



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

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الاقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير، التخصص: تسيير عمومي

بمعنوان:

أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية

دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمؤسسة بريد الجزائر - الوحدة
الولائية توقرت

من إعداد الطالبين: هبة الله بوخبزة، عبد الحميد محسن

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 03/06/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

أ.د شرفاوي سمية.....(أستاذ -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ.د مكايي محمد(أستاذ -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

أ.د بالأطرش حورية.....(أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم
التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم الاقتصاد، علوم التسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم التسيير، التخصص: تسيير عمومي

بعنوان:

أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية
دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمؤسسة بريد الجزائر - الوحدة
الولائية توقرت

من إعداد الطالبين: هبة الله بوخبزة، عبد الحميد محسن

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 03/06/2026

أمام اللجنة المكونة من السادة الأساتذة:

أ.د شرفاوي سمية.....(أستاذ -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا

أ.د مكايي محمد.....(أستاذ -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا

أ.د بالأطرش حورية.....(أستاذ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025

قال الله تعالى: [يرفع الله الذين امنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات
والله بما تعملون خبير]

(سورة المجادلة — من الآية 11 —)

الإهداء

بسم الله خلق الانسان وميزه عن المخلوقات بسم الحب والنوى الذي ألف بين قلوب المؤمنين ورغبتهم، أشهد أن لا إله إلا الله وأشهد أن محمد رسول الله صلى الله عليه وآله وسلم وعلى آله الطاهرين وعلى من اتبعهم بإحسان إلى يوم الدين.

ما سلكنا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلته تم بحمد الله وفصلته تخرجي. اهدي تخارجي إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار إلى النور الذي أنار دربي وإلى غائبي التي مازال حاضرتا في قلبي، وإلى من فقدتها ويرتعش قلبي لذكرها إلى من فارقته وروحها ما زالت ترفرف في سماء حياتي إلى تلك الروح الطاهرة، والتي غادرت وأنا بعد في أول الطريق وفي غيابها تساندني ذكرها فكانت لي دافعا ومرشداً

{رحمك الله أُمي الغالية}

إلى أغلى ما لدي في الوجود من أعطني الحب بلا حدود، ودفعني إلى معترك الحياة بلا قيود لأواجه تقلبات الدهر بكل ثقة وصمود، من زرع دربي أنعاماً وورود فليرعاك الله الواحد المعبود {أبي الغالي} حفظه الله وأطال عمره إلى أخي العزيز {نافع} إلى كل أفراد العائلة التي ساندتني، وإلى كل الأصدقاء والزملاء وكل رفقاء المشور الدراسي كل واحدا باسمه، وإلى من كان أثر على حياتي وكل من أحبهم قلبي، وكل من ساعدني من قريب أو بعيد في هذا العمل المتواضع أسأل الله عز وجل أن يوفقنا لما فيه الخير.

هبة الله

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم أهدي هذا العمل إلى من كان لهم الفضل بعد الله في كل خطوة خطوها نحو النجاح، إلى أبي العزيز رمز العطاء والتضحية، الذي علمني أن الإرادة تصنع المستحيل، وكان دائما سندي وقُدوتي. وإلى أمي الغالية، تاج رأسي ونور حياتي، والتي سهرت ودعمت وتحملا من أجلي، فكان حبها ودعاؤها أعظم دافع لي، وإلى אחوتي الأعزاء ومن شاركوني الطريق بحلوه ومره، وكانوا لي ذاعا لا ينقطع.

إليكم جميعا أهدي ثمرة جهدي وتعبتي، كلمات تعجز عن وصف امتناني لكم، فأنتم سبب ما وصلت إليه اليوم.

عبد الحميد



شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، و بفضلله يتحقق الإنجاز بعد السعي و الاجتهاد ، وانطلاقا من قوله صلى الله عليه وسلم من لا يشكر الناس لا يشكر الله رواه الترمذي نشكر الله تعالى أولا وأخيرا على توفيقه لإتمام هذا العمل، ونتقدم بحزب الشكر والتقدير الى الأستاذ الدكتور المشرف على مذكرتنا مكاوي محمد حفظها الله ورعاها وسدد خطاه على ما قدمه لنا من توجيهات التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة ونشكر الأستاذ الفاضل عرابة الحاج الذي لما ييخل علينا بتوجيهاته ومساعدتنا ،وأساتذتنا على كل ما قدموه لنا طوال فترة دراستنا الجامعية . كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، على تفضلهم بقبول مناقشة هذا العمل، وعلى وقتهم وجهدهم المبذولين في سبيل تقديم الملاحظات التي من شأنها تطويره والارتقاء به.

ولا يفوتني أن أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاح هذا البحث من أساتذة وزملاء، وأفراد العائلة وختاما ندعو الله أن يتقبل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم.

ولا يفوتني أن أشكر كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاح هذا البحث من أساتذة وزملاء، وأفراد العائلة وختاما ندعو الله أن يتقبل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم.



ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية بالمؤسسة بريد الجزائر - الوحدة الولائية توقرت - خلال 2026 من خلال إبراز مساهمة تطبيق الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وتأتي أهمية الدراسة مع تزايد الاعتماد على الرقمنة كأداة لتحسين فعالية وكفاءة المؤسسات العمومية، حيث انطلقت الدراسة من إشكالية مفادها إلى أي مدى أثرت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية بالمؤسسة بريد الجزائر - الوحدة الولائية توقرت؟

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، بحيث تم استخدام المقابلة، الاستبيان والملاحظة العلمية والوثائق كأداة لجمع البيانات، ووزعت الاستبيانات على عينة عشوائية بسيطة مكونة من 40 عامل في المديرية بريد الجزائر - الوحدة الولائية توقرت -، تم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معاملات الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد، بحيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من نتائج أهمها: أن الرقمنة تلعب دورا مهما في تحسين جودة الخدمات العمومية بالإضافة إلى وجود علاقة طردية قوية بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، وأن توجه نحو الرقمنة ساعد في مرونة تبادل المعلومات وسرعة في إنجاز الأعمال.

واستنادا إلى هذه النتائج، تم تقديم عدة توصيات للمؤسسة بريد الجزائر - الوحدة الولائية توقرت - من أجل تحسين جودة خدماتها العمومية عبر الاستفادة من كل جوانب الرقمنة أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويتضمن ذلك تحسين الأجهزة والشبكات، البرمجيات وتدريب الموظفين.

الكلمات المفتاحية: رقمنة، جودة، خدمات عمومية، استجابة، بريد الجزائر

Abstract:

This study aims to evaluate the impact of digitalization on the quality of public services at Algeria Post - Touggourt Provincial Unit - in 2026 by highlighting the contribution of digitalization to improving the quality of services provided to citizens. The study's importance stems from the increasing reliance on digitalization as a tool to improve the effectiveness and efficiency of public institutions. The study begins with the question: To what extent has affected digitalization contribute to improving the quality of public services at Algeria Post - Touggourt Provincial Unit?

To achieve the study's objectives, a descriptive-analytical approach was adopted. Interviews, questionnaires, scientific observation, and document analysis were used as data collection tools. Questionnaires were distributed to a simple random sample of 40 employees at the Algeria Post Directorate – Touggourt Provincial Unit. Data were analyzed using SPSS software, calculating means, standard deviations, correlation coefficients, and multiple regression analysis. The study yielded several key findings, including: digitization plays a significant role in improving the quality of public services; a strong positive correlation exists between digitization and service quality; and the move towards digitization has facilitated more flexible information exchange and faster task completion.

Based on these findings, several recommendations were made to the Algeria Post Directorate – Touggourt Provincial Unit – to improve the quality of its public services by leveraging all aspects of digitization and information and communication technology. This includes upgrading equipment and networks, software, and providing employee training.

Keywords: Digitalization, quality, public services, Response, algeria post.

قائمة المحتويات:

العنوان	الصفحة
الإهداء	I
شكر وعرفان	III
ملخص:	IV
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول:	VIII
قائمة الأشكال:	X
قائمة الملاحق:	XI
توطئة:	أ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية	
تمهيد:	9
المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية	10
المطلب الأول: الإطار النظري للرقمنة	10
المطلب الثاني: إطار التصوري لجودة الخدمات العمومية	21
المطلب الثالث: العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية	33

37	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لموضوع للرقمنة وجودة الخدمات العمومية
37	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
42	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
46	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
49	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: دراسة ميدانية لعينة من العاملين بمؤسسة بريد الجزائر وحدة الولائية توقرت	
51	تمهيد:
52	المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —
52	المطلب الأول: تشخيص عام حول بريد الجزائر
53	المطلب الثاني: تقديم مؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —
65	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
65	المطلب الأول: الطريقة المستعملة في الدراسة
72	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:
76	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
76	المطلب الأول: التحقق من اعتدالية التوزيع:
76	المطلب الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

90	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
102	خلاصة الفصل:
105	خاتمة:
107	المراجع العربية:
113	الملاحق:
126	الفهرس

قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
46	المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	(الجدول 1-1)
66	توزيع العينة	(الجدول 1-2)
66	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(الجدول 2-2)
67	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	(الجدول 3-2)
69	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	(الجدول 4-2)
70	توزيع أفراد العينة حسب متغير الغيرة المهنية	(الجدول 5-2)
71	توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	(الجدول 6-2)
73	العبارات التي تقيس أبعاد الرقمنة	(الجدول 7-2)
73	العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات العمومية	(الجدول 8-2)
74	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	(الجدول 9-2)
75	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	(الجدول 10-2)
76	يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (الرقمنة ، جودة الخدمات العمومية)	(الجدول 11-2)
77	: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الأجهزة والمعدات	(الجدول 12-2)
78	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد البرمجيات	(الجدول 13-2)

80	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء نظم الاتصالات	(الجدول 2-14)
81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الافراد	(الجدول 2-15)
83	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الملموس	(الجدول 2-16)
84	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الاعتمادية	(الجدول 2-17)
86	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الاستجابة	(الجدول 2-18)
88	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الأمان	(الجدول 2-19)
89	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الموثوق	(الجدول 2-20)
91	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الرقمنة	(الجدول 2-21)
92	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة الخدمات العمومية	(الجدول 2-22)
94	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	(الجدول 2-23)
94	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير الرقمنة على جودة الخدمات العمومية	(الجدول 2-24)
95	قيم تباين خط الانحراف لمتغير الدراسة: تحليل التباين الاحادي ANOVAa	(الجدول 2-25)
97	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات Coefficientsa	(الجدول 2-26)
98	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات العمومية حسب الخصائص الشخصية	(الجدول 2-27)

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
ز	نموذج الدراسة	(الشكل 1-1)
18	أبعاد الرقمنة	(الشكل 2-1)
26	معايير جودة الخدمات العمومية	(الشكل 3-1)
27	أبعاد جودة الخدمات العمومية	(الشكل 4-1)
29	نموذج الفجوة	(الشكل 5-1)
64	الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية لبريد-تقرت-	(الشكل 1-2)
67	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	(الشكل 2-2)
68	الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن	(الشكل 3-2)
70	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	(الشكل 4-2)
71	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	(الشكل 5-2)
72	الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية	(الشكل 6-2)
96	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	(الشكل 7-2)

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
114	أسئلة المقابلة	(الملحق 01)
115	قائمة الأساتذة المحكمين	(الملحق 02)
116	الاستبيان	(الملحق 03)
120	خدمات بريد الجزائر الإلكتروني	(الملحق 04)
121	مخرجات برنامج SPSS	(الملحق 05)

مقدمة

توطئة:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تحولات عميقة وسريعة مست مختلف جوانب الحياة، وذلك من خلال التطور التكنولوجي، وبالأخص في مجال تكنولوجيا الرقمية وهذا ضرورة حتمية في مختلف القطاعات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والإدارية، الأمر الذي دفع الكثير من دول العالم الى تبني الرقمنة باعتباره خياراً استراتيجياً يهدف الى تحسين أداء وجودة الخدمات المقدمة، وفي ظل هذا التحولات، أصبح قطاع الإدارة العمومية من أكثر القطاعات تأثراً بهذا التطور، بالنظر الى ما يؤديه من دور محوري في تسيير الشؤون الدولية وتنفيذ مختلف سياساتها، مما تطلب ضرورة الانتقال من النمط الإداري التقليدي القائم على الإجراءات الورقية البطيئة الى الإدارة الرقمية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف العمليات الإدارية، بما يساهم في تبسيط الإجراءات وتحسين الأداء ورفع من جودة الخدمات العمومية. وحيث أصبحت الرقمنة ضرورة استراتيجية لا غنى عنها بالنسبة للإدارات العمومية، ونظراً لدورها الفعال في تحقيق رضا المواطنين، وتخفيف العبء وتسريع تنفيذ الخدمات، مما أدّى ذلك الى زيادة كفاءة العمل، كما ساهمت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال تقليص المهام، وتخفيض التكاليف، ورفع من سرعة الاستجابة ودقة في إنجاز.

وانطلاقاً من هذه التوجهات التي مسها العالم، سعت الجزائر على غرار مختلف دول الى تبني الرقمنة وذلك من خلال ادرج الأنظمة الرقمية الحديثة واجراء العديد من الإصلاحات في مجال الإدارة العمومية، واهتمام كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، بهدف تعزيز صرامة المرافق العمومية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطنين، وإعادة النظر لتحسين الأساليب التقليدية التي كانت تعتمد عليها الإدارات العمومية، وقد شملت هذه الإصلاحات العديد من المؤسسات العمومية ومن بينها مؤسسة بريد الجزائر، التي عملت على رقمنة مختلف خدماتها قصد تحسينها وتقليل من السبلات الطرق التقليدية .

إن دراسة العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، أصبحت حالياً من الموضوعي البحثية المهمة، فالمؤسسة العمومية تسعى الى كسب رضا عملاء على الخدمات المقدمة لهم، وحيث تصطدم مؤسسات الدولة برغبات جديدة واحتياجات مضاعفة لا يمكن للخدمات التقليدية تلبيتها، وهذا ما يفرض على المؤسسة صياغة استراتيجية كاملة تهدف من خلالها إلى رقمنة خدماتها.

أولاً: إشكالية الدراسة:

تعد مؤسسة بريد الجزائر من بين المؤسسات التي تعاني ضغط كبير في تقديم خدماتها وذلك بسبب الطلب الكبير والمتزايد على خدماتها، حيث تعمل على تسيير أكثر من ثلاثة وعشرين ملحوم حساب بريدي، مما يجب ضرورة عصنة أداء خدماتها، لذلك قامت باعتماد الرقمنة كأسلوب جديد في تقديم الخدمات، وفي ضوء ما سبق يتبادر لي ذهننا طرح الإشكالية التالية:

إلى أي مدى أثرت الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية بمؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت؟ وعلى ضوء الإشكالية المطروحة الرئيسية برزت مجموعة من الإشكاليات فرعية وهي:

1. هل يتبنى بريد الجزائر الرقمنة من حيث توفر البرمجيات ونظم الاتصالات المتطورة في المؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت — من وجهة نظر المبحوثين؟
2. ما هو مستوى جودة الخدمات العمومية المقدمة في المؤسسة بريد الجزائر — وحدة ولائية توقرت — وفق أبعاد الجودة المعتمدة.
3. وما هو ترتيب أبعاد جودة الخدمات العمومية حسب تقييم المواطن؟
4. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتطبيق الرقمنة على جودة الخدمات العمومية المقدمة في المؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير أفراد العينة لجودة الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

وللجابة على كل الأسئلة يمكن وضع الفرضيات التالية:

1. الفرضية الأولى: يوجد دراجة مرتفعة ذو دلالة إحصائية في تطبيق الرقمنة من حيث توفر البرمجيات ونظم الاتصالات المتطورة في المؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت.
2. الفرضية الثانية: تأثر الرقمنة على نتائج الدراسة جودة الخدمات العمومية المقدمة في المؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت مرتفع جداً.

3. الفرضية الثالثة: توجد فروق في ترتيب أبعاد جودة الخدمات العمومية بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت — وفقاً لتقييم المواطن.

4. الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمات العمومية في المؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت.

5. الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ في تقدير جودة الخدمات العمومية تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الرتبة) لدى الموظفين.

ثالثاً: أهداف الدراسة

نسعى من خلال هذا الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

1. محاولة توضيح بعض المصطلحات ومفاهيم المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية؛
2. إبراز أهمية ومساهمة الرقمنة في تحسين جودة خدمات العمومية؛
3. دراسة دافع تطبيق الرقمنة في بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —؛
4. اكتشاف معوقات التي تلعبها الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —؛
5. تقييم تجربة الرقمنة داخل بريد الجزائر — وحدة ولائية توقرت —؛

رابعاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية دراستنا في البحث على أثر الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية على مستوى بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —، حيث يعتبر موضوع الرقمنة من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم، والانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث ومتطور الذي يساهم في تسهيل عملية تقديم الخدمات للمواطن دون بدل جهود ووقت وبإضافة إلى ذلك التعرف على مدى تطبيق الرقمنة في بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت — وذلك من خلال الجانب الميداني وتطبيقي لدراستنا.

خامساً: أسباب اختيار الموضوع

تتجلى دوافع اختيارنا لموضوع البحث فيما يلي:

1/ أسباب موضوعية:

— يعد من المواضيع الحديثة والمتطورة باستمرار والتي تحتاج إلى البحث بصفة دائمة وتتميز بالتطور وبالتالي تفتح طموحات وآفاق للبحث؛

— أهمية الموضوع والهدف الذي تسعى لتحقيقه المؤسسات العمومية عن طريق اعتماد الرقمنة وتحسين جودة الخدمات المقدمة؛

— أصبح موضوع الرقمنة ذو قيمة عملية على المستوى الأكاديمي وتطويره المستمر يتطلب من الباحث التوسع لمعالجة موضوعه؛

2/أسباب ذاتية:

— تقديم نظرة عامة عن الرقمنة في المؤسسات العمومية؛

— دخول الموضوع في مجال تخصصنا (تسيير عمومي)؛

— الدافع الشخصي نحو الزاد أو الحصيللة العلمية؛

— وجود فضول شخصي لمعرفة دور الرقمنة على جودة الخدمات العمومية؛

سادسا: حدود اختيار الموضوع:

الحدود الموضوعية: تم تركيز في دراستنا على الرقمنة كمتغير مستقل وجودة الخدمات العمومية كمتغير تابع؛

الحدود المكانية: كانت الدراسة قد أجريت في مؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —؛

الحدود الزمانية: تمت الدراسة في الفترة الزمنية من سنة 2021 وهي سنة نشأة مؤسسة بريد الجزائر — وحدة

الولائية توقرت الى غاية 2026 وهي تاريخ إنجاز الدراسة؛

الحدود البشرية: أجريت هذه الدراسة على عينة من موظفي مؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت — وتم توزيع الاستبيان عليهم.

سابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

من أجل معالجة موضوع الدراسة ومناقشة بطريقة علمية تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة موضوع أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من خلال الملاحظة العلمية والوثائق والمقابلة الشخصية والاستبيان ومعالجة إحصائية عن طريق برامج spss لتحليلها ومناقشتها.

ثامنا: صعوبات الدراسة:

— عدم إمكانية الحصول على عدد كافي من الاستبيانات؛

— ظروف العمل صعبة وبعد مكان إجراء الدراسة،

— ضيق الوقت لإجراء هذه الدراسة؛

تاسعا: هيكل دراسة:

تمت مناقشة هذا الموضوع من خلال فصلين:

الفصل الأول: متعلق بالجانب النظري للدراسة تتضمن بحثين، يحتوي البحث الأول على الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية أما البحث الثاني يحتوي على الأدبيات التطبيقية الرقمنة وجودة الخدمات العمومية تم التطرق فيه إلى الدراسات السابقة ومقارنتها بالحالية.

الفصل الثاني: متعلق بالجانب التطبيقي أي الدراسة الميدانية ويتضمن هذا الفصل بحثين حيث يحتوي البحث الأول على الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية أما البحث الثاني فيحتوي على تحليل نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

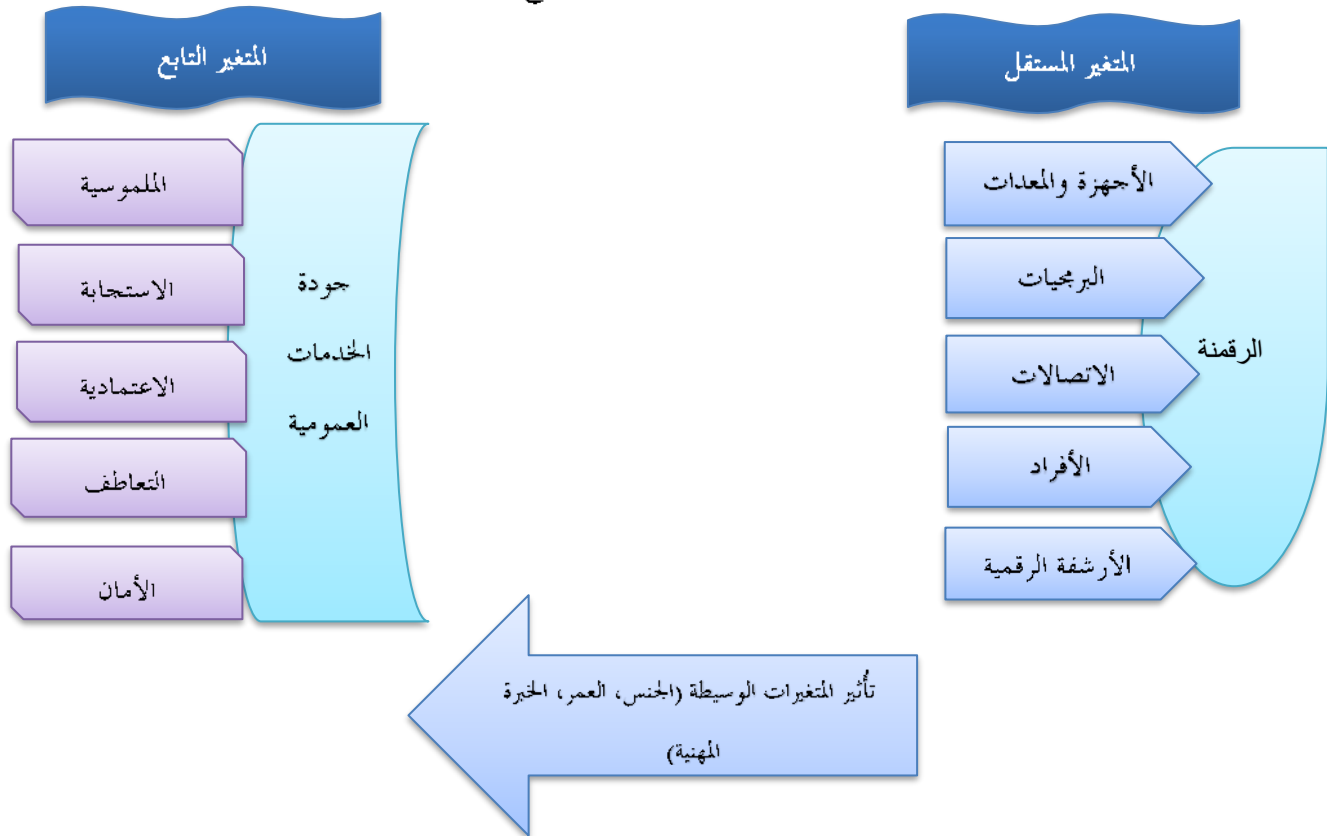
عاشرا: متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: وتتمثل في الرقمنة بأبعادها الأربعة وهي كما يلي: الأجهزة والمعدات، البرمجيات، الاتصالات، الافراد.

المتغير التابع: وتتمثل في جودة الخدمات العمومية وتكون في أبعادها الخمسة: الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، الموثوقية، الأمان.

أخذت خصائص الديمغرافية: وتضمن (الجنس، العمر المؤهل العلمي، المهنة، الخبرة المهنية) والتي تؤثر حتما على جودة الخدمة العمومية في مؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —.

(شكل 1-1): (نموذج الدراسة)



مصدر: من إعداد الطالبين بناءا على الدراسات السابقة

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية
للمرطنة وجودة الخدمات
العمومية

تمهيد:

يشهد العالم في العقود الأخيرة تغيرات متسارعة بفعل التطور التكنولوجي، ويعتبر الوقت الراهن عصر تقنيات المعلومات والاتصالات، ويمكن من خلال التكنولوجيا أن توفر خدمات كثيرة لم يكن يعرفها الإنسان من قبل، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بالرقمنة كأحد أبرز مظاهر التحول، وقد صارت الرقمنة خياراً استراتيجياً تعتمد عليه الدول لتحديث أنظمتها الإدارية وتحسين أدائها، وبفضل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من جهة ومتطلبات العمل في بيئة معرفية من جهة أخرى، الأمر أدى إلى حصول تطورات جذرية على مستوى الهياكل التنظيمية للمؤسسات، وتعد الخدمات العمومية من أكثر المجالات تأثراً بهذا التحولات باعتبارها عنصراً أساسياً التي يتم من خلالها الربط بين الإدارة والمواطن، وكذا مدى فعالية تحسين الخدمات المقدمة للمواطن من أجل تبسيط الإجراءات الإدارية و سرعتها وتخفيف العبء والقيود عليها باعتبارها المستفيد من هذه الخدمة، إذا تسعى الرقمنة إلى أحداث نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمات المقدمة للمواطن. وانطلاقاً من الدور المحوري للإطار المفاهيمي في مختلف الدراسات والبحوث، وسنتطرق في هذا الفصل إلى توضيح العناصر الأساسية لهذا الموضوع، وبالتالي الاتجاه نحو محاولة ضبط المفاهيم الرئيسية المتعلقة بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية من مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية.

المبحث الأول: الأدبيات للرقمنة وجودة الخدمات العمومية

سنطرق في هذا المبحث إلى الإطار النظري للرقمنة والإطار التصوري لجودة الخدمات ثم سنحاول فهم العلاقة بينهما.

المطلب الأول: الإطار النظري للرقمنة

سنتناول من خلال هذا المطلب مفهوم الرقمنة ونشأتها ثم التطرق إلى أهميتها وأهدافها، ثم متطلباتها، بالإضافة إلى مراحل وتجسيدها وأبعادها وأخيرا إلى إيجابيات وسلبيات الرقمنة.

الفرع الأول: مفهوم ونشأة الرقمنة

لقد كان من الظاهر التطور التكنولوجي وتطور الأمم وكذا تباين أساليب الاتصال والتي أدت إلى حدوث تحول الأنظمة التسيير من النمط التقليدي إلى النمط الحديث المرسوم بالسرعة ودقة وشفافية، وحيث ظهر ما يسمى بالرقمنة والتي مست كل الأنظمة الحالية من أجل تكريس مبدأ العصرية ومواكبة الحضارة.

أولاً: مفهوم الرقمنة

تعتبر الرقمنة مصطلح حديث الظهور وارتبط مع بروز تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والذي نتج عنه التحول من استخدام الطرق التقليدية في نقل المعلومات والمعارف إلى استخدام الأرقام في نقل هذه المعلومات بتوظيف هذه التكنولوجيا الحديثة، وقد تعددت المفاهيم المرتبطة بها وذلك وفقا للسياق الذي تستعمل فيه، ونذكر فيما يلي أبرز التعريفات حول الرقمنة:¹

تعرف الرقمنة بأنها العملية التي يتم بمقتضاها إلى التحول من شكل رقمي، لمعالجتها بواسطة الحاسوب، وعادة ما يستخدم مصطلح في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع والصورة، إلى اشارات، باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي حتى يمكن عرضها على شاشة الحاسوب.²

¹ ياسين حفصي بويعر، أهمية استخدام الرقمنة والنهوض بقطاع تعليم العالي مع الإشارة إلى بعض النماذج الرائدة، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 4، العدد الخاص، 2021، ص 2

² صليحة حنوش، دور الرقمنة الإدارة المحلية في اضعاف الشفافية وتعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، مجلد 7، العدد 3، ص 1163

وتعرف الرقمنة بمصطلح آخر وهو الترقيم التناظري الذي يشير إلى كونه "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 أيا كان نوعها بأن تصبح قابلة للاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية، كما يؤكد على أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخططة من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على أساس الحاسوب".¹

كما أن الرقمنة هي عملية إلكترونية، يتم بمقتضاها تحويل المعلومات بشكلها التقليدي إلى شكلها الرقمي وبصيغة أخرى، هي إنتاج رموز الالكترونية ورقمية للوثائق باستخدام إشارات الالكترونية، وتسمح عملية الرقمنة بتحويل الوثائق وإتاحتها عن بعد بشكل رقمي بالاعتماد على برامج تدفق العمل.²

تعرف الرقمنة أيضاً بأنها مجال افتراضي يتكون من مجموعة عناصر تتفاعل فيما بينها لإنجاز مهام محددة تسهل على الإنسان تفاعله معها واستفادته من مزاياها في مختلف مناحي الحياة.³

وعرفت الرقمنة على أنها عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعاؤها إلى سلسلة رقمية، يواكب هذا العمل التقني عمل فكري ومكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرسها وجدولتها ولتمثيل محتوى النص المرقم.⁴

ومما سبق يمكن تعريف الرقمنة على أنها عملية تحويل مختلف المعلومات والوثائق والخدمات من الشكل التقليدي الورقي المعقد إلى شكل رقمي بسيط تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وذلك بهدف تسهيل حفظها، معالجتها، واسترجاعها بسرعة وفعالية، ومما يساهم في تقليل الوقت والتكلفة وتحسين الشفافية والكفاءة.

¹ دباح بونينة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية بلدية بوسعادة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم اجتماعية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2023/2024، ص16

² فبايلي حورية؛ قبائلي دهي، رقمنة القطاع الصحي لتعزيز جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا دراسة حالة الجزائر، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 7، العدد 2، ص93

³ عبد القادر ساغي، دور الرقمنة في تحسين جودة التكوين الدكتورالي بالبحال الرياضي من وجهة نظر الطلبة، مجلة المحترف لعلوم الرياضة العلوم الأساسية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 03، 2024، ص 361

⁴ عتيقة لحواطي، استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودور في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في علم المكتبات والتوثيق، قسنطينة، 2014 ص4

ثانيا: نشأة الرقمنة

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتيسير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هيرتر من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقة الورقية لتحل عليها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكات السجلات وتبادلها لتحل عليها السجلات الإلكترونية وفي مجال الفهرسة التعاونية، وكذلك في الإعارة بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفادها توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبعة في جويلية 1994.

بغرض جعل كل المصادر قابلة للبحث فيها عبر شبكة الإنترنت باعتبارها فضاء للمعلومات والمعرفة في المكتبات، ليمتد بعدها إلى اجتماعات عديدة بين القوى العظمى، لرقمنة المكتبات بتكثيف الربط الرقمي بين مختلف المكتبات بغية توسيع المعرفة إلى أوسع الحدود، وجاءت بعد العديد من الاجتماعات بين هذه القوى، ومن أهمها اجتماع بروكسل سنة 1995 لدعم التنمية في المجال الاقتصادي والاجتماعي والعلمي والثقافي الذي تبنته الولايات المتحدة الأمريكية، بتمويل من المؤسسة القومية للعلوم والوكالة الفضائية النازا التابعة لوزارة الدفاع، ليشمل هذا المشروع إقامة مكتبات رقمية تساهم في البحث العلمي للتعليم العالي بدعم من المؤسسات الفاعلة في الولايات المتحدة الأمريكية.

إن الرقمنة هي عبارة عن تحول جاء نتيجة تحديات عرفت تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية، هذا التطور المائل في مجال المعلومات الاتصال يعود الى توظيف البرمجيات والانترنت ليصل الى المفردات والمصطلحات.

¹ بضيف زهير ، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية ، الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع الموارد المائية ، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية و الانسانية ، العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدول ، ص71 ، 70

الفرع الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة

قبل التطرق الى أهمية الرقمنة وأهدافها، يجدر التأكيد على أنها تمثل توجهها استراتيجيا حديثا الزامته التحولات الوقت الراهن بسبب تطور تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومن هذا المنطلق فإن أبرز أهميتها وتحديد أهدافها يعد خطوة أساسية.

أولاً: أهمية الرقمنة

توجد فوائد كثيرة للرقمنة نذكر منها أهمها:

1. إتاحة الدخول الى المعلومات بصورة واسعة وعميقة بأصولها وفروعها؛
2. سهولة وسرعة تحصيل المعرفة والمعلومات من مفرداتها؛
3. القدرة على طباعة المعلومات منها عند الحاجة وإصدار صور طبق الأصل عنها؛¹
4. تعمل الرقمنة على تحسين الكفاءة وخاصة التشغيلية؛
5. تعمل الرقمنة على تبسيط الإجراءات التعامل للاستفادة من الخدمات وتحسين جودتها؛
6. تسمح للمنظمة بالتوسع والانتشار؛²
7. إمكانية التكامل مع الوسائل الأخرى الصوت، الصورة الفيديو؛³

ثانياً: أهداف الرقمنة

يوجد العديد من الاهداف التي تسعى الى الرقمنة التي تحقيقها على صعيد المؤسسة وقد تكون هذه الاهداف فيما يلي:⁴

1. إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق واسع كما يلي:

— إتاحتها على مدار 24 ساعة؛

— إتاحتها دون تقييد بالمواقع الجغرافية؛

¹ منير الخمرة، المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق، قسنطينة، دار الانمعة للنشر والتوزيع، 2011، ص 74

² راهم خديوي، أثر الرقمنة على اداء الموارد البشرية دراسة حالة على مستوى بلدية سوق هراس، مجلة دافار اقتصادية، المجلد 16، العدد 01، ص 596

³ إيمان بعدادي، تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجبرالية، مجلة اوراق البحثي، عدد 01، 2022، ص 78

⁴ حنان ابو دية، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الفلسطنية، مجلة الادارة، العدد 57 الحالة الدراسية Call center، ص 62

— تظهر على وسائط متعددة،

— تصل المعلومات للمستخدمين في كل مكان؛

— تحديد الاشكال المتهاكة والتالفة؛

— تطوير الخدمات التقليدية؛

— المشاركة في الموارد.

2. صيانة وحفظ المجموعات ضد التلف والكوارث والفقد؛

3. الربح المادي من خلال بيع الانتاج الرقمي الجديد على وسائط متعددة؛¹

الفرع الثالث: خصائص ومتطلبات الرقمنة

لتحقيق الرقمنة فعالة، يتطلب الأمر توفر مجموعة من الخصائص والمتطلبات التي تضمن نجاح هذا التحوّل وتفعيله داخل المؤسسات.

أولاً: خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بالخصائص التالية:

1. تقليص الوقت، فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاوزة؛

2. تقليص المكان، يتيح المكان ووسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة؛

3. اقسام المهام الفكرية إلى الألة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الاصطناعي، مما يجعل التكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل شمولية التحكم في عملية الإنتاج.

¹ نبيل عكنون، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وإشغالها مكتبة الأمير عبد القادر نموذجاً، اطروحة مقدمة ليل شهادة دكتوراه، في علم المكتبات العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات تخصص علم المكتبات، جامعة منثوري فسنطينة الجزائر، 2010، ص 148

4. اللا تزامنية، وتعني امكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في أي وقت؛¹
5. قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال... إلخ؛²

ثانياً: متطلبات الرقمنة

تتطلب عملية الرقمنة تضافر جهود أطراف كثيرة تأتي في المقام الأول توفر البنية الأساسية للرقمنة، وفي المقام الثاني العامل البشري المؤهل، وهو مجموعة القائمين في ميدان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وفي مختلف الميادين والقطاعات ذات الصلة بالرقمنة، وكذلك العامل المالي، كما لا ننسى الإطار القانوني، وعليه يتطلب النجاح هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إنجازها فيما يأتي:³

1. **المتطلبات المالية:** تعتبر الموارد المالية من النقاط الحساسة والمهمة من عمر أي مشروع، وبالأخص مشروعات التحول الرقمي، ويمكن تقدير الاحتياجات المالية للمشروع بالنظر إلى نوعية الأهداف المراد الوصول إليها وتحقيقها، بحيث تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد في تنفيذ المشروع وتشغيله، وهذا ما يستوجب توفير ميزانية لازمة من أجل لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة الأجهزة والآلات وتخلف المشاكل المحتملة.

2. **المتطلبات المادية:** تشمل المتطلبات المادية لمشروع الرقمنة في الآتي:

- **الحواسيب:** تعتبر هذه الأجهزة من أهم الأدوات الفعالة بمشروع الرقمنة، كما أنه لا بد من تخصيص حواسيب وحجزها للاستخدام في مجال الرقمنة، ومن السمات الواجب توفرها بالحواسيب (الذاكرة الحية، نوعية القرص الصلب، قدرة التخزين... إلخ).

¹ حماد صبرينة، بوكرة ليلي، اتجاهات الاساتذة الجامعيين نحو الرقمنة قطاع التعليم العالي والبحث العلمي في جامعة مولود معمري بنزي وزو، مذكرة لبل شهادة الماستر في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة مولود معمري — تيزي وزو —، 2023/2024، ص 47

² الطاهر بن عمار، بالنصافي نور الدين، محمد الشير بوغراقة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية، مجلة دراسات في الاقتصاد والادارة الاعمال، المجلد 8، العدد 2، 2025، ص 625

³ هيدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة (المتطلبات والعوائد) تجارب دولية — دروس وعبرة —، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 18، العدد 1، 2020، ص 47

- المساحات الضوئية: هو عبارة عن جهاز يقوم بتحويل البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المصورة، المطبوعة... إلخ إلى إشارات رقمية قابلة للمعالجة والتخزين في ذاكرة الحاسوب.
 - أجهزة التصوير الفوتوغرافية الرقمية: وهي آلة إلكترونية تستخدم في التقاط الصور الفوتوغرافية وتخزينها بشكل إلكتروني بدلاً من استخدام الأفلام مثل آلات التصوير التقليدية.
 - تقنيات التعرف الضوئي على الحروف: تقوم بالتعرف على محتويات النص حرفاً وكلمة بكلمة ومن ثم تحويله إلى ملف نصي يتضمن على بيانات.
 - 3. المتطلبات البشرية: يعد العنصر البشري من العناصر الهامة في قيام أي مشروع، ذلك أنه لا بد من وجود العنصر البشري مهما كانت درجة تقنية وحداثة المشروع الرقمي.¹
 - 4. المتطلبات التشريعية: يجب على المؤسسة التي تتبنى عملية الرقمنة الأخذ في عين الاعتبار حقوق الملكية الفكرية، أي وضع الترتيبات اللازمة لحفظ حقوق المؤلفين في الاستخدام الآلي. بالمشروع والنشر على الشبكات الداخلية أو النشر على شبكة الإنترنت، وذلك حتى لا تتعرض حقوق الملكية الفكرية إلى الضياع في مجال الاستنساخ غير المشروع لأوعية المعلومات.²
- وفي الغالب مظهر الامر يبدو سهلا ويسيرا، ولكن الواقع يظهر تطبيق يتطلب توافر شروط محددة ومتطلبات صعبة، وعملية الرقمنة تعتبر مثالا جيدا ومهما على هذا النوع من الظواهر، تتطلب في المقام الاول توفير راس المال بشري ومؤهل، وفي المقام الثاني تتطلب توفير بنية تحتية قوية تضمن عتاد والأدوات الرقمية بالإضافة الى الأدوات المناسبة.³
- الفرع الرابع: أبعاد ومراحل تجسيد الرقمنة**
- تعد الرقمنة من أبرز التحولات الحديثة والمتطورة التي تعتمد على المنظمة لتحسين الأداء ومن أجل تجسيدها وتطبيقها يجب فهم أبعادها المختلفة وتطرق الى مراحل تجسيدها لضمان نجاحها.

ملبكة بوخاري، سمير بخاري، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين أداء الإدارة المحلية دراسة حالة الشبكات الإلكترونية للبلدية البويرة، مجلة دراسات الاقتصادية، المجلد 16، العدد 3، 2022، ص 459

² لطفي بن شيخ، متطلبات تطبيق الرقمنة وتحدياتها في الإدارة الضريبية، الملتقى الوطني حول تحديث الرقمنة الإدارة الضريبية في الجزائر في مواجهة العرش والتهرب الضريبي المركز الجامعي بولصوف، ميلة، 2023، ص 12

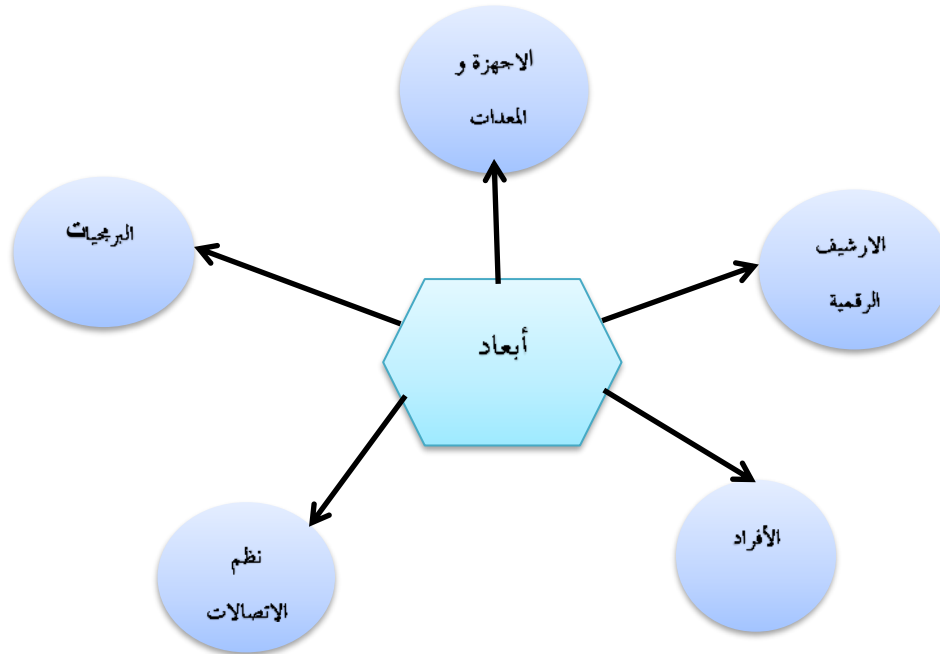
³ اميرة حنويان، بديدة لاري، رقمنة الإدارة العمومية في الجزائر افاق وتحديات الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، مجلة 17 العدد 02، 2025، ص 129

أولاً: أبعاد الرقمنة

- يتفق 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 واستثمارها وبثها على شكل معلومات عند طلب المستخدم.
 2. **البرمجيات:** مجموعة من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة تشغيل ولغات برمجية، وبرامج سلسلة من التعليمات المفهومة بالنسبة للحاسوب، وتنقسم نوعين من البرامج هما برامج النظام اللازمة لتشغيل الكيان الصلب، وبرامج التطبيقات التي يتعامل معها المستخدم النهائي.
 3. **الأرشفة الرقمية:** تمر عملية الأرشفة الإلكترونية مراحل متعددة تبدأ بتحديد الوثائق والمستندات المراد أرشفتها بعد استبعاد الملفات المكررة وغير المفيدة، ومن ثم مرحلة التصوير الضوئي باستخدام المسح الضوئي وترافق هذه المرحلة مع وجود عملية المسح والتخزين، وبعد هذه المرحلة تأتي عملية الفهرسة ضمن مخطط وأسلوب محدد، تساعد الأرشفة الرقمية في الأمور الآتية:
 - توفير الأمن وحماية البيانات من دخول غير المخولين، وقد تنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيداً.
 - تمثيل البيانات تبعاً لواقع المنظمة، إذ تكون المعلومات الموجودة في قواعد البيانات مطابقة لوضع المنظمة.
 - القدرة على استعمال لغات متعددة في كتابة التطبيقات وسهولة تطوير تلك التطبيقات.
 4. **نظم الاتصالات:** الوسيلة المستخدمة لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة من الأجهزة تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بواسطة وسائط تتيح للمستخدمين إجراء عملية الإرسال والتلقي.
 5. **الأفراد:** تمثل الموارد البشرية مجموعة من المهارات والمعارف لإنجاز مهام المنظمة، يعد المورد البشري أهم مكون لتقنية المعلومات إذ يمكن وصفه أنه تراكم ضمني للمعرفة في أذهان العاملين في المنظمة، وتعد تنمية مهارات بشرية ذات الخبرة والكفاءة إحدى متطلبات تطبيق تقنية المعلومات ويتم ذلك عن طريق التدريب وتكوين في المؤسسات العلمية المتخصصة، ويعد تفوق المنظمة بما تمتلكه من معلومات ومهارات وخبرات وقدرة المحافظة

على مستوى متفوق منها داخل المنظمة بما يدعم ويعزز أدائها التنافسي عن طريق التطوير المبدع والاستراتيجية لمخرجاتها، وبالنتيجة يمنح القدرة على الاستجابة بشكل دائم لبيئة العمل المتغيرة بسرعة.¹

(شكل 1-2): (أبعاد الرقمنة)



مصدر: من إعداد الطالبين من خلال استعانة بالدراسات السابقة.

ثانيا: مراحل تجسيد الرقمنة

بعد توفير مختلف المتطلبات الضرورية لتطبيق الرقمنة بالنسبة للجماعات مثل التوجه نحو إرساء معالم الرقمنة، التوعية الاجتماعية بثقافة الرقمنة ومتطلباتها ... الخ، يتم الشروع في ترجمتها على أرض الواقع من خلال أربع مراحل أساسية

¹ فؤاد يوسف عبد الرحمان، تأثير الرقمنة المتجددة في تعزيز الاداء الوظيفي دراسة حالة استطاعة في كلية ادارة والاقتصاد بحلة الجامعة العريقة، العدد 55، المجلد 1، ص 564، 596

تمثل فيما يلي:¹

1. **التقييم والتخطيط:** تبدأ عملية الرقمنة بتقييم شامل للوضع الحالي للأنظمة والمعلومات، ويعتمد ذلك على تحليل البنية التحتية التكنولوجية القائمة وتحديد نقاط القوة والضعف. يهدف هذا التقييم إلى وضع خطة استراتيجية تتضمن الأهداف المحددة، الموارد البشرية والتقنية المطلوبة، بالإضافة إلى جدول زمني واضح لتنفيذ الرقمنة².
2. **جمع البيانات وتنظيمها:** في هذه المرحلة، يتم جمع البيانات من مختلف المصادر، سواء كانت وثائق ورقية، سجلات قديمة، أو بيانات غير منظمة. يتطلب ذلك تحديد البيانات الأساسية التي تحتاج إلى رقمته وتنظيمها بشكل يضمن سهولة تحويلها إلى تنسيق رقمي لاحقاً، حيث يتم استخدام أدوات متخصصة لتنظيف البيانات وتوحيدها لضمان جودة العملية.
3. **التحويل الرقمي:** بعد تنظيم البيانات، يتم تحويلها إلى صيغ رقمية باستخدام تقنيات وأدوات مثل المساحات الضوئية وبرمجيات التعرف الضوئي على الحروف يتضمن ذلك تحويل النصوص، الصور، والرسوم البيانية إلى بيانات رقمية يمكن معالجتها وحفظها إلكترونياً، هذه الخطوة تتطلب دقة عالية لضمان صحة البيانات بعد التحويل.
4. **التخزين والإدارة الرقمية:** بعد الانتهاء من الرقمنة، يتم تخزين البيانات في أنظمة إدارة المحتوى الرقمي (DMS) أو قواعد البيانات الرقمية. يتطلب ذلك اختيار منصات تخزين آمنة وموثوقة، مع التأكد من سهولة الوصول إلى البيانات وإمكانية استرجاعها بسرعة عند الحاجة، بالإضافة إلى ذلك، يتم تطبيق معايير الأمان لضمان حماية البيانات من فقدان أو الاختراق.
5. **التدريب والتكيف:** لضمان نجاح الرقمنة، يجب تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة، يشمل ذلك تقديم ورش عمل ودورات تدريبية لضمان فهم الموظفين للمنصات الجديدة وقدرتهم على التكيف معها، هذه المرحلة حاسمة لتقليل المقاومة وتسهيل الانتقال من النظم التقليدية إلى الرقمية.
6. **المراقبة والتحسين المستمر:** بعد تطبيق الرقمنة، تأتي مرحلة المراقبة المستمرة للأنظمة الرقمية لتحديد أي تحديات أو فرص لتحسين، يتطلب ذلك مراجعة دورية للعمليات والتقنيات لضمان استمرارها في تلبية الأهداف المحددة³.

¹ رابع الوالي، محاولة إرساء الإدارة الإلكترونية في الجماعات المحلية دراسة حالة دائرة سيدي عيسى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص إدارة أعمال، جامعة اكلبي محمد أوجانج، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير 2014/ 2015 ص88

² كلثوم طويل، إيمان زغندودي، أثر الرقمنة على الاداء الوظيفي في البلديات الجزائرية دراسة ميدانية بلدية قلالة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، جامعة 8 ماي 1945، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سنة 2024/ 2025 ص 10

³ كلثوم طويل، إيمان زغندودي، المراجع السابق، ص 10

الفرع الخامس: إيجابيات وسلبيات الرقمنة

توجد لدى الرقمنة العديد من الإيجابيات والسلبيات التي سنتطرق لها من خلال هذا الفرع

أولاً: إيجابيات الرقمنة

يوجد العديد من إيجابيات مميزة للرقمنة نذكر منها ما يلي:¹

1. تسهيل عملية اتخاذ القرارات، والقدرة على تشخيص المشكلات وتقويم الأداء من خلال شمولية
2. المعلومات التي يمكن الحصول عليها ودقتها وجودتها وسرعة توفيرها.
3. تحسين الكفاءة وزيادة الفعالية وذلك من خلال القيام بالأعمال المطلوبة بالطريقة الصحيحة مع زيادة.
4. القدرة على التنسيق بين الدوائر والأقسام الإدارية المختلفة.
5. زيادة كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال أتمتة عملياتها وأنشطتها مما يسهم في تحسين نوعية المخرجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى الأداء.
6. زيادة فعالية المنظمة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وتحقيق ميزة تنافسية وذلك من خلال تحسين عمليات التبادل المعلوماتي والمعرفي، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية.

ثانياً: سلبيات الرقمنة

رغم الكثير من المزايا من تطبيق الرقمنة إلا أنها لا تخلو من بعض السلبيات نذكر منها:²

1. ضعف البنية التحتية الالكترونية، ضعف الانفاق على البحوث والتطوير، بالإضافة الى عدم ضمان توفير متطلبات الادارة الالكترونية عند كل مستقبلي الخدمة، نتيجة ضعف الثقافة الوعي الالكتروني او نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها، بالإضافة الى عدم كفاية خطوط الاتصال وبطء شبكة الانترنت.
2. ضعف المعرفة والمهارة لدى كوادر البشرية بالمؤسسات، فيما يتعلق بأنظمة التعامل وتبادل المعلومات الإلكترونية.
3. ضعف الخبرات في حل المشاكل انيا وسيطرة الفكر البيروقراطي مما يؤدي الى مقاومة عملية التغيير.
4. صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول اجراءات تربات تورطهم

¹ عائشة بنت احمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الالكترونية على أداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات المعدات، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد العاشر، يناير 2013، ص 57 — 58

² الصادق ضريفي، تحديات التحول إلى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي المرسوم بالنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 26/27 نوفمبر 2018، ص 7

5. إن استثمار في مجال تقنيات المعلومات مكلف جدا ويتطلب صيانة متواصلة.¹

المطلب الثاني: إطار التصوري لجودة الخدمات العمومية

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على جودة الخدمة تدريجيا يليه أهميتها، ثم نعرف على أبعاد ومعايير جود الخدمة العمومية بالإضافة الى نموذج جودة الخدمة العمومية ومحدداتها وأخيرا على اساليب تحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات العمومية

يتكون مفهوم جودة الخدمات العمومية من عدة مصطلحات، هي الجودة والخدمة العمومية، وقبل الحديث في تعريف جودة الخدمة العمومية، سنعرف المصطلحات السابقة، فيما يلي:²

اولا: مفهوم الجودة: مفهوم الجودة يعتبر من المفاهيم التي قد تتسم بشيء من الغموض نظراً لاختلاف تفسيراته من سياق لآخر شهد هذا المفهوم تطورات ملحوظة منذ القرن العشرين، وأصبح له تعريفات متعددة تستند إلى زوايا مختلفة يمكن تلخيص الجودة في مفهومين أساسيين يرتبطان ببعضهما بصورة وثيقة المفهوم الأول يركز على الخدمة أو المنتج ذاته من حيث مدى مطابقتها للمواصفات والمعايير المحددة مسبقاً هذا النوع من الجودة يسمح بتحديد الأخطاء بسهولة، مع إمكانية تصحيحها قبل تقديم المنتج أو الخدمة إلى المستهلك أما المفهوم الثاني فيركز على العلاقة بين المستهلك والخدمة أو المنتج، حيث ينظر إلى الجودة باعتبارها مدى ملاءمة الخدمة للغرض الذي صُممت من أجله.³

وبشكل عام، تعرف الجودة أيضاً بأنها مفهوم اقتصادي نشأ في سياق المنافسة، ويرتبط بنوعية السلع والخدمات التي تمتاز بخصائص وسمات تجعلها قادرة على المنافسة وتلبية احتياجات العملاء ويتم تحقيق ذلك عبر تقنيات وإجراءات تضمن تقديم منتج أو خدمة بأعلى مستوى ممكن يلي توقعات وتطلعات الزبائن بشكل مستدام⁴.

¹ احمد بوشافة، فاطمة بوداوي، تطبيق الادارة الالكترونية لعصرنة التسيير العمومي تجربة قطاع العدالة بالجزائر على مستوى بلدية بشار، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية بمدر الصناعات التقليدية بجامعة الجزائر 3، المجلد 07، العدد 01، 2018، ص 290، 291

² عثمان محمد عبد المالك، غراوي عبد الباسط، أثر التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لخرينة العمومية لولاية نامعست، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، المجلد 7، العدد 1، 2023، ص 41

³ ميلود حميدو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية النقوسة ولاية ورقلة، مذكرة نيل شهادة الماستر في حقوق والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020/2022، ص 36

⁴ ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4، ص 134

ثانيا: تعريف الخدمة:

عرّفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها مجموعة الأنشطة أو المنافع التي تُقدّم للبيع أو تُعرض ارتباطاً بسلعة محددة.¹

من جانبه، اعتبر أن الخدمة تتجاوز إنتاج الأشياء غير الملموسة، حيث تكمن طبيعتها في كونها عملية تفاعل اجتماعي بين المنتج والزبون، تُسهم في تلبية احتياجات الزبون ورغباته خلال مرحلة الإنتاج.²

ثالثا: تعريف الخدمات العمومية:

عرّف الخدمة العمومية بأنها العلاقة التي تربط بين الإدارة الحكومية العامة والمواطنين، حيث تهدف إلى تلبية وإشباع احتياجات الأفراد الضرورية والمتنوعة من خلال الوحدات الإدارية والمنظمات العامة.³

. كما يُنظر إلى الخدمة العمومية على أنها منهج علمي لخدمة الإنسان وتحقيق النظام الاجتماعي، مما يسهم في حل مشكلاته وتنمية مهاراته وقدراته، إضافة إلى دعم الأنظمة الاجتماعية الأخرى الموجودة في المجتمع لتقوم بدورها على أكمل وجه، فضلاً عن المساهمة في إنشاء أنظمة جديدة تلي احتياجات المجتمع وتسهم في تحقيق الرفاهية.⁴

وبحسب القانون الإداري الفرنسي، تُعد الخدمة العمومية جوهر عمل الحكومة .وهي تتجلى في تقديم الخدمات للمواطنين كافة بشكل استباقي دون انتظار طلبهم المباشر لها .وحتى في الحالات التي يتعين فيها على المواطن التقدم بطلب للحصول على بعض الخدمات العمومية، تظل الأجهزة الحكومية مُلزَمة بتقديم تلك الخدمات طالما كان ذلك ضمن إطار القانون.⁵

رابعا: مفهوم جودة الخدمات العمومية:

تعني جودة الخدمة مدى توافق الخدمة مع توقعات واحتياجات المستفيدين، وت شمل عدة جوانب رئي سية مثل الاعتمادية، وسهولة الوصول، وسرعة الاستجابة، والمرونة، بالإضافة إلى التفاعل وحتى التكلفة أما الخدمة العمومية،

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وال للشر، الطبعة الثالثة، الاردن، 2005، ص18

² 10p004, 2, paris, edition donod, management strategique des services, Erié vogler

³ عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لبليل شهادة الماحيست في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة منتوري قسنطينة، 2009/2010 ص40

⁴ زاهر عبد الرحيم، عاطف، تسويق الخدمات، طبعة 1، عمان، دار النشر والنوزيع، 2011 ص39

⁵ عامر هني، نور الدين دحان الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر بين التحديات والرهانات، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، مجلد 7 العدد 14، 2018، ص 549

فتشير إلى تلك الخدمات التي تربط بين الإدارة العامة والمواطنين، وتهدف إلى تلبية احتياجاتهم المختلفة وإشباع رغباتهم العامة وت شمل الخدمات المقدمة من الدولة الخدمات التعليمية، والصحية، والإدارية، والنقل، وغيرها من الخدمات التي تسهم في تلبية متطلبات الأفراد والمجتمع بشكل عام.¹

كما تعرف جودة الخدمات العمومية بأنها قدرة الخدمة، بما تتميز به من خصائص ومواصفات، على تلبية تطلعات متلقيها وإشباع احتياجاته ورغباته.²

ومما سبق يمكن تعرف جودة الخدمات العمومية بأنها التزام الإدارة العمومية بتحسين ادائها وتبسيط اجراءاتها، ذلك من خلال ادماج تكنولوجيا الإعلام والاتصال بهدف تقريب الادارة من المواطن وتحقيق الشفافية والسرعة في تقديم الخدمة وتحقيق رضاه.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات العمومية

تشكل أهمية الجودة في الخدمة الزبائن أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسات العمومية والمنظمات، وتحتل مركز الصدارة لدى كافة لديها، ويمكن توضيح أهمية جودة الخدمة فيما يلي:

1. في مجال الخدمة العمومية: شهدت السنوات الأخيرة زيادة ملحوظة في عدد المؤسسات التي تقدم خدمات متنوعة أصبحت معظم هذه المؤسسات تعمل في مجال تقديم الخدمات، سواء كانت عمومية أو خاصة، مما أدى إلى اهتمام متزايد بصناعة الخدمات باعتبارها مرتبطة بشكل وثيق بمستوى معيشة الأفراد. وفي هذا السياق، تزايدت احتياجات الأفراد لخدمات مختلفة مثل التعليم، والسياحة، والتأمينات وغيرها من الخدمات العامة. هذا النمو يعكس أهمية الخدمات في تحسين ظروف العيش وتحقيق التنمية، بالإضافة إلى دورها البارز في تلبية احتياجات وتطلعات المواطنين

2. ازدياد حدة المنافسة: فإن تضاعف عدد المؤسسات الخدمية أدى بطبيعة الحال إلى زيادة التنافس فيما بينها، سواء كانت مؤسسات خاصة أو عمومية. لهذا السبب، أصبح التركيز على جودة الخدمة عاملاً حاسماً للحصول على ميزة تنافسية. تعتبر جودة الخدمة بمثابة مؤشر رئيسي يساهم في تعزيز مكانة المؤسسة في السوق وضمان استمراريتها وتفوقها في بيئة مليئة بالمنافسة

¹ زينات اسماء، زيوش محمد، دور التحول الرقمي في تعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطنين وتحسين جودة الخدمات العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15 العدد 01، 2025، ص 266

² ثابت عبد الرحمان ادريس، كفاءة جودة الخدمات اللوجستية — مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم —، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2006، ص 291

3. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمات للمواطن: لجودة الخدمة تأثير مباشر على المواطن. حيث يجب على المؤسسات العمومية أن تضع نصب أعينها ليس فقط استقطاب عملاء جدد، بل أيضاً الحفاظ على العملاء الحاليين وتعزيز ولائهم. تشير الدراسات إلى أن تكاليف جذب عملاء جدد تعادل خمسة أضعاف تكاليف الاحتفاظ بعميل موجود بالفعل، مما يجعل الاستثمار في ولاء العملاء استراتيجية فعالة وأقل تكلفة.
4. المسؤولية القانونية تجاه الجودة: إن تصميم المنتجات أو تقديم الخدمات يولد التزاماً قانونياً وأخلاقياً تجاه المواطنين. بالتالي، تعمل المؤسسات بجهود مستمرة لتقديم خدمات ذات جودة عالية تضمن حماية المستهلكين. هذا النهج لا يقتصر فقط على كسب رضا العملاء، بل يساهم أيضاً في تحقيق مستوى من العدالة يتيح للجميع إمكانية الاستفادة المتساوية من هذه الخدمات.¹
5. تحسين فهم للزبائن: تركز معظم المؤسسات الناجحة على فهم احتياجات عملائها ورغباتهم كجزء أساسي من استراتيجيتها للحفاظ على التميز وتحقيق النجاح المستدام. ومن الجدير بالذكر أن بناء علاقات إيجابية مع العملاء وتوفير خدمة عالية الجودة بأسعار معقولة لا يُعدّ كافياً بحد ذاته. يعود ذلك إلى أن العملاء قد لا يدركون دائماً جميع التفاصيل المتعلقة باحتياجاتهم ومتطلباتهم، وحتى إذا كانوا على دراية بها، فقد لا يمنحونها الأولوية أو الاهتمام الكافي. وعلاوة على ذلك، عندما يحاول العملاء التعبير عن متطلباتهم، فإنهم في كثير من الأحيان يقدمون توضيحات غير كافية أو يفتقرون إلى التفاصيل الدقيقة، مما يعكس طبيعة تلك المتطلبات المفتوحة وغير المحددة.²

فرع الثالث: معايير وأبعاد جودة الخدمات العمومية

تعد معايير وأبعاد جودة الخدمات العمومية إطاراً مرجعياً يمكن من تقييم مستوى أداء المرافق العامة ومدى استجابته لتطلعات المواطنين.

أولاً: معايير جودة الخدمات العمومية

هناك مجموعة من النماذج لقياس جودة الخدمات العمومية وسنعمد على مجموعة من المعايير وهي كالتالي:

¹ حمزة بن خليفة، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر (وزارة الداخلية والجماعات المحلية نموذجاً)، بحث الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية، الجزء الثاني، دكتوراه في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي نور البشير الأبيض، ص 10، 11

² عجيل عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة ميدانية لربائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس بولاية غرداية،

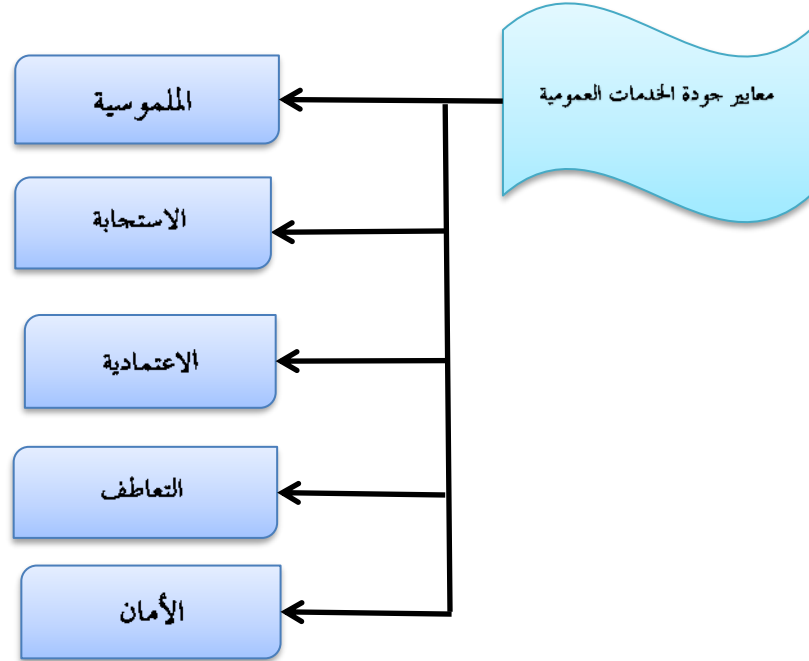
اطروحة لاستكمال شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2023/ 2024 ص 90

1. الملموسية: تشير إلى تقييم جودة الخدمات من قِبَل المستفيد بناءً على مظهر وتوافر التسهيلات المختلفة، مثل المعدات المادية والبشرية، وأدوات الاتصال، والبنية التكنولوجية المستخدمة. يشمل ذلك أيضاً التجهيزات اللازمة لتقديم الخدمة، المظهر الخارجي للموظفين، صالات الانتظار، الزي الرسمي، الأجهزة، بالإضافة إلى تصميم وتنظيم المساحات الداخلية.
2. الاستجابة: تعلق بالضمانات المقدمة ومدى الالتزام بالمواعيد المحددة لإنجاز المهام. كما تشمل القدرة على الاعتماد على مقدم الخدمة والحرص على الاحتفاظ بسجلات دقيقة وواضحة لأعماله.¹
3. الاعتمادية: تشير إلى أهمية التزام مقدم الخدمة بتقديم خدمات مستقرة وموثوقة، تتميز بالدقة والثبات. من منظور آخر، تُعرف بأنها القدرة على تنفيذ المهام المحددة مسبقاً بشكل متقن ودقيق لضمان رضا المستفيدين.
4. التعاطف: يعكس مستوى اهتمام مقدم الخدمة بالمستفيدين، من خلال تقديم الرعاية اللازمة ومعالجة مشكلاتهم بفهم واحترافية. كما يتضمن ذلك توافق ساعات العمل مع احتياجات العملاء، ما يعزز من شعورهم بالاهتمام وتقدير المؤسسة لهم.
5. الأمان: يُعد عنصراً رئيسياً يتمثل في إحساس العميل بالثقة والطمأنينة أثناء حصوله على الخدمة. يرتبط هذا العنصر بضمان خلو المعاملات من أي مخاطر، بالإضافة إلى قدرة المؤسسة على حماية خصوصية العملاء وتوفير الأمان اللازم لكافة تعاملاتهم.²

¹ هدى أبو غيدن، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية، مذكرة ماحستر في تنمية العلاقات العامة للمؤسس، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، والاجتماعية، جامعة بشار عنابة، 2008/2009، ص 152

² صادق احمد عبد الله الدسوقي، قياس الجودة الخدمات المصرفية الإسلامية من منظور العملاء، دراسة تطبيقية على بعض المصارف الإسلامية، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارة، مجلد 23، العدد 27، 2017، ص 174

(شكل 3-1): (معايير جودة الخدمات العمومية)



مصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

ثانيا: الأبعاد جودة الخدمات العمومية

يُعد فهم أبعاد الجودة، وبالأخص جودة الخدمة، أمراً أساسياً يمهّد الطريق لقياسها بشكل دقيق لاحقاً ولقد نالت أبعاد الجودة وطرق قياسها اهتمام العديد من الباحثين، حيث أدت إلى ظهور عدة محاولات لتحديد هذه الأبعاد وقياسها بشكل منهجي ودقيق في سياق تقديم الخدمات العامة، تعكس هذه الجهود البحث عن حلول تنظيمية تهدف إلى تحسين جودة الخدمة مع ضبط تكاليفها بفعالية ويمثل أنشراح هذه المفاهيم ظهور مفهوم جديد يعرف بجودة الخدمة العمومية، والذي يقوم على متطلّبين أساسيين لتحقيق الغاية المنشود:¹

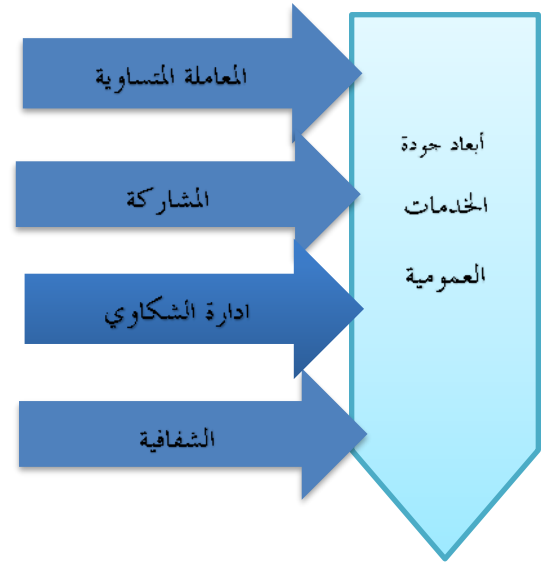
إمكانية الوصول إلى الخدمة وتحسين الخدمة.

QSP أربعة أبعاد خاصة بـ Sabadie — يلخص

¹ قرعيشي الخطر، قرعيشي محمد، أثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستفيد دراسة حالة بلدية ميلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم تجارية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم نسير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، 2017/2018 ص26

- 1- معاملة متساوية: يجب معاملة المستخدمين في وضعيات مماثلة، وبنفس الطريقة.
- 2- المشاركة: الأخذ برأي المستخدمين أو ممثليهم في تحديد عروض الخدمة.
- 3- إدارة الشكاوى والمظالم: توفير قنوات الحوار وإدارة الشكاوى والنظر فيها.
- 4- الشفافية: من خلال السلاسة في الحصول على المعلومات المقدمة للمستخدمين حول إجراءات الخدمة العامة بشكل عام ومعالجة طلباتهم بشكل خاص.

(شكل 1-4): (أبعاد جودة الخدمات العمومية)



مصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على الدراسات السابقة

الفرع الرابع: نماذج جودة الخدمات العمومية ومحدداتها

يعد نموذج جودة الخدمات العمومية أداة تحليلية تساعد على فهم كيفية قياس مستوى الخدمة وتقييم أدائها وفق أبعاد محددة، كما ترتبط جودة الخدمة بمجموعة من المحددات التنظيمية.

أولاً: نموذج جودة الخدمات العمومية

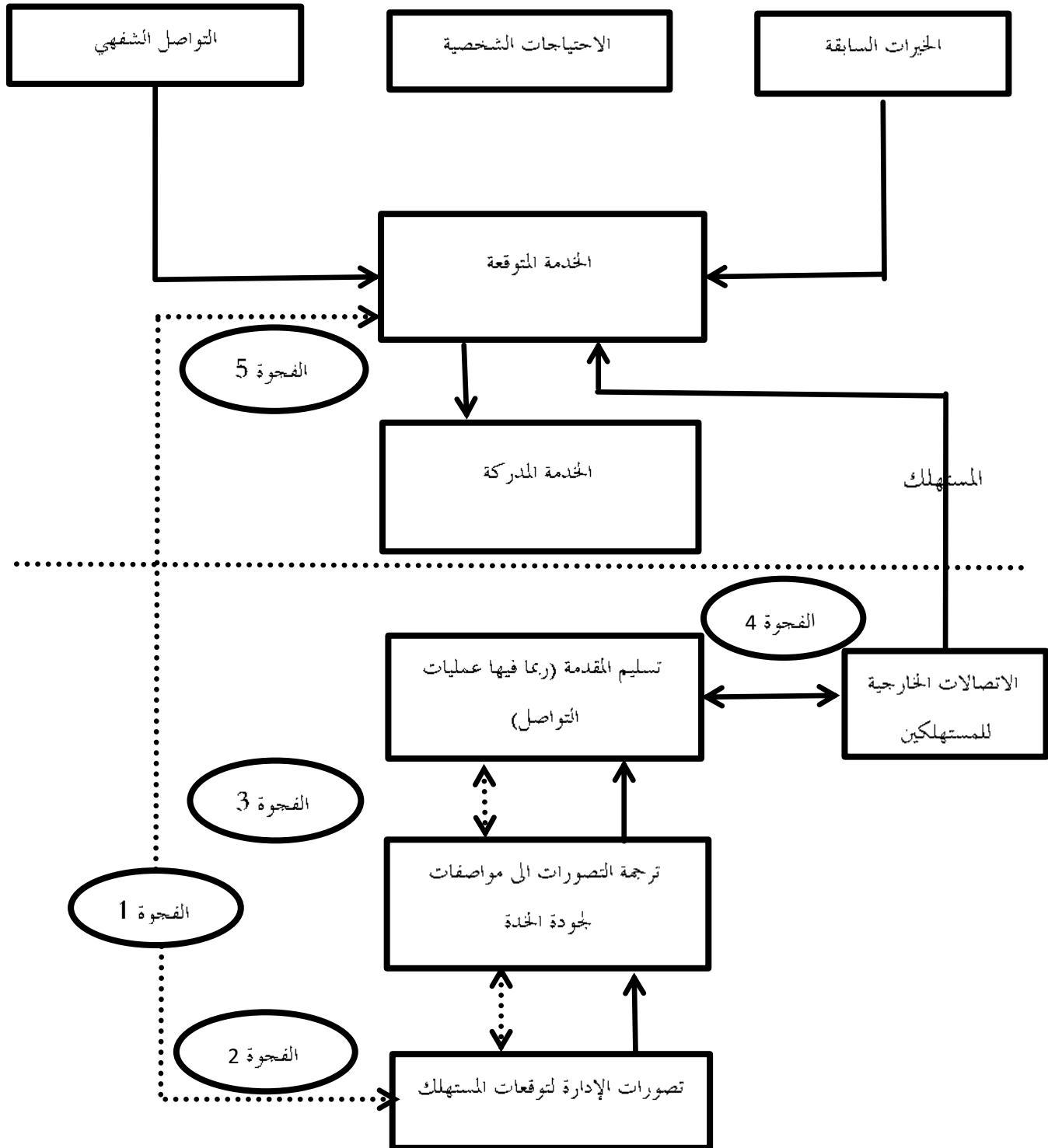
رغم تعدد مداخل قياس وتقييم جودة الخدمات العمومية إلا أن هناك اتفاقاً عاماً بين الباحثين في هذا المجال على أنه يوجد نموذجان رئيسيان لقياس جودة الخدمات وهما نموذج الفجوات ونموذج الاتجاها

1/ نموذج الفجوات: قام كل من بوضع نموذج لقياس جودة الخدمات سنة 1988، كان هو الخطوة الأولى للبحث عن مقياسهم المعروف باسم الذي يقوم على مقارنة توقعات الزبائن وإدراكهم لجودة الخدمة كما قاموا بتطويره سنة 1991 ليصبح كما هو الآن، فهو يستند على توقعات الزبائن لمستوى أداء الخدمات المقدمة بالفعل ومنه تحديد الفجوة بين التوقعات والإدراكات، وذلك بناء على عشرة أبعاد أساسية ثم فيما بعد اختصارها إلى خمسة أبعاد هي الملموسة، الاعتمادية، الاستجابة، الأمان، اللياقة.¹

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

¹ عبد الباري عاطف، تقييم جودة الخدمات بمراعاة الأهمية النسبية لأبعاد القياس في المؤسسات التعليمية العالي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، المجلد 20، العدد 21، 2018

(شكل 1-5): (نموذج الفجوة)



44) al p 1985, (Source) parauraman ET

يتناول الجزء العلوي من الشكل مفهوم جودة الخدمة المتوقعة، والتي تتشكل انطلاقاً من الخبرات السابقة للزبون، واحتياجاته ورغباته، إضافة إلى تأثيرها بالأنشطة الترويجية التي تعتمد عليها المؤسسة. أما الجزء السفلي فيرتبط بمقدم الخدمة، من حيث كفاءته ومهاراته وقدرته على فهم احتياجات الزبائن وتلبية توقعاتهم بالشكل المناسب.

أ- الفجوة الأولى:

تنشأ هذه الفجوة نتيجة الاختلاف بين توقعات الزبائن لمستوى الخدمة وبين إدراك الإدارة لهذه التوقعات، أي بسبب عدم قدرة الإدارة على التعرف الدقيق على احتياجات ورغبات الزبائن. ومن أبرز الأسباب المؤدية إلى هذه الفجوة ما يلي:

— ضعف اهتمام المؤسسات العمومية بدراسة احتياجات الزبائن والتعرف على توقعاتهم.

— التقليل من أهمية آراء الزبائن، وافترض أن الإدارة تدرك بشكل كافٍ ما يتوقعه الزبون من الخدمة.¹

ب- الفجوة الثانية:

تظهر هذه الفجوة نتيجة عدم التوافق بين إدراك الإدارة لتوقعات الزبائن وبين المواصفات والمعايير المحددة لتقديم الخدمة، ويرجع ذلك إلى عدة أسباب من أهمها:

— عدم الالتزام بوضع معايير واضحة ودقيقة لجودة أداء الخدمة.

— اعتقاد الإدارة بعدم جدوى الاستثمار في تحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

ج- الفجوة الثالثة:

تنشأ هذه الفجوة بسبب الاختلاف بين معايير جودة أداء الخدمة المحددة مسبقاً وبين الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة أثناء تقديمها، ومن بين أهم أسبابها:

تدني مستوى مهارات وكفاءات مقدمي الخدمة.

غموض الأدوار والمسؤوليات الموكلة إلى مقدمي الخدمة

صفاء محمد اخاذاي الجزائري، على محمد، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفحاء البصرة، مجلة دراسات إدارية، المجلد 4، 2011، ص 23¹

د — الفجوة الرابعة:

وتنتج عن الخلل في مصداقية منظم الخدمات مما تمكّنه من ومستويات أداء الخدمات وما تقدمه فعلياً ومن أسبابها:

- قلة الاتصالات الجانبية بين أقسام منظمة الخدمات؛¹

- المبالغة في إطلاق الوعود عن مستويات العالية الجودة؛

هـ - الفجوة الخامسة:

وتنتج عن الاختلاف بين ما أدركه الزبائن من مستويات أداء الخدمات وتوقعاتهم المسبقة لهذا المستويات، والقضاء على هذه الفجوة لابد من القضاء على الفجوات الأربعة السابقة لأنها تسبب خللاً في الخدمات المقدمة.

2/ النموذج الاتجاوي: اذات الجهود المبذولة العلمية للتوصل لنموذج علمي وعملي لقياس جودة الخدمات فقد توصل كل من Gronin و taylor الى مقياس servperf، حسب هذا النموذج يتم قياس جودة الخدمات على الاداء الفعلي للخدمات المقدمة باعتبار ان جودة الخدمات حسب هذا النموذج تساوي الاداء الفعلي بمعناه يلغي فكرة قياس جودتها على اساس الفجوات كما انه يعتمد على نفس الابعاد المستخدمة غي النموذج السابق (اللموسية الاعتمادية، الاستجابة، الامان، اللباقة).²

وأبرز الانتقادات التي وجهت إلى هذا نموذج الفجوات أنه يركز بدرجة كبيرة على رضا المواطنين أكثر من تركيزه على الجودة الخدمات المقدمة، إذ ان رضا يعتبر عن مدى توافق الخدمة مع توقعات الزبون أو مدى تعادها أو تساويها مع التضحيات التي يقدمها مقابل الحصول عليها، لذلك يجب النظر إلى الرضا باعتباره مرتبطاً بتجربة الزبون مع علمية تقديم الخدمة ويقوم هذا النموذج على مجموعة من الافتراضات المهمة والأساسية أهمها:

- في أول مرة يقتني الزبون الخدمات فإن توقعاته تحدد عن تقييمه لجودتها

- يلجأ الزبائن إلى إعادة النظر ومواجهة لادراكهم للخدمات المقدمة وبالتالي فتقييم الزبون لمستوى الخدمات أو نتيجة التعديلات الادراكية ومنه فالرضا عن الاداء الفعلي يساهم في تشكيل إدراكا

¹ عماد عبد الجبار على غناوي، قياس جودة الخدمات وفاق نموذج، المحلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 11 ص 310

² قاسم نايف علوان الحياوي، إدارة الجودة في الخدمات (المفاهيم عمليات تطبيقات عمان، دار الشروق لنشر والتوزيع، 2006) ص 101

الزبون لجودة الخدمات، ولأن هذا النموذج يقوم على تقييم الاداء الفعلي فهو يتطلب تقييم أداء مقدم الخدمة، وهذا ما يجعله يلغي فكرة قياس¹ التوقعات لأنها تتغير بعد الحصول على الخدمة فعلا.

ثانيا: محددات جودة الخدمات العمومية

تُحدد جودة الخدمة بناءً على مجموعة من العوامل والمحاور التي تسهم في تقييم الكفاءة والفعالية في تقديمها. يمكن تلخيص هذه المحددات على النحو التالي:

1. قدرة المؤسسة على تنفيذ وعودها تجاه المستفيدين، وبخاصة فيما يتعلق بتقديم مستوى عالٍ من الجودة بدقة وإتقان، بالإضافة إلى استعدادها للاستجابة الفاعلة لاحتياجاتهم وتلبية متطلباتهم بأسلوب مُرضٍ ودقيق.
2. تعزيز الوعي بمتطلبات المستفيدين وفهم احتياجاتهم بعمق، مع الالتزام بتلبية تلك الاحتياجات والالتزام بقواعد وآداب التعامل الأخلاقي والمناسب، مما يساهم في غرس شعور الطمأنينة والثقة لدى المستفيدين.
3. توافر الأدوات والتجهيزات المناسبة داخل المؤسسة، والتي تساهم في تسهيل عمليات تقديم الخدمة بكفاءة وراحة للعملاء، مما يعكس الاهتمام بالبنى التحتية الداعمة لهذه الخدمات.
4. تقديم خدمة شخصية تعتمد على العناية والرعاية الفردية، مع التركيز على تلبية الاحتياجات الخاصة لكل مستفيد بشكل مخصص وشخصي، مما يعزز من رضا العملاء وتحقيق تطلعاتهم.
5. الامتياز في الكفاءة والالتزام بالمصداقية إلى جانب تبني استراتيجيات واضحة وفعالة في الإعلان، مع إيلاء أهمية خاصة للإنصات بفعالية للمستفيدين لضمان استيعاب آرائهم واهتماماتهم بشكل يعزز من جودة الخدمة وتفاعلها الإيجابي.²

الفرع الخامس: أساليب تحسين جودة الخدمات العمومية

إن عملية التطور والتحسين المستمر للجودة تمكن المنظمات لا سيما العمومية منها من تحقيق رضا المتعاملين معها وكسب ثقتهم وفيما يلي سنتطرق الى بعض الاساليب التي تساعد على تحقيق ذلك:

¹ صالح بوعبدالله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر 2014 ص60

² دخاينة فتيحة، قدور يسرى، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية مديرية البيئة لولاية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021-2020، 49.

أولاً: إنشاء نظام متكامل لقيادة الجودة: يُعدّ نظام قيادة الجودة أحد أبرز الأساليب الحديثة التي تعتمد عليها المؤسسات لتحسين جودة الخدمات العمومية، وتعزيز التنسيق الداخلي للعمليات، وضمان رضا مستدام للزبائن، بتحقيق ذلك من خلال الأنظمة الفرعية التي يقوم عليها النظام، والتي تهدف إلى استغلال البيانات والمعلومات المتوفرة عن بيئة الأعمال في تطوير نشاط المؤسسة من ناحية، وتحقيق التميز في تقديم الخدمات من ناحية أخرى، بما يساهم أيضاً في رفع مستويات رضا العملاء، يتألف هذا النظام من العناصر التالية:

1. نظام اليقظة: يهدف هذا النظام إلى تتبع التطورات في المجالات ذات الصلة بنشاط المنظمة وتوجهاتها، خصوصاً تلك التي تتعلق باحتياجات العملاء ومتلقي الخدمات يتم ذلك بشكل منهجي ومستمر، مما يتيح للمؤسسة الحصول على البيانات الأساسية اللازمة للتنبؤ بالأوضاع المستقبلية للمنظمة بخصوص علاقتها بعملائها، بناءً على هذه المعطيات، يمكن تصميم استراتيجيات تعزز جودة الخدمات المقدمة.
2. تحديد الخصائص العامة للخدمة المستهدفة: بالاستناد إلى المعلومات التي يوفرها نظام اليقظة، تصبح المؤسسة قادرة على تحديد السمات العامة للخدمة، بما في ذلك عناصرها الملموسة وغير الملموسة. يتم ذلك بما يتلاءم مع توقعات العملاء أو المستفيدين من الخدمة، ما يساعد في تعزيز درجة رضاهم.
3. وضع سياسة الجودة: بعد تحديد الخصائص المطلوبة للخدمة، تعمل المؤسسة على موازنة عملية تقديمها عبر إقرار الإجراءات اللازمة، خاصة فيما يتعلق بالموارد البشرية والتنظيمية، تهدف سياسة الجودة إلى ضمان تحقيق الاستراتيجية المحددة مسبقاً، والوصول إلى الأهداف المرتبطة برضا الزبائن وتلبية احتياجاتهم.
4. نظام تقييم رضا الزبائن والتحسين المستمر: بمجرد تنفيذ سياسة الجودة، تقوم المؤسسة بقياس مستوى رضا الزبائن ومن ثم استغلال الفرص المتاحة لتحسين جودة خدماتها وتعزيز فعاليتها، يتحقق ذلك من خلال الاستماع بعناية لملاحظات العملاء ومطالبهم، ورصد مواقفهم تجاه الخدمات المقدمة لهم هذا النهج يتيح للمؤسسة تطوير إجراءاتها بشكل مستدام بناءً على التغذية الراجعة المقدمة من العملاء.¹

المطلب الثالث: العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية

مع تسارع وتيرة التحولات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم، باتت الرقمنة خياراً استراتيجياً تعتمد عليه مختلف الإدارات العمومية بهدف تحسين أدائها وتطوير أساليب تقديم خدماتها فلم تعد الخدمات العمومية تقتصر على الطرق التقليدية، بل أصبحت تسير نحو اعتماد الأنظمة الرقمية بشكل متزايد ومتطور.

¹ دربال ياحينة، البات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة البين، مذكورة لنيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد الصادق بن يحيى - حيجل - 2019، 2020، ص 53، 54

الفرع الأول: أولوية تطبيق الرقمنة لتحسين الخدمات العمومية

تعمل المؤسسات على تحسين الخدمات العمومية بطرق متعددة، مستفيدة من تجارب ناجحة في هذا المجال. وقد بدأت هذه الجهود بتأطير وتكوين الكفاءات البشرية لتكون قادرة على التعامل مع الخدمات الرقمية، إلى جانب تخصيص الموارد المالية اللازمة. أصبح اعتماد التكنولوجيات الحديثة في المجال الإداري ضرورة لا غنى عنها لتحقيق تحول نوعي لا يقتصر على الوظائف الحكومية والإدارية فقط، بل يتجاوز ذلك إلى تأسيس مجتمع معلوماتي قادر على مواكبة التطورات التقنية. هذا التوجه يساهم أيضاً في تعزيز الشراكة بين مختلف القطاعات والمؤسسات. غير أن تحقيق هذا الهدف يتطلب أولاً إنشاء بنية تحتية تقنية قوية. ومن أبرز الأسباب التي دفعت لاعتماد الرقمنة يمكن الإشارة إلى:

1. تواجه الإدارات ضغوطاً مستمرة لتحسين خدماتها نتيجة زيادة التعقيدات في التعاملات بمختلف القطاعات الإدارية
2. يتزايد التوسع البيروقراطي يوماً بعد يوم، مما يؤدي إلى ضعف الأداء في الخدمات المقدمة من قبل الأجهزة الحكومية
3. يفرض التسارع التكنولوجي المتواصل الحاجة إلى استجابة سريعة وتكيف مستمر مع المستجدات البيئية
4. هناك حاجة متزايدة لدى الموظفين لتحقيق تعاملات سريعة وموثوقة عبر استخدام قواعد رقمية متطورة.¹

الفرع الثاني: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمات العمومية

أصبح استخدام الرقمنة في إدارة الخدمات العامة أمراً لا غنى عنه اليوم، وذلك بالنظر إلى ما تقدمه المؤسسات من تحسينات على الخدمات المقدمة من خلال:²

1. أثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات على فعالية منظمات الخدمة العمومية:

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة، مثل وسائل الاتصال والشبكات الإلكترونية، في مجال الخدمات العامة أصبح يوفر العديد من الفوائد التي تشمل توفير مستوى عالٍ من الراحة والسهولة مقارنة بالطرق التقليدية لتسليم الخدمة، سواء وجهاً لوجه أو عبر الاتصال المباشر، هذا التوجه يتيح إنجاز المهام والخدمات بسرعة أكبر ويسهل عملية طلبها والحصول عليها، مما يعزز رضى المواطنين بشكل كبير، بالإضافة إلى ذلك، تُقلل الأنشطة الإلكترونية من معدلات

¹ فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، أطروحة دكتوراه، جامعة فسنطينة 03، 2024، ص 122

² راجي بوعبد الله، دور الإدارة الكرونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة شعاع لدراسات الاقتصاديات المجلد 4، العدد 1، 2020 ص 201

الأخطاء بفضل دقتها العالية، كما تساهم في توفير الوقت بشكل كبير لمتلقي الخدمة، مما يساعد على حل مشكلات التعقيد الإداري وتجاوز العقبات الناجمة عن البيروقراطية. من خلال اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال، يمتلك القطاع العام قاعدة متكاملة من الأدوات المبتكرة القادرة على التعامل مع تحديات التنمية التقليدية بطرق جديدة وفعالة.

إن التحول نحو الخدمات العامة الإلكترونية واقتراحها أكثر من المواطنين والعملاء والشركاء يساهم في تعزيز الإدارة الإلكترونية للحكم، مما يتيح توصيل الخدمات بشكل أكثر كفاءة وسلاسة للمستخدمين. بالإضافة إلى ذلك، يعزز هذا التوجه الروابط الاقتصادية مع المشاريع التجارية ويضمن إدارة أكثر فعالية وانضباطاً للمبادرات الحكومية. ومن النماذج التي أظهرت نجاحاً ملحوظاً في هذا الإطار، خاصة في المناطق الأقل تطوراً تقنياً، نجد التجربة الهندية التي تقدم الأكشاك المجتمعية مثلاً عملياً. حيث يتم تشغيل هذه الأكشاك بالحواسيب لتوفير المعلومات الأساسية، وخدمات توثيق المستندات وملء الاستمارات التي يحتاجها المواطنون في المناطق الريفية. هذا النظام يساهم في توفير الوقت والمال للمواطنين ويعمل على توسيع نطاق تقديم الخدمات على المستوى المحلي. لذلك، لا يمكن تجاهل الأثر المحوري الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إحداث نقلة نوعية داخل مؤسسات الدولة العامة. فهي تقدم بدائل مبتكرة للنماذج التقليدية المعتمدة، ما يجعل من التقنية الحديثة أداة فعالة لدفع التغيير التنظيمي. إذ تساهم في تغيير طبيعة العمل داخل مؤسسات الخدمة العامة وتحقيق أهدافها من خلال إيجاد حلول جذرية للمشكلات وتوفير بيئة عمل أكثر تطوراً وفعالية.

2. الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيد الخدمة العمومية:

شهدت مراكز الخدمة الجماهيرية تطوراً كبيراً يتيح للمواطنين تلبية احتياجاتهم من مشتريات وخدمات متنوعة عن بُعد، سواء كانوا في منازلهم أو أماكن عملهم، وذلك عبر مواقع الخدمات والتسوق عبر الإنترنت. ويأتي هذا التطور ليحقق فصلاً واضحاً بين متلقي الخدمة ومقدمها، مع تسهيل العمليات والمعاملات بشكل فعال. وفي هذا الإطار ظهر مفهوم "الحكومة الإلكترونية"، الذي يعبر عن استغلال نتائج الثورة التكنولوجية لتحسين أداء المؤسسات الحكومية وزيادة كفاءتها، بما يعزز دورها في تحقيق الأهداف المنشودة. ويعتمد هذا المفهوم على الاستفادة من التقدم التقني وتراكم المعرفة لتوسيع نطاق المستفيدين من الخدمات العامة، مع ضمان توفيرها بوفرة والارتقاء بأساليب تقديمها بطرق مبتكرة وإلكترونية. بهذه الطريقة، يصبح الوصول إلى الخدمات وإتمام المعاملات بين مؤسسات الدولة والجمهور أكثر سرعة وسلاسة. ويساهم اعتماد مبدأ مراكز خدمة المواطن في ترشيد منظومة الخدمات العمومية. تتسم هذه المراكز بقدرتها على الربط والتواصل مع كافة الإدارات والمؤسسات الحكومية نيابة

عن المواطن، مما يُغني الأخير عن عناء التنقل بين الإدارات المختلفة لإتمام معاملاته. ومع ازدياد الاعتماد على أنظمة المعلومات، وظهور شبكة الإنترنت والخدمات الإلكترونية مثل المواقع الرسمية والبريد الإلكتروني داخل الدوائر الحكومية، أصبح بإمكان المواطن تقديم طلباته عبر المنصات الرقمية مسبقاً. تُخزّن هذه الطلبات ضمن الأنظمة الحاسوبية، ومن ثم تُعالج النتائج وترسل إلى العميل إلخ.¹

بوضيف زهير، المراجع السابق 76، 77¹

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

فيما يلي مجموعة من الدراسات باللغة العربية التي تناولت بعض جوانب الموضوع

الفرع الأول: دراسة (أوبنحي نصيرة، مهدي يمينة، 2020)

دراسة بعنوان: تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 13، العدد 01.

تهدف هذه الدراسة الى تقييم جودة الخدمة العمومية في المستشفيات الجزائرية، وذلك من خلال واقع جودة الخدمات الصحية في المؤسسة الاستشفائية العمومية لمدينة مغنية، والعينة الدراسة المستخدمة هي عينة عشوائية من المرضى المقيمين بمصلحة الجراحة العامة رجلا ونساء ومصلحة الطب الداخلي رجلا ونساء، وقمت بتوزيع استبيان على 149 مرض، ومن اهم النتائج المتواصل اليها:

— لا يوجد رضا تم عن دورات المياه والغذاء المقدم داخل المستشفى؛

— التزام المستشفى بتقديم خدمات صحية في مواعيدها المحددة والمصادقية في ذلك؛

— تمتع عمال المستشفى بالمعرفة والمهارة والخبرة العالية يخلق شعور بالأمان لدى المرضى؛

الفرع الثاني: دراسة (سعيد الله رشيد، قاشي خالد 2020)

دراسة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين الخدمات المرافق العمومي، دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 2 .

هدفت الدراسة الى معرفة دور الرقمنة في تحسين الخدمات المرافق العمومي في جامعة محمد بوضياف بالمسيلة ومعرفة العلاقة بين التطبيق الرقمي وتصنيف الجامعة وكذلك العلاقة بين التطبيق الرقمي وتصنيف الجامعة وتكوين اساتذة جامعة لمسيلة، بالاعتماد على المقابلة بعض مسؤولين على مشروع الرقمنة بجامعة لمسيلة، وتوصلت هذه الدراسة على نتائج التالية:

— ان تطبيق الرقمي له علاقة إيجابية ذات دلالة معنوية وقوية مع تصنيف جامعة لمسيطة وذلك تعكس دور الرقمنة في تحسين عملية التعلم وتواصل بين الطلبة والأساتذة؛

— توجد علاقة قوية بين التطبيق الرقمي وتصنيف الجامعة؛

— يوجد علاقة معنوية مع أساتذة الجامعة لما لها من دور في اتصال أبحاث الأساتذة للعالمية؛

الفرع الثالث: دراسة (فوزية صادق، 2020/2021)

دراسة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية بالجزائر، دراسة تحليلية للجماعات المحلية أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث، كلية علوم الاعلام والاتصال السمعى البصري، تخصص اعلام واتصال، جامعة قسنطينة03.

هدفت هذه الدراسة الى تعرف على دور الرقمنة في تحسين الخدمات العمومية في الجزائر من خلال دراسة التحليلية بالجماعات المحلية والتي عرفت عدة خطط واستراتيجيات تهدف لرقمنتها وتحسين مستوى الاتصال العمومي، وتم اختيار عينتين عشوائيتين الاولى تمثل عينة من المواطنين الذين يقدمون طلبات الحصول على الخدمة الرقمية من مؤسسة نموذج الدراسة الميدانية والعينة الثانية من الموظفين بالمؤسسة الذين يتعاملون رقميا لتوفير الخدمات، وكمت توصلت لمجموعة من النتائج أهمها:

— أن غياب الرقمنة تؤدي الى تدني مستوى الخدمة العمومية؛

— توجد علاقة ارتباطية بين كفاءة العنصر البشري ومستوى الخدمات العمومية؛

الفرع الرابع: دراسة (الشكير أيوب، دوريش نور الهدى، مسراقى خولة، 2022)

دراسة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة عينة من المواطنين المستفيدين من خدمات المصلحة البيومترية أحمد العين، مجلة النمو الاقتصادية، العدد 2.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مدى تأثير رقمنة الإدارة العمومية على تحسين جودة الخدمة المقدمة، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات من خلال توزيعه على عينة من المواطنين القاصدين المصلحة، وبلغ حجم العينة 200 مفردة، وبالا ستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة تم اختيار تأثير الرقمنة على ابعاد جودة الخدمات العمومية، ومن أهم النتائج المتوصل اليها هي:

— هنالك علاقة تأثيرية وارتباطية بين الرقمنة والإدارة المقدمة من طرف المصلحة البيومترية احمر العيد

الفرع الخامس: دراسة (حنان أبو دية، 2022)

دراسة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية الحالة الدراسية Call center، مجلة الإدارة العدد 57.

هدفا هذه الدراسة للتعرف على كيفية استثمار واستخدام الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، الحالة الدراسية والكشف عن وجود فروقات ذات دلالة احصائية في دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة تعزى للمتغيرات الديمغرافية، ومعرفة أن الرقمنة وفرت متطلبات الدعم اللوجستي، فقد اجريت على عينة قوامها 144 من متلقي الخدمة في وزارة الداخلية الفلسطينية، ومن أهم النتائج المتحصل عليها:

— اعتماد سرعة تلقي المعلومات بناء على سرعة الموظف في احوال المعلومة؛

— تبين بعد تحليل المقابلات والاستبيان أن الرقمنة ضرورية لمواكبة تسريع تقديم الخدمة؛

— نظام الرقمنة لاي مؤسسة أو الدولة يعتمد بالدراجة الاولى على العنصر البشري وإن أي خطأ ممكن أن ينتج عنه هو من عمل الانسان؛

الفرع السادس: دراسة (دعاء عادل إبراهيم السيد، 2023)

دراسة عنوان: تأثير الرقمنة على جودة على جودة الخدمات الحكومية المقدمة، دراسة تطبيقية على مصلحة الضرائب المصرية، مجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية.

هدف هذا البحث الى التعرف على تأثير تطبيق الرقمنة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية)، وذلك من خلال التطبيق على عينة مكونة من 200 عامل من العاملين الذين لهم علاقة مباشرة بعمليات الرقمية والتحول الرقمي، وقد توصلت الدراسة على مجموعة من النتائج:

— وجود علاقة معنوية ذو دلالة احصائية بين تطبيق الرقمنة (الاستراتيجية، الثقافة التنظيمية، القيادة التحويلية، الموارد البشرية)، على جودة الخدمات الحكومية (الاستجابة، الاعتمادية، الملموسية، الملموسية، التعاطف، الضمان) لدى مصلحة الضرائب المصرية.

الفرع السابع: دراسة (عامر أيمان، شويرفات عبد القادر، 2024)

دراسة بعنوان: أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية دراسة حالة بلدية البيض الجزائر، من مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 02.

يهدف هذا البحث الى إبراز ودراسة مدى تأثير استخدام الرقمنة على جودة الخدمات في المؤسسات العمومية و للوصول الى هذا الهدف تطرق في الجانب النظري الى جملة من المفاهيم المحيطة بالدراسة والتي ارتبطت بالرقمنة وجودة الخدمات العمومية، واعتمدت هذه الدراسة طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث البالغ حجمها 65 عامل، ومن أهم النتائج المتحصل عليها:

— استخدام الرقمنة يؤدي الى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت وحاجز الزمان والمكان.

— الرقمنة تساعد المؤسسة في اداء أعمالها لتوفرها على مجموعة من العناصر (الأجهزة والمعدات والبرمجيات والشبكات).

— ساهمت الرقمنة في الإستجابة الفعلية لمتطلبات المواطنين وذلك من خلال اخصار الاجراءات وربح الوقت، وتوفير الخدمات في شكلها الالكتروني عند الطلب.

الفرع الثامن: دراسة (سالي نصيرة، حمري نجود، حمريط ليلي، 2024)

دراسة بعنوان: التحول الرقمي ودوره في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة المسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية والادارية، المجلد 08، العدد 02.

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على مستوى جودة الخدمات الرقمية المقدمة من طرف مديرية الخدمات الجامعية مسيلة الوسط ومديرية الخدمات الجامعية مسيلة القطب، وحيث تم اختيار عينة مسيرة لسهولة الوصول الى الاجابات وملاءمتها، بلغ عدد افرادها 78 طالب، ومن أهم النتائج متحصل عليها:

— تكشف هذه الدراسة أن جميع أبعاد الجودة الخدمات الجامعية الرقمية لها تقييم ايجابي لدى الطلب باستثناء بعد التعاطف؛

— من أجل توحيد الجهود والطاقت المبدولة في سبيل تعزيز التحول الرقمي وتحسين الجودة يجب ايلاء اهتمام أكبر لحل الشكاوى الطلبة وانشغالهم الالكترونية.

— إظهرت النتائج إن طلبة جامعة المسيلة رضوان عن جودة الخدمات الجامعية، المستمدة من التحول الرقمي في هذه المؤسسة؛

الفرع التاسع: دراسة (عبد القادر ساغي، 2024)

دراسة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة التكوين الدكتورالي بالمجال الرياضي من وجهة نظر الطلبة، المجلد 11، العدد 3.

هدفت الدراسة الى التعرف مدى مساهمة توظيف الرقمنة في تحسين جودة التكوين الدكتورالي من وجهة نظر طلبة الدكتوراه بميدان علوم وتقنيات النشاطات البدائية والرياضية، حيث شملت عينة الدراسة 90 طالبا تم اختبارهم بطريقة عشوائية، وخلصت الدراسة بمجموعة من النتائج هي:

— ان توظيف الرقمنة يساهم في تحسين جودة برامج التكوين الدكتورالي والبحث العلمي؛

— نشر ثقافة التوظيف الرقمنة لدى الطلبة والأساتذة الجامعيين في كل العمليات البيداغوجية والإدارية؛

الفرع العاشر: دراسة (الطاهر بن عمارة، بالصافي نور الدين، محمد البشير بوغراة، 2025)

دراسة بعنوان: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة في صندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت، مجلة الدراسات في الاقتصاد وادارة الاعمال، المجلد 02، العدد 08.

هدفت دراسة الى معرفة مدى مساهمة الرقمنة على مستوى جودة الخدمات العمومية، وتطبيق الدراسة على مستوى الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية توقرت، وتم اعتماد على العينة العشوائية باستخدام الاستبيان ومعالجته وتوزيع استمارة الاستبيان على العدد الاحمالي لمجتمع الدراسة 41 مفردة، فقد لخصت الدراسة النتائج التالية:

— يؤدي الالتزام مبادئ عملية الرقمنة من قبل جميع الادارات العمومية أو الخاصة منها الى الد من البيروقراطية والفساد الاداري؛

— الرقمنة لدى دور فعال في حل مشكلات التي تعاني منها مؤسسة الضمان الاجتماعي؛

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

فيما يلي الدراسات باللغة الأجنبية التي تناولت بعض الجوانب من الموضوع، وهي مرتبة من متغيرين أثر الرقمنة حول جودة الخدمات العمومية إلى متغير واحد كما يلي:

الفرع الأول: دراسة: Hugo Santos وآخرون

بعنوان : Impacts of digitalization on the efficiency and quality of public services: A comprehensive analysis (2024)

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر الرقمنة على كفاءة وجودة الخدمات العمومية، مع التركيز على دور التقنيات الحديثة مثل الأتمتة والذكاء الاصطناعي في تحسين أداء عمليات إسناد الخدمات (التعهد)، وتعزيز التنسيق بين الجهات العمومية ومقدمي الخدمات، وتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال مراجعة مجموعة من الدراسات السابقة والتقارير العلمية في مجال الرقمنة والخدمات العمومية، شملت أبحاثاً تطبيقية في دول مختلفة وقطاعات متعددة (كالجامعات، والمكتبات، والخدمات الحكومية الإلكترونية)، دون الاعتماد على عينة ميدانية مباشرة، وتوصلت الدراسة إلى :

— أن الرقمنة تساهم بشكل كبير في تحسين كفاءة الخدمات العمومية من خلال تقليل التكاليف وتسريع الأداء وتحسين جودة الخدمة.

— تمكن الرقمنة من مراقبة الأداء وضمان الجودة عبر تحليل البيانات في الوقت الحقيقي.

الفرع الثاني: دراسة: Syamsiar

بعنوان : The Role of Digitalization in Enhancing Public Service Effectiveness in Indonesia 2023

هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الرقمنة في تعزيز فعالية الخدمات العمومية في إندونيسيا، من خلال تحليل مدى مساهمة المبادرات الرقمية في تحسين الكفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات، وكذلك تحديد العوامل التي تساهم في نجاح أو تعيق تطبيق الحلول الرقمية في القطاع العام، اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي، حيث شملت عينة

الدراسة مجموعة من الفاعلين في قطاع الخدمات العمومية، تمثلت في المسؤولين الحكوميين، ومقدمي الخدمات، والمواطنين المستخدمين للخدمات الرقمية، بالإضافة إلى خبراء في مجالات تكنولوجيا المعلومات والإدارة العامة. وتم جمع البيانات من خلال مقابلات معمقة، ومجموعات نقاش، وتحليل الوثائق. توصلت الدراسة إلى:

— أن الرقمنة ساهمت بشكل كبير في تحسين فعالية الخدمات العمومية من خلال زيادة الكفاءة وتسريع الإجراءات وتقليل التعقيدات الإدارية،

— تعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات خاصة في المناطق النائية، مما ساهم في تحقيق العدالة في تقديم الخدمات.

— أدت الرقمنة إلى تحسين استجابة الإدارات العمومية لاحتياجات المواطنين عبر استخدام البيانات والتحليل الفوري.

الفرع الثالث: دراسة: (توفيق الرحمن) وآخرون

بعنوان: The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services 2023

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر جودة الخدمات الإلكترونية على ثقة الجمهور ورضاه في خدمات الحكومة الإلكترونية، مع التركيز على تحديد مدى تأثير جودة الخدمة الرقمية في بناء الثقة لدى المواطنين وتحقيق مستوى عالٍ من الرضا عن الخدمات المقدمة، اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي باستخدام بيانات أولية، حيث تم اختيار عينة عشوائية من مستخدمي منصات الخدمات العمومية الرقمية التابعة لحكومة جاكارتا المحلية، وبلغ حجم العينة 262 مستجيباً تم جمع بياناتهم عبر استبيان إلكتروني. توصلت الدراسة إلى:

— أن جودة الخدمات الإلكترونية لها تأثير إيجابي ودال إحصائياً على ثقة الجمهور،

— تؤثر جودة الخدمات الإلكترونية بشكل مباشر على مستوى رضا المواطنين عن الخدمات العمومية الرقمية.

— ثقة الجمهور تؤثر بدورها على الرضا، إلا أنها لا تلعب دور الوسيط بين جودة الخدمة الإلكترونية والرضا، مما يدل على وجود عوامل أخرى تؤثر في تشكيل رضا المواطنين.

— تحسين جودة الخدمات الرقمية لتعزيز ثقة المواطنين ورفع مستوى رضاهم عن الخدمات الحكومية

الفرع الرابع: دراسة: Sitti Hairani Idrus وآخرون

Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives

بعنوان:

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي في تحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات العامة، من خلال استخلاص الدروس من الممارسات الإدارية العالمية، مع تحديد الاستراتيجيات والعوامل التي تساعد على نجاح تطبيق التحول الرقمي في القطاع العام، اعتمدت الدراسة على المنهج النوعي من خلال مراجعة الأدبيات (دراسة مكتبية)، حيث تم تحليل مجموعة من الدراسات، والتقارير، والحالات التطبيقية المتعلقة بالتحول الرقمي في دول مختلفة، باستخدام مصادر ثانوية مثل المقالات العلمية والتقارير الدولية توصلت الدراسة إلى أن:

- التحول الرقمي يساهم في تحسين الكفاءة، الشفافية، وسرعة الاستجابة في الخدمات العامة.
- استخدام تقنيات مثل الحكومة الإلكترونية، التطبيقات الذكية، وتحليل البيانات يعزز جودة الخدمة.
- يساهم في زيادة مشاركة المواطنين وتعزيز الشفافية والمساءلة.
- يواجه التطبيق تحديات مثل الفجوة الرقمية، الأمن السيبراني، ومقاومة التغيير.
- يعتمد نجاحه على عوامل أساسية مثل القيادة الفعالة، إشراك أصحاب المصلحة، وبناء القدرات المستمر.

الفرع الخامس: دراسة: Jonathan Jacob Paul Latupeirissa وآخرون

Harnessing Digital Transformation for Improved Public Service Delivery: Lessons from Global Administrative Practices

بعنوان:

هدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على تقديم الخدمات العامة، من خلال مراجعة شاملة لمبادرات الرقمنة، مع التركيز على تحسين الكفاءة والفعالية، وتعزيز مشاركة المواطنين، ومعالجة التحديات المرتبطة باستخدام التكنولوجيا مثل الذكاء الاصطناعي وضمان الشمولية في الوصول إلى الخدمات، اعتمدت الدراسة على منهج

المراجعة المنهجية للأدبيات، حيث تم تحليل مجموعة من الدراسات المنشورة بين 2018 و2023، وتم اختيار 13 دراسة علمية بشكل نهائي بعد التصفية من قاعدة بيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي:

- يساهم في تحسين كفاءة الخدمات العامة وزيادة فعاليتها.
- يعزز مشاركة المواطنين ويرفع مستوى الشفافية والمساءلة الحكومية.
- يدعم تحسين تجربة المستخدم والتحول نحو خدمات متمحورة حول المواطن.
- يواجه تحديات مثل الفجوة الرقمية، أمن البيانات، التكلفة، وضعف الوصول لبعض الفئات.
- يعتمد نجاحه على عوامل مثل الجاهزية التكنولوجية والكفاءة التنظيمية وضغط التوقعات المجتمعي

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

فيما يلي مقارنة بين الدراسة الحالية بالدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان، العينة، قطاع الدراسة، متغيرات الدراسة، الهدف، وأخيرا نوضح أوجه الاستفادة من المقارنة.

جدول 1: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الدراسات السابقة	الدراسة الحالية	
من حيث الزمان و المكان	من حيث الزمان اجريت الدراسة خلال السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2025 / 2026، أما بالنسبة لمكان الدراسة فقد كانت لدى مؤسسة بريد الجزائر وحدة ولائية توقرت ولاية توقرت.	
من حيث العينة	تمثلت العينة في الإداريين والموظفين، عمال مهنيين.	
من حيث منهج الدراسة	اعتمدنا في الجانب النظري على المنهج الوصفي التحليلي في سرد مفاهيم الرقمنة وجودة الخدمات العمومية، أما في الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وكذا بعض الاختبارات الإحصائية لتحليل البيانات.	
من حيث	استهدفت الدراسة الحالية القطاع الحكومي حيث تم اجراءها في مؤسسة عمومية اقتصادية بريد الجزائر — وحدة الولائية	الدراسات العربية استهدفت أغلبها القطاع الإداري العمومي التعليم العالي، البلديات، المستشفيات، أما الدراسات الأجنبية تنوعت

القطاع	توقرت —	فيها القطاعات المستهدفة بين القطاع المالي والقطاع الإداري.
من حيث المتغيرات	تم حصر متغيرات الدراسة الحالية في متغيرين هما: الرقمنة بأبعادها متغير مستقبل وأثرها على جودة الخدمات العمومية باعتبارها متغير تابع.	أغلب الدراسات السابقة ركزت على الرقمنة بأبعادها كمتغير مستقل مع أخذ باعتبار أن جودة الخدمات العمومية متغير تابع، حيث أن من الدراسات السابقة من حاولت دراسة ومعرفة واقع الرقمنة وجودة الخدمات ولكن الفرق بين الدراسات في نوع العلاقة بينهما من دور، أثر، تأثير.
من حيث الموضوع	ركزت الدراسة على أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية (دراسة ميدانية بالمؤسسة بريد الجزائر — وحدة ولائية توقرت — ولاية توقرت).	الدراسات السابقة تناولت أثر وتأثير، دور الرقمنة على جودة الخدمات العمومية.
من حيث الهدف	تهدف الدراسة الى إظهار أثر تطبيق الرقمنة على جودة الخدمات العمومية من خلال الدراسة الميدانية بمؤسسات بريد الجزائر — وحدة الولاية توقرت.	هدفت أغلب الدراسات السابقة الى أظهر وإبراز دور وتأثير وأثر على جودة الخدمة وكيفية تطبيقها في سبيل تحسين جودة الخدمة.

المصدر: من إعداد الطالبين باعتماد على الدراسات السابقة

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

ثم استفادة من الدراسات السابقة في العديد من الجوانب منها:

— ضبط متغيرات وأبعاد الدراسة بشكل دقيق وجيد؛

— فهم عميق للموضوع وبناء خطة العمل؛

- __ توضيح أهمية وأهداف الدراسة؛
- __ التعرف على المناهج العلمية والأدوات المستخدمة في المعالجة؛
- __ الاستفادة من المراجع المهمة للبحث مما وفرت كثير من الجهد والوقت؛
- __ ساهمت في التعرف على كيفية إعداد الدراسة؛

خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا الفصل الى الإطار النظري والتطبيقي للرقمنة وجودة الخدمات العمومية وذلك من خلال تناولنا لماهية الرقمنة (تعريفها، نشأتها، أهميتها وأهدافها، وخصائصها ومتطلباتها، مراحلها وأبعادها، وإيجابياتها وسلباتها) وكذلك أشرنا الى الإطار التصوري لجودة الخدمات العمومية (مفهومها، أهميتها، أبعادها ومؤشراتها، نماذجها ومحدداتها) والى العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية.

حيث تبيننا أن الرقمنة تعد وسيلة أساسية للمجتمع الحالي وإن نجاح تطبيق الرقمنة على أرض الواقع مرهون بتوفير مختلف متطلبات الى دعم الحكومات والمجتمع والمواطنين لتسريع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كل قطاعات وميادين لتصبح هذا الأخير الى مجتمع رقمي يسير بطريقة الكترونية.

كما شهدنا أن نجاح عملية تطوير الخدمات على مستوى المرافق العمومية لا يكون الا من خلال إحلال الرقمنة، من أجل تحقيق جودة متميزة ومنه نستنتج ان هذا الفصل كلما كانت الإدارات العمومية تمارس الجودة بشكل جيد والعمل المستمر على تحسين تطوير خدماتها في ظل الرقمنة وهذا سيؤدي الى تحقيق الأهداف المخطط لها من طرف الادارة والجهات المختصة.

الفصل الثاني:

دراسة ميدانية لعينة من
العاملين بمؤسسة بريد
الجزائر وحدة الولائية
توقرت -

تمهيد:

بعد تطرقنا في الجانب النظري لمختلف المفاهيم النظرية المرتبطة بالرقمنة وأثرها في تحسين جودة الخدمات العمومية، و الدراسات السابقة ولتحسيد هذه المفاهيم قمنا بأسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي وحاولنا القيام بدراسة ميدانية في مؤسسة بريد الجزائر — توقرت — والمهدف منها هو إثراء الجانب النظري وتدعيم هذا البحث بدراسة تطبيقية و ذلك من أجل معرفة مدى تطابق ما هو موجود في الواقع ، وحيث تم تحليل المعلومات المرتبطة بموضوع البحث لتطبيقها ميدانيا وكانت بريد الجزائر — توقرت — هي محل الدراسة الميدانية ، وحيث تم دراسة الرقمنة وأثرها على تحسين جودة الخدمات العمومية ، و ذلك من خلال تقديم هذا الفصل إلى مبحثين وهي كالاتي :

المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: عرض وتحليل النتائج ومناقشتها

المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر — بريد الجزائر توقرت —

سوف نقوم في هذا المبحث بتقديم عام لمؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت — من خلال تعريفها ومظاهر التحول الرقمي فيها، وخدمات المقدمة الرقمية للعملاء والهيكل التنظيمي وشرح مفصل له.

المطلب الأول: تشخيص عام حول مؤسسة بريد الجزائر

يحتل قطاع البريد والمواصلات مكانة هامة في كل من المجال الاقتصادي والاجتماعي حيث شهد عدة إصلاحات نتج عنها أن مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري تسمح ببناء دولة عصرية وبتقديم خدمات متطورة للمجتمع تسمى (بريد الجزائر).

الفرع الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر:

بريد الجزائر مؤسسة ذات طابع اقتصادي وتجاري لها مكانتها ودورها في التنمية المستدامة بجميع أبعادها تأسست في جافني 2002، كما يسند لها دور فعال في دفع عجلة الاقتصاد الوطني نحو النمو، تضمن مؤسسة بريد الجزائر باقة متكاملة من الخدمات البريدية والمالية لأكثر من 21 مليون زبون، بمعدل 526 مليون عملية سنويا، فيما تفوق السيولة النقدية المسحوبة من مختلف الشبايك (شبايك المكاتب، الشبايك الالية) 4000 مليار سنويا.

وتعرف أيضا أنها مؤسسة عمومية وطنية ذات طابع صناعي وتجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي تخضع للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وتوضع المؤسسة تحت وصاية الوزير المكلف بالبريد ويكون مقرها في مدينة الجزائر، وتخضع في علاقتها مع الدول لقواعد القانون العام، وتعد تاجرة في علاقتها مع الغير، وتتولى مهمة الخدمة العمومية وفقا لترتيبات دفتر الشروط العامة الذي يصادق عليه بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالبريد والوزير المكلف بالمالية.

الفرع الثاني: نشأة مؤسسة بريد الجزائر:

تم بناء قصر بريد الجزائر من طرف دولة فرنسا ما بين سنتي (1910 — 1913) ليعاد تسميته بالبريد المركزي بعد استعادة الجزائر سيادتها في 5 جويلية 1962.

حيث كان الدور المنوط بالبريد هو الحفاظ على العلاقات والاتصالات مع المدينة الكبيرة من خلال استلام الحوالات والصكوك البريدية، الاشتراكات بالصحف، بيع طوابع البريد، ايداع الاموال بصندوق التوفير، ودفع

المعاشات) وهي مستخلصة من الاحرف الاولى بال فرنسية PTT والاجور، وقد سمي البريد سابقا خلال الاستعمار

(البريد، التلغراف، الهاتف). وبعد ترحيل اغلبية عمال بريد من الاقدام السوداء، ورفع مجموعة من العمال الجزائريين التحدي في تسيير أكثر من 800 مكتب بريدي.

وكان أول طابع بريدي أصدر للجمهورية الجزائرية كرمز من رموز السيادة الوطنية بتاريخ الفاتح من نوفمبر 1962.

وبالتاريخ 14 جانفي 2002 ومن خلال اصلاحات التي شهدها قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، تأسس بريد الجزائر بموجب المرسوم (43/02) كمؤسسة مكلفة بمهمة رئيسية تتمثل في ضمان الخدمة العمومية وفق محورين اثنين للخدمات ويتمثلان في: الخدمات البريدية (خدمة البريد والطرود، خدمة البريد السريع والطواعية) والخدمات المالية البريدية (خدمة الحسابات البريدية الجارية، خدمة حسابات التوفير والاحتياط، خدمة الحوالات النقدية عبر الشبايك البنكية الالية، وخدمة التحويل الالكتروني للأموال).

المطلب الثاني: تقدم بمؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —

الفرع الاول: تعريف مديرية الوحدة الولائية — توقرت —:

مديرية لوحدة الولائية توقرت هي أحد الفروع لإدارية التابعة لبريد الجزائر ، وتبعا لقرارات رئيس الجمهورية الحديثة فيما يخص الولايات الجديدة حيث استفادة ولاية توقرت من مديرية وحدة ولائية لبريد الجزائر وحدة توقرت بتاريخ 23 نوفمبر 2021 مستقلة بذاتها من الناحية التنظيمية لهيكلها وتسييرها وارتباطها جزئيا بالمديرية الأم ورقلة من حيث الجانب المالي لافتقار ولاية توقرت لبنك مالي مركزي يدعمها ، و تحتوي ولاية توقرت على 37 مكتب بريد ومن بينها ، كما تظم CDD 169 استحداث مكتب جديد بمدرسة صف الضباط توقرت و مكتب الإيداع والتوزيع

عامل موزعون بين المديرية وباقي المكاتب، إضافة الى الحافلة البريدية المتنقلة 1 وحافلة متنقلة 2 في 18 فيفري 2025 وحيث تهدف المديرية الى تنفيذ سياسات المؤسسة الوطنية لبريد الجزائر محليا، وتعمل على ضمان توفير خدمات بريدية ومالية تلبي احتياجات سكان الولاية.

الفرع الثاني: مظاهر التحول الرقمي في مصالح مديرية الوحدة الولائية توقرت:

أولاً: مصلحة المديرية الفرعية للاستغلال والنقدية:

تشرف على متابعة حركة البريد داخل وخارج الولاية، وتستخدم مجموعة من الأنظمة البرمجية، كل منها متخصص في وظائف محددة، من بين هذه الأنظمة نجد طراس ماي، الذي يعني بتتبع المراسلات الداخلية بين الولايات لتتبع المراسلات الداخلية باستخدام تقنية الكود بار، حيث يرمز برقم 55 لرقم الولاية، ويتم استخدام نظام IPS لتتبع المراسلات الخارجية باستخدام الكود بار أيضاً، حيث يرمز الإرسال (براً أو جواً)

ثانياً: مصلحة الفرعية للوسائل العامة والموارد البشرية:

يتم فيها إدارة جميع الجوانب المتعلقة بالموارد البشرية داخل المؤسسة، مستعينة بأنظمة الحديثة لتسهيل العمليات وتحسين الكفاءة من بين هذه الأنظمة، برنامج سابج الذي يستخدم لتعديل كشوف الرواتب شهرياً، حيث يتم تسجيل الاقتراعات اثناء الغياب او العطل المرضية وعطل الامومة، وكذلك اضافة العلاوات والمنح المدرسية، يفتح البرنامج من 1 الى 20 من كل شهر من قبل المديرية العامة.

كما تعتمد المصلحة على برنامج تسيير الموارد البشرية RH لإعدادات الشهادات العمل والآجر، تسجيل بيانات الموظف، وأجراء تعديلات على حقوق النقل والمنح العائلية بالإضافة الى ذلك هناك برنامج IPR المخصص

لتقييم الاداء الفردي للموظفين، ويفتح كل 3 أشهر لمدة 3 ايام لتسجيل تنقيط المردودية الفردية، برنامج PRC الخاص بمنحة المردودية الجماعية.

ثالثاً: مصلحة المديرية الفرعية للتفتيش:

تتولى متابعة ومراقبة جميع العمليات المنفذة داخل المديرية والمكاتب التابعة لها، وذلك من خلال أنظمة وبرامج متطورة، ومن أبرز هذه الأنظمة برنامج IBP الذي يخص بحوسبة المكاتب البريدية ويستخدم لحساب الرسوم في كل مكتب

، كما تعتمد المصلحة على منصة Inspection Poste ALLETE's، التي توفر المعلومات دقيقة حول عدد

العمليات ونوعها وإضافة الى اكتشاف الأخطاء والعمليات المشبوهة، وترسل المنصة تنبيهات تلقائية عبر APMA الى رئيس المصلحة للتدخل فوري وحل المشكلات المحتملة، مما يعزز من دقة المراقبة.

رابعا: مصلحة النزاعات والامن الداخلي:

مصلحة النزاعات: تعني هذه المصلحة بمعالجة جميع النزاعات القانونية أو القضائية التي تكون مديرية بريد الجزائر طرفاً فيها، وذلك وفق الإجراءات القانونية، يقوم مسؤول المصلحة بتمثيل المديرية أمام الجهات القضائية، أو توكيل محامي في بعض قضايا مثل عقود الشراء أو المساهمة.

كوسيلة للتواصل بين موظفي بريد الجزائر.

مصلحة الداخلي: تتولى هذه المصلحة ضمان أمن وسلامة مكاتب البريد والعاملين بها، ذلك من خلال متابعة أنظمة المراقبة كالكاميرات داخل المؤسسة، كما تعتمد المؤسسة على نظام التسلل وهو نظام حساس متطور يعمل ليلا وخلال أيام العطلة فقط، وفي حالة غياب رئيس المؤسسة يقوم هذا النظام برصد اي حركة غير طبيعية في المناطق الحساسة مثل اماكن حفظ الأموال، الموزعات الآلية، ومداخل مكاتب البريد.

خامسا: مصلحة الممتلكات:

تعتمد هذه المصلحة على برنامج Prod_ G_IMMO هذا البرنامج جاء عن بديلا عن برنامج MISSIMO

الذي كان يستخدم سابقا، لتنظيم سير مختلف التجهيزات والممتلكات التابعة للمديرية وفروعها، وهو مزود بتقنيات تدعم أترنت الأشياء ، مما ينتج تبعا دقيقا للممتلكات و تحسين ادارتها من خلال الاتصال الذكي بين الاجهزة ، البرنامج يوفر وظائف مثل إعداد فواتير عمليات شراء الممتلكات ، إعداد الجرد السنوي و إحصاء الممتلكات ، ويعتمد على تقنية الكود بار لحماية الممتلكات من الضياع ، حيث يستخدم الماسح الضوئي لعرض معلومات دقيقة تشمل اسم الجهاز ، السعر و تاريخ التسليم ، وفي اطار تعزيز مهارات العاملين بالمصلحة ، حضر رئيس المصلحة ثلاث دورات تدريبية ، الدورة الاولى في عام 2023 لمدة 10 أيام بمعهد بمرداس حول كيفية استخدام التطبيق أما الدورة الثانية في مارس 2024 ، حول ادخال الفواتير ، تم الدورة الثالثة 30 جوان الى 4 جويلية 2024 ، تناولت موضوع الجرد السنوي و احصاء الممتلكات ، وهذا الجهود تعكس التزام المؤسسة بتطوير قدراتها واعتماد التكنولوجيا الحديثة لضمان كفاءة العمل .

الفرع الثالث: الخدمات الرقمية المقدمة للعملاء:

أولاً: خدمات الشباك الآلي:

تقدم المؤسسة عبر أجهزة الشباك الآلي مجموعة من الخدمات المختلفة التي تسهيل العمليات المالية والإدارية للزبائن ، حيث توفر إمكانية إجراء التحويلات المالية بين الحسابات البريدية بسقف يصل الى 200 ألف دينار جزائري ، و إضافة الى توفير خدمات الهاتف النقال كتعبئة الرصيد لمعامل موبيلي واوريدو و جازي و تغيير الهاتف ، و تفعيل أو إيقاف خدمات الدفع عبر الانترنت و الاشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة و خدمة بريد موب ، كما يمكن للزبائن سحب الأموال بدون الحاجة الى البطاقة من خلال استعمال تطبيق بريد موب ، وإضافة كذلك الى معرفة الرصيد و فضلا عن خدمات اخرى مثل طلب الصكوك و كشف الهوية البريدية ، مما يعكس سعي مؤسسة الى تعزيز التحول الرقمي و تحديث خدماتها بما يتماشى مع متطلبات العصر الحديث .

ثانياً: تطبيق بريدي موب :

يتيح التطبيق للمستخدمين الاطلاع على معلومات الحسابات، حيث تمثل المؤسسة حلاً متكاملًا لإدارة الحسابات و الخدمات المالية بسهولة عبر الهاتف المحمول، وإجراء التحويلات المالية بين الحسابات البريدية الجارية بحد أقصى، وتسديد الفواتير المختلفة، كما يمكن من خلال التطبيق تقديم طلبات مختلفة مثل طلب إعادة إصدار البطاقة الذهبية أو تغيير العنوان المخصص لاستلامها، وبالإضافة الى ذلك يساعد التطبيق على تحديد موقع مكاتب البريد الجزائر الاقرب للمستخدم ويعد تطبيق بريد موب اداة مبتكرة لتبسيط العمليات المالية اليومية للمستخدمين وتعزيز الكفاءة.

ثالثاً: التطبيق ECCP:

يوفر هذا التطبيق مجموعة من الخدمات الالكترونية التي تسهل على المستخدمين إدارة حساباتهم البريدية بسهولة وأمان، ومن هذه الخدمات هي أنه يمكن الاطلاع على كشف الحساب الجاري وكذا استقبال الاشعارات عبر الرسائل النصية لكل عملية مالية و طلب البطاقة الذهبية وتتبع مصارها ودفع الفواتير، كما يمكن استخدام التطبيق لتغيير رقم الهاتف المرتبط بالبطاقة الذهبية او استعادة الرمز السري، ويهدف هذا التطبيق الى تحسين تجربة المستخدم من خلال توفير خدمات فورية ومتكاملة وتلبية احتياجات الزبائن وتقليل من الاعتماد على مكاتب البريد التقليدية

رابعاً: خدمة السحب بدون بطاقة Cordles

عبارة عن خاصية تقدمها مؤسسة بريد الجزائر عبر تطبيق بريدي موب توفر طريقة آمنة وسهلة لاستخراج الأموال دون الحاجة لاستخدام البطاقة الذهبية، ويتم تفعيل الخدمة على مرحلتين، وتمثل المرحلة الأولى عبر تطبيق بريدي موب حيث يقوم المستخدم بالدخول الى تطبيق واختيار (عمليات بدون بطاقة)، ثم تحديد الحساب المخصص للسحب والمبلغ المطلوب مع تحديد مدة وصلاحيّة العملية، وعند التأكيد الطلب ويتم ارسال رقم السحب والرمز السري عبر لبريد الجزائر ، GAB رسالة نصية قصيرة الى هاتف المحمول، أما بالنسبة للمرحلة الثانية فتتم عبر الصراف الآلي حيث يتوجه المستخدم الى أي صراف الى، يختار خيار (سحب دون بطاقة) ثم يدخل رقم السحب والرمز السري الذي تم استلامه مسبقاً، ومن تم يمكنها استلام المبلغ المحدد، حيث أنه هذه الخدمة تساعد وتسهل على العملاء تنفيذ عمليات السحب بمرونة مع ضمان الحماية والإتقان والسرعة .

خامساً: الخدمات الجديدة لبريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت:

1/خدمة حوالتك:HWALATIC

وهي خدمة لتحويل الأموال بصفة سريعة وآنية، آمنة وبسيطة، عن طريق حوالة الكترونية، وهي خدمة جديدة هدفها إثراء باقة الخدمات المالية التابعة لمؤسسة بريد الجزائر ويتم الاستفادة من خدمة حوالتك يتوجب على المرسل التقرب من أي مكتب بريد، حاملاً وثيقة إثبات الهوية، والبلغ المالي المراد ارساله أو تحويله، مستخدماً استمارة الصك

المتوفرة في المكاتب البريدية، والتي تحمل أيضاً رقم هاتف المرسل ورقم هاتف المستفيد، لأن هذه العملية SFPo1

تتم عبر رسالة نصية، بعد إتمام عون الشباك للعملية يقدم وصل دفع الحوالة، ومباشرة ستصل رسالة نصية إلى هاتف الزبون الذي أدرج رقمه، وفي نفس الوقت تصل نفي الرسالة إلى المستفيد من الحوالة، حيث تحمل الرسالة النصية رمز الحوالة ورقمها السري، إضافة إلى دعوة للمستفيد للتقدم نحو أي مكتب بريدي لسحب مبلغ الحوالة وفي حالة لم يتم 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 بريد، حاملا بطاقة هويته ووصل دفع الحوالة وذلك من أجل طلب استعادة المبلغ المرسل؛

— بعد تأكيد العملية سيتم إعادة مبلغ الحوالة؛

— ولا يمكن المطالبة باسترجاع مبلغ الحوالة في حال تجاوزت المدة 24 شهرا؛

2/ خدمة عمليات التحويل من حساب إلى حساب على مستوى تطبيق بريد موب:

تم بتاريخ 10 أبريل 2018 تقديم التطبيق الجديد (بريدي موب) من طرف مؤسسة بريد الجزائر لفائدة زبائنها الذين يمتلكون أجهزة هواتف ذكية، حيث يتمكن تحميل هذا التطبيق ويسمح هذا التطبيق للزبائن الاستفادة من تشكيلة من الخدمات المتنوعة كموزعات الآلية وغيرها وبالإضافة إلى إمكانية القيام بتحويل الأموال، وحيث يمكن الزبون القيام بتحويل الأموال من حسابه البريدي إلى حساب بريدي آخر شريطة امتلاك كلهما للبطاقة الذهبية، ويصل المبلغ المتاح تحويله يوميا إلى خمسون ألف دينار جزائري، ويمكن لزبون بريد الجزائر تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر وتتم بصفة آنية دون الحاجة لسحب الأموال نقدا، على مستوى كل من: الموزعات الآلية والشباك .

3/ خدمة أمانتك AMANTIC :

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

— قيمة السلعة المصرح بها، حيث لا تتعدى مائة وخمسون ألف دينار؛

— وزن السلعة لا يتجاوز عشرة كيلوغرام؛

— العنوان الكامل للمرسل والمرسل إليه؛

— رقم الهاتف كل من المرسل والمرسل إليه؛

— رقم الحساب البريدي للمرسل في حال طلبه لتحصيل مبلغ السلعة من المرسل إليه؛

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

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية لبريد الجزائر — توقرت —:

1- المديرية العامة: يرأسها المدير العام، يسهر على تنفيذ توجيهات وقرارات مجلس الإدارة بمرسوم يحوز المدير العام على كامل السلطات على الدستور الوطني ليقوم بالإدارة والتسيير الإداري والتقني والمالي للمؤسسة حيث يقترح التنظيم العام للمؤسسة على مجلس الإدارة للموافقة ليرفع للوزير للمصادقة.

أ- المدير الولائي لبريد الجزائر تقرت: (بوزيد محمد):

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

ب- أمانة المدير (بده سلمى):

يعتبر الواصل بين المدير وباقي مكاتب المؤسسة وأيضاً مع المؤسسات الخارجية إذ يتم استقبال البريد الوارد وفرزه واستقبال المكالمات وتحويلها واستقبال المواطنين وإرسال البريد الصادر والمراسلات الإدارية وإرسال البرقيات والفاكسات.

رغم أن الوحدة الولائية تقرت تتكون من عدة مديريات فرعية ونظراً لحداتها إلا أنها تسيير من طرف طاقم في أسندت له مهام مكلف بالدراسات لجميع مصالحها وأقسامها إلى حين تثبيتهم:

2- المديرية الفرعية للتفتيش (كند السعيد):

ترتبط المفتشية مباشرة بالمدير فهي مثل لهذا الأخير من مهامها:

مراقبة المكاتب البريدية، المصالح، المراكز، المساهمة في إعداد العمال في عملية التنقيط، وكذا عملية تفتيش كل المكاتب بأصنافها.

3- المديرية الفرعية للمحاسبة والميزانية:

وتتكفل هذه المديرية وتسيير كل قسم المحاسبة المالية والميزانية ومن ضمنها:

— إنجاز وتنفيذ السياسات الداخلية للمؤسسة.

— تأطير مختلف الهياكل والميادين المحاسبية.

— توحيد ومتابعة الميزانيات التقديرية بالتعاون مع مختلف الهياكل.

— متابعة مساهمة المؤسسة في فروع النشاط.

— معالجة القوائم الخاصة بالمتنح الجزائية والمنفعة العامة.

— متابعة وتسوية ملفات النفقات.

— متابعة المحاسبة البريدية الشهرية للمؤسسات البريدية.

حيث تضم:

— مصلحة الميزانية (باباي الزبير).

— مصلحة المالية (شاشة عبد اللطيف).

4- المديرية الفرعية للاستغلال والنقدية:

يشرف عليها مدير فرعي يقوم بتسيير كل قسم بريدي ومهامها:

— متابعة تعطيلات نقل البريد الخاص بأجهزة سحب الأموال.

— عقد الاتفاقيات الخاصة بالبريد ومتابعة الاستعلامات بجميع أنواعها.

— متابعة ترحيل البريد والإحصاء وجمع كل المعلومات شهرياً وسنوياً... إلخ.

— ترخيص بيع الطوابع البريدية.

— متابعة الصكوك البريدية من حيث الطلب والاستلام والتوزيع.

- المراجعة والمراقبة الشهرية لاكتشاف أوزان الإرساليات.
- كراء الصناديق البريدية.
- تحضير ومتابعة مخطط التنمية للهياكل القاعدية للبريد.
- تطوير وترقية البريد الشخصي ذو التوزيع الخاص و بريد المؤسسات ذو التوزيع الخاص.
- إعداد البرامج السنوية لإصدار الطوابع البريدية.
- تنفيذ نصوص الاتفاقيات البريدية والاتفاقيات الشاتية والمتعددة المتعلقة بتبادل الطرود البريدية وإعداد المحاسبة المتعلقة بذلك.
- التنظيم والسير حسب الأداء لمختلف المراكز الملحققة بها: مركز الصكوك، مركز التوفير، مركز الحوالات.
- التكفل بالنشاطات التسويقية واقتراح خدمات جديدة حسب احتياجات الزبائن وإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وتضم:

- مصلحة النقدية والاستثمار (مقار صالح).
- مصلحة البريدية والطرود (رزقي أسماء).

5- المديرية الفرعية للإعلام الآلي:

يتكفل مديرها بـ:

- اعداد برامج التجهيز للنظام الإعلامي، إنجاز ووضع حيز التطبيق أنظمة الإعلام الآلي الضرورية لتسيير المصالح.
- إنجاز برامج استغلال وصيانة الأنظمة المعلوماتية والعمل على تخزينها وحمايتها.
- الإشراف على تسيير ومراقبة مراكز الإعلام والعمل على تطوير البرامج.
- مراقبة التطور التكنولوجي وترقية تكنولوجيا الإعلام والاتصال المستعملة.

— تسيير المكتب للموارد البشرية، ويتمثل نشاطه في المراقبة ومراجعة كل النشاطات المتعلقة بوضعيات المستخدمين.

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

6- المديرية الفرعية للوسائل العامة والموارد البشرية:

يتعلق نشاطها بكل ما له علاقة بالأمور الإدارية من تسيير وإعداد الميزانيات والوثائق اللازمة والمراسلات وبرامج العمل، هذا من جهة، ومن جهة أخرى كل ما له 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 وإعداد الإعلام الآلي، وكذا المراقبة والمراجعة لكل نشاطات المتعلقة بوضعيات المستخدمين.

ويتكفل بكل ما يخص إجراءات التوظيف، الترقيات، التحويلات والعطل السنوية، كما تقوم بإعداد الأجور وإجراءات التقاعد والتعويضات الممنوحة ومعالجة الغيابات والوفيات وتصريحات الضمان الاجتماعي، وتضم:

— قسم الوسائل العامة (عبيوط مصطفى).

— قسم الموارد البشرية (عباسي عصام).

— مصلحة المنازعات الإدارية والأمن الداخلي:

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

استدعاء أعضاء اللجنة التأديبية قصد الانعقاد لدراسة القضايا.

استدعاء أعضاء اللجنة التأديبية وتبليغهم بالقرارات الصادرة ضدهم.

الرد على الطعون الخاصة بالعقوبات التأديبية.

استخراج الأحكام والقرارات القضائية قصد إبراز الإجراءات اللازمة.

تشرف على هذا القسم (بده سلمى).

7- قسم الممتلكات: يتمثل نشاطه في:

— جرد الممتلكات.

— تأمين الممتلكات.

— احساب الاهتلاكات.

— توزيع العتاد.

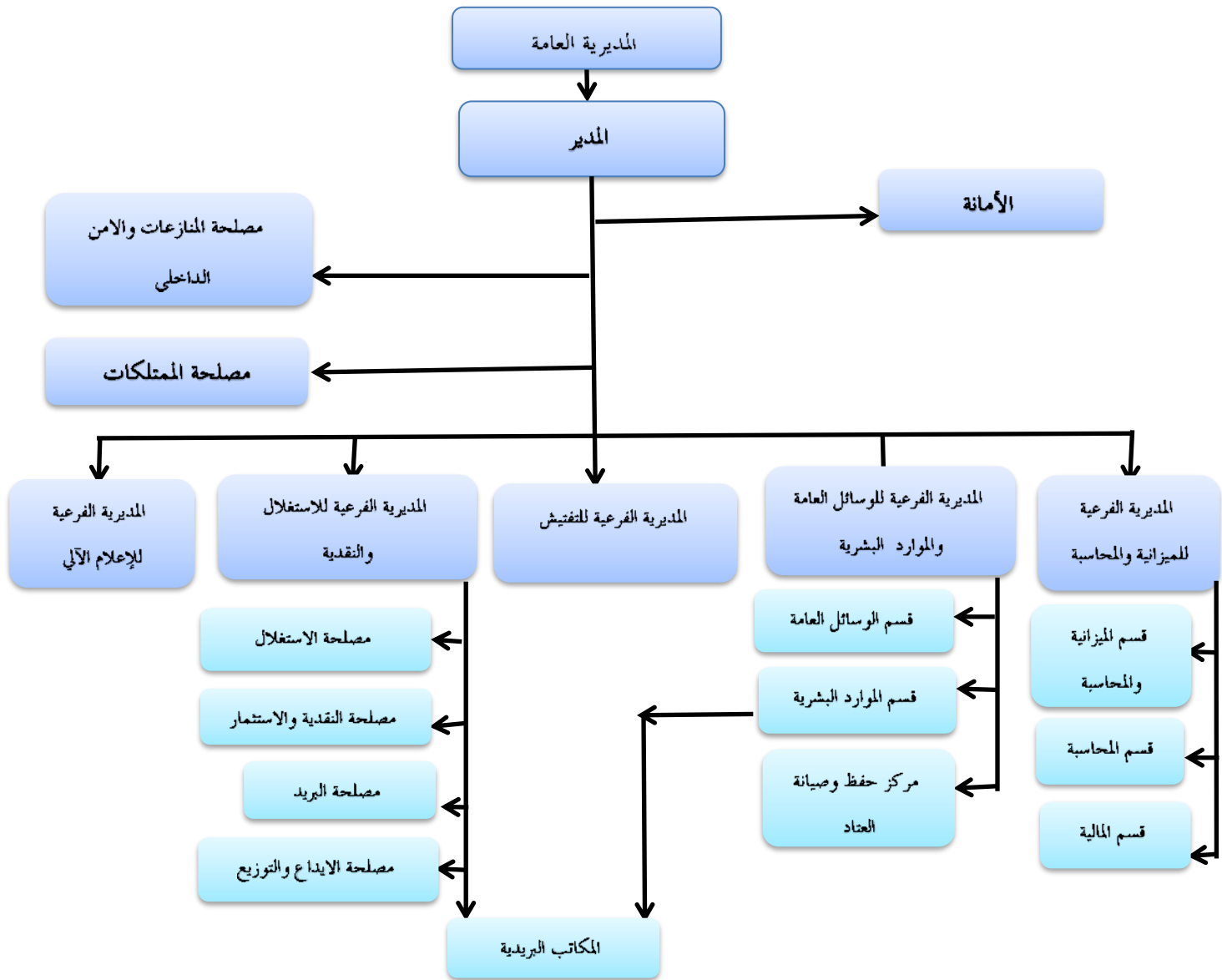
— تسيير الممتلكات.

وتوزع المهام على فروع قسمه كمسؤول حظيرة السيارات، يتمثل نشاطه في متابعة حظيرة السيارات وأوامر المهمات وكذا ما يخص السائقين ومهمات العمل، كما يقوم بتسيير حركة برنامج المركبات ويشرف على دخولها.

ومسير المخزن يتمثل نشاطه في تسيير مخزن المديرية ومخزون المطبوعات.

ويشرف عليه (معلوم الحبيب)

(شكل 2-1): الهيكل التنظيمي لمديرية الوحدة الولائية لبريد - توقرت -



مصدر: مصلحة الموارد البشرية بالمؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —

المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سيتم في هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة الميدانية لهذا الموضوع ألا وهو أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية، قصد تنظيم المعلومات بما فيها من تقدم العينة وعرض منهج الدراسة، والتطرق أيضا إلى الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة من أجل الوصول إلى نتائج.

المطلب الأول: الطريقة المستعملة في الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب التعرف على كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وفي الأخير خصائص عينة الدراسة، بغية التعرف على أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية من خلال الاعتماد على البيانات والمعلومات اللازمة بعد جمعها وتحليلها.

الفرع الأول: منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الطريقة التي يعتمد عليها الباحث في دراسته للوصول إلى النتائج والأهداف المسطرة، إذا يمثل المنهج الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسة الموضوع أو ظاهرة معينة بغية التعرف على أسبابها وتقديم اقتراحات وحلول لها، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة من بحثنا سنعتمد على:

أ- المنهج الوصفي التحليلي:

الذي من خلاله يتم جمع البيانات والمعلومات عن الظاهرة محل الدراسة، ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها. والذي يمكننا بواسطته باستعمال الأدوات والأساليب الإحصائية في تحليل البيانات لاختبار صحة الفرضيات المطروحة.

الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة على مجموعة من الموظفين بمؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت، حيث تم توزيع 40 استمارة على عينة البحث من مجتمع الدراسة واسترجاع 40 استمارة، حيث تم اختيار العينة العشوائية في توزيع الاستبيان.

(جدول 2-1): توزيع العينة

النسبة	العدد	البيان
100%	40	عدد الاستثمارات الموزعة
100%	40	عدد الاستثمارات المسترجعة
0%	0	عدد الاستثمارات غير المسترجعة
100%	40	الاستثمارات القابلة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالين وفق توزيع الاستبيان.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة:

يقصد بالخصائص كل البيانات الشخصية المتعلقة بأفراد عينة الدراسة المستجوبين، لمعرفة الخصائص الديموغرافية لهم.

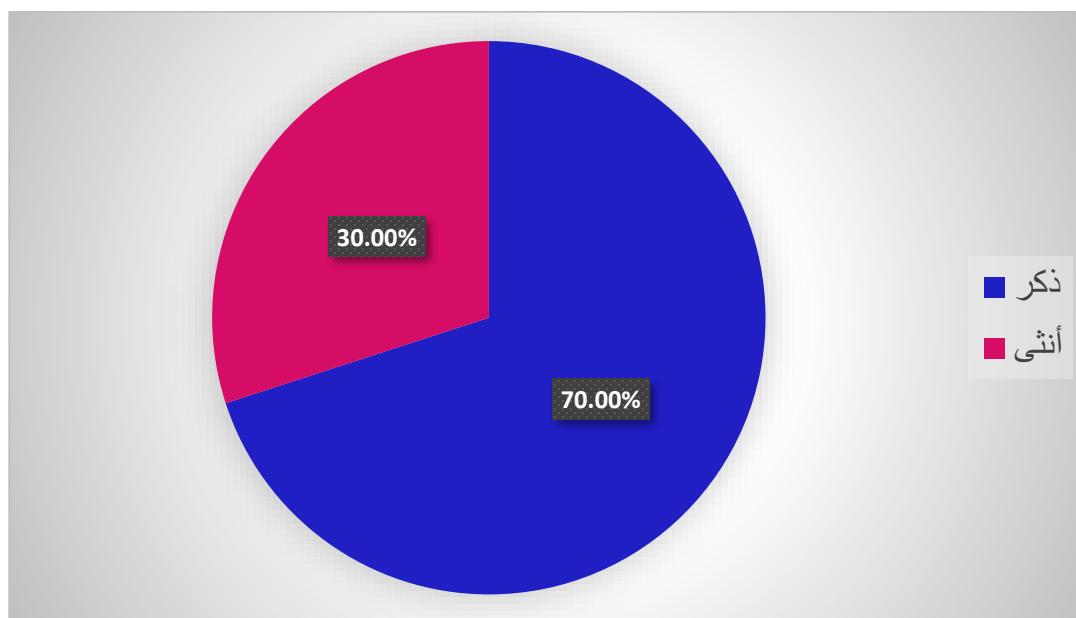
أ_ الجنس

(جدول 2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
الجنس	ذكر	28	70.0
	أنثى	12	30.0
المجموع الكلي		40	100.0

المصدر: من إعداد الطالين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر البيانات الإحصائية للجدول تصدر العنصر الذكوري لعينة الدراسة بنسبة 70%، مقابل 30% للعنصر الأنثوي. ويُفسر هذا التباين بطبيعة بيئة العمل بقطاع البريد في ولاية توقرت، والتي تفرض أحياناً مهاماً ميدانية ومناوبات تتوافق مع توزيع القوى العاملة المتاحة، مما يجعل النتائج المستخلصة حول أثر الرقمنة في تطوير الخدمات العمومية تعكس بشكل أساسي رؤية الموظفين الذكور للواقع التقني والإداري بالمؤسسة (شكل 2-3): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ب_ السن:

(جدول 2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
السن	أقل من 30 سنة	10	25.0
	من 30 إلى 40 سنة	20	50.0
	من 40 إلى 40 سنة	05	12.5
	أكثر من 40 سنة	05	12.5
المجموع الكلي		40	100

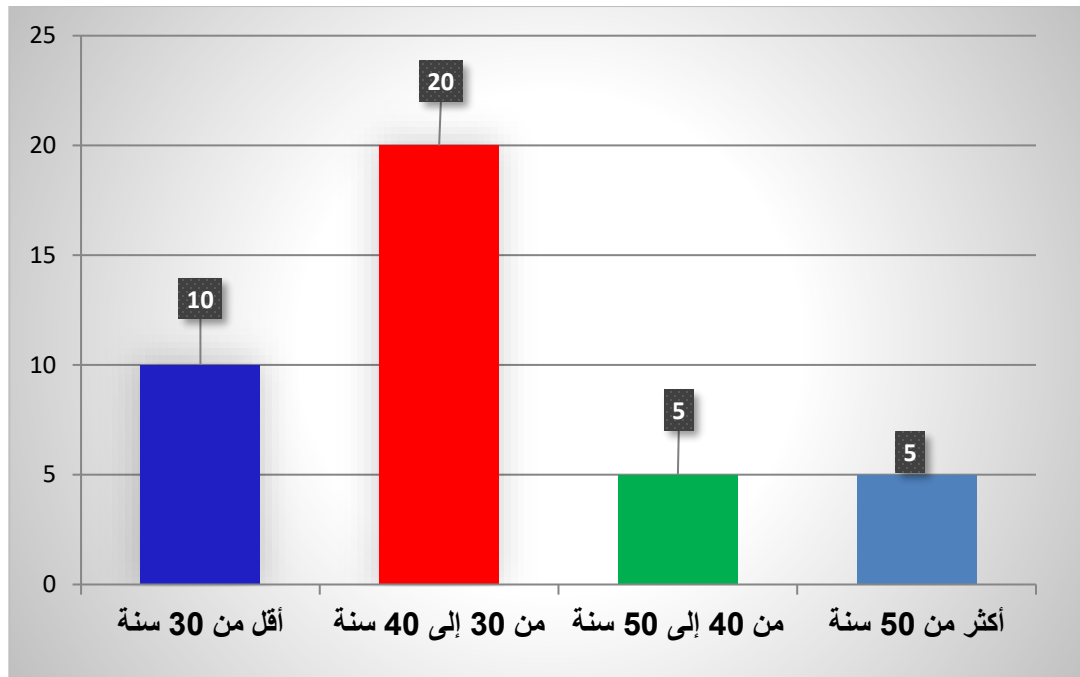
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

توضح بيانات الجدول أن نصف أفراد العينة بنسبة 50% ينتمون للفئة العمرية ما بين 30 و 40 سنة، تليها فئة الشباب أقل من 30 سنة بنسبة 25%.

وتكشف هذه النتائج عن فتوة الموارد البشرية بمؤسسة بريد الجزائر في ولاية توقرت، حيث أن 75% من الموظفين هم من فئة الشباب والكهول دون سن الأربعين.

ويعد هذا المؤشر حافزاً قوياً لنجاح مشروع الرقمنة، نظراً لما تتميز به هذه الفئات من مرونة في استيعاب التقنيات الحديثة وقدرة أسرع على التكيف مع الأنظمة الرقمية، مما ينعكس إيجاباً على سرعة وجودة الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين.

(شكل 2-4): الأعمدة البيانية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ج - المستوى التعليمي:

(جدول 2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

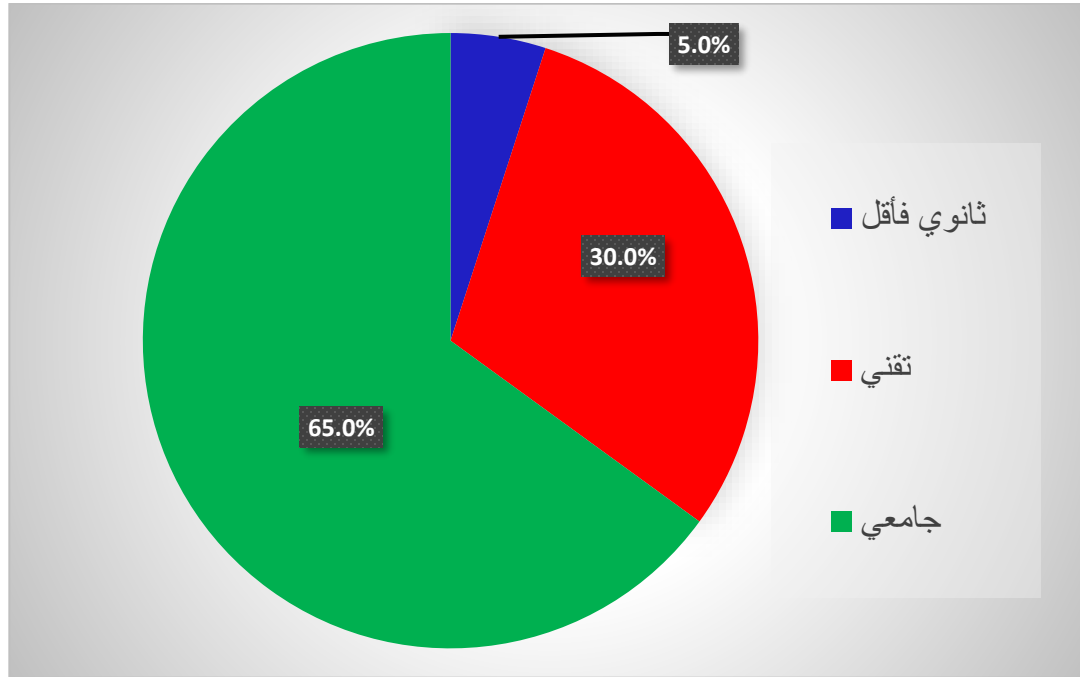
المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	02	05.0
	تقني	12	30.0
	جامعي	26	65.0
المجموع الكلي		40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُبرز بيانات الجدول أن أغلبية الباحثين هم من ذوي المستوى الجامعي بنسبة 65%، تليها فئة ذوي التكوين التقني بنسبة 30%. ويعكس هذا الارتفاع في المستوى التعليمي والتقني، والذي يشمل 95% من إجمالي العينة، توفر كفاءات علمية مؤهلة داخل مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت.

ويُعد هذا المؤشر التعليمي ضماناً أساسية لنجاح استراتيجيات الرقمنة؛ حيث يمتلك هؤلاء الموظفون القدرة الاستيعابية والمهارات المعرفية الضرورية لتشغيل الأنظمة الرقمية وتطوير الأداء الإداري، مما يساهم بشكل مباشر في رفع جودة الخدمات العمومية المقدمة.

(شكل 2-5): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

د- الخبرة المهنية:

(جدول 2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
الخبرة المهنية	أقل من 05 سنوات	20	50.0
	من 05 إلى 10 سنوات	10	25.0
	من 10 إلى 20 سنة	03	07.5
	أكثر من 20 سنة	07	17.5
المجموع الكلي		40	100

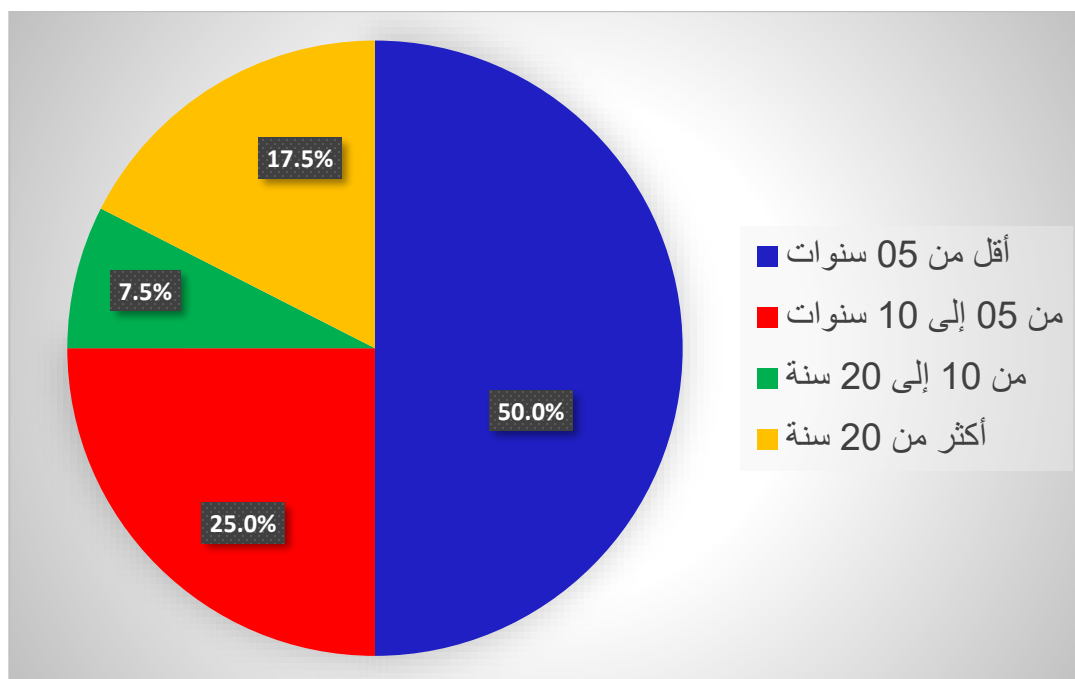
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر نتائج الجدول أن نصف أفراد العينة بنسبة 50% هم من ذوي الخبرة المهنية الحديثة التي تقل عن 5 سنوات، وهو ما يعكس توجهاً ملحوظاً نحو تجديد الكادر البشري بمؤسسة بريد الجزائر في ولاية توقرت. وتُعد هذه النسبة المرتفعة من الموظفين الجدد مؤشراً إيجابياً لدى تقبل وتطبيق آليات الرقمنة، لكون هذه الفئة أكثر مواكبة للتطورات التقنية. ودمج هذه الطاقة الجديدة مع خبرة الفئات الأقدم التي تتجاوز العشرين عاماً بنسبة

17.5%، تشكل بيئة عمل متكاملة تجمع بين السرعة الرقمية والخبرة الإدارية، مما يعزز من جودة الخدمات العمومية

المقدمة

(شكل 2-6): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

هـ- الرتبة الوظيفية:

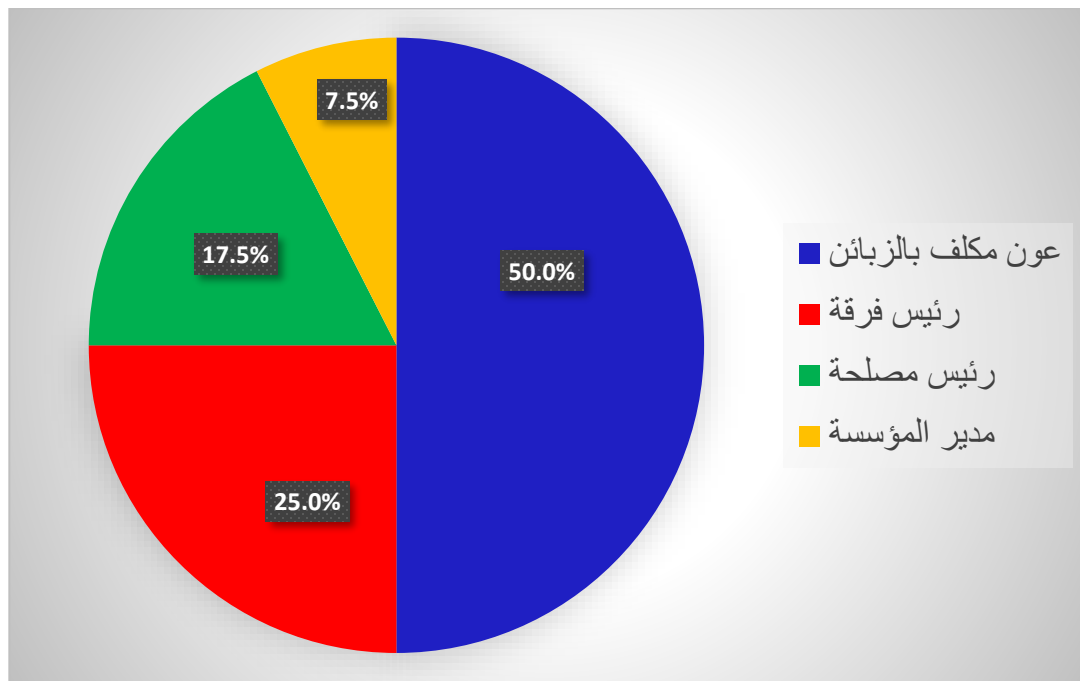
(جدول 2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
الرتبة الوظيفية	عون مكلف بالزيائن	20	50.0
	رئيس فرقة	10	25.0
	رئيس مصلحة	07	17.5
	مدير المؤسسة	03	07.5
المجموع الكلي		40	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُبرز معطيات الجدول أن نصف أفراد العينة بنسبة 50% هم من فئة الأعوان المكلفين بالزبائن، وهي الفئة الأكثر استخداماً للأنظمة الرقمية في التعامل المباشر مع الجمهور. كما شملت العينة رتباً تسييرية تتوزع بين رؤساء الفرق بنسبة 25% ورؤساء المصالح بنسبة 17.5% والإدارة العليا بنسبة 7.5%. ويوفر هذا التنوع الرتبي شمولية في النتائج، حيث يدمج بين التجربة الميدانية للموظفين التنفيذيين والمنظور الإشرافي للمسؤولين، مما يسمح بقياس دقيق لمدى مساهمة الرقمنة في رفع جودة الخدمات العمومية بريد الجزائر في ولاية توقرت.

(شكل 2-7): الدائرة النسبية لتوزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:

الفرع الأول: أداة الدراسة.

الاستبيان: تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، وتم الاعتماد على بعض الدراسات السابقة في صياغة فقراته، وقد قسمت إلى ثلاث أجزاء.

الجزء الأول: يتعلق بالمتغيرات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي والخبرة المهنية)

الجزء الثاني: يتعلق بالمتغير المستقل الرقمنة (الأجهزة والمعدات، البرمجيات، نظم الاتصالات، الأفراد)

الجزء الثالث: يتعلق بالمتغير التابع جودة الخدمات العمومية (بعد الملموسية، بعد الاعتمادية، بعد الاستجابة، بعد الأمان، بعد الموثوقية) والجدول التالي يوضح العبارات التي تخص كل بعد:

(جدول 2-6): العبارات التي تقيس أبعاد الرقمنة

العبارات	البعد
3 - 2 - 1	الأجهزة والمعدات
6 - 5 - 4	البرمجيات
10 - 9 - 8 - 7	نظم الاتصالات
13 - 12 - 11	الأفراد

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا معطيات الدراسة

(جدول 2-7): العبارات التي تقيس أبعاد جودة الخدمات العمومية

العبارات	البعد
3 - 2 - 1	بعد الملموسية
6 - 5 - 4	بعد الاعتمادية
9 - 8 - 7	بعد الاستجابة
12 - 11 - 10	بعد الأمان
15 - 14 - 13	بعد الموثوقية

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا معطيات الدراسة

وللإجابة على العبارات الخاصة بالجزء الأول والثاني في الاستبيان تم الاعتماد على مقياس ليكارت ذي 5 درجات، ونظرا لاستخدامه في الكثير من الدراسات السابقة في هذا المجال، يطلب من المتعاملين إعطاء درجة موافقتهم على كل عبارة من العبارات الواردة على مقياس " ليكارت الخماسي " كما يلي:

- موافق بشدة تعطى لها 5 درجات
- موافق تعطى لها 4 درجات
- محايد تعطى لها 3 درجات
- معارض تعطى لها 2 درجة.
- معارض بشدة تعطى لها 1 درجة

ويقسم مقياس ليكارت " الخماسي " كما هو موضح كما يلي:

(جدول 2-8): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

الترميز	درجة القبول	مجال المتوسط الحسابي المرجح	المستوى الموافق له
1	معارض بشدة	[1.80 – 1]	منخفض جدا
2	معارض	[2.60 – 1.80]	منخفض
3	محايد	[3.40 – 2.60]	متوسط
4	موافق	[4.20 – 3.40]	مرتفع
5	موافق بشدة	[5 – 4.20]	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان

لقد تم استخدام التحكيم وإجراء الاختبارات للتحقق من صدق وثبات الاستبيان كما يلي:

1- صدق المحكمين: لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة في مجال التخصص، وبعدها قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي.

ثبات الاستبيان: تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا لكرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا لكرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

(جدول 2-9): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
الرقمنة	13	0.830
جودة الخدمات العمومية	15	0.857

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس الرقمنة قدر بـ 0.830 أي أن 83.0 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات العمومية إلى 0.857 أي أن 85.7 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وتعتبر النتائج على مستوى ممتاز من الثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 31 للتوصل إلى ما يلي:

- 1- معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات؛
- 2- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازليا؛
- 3- اختبار كولموغوروف سميروف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل؛
- 4- مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
- 5- تحليل الانحدار لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل على المتغير التابع (جودة الخدمات العمومية)؛
- 6- تحليل اختبار تي تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

سيتم في هذا المطلب عرض نتائج فرضيات الدراسة التي تم الوصول إليها ثم تحليلها.

المطلب الأول: التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولا معرفة طبيعة التوزيع لتغيري (الرقمنة، جودة الخدمات العمومية)، وعليه قمنا بحساب اختبار كولمغروف سميرونوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

(جدول 2-10): يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لتغيري (الرقمن ، جودة الخدمات العمومية)

المقياس	قيمة اختبار كولمغروف	درجة الحرية	الدالة الإحصائية
الرقمنة	0.156	40	0.062
جودة الخدمات العمومية	0.110	40	0.200

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري الرقمنة وجودة الخدمات العمومية يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T TEST واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA).

المطلب الثاني: نتائج الدراسة الميدانية

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية:

1- محور الرقمنة:

(جدول 2-11): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الأجهزة والمعدات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جدا	0.66	4.35	1	يسعى بريد الجزائر الى توفير العدد الازم من أجهزة الحواسيب وملازمته (طابعات، ماسحات ضوئية).
مرتفع	1.20	3.80	2	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تكاسل.
مرتفع	1.24	3.58	3	يتم تحديد عتاد الحاسوب بصفة مستمرة.
مرتفع	0.92	3.91	الأجهزة والمعدات	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر النتائج العامة لهذا المحور مستوى إيجابياً مرتفعاً بمتوسط حسابي كلي قدره 3.91، مما يعكس اهتماماً ملموساً من قبل مؤسسة بريد الجزائر بتطوير البنية التحتية التقنية. ويشير انحرافه المعياري العام البالغ 0.92 إلى وجود توافق وانسجام في آراء المبحوثين حول توفر الإمكانيات المادية اللازمة كقاعدة أساسية لانطلاق عملية الرقمنة في ولاية توقرت، مما يعزز الثقة في قدرة المؤسسة على استيعاب التحولات التكنولوجية الجديدة.

وبالتفصيل في عبارات هذا البعد، نجد أن العبارة المتعلقة بسعي المؤسسة لتوفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب ولواحقها كالطابعات والماسحات الضوئية قد احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع جداً بلغ 4.35، وهو ما يؤكد نجاح المؤسسة في تأمين المتطلبات المادية الأساسية لموظفيها.

كما سجلت هذه العبارة أدنى انحراف معياري بقيمة 0.66، مما يدل على أن أغلب الموظفين يلمسون هذا التوفر بشكل واقعي وموحد في مختلف مكاتب الولاية، مما يقلل من العقبات التقنية الأولية.

وفي المقابل، كشفت الدراسة عن مستوى مرتفع أيضاً في جانبي الصيانة والتجديد الدوري للعتاد، حيث جاءت عملية الإصلاح السريع للأجهزة في المرتبة الثانية بمتوسط 3.80، تليها عملية التجديد المستمر في المرتبة الثالثة بمتوسط 3.58.

ورغم إيجابية هذه النتائج، إلا أن ارتفاع قيم الانحراف المعياري نسبياً (1.20 و 1.24) يشير إلى تباين طفيف في وجهات نظر الموظفين، قد يعود لاختلاف وتيرة الصيانة أو تفاوت حداثة الأجهزة بين المكاتب البريدية الكبرى وتلك الموجودة في المناطق الفرعية بالولاية.

ويُستنتج من هذه القراءات أن مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت قد استثمرت بشكل جاد في توفير البيئة المادية للتحويل الرقمي، حيث يُعد التقييم المرتفع للأجهزة والمعدات ضماناً تقنيّاً لتقليل الأعطال وضمان استمرارية الخدمة. هذا الواقع المادي المتطور يمثل الركيزة الأساسية التي تُبنى عليها جودة الخدمات العمومية، إذ تساهم حداثة الأجهزة وتوفرها في سرعة معالجة طلبات المواطنين وتقليل زمن الانتظار، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الأداء الإداري العام.

(جدول 2-12): المتوسط الحياي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء البرمجيات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جداً	0.55	4.45	1	يعمل بريد الجزائر على تحديد وتحديث برمجيات باستمرار من أجل مواكبة التطور.
مرتفع	0.45	4.18	3	يوفر بريد الجزائر برامج وتطبيقات جيدة ومتميزة.
مرتفع جداً	0.60	4.28	2	تسهل البرمجيات المستخدمة أداء الخدمات و تمتاز البرمجيات بالمرونة في الاستجابة لمتطلبات المؤسسة.
مرتفع جداً	0.40	4.30	البرمجيات	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُظهر النتائج الإحصائية العامة لهذا المحور تقييماً إيجابياً للغاية لبعء البرمجيات بمتوسط حسابي عام بلغ 4.30 وبدرجة موافقة مرتفعة جداً، مما يؤكد أن مؤسسة بريد الجزائر قطعت أشواطاً متقدمة في اعتماد الأنظمة البرمجية الحديثة. كما يشير الانحراف المعياري المنخفض البالغ 0.40 إلى وجود اتفاق كبير وانسجام واسع في آراء الموظفين حول جودة هذه الأنظمة وكفاءتها، مما يجعلها ركيزة صلبة تعتمد عليها المؤسسة في ولاية توقرت لضمان سير الخدمات بانتظام وموثوقية عالية.

وعند التدقيق في ترتيب العبارات، نجد أن التوجه نحو تجديد وتحديث البرمجيات لمواكبة التطورات المتسارعة قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جداً قدره 4.45، وهو ما يعكس وعي الإدارة بضرورة التطوير المستمر للأنظمة التشغيلية لتجنب التقادم الإداري.

ويُفسر هذا التوجه بأنه سعي دائم لتأمين بيئة عمل رقمية متطورة تتماشى مع المعايير الحديثة، مما يقلل من احتمالية حدوث أعطال برمجية أو تباطؤ في معالجة العمليات المالية والبريدية اليومية التي تمس مصالح المواطنين بشكل مباشر. وفي السياق ذاته، حظيت مرونة البرمجيات ودورها في تسهيل أداء المهام بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.28، وهي درجة مرتفعة جداً تعكس مدى ملائمة هذه البرامج للعمليات الوظيفية التي يؤديها الموظفون.

ويشير ذلك إلى أن الأنظمة المعتمدة تمتاز بالبساطة والقدرة على الاستجابة لمتطلبات المؤسسة وضغط العمل المتزايد في ولاية توقرت، مما يساهم بشكل مباشر في رفع سرعة الإنجاز وتقليل الجهد البشري المبذول، ويسمح للموظف بالتركيز على جودة التعامل مع المرتفقين.

أما العبارة المتعلقة بتوفير برامج وتطبيقات متميزة، فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.18، وهو تقييم مرتفع يؤكد الرضا العام عن جودة الأدوات الرقمية المتاحة. ومن الناحية التحليلية، فإن تكامل هذه النتائج يثبت أن قوة الجانب البرمجي في مؤسسة بريد الجزائر تمثل المحرك الأساسي لرفع جودة الخدمة العمومية؛ إذ إن التوافق بين الحداثة والمرونة يضمن تقديم خدمات دقيقة وخالية من الأخطاء، وهو ما يعزز ثقة المواطن في كفاءة المرفق العام الرقمي.

(جدول 2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد نظم الاتصالات

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جدا	0.56	4.20	3	يتوفر بريد الجزائر على شبكة انترنت ذات تدفق عالي تسهل عملية الاتصال والسرعة في إنجاز المهام.
مرتفع جدا	0.72	4.30	2	يتوفر بريد الجزائر على موقع الكتروني يحتوي على البيانات والمعلومات حول خدماته.
مرتفع	1.08	3.85	4	تملك الوحدة شبكات اتصالات خارجية للتوصل مع مختلف الادارات وتملك الوحدة شبكات اتصالات داخلية للتواصل مع الموظفين.
مرتفع جدا	0.59	4.38	1	تحقق شبكة الاتصال المعتمدة من قبل بريد الجزائر الأمان في نقل و توزيع المعلومات في إنجاز المهام.
مرتفع	0.48	4.18	نظم الاتصالات	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تشير القراءة الإحصائية العامة لنتائج هذا المحور إلى وجود تقييم إيجابي مرتفع لبعد نظم الاتصالات بمتوسط حسابي كلي قدره 4.18، مما يعكس امتلاك مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت لبيئة اتصالية متطورة تدعم التحول الرقمي. ويؤكد الانحراف المعياري العام البالغ 0.48 وجود تقارب كبير في آراء المبحوثين حول فاعلية هذه النظم وقدرتها على الربط بين مختلف المصالح الإدارية، مما يشكل بنية تحتية قوية تضمن انسيابية تدفق المعلومات والبيانات الضرورية لتقديم الخدمات.

وبالنظر إلى تفاصيل النتائج، نجد أن العبارة المتعلقة بتحقيق الأمان في نقل وتوزيع المعلومات قد تصدرت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي مرتفع جداً بلغ 4.38، وهي نتيجة منطقية وحيوية نظراً لطبيعة نشاط مؤسسة بريد الجزائر التي تتعامل مع بيانات مالية وحسابات بريدية حساسة للمواطنين.

ويُفسّر هذا الترتيب بحرص المؤسسة على توفير قنوات اتصال مشفرة ومحمية تضمن سرية العمليات، مما يقلل من مخاطر الاختراقات أو ضياع البيانات، وهو ما يعد ركيزة أساسية في بناء الثقة بين المرفق العام والمواطنين.

وفي السياق ذاته، حظي توافر الموقع الإلكتروني للمؤسسة وتدفق شبكة الإنترنت بمستويات تقييم مرتفعة جداً بلغت 4.30 و 4.20 على التوالي، مما يبرز الدور المحوري للرقمنة في تسهيل الوصول إلى المعلومات وتسريع إنجاز المهام اليومية.

وتدل هذه النتائج على أن المؤسسة في ولاية توقرت تعتمد على سرعة الاتصال لتقليل وقت الانتظار وتوفير البيانات للمواطنين بشكل فوري عبر بوابتها الرقمية، مما يساهم بشكل مباشر في تحسين معايير الجودة والاستجابة لمتطلبات الجمهور.

أما فيما يتعلق بشبكات الاتصال الداخلية والخارجية للتواصل مع الموظفين والإدارات الأخرى، فقد جاءت في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.85، وهو تقييم يظل ضمن النطاق المرتفع رغم كونه الأقل مقارنة ببقية العبارات. ويُشير الانحراف المعياري لهذه العبارة البالغ 1.08 إلى وجود تفاوت نسبي في وجهات النظر، قد يعزى إلى حاجة بعض المكاتب البريدية البعيدة في الولاية إلى تعزيز أكبر لشبكات الربط البيئي أو تحديث قنوات التواصل الداخلي لتصل إلى نفس مستوى كفاءة شبكات التعامل مع الزبائن، لضمان تكامل العملية الاتصالية في كافة مستويات المؤسسة.

(جدول 2-14): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الافراد

العبارة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
يعمل بريد الجزائر على جذب أصحاب الخبرات و المهارات في مجال الرقمي.	1	4.05	0.78	مرتفع
تناسب معارف ومهارات الموظفين في مجال الرقمي مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم.	2	3.95	0.64	مرتفع
يخوز بريد الجزائر على موارد بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب وتطوير البرمجيات المستعملة.	3	3.93	0.80	مرتفع
الأفراد		3.98	0.51	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير النتائج العامة لهذا المحور إلى تقييم إيجابي مرتفع لبعد الأفراد بمتوسط حسابي كلي بلغ 3.98، مما يعكس إدراكاً واضحاً لأهمية العنصر البشري كمحرك أساسي لعملية الرقمنة بمؤسسة بريد الجزائر في ولاية توقرت.

ويؤكد الانحراف المعياري المنخفض البالغ 0.51 وجود توافق كبير بين المبحوثين حول كفاءة الموارد البشرية المتاحة، وهو ما يشير إلى أن المؤسسة لم تكتفِ بتوفير التجهيزات التقنية فحسب، بل ركزت أيضاً على تأهيل الكوادر القادرة على تشغيلها وإدارتها بفاعلية لضمان استمرارية المرفق العام.

وبتحليل عبارات هذا البعد، نجد أن التوجه نحو جذب أصحاب الخبرات والمهارات في المجال الرقمي قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.05، وهو ما يُفسر حرص الإدارة على تدعيم مصالحها بكفاءات متخصصة قادرة على قيادة التحول التقني.

وتُعد هذه النتيجة مؤشراً حيوياً على وعي المؤسسة بأن نجاح الرقمنة يبدأ من الانتقاء السليم للموارد البشرية القادرة على التعامل مع الأنظمة الحديثة، مما يقلل من الفجوة المعرفية داخل بيئة العمل ويضمن تطور الخدمات وفق المعايير المطلوبة.

كما جاء تناسب معارف ومهارات الموظفين مع طبيعة الأعمال الموكلة إليهم في المرتبة الثانية بمتوسط 3.95، وهو ما يعكس نجاحاً في عملية التوزيع الوظيفي بناءً على القدرات التقنية.

ويدل الانحراف المعياري لهذه العبارة البالغ 0.64 على انسجام آراء الموظفين حول ملاءمة تكوينهم المهني للمتطلبات الرقمية الحالية، مما يساهم في تقليل الأخطاء الإدارية ورفع سرعة الإنجاز، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على تحسين جودة الخدمة العمومية المقدمة للمواطن.

وفيما يخص توفر الموارد البشرية المؤهلة لصيانة الأجهزة وتطوير البرمجيات، فقد سجلت المرتبة الثالثة بمتوسط 3.93، وهو تقييم يظل مرتفعاً ويؤكد امتلاك المؤسسة لقدرات ذاتية في معالجة الأعطال وتحديث الأنظمة.

ورغم كونه الترتيب الأخير في هذا البعد، إلا أن هذه النتيجة تضمن عدم توقف الخدمة عند حدوث مشكلات فنية طارئة، مما يعزز من موثوقية المؤسسة وقدرتها على تقديم خدمات مستقرة ومستدامة للمرتفقين في ولاية توقرت، ويؤكد أن الاستثمار في العنصر البشري هو الضمانة الحقيقية لنجاح الرقمنة.

2- محور جودة الخدمات العمومية:

(جدول 2-15): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الملموس

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جدا	0.50	4.40	2	تعمل الرقمنة على رفع من القيمة النوعية الاجمالية لتقدم جميع الخدمات التي يطلبها الزبائن .
مرتفع جدا	0.55	4.55	1	تسهم الرقمنة على تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية و تحسين ظروف العمل.
مرتفع	1.04	3.70	3	يتم صيانة و تحديث المعدات و التجهيزات بشكل دوري لضمان استمرارية جودة الخدمة .
مرتفع جدا	0.53	4.22	الملموسية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُبرز النتائج الإحصائية لهذا المحور تقيماً إيجابياً مرتفعاً جداً لبعد الملموسية بمتوسط حسابي كلي قدره 4.22، مما يؤكد أن أثر الرقمنة قد انعكس بشكل مادي وواضح على بيئة العمل وجودة الخدمة في مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت.

ويشير الانحراف المعياري العام البالغ 0.53 إلى توافق كبير في آراء الموظفين حول التغيرات الملموسة التي أحدثتها الوسائل التقنية، مما يعزز من المظهر الحضاري للمؤسسة ويؤكد نجاح التحول من النمط التقليدي إلى النمط الرقمي الحديث.

وتكشف تفاصيل هذا البعد أن الدور الذي تلعبه الرقمنة في تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية وتحسين ظروف العمل قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جداً بلغ 4.55، وهو ما يمثل أعلى استجابة في هذا المحور.

وتُفسر هذه النتيجة بأن التحول الرقمي قد ساهم فعلياً في تخفيف الأعباء الإدارية والحد من تراكم الأوراق داخل المكاتب، مما أدى إلى خلق بيئة عمل أكثر تنظيماً وانسيابية، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على راحة الموظف وسرعة أدائه، وبالتالي تحسين الجانب الملموس للخدمة أمام المواطنين.

كما جاءت مساهمة الرقمنة في رفع القيمة النوعية الإجمالية للخدمات في المرتبة الثانية بمتوسط 4.40، وهي درجة مرتفعة جداً تعكس إدراك الموظفين بأن التكنولوجيا لم تكن مجرد أداة بديلة، بل أضافت جودة حقيقية للخدمة المقدمة. ويدل الانحراف المعياري المنخفض لهذه العبارة (0.50) على إجماع واسع بأن المرتفقين يلمسون تحسناً نوعياً في طريقة عرض وتقديم الخدمات البريدية والمالية، مما يرسخ صورة إيجابية وعصرية للمرفق العام في ذهن الجمهور.

وفيما يخص صيانة وتحديث المعدات والتجهيزات لضمان استمرارية الجودة، فقد سجلت المرتبة الثالثة بمتوسط 3.70، وهو تقييم يقع ضمن النطاق المرتفع. ويشير الانحراف المعياري لهذه العبارة البالغ 1.04 إلى وجود تفاوت نسبي في وجهات النظر، مما قد يلحح إلى حاجة بعض المكاتب البريدية في الولاية إلى تكثيف عمليات الصيانة الدورية للمرافق المادية لتواكب التطور الرقمي البرمجي.

وبشكل عام، فإن هذه النتائج تؤكد أن الرقمنة قد نجحت في إضفاء طابع الحداثة والسرعة على الخدمة العمومية، محولةً إياها من عمليات يدوية بطيئة إلى خدمات رقمية ملموسة تمتاز بالكفاءة والاحترافية.

(جدول 2-16): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الاعتمادية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جداً	0.56	4.30	3	الخدمات الالكترونية ساهمت في تقليص زمن الحصول على الخدمة .
مرتفع جداً	0.78	4.40	1	تعمل الإدارة بريد الجزائر على تقليل من الأخطاء في العمليات الادارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة لربائن .
مرتفع جداً	0.59	4.38	2	يتميز موظفو بريد الجزائر بالمهنية عند تقديم الخدمات لربون
مرتفع جداً	0.44	4.36		الاعتمادية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير القراءة الكلية لنتائج هذا المحور إلى تقييم إيجابي مرتفع جداً لبعد الاعتمادية بمتوسط حسابي عام قدره 4.36، مما يؤكد أن الرقمنة عززت من قدرة مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت على تقديم خدمات موثوقة ومنضبطة. ويعكس الانحراف المعياري العام المنخفض البالغ 0.44 وجود إجماع كبير بين الموظفين حول دقة الأنظمة الرقمية وقدرتها على أداء المهام المطلوبة بنجاح، مما يرسخ الثقة في المرفق العام كجهة قادرة على الوفاء بالتزاماتها تجاه المواطنين بشكل مستقر ومستمر.

وعند فحص تفاصيل هذا البعد، نجد أن سعي الإدارة للتقليل من الأخطاء في العمليات الإدارية قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جداً بلغ 4.40، وهو ما يمثل جوهر الاعتمادية في العمل البريدي والمالي. ويُفسر ذلك بأن الرقمنة ساهمت في أتمتة الإجراءات وتقليل التدخل البشري اليدوي، مما أدى إلى خفض احتمالات الخطأ في تسجيل البيانات أو معالجة الحسابات، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على دقة وموثوقية الخدمات العمومية المقدمة للجمهور في ولاية توقرت.

وفي السياق ذاته، حظيت مهنية الموظفين عند تقديم الخدمة بالمرتبة الثانية بمتوسط 4.38، مما يدل على أن توفر الأدوات الرقمية قد اقترن بسلوك وظيفي يتسم بالاحترافية والمسؤولية. ويدل هذا التقييم المرتفع على أن الموظف بريد الجزائر استطاع تطوير الوسائل التقنية لخدمة الزبون بمهارة عالية، مما يضمن تنفيذ المعاملات بأسلوب نظامي صحيح يقلل من الشكاوى ويزيد من مستوى الاطمئنان لدى المرتفقين تجاه جودة الأداء الإداري.

أما العبارة المتعلقة بدور الخدمات الإلكترونية في تقليص زمن الحصول على الخدمة، فقد جاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.30، وهو تقييم مرتفع جداً يؤكد الأثر الفوري للرقمنة في توفير وقت الجهد والانتظار.

وتثبتت هذه النتائج في مجملها أن بعد الاعتمادية قد تحقق بفاعلية في المؤسسة محل الدراسة؛ حيث أصبحت الخدمة العمومية تمتاز بالدقة، المهنية، السرعة، وهي ركائز أساسية تضمن للمواطن الحصول على حقه الخدمي بأعلى معايير الموثوقية التقنية والإدارية.

(جدول 2-17): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الاستجابة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جدا	0.68	4.28	2	توفر الرقمنة وقت محدد للاستجابة السريعة لتقدم الخدمة البريدية .
مرتفع جدا	0.63	4.38	1	تلتزم المؤسسة بحماية المعلومات و البيانات الشخصية المرتبطة بخدماتها الرقمية
مرتفع	0.78	4.05	3	تولي الادارة الاهتمام بالملاحظات والاقتراحات التي يديها الزبائن من أجل إدخال تحسينات على الخدمات المقدمة.
مرتفع جدا	0.49	4.23		الاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير النتائج العامة لهذا المحور إلى مستوى استجابة مرتفع جداً بمتوسط حسابي كلي قدره 4.23، مما يعكس النجاح الكبير لعملية الرقمنة في جعل مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت أكثر مرونة وتفاعلاً مع متطلبات المرتفقين. ويؤكد الانحراف المعياري العام البالغ 0.49 وجود توافق وانسجام واسع في آراء الموظفين حول قدرة الأنظمة الرقمية على تسريع وتيرة العمل وتحسين قنوات التواصل، مما يحول المؤسسة من نمط الإدارة التقليدية الساكنة إلى نمط الإدارة الرقمية التفاعلية.

وتكشف القراءة التفصيلية للجدول أن التزام المؤسسة بحماية المعلومات والبيانات الشخصية المرتبطة بالخدمات الرقمية قد احتل المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جداً بلغ 4.38، وهو ما يُعد مؤشراً حيوياً على أن سرعة الاستجابة في بريد الجزائر تركز على قاعدة صلبة من الأمان الرقمي.

ويُفسر ذلك بأن شعور الموظف المرتفق بوجود نظام يحمي الخصوصية والبيانات المالية يُحفز على استخدام القنوات الرقمية بكل ثقة، مما يسهل بدوره عملية الرد الفوري ومعالجة الطلبات دون تخوف من الثغرات التقنية، وهو ما يعزز من جودة الخدمة العمومية في أبعادها المعنوية والتقنية.

وفي السياق ذاته، جاء توفير وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة البريدية في المرتبة الثانية بمتوسط 4.28، وهي درجة مرتفعة جداً تبرهن على أن الرقمنة ساهمت في معيرة وضبط زمن الإنجاز. وتدل هذه النتيجة على أن الانتقال إلى الوسائل التقنية قد سمح بتجاوز العشوائية في تقدير أوقات الانتظار، حيث أصبحت الأنظمة الرقمية تتيح للموظفين في مكاتب ولاية توقرت معالجة المعاملات ضمن أطر زمنية قياسية، مما يرفع من مستوى رضا المواطنين ويقلل من حالات الاكتظاظ والانتظار الطويل. أما فيما يتعلق باهتمام الإدارة بالملاحظات والاقتراحات التي يبيدها الزبائن لتطوير الخدمات، فقد سجلت المرتبة الثالثة بمتوسط 4.05، وهو تقييم إيجابي يقع ضمن الدرجة المرتفعة. ورغم كونها الرتبة الأخيرة في هذا البعد، إلا أنها تؤكد وجود وعي إداري بضرورة التغذية العكسية لتحسين الأداء الرقمي. ويُستنتج من ذلك أن الرقمنة قد فتحت آفاقاً جديدة للاستماع لصوت المرتفق، مما يسمح للمؤسسة بإجراء تحسينات مستمرة بناءً على التجربة الفعلية للمواطن، وهو ما يضمن استدامة الجودة وتطوير المرفق العام بما يتماشى مع التوقعات المتزايدة للجمهور.

(جدول 2-18): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الامان

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع جدا	0.55	4.45	3	تشهد الأنظمة الرقمية المعتمدة في بريد الجزائر مستوى عال من الأمان لحماية بيانات المستخدمين .
مرتفع جدا	0.50	4.58	1	يتم تحديث أنظمة الحماية بشكل دوري لمواجهة التهديدات الإلكترونية .
مرتفع جدا	0.50	4.45	2	يتم توعية الموظفين بأهمية الامن الرقمي و السرية وكيفية حماية البيانات.
مرتفع جدا	0.39	4.49	الأمان	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

. تظهر النتائج الإحصائية العامة لهذا المحور تقييماً إيجابياً مرتفعاً جداً لبعد الأمان بمتوسط حسابي كلي قدره 4.49، مما يؤكد أن مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت تولي أهمية قصوى لحماية منظومتها المعلوماتية. ويشير الانحراف المعياري العام المنخفض جداً والمقدر بـ 0.39 إلى وجود إجماع شبه كلي بين الموظفين حول متانة الضمانات الأمنية المعتمدة، وهو ما يعد ركيزة جوهرية في قطاع حساس يتعامل مع المدخرات والبيانات المالية للمواطنين، حيث يسهم هذا الاستقرار الأمني في تعزيز الموثوقية العامة للمرفق العام. وبالنظر إلى ترتيب العبارات، فقد احتلت المرتبة الأولى العبارة المتعلقة بالتحديث الدوري لأنظمة الحماية لمواجهة التهديدات الإلكترونية بمتوسط حسابي مرتفع جداً بلغ 4.58، وهو ما يعكس استباقية الإدارة في مواكبة التطورات التقنية لصعد أي محاولات اختراق أو تلاعب. وتدل هذه النتيجة على أن المؤسسة لا تكتفي ببناء الأنظمة فحسب، بل تحرص على استمرارية صيانتها وتطوير سبل الحماية الخاصة بها، مما يضمن تدفقاً آمناً للخدمات العمومية دون انقطاع أو مخاطر تقنية تذكر.

وفي سياق متصل، حظيت توعية الموظفين بأهمية الأمن الرقمي والسرية بالمرتبة الثانية بمتوسط 4.45، متبوعة بجودة الأنظمة الرقمية في حماية بيانات المستخدمين في المرتبة الثالثة بنفس المتوسط الحسابي 4.45. وتكشف هذه النتائج عن تكامل عميق بين كفاءة النظام التقني ووعي العنصر البشري؛ حيث إن امتلاك أنظمة محصنة لا يكتمل إلا بوجود موظف مدرك لمسؤوليته تجاه سرية المعاملات. ويؤكد هذا التوافق أن مؤسسة بريد الجزائر قد نجحت في خلق ثقافة أمنية شاملة تحمي المرفق والمواطن على حد سواء، وتحد من فرص حدوث الأخطاء أو التجاوزات.

ويُخلص من هذه القراءات إلى أن بعد الأمان يمثل القيمة المضافة الأبرز في عملية الرقمنة داخل المؤسسة محل الدراسة، إذ إن الارتفاع الكبير في مستويات الأمان يقلص من مخاوف المستخدمين ويزيد من إقبالهم على الخدمات الإلكترونية. هذا المناخ الآمن لا يحسن فقط من جودة الخدمة من الناحية التقنية، بل يرفع من قيمتها المهنية، مما يجعل من بريد الجزائر نموذجاً للمرفق العمومي الذي يجمع بين السرعة في الأداء والحصانة في المعلومات، وهو ما ينعكس في نهاية المطاف على استدامة الثقة بين الإدارة والجمهور.

(جدول 2-19): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعد الموثوق

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع جدا	0.59	4.25	3	يتم معالجة الشكاوى الزبائن بطريقة فعالة و موثوقة .
مرتفع جدا	0.48	4.35	2	تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تقليل الأخطاء في المعاملات و الخدمات المقدمة .
مرتفع جدا	0.50	4.43	1	تعتمد المؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلومات دقيقة تساهم في تقديم خدمات موثوقة للزبائن .
مرتفع جدا	0.37	4.34		الموثوقية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تُشير مخرجات التحليل الإحصائي لهذا المحور إلى تحقيق مستوى مرتفع جداً من الموثوقية. بمتوسط حسابي كلي بلغ 4.34، مما يؤكد أن التحول الرقمي قد عزز من مصداقية مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت.

ويبرز الانحراف المعياري المنخفض جداً والمقدر بـ 0.37 وجود اتفاق متين بين أفراد العينة على أن الأنظمة التقنية قد وفرت ضمانات فعلية لاستقرار الخدمات، مما يقلل من احتمالات الشك في جودة المرفق العام ويؤكد نجاح المؤسسة في كسب ثقة المرتفقين من خلال العمليات الإجرائية الدقيقة.

وبالتعمق في عبارات هذا المحور، نجد أن اعتماد المؤسسة على أنظمة معلومات دقيقة قد جاء في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.43 وبدرجة موافقة مرتفعة جداً.

وتُفسر هذه النتيجة بأن الرقمنة أتاحت قاعدة بيانات رصينة تضمن تدفق المعلومات وصحتها، مما يجنب الموظفين والزبائن على حد سواء التضارب في البيانات المالية أو الإدارية، وهو ما يمثل الركيزة الجوهرية لبعد الموثوقية في العمل البريدي الحديث الذي يتطلب دقة متناهية في كل عملية يتم إنجازها.

كما كشفت النتائج عن نجاح ملموس في تقليل الأخطاء ومعالجة الشكاوى بفعالية، حيث احتل تقليص الأخطاء في المعاملات والخدمات المرتبة الثانية بمتوسط 4.35، تليها معالجة شكاوى الزبائن بطريقة موثوقة في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.25.

ويُستنتج من هذه الأرقام أن تحويل الإجراءات إلى أنظمة آلية قد ساهم في ضبط المسارات الإدارية وتوثيقها بشكل يقلل من التدخل البشري المسبب للخطأ، مما وفر وسيلة ناجعة للمتابعة وتصحيح الاختلالات فور وقوعها، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على جودة الخدمة العمومية من خلال تقديم نتائج صحيحة وموثوقة تضمن حقوق المواطنين والمؤسسة على حد سواء.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

الفرع الأول: مناقشة نتائج اختبار الفرضيات

1/ اختبار الفرضية الأولى: مستوى الرقمنة مرتفع في مؤسسة بريد الجزائر توقرت

(جدول 2-20): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس الرقمنة

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الأجهزة والمعدات	4	3.91	0.92	مرتفع
البرمجيات	1	4.30	0.40	مرتفع جدا
نظم الاتصالات	2	4.18	0.48	مرتفع
الأفراد	3	3.98	0.51	مرتفع
الرقمنة		4.10	0.46	مرتفع
قيمة ت = 5.169	درجة الحرية = 39	الدلالة الإحصائية = 0.000		

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تثبت النتائج الإحصائية صحة الفرضية الأولى القائلة بارتفاع مستوى الرقمنة بمؤسسة بريد الجزائر في ولاية توقرت، حيث سجل المتوسط الحسابي العام قيمة قدرها 4.10 وبدرجة تقييم مرتفعة. ويعزز هذا التأكيد الإحصائي قيمة اختبار ت البالغة 5.169 بمستوى دلالة 0.000، وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يعني أن هذا الارتفاع حقيقي وذو دلالة إحصائية قوية تعكس الواقع الفعلي للمؤسسة وليس ناتجاً عن الصدفة، وهو ما يقودنا إلى قبول الفرضية الأولى كلياً.

وبالنظر إلى الأبعاد المكونة لهذا المتغير، نجد أن بعد البرمجيات قد تصدر المرتبة الأولى بمتوسط مرتفع جداً قدره 4.30 وانحراف معياري منخفض جداً قدره 0.40، يليه بعد نظم الاتصالات بمتوسط 4.18.

وتكشف هذه النتيجة عن قوة الجانب البرمجي والاتصالي في المؤسسة، حيث يظهر جلياً نجاح بريد الجزائر في توفير الأنظمة التقنية وشبكات الربط المتطورة التي تضمن انسيابية العمل، وهو ما يمثل المحرك الأساسي والقلب النابض لعملية التحول الرقمي الشاملة في مكاتب الولاية.

وفي السياق ذاته، حظي بعدا الأفراد والأجهزة والمعدات بمستويات تقييم مرتفعة أيضاً، حيث سجلتا متوسطات قدرها 3.98 و 3.91 على التوالي.

ويشير هذا التقارب في النتائج إلى وجود توازن وتكامل بين البنية التحتية المادية وكفاءة الموارد البشرية؛ إذ إن توفير الأجهزة وتأهيل الموظفين يسير بخطى ثابتة تدعم الأنظمة البرمجية المعتمدة، مما يخلق بيئة عمل رقمية متكاملة تساهم

في تقليل الأخطاء البشرية ورفع وتيرة الإنجاز الإداري، رغم حلول بعد الأجهزة في المرتبة الأخيرة إلا أن درجته تظل إيجابية وداعمة للتوجه العام.

ويُخلص من هذا التحليل الشامل إلى أن مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت قد نجحت في إرساء دعائم متينة للرقمنة، حيث يتضح أن التركيز على تحديث البرمجيات وتأمين نظم الاتصالات قد أحدث نقلة نوعية في أداء المؤسسة. هذا المستوى المرتفع من التبني الرقمي يمهد الطريق لتحسين جوهري في جودة الخدمات العمومية، إذ تتيح هذه الإمكانيات التقنية والبشرية المتوفرة تقديم خدمات بريدية ومالية ممتازة بالدقة والأمان، وتلي تطلعات المرتفعين في الحصول على خدمة عصرية سريعة تواكب التطورات التكنولوجية الراهنة.

2/ اختبار الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر توقرت

(جدول 2-21): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمقياس جودة الخدمات العمومية

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
بعد المللموسية	5	4.22	0.53	مرتفع جدا
بعد الاعتمادية	2	4.36	0.44	مرتفع جدا
بعد الاستجابة	4	4.23	0.49	مرتفع جدا
بعد الأمان	1	4.49	0.39	مرتفع جدا
بعد الموثوقية	3	4.34	0.37	مرتفع جدا
جودة الخدمات العمومية		4.33	0.37	مرتفع جدا
قيمة ت = 23.002		درجة الحرية = 39		الدالة الإحصائية = 0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تؤكد النتائج الإحصائية الواردة في الجدول صحة الفرضية الثانية التي تشير إلى وجود مستوى مرتفع جداً لجودة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر بولاية توقرت، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.33.

وتعزز هذه النتيجة بقيمة اختبار ت المرتفعة جداً والمقدرة بـ 23.002 عند مستوى دلالة 0.000، وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يثبت بشكل قاطع أن هذا التقييم الإيجابي يعكس واقعاً ملموساً في أداء المؤسسة، ويؤكد نجاحها في تقديم خدمات تتماشى مع تطلعات المواطنين ومعايير الجودة الحديثة. وعند فحص الأبعاد التفصيلية، نجد أن جميعها حصلت على درجة تقييم "مرتفع جداً"، وهو ما يعكس شمولية الجودة في مختلف جوانب الخدمة. وقد تصدر بعد الأمان المرتبة الأولى بمتوسط قدره 4.49، مما يبرز الأولوية القصوى التي توليها المؤسسة لحماية المعاملات وسرية البيانات الشخصية، تلاه بعد الاعتمادية في المرتبة الثانية بمتوسط 4.36، ثم بعد الموثوقية في المرتبة الثالثة بمتوسط 4.34.

وتفسر هذه الريادة للأبعاد المرتبطة بالأمان والدقة بطبيعة النشاط المالي والبريدي للمؤسسة، حيث تعتبر الحماية وحصانة المعلومات حجر الزاوية في بناء العلاقة مع الجمهور وضمان تقديم خدمات خالية من الأخطاء. وفي السياق ذاته، سجل بعدا الاستجابة والملموسية مستويات تقييم مرتفعة جداً أيضاً بمتوسطات بلغت 4.23 و4.22 على التوالي.

ويشير تقارب هذه الأرقام وانخفاض الانحراف المعياري العام (0.37) إلى وجود تناغم كبير في الأداء الإداري؛ حيث لم تكتفِ المؤسسة بالجانب التقني والأمني، بل واكبت ذلك بسرعة في التعامل مع طلبات المرتفقين وتحسين المظهر المادي والظروف العامة لبيئة العمل.

ويُستخلص من ذلك أن جودة الخدمات العمومية في بريد الجزائر بتوقرت تمثل منظومة متكاملة، حيث تساهم الرقمنة في دعم كافة الأبعاد من خلال توفير بيئة عمل عصرية تمتاز بالسرعة والاحترافية، مما يعزز الرضا العام ويوصل لمفهوم الإدارة الحديثة الفاعلة التي تضع خدمة المواطن في مقدمة أولوياتها.

3/ اختبار الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمات العمومية

أولاً - اختبار العلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى Entry عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو الرقمنة والمتغير التابع هو جودة الخدمات العمومية، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

(جدول 2-22): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل الارتباط	معامل التحديد	النموذج
(R)	(R-deux)	
0.673	0.453	أ- المتغير المستقل: الرقمنة ب- المتغير التابع: جودة الخدمات العمومية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول السابق معامل الارتباط الخطي بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية هو (0.673) أي هناك ارتباط طردي متوسط بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.453)، بمعنى أن (45.3) بالمائة من جودة الخدمات العمومية يعود لتأثير الرقمنة والنسبة المتبقية (54.7) بالمائة ترجع لعوامل إدارية وتنظيمية أخرى، وهو ما يبرز الدور المحوري والفعال للتحويل الرقمي في تطوير الأداء العام للمؤسسة.

وعليه: "توجد علاقة طردية متوسطة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية".

وقد بلغت القيمة الإجمالية للعلاقة الارتباطية بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات العمومية ككل (0.673) والجدول التالي يمثل توزيع القيم حسب الأبعاد:

(جدول 2-23): مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير الرقمنة على جودة الخدمات العمومية

الأبعاد	معامل الارتباط	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
الأجهزة والمعدات	0.636**	0.000	40
البرمجيات	0.534**	0.000	40
نظم الاتصالات	0.482**	0.002	40
الأفراد	0.440**	0.004	40
المتغير المستقل: الرقمنة	0.673**	0.000	40

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد الأجهزة والمعدات بقيمة (0.636)، يليه بعد نظم البرمجيات بقيمة (0.534)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع جودة الخدمات العمومية كما يلي:

- الأجهزة والمعدات: يوجد تأثير طردي متوسط على جودة الخدمات العمومية.
- البرمجيات: يوجد تأثير طردي متوسط على جودة الخدمات العمومية.
- نظم الاتصالات: يوجد تأثير طردي متوسط على جودة الخدمات العمومية.
- الأفراد: يوجد تأثير طردي متوسط على جودة الخدمات العمومية.

ثانيا- تباین خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

(جدول 2-24): قيم تباین خط الانحراف لمتغير الدراسة: تحليل التباين الاحادي^a ANOVA

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين	مستوى الدلالة
Sig.	F				
1	الانحدار	2.357	1	2.357	31.515
	البقايا	2.843	38	0.075	0.000 ^b
	المجموع	5.200	39		

a. المتغير التابع جودة الخدمات العمومية

b. المتغير المستقل الرقمنة

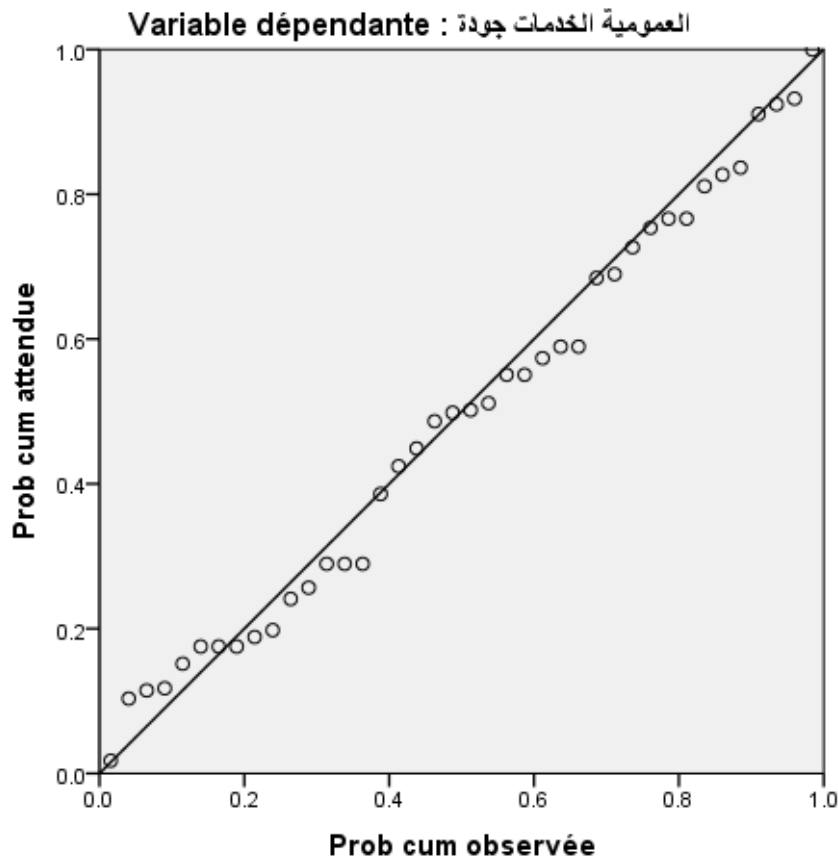
المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.357 ومجموع مربعات البواقي هو 2.843 ومجموع المربعات الكلي يساوي 5.200؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 38؛
- معدل مربعات الانحدار هو 2.357 ومعدل مربعات البواقي هو 0.075؛

- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 31.515؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، ونقبل الفرض البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:
- (شكل 2-8): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

ثالثا- دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية

(جدول 2-25): قيم معاملات خط الانحدار المعاملات^a Coefficients

مستوى الدلالة Sig.	قيمة t	معاملات قياسية	معاملات غير قياسية		النموذج
		Bêta	Erreur standard	B	
0.000	5.395		0.394	2.128	الثابت
0.000	5.614	0.673	0.096	0.537	الرقمنة

a. المتغير التابع جودة الخدمات العمومية

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 2.128 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة

الإحصائية Sig (0.000) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار هي: $Y=a+bX$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=2.128 +0.537 X$$

حيث أن X يمثل المتغير المستقل الرقمنة و Y يمثل المتغير التابع جودة الخدمات العمومية

نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة الرقمنة ولو بقيمة 1 سيزيد من جودة الخدمات العمومية بقيمة 0.537.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية القائلة بوجود أثر للرقمنة على جودة الخدمات العمومية،

بناءً على ذلك، فإن الاستثمار في الرقمنة بمؤسسة بريد الجزائر بتوقرت يمثل استراتيجية ناجحة ومضمونة الأثر، حيث تساهم كل خطوة نحو التحول الرقمي في رفع معايير الأمان، السرعة، والموثوقية في الخدمات المقدمة للمواطنين.

4/ اختبار الفرضية الرابعة: لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات العمومية حسب خصائصهم الديموغرافية

كانت الفرضية الرئيسية الرابعة هي: لا توجد فروق دالة إحصائية في جودة الخدمات العمومية حسب خصائصهم

الديموغرافية التالية: (الجنس، المستوى التعليمي، السن، الخبرة المهنية والرتبة الوظيفية).

(جدول 2-26): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول جودة الخدمات العمومية حسب الخصائص

الشخصية

المتغير	الطريقة المعتمدة	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	T Test	0.472	غير دال
المستوى التعليمي	ANOVA	0.058	غير دال
السن	ANOVA	0.095	غير دال
الخبرة المهنية	ANOVA	0.990	غير دال
الرتبة الوظيفية	ANOVA	0.602	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدي كما يلي:
أولاً- بالنسبة لمتغير الجنس: يوضح الملحق رقم نتيجة اختبار تي تاست (t test) للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات العمومية تبعاً لمتغير الجنس.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة Sig قدرت ب 0.472 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات العمومية لدى المبحوثين تبعاً لمتغير الجنس.

ثانياً- بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات العمومية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت ب 0.058 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات العمومية لدى المبحوثين تبعاً للمؤهل العلمي.

ثالثاً- بالنسبة لمتغير السن: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات العمومية تبعاً لمتغير السن.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.095 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات العمومية لدى المبحوثين تبعاً للسن.

رابعاً- بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات العمومية تبعاً لمتغير الخبرة المهنية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.990 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات العمومية لدى المبحوثين تبعاً للخبرة المهنية.

خامساً- بالنسبة لمتغير الرتبة الوظيفية: يوضح الملحق رقم نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات العمومية تبعاً لمتغير الرتبة الوظيفية.

نلاحظ من خلال الجدول قيمة ثابت الدلالة Sig قدرت بـ 0.602 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث يتم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) في مستوى جودة الخدمات العمومية لدى المبحوثين تبعاً للرتبة الوظيفية.

مما سبق ذكره: تؤكد صحة الفرضية الرابعة أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) بين إجابات المبحوثين حول جودة الخدمات العمومية تبعاً للمتغيرات الشخصية (الجنس، المستوى التعليمي، السن والخبرة المهنية والرتبة الوظيفية).

ويشير هذا التوافق الإحصائي إلى أن تقييم الموظفين لجودة الخدمة لا يرتبط بكونهم ذكوراً أو إناثاً، ولا بمدى أقدميتهم في العمل أو درجاتهم العلمية؛ فالمعايير التي تحكم جودة الأداء الرقمي أصبحت معايير موضوعية يدركها الجميع بنفس الدرجة من الأهمية والوضوح داخل المكاتب البريدية بالولاية.

ويعزى هذا إلى وحدة البيئة التنظيمية والمهنية التي يعمل فيها موظفو بريد الجزائر بولاية توقرت؛ حيث إن الاعتماد على أنظمة رقمية موحدة وبرمجيات مشتركة قد جعل تجربة الموظفين مع التكنولوجيا وتأثيرها على جودة الخدمة تجربة متجانسة ومتقاربة إلى حد كبير.

فاستخدام الوسائل الرقمية لا يفرق بين خصائص الموظفين الشخصية، بل يفرض وتيرة عمل ومعايير أداء تطبق على الجميع بالتساوي، كما أن برامج التكوين والتدريب الرقمي التي توفرها المؤسسة استهدفت كافة الفئات الوظيفية، مما أدى إلى تلاشي الفوارق في تقدير مستوى الجودة، حيث أجمع المبحوثون بمختلف فئاتهم على أن الرقمنة هي المحرك الفعلي والوحيد لتطوير الأداء الإداري والخدمي في العصر الحالي.

الفرع الثاني: خلاصة نتائج الدراسة

تعد الرقمنة خياراً استراتيجياً تتبناه مؤسسة بريد الجزائر للانتقال من النمط الإداري التقليدي إلى النمط الرقمي الحديث، بهدف الارتقاء بمستوى جودة الخدمات المقدمة للمرتفقين.

ويسعى هذا الجانب من الدراسة إلى إسقاط المنطلقات النظرية على الواقع الميداني من خلال تقصي آراء موظفي المؤسسة بولاية توقرت، وتحديد مدى فاعلية الوسائل التقنية والكوادر البشرية في تحقيق معايير الجودة والتميز. ولتحقيق هذا المسعى، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يتيح جمع البيانات ووصفها وتفسيرها باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، بما يضمن اختبار صحة الفرضيات المطروحة والوصول إلى نتائج موضوعية تعكس واقع التحول الرقمي وأثره الملموس في كفاءة المرفق العام.

الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة

تمثلت عينة الدراسة في 40 موظفاً بمؤسسة بريد الجزائر في ولاية توقرت وقد أظهرت الخصائص الديموغرافية غلبة العنصر الذكوري بنسبة 70% مقابل 30% للإناث، وهو ما يتماشى مع طبيعة المناوبات والمهام الميدانية في المنطقة، كما تميزت العينة بفتوة مواردها البشرية، حيث ينتمي 75% من الموظفين لفئة الشباب والكهول دون سن الأربعين.

أما من الناحية العلمية، فقد بلغت نسبة ذوي المستوى الجامعي والتقني 95% من إجمالي العينة. وفيما يخص الجانب الوظيفي، فإن نصف الباحثين (50%) يمتلكون خبرة مهنية حديثة تقل عن 5 سنوات، ويشغل نصفهم رتبة عون مكلف بالزبائن، مما يجعلهم الفئة الأكثر احتكاكاً بالأنظمة الرقمية والجمهور.

الفرع الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لوصف الظاهرة وتفسير نتائجها. واستُخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث صُممت وفق مقياس "ليكارت الخماسي" وقسمت إلى محاور شملت الرقمنة وجودة الخدمات. ولضمان جودة الأداة، تم التأكد من ثباتها عبر معامل "ألفا كرونباخ" الذي سجل قيم استقرار عالية بلغت 0.830 لمقياس الرقمنة و0.857 لمقياس جودة الخدمات. كما أثبت اختبار "كولموغروف سميرونوف" أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي (مستوى الدلالة أكبر من 0.05)، مما سمح باستخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية عبر برنامج "الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية" النسخة 31 للوصول إلى النتائج النهائية.

الفرع الخامس: نتائج اختبار الفرضيات

1/ اختبار الفرضية الأولى: أكدت النتائج الإحصائية صحة الفرضية الأولى القائلة بارتفاع مستوى الرقمنة في المؤسسة؛ حيث سجل المتوسط الحسابي العام قيمة 4.10. وتدعم هذه النتيجة قيمة الاختبار التائي البالغة 5.169. بمستوى دلالة 0.000، مما يثبت أن هذا الارتفاع حقيقي ويعكس نجاح المؤسسة في توفير البرمجيات ونظم الاتصالات المتطورة لضمان انسيابية العمل.

2/ اختبار الفرضية الثانية: ثبتت صحة الفرضية الثانية بوجود مستوى مرتفع جداً لجودة الخدمات العمومية، بمتوسط حسابي قدره 4.33. وقد تعززت هذه النتيجة بقيمة اختبار تائي مرتفعة جداً بلغت 23.002. وحل بُعد "الأمان" في المرتبة الأولى بمتوسط 4.49، مما يبرز حرص المؤسسة على حماية المعاملات وسرية البيانات المالية للمواطنين كأولوية قصوى.

3/ اختبار الفرضية الثالثة: أظهرت الدراسة تأييد الفرضية الثالثة بوجود أثر ذي دلالة إحصائية للرقمنة على جودة الخدمات؛ حيث بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.673، مما يشير إلى علاقة طردية متوسطة. كما كشف معامل التحديد أن الرقمنة تفسر 45.3% من التغير في مستوى الجودة. وقد لُخص هذا الأثر في معادلة الانحدار التالية:

$$Y = 2.128 + 0.537X$$

وهو ما يعني أن أي زيادة في الاهتمام بالرقمنة ستؤدي بالضرورة إلى تحسين ملموس في جودة الخدمات المقدمة.

4/ اختبار الفرضية الرابعة: تم قبول صحة الفرضية الرابعة التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تقدير جودة الخدمات تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، الرتبة). حيث جاءت كافة قيم الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05. ويعزى ذلك إلى وحدة البيئة التنظيمية والاعتماد على أنظمة رقمية موحدة تفرض معايير أداء موضوعية يدرکها جميع الموظفين بمختلف فئاتهم في ولاية توقرت.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا من خلال الفصل التطبيقي إلى إسقاط الجانب النظري على أرض الواقع حيث تناولنا فيه أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية وذلك من خلال التنقل إلى بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت — خلال 2026، وحيث تعرفنا على تقديم عام لبريد الجزائر ثم الوحدة الولائية توقرت، إذ قمنا في هذه الدراسة على الاستبيان حيث تم إعداده وتصميمه وتحكيمه وكذلك قمنا بتوزيعه على عينة الدراسة والتي تتمثل في موظفي وعمال المؤسسة، وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور أو أثر إلى تلعبه الرقمنة لتحسين جودة الخدمات الدراسة SPSS العمومية، وتم تحليل الاستبيانات لعملية المعالجة الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان لمعرفة باستخدام برنامج التحليل الإحصائي مدى صدق وثبات أدوات الدراسة.

وبناء على نتائج التحليل التي توصلنا إليها فإن أهمية الرقمنة في تحسين جودة الخدمات العمومية في مؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولائية توقرت —، وجميع المؤسسات ذات طابع الخدمات عامة، فهنا نقف على جهود التي تبذلها الجزائر في إرساء منظمة رقمنة تسمح بتحسين الخدمات المقدمة، حيث وفرت بتحديد علاقة المواطنين بمؤسسة بريد الجزائر بتحويلها لعلاقة افتراضية ما يؤدي إلى تحسين سرعة الاستجابة ويزيد مستوى لفعالية، وذلك خلال تأدية الخدمة وهو ما توافق مع نتائج الفرضيات المدروسة.

خاتمة

أصبحت الرقمنة في الوقت الحالي من أهم وأبرز التوجهات الحديثة التي فرضتها التطورات المتسارعة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وحيث صارت ضرورة حتمية تسعى إليها مختلف المؤسسات، لاسيما العمومية منها إلى تبنيها وذلك من أجل تحسين أدائها وتطوير خدماتها واستجابة لمتطلبات المواطنين المتزايدة، ولم تعد الآن جودة الخدمات العمومية مرتبطة فقط بتوفير الخدمة، بل أصبحت تقاس بمدى سرعتها ودقتها، ورضا المواطنين ومستفيدين منها، ومن هذا المنطلق يمكن القول أن الرقمنة تعد ضرورة حتمية ملزمة على كافة المؤسسات العمومية وأدت إلى تطور الخدمات العمومية وتحسين مستمر في جودة الخدمات، كما خففت الرقمنة ضغوطات الموظفين وقللا من الصعوبات التي كانت تواجه المؤسسات العمومية وأصبحت تواكب متطلبات العصر الحالي، كما تمكن الرقمنة من التخلي عن كل ما هو تقليدي واتجاه إلى كل ما هو رقمي مما يودي إلى تطوير كافة الخدمات العمومية وجعلها تتمتع بجودة وكفاءة وفعالية عالية، في المؤسسات العمومية.

أما في الجانب التطبيقي ومن خلال شروع الدولة في تطبيق الرقمنة في المؤسسات الخدمية العمومية لمشاريع الرقمية، ومن بينها مؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت — وحيث قمنا بدراستنا الميدانية فيها ومن خلالها تعرفنا على مختلف الخدمات التي رقمنتها ومدى وجود أثر لتطبيق الرقمنة في تحسين جودة الخدمات. ونرى في الأخير أن مشروع الجزائر للرقمنة في بريد الجزائر بدأ مظاهر نجاحه تظهر بالنظر إلى ما تقدمه من خدمات سواء على مستوى مكاتب البريدية أو شبكة الانترنت وهذا ما عاد بالإيجاب على مؤسسة بريد الجزائر والمواطنين، وهذا من خلال عصبة الخدمات العمومية بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أولاً: نتائج الدراسة

ومن أجل التعرف على أثر الرقمنة على جودة الخدمات العمومية على مستوى بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت — قمنا بإجراء دراسة الميدانية شملت موظفي المؤسسة، وحيث توصلنا إلى النتائج التالية:

1/ النتائج النظرية:

- أصبحت الرقمنة عاملاً أساسياً في تحسين صورة المؤسسة ورفع مستوى رضا المواطنين عن الخدمات المقدمة.
- ساهمت الرقمنة في تسريع معالجة الملفات وتقليص فترة الانتظار، وتحسين دقة المعاملات.
- توجه نحو الرقمنة ساعد في مرونة تبادل المعلومات وسرعة في إنجاز الأعمال.
- العلاقة الارتباطية للرقمنة كمتغير مستقل وتحسين جودة الخدمات العمومية كمتغير تابع هي علاقة طردية قوية.

2/ النتائج التطبيقية:

- أظهرت نتائج الدراسة أن أغلبية أفراد العينة وافقوا على أن مستوى تطبيق الرقمنة في بريد الجزائر توقرت مرتفع، وهو ما يؤكد اعتماد المؤسسة على الأنظمة الرقمية في تقديم خدماتها.

- اثبتت الدراسة وجود أثر إيجابي واضح للرقمنة على جودة الخدمات المقدمة داخل مؤسسة بريد الجزائر —
- الوحدة الولائية توقرت — مما يؤكد أن التحول الرقمي كان اثر واضح في رفع كفاءة الخدمات العمومي وزيادة رضا المواطن.
- بينت النتائج ان معظم أفراد العينة يرون أن الرقمنة ساهمت في تقليص مدة الانتظار وسرعة إنجاز المهم في مؤسسة بريد الجزائر الوحدة توقرت.
- أوضحت النتائج وجود مستوى مرتفع من رضا المواطنين عن جودة الخدمات العمومية المقدمة، في مؤسسة بريد الجزائر توقرت خاصة فيما يتعلق بسرعة تقديم الخدمة، وسهولة الإجراءات.

ثانيا: اقتراحات

- من خلال النتائج المتواصل إليها يمكن تقديم الاقتراحات التالية:
- توفير تجهيزات حديثة ومتطورة تتماشى مع حجم النشاط والخدمات المقدمة داخل مؤسسة بريد الجزائر —
- وحدة الولائية توقرت —
- تخصص جزء من ميزانية المؤسسة لتطوير برامج الرقمنة.
- التكلفة وقيام بالحملات التحسيسية من أجل توعية المواطنين باستخدام الرقمنة.
- الاستمرار في تطوير جودة الخدمات المقدمة وتحسينها وضمان تقديمها بمستويات عالية.
- تبني سياسات للعمل عن بُعد لتعزيز المرونة وتقليل الضغوط اليومية.
- ادراج برنامج صيانة دورية للأجهزة لتقليل الأعطال المفاجئة.

ثالثا: آفاق الدراسة

- وفي ختام هذه الدراسة وعلى ضوء النتائج والتحليل التي توصلنا إليهم، نقترح بعض المواضيع التي يمكن معالجتها مستقبلاً لاستكمال الدراسة ونذكر منها:
- أثر البرمجيات ونظم الاتصال على واقع تطبيق الرقمنة؛
- أثر التدريب على تحسين الجودة الخدمة العمومية؛
- دور الرقمنة في تحسين جودة التعليم العالي؛
- دور الرقمنة في الحد من البيروقراطية والفساد الإداري؛
- مدى تأثير أنظمة حماية البيانات على ثقة المواطن في الخدمات الرقمية؛

قائمة المراجع

المراجع العربية:

الكتب:

1. منير الحمزة، المكتبات الرقمية والنشر الإلكتروني للوثائق 'قسنطينة، دار الالمعية للنشر والتوزيع، 2011.
2. زاهر عبد الرحيم، عاطف، تسويق الخدمات، طبعة 1، عمان، دار النشر والتوزيع، 2011.
3. ثابت عبد الرحمان ادريس، كفاءة جودة الخدمات اللوجيستية — مفاهيم اساسية وطرق القياس والتقييم —، الدار الجامعية الاسكندرية، مصر، 2006.
4. قاسم نايف علوان المحيوي، ادارة الجودة في الخدمات (المفاهيم عمليات تطبيقات عمان، دار الشروق لنشر والتوزيع، 2006).

المجلات:

1. ياسين حفصي بونيعو، أهمية استخدام الرقمنة والنهوض بقطاع تعليم العالي مع الاشارة الى بعض النماذج الرائدة، مجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 04، العدد الخاص جوان 2021.
2. صليحة حدوش، دور رقمنة الادارة المحلية في اضعاء الشفافية وتعزيزها في الجزائر، مجلة صوت القانون، مجلد 07، العدد 03.
3. قبائلي حورية، قبائلي ذهبية، رقمنة القطاع الصحي لتعزيز جودة الخدمات الصحية في ظل جائحة كورونا درا سة حالة الجزائر، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 7، ال عدد2،
4. عبد القادر ساغي، دور الرقمنة في تحسين جودة التكوين الدكتورالي بالمجال الرياضي من وجهة نظر الطلبة، مجلة المحترف لعلوم الرياضة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 03، 2024.
5. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، الرهانات والتحديات تطبيق خدمتي في قطاع المو ارد المائية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والانسانية، العدد الخاص الملتقى الافتراضي الدول.
6. راهم لخديري، أثر الرقمنة على اداء الموارد البشرية دراسة حالة على مستوى بلدية سوق هراس، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 16، العدد 01.
7. ايمان بغداددي، تكنولوجيا الرقمية في المكتبات الجزائرية، مجلة اوراق البحثي، عدد 01، 2022،
8. حنان ابو دبة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة في وزارة الفلسطينية، الحالة الدراسية، مجلة الادارة، العدد 57.

9. الطاهر بن عمار، بالصافي نور الدين، محمد البشير بوغرارة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الاجراء الوكالة الولائية، مجلة دراسات في الاقتصاد والادارة الاعمال، المجلد 8، العدد 2، 2025.
10. حميدوش علي، بوزيدة حميد، اقتصاديات الاعمال القائمة على الرقمنة (المتطلبات والعوائد) تجارب دولية — دروس وعبرة —، المجلة العلمية المستقبل الاقتصادي، المجلد 18، العدد 1، 2020.
11. مليكة بوخاري، سمير يحاوي، متطلبات تطبيق الرقمنة ودورها في تحسين اداء الادارة المحلية دراسة حالة الشباك الإلكتروني لبلدية البويرة، مجلة دراسات الاقتصادية، المجلد 16، العدد 3، 2022.
12. اميرة جدواني، بديعة لاري، رقمنة الادارة العمومية في الجزائر افاق وتحديات الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، مجلة 17 العدد 02، 2025.
13. فؤاد يوسف عبد الرحمان، تأثير الرقمنة التجدة في تعزيز الاداء الوظيفي دراسة حالة استطاعة في كلية ادارة والاقتصاد، مجلة الجامعة العرقية، العدد 55، المجلد 1.
14. عائشة بنت احمد الحسيني، شذا بنت عبد المحسن الخيال، اثر تطبيق انظمة الادارة الالكترونية على اداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات، جامعة الملك عبد العزيز بجدة، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الازهر، العدد العاشر، يناير 2013 .
15. حمد بوشنافة، فاطمة بوداوي، تطبيق الادارة الالكترونية لعصرنة التسيير العمومي تجربة قطاع العدالة بالجزائر على مستوى بلدية بشار، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية مخبر الصناعات التقليدية لجامعة الجزائر 3، المجلد 07، العدد 01، 2018.
16. عثمان محمد عبد المالك، عزاوي عبد الباسط، اثر التمكين الإداري في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية لخزينة العمومية لولاية تامنغست، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، المجلد 7، ال عدد 1، 2023.
17. ضريفي نادية، جودة الخدمة العمومية، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 4.
18. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، الاردن، 2005.
19. عامر هني، نور الدين دخان، الحكومة الالكترونية والخدمة العمومية في الجزائر بين التحديات والرهانات، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، مجلد 7 العدد 14، 2018.
20. زينبات اسماء، زيوش محمد، دور التحول الرقمي في تعزيز التفاعل بين الحكومة والمواطنين وتحسين جودة الخدمات العمومية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، المجلد 15 العدد 01، 2025.

21. هدى او غيدي، اتجاهات العملاء نحو جودة الخدمة دراسة ميدانية بالمؤسسة المينائية، مذكرة ماجستير في تنمية العلاقات العامة للمؤسسة، كلية الآداب والعلوم الانسانية، والاجتماعية، جامعة مختار عنابة، 2008/2009.
22. صادق احمد عبد الله السبي، قياس الجودة الخدمات المصرفية الاسلامية من منظور العملاء، دراسة تطبيقية على بعض المصارف الاسلامية، مجلة العلوم الاقتصادية والادارة، مجلد 23، العدد 27، 2017.
23. عبد الباري عاطف، تقييم جودة الخدمات بمراعاة الاهمية النسبية لأبعاد القياس في المؤسسات التعليم العالي، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، المجلد 20، العدد 21، 2018 ص.25.
24. صفاء محمد الهادي الجزائر، علي محمد، بشرى عبد الله شتت، قياس وتقييم جودة الخدمات الصحية دراسة تطبيقية في مستشفى الفيحاء البصرة، مجلة دراسات ادارية، المجلد 4 العدد، 2011.
25. عماد عبد الجبار على غناوي، قياس جودة الخدمات وفاق نموذج، المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 11.
26. صالح بوعبدالله، نماذج وطرق قياس جودة الخدمة دراسة تطبيقية على خدمات مؤسسة بريد الجزائر، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة سطيف 1، الجزائر 2014.
27. راجحي بوعبد الله، دور الادارة الكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية، مجلة شعاع لدراسات الاقتصادية، المجلد 4، العدد 1، 2020.
28. حسين كليبي، دور نظام الادارة الالكترونية في تفعيل الخدمات العمومية في الجزائر، المجلة الاجتهاد القضائي، المجلد 13، العدد 1، 2021.
29. سلمي نصيرة، حمري نجوة، همويط ليلي، التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات بمؤسسات الخدمات الجامعية من وجهة نظر طلبة جامعة لمسيل، مجلة البحوث الاقتصادية والادارية، المجلد 8، العدد 2، 2024.

المذكرات:

1. دباح بشينة، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية ببلدية بوسعادة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم الاجتماعية، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف مسيلة، 2024.
2. عتيقة لحواطي، استرجاع المعلومات العلمية والتقنية في ظل البيئة الرقمية ودوره في دعم الاتصال العلمي بين الباحثين، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في علم المكتبات والتوثيق، قسنطينة، 2014.

3. نبيل عكنوش، المكتبة الرقمية بالجامعة الجزائرية تصميمها وانشائها مكتبة الامير عبد القادر نموذجاً، اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، في علم المكتبات العلوم الانسانية والاجتماعية، قسم علم المكتبات تخصص علم المكتبات، جامعة متشوري قسنطينة الجزائر، 2010.
4. حمادو صيرينة، بوكرة ليلة، اتجاهات الاساتذة الجامعيين نحو الرقمنة قطاع التعلم العالي والبحث العلمي في جامعة مولود معمري بتيزي وزو، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة مولود معري — تيزي وزو، 2023/2024.
5. رايح الوافي، محاولة ارساء الادارة الالكترونية في الجماعات المحلية دراسة حالة دائرة سيدي عيسى، مذكرة لنيل شهادة الماجستير تخصص ادارة اعمال، جامعة اكلي محند اولحاج، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير 2014/ 2015.
6. كلثوم طويل، ايمان زغدودي، اثر الرقمنة على الاداء الوظيفي في البلديات الجزائرية دراسة ميدانية ببلدية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص ادارة اعمال، جامعة 8 ماي 1945، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير سنة 2024/ 2025.
7. ميلودة حمادو، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بلدية انقوسة ولاية ورقلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في حقوق والعلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2020/2022.
8. عشور عبد الكريم، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الامريكية والجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم السياسية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة متشوري قسنطينة، 2009/2010.
9. عجيلة عبد الله، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمات العمومية دراسة ميدانية لزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال موبليس بولاية غرداية، اطروحة لاستكمال شهادة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2023/ 2024.
10. قرعشي لخضر، قرعشي محمد، أثر جودة الخدمة العمومية على رضا المستفيد دراسة حالة بلدية ميلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم تجارية، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، 2017/2018.

11. دخاخنة فتيحة، قدور يسرى، أثر الالتزام التنظيمي في تحسين جودة الخدمة العمومية دراسة ميدانية مديرية البيئة لولاية قالمة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2021، 2020

12. دربال ياسمين، اليات تحسين جودة الخدمة العمومية في الجزائر دراسة حالة اليتين، مذكرة لنيل شهادة الماس تر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحيى — جيج ل —، 2019، 2020

13. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، اطروحة دكتوراه، جامعة قسنطينة 03، 2024

الملتقيات:

لطفي بن شيخ، متطلبات تطبيق الرقمنة وتحدياتها في الادارة الضريبية، الملتقى الوطني حول تحديث الرقمنة الادارة الضريبية في الجزائر في مواجهة الغش والتهرب الضريبي المركز الجامعي بوصوف ميلة، 2023.

الصادق ضريفي، تحديات التحول الى الحكومة الالكترونية في الجزائر، الملتقى الدولي المرسوم بالنظام القانوني للمرفق العام الإلكتروني، جامعة محمد بوضياف المسيلة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، 26/27 نوفمبر 2018.

حمزة بن خليفة، دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات العمومية في الجزائر (وزارة الداخلية والجماعات المحلية نموذجاً)، انخاات الملتقى الوطني حول جودة الخدمات في ظل التحول الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية، الجزء الثاني دكتوراه في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي نور البشير البيض.

المراجع الأجنبية:

1. Erie vogler, management strategique des services, edition douod, paris , 2, 004p10
2. Hugo Santos, Impacts of digitalization on the efficiency and quality of public services: A comprehensive analysis ,2024
3. Syamsiar ,The Role of Digitalization in Enhancing Public Service Effectiveness in Indonesia 2023
4. Tafik, The impact of e-service quality on public trust and public satisfaction in e-government public services 2023
5. Sitti Hairani Idrus ,Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization Initiatives

الملاحق

(ملحق 1): أسئلة المقابلة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح — ورقلة —

قسم: علوم تسيير، تخصص: تسيير عمومي



- 1/ ما هي مظاهر التحول الرقمي في بريد الجزائر — وحدة الولاية توقرت —؟
- 2/ ماهي الخدمات الرقمية مقدمة للمواطنين من طرف بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —؟
- 3/ كيف يتم تطبيق الرقمنة داخل بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت — ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات العمومية؟
- 4/ إلى أي مدى ساهمت آليات الرقمنة المعتمدة في بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت — في الرفع من جودة الخدمات العمومية؟
- 5/ ماهي أهم الأنظمة أو الوسائل الرقمية داخل بريد الجزائر — وحدة الولاية توقرت —؟
- 6/ هل توجد صعوبات في استخدام الرقمنة؟
- 7/ هل توجد إجراءات أمنية خاصة بالأنظمة الرقمية؟
- 8/ كيف يتم التعامل من الأعطال التقنية عند حدوثها؟
- 9/ ما هي أهم البرامج المستخدمة داخل بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —؟
- 10/ هل هناك سياسات تكوينية وتدريبية لموظفي مؤسسة بريد الجزائر — وحدة الولاية توقرت — حول التحول الرقمي والبرمجيات الحديثة؟
- 11/ ما هو الدافع للتحول من الإدارة التقليدية إلى رقمنة الإدارية؟

(ملحق 2): قائمة الأساتذة المحكمين

الأستاذ	الرتبة	التخصص
عراة الحاج	أستاذ محاضرة	إدارة أعمال
يوسف أسماء	أستاذ محاضرة	إدارة أعمال
بن شيخ سارة	أستاذة محاضرة	إدارة أعمال
حليمي نبيل	أستاذ محاضرة	موارد بشرية

117

4/ المنصب الوظيفي:

☐ عون مكلف بالزبائن ☐ رئيس فرقة ☐ رئيس مصلحة ☐ مدير مؤسسة ☐ وظيفة أخرى

5/ الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐ 11-20 سنوات ☐ أكثر من 20 سنة

ثانيا: رقمنة مصالح بريد الجزائر

البعد	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأجهزة و المعدات	يسعى بريد الجزائر إلى توفير العدد الأرم من أجهزة الحواسيب وملازمته (طابعات، ماسحات ضوئية).					
	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تكاسل.					
	يتم تجديد عتاد الحاسوب بصفة مستمرة .					
البرمجيات	يعمل بريد الجزائر على تحديث برمجيات باستمرار من أجل مواكبة تطور.					
	يوفر بريد الجزائر برامج وتطبيقات جيدة و متميزة.					
	تسهيل البرمجيات المستخدمة أداء الخدمات وتمتاز البرمجيات بالمرونة في الاستجابة لمتطلبات المؤسسة.					
نظم الاتصالات	يتوفر بريد الجزائر على شبكة انترنت ذات تدفق عالي تسهل عملية الاتصال والسرعة في إنجاز المهام.					
	يتوفر بريد الجزائر على موقع الكتروني يحتوي على البيانات والمعلومات حول خدماته.					
	تملك الوحدة شبكات اتصالات خارجية للتوصل مع مختلف الإدارات وتملك الوحدة شبكات اتصالات داخلية للتوصل مع الموظفين .					
	تحقق شبكة الاتصال المعتمدة من قبل بريد الجزائر الأمان في نقل وتوزيع المعلومات في إنجاز المهام.					
	يعمل بريد الجزائر على جذب أصحاب الخبرات					

					والمهارات في مجال الرقمي.	الأفراد
					تتناسب معارف ومهارات الموظفين في مجال الرقمي مع طبيعة الأعمال الموكلة لهم .	
					يجوز بريد الجزائر على موارد بشرية مؤهلة لصيانة أجهزة الحاسوب البرمجيات المستعملة .	

ثالثا: جودة الخدمات العمومية

البعد	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الملموسية	تعمل الرقمنة على رفع من القيمة النوعية الإجمالية لتقدم جميع الخدمات التي يطلبها الزبائن .					
	تسهل الرقمنة على تقليل الاعتماد على الوثائق الورقية وتحسين ظروف العمل.					
	يتم صيانة وتحديث المعدات والتجهيزات بشكل دوري لضمان الاستمرارية جودة الخدمة.					
الاعتمادية	الخدمات الإلكترونية ساهمت في تقليص زمن الحصول على الخدمة .					
	تعمل الإدارة بريد الجزائر على تقليل من الأخطاء في العمليات الإدارية لتحسين جودة الخدمات المقدمة لزبائن.					
	يتميز موظفو بريد الجزائر بالمهنية عند تقديم الخدمات لزبائن.					
الاستجابة	توفر الرقمنة وقت محدد للاستجابة السريعة لتقديم الخدمة البريدية.					
	تلتزم المؤسسة بحماية المعلومات والبيانات الشخصية المرتبطة بخدماتها الرقمية.					
	تولي الإدارة الاهتمام بالملاحظات والاقتراحات التي يبديها الزبائن من أجل إدخال تحسينات على الخدمات المقدمة.					
الأمان	تشهد الأنظمة الرقمية المعتمدة في بريد الجزائر مستوى عالٍ من الأمان لحماية بيانات المستخدمين.					

					يتم تحديث أنظمة الحماية بشكل دوري لمواجهة التهديدات الإلكترونية.	
					يتم توعية الموظفين بأهمية الأمن الرقمي والسرية وكيفية حماية البيانات.	
					يتم معالجة الشكاوي الزبائن بطريقة فعالة وموثوقة.	الموثوقية
					تعمل مؤسسة بريد الجزائر على تقليل الأخطاء في المعاملات والخدمات المقدمة.	
					تعتمد المؤسسة بريد الجزائر على أنظمة معلومات دقيقة تساهم في تقديم خدمات موثوقة للزبائن.	

(ملحق 4): خدمات بريد الجزائر الإلكتروني



حوالتك

الحوالات المالية في هاتفك

دون واسلم حوالتك بسهولة وأمان وفي أي وقت ومن أي مكان

تحميل تطبيق حوالتك الآن

Google Play App Store

مميزات تطبيق حوالتك

- تحويل الأموال بسهولة
- إرسال حوالتك عبر الهاتف
- تحويل الأموال عبر الهاتف
- تحويل الأموال عبر الهاتف
- تحويل الأموال عبر الهاتف
- تحويل الأموال عبر الهاتف
- تحويل الأموال عبر الهاتف
- تحويل الأموال عبر الهاتف

كيف تعمل حوالتك ؟

1. تحميل التطبيق
2. التسجيل
3. التحقق
4. التحويل
5. التحويل

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

أمانك ... أولويتنا

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

حمل تطبيق حوالتك الآن

السحب بالبطاقة الذهبية

يمكنكم السحب بالبطاقة الذهبية من جميع الموزعات الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

الموزعة الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

الموزعة الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

الموزعة الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

الموزعة الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

الموزعة الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

الموزعة الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

الموزعة الآتية لتتمتعوا بالراحة والسهولة في التعامل مع الخدمات المصرفية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد الجزائر الإلكترونية

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

خدمات بريد الجزائر

بريدي موب

بريدي موب

بريدي موب

بريدي موب

بريدي موب

بريدي موب

بريدي موب

بريدي موب

بريدي موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

خدمات بريد موب

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

كيف تبدأ مع بريدي موب ؟

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

مزايا تطبيق أمانتك

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

أمانتك ... رفيقتك اليومية

(ملحق 5): مخرجات برنامج SPSS

نتائج ألفا كرونباخ لمقياس الرقمنة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.830	13

نتائج ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات العمومية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.857	15

نتائج طبيعة التوزيع لمغيري الرقمنة وجودة الخدمات العمومية

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
الرقمنة	.156	40	.062	.927	40	.061
العمومية الخدمات جودة	.110	40	.200 [*]	.962	40	.198

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

نتائج الفروق في الرقمنة لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الرقمنة	40	4.0983	.45792	.07240

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الرصد	15.169	39	.000	1.09825	.9518	1.2447

نتائج الفروق في جودة الخدمات العمومية لعينة الدراسة

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
العمومية الخدمات جودة	40	4.3280	.36515	.05774

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
العمومية الخدمات جودة	23.002	39	.000	1.32800	1.2112	1.4448

نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد الرقمنة وجودة الخدمات العمومية

Corrélations

	الخدمات جودة العمومية
والمعدات الأجهزة	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N
البرمجيات	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N
الاتصالات نظم	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N
الأفراد	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N
الرصد	Corrélacion de Pearson Sig. (bilatérale) N

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

نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.673 ^a	.453	.439	.27350

a. Prédicteurs : (Constante), الرقعة

b. Variable dépendante : جودة الخدمات العمومية

نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2.357	1	2.357	31.515	.000 ^b
	Résidus	2.843	38	.075		
	Total	5.200	39			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات العمومية

b. Prédicteurs : (Constante), الرقعة

نتائج معاملات نموذج الانحدار

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2.128	.394		5.395	.000
	الرقعة	.537	.096	.673	5.614	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات العمومية

نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات العمومية حسب متغير الجنس

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
المؤينة الخدمات جودة	Hypothèse de variances égales	1.309	.260	-.727-	38	.472	-.09214-	.12676	-.34875-	.16446
	Hypothèse de variances inégales			-.751-	22.500	.461	-.09214-	.12272	-.34631-	.16202

نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات العمومية حسب متغير المستوى التعليمي

ANOVA

العمومية الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.741	2	.370	3.073	.058
Intragroupes	4.459	37	.121		
Total	5.200	39			

نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات العمومية حسب متغير السن

ANOVA

العمومية الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.834	3	.278	2.293	.095
Intragroupes	4.366	36	.121		
Total	5.200	39			

نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات العمومية حسب متغير الخبرة المهنية

ANOVA

العمومية الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.016	3	.005	.037	.990
Intragroupes	5.184	36	.144		
Total	5.200	39			

نتائج الفروق في مستوى جودة الخدمات العمومية حسب متغير الرتبة الوظيفية

ANOVA

العمومية الخدمات جودة

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	.259	3	.086	.628	.602
Intragroupes	4.941	36	.137		
Total	5.200	39			

الفهرس

I.....	الإهداء
III	شكر وعرفان
IV	ملخص:
VI	قائمة المحتويات
IX.....	قائمة الجداول:
XI.....	قائمة الأشكال:
XII.....	قائمة الملاحق:
ب	توطئة:
9	تمهيد:
10	المبحث الاول: الأدبيات النظرية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية.
10	المطلب الأول: الإطار النظري للرقمنة
10	الفرع الأول: مفهوم ونشأة الرقمنة
13	الفرع الثاني: أهمية وأهداف الرقمنة
14	الفرع الثالث: خصائص ومتطلبات الرقمنة
16	الفرع الرابع: أبعاد ومراحل تجسيد الرقمنة
20	الفرع الخامس: إيجابيات وسلبيات الرقمنة
21	المطلب الثاني: إطار التصوري لجودة الخدمات العمومية
21	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات العمومية
23	الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات العمومية

24	فرع الثالث: معايير وأبعاد جودة الخدمات العمومية.....
28	الفرع الرابع: نماذج جودة الخدمات العمومية ومحدداتها.....
32	الفرع الخامس: أساليب تحسين جودة الخدمات العمومية.....
33	المطلب الثالث: العلاقة بين الرقمنة وجودة الخدمات العمومية.....
34	الفرع الأول: أولوية تطبيق الرقمنة لتحسين الخدمات العمومية.....
34	الفرع الثاني: دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمات العمومية.....
37	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية للرقمنة وجودة الخدمات العمومية.....
37	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.....
37	الفرع الأول: دراسة (أوبنجي نصيرة، مهدية بيمين، 2020).....
	الفرع الثاني: دراسة (سعيد الله رشيد، قاشي خالد، 2020)..... خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
39	الفرع الثالث: دراسة (فوزية صادقي، 2021/2022).....
38	الفرع الرابع: دراسة (الشكير أيوب، درويش نور الهدى، مسراتي خولة، 2022).....
38	الفرع الخامس: دراسة (احنان أبو دية، 2022).....
39	الفرع السادس: دراسة (دعاء عادل إبراهيم السيد، 2023).....
40	الفرع السابع: دراسة (عامر أيمن، شويرفات عبد القادر، 2024).....
40	الفرع الثامن: دراسة (سالم نصيرة، حمري نجود، حمريط ليلي، 2024).....
	الفرع التاسع: دراسة (عبد القادر ساغي، 2024)..... 41 خطأ! الإشارة المرجعية غير معروفة.
41	الفرع العاشر: دراسة (الطاهر بن عمارة، بالصافي نور الدين، محمد البشير بوغراة، 2025).....
42	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.....

42.....	الفرع الأول: دراسة: Hugo Santos وآخرون
42.....	الفرع الثاني: دراسة: Syamsiar:
43.....	الفرع الثالث: دراسة: (توفيق الرحمن) وآخرون
44.....	الفرع الرابع: دراسة: Sitti Hairani Idrus وآخرون
44.....	الفرع الخامس: دراسة: Jonathan Jacob Paul Latupeirissa وآخرون
46.....	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
49.....	خلاصة الفصل:
51.....	تمهيد:
52.....	المبحث الأول: تقديم مؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —
52.....	المطلب الأول: تشخيص عام حول بريد الجزائر
52.....	الفرع الأول: تعريف مؤسسة بريد الجزائر
52.....	الفرع الثاني: نشأة مؤسسة بريد الجزائر —
53.....	المطلب الثاني: تقديم بمؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت —
53.....	الفرع الأول: تعريف بمؤسسة بريد الجزائر — الوحدة الولائية توقرت
54.....	الفرع الثاني: مظاهر التحول الرقمي في مصالح مديرية الوحدة الولائية توقرت
65.....	المبحث الثاني: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
65.....	المطلب الأول: الطريقة المستعملة في الدراسة
65.....	الفرع الأول: منهج الدراسة:
65.....	الفرع الثاني: مجتمع وعينة الدراسة:

66	الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة:
72	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة:
72	الفرع الأول: أداة الدراسة:
74	الفرع الثاني: صدق وثبات الاستبيان
75	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة:
76	المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
76	المطلب الأول: التحقق من اعتدالية التوزيع:
76	المطلب الثاني: نتائج الدراسة الميدانية
90	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
100	الفرع الثالث: خصائص عينة الدراسة:
100	الفرع الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية
101	الفرع الخامس: نتائج اختبار الفرضيات
102	خلاصة الفصل:
103	خاتمة:
108	المراجع العربية:
113	الملاحق:
126	الفهرس