



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
- جامعة قاصدي مرباح ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم : علوم الإعلام والاتصال



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

في علوم الاعلام والاتصال

تخصص : اتصال جماهيري والوسائط الجديدة

بعنوان :

## الرقمنة ودورها في دعم تنافسية المنظمات الاقتصادية

دراسة حالة الوكالة التجارية اتصالات الجزائر تقرت

من اعداد الطالبتين :

غيابة حياة

كروش ريان

نوقشت بتاريخ: 2023/06/18

اللجنة المناقشة المكونة من :

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	الصفة
عبد الوهاب حفيان	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مشرفا ومقررا
أمال عساسي	أستاذة محاضرة - أ -	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	رئيسا
ناريما حفيان	أستاذ محاضر - أ -	جامعة قاصدي مرباح ورقلة	مناقشا

السنة الجامعية: 2023/2022

# شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

{وأما بنعمة ربك فحدث}

الحمد لله الذي أنار بصريقنا ومن علينا بنور العلم حمدا يوافي نعمه

علينا نحمدك يا رب أن وفقتنا لإتمام هذا العمل

قم للمعلم وفه التبجيلا كاد المعلم أن يكون رسولا

نتقدم بالشكر والاحترام إلى الأستاذ الفاضل حفيان عبد الوهاب

الذي قام بالإشراف علينا في إنجاز هذا العمل فلم يبخل بتوجيهاته

وإرشاداته ونصائحه كصيلة فترة إشرافه

كما نتقدم بالشكر إلى الأساتذة المحترمين بكلية العلوم الإنسانية

وقسم علوم الإعلام والاتصال جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى عمال الوكالة التجارية اتصالات

الجزائر تقرت

إلى كل من ساهم وساعدنا في إنجاز هذا العمل

## أهداء

أهدي عملي المتواضع

إلى من خلصت حروف اسمها في قلبي من الذهب إلى روح فقيدتي التي

من أنارت لي دروب الحياة "أمي الغالية بلدة جاوي رحمها الله

إلى سندي ومن العطاء وبب الأمان أغلى من في الوجود إلى من سخر لي كل

السبل إلى هذا النجم أبي الغالي جيلاني أكل الله في عمره

إلى غاليتي جدتي مسعودة بروسي أكل الله في عمرها

إلى مملكة الأمراء

عبد الباسط، خير الدين، سيد علي، علاء الدين، المعتز بالله، أمين وأحمد رامي

إلى المؤنسات الغاليات

خولة، جنات، جويرية، أروى وحفصة

إلى زوجة أبي، زوجات إخوتي

إلى كل من عشت معهن معنى الصداقة صديقاتي كل باسمها الخاص

إلى التي شاركتني هذا العمل صديقة الدراسة حياة

إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي

كروثر ريان

## اهداء

الحمد لله الذي وفقني على هذا العمل

أهدي ثمرة نجاحي هذا إلى من حملتني تسعة أشهر وهن على وهن  
إلى مدرستي ومهندسة خضواتي الأولى أمي عائشة غيابة حفظها الله  
ورعاها

إلى رئيس جمهوريتي الذي أحسن ضمه ليكون سلماً أصعد عليه نحو  
النجاح أبي مساعد أكلال الله في عمره

إلى قرّة عيني وتاج رأسي إخوتي

عبد القادر، عن الدين، كمال، نور الدين، لحسن، عادل، رقية،

سعاد وكثوم

إلى صديقة مشواري الدراسي ريان

إلى سندي ورفيق دربي في الحياة زوجي العزيز موسى حفظه الله  
ورعاها

غيابة حياة

## ملخص الدراسة باللغة العربية

من خلال تناولنا إلى موضوع هذه الدراسة المعنونة بدور الرقمنة في دعم تنافسية المنظمات الاقتصادية والتي جعلها في مقدمة المؤسسات الأخرى من خلال تفعيل مختلف نشاطاتها، و قد ركزنا في هذه الدراسة على الوكالة التجارية اتصالات الجزائر تقرت فكان سؤال الإشكالية الرئيسي: ما دور الرقمنة في دعم تنافسية الوكالة التجارية اتصالات الجزائر تقرت؟

في حين اعتمدنا على تركيب المناهج استخدمنا المنهج الوصفي كونه الأنسب لدراسة الموضوع كذلك منهج دراسة حالة لأنه من أكثر المناهج توافقا مع دراستنا، اعتمدنا على أداتي الاستبيان والملاحظة، وتمثل مجتمع البحث في هذه الدراسة في موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر الذين يشتغلون بالأجهزة الرقمية بالإضافة إلى اعتمادنا على العينة القصدية لأخذ المعلومات التي تخدم موضوع الدراسة، وبعد جمع وتحليل البيانات .

**الكلمات المفتاحية:** رقمنة ، ميزة تنافسية ، مؤسسة .

## **Résumé :**

En abordant le sujet de cette étude, intitulé Le Rôle de la Numérisation dans l'Appui à la Compétitivité des Organisations Economiques, qui la place au premier rang des autres institutions en activant ses différentes activités, et nous nous sommes concentrés dans cette étude sur l'agence commerciale, Télécom Algérie Touggourt, donc la principale question problématique était : Quel est le rôle de la numérisation dans le soutien de la compétitivité de l'agence commerciale, Télécom Alger, Touggourt?

Alors que nous nous sommes appuyés sur la structure des programmes, nous avons utilisé l'approche descriptive car c'est la plus adaptée à l'étude de la matière ainsi que l'approche par étude de cas car c'est l'une des approches les plus compatibles avec notre étude. et des outils d'observation. L'échantillon intentionnel est de prendre les informations qui servent le sujet de l'étude, et après avoir collecté et analysé les données.

**Mots clés** : numérisation, avantage concurrentiel, institution.

## فهرس المحتويات

شكر وعران	
اهداء	
ملخص الدراسة	
فهرس المحتويات	
قائمة الجداول	
قائمة الاشكال	
1	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المنهجي	
4	1- تحديد إشكالية الدراسة
4	2- أسباب اختيار الموضوع
5	3- أهداف الدراسة
5	4- أهمية الدراسة
6	5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة
6	1- أولاً: مفهوم الرقمنة
7	2- متطلبات ووسائل الرقمنة
10	3- أهمية وأهداف الرقمنة
11	4- خصائص الرقمنة
12	ثانياً- الميزة التنافسية
12	01- مفهوم الميزة التنافسية

13	02- أهمية وخصائص الميزة التنافسية
13	أ- أهمية الميزة التنافسية
14	ب- خصائص الميزة التنافسية
14	ج- أنواع ومصادر الميزة التنافسية
14	د- أنواع الميزة التنافسية
15	هـ- مصادر الميزة التنافسية
16	ثالثا- مفهوم المؤسسة
17	06- منهج الدراسة
18	01- المنهج الوصفي
18	02- تعريف منهج دراسة الحالة
19	07- مجتمع البحث
19	08- عينة الدراسة
20	09- أدوات جمع البيانات
20	أولا- الإستبيان
22	ثانيا- الملاحظة
22	10- المقاربة النظرية للدراسة
23	11- الدراسات السابقة
28	ملخص الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي	
31	1- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر
31	مجالات الدراسة



32	2- خصائص عينة المبحوثين
36	3- عرض وتحليل بيانات أدوات وتطبيقات الرقمنة
41	4- عرض وتحليل بيانات دعم أركان الميزة التنافسية
46	5- عرض وتحليل بيانات آليات الرقمنة
51	6- نتائج الدراسة العامة
52	7- نتائج الدراسة ضمن الأسئلة الفرعية
53	خلاصة الفصل الثاني
55	خاتمة
	قائمة المصادر والمراجع
	الملاحق

## قائمة الجداول

30	الجدول رقم (01): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس
31	الجدول رقم (02): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي
32	الجدول رقم (03): توزيع أفراد العينة وفقا لمتغير الأقدمية في العمل
33	الجدول رقم (04): يبين توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية
34	الجدول رقم (05) يبين حسب رأيك تملك اتصالات الجزائر تطبيقات للرقمنة
35	الجدول رقم (06): في رأيك تساهم الأجهزة المستعملة في الرقمنة في تقريب المسافة بين المؤسسة والزبون
36	الجدول رقم (07): هل تساهم الرقمنة في شفافية المعاملات داخل المنظمة
37	الجدول رقم (08): يبين مساهمة الرقمنة في تقليل الوقت وتقريب المكان بين موظفي المؤسسة والزبون
38	الجدول رقم (09): يبين التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها
39	الجدول رقم (10): تطبيق الرقمنة أدى إلى
40	الجدول رقم (11): برأيك قلة الكفاءات والبرمجيات يعمل على تراجع نشاط المؤسسة
41	جدول رقم (12): يوضح العمل على تحقيق المؤسسة للعديد من المزايا.
42	الجدول رقم 13: يبين هل هناك تواصل فعلي بين المؤسسة والزبون
43	الجدول رقم (14): يبين اذا ما كان العمال يتلقى تدريبات حول الخدمات الرقمية 45

44	الجدول رقم(15): يبين الأجهزة والبرمجيات المستعملة في رقمنة الخدمات تساهم في
45	الجدول رقم (16) تشتغل المؤسسة على العديد من الآليات كخدمة
46	الجدول رقم (17): التطوير من البرامج التنفيذية للرقمنة لنيل رضا الزبون
47	الجدول رقم(18): يبين سعي المؤسسة إلى تقديم عروض مجانية بغية زيادة عدد المشتركين في خدماتها
48	الجدول رقم(19): يبين توفير مختلف الخدمات بواسطة الشراء الإلكتروني ومختلف الأساليب الإلكترونية

قائمة الاشكال

30	الشكل رقم 01: يوضح الشكل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
31	الشكل رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوي التعليمي .
32	الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل
33	الشكل رقم 4: يوضح توزيع أفراد العينة الحالة الاجتماعي
34	الشكل رقم 05: يوضح ما إذا كانت المؤسسة تملك برمجيات وتطبيقات للرقمنة
35	الشكل رقم 06: يوضح ما إذا كانت الأجهزة المستخدمة في الرقمنة تساهم في تقريب المسافة بين المؤسسة والزيون.
36	الشكل رقم 07: يوضح إذا ما كان تطبيق الرقمنة يساهم في شفافية المعاملات.
37	الشكل رقم 08: يوضح إذا ما كانت الرقمنة تساهم في تقليل الوقت وتقريب المكان بين الموظف والزيون.
38	الشكل رقم 09: يوضح إذا ما كانت التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها .
39	الشكل رقم 10: يوضح إلى ماذا أدى تطبيق الرقمنة .
40	الشكل رقم 11: يوضح إذا ما كان قلة البرمجيات يعمل على تراجع نشاط المؤسسة.
41	الشكل رقم 12 : يوضح العمل على تحقيق المؤسسة للعديد من المزايا.
42	الشكل رقم 13 : يوضح إذا ما كان هناك تواصل فعلي بين المؤسسة والزيون.

43	الشكل رقم 14 : يوضح إذا ما كان العمال يتلقى تدريبات حول الخدمات الرقمية.
44	الشكل رقم 15: يوضح فيما تساهم الأجهزة و البرمجيات المستعملة في رقمنة الخدمات.
45	الشكل رقم 16: يوضح الآليات التي تعمل عليها المؤسسة.
46	الشكل رقم 17 : يوضح العمل على تطوير البرامج التنفيذية لنيل رضا الزبون.
47	الشكل رقم 18: يوضح سعي المؤسسة في تقديم عروض مجانية بغية زيادة عدد المشتركين في خدماتها.
48	الشكل رقم 19 : يبين توفير مختلف الخدمات بواسطة الشراء الإلكتروني ومختلف الأساليب الإلكترونية

# مقدمة

يشهد العالم تقدماً في مجال التقنية من خلال الحاسبات والبرمجيات كونها القاعدة الأساسية لكل مؤسسة، والجزائر على غيرها من الدول تسعى إلى تفعيل الرقمنة داخل المنظمات بشتى أنواعها (اقتصادية، عمومية، خدماتية) من هذا المنطلق أصبح تجسيد الرقمنة بمختلف تطبيقاتها و أدواتها حتمية لا بد منها داخل المنظمات وذلك من أجل دعم مكانتها التنافسية و كذلك تحقيق أفضل النتائج .

إن التحول نحو تطبيقات الرقمنة يشكل نقطة إهتمام جميع المؤسسات الجزائرية وخاصة المؤسسات الاقتصادية من خلال التوجه نحو تبني التكنولوجيا والنظم الرقمية و التي تقدم خدمات كفؤة و فعالة للمتعاملين والعمل على تحقيق رغبات المتعاملين المتزايدة ذات جودة والسرعة في الأداء في ما يتعلق بتقديم الخدمات من قبل الموظف للمتعاملين بغرض إقتصار الجهد، إضافة إلى ذلك تهدف الرقمنة في المنظمات الاقتصادية إلى تقليل الضغط المتزايد من طرف المتعاملين والمساهمة في شفافية المعاملات ومصداقيتها.

ومن أجل مسايرة التطور الحاصل في مجال التكنولوجيات الحديثة تلجأ العديد من المؤسسات إلى توفير أجهزة الكترونية رقمية من أجل الاستفادة منها وتدريب مواردها البشرية على استعمالها . فلا زالت هذه المنظمات الاقتصادية تقوم بدور فعال في تطوير وتقديم شتى انواع الخدمات الرقمية بغرض تحقيق الكفاءة و الفعالية . تتطرق هذه المذكرة إلى موضوع الرقمنة ودورها في دعم تنافسية المنظمات الاقتصادية ( دراسة حالة الوكالة التجارية اتصالات الجزائر تقرت) وقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين وخاتمة نعرض محتواها كالآتي :

الفصل الأول يتناول الإطار المنهجي للدراسة ولقد تم فيه طرح الإشكالية أهمية الموضوع وأهداف الدراسة كذلك أسباب اختيار الموضوع بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والدراسات

السابقة التي اعتمدنا عليها وصولاً إلى منهج الدراسة ومجتمع البحث وعينة الدراسة كذلك نظرية الدراسة.

الفصل الثاني تناولنا فيه الجانب التطبيقي للدراسة و الذي يشمل تفريغ وتحليل البيانات والنتائج العامة للدراسة والنتائج من خلال الاسئلة المطروحة.



## الفصل الأول : الإطار المنهجي

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- المفاهيم الأساسية للدراسة
- 7- منهج الدراسة
- 8- مجتمع البحث وعينة الدراسة
- 9- أدوات جمع البيانات
- 10- المقاربة النظرية للدراسة
- 11- الدراسات السابقة

## 1- تحديد إشكالية الدراسة:

إن التطور الهائل الناتج عن التقدم العلمي والتقني عادة ما يؤدي إلى تطوير أداء المنظمات والانتقال من النظام الكلاسيكي إلى رقمنة الخدمات لتسهيل التواصل بين المنظمة وفروعها والمتعاملين معها ومتلقى الخدمات، بحيث تعد الرقمنة وسيلة لتحسين مختلف الخدمات الإدارية لتصبح ذات كفاءة و منطلق لترسخ المصادقية لدى زبائنها ، ولتعزيز الروابط وتحسين خدماتها تعد المؤسسة الحواسيب الأكثر استخداما في المنظمة مما جعلها تتخلص من مشاق العمل وتقليل التكاليف التي تعد عاملا حاسما في بناء تنافسية المنظمات.

لقد أدت الثورة الصناعية والمعلوماتية إلى تطوير هذه الأجهزة وانتشارها في المنظمات وتعمل هذه التكنولوجيات الحديثة على اختلاف أشكالها على تطوير الخدمات. ومن هنا يمكن طرح الإشكال التالي:

ما دور الرقمنة في دعم تنافسية الوكالة التجارية اتصالات الجزائر تقرت؟ ولمعالجة هذه الإشكالية قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية والتي تتمثل في

\*فيما تتمثل بنية الرقمنة و ما تطبيقاتها داخل الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر تقرت؟

\*ماهي الآليات المساعدة في دعم أركان الميزة التنافسية للخدمات الرقمية داخل اتصالات الجزائر تقرت ؟

\*هل يعتبر تعدد التطبيقات منطلقا ومدخلا لتبني الخدمات الرقمية ؟

## 2- أسباب اختيار الموضوع :

أ- أسباب موضوعية:

تكمن الأسباب الموضوعية التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع في:

- 1) الدور الذي تسديه الرقمنة في تطوير المنظمات الاقتصادية.
  - 2) إثراء مكتبة الجامعة بدراسة حول موضوع دور الرقمنة في تطوير المنظمات الاقتصادية.
  - 3) إرتباط الموضوع بمجال التخصص.
- ب- أسباب ذاتية:

لا يخلو أي مجهود علمي من مبررات ذاتية تثير الفضول الشخصي لمعرفة كل ما يتعلق به وأن موضوع الرقمنة من متطلبات العصر الحالي، ومن خلال دراستنا نود التعرف على كل ما يتعلق بآليات الرقمنة، والرغبة في التعرف على البنية التحتية لها.

### 1- أهداف الدراسة:

من خلال دراستنا حاولنا الوصول إلى مجموعة من الأهداف تتمثل فيما يلي

1- التعرف على أدوات الرقمنة وتطبيقاتها داخل المنظمة الاقتصادية.

2- إبراز والكشف عن الميزة التنافسية داخل المنظمة.

3- التعرف على كيفية بناء الرقمنة في تنافسية المنظمة.

### 4- أهمية الدراسة:

هذه الدراسة تهتم بتحليل ودراسة دور الممارسات الرقمية في المنظمة الاقتصادية، في حيث تكمن أهمية الموضوع في تحديد وتوضيح مكانة الرقمنة داخل البيئة التنظيمية و إعتماها على التقنية و انتشارها حيث يجب التعامل معها ولا يمكن الاستغناء عنها لما لها أهمية في تسيير مختلف الخدمات، من خلال تقريب الزبون من المؤسسة وتسهيل تلقي الخدمات بشكل أسرع وتقليل الجهد.

## 5- تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة:

### 1- أولا: مفهوم الرقمنة :

لغة :

يعرفها القاموس الموسوعي للمعلومات والتوثيق على أنها عملية الكترونية لإنتاج رموز الكترونية أو رقمية . سواء من خلال وثيقة أو شيء مادي أو من خلال إرشادات الكترونية تناظرية .<sup>1</sup>

اصطلاحا:

\*قدم هوج هودجز مفهوما للرقمنة والتي تعتبر عملية أو جزء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل كتب مقالات روايات مخطوطات ... إلى شكل رقمي .<sup>2</sup>

\*أيضا الرقمنة هي عملية التي يتم فيها تحويل المواد غير الرقمية (كتب

، مخطوطات والجرائد والمواد السمعية، والمواد البصرية) إلى شكل ملفات رقمية يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام مساحات ضوئية أو معدات أو أجهزة أخرى.<sup>3</sup>

\*وتمثل الرقمنة عملية نقل أو تحويل البيانات إلى شكل رقمي للمعالجة بواسطة الحاسب الآلي وفي نظم المعلومات يشار للرقمنة بأنها تحويل النص المطبوع أو المصور مثل الصور الفوتوغرافية والخرائط إلى إشارات ثنائية باستخدام وسيلة المسح الضوئي

<sup>1</sup> سالم باشيو، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير ، 2007-2008 .

<sup>2</sup> أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل و تصميم مصادر المعلومات الرقمية ، ، الرياض ، مطبوعات مكتبة الملك فهد الوطنية ، 2009، ص 29 .

<sup>3</sup> مجلة rist سوهام 2009، مجلد 19، العدد 1، 2011 ، ص 21

لعرض النتيجة على الشاشة . وفي الاتصالات عن بعد يقصد بالرقمنة تحويل الاشارات التناظرية المستمرة إلى اشارات رقمية نابضة وفي عمل المكتبات يقصد بالرقمنة عملية إنشاء نصوص رقمية من الوثائق التناظرية .<sup>1</sup>

### التعريف الإجرائي:

تعتبر الرقمنة عملية تحويل المعلومات والوثائق على اختلاف أشكالها من الشكل الورقي إلى شكل مقروء عن طريق الحاسبات .

## 2- متطلبات ووسائل الرقمنة:

**01- الكوادر البشرية :** وهي العنصر المهم في المنظمة من العمال والمحللين الذين يمتلكون الزاد الفكري والمعرفي للتعامل مع الأجهزة الرقمية .<sup>2</sup>

**02 الحاسوب :** جهاز الكتروني يتقبل المعلومات ومختلف البيانات لمعالجتها وإخراج النتائج وفقا لتعليمات معطاة له .<sup>3</sup>

**03- الشبكات:** وهي الوصلات الالكترونية الممتدة عبر نسيج الاتصال وهي الانترنت الاكسترننت و شبكة الانترنت التي تمثل شبكة القيمة للمؤسسة والرقمنة .<sup>4</sup>

**04- الماسحات الضوئية :** يعتبر جهاز المسح الضوئي أساس عملية الرقمنة والمعدات الملحقة بالحاسوب إذ يقوم بفحص المعطيات المقدمة له إما في شكل صورة ،كتابة أو

---

<sup>1</sup> نجلاء أحمد يس،الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية،العربي،للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى ، 2013 ، ص18

<sup>2</sup> المهتم نبيل بن عبد الرحمان ، المكتبة الرقمية في المملكة العربية السورية، مكتبة الملك فهد الوطنية ط 1،عمان 2010، ص 360

<sup>3</sup> عبدالناصر ومحمد قريشي ، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري مؤسسات التعليم العالي ، ص90

<sup>4</sup> ياسين سعد غالب ، الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية ، الادارة العامة للطباعة والنشر ، معهد الادارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية ، ص 25 .

طباعة وإدخالها إلى ذاكرة الحاسوب أو في وسائط الكترونية أخرى واستخدام برامج خاصة للتعرف على الخطوط.<sup>1</sup>

#### 05- أجهزة الحماية للحاسوب من التلف :

إن الزيادة المفاجئة في الكهرباء تعمل على إتلاف الأجهزة ويؤدي ذلك إلى فقد المعلومات وبالتالي على المنظمة توفير أجهزة تعمل على ثبات التردد الكهربائي، ولكل حاسب أو أي جهاز يعمل بالكهرباء وخاصة الحاسوب لأنه مخزن عليه ملفات الرقمنة.

#### 06- البرمجيات وقواعد البيانات :

##### أ- البرمجيات

هي مجموعة برامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة في مجموعة برامج تستخدم لتشغيل جهاز الحاسب الآلي ولتشغيل نظام الحاسوب هناك نوعان من البرمجيات :

برمجيات النظام :وهي التي تدير وتراقب أنشطة الحاسوب.

برمجيات التطبيق :وهي التي تقوم بإنجاز المهام للمتعاملين النهائيين .

#### 08- محرر Xml :

يعمل هذا المحرر بشكل يشبه إلى حد كبير الطريقة التي يعمل بها محرر ويساعد من خلال عمليات الترميز، ويبين التيجان tags التي يعمل في العرض التخطيطي والهرمي .html

<sup>1</sup> نجلاء أحمد يس الرقمنة في المكتبات العربية (التقنيات والمراحل والمتطلبات )،مجلة المكتبات والمعلومات ، العدد

20 أبحاث ودراسات يونيو 2018 ،ص 79

## 09- محرر النص أو معالج الكلمات :

تسمح هذه بإنشاء النص و صياغته وتحريره ، وهي مطلوبة لإنشاء النصوص المرمزة وحفظها، كما تعمل مع برمجيات html و xml و في شكل التعرف الضوئي للحروف لإنشاء الملفات النصية.

## 10- محرر الصور:

وهي البرمجيات التي تسمح بإنتاج الصور وتحريرها لأغراض الحفظ والعرض على الخط المباشر وهي تسمح بإنجاز الكثير من المهام مع الصور مثل حفظ الصور بأشكال متعددة وتحسين الصور الضوئية.

## 11- برمجيات المسح الضوئي :

أغلب البرمجيات المصاحبة للمسح الضوئي ،محدودة في امكاناتها ووظائفها لذا يجب أن تكون هناك حاجة لاستخدام برمجيات أخرى كملحق للماسح الضوئي <sup>1</sup>.

## ب- قواعد البيانات

وهي مجموعة من العناصر والبيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض تتكون من عدة جداول هذه الجداول متكونة من سجل ويتكون السجل من حقل ويكتب بلغة برمجة معينة .

<sup>1</sup>ريان بن كحلة ،دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية (دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة)،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر ،2018 - 2019

### 3- أهمية وأهداف الرقمنة:

#### 1-أهمية الرقمنة:

للرقمنة أهمية بالغة تكمن في مواكبة العصرنة، بحيث تضمن جودة في الخدمات من حيث حداثة ووفرة المعلومات في مختلف مجالات الدراسة المرجو تحقيقها في وقت وجيز وبأقل جهد ممكن.

تعتبر عملية الرقمنة اتجاه العديد من المنظمات ويتم اللجوء إليها من أجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل، لها قيمة متزايدة جعلت الكثير من المنظمات في الانتقال من الشكل التقليدي إلى مجموعات بها وسائط رقمية.

الرقمنة تساهم في تطوير وتحسين المقتنيات الوثائق مع تطوير الخدمات المقدمة إضافة إلى الحفاظ على الأوعية التقليدية من التلف خاصة النادرة منها.

الإهتمام بالتكنولوجيا لدى المنظمة يعمل على تقديم مختلف الخدمات من خلال التخلص من قيود المكان والزمان، بحيث تقوم بالتخطيط المسبق تحسبا لأي طارئ من أجل الاحتفاظ بنسخ رقمية.

#### 2-أهداف الرقمنة:

للرقمنة العديد من الأهداف نوجزها في ما يلي :

**\*الحفظ :** حيث أن الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة للتلف و الضرر مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض للتلف.

**\*التخزين :** توفر الرقمنة الكثير من المساحات قرص رقمي يمكنه تخزين آلاف الصفحات.



\*سهولة الاسترجاع والاستخدام: تتميز الأنظمة الرقمية بسرعة فائقة لاسترجاع الوثائق في ثوان.

\*الدقة: حيث يتم إنجاز مختلف الأعمال وفق معايير محددة من خلا أنظمة المعلومات.

\*الربح المادي: من خلال بيع المنتجات عبر مختلف الوسائط الالكترونية تحقق أي مؤسسة ربحا ماديا يغطي هامشا من التكلفة لضمان استمرار العمليات.<sup>1</sup>

#### 4- خصائص الرقمنة:

للرقمنة العديد من الخصائص ولعل أهمها تتمثل في:

\*تقليص الوقت والمكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة إمكانية الوصول إليها بسهولة، فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن مجاورة.

\*التفاعلية: المستخدم لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستخدم ومرسل في نفس الوقت ، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح لهم بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

\*اللاتزامنية: وهي إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم .

\*تكوين شبكات الاتصال: تتحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال ، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.

\*الشيوع والانتشار : قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل مساحات غير محدودة من العالم.

<sup>1</sup> مهري سهيلة، المكتبة الرقمية في الجزائر: دراسة لواقع وتطلعات المستقبل ص83 .

\*العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم وهي تسمح لرأس المال أن يتدفق إلكترونياً.<sup>1</sup>

## ثانياً - الميزة التنافسية:

### 01- مفهوم الميزة التنافسية:

يشير مصطلح الميزة التنافسية إلى قدرة المنظمة على صياغة وتطبيق الاستراتيجيات التي تجعلها في مركز أفضل بالنسبة للمنظمات الأخرى العاملة في نفس النشاط.<sup>2</sup>

وقد عرف بورتر الميزة التنافسية على أنها تنشأ أساساً من القيمة التي تستطيع مؤسسة ما أن تخلقها لربائنها بحيث يمكن أن تأخذ شكل أسعار أقل بالنسبة لأسعار المنافسين بمنافع متساوية أو تقديم منافع متفردة في المنتج تعوض بشكل واسع الزيادة السعرية المفروضة.<sup>3</sup>

ويعرفها محسن أحمد الخضيري بأنها إيجاد أوضاع تفوق مختلفة ومصنوعة تملكها مؤسسة معينة تتفق فيها في مجالات الإنتاج، التسويق، والتمويل، والكوادر البشرية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> هشام بن دادي، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص قانون عام اقتصادي، ص 13 ص 14.

<sup>2</sup> دومة نوال، تفعيل العميل الداخلي من أجل تعزيز ميزة تنافسية مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير

<sup>3</sup> عبد الرؤوف حجاج، الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسات، ص 3.

<sup>4</sup> محسن أحمد الخضيري، صناعة المزايا التنافسية، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مصر، 2004، ص 34 33.

كما تعرف الميزة التنافسية بأنها مفهوم استراتيجي يعكس الوضع التنافسي النسبي الجديد والمستمر لمؤسسة معينة في مواجهة لمنافسيها، بحيث تقوم بتقسيم خدماتها أو منتجاتها بخصائص منفردة ومغايرة عن باقي منافسيها.<sup>1</sup>

## 02- أهمية وخصائص الميزة التنافسية:

### أ- أهمية الميزة التنافسية:

تتمثل أهمية الميزة التنافسية فيما يلي :

- 1/ يؤدي امتلاك الميزة التنافسية إلى تحقيق الربح الفائق .
- 2/ قدرة المؤسسة على الإستجابة لرغبات الزبائن المختلفة بتوفير الخدمات في الوقت المناسب<sup>2</sup>
- 3/ تمثل الميزة التنافسية المحرك والمحفز لمنظمات تنمية وتقوية مواردها وقدراتها تدفعها للبحث من أجل المحافظة على هذه الميزة.
- 4/ بما أن الميزة التنافسية تتميز بالاستمرارية فإن المؤسسة تعمل على متابعة هذا التطور على المدى البعيد.
- 5/ تقدم أفضل الخدمات مقارنة بالمنافسين لها و بذلك يتيح لها تحقيق نتائج متفوقة في ما تقدمه .
- 6/ تحسين الصورة الذهنية لدى المشتركين من خلال تلبية حاجياتهم .

<sup>1</sup> خالد محمد بن حمدان ، وائل محمد إدريس ، الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي ، منهج معاصر دار اليازوري ، العلمية للنشر والتوزيع .

<sup>2</sup> إيباد شماسنة ، الإدارة الدقيقة والقدرة التنافسية للموارد البشرية ، دار فضاءات للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، ص 65.

ب- خصائص الميزة التنافسية :

\* تتميز بالاستمرارية والديمومة .

\* أنها تعمل على تحقيق تفوق على المنافسين .

\* تقدم الميزة التنافسية دعما مهما يساهم في نجاح الأعمال<sup>1</sup>

\* تقدم التحسينات المستقبلية لأنها تكون متجددة وفق معطيات البيئة الخارجية من جهة

والمنشأة الداخلية من جهة أخرى<sup>2</sup>

ج- أنواع ومصادر الميزة التنافسية :

د- أنواع الميزة التنافسية:

نميز بين نوعين من الميزة التنافسية:

\* ميزة التكلفة الأقل :

يمكن لمؤسسة ما أن تحوز ميزة التكلفة الأقل إذا كانت تكاليفها المتراكمة بالأنشطة المنتجة للقيمة أقل من نظيرتها لدى المنافسين<sup>3</sup>، وللحيازة عليها يتم الاستناد إلى مراقبة عوامل تطور التكاليف ، حيث أن التحكم الجيد في هذه العوامل مقارنة بالمنافسين يكسب المؤسسة ميزة التكلفة الأقل .

<sup>1</sup> سناء زايدي ، إيمان ابراهيم بولعراس ، دور الإقتصاد الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية في المؤسسة الاقتصادية (دراسة حالة اتصالات الجزائر فرع المدينة)، تخصص أعمال ، ص 26 .

<sup>2</sup> سناء زايدي إيمان ابراهيم بولعراس ، مرجع سبق ذكره ، ص 26 .

<sup>3</sup> نبيل مرسي خليل ، الميزة التنافسية في مجال الاعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، ص 116.

\*ميزة التميز :

تتميز المؤسسة عن منافسيها عندما يكون بمقدورها الحياة على خصائص فريدة تجعل الزبون يتعلق بها<sup>1</sup>، وحتى يتم الحياز على هذه الميزة يستند إلى عوامل تدعى بعوامل التفرد والتي تتميز بها التعلم وأثار بثه بحيث قد تتجم خاصية التفرد لنشاط معين عندما يمارس التعلم بصفة جيدة فالتعلم الذي يتم امتلاكه بشكل شامل كفيل بأن يؤدي إلى تميز متواصل.

هـ- مصادر الميزة التنافسية:

تتعدد مصادر الميزة التنافسية ونوجزها في ما يلي:

أ- الإبداع : إن الانحدار المتزايد في عدد المؤسسات والذي صاحبه انفجار تنافسي على المستوى الوطني والعالمي أدى إلى تصاعد اهتمام المؤسسات بالإبداع والتركيز على التكلفة و جودة المنتج .

ب- الزمن : يعتبر الوقت في إدارة الإنتاج أو في إدارة الخدمات ميزة تنافسية أكثر أهمية مما كان عليه في السابق فالوصول إلى الزبون أسرع من المنافسين يمثل ميزة تنافسية ، فأهمية الزمن لتحقيق ميزة تنافسية تتمثل في :

- تخفيض زمن الدورة للزبون أي الفترة الفاصلة بين طلب المنتج والتسليم .

- تخفيض زمن تقديم المنتج الجديد إلى السوق من خلال اختصار دورة حياة المنتج.

ج- المعرفة: إذا كانت المعرفة هي رصد خبرة ومعلومات وتجارب فرد أو مجموعة من الأفراد في وقت محدد ، فإننا حتما نعيش حالة انفجار المعرفة، بحيث المؤسسات الناجحة

<sup>1</sup>نوري منير ،مداخلة بعنوان إدارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المتطلبات والتوصيات

هي التي تخلق بشكل مسبق المعرفة الجديدة و تجسدها من خلال تكنولوجيا وأساليب و سلع وخدمات جديدة<sup>1</sup>

ثالثا - مفهوم المؤسسة:

لغة:

المؤسسة من الفعل أسس يؤسس تأسيسا فهو مؤسس، والأساس أصل البناء وهو قاعدة البناء التي يقام عليها و أصل كل شيء ومبدؤه<sup>2</sup>

اصطلاحا:

المؤسسة هي منظمة تجمع بين أشخاص ذوي كفاءات متنوعة تستعمل رؤوس الأموال وقدرات من أجل إنتاج سلعة ما، والتي يمكن أن تباع بسعر أعلى مما تكلفته.<sup>3</sup> كما تعرف المؤسسة بأنها تجمع إنساني متدرج تستعمل وسائل فكرية مادية ومالية لاستخراجه، تحويل، نقل وتوزيع السلع أو الخدمات طبقا لأهداف محددة من طرف المديرية بالاعتماد على حوافز الربح والمنفعة الاجتماعية بدرجات مختلفة.<sup>4</sup>

ويمكن تعريف المؤسسة الاقتصادية هي اندماج عدة عوامل بهدف انتاج أو تبادل السلع والخدمات مع الأعوان الاقتصاديين الآخرين وهذا في إطار قانوني و مالي واجتماعي تختلف نسبيا ومكانيا تبعا لمكان وجود المؤسسة وحجم ونوع النشاط الذي تقوم به ويتم

---

<sup>1</sup>نوري منير،مداخلة بعنوان إدارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال المتطلبات والتوصيات

<sup>2</sup>أحمد مختار عبد الحميد عمر ،معجم اللغة العربية المعاصرة ،عالم الكتب ، الرياض ، الطبعة الأولى، 2008، ص 91 .

<sup>3</sup>محمد أكرم العدلوني ،العمل المؤسسي ،دار بن حزم، لبنانالطبعة الاولى ، 2002، ص 14

<sup>4</sup>درحمون هلال ، المحاسبة التحليلية نظام معلومات لتسيير ومساعدة على اتخاذ القرار في المؤسسة الاقتصادية،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نقود ومالية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر ، 2005 ص 13 .

اندماج لعوامل الانتاج بواسطة التدفقات النقدية الحقيقية (سلع وخدمات) أخرى عينية وكل منها يرتبط ارتباطا وثيقا بالأفراد حيث تتمثل الأولى في الوسائل والموارد المستعملة في التسيير والمراقبة.<sup>1</sup>

### التعريف الإجرائي:

المؤسسة هي كيان أو تنظيم سياسي، اجتماعي ، أو سياسي يضم موارد بشرية أو مادية تقوم على أساس العمل الجماعي من أجل تحقيق أهداف المؤسسة ويحكمها قوانين وقواعد ،و تكون تابعة للدولة أو خاصة بأفراد و هيئات

### 06-منهج الدراسة:

من أجل الإجابة عن سؤال اشكاليتنا المطروحة اعتمدنا في هذه الدراسة على مدخل التكامل المنهجي من خلال اتباع تقنيات المنهج الوصفي و منهج دراسة حالة ،و من خلال هذا الطرح نتطرق أولا إلى تعريف المنهج ثم الانتقال إلى منهج دراسة حالة .  
لغة:

المناهج جمع منهج والمنهج يعني الطريق الواضح ونهج الطريق بمعنى أبانه و أوضحه و نهجه بمعنى سلكه بوضوح و استبانة.<sup>2</sup>

### اصطلاحا:

المنهج يمكن عن طريقه جمع البيانات ودراستها بحيث يمكن رسم صورة كلية لوحدة معينة في علاقاتها المتنوعة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>ناصر دادي عدون ، اقتصاد مؤسسة دار المحمدية العامة ،الجزائر ، الطبعة الأولى ،1998، ص 10.

<sup>2</sup>مانيو جيدير ،دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه ص ص 71 72

<sup>3</sup>عمار بوحوش ،محمد محمود الذينبات مناهج البحث العلمي وطرق اعداد البحوث ، ديوان المطبوعات الجامعية ،

الجزائر ، 2007 ، ص 103

ويعتبر المنهج ذلك الطريق الذي يسلكه الباحث للتعرف والكشف عن الحقائق كونه خطوة مهمة توجه الباحث نحو منهاج علمي يضمن له تحقيق اهدافه ، فالمنهج هو وسيلة البحث العلمي في الكشف عن المعارف والحقائق والقوانين التي يسعيان إلى ابرازها وتحقيقتها.<sup>1</sup>

ويعرفه الدكتور عبد الرحمان بدوي أنه الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة أو معلومة.<sup>2</sup>

#### 01- المنهج الوصفي:

يعتبر المنهج الوصفي ركن أساسي في البحث العلمي فهو المنهج الأكثر ملائمة لدراسة أغلب مجالات الإنسانية ، فيعرف المنهج الوصفي على أنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة وتصويرها كمياً عن طريق جمع البيانات و تصنيفها و تحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.<sup>3</sup>

#### 02- تعريف منهج دراسة الحالة :

يعد منهج دراسة الحالة جزءاً من الدراسات الوصفية ويهدف إلى التعرف على مشكلة معينة بشكل دقيق ومفصل .

هو المنهج الذي يتجه الى جمع البيانات العلمية المتعلقة بأية وحدة سواء كانت فرداً أم مؤسسة أم نظاماً اجتماعياً أم مجتمعاً محلياً أم مجتمعاً عاماً وهو يقوم على أساس التعمق في دراسة مرحلة معينة من تاريخ الوحدة أو دراسة جميع المراحل التي مرت بها

<sup>1</sup> نادية عيشور ،منهجية البحث العلمي في البحوث الاجتماعية ، ص 211 .

<sup>2</sup> مروان عبد المجيد مروان ابراهيم ،أسس البحث العلمي لأعداد الرسائل الجامعية الطبعة الأولى ، مؤسسة الورق عمان ، الأردن ، 2000،ص 98

<sup>3</sup> علي معمر عبد المومن،مناهج البحث في العلوم الاجتماعية(الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)،الإدارة العامة للمكتبات ،الطبعة الأولى، 2008،ص287.



وذلك من خلال قصد الوصول إلى تعميمات علمية متعلقة بالوحدة المدروسة بغيرها من الوحدات المشابهة لها.<sup>1</sup>

### 07- مجتمع البحث:

لمجتمع البحث أهمية كبيرة في البحث العلمي كون أن الدراسات تنطلق من مجتمع مستهدف تجرى عليه الدراسة ويعرف مجتمع البحث بأنه مجموع كل الحالات التي تتطابق كما يعرف أيضا بأنه جميع أفراد الظاهرة المدروسة.<sup>2</sup>

ويعرف مجتمع البحث بأنه كل الأفراد الذين الذين يحملون بيانات الظاهرة التي تحت الدراسة ، فهو مجموعة وحدات البحث التي يراد منها الحصول على البيانات.<sup>3</sup>

### 08- عينة الدراسة :

هي جزء من المجتمع الذي تجرى عليه الدراسة يختارها الباحث لاجراء دراسته وفق قواعد خاصة لكي تمثل المجتمع تمثيلا خاصا.فهي نموذج يشمل جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعنوب بالبحث تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة وهذا النموذج أو الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات.<sup>4</sup>

يعد الاختيار الدقيق للعينة خطوة مهمة وخطوة مفصلية في مسار البحث التي تعتمد على خبرة الباحث وكذلك طبيعة مجتمع البحث ليعرف البحث أي العينات أنسب للدراسة.

<sup>1</sup> علي معمر عبد المومن البحث في العلوم الاجتماعية (الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات )، الإدارة العامة للمكتبات، الطبعة الاولى، 2008، ص

<sup>2</sup> محمد عبد العزيز الحيزان ،البحوث الإعلامية (أسسها ،أساليبها ،مجالاتها)،مكتبة الملك فهد الوطنية ،الرياض، 2004 ، ص71

<sup>3</sup>ريان بن كحلة،دور الإدارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية، مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر، 2019 ،ص14

<sup>4</sup>كرو العزاوي ،رحيم يونس ،مقدمة في منهج البحث العلمي ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2007، ص 161

اعتمدنا في هذه الدراسة على العينة القصدية والتي يتم انتقاء أفرادها بشكل مقصود من قبل الباحث نظرا لتوفر بعض الخصائص في أولئك الأفراد دون غيرهم ولكون تلك الخصائص هي من الأمور الهامة بالنسبة للدراسة.<sup>1</sup>

## 09- أدوات جمع البيانات:

هناك أدوات كثيرة لجمع معلومات مختلفة في البحث العلمي فيمكن أن نميز بينها على أساس ما تعتمد عليه كل منها في عملية جمع البيانات فتعتبر ادوات جمع البيانات من الخطوات المهمة في البحث العلمي حيث يستخدمها الباحث في جمع البيانات المطلوبة ويمكن استخدام أكثر من أداة في الدراسة الواحدة بهدف جمع أكبر المعلومات الكافية التي ساعدنا في إجراء دراستنا ونذكر أهم أداتين اعتمدنا عليهما في هذه الدراسة:

### أولاً- الإستبيان :

يعد الاستبيان أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجرى تعبئتها من قبل المستجيب<sup>2</sup>، وهو كذلك أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة الخبرية التي يطلب من المفحوص الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث<sup>3</sup>. كما يعرف الإستبيان بأنه عبارة عن عدد من الأسئلة المحددة يرسل عادة بالبريد إلى عينة من الأفراد ويطلب إليهم الإجابة عنها كتابة ولا يتطلب الأمر شرفها مباشرا أو تفسيرا من الباحث، إذ تكتب الأسئلة وتطبع بأوراق يطلق عليها استمارة استبيان<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> محمد عبيدات وآخرون، منهجية البحث العلمي القواعد المراحل و التطبيقات، الطبعة الثانية، دار وائل، 1999، ص 96

<sup>2</sup> لوسين كوهين، و لورانس مانيون، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية والتربوية، ترجمة كوثر كوجك ووليم تارضروس عبيد، دار العربية للنشر، القاهرة 1990، ص 208

<sup>3</sup> عودة أحمد سليمان، أساسيات البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية ص 184

<sup>4</sup> علي معمر عبد المومن، مناهج البحث في العلوم الإجتماعية، الطبعة الأولى، دار الكتب الوطنية، ليبيا، 2008، ص 204.

التعريف الإجرائي للإستبيان :

يعد الاستبيان مجموعة من الأسئلة المنظمة مطبوعة في أوراق توزع على الأفراد بغية الإجابة عن الأسئلة.

حيث تم تقسيم استمارة الاستبيان إلى أربعة محاور

**المحور الأول :** والذي يضم البيانات الشخصية للمبحوثين

**المحور الثاني :** ويضم التساؤل الأول للدراسة والخاص بأدوات وتطبيقات الرقمنة لدى

المؤسسة يضم الأسئلة من 05 إلى 09

**المحور الثالث :** ويحتوي على التساؤل الثاني للدراسة يتمحور حول أركان الميزة التنافسية

للمؤسسة حيث يضم الأسئلة من 10 إلى 11 .

**المحور الرابع :** ويشمل التساؤل الأخير للدراسة المتمحور حول آليات المستعملة في

رقمنة الخدمات ويضم الأسئلة من 16 إلى 17 .

تم تحكيم أسئلة الاستبيان من مجموعة من المحكمين متخصصين في موضوع الدراسة

وقد تم تحكيم الاستمارة من طرف الأستاذ بودربالة عبد القادر أستاذ اختصاص علوم

الإعلام والاتصال وكذلك الأستاذ قندوز عبد القادر أستاذ محاضر اختصاص علوم

الإعلام و الاتصال .

بعد تحكيم الاسئلة المتعلقة باستمارة الاستبيان تم اعادة صياغة الأسئلة بناءً على

ملاحظات المحكمين .

ثانيا - الملاحظة :

تعتبر الملاحظة من أساليب جمع البيانات تشكل دور كبير في البحوث الوصفية، وبما أن الملاحظة أسلوب للبحث العلمي يجب أن تكون منظمة وتسجل بدقة ووضوح ويجب أن تخضع للضبط العلمي كالدقة والثبات.<sup>1</sup>

اعتمدنا في دراستنا على الملاحظة المنظمة بالمشاركة والتي تتمثل في تقديم الباحث لنفسه للمبجوثين قبل بداية الملاحظة بطريقة مقبولة كما يجب أن يشرح الهدف الرئيسي من البحث ، دون أن يخفي حقيقة مهمته وهي القيام بالبحث.<sup>2</sup>

**10- المقاربة النظرية للدراسة :**

لقد اعتمدنا في دراستنا على نظرية الحتمية التكنولوجية التي أتى بها ألبرت مارشال ماكلوهان في الستينات من القرن العشرين والتي تقوم على الربط بين الرسالة والوسيلة الإعلامية والتأكيد على أهمية الوسيلة في تحديد نوعية الاتصال وتأثيره .

**أفكار النظرية :**

انطلقت نظرية ماكلوهان من فكرتين أساسيتين :

\* إن وسائل الاتصال هي للنشر والترفيه والتعليم .

\* إنها جزء من سلسلة التطور التكنولوجي<sup>3</sup> .

<sup>1</sup>فاطمة عوض صابر، ميرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، الطبعة الأولى، مكتبة و مطبعة الاشعاع

الفنية،الإلاسكندرية ، مصر،2002، ص 143

<sup>2</sup> المرجع نفسه ،ص ص 145\_ 146 .

<sup>3</sup> بسام عبد الرحمان المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2015 ، ص ص

156-157 .

فمن خلال عرض المؤسسات لموضوعاتها والجمهور الذي توجه له رسالتها يؤثران على ما تقوله تلك الوسائل .فطبيعة هذه الوسائل الإعلامية التي يتصل بها الانسان تشكل المجتمعات أكثر مما يشكلها مضمون الاتصال .

يؤمن ماكلوهان بأن الاختراعات التكنولوجية المهمة هي التي تؤثر تأثيرا أساسيا على المجتمعات وأن التحولات الكبرى في الاتصال التكنولوجي تبدأ في التنظيم الإجتماعي باعتبار أن النظام الإجتماعي يحدد المضمون الذي تحمله هذه الوسائل.

### 11- الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة مصدر لايمكن الاستغناء عنها ، فكل بحث يعد امتداد للبحوث السابقة ،وتعد الدراسات السابقة من الخطوات المنهجية في البحث العلمي التي لها علاقة بموضوع الدراسة من أجل الإستفادة منها من الناحية النظرية و من الناحية المنهجية هناك دراسات لها علاقة بموضوع دراستنا والتي سيستفاد منها في تأكيد المشكلة والإستفادة من نتائجها في تحليل نتائج البحث الحالية . والمقصود بالدراسات السابقة بأنها بحوث أجريت من قبل باحثون آخرون في الموضوعات المشابهة .

#### الدراسة الأولى :

مذكرة لنيل شهادة الماجستير 2007\2008 لصاحبها باشيوة سالم ،بعنوان الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة مزة .قام بطرح الاشكال التالي ماهو دور واقع الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية وكيف يمكن تصورها ؟

توصل إلى النتائج التالية :

\*تبقى الرقمنة من الناحية النظرية سراب، يحسبه الأمناء حلا سحريا تنتهي بموجبه مشكلات المستعملين مما يفرض تفحص الجوانب الفنية والنقدية وهي التي تعكس في وحدتها المردود الجيد في الميدان.

\*تبقى وتيرة مشاريع التحول الرقمي بالرغم من ايجابياتها بطيئة بالنظر الى معطيات المادية والبشرية والمالية والتي تفنقر الى المكتبات الجامعية في الوقت الراهن ، بالإضافة الى نقص الثقة في التقنية وبقاء التخوف قائم مما هو رقمي والكتروني فبالنتالي تبقى التجهيزات دائما تحتاج الى تحديث وعناية .

\*يتبين أن مبادرات ومشاريع الرقمنة في المكتبات الجامعية في الوقت الحالي لم تشمل بعد الخطوات المنهجية للتحكم في سيرورتها ومخرجاتها ،من خلال ضعف وعدم فعالية العمل الجماعي المؤسساتي .

**أوجه التشابه :**

تشترك دراستنا مع دراسة باشيوة سالم ، في نفس الموضوع المتمثل في دور وواقع الرقمنة في المؤسسات الخدمائية.

كلتا الدراستين اعتمدت على منهج دراسة الحالة .

**الدراسة الثانية :**

دراسة حول دور الادارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة لصاحبها ريان بن كحلة 2018\2019 ، اشكالية الدراسة كانت كالاتي كيف يتم التحول الى الرقمنة في مصالح الحالة المدنية لبلدية شتمة في اطار سياسة الجزائر نحو تكريس الادارة الالكترونية ؟

توصلت إلى النتائج التالية:

\*هناك استخدام فعلي لتكنولوجيا المعلوماتية للإدارة الإلكترونية ويظهر ذلك من خلال سعي البلدية في تحسين خدماتها ومهامها داخل المؤسسة وتوفير المتطلبات واستعمال شبكة الانترنت وربطها بالشبكة الوطنية وتبادل المعلومات بين البلدية المحلية ومختلف البلديات عبر الوطن العربي وهذا لمسايرة الزمن وللحاق بالدول المتقدمة .

\*المؤسسة تستخدم شبكة الانترنت داخل الهيكل التنظيمي الالكتروني ضابط الحالة المدنية ونوابه وباقي الموظفين من خلال اعتمادها على البريد الالكتروني الذي يوفر لها سرعة واختصار الجهد من خلال المراسلات وكذلك تشمل البلدية المحلية .

**أوجه التشابه :**

➤ تتشابه الدراستين في الموضوع من خلال دور الادارة الالكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية .

➤ كلتا الدراستين اعتمدت على أداة الملاحظة ونفس النظرية المؤطرة للدراسة .

**الدراسة الثالثة :**

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص علاقات عامة لصاحبها بلفروم لهيلاي و سليمان طارق بعنوان الرقمنة وتسهيل اليات الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية \_دراسة ميدانية بثانوية الشهيد تيطوم يحي وفوغة\_ السنة الجامعية 2021\ 2022

اشكالية الدراسة كانت كالتالي كيف تساهم الرقمنة في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات التربوية ؟

\*توصلت الدراسة إلى النتائج ساهمت عملية استخدام الرقمنة داخل المؤسسة التربوية في التأثير على نشاط المؤسسة من خلال ادخال الرقمنة بصورة مباشرة في النشاطات والوظائف الحيوية للمؤسسة وهذا ما زاد من تفعيل اتصالها الداخلي.

\* كذلك استعمال التكنولوجيا الحديثة ساهمت في سهولة الحصول على المعلومات وحفظها.

\* أثبتت الدراسة أن هناك بعض الصعوبات والمعوقات التي تعترض لها عملية استخدام الرقمنة في المؤسسة التربوية وهي صعوبات تقنية وبشرية .

\*تحاول المؤسسة التربوية قدر المستطاع لتطوير الرقمنة وذلك لتسهيل عمل الأساتذة والموظفين .

\*خلصت الدراسة أن مشروع الرقمنة وكيفية مساهمتها في تحسين الاتصال الداخلي للمؤسسات التربوية حقق الأهداف المسطرة ، و أن هناك دوافع أساسية أدت إلى استخدام التكنولوجيا أصبحت حتمية في تواصل الموظفين بينهم .

### أوجه التشابه:

➤ تشترك دراستنا مع دراسة بلفروم الهاللي و سليمان طارق في الاهتمام بنفس الموضوع وهو الرقمنة .

➤ كلتا الدراستين تطرقتا إلى الاعتماد على نفس المنهج الوصفي واستخدام أدواتي جمع البيانات الاستبيان والملاحظة.

### الدراسة الرابعة :

**مذكرة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية أنقوسة ولاية ورقلة 2021- 2022.** لصاحبها حمدو ميلودة تخصص تنظيمات سياسية و إدارية في ميدان الحقوق والعلوم السياسية .



تطرت الطالبة في مذكرتها إلى طرح الإشكالية كالاتي ماهو واقع الرقمنة و دورها في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بلدية أنقوسة ؟

ومن أهم النتائج التي تحصلت عليهم في هذه الدراسة تمثلت في

\* أن للرقمنة دور في تحسين جودة الخدمات العمومية برغم من الصعوبات التي تعاني منها الإدارة .

\*ساهمت الرقمنة في التخفيف من الإجراءات الإدارية و قلصت من زمن إنجاز الوظائف و الجهد المبذول بالنسبة للموظف .

\*ساهمت الرقمنة في التقليل من الجهد و الوقت المستغرق في استخراج الوثائق للمواطن.

\*وأن الرقمنة حققت الرضى الوظيفي وزادت من حافزية الموظفين .

#### أوجه التشابه:

➤ تشترك دراستنا مع دراسة حمدو ميلودة في تناولنا لنفس الموضوع المتمثل في الرقمنة

لكونه متغير له أهمية ، وتشترك كذلك في المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة .

➤ كلتا الدراستين تشترك في أداة جمع البيانات تقنية الاستبيان.

## ملخص الفصل الأول

تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض الإطار المنهجي لموضوع الدراسة، الذي من خلاله عرضنا الإشكالية التي تتمحور حول الرقمنة ودورها في دعم تنافسية المنظمات الإقتصادية تضمنت التساؤل الرئيسي اندرجت تحته الأسئلة الفرعية للدراسة، كما تطرقنا إلى أسباب اختيار الموضوع تليها أهمية و أهداف إلى غاية تحديد مفاهيم الدراسة التي بدورها اندرجت تحتها العديد من النقاط ، كذلك تطرقنا إلى المقاربة النظرية للدراسة والدراسات السابقة التي استعنا بها .

## الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

### تمهيد

- 1-مجالات الدراسة
- 2- خصائص عينة المبحوثين.
- 3- تحليل بيانات أدوات وتطبيقات الرقمنة لدى المنظمة .
- 4- عرض وتحليل بيانات دعم أركان الميزة التنافسية لدى المنظمة .
- 5- عرض وتحليل بيانات آليات الرقمنة لدى المنظمة .
- 6- النتائج العامة للدراسة .
- 7- نتائج الدراسة ضمن الأسئلة الفرعية .

## تمهيد

بعد أن تطرقنا إلى الجانب النظري للدراسة والذي تناولنا فيه جملة من المفاهيم حول متغيرات الدراسة والمتمثلة في الرقمنة والميزة التنافسية و المنظمة الاقتصادية سنعرض في هذا الفصل الدراسة في شقها الميداني والتي تم إجرائها في مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت كونها مؤسسة اقتصادية، وتطرقنا إلى عرض وتحليل النتائج عن طريق الأساليب الإحصائية حيث شملت جداول التكرارات والنسب المئوية :

النسبة المئوية = مجموع الإجابات  $\times 100$  \ عدد المبحوثين.

**1- التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر**

هي عبارة عن مؤسسة وشركة عمومية اقتصادية ذات طابع تجاري في المجال الخدمي تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية ذات أسهم حددت ب99 عام و برأس مال قدر ب 115,000.000.000.00 دج ،تهدف مؤسسة اتصالات الجزائر إلى تنمية وتطوير شبكة وطنية للاتصالات ،والزيادة في جودة ونوعية الخدمات المعروضة للوصول إلى ثقة العملاء وخدمته بشكل مميز ما يجعل المؤسسة ترفع مكانتها التنافسية مع تقديم الخدمات المساعدة التقنية .

**مجالات الدراسة:****\* المجال المكاني :**

تم إجراء الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بتقرب والكائن مقرها في حي لاسيليس في الطريق المؤدي للولاية ويقابلها مستشفى سليمان عميرات تم افتتاحها سنة 2003 .

**\* المجال الزمني :**

لكل بحث علمي مدة زمنية حيث كانت بداية النزول إلى الميدان بداية من شهر أفريل إلى غاية 02 ماي 2023.

**\* المجال البشري:**

تم جمع آراء عينة المبحوثين المتمثلة في الموظفين الذين يشتغلون بمؤسسة اتصالات الجزائر المستعملين للأجهزة الرقمية.

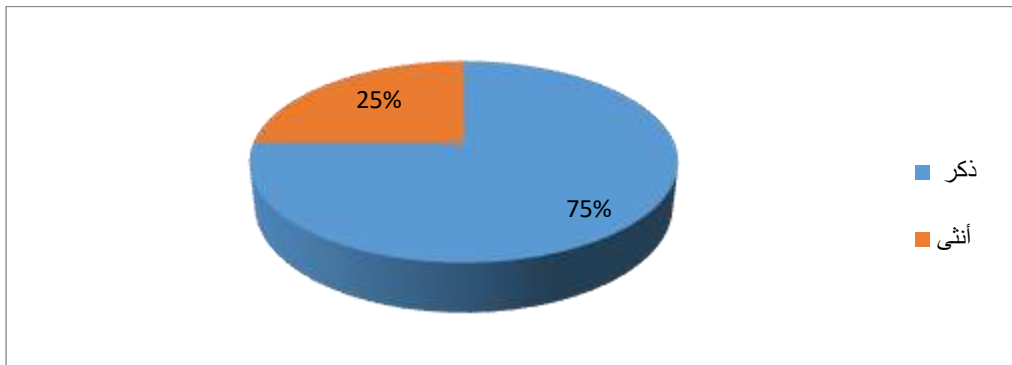
2- خصائص عينة المبحوثين:

الجدول رقم (01): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

النسبة	التكرار	الجنس
56%	28	ذكر
44%	22	أنثى
100%	50	المجموع

من خلال الجدول رقم 01 أعلاه والذي يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس تبين لنا أن أغلبية فئات العينة من الذكور بنسبة 28% من المجموع الكلي حيث أن فئة الإناث قدرت بنسبة 22% وهذا راجع إلى أن أغلب الموظفين والعاملين هم من فئة الذكور التي تمثل الواقع الموجود في مؤسسة اتصالات الجزائر تقرت.

نستنتج من الجدول رقم 01 أن النسبة الساحقة من أفراد العينة من جنس الذكور.

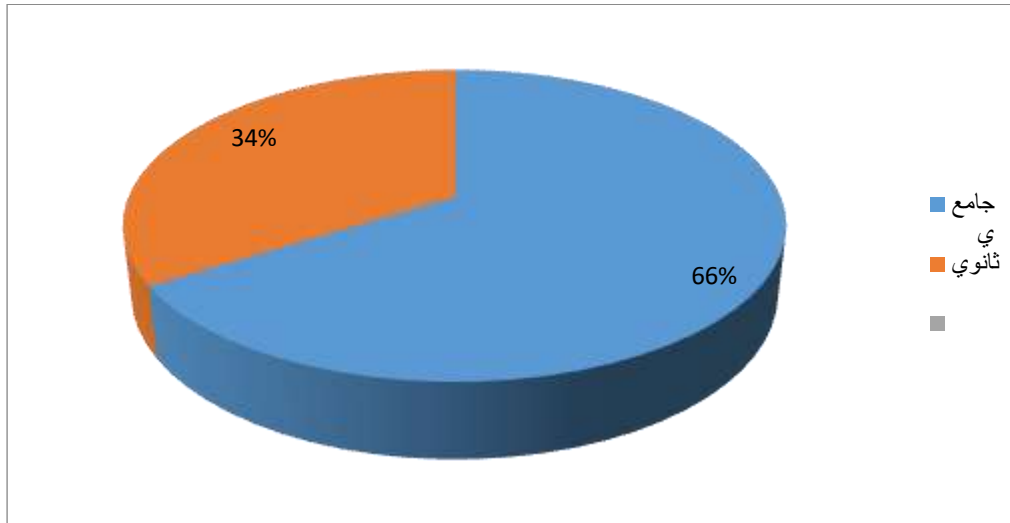


الشكل رقم 01: يوضح الشكل رقم واحد نسبة الذكور والإناث من إجمالي أفراد العينة.

الجدول رقم (02): يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة	التكرار	المستوى
66%	33	جامعي
34%	17	ثانوي
100%	50	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (02) أعلاه أن أغلب أفراد العينة لديهم مستوى جامعي حيث قدرت بنسبة 66%، في حين نلاحظ أن نسبة العاملين الحاملين لمستوى ثانوي قدرت ب 34% ومنه نستنتج أن أغلب الموظفين لديهم مستوى جامعي الذي يؤهلهم للعمل كإطارات في المؤسسة لأن الشهادة الجامعية من متطلبات العمل داخل المؤسسة .



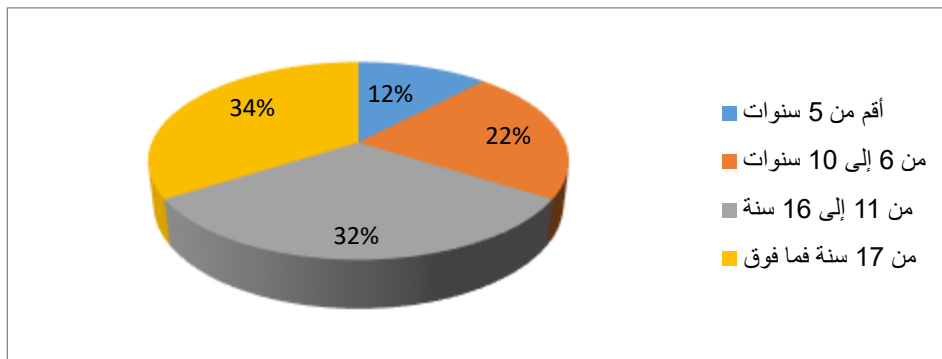
الشكل رقم 02: يوضح توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .

الجدول رقم(03): توزيع أفراد العينة وفقا متغير الأقدمية في العمل

النسبة	التكرار	الأقدمية في العمل
12%	6	أقل من 5 سنوات
22%	11	من 6 إلى 10 سنوات
32%	16	من 11 إلى 16 سنة
34%	17	من 17 سنة فما أكثر
100%	50	المجموع

يوضح لنا الجدول رقم (03) توزيع أفراد العينة حسب متغير الأقدمية في العمل فنلاحظ أن أغلب الموظفين لديهم من 17 سنة فما أكثر مدة عمل قدرت بنسبة 34%، أكبر من الذين يعملون من 11 سنة إلى 16 سنة بنسبة بلغت 32%، وقد قدرت 22% بالنسبة للعاملين من 6 سنوات إلى 11 سنة ، في الأخير بلغت نسبة الموظفين الذين يشتغلون لمدة 5 سنوات 12% .

نستنتج من الجدول رقم 03 أن اغلب أفراد العينة لديه مدة عمل من 17 سنة فما فوق يعود سبب هذا التفاوت والتباين إلى الخبرة التي يمتلكها الموظفين ومدى قدرتهم على أداء مهامهم.



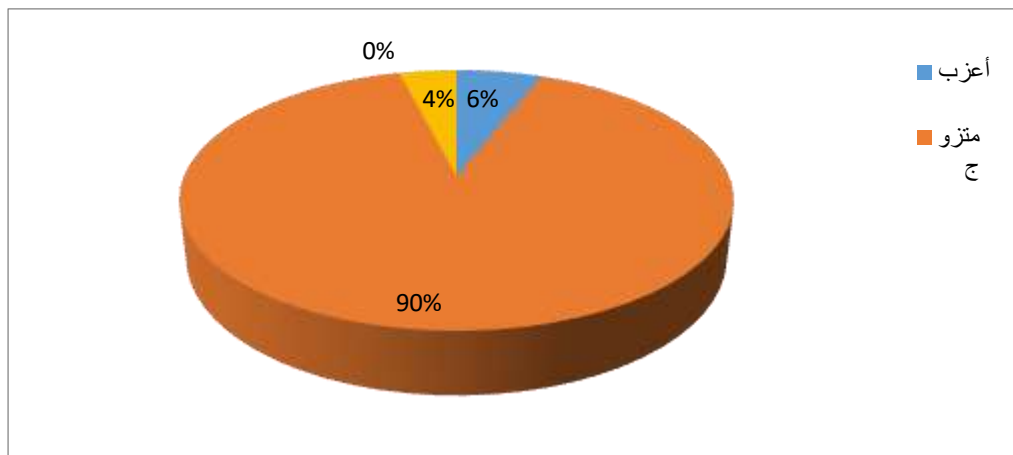
الشكل رقم 03: يوضح توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية في العمل.



الجدول رقم (04): يبين توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة
أعزب	03	06%
متزوج	45	90%
مطلق	00	00%
أرمل	02	04%
المجموع	50	100%

الجدول أعلاه رقم (04) يوضح لنا توزيع العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية، نلاحظ أن أغلب العمال بالمؤسسة متزوجين قد قدرت بنسبة 90% أكبر من نسبة أعزب التي قدرت بنسبة 06% ، و نسبة 04% بالنسبة لأرمل وانعدمت للمطلق بنسبة 00%. نستنتج من الجدول رقم 04 أن معظم أفراد العينة متزوجين و يعود ذلك إلى غالبية المبحوثين يشهدون نوع من الاستقرار الذي يجعلهم يركزون أكثر في استخدامهم للتقنية الرقمي.



الشكل رقم 4: يوضح توزيع أفراد العينة الحالة الاجتماعية.

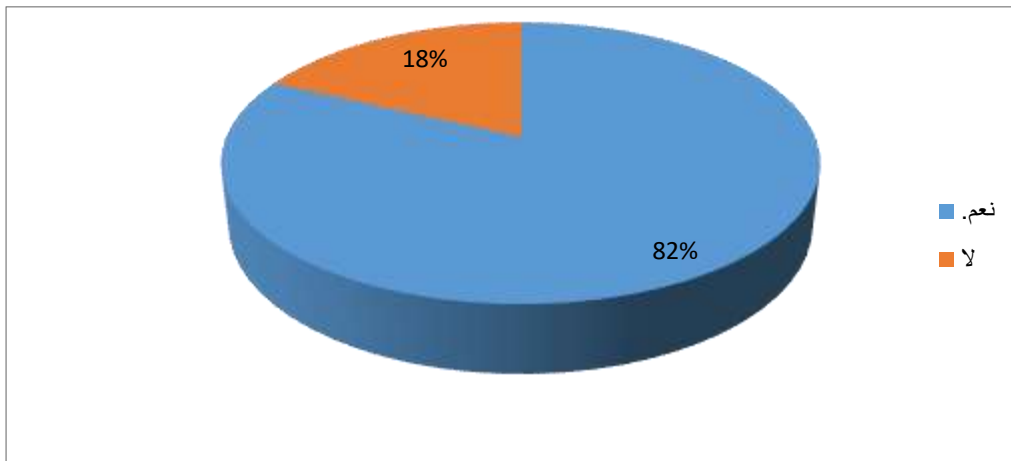
## 3- عرض وتحليل بيانات أدوات وتطبيقات الرقمنة:

الجدول رقم (05) يبين حسب رأيك تملك اتصالات الجزائر تطبيقات للرقمنة

النسبة	التكرار	البدائل
82%	41	نعم
18%	09	لا
100%	50	المجموع

يبين لنا الجدول رقم (05) أعلاه أن مؤسسة اتصالات الجزائر تملك وتتوفر على تطبيقات وبرمجيات للرقمنة وقد بلغت نسبة الإجابات بنعم 82% أما الذين أجابوا بلا قدرت بنسبة 18%.

نستنتج من الجدول رقم (05) أن المؤسسة تتوفر لديها تطبيقات وبرمجيات الرقمنة حيث أنه كل مكتب ومصلحة لديها تطبيقات خاصة متنوعة حسب العمل الذي يقوم به الموظف .



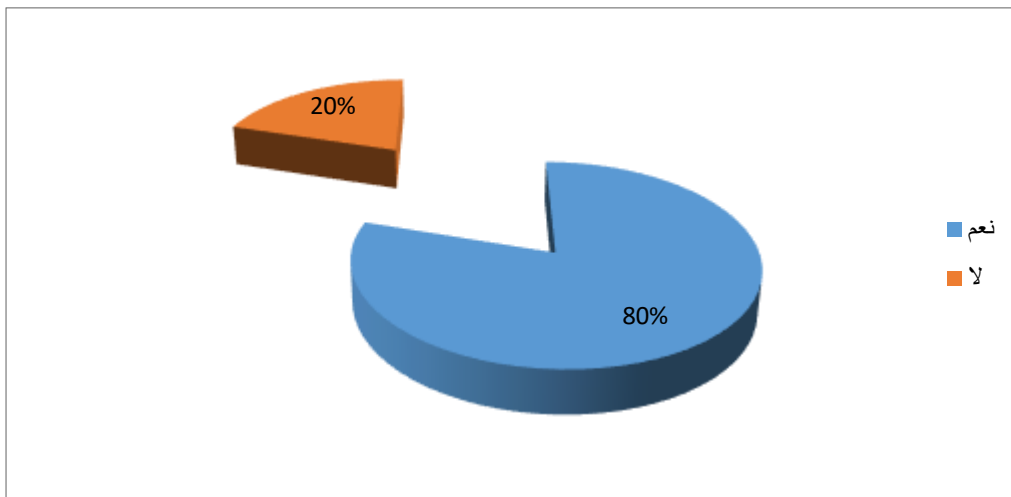
الشكل رقم 05: يوضح ما إذا كانت المؤسسة تملك برمجيات وتطبيقات للرقمنة .

الجدول رقم(06): في رأيك تساهم الأجهزة المستعملة في الرقمنة في تقريب المسافة بين المؤسسة والزبون

النسبة	التكرار	البدائل
80%	40	نعم
20%	10	لا
100%	50	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) أن غالبية أفراد العينة أجابوا بنعم وقدرت بنسبة 80% وتليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا بلا وقد بلغت نسبة 20% .

ومنه نستنتج أن أغلب أفراد عينة المبحوثين تعمل الأجهزة المستعملة في الرقمنة على تقريب المسافة بين المؤسسة والزبون ويرجع ذلك إلى استخدام خدمة الاعلان عن طريق منشورات الصفحة، أو إرسالها عبر البريد للمشارك ويقوم بالرد عليها ودفع المستحقات دون اللجوء والانتقال إلى مقر المؤسسة.



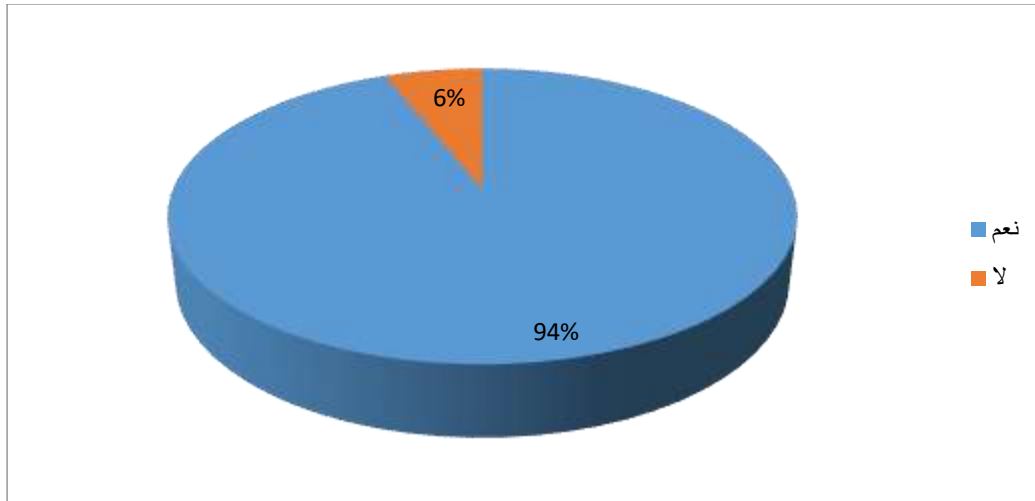
الشكل رقم 06: يوضح ما إذا كانت الأجهزة المستخدمة في الرقمنة تساهم في تقريب المسافة بين المؤسسة والزبون.

الجدول رقم (07): هل تساهم الرقمنة في شفافية المعاملات داخل المنظمة

النسبة	التكرار	البدائل
94%	47	نعم
6%	3	لا
100%	50	المجموع

يوضح لنا الجدول رقم (07) أعلاه أن استعمال الرقمنة يعمل على المساهمة في تحقيق الشفافية لدى المنظمة وهذا من خلال إجابات المبحوثين بنعم والتي قدرت بنسبة 94% أما بالنسبة للذين أجابوا بلا بلغت نسبة 6%.

ومنه نستنتج أن استعمال الرقمنة يعمل على المساهمة في تحقيق شفافية المعاملات لدى المنظمة وهذا راجع إلى كل ما تقدمه المؤسسة من خدمات يتم تلقيه بكل شفافية ومصداقية لجلب أكبر عدد من المشتركين.



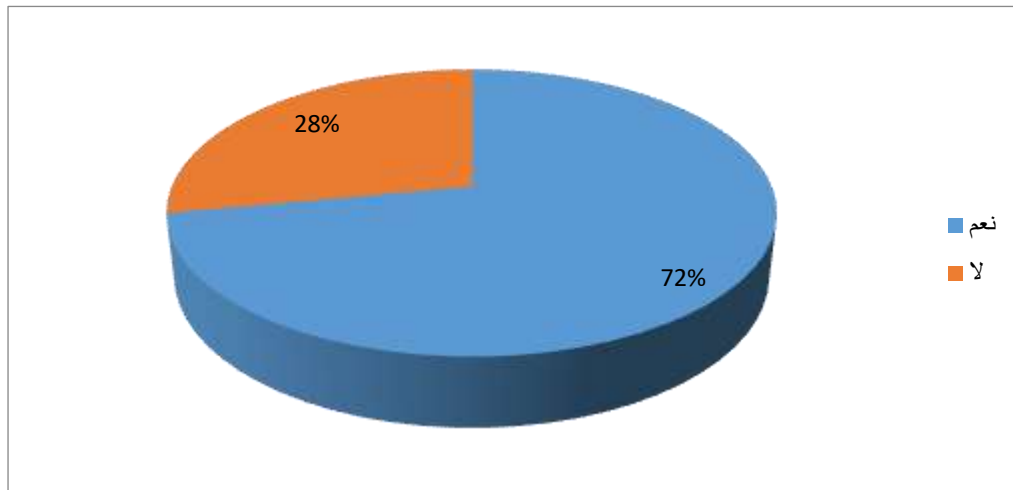
الشكل رقم 07: يوضح إذا ما كان تطبيق الرقمنة يساهم في شفافية المعاملات.

الجدول رقم (08): يبين مساهمة الرقمنة في تقليل الوقت وتقريب المكان بين

موظفي المؤسسة والزبون

النسبة	التكرار	البدائل
%72	36	نعم
%28	14	لا
%100	50	المجموع

يوضح لنا الجدول أعلاه أن الرقمنة تساهم في تقريب الزبون من المؤسسة فقد بلغت نسبة الإجابات من المبحوثين بنعم %72 أما بالنسبة للإجابات بلا فقد قدرت ب %28. نستنتج من الجدول رقم (08) أن المؤسسة تعمل على تقليل الوقت وتقريب المكان وتنفيذا للطلب بشكل أسرع على غرار الوسائل التقليدية التي تستغرق الوقت.



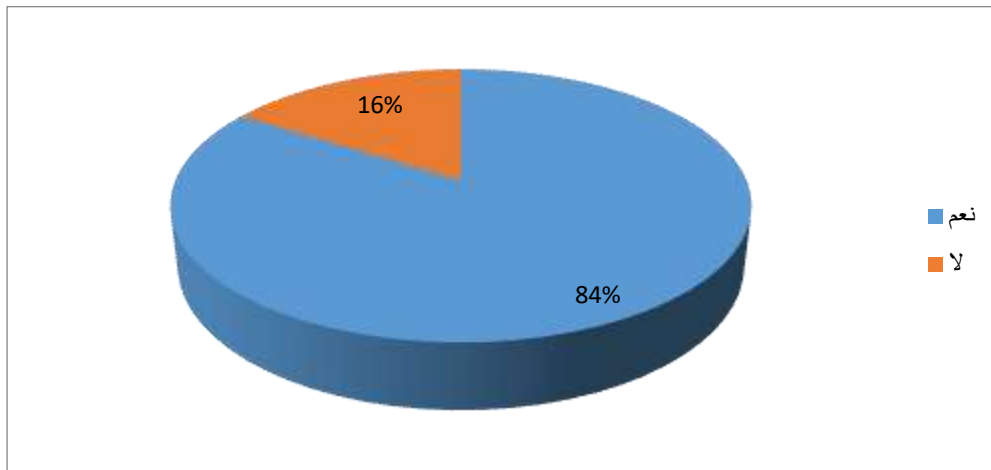
الشكل رقم 08: يوضح إذا ما كانت الرقمنة تساهم في تقليل الوقت وتقريب المكان بين الموظف والزبون.

الجدول رقم (09): يبين التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها

النسبة	التكرار	البدايل
%84	42	نعم
%16	08	لا
%100	50	المجموع

يبين الجدول رقم (09) أعلاه أن التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها لا داخل المنظمة من خلال الإجابات بنعم والتي قدرت بنسبة 84% أما بالنسبة للمبحوثين الذين أجابوا ب لا فقد قدرت ب 16%.

نستنتج من الجدول رقم (09) أن التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها داخل المنظمة وهذا ما تفسره بأن المنظمة تستخدم التقنيات الرقمية الحديثة من خلال تمثيل النصوص والصور كذلك المعلومات وتخزينها عبر أنظمة الحواسيب ،ويمكن حمايتها من التلف وسرعة الوصول إليها .



الشكل رقم 09: يوضح إذا ما كانت التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها .

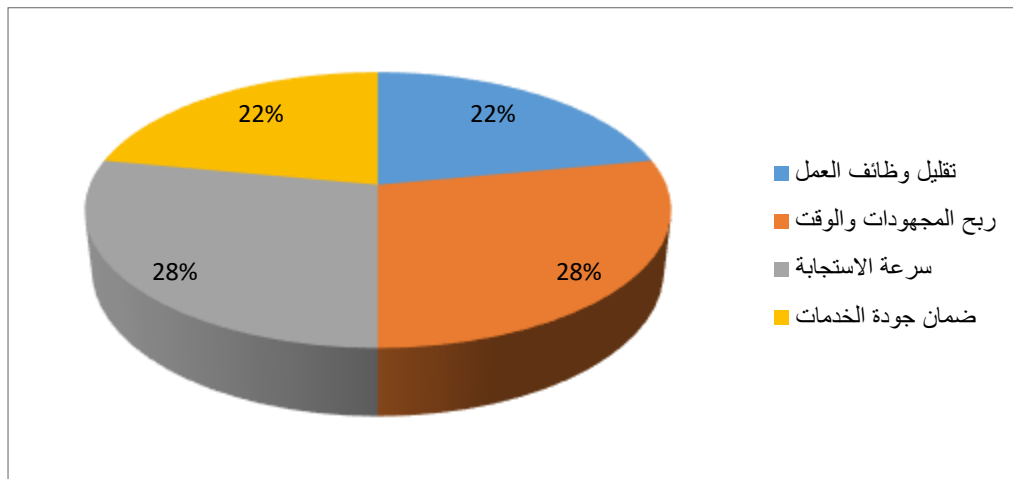
#### 4- عرض وتحليل بيانات دعم أركان الميزة التنافسية

الجدول رقم(10): تطبيق الرقمنة أدى إلى

النسبة	التكرار	البدائل
22%	11	تقليل وظائف العمل
28%	14	ربح الجهد والوقت
28%	14	سرعة الاستجابة
22%	11	ضمان جودة الخدمات
100%	50	المجموع

ما يوضحه الجدول رقم 10 أن إجابات المبحوثين كانت متفاوتة فتمثلت إجابات أفراد العينة فيما يلي : بلغت نسبة 28% لربح الجهد والوقت وساوتها نفس النسبة لإجابات المبحوثين الذين أجابوا بسرعة الاستجابة 28% تليها تقليل وظائف العمل وضمان جودة الخدمات بنسبة 22%.

نستنتج من الجدول بأن عملية تطبيق الرقمنة بالمؤسسة نتج عنها ربح الوقت وسرعة الاستجابة مقارنة ما كان معمول به من قبل وهذا كدليل على تفعيل نشاطها بأكثر فعالية وشكل رقمي الكتروني .



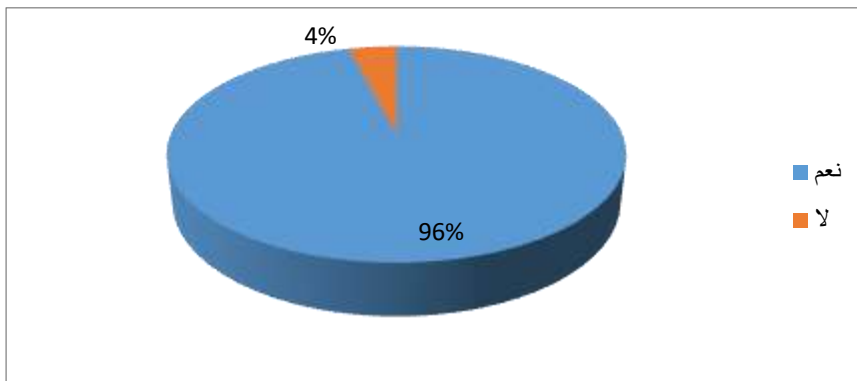
الشكل رقم10: يوضح إلى ماذا أدى تطبيق الرقمنة .

الجدول رقم (11): برأيك قلة الكفاءات والبرمجيات يعمل على تراجع نشاط المؤسسة.

النسبة	التكرار	البدائل
%96	48	نعم
%04	02	لا
%100	50	المجموع

من خلال الجدول أعلاه رقم (11) نلاحظ أن نسبة الإجابات بنعم قدرت ب %96 في حين %04 تمثل الذين أجابوا بلا .

وهذا نستنتج من الجدول أعلاه أن قلة البرمجيات والكفاءات لدى المؤسسة يعمل على تراجع نشاطها وهذا ما نفسره بأن قلة الكفاءات البشرية الكفاً والقادرة على تسيير البرمجيات وتقنيات الرقمنة يؤثر على نشاط المؤسسة، وبالتالي تكون هناك صعوبة في تأدية الخدمات بالتالي تشكل عائق من عوائق تطبيق الرقمنة .



الشكل رقم 11: يوضح إذا ما كان قلة البرمجيات يعمل على تراجع نشاط المؤسسة.

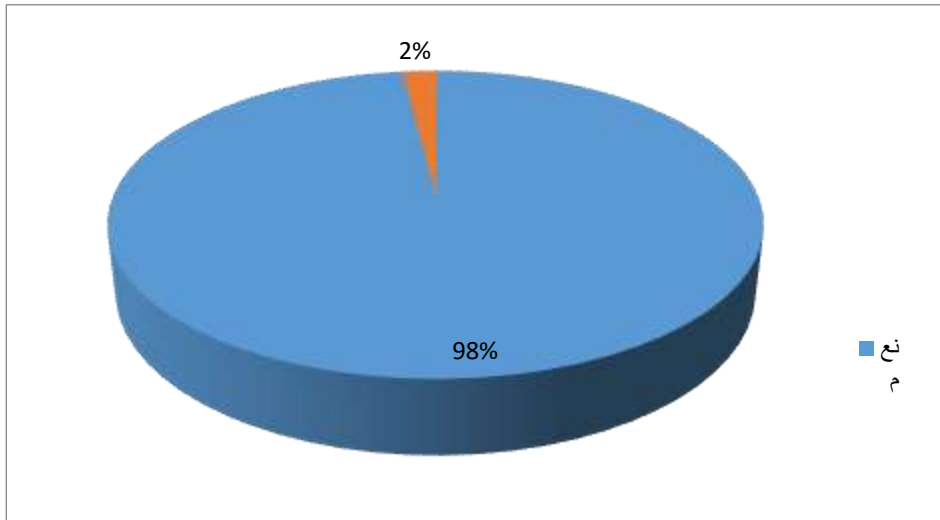


جدول رقم(12): يوضح العمل على تحقيق المؤسسة للعديد من المزايا.

النسبة	التكرار	البدائل
%98	49	نعم
%02	01	لا
%100	50	المجموع

من خلال من خلال الجدول رقم (12) الذي يوضح لنا أن نسبة المبحوثين الذين أجابوا بنعم بلغت %49 أما %02 تمثل نسبة المبحوثين الذين أجابوا بلا.

نستنتج من الجدول أعلاه أن المؤسسة بواسطة استخدامها للتكنولوجيا الرقمية لها أهمية في تحقيق العديد من المزايا الإيجابية داخل المؤسسة وتلعب دور مهم في تطويرها



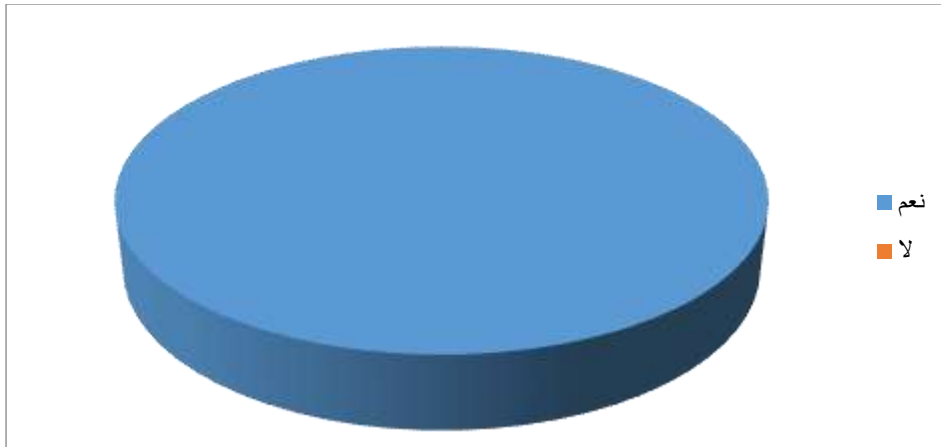
الشكل رقم 12 : يوضح العمل على تحقيق المؤسسة للعديد من المزايا.

الجدول رقم 13: يبين هل هناك تواصل فعلي بين المؤسسة والزبون

النسبة	التكرار	الإجابة
100%	50	نعم
00	00	لا
100%	50	المجموع

يبين الجدول رقم (13) إذا ما كان هناك تواصل فعلي بين المؤسسة والمشاركين أو لا فكانت إجابة المبحوثين كلها بنعم نسبة 100% وانعدمت عند الاجابة ب لا 00%.

نستنتج من خلال الجدول أعلاه أن بالفعل هناك تواصل فعلي بين المؤسسة والزبون وهذا ما نفسره بأن هناك نشاطات بارزة تقدمها المؤسسة من خلال خلق التفاعل وكسب رضا الزبون على الخدمات المقدمة له .



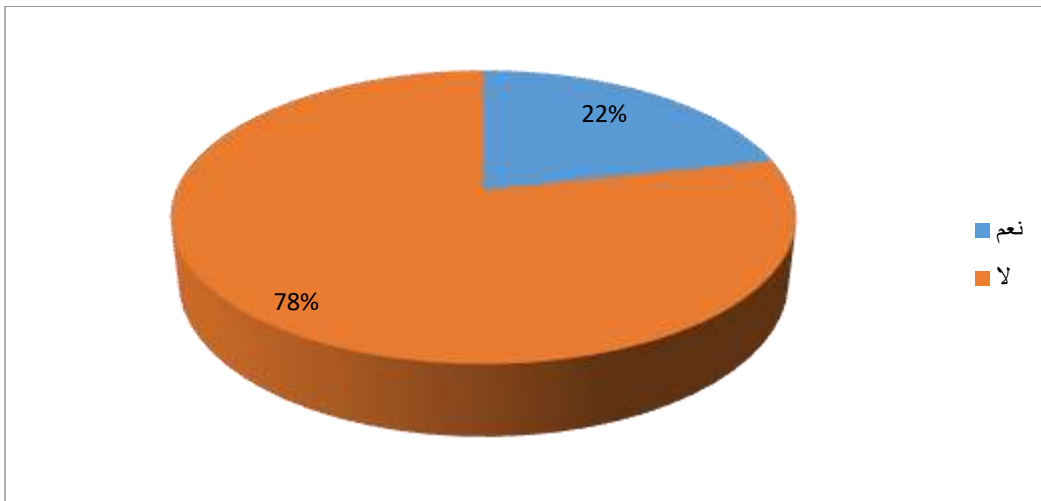
الشكل رقم 13 : يوضح إذا ما كان هناك تواصل فعلي بين المؤسسة والزبون.

الجدول رقم (14): يبين اذا ما كان العمال يتلقى تدريبات حول الخدمات الرقمية

النسبة	التكرار	البدائل
%88	44	نعم
%12	06	لا
%100	50	المجموع

يشير الجدول رقم(14) أعلاه إلى إجابات المبحوثين حول إذا ما يتلقون تدريبات حول الخدمات الرقمية، فكانت الغالبية الساحقة أجابت بنعم وقدرت بنسبة 44%، تليها إجابة المبحوثين الذين أجابوا ب لا وقد بلغت نسبة 06%.

ومنه نستنتج أن الموظفين المكلفين بالخدمات الرقمية ملزمين على تلقي تدريبات حول كيفية العمل بها، بحيث تقوم مؤسسة اتصالات الجزائر بدورات تكوينية لتأهيل موظفيها واكتسابهم معارف وكفاءات لتسيير نشاط المؤسسة.



الشكل رقم 14 : يوضح إذا ما كان العمال يتلقى تدريبات حول الخدمات الرقمية.

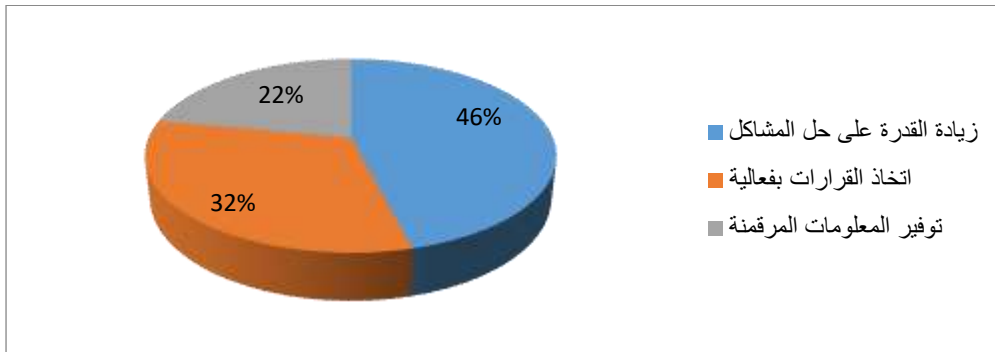
5- عرض وتحليل بيانات آليات الرقمنة:

الجدول رقم(15): يبين الأجهزة والبرمجيات المستعملة في رقمنة الخدمات تساهم في:

النسبة	التكرار	البدائل
46%	23	زيادة القدرة على حل المشاكل
32%	16	اتخاذ القرارات بفعالية
22%	11	توفير المعلومات المرقمنة
100%	50	المجموع

يوضح الجدول أعلاه نسب متفاوتة في إجابات المبحوثين فالبرمجيات المستعملة في الرقمنة تعمل على زيادة القدرة على حل المشاكل فقد قدرت ب 46% تليها اتخاذ القرارات بفعالية بلغت نسبة 32% في الأخير تأتي نسبة توفير المعلومات المرقمنة بنسبة 22%.

نستنتج من الجدول رقم(15) بأن تطبيق الرقمنة ساهم في زيادة القدرة على حل المشاكل من خلال اتخاذ القرارات بفعالية مما ساهم في تسهيل للمعاملات والخدمات الإدارية.



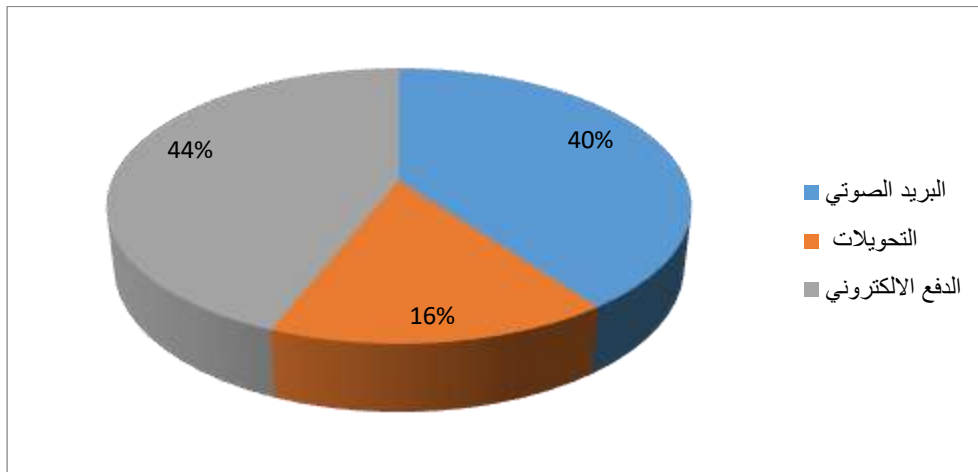
الشكل رقم 15: يوضح فيما تساهم الأجهزة و البرمجيات المستعملة في رقمنة الخدمات.

الجدول رقم (16) تشتغل المؤسسة على العديد من الآليات كخدمة

النسبة	التكرار	البدائل
40%	20	البريد الصوتي
16%	08	التحويلات
44%	22	الدفع الالكتروني
100%	50	المجموع

يبين الجدول رقم 16 أعلاه على تحديد الآليات التي تقدمها المؤسسة من خلال تطبيق الرقمنة، فكانت أعلى نسبة في خاصية الدفع الالكتروني بنسبة قدرت ب 44% تليها البريد الصوتي التي بلغت بنسبة 40 % أما نسبة 16% من إجابات المبحوثين كانت ل خاصية التحويلات .

نستنتج من الجدول (16) أن المؤسسة تشتغل على آلية خدمة الدفع الالكتروني من أجل تسهيل الدفع وتسهيل عملية تواصل المشتركين مع المؤسسة.



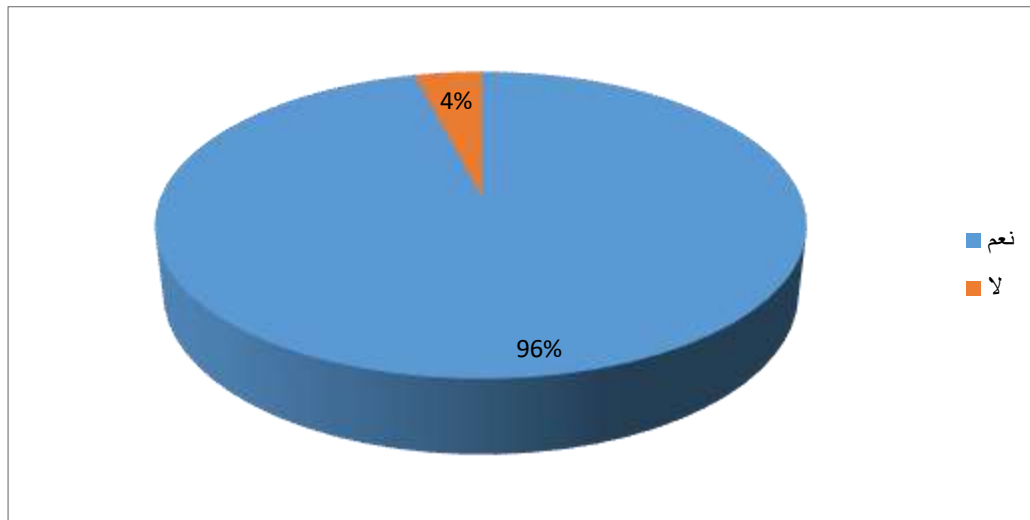
الشكل رقم 16: يوضح الآليات التي تعمل عليها المؤسسة.

الجدول رقم (17): التطوير من البرامج التنفيذية للرقمنة لنيل رضا الزبون

النسبة	التكرار	البدائل
%96	48	نعم
%04	02	لا
%100	50	المجموع

يبين الجدول رقم 17 أعلاه أن معظم إجابات المبحوثين كانت ب نعم والتي قدرت بنسبة %96 ،ثم نسبة %04 الإجابات التي كانت بلا .

نستنتج من الجدول أعلاه أن المؤسسة تسعى إلى تطوير برامجها لرفع نشاطها وخلق جو مناسب للزبون وكل هذه البرامج و الوظائف بصورة الكترونية بعد ما كانت بطريقة تقليدية .



الشكل رقم 17 : يوضح العمل على تطوير البرامج التنفيذية لنيل رضا الزبون.

الجدول رقم(18): يبين سعي المؤسسة إلى تقديم عروض مجانية بغية زيادة عدد

المشاركين في خدماتها

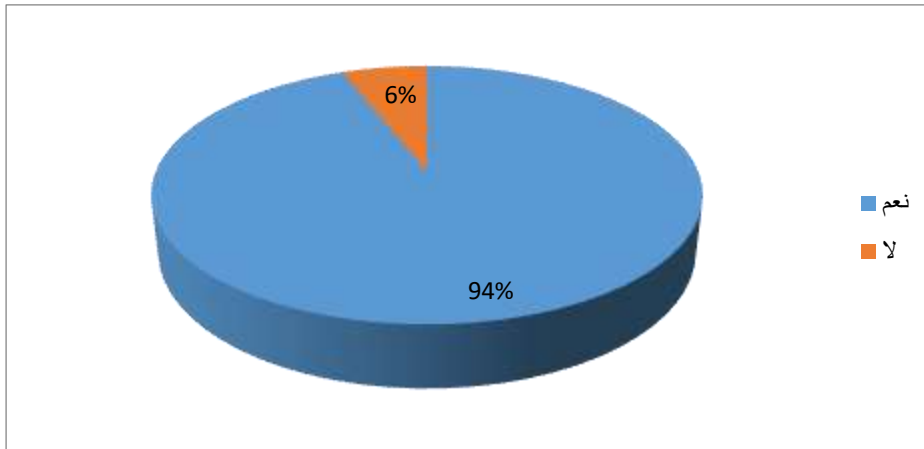
النسبة	التكرار	البدائل
%94	47	نعم
%06	03	لا
%100	50	المجموع

يوضح الجدول رقم 18 أن أغلب إجابات المبحوثين كانت نعم والتي قدرت بنسبة

94 % ، تليها الاجابة بلا والتي بلغت نسبة 06%

ومنه نستنتج أن المنظمة تعمل على تقديم عروض مجانية واشتراكات بغية زيادة

عدد المشاركين في خدماتها وتوسيع نطاق عملها.



الشكل رقم 18: يوضح سعي المؤسسة في تقديم عروض مجانية بغية زيادة عدد

المشاركين في خدماتها.

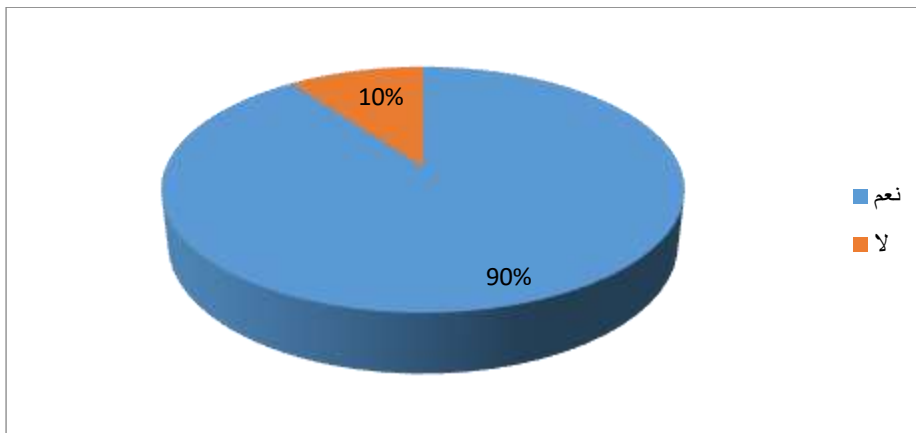
الجدول رقم(19): يبين توفير مختلف الخدمات بواسطة الشراء الالكتروني ومختلف

الأساليب الإلكترونية

النسبة	التكرار	البدائل
%90	45	نعم
%10	05	لا
%100	50	المجموع

يبين الجدول رقم 19 أن المؤسسة تشتغل على توفير مختلف الخدمات أو لا ، فكانت إجابة أفراد العينة لخدمة الشراء الالكتروني بلغت النسبة الأعلى قد قدرت ب %90 ، تليها نسبة المبحوثين الذين أجابوا ب لا والتي بلغت %10 .

نستنتج من الجدول أعلاه أن المؤسسة تعمل على توفير خدمة الشراء الالكتروني تطور من الخدمات لدى المؤسسة



الشكل رقم 19 : يبين توفير مختلف الخدمات بواسطة الشراء الالكتروني ومختلف

الأساليب الإلكترونية



## 6- نتائج الدراسة العامة:

من خلال الدراسة التي قمنا بها وتحليل وتفسير الجداول توصلنا إلى جملة من النتائج

أشارت الدراسة إلى أن الذكور هم الفئة الكبرى العاملة داخل المنظمة .  
كما اتضح من خلال الدراسة أن فئة المبحوثين الذين لهم أقدمية في العمل هم من يعملون لمدة من 17 سنة فما فوق .

أثبتت الدراسة أن المؤسسة تملك تطبيقات وبرمجيات للرقمنة .  
اتضح لنا كن خلال هذه الدراسة أن التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها داخل المنظمة ، وأن قلة الكفاءات والبرمجيات يعمل على تراجع نشاط المؤسسة  
أثبتت الدراسة أن موظفي المنظمة يتلقون تدريبات خاصة حول الخدمات الرقمية التي تؤولهم لتأدية مهامهم.

من خلال الدراسة اتضح لنا أن المؤسسة تسعى إلى تقريب المشتركين منها، وأن هناك سرعة للاستجابة وضمنان لجودة الخدمات.

أكدت الدراسة أن المؤسسة تعمل بشفافية وأنها تسعى دائماً إلى تحقيق للعديد من المزايا .

## 7- نتائج الدراسة ضمن الأسئلة الفرعية:

اعتمادا على النتائج التي تحصلنا عليها من خلال بيانات الدراسة التطبيقية والأسئلة الفرعية التي طرحناها سنحاول التأكد من صحتها أو نفيها.

التساؤل الأول: والذي مفاده في ما تتمثل بنية الرقمنة ، و ما تطبيقاتها داخل الوكالة التجارية اتصالات الجزائر تقرت؟

توصلنا من خلال التساؤل الأول أن البنية التحتية للرقمنة تتمثل في الأجهزة الإلكترونية التي تمتلكها المؤسسة مثل الحواسيب والشبكات والروابط الموصولة بها مثل شبكة الانترنت والاكسترنترنت والانترانت ،وتبن أيضا أن المنظمة تمتلك تطبيقات خاصة للرقمنة مثل تطبيق أن جي بي أس اس .

التساؤل الثاني: يتمثل في ماهي الآليات المساعدة في دعم أركان الميزة التنافسية للخدمات الرقمية داخل اتصالات الجزائر تقرت ؟

كانت الإجابة أن تطبيق الرقمنة أدى إلى ربح الوقت و سرعة الإستجابة مما يعمل كما أن قلة الكفاءات والبرمجيات يعمل على تراجع نشاط المؤسسة وأن الموظفين يتلقون خدمات رقمية وهذا ما يفسر تفعيل نشاط المؤسسة لجعلها في مقدمة المؤسسات الأخرى.

التساؤل الثالث : هل يعتبر تعدد التطبيقات منطلقا ومدخلا لتبني الخدمات الرقمية؟

توصلنا من خلال التساؤل الثالث أن تعدد تطبيقات الرقمنة و تطوير الأجهزة والبرمجيات منطلقا ومدخلا لتبني الخدمات الرقمية من خلال المساهمة في زيادة القدرة على حل المشاكل وتقديم عروض و مزايا مجانية بغية زيادة عدد المشتركين مع تفعيل خدماتها كخدمة الدفع الإلكتروني والشراء الإلكتروني الذي يفسر تبني للخدمات الرقمية للمؤسسة .

## خلاصة الفصل الثاني:

انتهت الدراسة الميدانية إلى ضرورة حتمية الاهتمام بتواجد الرقمنة داخل المنظمة، وهذا يعمل على تحسين الوظائف الخدماتية وغيرها والسعي إلى تطوير برامج الرقمنة وتطبيقاتها لكسب النظم الحديثة بدلا عن الطرق الكلاسيكية.



خاتمة

## خاتمة

يتجه العالم يوم بعد يوم وعام بعد عام إلى السعي نحو التطور والتقدم بحيث غزت الرقمنة أغلب الدول وأصبحت تقنية حديثة بل وضرورية من أجل تقريب وتسهيل تقديم الخدمات للمواطن، ومن بين هذه الدول نرى أن الجزائر تشهد تطورا كبيرا في تقنيات الاتصالات والبرمجيات بكونها فضاء واسع، فالرقمنة شكلت أثر كبير في البيانات الاقتصادية والسياسية فأصبحت حتمية لآبد منها في المؤسسات الاقتصادية وغيرها من المؤسسات.

تعد مؤسسة اتصالات الجزائر بتقرب واحدة من المنظمات التي تعتمد على الرقمنة وهو ما يجعلها في تقدم لمواكبة مختلف التطورات التكنولوجية الحديثة ذات الطابع الحديث فعملية الرقمنة تتطلب وسائل إلكترونية التي يعتمد عليها الموظفون في سيرورة العمل، ولا يتحقق نجاح أي مؤسسة إلا من خلال تحسين جودة الخدمات وتقديمها للمشاركين بشكل أفضل لضمان وجعل المؤسسة في الصدارة دون غيرها من المؤسسات.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

### الكتب:

أحمد مختار عبد الحميد عمر، معجم اللغة العربية المعاصرة، عالم الكتب، الرياض، الطبعة الأولى، 2008 .

أحمد الخضيرى محسن، صناعة المزايا التنافسية، مجموعة النيل العربية، مصر، الطبعة الأولى، 2004.

أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل و تصميم مصادر المعلومات الرقمية، مطبوعات الملك فهد الوطنية، الرياض، 2009 .

بن عبد الرحمان المهتم نبيل، المكتبة الرقمية في المملكة العربية السورية، مكتبة الملك فهد الوطنية، عمان، الطبعة الأولى، 2010.

بوحوش عمار، محمد محمود الذنبيات، مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر . 2007 .

جيدير مانيو، دليل الباحث المبتدئ في موضوعات البحث ورسائل الماجستير والدكتوراه خالد محمد بن حمدان، وائل محمد إدريس، الإستراتيجية والتخطيط الإستراتيجي، منهج معاصر، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع عمان، الأردن، 2019.

سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، معهد الإدارة العامة الرياض المملكة العربية السعودية .

عبد الرحمان بسام المشاقبة، نظريات الاتصال، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015 .

عبد المؤمن علي معمر ، مناهج البحث في العلوم الإجتماعية (الوجيز في الأساسيات والمناهج والتقنيات)، الإدارة العامة للمكتبات، الطبعة الأولى ، 2008 .

عدون ناصر دادي ، اقتصاد مؤسسة ، دار محمدية العامة ، الجزائر ، الطبعة الأولى ، 1998.

عوض صابر فاطمة ، ميرفت علي خفاجة ، أسس ومبادئ البحث العلمي ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، الاسكندرية ، مصر ، الطبعة الأولى ، 2002 .

عشور نادية سعيد ، منهجية البحث العلمي في البحوث الإجتماعية ، مؤسسة حسين راس الجبل للنشر والتوزيع ، الجزائر ، 2017

مروان عبد المجيد مروان ابراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية مؤسسة الورق عمان ، الأردن ، الطبعة الأولى ، 2000.

نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الاعمال، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر 1998.

يس نجلاء أحمد الرقمنة وتقنياتها في المكتبة العربية (التقنيات المراحل والمتطلبات) مجلة المكتبات والمعلومات ، أبحاث ودراسات يونيو 2018 ، العدد 20 .

#### المقالات :

عبد الناصر ومحمد قريشي مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري مؤسسات التعليم العالي .

#### المجلات:

مجلة RIST ، سوهام 2009، مجلد 19 ، العدد الأول ، 2011 .



نوري منير ،مداخلة بعنوان إدارة العلاقة مع الزبائن كأداة لتحقيق الميزة التنافسية لمنظمات الاعمال متطلبات وتوصيات.

### المذكرات ورسائل الماجستير :

باشيوة سالم ، الرقمنة في المكتبات الجامعية المركزية ، دراسة حالة المكتبة الجامعية المركزية بن يوسف بن خدة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماجستير الجزائر ،2007-2008 .

بن كحلة ريان ،دور الإدارة الإلكترونية في رقمنة سجلات الحالة المدنية ، دراسة حالة لبلدية شتمة بسكرة، 2018-2019 .

دومة نوال ،تفعيل العميل الداخلي من أجل تعزيز ميزة تنافسية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير

سناء زايد ، إيمان براهيم بولعراس ، دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية ، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع المدينة ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر 2021\2023.

عبد الرؤوف حجاج ،الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية (مصادرها ودور الابداع التكنولوجي في تنميتها )،دراسة ميدانية في شركة روائح الورود لصناعة العطور بالوادي، مذكرة مقدمة مكملة لنيل شهادة الماجستير،2006-2007.

الملاحق

استمارة المحكمين:

الرقم	الاسم	الرتبة
01	قندوز عبد القادر	أستاذ محاضر -أ-
02	بودربالة عبد القادر	أستاذ محاضر -أ-

الملحق رقم (01)



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

كلية العلوم الانسانية و الإجتماعية

قسم علوم الإعلام و الاتصال

تخصص الاتصال الجماهيري والوسائط الجديدة

استمارة استبيان حول

الرقمنة ودورها في دعم تنافسية المنظمات الاقتصادية

دراسة حالة الوكالة التجارية اتصالات الجزائر - تقرت -

إشراف الأستاذ:

د/حفيان عبد الوهاب

إعداد الطالبتين :

غياة حياة

كروش ريان

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ماستر اتصال جماهيري ووسائط جديدة تم إنجاز هذا الإستبيان بهدف التعرف على دور الرقمنة في دعم تنافسية المؤسسة. فالرجاء منكم الإجابة على أسئلة الإستبيان وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة علما بأن إجراء هذه الدراسة وجد لغاية علمية و أن الإجابات المقدمة من طرفكم سوف تبقى في سرية و لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي . في الأخير تقبلوا منا فائق الإحترام و التقدير

السنة الجامعية

2023-2022

## البيانات الشخصية

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	الجنس
<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	ثانوي	المستوى الدراسي:
<input type="checkbox"/>	من 6 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/>		الأقدمية في العمل: أقل من 5 سنوات
<input type="checkbox"/>	من 17 سنة فما أكثر	<input type="checkbox"/>		من 11 إلى 16 سنة
<input type="checkbox"/>	مطلق	<input type="checkbox"/>	أرمل	الحالة الإجتماعية : أعزب <input type="checkbox"/> متزوج <input type="checkbox"/>

## المحور الأول : أدوات و تطبيقات الرقمنة لدى المنظمة

هل تملك مؤسسة اتصالات الجزائر تطبيقات وبرمجيات الرقمنة ؟

نعم

إذا كانت إجابتك نعم ، أذكرها

تساهم الأجهزة المستخدمة في الرقمنة في تقريب المسافة بين المؤسسة والزبون ؟

نعم

هل تطبيق الرقمنة لدى المؤسسة يساهم في شفافية المعاملات داخل المنظمة؟

نعم  لا

تساهم الرقمنة في تقليل الوقت وتقريب المكان بين موظفي المؤسسة والزبون ؟

نعم  لا

التقنيات الحديثة للرقمنة طريقة معمول بها داخل المؤسسة

نعم

## المحور الثاني دعم أركان الميزة التنافسية:

تطبيق الرقمنة أدى إلى:

تقليل وظائف العمل  ربح الجهد و الوقت  ضمان جودة الخدمات

هل قلة البرمجيات و الكفاءات يعمل على تراجع نشاط المؤسسة؟  
نعم  لا

من خلال الرقمنة تعمل المنظمة على تحقيق العديد من المزايا  
نعم  لا

هل هناك تواصل فعلي بين المنظمة و الزبون  
نعم  لا

هل يتلقى العمال تدريبات حول الخدمات الرقمية ؟  
نعم  لا

## المحور الثالث: آليات الرقمنة لدى المنظمة :

الأجهزة والبرمجيات المستعملة في رقمنة الخدمات تساهم في :

زيادة القدرة على حل المشاكل  اتخاذ القرارات بفعالية   
توفير المعلومات المرقمة

تشتغل المؤسسة على العديد من الآليات كخدمة

البريد الصوتي  التحويلات  الدفع الإلكتروني

التطوير من البرامج التنفيذية للرقمنة لنيل رضا الزبون

لا نعم

المؤسسة في تقديم عروض مجانية بغية زيادة عدد المشتركين في خدماتها؟

لا  نعم

توفير مختلف الخدمات بواسطة الشراء الالكتروني ومختلف الأساليب  
الإلكترونية

لا  نعم

الملحق رقم (02)