

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر،
في ميدان: علوم اقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
فرع علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال

بـعـنـوان:

دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية

دراسة حالة بالوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة -

من إعداد الطالبتين: رميصاء لكحل و فريدة شيماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 18 جوان 2023.

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ.د/ بالحبيب محسن (أستاذ - جامعة ورقلة) رئيسا
أ.د/ سلامي منيرة (أستاذ - جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
أ.د/ خامرة بوعمامة (أستاذ محاضر "أ" - جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع إلى من وهبني الحياة والأمل، المنشأة على شغف الاطلاع والمعرفة، ومن علموني أن أرتقي سلم الحياة بحكمة وصبر، براء، وإحسانا، ووفاء لهما: والدي العزيز، ووالدي العزيزة.

إلى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي إلى العقد المتين

من كانوا عوننا لي في رحلة بحثي: إخواني وأخواتي

إلى من كتفتني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح في مسيرتنا العلمية

إلى رفيقة دربي: قريدة شيما

وأخيرا إلى كل من ساعدني، وكان له دور من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة،

سائلة المولى عز وجل أن يجزي الجميع خير الجزاء في الدنيا والآخرة

ثم إلى كل طالب علم سعى بعلمه، ليفيد الإسلام والمسلمين

بكل ما أعطاه الله من علم ومعرفة.

إهداء

أهدي تخرجي هذا إلى من علمني العطاء وإلى من احمل اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثمارا

قد حان قطافها بعد طول انتظار "والدي العزيز"

وإلى ملاكي في الحياة وإلى معنى الحب والحنان والتفاني وإلى بسملة الحياة وسر الوجود وإلى كم كان دعائها سر

نجاحي أغلى الحبايب "أمي الحبيبة"

وإلى من له الفضل الكبير في تشجيعي وتحفيزي ومن منه تعلمت المثابرة والاجتهاد وإلى من بهم أكبر وعليهم

اعتمد وإلى من بوجودهم اكتسب القوة ومحبة لا حدود لها

إلى الذين عرفت معهم معنى الحياة "إخوتي وأخواتي"

وإلى من تحلوا بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء وإلى من برفقتهم في دروي الحياة السعيدة والحزينة سرت أهدي

تخرجي إلى زوجي الغالي وسندي بعد أبي "خليل"

وإلى من كانوا معي على طريق النجاح والخير "أصدقائي الأعزاء"

أهدي تخرجي لكل صديق ورفيق درب في مختلف مراحل الدراسة عامة وصديقتي "رميصاء لكحل" خاصة

أهدي تخرجي هذا إلى أساتذتي في طور الابتدائي والإعدادي والثانوي

إلى دكاترة الجامعة الذين تعلمنا منهم الكثير الكثير جدا، ليس فقط بالعلم بل بالأخلاق والمحبة والتسامح والتفاني

والجد

يبقى سوى خطوات قليلة لإنهاء مسيرتي الدراسية شكرا لكل من مدى لي يد العون

قريدة شيماء

شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " من لم يشكر الناس لم يشكر الله ومن أهدى إليكم معلوفا فكافئوه

فإن لم تستطيعوا فادعوا له "

الحمد لله حمد الشاكرين، على جلال فضله وعظيم نعمه، الحمد لله على نعمة العلم، والشكر لله على تسهيله وتيسيره

في إتمام هذا العمل المتواضع، والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آل بيته الأخيار والأطهار...

فإذا كننا شاكرين، فكيف لنا أن نبدأ بغير الأستاذة الفاضلة، "سلامي منيرة"، نتقدم لها بفائق الشكر والاحترام

والتقدير وعظيم الامتنان فقد منحتنا وبمنتهى العطاء من علمها وغمرتنا بتوجيهاتها القيمة،

ولم تبخل علينا في أي نصيحة وأي تشجيع، كانت صبورة معنا وتحملت نقص خبرتنا، وبذلت معنا مجهودا كبير من أجل

أن يثمر هذا العمل المتواضع، يعجز اللسان عن التعبير فنقول لكي "جازاكي الله عنا كل خير وأعطاك من فضل خيره

حفظك إن شاء الله "

كما نتقدم بالشكر والاعتزاز للأستاذ المؤطر السيد "لعمري محمد" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ومساعدتنا داخل

المؤسسة وإمدادنا بجميع الوثائق وشرح مفصل عن كل الأمور التي استفسرنا عنها بكل صدر رحب جازاه الله خير وجعلها

في ميزان حسناته

كما لا أنسى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر بالوحدة الولائية ورقلة، ومن أجل ذلك قمنا بمقابلة مع مسؤول الرقمنة بالمؤسسة محل الدراسة للتعرف على أهم الخدمات المرقمنة التي أدخلتها المؤسسة، وبالموازاة لذلك أجرينا دراسة ميدانية مست عينة قدرها 39 موظف من العاملين على مستوى المؤسسة للكشف عن مدى تأثير أسلوب الرقمنة على أداء الخدمات، وذلك بإستعمال أداة الإستبيان حيث تم تحليل بياناته باستخدام برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن انتهاج المؤسسة الرقمنة في أداء عملياتها أثر إيجابا على أداء خدماتها حيث توصلنا لوجود علاقة إرتباطية قوية طردية بين تطبيق الرقمنة بأبعادها (الأجهزة والمعدات والبرمجيات، نظم الاتصالات، الافراد) والمتغير التابع أداء الخدمة العمومية، ويوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة المطبق في مؤسسة بريد الجزائر وحدة ورقلة على أداء الخدمات العمومية كما توصلنا لأهمية المورد البشري في تحقيق هذا الأداء بالمؤسسة محل الدراسة مما يستوجب الاستثمار فيه والعمل على تدريبه لرفع أداءه وخدمة الزبون.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، خدمة عمومية، بريد الجزائر.

Résumé

Cette étude vise à identifier le rôle de la numérisation des opérations dans l'amélioration de la performance du service public au niveau d'Algerie poste-unité de Ouargla, et pour cela on a mené un entretien avec le responsable de la numérisation au niveau de l'entreprise afin d'identifier les nouveaux services numérisés, et en parallèle on a mené une enquête au niveau de l'entreprise qui a touché un échantillon composé de 39 employés pour révéler l'ampleur de l'impact de la numérisation sur la performance des services, à l'aide de l'outil de questionnaire, dont ses données ont été analysées avec SPSS.

les résultats obtenus ont prouvé l'existence d'une forte corrélation entre l'application de la numérisation des opérations (matériels et équipements, logiciels, systèmes de communication, individus) et l'amélioration de la performance du service public au niveau d'Algerie poste, et les résultats ont confirmé le rôle important des ressources humaines dans l'atteinte des objectifs de l'entreprise.

Mots-clés : numérisation, service public, Algerie poste.

الفهرس

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة و الخدمة العمومية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: المدخل النظري للرقمنة والخدمة العمومية.....
03	المطلب الأول: ماهية الرقمنة.....
12	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية.....
16	المطلب الثالث: الرقمنة كأداة لتحسين أداء الخدمة العمومية.....
20	المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....
20	المطلب الأول: دراسات سابقة حول الرقمنة وأداء الخدمة العمومية
24	المطلب الثاني: مقارنة الدراسات الحديثة مع الدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل الأول:.....
	الفصل الثاني: دراسة حالة في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقة-

28	تمهيد
29	المبحث الأول: واقع تطبيق الرقمنة على خدمات بريد الجزائر
29	المطلب الأول: تقديم المديرية الولائية لبريد الجزائر-ورقلة-
34	المطلب الثاني: الخدمات المرقمنة الجديدة المقدمة من طرف للوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-
39	المطلب الثالث: واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر مسؤولي المؤسسة
42	المبحث الثاني: منهجية وأدوات البحث.....
42	المطلب الأول: منهجية الدراسة.....
45	المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية، خصائص عينة البحث.....
48	المبحث الثالث: تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات.....
48	المطلب الأول: تحليل النتائج.....
54	المطلب الثاني: إختبار الفرضيات
62	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة.....
65	خلاصة الفصل الثاني:.....

الخاتمة

المصادر والمراجع

الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
24	المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية	(01)
39	تحليل نتائج المقابلة	(02)
43	متغيرات الدراسة	(03)
44	متوسط المرجح لإتجاه رأي العينة	(04)
44	نتائج معاملات الثبات (ألفا كرونباخ)	(05)
45	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات العامة	(06)
47	نتائج معامل الالتواء والتفلطح SKewness et Kurtosis	(07)
48	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدهم الأجهزة والمعدات	(08)
49	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدهم البرمجيات	(09)
50	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدهم الإتصالات	(10)
51	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعدهم الأفراد	(11)
52	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للرقمنة	(12)
52	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأداء الخدمة العمومية	(13)
55	العلاقة الإرتباطية بين الرقمنة وأداء الخدمة العمومية	(14)
56	الإرتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(15)
56	نتائج تباين خط الإنحدار بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع	(16)
57	معادلة خط الإنحدار بين المتغير التابع والمتغير المستقل	(17)
58	متغيرات خارج النموذج	(18)
59	تحليل تباين لنماذج الإنحدار الخطي المتعدد التدريجي	(19)

59	معاملات الإنحدار لنماذج الإنحدار الخطي المتعدد التدرج	(20)
61	إختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العينة تبعاً لمتغير الجنس بخصوص المتغير التابع أداء الخدمة العمومية	(21)
61	تحليل تباين لدراسة فروق متوسطات	(22)

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
31	الهيكل التنظيمي للوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقة -	(01)
42	نموذج الدراسة	(02)
47	التوزيع الطبيعي للرقمنة	(03)
48	التوزيع الطبيعي للخدمة العمومية	(04)
58	معادلة خط الإنحدار	(05)

قائمة الملحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
	أسئلة المقابلة	(01)
	قائمة المحكمين	(02)
	الاستبيان	(03)
	الخدمات الرقمية المقدمة من طرف بريد الجزائر	(04)
	مخرجات برنامج SPSS	(05)

مقدمة

تمهيد:

تسعى العديد من الدول في الوقت الحاضر إلى مواكبة التطور في العديد من المجالات، وذلك لمواجهة التحديات التي فرضها العصر، كما أدرك القطاع العام حاجته الماسة إلى عمليات التحسين في مجال تقديم الخدمات والسعي الدؤوب لتحقيق التقدم في مختلف المجالات وذلك لمواكبة الطلب المتزايد عليها، مما استوجب ضرورة التفكير الجدي في التخلي عن الطرق التقليدية التي تتميز بالبطء والرتابة وطول الإجراءات واعتماد طرق حديثة تضمن تطوير الأداء وزيادة الكفاءة والفعالية في تقديم مختلف الخدمات المرفقية لفائدة المواطنين بأقل تكلفة وأقل جهد ممكن، وإيصال الخدمات للمواطن أينما كان بسرعة وبجودة عالية.

والجزائر على غرار بلدان العالم وبالنظر للتطور السريع والمتزايد في حجم الخدمات أدى ذلك إلى تعقيد عمليات تقديمها والتحكم فيها، هذا ما دفعها لتبني العديد من الإصلاحات في مجال الإدارة العمومية والعمل على عصنة الجهاز الإداري من أجل تحسين عملية إنجاز الوظائف، وذلك من خلال الإستفادة من التقنيات الحديثة خاصة ما يتعلق باستخدام التكنولوجيا وبرامج المعلوماتية ووسائل الإتصال الحديثة، لذا عمدت لرقمنة العديد من الخدمات قصد التحسين من عملية تقديمها وتجاوز سلبيات الطرق التقليدية في أداءها.

الإشكالية:

تعتبر مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات التي تعاني ضغط كبير في تقديم خدماتها وذلك بسبب الطلب المتزايد على خدماتها، حيث تعمل على تسيير أكثر من ثلاثة وعشرون مليون حساب بريدي، مما يؤكد على ثقل حجم تعاملاتها، مما يستوجب ضرورة عصنة أداء خدماتها، لذا قامت باعتماد الرقمنة كأسلوب جديد في تقديم الخدمات، من هنا يتبادر إلى ذهننا طرح التساؤل الموالي:

"إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر -وحدة ورقلة؟"

وعلى ضوء الإشكالية المطروحة برزت مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسي المطروح، وتمثل فيما يلي:

- أ. ماهي الخدمات المستحدثة في إطار تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر؟
- ب. ما مدى جاهزية مؤسسة بريد الجزائر -وحدة ورقلة لتطبيق الرقمنة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظام الاتصالات، مستوى الأفراد)؟
- ت. ما مستوى أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر -ورقلة؟
- ث. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات البريدية؟
- ج. هل يوجد إختلاف في أداء الخدمات من طرف العمال يعزى لإختلاف المتغيرات الشخصية؟

الفرضيات:

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة وكإجابات مبدئية للأسئلة الفرعية نضع جملة من الفرضيات كما يلي:

1. هناك العديد من الخدمات المستحدثة في إطار تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر؛
2. هناك مستوى جيد لجاهزية مؤسسة بريد الجزائر لتطبيق الرقمنة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظام الاتصالات، مستوى الأفراد)؛
3. هناك مستوى جيد لأداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر؛
4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات البريدي.
- 5- لا يوجد إختلاف في أداء الخدمات من طرف العمال يعزى لإختلاف المتغيرات الشخصية (المتغيرات الشخصية مثل الجنس والمستوى التعليمي، مستوى التكوين).

أهداف الدراسة:

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بموضوع الرقمنة والخدمة العمومية؛
- محاولة إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر من ناحية خدماتها المقدمة؛
- اكتشاف مدى مساهمة تطبيق الرقمنة في بريد الجزائر من خلال المساهمة في تحسين خدماتها.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، إضافة إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد للرقمنة من خلال مسيرة المؤسسة الخدمية للتطورات التكنولوجية، كما أنه من المهم التعرف على واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسات العمومية، ومدى وعيها بدور هذه التكنولوجيات الحديثة واستخداماتها الفعالة في تحسين جودة خدماتها، خاصة بعد أن عرفت هذه التكنولوجيات تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة.

أسباب اختيار الموضوع:

- التعرف على الدور الكبير الذي تلعبه الرقمنة في تحسين أداء الخدمات العمومية؛
- يعتبر من المواضيع الحديثة والمتجددة باستمرار والتي تحتاج إلى البحث بصفة دائمة وتمتاز بالتطور وبالتالي تفتح طموحات وآفاق للبحث والدراسة ضمن مستويات أعلى؛
- أهمية الخدمة العمومية في تسيير مختلف جوانب الحياة وتلبية مختلف الطلبات؛
- باعتباره من المواضيع التي تفرض نفسها على الساحة العلمية والعملية لأنه يواكب التطورات الحديثة.

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

استجابة لمتطلبات البحث اخترنا المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في اختيار فرضيات الموضوع المتمثل في معرفة دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية والاستبيان والمقابلة كأداة حيث:

- ✓ الاستبيان: تم استخدام أداة الاستبيان للتعرف على مدى مساهمة الرقمنة في تحسين أداء الخدمات من خلال التوجه بالاستبيان للعاملين.
- ✓ المقابلة: وقد كانت المقابلة من أحد مسؤولي بريد الجزائر بولاية -ورقلة-، وهذا من أجل التعرف على واقع الرقمنة داخل المؤسسة والخدمات التي تقدمها .

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصر تطبيق الدراسة على مؤسسة بريد الجزائر بولاية -ورقلة-؛
- الحدود البشرية: قمنا بتوزيع الاستبيان على موظفي بريد الجزائر بولاية -ورقلة-؛
- الحدود الزمانية: تمت دراسة الميدانية على مستوى وحدة ورقلة لمؤسسة بريد الجزائر بتاريخ 15 مارس إلى 30 مارس 2023.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين

الفصل الأول: حول الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية ويتكون من مبحثين المبحث الأول هو المدخل النظري للرقمنة والخدمة العمومية وفيه ثلاث مطالب الأول ماهية الرقمنة والثاني حول الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والثالث بعنوان الرقمنة كأداة لتحسين الخدمة العمومية

أما المبحث الثاني يشير إلى أهم الدراسات السابقة في هذا المجال والتي لها علاقة بالموضوع، مبرزين عرض الدراسات السابقة وعرض أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أما الفصل الثاني: دراسة حالة في الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة ويتكون من ثلاث مباحث المبحث الأول حول واقع تطبيق الرقمنة على الخدمات بريد الجزائر ويتكون من مطلبين الأول تقديم المديرية الولائية لبريد الجزائر ورقلة والمطلب الثاني حول الخدمات المرقمنة الجديدة المقدمة من طرف الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة والمبحث الثاني حول منهجية وأدوات البحث ويتكون من مطلبين المطلب الأول منهجية الدراسة والمطلب الثاني الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات وخصائص عينة البحث

والمبحث الثالث حول تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات وفيه مطلبين المطلب الأول تحليل النتائج والمطلب الثاني إختبار الفرضيات والمطلب الثالث مناقشة النتائج المتوصل إليها .

صعوبات الدراسة :

1. قلة المراجع المختصة ذات صلة بالموضوع خاصة في مجال الرقمنة، وصعوبة الحصول عليها ؛
2. ضيق الوقت لإنجاز هذه الدراسة ؛
3. قلة الأبحاث والدراسات التي تناولت موضوع دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية .

الفصل الأول :

الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية

تمهيد:

تواجه الإدارات العمومية في الجزائر العديد من التحديات الداخلية والخارجية الناتجة عن التحولات

التكنولوجية والاقتصادية والسياسية وكذا الاجتماعية السائدة والساعية لتحسين الأداء للخدمات في شتى المجالات مما أدى بضرورة الولوج لعالم الثروة الرقمية التي اجتاحت، لترسم هويتها كمؤسسات عصرية تستفيد قدر الإمكان من تطور التكنولوجيات الحديثة. كما شهد العالم اليوم تغيرات كبيرة تشكل فيه أوجه الرقمنة كعامل مؤثر على البيئات التي تعمل فيها المؤسسات العامة والإدارات العمومية خاصة، ومن هذا المنطلق نسلط الضوء في هذا الفصل على الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية والذي سنتناول فيه مبحثين كما يلي:

✓ المبحث الأول: المدخل النظري للرقمنة والخدمة العمومية

✓ المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المبحث الأول: المدخل النظري للرقمنة والخدمة العمومية .

نتيجة لما أحرزه العلم من تقدم في المجال التكنولوجي والانتشار الواسع للشبكة العنكبوتية وتأثيرها على الطبيعة وشكل النظم الإدارية الأمر الذي أدى إلى تراجع أشكال الخدمة التقليدية وتزايد الحاجة إلى ضرورة تبني أنماط وأساليب جديدة تركز على الأبعاد التكنولوجية وإعادة صياغة الخدمات العمومية بشكل يتواءم مع متطلبات التطور السريع في وسائل الاتصال، والتوجه إلى تبني نمط الإدارة الرقمية الذي يعد نموذجاً لتسيير الذي تبنته الجزائر في الإدارة المحلية .

وعليه سنتناول في هذا المبحث ثلاثة مطالب حيث المطلب الأول متعلق بماهية الرقمنة والمطلب الثاني بعنوان الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية والمطلب الثالث، الرقمنة كأداة لتحسين أداء الخدمة العمومية.

المطلب الأول: ماهية الرقمنة .

تشكل الرقمنة لغة العصر وأدائه وهي التقنية الأكثر استخداماً في حياتنا لم يبق شيئاً إلا وغيرته الرقمنة لقد غيرت نظرتنا إلى الكثير من أمور حياتنا وأعمالنا وتصرفاتنا بشكل كبير وسنتناول في هذا المطلب إلى عدة فروع وهي كالتالي عموميات حول الرقمنة ومتطلبات تطبيق الرقمنة، عوامل النجاح والتحديات التي تواجه الرقمنة.

الفرع الأول: عموميات حول الرقمنة

يتمثل فرع عموميات الرقمنة في عدة عناصر منها التعريف بالرقمنة وخصائصها ثم أبعادها وأهميتها وأهدافها .

أ- تعريف الرقمنة: أسندت العديد من التعاريف لتوضيح مفهوم الرقمنة نذكر منها :

عرف سعيد يقطين الرقمنة بمصطلح آخر وهو الترقيم التناظري الذي يشير لكونه "عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي من الورقي) إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة أو الصوت أو الملفات المشفرة إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستعمال والاستقبال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، كما يؤكد على أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على أساس الحاسوب"¹.

1 أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد: 12، 2009، ص. 11.

كما أن الرقمنة هي: "العملية التي يتم بمقتضاها تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي، يمكن عرضها على شاشة الحاسب"1.

والرقمنة: "هي استخدام التقنيات الرقمية لتغيير نماذج الأعمال والعمليات وتوفير فرص جديدة لتوليد الثروة وللتنمية المستدامة"2.

إذ عرفت الشبكة الكندية للمعلومات حول التراث، عملية الرقمنة بأنها: "العملية التي من خلالها يتم خلق صور رقمية (بمعنى محتوى على الحاسوب) انطلاقاً من وثيقة ورقية، أو كيان ثلاثي الأبعاد"3.

وقدم "دوج هودجر" مفهوم آخر تم تبينه من جانب المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة: "إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل: مقالات الدوريات والكتب والمخطوطات والخرائط وغيرها إلى شكل رقمي"4.

ومنه نستنتج من التعاريف السابقة أن الرقمنة عبارة عن عملية إلكترونية، الهدف منها تحويل البيانات المكتوبة والمطبوعة بالاعتماد على تقنيات وأجهزة مخصصة للحصول على نتائج رقمية.

ب- خصائص الرقمنة: الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بالخصائص التالية5:

1. **تقليص الوقت:** فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن إلكترونياً متجاورة.
2. **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

1 عماد عيسى، صالح محمد، المكتبات الرقمية الأسس والتطبيقات العلمية، دار المطبوعة المصرية اللبنانية، القاهرة، سنة النشر مجهولة، ص.219.

2 أحمد أبو بكر السلطان، زيارة الموقع يوم 30 جانفي 2023، إلغاء الحواجز بين النشر وتقنية المعلومات، مجلة الغافلة، أرامكو السعودية.

3 Le réseau canadien d'information sur le patrimoine (RCIR) Numériser vos collections :version pour les RCIR (30janvier 202).

4 أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في إشكاليات ومعايير الاختيار، العدد:04، 2009، ص.11. www. Reseachgate. Net. تاريخ النشر جانفي 2009، تاريخ الاطلاع 30جانفي 2023 على الساعة 22:51.

5 بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي " في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مذكرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021، ص 71.

3. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة التفاعل والحوارين الباحث ونظام الذكاء الصناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
 4. تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا والمعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.
 5. التفاعلية: أي أن المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
 6. اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للإنترنت مثلا: تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت.
 7. قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع أي بغض النظر عن الشركة المصنعة أو البلد المصنع على مستوى العالم.
 8. اللامركزية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنوية بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك.
 9. الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمط مرن.
 10. العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات معقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيا.
- ت- أبعاد الرقمنة:

- اتفق أغلب الباحثون على خمسة أبعاد أو مكونات تمثل البنية التحتية الأساسية للرقمنة المتجددة وهي (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والأرشفة الرقمية، الاتصالات، الأفراد)، والتي يمكن توضيحها كما يلي:
1. الأجهزة والمعدات: تشير إلى الأجهزة والمعدات التي تستخدم في إدخال البيانات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبنها على شكل معلومات عند طلب المستفيد.
 2. البرمجيات: مجموعة من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجية، وبرامج سلسلة من التعليمات المفهومة بالنسبة للحاسب، وتتضمن نوعين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.

3. الأرشفة الرقمية: تمر عملية الأرشفة الإلكترونية بمراحل متعددة تبدأ بتحديد الوثائق والمستندات المراد أرشفتها بعد استبعاد الملفات المتكررة وغير المفيدة، ومن ثم مرحلة التصوير الضوئي باستخدام المساح الضوئي وترافق هذه المرحلة مع وجود عملية المسح والتخزين وتلي هذه المرحلة عملية الفهرسة ضمن مخطط وأسلوب محدد، تساعد الأرشفة الرقمية في الأمور الآتية:

- توفير الأمن وحماية للبيانات من دخول غير المخولين وقد تنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيد.
- تمثيل البيانات تبعاً لواقع المنظمة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.
- القدرة على استعمالها لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.

4. نظم الاتصالات: الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتلف من مجموعة من المحطات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي.

5. الأفراد: تتمثل الموارد البشرية بمجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، ويعد المورد البشري أهم مكونة تقنية المعلومات إذ يمكن وصفه أنه تراكم ضمني لمعرفة في أدهان العاملين في المنظمة، وتعد تهيئة مهارات بشرية ذوي الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تقنية المعلومات ويتم ذلك عن طريق التدريب في المؤسسات العلمية المتخصصة ويعد تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات ومهارات وخبرات وقدرة المحافظة على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أداءها التنافسي عن طريق التطوير المبدع والإستراتيجية لمخرجاتها وبالنتيجة يمنحان القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة¹.

ث- أهمية الرقمنة: لها فوائد كثيرة يمكن أن نذكر أهمها فيما يلي²:

- إتاحة الدخول إلى المعلومات بصورة واسعة ومعقدة بأصولها وفروعها؛
- سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها؛
- القدرة على الطباعة للمعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها؛
- الحصول على المعلومات بالصوت والصورة والألوان أيضاً؛
- نقص التكاليف للحصول على المعلومات؛
- إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى: الصوت، الصورة، الفيديو؛

1 فؤاد يوسف عبد الرحمن، تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي دراسة استطاعة في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الجامعة العراقية، العدد: 55، المجلد: 1، بدون سنة نشر، ص 594-596.

2 يمان بغدادي، سمية رماش، تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات، صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجلفة (الجزائر)، العدد الأول، 2022/06/30، ص 78

ج- أهداف الرقمنة: أهداف الرقمنة متعددة وكثيرة، وزعها العلماء على مستويات كما يلي: 1

1. الحفظ: حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف والضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.
2. التخزين: أما بخصوص التخزين فإن قرصا مضغوطا يمكنه تخزين آلاف الصفحات، إذن فالرقمنة توفر علينا الكثير من المساحات.
3. الأقسام: من خلال الشبكات وخصوصا شبكات الانترنت سمحت الرقمنة بالإطلاع على نفس الوثيقة من قبل ملفات الأشخاص في نفس الوقت.
4. سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع، حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق.
5. الربح المادي: من خلال بيع المنتج الرقمي على أقراص ملبزة أو إتاحتها على شبكة، ولا يقصد بالربح هنا الاتجار بقدر ما هو الحصول على عائد مادي يغطي هامش من التكلفة لضمان استمرار العمليات.

الفرع الثاني: متطلبات تطبيق الرقمنة

تمثل الرقمنة تحولا شاملا في الأساليب والإجراءات والهياكل والتشريعات التي تقوم عليها الإدارة التقليدية، وهي ليست وصفة جاهزة أو خبرة مستوردة يمكن نقلها وتطبيقها فقط بل هي عملية معقدة تتطلب مجموعة من المتطلبات الأساسية حتى توثق ثمارها على الوجه المرجو منها ومن أهم هذه المتطلبات ما يلي:

1. المتطلبات الإدارية: يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الرقمنة العديد من المتطلبات الإدارية نذكر منها:
 - وضع إستراتيجيات وخطط التأسيس: إن الانتقال إلى الرقمنة يعتمد على رؤية واضحة لما يمكن أن تساهم به هذه التقنية الجديدة في تحقيق أهداف المؤسسة، لاسيما على المدى الطويل من خلال الحصول على المعلومات البيئية سواء الخارجية أو الداخلية، مما يمكنها من تحديد الفرص والتهديدات ونقاط القوة والضعف وصياغة أهدافها الاستراتيجية بكل وضوح ورصد الموارد المادية والكفاءات والمهارات البشرية اللازمة بأقل عناء وبأسرع وقت وبمتمهي الدقة.
 - القيادة والدعم الإداري: بعد دعم والتزام الإدارة العليا أمرا مهما وحيويا لنجاح أسلوب الرقمنة في المؤسسات فوجود قيادة إدارية قوية يساعد في تجاوز العقبات وتدليل الصعوبات التي تعترض تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية نتيجة الرفض المحتمل من بعض القيادات التقليدية.

1 مرابط ياسمين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي، الجزائر، 2021، ص.18-19.

- الهيكل التنظيمي: لا تستطيع الإدارة الرقمية العمل في هيكل تنظيمي هرمي يستند إلى قواعد تقليدية وروتين إداري وعمل يدوي، إذ أن المشاركة في صنع القرارات وتفويض الصلاحيات، هما من الجوانب المهمة في تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية.
- التعليم، التدريب، التثقيف: بما أن التقنية علم وثقافة وأداة عمل جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارة الرقمية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تعليم العاملين بالإدارة وتدريبهم على أساليب العمل الجديدة والأجهزة وحسب، بل ينبغي أيضا تثقيفهم بالتقنية حيث تؤثر الثقافة التنظيمية للعاملين بدرجة كبيرة في نجاح تطبيق الإدارة الرقمية فكلما كانت ثقافة المؤسسة إيجابية في موقفها من التكنولوجيا الرقمية ازداد رضا العاملين على أدوارهم في المؤسسة وبالتالي نقل مقاومتهم للتغيير.
- 2. المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري أهم الموارد التي يمكن استثمارها لتحقيق النجاح في أي مشروع وفي أي مؤسسة فذلك يعتبر العنصر البشري ذو أهمية بالغة في تطبيق الإدارة الرقمية، حيث يعتبر هو المنشأ للإدارة الإلكترونية، فهو الذي اكتشفها ومن ثم طورها وسخرها لتحقيق أهدافه التي يصبو إليها لذلك فإن الإدارة الإلكترونية من وإلى العنصر البشري.
- 3. المتطلبات المالية: يقتزن تطبيق أسلوب الإدارة الرقمية بالإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسات من خلال توفر السيولة النقدية لديها والتي تسهل تطبيقه وتضمن نجاحه حتى لا يتوقف في منتصف الطريق انتظارا للدعم مما قد يعطل المشروع ومن ضمن التكاليف التي تتحملها المؤسسات نتيجة التحول إلى أسلوب الإدارة الرقمية: تكلفة شراء الآلات والمعدات وتكاليف الدورات التدريبية للعاملين في مجال استخدام الحواسيب والشبكات.
- 4. المتطلبات القانونية: يقدم أسلوب الإدارة الرقمية تحديات جديدة للجهات التشريعية، والتي ينبغي عليها أن تتمتع بالمرونة والقدرة على تطوير التشريعات بحيث تتماشى مع متطلبات الإدارة الرقمية وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إعطاء الصيغة القانونية لأعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وتحديد النشاطات السلبية منها والعقوبات المفروضة عليها وتحديد الأمن الوثائقي وتحديد متطلباته بما يحافظ على سرية العمل الإلكتروني وخصوصياته.
- 5. المتطلبات الأمنية: تتمثل المتطلبات الأمنية للإدارة الرقمية في ضمان وأمن معلوماتها، هذه الأخيرة تعد ثروة ذات قيمة عالية وثمينة مما يجعلها عرضة للتهديد والتعدي والخرق من قبل العابثين والمتلصقين وقراصنة الحاسوب، ويقصد بأمن المعلومات مجموعة الإجراءات والتدابير المستخدمة في المجالين الإداري والفني لحماية المصادر البيانية من التجاوزات والتدخلات الغير مشروعة التي تقع عن طريق الصدفة أو عمدا عن طريق التسلل أو كنتيجة لإجراءات خاطئة أو غير الواقية المستخدمة من إدارة هذه المصادر.

ومن أجل حماية المعلومات من المخاطر التي تتعرض لها لا بد من توفر مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتوفير الحماية الكافية للمعلومات وهذه العناصر هي:

- **السرية (التوثيق):** وتعني التأكد من أن المعلومات لا تكشف ولا يطلع عليها من قبل أشخاص غير مخولين بذلك.
- **التكامل وسلامة المحتوى:** إن عملية التكامل يقصد تكامل الرسائل المرسله بين الأطراف وعبر الشبكات كشبكة الانترنت وشبكة الاتصالات اللاسلكية حيث أنه لضمان التكامل بين الرسائل لا بد من استلام الرسائل نفسها بدون أن يتم اعتراضها أو تغيير محتواها وعادة يتم ذلك بتقنيات بسيطة لمعرفة ما إذ تم تغيير محتوى الرسالة أم لا.
- **استمرارية توفر المعلومات:** وهي تعني التأكد من استمرار عمل نظام المعلومات واستمرار القدرة على التفاعل مع المعلومات وتقديم الخدمة لمواقع المعلومات، وضمان عدم تعرض مستخدمي تلك المعلومات إلى منع استخدامها.
- **عدم الإنكار:** ومعناه عدم إنكار المرسل للرسالة التي أرسلها إلى أحد الأشخاص أو المؤسسات أي لا بد من استخدام طريقة تثبت من أن الذي أرسل هذه الرسالة شخص معروف وتحمل توقيعه، ولا يمكن لأحد ما أن يقوم بتزوير هذا التوقيع ولا يمكن لمرسل هذه الرسالة أن ينكر أنه أرسل هذه الرسالة حيث تحمل توقيعه الإلكتروني المعتمد، وهناك العديد من نظم تأمين وحماية معاملات الإدارة الإلكترونية والتي تحقق البعد الأمني لأنظمتها وبتمثل أهمها في صفة أساسية فيما يلي:
- **التشفير الإلكتروني:** هو استخدام خوارزمية أو رموز لتشفير المعلومات المرسله بحيث تصبح غير مقروءة حتى يتم فك التشفير والتشفير الإلكتروني يحمي المعلومات عندما تكون مخزنة في وسيط للتخزين كالأقراص الصلبة أو عندما يتم تحويلها عبر وسائط الاتصال، وبالتالي يحقق الضمانات التالية:
 - لا يمكن تغيير المعلومات بعد إرسالها من المرسل ولا قبل وصولها إلى المستقبل؛
 - لا يمكن معاينة المعلومات إلا من طرف المستقبل لها؛
- **التوقيع الإلكتروني:** يوفر التوقيع الإلكتروني درجة عالية من التأمين والحماية الخصوصية عند تنفيذ توفير معاملات الإدارة الرقمية لاسيما أن التوقيع الإلكتروني لا يمكن إعادة إنتاجه باستخدام عمليات النسخ والاصق.
- **التأمين والحماية ضد الفيروسات:** يعتبر الفيروس بأنه "برنامج يقوم باختراق المعلومات عن طريق اختراقه في نظام الأمن المعلوماتي"، ويمكن إيجاز أهم وسائل التأمين والحماية ضد الفيروسات فيما يلي:
 - استخدام برامج خاصة لتأمين وحماية برامج حواسيب المؤسسة من الفيروسات المختلفة؛
 - التحسين والتطوير للبرامج المضادة للفيروسات لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها؛
 - استخدام برامج خاصة لتأمين وحماية برامج حواسيب المؤسسة من الفيروسات المختلفة؛
 - التحسين والتطوير للبرامج المضادة للفيروسات لضمان كفاءتها وفعاليتها عند استخدامها للقضاء على تلك الفيروسات؛
 - إعداد نسخ احتياطية من برامج المؤسسة تتضمن أعمالها وكل معاملاتها وذلك بشكل دوري؛

- إجراء نسخ احتياطية من برامج المؤسسة تتضمن أعمالها وكل معاملاتهما وذلك بشكل دوري؛
- إجراء الاختبارات المطلوبة للتأكد من عدم وجود أية فيروسات على أية ملفات يتم الحصول عليها من شبكة الانترنت وذلك قبل حفظ هذه الملفات على حواسيب المؤسسة؛
- 6. **المتطلبات التقنية:** يتطلب نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الرقمية وضرورة توفر بنية أساسية لشبكات المعلومات والاتصالات الإلكترونية وفيما يأتي عرض لأبرز العناصر والمكونات التي تمثل البنية التحتية لتطبيق الإدارة الرقمية.
 - **عتاد الحاسوب:** يمكن أن نرجح على أهم المتطلبات المتعلقة بعتاد الحاسوب على النحو الآتي:
 - **جهاز الحاسوب:** تختلف أنواع الحواسيب باختلاف المهام التي صممت من أجلها كلما تختلف حاجة المؤسسات إليه بناء على طبيعة عملها وإمكاناتها وحجمها حيث يجب على المؤسسة اختيار ما يناسبها من أجهزة الحاسوب على احتياجها للتطبيق.
 - **وحدات الإدخال:** للحاسوب وحدات إدخال متعددة والتي تعتبر الوحدات المسؤولة عن إدخال البيانات للحاسوب والتي سيتم تخزينها تمهيدا لإجراء عمليات المعالجة المطلوبة عليها ويرجع السبب في وجود العديد من وحدات الإدخال إلى اختلاف أنواع البيانات المطلوب إدخالها للحاسوب، ونذكر منها لوحة المفاتيح والفأرة الماسح الضوئي وغيرها.
 - **وحدات الإخراج:** هي التي تقوم بعرض وإظهار البيانات بعد معالجتها من قبل الحاسوب وتشمل أنواع مختلفة منها: الطابعات، أجهزة تكبير الصوت وغيرها.
 - **وسائط الاتصال:** هي الوسيلة التي تنقل فيها المعلومات من جهاز إلى جهاز آخر عبر شبكة الاتصالات وتصنيف إلى نوعين رئيسيين هما:
 - **الوسائط السلكية:** وهي التي تستخدم الأسلاك والكابلات في نقل المعلومات وتمثل:
 - الأسلاك المزدوجة المجدولة: وتتكون من مجموعة من الأسلاك النحاسية المجدولة بشكل ثنائي وهي التي تستخدم في الخطوط الهاتفية العادية.
 - الكابلات المحورية: وتتكون من مادتين ناقلتين الأولى شكلها أسطواني مجوف وبالتالي هو سلك كهربائي عادي يتوسط المادة الناقلة الأولى ويغطي بمادة عازلة ويربط الحواسيب.
 - كابلات الألياف الضوئية: عبارة عن أسطوانة تتكون من مادة ناقلة للضوء ومغلقة بعازل تسمح بانتقال أشعة الليزر خلالها.
 - **الوسائط اللاسلكية:** نذكر منها:
 - الميكروويف: وهو عبارة عن موجات قصيرة ذات نطاق ترددي واسع تستخدم لبث الصوت والمعلومات الصوتية وهي تتميز بالسعة والسرعة الفائقة في حمل ونقل المعلومات.

- الأقمار الصناعية: وهي أقمار مصنعة تتحرك في مجالات ثابتة 22000 ميل فوق سطح الأرض وتكون لها القدرة على التقاط الإشارات من أجهزة البث حتى ولو كانت ضعيفة.
 - شبكات الاتصال: وتتمثل في شبكة الاتصالات المحلية، شبكة الانترنت، شبكة الأكرسنت، شبكة الأنترنت، التي لا يمكن تطبيق الإدارة الرقمية من دونها، وتقدم شبكة الانترنت للإدارة الإلكترونية الخدمات التالية:
 - خدمة الاتصال عن بعد: قد يكون الاتصال بواسطة الميكروويف أو بواسطة الأقمار الصناعية.
 - خدمة البريد الإلكتروني: هو أحد أوجه استخدام الانترنت فالرسالة المنقولة عبر البريد الإلكتروني لا يستغرق وصولها سوى ثوان إلى أية رقعة من العالم وتأخذ رسائل البريد الإلكتروني أشكال متعددة بحيث تكون في صورة بيانات بحوث كتب أو ملفات فيديو.
 - خدمات الحوارات: والتي تشمل خدمة تدعم كثيرا من المتحاورين حول موضوع معين من شبكة الانترنت.
 - خدمة الملفات: تعتبر خدمة نقل الملفات وتبادلها بين المشتركين بالشبكة من مجالات الاستخدامات الشائعة في الوقت الحالي حيث يستطيع أي مستخدم أن ينقل الملف الذي يحتاجه من أي مكان في العالم خلال دقائق محدودة.
 - خدمة المحادثات: إذ تمثل وسيلة التخاطب بين شعوب العالم، متقدم تبادل الملفات وفق أنماط ثلاثة:
 - خدمة المحادثات المقروءة بواسطة الطباعة على الشاشة؛
 - خدمة المحادثات المسموعة بواسطة الصوت وتستخدم غالبا مع الطباعة؛
 - المحادثات المرئية عن طريق الكاميرات؛
7. **المتطلبات السياسية:** وجود إدارة سياسية من طرف القيادة السياسية لدعم الهياكل الإدارية والعمل على إدخال التغييرات الجوهرية على أساليب العمل في الإدارة أي هذا الالتزام من طرف القيادة السياسية بالجهود الهادفة التحول إلى الإدارة الإلكترونية من خلال توفر الجهد والوقت والمتابعة يمثل العنصر الأساسي لنجاح عملية التحول إلى الإدارة الإلكترونية، يتطلب التزام القيادات السياسية لتثبيت مشروع الإدارة الإلكترونية القيام بعدة إجراءات: ما يؤكد دور السياسة هو إعلان عن تنفيذ حكومة إلكترونية في غضون 180 شهرا.
- تقديم القيادات السياسية ودعمها للتغيرات الإدارية والتنمية التي يجب اتخاذها للتحول إلى الإدارة الإلكترونية.
 - دعم ومشاركة رؤساء الأجهزة ومساعدتهم في عملية التحول والتأكيد عن أن موظفيهم والمتعاملين مع الجهاز الإداري يدركون الالتزامات المسندة لهم لتنفيذ عملية التحول¹.

¹ يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات-، مجلة الدراسات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد: 1، جانفي 2014، ص. 163-164.

الفرع الثالث: عوامل النجاح والتحديات التي تواجه الرقمنة

1. عوامل نجاح الرقمنة: أنه على المسؤولين في المؤسسات والمنشآت الحكومية أو الأهلية الذين يرغبون في التحول إلى الرقمنة الإدارية، أن يأخذوا في الاعتبار عدة عوامل لتحقيق النجاح في المؤسسة أهمها 1:
 - تحقيق التوثيق الإلكتروني للمعاملات الإدارية المختلفة، وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير وضوح الرؤية الإستراتيجية والاستيعاب الشامل لمفهوم الرقمنة الإدارية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل، والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها وفهم أهدافها مع التشديد على تدوينها وتصنيفها؛
 - تحسين مستوى أداء الخدمات والتقليل من التعقيدات الإدارية، تخفيض التكاليف، تحقيق مبدأ الشفافية الإدارية، التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلا حسب تخصصه وتأمين سرية المعلومات للمستخدمين منها الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء، التحديث المستمر لتقنية المستخدمين؛

2. لتحديات التي تواجه عملية الرقمنة: هناك العديد من التحديات التي تصعب تطبيق الرقمنة في المؤسسات منها:

- أ. تحديات تقنية وتكنولوجية: والمتمثلة في:
 - ضعف البنية التحتية وضعف الإنفاق على البحوث والتطوير؛
 - عدم ضمان توفير متطلبات الرقمنة الإدارية عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة الوعي الإلكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها؛
 - عدم كفاية خطوط الاتصال وبطيء شبكة الانترنت؛
- ب. التحديات التنظيمية والإدارية: والمتمثلة في:
 - ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الرقمنة الإدارية؛
 - ضعف القيام بالتغييرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية؛
 - التحول من العمل اليدوي التقليدي إلى العمل الإلكتروني سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل الموظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين؛
 - التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير؛
 - الرؤية الضبابية للرقمنة الإدارية وعدم استيعاب أهدافها؛

1 نور الدين بوازغ، عمار عزوز، الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين الخدمة العمومية -دراسة حالة بلدية باب الواد-، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات،

- ت. التحديات البشرية: والمتمثلة في:
- التناقض بين حاجات الفرد ورغباتهم؛
 - عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية؛
 - مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي؛
 - ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين أداء الموارد البشرية؛
 - قلة الكفاءات البشرية اللازمة لاستخدام التقنيات؛
 - الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية، مما أدى إلى صعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة؛
- ث. التحديات التشريعية: والمتمثلة في:
- صعوبة الملاحظة القوية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تطورهم؛
 - صعوبة إيجاد بيئة عمل محمية وفق أطر تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل؛
 - غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو نمط جديد، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي؛
- ج. التحديات المالية: والمتمثلة في:
- قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات ذات كفاءة عالية وضعف السيولة النقدية؛
 - ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحدد فيها أوجه الإنفاق؛
 - ارتفاع تكاليف توفير البيئة التحتية من شراء الأجهزة والبرامج التطبيقية وإنشاء الموقع وربط الشبكات؛
- ح. التحديات الأمنية والاجتماعية: تتطلب الرقمنة الإدارية فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق، ويعتبر الهجوم على المواقع واختراقها على شبكة الانترنت والتجسس الإلكتروني من أخطر التحديات في عملية الرقمنة والمتمثلة كذلك في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود الوطنية ولا يمكن أن تواجهها الدول بالوسائل القانونية القمعية التقليدية، بالتالي التخوف من التقنية وعدم الإقناع بالتعاملات الإلكترونية خوفا عما يمكن أن تؤديه من مساس وتحديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقائها وعدم تدميرها والجدير بالذكر أن تحقيق الأمن المعلوماتي ويرتكز على ثلاث نقاط أساسية:
- العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات؛
 - العنصر التقني: باستخدام تقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات؛
 - العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات العاملين في هذا المجال¹؛

¹تمرايط ياسمين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مرجع سابق، ص. 23-25.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية

إن الرقمنة تجعل الإدارة العمومية في تأقلم دائم ومستمر مع التحولات التكنولوجية والسياسية والاقتصادية الجارية والتي تتطلب المرونة في التعاملات والجودة في الأداء والتسيير مما يمكنها من التكيف مع محيطها الداخلي والخارجي، وعليه تسعى العديد من المؤسسات ببذل العديد من الجهود من أجل تحسين أداء الخدمات العمومية.

إذ تعتبر الخدمة العمومية من أهم الوظائف التي تقدمها الدولة لمواطنيها في شتى مجالات الحياة التي تظهر صورتها ضمن الإدارات العمومية التي تتخذها الدولة كوسيلة لتقديم الخدمة العمومية، وستتناول في هذا المطلب عدة فروع متعلقة بالخدمة العمومية والمتمثلة في مفهومها وأنواعها ومبادئها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة العمومية

يوحي مصطلح الخدمة العمومية لتلك الرابطة التي تجمع بين الإدارة العامة والمواطنين من أجل إشباع الحاجات المختلفة من طرف الجهات الإدارية والمؤسسات العمومية وسنحاول ذكر بعض التعاريف لفهم هذا المصطلح كمايلي:

أ. تعريف الخدمة العمومية:

لقدر عرفتها مدرسة الخدمات العمومية بأنها: «الوظيفة التي يكون أداؤها مضمون، مضبوط ومراقب من قبل الحاكمين لأن تأدية هذه الوظيفة هو ضروري لتحقيق وتنمية الترابط الاجتماعي، وهي لا تتحقق كاملة إلا بفضل تدخل قوة الحاكمين»¹.

في حين ركز الدكتور "تابت عبد الرحمان إدريس" في تعريفه الخدمة العمومية على محورين هما²:

تعريف الخدمة العمومية كعملية: أن ماتقدمه المنظمات الحكومية مثل عمليات ذات طابع تكاملي تنطوي على مدخلات وتشغيل ومخرجات وبالنسبة للمدخلات فإن هناك ثلاثة أنواع يمكن أن تجري عليها عمليات التشغيل لإنتاج الخدمة المطلوبة هي:

- الأفراد: يمثل المواطن طالب الخدمة أحد أنواع المدخلات في عملية الخدمة العامة مثل دخول المريض إلى المستشفى فإن عمليات العلاج تختلف الخدمات الصحية التي تجري عليه بذاته وكذلك محاكمة الأفراد وغيرها من الخدمات العامة؛
- المعلومات: وتسمى بعمليات تشغيل المعلومات مثل خدمات تحليل البيانات في مركز المعلومات وعمليات تشغيل البيانات في مراكز البحوث والجامعات؛

¹عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006، ص.60.

²تابت عبد الرحمان إدريس، مدخل حديث في الإدارة العامة، (د، ط) الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2001، ص.455-457 .

تعريف الخدمة العمومية كنظام: انطلاقا مما تقدمه هذه الخدمة، يمكن النظر إليها كنظام يتكون من أجزاء مختلفة تحتوي على ما يلي:

- نظام عمليات التشغيل وإنتاج الخدمة: وفق هذا النظام تتم عمليات التشغيل على مدخلات الخدمة لإنتاج العناصر الخاصة بالخدمة؛

- نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، يتم التسليم النهائي للخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإبصارها للمواطن طالب الخدمة؛

- وتعرف المنظمة العامة على أنها: "جهاز يقوم بإنتاج وتوفير خدمة عامة بغرض إشباع حاجيات المجتمع"1.

ب. **خصائص الخدمة العمومية:** كأي خدمة تتصف الخدمة العمومية بالمواسفات التالية2:

- **عدم الملموسة:** تعتبر عدم الملموسة من أهم الخصائص التي تفرق بين السلعة المادية والخدمة وتوضح هذه الخاصية أن الخدمة ليس لها كيان مادي كما، أنها تفقد ملتقي الخدمة القدرة على إصدار قرارات وأحكام بناء على تقييم محسوس من خلال لمسها، أو تذوقها، أو شمها أو رؤيتها عند حصولها عليها.

- **التلازمية:** وتعني الترابط الوثيق بين الخدمة ذاتها وبين الشخص الذي يتولى تقديمها الأمر الذي يترتب عليه ضرورة حضور طالب الخدمة إلى أماكن تقديمها كما هو الحال في الخدمات الطبية.

- **التباين:** تتصف الخدمة بعدم التجانس وصعوبة التمييز، وتعني الخاصية عدم القدرة في كثير من الحالات على تمييز الخدمات، خاصة تلك التي يعتمد على تقديمها على الإنسان بشكل كبير وواضح فببساطة يصعب على مورد الخدمة، أن يعتمد بأن تكون خدماته متماثلة أو متجانسة على الدوام، وبالتالي فهو لا يستطيع ضمان مستوى جودة معين لها، ويصعب على طرفي التعامل التنبؤ بما ستكون عليها الخدمات المقدمة.

- **عدم انتقال الملكية:** تميز هذه الخاصية صفة واضحة، تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدمي وذلك أن ملتقي الخدمة له الحق فقط، في استعمال الخدمة لفترة معينة دون أن يمتلكها.

ت. **أهداف الخدمة العمومية:** تهدف الخدمة العمومية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها3:

- تحقيق الاستقرار السياسي والسلم الاجتماعي؛

1 ثابت عبد الرحمان إدريس، مدخل حديث في الإدارة العامة، مرجع سابق، ص.458.

2 عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006، ص. 57-58.

3 سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000، ص.13-19.

- مواكبة التطور الاقتصادي والرفاهية الاجتماعية؛
- تحقيق التنمية المحلية المستدامة؛
- تحقيق التفاعل الإيجابي بين الإدارة المحلية والمواطن (تأمين ثقة المواطن في الدولة وإدارتها)؛

الفرع الثاني: أنواع الخدمة العمومية .

قدمت العديد من الأنواع للخدمة العمومية على حساب اتجاهات ودراسات الباحثين كما أنها تضم كذلك مجموعة كبيرة وغير متجانسة من الخدمات العمومية المنظمة من طرف الدولة ،تتنوع بتنوع طلبات المواطنين وبتغير الظروف المعيشية والتي أصبحت مرتبطة ارتباط وثيق بالتقدم التكنولوجي والعلمي ،ويمكن حصرها على مجموعة من الخدمات التالية 1.

- الخدمات الاجتماعية والثقافية: خدمات التمدريس الإلزامي، الخدمات الصحية؛
- الخدمات الصناعية والتجارية: مثلا خدمة مؤسسة المياه، خدمة مؤسسة الكهرباء والغاز؛

كذلك يمكن التمييز من ناحية ثانية بين ثلاث أنواع من الخدمات العمومية وفق التصنيفات التالية:

1. من حيث طبيعة الخدمة المقدمة: نجد صنفان خدمة فردية وخدمة جماعية.
2. من حيث طبيعة استهلاك الخدمة: نجد صنفان، خدمة ذات استهلاك إجباري. وهي الخدمات التي تكون ضرورية للحصول عليها اختياريا مثل السكن ... وخدمات ذات استهلاك اختياري وهي الخدمات التي يمكن الحصول عليها اختياريا مثل: شراء معدات صناعية
3. من حيث طريقة تحمل تكلفة الخدمة: نجد في هذه الحالة ثلاث تصنيفات:
4. خدمة مجانية: تقدم دون مقابل، تتحمل تكلفتها كليا الخزينة العمومية للدولة مثل: الأمن العمومي، الإدارة العمومية ...؛
5. خدمة بالمقابل: يتحمل تكلفتها كليا وبشكل مباشر المستفيد منه، مثلا الكهرباء المنزلية، الهاتف العمومي، الماء المشروب؛
6. خدمة مدعمة: يتحمل تكلفتها جزئيا المستفيد منها والباقي دعم حكومي لها، مثلا: النقل، العمومي، السكن، السلع الاستهلاكية الأساسية كمادة الحليب؛

كما ذهب البعض إلى تصنيف الخدمة العمومية إلى صنفين وفق المعيار التسويقي:

1 شليحي الطاهر، قرينعي ربحية، الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر " مخبر **MGEMABD**، جامعة الجلفة، العدد 2، 2019/12/26، ص. 194.

1. **الخدمات المسوقفة:** تتمثل في الخدمة المقدمة للأفراد بشكل اختياري، وطريقة الحصول عليها بمقابل يغطي إجمالي تكلفة الخدمة المقدمة (الكهرباء، الغاز، الماء) أو تكون مدعومة جزئياً من الخزينة العمومية مثل: النقل العمومي، السلع والخدمات
2. **الخدمات الغير مسوقفة:** ويتمثل في تلك المقدمة والمفروضة على جميع المواطنين والمقيمين (من قبل القوة العمومية) والحصول عليها مجاني، وإنتاجها يمول بواسطة أموال عمومية من الإيرادات العامة.

الفرع الثالث: مبادئ الخدمة العمومية.

تؤكد العديد من الدراسات على مبادئ الخدمة العمومية والتي تعتبر بمثابة خصائص مميزة لها. وقد ينظر البعض إلى هذه المبادئ التي تعتبر أحياناً تقليدية وفقاً لجانين، ما هو مرتبط بالجانب القانوني والإداري لتقديم الخدمات العمومية، ومنها ما هو مرتبط بطبيعة المشاريع الهادفة إلى تقديمها، ويمكن أن تعرض هذه المبادئ بصورة عامة كما يلي 1؛

1. **الاستمرارية:** من الناحية النظرية، يجب أن يتسم تقديم الخدمات العمومية بانتظام والاستمرارية وذلك عن طريق إتاحتها لأي فرد يحتاجها في ظل ظروف محددة إلا في الحالات التي يتعذر على هيئاتها أن تستمر في تقديمها، لذا لا بد من الحفاظ على الحد الأدنى في أداء بعض نشاطات الخدمات العمومية في حالة إضراب الرعي لعمال القطاع العمومي وحب أن تؤدي الخدمة العمومية في إطار التلاؤم والانسجام مع رغبات الجمهور فإذا تغيرت الظروف وتطورت الحاجات فإن الخدمة يجب أن تلاءم المصلحة العمومية بتحسين نوعية وكمية أدائها لذلك يعتبر مبدأ الملائمة كأساس لمبدأ الاستمرارية.
2. **المساواة:** وهي مبدأ أساسي في تقديم الخدمات العمومية، كما أنها من دعائم الديمقراطية الإدارية وينص هذا المبدأ على أن يكون جميع أفراد المجتمع الحق في الحصول على الخدمة العمومية، وهذا المبدأ يتضمن نظام تسليم الخدمة: ووفق هذا النظام يتم تجميع نهائي لعناصر الخدمة، يتم التسليم النهائي للخدمة ثم التسليم النهائي للخدمة، وإبصارها للمواطن طالب الخدمة.

وتعرف المنظمة العامة على أنها: «جهاز يقوم بإنتاج وتوفير خدمة عامة بغرض إشباع حاجيات المجتمع»

المطلب الثالث: الرقمنة كأداة لتحسين أداء الخدمة العمومية .

إن المؤسسات العمومية كغيرها من المؤسسات الأخرى تسعى دوماً نحو تقديم خدمات أفضل للمواطنين من خلال مواكبة التغيرات الطارئة في البيئة التي تنشط بها والتطورات الحاصلة على مستوى التكنولوجيات المستخدمة حيث توجهت نحو الرقمنة

1 بضياف زهير، مرجع سابق، ص. 73-74.

إدارتها وتعاملاتها وتقديم الكثير من الخدمات إلكترونياً الأمر الذي يساهم في تحسين أداء خدماتها وستناول في هذا المطلب الخصوصية حول الأداء في الخدمة العمومية وترشيد الخدمة العمومية بواسطة الرقمنة واهمية تطبيق الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية.

الفرع الأول: خصوصية الأداء في الخدمة العمومية .

إن دمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية يرتكز أساساً على خلقنة المرفق العمومي وليس على الأدوات التي تعتمد عليها المرافق العامة في تقديمها للخدمات العمومية، ونشير في هذا الصدد على أنه تم إصدار الميثاق الإفريقي لقيم ومبادئ الخدمة العامة والإدارة بإفريقيا للتركيز على هذه النقطة¹.

لقد حدد الميثاق الهدف منه وباستقراءنا ما جاء نجد بأنه يركز على القيم في الإدارات واعتبروا الميثاق أداة مرجعية لتوجيه نشاط الإدارات العمومية واستلهاهم مضامينها في إقرار وتطوير مدونات سلوكية وطنية، كما أنه وسعياً في تجسيد الإدارة بالقيم أكد الميثاق على أنه لا بد من تقريب الخدمات للجمهور المرفقين وتسهيل الوصول إليها، وضمان تأديتها بجودة وفعالية وفي هذا الإطار لا بد من تقييمها وضمان الشفافية والإعلام والسرعة وأجال الرد ونجاعة وسرية المعلومات.

ينطوي أداء الإدارات العمومية على مقارنة نتائج المحققة بالأهداف المسطرة في حدود الوسائل المتاحة فكلما كانت هذه النتائج أقرب إلى الأهداف كانت فعاليتها أكبر، وكلما استخدمت هذه الوسائل أحسن استخدام لبلوغ هذه النتائج كانت كفاءتها جيدة، ولأن مقاييس الفعالية والكفاءة صالحة لجميع المنظمات مهما كانت طبيعة نشاطها، فإن جودة خدمات المرافق العمومية هي المعيار الذي يمكن من خلاله الحكم على أداءه، مع الإشارة إلى أن تقييم أداءه يجب أن يراعي العناصر الثلاثة، فتحقيق الفعالية بدون كفاءة مثلاً (أو العكس) يعني أن الأداء ليس في مستوى التطلعات².

الفرع الثاني: ترشيد الخدمة العمومية بواسطة الرقمنة.

لقد أصبح من الضروري على كل المؤسسات العمومية الدخول في مرحلة تطبيق الإدارة الرقمية والانطلاق مما يتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصال لترقية وتحسين أنشطة ومهام مؤسسات الخدمة العمومية، حيث تمثل الإدارة الرقمية مرحلة حاسمة في الانتقال نحو الخدمات العامة الرقمية، والتحول من الاتصال المباشر للمواطنين مع مؤسسات الخدمة العامة إلى التواصل الافتراضي عبر الشبكات الرقمية المختلفة وتنطلق من الاستخدام الأمثل لمختلف الأجهزة والمعدات وبرامج تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم حلولاً للتعقيدات ومشاكل البيروقراطية التي تعترض الإدارة العمومية في شكلها التقليدي.

1 بن لقواس سناء، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد: 03، 2016، ص. 22.

2 نبيل سوني، مرجع سابق، ص. 58.

- أن تطبيق الإدارة الرقمية في مختلف المؤسسات العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات التي تقدمها للمواطنين وذلك من خلال تأثيرها على أساليب تقديم الخدمة العمومية وطرق إجراء المعاملات المرتبطة بها، وهذا ما يتجلى في الأبعاد التالية¹:
- **مردودية الخدمة العمومية:** حيث يتعلق الأمر بمدى مردودية مشاريع الخدمة العمومية ومختلف إسهاماتها في إعادة ترتيب الخدمة المقدمة للمواطنين، وماهي فوائد تطبيق هذا النموذج من الخدمات على واقع الجهاز البيروقراطي الحكومي، وهل حقيقة تم الوصول إلى كسب رضا المواطن وثقته بمؤسسات الخدمة العامة:
 - **تقليل تكاليف الخدمة العامة:** من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال، والتوصل للخدمة من خلال النوافذ مما يتيح تخفيض التكاليف، والناجمن التنقل الإلكتروني بين بوابات الخدمة العمومية.
 - **سرعة الاستجابة واحترام المواعيد:** حيث يعتمد إلى استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة، وهذا لربح الوقت ودفع الإدارة للقيام بالالتزامات مع تحقيق سرعة الاستجابة للخدمة دون تأخر.
 - **الدقة:** تشير الدقة وفق نموذج الإدارة الرقمية للخدمات إلى إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة تحدد من خلال أنظمة معالجة معلوماتية، بشكل يجد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة.
 - **سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة:** انطلاقا من توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية، يؤدي ذلك إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة، إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهات دون أخرى، فالمصلحة تصبح عامة ما دامت الخدمة عامة.

الفرع الثالث: أهمية تطبيق الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية .

للرقمنة العديد من الأهمية المترتبة عن تطبيقها على الخدمة العمومية ونذكر منها ما يلي:

1. **من حيث فعالية منظمات الخدمة العمومية:** إن التوجه للخدمات العامة الرقمية وجعلها بالقرب من المواطنين سيمكن الإدارة القائمة على توفير الخدمة العمومية من خلال :
 - تسهيل توصيل الخدمات بشكل أفضل للمستخدم ، بدرجة عالية من الراحة والملائمة مقارنة بتسليم الخدمة وجها لوجه أو الاتصال المباشر مع المستفيد ؛

¹رشيد سالمي، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد: 8، الجزائر، 2017، ص.352.

- السرعة في إنجاز المهام، وأداء الخدمات والحصول عليها، والسهر على إشباع رغبة المواطن؛
 - قلة نسبة الأخطاء في أداء وتسليم الخدمة بسبب الدقة المتناهية التي تميز الأنشطة الالكترونية زيادة إلى توفير واختصار الوقت لصالح طالبي الخدمة، بشكل ينهي مشاكل التعقيد الإداري والمرض البيروقراطي؛
 - فعالية منظمات الخدمة العامة وحرص هذه الأخيرة على تقديم أحسن الخدمات للمواطن باعتمادها الوسائل التكنولوجية الحديثة؛
 - تطور مهارات وكفاءات القائمين على تقديم الخدمة العمومية وجعل اهتمامهم ينصب على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع؛
 - تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد، والمال والوقت، وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة مثال ذلك: كدفع الفواتير عن طريق بطاقات الائتمان بدون التنقل إلى مراكز هاتف والغاز، لتسديد الرسوم والفواتير المطلوبة؛
 - استقصاء الرأي حول الخدمات داخل المؤسسة ويتم ذلك بقياس الرأي حول تمكن من تنظيم المواعيد وتسجيل أهم الأحداث اليومية؛
 - توحيد نماذج العمل المستخدمة بتوحيد الشكل العام للمخرجات من تقارير ودراسات ونماذج العمل الداخلية؛
 - الإعلان عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات وإدارات الاتصال الجديدة؛
 - التحول من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه؛
 - إقبال العاملين غير الفنيين عن تعلم استخدام الحاسب للبقاء في دائرة الاتصال الجديدة؛
 - التحول من مجرد استخدام النظام إلى الاعتماد عليه؛
 - التوثيق الكامل لأنشطة المؤسسة ومخرجاتها على مدار الأعوام وبناء ذاكرة مؤسسية معلوماتية حقيقية تقوم على النتائج التالية:
- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.
 - توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الإدارات.
 - تقليل المراسلات البريدية وتكلفة وسائل نقل البيانات.
 - تقليل تكلفة تصوير المستندات الورقية القابلة للتداول العام.
 - تقليل وخفض نفقات الإدارة الداخلية.
 - إعطاء فرص لتطوير أداء الأعمال في الإدارات المختلفة.
 - تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية.

2. على المستوى الخارجي: الدقة وسرعة الاستجابة واحترام المواعيد، تتحقق دقة تقديم الخدمات العمومية في إطار الإدارة

الإلكترونية من خلال إنجاز الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من خلال الأعمال وفق مقاييس مضبوطة، تحدد من

خلال أنظمة معالجة معلوماتية كما يلي:

- الأخطاء الإدارية، ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة؛
- أما سرعة الاستجابة واحترام المواعيد فتتحقق بدورها من خلال استخدام تقنية الشبكات الوحيد للأنشطة الإدارية المتماثلة؛
- تقليص تكاليف الخدمة: ويمكن ذلك في الاتصال عن بعد للحصول على الخدمة العمومية من خلال الاتصال عبر الخط دون الانتقال واعتماد النوافذ والشبكات الإلكتروني؛
- سهولة المحاسبة ووضوح الخدمة؛

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات بشكل كامل في أداء الخدمة العمومية يؤدي إلى إمكانية المحاسبة على كل جزئيات تلك

المهام والأنشطة من خلال وجود النشر الإلكتروني لكل مراحل الخدمة إذ لا مجال لإخفاء المعاملات ولا فرصة للاستثمار بخدمة جهات دون أخرى.

إلا أن هذه النتائج لا تخلوا من العديد من التحديات والعراقيل والتي تحول دون تحسين الخدمة العمومية، وتحد من فعالية

تحقيق الأهداف، التي أدخلت من أجلها هذه التكنولوجيا الحديثة، وتشمل المعوقات داخلية تخص المنظمة وأخرى خارجية تخص البيئة المحيطة بالمنظمة.¹

¹غنية نزلي، دور الإدارة الإلكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، جانفي 2016، ص 188.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة .

قامت العديد من الدراسات بتناول إشكالية متعلقة بدور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية، وبناء على ما اطلعنا عليه من الدراسات السابقة فقد وقفنا على أهم الدراسات ، التي سنقوم بعرضها وفق تسلسلها الزمني من الأقدم إلى الأحدث.

المطلب الأول: الدراسات السابقة حول الرقمنة والخدمة العمومية.

نحاول في هذا المطلب عرض بعض الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية

الفرع الأول: دراسات سابقة حول الرقمنة والخدمة العمومية معا.

نشير في هذا الفرع الى الدراسات التي تناولت محور الرقمنة والخدمة العمومية معا.

1. سلمى بوشرمة، فاطيمة قدسي، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية لدراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر. 2019، عن مذكرة ماستر حيث هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكال المطروح وهو هل تساهم الرقمنة من خلال البطاقة الذهبية في تحسين جودة خدمات مؤسسة بريد الجزائر؟، إذ قام الباحث بإعداد دراسة ميدانية مست مجموعة من حاملي البطاقة الذهبية لبريد الجزائر بولاية جيجل ونظرا لعددهم الكبير وعدم توفر اطار كامل وغير متقادم للمعاينة وضيق الوقت تم الاعتماد على العينة الغير عشوائية الملائمة حيث قام الباحث بإختيار أفراد العينة بطريقة عشوائية مع شرح الهدف من الدراسة وكيفية ملئ الاستبيان حيث تم جمع واسترداد 303 استمارة منها الورقية والالكترونية صالحة للاستعمال، حيث قام بتحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS وتوصل الى اهم النتائج منها: أن مكاتب بريد ولاية جيجل تشهد نقص في الأجهزة والمعدات التقنية خاصة أجهزة السحب بالبطاقة الذهبية وهذا غير كافي لإستعاب العدد الكبير لحاملي البطاقة، وفي نفس الوقت أن مؤسسة بريد الجزائر تبذل جهد لتطوير خدماتها المختلفة، خاصة فيما يتعلق بالبطاقة الذهبية و ذلك من خلال تبسيط إجراءات الحصول عليها وتوسيع خدماتها¹

2. حمزة بوتمان، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية مسيلة 2020، عن مذكرة ماستر، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الإشكال المطروح وهو :ماهو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي (الإدارة العمومية) بولاية مسيلة ؟ إذ قام الباحث بإعداد دراسة ميدانية مست مستخدم بريد الجزائر بولاية مسيلة ولضيق الوقت والإجراءات المتعلقة بالبروتوكول الصحي للحد من انتشار وباء كورونا

¹سلمى بوشرمة، فاطيمة قدسي، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية لدراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر. 2019.

تم انتقاء عينة منها وفق التصورات المرغوب الوصول إليها في هذه الدراسة وتتكون العينة من 55 فرد مكونة أساسا من موظفين مؤسسة محل الدراسة إذ تم جمع إذ تم جمع واستيراد 55 استبانة وقام الباحث بتحليل النتائج عن طريق برنامج SPSS وتوصل الى النتائج التالية: أن بريد الجزائر يحرص على عصرنه خدماتيه وتبني إستراتيجية سياسة الجودة في تقديم الخدمات وعصرنتها كما يعتبر بريد الجزائر من القطاعات التي بادرت في تطبيق الرقمنة اذ ساهمت في تقديم الخدمات المالية والنقدية لزيائنها كخدمات الدفع والسحب الالكترونيين من خلال استخدام البطاقة الذهبية.¹

3. عبد الجليل طواهر، نزيه عطية، إبراهيم زرزور، "دور التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية بلدية بئر مقدم بولاية تبسة نموذجاً" 2022، عن مجلة أداء المؤسسات الجزائرية (ABPR) العدد 01، حيث كان الهدف من هذه الدراسة معرفة تأثير التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية في بلدية بئر مقدم بولاية تبسة، حيث قام الباحث بإعداد دراسة ميدانية مست مجموعة من الموظفين ومجموعة من المواطنين وقام بتوزيع واسترداد الاستبيانات الموزعة وتم تفرغ وتحليل المعلومات باستخدام برنامج SPSS الإحصائي وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: أنه توجد علاقة قوية بين تطبيق التسيير الالكتروني وبين أبعاد جودة الخدمة العمومية المتمثلة في الملموسية والأمان، الاستجابة والمجاملة.²

4. سعد الله رشيد "دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي . دراسة حالة جامعة محمد بوضياف مسيلة". 2020، عن مجلة الاستراتيجية والتنمية عن العدد 06، حيث كان الهدف من هذه الدراسة معرفة مشروع الرقمنة في أحد المرفق العمومية ذوطبيعة قانونية وهو جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، واكتشاف الدوافع التي أدت إلى إقرار مشروع الرقمنة والغايات المرجوة منه، حيث قام الباحث بإعداد الدراسة ميدانية مست بعض مسؤولي الجامعة حيث قام بمقابلة معهم من خلالها تم الحصول على المعطيات والبيانات وإحصائيات وقد تم ترتيبها وترميزها في ملفات تطبيق Excl ثم بعد ذلك تمت عملية تحليل كافة البيانات باستخدام الطرق الإحصائية المناسبة عبر تطبيق SPSS، وتوصل إلى النتائج التالية: أن التطبيق الرقمي Moodle ساهم في تطوير وتحسين عملية نشر المحاضرات على المنصة بجميع الكليات والمعاهد والجامعة بغية تسهيل التحصيل العلمي للطلبة، كما أنها كشفت عن دور هذه المنصة في تحسين عملية التعليم والتواصل بين الطلبة والأساتذة.³

5. بن طراد سمية، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية . دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر ولاية قالمة"، سنة 2015، عن مذكرة ماستر في العلوم التجارية، حيث هدفت هذه الدراسة للإجابة على الإشكال المطروح وهو: إلى أي مدى شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية وتطويرها في الجزائر من خلال نموذج قطاع البريد، حيث قام الباحث بدراسة ميدانية حيث مست مجموعة من المسؤولين في مؤسسة محل الدراسة حيث قام بمقابلة معهم وقام بتحليل نتائج المقابلة مكنته للوصول إلى النتائج التالية: أن أهمية الإدارة الإلكترونية تكمن أساسا

¹ حمزة بوتمان، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية مسيلة

² عبد الجليل طواهر، نزيه عطية، إبراهيم زرزور، "دور التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية بلدية بئر مقدم بولاية تبسة نموذجاً" 2022

³ سعد الله رشيد "دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي . دراسة حالة جامعة محمد بوضياف مسيلة". 2020

في تحقيق الأهداف المرجوة في المؤسسة بمعنى أن الإدارة الإلكترونية هي أحد المعايير المساهمة في تحسين أداء هذه المؤسسات، تتأثر الإدارة الإلكترونية على شكل الخدمة العمومية، من خ
6. لال آلياتها المتمثلة في شبكة الانترنت ومختلف المعدات التقنية والتكنولوجية.¹

الفرع الثاني : دراسات سابقة حول الخدمة العمومية

نشير في هذا الفرع الى الدراسات التي تناولت محور الخدمة العمومية معا.

1. حياة بن سماعين ، حكيمة بوغديري " دور تكنولوجيا معلومات الاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة" سنة 2017 ، مقال ضمن مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية العدد 21 ، الهدف من هذا المقال التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية المقدمة الى متلقي الخدمة ، حيث قام الباحث بدراسة ميدانية مست 100 عينة عشوائية شملت أكاديميين ومهنيين وموظفين وطلبة دراسات عليا في مختلف التخصصات إذ قام بجمع واسترداد 50 استمارة صالحة للاستعمال وقام بتحليل النتائج عن طريق SPSS وتوصل الى النتائج التالية: أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهم بدرجة ضعيفة في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية لعدم توفر الوسائل اللازمة لذلك لكن يعود عزوف زبائن وحدة البريد الولائية بسكرة عن استخدام البطاقات المغناطيسية راجع لعدم توفر أبعاد جودة الخدمة: الجوانب الملموسة درجة الاعتمادية والاستجابة والأمان والتعاطف.²
2. عمار محمد زهير تيناوي " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال" 2018 عن رسالة ماجستير ، حيث كان الهدف منها تحقيق الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في شركات الاتصالات ، حيث قام الباحث بدراسة ميدانية مست عينة متكونة من 122 من العملاء و77 من العاملين ، إذ تم جمع واسترداد 122 استمارة خاصة بالعملاء و77 خاصة بالعاملين وقام الباحث بتحليل النتائج عن طريق برنامج SPSS وتوصل إلى النتائج التالية: وجود علاقة معنوية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وأبعاد جودة الخدمة المتمثلة في الجوانب المادية الملموسة، الإعتماد أو المصدقية، سرعة الاستجابة، بعد الثقة والأمان، والتعاطف مع العميل سواء بشكل جزئي مع كل بعد لوحده أو مع جميع الأبعاد مجتمعة.³
3. عبد القادر براينيس، "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية" 2007 ، عن دكتوراه ، حيث هدفت هذه الدراسة للإجابة عن الإشكال المطروح وهو: هل هذه السياسات والمفاهيم المتعلقة بتسويق الخدمات العمومية مطبقة في الجزائر بنجاحة ودقة مثلما تنص عليه الدراسات؟ حيث قام الباحث بدراسة ميدانية مست عددا من الوكالات للبريد في الجزائر

¹ بن طراد سمية، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية. دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر ولاية قلمة"، سنة 2015

² حياة بن سماعين ، حكيمة بوغديري " دور تكنولوجيا معلومات الاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة" سنة 2017 ،

³ عمار محمد زهير تيناوي " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال" 2018

عددها 6 وكالاتن وقام بالمقابلة مع مسؤلي الوكالات البريدية لجمع البيانات وجمع استرداد استمارات موزعة مع مسؤلي الوكالات الـ 6 وقام بتحليلها عن طريق الاستقصاء، وتوصل إلى النتائج التالية: الفهم والتحكم الجيد في التقنيات التسويقية للخدمات وإعداد وتوفير الإطارات المختصة في هذا المجال وإقناع مسؤلي الخدمات العمومية في الجزائر بجدوى وأهمية ذلك لتحسين مستوى الأداء والتسيير كما استفادت من تطبيق تلك المفاهيم والتقنيات التسويقية في قطاع الخدمات العمومية للبريد في الجزائر.¹

4. دراسة صديقي أحمد فيصل، عروفوز "آليات تحسين الخدمة العمومية"، 2021، عن مذكرة ماستر، حيث هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة حول الإشكال التالي: إلى أي مدى وفق مشروع الجزائر في وضع آليات لتحسين وعصرنة الخدمة العمومية؟، حيث قام الباحث بدراسة حالة الوكالة لتأمينات الاجتماعية لأم البواقي وتحليل النتائج استعان بمضامين النصوص القانونية والتنظيمية التي لها علاقة بموضوع عصرنة وتحسين الخدمة العمومية وتوصل إلى النتائج التالية: الإنتقال من الشكل التقليدي البيروقراطي في تقديم الخدمة إلى الشكل الإلكتروني القائم على السرعة والشفافية والموضوعية في استفادة الزبون من الخدمات العامة، حيث توصل هذا الأخير إلى التأكيد من الإدارة العامة بحاجة إلى إصلاح عميق يشمل جميع مكوناتها بداية من القوانين المنظمة لها وصولاً إلى تقديم خدمة عمومية وحييدة للموظف.²

5. . بحري عبد النور، طلاش فريد، "أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019". دراسة حالة بلدية تيزي وزو 2019، عن مذكرة ماستر، حيث هدفت هذه الدراسة إلى معالجة إشكالية التالية: ما مدى تأثير أزمة الخدمة العمومية على المواطن في ظل النظام الإداري الجزائري؟ إذ قام الباحث بدراسة ميدانية مست عينة موظفي مصلحة الحالة المدنية ببلدية تيزي وزو حيث تم جمع واسترداد 75 إستمارة صالحة للإستعمال وتحليل النتائج اعتمد على برنامج SPSS ثم توصل للنتائج التالية: الضغط المتواصل الذي تعيشه البلدية أثر تأثيراً سلبياً على تقديم أفضل الخدمات للمواطن خاصة أن بلدية تيزي وزو تحوز على عدد كبير من الكثافة السكانية وذلك لنقص وانعدام برامج التدريب والتكوين للموظفين الخاص بتحسين المستوى.³

الفرع الثالث: دراسات سابقة حول الرقمنة

نشير في هذا الفرع إلى الدراسات التي تناولت محور الرقمنة.

1. سلمى بستاري، "تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا كوفيد 2020، 19، عن مقال منشور في مجلة les cahiers du cread.vol العدد 3 هدف هذا المقال إلى تحليل عوامل تطوير الرقمنة في الجزائر وأولوياتها على المدى القصير، حيث قام الباحث بدراسة ميدانية مست عينة تتكون من 34 عامل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحليل

¹ عبد القادر براينيس، "التسويق في مؤسسات الخدمات العمومية" 2007

² صديقي أحمد فيصل، عروفوز "آليات تحسين الخدمة العمومية"، 2021

³ بحري عبد النور، طلاش فريد، "أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019". دراسة حالة بلدية تيزي وزو 2019.

النتائج استخدم منهج التحليل الهيكلي الذي يهدف إلى تحليل العلاقة بين المتغيرات المشكلة المدروسة واستخدام تقنية MIC
MAC المكتبة بمركز LIPSOR بفرنسا وهي إحدى الطرق الكيفية وليست الكمية للتحليل وتوصل الباحث الى النتائج
التالية: أن من بين 34 عامل يوجد 18 عامل أساسي يمكن أن يتحكم في ديناميكية وتطوير الرقمنة في الجزائر وأن أساس انتشار
وتعميم الرقمنة هو توفير بنية تحتية متطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.¹

2. فيروز براني " الرقمنة وسيلة لتحقيق جودة واستمرارية العمل القضائي "، 2021، عن مجلة الجزائرية للعلوم القانونية
والسياسية العدد 2، هدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل المطروح وهو: ما واقع الرقمنة في الجزائر؟ ومايشوبه من
اختلالات أظهرتها جائحة كورونا؟ حيث قام الباحث بدراسة نظرية وتوصل للنتائج التالية: أن إتجاه مشروع الجزائر لرقمنة
مرفق العدالة كان يمثل تحدي كبير نحو إصلاح قطاع العدالة وعصرنته لتحسين أدائه ففتح للمؤسسات القضائية استعمال
تطبيقات العدالة الالكترونية بواسطة التكنولوجيا الرقمية الحديثة واستعمال آليات متطورة على شاكلة مرفق عمومي الكتروني
من أجل تحسين جودة الخدمة العمومية.²

3. صباح شارف، مروة كشرود، "دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية، قطاع العدالة نموذجاً 2019"، عن مذكرة
ماستروهدفت هذه الدراسة إلى الإجابة عن التساؤل المطروح وهو: إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية
حيث قام الباحث بدراسة ميدانية واعتمد على دراسة الظاهرة وتحليلها تحليلًا دقيقًا من خلال تجميع المعلومات اللازمة
لتحقيق أهداف البحث الذي قام به وتوصل هذا الأخير الى النتائج التالية: أن الإدارة الرقمية هي بديل جديد يعيد النظر في
علاقة الفرد بالإدارات والمؤسسات العمومية والتحول للروابط الافتراضية، مما يحسن من سرعة الاستجابة ويزيد من مستوى
الفعالية لدى الإدارات العمومية أثناء تأدية الخدمات العمومية.³

4. دراسة *ayman yahia* بعنوان *bossiouny search title precedares for transferring documents from paper ti digital format :am analytical*
paper ti digital format :am analytical (2020)، مقال حيث تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أهمية
التحول الرقمي في الأعمال المؤسسية و الإجراءات المتبعة والمراحل المختلفة لإتمام عملية التحول من الشكل الورقي الى
الشكل الرقمي إذ قام الباحث بجمع الحقائق والبيانات حول موضوع الدراسة وذلك من خلال مسح وحصر السجلات التي
ستتحقق الحفظ لأهميتها الإدارية ومعالجتها فنيا حتى يسهل الاستفادة منها وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: هو وصول
إلى التخلص من صعوبة التعامل مع الكميات الهائلة من البيانات بفضل الرقمنة وأصبح الأرشفة إلكترونية يسهل الرجوع
إليه في ظرف وجيز دون عناء وهذا راجع لتطبيق الأرشفة الإلكترونية في الإدارة.⁴

¹ سلمى بستاري، "تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا كوفيد 19، عن مقال منشور في مجلة les cahiers du cread vol العدد 3،
سنة 2020.

² فيروز براني " الرقمنة وسيلة لتحقيق جودة واستمرارية العمل القضائي "، عن مجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، 2021.

³ صباح شارف، مروة كشرود، "دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية، قطاع العدالة نموذجاً 2019"،

⁴ *ayman yahia* ، *bossiouny search title precedares for transferring documents from paper ti digital format :am analytical (2020)*

5. دراسة *jams lowry* بعنوان *Management and preservation of digital records in tanzania, 2012* ، حيث تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف التأثير والعواقب المحتملة للحوسبة المخصصة والرقمنة في حفظ السجلات الحكومية حيث قام الباحث بدراسات حالة في المحاكم وأُعيدت على الأدبيات ومراجعات التشريعات والسياسات والمقابلات مع المسؤولين الحكوميين وتوصل الباحث إلى النتائج التالية: قلة الاهتمام بالسجلات ، ظهور أنظمة باهظة الثمن ولا تستطيع الدول النامية من شرائها وفي الأخير تبنت بعض الدول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأنظمة الحكومة الالكترونية التي تضمن لهم إطارا وطنيا للسجلات الرقمية .¹

المطلب الثاني: المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية .

الجدول رقم (01): المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

التشابه والاختلاف من حيث	الدراسات السابقة والدراسة الحالية
هدف الدراسة	اختلفت معظم الدراسات مع الدراسة الحالية في الهدف المدروس وهو أنها استهدفت العامل المقدم للخدمة وهو تحسين أدائه أما الدراسات السابقة استهدفت جودة الخدمة المقدمة للزبون
المتغيرات	تشابهت معظم الدراسات في أنها درست المتغيرين معا وهما المتغير المستقل وهو الرقمنة والمتغير التابع وهو الخدمة العمومية
المجتمع وعينة الدراسة	تشابهت معظم الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة في أنها اختارت مجتمع وعينة الدراسة في قطاع عمومي واختلفت الدراسة السابقة مع الحالية في أنها هناك من كان مجتمع وعينة دراسته زبائن المؤسسة أو العملاء متلقي الخدمة
المنهج المستخدم وأدوات الدراسة	تشابهت معظم الدراسات السابقة مع الحالية أنها استخدمت المنهج الوصفي التحليل وأداة الدراسة المتمثلة في الإستبانة وطرق تحليلها عن طريق برنامج SPSS واختلفت مع دراستنا أن استخدمنا أداة المقابلة ودراسات السابقة أخرى واعتمدت على طرق إحصائية مناسبة

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على الدراسات السابقة والدراسة الحالية

خلاصة الفصل:

¹*jams lowry* Management and preservation of digital records in tanzania 2012،

تضمنت دراسة هذا الفصل الخاص بالأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة والخدمة العمومية تطرقنا فيه لماهية الرقمنة (تعريفها، خصائصها، أهميتها أهدافها ومتطلباتها وعوامل النجاح والتحديات التي تواجهها)، وكذلك تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي للخدمة العمومية (مفهومها، خصائصها أهدافها، أنواعها مبادئها) وإلى الرقمنة كأداة لتحسين أداء الخدمة العمومية.

حيث توضح لنا أن الرقمنة تعد دعامة أساسية لمجتمع المعلومات وأن نجاح تجسيد الرقمنة على أرض الواقع مرهون بتوفير مختلف متطلبات إلى جانب الدعم الكامل من المجتمع لتوسيع تطبيقها في جميع الإدارات والقطاعات لتصل هذا الأخير إلى مجتمع رقمي يدار إلكترونياً.

كما لاحظنا أن نجاح عملية تطوير الخدمات على مستوى المرافق العمومية لا يكون إلا من خلال إدخال التطبيقات الرقمية وتفعيل آليات والميكانيزمات الرقمنة، بغرض تحقيق جودة متميزة ومنه نستخلص ضمن هذا الفصل أنه كلما كانت الإدارات العمومية تمارس الجودة بالوجه المطلوب والعمل باستمرار على تحسين تجديده وتطوير خدماتها في ظل الرقمنة والتطور التكنولوجي سيؤدي لا محالة إلى تحقيق المساعي والأهداف المنشودة.

الفصل الثاني:

دراسة حالة في الوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة-

تمهيد:

بعد أن قمنا عرض الجانب النظري من الدراسة والذي تمحور حول المفاهيم النظرية حول الرقمنة والخدمات العمومية حيث نم التطرق إلى أهم المفاهيم والخصائص المتعلقة بهم وهذا من خلال المبحث الأول، أما في المبحث الثاني فقد تطرقنا لمجموعة من الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة لمعرفة آخر ما توصلت إليه الدراسات كما تم الاستعانة بها في إعداد أداة الدراسة ، وقد ومن خلال الفصل الحالي للدراسة الميدانية والتي محلها مؤسسة بريد الجزائر لولاية -ورقلة- وللإلمام أكثر بالدراسة الميدانية تم تقسيم الفصل كالآتي:

المبحث الأول: واقع تطبيق الرقمنة على خدمات بريد الجزائر

المبحث الثاني: منهجية وأدوات البحث

المبحث الثالث: تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات

المبحث الأول: واقع تطبيق الرقمنة على خدمات بريد الجزائر

سوف نقوم في هذا المبحث بتقديم عام للوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة- من خلال تعريف بها ونشأتها، مهامها وأهدافها، هيكلها التنظيمي وشرح مفصل له، والخدمات الرقمية الجديدة التي تقدمها.

المطلب الأول: تقديم المديرية الولائية لبريد الجزائر - ورقلة-

سنشير في هذا المطلب إلى نشأة المديرية الولائية لبريد الجزائر. ورقلة . ومهام وأهداف هذه المؤسسة، إضافة إلى الهيكل التنظيمي للمديرية.

الفرع الأول: نشأة المديرية الولائية لبريد الجزائر - ورقلة-

أنشأت المديرية الولائية لبريد الجزائر - ورقلة- سنة 1974م، وهي إدارة عمومية ذات طابع خدماتي صناعي تجاري، كانت تعمل على رفع مستوى الاستثمار بهدف مواجهة المنافسة الخارجية والإدماج في اقتصاد السوق والمساهمة في الاقتصاد الوطني، وقد تم إعادة هيكلتها سنة 2003م بموجب أحكام القانون 03/2000 الصادر بتاريخ 05/08/2000م المحدد للقواعد العامة المتعلقة بالبريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، حيث تم تقسيم البريد والمواصلات فانثقت عن هذا التقسيم الهيئات التالية³⁹:

- الوزارة ومصالحها الخارجية ممثلة في مديريات ولائية للبريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- سلطة الضبط وهي مستقلة.
- الوكالة الوطنية للذبذبات (A.N.F.).
- المؤسسة العمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري تسمى "بريد الجزائر".

وانطلاقا من هذا الأخير وبعد صدور القانون تحولت هذه المؤسسة التي أنشأت بموجب المرسوم التنفيذي 2002/43 كمرحلة انتقالية، احتفظت مؤسسة بريد الجزائر في بدايتها بنفس الهيكل الموروث على النظام السابق.

المدير: يعتبر المسؤول الأول عن تسيير الوحدة الولائية للبريد والعمل على التنسيق والتوجيه والرقابة لمختلف المديريات الفرعية بغرض تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة.

المديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة: يتعلق نشاطها بكل ماله علاقة بالأمور الإدارية من تسيير وإعداد للميزانيات والوثائق اللازمة والمراسلات وبرامج العمل هذا من جهة ومن جهة أخرى كل ماله علاقة بالوسائل التجهيزية الخاصة بالوحدة الولائية من أجهزة إعلام آلي والمكاتب وبعض المعدات السيارات والأدوات وكل ما تحتاجه الوحدة من وسائل أثناء العمل كما تضم قسم الوسائل العامة وعتاد الإعلام الآلي الذي يضم بدوره مكتب الممتلكات.

1- وثائق المؤسسة.

الفرع الثاني: مهام وأهداف المؤسسة.

أولاً: مهام المؤسسة

للبريد أهمية بالغة إذ يحتل مكانة كبيرة بين جميع الدول لأنه يقدم خدمات عمومية للمواطن وتختلف هذه الخدمات من بلد إلى آخر وتشرف على هذه الخدمات وزارة تقوم بتسيير نشاط البريد والمواصلات في إطار الأحكام التشريعية المعمول بها وذلك بإعداد الدراسات الضرورية لتطبيق هذه الأحكام المتعلقة بالاختبار في مجال بريد الجزائر ومنها: البريد والمالية والتلغرافية، ومنه تتلخص مهام الإدارة فيما يلي:

- نقل المراسلات الرسمية والشخصية.
- نقل البطاقات البريدية والمطبوعات.
- إرسال المراسلات التلغرافية.
- إصدار الحوالات والحوالات العامة.
- أداء المعاشات ورواتب المتقاعدين.
- نقل المواد القيمة والنفسية.
- مسك الحسابات البريدية الجارية.
- بيع بطاقات التعبئة.
- بيع الطوابع البريدية والجبائية.
- إستحصال الرسوم.

ثانياً: أهداف المؤسسة

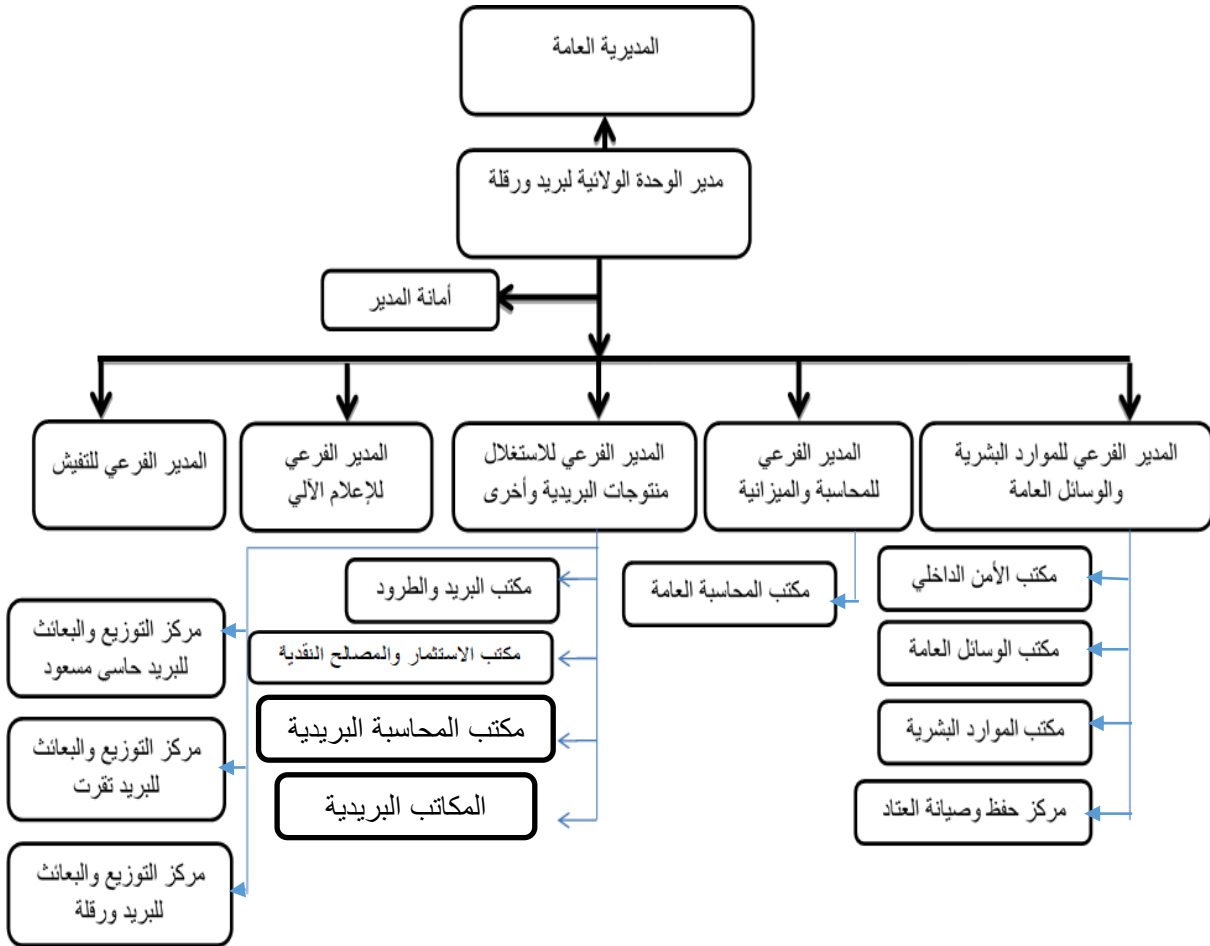
هناك مجموعة من الأهداف التي سطرت من خلال إنشاء مؤسسة البريد وهي:

- الوصول إلى ضمان خدمة مستمرة 24 ساعة.
- تقديم أحسن نوعية من الخدمات (تسيير فعال للزبائن، نوعية وسرعة تقديم الخدمة ... إلخ).
- ضمان الإدارة الفعالة للممتلكات.
- بناء منظومة متطورة وسليمة (إجراءات التسيير، التكوين، ... إلخ).
- أن تصبح كمرجع الخدمات في بريد الجزائر.
- إنشاء نظام بريدي جديد يتوافق من الإحتياجات المعاصرة.
- تأمين عمالة مؤهلة ومحفزة.

- ضمان نقل الخبرة والتكنولوجيا.
- الحصول على عدد كبير من الزبائن والمؤسسات.
- استغلال هامش الوقت.

الفرع الثالث: الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-

شكل رقم(01): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على وثائق المؤسسة

من خلال الشكل السابق الذي يمثل الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة- كما يلي:

المديرية العامة: يرأسها المدير العام، يسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة بمرسوم يجوز المدير العام على كامل السلطات على المستوى الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث ب: إعداد واقتراح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع إلى الوزير المصادقة.

المدير الولائي لبريد الجزائر -ورقلة-: يعتبر المدير المسئول عن تسيير الوحدة الولائية للبريد والعمل على التنسيق والتوجيه والرقابة لمختلف المديرية الفرعية بغرض تحقيق أهداف المؤسسة المسطرة.

أمانة المدير يعتبر الواصل بين المدير وباقي مكاتب المؤسسة وأيضا مع المؤسسات الخارجية إذ يتم استقبال البريد الوارد وفرزه واستقبال مكالمات وتحويلها واستقبال المواطنين وإرسال البريد الصادر ومختلف المراسلات الإدارية وإرسال البرقيات والفاكسات.

المديرية الفرعية للتفتيش: ترتبط المفتشية مباشرة بالمدير فهي تعتبر ممثل لهذا الإقليم؛ ومهامها:

- مراقبة المكاتب البريدية، المصالح، المراكز، المساهمة في تعداد العمال في عملية التنقيط.
- تقوم بتفتيش جميع المكاتب بكل أصنافها.

المدير الفرعي للمحاسبة والميزانية: ويتكفل بهذه المديرية وتسيير كل قسم المحاسبة المالية والميزانية ومن ضمنها:

- إنجاز وتنفيذ السياسات المالية للمؤسسة.
- تأطير مختلف الهياكل والميادين المحاسبي والمالي.
- توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.
- متابعة مساهمة المؤسسة في فروع المنشأة.
- معالجة القوائم الخاصة بالمنح الجزائية والمنفعة العامة.
- متابعة وتسوية ملفات النفقات.
- متابعة المحاسبة البريدية الشهرية للمؤسسات البريدية.

مديرية الفرعية للاستغلال ومصالح المنتجات البريدية واخرى: يشرف عليها مدير فرعي يقوم بتسيير كل قسم بريدي ومهامها:

- متابعة تعطيلات نقل البريد الخاص بأجهزة سحب الأموال.
- عقد الإتفاقيات الخاصة بالبريد ومتابعة الإستعلامات بجميع أنواعها.
- متابعة ترحيل البريد والإحصاء وجمع كل المعلومات شهريا وسنوياً... الخ.
- ترخيص بيع الطوابع البريدية.
- متابعة الصكوك البريدية من حيث الطلب والإستلام والتوزيع.
- المراجعة والمراقبة الشهرية لإكتشاف أوزان الإرساليات.
- كراء الصناديق البريدية.
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص وبريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الثنائية والمتعددة المتعلقة بتبادل البعثات والطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.
- التنظيم والسهر حسن الأداء لمختلف المراكز الملحقة بمركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات

- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح الخدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال التكنولوجيا المعلومات والاتصال.

مديرية الفرعية للإعلام الآلي: يتكفل مديرها بـ:

- إعداد البرامج التجهيز النظام الإعلامي
- إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح
- إنجاز برامج الاستغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها
- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل تطوير البرامج
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجي الإعلام والاتصال المستعملة
- رئيس المكتب للموارد البشرية
- ويتمثل نشاطه في المراقبة ومراجعة كل نشاطات المتعلقة بالوضعيات لمكتب المستخدمين
- وضعية التوظيف وتسيير الأفراد. ويتمثل نشاطها في كل ما يخص إجراءات التوظيف والترقيات. التحويلات والعطل السنوية

المدير الفرعي للموارد البشرية والوسائل العامة: يتعلق نشاطه بكل ماله علاقة بالأمر الإدارية من تسيير وإعداد للميزانيات والوثائق اللازمة والمراسلات وبرامج العمل، هذا من جهة ومن جهة أخرى كل ماله علاقة بالوسائل والتجهيزات الخاصة بالوحدة الولائية من أجهزة إعلام آلي والمكاتب وبعض المعدات والسيارات والأدوات وكل ما تحتاجه الوحدة من وسائل أثناء العمل ومنه إلى قسم الوسائل العامة وعتاد الإعلام الآلي.

رئيس مكتب الموارد البشرية: ويتمثل نشاطه في المراقبة والمراجعة لكل نشاطات المتعلقة بالوضعيات لمكتب المستخدمين.

وضعية التوظيف وتسيير الأفراد: ويتمثل نشاطها في ما يخص إجراءات التوظيف، الترقيات، التحويلات والعطل السنوية.

وضعية الأجور: يتمثل نشاطها في إعداد الأجور وإجراءات التقاعد وتعويضات الممنوحة ومعالجة الغيابات والوفيات.

وضعية الضمان الاجتماعي: ويتمثل نشاطها في تصريحات الضمان الاجتماعي

وضعية المنازعات الإدارية: ويتمثل نشاطها في متابعة المنازعات التي تكون المؤسسة طرف فيها بمعنى أنه الممثل القانوني للمؤسسة وزيادة على ذلك يقوم بما يلي:

- استدعاء أعضاء اللجنة التأديبية قصد الانعقاد لدراسة القضايا.
- استدعاء العمال المسؤول أمام اللجنة التأديبية وتبلغهم بالقرارات الصادرة ضدهم.
- الرد على الطعون الخاصة بالعقوبات التأديبية.
- استخراج الأحكام والقرارات القضائية قصد اتخاذ الإجراءات الأزمة.

وضعية التقني السام في البناء: يتمثل نشاطه في مراقبة ومتابعة المشاريع والأشغال الخاصة بالبناء على مستوى المؤسسات البريدية التابعة لمديرية الوحدة الولائية لبريد -ورقلة- .

وضعية التخليص: يتمثل نشاطه في تتبع الفواتير والاستهلاكات وعمليات التخليص.

وضعية الممتلكات: يتمثل نشاطه في:

- جرد الممتلكات.
- تأمين الممتلكات.
- احتساب الاهتلاكات.
- توزيع العتاد.
- تسيير الممتلكات.

وضعية مسئول حضيرة السيارات: يتمثل نشاطه في متابعة حضيرة السيارات وأوامر المهمات وغيرها من تخصيص السائقين ومهمات العمل، كما يقوم بتسيير حركة برنامج المركبات ويشرف على دخول السيارات إلى الحضيرة.

وضعية مسير المخزن: يتمثل نشاطه في تسيير مخزن المديرية ومخزون المطبوعات.

وضعية عون الحجز: يتمثل نشاطه في كتابة وتحرير مختلف الرسائل والوثائق والمراسلات الإدارية ومختلف التقارير.

نحن بصدد دراسة حالة اقتناء وتوزيع عتاد من المخزن.

هذا الأخير تابع إلى قسم الوسائل العامة وعتاد الإعلام الآلي، الذي هو بدوره ثان مكتب تابع للمديرية الفرعية للموارد البشرية والوسائل العامة، حيث أن هناك قسم آخر يسمى قسم المستخدمين، وهذا موضح من خلال الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية لبريد -ورقلة-.

المطلب الثاني: الخدمات الجديدة المرقمنة المقدمة من طرف الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-

يتم تصنيف خدمات مؤسسة بريد الجزائر إلى مجموعة من الخدمات نذكر منها ما يلي (انظر الملحق رقم 4):

أ- خدمات مالية:

- 1- خدمة الحساب البريدي الجاري (ccp): وهي أكثر الخدمات إقبالا وأهمية لدى الزبون، تأخذ حصة الأسد بالنسبة لمختلف الخدمات المقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، حيث انه لا يمكن لأي شخص جزائري يعمل في مؤسسة عمومية أن يتخلى عن هذه الخدمة، فكل زبون يملك حساب بريدي جاري يمكنه سحب مبلغ معين من رصيده أو استعماله عنه في

أي مكتب من مكاتب البريد المنتشرة عبر التراب الوطني وهذا لوجود شبكة واسعة تربط بين مختلف مؤسسات البريد وتتم عملية السحب وفق شروط معينة:

- يجب ألا تتعدى قيمة السحب 5000.00 دج إذا كان حامل الصك ليس هو صاحب الحساب.
- يجب ألا تتعدى قيمة السحب 20.000.00 دج إذا كان حامل الصك صاحب الحساب وفي كلتا الحالتين لا يقوم العون بمراقبة تطابق الإمضاء في ch25 الذي فتح به الحساب لأول مرة.
- إذا كانت قيمة السحب أكثر من 20.000.00 دج بالنسبة لصاحب الحساب فيقوم العون بمراقبة تطابق الغمضاء على ch25 وهذه عملية تسمى بسحب على منظور، بالإضافة إلى خدمة السحب والاستعلام على الرصيد يمكنه طلب دفتر الصكوك وكل هذه الخدمات يمكن أن تتم بطريقة الأكثر سرعة وحداثة هي استعمال الشبايبك الآلية باستخدام البطاقة CCP وهذا لتوفير الوقت والجهد.

2- خدمة الحوالات: وهي عدة أنواع:

- ✓ الحوالات البطاقية: تحمل الرقم (1406) ويسمح هذا النوع من الحوالات للزبون بالإرسال إلى شخص آخر مبلغ عالي معين وغير محدود عبر كامل التراب الوطني.
- ✓ الحوالات التلغرافية: تحمل الرقم (1412) وهذا النوع من الحوالات أصبح نادر الاستعمال حيث يمكن للزبون إرسال الأموال بطريقة التلغراف.
- ✓ الحوالات الإلكترونية (التحويل الإلكتروني للأموال TRF): وهي تشبه الحوالات البطاقية ولكنها تتميز بتحويل الأموال بطريقة إلكترونية من مكتب بريدي إلى آخر عبر شبكة الإعلامية.
- ✓ خدمة "سترن يونيون" (الاستلام السريع للأموال): بدأت هذه الخدمة في شهر ماي 2001 على مستوى 46 مكتب بريدي، أما على مستوى مؤسسة محل الدراسة فانطلقت سنة 2002 وتسمح هذه الخدمة لزبائن البريد تحصيل الأموال الصادرة من أكثر من 190 بلد عبر العالم بالعملة الوطنية لدى مكاتب البريد في اجل قريب.

ب- الخدمات البريدية: وهي خدمات متنوعة تتكون من:

- 1- خدمة الطرود البريدية: حيث تساهم جميع المكاتب الموزعة عبر التراب الوطني في عملية تبادل الطرود عبر كامل التراب الوطني والبلاد الأجنبية.
- 2- خدمة كراء صناديق البريد والخدمات البريدية: حيث تمنح للزبون صناديق بريدية للتأجير مقابل مبلغ اشتراك سنوي في مكتب بريدي مكلف بعملية التوزيع لدى الأشخاص الطبيعيين والمعنويين وأصحاب المؤسسات المقيمين بالدائرة البريدية، يكون مبلغ الاشتراك للأفراد 800 دج أما المؤسسات 1600 دج.

ت- الخدمات المؤدية لفائدة الغير: تقوم مؤسسة البريد بإجراء عمليات تحصيل ودفع مختلفة لفائدة إدارات أخرى أو مصالح عمومية:

- 1- وزارة المالية: دفع المعاشات الجزائرية والأجنبية وبيع الطوابع الضريبية، الجبائية، التفرغية وبيع قسيمة السيارات.
 - 2- **تحصيل لفائدة الزبائن الكبار:** تشارك مؤسسة البريد في عملية تحصيل فواتير للزبائن الكبار مثل أوراسكوم، اتصالات الجزائر، موبيليس، الجزائرية للمياه، سيال، سوسيتي جنرال، ستلام الجزائر، بنك البركة.
 - 3- **خدمة racimo:** هي عبارة عن تحميل إلكتروني الذي يوفر للزبائن الدفع المسبق لشركة موبيليس وهذا ما يسمى بالتعبئة الأتوماتيكية.
 - 4- **خدمة أرسلني:** توفر المؤسسة إمكانية تعبئة رصيد هاتف المحمول لخط موبيليس بدون دفع الرسوم.
- ث- الخدمة عن بعد:

- 1- **الموزع الصوتي "30-15":** هذه الخدمة تسمح لزبائن بريد الجزائر الإتصال المباشر عبر الهاتف على الرقم "30-15" لـ:
 - الإطلاع على الحساب البريدي الجاري.
 - طلب دفتر الصكوك.
 - طلب الرقم السري.
 - طلب مساعدة العاملة للإستفسار عن الخدمات النقدية.
- 2- **الموزع الصوتي "30-90":** تسمح لزبائن بريد الجزائر بتعبئة حساباتهم المسبقة الدفع لموبيليس او حساب اخر من حسابكم الجاري **ccp** بكل مرونة وسهولة الاستعمال في أي وقت.
 - تصل الزبون رسالة قصيرة (**sms**) لتأكد له عضوية الإنضمام إلى الخدمة مع الرمز السري الشخصي.
 - الثمن للتحميل هو 100 دج والتمن الأعلى هو 2000 دج يوميا.
 - يخصم من الحساب الجاري الدفع للزبون بالقيمة المعبئة بدون انقطاع الرسوم.
- 3- **خدمة الانترنت:** موقع الانترنت www.poste.DZ يسمح لزبائن بريد الجزائر بـ:
 - الإطلاع على الرصيد.
 - طلب دفتر الصكوك.
 - طلب الرقم السري او تغييره.
 - طلب بيان على الحساب.
 - طلب إيقاف البطاقة البنكية في حال الضياع او السرعة.
 - الاستعلام عن البطاقة البنكية إذا صنعت وفي أي مكتب بريد موجود.

ج- **خدمة الدفع الإلكتروني الجديدة لبريد الجزائر:** هي خدمة جديدة يوفرها "بريد الجزائر" لفائدة زبائنهم، تعتمد على الوسائط الإلكترونية المتمثلة في الانترنت، الموزعات الآلية للنقود (**GAB**) وكذا مخائيات الدفع الإلكتروني (**TPE**)، ولتمام

عمليات الدفع تم استحداث مكتب بريدي عبر الانترنت "بريدنت" وبطاقة دفع إلكترونية "البطاقة الذهبية" فالبطاقة الذهبية هي عبارة عن بطاقة سحب ودفع إلكترونية مصممة ومؤمنة وفقا لإحداث المعايير الدولية (EMV)، تسمح بإجراء مختلف عمليات السحب والدفع الإلكتروني عبر الانترنت، الموزعات الآلية للنقود (GAB) بالإضافة إلى نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE)، وتتمثل استخدامات هذه البطاقة في:

- عمليات الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقة الذهبية على مستوى الإنترنت:

- المتجر الإلكتروني: قام بريد الجزائر من خلال علامة التبويب "بريدنت" بإنشاء محل تجاري افتراضي يتمثل في المتجر الإلكتروني "Boutiqueenligne" والذي يعرض مختلف السلع الموجهة للبيع ويسمح للزبون باقتنائها باستعمال الطاقة الذهبية عبر الرابط eboutique.poste.dz.
- تسديد ودفع الفواتير عبر الانترنت: يمكن للزبون المتعامل موبيليس وكذا أوريدو تسديد فاتورة هاتفه النقال (الدفع البعدي)، كما يمكن للزبون مؤسسة اتصالات الجزائر تعبئة رصيد الانترنت ADSL وهذا باستعمال البطاقة الذهبية على مستوى علامة التبويب "بريدنت".
- ومن جهة أخرى أصبح بإمكان زبائن مؤسسة الكهرباء والغاز SONALGAZ مؤسستي المياه الجزائرية للمياه ADE وكذا سيال SEAAL تسديد فواتير استهلاكهم باستعمال بطاقاتهم الذهبية على مستوى الانترنت.
- تعبئة رصيد الهاتف النقال عبر الانترنت: يمكن لمشركي الدفع المسبق للمتعاملين موبيليس، أوريدو وكذا جازي تعبئة رصيد هواتفهم النقالة باستعمال البطاقة الذهبية على مستوى الانترنت.
- الحجز عبر رحلات الخطوط الجوية الجزائرية: مكنت مؤسسة بريد الجزائر اليوم جميع المسافرين على متن رحلات الخطوط الجوية الجزائرية من القيام بالدفع الإلكتروني للخدمات التي تقدمها شركة الخطوط الجوية الجزائرية (الحجز وشراء التذكرة) عن طريق البطاقة الذهبية على مستوى موقع بريد الجزائر.

- عمليات الدفع الإلكترونية بواسطة البطاقة الذهبية على مستوى الموزعات الآلية (GAB):

باستعمال البطاقة الذهبية على مستوى الموزع الآلي للنقود يمكن لحامل البطاقة الذهبية القيام بعملية تعبئة رصيد الهاتف النقال لمختلف المتابعين موبيليس، أوريدو وجازي، كما يمكن دفع أو تحويل الأموال من حساب صاحب البطاقة الذهبية إلى حساب بريدي جاري آخر.

- عمليات الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقة الذهبية على مستوى نهائيات الدفع الإلكتروني (TPE):

لقد شرع بريد الجزائر قبل نهاية سنة 2018 في تثبيت نهائيات الدفع الإلكتروني على مستوى وكالات مجموعة من المؤسسات العمومية على غرار مؤسستي موبيليس واتصالات الجزائر وكذا على مستوى الفضاءات التجارية دون الحاجة لسحب أموال، الأمر

الذي من شأنه تطوير الدفع الإلكتروني بواسطة البطاقة الذهبية على مستوى هذه الوكالات والمراكز التجارية، كما تجدر الإشارة إلى أن العديد من المؤسسات ستستفيد من نهائيات الدفع الإلكتروني في القريب العاجل كمؤسسة نفضال، سونلغاز، الجزائرية للمياه وغيرها من المؤسسات

- عمليات الدفع الإلكتروني على مستوى تطبيق بريدي موب:

تم بتاريخ 10 أبريل 2018 تقديم التطبيق الجديد "بريدي موب" من طرف مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنها الذين يمتلكون أجهزة هواتف ذكية، حيث يمكن تحميل هذا التطبيق من خلال *Google Play* أو عن طريق زيارة موقع بريد الجزائر www.poste.DZ، ويسمح هذا التطبيق للزبائن الاستفادة من تشكيلة من الخدمات المتنوعة كتحديد مواقع تواجد مكاتب البريد، الموزعات الآلية وغيرها بالإضافة إلى إمكانية القيام بتحويل النقود من الحساب البريدي للزبون إلى حساب بريدي آخر شريطة امتلاك كليهما للبطاقة الذهبية، ويصل المبلغ المتاح تحويله يوميا إلى خمسون ألف دينار جزائري (50000 دج).

✓ **خدمة حوالتك:** هي خدمة لتحويل الأموال بصفة سريعة وانية، وآمنة وبسيطة، عن طريق حوالة إلكترونية، وهي خدمة جديدة هدفها إثراء باقة الخدمات المالية التابعة لمؤسسة بريد الجزائر، للاستفادة من خدمة حوالتك يتوجب على المرسل التقرب من أي مكتب بريد، حاملا وثيقة إثبات الهوية، والمبلغ المالية المراد إرساله أو تحويله، مستخدما استمارة الصك الموحد SFP01 المتوفرة في المكاتب البريدية، والتي تحمل أيضا رقم هاتف المرسل ورقم هاتف المستفيد "المرسل إليه"، لان هاته العملية تتم عبر رسالة نصية.

بعد إتمام عون الشباك للعملية يقدم وصل دفع الحوالة، ومباشرة ستصل رسالة نصية قصيرة إلى هاتف الزبون الذي أدرج رقمه، وفي نفس الوقت تصل نفس الرسالة إلى المستفيد من الحوالة، حيث تحمل الرسالة النصية رمز الحوالة ورقمها السري ورمز الحوالة المرسلين إليه عبر الهاتف النقال، بعدها سيتم سحب المبلغ المرسل عبر الشباك بشكل عادي، حيث سيتم سحب المبلغ بعد تأكيد العملية، أما المبلغ الذي يمكن إرساله هو أقل مبلغ 1000 دج وأكبر مبلغ 200000 دج، وفي حال لم يتم استلام أو سحب المبلغ من طرف الشخص المستفيد من حوالتك، في مدة أقصاها 30 يوما من تاريخ الإرسال، ترسل رسالة نصية إلى رقم هاتف المرسل تبلغه بعدم سحب الحوالة من طرف المستفيد يمكن للمرسل بعدها التوجه إلى أي مكتب، حاملا بطاقة هويته ووصل دفع الحوالة وذلك من اجل طلب استعادة المبلغ المرسل، ولعد تأكيد العملية سيتم إعادة مبلغ الحوالة، ولا يمكن المطالبة باسترجاع مبلغ الحوالة في حال تجاوزت المدة 24 شهرا.

✓ **التحويل من حساب إلى حساب على مستوى بريدي موب:** يمكن للزبون القيام بتحويل الأموال من حسابه البريدي إلى حساب بريدي آخر شريكة امتلاك كليهما للبطاقة الذهبية، ويصل المبلغ المتاح تحويله يوميا إلى خمسون ألف دينار جزائري (50000 دج).

- ✓ التحويل من حساب إلى حساب على مستوى الموزعات الآلية والشباك: يمكن لزبون بريد الجزائر تحويل الأموال من حسابه البريدي نحو حساب آخر وتتم بصفة آنية دون الحاجة لسحب الأموال نقدا، على مستوى كل من:
- الموزعات الآلية: يصل سقف هذه العملية إلى مبلغ خمسون ألف دينار (50000 دج)، حيث يقوم حامل البطاقة الذهبية بتحويل المبلغ عن طريق إدراج رقم التعريف البريدي للمستفيد 00799999xx.
 - الشباك: يمكن للزبون تحويل مبلغ مائتين ألف دينار (200000 دج)، في اليوم عبر شبائيك بريد الجزائر، باستعمال استمارة الصك الموحد SFP01 والبطاقة الذهبية للمرسل، دون شرط امتلاك المسفيد للبطاقة الذهبية.

4- خدمة أمانتك AMANTIC:

تعد هذه الخدمة احدث خدمة مقدمة من طرف مؤسسة بريد الجزائر، لفائدة زبائنها، حيث تمكنهم من إرسال سلعهم عبر البريد بصفة آمنة ومضمونة، عن طريق التقرب من شبك البريد للاستفادة من هذه الخدمة، وإرسال السلعة إلى العنوان المسجل على استمارة MN01 والتي تحوي المعلومات التالية:

- وزن السلعة ولا يتجاوز عشرة كيلوغرام (10 كلغ).
- العنوان الكامل للمرسل والمرسل إليه.
- رقم هاتف كل من المرسل والمرسل إليه.
- طبيعة السلعة.
- رقم الحساب البريدي للمرسل في حال طلبه لتحصيل مبلغ السلعة من المرسل إليه.

بعد هذه الخطوات يتم توزيع السلعة عبر موزع خاص مزود بكل الوسائل، لتنتهي العملية بإرسال تأكيد استلام السلعة، عن طريق رسالة نصية قصيرة ترسل إلى المرسل، وفي حالة وجوب تحصيل قيمة السلعة على مستوى الشباك، عند وصول السلعة يتم إرسال رسالة نصية للمستقبل تفيد بوصول الإرسالية تدعوه للتقرب من مكتب البريد لآجل تسديد قيمة السلعة واستلامها، ليتم بعد نهاية العملية إرسال رسالة قصيرة للمرسل تبلغه بإتمام العملية، وتزويد حسابه البريدي بالمبلغ المحصل.

5- خدمة بريدي نت:

هو مكتب بريدي إلكتروني موجود على الموقع الإلكتروني: بريد الجزائر www.poste.DZ ، أين تتوفر كل خدمات المكتب البريدي الجوّاري، وتمثل الخدمات التي يوفرها بريدي نت فيما يلي:

- فتح حساب جاري CCP؛
- الاطلاع على رصيد الحساب البريدي الجاري؛
- طلب بطاقة ذهبية؛
- دفع فواتير الماء، الكهرباء؛ الغاز، واشتراكات الانترنت؛
- اقتناء المنتجات المعروضة في المتجر الإلكتروني؛
- الاشتراك في خدمة توزيع الصحف؛

المطلب الثالث: واقع تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر من وجهة نظر مسؤولي المؤسسة

للتعرف أكثر على واقع الرقمنة من وجهة نظر مسؤولي المؤسسة والخدمات التي تقدمها مؤسسة بريد الجزائر، ومعرفة أثره في تحسين الخدمة العمومية في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة- من وجهة نظر العاملين، قمنا بإجراء مقابلة مع السيد رئيس مصلحة الاستثمار البريدي والمصالح النقدية "العمرى محمد"، وقد تم إجراء هذه المقابلة في تاريخ 2023/03/20 وكانت على فترتين صباحا ومساء، وتم تلخيص نتائج المقابلة كالتالي:

الجدول رقم (02): تحليل نتائج المقابلة

السؤال لأول	نص السؤال	الجواب
	متى تم إدخال الرقمنة في وحدة بريد الجزائر لولاية -ورقلة-؟	اعتمدت مديرية بريد الجزائر -ورقلة- الرقمنة في خدماتها بداية سنة 1994 من خلال تثبيت أول موزع ألي بالولاية.
	من خلال الإجابة نستطيع القول أن البريد كان في أمس الحاجة ومضطر للدخول في الثورة التكنولوجية خلال سنة 1994.	التحليل
	أن البريد انتهج السياسة الرقمية وهذا من اجل زيادة إنتاجيتها وتسهيل عملياتها الإدارية في ظروف مناسبة وملائمة.	الأثر
	ما هو سبب التحول من إدارة تقليدية إلى رقمنة إدارية؟	نص السؤال
	تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن، تحسين ظروف العمل، مواكبة العصرنة.	الجواب
السؤال الثانى	من خلال الإجابة نقول أن الرقمنة في البريد تسعى لتحديث نتائج مسطرة منها تحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن، تحسين ظروف العمل ومواكبة العصرنة.	التحليل

	الأثر	تحقق الرقمنة أهداف البريد المسطرة وتساهم في التقليل من نسبة النقص في تنفيذ المهام الإدارية.
السؤال الثالث	نص السؤال	كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية؟
	الجواب	الاقتصاد في الوقت، الجهد، وتكاليف التنقل من خلال الاعتماد على الخدمات الرقمية.
	التحليل	نقول أن الرقمنة أدت ما عليها وحسنت من جودة الخدمات العمومية في البريد.
	الأثر	الخدمات المقدمة للمواطنين عن طريق عملية الرقمنة أدق وأسرع من الخدمات السابقة على الأوراق والسندات.
السؤال الرابع	نص السؤال	هل هناك سياسة تكوينية واضحة في إطار رسكلة وتكوين العمال، وهل هناك سياسة موافقة ومواكبة مع متطلبات الرقمنة وإجابة على رغبات المواطنين وأسئلتهم؟
	الجواب	تولي المؤسسة أهمية كبيرة لتكوين إطاراتها وفق برامج متنوعة لاكتساب الخبرة اللازمة، أكيد هي موافقة ومواكبة مع متطلبات الرقمنة وإجابة على رغبات المواطنين وأسئلتهم.
	التحليل	من خلال هذا الكلام نلاحظ أن الموظفين يستفيدون كثيرا كما يتم ذلك دوريا عبر مراسلات نظرية لزيادة وتحسين استخدام هذه التكنولوجيا الرقمية.
	الأثر	للدورات التكوينية أثر حسن في تحسين الخدمات الإدارية داخل البريد.
السؤال الخامس	نص السؤال	هل المعلومات التي تلقيتها في الرسكلة كانت مفيدة لك في الجانب الميداني؟
	الجواب	أكيد حيث أن مصلحتنا تتكفل بتسويق عروض الدفع الإلكترونية ومعالجة الاحتياجات الرقمية.
	التحليل	من هذا الكلام نلاحظ أن البريد مهتم بإتقان استخدام التكنولوجيا الرقمية من قبل الموظفين.
	الأثر	للدورات والرسكلة أثر حسن في زيادة تحسين الخدمات الإدارية.
السؤال السادس	نص السؤال	هل هناك سياسة لتطوير البرمجيات؟ أو فقط الاكتفاء بالبرامج السابقة؟
	الجواب	تعمل المؤسسة دوما في إطار تطوير برامجها وتحسين خدماتها الرقمية.
	التحليل	نلاحظ من خلال الإجابة أن البرامج والشبكات تتطور وتحديث بطريقة دورية ومستمرة.
	الأثر	الإطلاع وحسن استخدام البرمجيات يعتمد على نسبة ذكاء الموظف وما يكسبه من قدرات.
السؤال السابع	نص السؤال	هل هناك صعوبات في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟ وفيما تتمثل هذه الصعوبات؟
	الجواب	إن تبني الرقمنة جاء لتقليل العراقيل والحد من الصعوبات في تقديم الخدمات.
	التحليل	ساهمت الرقمنة في زيادة دقة تحليل البيانات والعمليات الإدارية بشكل ملحوظ مما لاقها استحسان الموظفين.

الأثر	استعمال الرقمنة عزز معالجة المشاكل الإدارية بين الموظفين والخدمات المقدمة لهم وتحليلها بسرعة ودقة.
نص السؤال	ما هي أهم البرامج المستخدمة والحديثة؟
الجواب	Baridi Mob- Baridi Web –Eccp- Baridi net
التحليل	إن هذه البرامج كلها حديثة وتستهدف المستفيدين منها.
الأثر	كل هذه البرامج المستخدمة حديثة تسعى لتسهيل كل العمليات الرقمية البريدية المقدمة للمواطن.

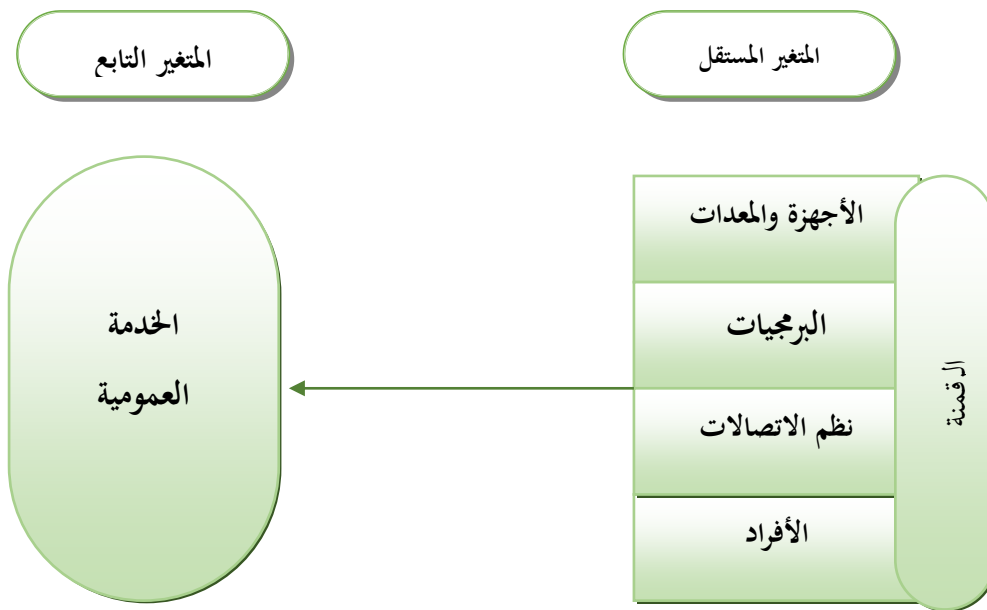
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج المقابلة

فمن خلال ما سبق، عملت مؤسسة بريد الجزائر على مواكبة التطورات الرقمية وإدماجها في خدماتها الأمر الذي أثر بالإيجاب على أدائها، حيث توفر المؤسسة البوابة الإلكترونية لبريد الجزائر (www.poste.dz) والتي تعد واجهة المؤسسة التي تربط بينها وبين زبائنها ، والتي تم هيكلتها لتصبح "أكثر عصرية و أكثر إنجازا و وضوحا" تتضمن جميع الخدمات التي توفرها المؤسسة يستطيع إستخدامها العديد من المواطنين دون تعقيد.

المبحث الثاني: منهجية وأدوات البحث.

حاولنا من خلال المبحث الأول التعرف على مؤسسة بريد الجزائر وعرض مختلف الخدمات التي تم رقمتها، كما سنتناول في هذا المبحث المنهجية المطبقة في إجراء البحث حيث نبين طبيعة الدراسة مجتمع وعينة الدراسة، طرق جمع البيانات، وأخيرا أداة البحث.

الشكل رقم (02): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الأول: منهجية الدراسة

الفرع الأول: مجتمع وعينة وأداة الدراسة

أولا: طبيعة الدراسة

سنقوم في هذا البحث بإتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في إختبار فرضيات البحث الذي يهدف إلى معرفة دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية بالوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-.

ثانيا: مجتمع وعينة الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-، أما بالنسبة للعينة قمنا بالمسح الشامل أي توزيع على جميع العمال بالوحدة بلغت 40 عامل، وقد تم إسترجاع 39 إستبيان صالح للتحليل، حيث تم توزيع الاستمارات داخل المؤسسة على العاملين.

ثالثا: أدوات البحث.

1- طرق جمع البيانات:

يتطلب أي بحث مجموعة من الطرق لجمع البيانات والطرق التي إعتدنا عليها في بحثنا هي:

- البيانات الثانوية:

- وثائق المؤسسة الداخلية للتعرف على مختلف الخدمات المرقمنة والتي تناولناها في المبحث التطبيقي الأول.
- البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال تصميم إستبانة إجراء مقابلة مع أحد مسؤولي المصالح في المؤسسة وبعض المؤشرات التي تدعم البحث.
- المقابلة: لقد إستخدمنا في هذه الدراسة المقابلة مع السيد محمد لعمرى رئيس مصلحة الإستثمار البريدي والمصالح النقدية في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-، وطرح بعض الأسئلة الشفوية والإستفادة منها لمعرفة دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية في الوحدة.
- الإستبيان: فالإستبيان بأشكاله المختلفة هو وسيلة لجمع البيانات الأولية التي تكون في معزل عن الباحث وهو عبارة عن مجموعة من الأسئلة يتم إعدادها من قبله للتقرب من المستجوبين ومعرفة آرائهم، وكان هدفنا من الإستبيان هو معرفة رأي العاملين في دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية بالوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-.

2- بناء أداة الإستبيان:

بعد الإعتداد على مجموعة من المراجع المتعلقة بموضوع الدراسة ومتغيراته وخاصة الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، وإضافة إلى آراء وأفكار الأستاذة المشرفة، قامت الطالبات بتطوير الإستبيان لتحقيق الأهداف المرجوة من البحث وجاء الإستبيان على النحو التالي (انظر الملحق رقم 3):

1. الجزء الأول: يحتوي على المعلومات العامة للمبحوثين، وهي: الجنس، السن، المستوى التكويني والتأهيلي، الخبرة.

2. الجزء الثاني: يحتوي على محاور الإستبيان:

✓ **المحور الأول:** خاص بالمتغير المستقل والذي يتمثل في "الرقمنة" بأبعادها، وتتضمن (17) عبارة وتهدف إلى التعرف على واقع الرقمنة من وجهة نظر العاملين في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-، موزعة على أبعادها التي تم إختيارها في هذه الدراسة وذلك كما يلي:

- الأجهزة والمعدات: وتم تقسيم العبارات من (1-4).
- البرمجيات: وتم تقسيم العبارات من (5-8).
- نظم الاتصالات: وتم تقسيم العبارات من (9-13).
- الأفراد: وتم تقسيم العبارات من (14-17).

✓ **المحور الثاني:** فخصص لدراسة المتغير التابع والمتمثل في "أداء الخدمة العمومية" ويتضمن (12) عبارة تهدف للتعرف على واقع أداء الخدمة العمومية داخل الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة.

جدول رقم (03): متغيرات الدراسة

عدد الفقرات	الأبعاد	المتغيرات	
04	. الأجهزة والمعدات	الرقمنة	المتغير المستقل
04	. البرمجيات		
05	. نظم الإتصال		
04	. الأفراد		
12		أداء الخدمة العمومية	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: اختبار مقياس الإستبيان

أولاً: الطريقة المستخدمة في سلم القياس.

وكانت وفق سلم لمقياس ليكارت الثلاثي (موافق، محايد، غير موافق).

ومن أجل تحديد إتجاه فقرات الأداة والمتوسط المرجح للآراء المستجوبين، وزعت الأوزان والمتوسطات كالتالي:

➤ **حساب المتوسط المرجح:**

جدول رقم(04): متوسط المرجح لإتجاه رأي العينة

المقياس	إتجاه الرأي مقياس ليكارت الثلاثي	المستوى والأهمية النسبية
غير موافق	1- 1.66	منخفض
أحيانا	1.67- 2.33	متوسط
موافق	2.34- 3	مرتفع

المصدر: بالاعتماد على المناهج الإحصائية

ثانيا : ثبات أداة الدراسة

صدق محتوى الإستبيان:

بهدف التأكد من قدرة أداة جمع البيانات المستخدمة في الدراسة، يرتبط صدق الأداة بمدى الذي يقيس فيه الأداة ما يفترض أن يقوم بقياس الغرض المحدد الذي صممت من أجله، إعتدنا في اختبار صدق الأداة -الإستبيان- على عرضها على مجموعة من الأساتذة.(أنظر الملحق رقم 2)

ثبات أداة الإستبيان: تم دراسة ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ (α Cronbach's)، والناتج المتحصل عليها تظهر في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): نتائج معاملات الثبات

الأبعاد	عدد العبارات	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	معاملات الصدق
الرقمنة	17	,870	0.932
أداء الخدمة العمومية	12	,910	0.953
الاستبيان	29	0,915	0.956

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25.

من خلال الجدول السابق يتبين أن معامل ثبات الإتساق الداخلي "ألفا كرونباخ" لإستبيان الدراسة بلغت قيمته (0.915) وهي قيمة مرتفعة، كما يعتبر معاملا لثبات لمتغير الرقمنة وأداء الخدمة العمومية مقبولا ومناسب لأغراض الدراسة، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة الدراسة لذلك نقول أنه يمكن الإعتماد على هذه الأداة في الدراسة الميدانية مما يجعلنا على ثقة كاملة بصحتها وصلاحياتها.

يقصد بصدق الأداة قدرة الإستبيان على قياس المتغيرات الذي صمم لقياسها، فهي تتضمن فقرات صلة بالمتغيرات التي تعمل على قياسها، وأن مضمونها يتفق مع الغرض الذي صمم لأجله.

وللتحقق من صدق الإستبيان المستخدم في الدراسة تم حساب معامل صدق المحك من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول التالي، إذ نجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث ما قيمته (0.956) وهو معامل مرتفع جدا ومناسب لأغراض وأهداف هذه الدراسة، كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق لأبعاد الدراسة كبيرة جدا ومناسبة لأهداف هذه الدراسة بهذا يمكننا القول أن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

المطلب الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، خصائص عينة البحث.

الفرع الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي باستخدام برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS.V25)، حيث تم الإعتماد على بعض الإختبارات، بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية: لمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد إستجابات أفرادها إتجاه عبارات المحاور الرئيسية التي تتضمنها أداة الدراسة.
- المتوسط الحسابي: يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها إستخداما، حيث أن إستخدامه لإجابات عينة الدراسة على الإستبانة يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد العينة.
- الإنحراف المعياري: وهو مقياس من مقاييس التشتت، يستخدم لقياس وبيان تشتت إجابات مفردات عينة الدراسة حول وسطها الحسابي، ويكون هناك إتفاق بين أفراد العينة على فقرة معينة إذا كان إنحرافها المعياري قليلا.
- معامل الثبات ألفا كرونباخ: وذلك لإختبار مدى الإعتمادية على أداة جمع البيانات المستخدمة في قياس المتغيرات التي إشتملت عليها الدراسة.
- معامل بيرسون: لدراسة الإتساق الداخلي لعبارات الإستبيان.
- اختبار معامل الالتواء والتفلطح: لتحديد إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.
- الإنحدار الخطي البسيط: وذلك لإختبار تأثير المتغير المستقل المتمثل في الرقمنة على المتغير التابع المتمثل في أداء الخدمة العمومية.
- إختبار anova: لقياس الفروق بين متوسطات المتغيرات المستقلة والمتغير التابع .
- إختبار T: لعينتين مستقلتين.

الفرع الثاني: خصائص عينة البحث واختبار التوزيع الطبيعي.

أولاً: خصائص عينة البحث: فيما يلي سيتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمعلومات العامة لأفراد عينة البحث من حيث الجنس، السن، المستوى التكويني ولتأهيلي للعامل، والخبرة.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المعلومات العامة

المتغير	فئات المتغير	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	28	%71.8
	أنثى	11	%28.2
	المجموع	39	%100
السن	أقل من 30 سنة	1	%2.6
	من 30 إلى 40 سنة	8	%20.5
	من 41 إلى 51 سنة فما فوق	30	%76.9
	المجموع	39	%100
المستوى التكويني والتأهيلي للعامل	إطار	18	%46.2
	عامل	15	%38.5
	تقني	4	%10.3
	آخر	2	%5.1
	المجموع	39	%100
الخبرة	أقل من 5 سنوات	2	%5.1
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	9	%23.1
	أكثر من 10 سنوات	28	%71.8
	المجموع	39	%100

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25.

من الجدول أعلاه نجد أن:

- متغير الجنس: يتضح من الجدول أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث، إذ بلغ عددهم 28 فرد بنسبة %71.8 من العينة المستجوبة، بالمقابل فإن نسبة الإناث بلغت %28.2 بعدد 11 مستجيبة.
- متغير السن: نلاحظ من الجدول أن أفراد العينة ينتمون إلى مجال السن (من 41 إلى 51 سنة) فما فوق بنسبة %76.9، وبعدها تأتي الفئة التي تنتمي للمجال (من 30 إلى 40 سنة) وأخيراً (أقل من 30 سنة) وهو فرد واحد، ومن خلال هذه النتائج يمكننا تفسيرها أن أغلب الفئة المستجوبة من الشباب أي أنهم ينتمون إلى السن الذي يتمتع بالنشاط وإنتاجية أكثر

ومن المحبين للتعلم والتطور خاصة المجال التكنولوجي الذي أصبح يتداخل في جميع الحياة اليومية بالإضافة إلى متطلبات القطاع -بريد الجزائر- الذي أصبح يعتمد على العديد من التطبيقات الإلكترونية في تقديم خدماته للمواطنين.

- متغير المستوى التكويني والتأهيلي للعامل: يتضح من الجدول أن المستوى التكويني والتأهيلي للعامل بصفة إطار نسبتهم 46.2% وهي أعلى نسبة، وتليها نسبة 38.5% لمستوى عامل، بعد ذلك يأتي مستوى تقني 10.3%، وأخيرا مستوى أخرى بعدد فردين، ويمكننا القول أن المستوى التكويني والتأهيلي للعاملين هو مستوى عالي لأغلب العينة المستجوبة مما يخدم الدراسة .

- متغير الخبرة: يتضح من الجدول أن الخبرة المهنية التي يملكها أغلب العاملين في المؤسسة هي أكثر من 10 سنوات بنسبة 71.8%، وتليها الخبرة المهنية من من 5 سنوات إلى 10 سنوات بنسبة 23.1%، وأخيرا الخبرة أقل من 5 سنوات وهي خاصة بعاملين فقط وهي أقل نسبة، ويمكننا القول أن أغلب العاملين في المؤسسة لديهم خبرة عالية في المجال مما يساعد على تحقيق أهداف الدراسة.

ثانيا: اختبار التوزيع الطبيعي.

قبل القيام بتحليل محاور الإستبيان فإننا سنقوم باختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات البحث وهو ضروري في حالة إختبار الفرضيات، وسنقوم بحسابه من خلال معامل الإلتواء والتفطح (*SKewness et Kurtosis*)، ومن بين الدراسات في هذا المجال نجد دراسات تقول أن *SKewness* يجب أن يكون محصور بين (-1،1) و *Kurtosis* محصور بين (-3،3).

الجدول رقم (07): نتائج معامل الالتهواء والتفطح *SKewness et Kurtosis*

معامل التفطح <i>Kurtosis</i>		معامل الالتهواء <i>Skewness</i>		معامل التناظر	البعد
<i>Statistique</i>	<i>Erreur std</i>	<i>Statistique</i>	<i>Erreur std</i>		
,749	,741	-1,156	,378	,46667	الرقمنة
2,003	,741	-1,623	,378	,39677	أداء الخدمة العمومية

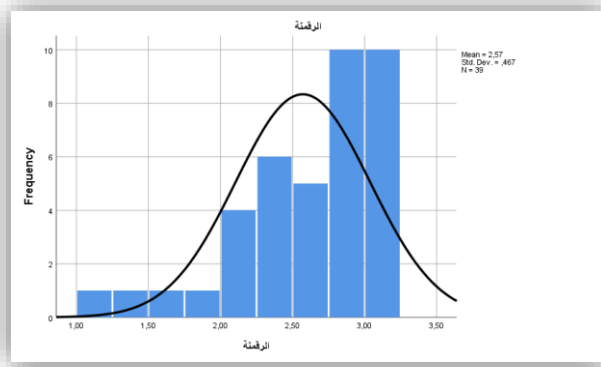
المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25.

نلاحظ من خلال الجدول السابق معاملات الإلتواء والتفطح حيث كانت النتائج كالتالي:

محور الرقمنة إذ بلغ معامل الإلتواء *Skewness* -1,15 وهي محصورة في المجال 1 و -1، أي أن التوزيع الطبيعي للمتغيرات للمحور ملتوي نحوي اليسار، بينما معامل التفطح *Kurtosis* للمحور قدر 0,749 وهي محصورة بين 3 و -3 .

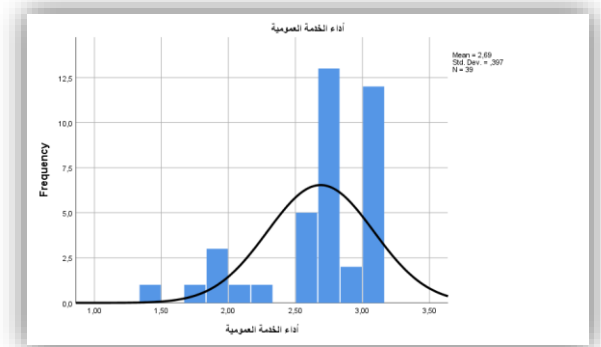
محور أداء الخدمة العمومية : يلاحظ أن معامل الإلتواء بلغ $-1,62$ وهي قيمة محصورة بين 1 و -1 ، وتفسر أن الإلتواء في التوزيع الطبيعي للعينة نحوى اليسار، بينما معامل التفلطح قدر بـ $2,003$ وهي محصورة بين 3 و -3 وقريبة منها وهذا يعنى أن التوزيع الطبيعي لأراء العينة لبعء أداء الخدمة العمومية فقد يكون هناك أكثر من توزيع لهم نفس المتوسط الحسابي. والأشكال التالية توضح نتائج الجدول السابق:

الشكل رقم (03) : التوزيع الطبيعي



المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.V25.

الشكل رقم (04) : التوزيع الطبيعي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25.

من خلال ما تم التوصل إليه سابقا يتضح أن جميع بيانات البحث تتوزع توزيعا طبيعيا، ويعد ذلك شرطا لإجراء تحليل الإنحدار لضمان الوثوق بنتائجه.

المبحث الثالث : تحليل النتائج ومناقشة الفرضيات

المطلب الأول: تحليل النتائج

في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل محاور الاستبيان بغية الإجابة على أسئلة البحث، حيث تم استخدام الإحصاء الوصفي وهذا بالاعتماد على معاملا المتمثلة المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري لقياس توجه آراء العينة هذا من جهة، ومن جهة ثانية تم الإعتماد على مقياس ليكارت الثلاثي لإجابات أفراد عينة البحث عن فقرات الاستبيان المتعلقة بالمحورين: الرقمنة وأداء الخدمة العمومية.

الفرع الأول : عرض نتائج الرقمنة في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-.

من خلال هذا الفرع ستنم دراسة مستوى كل بعد من أبعاد الرقمنة على حدى في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-.

أولا: مستوى الأجهزة والمعدات في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-

الجدول رقم (08): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأجهزة والمعدات

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى
1.	يسعى بريد الجزائر إلى توفير العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاته (طابعات، ماسحات ضوئية ..الخ).	2,72	,647	01	مرتفع
2.	يتم تحديث وتجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية مستمرة.	2,26	,938	04	متوسط
3.	يستعمل بريد الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحتها.	2,67	,662	02	مرتفع
4.	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل.	2,38	,877	03	مرتفع
الأجهزة والمعدات		2,5064	,59738		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25.

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن بعد "الأجهزة والمعدات" قد بلغ متوسطه الحسابي المرجح 2,50 وانحراف معياري 0,59 بمستوى مرتفع، وهذا يفسر إعتماد الوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة على أجهزة والمعدات التكنولوجية ومدى أهميتها بالنسبة لأداء خدمات ذات جودة إذ أن أغلب المعاملات أصبحت آلية وتعتمد على التكنولوجيا. وقد جاءت نتائج تحليل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لهذا البعد أغلبها بمستوى مرتفع، فقد جاءت عبارة " يسعى بريد الجزائر إلى توفير العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاته (طابعات، ماسحات ضوئية ..الخ)" بالترتيب الأول بمتوسط 2,72 وانحراف معياري 647، والتي تعكس مدى إهتمام المؤسسة بإملاك أجهزة تمكنها من تأدية مهامها بكفاءة وفعالية، تليها

بالترتيب والمستوى نفسه عبارة " يستعمل بريد الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها" بمتوسط 2,67 وإنحراف 0,66 ، أما العبارة " يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل" بمتوسط 2,38 وإنحراف 0,87 وهذا نظرا لأهمية الأجهزة والحرص على عدم توقفها لكي لا يتعطل العمل، أما العبارة " يتم تحديث وتحديد عتاد الحاسوب بصفة دورية مستمرة" كانت بالمستوى المتوسط والذي يظهر عدم رضى العينة المستجوبة حول عملية تحديث أجهزة المؤسسة والتي تتم ولكن بصفة غير دورية ما يؤثر على أداء الخدمة على المدى البعيد.

ثانيا: مستوى البرمجيات في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-

الجدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبريد الجزائر

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى
1.	يستخدم بريد الجزائر في عمله برمجيات حاسوبية متطورة.	2,44	,852	04	مرتفع
2.	يعمل بريد الجزائر على تحديث برمجياته باستمرار لمواكبة ما هو جديد.	2,69	,655	03	مرتفع
3.	تساعد البرمجيات المستخدمة على أداء المهام.	2,74	,595	02	مرتفع
4.	يتوفر لدى بريد الجزائر برامج وتطبيقات خاصة.	2,82	,556	01	مرتفع
البرمجيات		2,6731	,50378		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعث البرمجيات بلغ 2,67 وإنحراف معياري 0,50 وهو ما يوافق توجيه آراء العينة نحو الموافقة بمستوى مرتفع.

وقد جاءت العبارة " يتوفر لدى بريد الجزائر برامج وتطبيقات خاصة" بمتوسط 2,82 وإنحراف 0,556 ، حيث تعتمد المؤسسة على برمجيات مالية خاصة لتأدية الخدمة والتي توفرها مؤسسة بريد الجزائر لتضمن أداء الخدمات بفعالية وهذا ما أكدته مسؤول المؤسسة من خلال نتائج المقابلة الذي أكد على وجود تطبيقات خاصة من بينها التعاملات التي تتم مع التجار من أجل تسهيل عدم تنقل التجار إلى المؤسسة من أجل أداء مختلف الخدمات، تليها " تساعد البرمجيات المستخدمة على أداء المهام" بمتوسط 2,74 وإنحراف 0,59 ، حيث تسمح هذه البرمجيات بتحقيق كفاءة وسرعة إنجاز العمليات المالية في وقت قياسي ، وتليها بالترتيب الثالث عبارة " يعمل بريد الجزائر على تحديث برمجياته باستمرار لمواكبة ما هو جديد" بمتوسط 2,69 وإنحراف 0,566 أي أن المؤسسة تقوم بعملية التحديث دوري للبرمجيات لمواكبة كل ما هو جديد من جهة وتحقيق سياسة الحكومة في تطبيق مبدأ

الخدمة الإلكترونية وتقريبها من المواطن بالتالي تحقيق التحسن المستمر لضمان أداء الخدمة، بالإضافة إلى إستخدام برمجيات حاسوبية متطورة كما هو موضح فبالعبارة الأخيرة " يستخدم بريد الجزائر في عمله برمجيات حاسوبية متطورة" بمتوسط 2,44 . من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن بعد "البرمجيات" من حيث الأهمية النسبية كانت بمستوى مرتفع وهذا راجع إلى حرص المؤسسة على توفير البرمجيات الحديثة في المؤسسة التي تواكب التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات وأداء الخدمات العمومية بكفاءة وفعالية.

ثالثا: مستوى نظم الاتصالات في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-

الجدول رقم (10): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده نظم الاتصال

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى
1.	تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف بريد الجزائر المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات والسرعة في إنجاز الأعمال.	2,69	,694	03	مرتفع
2.	تملك وحدة البريد شبكات اتصال خارجية (إكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات علاقة.	2,49	,756	04	مرتفع
3.	تملك وحدة البريد شبكة اتصالات داخلية (الأنترانت) تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات.	2,74	,595	02	مرتفع
4.	يتوفر بريد الجزائر على شبكة انترانت ذات تدفق عالي ويمتاز باستمرارية مما يسهل عملية الاتصال والسرعة في إنجاز المهام.	2,10	,912	05	متوسط
5.	يتوفر بريد الجزائر على موقع إلكتروني يحتوي على معلومات حول خدماتها.	3,00	,000	01	مرتفع
نظم الاتصالات		2,6051	,45995		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج *SPSS.V25..*

يلاحظ من خلال الجدول نتائج تحليل الإحصائي لبعده نظم الاتصالات إذ بلغ متوسط الحسابي المرجح 2,60 وانحراف معياري 0,45 وهذا يعني موافقة العينة المستجوبة حول هذا البعد.

إذ يلاحظ من خلال النتائج أن أغلب عبارات هذا البعد جاءت بالمستوى مرتفع إذ أن المتوسط الحسابي محصور بين 2,49 و3 وهذا يعني إهتمام المؤسسة بتوفير معلومات بطريقة تسمح بالوصول السريع والسهل من خلال توفير موقع إلكتروني يقربها من الزبون يتعرف من خلاله على مختلف الخدمات التي توفرها المؤسسة مع تقديم شروحات وطرق الحصول على هذه الخدمات وهذا ما أشارت إليه العبارة " يتوفر بريد الجزائر على موقع إلكتروني يحتوي على معلومات حول خدماتها" والتي جاءت بالترتيب الأول بمتوسط 3 وانحراف معياري 0 وهو ما يعني إن أغلبية العينة المستجوبة أجمعت بالموافقة عن هذه العبارة.

وقد جاءت العبارة " يتوفر بريد الجزائر على شبكة أنترانت ذات تدفق عالي ويمتاز بإستمرارية مما يسهل عملية الإتصال والسرعة في إنجاز المهام" بمستوى متوسط بلغ 2,10 وانحراف 0,91 وهذا الإشكال تعاني منه أغلب المؤسسات الجزائرية إذ تعاني من بعض الإنقطاع في تزويد خدمات الأنترنت إلا أنهم يتحفظون على مستوى تدفق شبكة الأنترنت (باستعمال الأنترنت من هاتف الشخصي) وهذا من أجل تقديم أحسن الخدمات وعدم إنقطاعها .

ونستطيع تفسير هذه النتائج بمدى إهتمام بريد الجزائر وحدة ورقلة بنظم الإتصالات الحديثة في المؤسسة التي تسهل على العامل والزبون تلقي الخدمات وفي وقت قصير ما يسمح بانتقال المعلومات ذات الأهمية والتي من شأنها تلبية حاجيات العاملين في أداء مهامهم وتحقيق رضا الزبون حين يتلقى الخدمة المطلوبة بجودة عالية.

رابعا: ما مستوى بعد الأفراد في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-؟

الجدول رقم (11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لبعده الأفراد

الرقم	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى
1.	يملك بريد الجزائر موارد بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة.	2,56	,788	02	مرتفع
2.	تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم.	2,67	,662	01	مرتفع
3.	يعمل بريد الجزائر على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية.	2,46	,822	03	مرتفع
4.	يعمل بريد الجزائر على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني الرقمي.	2,31	,832	04	مرتفع
الأفــــراد		2,5000	,66392		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعده الأفراد بلغ 2,50 وانحراف معياري 0,66 وهو ما يوافق مستوى مرتفع.

حيث جاءت العبارة " تناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم" بالترتيب الأول بمتوسط 2,67 وانحراف 0,662 وهذا ما يوافق التوزيع التكراري لمتغير السن إذ لاحظنا أن أغلبهم من الفئة الشبابية ومن ذوي حاملي الشهادات الجامعية إذ تميل هذه الفئة لإستكشاف كل ما هو متعلق بالتكنولوجيا خاصة مع تداخلها في كافة جوانب الحياة من جهة ومع ما يتطلبه القطاع من خصائص تتوفر في الأفراد، وهذا ما يوافق عبارة ذات الترتيب الثاني " يملك بريد الجزائر موارد بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة" التي جاءت بمتوسط حسابي 2,56.

وهذا وقد جاءت العبارة "يعمل بريد الجزائر على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال إستخدام التكنولوجيا الرقمية" بالترتيب الثالث بمتوسط 2,46 وانحراف 0,822، وفي الأخير "يعمل بريد الجزائر على إستقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني الرقمي" بمتوسط 2,31 وانحراف 0,832، وهذا التباين في آراء العينة راجع لطبيعة البرامج التدريبية والتي تكون حسب المنصب ولا يخضع لها جل الأفراد بالإضافة أن إستقطاب الموظفين أصحاب الخبرات والمهارات التكنولوجية ليس المعيار الوحيد الذي يتم على أساسه توظيف الموظفين الجدد إنما يرجع لعدة معايير خاصة جانب التعاملات المالية.

مستوى القبول لعدد الأفراد كان مرتفع وهذا يدل على التوجه القوي لوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة- في تبني الرقمنة في جميع خدماتها والسعي على تكوين عمالها وإستقطاب الكفاءات ذوي الخبرة من أجل عرض الخدمات بشكل يرضي الزبون.

والجدول التالي يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الرقمنة وأبعادها المعتمدة:

الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الرقمنة

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى
الأجهزة والمعدات	2,5064	,59738	03	مرتفع
البرمجيات	2,6731	,50378	01	مرتفع
نظامالاتصالات	2,6051	,45995	02	مرتفع
الأفراد	2,5000	,66392	04	مرتفع
الرقمنة	2,5712	,46667		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

يلاحظ من خلال الجدول أن المتوسط الحسابي لمحور الرقمنة بلغ 2,57 بانحراف معياري 0,46 بمستوى مرتفع ويدل هذا على أن هناك إتفاف من طرف أفراد العينة على وجود مستوى مرتفع من الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر وفقاً لإجابات المستجيبين.

وقد جاء بعد البرمجيات بالترتيب الأول وهذا راجع لخصوصية القطاع الذي يتطلب برمجيات خاصة تلبي إحتياجات الزبون من ناحية ، ومن ناحية أخرى تحقق إستراتيجية المؤسسة في تحقيق مبدأ الحوكمة في تقريب الخدمة من المواطن وتوفيرها على مدار الساعة ، يليها بعد نظم الإتصال حيث أن أهمية هذا البعد تكمن في توفر سبل الإتصال الأنترنت التي تعتمد عليها المؤسسة في أداء الخدمة، وتوفر المعلومات للزبائن سواء حول المؤسسة أو الخدمات التي تقدمها، ثم بعد الأجهزة والمعدات بمتوسط 2,50 والتي جاءت بفارق بسيط مع بعد الأفراد بمتوسط 2,50 فالمؤسسة تسعى لتوفير الوسائل التي تلبي إحتياجات العمل وتسعى جاهدة لتوفير الأفراد ذوي المهارة لتحقيق هدف المؤسسة.

وبالتالي :

فإن مستوى جاهزية مؤسسة الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة- لتطبيق الرقمنة في عملياتها مرتفع

الفرع الثاني: مستوى أداء الخدمة العمومية في الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-

وللإجابة على هذا التساؤل سوف نقوم بتحليل النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري أداء الخدمة العمومية

الرقم	الفقرة /السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى
1.	ساعدت الرقمنة على تحسين أداء الخدمات العمومية بشكل أفضل من السابق للمساهمة في سرعة تحقيق الأهداف المسطرة في المؤسسة محل الدراسة.	2,92	,270	01	مرتفع
2.	ساهمت الرقمنة في تطور قدرة المصالح البريدية في التغلب على شبكات العمل المتوقعة أثناء تقديم خدماتها.	2,85	,366	02	مرتفع
3.	حققت الرقمنة تخفيض في الدورة الزمنية المستغرقة في لحظة إستلام طلب المواطن للخدمة إلى لحظة تسليمه هذه الخدمة.	2,85	,432	02	مرتفع
4.	عملت الرقمنة على تخفيض عبء ظروف العمل (صعوبات ،متطلبات ،ضغوطات ... الخ) في تأدية الخدمات الإدارية في البريد.	2,69	,655	06	مرتفع
5.	حققت الرقمنة زيادة كبيرة في تنفيذ طلبات المتعاملين بشكل أسرع من ذي قبل.	2,74	,595	04	مرتفع
6.	حققت الرقمنة زيادة مهمة في مداخل المؤسسة	2,77	,485	03	مرتفع
7.	حققت الرقمنة المطبقة في مصالح البريد أسلوب الإدارة بلا أوراق بشكل فعلي.	1,92	,900	07	متوسط
8.	ساهمت الرقمنة في رفع مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات المقدمة (خاصة المعاملات الرقمية).	2,67	,621	05	مرتفع
9.	حققت الرقمية زيادة معتبرة في تصفية مشاكل إجراءات فتح حساب لصالح طالبي الخدمة.	2,67	,701	05	مرتفع
10	يهتم بريد الجزائر بشكاوي و إستفسارات المواطنين.	2,67	,662	05	مرتفع
11	ساهمت عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل.	2,77	,583	03	مرتفع
12	ساهمت عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في البريد.	2,74	,637	04	مرتفع
	أداء الخدمة العمومية	2,6880	,39677		مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط المرجح لبعء أداء الخدمة بلغ 2,68 وإخلاف معياري 0,39 بمستوى مرتفع وهذا يعكس موافقة العينة المستجوبة على فقرات هذا المحور.

إذ نلاحظ أن أغلب فقرات هذا المحور بمستوى مرتفع حيث تتراوح متوسطاتها الحسابية بين 2,92 و 2,69 , حيث جاءت العبارة " ساعدت الرقمنة على تحسين أداء الخدمات العمومية بشكل أفضل من السابق للمساهمة في سرعة تحقيق الأهداف المسطرة في المؤسسة محل الدراسة " بالترتيب الأول بمتوسط 2,92 وإخلاف 0,270، تليها العبارتين " ساهمت الرقمنة في تطور قدرة المصالح البريدية في التغلب على شبكات العمل المتوقعة أثناء تقديم خدماتها" و "حققت الرقمنة تخفيض في الدورة الزمنية المستغرقة في لحظة إستلام طلب المواطن للخدمة إلى لحظة تسليمه هذه الخدمة. " بمتوسط 2,85 وإخلاف معياري 0,366 و 0,432 على التوالي، أما العبارة التي جاءت بالترتيب الثالث "حققت الرقمنة زيادة مهمة في مداخيل المؤسسة " و " ساهمت عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل. " بمتوسط 2,77 وإخلاف 0,485 و 0,583 ، أما الترتيب الرابع فقد جاءت عبارتين هما " حققت الرقمنة زيادة كبيرة في تنفيذ طلبات المتعاملين بشكل أسرع من ذي قبل " و " ساهمت عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في البريد " بمتوسط حسابي 2,74 وإخلاف معياري 0,595 و 0,637 ، تليهم ثلاث عبارات هي " ساهمت الرقمنة في رفع مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات المقدمة (خاصة المعاملات الرقمية)" و " حققت الرقمية زيادة معتبرة في تصفية مشاكل إجراءات فتح حساب لصالح طالبي الخدمة" وعبارة "هتم بريد الجزائر بشكاوي و إستفسارات المواطنين" بمتوسط حسابي 2,67 وإخلاف معياري على التوالي 0,621 و 0,710 و 0,662، العبارة ذات الترتيب السادس نجد "عملت الرقمنة على تخفيض عبء ظروف العمل (صعوبات، متطلبات، ضغوطات... الخ) في تأدية الخدمات الإدارية في البريد" بمتوسط حسابي 2,69 وإخلاف 0,655 ، وفي الأخير نجد عبارة "حققت الرقمنة المطبقة في مصالح البريد أسلوب الإدارة بالأوراق بشكل فعلي" بمتوسط حسابي 1,92 والتي جاءت بمستوى متوسط، وحيث تفسر هذه النتائج أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية وتطوير قطاع البريد في الجزائر من خلال تمكينه من أداء مهامه بكفاءة وفعالية ، والتقليل من الوقت المستغرق وتقريب خدماتها من المواطنين بإعتماد هذه المؤسسة على العديد من الخدمات التي توفرها عن بعد وهو ما أدى لتحقيق رضا زبائنها الأمر الذي رفع من مداخيل المؤسسة بصورة قياسية وهذا لإعتماد أغلب المواطنين على خدماتها التي توفرها على مدار الساعة، كما مكنت الرقمنة المؤسسة من الإجابة حول استفسارات الزبائن وحل المشكلات في وقت قياسي وبالتالي تخفيف عبء ظروف العمل على الموظفين، ورغم هذه الإمتيازات إلا أن المؤسسة لا تزال تعتمد على الأسلوب الإداري التقليدي بالإعتماد على أدوات تكنولوجيا المعلومات

وفي الأخير يمكننا أن نرجح هذا المستوى المرتفع- في تحسين أداء الخدمة العمومية في المؤسسة إلى إنتهاج الدولة في تنفيذ برنامج رقمنة الخدمات العمومية لتحسين من جودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين وتقريب الإدارات العمومية منهم ، حيث زاد هذا الاهتمام في السنوات الأخيرة خاصة بعد الأزمة الصحية التي إجتاحت العالم .

وبالتالي :

فإن مستوى أداء الخدمات العمومية في مؤسسة الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة- مرتفع

المطلب الثاني: إختبار الفرضيات

الفرع الأول :العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

من أجل اختبار الفرضية المتعلقة بقياس مدى وجود علاقة إرتباطية بين متغير التابع أداء الخدمة العمومية والمتغير المستقل تطبيق الرقمنة قمنا بتطبيق اختبار بيرسون لمعرفة قوة واتجاه العلاقة بين أبعاد الدراسة والمتمثلة (أجهزة ومعدات ،البرمجيات ،نظم الاتصالات ،الأفراد) كمتغيرات مستقلة والمتغير التابع وهو أداء الخدمة العمومية .

من أجل ذلك قمنا بتجزئة الفرضية إلى فرضية صفرية (فرضية العدم) وفرضية القبول كما يلي :

H_0 : لا يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وأداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر

H_1 : يوجد ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وأداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر

وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول أدناه

الجدول رقم (14) العلاقة الارتباطية بين الرقمنة وأداء الخدمة العمومية

معامل الارتباط		أداء الخدمة العمومية
الأجهزة والمعدات	Pearson Correlation	,552**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
البرمجيات	Pearson Correlation	,499**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	39
نظاما لاتصالات	Pearson Correlation	,588**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
الأفراد	Pearson Correlation	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39
الرقمنة	Pearson Correlation	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000
	N	39

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

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن النتائج أظهرت وجود علاقة ارتباطية بين تطبيق الرقمنة وأداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر، حيث بلغت قيمة الارتباط 69,8% وهي دالة إحصائية، حيث بلغت قيمة المعنوية $0.05 < sig = 0.000$.

ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 والتي تؤكد على وجود ارتباط ذو دلالة إحصائية بين تطبيق الرقمنة وأداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر

كما أكدت النتائج المبينة في الجدول أعلاه أن كل أبعاد الرقمنة لها علاقة ارتباطية بمتغير أداء الخدمات العمومية مما يؤكد على أهمية الرقمنة في أداء الخدمات.

الفرع الثاني: تحليل العلاقة التآثرية بين المتغير المستقل والمتغير التابع

ولدراسة أثر المتغير المستقل "تطبيق الرقمنة" على المتغير التابع "أداء الخدمة العمومية" في مؤسسة بريد الجزائر حيث تنص فرضية الدراسة على أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة على أداء الخدمات البريدية" سنستخدم تحليل الإنحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى، لأجل ذلك جزئنا الفرضية كما يلي:

H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر؛

H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر.

وأفرزت نتائج تطبيق الاختبار على ما يلي:

والجدول التالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

جدول رقم(15): الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,488	,474	,28775
a. Predictors: (Constant), الرقمنة				
b. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية				

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من الجدول السابق الذي يوضح معامل الارتباط الخطي بين الرقمنة كمتغير مستقل وأداء الخدمة العمومية كمتغير تابع بلغ 69,8 أي هناك علاقة إرتباطية قوية بين المتغيرات المدروسة، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع قدرت بـ 48,4 بمعنى أن 48,4 % من أداء الخدمة العمومية يعود الرقمنة والنسب المتبقية لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية أو الخطأ.

جدول رقم (16): نتائج تباين خط الانحدار الخطي بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,919	1	2,919	35,250	,000 ^b
	Residual	3,064	37	,083		
	Total	5,982	38			
a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), الرقمنة						

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من الجدول السابق نجد مايلي:

- ✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 2,919 ومجموع مربعات البواقي 3,064 ومجموع المربعات الكلي يساوي 5,982 ؛
- ✓ درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 37.
- ✓ معدل مربعات الانحدار هو 2,91 ومعدل مربعات البواقي 0,083؛
- ✓ قيمة تحليل تبيان لخط الانحدار هو 35,350؛
- ✓ مستوى الدلالة 0,000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05 فنرفضها، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

بما أن البيانات ملائمة لخط معادلة الانحدار يمكننا من خلالها بناء نموذج الدراسة بين تطبيق أسلوب الرقمنة وأداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر كما يلي:

جدول رقم (17): معادلة خط الانحدار بين المتغير التابع والمستقل

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,161	,261		4,444	,000
	الرقمنة	,594	,100	,698	5,937	,000

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن:

مقطع خط الانحدار يساوي 1,161 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+Bx$ ، أما ميل خط الانحدار المتعدد بالنسبة للمتغير المستقل، كما نلاحظ أن إشارة معامل $B\hat{e}t\alpha$ هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين أبعاد الرقمنة وأداء الخدمة العمومية، ومنه معادلة خط الانحدار هي:

$$Y=1,161 + 0.594 x$$

حيث:

Y : تمثل أداء الخدمة العمومية؛

X : تطبيق أسلوب الرقمنة.

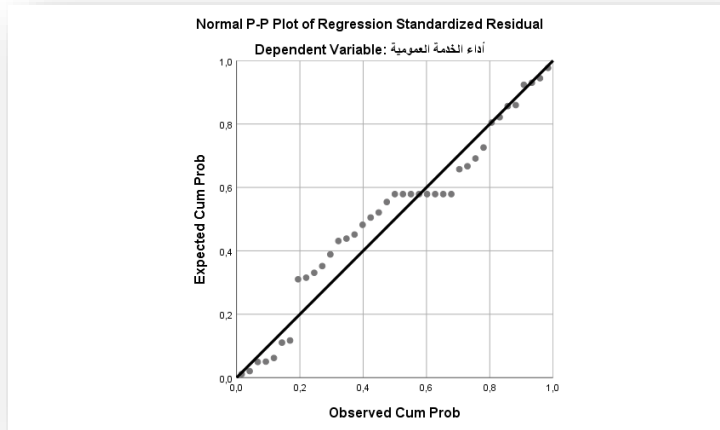
حيث توضح النتائج أن 59,4% من التحسين في الخدمات يرجع لتطبيق أسلوب الرقمنة، وباقي النسب تفسره عوامل أخرى.

وبالتالي من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى فإننا نرفض الفرضية الصفية H_0

ونقبل الفرضية البديلة H_1 يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة على أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر.

والشكل التالي يوضح معادلة خط الانحدار للرقمنة وأداء الخدمة العمومية:

الشكل رقم(04): معادلة الانحدار للرقمنة وأداء الخدمة العمومية



من أجل التعرف على نسبة تأثير كل بعد من أبعاد الرقمنة على أداء الخدمات العمومية، سنقوم بتطبيق الإنحدار الخطي المتعدد، وعلى إثر ذلك قمنا بتقسيم الفرضية الرئيسية إلى فرضيات جزئية كما يلي:

$H_1 =$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأجهزة والمعدات على أداء الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ؛

$H_2 =$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات على أداء الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ؛

$H_3 =$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم الاتصالات على أداء الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ؛

$H_4 =$ يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأفراد على أداء الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر ؛

وبتطبيق اختبار الانحدار المتعدد التدرجي تحصلنا على النتائج التالية:

جدول رقم (18): المتغيرات خارج النموذج

<i>Excluded Variables^a</i>						
Model	Beta In	T	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics	
					Tolerance	
1	الأجهزة والمعدات	,207 ^b	1,358	,183	,221	,608
	البرمجيات	,168 ^b	1,158	,254	,190	,680
	نظم الاتصالات	,257 ^b	1,678	,102	,269	,588
a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية						
b. Predictors in the Model: (Constant), الأفراد						

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

حيث نلاحظ في الجدول الأبعاد المستقلة المستبعدة من نموذج الدراسة والتي لا تؤثر على المتغير التابع المتمثل في الخدمات العمومية وهذه الأبعاد هي الأجهزة والمعدات والتي تقدر قيمة $Beta In = 0,207$ عند مستوى دلالة 0,183، وبعد

البرمجيات والتي تقدر قيمة $Beta In = 0,168$ عند مستوى دلالة 0,254، وبعد نظم الاتصال والتي تقدر قيمة 0.257 و $Beta In = 0,102$ عند مستوى دلالة 0,102، وهي جميعها أكبر من قيمة المعنوية 0,05، ومنه نرفض الفرضيات الجزئية H_1 و H_2 و H_3 .

ومن خلال ما تم التوصل إليه سيتم بناء نموذج الدراسة بناء على أبعاد الرقمنة ذات التأثير على تحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر، وهذا بدراسة تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع لتحديد أيها أكثر تأثير عليه.

وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (19): تحليل التباين لنماذج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,771	1	2,771	31,923	,000 ^b
	Residual	3,211	37	,087		
	Total	5,982	38			
a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية						
b. Predictors: (Constant), الأفراد						

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

من الجدول السابق نجد ما يلي:

- ✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 2,771 ومجموع مربعات البواقي هو 3,211 ومجموع المربعات الكلية يساوي 5,982.
- ✓ درجة حرية الانحدار هو 1 ودرجة حرية البواقي 37.
- ✓ معدل مربعات الانحدار هو 2,771 ومعدل مربعات البواقي 0.087.
- ✓ قيمة إختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 31,923
- ✓ مستوى دلالة الإختبار 0,000 أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0,05، فنرفضها، وبالتالي خطأ الانحدار يلائم المعطيات بطريقة .Stepwise

أما بالنسبة لدراسة معاملات الخط الانحدار فالجدول الموالي يوضح قيم معاملات الخط الانحدار بطريقة الانحدار المتعدد التدريجي

جدول رقم (20): معاملات الإنحدار لنماذج الإنحدار الخطي المتعدد التدريجي

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,671	,186		8,983	,000
	الأفراد	,407	,072	,681	5,650	,000

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

-بالنسبة للنموذج والمتضمن الأفراد كمتغير مستقل وأداء الخدمة العمومية المتغير التابع: وجود علاقة إرتباطية قوية تقدر ب 68,1 %، أي أن 46,3 من التباين الحاصل في أداء الخدمة العمومية يرجع للمتغير المستقل الأفراد والتي تعد من أهم الموارد التي تحقق نجاح المؤسسة.

وعليه معادلة الإنحدار بناء على النتائج ويتضمن بعد الأفراد كمتغير الأكثر تأثير في أداء الخدمة العمومية وهي نتيجة منطقية في المؤسسات العمومية حيث يعد المورد البشري من أهم الموارد التي تساهم في تحقيق الأداء وفي حالة المؤسسة محل الدراسة فإنها تعتمد على مورد بشري ذو كفاءة ومهارة في مجال تكنولوجيا المعلومات

$$Y = 1.671 + 0.407 X$$

حيث:

- Y: أداء الخدمة العمومية؛

- X: الأفراد

وعليه: المتغير المستقل الأكثر تأثيرا على أداء الخدمة العمومية في المؤسسة بريد الجزائر هو متغير الأفراد حيث كلما زاد اهتمام مؤسسة بريد الجزائر بموردها البشري بـ 0,407، كلما تحسن مستوى أداء الخدمة العمومية في المؤسسة.

الفرع الثالث: مناقشة نتائج فرضية الفروق

يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر تعزى لاختلاف المتغيرات الشخصية (الجنس، السن، مستوى التكوين، الخبرة المهنية).

أولا: متغير الجنس:

جدول رقم (21): إختبار T لدراسة فروق المتوسطات بين العينة تبعاً لمتغير الجنس بخصوص المتغير التابع أداء الخدمة العمومية

<i>Independent Samples Test</i>										
		<i>Levene's Test for Equality of Variances</i>		<i>t-test for Equality of Means</i>						
		<i>F</i>	<i>Sig.</i>	<i>t</i>	<i>Df</i>	<i>Sig. (2-tailed)</i>	<i>Mean Difference</i>	<i>Std. Error Difference</i>	<i>95% Confidence Interval of the Difference</i>	
									<i>Lower</i>	<i>Upper</i>
أداء الخدمة العمومية	<i>Equal variances assumed</i>	,144	,706	-,087	37	,931	-,01245	,14307	-,30233	,27744
	<i>Equal variances not assumed</i>			-,093	21,424	,926	-,01245	,13326	-,28925	,26435

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

يظهر من الجدول أعلاه لإختبار T أن مستوى المعنوية لإختبار ليفن لتجانس العينتين (ذكور - إناث) قد بلغ 0,144 مما يدل على وجود تجانس بين العينتين، أما مستوى المعنوية لإختبار T بلغ 0,931 و 0,926 وهما أكبر من مستوى المعنوية 0,05 وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر تعزى لمتغير الجنس.

تحليل التباين لدراسة فروق متوسطات لمتغير السن، المستوى والخبرة في المؤسسة محل الدراسة:

جدول رقم (22): تحليل التباين لدراسة فروق متوسطات

ANOVA						
أداء الخدمة العمومية						
		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
السن	Between Groups	,184	2	,092	,571	,570
	Within Groups	5,798	36	,161		
	Total	5,982	38			
مستوى التكوين	Between Groups	,003	3	,001	,007	,999
	Within Groups	5,979	35	,171		
	Total	5,982	38			
الخبرة المهنية	Between Groups	,778	2	,389	2,689	,082
	Within Groups	5,205	36	,145		
	Total	5,982	38			

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على نتائج SPSS.V25..

بالنسبة لمتغير السن أظهرت نتيجة تحليل التباين لمتغير السن للعاملين كانت قيمة Sig= 0,570، وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين بمتغير العمر في أداء الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر. بالتالي فإن متغير العمر لا يؤثر في أداء الخدمة العمومية في المؤسسة.

متغير مستوى التكوين، ظهرت نتيجة تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة للموظفين كانت قيمة Sig=0,999، وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين بمتغير مستوى التكوين في أداء الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر بالتالي فإن متغير مستوى التكوين لا يؤثر في أداء الخدمة العمومية في المؤسسة.

نتيجة تحليل التباين لمتغير سنوات الخبرة للموظفين كانت قيمة Sig=0,082، وهي أكبر من 0,05، وبالتالي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستجوبين بمتغير سنوات الخبرة بخصوصي أداء الخدمة العمومية بمؤسسة بريد الجزائر.

المطلب الثالث : مناقشة نتائج الدراسة

كما أسلفنا الذكر سابقا أمتغيرات الدراسة هي الرقمنة كمتغير مستقل أداء الخدمة العمومية كمتغير تابع، ومن خلال نتائج التحليل، سنحاول مناقشة النتائج المتحصل عليها في التالي:

الفرع الأول: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

1. تفسير نتائج الفرضية الفرعية الأولى: الخدمات المستحدثة في إطار تطبيق الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر.

أظهرت النتائج ان مؤسسة بريد الجزائر عملت على مواكبة التطور الرقمي من خلال تضمينها في إستراتيجياتها المنتهجة، وهذا مجموعة من الخطوات التي مكنتها من الوصول إلى النتائج الحالية، حيث زاد الإهتمام بمجال الرقمنة بعد الأزمة الصحية العالمية التي فرضت التباعد وتقليل تنقل الأفراد مما إستلزم على المؤسسة التكيف مع الوضع الذي فرض عليها بتقريب المواطن من المؤسسة بطريقة إلكترونية تمكنه من أداء مهامه عن بعد، وقد إستمر هذا التطور بعد الجائحة أيضا حيث عملت المؤسسة على إستحداث العديد من الخدمات التي تضمن لها الإستمرار على المدى البعيد.

2. تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثانية: جاهزية مؤسسة بريد الجزائري لتطبيق الرقمنة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظم الاتصالات، والإفراد) مرتفع، نفسر ذلك من خلال إجابات المبحوثين الذين أكدوا بدأ من بعد الأجهزة والمعدات التي يتم تحديثها وتحديثها بصفة دورية مستمرة، ثم بعد البرمجيات الذي أكد على حرص المؤسسة على توفير برمجيات حديثة تواكب التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات وأداء الخدمات بكفاءة وفعالية، وأن مؤسسة بريد الجزائر تهتم بعد نظم الاتصالات الذي يقوم بالتسهيل على العامل والزبون في تلقي الخدمات في وقت قصير وتحقيق رضا الزبون في تلقي هذه الخدمات بجودة عالية، وأخيرا أن بعد الأفراد الذي دل على التوجه القوي لمؤسسة بريد الجزائر في تبني الرقمنة في جميع خدماتها والسعي على تكوين عمالها وإستقطاب كفاءات ذوي خبرة من أجل عرض خدماتها بشكل يرضي الزبون.
3. تفسير نتائج الفرضية الفرعية الثالثة: مستوى أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر مرتفع.

بناء على النتائج الإحصائية التي أكدت قبول الفرضية البديلة التي تنص على مستوى أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر مرتفع، يرجع تفسير هذه النتيجة لإجابات العينة المستجوبة حول فقرات البعد، حيث أن الرقمنة تعد من متطلبات العصر الحالي الذي يعتمد على بمدى توفير المؤسسات للمعلومات والخدمات بصورة إلكترونية تقلل من عمليات التنقل خاصة في الوقت الحالي، ومع الإنتشار الواسع لاستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال في كافة نواحي الحياة الاجتماعية، فمع كل هذه المزايا التي توفرها إدخال الرقمنة في أداء الخدمات حقق العديد من النتائج منها الجودة في الخدمة، والسرعة في الحصول عليها وغيرها من الفوائد.

4. تفسير نتائج الفرضية الرابعة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات العمومية.

بناء على النتائج الإحصائية التي أكدت قبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر دلالة إحصائية لتطبيق أسلوب الرقمنة (أبعادها) على أداء الخدمات العمومية، من خلال توصلنا أنه توجد علاقة طردية قوية بين الرقمنة وتحسين أداء الخدمة العمومية في مؤسسة محل الدراسة وهذا ما يؤكد على أهمية الرقمنة في أداء الخدمات .

في المقابل توصلنا لكون بعد الأفراد هو البعد ذو التأثير الوحيد على أداء الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر، وهو ما يؤكد على أهمية المورد البشري في تحقيق هذا الأداء.

5. الفرضية الخامسة: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التكويني وسنوات الخبرة)

بناء على النتائج الإحصائية التي أكدت قبول الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أداء الخدمة العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التكويني وسنوات الخبرة) في مؤسسة الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-. وهذا ما تبين من خلال متغير العمر ومتغير مستوى التكوين، متغير سنوات وخبرة الموظفين الذين هم هذا الأخير لا يؤثران على أداء الخدمة العمومية .

أن الدراسة الحالية توصلت إلى أن تطبيق الرقمنة بأبعادها رفع من أداء المؤسسة من ناحية تقديم الخدمات ذات جودة جيدة تلبي متطلبات المواطنين وأن أهمية المورد البشري كبيرة في تحقيق هذا الأداء في مؤسسة بريد الجزائر محل الدراسة بينما الدراسات السابقة هناك من أثر تطبيق الرقمنة بأبعادها تأثيرا إيجابيا على الخدمة المقدمة وهناك من أثرت عليه بالسلب هذا راجع لعدم جاهزية المؤسسة لمثل هذا التطور من المعدات والأجهزة والبرمجيات... إلخ وهناك من حرصت على عصريتها وخدماتها وتبني إستراتيجية الرقمنة من أجل تقديم خدمات ذات جودة عالية لمواطنيها .

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تعرفنا على الوحدة الولائية لبريد الجزائر -ورقلة-، من خلال التطرق إلى التعريف بالمؤسسة، نشأتها مهامها وأهدافها، هيكلها التنظيمي، والخدمات المرقمنة الجديدة التي يقدمها بريد الجزائر، واعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان الذي تم توزيعه على جميع عمال الوحدة، وتضمنت الاستمارة محورين أساسيين هما: الرقمنة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظام الاتصالات، الأفراد)، ومحور أداء الخدمة العمومية

وبناء على نتائج التحليلتوصلنا لمدى أهمية الرقمنة في تحسين الخدمة في مؤسسة البريد الجزائري، وكافة المؤسسات ذات الطابع الخدماتي عامة، فهنا نفق على الجهود التي تبذلها الجزائر في إرساء منظومة رقمية تسمح بتقديم الخدمات بجودة عالية، حيث سمحت بتجديد علاقة المواطنين بمؤسسة البريد بتحويلها لعلاقة افتراضية ما يحسن سرعة الاستجابة ويزيد مستوى لفعالية خلال تأدية الخدمة وهو ما توافق مع نتائج اختبار الفرضيات المدروسة.

الخاتمة

خاتمة

في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية ، كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة منها من خلال توفير جميع الإمكانيات المادية والبشرية والتقنية من أجل إنجاح هذا التحول والتغيير، وذلك بالعمل على تسريع هذه التقنية عبر توفير بنى تحتية وإدارة بشرية متخصصة ومؤهلة، حيث تم تطبيق الرقمنة في عدة مجالات، بما في ذلك المجالات الإدارية، فأدخلت هذه التقنية الرقمية في مجال الإدارة العمومية، ومن الملاحظ انه بعد تحول الجزائر التدريجي في مجال الإدارة من التقليدية إلى الرقمية فهي قد اجتازت خطوات كبيرة للحاق بركب الدول المتطورة وهذا عن طريق تطبيق الرقمنة على أرض الواقع، من خلال الشروع في تطبيق العديد من المؤسسات الخدمية العمومية لمشاريع الرقمنة من بينها مؤسسة بريد الجزائر، لذا حاولنا من خلال هذه الدراسة قياس مدى وجود أثر لتطبيق الرقمنة على تحسين أداء الخدمات على مستوى مؤسسة البريد، ومن أجل ذلك قمنا بدراسة ميدانية على مستوى المؤسسة تعرفنا من خلالها على مختلف الخدمات التي تم رقمنتها وقمنا بتدعيم الاجابات بإجراء مقابلة مع مسؤول الرقمنة بوحدة ورقة، والذي أكد لنا أن المؤسسة بدأت في تبني مفهوم الرقمنة في تقديم خدماتها، وكانت البطاقة الذهبية ووسائل الدفع المختلفة من الموزعات الآلية وجهاز *TPE* إحدى نماذج تقديم خدمات بريدية رقمية.

عموما نرى أن مشروع الرقمنة في مؤسسة بريد الجزائر بدأت بوادر نجاحه تظهر بالنظر إلى ما يتم تقديمه من خدمات، سواء على مستوى المكاتب البريدية أو عبر شبكة الانترنت، وهو الأمر الذي عاد بالفائدة على مؤسسة البريد والمواطن على حد سواء، من خلال عصرنه الخدمات العمومية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقريب المواطن من الإدارة.

ومن أجل التعرف على أثر تطبيق الرقمنة على أداء الخدمات على مستوى مؤسسة البريد وحدة ورقة، قمنا بإجراء دراسة ميدانية مست عمال المؤسسة، وتوصلنا لجملة من النتائج كما يلي:

. تقدم الرقمنة خدمات متميزة عن الخدمات التقليدية، فهي توفر الوقت والجهد .

- أن مؤسسة بريد الجزائر عملت على مواكبة التطور الرقمي من خلال تضمينها في إستراتيجيتها المنتهجة ، حيث زاد الاهتمام بمجال الرقمنة بعد الأزمة الصحية العالمية التي فرضت التباعد وتقليل تنقل الافراد مما استلزم على المؤسسة التكيف مع الوضع الذي فرض عليها بتقريب المواطن من المؤسسة بطريقة إلكترونية تمكنه من أداء مهامه عن بعد.

- أن هناك جاهزية لمؤسسة بريد الجزائر في تطبيق الرقمنة (الأجهزة والمعدات، نظم الاتصالات ، الأفراد).

- أن الرقمنة تعد من متطلبات العصر الحالي الذي يعتمد بمدى توفير المؤسسات للمعلومات والخدمات بصورة إلكترونية تقلل من عمليات التنقل وكل هذه المزايا التي توفرها إدخال الرقمنة في أداء الخدمات حققت العديد من النتائج منها الجودة في الخدمة، والسرعة في الحصول عليها وغيرها من الفوائد .

- أن الأجهزة والمعدات والبرمجيات ونظم الاتصالات قد تؤثر على عدم سيرورة تقديم الخدمة
- كما أن المورد البشري يلعب دورا هاما في تحقيق الأداء داخل المؤسسة

ثانيا . الاستنتاجات :

- أن رقمنة الإدارات تسهل سيرورة المعاملات التي تقوم فيما بينها وبين المستفيد منها .
- الرقمنة تعمل على تقريب المكان وتخفيض عامل الزمن بين موظفي الإدارة والمواطن من خلال التفاعل بينهما .
- تتطلب الرقمنة توفير المقومات الضرورية التي تساهم في تنظيم ما خطط له .

ثالثا . الاقتراحات:

- وفقا للنتائج التي تم التوصل إليها من الجانب التطبيقي للدراسة ، تم الخروج بالاقتراحات الآتية:
- . يجب على المؤسسة التحديث الدوري للأجهزة والمعدات لأن التكنولوجيا في حالة تطور مستمر بالإضافة لتوفير الصيانة داخل المؤسسة .
 - . العمل على إستمرار الدورات التدريبية تتوافق مع البرامج والتطبيقات التي تستخدمها المؤسسة لترفع كفاءة العمال .
 - . زيادة تأمين أنظمة المعلومات ضد مخاطر نظم المعلومات
 - . إدخال الرقمنة في كافة العمليات الإدارية لمواكبة التطور الرقمي والتخلص من الإدارة التقليدية والوصول التام لإدارة صفر ورق .

ثالثا- حدود وآفاق الدراسة:

- رغم هذه الدراسة التي تم إنجازها والنتائج التي تم التوصل إليها، توجد مجموعة من الحدود الواجب ذكرها وهي: اقتصار البحث على دراسة حالة مؤسسة واحد يجعل النتائج نسبية جدا لعدم اهتمام المؤسسات بموضوع الدراسة، إضافة لضيق الوقت دون التطرق للموضوع بأكثر من التفصيل والتوسع.

يمكن لدراستنا هذه أن تفتح آفاقا جديدة لدراسات أخرى من خلال طرح العديد من الأسئلة التي تصلح كمواضيع

لدراسات لاحقة نذكر منها:

- . أثر الرقمنة في تحسين أداء الخدمات العمومية من وجهة نظر الزبائن ؛
- تشخيص واقع الادارة الالكترونية في المؤسسات العمومية؛
- أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الخدمة العمومية.
- أثر الرقمنة في تحقيق جودة الخدمة.
- أثر التدريب على تحسين أداء الخدمة العمومية.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولا: الكتب

1. ثابت عبد الرحمان إدريس، مدخل حديث في الإدارة العامة، (د، ط) الدار الجامعية الإسكندرية مصر، 2001.
2. سعيد بن عبد العزيز عثمان، اقتصاديات الخدمات والمشروعات العامة، الإسكندرية: الدار الجامعية، 2000.
3. عماد عيسى، صالح محمد، المكتبات الرقمية الأسس والتطبيقات العلمية، دار المطبوعة المصرية اللبنانية، القاهرة، سنة النشر مجهولة.

ثانيا: المقالات:

4. أحمد أبو بكر السلطان، زيارة الموقع يوم 30 جانفي 2023، إلغاء الحواجز بين النشر وتقنية المعلومات، مجلة الغافلة، أرامكو السعودية.
5. احمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها، المملكة المتحدة، جامعة الإمام بن سعود الإسلامية، العدد: 12، 2009.
6. بن لقواس سناء، الإدارة بالقيم كمدخل لدمج مفهوم الأداء في الخدمة العمومية وتجسيد الجودة، مجلة الأبحاث القانونية والسياسية، العدد: 03، 2016.
7. حياة بن سماعيل، حكيمة بوغديري " دور تكنولوجيا معلومات الاتصال في تحسين جودة الخدمة المالية البريدية دراسة حالة وحدة البريد الولائية بسكرة" سنة 2017 ،
8. رشيد ساملي، أسماء قاسمية، ترشيد الخدمة العمومية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية، العدد: 8، الجزائر، 2017.
9. سعد الله رشيد " دور الرقمنة في تحسين خدمات المرفق العمومي . دراسة حالة جامعة محمد بوضياف مسيلة "2020".
10. سلمى بستاري، "تطوير الرقمنة في الجزائر كآلية لمرحلة ما بعد جائحة كورونا كوفيد 19، عن مقال منشور في مجلة les cahiers du cread vol، العدد3، سنة 2020.
11. شليحي الطاهر، قرينعي ربيعة، الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين الخدمة العمومية بالبلديات " عرض لمشروع البلدية الالكترونية في الجزائر " مخبر **MGEMABD**، جامعة الجلفة، العدد 2، 2019/12/26.
12. عبد الجليل طواهر، نزيه عطية، إبراهيم زرزور، "دور التسيير الالكتروني في تحسين الخدمة العمومية بلدية بئر مقدم بولاية تبسة نموذجاً" 2022
13. غنية نزي، دور الإدارة الالكترونية في ترقية خدمات المرافق العمومية المحلية، مجلة العلوم القانونية والسياسية، عدد 12، جانفي 2016.

14. فؤاد يوسف عبد الرحمان، تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الأداء الوظيفي دراسة استطاعة في كلية الإدارة والاقتصاد، مجلة الجامعة العراقية، العدد: 55، المجلد: 1، بدون سنة نشر.

فيروز براني " الرقمنة وسيلة لتحقيق جودة واستمرارية العمل القضائي "، عن مجلة الجزائرية للعلوم القانونية والسياسية، 2021.

15. إيمان بغداددي، سمية رماش، تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة علمية محكمة نصف سنوية متخصصة في علوم المكتبات والمعلومات، صادرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة زيان عاشور بالجللفة (الجزائر)، العدد الأول، 2022/06/30.

16. يوسف مسعداوي، مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات-، مجلة الدراسات كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، العدد: 1، جانفي 2014.

ثالثا: المذكرات:

17. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية الرهانات والتحديات تطبيق " خدمتي " في قطاع الموارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية مذكرة عن كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخاص للملتقى الافتراضي: الحوكمة الإلكترونية والتنمية المستدامة في الدول النامية الواقع والتحديات، نوفمبر 2021.

18. بن طراد سمية، "الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الخدمة العمومية". دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر ولاية قالة"، سنة 2015.

19. اجري عبد النور، طلاش فريد، "أزمة الخدمة العمومية في ظل النظام الإداري الجزائري من 2014 إلى 2019". دراسة حالة بلدية تيزي وزو 2019.

20. حمزة بوتماي، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية مسيلة

21. سلمى بوشرمة، فاطيمة قدسي، "دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية لدراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر 2019.

22. صديقي أحمد فيصل، عروفغوز " آليات تحسين الخدمة العمومية"، 2021.

23. صباح شارف، مروة كشرود، "دور الرقمنة في عصرنة الإدارة الجزائرية، قطاع العدالة نموذجاً 2019،

24. عاشور عبد الكريم، دور الإدارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2006.

25. عبد القادر براينيس، التسويق في المؤسسات الخدمية العمومية -دراسة حالة قطاع البريد والاتصالات في الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007/2006.

26. عمار محمد زهير تيناوي " دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات المقدمة في شركات الاتصال" 2018

27. لمقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً، مذكرة
مستر، كلية العلوم السياسية، جامعة الوادي، 2016/2017.

28. مرابط ياسمين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم
الاقتصادية والتجارة وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021.

المواقع الإلكترونية:

29. أحمد فرج، الرقمنة داخل مؤسسات المعلومات أم خارجها دراسة في إشكاليات ومعايير الاختبار، العدد: 04،
2009، ص 11. www. Reseachgate. Net. تاريخ النشر جانفي 2009، تاريخ الاطلاع 30 جانفي 2023 على
الساعة 22:51.

المراجع الأجنبية:

30 -Ayman Yahia، bossiouny search title precedares for transferring documents from
paper ti digital format :am analytical،(2020)

31 -Jams lowryManagement and preservation of digital records in tanzania 2012،

32 -Le réseau canadien d'nformation sur le patrimoine (RCIR) Numériser vous
collections :version pour les RCIR (30janvier 202).

الملاحق

الملحق رقم (01): أسئلة المقابلة



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصديمرباح - ورقلة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

السنة الثانية ماستر: إدارة أعمال



1. متتم إدخال الرقمنة في وحدة بريد الجزائر لولاية ورقلة؟
 2. ماهو سبب تحول من إدارة تقليدية إلى رقمنة إدارية؟
 3. كيف ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية؟
 4. هل هناك سياسة تكوينية واضحة في إطار رسكلة وتكوين العمال ؟
- وهل هذه السياسة موافقة ومواكبة مع متطلبات الرقمنة وإجابة على رغبات المواطنين وأسئلتهم؟
5. هل المعلومات التي تلقيتها في الرسكلة كانت مفيدة لك في الجانب الميداني؟
 6. هل هناك سياسة لتطوير البرمجيات ؟ أو فقط الاكتفاء بالبرامج السابقة؟
 7. هل هناك صعوبات في التعامل مع المواطنين أثناء تقديم الخدمة عن طريق الرقمنة؟ وفيها تتمثل هذه الصعوبات؟
 8. ماهي أهم البرامج المستخدمة والحديثة؟

الملحق رقم 02

قائمة الأستادة المحكمين

الأستاذ	الرتبة	التخصص
عرابة الحاج	أستاذ محاضر	إدارة أعمال
يوسف أسماء	أستاذ محاضر	إدارة أعمال
تمغجدين نور الدين	أستاذ محاضر	إدارة أعمال



الملحق رقم (03): الإستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدميرباح - ورقلة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

السنة الثانية ماستر: إدارة أعمال

استمارة بحث موجهة للعاملين بالوحدة الولائية لبريد الجزائر - ورقلة-

سيدي الكريم، سيدتي الكريمة، السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته:

في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر الموسومة بالعنوان التالي:

دور الرقمنة في تحسين أداء الخدمة العمومية

بالوحدة الولائية لبريد الجزائر ورقلة، نرجو منكم التفضل والتكرم بالإجابة على الأسئلة الواردة في الإستبيان بدقة وموضوعية لإستغلال هذه المعلومات في خدمة البحث العلمي وتدعيمها للدراسة المنجزة.

شكرا على تعاونكم.

الأستاذة المشرفة: سلامي منيرة

الطابنتين:

- لكل رميصاء.

- قريدة شيماء.

المحور الأول: المعلومات الشخصية

للإجابة يرجى التكرم بوضع الإشارة أمام الخانة المناسبة (X)

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة من 40 إلى 50 سنة فما فوق
3. المستوى الوظيفي: إطار عامل تقني آخر
4. الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: رقمنا مصالح بريد الجزائر

محايد	غير موافق	موافق	العبارات	البعد
			1. يسعى بريد الجزائر إلى توفير العدد الكافي من أجهزة الحواسيب وملحقاته (طابعات، ماسحات ضوئية.. الخ).	الأجهزة والمعدات
			2. يتم تحديث وتجديد عتاد الحاسوب بصفة دورية مستمرة.	
			3. يستعمل بريد الجزائر الأجهزة الرقمية في مختلف مصالحها.	
			4. يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل	
			1. يستخدم بريد الجزائر في عمله برمجيات حاسوبية متطورة.	البرمجيات
			2. يعمل بريد الجزائر على تحديث برمجياته باستمرار لمواكبة ما هو جديد.	
			3. تساعد البرمجيات المستخدمة على أداء المهام.	
			4. يتوفر لدى بريد الجزائر برامج وتطبيقات خاصة.	
			1. تحقق شبكات الاتصال المعتمدة من طرف بريد الجزائر	نظم

			المرونة والأمان في نقل وتبادل المعلومات والسرعة في إنجاز الأعمال.	الاتصالات
			2. تملك وحدة البريد شبكات اتصال خارجية (إكسترنات) للتواصل وتبادل وتوزيع المعلومات بمختلف الإدارات الأخرى ذات علاقة.	
			3. تملك وحدة البريد شبكة اتصالات داخلية (الإنترانت) (تمكنها من تبادل وتوزيع المعلومات بين موظفي مختلف الوحدات).	
			4. يتوفر بريد الجزائر على شبكة انترنت ذات تدفق عالي ويمتاز باستمرارية مما يسهل عملية الاتصال والسرعة في إنجاز المهام.	
			5. يتوفر بريد الجزائر على موقع إلكتروني يحتوي على معلومات حول خدماتها.	
			1. يمتلك بريد الجزائر كوادر بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستخدمة.	الأفراد
			2. تتناسب مهارات ومعارف الموظفين في مجال التكنولوجيا والرقمنة مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم .	
			3. يعمل بريد الجزائر على تنمية وتطوير مهارات الموظفين في مجال استخدام التكنولوجيا الرقمية.	
			4. يعمل بريد الجزائر على استقطاب أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الإلكتروني الرقمي.	

المحور الثالث: أداء الخدمة العمومية في بريد الجزائر

الرقم	العبارات	موافق	غير موافق	محايد
1	ساعدت الرقمنة على تحسين أداء الخدمات العمومية بشكل أفضل من السابق للمساهمة في سرعة تحقيق الأهداف المسطرة			

			في المؤسسة محل الدراسة.	
			ساهمت الرقمنة في تطور قدرة المصالح البريدية في التغلب على اشتباكات العمل المتوقعة أثناء تقديم خدماتها.	2
			حققت الرقمنة تخفيض في الدورة الزمنية المستغرقة في لحظة استلام طلب المواطن للخدمة إلى لحظة تسليمه هذه الخدمة.	3
			عملت الرقمنة على تخفيض عبء ظروف العمل (صعوبات، متطلبات، ضغوطات... إلخ) في تأدية الخدمات الإدارية في البريد.	4
			حققت الرقمنة زيادة كبيرة في تنفيذ طلبات المتعاملين بشكل أسرع من ذي قبل.	5
			حققت الرقمنة زيادة مهمة في مداخل المؤسسة.	6
			حققت الرقمنة المطبقة في مصالح البريد أسلوب الإدارة بالأوراق بشكل فعلي.	7
			ساهمت الرقمنة في رفع مستوى توقعات المواطن حول جودة الخدمات المقدمة (خاصة المعاملات الرقمية).	8
			حققت الرقمية زيادة معتبرة في تصفية مشاكل إجراءات فتح حساب لصالح طالبي الخدمة.	9
			يهتم بريد الجزائر بشكاوي و استفسارات المواطنين.	10
			ساهمت عملية الرقمنة في تحسين مردود العمل.	11
			ساهمت عملية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في البريد.	12

ملحق رقم (04): خدمات بريد الجزائر الإلكترونية





السحب بالبطاقة الذهبية



يمكنكم السحب بالبطاقة الذهبية من جميع الموزعات الآلية التابعة لبريد الجزائر و كذلك الموزعات البنكية العمومية و الخاصة عبر كامل التراب الوطني



#بريدالجزائر

الملحق رقم (05): مخرجات برنامج SPSS

معامل ألفا كرونباخ :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,915	,922	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
الرقمنة	12,9726	4,677	,991	.	,870
أداء الخدمة العمومية	12,8558	5,445	,698	.	,910

التوزيعات التكرارية للمتغيرات الديمغرافية

معامل الالتواء والتفطح

Statistics

		الأجهزة والمعدات	البرمجيات	نظام الاتصالات	الأفراد	الرقمنة	أداء الخدمة العمومية
N	Valid	39	39	39	39	39	39
	Missing	0	0	0	0	0	0
Std. Deviation		,59738	,50378	,45995	,66392	,46667	,39677

Skewness	-,849	-1,405	-1,483	-1,217	-1,156	-1,623
Std. Error of Skewness	,378	,378	,378	,378	,378	,378
Kurtosis	-,500	1,017	1,696	,163	,749	2,003
Std. Error of Kurtosis	,741	,741	,741	,741	,741	,741

Statistics

		الأجهزة والمعدات	البرمجيات	نظام الاتصالات	الأفراد	الرقمنة	أداء الخدمة العمومية
N	Valid	39	39	39	39	39	39
	Missing	0	0	0	0	0	0
Skewness		-,849	-1,405	-1,483	-1,217	-1,156	-1,623
Std. Error of Skewness		,378	,378	,378	,378	,378	,378
Kurtosis		-,500	1,017	1,696	,163	,749	2,003
Std. Error of Kurtosis		,741	,741	,741	,741	,741	,741

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الأجهزة والمعدات	39	1,00	3,00	2,5064	,59738
البرمجيات	39	1,25	3,00	2,6731	,50378
نظام الاتصالات	39	1,40	3,00	2,6051	,45995
الأفراد	39	1,00	3,00	2,5000	,66392
الرقمنة	39	1,23	3,00	2,5712	,46667
Valid N (listwise)	39				

Regression

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,698 ^a	,488	,474	,28775

a. Predictors: (Constant), الرقمنة

b. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,919	1	2,919	35,250	,000 ^b
	Residual	3,064	37	,083		
	Total	5,982	38			

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الرقمنة

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,161	,261		4,444	,000
	الرقمنة	,594	,100	,698	5,937	,000

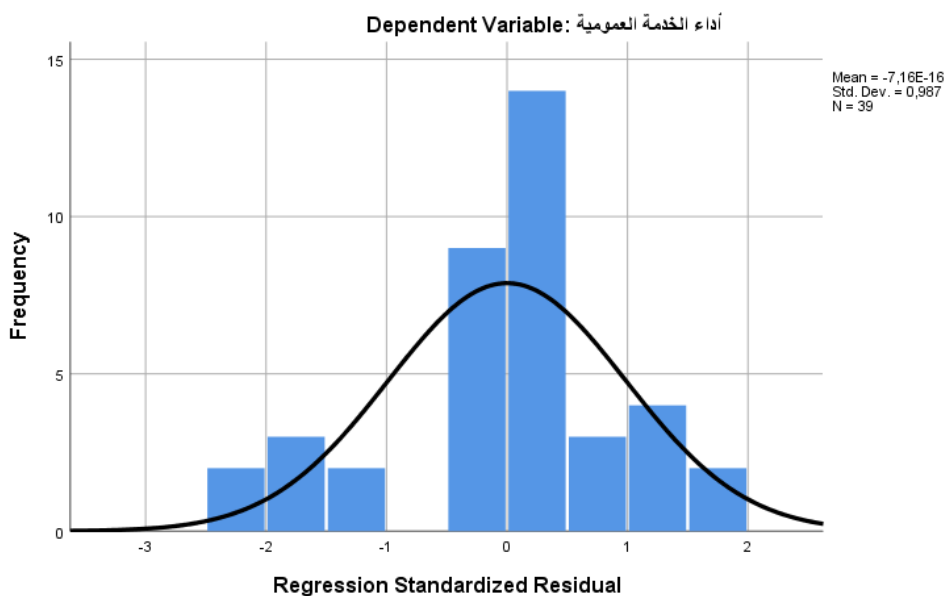
a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

Residuals Statistics^a

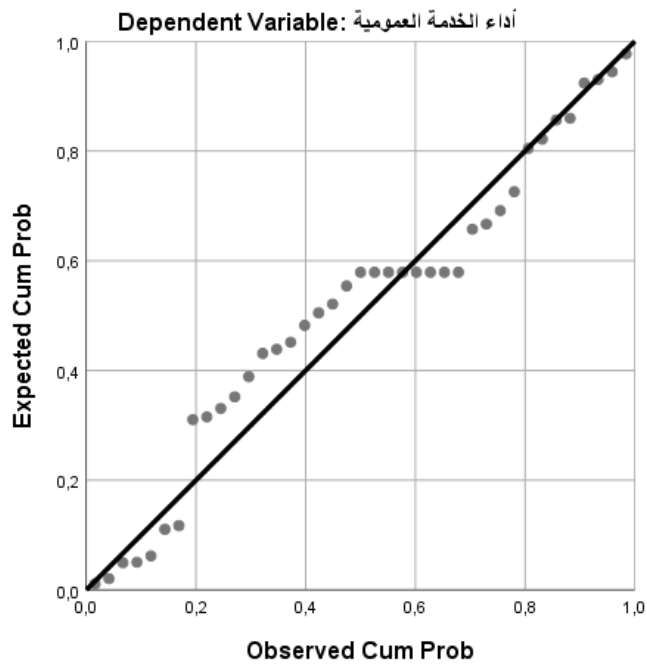
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,8886	2,9427	2,6880	,27714	39
Residual	-,65895	,57357	,00000	,28394	39
Std. Predicted Value	-2,885	,919	,000	1,000	39
Std. Residual	-2,290	1,993	,000	,987	39

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

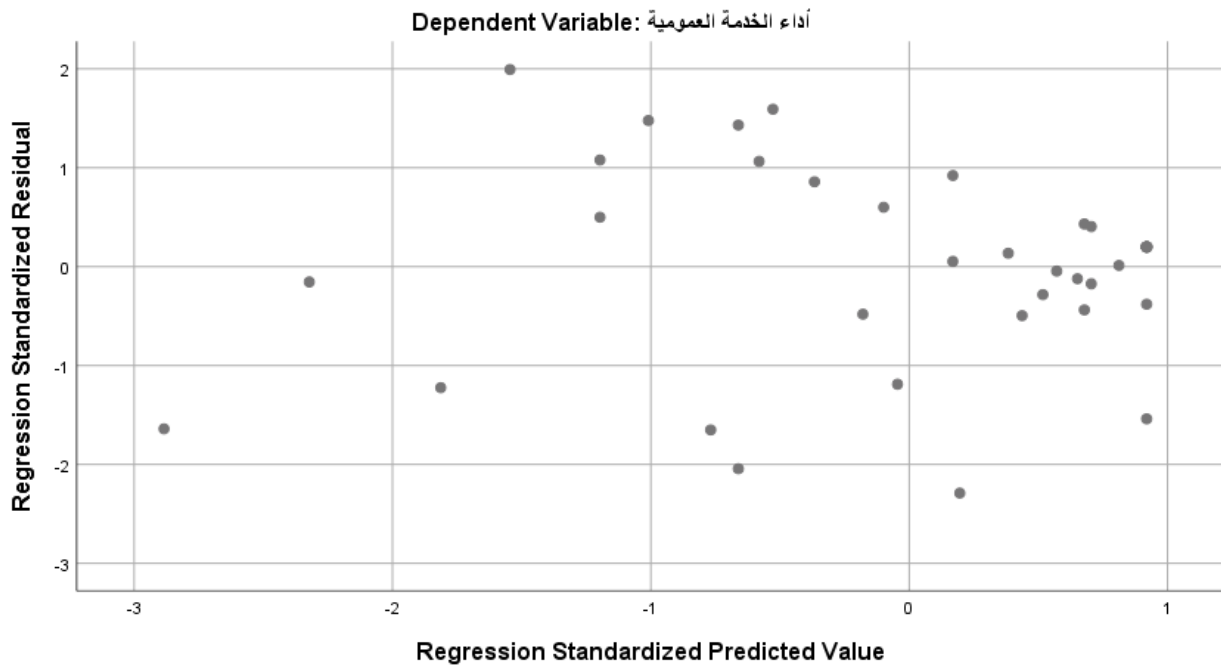
Histogram



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot



Correlations

		الأجهزة والمعدات	البرمجيات	نظام الاتصالات	الأفراد	الرقمنة	أداء الخدمة العمومية
الأجهزة والمعدات	Pearson Correlation	1	,657**	,512**	,626**	,846**	,552**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,000	,000	,000
	N	39	39	39	39	39	39
البرمجيات	Pearson Correlation	,657**	1	,598**	,566**	,829**	,499**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,001
	N	39	39	39	39	39	39
نظام الاتصالات	Pearson Correlation	,512**	,598**	1	,642**	,800**	,588**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,000
	N	39	39	39	39	39	39
الأفراد	Pearson Correlation	,626**	,566**	,642**	1	,867**	,681**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000
	N	39	39	39	39	39	39
الرقمنة	Pearson Correlation	,846**	,829**	,800**	,867**	1	,698**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	39	39	39	39	39	39
أداء الخدمة العمومية	Pearson Correlation	,552**	,499**	,588**	,681**	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	,000	,000	
	N	39	39	39	39	39	39

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

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الأفراد		Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter <= ,050, Probability-of-F- to-remove >= ,100).

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,681 ^a	,463	,449	,29461

a. Predictors: (Constant), الأفراد

b. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,771	1	2,771	31,923	,000 ^b
	Residual	3,211	37	,087		
	Total	5,982	38			

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

b. Predictors: (Constant), الأفراد

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
				Beta		
1	(Constant)	1,671	,186		8,983	,000
	الأفراد	,407	,072	,681	5,650	,000

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

Excluded Variables^a

Model		Beta In	t	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics Tolerance
1	الأجهزة والمعدات	,207 ^b	1,358	,183	,221	,608
	البرمجيات	,168 ^b	1,158	,254	,190	,680
	نظام الاتصالات	,257 ^b	1,678	,102	,269	,588

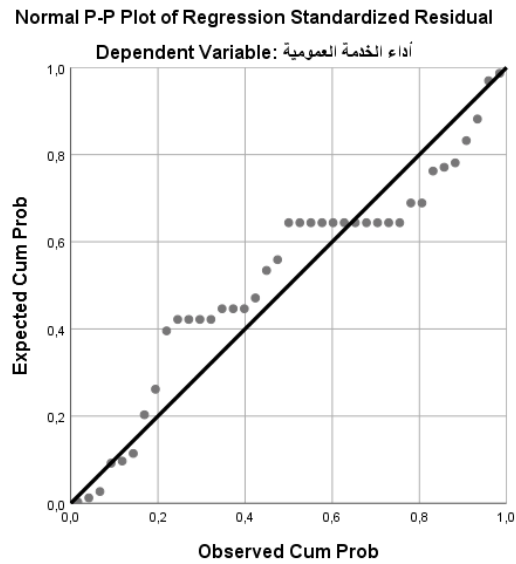
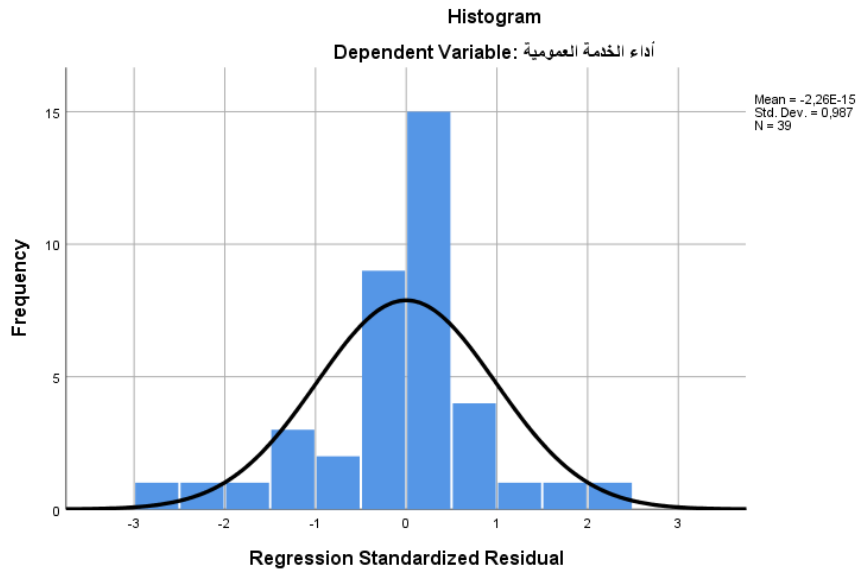
a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية

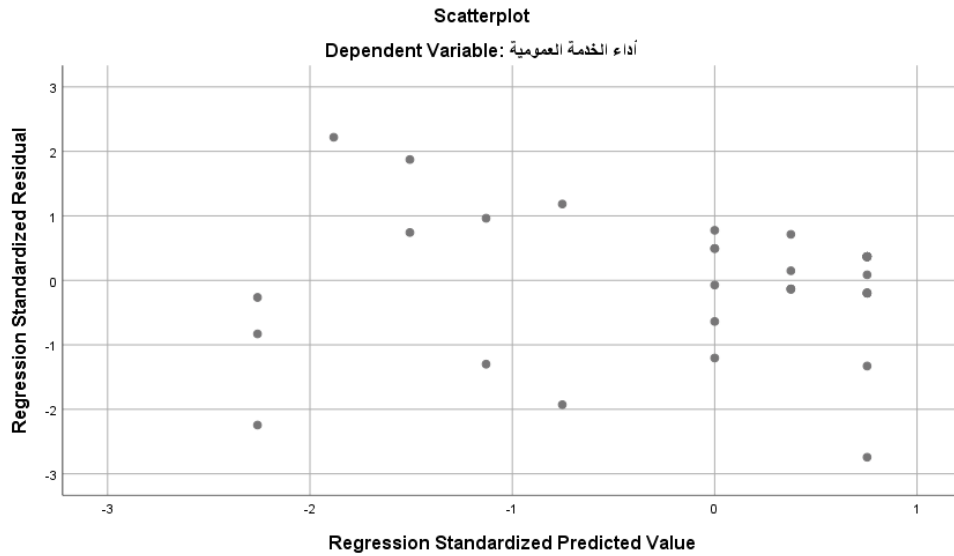
b. Predictors in the Model: (Constant), الأفراد

Residuals Statistics^a

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2,0780	2,8914	2,6880	,27003	39
Residual	-,80806	,65369	,00000	,29071	39
Std. Predicted Value	-2,259	,753	,000	1,000	39
Std. Residual	-2,743	2,219	,000	,987	39

a. Dependent Variable: أداء الخدمة العمومية





ملحق يوضح اختبار العلاقة التآثرية بين أبعاد الرقمنة وأداء الخدمات العمومية بطريقة الانحدار الخطي المتعدد

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,720 ^a	,519	,462	,291033493757418	,519	9,157	4	34	,000

a. Prédicteurs : (Constante), الأفراد, البرمجيات, الاتصالات_نظم, الأجهزة_والمعدات

b. Variable dépendante : الأداء

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
		carrés	ddl			
1	Régression	3,102	4	,776	9,157	,000 ^b
	de Student	2,880	34	,085		
	Total	5,982	38			

a. Variable dépendante : الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), الأفراد, البرمجيات, الاتصالات_نظم, الأجهزة_والمعدات

Coefficientsa

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,246	,296		4,204	,000
	المعدات_و_الأجهزة	,104	,115	,156	,902	,373
	البرمجيات	,018	,136	,023	,134	,894
	الاتصالات_نظم	,189	,144	,219	1,309	,199
	الأفراد	,257	,104	,429	2,459	,019

a. Variable dépendante : الأداء

بعد حذف الأبعاد الغير مرثرة نحصل على النتائج التالية:

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,681 ^a	,463	,449	,294610972767653	,463	31,923	1	37	,000

a. Prédicteurs : (Constante), الأفراد

b. Variable dépendante : الأداء

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	2,771	1	2,771	31,923	,000 ^b
	de Student	3,211	37	,087		
	Total	5,982	38			

a. Variable dépendante : الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), الأفراد

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard			
1	(Constante)	1,671	,186		8,983	,000
	الأفراد	,407	,072	,681	5,650	,000

a. Variable dépendante : الأداء