة الخدمات في البلدية

جدول رقم (13): يبين وقت أول انطلاقه للرقمنة في البلدية:

سنة الانطلاق	التكرار	النسبة
2010	01	10%
2015	06	60%
2024	03	30%
المجموع	10	100%

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 13

تبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أجابوا بأن أول انطلاقة للرقمنة و البلدية كانت سنة 2015 و ذلك بنسبة **60%** ثم في المرحلة الثانية كانت سنة 2024 بنسبة **30%** من الذين أجابوا بهذه الإجابة و نسبة **10%** من الذين طرحوا بأن أول انطلاقة كانت 2010 و هي نسبة ضئيلة جدا

و من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن الرقمنة هي حديثة أنشأت في البلدية و هو ما يدل على حداثة هذا الموضوع أيضا و بالتالي فإن الرقمنة تحتاج إلى مزيد من التطوير.

جدول رقم (14): يبين إجابات المبحوثين حول بذلهم جهد كبير في استخراج الوثائق

النسبة	التكرار	الإجابات
60%	6	نعم
40%	4	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 14

يتضح لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة بينوا لنا أن استخراج الوثائق يتطلب جهدا كبيرا و ذلك من خلال إجاباتهم بنعم بنسبة 60% على عكس الذين أجابوا بلا و ذلك بنسبة 40%

و ما يمكن تغييره هنا أن تقديم الخدمات في البلدية للمواطنين يتطلب جهدا و هو ما يبين لنا إرهاق العاملين أثناء تأدية المهام و هو ما من شأنه أن يخفض من مستوى المردودية و لكن هذا لا يمنع من القول أن الرقمنة تسهم في تحسين جودة الخدمات.

- جدول رقم (15): يبين اعتبار الرقمنة عصرية شكلية للعمل الإداري

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	نعم

0%	0	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 15

يتبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة هي عصرية شكلية للعمل الإداري و ذلك بنسبة 100% و هذا يدل على أن الرقمنة هي حادثة من الناحية الشكلية فقط في العمل الإداري باعتبار أن العمل الإداري موجود من قبل لكن ليس بهذا الأسلوب المتطور.

جدول رقم (16): حول إعلام البلدية للمبحوثين عن المستخدمين حول الرقمنة

النسبة %	التكرار	الإجابات
70%	7	نعم
30%	3	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 16

يتبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا أن البلدية تعلم الموظفين عن المستخدمين حول الرقمنة و ذلك بنسبة 70% من الذين أجابوا بنعم و هو ما يؤكد لنا أن المسؤولين في البلدية بمشاركة القرارات و المستجندات مع الموظفين هو ما من شأنه أن بينهم في جعل الموظفين يشعرون بالرضا الوظيفي الذي يساهم في تعزيز تقديم الخدمات للمواطنين

و منه نستنتج أن إعلام الموظفين بالمستجندات له أهمية كبيرة في تحسين جودة الخدمات و خاصة نظام الرقمنة في البلدية

- جدول رقم (17): يبين رأي المبحوثين حول حصول جميع الموظفين على ذات

التكوين

النسبة	التكرار	الإجابات
%10	1	نعم
%90	9	لا
%100	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 17

يظهر لنا الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أنهم لم يكتفوا بنفس التكوين و يتجلى ذلك في إجاباتهم ب "لا" بنسبة 90% و هو رقم كافي ليؤكد لنا أن الرقمنة مجالاتها تختلف باختلاف المهام و التخصصات في العمل حسب مقتضيات المهام الإدارية الموكلة للموظفين و بالتالي فالرقمنة تتميز بالتنوع و من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن الرقمنة هي نظام متفرع.

المحور الثالث: بيانات خاصة بأهمية الرقمنة في تحسين أداء البلدية في ظل انتشار

التقنيات الحديثة

- الجدول رقم (18): يبين مساهمة الرقمنة في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها

بلدية الطارف

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	نعم
%0	0	لا
%100	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 18

يظهر لنا من خلال الجدول المبين أعلاه من خلال المعطيات الموجودة فيه أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة تساهم في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها بلدية الطارف و ذلك بنسبة 100% و هو ما يثبت لنا أن الرقمنة تلعب دورا فعالا في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين كونها قطاع حديث تم اقتباسه من الخارج و باعتبار أيضا أن كل ما هو أجنبي هو متطور

- جدول رقم (19): يبين رأي المبحوثين حول تسهيل الرقمنة للخدمة أو أم للإدارة

التقليدية أسهل

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	الرقمنة

الإدارة التقليدية	0	%0
المجموع	10	%100

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 19

يتبين لنا من خلال المعطيات المقدمة في الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة هي التي تسهل الخدمة و ذلك بنسبة **100%** بدلا من الإدارة التقليدية و هذا ما يؤكد لنا أن الرقمنة ركيزة أساسية داخل مؤسسة البلدية باعتبارها إحدى الآليات المساهمة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين

- جدول رقم (20): يبين توفر بلدية الطارف على البنية التحتية اللازمة لشبكة

التواصل أو عدم توفرها

الإجابات	التكرار	النسبة
نعم	9	90
لا	1	10
المجموع	10	100

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 20

يظهر لنا من خلال المعطيات و البيانات المقدمة في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا أن بلدية الطارف تتوفر على البنية التحتية اللازمة لشبكة التواصل أو عدم توفرها و ذلك بنسبة **90%** و هو رقم كافي ليثبت لنا الإمكانيات المادية التي تؤهل البلدية لتطوير و ترقية جودة خدماتها

- جدول رقم (21): يبين طريقة تعامل المبحوثين مع المواطنين في تلبية احتياجاتهم:

أما فيما يتعلق بالسؤال رقم 21 الذي يبين لنا طريقة تعامل المبحوثين مع المواطنين في تلبية احتياجاتهم فقد أكدوا لنا كل أفراد العينة أنهم يعاملونهم معاملة حسنة و جيدة و حسن الاستقبال و خدمتهم و ذلك بنسبة 100% و هو ما يؤكد لنا أن العاملين بمؤسسة البلدية لولاية الطارف يعاملون المواطنين بلباقة و حسن التصرف معهم و هو ما من شأنه أن يجعل المواطنين راضين عن الخدمات المقدمة لهم و هو ما من شأنه أيضا أن يؤدي إلى رفع مستوى أداء البلدية و من ثم تحقيق أهدافها.

- جدول رقم (21): الذي يبين تقليص الرقمنة من المدة المستغرقة في انجاز العمل

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	نعم

0%	0	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 22

تبين لنا من خلال الجدول المبين أعلاه أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة تقلص من المدة المستغرقة في انجاز العمل و ذلك بنسبة 100% و هو ما يؤكد لنا أن الرقمنة لها دور كبير و فعال لا يمكن الاستغناء عنها في تحسين الخدمات كونها تختصر الوقت و تقدم أفضل الخدمات بجودة عالية

- جدول رقم (22): يبين تحقيق الرقمنة من الجهد البدني إلى الموظف:

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	نعم
0%	0	لا
100%	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 23

يتبين لنا من خلال الجدول المقدم أعلاه أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة حققت من الجهد البدني للموظف و ذلك بنسبة 100% و هو رقم كافي ليؤكد لنا على ضرورة توفر نظام الرقمنة في مؤسسة البلدية باعتبارها تسهل أداء المهام و تختصر الجهد و العناء.

- جدول رقم (23): يبين توفر البلدية على شبكة انترنيت ذات تدفق عالي و تمتاز

بالاستمرارية مما يسهل عملية السرعة في انجاز الأعمال

النسبة	التكرار	الإجابات
--------	---------	----------

30%	3	نعم
70%	7	لا
100%	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 24

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا أن البلدية لا تتوفر على شبكة أنترنت ذات تدفق عالي و تمتاز بالاستمرارية مما يسهل عملية السرعة في انجاز الأعمال و ذلك بنسبة 70% و هذا ما يثبت لنا صعوبة أداء المهام بسبب عجز البلدية عن توفير الأنترنت بسرعة عالية المعلومات بين الموظفين و المواطنين كما تجعل من الصعب القيام بأعمال تقنية مثل تحديث البيانات أو إرسال الوثائق الهامة.

- جدول رقم 24: يبين مساهمة الرقمنة في تشكيل صورة ذهنية ايجابية على

مصلحة المبحوثين

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	نعم
%0	0	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 25

يبين لنا الجدول أعلاه أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة تساهم في تشكيل صورة ذهنية ايجابية على مصلحة البلدية و يتجلى ذلك من خلال زيادة الكفاءة و تشريع العمليات و تحسين الوصول إلى المعلومات و تقليل التكاليف و التحسين في جودة الخدمات و تمكين الابتكار و التفاعل مع العملاء بشكل أفضل بالإضافة إلى التمكن من العمل عن بعد و زيادة المرونة في أساليب العمل.

- جدول رقم (25): يبين اتسام سلوك الموظفين بالأدب و حسن المعاملة مع

المواطنين

النسبة	التكرار	الإجابات
100%	10	نعم
%0	0	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 26

من خلال المعطيات المقدمة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن سلوك الموظفين يتسم بالأدب و حسن المعاملة مع المواطنين و ذلك بنسبة 100% و هو ما يثبت لنا أن السلوك يلعب دورا هاما في بناء علاقات ايجابية مع المجتمع بكفاءة و احترافية، كما يسهم السلوك الجيد في تحسين جودة الخدمات المقدمة و زيادة رضا المواطنين.

ومنه نستنتج أن السلوك الجيد و حسن المعاملة يعزز الشعور بالانتماء و المسؤولية المشتركة في بناء المجتمع.

- جدول رقم (26): يبين مساعدة الرقمنة في انجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد

النسبة	التكرار	الإجابات
--------	---------	----------

100%	10	نعم
%0	0	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 27

من خلال المعطيات المقدمة في الجدول أعلاه تبين لنا أن كل أفراد العينة أكدوا لنا أن الرقمنة تساعد في انجاز المهام الوظيفية في الوقت المحدد و ذلك بنسبة 100% و يمكن تفسير ذلك من خلال تحسين و تنظيم البيانات و المعلومات في تسهيل إدارة الوقت و الموارد بشكل أكثر فعالية و بالتالي تحقيق الأهداف في الوقت المحدد.

- المحور الرابع: بيانات خاصة بصعوبات الرقمنة و كيفية تطبيقها لتحسين جودة

الخدمات المقدمة في بلدية الطارف

- جدول رقم (27): يبين وجود صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة

عن طريق الرقمنة

		النسبة	التكرار	الإجابات
النسبة	التكرار	الإجابات	10%	نعم
0%	0	صعوبات شخصية	10%	لا
90%	9	صعوبات إدارية	100%	أحيانا
90%	9	المجموع	100%	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 28

يظهر لنا من خلال المعطيات المقدمة في الجدول السابق أن أغلبية أفراد العينة أحيانا ما يجدون صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة و ذلك بنسبة 80% و تتجلى هذه الصعوبات في عدم التمكن من لغة الحاسوب في بعض الأحيان مثلا و من هنا يمكن القول بأن هناك صعوبة في تقديم خدمات للمواطنين و بالتالي عرقلة سير أداء المهام و تأخير الخدمة.

- جدول رقم (28): يبين مدى تفهم المواطن للوضع أثناء انقطاع التيار الكهربائي

أو الشبكة

النسبة	التكرار	الإجابات
%50	5	نعم
%50	5	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 19

يتضح لنا من خلال الجدول المقدم أعلاه أن نصف العينة أكدوا لنا أن المواطن يتفهم الوضع أثناء انقطاع التيار الكهربائي أو الشبكة و ذلك بنسبة 50% أما النصف الآخر فهم لا يتفهمون الوضع و هو ما يجعلهم يعبرون عن استياءهم لهذا الموقف و يمكن أن يظهر ذلك من خلال الغضب و العنف مع الموظفين

و مما سبق ذكره يمكن القول أن المواطن تارة تتفهم الموقف و يتميز بهدوء و تارة بالعكس.

- جدول رقم (29): يبين مدى وجود مشاكل تقنية تواجه الموظفين في البلدية

النسبة	التكرار	الإجابات
%70	7	نعم
%30	3	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 30

يتضح لنا من خلال المعطيات المقدمة في الجدول السابق أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا أن وجود مشاكل تقنية تواجه الموظفين في البلدية و ذلك بنسبة %70 من الذين أجابوا بنعم و هو ما يدل على وجود برامج غير متوقعة أو قديمة أحيانا أو نقص في التدريب على استخدام التقنيات الحديثة و تحديث الأنظمة الإدارية و البرمجيات و بالتالي لا بد من توفر أشخاص أكثر كفاءة أو على دراية بمقتضيات الرقمنة لضمان السيرورة الحسنة لأداء المهام و تقديم الخدمات بجودة عالية للمواطنين

- جدول رقم (30): يبين رأي المبحوثين حول أهمية تطبيق الرقمنة في مصالح

البلدية:

النسبة	التكرار	الإجابات
%90	9	حسن
%10	10	جيد
%100	00	متوسط
%100	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 31

يتضح لنا من خلال الجدول المقدم أعلاه أن أغلبية أفراد العينة

أهمية تعليق الرقمنة في مصالح البلدية حسن و ذلك بنسبة %90 و هو ما يدل توفر

الخدمات الرقمية و كذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و منه نستنتج أن الرقمنة

لها أهمية كبيرة في مصالح البلدية.

- جدول رقم (31): يبين وجود نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة على

مستوى البلدية لتحسين جودة الخدمة

النسبة	التكرار	الإجابات
%90	9	نعم
%10	1	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 32

يتضح لنا من خلال الجدول السابق أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا وجود نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة على مستوى البلدية لتحسين جودة الخدمة و ذلك بنسبة %90 و هو ما يدل على إمكانية حدوث تأخر في التطور و هو ما يحدث فجوة رقمية و بالتالي لا بد من توفير الأجهزة المناسبة لتحسين الخدمات .

- جدول رقم (32): يبين مدى وجود أثر سلبي لنقص الأجهزة و الوسائل

التكنولوجية على قطاع الرقمنة في البلدية

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 33

النسبة	التكرار	الإجابات
%80	8	نعم
%20	2	لا
%100	10	المجموع

يظهر لنا من خلال المعطيات المقدمة في الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا وجود أثر سلبي لنقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية على قطاع الرقمنة في البلدية و ذلك بنسبة %80 من الذين أجابوا بنعم و يمكن تفسير ذلك من خلال تقليل كفاءة العمليات

الإدارية و عرقلة سير المهام و منه نستنتج أن توفر الأجهزة و الوسائل التكنولوجية له دور كبير في نجاح عملية الرقمنة.

- جدول رقم (33): يبين مدى وجود اهتمام من طرف المسؤولين بالبلدية في تعزيز الرقمنة على مستوى مصلحة البلدية :

النسبة	التكرار	الإجابات
60%	6	نعم
40%	4	لا
100%	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 34

من خلال المعطيات المقدمة في الجدول أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا وجود اهتمام من طرف المسؤولين بالبلدية في تعزيز الرقمنة على مستوى مصلحة البلدية و ذلك بنسبة 60% من خلال إجابة المبحوثين بنعم و هو ما يدل على الوعي بأهمية الرقمنة بين الموظفين و المواطنين و التخطيط لتنفيذ مشاريع رقمنة تسهم في تحسين جودة الحياة و تقديم الخدمات بشكل أكثر فعالية.

و منه نستنتج أن تعزيز الرقمنة و الاهتمام بها يسهم في تحقيق التنمية المستدامة و الثقافية.

- جدول رقم (34): يبين مدى وجود أخطاء في الوثائق المستخرجة

النسبة	التكرار	الإجابات
--------	---------	----------

%70	7	نعم
%30	3	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 35

من خلال البيانات المقدمة أعلاه تبين لنا أن أغلبية أفراد العينة أكدوا من وجود أخطاء في الوثائق المستخرجة من الرقمنة و هو ما يدل على عدم دقة نتائج الرقمنة و بالرغم من ذلك فلا يمكن إهمال أنها مفيدة في حياتنا اليومية و منه نستنتج أن الرقمنة رغم كونها نظام جديد و متطور إلا أنها لا تخلو من العيوب و النقائص.

- جدول رقم (35): يبين مدى تأثير مركزية التسيير على تطوير الرقمنة في البلدية

سلبيا

النسبة	التكرار	الإجابات
%80	8	نعم
%20	2	لا
%100	10	المجموع

المصدر: استمارة البحث سؤال رقم 36

يتضح لنا من خلال الجدول المقدم أعلاه أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا أن مركزية التيسير تؤثر على تطوير الرقمنة في البلدية سلبيا و ذلك بنسبة **80%** من الذين أجابوا **بنعم** و هو ما يدل على نقص التوافق و التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل البلدية مما يؤثر على فعالية تطبيق الرقمنة زيادة على ذلك انعدام الشفافية و المشاركة قد يؤدي إلى التأثير على الشرعية و الثقة العامة في العمل داخل البلدية، كذلك قد تزيد الرقمنة من الانحياز الرقمي بين المواطنين، حيث أن بعض الفئات الاجتماعية قد لا تمتلك الوصول الكافي إلى التكنولوجيا أو القدرة على استخدامها بفعالية.

- جدول رقم (36): يبين وجود نقص في مفهوم الرقمنة و كيفية تطبيقها

النسبة	التكرار	الإجابات
%90	9	نعم
%10	1	لا
%100	10	المجموع

المصدر : استمارة البحث سؤال رقم 37

من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا أن أغلبية أفراد العينة أكدوا لنا وجود نقص في مفهوم الرقمنة و كيفية تطبيقها و ذلك بنسبة 90% من الذين أجابوا بنعم و هو ما يدل على قلة الوعي التقني من خلال عدم فهم الموظفين أو المواطنين لفوائد الرقمنة و كيفية استخدام التقنيات الرقمية بشكل فعال بالإضافة إلى نقص التدريب عليها زيادة على ذلك التفاوت في الوصول الرقمي.

و من خلال ما سبق ذكره نستنتج أن نقص فهم الرقمنة و كيفية تطبيقها يؤثر سلبا على تسيير الأمور الإدارية و أيضا يخفض من مستوى جودة الخدمات المقدمة في مصلحة البلدية .

➤ نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة توصلنا إلى عدة نتائج هي:

- ✓ أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية برغم الصعوبات التي تعاني منها الإدارة.
- ✓ اقتحم العنصر النسوي وبقوة الإدارات وهذا ما يبرر الدور الكبير الذي أصبحت تلعبه المرأة في المجتمع
- ✓ لاحظنا أن أغلب موظفي البلدية يعانون من نقص التكوين في الرقمنة.
- ✓ ساهمت الرقمنة في تخفيف من العديد من الإجراءات الإدارية وقلصت من زمن انجاز الوظائف والجهد المبذول بالنسبة للموظف
- ✓ ساهمت الرقمنة في تقليل الجهد والوقت المستغرق في استخراج الوثائق للمواطن
- ✓ أصبحت الرقمنة الإستراتيجية التي تساهم في تقديم خدمات ذات جودة ونوعية
- ✓ على الجزائر مواكبة التحول الرقمي من خلال تحسين البنى التحتية لاسيما تدفق الانترنت أصبحت الهاجس الكبير لدى المؤسسات وزبائنها.
- ✓ تتبع عملية الرقمنة تطبيق نظم الإدارة التي تسعى إلى رقمنة بصفر ورقة
- ✓ ضعف ونقص في تدفق شبكة الانترنت للقيام بالوظائف وتنسيق العمل مع المواطن
- ✓ بالرغم من توفر لدى البلدية على كوادر وموارد بشرية بمستوى عالي إلا أنها ليست ذات كفاءة كبيرة لتسيير العمل الجودة المطلوبة، وهذا يعود إلى نقص التكوين في مجال الرقمنة وكله يعود إلى نقص التمويل الكبير فيكون الغرض هنا هو تحقيق مسؤوليات رئيسية وهي خدمة المواطن وتحقيق رغباته مع الالتزام بأعلى مستويات الجودة والإتقان في العمل.

خاتمة

الخاتمة:

لأن التطور الكبير الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي امتد تأثيره إلى كافة جوانب الحياة العامة تغيير جوهريا في تشكيل ودور الإدارات والأجهزة الحكومية وعلاقتها مع بعضها البعض ومع المواطنين إذا أفرز التحول نحو الرقمنة جملة من التغييرات على مستوى مفهوم الخدمة العمومية وقد اتضح ذلك من خلال العديد من التشريعات ومشاريع الالكترونية وهذا نظرا لأهمية الخدمة العمومية والإرتقاء بجودتها، وقد أصبح تفعيل الرقمنة في البلديات وذلك قصد تحسين الخدمة العمومية المقدمة للأفراد وذلك في سبيل ترقية الجزائر إلى مصاف الدول المتطورة القادرة على تقديم خدمات أفضل للمواطنين والتواصل المباشر معهم وتفعيل مشاركتهم ويعد الارتقاء بالادارة العمومية وتقريبها للمواطن إحدى تحديات التي تواجه الجزائر خاصة مع ظهور الفكر الإداري الرقمي الذي يعتبر إحدى أولويات لرفع الكفاءة الفرد والاستفادة من التكنولوجيات الحديثة للاتصال والتي تعتبر نمط جيد يرتكز أساسا على البعد التكنولوجي والمعلوماتي لإعادة صياغة الخدمة العمومية وجعلها قائمة على الرقمنة والحوسبة بالأنترنت والتي فرضت ضرورة التحول الرقمي نحو إدارة عصرية تقدم خدمات سريعة بإتقان وتفاعل أني وبأعلى كفاءة وفي الأخيرة يمكننا القول أن البلدية تتوفر على عدة مميزات تساعد المواطن في تلبية احتياجاته .

قائمة المصادر و المراجع

- قائمة المصادر و المراجع:

- أولاً :الكتب :

1. أحمد الكبيسي : "تطور النظم الآلية في المكتبات من الحوسبة إلى الرقمنة الافتراضية العربية 300 ، ع 29 ، 2008 .
2. سعيد يقطين : "من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي "،بيروت ،مركز الثقافي العربي ، ط 01 ، 2005 .
3. الشبكة العربية للإدارة: المصدر العربي الأول للإداريين و المهتمين بعلوم، تاريخ النشر 16 سبتمبر 2016.
4. عبير الربائي : "الإعلام الرقمي الإلكتروني،الأردن ،دار أسامة للنشر و التوزيع ، 2012،
5. قاسم نايف علوان المحياوي: "إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم و عمليات و تطبيقات"، جامعة التحدي، كلية الاقتصاد، شرق ليبيا، 2006.
6. محمد سمير أحمد : "الإدارة الإلكترونية " ،دار المسيرة ،ط 01 ، عمان ،الأردن ، 2009 .

- ثانيا :الرسائل و المذكرات الجامعية :

1. أبنية الدويك : "مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركاء المصتء" ،السلطانية ،كلية الدراسات العليا ،جامعة خليل ،الجزائر.
2. أنيسة الدويك: " مستوى جودة الخدمات المقدمة من شركاء المصاعد الفلسطينية" ،رسالة ماجستير، جامعة خليل، كلية الدراسات العليا، الجزائر، سنة 2018.

3. بن مهنية سارة ،بومجرية حفصية : "رقمنة الحالة المدنية في الجزائر " ،قسم الحقوق ،كلية الحقوق و العلوم السياسية ، جامعة العربي التبسي ،الجزائر .
4. بوعبد الله صالح، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف1، الجزائر، سنة 2013،
5. حمزة بوتمانى : " دور الرقمنة و تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة " ،مذكرة لنيل شهادة الماستير الماستير في علوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ، 2020 2021 .
6. حميدوش علي بوزيدة حميد : "اقتصاديات الأعمال القائمة على الرقمنة المتطلبات و العوائد تجارب دولية ،دروس و عبر ،المجلة العلمية .
7. خلايفية العلمي: التحول نحو إدارة الكفاءات بالمؤسسات الصحية وأثرها على جودة الخدمات الصحية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019.
8. ريان بن كحلة : "دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية " ،دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة ،مذكرة ماستر علوم الإعلام و الاتصال ،2019 .
9. سلمى بوشرمة، فاطمية قدوسي: " دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية" ، مذكرة ماستر، العلوم الاقتصادية، تخصص تسويق الخدمات، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، سنة 2019.

10. سهيلة مهري : "المكتبة الرقمية (دراسة لواقع و تطلعات المستقبل)
،مذكرة ماجستير ،كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية ،جامعة قسنطينة ،2005 .
11. سهيلة مهري: "المكتبة الرقمية في الجزائر" ،مذكرة ماجستير ،كلية العلوم
الاجتماعية و الإنسانية ،جامعة قسنطينة ،2005 .
12. عوض بدير الحداد: "تسويق، الخدمات المعرفية"، ط01، البيان للطباعة
و النشر، مصر، 1999.
13. فريد النجار : " دور تكنولوجي في التحول نمو المنظمات الرقمية" ،مصر
،المنظمة العربية لتنمية الإدارية ،2004 .
14. كوثر منسل : تفعيل دور الإدارة الالكترونية في الجزائر، نحو بروز قانون
الإدارة الالكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق
والعلوم السياسية، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2022.
15. مريم خالص حسين : "الحكومة الإلكترونية " كلية بغداد للعلوم الاقتصادية
،العراق، 2013 .
16. نجلاء أحمد يس: "الرقمنة و تقنياتها في المكتبات العربية "،القاهرة ،العربي
لنشر و التوزيع ،2013 .
17. النعيمات سليمان زايد علي: أثر أبعاد جودة الخدمات المصرفية على
الأداء، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن،
2014.

- ثالثا:المجلات و المؤتمرات :

1. كتوش عاشور، قورين حاج قويدر: "إدارة الجودة و التمييز في الخدمات و تحديات

تطبيقها في بيئة الأعمال الجزائرية" المؤتمر العلمي حول الجودة الشاملة في قطاع

الخدمات جامعة المنتوري، قسنطينة.

2. كاثوم عطاب، مكي الدراجي،رقمنة الشباك الإلكتروني الموحد للوثائق البيومترية

كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر،ورقلة نموذجا، مجلة الاجتهاد القضائي،

العدد 02، 2001.

- رابعا:المواقع الإلكترونية :

1. www.almaany.com

2. www.linkedin.com.

الأملاح



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد- الطارف
كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية
قسم: علم اجتماع و اتصال
تخصص : اتصال



إستمارة بحث حول :

استخدامات الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمات بلدية الطارف

مذكرة لنيل شهادة ماستر ،علم الاجتماع و الاتصال

تحت إشراف الأستاذ :

غريب مونية

من إعداد الطلبة

جلالي أحلام

منذر خولة

بعد التحية و التقدير:

نرجو من سيادتكم مساعدتنا بملء الاستمارة بكل صدق و موضوعية بالإجابة على الأسئلة بوضع علامة

× في الخانة المناسبة، و نحيطكم علما أن المعلومات التي ستدلون بها في هذه الإستمارة هي في غاية

السرية و لن تستخدم إلا لأغراض علمية.

السنة الجامعية : 2024-2023

➤ المحور الأول: البيانات الشخصية

1- الجنس :

- نكر أنثى

2- السن :

- من 20 إلى 30

- من 31 إلى 40

- 41 فما فوق

3- المستوى التعليمي

- ابتدائي

- متوسط

- ثانوي

- جامعي

4- هل كنت تعمل في قطاع اخر يستخدم الرقمنة:

- نعم لا

5- سنوات الخبرة:

- من 05 إلى 10 سنوات

- من 11 إلى 20

- من 21 سنة فأكثر

6- الخبرة في استعمال التكنولوجيا:

- ضعيف

- متوسط

- جيد

- ممتاز

7- هل تلقيت تكويناً خاصاً للعمل بالرقمنة:

- نعم لا

* نوع هذا التكوين :

- نظري تطبيقي نظري و تطبيقي معا

➤ المحور الثاني: التعرف على استخدام الرقمنة في بلدية الطارف

8- هل الرقمنة تطورت من مجهودات الموظف في العمل؟

- نعم لا

9- الرقمنة هي تكنولوجيا معقدة و صعبة

- نعم لا

10- تعتبر الرقمنة وسيلة لتوفير الجهد و الوقت

- نعم لا

11- ما هو تقييمك لمستوى استعمال الرقمنة في البلدية

- جيد حسن متوسط

12- هل ساهمت الرقمنة في تعزيز التواصل بشكل أفضل مع المواطنين

- نعم لا

13- متى كانت أول انطلاقة للرقمنة البلدية؟

14- هل تبذل جهدا كبيرا في استخراج الوثائق؟

- نعم لا

15- الرقمنة هي عصرية شكلية للعمل الإداري؟

- نعم لا

16- تعلمك البلدية عن المستجدات حول الرقمنة:

- نعم لا

17- هل ترى أن جميع الموظفين يحصلون على ذات التكوين

- نعم لا

➤ المحور الثالث: أهمية الرقمنة في تحسين أداء البلدية في ظل انتشار التقنيات

الحديثة

18- هل ساهمت الرقمنة في تطوير جودة الخدمات التي تقدمها بلدية الطارف؟

- نعم لا

19- حسب رأيك هل الرقمنة سهلت تقديم الخدمة أو الإدارة التقليدية أسهل؟

-

20- هل توفر بلدية الطارف على البنية التحتية اللازمة لشبكة التواصل؟

- نعم لا

21- كيف تكون طريقة تعاملك مع المواطن في تلبية حاجياته؟

-

22- هل الرقمنة قلصت من المدة المستغرقة في إنجاز العمل؟

- نعم لا

23- هل الرقمنة خفتت من الجهد البدني إلى الموظف ؟

- نعم لا

24- تتوفر البلدية على شبكة انترنت ذات تدفق عالي و تمتاز بالاستمرارية مما يسهل عملية

السرعة في انجاز الأعمال؟

- نعم لا

25- هل ساهمت الرقمنة في تشكيل صورة ذهنية ايجابية على مصلحتكم؟

- نعم لا

26- يتسم سلوك الموظفين بالأدب و حسن المعاملة مع المواطنين

- نعم لا

27- هل ساعدتك الرقمنة في انجاز مهامك الوظيفية في الوقت المحدد؟

- نعم لا

➤ المحور الرابع: صعوبات الرقمنة و كيفية تطبيقها لتحسين جودة الخدمات المقدمة

في بلدية الطارف.

28- هل هناك صعوبة في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟

- نعم لا أحيانا

إذا كان الجواب بنعم أو أحيانا فهل هي؟

- صعوبات شخصية صعوبات إدارية

29- أثناء انقطاع التيار الكهربائي أو الشبكة فلتجد أن المواطن متفهم للوضع؟

- نعم لا

30- هل هناك مشاكل تقنية تواجهكم في البلدية؟

- نعم لا

31- ما هو رأيك حول أهمية تطبيق الرقمنة في المصالح البلدية؟

- جيد حسن متوسط

32- هل هناك نقص في الوسائل التكنولوجية المستعملة على مستوى البلدية لتحسين جودة الخدمة؟

- نعم لا

33- هل نقص الأجهزة و الوسائل التكنولوجية أثر بالسلب على قطاع الرقمنة في البلدية؟

- نعم لا

34- هل هناك اهتمام من طرف المسؤولين بالبلدية في تعزيز الرقمنة على مستوى مصلحتكم؟

- نعم لا

35- هل هناك أخطاء في الوثائق المستخرجة من الرقمنة؟

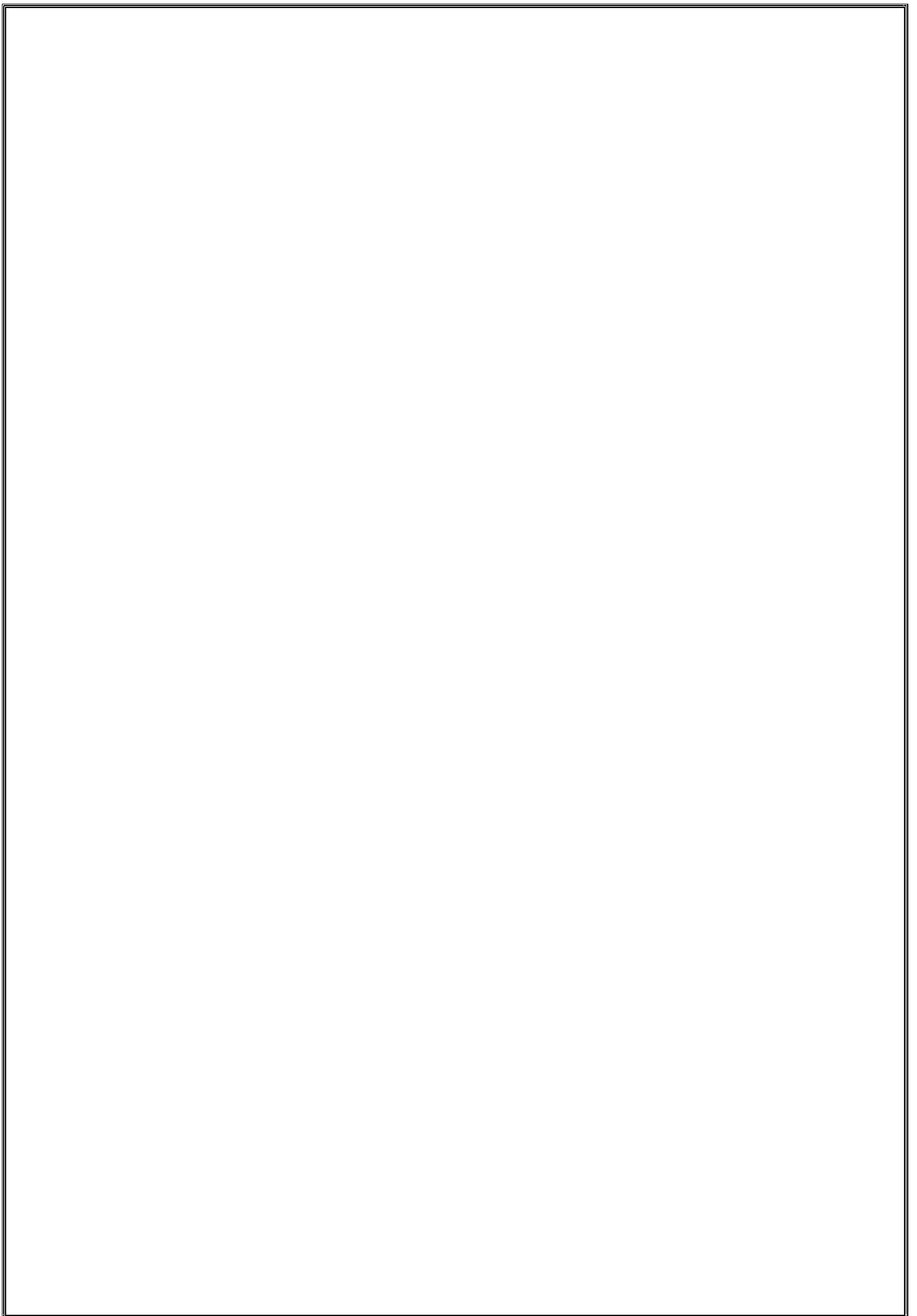
- نعم لا

36- مركزية التيسير أثرت سلبا على تطوير الرقمنة في البلدية:

- نعم لا

37- هل هناك نقص في مفهوم الرقمنة و كيفية تطبيقها؟

- نعم لا



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

الهيكلة التنظيمية لبلدية الطارف

ولاية : الطارف
دائرة : الطارف
بلدية : الطارف

