

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت

ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم
التسيير

شعبة: العلوم التجارية

تخصص: تسويق خدمات



كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم
التسيير

قسم: العلوم التجارية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

زهرة مبارك .

سيف منصوري

تحت عنوان:

رقمنة قطاع الخدمات في الجزائر ودوره في تحسين

رضا عملاء المؤسسة العمومية

دراسة حالة: مؤسسة اتصالات الجزائر - تيارت -

رئيسا

أستاذ مساعد قسم أ

خاشعي محمد

مشرفا ومقررا

أستاذ محاضر قسم ب

دحمانى رضا

مناقشا

أستاذة محاضرة قسم ب

ربوح سلوى

السنة الجامعية: 2024/2023

شكر وتقدير

قال تعالى: ﴿ وَمَنْ يَشْكُرْ فَإِنَّمَا يَشْكُرُ لِنَفْسِهِ وَمَنْ كَفَرَ فَإِنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴾ (12)
سورة لقمان

نشكر المولى عز وجل ونحمده حمد، يليق بجلالته وعظيم سلطانه، وعلى نعمته الجليلة- أن تبارك وتعالى وأعدنا بالصحة والقوة لإتمام هذا العمل، ونحمده تبارك وتعالى على توفيقه وإعانتته لنا منحنا الرشد والثبات.
يطيب لنا بكثير من الإحترام وتقدير بشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف دحماني رضا الذي بفضل الله وبفضله وجهده المتواصل أفادنا كثيرا بنصائحه وإرشاداته وتوجيهاته تم إنجاز هذا العمل، فجزاه الله خير جزاء.
كما نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى الأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة.
وفي الأخير نتوجه بالخالص الشكر وأمنيات إلى كل من ساهم معنا في إتمام هذا العمل من قريب أو بعيد راجين المولى أن يجعل هذا في ميزان حسناتهم، وشكر للجميع.

...



إهداء

﴿وأخزُ دعواهم أن الحمدُ لله رب العالمين﴾

الحمد الذي يسرّ البدايات وأتمّ النهايات وبلغنا الغايات؛

تم بفضل الله وكرمه تخرجي؛

لم تكن الرحلة قصيرة ولا سهلة لكنني فعلتها في عمري هذا بفضلٍ من

الله؛

أهدي هذا النجاح لمن روض جواد كبريائي وعلمني مغازلة الكلمات

وامتطاء الروح كجواد وحشي إلى أبي رحمه الله؛

إلى من تخرجُ فجرا مودعة إياي، ويحفظني الله بفضل دعواتها، إلى

من تنتظرنني مساءً عند عتبة حوشنا إلى أمي؛

إلى أخواتي شفاهن الله: سميرة، فاطيمة أشواق، نعيمة، خولة وأخي

الوحيد زين العابدين؛

إلى أساتذتي: ربوح سلوى، يوسف عزالدين، بخوش محمد، خاشعي

محمد، زقير نصيرة، حجاج مصطفى والاستاذ بوحركات بوعلام.

وإلى أعز أصدقائي خثير، الدكتور يزيد إسماعيل، و أمين فاسي وكل

من أمن بإمكانياتي وقدرني .. والله يجزي الحُسنَ بالإحسان؛

واللهم لا تجعله آخر عهدي مع العلم.

زهرة مبارك



إهداء

الحمد لله وكفى .. والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى

إلى التي أرجو رضاها .. أمي

إلى من لن يقدر القول على شكرهم ولن يقدر الفعل على سداد دينهم ولن أجد بعد

دفي بيتهم دفئاً

ولا يسعني إلا أن أقول

جزاكم الله خيراً عجمي محمد وبولروح رمانه وعجمي فاطمة

إلى من كان سندي أخواتي..

إلى من غذى بالدعم مثابرتي طوال الرحلة منال

إلى رفقاء الإقامة الجامعية خاصة رفقاء الغرفة:

عبد الرحمان طيبوني، براهيم شبيل، نافي عبد الرحمان

إلى من شاركني هذا العمل وفقك الله وسدد خطاك

كما أشكر أساتذتي طيلة مسيرتي الدراسية في الكلية أخص بالذكر أساتذة السنة

الثانية ماستر قسم العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات

للسنة الدراسية 2023-2024

إلى الأصدقاء والأحباب كل باسمه ومقامه

إلى من كانت تأنس النفس إن رأتهم .. زملاء أصبحوا إخوة أباهي برفقتهم السنين

.. ولعلنا من بعد بُعدٍ نلتقي

منصوري سيف

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة تأثير رقمنة الخدمات على رضا الزبون في مؤسسة اتصالات الجزائر - تيارت -، وقد توصلت نتائج البحث بعد تحليل الفرضيات المطروحة للدراسة لمعالجة إشكالية البحث إلى أن المؤسسة موضوع الدراسة تعتبر أن رقمنة خدماتها أحد الحلول الواعدة لتحسين وتعزيز رضا الزبون. من خلال تطوير وسائل الدفع الإلكتروني وكذا توفير وسائل الدفع العصرية المتنوعة، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين رقمنة الخدمات ورضا الزبون. ويرجع ذلك إلى أن الرقمنة تُساهم في تحسين تجربته من خلال تقليل أعباء التنقل، تسهيل نقل المعلومات، وتوفير الجهد والوقت. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات لتعزيز هذه النتائج من خلال الدعوة إلى ضرورة تعزيز كفاءة الموارد البشرية، وتوفير بنية تحتية رقمية شاملة، إلى جانب تفعيل نظام أمني رقمي.

الكلمات المفتاحية: رقمنة الخدمات العمومية، رضا الزبون، اتصالات الجزائر.

Abstract

This study strives to uncover the impact that the public service sector digitalization can have on customer satisfaction in the Algeria Télécom company -Tiaret branch-. After analyzing the hypotheses presented as a solution for the problem, results have indicated that the aforementioned company considers the digitalization of its services an extremely promising solution that can help enhance and strengthen customer satisfaction, which can be achieved by developing online payment solutions as well as providing existing state-of-the-art solutions.

Furthermore, the study results have highlighted the existence of a positive relationship between the digitalization of services and customer satisfaction, this can be due to the fact that digitalization contributes to the enhancement of the customer experience by minimizing mobility charges, easing information transfer, and saving time and effort. In addition to that, this study has helped in establishing some recommendations to further enhance the obtained results by highlighting the importance of boosting human resource capabilities, providing a complete digital infrastructure, as well as the enablement of digital security systems.

Keywords: digitalization of public services, customer satisfaction, Algérie Télécom

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
	شكر وعرقان
	الإهداء
	الملخص
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي والنظري للرقمنة وقطاع الخدمات	
06	تمهيد
07	المبحث الأول: الأسس النظرية للرقمنة
07	المطلب الاول: تعريف الرقمنة (الخصائص الأهداف)
11	المطلب الثاني: مبادئ ومتطلبات الرقمنة
14	المطلب الثالث: عناصر واشكال الرقمنة
16	المبحث الثاني: ماهية الخدمات العمومية
16	المطلب الاول: مفهوم الخدمة العمومية
17	المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العمومية
20	المطلب الثالث: معايير واهمية الخدمة العمومية
22	المبحث الثالث: الرقمنة كآلية في قطاع الخدمات لتعزيز رضا المواطن..
22	المطلب الاول: ماهية رضا الزبون
24	المطلب الثاني: أهمية رضا الزبون
25	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في رضا الزبون

30	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الجانب التطبيقي	
32	تمهيد
33	المبحث الأول: الدراسات السابقة
33	المطلب الأول: دراسات جزائرية
36	المطلب الثاني: دراسات أجنبية
40	المبحث الثاني: واقع الرقمنة في الجزائر
40	المطلب الأول: الرقمنة في قطاع العدالة
45	المطلب الثاني: رقمنة قطاع التربية
47	المطلب الثالث: رقمنة قطاع التعليم العالي
53	المبحث الثالث: الدراسة الميدانية
53	المطلب الأول: نشأة وماهية مؤسسة اتصالات الجزائر
54	المطلب الثاني: مهام وخدمات اتصالات الجزائر
59	المطلب الثالث: منهجية الدراسة وإجراءات عملية البحث
69	خلاصة الفصل
70	خاتمة
73	قائمة المصادر والمراجع
81	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
51-50	جدول يتضمن اهم المنصات الرقمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي حسب المخطط التوجيهي للرقمنة	01-02
53	زبائن اتصالات الجزائر بالأرقام	02-02
61-60	توزيع مجتمع الدراسة وفق المتغيرات الشخصية	03-02
62	درجات الأوزان النسبية لكل اجابة	04-02
62	معامل ألفا كرومباخ لدراسة ثبات الإستبيان ومحاوره	05-02
63	مقياس ليكارت الخماسي	06-02
64	الأهمية النسبية لفقرات الرقمنة كآلية لتحسين خدمات إتصالات الجزائر	07-02
65	لأهمية النسبية لفقرات أولوية رقمنة اتصالات الجزائر	08-02
66-65	الأهمية النسبية لفقرات تقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمة المقدمة	09-02
66	نتائج اختبار بيرسون للفرضية الأولى	10-02
67	نتائج اختبار بيرسون للفرضية الثانية	11-02
67	نتائج تحليل التباين للانحدار	12-02
68	يبين نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار المتعدد	13-02

قائمة الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
17	خدمة عامة غير منظورة أو غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني	01-01
17	خدمة عامة منظورة أو مرئية لمستقبل الخدمة أي المواطن	02-01
40	بوابة موقع وزارة العدل	01-02
43	صفحة التسجيل أو الدخول للمنصة	02-02
43	واجهة الاشعار بالتسجيل	03-02
44	نتائج استطلاع الرأي العام حول الخدمات الالكترونية	04-02
45	صفحة التسجيل بموقع وزارة التربية	05-02
46	الواجهة بعد الدخول أو التسجيل بالموقع	06-02
47	خدمات موقع وزارة التربية	07-02
48	واجهة موقع بروغرس (Progres)	08-02
49	الصفحة الأول لموقع ASJP	09-02
49	واجهة موقع E-learning	10-02
52	واجهة تطبيق "mybus"	11-02
59	واجهة التسجيل والصفحة الرئيسية لتطبيق EKOTEB	12-02

مقدمة

شهدت الجزائر في السنوات الأخيرة تقدماً ملحوظاً في مجال الخدمات الإلكترونية، مع إطلاق العديد من المنصات التي تقدم خدمات متنوعة للمواطنين. إذ طبقت الجزائر الرقمنة في القطاعات المهمة في الدولة، مثل وزارة الداخلية والجماعات المحلية ووزارة البريد والمواصلات، ووزارة العدل، الضمان الإجتماعي، قطاع السكن والتعليم العالي والتجارة وغيرها من القطاعات. وقد عرفت هذه المؤسسات بمختلف مجالاتها عدة إصلاحات في مجال منظومتها الإتصالية مكنتها من التخلص شيئاً ما من بيروقراطية التسيير الكلاسيكي مما انعكس إيجاباً على علاقة جمهورها الداخلي بجمهورها الخارجي . لذلك نراها اليوم تتبنى جملةً من الإصلاحات الإدارية قصد تحسين مستوى خدماتها إذ توفر رقمنة قطاع الخدمات في الجزائر للمواطنين العديد من المزايا الهامة، حيث أصبح بإمكان المواطن القيام بهذه العمليات بشكل إلكتروني، من خلال تتبع ومراقبة جميع العمليات بشكل دقيق بفضل النظم الإلكترونية وقواعد البيانات المستخدمة.

وقد بدأت بوادر رضا المواطن الجزائري تظهر جلية بانتهاء أزمة " كورونا" التي فرضت على العالم والدول "الأمية رقمياً" أن تولي اهتماماً كبيراً وجاداً بتكنولوجيات "الأنتمة" أو الرقمنة في عصرٍ تتسارع فيه وتيرة التطور التكنولوجي وتبرز فيه حاجة رقمنة الإدارات في الجزائر التي تواجه تحديات عدة في هذا المسار، منها البنية التحتية التكنولوجية غير الكافية، وكذا التدريب ورفع كفاءة العنصر البشري اللذان يعتبران من العوامل الحاسمة لنجاح عملية التحول الرقمي.

ضمن هذا السياق حاولنا الإلمام بجوانب موضوع بحثنا من خلال إطار منهجي للدراسة تمثل في عناصر المقدمة، ثم فصلين أحدهما نظري والأخر تطبيقي تم عرضهما بشكل مختصر بتضمين المؤشرات الهامة التي تخدم بحثنا نظرياً وتطبيقياً. الفصل الأول نظري حول متغير الرقمنة والخدمة العمومية ماهيتهما وألياتهما، والفصل الثاني تطبيقي تطرقنا فيه إلى الدراسات السابقة وبعض تجارب الرقمنة في أهم القطاعات الخدمية بالجزائر وأساليب الدراسة الميدانية ودراسة تجربة إدارة اتصالات الجزائر مع الرقمنة ومناقشة فرضيات الدراسة ونتائجها.

اشكالية البحث:

تتمثل إشكالية البحث في السؤال التالي:

- إلى أي مدى تؤثر رقمنة الخدمات في اتصالات الجزائر على رضا الزبون؟
- للإجابة على التساؤل الرئيسي ارتأينا تقسيمه إلى الأسئلة الفرعية التالية:
- ما المقصود برقمنة قطاع الخدمات وما هو تأثيرها على رضا الزبون؟
- هل تستهدف مؤسسة اتصالات الجزائر الرقمنة كأهم أولياتها؟

الفرضيات:

من أجل الإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة نصوغ الفرضيات التالية:

- قد تؤثر الرقمنة إيجابا على رضا زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر.
- يمكن أن تنصدر الرقمنة أولويات قطاع اتصالات الجزائر.

أسباب اختيار الموضوع:

لا ينبع اهتمام الباحث بموضوع دون غيره من فراغ، بل يُبنى على دوافع ذاتية واعتبارات موضوعية مرتبطة بشخصه واهتماماته وميولاته، واختيارنا للموضوع كان لدوافع يمكن تلخيصها في الآتي:

أولا: دوافع ذاتية:

الشغف بالتكنولوجيا والتطور الرقمي؛

الرغبة في المساهمة في تطوير الجزائر.

ثانيا: الاعتبارات الموضوعية:

- أهمية الرقمنة في الجزائر؛
- تحدي الجزائر في مجال الرقمنة وتكنولوجيا المعلومات؛
- يعتبر موضوع الرقمنة فرصة للبحث والدراسة.

أهداف الدراسة:

- توضيح مدى تأثير الرقمنة على تحسين أداء قطاع الخدمات العمومية وبالتالي على رضا المواطنين، والتعرف على تجربة أحد أهم القطاعات في مجال الرقمنة.
- إزالة الغموض على هذا الموضوع ودراسته من زاوية رضا الزبون.
- إبراز أهمية الرقمنة وأولويتها من خلال دراسة ميدانية بمديرية اتصالات الجزائر - تيارت.
- معرفة رأي المواطن حول رقمنة هذا القطاع وهل أثر عليه إيجابا أم سلبا.
- الوصول إلى نتائج واقتراحات تفيد مديرية اتصالات الجزائر - تيارت.

أهمية الموضوع:

تتجلى أهمية الدراسة العلمية في تحليل وفهم تأثير الرقمنة في التحول إلى الإدارة الإلكترونية، من خلال:

فهم تأثير الرقمنة على التحول إلى الإدارة الإلكترونية: حيث تساهم الدراسة في تحليل كيفية تحويل الرقمنة للإدارة الجزائرية إلى إدارة إلكترونية فاعلة تُقدم خدمات أفضل للمواطنين.

نموذج قطاع اتصالات الجزائر: تركز الدراسة على مديرية اتصالات الجزائر وكالة - تيارت - كنموذج ذو أهمية كبيرة في مجال رقمنة الإدارة وتُحلل دوره في تحسين رضا المواطن على الخدمات

المقدمة إلكترونيًا، مع التركيز على الإجراءات التي تقوم بها الجزائر وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية على مستوى الخدمات المقدمة.

بالإضافة إلى ذلك، تبرز وتُقدّم هذه الدراسة مساهمة علمية وعملية هامة في هذا المجال، ويمكن الاستفادة من نتائجها وتوصياتها لتحسين واقع رقمنة إدارة مديرية اتصالات الجزائر - تيارت - والتقدم نحو إدارة إلكترونية فاعلة تُلبّي احتياجات المواطنين وتُعزز رضاهم.

حدود الدراسة

المجال الزمني والمكاني:

- **المجال المكاني:** بمديرية اتصالات الجزائر لولاية - تيارت - .

- **المجال الزمني:** تمت هذه الدراسة لتحليل واقع الرقمنة في قطاع الخدمات بمديرية اتصالات الجزائر .

- تيارت - اتصالات الجزائر، وقد استعنا بأداة الدراسة الاستبيان مدة عشرون يوما بين 21 أبريل إلى غاية 10 ماي.

عينة الدراسة ومجتمع البحث: تعددت العينات التي استخدمناها في بحثنا، وتتنوع إلى عينات تابعة للأسلوب العشوائي وتتمثل في مجموعة من المواطنين اللذين يطلبون خدمات رقمية من مديرية اتصالات الجزائر. 247 مفردة.

صعوبات الدراسة

- **صعوبات تتعلق بالموضوع:**

حدثة الرقمنة في الجزائر:

- قلة الدراسات والبحوث حول موضوع رقمنة قطاع الاتصالات في الجزائر .

- صعوبة الحصول على معلومات دقيقة ومحدثة حول هذا الموضوع.

- تغير سريع في السياسات والبرامج المتعلقة بالرقمنة في الجزائر .

- واجهنا صعوبات كبيرة في استرجاع الاستبيانات الورقية التي وزعناها على زبائن المؤسسة في قاعات الانتظار. فالكثير منهم أخذ الاستبيان ولم يعيده، مما أدى إلى نقص في عدد البيانات التي تم جمعها.

منهج الدراسة:

- يعتبر المنهج ضروريا في البحث العلمي، يستعين به الباحث بهدف الوصول إلى نتائج دقيقة، وبغية الإجابة على إشكالية الدراسة اخترنا المنهج الوصفي للاستعانة به في الفصل الأول من أجل التعريف بواقع الخدمات والتعرض بالتفصيل إلى المفاهيم الخاصة بالرقمنة، والمنهج التحليلي في الجزء الثاني من الدراسة بالإضافة إلى المنهج الإحصائي لتحليل المعطيات والنتائج المتوصل إليها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

من أجل الإلمام بكل جوانب الموضوع قمنا بتقسيم بحثنا هذا إلى فصلين، حيث خصصنا الأول للإطار المفاهيمي للرقمنة والذي جُزء بدوره إلى ثلاثة مباحث أين خصص المبحث الأول لمعالجة طبيعة الرقمنة والثاني إلى ماهية الخدمات العمومية والمبحث الأخير تعرض بالذكر إلى الرقمنة كآلية في قطاع الخدمات لتعزيز رضا المواطن، أما الفصل الثاني والذي كان تطبيقيا فقد خُصص لدراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - تيارت - الذي جُزء بدوره إلى ثلاثة أجزاء، الأول تناول دراسات سابقة عالجت موضوع بحثنا محليا وأجيبيا والثاني خصصناه للتعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر ومهامها والثالث لدراسة النتائج وتحليلها.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للرقمنة وقطاع الخدمات

تمهيد:

تعتبر الرقمنة من أكثر الموضوعات شيوعاً في ميدان الخدمات، كونها تشغل حيزاً من اهتمام المفكرين ولتأثيرها المباشر على مستوى الخدمات العمومية بمختلف أقسامها، فكلما اتسعت الرقمنة وشملت كل مجالات الخدمة العمومية كلما انعكس ذلك بالإيجاب على مستواها ونوعيتها، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا الفصل، أين سندرس ثلاثة مباحث، الأول سنعالج فيه طبيعة الرقمنة، حيث سيتم الإحاطة بالخصائص والأهداف الخاصة بالرقمنة، وكذا متطلباتها وعناصرها بعدها سنتطرق في المبحث الثاني إلى الخدمات العمومية، ثم المبحث الثالث الذي سنعرض من خلاله الرقمنة في قطاع الخدمات لتعزيز رضا الزبون.

المبحث الأول: الأسس النظرية للرقمنة

لم يعد استخدام التقنية الرقمية نوعاً من الرفاهية أو إضافة تتميز بها بعض الإدارات العالمية، بل أصبح من الضروريات الأساسية التي تعتمد عليها كافة القطاعات الخدمائية، فأصبحت لغة العصر ومن الوسائل الأساسية نظراً للتطور المتسارع.

المطلب الأول: تعريف الرقمنة (الخصائص والأهداف)

شاعت في الأدبيات العربية المعاصرة مصطلحات "رقمنة الإدارة والإدارة الإلكترونية" "الترقيم"، وغيرها من المصطلحات التي تُحيلُ إلى تعدد المفاهيم المتعلقة بمصطلح الرقمنة "Digitization" وذلك وفقاً للمجال الذي تستخدم فيه، ولذلك نجد مفهوم الرقمنة يختلف حسب وجهات نظر متعددة في تعريفه أو في بيان معناه الاصطلاحي بين المتخصصين في مجال الرقمنة، ويمكن تتبع تعريف الرقمنة من خلال عدد من التعريفات المختلفة كما يلي:

1- تعريف الرقمنة:

1-1- الرقمنة لغة: تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربي على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط، ويقول ابن منظور¹ الرقم والترقيم تعجيم الكتاب ورقم الكتاب يُرقمه رقماً أعجمه ويّينه وكتاب مرقوم أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط و قوله عز وجل "﴿كِتَابٌ مَرْقُومٌ﴾"² كتاب مكتوب والمُرَقَم القلم والرقم الكتابة والختم... ورقم الثوب يُرقمه ورقمه خطّطه.

1-2- اصطلاحاً: يعرف (سعيد يقطين 2008)³ الترقيم التناظري النمط Numérisation بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق (أي الورقي) إلى النمط الرقمي وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشغراً إلى أرقام لأن هذا التحويل هو الذي يسمح للوثيقة أياً كان نوعها بأن تصير قابلة للاستقبال والاستعمال بواسطة الأجهزة المعلوماتية".

وهنا يتضح أن ترقيم النص هو عملية تحويل النص المكتوب المطبوع أو المخطوط من صيغته الورقية إلى صيغته الرقمية ليصبح قابلاً للمعاينة على شاشة الحاسوب.⁴

1 - ابن منصور، محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي، معجم لسان العرب، طبعة بولاق (1299 هـ - 1308 هـ).

2 - سورة المطففين، الآية (83)، القرآن الكريم.

3 - سعيد يقطين، الكتابة الرقمية: إشكاليات المصطلح وتحديات الإبداع، دار الفرابي، 2008، ص 83.

4 - بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخامس، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2021، ص 69-70.

وحسب قاموس علم المكتبات:¹ الرقمنة هي العملية التي بمقتضاها يتم تحويل البيانات إلى شكل رقمي لمعالجتها بواسطة الحاسب، وعادة ما يستخدم مصطلح الرقمنة في نظم المعلومات للإشارة إلى تحويل النص المطبوع أو الصور إلى إشارات ثنائية يمكن عرضها على الحاسب باستخدام أحد أجهزة المسح الضوئي.² كما عرفت المكتبة الوطنية الكندية على أنها عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط) إلى شكل رقمي.

كما عرفها (بول دي. ك. اوسز، 2012) بأنها الثورة الرقمية التي حولت الثقافة والمجتمع البشري من نظام معلومات تناظري (أو تقليدي) إلى رقمي. بدأت باختراع الكمبيوتر في الأربعينيات وتسارعت في العقود الأخيرة مع تطور الإنترنت والهواتف المحمولة والتقنيات الرقمية الأخرى.

وعرفها (سامح زينهم عبد الجواد، 2013)³ في كتابه المكتبات والأرشيفات الرقمية، بأنها "تحويل المواد من الشكل الذي يمكن قراءته بواسطة الإنسان إلى الشكل الذي يمكن أن يُقرأ فقط بواسطة الحاسب الآلي، ويمكن استخدام المساحات المسطحة والكاميرات الرقمية والعديد من الأجهزة الأخرى لترقيم المواد التناظرية المختلفة، " وقد عبر المؤلف عن الرقمنة في كتابه باستخدامه لمصطلح الترقيم.

أما (ديفيد فاريل، ومارتن إتش مور، 2013)⁴ فقد عرفا الرقمنة على أنها استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحويل العمليات والخدمات الحكومية. التي تشمل مجموعة واسعة من الأنشطة، مثل تحويل السجلات الورقية إلى شكل رقمي، وتقديم الخدمات الحكومية عبر الإنترنت، واستخدام البيانات لتحسين صنع القرار.

وفي علم المكتبات يقصد بالرقمنة مصادر المعلومات المرقمنة أو قائمة منشورة في شكل رقمي⁵، أو هي الأشكال والأنواع المختلفة من مصادر المعلومات بما في ذلك الدوريات والأعمال الرجعية والأحاديث (الكتب) والمواد السمعية والبصرية والصور⁶...

1 - قاموس علم المكتبات والمعلومات، من تأليف ريتشارد بانكس وآخرون (2010) .

2 - أحمد فرج أحمد، دراسات في تحليل وتصميم مصادر المعلومات الرقمية، مطبوعات الملك فهد الوطنية، الرياض، 2009 ص25.

3 - سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية ؛ التخطيط والبناء والإدارة ، دار المؤلف، بنها، مصر، 2013، ص23..

4 - ديفيد فاريل، مارتن إتش، مور "The Digital Government Revolution: Redefining Public Service in the Age of Technology"، Brookings Institution Press، 2013، ص 13

5- ماحي أمين، المكتبة الرقمية ودورها في تطوير البحث العلمي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، المجلد 57، العدد الخامس، جامعة الجزائر 1، 2020، ص 178.

6 - نجلاء عبد الفتاح طه عشرى، المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي على المجتمع، دار الوفاء لندنيا الطباعة والنشر، الطبعة الأولى الإسكندرية، مصر، 2014 ص 88.

ويمكن القول من خلال المفاهيم السابقة أن الرقمنة هي عملية تحويل المواد المطبوعة أو المخزنة والمواد ذات الشكل التناظري والتي من نماذجها الأشرطة الصوتية، وأشرطة الفيديو المرئية، عن طريق المسح الضوئي إلى مواد ذات شكل رقمي، وهو الشكل الذي يستطيع الحاسب التعامل معه وذلك بتنظيمها إلى وحدات منفصلة من البيانات وتخزينها على وسائط تخزين داخلية كالأقراص الصلبة، أو خارجية كالأقراص المليزرة، وأقراص الفيديو الرقمية وأتاحها عبر الأنترنت.¹

2- خصائص الرقمنة

تتميز الرقمنة بخصائص عدة جعلتها محل اهتمام معظم التشريعات في الفترة الأخيرة ويمكن تحديد

خصائصها كالآتي:

- **تقليل الوقت:** حيث تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة، والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة².
 - **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استعمال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
 - **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية التكنولوجيا الرقمية، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.³
 - **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.⁴
 - **قابلية التحرك والحركية:**⁵ أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدمات الإنترنت أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة، مثل الحاسب الآلي النقال، الهاتف المحمول... الخ، وبتطبيقات مثبتة على هذه الأجهزة التي تعطي جودة عالية في التفاعلات المختلفة؛
- تتمتع التكنولوجيا الرقمية بخاصية القدرة على تحسين الفاعلية التشغيلية، من خلال الإستثمار الأمثل لأرقى التقنيات المتاحة بالنسبة للمؤسسة والعقول الرقمية المدربة والخبيرة إلا أن التكنولوجيا الرقمية بحكم طبيعتها المتجددة لا تؤمن فقط بتحسين الفاعلية التشغيلية، وإنما تسعى جاهدة لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة، من خلال تحقيق أعلى مستويات الفاعلية التشغيلية وضمانها مقارنة

¹ - Digitization: A New Era for Libraries The International Council on Archives Digitization

² - Jeffrey young and others ,**Digitization: A New Era for Libraries**، p 15-20, 2010

³ . ليندا ج. لاركن، **Digital Libraries: Principles and Practice**، ALA Editions، 2010، ص 121-124

⁴ - ليندا ج. لاركن، **مرجع سابق**، ص 122.

⁵ - ومان محمد توفيق، **تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية**، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص 97.

بالمنافسين، وهذا لا يتحقق بسهولة في النظام السابق "غير الرقمي" خصوصا عندما لا تكون المنافسة شديدة.

3- أهداف الرقمنة:

تهدف الرقمنة إلى تحسين خدمات المكتبات من خلال توفير الوصول إلى المعلومات بشكل أسهل وأسرع وأكثر ملاءمة للمستخدمين. كما تهدف إلى خفض تكاليف تشغيل المكتبات من خلال أتمتة العمليات وتقليل الحاجة إلى المساحة والموظفين. بالإضافة إلى ذلك، تهدف الرقمنة إلى زيادة استخدام المكتبات من قبل المستخدمين من خلال جعلها أكثر جاذبية وسهولة في الاستخدام.

- حفظ المعلومات الرقمية:

يمكن حفظ المعلومات الرقمية على المدى الطويل من خلال نسخها احتياطيا على مجموعة متنوعة من الوسائط.¹

- سرعة الاسترجاع وسهولة الاستخدام:

تتميز النظم الرقمية² بسرعة كبيرة في الاسترجاع حيث أنه عندما تحول المواد المكتبية والوثائقية إلى الشكل الرقمي يمكن للمرء استرجاعها في ثوان بدلا من عدة دقائق إضافة إلى أهداف أخرى تتمثل في توصيل المعلومات للمستخدم دون التدخل البشري.

- تدعيم مستوى الأداء:

مثل إمكانية نقل المعلومات بالتفصيل والإنسيابية بين الإدارات المختلفة، وإحالة دقة البيانات مما يقصد زيادة مستوى الثقة في صحة البيانات التبادلية وضالة الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي.

- اختصار الاجراءات الإدارية:

مع توفر المعلومات بنسختها الرقمية، تنقص الأعمال الورقية كما تختفي الحاجة لاستخراج نسخ من المستندات الورقية لأنها متيسرة إلكترونيا.

- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية:

تتطلب الرقمنة عددًا من المهارات والكفاءات الجديدة³ إلكترونياً، وتوجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.

¹ - جيفري يونغ، وآخرون، مرجع سابق، ص 30.

² - سهيلة، مهري. المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة الواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير :علم المكتبات والمعلومات، قسم المكتبات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة. 2005 / 2006. ص83.

³ - لويز كورني، ومارك ستوارت، مرجع سابق، ص 60.

المطلب الثاني: مبادئ ومتطلبات الرقمنة

من المهم أن تضع الإدارات خطة شاملة للرقمنة تتضمن توفير المتطلبات اللازمة والتغلب على التحديات بتطبيق الرقمنة بشكل فعال يمكن للإدارات تحسين أدائها بشكل كبير وتحقيق أهدافها الاستراتيجية.

1- مبادئ الرقمنة:

1-1- البنية التحتية التكنولوجية والتقنية : يتعين توفير البنية التحتية التكنولوجية اللازمة لدعم عملية الرقمنة، بما في ذلك الشبكات اللاسلكية والسلكية وأنظمة التخزين السحابي والحوسبة السحابية.

كما تتطلب درجة خدمة ملائمة لأفراد المؤسسات وعملائها ومورديها من خلال فرق مهنية معنية بإدارة

المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية¹.

1-2- الموارد البشرية: تعتبر الطاقات البشرية المؤهلة من أهم أسس وعوامل نجاح المشاريع، حيث أنها تتطلب توفر إطارات بشرية مؤهلة وكافية من حيث العدد، تقوم بمختلف العمليات، ويختلف عدد هذه العمليات من مشروع رقمنة إلى آخر حسب رصيد المراد رقمته وحسب الإمكانيات المادية المتوفرة على مستوى المشروع ومشاريع الرقمنة لا تتطلب عددا كبيرا من الموظفين بقدر ما تتطلب كفاءاتهم وقدراتهم العلمية والمهنية، حيث أن هذه المشاريع بحاجة إلى متخصصون في المكتبات والإعلام الآلي والشبكات بالدرجة الأولى.

1-3- الموارد المالية: تتطلب عملية الرقمنة الدعم المالي القوي الذي يساعد على تنفيذ المشروع وتشغيله، حيث ينبغي توفير ميزانية كافية لاقتناء التجهيزات والوسائل الضرورية وصيانة العطب والمشكلات المحتملة، ولتسديد تكاليف التعامل في حالة التعاقد مع متعامل خارجي².

1-4- حجم العملية: وهي تتحدد في ضوء حجم مجموعات مصادر المعلومات الخاضعة لعملية الرقمنة، والفترة الزمنية المخصصة لانتهاء من الأعمال، وبالتالي من الواجب تحديد حجم العمل اليومي المراد القيام به، وذلك في ضوء العدد الكلي لمصادر المعلومات، ومع ضرورة الأخذ بعين الاعتبار طبيعة النصوص التي يتم معالجتها³.

2- متطلبات الرقمنة:

لضمان نجاح مشروع الرقمنة، يتعين توفير مجموعة شاملة من النصوص القانونية والتشريعات التي تُسهّل تنفيذه وتُضفي عليه المشروعية والمصدقية اللازمة، بالإضافة إلى تحديد كفاءات ووسائل تداول الوثائق المرقمة واستخدامها من قبل مختلف الهيئات والمؤسسات، على غرار الوثائق التقليدية التي تحمل الحقوق

¹ - طلق عوض الله السواط، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43 جامعة الملك عبد العزيز، السعودية 2022، ص 653.

² - سهيلة مهري، مرجع سابق، ص 121.

³ - أحمد فرج أحمد، مرجع سابق، ص 30.

الخاصة بالأفراد والمؤسسات والمواطنين وغيرهم. يتطلب الأمر إطاراً قانونياً دقيقاً ينظم عملية الرقمنة ويضمن تسييرها بفعالية وفق نظام متكامل يحمي حقوق جميع الأطراف المعنية.¹

2-1- المتطلبات المالية (إعداد الميزانية): تتطلب مشروعات الرقمنة رصد مبالغ مالية تستخدم لشراء العتاد اللازم لها، فصيانه عتادها فقط يتطلب ميزانية معتبرة تضاف الى تدريب الموظفين وحتى تتمكن المؤسسات من إرساء مشاريعها الرقمية تقوم بتحضير مشاريع لدراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع والتي تتضمن تقريراً مفصلاً عن تكاليف المشروع، وما سيوفره من أموال نظير القيام بالرقمنة.² وعليه، ينبغي على أي قسم يتطلب رقمته أن يقوم بتحديد المصاريف التي على أساسها سيتم صياغة طلب ميزانية تخصص له. كما ينبغي أن تحدد إدارة المكتبة مصدر التمويل لهذا المشروع الذي يحتمل حالتين وهما:³

- إما أن يكون التمويل من السلطة العليا: فيقدم طلب ميزانية إضافية على هامش الميزانية السنوية ويدعم الطلب بملف مفصل يحمل التراخيص المتحصل عليها؛

- وإما أن يكون التمويل من جهات خاصة أو خارجية: كأن يتكفل رجال أعمال بإنشاء المشروع على نفقتهم الخاصة أو للحصول على امتيازات معينة كتخفيف الضريبة للمساهمة في تسيير مرفق عام، أو أن تتدخل جمعيات أو هيئات خارجية لتمويل المشروع نظراً لدخوله ضمن برنامج عالمي معين كالبرامج التي توجهها منظمة اليونسكو نحو الدول النامية؛ ويتم عادة اللجوء إلى مثل هذا التمويل كبديل في حال ثبوت عجز السلطة العليا في القطاع عن توفير الميزانية الكافية لإنشاء أو الاستمرار في المشروع.

2-2- المتطلبات التنظيمية حياة التراخيص من الجهات المعنية يشير (الدكتور بن السبتي عبد المالك)⁴ إلى أنه من بين أهم المعوقات التي تواجه تطبيق مشاريع الرقمنة هو صعوبة إيجاد بيئة تشريعية وقانونية تتناسب والعمل الرقمي. وعليه، فبداية لابد من وضع قانون ينظم الاستخدام المشروع للمواد الرقمية وفيما يلي نوضح الإجراءات اللازمة لهذا:

- التراخيص

تطلب مشروع رقمنة الإدارات الحصول على تراخيص متنوعة تمكنها من ممارسة الأنشطة المتعلقة

بتنفيذ المشروع. وتنقسم هذه التراخيص إلى نوعين رئيسيين تراخيص إدارية وتراخيص استخدام:

أولاً: التراخيص الإدارية:

هي وثيقة رسمية تصدر من الجهة الإدارية المختصة بناءً على طلب من جهة أو شخص معين، وتُمنح

هذه التراخيص لممارسة أنشطة محددة؛

1- سابح فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة شماء للاقتصاد والتجارة العدد الرابع المركز الجامعي، غليزان، 2018 ص 70.

2- دخالني هناء، إدارة مشاريع الرقمنة في المكتبات الجامعية وتحديات الملكية الفكرية، مذكرة ماستر، ص 69.

3- دخالني هناء، مرجع سابق، ص 69.

4- بن السبتي عبد المالك، سعدي ابتسام، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة نموذجاً، مجلة Cybranians، العدد 30، سبتمبر 2016.

وتقوم الإدارة ممثلة في مديرها، بالتقدم بطلب الترخيص من الإدارة العليا، ممثلة في وزارة القطاع ويتضمن الطلب ملفاً يهدف إلى إقناع السلطة العليا بمنح الترخيص، ويحتوي هذا الملف على:

طلب ترخيص إنشاء مشروع رقمنة.

دراسة جدوى المشروع، تتضمن:

- الجدوى الاقتصادية: تكاليف المشروع ككل والفوائد المالية المتوقعة.

- الجدوى الاجتماعية: الفائدة المتوقعة من المشروع على الصعيد الاجتماعي.

- ملف فريق المشروع: يتضمن تعهدات والتزامات من الأعضاء المنفذين للمشروع.

ثانياً: تراخيص الاستخدام:¹

هي تراخيص تسمح للإدارة أو القسم الذي تود رقمته باستخدام برامج وأدوات محددة لرقمنة المواد وتُمنح

هذه التراخيص من قبل الجهات المالكة لهذه البرامج والأدوات؛

وتشمل تراخيص الاستخدام ما يلي:

- تراخيص استخدام برامج المسح الضوئي؛

- تراخيص استخدام برامج التعرف على الحرف الضوئي؛

- تراخيص استخدام برامج إدارة المحتوى الرقمي؛

وتُعد تراخيص الاستخدام ضرورية لضمان استخدام الإدارة للبرامج والأدوات بشكل قانوني.

وأخيراً، من المهم التأكيد على أن الحصول على جميع التراخيص اللازمة ضروري لضمان سير مشروع رقمنة الإدارات بشكل سلس وفعال.

بالإضافة إلى أن عملية الرقمنة لا تعتمد على جهود فردية، بل تتطلب تكاتف العديد من الأفراد المسؤولين داخل مؤسسات المعلومات، بالإضافة إلى موظفي مختلف الأقسام داخل تلك المؤسسات. ويكون النجاح في مشاريع الرقمنة مرتبطاً بمؤهلات وكفاءات الموظفين داخل المؤسسة المنفذة، حيث يمكن لهذه المهارات العالية أن تسهم في إتمام هذه المشاريع بجودة عالية.

غالباً ما تُفضل بعض المؤسسات عدم التركيز على الكوادر البشرية المتوفرة لديها، بل تُفضل تسليم مشاريع الرقمنة إلى خبراء متخصصين في هذا المجال لإنجازها من البداية حتى النهاية. يتم ذلك عن طريق عقد بين الطرفين يحدد كافة المواصفات والمعايير الفنية والتقنية للمشروع، بالإضافة إلى المدة الزمنية التي سيستغرقها إنجاز المشروع والتكلفة الإجمالية له كما تتطلب الرقمنة بنية تحية تضم شبكة حديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات السلكية واللاسلكية والبيانات. كما تضمن تأمين التواصل ونقل المعلومات ما بين الإدارات من جهة والمواطن ومختلف الإدارات من جهة أخرى.

¹ - كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر، الجامعة الافتراضية الدولية، الماجستير إدارة أعمال، 2008، ص 30.

المطلب الثالث: عناصر واشكال الرقمنة

الرقمنة أداة قوية يمكن أن تُستخدم لتحسين العديد من جوانب حياتنا، لكن من المهم أن نكون على دراية بعناصرها.

1- عناصر الرقمنة:

- الترميز الرقمي: ويعتبر القاعدة الثنائية في مجال الرياضيات حيث يعمل على مسك المعلومة بأشكالها المختلفة (النصوص الصورة الصوت) ووضعها على الخط ليتقبلها جهاز الكمبيوتر أثناء عملية معالجتها على شكل نماذج خاضعة لإرادة الشخص المستخدم ثم إخراجها على شكل معاني جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليم إرسال المعلومة رقمياً واخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً.

- أنظمة التراسل الرقمي: ونعني بها كل أنظمة التراسل (الليزر وصناعة الاليف البصرية والمضخات البصرية)¹ التي تساعد على استعمال أنظمة تراسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الانظمة من درجة عالية من الكفاءة، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تامين رفيع.

- شبكات الهاتف المحمول: وتعرف بشبكات الجيل الثالث والرابع الذي يشهده القرن الحادي والعشرين حيث يتم استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

- تقنيات البث الإعلامي: وهي المرحلة التي وصلت إليها التطورات في السنوات الأخيرة بدمج الشبكة العنكبوتية بشبكات الكوابل التلفزيونية وغيرها لتحقيق الإرسال الرقمي الذي يوفر خدمة التلفزة التفاعلية كنقل البرامج المتلفزة وتسجيلها رقمياً وخدمة الفيديو.²

2- اشكال الرقمنة:

- الصور الرقمية (Digital Images): تتمثل في شبكة من البكسلات (pixels) حيث يتم تمثيل كل بكسل بقيمة رقمية تحدد لونه وسطوعه

- الصوت الرقمي (Digital Audio): تم تمثيل الصوت باستخدام أشكال موجية رقمية، مثل WAV أو MP3، حيث يتم تخزين الصوت كقيم رقمية متتابعة بناءً على ترددات الصوت وشدته.

- الفيديو الرقمي (Digital Vidéo): يتم تمثيل الفيديو عن طريق مجموعة من الإطارات الرقمية التي تُعرض بسرعة متسارعة لإنشاء حركة.

- الرقمنة في شكل اتجاهي: (Digitization in a vector format) : وهنا يتم استعمال الحسابات الرياضية خاصة في مجال الرسوم بوجود الحاسب الآلي ، وبالتحويل من الشكل الورقي إلى الشكل الاتجاهي

¹ - بن دادي هشام، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2021/2020 ص13.

² - فريد النجار، إدارة العلوم والتكنولوجيا، دار الناشر للمعارف، الإسكندرية، مصر، 2014، ص122.

بهدف نشر وتبادل المعلومات المقروءة إلكترونياً، بشكل يحفظ المادة التي تم تبادلها وتأخذ الجوانب التالية: الدقة بالنسبة لتقنية PDF ، الحجم المضغوط و FPD والملفات PDF.¹

من خلال ما سبق من تعريفات ومفاهيم يبدو جلياً سعي الجزائر جاهدة لتحديث ممارساتها الإدارية ورقمتها، وذلك من خلال تبني التكنولوجيات الحديثة في الاتصالات وتطبيقها على الهياكل الإدارية. تهدف هذه الجهود إلى تقليص المسافات والزمن، وتطوير مستوى الخدمة العامة، ومعالجة البيروقراطية والفساد الإداري. ولكن، يتطلب اعتماد الرقمنة بشكل فعال موارد مالية ضخمة، فضلاً عن تأهيل الكوادر البشرية اللازمة. وتجلى ذلك من خلال منح الجماعات المحلية كافة الوسائل التي تمكنها من القيام بمهامها، خاصة وأنها مؤسسات أكثر تعقيداً وتداخلاً من حيث التنظيم، والتمويل، والتسيير، وتشكل مجالاً لتفاعل عدة قطاعات وأجهزة إدارية وهيئات منتخبة، وقد أدى ذلك، في بعض الأحيان، إلى نقص التنسيق والتجانس، على حساب مصلحة المواطن.

وتأتي مختلف التحولات التي عرفها التنظيم الإداري والنظام القانوني للجماعات المحلية في الجزائر مساندة للمتطلبات المتجددة لتلبية حاجات المواطنين وتحسين الخدمة العامة.

¹ - ومان محمد توفيق، مرجع سابق، ص 133.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات العمومية.

تحرص كل المؤسسات العمومية على تقديم خدمات تتسم بالجودة والفعالية من جهة ومن جهة أخرى تحسن الصورة الذهنية لها مما يجعلها تكسب رضا الجمهور وتلبي احتياجاته المتزايدة، من خلال الإستجابة السريعة لطلباته، وهذا ما جعل تحسين الخدمة العمومية ضمن الجوانب التي تسعى المؤسسات العمومية للاهتمام بها.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة العمومية.

يعتبر موضوع الخدمة العمومية من أهم المواضيع التي تستحوذ على اهتمام صناع القرار والسياسيون وإدراكهم بمسؤولية الدولة في توفير الخدمة للمواطنين، وقد تطور هذا المفهوم بتطور الدولة ووظائفها حيث أصبحت الدول تستمد مشروعيتها من فاعلية وجودة وسرعة توفيرها للخدمات المختلفة وتقديمها للمواطنين وقبل الحديث عن مفهوم الخدمة العمومية توجب علينا أن نعرفها وان نتطرق لخصائصها بهدف إزالة الغموض والتداخل بينهما من خلال التعاريف التي تناولت مفهوم الخدمة وذلك بسبب تعدد وجهات نظر الباحثين:¹

تطورت فكرة الخدمة العمومية مع بعض القانونيين الفرنسيين على غرار (ليون ديجي Léon Duguit ولويس غولون) الذين يحملون انشغالات ورؤى مختلفة، وقد ساهم كل واحد منهم في إثراء "مذهب الخدمة العمومية" إستنادا لتوجهاتهم المختلفة حيث يعتبر ديجي (Duguit) مؤسس هذه المدرسة، فالخدمة العمومية بالنسبة إليه، هي أساس وحدود السلطة الحكومية، فالدولة تمثل مهندسة التضامن الاجتماعي. كما يرى أن الخدمة العمومية هي مجموعة من النشاطات التي تبرر نشاط السلطات العمومية؛

كما يرى (Duguit) أن الخدمة العمومية هي "كل نشاط يتم أداءه وتنظيمه ومراقبته من طرف الحكومات" وأن عملية إنجاز هذا النشاط هو ضروري لتحقيق وتطوير التماسك الاجتماعي. وبهذه الخاصية، فإنه لا يمكن تنفيذه إلا عن طريق تدخل القوة الحكومية، فالعقيدة التي أسس لها المفهوم القانوني المقدم من طرف ديجوي (Duguit) بقي في فرنسا كعقيدة مرجعية، كما أن الخدمة العمومية تتماشى والمكانة المركزية للدولة. فهي تعود في النهاية فقط إلى السلطة الوطنية والمحلية، والتي تعزز إذا ما كان النشاط يتوافر على معيار الخدمة العامة، حيث تتولى هذه السلطة شروط الإنجاز ومراقبة التنفيذ.

أما لبيد عماد² فقد عرفها بأنها منتج ملموس حيث يتم من خلال أي شكل من أشكال لإشباع حاجة أو رغبة مشخصة لدى العميل أو المستفيد مجموعة الأنشطة التي تقدمها الدولة أو الجهة الرسمية في بلد ما لصالح العامة من الناس والمواطنين دون تمييز، وتقوم على أساس تحقيق المنفعة العامة لجميع المواطنين. وتتميز هذه الأنشطة بأن الحاجة التي تدفع بتقديمها متعلقة بعموم الشعب ولا تختص بفئة دون أخرى. وتحمل الدولة المسؤولية الكاملة عن أي تقصير في تقديم هذه الخدمات.

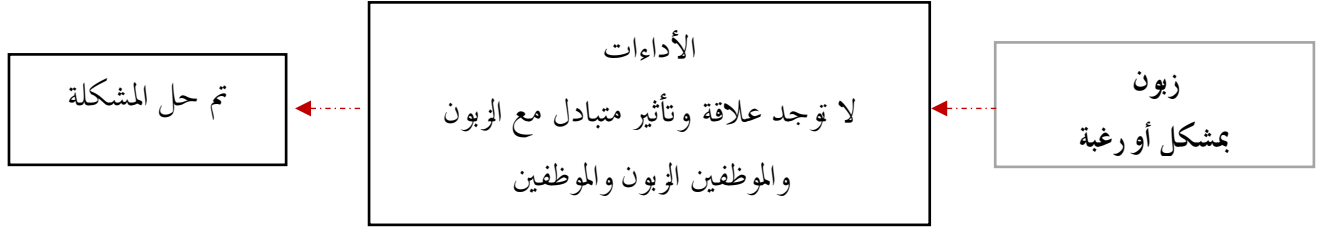
¹ - بوزقاو، نور الهدى، التسيير المالي للمؤسسات السمعية البصرية العمومية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2011، ص 30

² - لبيد عماد، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، 2021، ص 13.

وهي كذلك مجموعة الخدمات العامة الموجهة للأفراد للاستعمال الشخصي وعادة تتطلب هذه الخدمات اتصالاً مباشراً.¹

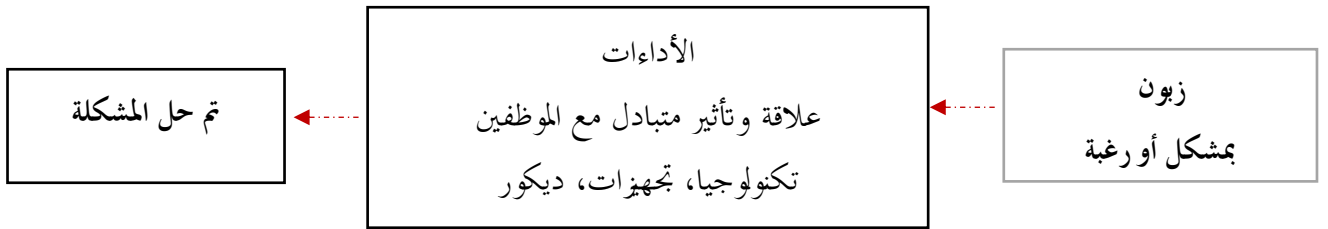
ورغم تعدد التعاريف في تحديد مفهوم الخدمة، فهي عبارة عن نشاط مدروس يهدف لتحقيق منفعة عامة موجهة للأفراد، تقدمها جهة رسمية ليستفيد منها الصالح العام، بهدف إشباع حاجة لدى مستخدميها، وهي مجموعة من المنافع ذات طبيعة غير ملموسة قد ترتبط بمنتج غير ملموس أو لا ترتبط به.²

الشكل رقم (01-01): خدمة عامة غير منظورة أو غير مرئية ويطلق عليها جوهر الخدمة الفني



المصدر: من إعداد الطلبة بالاستعانة بكتاب إدارة علاقات الزبائن ليوسف حجيم سلطان الطائي.

الشكل رقم (02-01): خدمة عامة منظورة أو مرئية لمستقبل الخدمة أي المواطن:



المصدر: من إعداد الطلبة بالاستعانة بكتاب إدارة علاقات الزبائن ليوسف حجيم سلطان الطائي.

المطلب الثاني: نظم وأنواع الخدمة العمومية

الخدمة العمومية هي محور دور الدولة، فهي نشاط يؤثر في الصالح العام بشرط تحديده من طرف المشرع، حيث تمثل جميع الخدمات التي من غير الممكن استغلالها إلا في إطار جماعي توفر بشكل إجباري وفق قاعدة المساواة التي ينص عليها القانون، إذ تتحمل الدولة توفيرها والقيام بها. وتعتبر أيضا تنظيم يكون فيه الجمهور واع بآثار الأنشطة التي يقوم بها على محيطه الاقتصادي والاجتماعي وأنه المستهدف من الأنشطة التي تقوم بها الإدارة من أجل تلبية رغباته.

¹ ربيعة بوخالفة، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم

التربوية، المجلد6، العدد الثاني، 2021، ص 546.

² فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص اعلام واتصال، قسم الاتصال

والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2020-2021، ص 56.

1- نظم الخدمة العمومية:

- نظام الخدمة العمومية يشير إلى الإطار القانوني والمؤسسي والتنظيمي الذي يحكم تقديم الخدمات العمومية من قبل الحكومة أو القطاع العام. يتكون نظام الخدمة العمومية عادة من عدة عناصر تشمل:
- **الأساس القانوني:** حيث تحدد التشريعات القوانين واللوائح التي تنظم تقديم الخدمات العمومية وتحدد حقوق وواجبات المواطنين والجهات المعنية بتقديم الخدمات.¹
 - **الأساس التنظيمي:** فكرة تحسين الخدمة العمومية في الجزائر ليست الانشغال الحديث للسلطات العمومية في البلاد، بل سبق تنظيمها والنص عملها من قبل، فجد إن المرسوم رقم 88/606 المؤرخ في 11/10/6988 والذي ينظم العلاقات بين الإدارة والمواطن كان سابقا إلى احتواء هذه الفكرة والعمل على تجسيدها في أرض الواقع، بحيث خصص لذلك من خلال نصوصه قسما كاملا جاء تحت عنوان "التحسين الدائم لنوعية الخدمة" وهو القسم الرابع من الفصل الثاني من المرسوم والذي ورد تحت عنوان "التزامات الإدارة" وبالتالي إعتبر تحسين الخدمة العمومية أحد التزامات الإدارة تنص المادة 66/6 من هذا المرسوم م على ما يلي: " يجب على الإدارة حرصا منها على تحسين نوعية خدماتها باستمرار وتحسين صورتها العامة باعتبارها تعبيراً عن السلطة العمومية إن تسيير على تبسيط إجراءاتها، وطرقها، ودوائر تنظيم عملها وعلى تخفيف ذلك."²
 - **التمويل والميزانية:** يتضمن نظام الخدمة العمومية الآليات المالية والميزانيات التي تضمن تمويل تقديم الخدمات العمومية، وتوجيه الاستثمارات اللازمة لتطوير وتحسين الخدمات.³
 - **المعايير والمعايير الجودة:** تضع المعايير والمعايير الجودة المعتمدة لتقديم الخدمات العمومية، وتضمن الجودة والفعالية في تقديم هذه الخدمات.
 - **الرقابة والمراقبة:** توفر آليات الرقابة والمراقبة لضمان تطبيق القوانين واللوائح المعتمدة، وضمان جودة وفعالية تقديم الخدمات.⁴
 - **المشاركة المجتمعية:** تشجع نظم الخدمة العمومية على المشاركة المجتمعية والشفافية، وتضمن تشجيع تفاعل المواطنين والجماعات المحلية في عملية صنع القرار وتقديم الخدمات.
 - **التكنولوجيا والابتكار:** تدمج نظم الخدمة العمومية التكنولوجيا والابتكار في عملياتها لتحسين كفاءة وفعالية تقديم الخدمات وتلبية احتياجات المواطنين بشكل أفضل.¹

¹ - مديحة بن ناجي، الأساس القانوني والتنظيمي للخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الصدى للدراسات القانونية والسياسية، العدد الأول، جامعة الجليلي، بونعامة خميس مليانة ديسمبر، 2018، ص. 113.

² المرسوم رقم 88-606 مؤرخ في 11/10/1988 ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن، الجريدة الرسمية المؤرخة في 11/10/1988، ص من 6160 إلى 6160.

³ - زوبير إلياس، شويحة محمد، الإطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، 2021/2020، جامعة زيان عاشور، المسيلة.

⁴ - عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص. 19 .

2- أنواع الخدمات العمومية:

الخدمات العمومية تشمل مجموعة واسعة من الخدمات²، التي تُقدم من قبل الحكومة أو القطاع العام، وتهدف إلى تلبية احتياجات المجتمع وتعزيز الرفاهية العامة. من بين الأنواع الرئيسية للخدمات العمومية يمكن ذكر البعض منها على سبيل المثال:

2-1- **خدمات ضرورية لأفراد المجتمع:** باختلاف توزيعهم على أرض الدولة الواحدة، وباختلاف فئات المجتمع وطبقاته، حيث هناك خدمات لا يمكن الإستغناء عنها مثل "النقل العمومي، المياه" وما يلاحظ على هذا النوع من الخدمات أنها لم تعد حكراً على الدولة وإنما صارت قابلة للتقدم من قبل الخواص، وتتم ادارتها على أسس تجارية، حيث تطبق عليها معايير الربح³؛

2-2- **خدمات ذات منفعة اجتماعية أو ثقافية:** يستفيد منها أفراد المجتمع فهي خدمات يستفيد منها بعض شرائح المجتمع إلا أن نفعها يعم المجتمع ككل، لذلك يتعين على السلطات تشجيعهم على الإقبال عليها ومن بين هذه الخدمات يتم ذكر خدمات المكتبات العمومية، المتاحف، المنتزهات العمومية... الخ.⁴

2-3- **خدمات رأسمالية مكلفة:** لا تقتصر منفعتها على الجيل الحالي وإنما تمتد إلى الأجيال القادمة مثل بناء المدارس، والمستشفيات والجامعات.

حسب هذا التقسيم فيمكن إدراج هذا النوع من الخدمات العمومية كالتالي:

- **خدمات عمومية مرتبطة بسيادة الدولة:** وهي خدمات مرتبطة أساسا بالدور التقليدي للدولة وذلك في مجال العدالة، الأمن، الدفاع الوطني، المالية العمومية.⁵

- **خدمات عمومية ذات الطابع الاقتصادي والتجاري:** ظهرت هذه الخدمة مع التطور الملحوظ لدور الدولة في الحياة الاقتصادية، وفي تحقيق رفاهية الأفراد في مجال احتياجاتهم الأساسية في ميدان النقل و الإتصالات.⁶

من خلال ما سبق يتبين أن أنواع الخدمات العمومية تعددت حسب المجال الذي تشتغل ضمنه والهدف الذي تسعى لتحقيقه، ومن الملاحظ أن الخدمات الرقمية تميزت بعدة خصائص جعلتها من الغايات التي تسعى الدول لبلوغها، وهو ما حاولنا من خلال ما سبق التطرق إليه لتبيين دور الرقمنة في تحسين رضا الزبون ، وضرورة إتاحتها للجميع، ذلك أن أغلب الإدارات ذات الطابع الخدمي اليوم بالجزائر باتت تسعى لرقمنة قواعدها وطرق تسييرها، حيث يتطلب ذلك تفعيل

¹ - مزياني حميد، عن واقع الازدواجية التشريعية والعمل التشريعي في النظام الدستوري الجزائري (دراسة مقارنة)، مذكرة

ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011، ص6.

² - jaques chevalier, le service public, Paris; presse universitaire de france,1971,p21.

³ - نعيمة فرحي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة المؤسسة العمومية ببلدية أولاد عيسى

أدرار، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر الأكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارة وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، مذكرة منشورة، جامعة قاصدي، ورقلة.2022.

⁴ - عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سابق، ص19 .

⁵ - فوزية صادقي مرجع سابق ص 68.

⁶ Serge, Guinchard. et Thierry, Debard. (2020). Lexique des termes juridiques 2020-2021 (28 ed). France : dalloz.

إطار رقمي موحد يمنح للفرد الحرية في الحصول على عدة خدمات في نفس الوقت وبأسرع مدة زمنية وفي أماكن متباعدة، خاصة وأن عصر الإتصالات الحالي يجعل الطلب على الخدمات يتزايد ويتنوع، مع حرص الجهات المنتجة للخدمات على جعلها ذات جودة عالية وكفاءة، تستجيب لتطلعات الفرد المتجددة.

المطلب الثالث: معايير وأهمية الخدمة العمومية

1- معايير الخدمة العمومية

معايير الخدمة العمومية تعتبر الأساس الذي يقوم عليه تقديم الخدمات العامة بشكل فعال ومنظم. تهدف هذه المعايير إلى ضمان توفير الخدمات بجودة عالية، وبشكل عادل ومتساو للمواطنين. فيما يلي بعض المعايير الرئيسية للخدمة العمومية:

1-1- الإستمرارية Continuity: تهدف الخدمات العمومية إلى تلبية حاجات ذات منفعة عامة، ومن أجل تحقيق هذا الهدف يشترط عدم انقطاعها، لهذا فإن ضمان الاستمرارية يعتبر مبدأ أساسياً لقيام الخدمة العمومية. ويعتبر مبدأ استمرارية الخدمة العمومية كامتداد للإستمرار الدولة، لذا فإنه يتعين عليها بذل كل الجهود لتجنب عدم الإنتظام الذي ينتج عنه إنقطاع الخدمة. كما أن مبدأ الإستمرارية هو مبدأ مفروض على مسيري الخدمة العمومية¹، فالحفاظ على أداء مستمر للخدمة يشير إلى أن الاستفادة من الخدمة، سوف يكون مرضياً للجميع. ومن بين حالة عدم الرضا مشكلة الإضراب في المؤسسات العامة، حيث نجد أن المشرع الجزائري أخضع حق الإضراب في الخدمة العمومية إلى مجموعة من الضوابط في مقدمتها ضمان الاستمرارية أو ما يعرف بضمان الحد الأدنى في الخدمة العمومية.

1-2- المساواة equality: وهي مبدأ أساسي في تقديم الخدمات العمومية، كما أنها من دعائم الديمقراطية الإدارية، وينص هذا المبدأ على أن يكون لجميع أفراد المجتمع الحق في الحصول على الخدمة العمومية، وهذا المبدأ يتضمن ضرورة توفير الخدمات العمومية من دون عوائق وإتاحتها لجميع المواطنين دون استثناء وبصورة عادلة.²

1-3- الديمومة Permanence: إنّ ما يميز الخدمة العمومية أنها لا تنتهي، كونها مرتبطة بحاجات متواصلة لعموم الناس، مما يتطلب من الدولة وضع الخطط التي تحفظ الخدمة العامة عن التوقف؛ بسبب عدم توفر التمويل، أو إضراب الموظفين، أو الأحوال الجوية القاسية.

¹ - بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي -دراسة حالة-، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 5112، ص4.

² - بضياف زهير، مرجع سابق، ص73.

1-4- المساءلة والشفافية: يجب أن تكون الجهات المسؤولة عن تقديم الخدمات العمومية مسؤولة أمام المواطنين والمجتمع بشكل عام. ينبغي عرض القرارات والعمليات المتعلقة بتقديم الخدمات بشكل شفاف، وتقديم تقارير دورية عن أداء الخدمات.

1-5- الجودة والكفاءة: يتعين على الخدمات العمومية أن تكون عالية الجودة ومقدمة بشكل كفاء وفعال. يتطلب ذلك استخدام أحدث التقنيات والممارسات الفعالة لضمان تحقيق أقصى قدر من النتائج الإيجابية.¹

1-6- التطور Development : لمواكبة أشكال التقدم ولا سيما التكنولوجية منها كتحديث وسائل النقل العام وطرق تسديد فواتير الكهرباء لدفع عجلة التنمية ترقية الخدمة العمومية أمام التحديات والمشاكل التي تواجه الخدمة العمومية، والتي تتلخص في العيوب التنظيمية، النظام البيروقراطي، التراجع التدريجي لفعالية القيم المعمول به منذ القدم على مستوى إدارة الخدمات العامة، والأزمات المالية التي تتعرض لها، انعدام المنافسة، وبذلك فالهدف من تطوير وتحسين دور الخدمة العمومية هو خلق التوازن بين حجم المنظمات أو مجموعات من المنظمات الخدمية ومحيطها لتحقيق هذا الهدف استعانة بآليات عدة.²

2- أهمية الخدمة العمومية

- وجود الإدارة العمومية حتمي في كل المجتمعات البشرية التي تملك إمكانيات مادية وفنية وطبيعية تساعد على تحقيق أهدافها وتنفيذ واجباتها.

- الإدارة العمومية تعتبر الركيزة الأساسية لأي دولة، حيث تمثل الجهاز التنفيذي القادر على الإشراف على شؤون الدولة بشكل فعال.

- أجهزة الإدارة العامة تخدم مصالح جميع المواطنين من خلال تقديم خدمات متنوعة. تشمل الأدوار المختلفة التي تقع على عاتقها كافة المجالات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية والثقافية والأمنية.

- الإدارة العمومية تقوم بالمهام الضخمة التي لا تستطيع أو لا ترغب المؤسسات الخاصة القيام بها، سواء بسبب عدم تحقيق الأرباح المرجوة أو بسبب ضخامة الاستثمارات المطلوبة لتنفيذها.³

من خلال ما سبق نستطيع أن نقول أن الخدمة العمومية هي محصلة نشاط عمومي هدفه تلبية حاجات الأفراد في إطار تحقيق المصلحة العامة وييسر هذا النشاط من طرف السلطات العمومية.⁴

¹ - فوزية صادقي، مرجع سابق، ص 65.

² - مديحة بن ناجي، مرجع سابق، ص 223.

³ - نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر، الطبعة الثانية، دار البازوري

العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 40.

⁴ - حسين عبد الحميد، أحمد رشوان، علاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المآتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997

المبحث الثالث: الرقمنة كآلية في قطاع الخدمات لتعزيز رضا المواطن

الرقمنة تمثل آلية حديثة وفعالة في قطاع الخدمات لتحسين تجربة المواطنين وزيادة رضاهم. من خلال توفير الخدمات الرقمية لهم مما يساهم في تحسين تجربتهم، حيث يمكن للرقمنة تقديم خدمات مبسطة ومتاحة على مدار الساعة، مما يسهل الوصول إليها ويقلل من التعقيدات الإدارية والبيروقراطية. علاوة على ذلك، يمكن للتكنولوجيا أن تمكن تخصيص الخدمات وفقاً لاحتياجات كل فرد بشكل فردي، مما يعزز تجربة المواطن ويزيد من رضاه.

المطلب الأول: ماهية رضا الزبون

يعدّ رضا الزبون من المفاهيم التسويقية التي حظيت باهتمام ملحوظ في العصر الحديث، فهو يمثل المحرك الأساسي للمؤسسة وأساس استمراريتها في ظل المنافسة، وقد شاعت مؤخراً عدة مفاهيم لرضا الزبون نظراً للنقاشات الواسعة حوله، وذلك لاختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين في هذا المجال، وقبل التطرق إلى مفهوم رضا الزبون سنعطي أولاً تعريفات شائعة عنه ثم نعرفه حسب بعض الأدبيات وعليه :

- الرضا:

يرجع أصل كلمة "الرضا" إلى الكلمتين اللاتينيتين «satis» و «facere» حيث أن «satis» تعني الكفاية (assez)، و «facere» تعني الفعل (faire)، وهو ما يشكل كلمة فعل الكفاية (assez faire en)، أي القيام بما يكفي ليشعر الفرد بالراحة والمتعة نتيجة حصوله على الشيء الذي يحتاجه ويرغب فيه.¹ أما المفهوم التسويقي للرضا، فهو الحالة النفسية التي تنتج عن المقارنة بين الاستجابات المختلفة للوضع الحالي من الوضع الذي نطمح إليه.²

- الزبون:

هو شخص اعتياري أو عادي يقوم بشراء الخدمات أو المنتجات من السوق بغرض استهلاكها الشخصي أو لشخص آخر بأسلوب رشيد في الاستهلاك والشراء، وعليه فالزبون العقلاني هو الذي يحقق المزيد من الأرباح بأقل موارد.³

¹ - RAY (D), SABADIE (W), **Marketing relationnel**, édition Dunod, paris, 2016, p117.

² - تاهمي صادق، **الكشف عن العوامل المتحكمة في رضا مستعملي البيئة السكنية الجماعية الاجتماعية باستخدام التحليل العاملي - دراسة مدينة قصر الشلالة-**، مجلة العمارة وبيئة الطفل، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، العدد 02، 17 أبريل 2022، ص 54.

³ - مالكي، فاطمة طزوظة، **العلاقة بين ثقة الزبون، رضا الزبون، وولاء الزبون في ظل التسويق الإلكتروني**، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت، الجزائر، العدد 06، 31 ديسمبر 2023، ص 324.

- رضا الزبون:

أما بالنسبة لمفهوم لرضا الزبون، فقد ثار حوله نقاشات واسعة، وذلك لإختلاف وجهات نظر الباحثين والمفكرين في هذا المجال، وسيتم عرض بعض التعاريف فيما يلي:

يعرف رضا الزبون بأنه: «الحالة العقلانية للإنسان التي يشعر بها عندما يحصل على مكافئة كافية مقابل التضحية بالنفود والجهد»¹.

كما يُعرف أنه: «درجة إدراك الزبون لمدى فعالية المنظمة في تقديم المنتجات التي تلبى احتياجاته ورغباته»².

ويُعرف على أنه: «شعور الزبون بالسعادة أو خيبة الأمل الناتجة عن مقارنة أداء المنتج المقدم له بتوقعاته السابقة عن هذا المنتج، فإذا انخفضت نسبة أداء المنتج عن توقعات الزبون يكون الزبون غير راضٍ، وإذا اتفق الأداء مع التوقعات فإن ذلك يعني رضا الزبون، أما إذا زاد الأداء عما هو متوقع فسيكون الزبون راضياً وسعيداً»³.

بينما يرى (kotler,1999) على أنه: «شعور شخص بالبهجة أو بخيبة الأمل نتيجة مقارنة أداء المنتج مع توقعات الزبون»؛ وعرفه (Ahonen,2000) على أنه «مقياس له مكانته في ثقافة المنظمة يمتد تأثيره ليشمل التحسينات المستمرة لكافة أنشطتها»؛ ويعرفه (هاواري،2004) على أنه: «عملية الأداء الذي يجب ملاحظتها ومقارنتها مع التوقعات التي تدور في ذهن الزبون وحاجته»⁴.

ومما سبق من المفاهيم نستنتج أنه لا يوجد تعريفاً موحداً لرضا الزبون، إلا أن التعاريف رغم اختلاف عناصرها المذكورة نستنتج أنها وقفت على ثلاث عناصر مفاهيمية مكونة أساسية وهي:⁵

أ/ رضا الزبون هو استجابة (حسية أو إدراكية)؛

ب/ الإستجابة متعلقة بتركيز معين (توقع، منتج، تجربة استهلاكية... الخ)؛

ج/ الإستجابة تظهر في وقت معين (بعد الاستهلاك، بعد الاختيار، بناءً على تجربة متراكمة، الخ).

1 - حكيم نشاد، تنهنان مورا، أثر بلد المنشأ في رضا العملاء لمنتجات الأجهزة الخلوية (دراسة ميدانية)، مجلة البشائر الاقتصادية، دورة علمية دولية محكمة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد ببشار، الجزائر، العدد 02، جوان 2017، ص235.

2 - يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العابدي، إدارة علاقات الزبون، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص220.

3 - أنيس أحمد عبد الله، إدارة التسويق وفق قيمة الزبون، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص14.

4 - يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العابدي، إدارة علاقات الزبون، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص220.

5- Giese, Joan & Cote, Joseph, Defining Consumer Satisfaction. Academy of Marketing Science Review, Washington state university, volume 4, Jan 2000, p 4.

المطلب الثاني: أهمية رضا الزبون

يشهد العالم اليوم تغيرات متسارعة في عالم الأعمال، فمع ازدياد حدة المنافسة بين الشركات، أصبح من الضروري التركيز على رضا العملاء من أجل ضمان الإستمرارية في السوق والبقاء، لأن العاملين السابق ذكرهما مبنيان على قدرة المؤسسة في جذب عملاء جدد والحفاظ على العملاء الحاليين والرفع من مستوى رضاهم عنها وعن منتجاتها حيث:

- الرضا العالي يؤدي إلى زيادة نسبة الاحتفاظ بالعملاء، وارتفاع القيمة طويلة المدى وترقية سمعة العلامة التجارية كما أنه في المقابل تعتبر درجات رضا العملاء المنخفضة مهمة أيضًا. لأنه من خلالها يمكن الكشف عن نقاط ضعف خدمة العملاء لديك أو في منتجك أو في الخدمة المقدمة. والتي من خلالها تستطيع استنتاج حلول لتحسين خدمتك وتقديم رؤى مدعومة بالبيانات حول كيفية تحسين منتجك وخدمتك وتجربة العملاء بشكل عام.¹

- إن رضا الزبون عن الخدمة المقدمة إليه من قبل المنظمة سيقبل من احتمال توجه الزبون إلى منظمات أخرى أو منافسة.²

- يمثل رضا الزبون تغذية عكسية للمنظمة فيما يتعلق بالخدمة المقدمة إليه مما يقود المنظمة إلى تطوير خدماتها المقدمة إلى المستهلك.³

كما أن الرضا أصبح معيارا مهما للحكم على أداء المؤسسة، فرضا زبائنها عنها ذو أهمية كبيرة تبرز أيضا فيما يلي:⁴

- رضا الزبائن يضمن الإستمرار في التعامل مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف التحول إلى المؤسسة المنافسة (خفض المرونة السعرية للزبائن الحاليين)؛
- جذب زبائن جدد، من خلال تحدث عملائها عن المزايا التي تقدمها مما يؤدي إلى تخفيض تكاليف جذب زبائن جدد، (فالزبون الراضي وسيلة ترويجية مجانية وفعالة)؛
- تحقيق ميزة تنافسية في سوق شديد التنافسية؛
- الرضا مقياس لجودة المنتجات (السلع/الخدمات) المقدمة للزبائن؛
- التقرب والتعرف أكثر على زبائنهم المربحين؛

¹ - إنتشار | entshaar، أهمية خدمة العملاء وأثرها على الشركات، <https://www.linkedin.com/pulse/أهمية-خدمة-العملاء>، 20 ديسمبر 2022.

² - يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العابدي، إدارة علاقات الزبون، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص223.

³ - نفس المرجع السابق، ص 223.

⁴ - بورناز حياة، برجم حنان، مساهمة إدارة العلاقة مع الزبون الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون -دراسة حالة مؤسسة موبيليس-، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 02، 2021، ص368.

- رضا الزبائن يساهم في تعظيم أرباح المؤسسة.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في رضا الزبون

يُعدّ فهم العوامل المؤثرة على رضا الزبون بمثابة خارطة طريق تُرشّد المؤسسة نحو النجاح. فمعرفة هذه العوامل تُمكن المؤسسة من تحسين رضا الزبون وزيادة ولاءه، ممّا يُؤدّي بدوره إلى العديد من الفوائد، وهذه العوامل يمكن تصنيفها إلى عوامل متعلقة بالمنتج أو الخدمة، وأخرى عوامل متعلقة بالزبون بحد ذاته.

1- العوامل المتعلقة بالمنتج

1-1- قيمة الزبون:

تعرف قيمة الزبون بأنها "المنافع المرتبطة بالكلفة التي يستلمها الزبون من علاقته بالمجهز وعلى نحو أكثر تفصيلاً، توصف بأنها عملية المبادلة التي يجلبها الزبون بين المنافع التي يحصل عليها من السلعة أو الخدمة وكلفة الحصول عليها".¹

فالاهتمام بقيمة الزبون في ظل التطور الكبير الحاصل في المجال التسويقي المركز على القيم بإعتبارها عائداً استثمارياً طويل الأجل يحقق تنافسية عالية وكسب رضا وولاء الزبون.²

1-2- المزيج التسويقي:

أظهرت دراسة (بن شايب محمد، 2014/2015)³، وكذا دراسة (عطا الله لحسن، 31 أكتوبر 2019)⁴، أنه هناك أثر لأبعاد المزيج التسويقي على رضا الزبائن لعلّامتين تجاريتين مختلفتين. ومن هذه الأبعاد نذكر (السعر، التوزيع، المنتج، الترويج):

- **المنتج:** يُعد عنصر المنتج من أهم العوامل المؤثرة على رضا الزبون، حيث يلعب دوراً رئيسياً في تكوين توقعات الزبون وتقييمه للمنتج، ومن العوامل المهمة في هذا العنصر نذكر:

أ- **جودة الخدمة:** حيث أن هناك علاقة سببية ما بين الجودة والرضا حيث أن المستويات العالية من جودة الخدمة ستؤدي إلى رضا الزبون وتكرار عملية الشراء من نفس المؤسسة.⁵

1 - طويدي مصطفى، بوداود بومدين، نمذجة العلاقة السببية بين جودة الخدمة المدركة وقيمة الزبون بما يعزز رضاه تجاه المؤسسة -دراسة ميدانية لعينة من زبائن القرض الشعبي الجزائري CPA -، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة غرداية، الجزائر، العدد 15 مكرر، ديسمبر 2018، ص118.

2 - نفس المصدر السابق، ص131.

3 - بن شايب محمد، أثر تفعيل المزيج التسويقي لمؤسسات الطيران على رضا الزبائن مع دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، ص294.

4 - عطا الله لحسن، دراسة تأثير المزيج التسويقي على رضا الزبون - دراسة حالة علامة كوندور-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة، الجزائر، العدد03، 31 أكتوبر 2019، ص439.

5 - محمد خيثر، أسماء مرابي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، AL_RIYADA for business economics، العدد 03، 01 جانفي 2017، ص35.

ب- **صورة العلامة التجارية:** حيث استنتج (عمار يوسف ضجر، 2020)¹، في دراسة أن لصورة العلامة التجارية أثراً على رضا وولاء الزبون للعلامة التجارية، وهذا الإستنتاج يعُدُّ إضافةً لنقاط القوة لصورة العلامة التجارية في الدراسات التسويقية الحديثة.

-**الترويج:** إن للترويج أثر إيجابي وذو دلالة ومباشر على ولاء المستهلك وهذا عن طريق رضا الزبون²، مما يُبين أن الترويج له أثر على رضا الزبون من خلال التحفيز على الشراء، والتواصل مع الزبائن وزيادة الوعي بالخدمة أو المنتج.

- **السعر:** إن القيمة المدركة التي تقدمها المؤسسة لمستهلكيها تعتمد على المنفعة الخاصة بالمنتجات المدركة من جانب المستهلك والمبلغ الذي يجب أن يدفعه للحصول على هذه المنتجات، فالعلاقة بين المنفعة والسعر هي تحدد هذه القيمة المدركة، فكلما زادت مستويات المنفعة الخاصة بالمنتجات المدركة قياساً بالسعر كلما زادت القيمة المقدمة للمستهلكين وكلما زاد إقبالهم على الشراء، زاد رضاهم.³

- **التوزيع:** حيث أن التوزيع هو جميع الأنشطة التي تستخدم في نقل السلعة أو الخدمة من مكان الإنتاج إلى مكان الاستهلاك، وهذا ما يحدد سهولة تحصل الزبون عليها فكلما كانت أقرب أو سهلة التحصل زاد مستوى رضاه.

1-3- الضمانات الممنوحة:

تقدم المؤسسات عدة ضمانات تدعم اختيار الزبون وتُنمي ثقته في العلامة التجارية المختارة، خاصة مع تنامي المسؤولية الأخلاقية من جانب الزبون.

1-4- مدى مظهرية السلعة أو الخدمة:

يكون الزبون راض عن السلعة حسب ما إذا كانت مظهرية أو تفاخرية أم لا، وحتى تكون السلعة أو الخدمة تفاخرية ومشوقة من قبل يجب أن تكون خاصة، بمعنى أنه لا يمكن أن يملكها كل الناس ومن السهل رؤيتها وملاحظتها من قبل الآخرين أثناء استعمالها⁴.

¹ - عمار يوسف ضجر، تأثير صورة العلامة التجارية على ولاء الزبون للعلامة التجارية: رضا الزبون متغير وسيط دراسة تطبيقية على عينة من زبائن شركة اسيسيل، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، العدد 04، 31 ديسمبر 2020، ص 61.

² - Fajar Tangguh Anugrah, **Effect of Promotion and Ease of Use on Customer Satisfaction and Loyalty on OVO Application Users**, Quantitative Economics and Management Studies (QEMS), Faculty of Economics and Business, Narotama University, Surabaya, Indonesia, volume 01, 2020, p49

³ - د محمودي أحمد، ضوفي حمزة، أثر سياسة تسعير المنتجات الخدمة على ولاء العميل - حالة مؤسسة فمبلكوم تلكوم الجزائر-، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، العدد 04، جوان 2018، ص 208.

⁴ - كاسر نسر المنصور، سلوك المستهلك (مدخل الاعلان)، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص 118.

2- العوامل المتعلقة بالزبون

2-1- العوامل الشخصية:

يقصد بالشخصية مجموعة الخصائص أو السمات النفسية التي تحدد تفضيلات الفرد وأسلوب سلوكه، وهي مجموعة مستقرة من الصفات والميول التي تحدد أفكار الفرد ومشاعره وأعماله في تفاعله مع الضغوطات الاجتماعية والبيولوجية في لحظة معينة.

2-3- الجماعات المرجعية:

هي مجموعة الأشخاص التي تأثر إيجاباً أو سلباً على الفرد في اتجاهاته وسلوكياته وعلى حكمه التقويمي¹، وهذه المجموعة تضم جملة من العناصر نذكر منها:

- **العائلة:** تعرف بأنها "وحدة اجتماعية تتألف من عدد من الأفراد، تربطه علاقات أسرية مختلفة (الدم أو

الزواج)، يعيشون في منزل معروف ومحدد، يتفاعلون مع بعضهم لإشباع حاجاتهم المشتركة والشخصية"²

- **الأصدقاء:** ويقصد بهم الأصدقاء الذين تربطهم محبةً فيما بينهم بدون وجود رابط القرابة بينهم، وقد جاء ذلك في السنة: "المرؤ على دين خليله فلينظر أحدهم من يخلل أي من يصاحب"³، وهم جماعة غير رسمية لأنها عادة ما تكون غير منظمة، ذلك أن ما يملكونه كجماعة مرجعية عبارة عن سلطة معنوية هدفها التأثير النسبي على مواقف ومشاعر أصدقائهم نحو مختلف السلع والخدمات.⁴

- **جماعة التسوق:** ونقصد بهم تلك المجموعات من الأفراد الذين يقصدون المحلات التجارية مع بعض من أجل شراء الماركات المختلفة من السلع، وأثناء تسوقهم يعرض كل منهم خبرته في تعامله مع الماركات المختلفة.⁵

- **جماعة العمل:** هم الأفراد الذين يقضون وقتاً كبيراً نسبياً من اليوم في أماكن العمل، مما يؤدي إلى نشوء علاقات من بينها التأثير المتبادل بينهم على السلوك الاستهلاكي.⁶

2-4- **العوامل الثقافية:** الثقافة في مفهومها العام، تُعتبر واحدة من أكثر العوامل تأثيراً على سلوك الزبون، حيث تُعتبر محددًا رئيسيًا لرغبات وسلوك العملاء. تتضمن العوامل الثقافية الثقافة العامة، والثقافة الفرعية، والطبقة الاجتماعية، وتُقيّد العوامل الثقافية السلوك الشرائي للمنتجات والخدمات، وسلوك التعامل مع المتاجر.

1 - بن عيسى عنابي، سلوك المستهلك: عوامل التأثير البيئية، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2003، ص 175.

2 - كاسر نسر المنصور، مرجع سبق نكره، ص 210.

3 - حديث ديني رواه أبو داود الترمذي بإسناد صحيح.

4 - محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك: مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، الأردن، 2008، ص 405.

5 - عبد الله محمد الهرش، دور الجماعات المرجعية في تقليل المخاطر المدركة لشراء الشقق السكنية لدى المستهلك في مدينة عمان، مجلة الواحات للدراسات والبحوث، جامعة غرداية، المجلد 08، العدد 02، 2015، ص 668.

6 - سعد مرزوق، محاضرات في سلوك المستهلك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجلفة، 2017، ص 50.

الثقافة تمثل الكل المعقد من المعرفة والعقيدة والفن والقانون والتقاليد والقدرات والعادات التي يكتسبها الفرد كعضو في المجتمع. تؤثر الثقافة على جميع جوانب الحياة اليومية للفرد، بما في ذلك الفنون ونظام المباني واللباس والغذاء والعمل ونظام القيم والعادات والتقاليد والسلوك الاجتماعي، وكل هذه المكونات الثقافية تنعكس على نمط الاستهلاك.

بالإضافة إلى ذلك، تُؤثر الثقافة الفرعية على سلوك فئات محددة من الأفراد الذين يشعرون بانتمائهم إلى مجموعة معينة ومتميزة عن الثقافة الأم، ولها متطلبات تتباين عن تلك التي يطلبها أفراد الثقافة الرئيسية.

بشكل عام، يجب على المسوقين فهم الثقافة وتأثيراتها العميقة على سلوك المستهلكين، وضمان توجيه استراتيجيات التسويق بشكل يتناسب مع القيم والعادات والتوجهات الثقافية للجماهير المستهدفة.¹

2-5- العوامل النفسية: المؤثرات النفسية أو الداخلية تشمل عوامل مختلفة مثل الدوافع، الإدراك، التعلم، المواقف، وتتأثر هذه العوامل بشكل مختلف لدى كل فرد، تلك المؤثرات النفسية تؤثر بشكل كبير على سلوك المستهلكين واختياراتهم.

- **الدوافع:** الدوافع هي قوة تدفع الفرد وتوجه سلوكه بشكل معين في إشباع حاجاته ورغباته، فهي الحاجة الداخلية التي توجه الأفراد لإشباع حاجاتهم ولهذا فإن الدوافع هامة لأنها توجه أو تقود السلوك إلى الأهداف .

- **التعلم:** يمثل تأثير الخبرات المختلفة على السلوك، حيث يستفيد الفرد من التعلم في فهم السلوك الإنساني بشكل عام، وذلك لأن جزءا كبيرا من السلوك هو نتيجة للتجارب والتعلم السابق. يُعرف التعلم على أنه العملية التي يكتسب فيها الفرد سلوكًا جديدًا أو معرفة جديدة من خلال تجربة أو تفاعل مع البيئة المحيطة به.

حيث يكون سلوك الفرد ناتجًا عن تراكم خبراته وتعلمه خلال الحياة. ويُمثل السلوك المكتسب محاولة الفرد البحث عن الخدمات أو المنتجات المناسبة بناءً على الخبرات التي اكتسبها، وتؤثر نتائج السلوك السابق بشكل كبير على عملية التعلم. فالسلوك الذي يؤدي إلى تحقيق نتائج مرضية يميل الفرد إلى تكراره، كمثال على ذلك، عندما يشتري المستهلك مشروباً ويجد فيه الرضا والاشباع، فمن المرجح أن يعيد الشراء لاستمرار تجربة الرضا.²

- **المعتقدات:** وهي الأفكار أو الاعتقادات التي يحملها الفرد حول شيء ما، بينما يشير الاتجاه إلى الموقف أو التقييم الثابت لدى الزبون تجاه منتج معين أو خدمة، ويمكن أن يكون إيجابياً أو سلبياً. وبناءً على هذا التفاعل، ينبغي للمؤسسات التسويقية توجيه جهودها نحو تلبية احتياجات العملاء ومواكبة توجهاتهم واحتياجاتهم بدلاً من محاولة تغيير اتجاهاتهم تجاه المنتجات أو الخدمات التي تقدمها.

بالتالي، ينبغي على المؤسسات التسويقية أن تضع منتجاتها وخدماتها بطريقة تتوافق مع المعتقدات والاتجاهات الحالية للعملاء، وذلك من خلال تحليل السوق وفهم الاحتياجات والرغبات للزبائن. على سبيل المثال، إذا كانت

1 - كاسر نسر المنصور، مرجع سبق ذكره، ص 191.

2- سليمان نورة، الاستراتيجية التسويقية الموجهة بالمستهلك، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية، جامعة الجزائر 2016-2017، ص، 81.

الاتجاهات تشير إلى زيادة الطلب على منتجات صديقة للبيئة، فإن المؤسسات التسويقية يجب أن تعمل على تطوير وتسويق منتجات تلبي هذه الاحتياجات بدلاً من محاولة تغيير معتقدات العملاء بشأن أهمية الحفاظ على البيئة.¹

¹ - علاء فرحان طالب، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر، عمان، 2009، ص90.

خلاصة الفصل الأول:

تعاني العديد من المؤسسات العامة من نقائص تؤثر على إطار ممارسة وظائفها، خاصة مع تدني مستوى الخدمات المقدمة للمواطنين. لذا، تسعى العديد من المؤسسات الحكومية لاستحداث آليات جديدة لتحسين الخدمة العامة، ويتضمن ذلك الإعتماد على الرقمنة لتحسين مستوى الخدمات بهدف توفير راحة الحياة للمواطنين الزائرين، والتفاعل المستمر مع الجمهور. ويعتبر التركيز على احتياجات الفرد وبناء مجتمع يتسم بالشمولية من أهم الرهانات التي تواجهها هذه المؤسسات. في هذا السياق، يتطلب تحسين الخدمة العامة اعتماد استراتيجيات فعالة مبنية على فهم عميق لاحتياجات الجمهور وتوظيف التقنيات الحديثة لتلبيتها. مع الأخذ بعين الاعتبار مؤشرات الرضا لدى الزبون، ويتم ذلك من خلال مراجعة وتحليل واقع الرقمنة التي تساهم في تعزيز جودة وفعالية الخدمة العامة في المؤسسات الحكومية.

الفصل الثاني

الجانب التطبيقي

تمهيد

بعد التطرق إلى الجانب النظري من الموضوع في الفصل السابق سنحاول من خلاله إسقاط المعارف النظرية على الواقع العملي وهذا بالإعتماد على إجراء دراسات تطبيقية على إحدى مؤسسات قطاع الخدمات في الجزائر، حيث تم اختيار مديرية اتصالات الجزائر - تيارت - كمؤسسة استراتيجية تعتبر الرائد في رقمنة مجال الاتصالات بالجزائر والرقمنة.

نحاول من خلال هذا الفصل دراسة ربط متغيرات الدراسة، وهي الرقمنة ورضا الزبون حيث يتكون هذا الفصل من ثلاث مباحث، كل مبحث يتضمن محاور بحثية مترابطة. إذ اعتمدنا على مجموعة من الإجراءات والأساليب المنهجية لرصد المؤشرات اللازمة حول موضوع الدراسة، بهدف الوصول إلى تحليل دقيق علمي للنتائج يتضمن المبحث الأول الدراسات السابقة التي استعنا بها، والمبحث الثاني يتطرق إلى واقع الرقمنة في الجزائر من خلال عرض نماذج لرقمنة بعض الإدارات العمومية بالجزائر أما المبحث الثالث فقد تناول تقديم المؤسسة محل الدراسة، وذلك من خلال عرض تفصيلي يشمل:

- تشخيص شامل للمؤسسة محل الدراسة وهي مديرية اتصالات الجزائر - تيارت -، تعريفها ومهامها إلى جانب الأساليب المنهجية للدراسة وتقنياتها ومن ثم عرض نتائجها وتحليلها، ثم خلاصة الفصل.

المبحث الأول: الدراسات السابقة

تشكل الدراسات السابقة حجر الأساس لأي بحث علمي رصين فهي توفر إطاراً نظرياً متيناً وتساعد على تحديد فجوات المعرفة وفهم الاتجاهات السائدة في مجال البحث. في هذا المبحث سنقدم لمحةً عامة عن الدراسات السابقة التي استعانا بها في بحثنا، وسنوضح كيف ساهمت هذه الدراسات في صياغة فرضيات البحث وإشكالية الورقة العلمية .

عرض الدراسات السابقة:

سنعرض فيما يلي مجموعة من الدراسات السابقة المحلية الجزائرية والأجنبية حتى نتمكن من فهم موضوع بحثنا بشكل أفضل والحصول على رؤية شاملة له وفهم مختلف جوانبه، وتحديد الثغرات التي تحتاج إلى الدراسة.

المطلب الأول: دراسات جزائرية

من الدراسات المحلية التي رأينا أنها تخدم موضوع بحثنا:

الدراسة الأولى: بعنوان تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر "دراسة سوسيولوجية بلدية الكالتبوس بالجزائر العاصمة، للأستاذ عبان عبد القادر وإشراف الدكتور دبله عبد العالي، وهي أطروحة (منشورة) لمتطلبات نيل شهادة الدكتوراه ل.م.د. في علم الاجتماع، تخصص إدارة وعمل، جامعة محمد خيضر بسكرة، كلية العلوم الاجتماعية والعلوم الإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، 2015، 2016¹. تضمنت هذه الدراسة ستة فصول فصل تمهيدي، فصلين نظريين و 3 فصول تطبيقية، تم صياغة الإشكالية الرئيسية الأتية " ماهي التحديات التي تواجهها الإدارة الإلكترونية في الجزائر، وتم تحليل التساؤل الرئيسي ضمن أسئلة فرعية لتسهيل تحليلها كيميما للوصول لأهداف الدراسة، والأسئلة الفرعية للدراسة تمثلت في:

- هناك ارتباط لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الجزائر؟
- ما درجة مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟
- هل هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة التطبيقية في الجزائر، ودرجة مساهمتها في عصرنة الإدارة التقليدية في الجزائر؟

¹ - عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر "دراسة سوسيولوجية بلدية الكالتبوس بالجزائر العاصمة، أطروحة دكتوراة، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015 - 2016.

كما ركزت الدراسة على الفرضية التالية الأساسية الآتية: عناك العديد من التحديات التي تواجهها الإدارة الالكترونية في الجزائر، ويمكن تحليل الفرضية الرئيسية لإشكالية الدراسة الى الفرضيات المحورية حتى يمكن تحليلها كفيها واختيارها كليا لتتماشى مع أهداف الدراسة والنتائج المراد التوصل اليها والفرضيات هي كالآتي:

- هناك إمكانية كبيرة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر.
- تساهم الإدارة الإلكترونية بدرجة كبيرة في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.
- هناك علاقة ارتباطية بين درجة تطبيق الإدارة الالكترونية ودرجة مساهمتها في عصنة الإدارة التقليدية في الجزائر.

وتهدف هذه الدراسة لدراسة تأثير الإدارة الالكترونية على الإدارات التقليدية في الجزائر.

تشخيص المظاهر السلبية التي تقف عائقا أمام تطبيق الإدارة الالكترونية.

وقد اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وهذا ما يتطابق مه منهج دراستنا كما اعتمد على واحدة من الأدوات البحثية التي اعتمدنا عليها وهي الاستبيان وتمت دراسة عينة من الجمهور وعينة من الموظفين نافع بين دراستنا ودراستهم هو التخصص، فبينما نحن ميدان بحثنا التسويق الدراسة هذه تخصصها علم الاجتماع، لكننا التقينا في محاور الاستبيان.

الدراسة الثانية: شيروف فضيلة، أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحسين رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر لمدينة قسنطينة، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، 2019.

أهداف الدراسة: تقييم أثر أبعاد جودة الخدمات الالكترونية على رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر بمدينة قسنطينة، اعتمدت الدراسة على خمسة أبعاد تقضي إلى تقديم خدمات الكترونية ذات جودة عالية (الاعتمادية، تصميم الموقع، الاستجابة، الأمن، سهولة الاستخدام).

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم تصميم مجموعة من الفرضيات إختارنا منها الفرضية الآتية: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمات المقدمة في بريد الجزائر ورضا العملاء في مدينة قسنطينة. وقد تم تطبيق استمارة استبيان وزعت على عملاء بريد الجزائر وتم تحليلها إحصائيا ببرنامج (spss) باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، وتم اختبار الفرضيات باستخدام الانحدارات البسيطة والمتعددة،

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج من أهمها صحة الفرضية العامة للدراسة وخلصت إلى وجود علاقة تأثيرية ذات دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$) بين أبعاد جودة الخدمات الالكترونية المقدمة في بريد الجزائر ورضا العملاء في مدينة قسنطينة، ما عدا بعد الأمن.¹

الدراسة الثالثة: موساوي محمد، فتان طيب،: أثر الرقمنة على إدارة الأزمات الوبائية العالمية (كوفيد 19) في المؤسسات الجزائرية: دراسة تحليلية على عينة من المؤسسات بولاية تلمسان، 2022. أهداف الدراسة: تحديد أثر الرقمنة على إدارة الأزمة الوبائية العالمية كوفيد 19 (قبل الإغلاق، أثناء الإغلاق وبعد الإغلاق).²

عينة الدراسة: من 142 فردا من المؤسسات العمومية والخاصة بولاية تلمسان، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلنا إلى أن الرقمنة كان لها تأثير إيجابي في إدارة الأزمة الوبائية كوفيد 19.

نتائج الدراسة: الدراسة وجود ارتباط طردي قوي بين الرقمنة وأزمة كوفيد 19 خلال فترة ما قبل الإغلاق وأثناء الإغلاق، وارتباط طردي متوسط بين الرقمنة وإدارة أزمة كوفيد 19 خلال فترة ما بعد الإغلاق.

كلمات مفتاحية: الرقمنة، الأزمة، إدارة الأزمات، كوفيد 19.³

الدراسة الرابعة: محمد الأمين معزوزي، عبد الكريم المومن، جامعة أحمد درايعية، أدرار، 2023، التكنولوجيا المالية كألية لرقمنة القطاع المالي ودورها في تحقيق رضا العملاء "دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد ومواصلات الجزائر"

أهداف الدراسة: البحث في إشكالية التكنولوجيا المالية كمفهوم حديث ودورها في الرفع من مستوى الرضا لدى العملاء في مختلف المؤسسات المالية وخدماتها على غرار مؤسسة بريد ومواصلات الجزائر بولاية أدرار.

عينة الدراسة: عينة من المجتمع قدرت بحوالي 360 عميل للمؤسسة.

¹ - شيروف فضيلة، أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحسين رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر لمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 06، العدد رقم 02، 30 ديسمبر 2019، ص 691-707.

² - موساوي محمد، فتان طيب، أثر الرقمنة على إدارة الأزمات الوبائية العالمية (كوفيد 19) في المؤسسات الجزائرية: دراسة تحليلية على عينة من المؤسسات بولاية تلمسان، 2022.

³ - موساوي مح مد فتاف طيب، أثر الرقمنة على إدارة الأزمات الوبائية العالمية (كوفيد 19) في المؤسسات الجزائرية: دراسة تحليلية على عينة من المؤسسات بولاية تلمسان، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 10، العدد رقم 02، جوان 2022.

الأدوات: تم استخدام برنامج SPSS لتحليل مختلف الجوانب التطبيقية .

نتائج الدراسة: المجتمع راض عن الخدمات المالية المقدمة والتكنولوجيا المالية لمؤسسة بريد ومواصلات الجزائر لولاية أدرار، بأهمية نسبية مرتفعة وتأثير عالي.¹

المطلب الثاني: دراسات أجنبية

من الدراسات العربية التي وجدنا أنها تخدم موضوع بحثنا:

الدراسة الأولى: بعنوان " الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية"، للأستاذ عاشور عبد الكريم وهي مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص الديمقراطية والرشادة، جامعة منتوري، إشراف الدكتور بوريش رياض، 2010/2009.²

حاولت هذه الدراسة إبراز دور الإدارة الإلكترونية كمفهوم جديد في عملية ترشيد الخدمة العمومية من خلال نموذج الولايات المتحدة الأمريكية ومقارنتها بالجزائر .

والاشكالية الرئيسية لهذه الدراسة تمثلت في: إلى أي مدة شكلت الإدارة الإلكترونية آلية محورية في ترشيد الخدمة العمومية، من خلال تطبيقات النموذج الأمريكي والتجربة الجزائرية.

ضمن الباحث عدة أسئلة فرعية تمثلت في الآتي:

- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية؟
- كيف يؤثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على نموذج الخدمة العمومية؟ وماهي توجهات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الولايات المتحدة الأمريكية؟ وكيف ساهم ذلك في ترشيد الخدمات العامة؟
- ما هو مستوى التطور الخدمي بعد تطبيق الإدارة الإلكترونية في مؤسسات الخدمة العامة بالجزائر، وهل وثقت حقيقةً الى مفهوم ترشيد قطاع الخدمات؟

وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي منهج تحليل المضمون من خلال تحليل مضامين القوانين و التشريعات المرتبطة بموضوع التحول نحو الإدارة الإلكترونية ثم عرض التجربة الأمريكية ومقارنتها بالواقع الجزائري وهنا تكمن أهمية اختيارنا لهذه الدراسة السابقة من خلال معالجتها لنماذج

¹ - محمد الأمين معزوزي، عبد الكريم المومن، التكنولوجيا المالية كألية لرقمنة القطاع المالي في الجزائر ودورها في تحقيق رضا العملاء، -دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد ومواصلات الجزائر-، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 07، عدد02، جوان 2023، ص 357 -ص372.

² - عاشور عبد الكريم، الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، جامعة منتوري، 2019،

التطوير و التحديث في الإدارات من أجل الارتقاء بالخدمة العمومية ،وهو ما تطرقنا اليه بإيجاز في الفصل الثاني من دراستنا اين استعرضنا واقع الرقمنة في بعض الإدارات الخدمية في الجزائر
خلص البحث الى ان الإدارة الالكترونية أصبحت مطلباً ضرورياً وملحاً من أجل ترشيد الخدمة العمومية وتجاوز العراقيل والإجراءات البيروقراطية وبالتالي رفع مستوى رضا المواطن
الدراسة الثانية:

jassim al awadhi,bader Obeidat ،The impact of customer service digitalization on customer satisfaction: Evidence from telecom munication industry , 2020

حيث يبحث هذا البحث في العلاقات بين توقعات العملاء 2021 المتصورة، وتجاربهم المتصورة، ومستوى رضاهم عن الحلول الرقمية التي تقدمها شركات الاتصالات في دولة الإمارات العربية المتحدة. يتبنى البحث منظوراً فلسفياً وضعياً ويستخدم استراتيجية تحليل كمي لبيانات عملاء يستخدمون الحلول الرقمية في قطاع الاتصالات بالإمارات. وقد تم استخدام تحليل المكونات الاستكشافي وتحليل الانحدار المتعدد لتقييم وإثبات صحة المقاييس المقترحة والعلاقة بين عناصر نموذج البحث.

أهداف الدراسة: تحليل تأثير الرقمنة على رضا العملاء في قطاع الاتصالات والإنترنت والهاتف في ألمانيا.

عينة الدراسة: بيانات مسح تم جمعها من 500 عميل.

نتائج الدراسة : قد توصل البحث إلى وجود علاقة قوية بين توقعات العملاء وتجاربهم ومستوى رضاهم عن استخدام أو التعامل مع الحلول الرقمية التي تقدمها شركات الاتصالات في دولة الإمارات، بغض النظر عن الفروق العمرية. تتوافق نتائج الدراسة بشكل كامل مع نظريتي "تأكيد-تبيد التوقعات" و" تطابق التقييم"¹.

- إن استخدام القنوات الرقمية مثل مواقع الويب وتطبيقات الهاتف المحمول يُؤثر بشكل إيجابي على رضا العملاء.

¹ - جاسم العوضي، بدر عبيدات، محمد التركي الشريدة (المؤلف الرئيسي)، تأثير رقمنة خدمة العملاء على رضا العملاء : دراسة حالة قطاع الاتصالات، المجلة الدولية لعلم البيانات والشبكات(IJDNS) ، المجلد 5، 2021، الصفحات 815-830، ديسمبر 2021.

- وُجد أنّ العوامل الرئيسية التي تُساهم في رضا العملاء عبر القنوات الرقمية تشمل سهولة الوصول إلى خدمات العملاء وسرعة حلّ المشكلات والشخصنة والشفافية والأمان.¹

الدراسة الثالثة:

Latupeirissa, J.J.P.; Dewi, N.L.Y.; Prayana, I.K.R.; Srikandi, M.B.; Ramadiansyah, S.A.;
Pramana, I.B.G.A.Y. Transforming Public Service Delivery: A Comprehensive Review of Digitization
Initiatives Sustainability 2024

الهدف: يعالج هذا البحث الذي نشر في مجلة sustainability بإندونيسيا انعكاس التحول الرقمي لتوصيل الخدمة العمومية للمواطن على الحكومة المحلية.

العينة: مواطنين لمجموعة من الدول (الصين، البرازيل، إندونيسيا).

الأدوات: تقييم نظري ، دراسة حالة لمجموعة من مشاريع التحول الرقمي للخدمة العمومية في بعض الدول قاعدة بيانات Scopus

النتائج: توصلت الدراسة الى أن التحول الرقمي طور الكفاءة ، تضمين المواطنين وجعلهم طرفا في عملية تقديم الخدمة بشكل اكبر، كما أن التحول الرقمي قد أثبت كفاءته في تسهيل عمليات المحاسبة للدول.

كما انعكس تطبيق الرقمنة على رضا المواطنين فقد ازداد رضا المواطنين وقد تحسنت تجربة العملاء وتعزيز الشفافية.²

الكلمات المفتاحية: public services, artificial intelligent, digital transformation, digital

مناقشة الدراسات

أ. أوجه الاتفاق والاختلاف مع الدراسة:

كخلاصة، استفادت دراستنا من هذه الادييات خاصة في الفصل الثاني الموسوم ب : الفصل التطبيقي ،من خلال عرض واقع الجاهزية الالكترونية في الجزائر وضرورة التحول الإلكتروني في الجزائر، وكذا التركيز على تلبية رضا المواطن

لكن دراستنا تختلف عن الدراسات الأجنبية في عدة نقاط ،لا سيما منها تخصصنا في دراسة رقمنة إدارة اتصالات الجزائر وبعض المؤسسات في قطاع الجماعات المحلية (العدالة، التربية، التعليم العالي...)، إضافة الى اننا لا حضنا من خلال تحليلنا لمختلف ظواهر البحوث الموجودة انها مختلفة نوعا ما عن ميدان

¹ - سيباستيان هايس، يانوشياكل، تأثير الرقمنة على رضا العملاء في قطاع الاتصالات: تحليل تجريبي، جامعة كارل فريدريش فيلهلم شتينغولدت، 2020 .

<https://www.telcotitans.com/deutsche-telekomwatch/deutsche-telekom-people-moves-new-ctios-at-european-natcos/5299.article>

² - جوناثان يعقوب، بول لاتوبيريسا وآخرون، مراجعة منهجية شاملة: لمبادرات التحول الرقمي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة التربية الوطنية دينابارسيا 80225، إندونيسيا، موقع <https://www.mdpi.com>.

دراستنا لأن العينات كانت تختلف حسب كل الدراسة والظاهرة المدروسة فيها. وتختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مجموعة من النقاط نذكرها كالتالي:

- بيئة الدراسة: هناك دراسات تختلف بيئتها عن بيئة دراستنا ولاسيما الدراسات الأجنبية فهي تختلف عن بيئة دراستنا في الجزائر من حيث التطور والحداثة.

كل هذا يثبت أن واقع الرقمنة في الدراسات الجزائرية مقارنة بدراستنا يعكس نتيجة مفادها ان الرقمنة في الجزائر لا زالت فتية ويتطلب تجسيد مشروعها عملا مدروسا ،وانها أصبحت ضرورة ،لأن تطبيق المشروع الرقمي في الجزائر يقرب الإدارة من المواطن، ويخلصه من الكثير من متاعبها فيما يتعلق بالمواصلات وكثرة الأوراق والأمان وغيرها .

المبحث الثاني: واقع الرقمنة في الجزائر

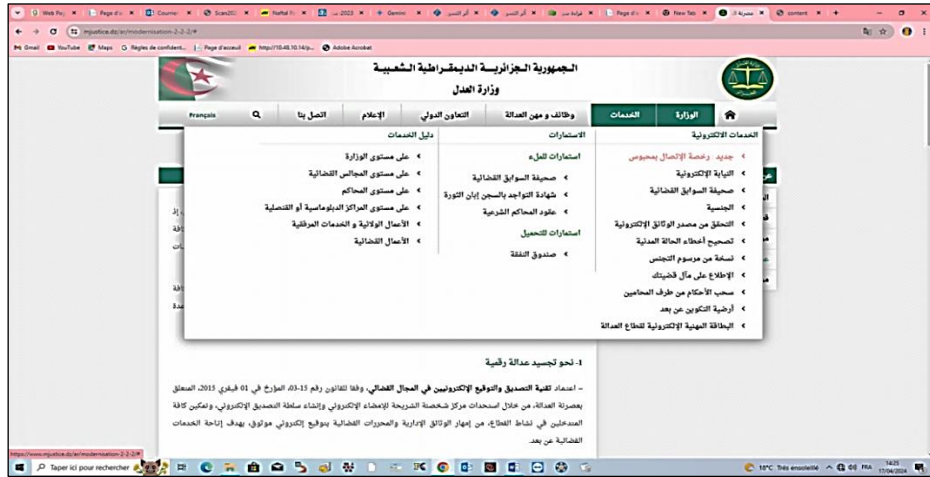
تولي الجزائر منذ سنوات، أهمية كبيرة للرقمنة كآلية أساسية لبناء الجزائر الجديدة. ولتسريع وتيرة التحول الرقمي، تم إنشاء المحافظة السامية للرقمنة¹، التي تُعنى بمتابعة وتنفيذ الاستراتيجية الوطنية للرقمنة، وضمان توافق مخططات القطاعات المعنية، وتقييم إنجازات كل قطاع، واقتراح التصحيحات اللازمة، وتحديد المشاريع ذات الأولوية، وتعزيز السيادة الرقمية.

وبعد تطرقنا في الفصل النظري لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة برقمنة قطاع الخدمات ومساهمته في تحسين رضا الزبون سنحاول في هذا الفصل كمدخل أن نعطي نظرة وجيزة عن التجارب القطاعية في ميدان تقديم الخدمات عن بعد من خلال رقمنة بعض القطاعات العمومية في الجزائر وفق الآتي:

المطلب الأول: الرقمنة في قطاع العدالة

شهد قطاع العدالة الجزائري نقلة نوعية خلال السنوات الأخيرة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال متجسدا في العديد من المشاريع الهادفة إلى تحقيق عدالة عصرية تتوافق مع المعايير الدولية وقد ساهمت هذه الجهود في إحداث ثورة حقيقية في مجال تقديم الخدمات القضائية للمواطنين مما أدى إلى تحسين كفاءة وفعالية المنظومة القضائية بشكل ملحوظ من خلال الإجراءات التالية:

الشكل رقم (01-02): بوابة موقع وزارة العدل



المصدر: موقع وزارة العدل <https://www.mjustice.dz/ar/modernisation>

أولاً: الآليات التنظيمية

قامت وزارة العدل باستحداث "المديرية العامة لعصرنة العدالة" هذه المديرية تهدف إلى تنفيذ برنامج إصلاح شامل للعدالة وجعلها في متناول المواطن بشكل أكثر فاعلية وسرعة وتوفير الوسائل التقنية للقضاة ومختلف الفاعلين في مجال العدالة لإتمام مهامهم على أفضل وجه. وقد تمكنت هذه المديرية من تحقيق جملة

¹ - المرسوم الرئاسي 23-314، الجريدة الرسمية، العدد رقم 50، 2023.

من النتائج التي تحسب لصالح قطاع العدالة بالجزائر، حيث أخذت على عاتقها عصرنة النظام القضائي من خلال جملة من الإجراءات يمكن تلخيصها في ما يلي:

- استخدام أداة الإعلام الآلي والتقنيات الحديثة في مختلف الإجراءات القضائية والإدارية.
- تطبيق مشروع البطاقة المهنة البيومترية لضمان أمن المعلومات المتعلقة بمسار المهنة بواسطة الحلول التقنية (PKI).¹

- إتاحة الموقع الإلكتروني لهذه المعلومات باستخدام حلول تقنية متقدمة وقد تجسد ذلك بموجب القانون رقم 03/15 المتعلق بعصرنة العدالة، حيث تنص المادة (14) منه على: " يمكن أن تكون الوثائق والمحركات القضائية التي تسلمها مصالح وزارة العدل والمؤسسات التابعة لها والجهات القضائية بتوقيع إلكتروني تكون صلته بالمحرر الأصلي مضمونة بواسطة وسيلة تحقيق موثوقة".²

ثانيا: صدور القانون 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة

تم إصدار قانون يسمح باستخدام تقنيات إلكترونية في المجال القضائي، مما يسمح للمواطنين بالاستفادة من خدمات قضائية عن بعد. القانون يتكون من 19 مادة موزعة عبر 5 فصول، حيث يناقش الفصل الأول الأحكام العامة والغرض من القانون، والفصل الثاني يتعلق بالمنظومة المعلوماتية لوزارة العدل واعتماد التوثيق الإلكتروني للوثائق القضائية. الفصل الثالث ينظم عملية إرسال الوثائق والإجراءات القضائية بالطريقة الإلكترونية، بينما ينظم الفصل الرابع استخدام المحادثات المرئية عن بعد خلال الإجراءات القضائية أما الفصل الخامس والأخير، فيتناول الأحكام الجزائية المسلطة على المخالفين في هذا القانون، فيما اختص الفصل الخامس والأخير بالأحكام الجزائية المسلطة على المخالفين في هذا القانون.³

ثالثا: تطوير الخدمات عن بعد إضافة إلى ما ذكرناه، سعت الوزارة إلى اتخاذ مجموعة من الإجراءات لرقمنة قطاعها من خلال:

أ- تقنية المحادثة المرئية عن بعد:

حيث تم إضفاء تقنية حديثة متمثلة في المحادثة المرئية عن بعد " أثناء الإجراءات القضائية"⁴، بموجب القانون رقم 15-03⁵، حيث تضمنت هذه الأخيرة آلية تقوم على الاتصال المسموع متعدد الأطراف، وتطبيق

¹ - عبد الحميد، مرز، شخصنة شرحة الإمضاء الإلكتروني (وضع النظام التقني لشخصنة الشرائح)، المديرية العامة 1 لعصرنة

العدالة، وزارة العدل، الجزائر، 2016، ص9، ص17.

² - المادة 14 من القانون رق 15-03 المتعلق بعصرنة العدالة، العدد 06، الصادر بتاريخ 10-02-2015.

³ - القانون 15-03 المؤرخ في 1 فيفيري 2015 المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية، العدد 06 الصادر بتاريخ 10-02-2015.

⁴ - أمينة بوشاوي، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر، المجلد 06، العدد 11، الجزائر، 2008، ص 255.

⁵ - قانون رقم 03.15، المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لـ 01 فيراري 2005، المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية، العدد 06، الثلاثاء 20 ربيع الثاني، 1436، الموافق لـ 10 فبراير 2015.

أثناء إجراء التحقيق وفي المحاكمة وحتى داخل المؤسسات العقابية وفق مجموعة من الضوابط القانونية¹ التي تخفف عبئ تنقل وتحويل المساجين.

ب- نظام السوار الإلكتروني:

تم تبني مشروع السوار الإلكتروني في الجزائر كجزء من التحول نحو السياسة العقابية المعاصرة، وتهدف هذه الخطوة إلى تطوير نظام العدالة الجنائية في البلاد، محددًا بذلك مسارًا واضحًا لدمج تقنيات الرقمنة في منظومة العدالة²، وتكمن أهمية السوار الإلكتروني في كونه أداة حديثة تُساهم في تعزيز نجاعة قطاع العدالة والتخفيف من اكتظاظ المؤسسات العقابية³. ويعتبر السوار جهاز إرسال يلتزم من خلاله الشخص بالبقاء في المنزل وفق ما قرره القضاء⁴.

ج- إنشاء أرضية للتكوين عن بعد:

- إنشاء أرضية النيابة الإلكترونية⁵ "e-nyaba"، لتمكين الأشخاص الطبيعية أو المعنوية (الإدارات والمؤسسات، الشركات الخاصة والجمعيات، ...) من تقديم الشكاوى أو العرائض أمام النيابة عن بعد.

- تمكين المواطن من التسجيل للاستفادة من خدمة استخراج النسخة الإلكترونية عن بعد، لصحيفة السوابق القضائية (القسيمة رقم 3)، للمدانيين وغير المدانيين.

د- استحداث فضاءين بالموقع الإلكتروني الرسمي لوزارة العدل:

- "انشغالات" لتلقي انطباعات وتطلعات وانشغالات المواطنين عن بعد، بخصوص مختلف خدمات مرفق العدالة.

- "أقترح" لتلقي اقتراحات ومساهمات المواطنين عن بعد، بخصوص تحسين نوعية خدمات مرفق العدالة.

ذ- اعتماد منظومة معلوماتية مركزية للمعالجة الآلية للمعطيات المتعلقة بالنشاط القضائي.

ر- نظام سحب صحيفة السوابق القضائية القسيمة 03 وشهادة الجنسية الممضاة إلكترونيا عبر الأنترنت حقق قطاع العدالة الجزائري إنجازا هاما من خلال إطلاق نظام إلكتروني جديد يتيح للمواطن الحصول على الصحيفة

¹ - مليكة بوضياف، عبد الرحمان خالدي، التحول إلى الإدارة الإلكترونية في ظل استراتيجية عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد السابع، 2022، ص153.

² - حورية سويقي، حتمية تفعيل رقمنة العدالة والسياسة العقابية الحديثة في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الثاني، عين تيموشنت، 2011، ص1121 و1122.

³ - عبد الرحمان خالدي، مليكة بوضياف، إسهامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تحقيق الحوكمة - عصرنة قطاع العدالة في الجزائر نموذجا-، مرجع سابق، ص 226.

⁴ - محمد العيداني، يوسف زروق، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، مخبر إصلاح النظام الدستوري ومتطلبات الحكم الراشد، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجلفة، 2020، ص 512.

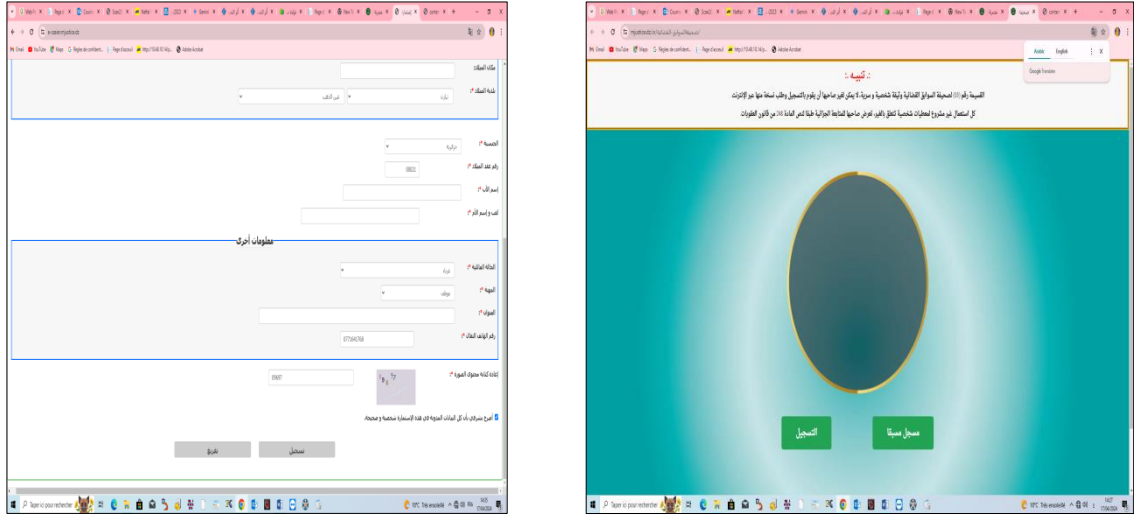
⁵ - موقع وزارة العدل <https://www.mjustice.dz/ar/modernisation-2-2-2/>

رقم 03 (الصفحة الوردية) والصفحة رقم 02 (الصفحة البيضاء) للإدارات العمومية من أي مكان عبر التراب الوطني حيث يمكنهم من الحصول على هذه الوثائق دون الحاجة إلى الانتقال إلى الجهات القضائية.¹

- فيما يلي شرح مبسط لخطوات التسجيل واستخراج وثيقة السوابق القضائية عن طريق الأنترنت:

التسجيل في واجهة طلب واستخراج القسيمة رقم 03 لصحيفة السوابق عبر الأنترنت من خلال البوابة الإلكترونية لوزارة العدل باستخدام اسم المستخدم وكلمة المرور كالتالي:

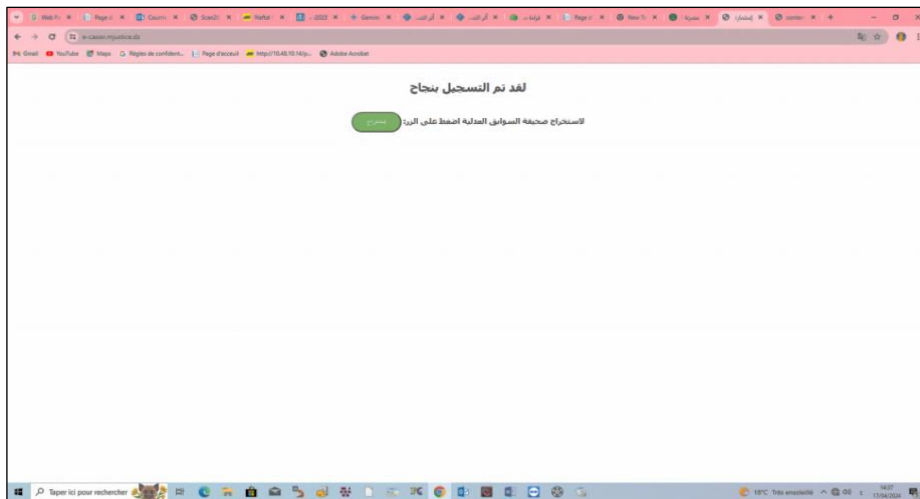
الشكل رقم(02-02): صفحة التسجيل أو الدخول للمنصة



المصدر: موقع وزارة العدل <https://www.mjustice.dz/ar/modernisation>

- بعد التسجيل تظهر أيقونة نجاحه ويمكن استخراج صحيفة السوابق العائلية بالكبس على زر "استخراج"

الشكل رقم (02-03): واجهة الأشعار بالتسجيل



المصدر: موقع وزارة العدل <https://www.mjustic ar/modernisation>

¹ - أمال قادري، إدريس خوجة نصيرة، جودة الخدمة القضائية ودورها في ارتقاء قطاع العدالة، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد السابع، العدد03، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 15 سبتمبر 2020، ص 503

تظهر القسيمة في شكل PDF وموقعة إلكترونيا، حيث يتمكن المواطن من طباعتها وحفظها¹.

وفي تصريح لوكالة الأنباء الجزائرية²، أوضح ممثل عن وزارة العدل أنه بفضل انتهاج مسار الرقمنة، تم خلال السنة الماضية (2023) سحب 1.805.431 صحيفة سوابق قضائية رقم 3 عن بعد، على المستوى الوطني و45.815 صحيفة أخرى سلمت للجالية الوطنية والأجانب الذين سبق لهم الإقامة وذلك على مستوى الممثلات الدبلوماسية والقنصلية بالخارج، بالإضافة إلى استخراج عدد من الوثائق على غرار شهادة الجنسية، كما يمكن لأي مواطن جزائري استخراج نسخة طبق الأصل من مرسوم التجنس عبر الانترنت مؤشر عليها الكترونيا.

وحسب نتائج استطلاع للرأي العام حول الخدمات الإلكترونية ورقمنة القطاع قامت به الوزارة مطلع

السنة الجارية فإن 38.87 بالمائة من العينة الإستطلاعية كانت راضية عن الخدمات بملاحظة جيد جدا:

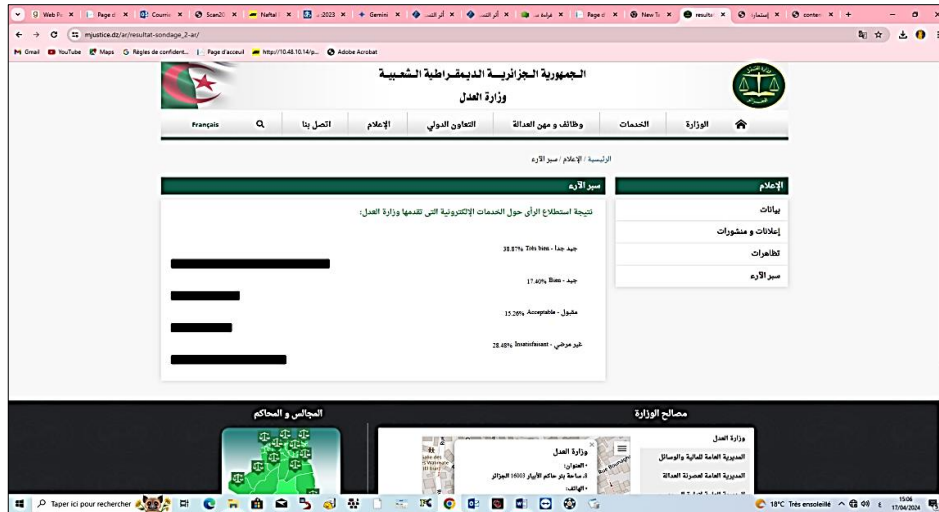
- جيد جدا 38.87% Très bien

- جيد 17.40% Bien

- مقبول 15.26% Acceptable

- غير مرضي 28.48% Insatisfaisant

الشكل رقم (02-04): نتائج استطلاع الرأي العام حول الخدمات الإلكترونية



المصدر: موقع وزارة العدل <https://www.mjustice.dz/ar/ar/modernisation>

¹ البوابة الإلكترونية الرسمية لوزارة العدل (<https://www.mjustice.dz>)، تاريخ الزيارة 17-04-2024 على الساعة 14.54

² تعزيز رقمنة قطاع العدالة أولوية لمسايرة متطلبات التحول نحو الإدارة الإلكترونية، <https://www.aps.dz/ar/algerie>، 27 ماي 2023.

المطلب الثاني: رقمنة قطاع التربية

يعد قطاع التربية من أهم القطاعات في الجزائر، حيث يُساهم في بناء جيل المستقبل وتنمية البلاد. وبات من الضروري مواكبة التطورات التكنولوجية المتسارعة وتوظيفها لتطوير هذا القطاع وتحسين جودة التعليم، وتعرف الرقمنة في قطاع التربية بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين التعليم وتقديم حلول تربوية مبتكرة. وتشمل الرقمنة في هذا القطاع العديد من المجالات، مثل الدفع الإلكتروني فضاء الأولياء التسجيل الإلكتروني، التسجيل في امتحان فضاء الأساتذة، والبيع الإلكتروني للكتاب المدرسي.¹

وقد خصصت وزارة التربية الوطنية موقعا لرقمنة <https://amatti.education.gov.dz> الخاص بالمدراء علي شبكة الانترنت من أجل تسيير التربية الوطنية ورقمنة قطاع التربية و تمكين مستخدميها مستخدميه من تسجيل الدخول من خلال اختيار المديرية ثم اسم المستخدم وكلمة المرور الخاص بهم. الشكل رقم(02-05): صفحة التسجيل بموقع وزارة التربية



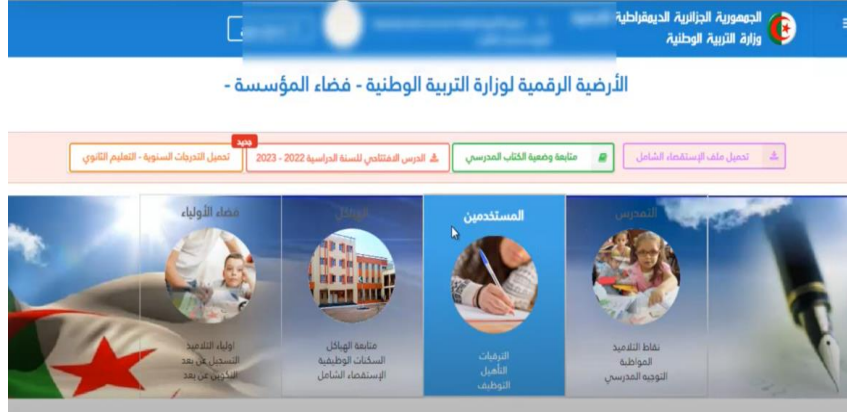
المصدر: موقع وزارة التربية: [https:// amatti.education.gov.dz](https://amatti.education.gov.dz)

تحتوي المنصة الجديدة التي أطلقتها وزارة التربية <https://amatti.education.gov.dz/>، على مجموعة كبيرة من الخدمات هي:

- تحميل ملف الاستقصاء الشامل.
- متابعة وضعية الكتاب المدرسي.
- الدرس الافتتاحي للسنة الدراسية.
- تحميل التدرجات السنوية.
- المستخدمين: الترقيات، التأهيل والتوظيف.
- الهياكل: متابعة الهياكل، السكنات الوظيفية والاستقصاء الشامل.
- فضاء الأولياء: أولياء التلاميذ، التسجيل عن بعد، التكوين عن بعد.
- التمدريس: نقاط التلاميذ، المواظبة والتوجيه المدرسي.

¹ - الموقع الإلكتروني لوزارة التربية الوطنية، تالاطاع، 01.04.2024، <https://www.education.gov.dz/>

الشكل رقم(02-06): الواجهة بعد الدخول أو التسجيل بالموقع

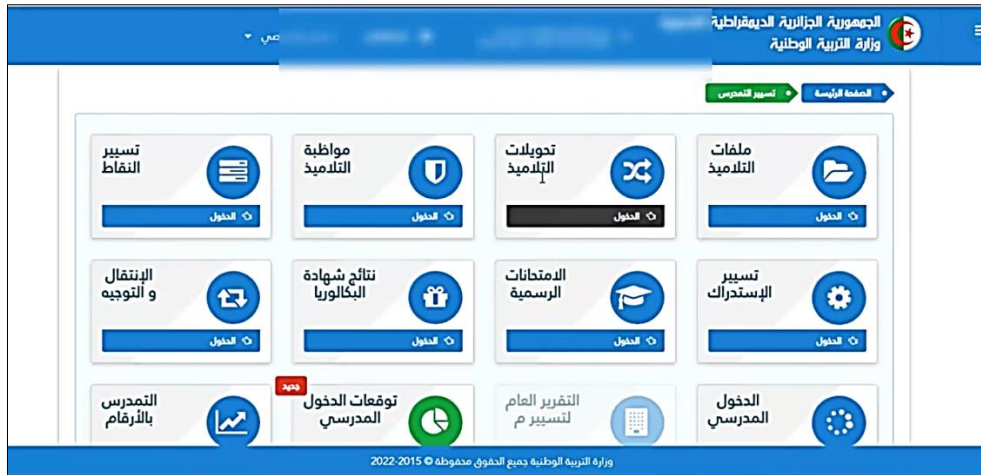


المصدر: موقع وزارة التربية: [https:// amatti.education.gov.dz](https://amatti.education.gov.dz)

فيما يلي نشرح بعض الخدمات التي توفرها الأرضية الرقمية:¹

- 1- التلاميذ: تسمح المنصة بإدارة ملفات الطلاب بكفاءة، بما في ذلك تتبع التقدم الأكاديمي وتحديث البيانات الشخصية؛
- 2- تحويلات التلاميذ: توفر الأرضية الرقمية خدمة لإدارة تحويلات الطلاب بين المؤسسات التعليمية المختلف؛
- 3- مواظبة التلاميذ: تتيح المنصة للمعلمين تسجيل وتتبع الحضور والغياب للطلاب؛
- 4- تسيير النقاط: تساعد منصة الرقمنة في إدارة وتتبع درجات الطلاب في مختلف المواد؛
- 5- تسيير الاستدراك: يمكن من خلال الأرضية الرقمية إدارة الطلبات والقضايا المتعلقة بالنتائج والتقييمات؛
- 6- الامتحانات الرسمية: المنصة توفر معلومات عن الامتحانات الرسمية وتسجيل الطلاب فيها؛
- 7- الانتقال والتوجيه: تساعد الأرضية في إدارة الانتقالات بين مستويات التعليم المختلفة والتوجيه الأكاديمي؛
- 8- الدخول المدرسي: توفر منصة الرقمنة معلومات محدثة حول موعد الدخول المدرسي؛
- 9- التقرير العام للتسيير: تتضمن الأرضية الرقمية تقارير تفصيلية حول تسيير المؤسسات التعليمية؛
- 10- توقعات الدخول المدرسي: المنصة توفر تواريخ للدخول المدرسي المقبل.

¹ - أوراس الجزائر، الأرضية الرقمية لوزارة التربية الوطنية، <https://www.awrasaljazair.com>، الأرضية الرقمية لوزارة التربية
29ماي2023. /#google_vignette



المصدر: موقع وزارة التربية [/https:// amatti.education.gov.dz](https://amatti.education.gov.dz)

المطلب الثالث: رقمنة قطاع التعليم العالي

شهد العالم ثورة رقمية هائلة تُلقِي بظلالها على مختلف المجالات، بما في ذلك التعليم العالي. إدراكًا لأهمية هذه الثورة، تسعى الجزائر جاهدة إلى رقمنة قطاع التعليم العالي من خلال تبني مفهوم الحكومة الإلكترونية. تهدف هذه الخطوة إلى عصرنة التعليم العالي وتطويره، بما يتماشى مع التوجهات العالمية الحديثة.

وتعد المنصات الرقمية جزءًا من تنفيذ الخطة الرقمية الرئيسية التي اعتمدها الوزارة والمكونة من 7 محاور استراتيجية و 16 برنامجًا استراتيجيًا و 102 برنامجًا تشغيليًا يتم تنفيذها بحلول ديسمبر 2024 ، بهدف تسهيل نجاح الطالب في مراحل دراسته الجامعية المختلفة بدء من مرحلة التوجيه إلى غاية التخرج والاندماج المهني ، والسعي على تشجيع الابتكار التربوي وتحديث الحوكمة بمختلف جوانبها. وتعدّ وزارة التعليم العالي والبحث العلمي الجزائرية من رواد هذا التوجه، حيث أصدرت تعليمات تؤكد على ضرورة استعمال وسائل الرقمنة في تسيير الجامعات. وتشمل هذه التعليمات إجراءات بسيطة مثل استبدال الفاكس بالبريد الإلكتروني كذلك تحويل الدوريات و النشرات إلى صيغة رقمية والاستفادة من الدوريات والمجلات المتوفرة عبر الإنترنت.¹

أولاً: على مستوى التعليم

أثمرت جهود الوزارة في مجال الرقمنة العديد من النتائج الإيجابية، ساهمت في تطوير التعليم العالي، ونذكر منها على سبيل المثال:²

¹ - بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصرنة التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد 05، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 29 ديسمبر 2022، ص 77.

² - نفس المصدر السابق ، ص 75.

- على مستوى الاهتمام بتكنولوجيا الإعلام والاتصال؛

اهتمت وزارة التعليم العالي والبحث العلمي بتكنولوجيا الإعلام والاتصال كشعبة، حيث يتم التكوين فيها في كليات العلوم في أغلب جامعات الوطن، كما تدرس أيضا كمادة في أطوار التعليم خاصة في طوري الماستر والدكتوراه،

بالإضافة إلى ذلك تمتلك الجامعات الموارد البشرية المخصصة لرقمنة التعليم العالي من مهندسين وتقنيين المكلفين بإدارة وتسيير أنظمة المعلومات والبرامج المختلفة، وكذا لصيانة شبكات الأنترنت والإعلام الآلي ومختلف الأجهزة والمعدات؛

- على مستوى البرامج وأنظمة المعلومات؛

عملت الوزارة على إنشاء العديد من البرامج والمنصات الإلكترونية في مجال التعليم العالي والبحث العلمي نذكر منها على سبيل المثال:

أ - نظام البرقراس (progres Système): هو عبارة عن أرضية رقمية وطنية تتضمن قواعد بيانات رقمية تخص متابعة المسار الدراسي للطلبة الجامعيين في الطور الأول والثاني والثالث، وكذا تسيير الخدمات الجامعية للطلبة فيما يخص الإيواء والمنح، بالإضافة إلى ذلك تسيير المسار المهني والبيداغوجي للأساتذة الجامعيين.

الشكل رقم (02-08): واجهة موقع بروغرس (Progres)

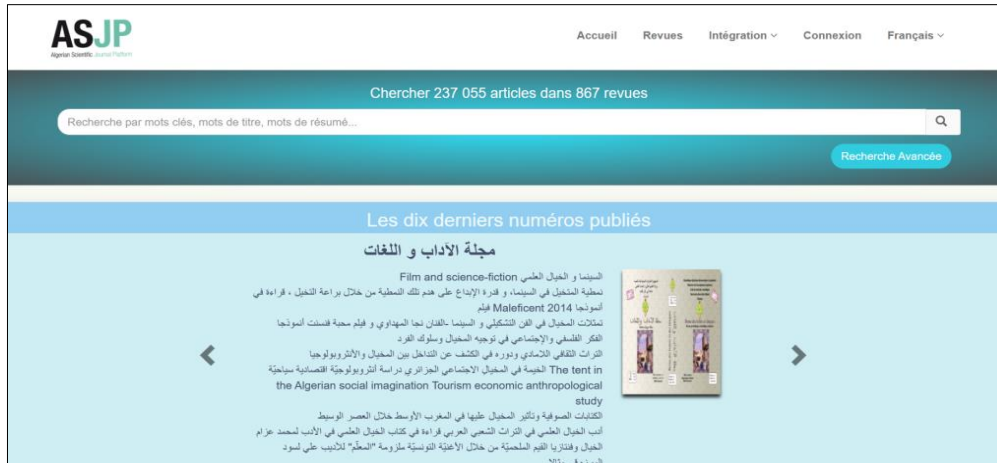


المصدر: منصة بروغراس على الانترنت [/https://progres.mesrs.dz](https://progres.mesrs.dz)

ب- البوابة الجزائرية للمجلات العلمية platform :journals scientific Algerian

هي أرضية رقمية تدعى اختصارا ب ASJP خاصة بالمجلات العلمية، تنشر فيها الأبحاث العلمية في جميع المجالات، أنشأها مركز البحث عن المعلومة العلمية والتقنية CERIST، تدار تقنيا من المركز المذكور وعلميا من قبل رؤساء تحرير المجلات .

الشكل رقم (02-09): الصفحة الأولى لموقع ASJP



المصدر: من موقع (ASJP Algerian Scientific Journal Platform (cerist.dz

ج- الأرضية الرقمية البيداغوجية E- Learning :

هي أرضية رقمية بيداغوجية تفاعلية، توضع فيها ملخصات الدروس بمختلف أشكالها، فهي وسيلة تواصل رقمية بين الأساتذة والطلبة. تم إنجازها من طرف البرنامج المطور Moodle.

الشكل رقم (02-10): واجهة موقع E-learning



المصدر: موقع منصة E-learning للجامعة ابن خلدون – تيارت - Université Ibn Khaldoun de Tiaret

Elearning (univ-tiaret.dz)

وفي ما يلي جدول يتضمن اهم المنصات الرقمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي حسب المخطط التوجيهي للرقمنة.

الجدول رقم (01-02): جدول يتضمن اهم المنصات الرقمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي حسب المخطط التوجيهي للرقمنة

المنصات الرقمية	الرابط	الاستعمال	موجهة إلى
أرضية الدروس عبر الخط بما فيها الطالب	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/	استعمال أرضية مودل، استعمال الأرضيات المحلية	الطلبة
أرضية للطلبة الجدد	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/	موجهة للأسئلة المطروحة من طرف الطلبة والأشخاص المهتمين بالتكوين في المؤسسات الجامعية والخدمات المقدمة	الطلبة
أرضية تشاركية لدعم الابتكار	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/	المساعدة على تبادل المشاريع مع المؤسسات الناشئة	الطلبة
أرضية إجراءات إحداث مؤسسة ناشئة	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/	دعم وتشجيع انشاء مؤسسات خاصة للطلاب حسب مؤهلاتهم العلمية لدخول عالم المال والاعمال	الطلبة
أرضية إدارة ومتابعة الطلبة الأجانب	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/	في الجامعة الجزائرية لدورتي الماجستير والدكتوراه	الطلبة
أرضية التسجيل	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/	المنصة الرقمية	الطلبة

	لتجديد المنح للطلبة 2024_2023		للطلبة الأجانب
الطلبة	متابعة الطالب لشبكة النقل الجامعي في الوقت الفعلي	https://www.mesrs.dz/index.php/plateformes-mesrs-ar/	منصة النقل

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المنصة الرقمية لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي

ثانيا: على مستوى الخدمات الجامعية

يشهد قطاع الخدمات الجامعية في الجزائر ثورة رقمية تقودها جهود الديوان الوطني للخدمات الجامعية ما يُساهم في تحسين جودة الحياة الجامعية للطلاب وتعزيز كفاءة الإدارة المالية.

وتشمل هذه الجهود:¹

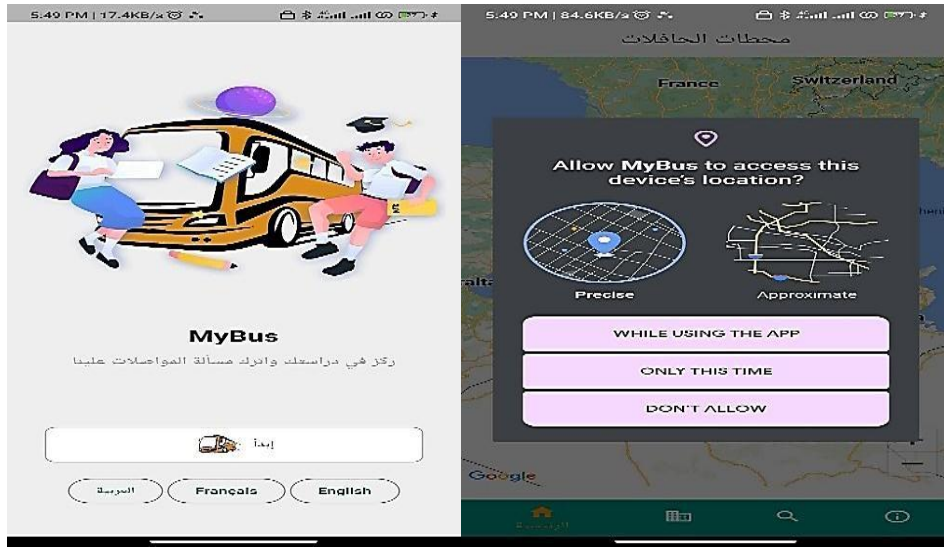
- اعتماد مساحات الوجه في مداخل الإقامات الجامعية ال-421 على مستوى الوطن مما أدى إلى تطهيرها من الغرياء وتعزيز الأمن؛
 - تركيب 7300 كاميرا مراقبة في جميع الإقامات الجامعية مما يُحسن من مستوى الأمان ويُثبت هوية المقيمين؛
 - رقمنة المطاعم المركزية ال-98 على مستوى الوطن من خلال استخدام الحافظة الإلكترونية والتخلي عن التذاكر؛
- وقد أدت هذه الخطوة إلى:

- توفير 5 مليارات دينار جزائري بين أكتوبر ويناير 2024، مما يُساهم في ترشيد النفقات وضبط الموارد المالية، إضافة إلى تحسين جودة خدمات الإطعام للطلاب؛ أما في مجال النقل الجامعي، فنُحصى الحظيرة الوطنية حاليا "5855 حافلة نقل قيد الخدمة، مع تدعيمها بتطبيق "mybus، الذي يتيح للطلاب معرفة مخططات النقل وتوقيت الحافلات، كما يتيح للإدارة مراقبة نشاط الحافلات، حيث مكنت رقمنة النقل من توفير 62 مليار سنتيم مبدئيا في حدود شهرين.

وفيما يلي شرح كيفية عمل تطبيق "mybus": بعد تثبيت التطبيق على الهاتف من المتجر والدخول فيه، تظهر اول صفحة التي تسمح للمستخدم باختيار اللغة، ثم بعد ذلك يتم تحديد موقعك بعد الموافقة على تراخيص السماح للتطبيق بتتبع مكانك ثم يمكنك

¹خدمات جامعية: رقمنة القطاع عززت ضبط الموارد المالية وحسنت الخدمات المقدمة للطلبة، -<https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie>، 12 أبريل 2024

الشكل الرقم (02-11): واجهة تطبيق "mybus"



المصدر: تصوير الطلبة من داخل تطبيق mybus

المبحث الثالث: الدراسة الميدانية

المطلب الأول: نشأة وماهية مؤسسة اتصالات الجزائر

تعد اتصالات الجزائر مؤسسة رائدة في سوق الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، التي تشهد تطورا في هذا المجال، حيث تقترح تشكيلة واسعة من خدمات الهاتف الثابت والأنترنيت الموجهة للزبائن الخواص والمحترفين. وقد اكتسبت اتصالات الجزائر هذه المكانة من خلال سياسة الابتكار التي تتماشى تماما مع تطلعات الزبائن.

اتصالات الجزائر هي شركة ذات أسهم برأسمال عمومي، تنشط في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية والهاتف الثابت والأنترنيت. تأسست وفق القانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000، المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية، والذي كرس الفصل بين نشاطات البريد والاتصالات السلكية واللاسلكية، والمحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات، فضلا عن قرارات المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها إسم " إتصالات الجزائر".¹

وفق هذا القانون الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت الصيغة القانونية "مؤسسة ذات أسهم" برأسمال اجتماعي قدره 115.000.000.000,00 دج ومقيدة في المركز الوطني للسجل التجاري يوم 11 ماي 2002 تحت رقم B001808302

الجدول رقم (02-02): زبائن اتصالات الجزائر بالأرقام

عدد الزبائن الموصولين بالأنترنيت	أكثر من 5,6 مليون زبون
عدد الزبائن الموصولين بأنترنيت الألياف البصرية	أكثر من 1,6 مليون زبون
عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنيت ADSL\VDSL	أكثر من 2,7 مليون زبون
عدد الزبائن الموصولين بخدمة أنترنيت الجيل الرابع IDOOM 4G	أكثر من 1,7 مليون زبون
الشبكة التجارية	أكثر من 500 وكالة تجارية
الوكالات التجارية الموسمية في الخدمة	توسيم أكثر من 91 بالمئة من مواقع الاستقبال

المصدر: من إعداد الطلبة بالاستعانة بمعلومات من موقع مؤسسة اتصالات الجزائر

¹ - موقع مؤسسة اتصالات الجزائر، -<https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le>، تاريخ الاطلاع، 22،04،202024، على الساعة

المطلب الثاني: البيانات القانونية ومهام اتصالات الجزائر

يمكن الدخول إلى موقع www.algeriatelecom.dz : عبر الرابط التالي. www.algeriatelecom.dz ويخضع الدخول إلى الموقع الإلكتروني واستعماله للبيانات القانونية الحالية، كما يخضع للقوانين و/أو الأنظمة المطبقة.

يقتضي الإتصال بهذا الموقع الإلكتروني واستعماله والنفاز إليه للموافقة التامة ودون تحفظ من طرف المستخدم على جميع الأحكام الواردة في البيانات القانونية الحالية.¹
المادة 1: المعلومات القانونية

تشير هذه المادة إلى هوية مختلف المتدخلين في إطار إنجاز الموقع ومتابعته. اتصالات الجزائر هي المسؤولة عن إعداد و استضافة الموقع الإلكتروني www.algeriatelecom.dz، والكائن مقرها الاجتماعي بالعنوان التالي: اتصالات الجزائر ش.ذ.أ المقر الاجتماعي: الطريق الوطني رقم 5، الديار الخمس، المحمدية 16130 الجزائر، الهاتف 38 38 82 (21) (213) :

عنوان البريد الإلكتروني: contact@algeriatelecom.dz

نقصد بالمستخدمين كل المتصفحين الذين يبحرون أو يقرؤون أو يشاهدون أو يستعملون الموقع الإلكتروني: www.algeriatelecom.dz

المادة 2: قابلية الدخول إلى الموقع

مبدئياً، يمكن للمستخدمين الدخول إلى الموقع الإلكتروني 24/24 ساعة على مدار الأسبوع (7/7 أيام)، باستثناء حالات الانقطاع المبرمجة أو غير المبرمجة، لدواعي الصيانة أو في حالة وجود قوة قاهرة؛ في حال ما إذا تعذر الولوج إلى الموقع الإلكتروني، تلتزم اتصالات الجزائر بالقيام بكل ما في وسعها لحل مشكلة الدخول إلى الموقع. لا يتحمل الموقع الإلكتروني أية مسؤولية عن أي ضرر، مهما كان طبيعته، ناتج عن عدم إمكانية الدخول إليه؛

المادة 3: الملكية الفكرية

كل المحتويات المدرجة في الموقع الإلكتروني الحالي، كالتصميمات الجرافيكية، الصور، النصوص، الفيديوهات، الصور المتحركة، الأصوات، الشعارات، نسق الرسومات المتبادلة "Gifs" والرموز بالإضافة إلى

¹ - موقع مؤسسة اتصالات الجزائر، <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le->، تاريخ الاطلاع، 22,04,2024، على

تنسيقها تعد ملكية حصرية لاتصالات الجزائر، ما عدا العلامات والشعارات أو المحتويات الخاصة بشركات أخرى شريكة أو غيرها؛

يمنع منعاً باتاً كل نسخ أو توزيع أو تعديل أو إعادة إرسال أو نشر، ولو جزئياً، لمختلف هذه العناصر كما يعد عدم احترام هذا البند تزويراً يتحمل صاحبه مسؤوليته المدنية والجزائية.

المادة 4- سياسة ملفات تعريف الارتباط (الكوكيز)

قد يحتاج تصفح الموقع الإلكتروني www.algeriatelecom.dz : إلى تثبيت ملفات تعريف الارتباط (الكوكيز) على مستوى حاسوب المستخدم. وهو عبارة عن ملف صغير الحجم لا يسمح بتحديد هوية المستخدم، ولكنه يقوم بتخزين المعلومات المتعلقة بدخول الحاسوب إلى الموقع. تهدف هذه المعلومات المجمعة بهذا الشكل إلى تسهيل التصفح اللاحق للموقع.

المادة 5- عنوان الاتصال: للتبليغ عن أي مشكلة، يمكن للمستخدم أن يتصل بالمسؤول عن الموقع، على العنوان التالي contact@algeriatelecom.dz.

المطلب الثاني: مهام وخدمات اتصالات الجزائر

1- دور أقسام مؤسسة اتصالات الجزائر:¹

- دراسة وتحقيق وصيانة شبكة الاتصالات؛
- رسم برامج الأشغال والصيانة والسهل على تحقيقها؛
- احترام أهداف الإنتاج وجودة الخدمة؛
- إعداد الميزانية الشهرية والسنوية؛
- تسيير المستخدمين والوسائل العامة؛
- توسيع الشبكة؛
- تلبية حاجيات المواطن؛
- المساهمة في توفير مناصب الشغل بالولاية؛
- منح الاشتراكية للزبائن؛
- تسيير ومراقبة الخطوط الهاتفية ومراقبة الفاتورة ومتابعة التحصيلات في هذا القطاع؛
- بيع الخطوط الهاتفية.

¹ - موقع مؤسسة اتصالات الجزائر، <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/1e>، تاريخ الاطلاع، 22,04,2024، على الساعة

2- مهام الأقسام:

2-1- المدير: وهو المشرف والمسؤول الأول على تسيير المؤسسة وتوجيه الموظفين.

2-2- المصلحة التجارية: تعتبر قسم من أقسام المؤسسة، تتكون من خمس موظفين، كل موقع له عمل خاص به.

مهامها: متابعة تنقل الطلبات الخطية ومعالجة الأخطاء.

- منح أرقام الهاتف بكل أنواعه.

- تأمين العالقة بين مركز الإنتاج التقني والوكالة التجارية.

- متابعة الخطوط الخاصة.

2-3- المصلحة المالية: تتكفل بكل الشؤون المالية المتعلقة بالوكالة التجارية، و هي تكمل عمل المصلحة التجارية ومن مهامها:

- معالجة الأخطاء المالية

- متابعة الفاتورة غير مدفوعة الحساب إما بتبسيطها أو قطع الخط الهاتفي.

- حساب مدا خيل الوكالة خلال شهر أو سنة.

- حساب ميزانية الوكالة خلال شهر أو سنة.

2-4- المصلحة التقنية: تشكل هذه المصلحة الركيزة الجوهرية لنشاطها المستمر والدائم، بهدف خدمة زبائنها وتنمية علاقاتها بمختلف المصالح، تحتوي على:

أ- مصلحة التعطيلات الهاتفية: هذه المصلحة خاصة بالمشاركين فقط، مسيرة من طرف رئيس المصلحة، تلعب دور مهم داخل المؤسسة وذلك من خلال ما يلي:¹

تطبيق القواعد والإجراءات التقنية؛

مراقبة نوعية الخدمات المؤمنة من المصالح التقنية في حالة وجود خلل في الخطوط الهاتفية؛

المتابعة الدورية واليومية للوثائق التقنية للمشاركين؛

تنفيذ طلبات الترخيص لتنفيذ الأعمال ومراقبة الإنتاج.

ب- مصلحة الإنتاج الهاتفي: تتجلى مهامها في:

تطبيق القواعد والإجراءات التقنية للاستثمار الشبكات .

متابعة خاصة في تنصيب شبكات المعلومات ومد الشبكة.

¹ - موقع مؤسسة اتصالات الجزائر، <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le->، تاريخ الاطلاع، 22,04,2024، على الساعة

توفير شبكات واستهلاك وصيانة المراكز .

ج- مصلحة متابعة التعطيلات الأنترنت: وتتمثل مهامها في صيانة خلل الأنترنت بفعالية.

3- الخدمات الرقمية التي تقدمها اتصالات الجزائر.

تقدم اتصالات الجزائر مجموعة واسعة من الخدمات الرقمية لعملائها تشمل:

3-1- خدمات الهاتف المحمول:

شحن الرصيد: يمكن للعملاء شحن رصيد هواتفهم المحمولة إلكترونياً من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق "MyIdoom" كما يمكنهم أيضاً الشحن من خلال بطاقات الشحن الإلكترونية أو من خلال الوكلاء المعتمدين.

دفع الفواتير: يمكن للعملاء دفع فواتير هواتفهم المحمولة إلكترونياً من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق "MyIdoom" كما يمكنهم أيضاً الدفع من خلال الوكلاء المعتمدين أو من خلال أجهزة الصراف الآلي.

الاشتراك في الباقات والخدمات: يمكن للعملاء الاشتراك في مختلف باقات وباقات الإنترنت من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيقكم "MyIdoom" يمكنهم أيضاً الاشتراك من خلال الوكلاء المعتمدين أو من خلال مراكز خدمة العملاء.

إدارة الحساب:

يمكن للعملاء إدارة حساباتهم إلكترونياً من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق "MyIdoom" إضافة إلى التحقق من رصيدهم واستهلاكهم وتغيير كلمات المرور الخاصة بهم.

3-2- خدمات الإنترنت

الاشتراك في خدمات الإنترنت:

يمكن للعملاء الاشتراك في مختلف خدمات الإنترنت، مثل ADSL و Fibre و 4G LTE، من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق "MyIdoom".

كما يمكنهم أيضاً الاشتراك من خلال الوكلاء المعتمدين أو من خلال مراكز خدمة العملاء.

دفع فواتير الإنترنت: يمكن للعملاء دفع فواتير الإنترنت الخاصة بهم إلكترونياً من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق، "MyIdoom". كما يمكنهم أيضاً الدفع من خلال الوكلاء المعتمدين أو من خلال أجهزة الصراف الآلي.

إدارة حساب الإنترنت: يمكن للعملاء إدارة حسابات الإنترنت الخاصة بهم إلكترونياً من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق "MyIdoom" يمكنهم أيضاً تغيير كلمات المرور الخاصة بهم والتحقق من استهلاكهم.

3-3- خدمات أخرى:

الدفع الفوري:

يمكن للعملاء دفع فواتير الكهرباء والماء والغاز والخدمات الأخرى إلكترونياً من خلال موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق "MyIdoom".

التحويلات المالية:

يمكن للعملاء تحويل الأموال إلكترونياً إلى حسابات أخرى في اتصالات الجزائر أو إلى حسابات بنكية.

شراء بطاقات الشحن:

يمكن للعملاء شراء بطاقات الشحن الإلكترونية لهواتفهم المحمولة أو لهواتف الآخرين من خلال موقع

اتصالات الجزائر الإلكتروني أو تطبيق "MyIdoom"

تطبيق "MyIdoom" :

يُعدّ تطبيق "MyIdoom" هو التطبيق الرسمي لاتصالات الجزائر .

- يتيح التطبيق للعملاء الوصول إلى جميع الخدمات الرقمية التي تقدمها اتصالات الجزائر .

- يمكنهم من خلال التطبيق شحن الرصيد ودفع الفواتير والاشتراك في الباقات والخدمات وإدارة حساباتهم والعديد من الميزات الأخرى.

4- مواقع إلكترونية مفيدة:

- موقع اتصالات الجزائر الإلكتروني <https://www.algeriatelecom.dz/ar>

- تطبيق "MyIdoom" الذي يمكن تنزيله من خلال Play store ،App Store .

- تطبيق المكتبة الرقمية EKOTEB : وهو عبارة عن مكتبة إلكترونية تضع تحت تصرف المتصفحين

مجموعة واسعة من الكتب الإلكترونية باللغة العربية، وهو متوفر على منصتي أندرويد و IOS .

وفي ما يلي شرح كيفية الاستفادة من الكتب الإلكترونية المتوفرة في مكتبة EKOTEB الرقمية:¹

للاستفادة من خدمة المكتبة الإلكترونية EKOTEB و الاطلاع على مختلف الكتب الإلكترونية المتوفرة فيها،

تقترح اتصالات الجزائر ثلاث (03) صيغ اشتراك كما يلي؛

- اشتراك EKOTEB لثلاث (03) أشهر بـ 1900 دج؛

- اشتراك EKOTEB لسنة (06) أشهر بـ 3000 دج؛

- اشتراك EKOTEB لسنة (12 شهر) بـ 4500 دج؛ حيث يمكن اقتناء هذه الاشتراكات عبر الدفع الإلكتروني

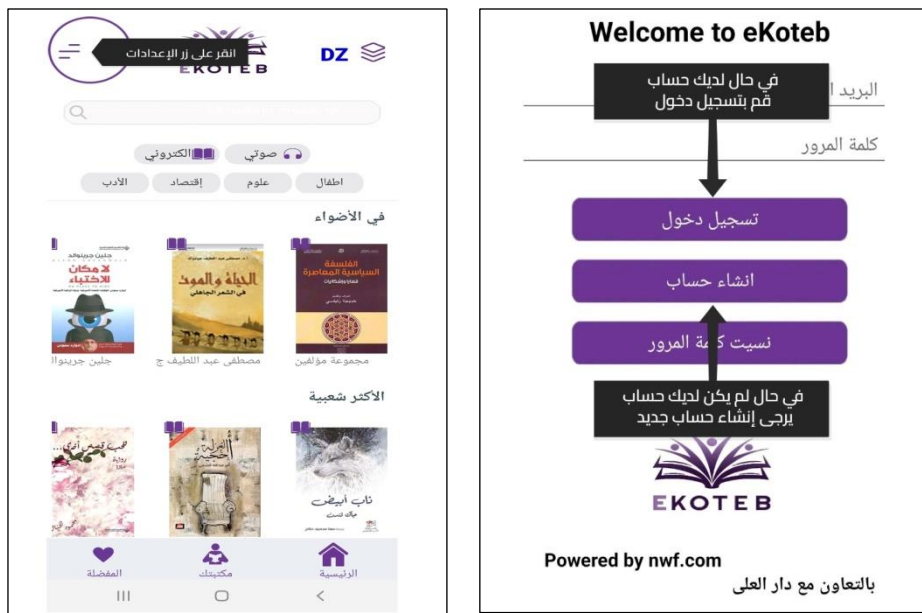
(البطاقة الذهبية أو بطاقات CIB و ذلك على مستوى المتجر الإلكتروني لاتصالات الجزائر. Idoom Market.

¹- موقع اتصالات الجزائر، <https://www.algeriatelecom.dz/ar> ، تاريخ الاطلاع 2024/05/07، س 17.54.

كما يمكن اقتناء تذاكر الاشتراك في المكتبة الإلكترونية EKOTEB على مستوى مختلف الوكالات التجارية لاتصالات الجزائر. وعند اقتناء تذاكر الاشتراك في المكتبة الإلكترونية EKOTEB ، يمكن للزبون تفعيل اشتراك للاستفادة من الخدمة عبر اتباع الخطوات التالية:

أولاً: تحميل تطبيق المكتبة الإلكترونية EKOTEB على الهواتف الذكية من خلال متجر التطبيقات.
ثانياً: إنشاء حساب EKOTEB الخاص به و إدخال رمز تذكرة الاشتراك الذي قام باقتنائه، ومن ثم الولوج إلى الخدمة و الاطلاع على الكتب الإلكترونية التي تثير الإهتمام بكل سهولة و أريحية.

الشكل رقم (02-12): واجهة التسجيل والصفحة الرئيسية لتطبيق EKOTEB



المصدر: لقطات شاشة من تصوير الطلبة لتطبيق EKOTEB

المطلب الثالث: منهجية الدراسة وإجراءات عملية البحث

تعتمد الدراسات الإجتماعية على مجموعة من الأساليب المتعلقة بجمع البيانات وتحليلها وهي الدراسات التي شملت مجالات مختلفة خلال العقود الأخيرة مثل العلوم الإدارية، العلوم الانسانية وحتى العلوم الطبية، وكنتيجة لتطور عالمنا المعاصر وظهور البرمجيات المتعلقة بتحليل البيانات فقد أصبح التعمق في دراسة العلاقات بين مختلف الظواهر أمرا بسيطا ويسيرا.

أولاً : أسلوب الدراسة وخصائص مجتمع الدراسة

الفرع الأول: منهج الدراسة

من أجل تحقيق هدف الدراسة والإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والذي يعتبر من المناهج كثيرة الاستعمال في الظواهر الاجتماعية والانسانية، وقد

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على رقمنة قطاع الخدمات العمومية و دوره في تحسين رضا الزبون وأخذنا مديرية اتصالات الجزائر بولاية - تيارت - أنموذجا.

الفرع الثاني: عينة الدراسة وطرق جمع البيانات

يتكون مجتمع الدراسة من:

العينة الأولى عشوائية لأنها تمثل مجموعة من زبائن اتصالات الجزائر 300 مفردة وتم استعادة 247 استبانة وفقا للجدول التالي الذي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغيرات الدراسة الديموغرافية:

الجدول رقم (02-03): توزيع مجتمع الدراسة وفق المتغيرات الشخصية

المتغير	التصنيف	التكرار	النسبة %
الجنس	ذكر	129	52.2
	أنثى	118	45.8
العمر	أقل من 25 سنة	123	49.8
	من 25 إلى 40 سنة	57	23.1
	من 40 إلى 55 سنة	58	23.5
	أكثر من 55 سنة	09	3.6
المهنة	موظف	67	27.1
	طالب	113	45.7
	بطل	25	10.1
	مهنة أخرى	42	17
المستوى التعليمي	ابتدائي	4	1.6
	متوسط	6	2.4
	ثانوي	59	23.9

72.1	178	جامعي	
34	84	متزوج	الحالة العائلية
66	163	أعزب	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20.

طرق جمع البيانات

تم الاعتماد على البيانات من المصادر التالية:

1. المصادر الثانوية

تم الحصول على البيانات اللازمة لضبط مختلف جوانب الدراسة النظرية من خلال المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمجلات الورقية والالكترونية ومواضيع الملتقيات الدولية والوطنية، وكذا رسائل الماجستير وأطروحات الدكتوراه.

2. المصادر الأولية

تم الحصول على بيانات الدراسة الأولية عن طريق الإستبانة التي تم اختيارها كونها قادرة على تلبية الغرض من الدراسة بعد الرجوع إلى المصادر العلمية، وقد تم توزيعها على شكل ورقي على مختلف زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر داخل المؤسسة وخارجها، و بعدها تم تفرغ البيانات وتحليلها من خلال البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية Statistical Package for the Social Science .

الفرع الثالث: أداة الدراسة

تمثلت أداة جمع المعلومات في الاستبانة وكان الغرض منها الاجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، وقد تم تطوير الاستبانة بناء على الدراسات والأدبيات السابقة، وقد تضمنت الاستبانة من أربعة محاور، أما عن المحور الأول والمتكون من 5 أسئلة فقد تم من خلاله عرض المتغيرات الديموغرافية للعينة، أما عن المحاور الثلاثة الأخرى فقد تضمنت 22 سؤالاً تم من خلاله تغطية متغيرات الدراسة وأبعادها موزعة على ثلاث محاور أساسية:

1. المحور الأول: المتعلق بالرقمنة كآلية لتحسين خدمات اتصالات الجزائر وتضمنت هذه المجموعة 10 أسئلة.

2. المحور الثاني: المتعلق بأولوية رقمنة اتصالات الجزائر وتضمن 05 أسئلة .

3. المحور الثالث: المتعلق بتقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمات المقدمة وتضمن 7 أسئلة.

تم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي لتحديد درجة كل عبارة، وقد كانت الأوزان النسبية لهذا المقياس كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-04): درجات الأوزان النسبية لكل اجابة

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطلبة

ثانيا: تحليل البيانات

نحاول من خلال هذا الجزء أن نتطرق إلى منهجية الدراسة وكذا التصميم الإحصائي المستخدم في الدراسة التطبيقية وتحليل المتوسطات الحسابية لفقرات الإستبيان.

الفرع الأول: صدق الاستبيان

تم التحقق من صدق محتوى الإستبانة الظاهري عن طريق عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال التسويق والتجارة وقد إتفق الخبراء إلى حد كبير على أن الأداة شاملة، وأن فقراتها قادرة على قياس ما وُضعت لأجله.

وللتحقق من الصدق الإحصائي لجميع الفقرات التي تم تعديلها بناءً على توجيهات لجنة المحكمين للإستبيان وتم توزيع مجموعة من الاستبانات على عينة استطلاعية مؤلفة من 300 إستبانة على مختلف زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر بتيارت، حيث تم استرجاع 247 استبانة فيما تم إلغاء 08 استبانة وعدم استرداد 45 أخرى.

الفرع الثاني: ثبات الإستبيان

بعد التحقق من الصدق الظاهري للإستبانة تم حساب معامل الثبات لمحاور الاستبيان الثلاث ويوضح الجدول التالي ذلك:

الجدول رقم(02-05): معامل ألفا كرومباخ لدراسة ثبات الإستبيان ومحاوره

الرقم	عنوان محور الاستبيان	عدد الأسئلة	معامل الثبات
02	الرقمنة كألية لتحسين خدمات اتصالات الجزائر	10	0.84
03	أولوية رقمنة قطاع اتصالات الجزائر	5	0,744
04	تقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمة المقدمة	7	0.870

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول السابق قيم معامل ألفا كرومباخ لمحاور الإستبيان وبينت النتائج أن القيم تراوحت بين 0.744 و 0.870 وهذه القيم تدخل ضمن المجال 0.647 و 0.894 ، ولجميع الفقرات فقد بلغ 0.84، وهو ما يدل على أن معاملات الثبات مقبولة (أكبر من 0.60) لكل فقرات الاستبانة، وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبانة في صورتها النهائية القابلة للتطبيق على عينة الدراسة.

الفرع الثالث: عرض وتحليل بيانات الاستبيان

يتضمن هذا الجزء من الدراسة تحليلا مفصلا للبيانات وعرضا لمختلف التحليلات الإحصائية التي تم إجراؤها على عينة الدراسة.

التقييم النسبي لكل من المتغير الرئيسي (رقمنة قطاع الخدمات العمومية) في التأثير على المتغير التابع والمتمثل في عنصر الرضا، وتم استخدام الأوساط الحسابية للفقرات المشمولة في الأسئلة الخاصة بكل متغير من متغيرات الدراسة وذلك وفقا للتقسيم النسبي التالي:

الجدول رقم (02-06): مقياس ليكارت الخماسي

من 1.00 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5.00	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

الأهمية النسبية لمحاوَر الإستبيان.

1. الأهمية النسبية لفقرات المحور الأول.

الجدول رقم (02-07) الأهمية النسبية لفقرات الرقمنة كآلية لتحسين خدمات إتصالات الجزائر

الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات	
موافق	.85405	3.8138	المعلومات الإلكترونية واضحة وتشرح آلية تقديم الخدمة	06
موافق	1.05771	3.5466	يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات اتصالات الجزائر بسهولة	07
موافق	1.03813	3.6032	تمتاز النماذج الرقمية للخدمات بالوضوح والبساطة	08
موافق	.98959	3.7611	يعتبر مستوى استخدام الحاسوب والأعمال الإلكترونية من قبل الموظفين مناسباً	09
موافق	1.01579	3.7004	التعامل مع الرقمنة يكون بدقة وبدون تأخير	10
محايد	1.27811	3.0243	لا تواجهني أي مشكلات ومعوقات أثناء تلقي خدمات اتصالات الجزائر	11
موافق	1.0094	3.644	لن أتردد في تقديم أي اقتراح فيما يتعلق بالرقمنة في اتصالات الجزائر	12
محايد	1.21965	3.0162	أجهزة ومعدات المؤسسة متطورة ولا تحتاج إلى تحديث	13
موافق	.94149	3.8097	التجربة الرقمية ساهمت في تحسين خدمات اتصالات الجزائر	14
موافق	1.09973	3.4049	الطاقم الإداري يتفاعل بإيجابية مع التطور الرقمي	15

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت بين 3.81 وهي أعلى قيمة

و3.01 وهي أدنى قيمة للمتوسطات.

وقد تبين من خلال المتوسطات أن المشاركين في الدراسة يقدرّون المعلومات الإلكترونية الواضحة

وسهلة الوصول إليها والنماذج الرقمية البسيطة. كما يشيرون إلى أن مستوى استخدام الحاسوب والأعمال

الإلكترونية مناسب وأنهم مقدرّون للتعامل الدقيق والسريع من رقمنة إتصالات الجزائر.

2. الأهمية النسبية لفقرات المحور الثاني.

الجدول رقم (02-08): الأهمية النسبية لفقرات أولوية رقمنة اتصالات الجزائر

الرقم	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
16	استخدام الرقمنة يساهم في تحسين الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر	4.0810	.84149	موافق
17	الرقمنة وسيلة لتنمية الخدمات	24294.	70833.	موافق
18	الرقمنة وسيلة للتعريف بالخدمات التي تقدمها اتصالات الجزائر	04454.	82272.	موافق
19	الرقمنة توسع وتحسن الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر	13364.	758.78	موافق
20	نظام الأمان الرقمي الذي تستخدمه اتصالات الجزائر ممتاز	3.5223	1,13630	موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت بين 3,52 وهي أدنى قيمة و 4.24 وهي أعلى قيمة للمتوسطات.

يبين الجدول أن الفقرات الخمس تشير إلى ان عينة الدراسة ترى أن الرقمنة تلعب دورا هاما في تحسين خدمات اتصالات الجزائر، ويعتقدون أن الرقمنة تساهم في تنمية الخدمات، والتعريف بها وتوسيعها وتحسينها.

3- الأهمية النسبية لفقرات المحور رقم 3

الجدول رقم (02-09): الأهمية النسبية لفقرات تقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمة المقدمة

	الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
21	تساهم في تقليل أعباء تنقل الزبائن لطلب الخدمة	4.1660	.84149	موافق
22	تقلل التكاليف	4.1174	.90974	موافق
23	تسهل نقل المعلومات	4.2632	.74870	موافق بشدة
24	توفر الجهد والوقت	4.2874	.78241	موافق بشدة

25	تقلل من الشبائيك ونقاط طلب الخدمات	4.1943	.87576	موافق
26	تزيد من كفاءة أداء الخدمة	4.1700	78310.	موافق
27	تمنح الإمكانية للإستفادة من الخدمات على مدار الساعة	4.1377	94862	موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت بين 4,11 وهي أدنى قيمة و 4.28 وهي أعلى قيمة للمتوسطات.

أعلى فقرة في هذا الجدول من حيث الأهمية النسبية: الفقرة رقم 24 " توفر الجهد والوقت " وتقريبا كل الفقرات متوسطها الحسابي جاء متقارباً وعليه فإن نتائج الإستبيان تشير إلى أن زبائن اتصالات الجزائر يرون أن الرقمنة تلعب دورا هاما في تحسين تجربتهم معها، ويعتقدون أن الرقمنة تساهم في تقليل أعباء التنقل وتسهل نقل المعلومات وتوفر الجهد والوقت

ثالثا: إختبار فرضيات الدراسة:

إختبار الفرضية الأولى: قد تؤثر الرقمنة إيجابا على رضا زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر .

إختبار العلاقة بين الرقمنة كألية لتحسين خدمات اتصالات الجزائر وبين تقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمات المقدمة.

معامل الارتباط لبيرسون

الجدول رقم (02-10): نتائج اختبار بيرسون للفرضية الأولى

		Correlations	
		AXE1	AXE3
AXE1	Pearson Correlation	1	.404**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	247	247
AXE3	Pearson Correlation	.404**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	247	247

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

المصدر: مستخلص من برنامج SPSS.V20

نلاحظ من خلال معامل الارتباط لبيرسون (0.404) أنه توجد علاقة معنوية عند مستوى دلالة 0.05 بين الرقمنة كألية لتحسين خدمات اتصالات الجزائر وتقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمات المقدمة وهي علاقة موجبة ومتوسطة كون القيمة الاحتمالية لمعامل بيرسون اقل من مستوى الدلالة 0.05.

اختبار الفرضية الثانية: يمكن ان تصدر الرقمنة أولويات قطاع اتصالات الجزائر

اختبار العلاقة بين أولوية رقمنة اتصالات الجزائر وتقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر .

الجدول رقم (02-11): نتائج اختبار بيرسون للفرضية الثانية

		Correlations	
		AXE3	AXE2
AXE3	Pearson Correlation	1	.513**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	247	247
AXE2	Pearson Correlation	.513**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	247	247

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

المصدر: مستخلص من برنامج SPSS.V20

نلاحظ من خلال معامل الارتباط لبيرسون (0.513) أنه توجد علاقة معنوية عند مستوى دلالة 0.05 بين الرقمنة كألية لتحسين خدمات وتقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمات المقدمة والعلاقة موجبة ومتوسطة كون القيمة الاحتمالية لمعامل بيرسون اقل من مستوى الدلالة 0.05. وبالتالي تؤثر كل من الرقمنة كألية لتحسين خدمات اتصالات الجزائر وألوية رقمنة اتصالات الجزائر على تقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمات المقدمة .

تحليل العلاقة بين المتغيرات

الجدول رقم (02-12): نتائج تحليل التباين للانحدار

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.855	.237		7.824	.000
	AXE1	.176	.059	.188	2.977	.003
	AXE2	.428	.065	.415	6.558	.000

a. Dependent Variable: AXE3

المصدر: مستخلص من برنامج SPSS.V20

- معادلة الانحدار:

$$AXE3=1.86+0.18AX1+0.43AXE2$$

نلاحظ أن المعلمات المقدرة معنوية عند مستوى دلالة 0.05 لأن القيم الاحتمالية sig أصغر من قيمة مستوى الدلالة وعليه يمكن القول أن:

1- زيادة المحور الأول بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المحور الثالث ب 0.18 وحدة

2- زيادة المحور الثاني بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة المحور الثالث ب 0.43 وحدة..

اختبار معنوية النموذج ككل باستعمال تحليل التباين الأحادي أنوفا ANOVA:

جدول رقم (02-13): يبين نتائج اختبار تحليل التباين ANOVA لنموذج الانحدار المتعدد

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	Df	متوسط المربعات	F	sig
دور الرقمنة	الانحدار	28.430	2	14.215	49.550	0.000
	الخط	70.000	244	.287		
	الكلي	98.431	246			
						دال إحصائيا

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V20

من خلال الجدول المحصل عليه أعلاه نلاحظ أن نتائج تحليل التباين الأحادي أنوفا ANOVA لاختبار معنوية الانحدار جاء كالأتي:

sig=0.000 أصغر من 0.05 وهو ما يعني أن النموذج المقدر معنوي عند مستوى دلالة 5%

خلاصة الفصل الثاني

تلعب الرقمنة دورا هاما في تقريب المواطن من الإدارة، وهو ما ساهم في فهم احتياجاته وبالتالي معالجتها بأساليب تكنولوجية متطورة توفر عليه الوقت والجهد والمال وغيرها من الفوائد، ونظرا لاعتماد مشروع الرقمنة بالجزائر تماشيا مع التطور التكنولوجي الرهيب الحاصل أضحى اليوم تطبيقها سبيلاً هاما يتطلع إليه المواطن من جهة وتصبوا إليه الإدارة لمواكبة العصرنة والتقدم، وهو ما تسعى إدارة اتصالات الجزائر-تيارت- إلى تجسيده نظير التحديات التي بات لزاماً عليها تجاوزها بعد انخراطها في المشروع الرقمي. في هذا الفصل قمنا بتحليل نتيجة استمارة الإستبانة من خلال تقييم واقع الرقمنة في مديرية اتصالات الجزائر - تيارت - من وجهة نظر الزبائن وبعدها تشخيص انعكاسات تأثيرها على رضاه .

وبعد عرض أداة التحليل واستخدام إستمارة الإستبيان لجمع البيانات وتفريغها ضمن البرنامج الاحصائي

SPSS توصلنا الى نتيجة هامة يمكن استخلاصها من دراسة الفرضيات التي كانت على النحو الاتي:

تؤثر الرقمنة إيجابا على رضا الزبون في مؤسسة إتصالات الجزائر كما تولي المؤسسة أولوية هامة

وكبيرة للرقمنة.

خاتمة

من خلال دراستنا للموضوع قدمنا حوصلة حول رقمنة قطاع الخدمات ومساهمته في تحسين رضا الزبون، حيث يُعد هذا المشروع الرقمي رهاناً من شأنه تحسين رضا المواطن وتسهيل العمليات بشكل كبير. فالرقمنة في الوقت الحالي تعدُّ حلاً فعالاً لإنهاء مشاكل البيروقراطية التي تعيق التطور والتقدم في مختلف القطاعات لا سيما قطاع الإتصالات الذي يعرف تطوراً سريعاً إقليمياً ودولياً، كما أن الرقمنة تسمح للجزائر بالاندماج في تحديات العالم الرقمي حتى لا تبقى في ما يصطلح عليه بـ "الأمية الرقمية"، خصيصاً بعد عام 2019 وما عاشه العالم على خلفية تداعيات الإغلاق العام بسبب أزمة كورونا وما فرضته تلك الفترة، ولقد درسنا من خلال هذا البحث أهم الإدارات التي اتخذت من الرقمنة أسلوباً لتسييرها من أجل توفير خدمات تتماشى ورؤية الحكومة الرامية إلى إتاحة الوصول إلى تكنولوجيات الإعلام والإتصال من جهة واحتياجات المواطن من جهة أخرى.

وفي الأخير ينبغي اليوم على إدارات الخدمات العمومية التي تسعى لتبني مشروع الرقمنة والإستمرار في التقدم نحو عصرنة مصالحها والتحكم في تكنولوجيات الإتصال حتى تواكب التغييرات التكنولوجية المتسارعة والأنية.

نتائج الدراسة واختبار صحة الفرضيات:

● **الفرضية الأولى:** والتي كانت قد تؤثر الرقمنة إيجاباً على رضا زبائن مؤسسة اتصالات الجزائر، وبعد البحث توصلنا إلى إثبات صحة هذه الفرضية، إستناداً إلى النتائج التالية:

✓ هناك علاقة بين الرقمنة كألية لتحسين خدمات اتصالات الجزائر وبين تقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمات المقدمة.

✓ تعدّ رقمنة الجزائر خطوة هامة نحو تحقيق التنمية المستدامة وتحسين مستوى المعيشة للمواطنين. ولكن لا بد من تضافر الجهود من قبل الحكومة والقطاع الخاص والمجتمع المدني لضمان نجاح هذه العملية.

✓ زيادة سهولة الوصول إلى المعلومات والخدمات.

✓ تحسين التواصل مع الزبائن.

✓ تحسين كفاءة الخدمات

● **الفرضية الثانية:** والتي كانت يمكن ان تتصدر الرقمنة أولويات قطاع اتصالات الجزائر. حيث من خلال دراستنا تبين لنا صحة هذه الفرضية، وذلك نظير النتائج المتوصل إليها والمتمثلة في:

✓ على الجزائر أن تجعل من الرقمنة أولوية في استراتيجياتها الرقمية.

✓ إن نجاح رقمنة الحكومة الجزائرية مرتبط ارتباطاً وثيقاً بقبالية المواطن للتأقلم مع التكنولوجيا واندماج مؤسساتها مع التحولات الرقمية المحينة.

✓ إن الرقمنة تؤثر على رضا الزبائن في مؤسسة اتصالات الجزائر، لذلك لا بد من ضرورة التكامل بين جوانب مهمة تتمثل في التكنولوجيا وتطوير فكر الزبون.

- ✓ نظام الحماية الرقمي يتطلب انظمة عالية الأمان.
- ✓ التدريب المتواصل للموظفين على مواكبة التحديثات الأنية على مستوى الألات والتجهيزات.
- ✓ الرقمنة تساهم في تقليل أعباء تنقل الزبائن وتقلص المسافات والزمن وتسهل نقل المعلومات وتوفر الجهد والوقت.
- ✓ تحسين علاقة الموظفين بالزبائن من خلال التحكم في اليات الرقمنة وحسن وسرعة تلبية حاجاتهم.

التوصيات والاقتراحات

- لمواجهة هذا التحدي توصي الدراسة بمجموعة من النقاط:
 - تمكين المؤسسات الجزائرية من ميزانيات تسهل عليها إعادة الاعتبار لبنيتها الأساسية من خلال تحديث اداراتها.
 - إضافة إلى التأطير والتأهيل المتواصل للعنصر البشري.
 - وضع قوانين صارمة لحماية البيانات والخصوصية.
 - إنشاء حاضنات أعمال لتوفير الدعم للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا.
 - عصرنه نظم وشبكة الاتصالات.
 - تبسيط النماذج الرقمية للخدمات.
 - وضع برنامج معلوماتي امن وقوي يشعر المواطن بالثقة والأمان اثناء تعامله ومختلف التطبيقات التي تتيحها المؤسسات.
 - توسيع شبكات الألياف البصرية
 - زيادة تغطية النطاق العريض خاصة في المناطق ضعيفة التغطية.
 - نشر شبكات الجيل الرابع والخامس
 - توفير خدمات متقدمة مثل إنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي.
 - مكافحة ازدحام الشبكات وضمان تجربة مستخدم أفضل.
 - تعزيز مهارات الموظفين الرقمية من خلال برامج تعليمية وورش عمل.
 - دعم تبادل الخبرات والمعرفة بين الجزائر والدول الأخرى.
- **أفاق الدراسة:**
 - نأمل ان يكون بحثنا نقطة بداية ومجالا مفتوحا أمام باحثين آخرين لعله يكون منطلقا لبحوث أخرى مستقبلا.
 - دور الرقمنة في إدارة البيانات الضخمة وتخزين البيانات الرقمية
 - كيفية دمج رقمنة قطاع الخدمات العمومية مع التقنيات الناشئة.

قائمة المصادر والمراجع

القرآن الكريم برواية ورش سورة
الأحاديث النبوية

- حديث ديني رواه أبو داود الترميذي بإسناد صحيح.

■ الكتب

1. ابن منصور، محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور الأنصاري الرويفعي الإفريقي، معجم لسان العرب، طبعة بولاق (1299 هـ - 1308 هـ).
2. أنيس أحمد عبد الله، إدارة التسويق وفق قيمة الزبون، دار الجنان للنشر والتوزيع، عمان، 2017.
3. بن عيسى عنابي، سلوك المستهلك: عوامل التأثير البيئية، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2003.
4. بن عيسى ليلي، أهمية التسيير العمومي - دراسة حالة -، دراسة غير منشورة، جامعة بسكرة، 5112.
5. حسين عبد الحميد، أحمد رشوان، علاقات العامة والإعلام من منظور علم الاجتماع، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، 1997.
6. سامح زينهم عبد الجواد، المكتبات والأرشيفات الرقمية؛ التخطيط والبناء والإدارة، دار المؤلف، بنها، مصر، 2013.
7. سعيد يقطين، الكتابة الرقمية: إشكاليات المصطلح وتحديات الإبداع، دار الفرابي، 2008.
8. سياستيان هايس، يانوشياكل، تأثير الرقمنة على رضا العملاء في قطاع الاتصالات: تحليل تجريبي، جامعة كارل فريدريش فيلهلم شتينغولدت، 2020.
9. عاشور عبد الكريم، الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية، جامعة منتوري، 2019، 2020.
10. عبد المطلب عبد الحميد، التمويل المحلي، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.
11. علاء فرحان طالب، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر، عمان، 2009.
12. فريد النجار، إدارة العلوم والتكنولوجيا، دار الناشر للمعارف، الإسكندرية، مصر، 2014.
13. كاسر نسر المنصور، سلوك المستهلك (مدخل الاعلان)، دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.
14. محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك: مدخل استراتيجي، دار وائل، عمان، الأردن، 2008.
15. موساوي محمد، فتان طيب، أثر الرقمنة على إدارة الأزمات الوبائية العالمية (كوفيد 19) في المؤسسات الجزائرية: دراسة تحليلية على عينة من المؤسسات بولاية تلمسان، 2022.
16. نجلاء عبد الفتاح طه عشرى، المكتبات الإلكترونية والرقمية وأثرها الثقافي على المجتمع، دار الوفاء لعنانيا للطباعة والنشر، الطبعة الأولى الإسكندرية، مصر.

قائمة المصادر والمراجع:

17. نعمة عباس الخفاجي، صلاح الدين الهيتي، تحليل أسس الإدارة العامة منظور معاصر، الطبعة الثانية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
18. نعيمة فرحي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة المؤسسة العمومية بلدية أولاد
19. يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العابدي، إدارة علاقات الزبون، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
20. يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العابدي، إدارة علاقات الزبون، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
21. لبيد عماد، الخدمة العمومية الإلكترونية في الجزائر، الطبعة الأولى، المركز الديمقراطي العربي، ألمانيا، 2021،

المجلات

22. أمال قادري، إدريس خوجة نضيرة، جودة الخدمة القضائية ودورها في ارتقاء قطاع العدالة، مجلة الدراسات الحقوقية، المجلد السابع، العدد 03، جامعة سيدي بلعباس، الجزائر، 15 سبتمبر 2020.
23. أمينة بوشاوي، سالم بركاهم، الإصلاح الإداري في الجزائر عرض تجربة مرفق العدالة (1999-2017)، المجلة العلمية لجامعة الجزائر، المجلد 06، العدد 11، الجزائر، 2008.
24. بريزة بوزعيب، الرقمنة ودورها في عصره التعليم العالي في الجزائر، مجلة جودة الخدمة العمومية للدراسات السوسولوجية والتنمية الإدارية، المجلد 05، العدد 02، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، 29 ديسمبر 2022.
25. بضياف زهير، دور الرقمنة في ضمان جودة الخدمة العمومية، مجلة التميز الفكري للعلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد الخامس، جامعة الشاذلي بن جديد، الطارف، 2021.
26. بن السبتي عبد المالك، سعيدي ابتسام، معوقات تطبيق مشاريع الرقمنة بالمكتبات الجامعية الجزائرية: المكتبات الجامعية لولاية قسنطينة نموذجا، مجلة Cybranians ، العدد 30، سبتمبر 2016.
27. بورناز حياة، برجم حنان، مساهمة إدارة العلاقة مع الزبون الإلكترونية في تحقيق رضا الزبون -دراسة حالة مؤسسة موبيليس- ، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 02، 2021.
28. تاهمي صادق، الكشف عن العوامل المتحكمة في رضا مستعملي البيئة السكنية الجماعية الاجتماعية باستخدام التحليل العاملي - دراسة مدينة قصر الشلالة-، مجلة العمارة وبيئة الطفل، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، العدد 02، 17 أبريل 2022.

29. جاسم العوضي، بدر عبيدات، محمد التركي الشريدة (المؤلف الرئيسي)، تأثير رقمنة خدمة العملاء على رضا العملاء: دراسة حالة قطاع الاتصالات، المجلة الدولية لعلم البيانات والشبكات (IJDNS)، المجلد 5، ديسمبر 2021.
30. حكيم نشاد، تهنان موراد، أثر بلد المنشأ في رضا العملاء لمنتجات الأجهزة الخوية (دراسة ميدانية)، مجلة البشائر الاقتصادية، دورة علمية دولية محكمة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة طاهري محمد ببشار، الجزائر، العدد 02، جوان 2017.
31. حورية سويقي، حتمية تفعيل رقمنة العدالة والسياسة العنابية الحديثة في ظل جائحة كورونا، المجلة الأكاديمية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد الخامس، العدد الثاني، عين تيموشنت، 2011.
32. د محمودي أحمد، ضويفي حمزة، أثر سياسة تسعير المنتجات الخدمة على ولاء العميل - حالة مؤسسة فمبلكوم تلكوم الجزائر-، مجلة التنمية والاستشراف للبحوث والدراسات، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، العدد 04، جوان 2018.
33. موساوي مح مد فتاف طيب، أثر الرقمنة على إدارة الأزمات الوبائية العالمية (كوفيد19) في المؤسسات الجزائرية: دراسة تحليلية على عينة من المؤسسات بولاية تلمسان، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 10، العدد رقم 02، جوان 2022.
34. رفيقة بوخالفة، الخدمات العمومية بالجزائر في ظل الاتصال الخارجي بالبلدية، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية، المجلد 6، العدد الثاني، 2021.
35. سابع فطيمة، الإدارة الإلكترونية كآلية لتطوير الخدمة العمومية المحلية مع الإشارة الى حالة الجزائر، مجلة شماء للاقتصاد والتجارة، العدد، 04، المركز الجامعي، غليزان، 2018 .
36. شيروف فضيلة، أثر جودة الخدمات الإلكترونية في تحسين رضا العملاء في قطاع بريد الجزائر لمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي، المجلد 06، العدد رقم 02، 30 ديسمبر 2019.
37. طلق عوض الله السواط، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43 جامعة الملك عبد العزيز، السعودية 2022.
38. طويدي مصطفى، بوداود بومدين، نمذجة العلاقة السببية بين جودة الخدمة المدركة وقيمة الزبون بما يعزز رضاه تجاه المؤسسة -دراسة ميدانية لعينة من زبائن القرض الشعبي الجزائري CPA -، مجلة الاستراتيجية والتنمية، جامعة غرداية، الجزائر، العدد 15 مكرر، ديسمبر 2018.
39. عبد الله محمد الهرش، دور الجماعات المرجعية في تقليل المخاطر المدركة لشراء الشقق السكنية لدى المستهلك في مدينة عمان، مجلة الواحات للدراسات والبحوث، جامعة غرداية، المجلد 08، العدد 02، 2015.
40. عطا الله لحس، دراسة تأثير المزيج التسويقي على رضا الزبون - دراسة حالة علامة كوندور-، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة د. مولاي الطاهر - سعيدة، الجزائر، العدد 03، 31 أكتوبر 2019.

قائمة المصادر والمراجع:

41. عمار يوسف ضجر، تأثير صورة العلامة التجارية على ولاء الزبون للعلامة التجارية: رضا الزبون متغير وسيط دراسة تطبيقية على عينة من زبائن شركة اسياسيل، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، قسم إدارة الأعمال، العدد 04، 31 ديسمبر 2020.
42. ماحي أمين، المكتبة الرقمية ودورها في تطوير البحث العلمي، المجلة الجزائرية للعلوم القانونية، السياسية والاقتصادية، المجلد 57، العدد الخامس، جامعة الجزائر 1، 2020.
43. مالكي، فاطمة طرودة، العلاقة بين ثقة الزبون، رضا الزبون، وولاء الزبون في ظل التسويق الإلكتروني، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت، الجزائر، العدد 06، 31 ديسمبر 2023.
44. محمد خيثر، أسماء مرايمي، العلاقة التفاعلية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون بالمؤسسة، AL_RIYADA for business economics، العدد 03، 01 جانفي 2017.
- 45.
46. محمد الأمين معزوزي، عبد الكريم المومن، التكنولوجيا المالية كألية لرقمنة القطاع المالي في الجزائر ودورها في تحقيق رضا العملاء، -دراسة تطبيقية لمؤسسة بريد ومواصلات الجزائر، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 07، عدد 02، جوان 2023.
47. محمد العيداني، يوسف زروق، رقمنة مرفق العدالة في الجزائر على ضوء القانون 15-03، مجلة الباحث للدراسات الأكاديمية، مخبر إصلاح النظام الدستوري ومتطلبات الحكم الراشد، المجلد 07، العدد 01، جامعة الجلفة، 2020.
48. مديحة بن ناجي، الأساس القانوني والتنظيمي للخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الصدى للدراسات القانونية والسياسية، العدد الأول، جامعة الجبالي، بونعامة خميس مليانة ديسمبر 2018.
49. مليكة بوضياف، عبد الرحمان خالدي، التحول إلى الإدارة الإلكترونية في ظل استراتيجية عصرنة قطاع العدالة في الجزائر، مجلة الباحث في العلوم القانونية والسياسية، العدد السابع، 2022.
- الأطروحات والرسائل
- أطروحات الدكتوراه
50. ومان محمد توفيق، تنمية الموارد البشرية في ظل البيئة الرقمية، أطروحة دكتوراه في علم الاجتماع، قسم العلوم الاجتماعية، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.
51. فوزية صادقي، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص اعلام واتصال، قسم الاتصال والعلاقات العامة، كلية علوم الاعلام والاتصال، جامعة قسنطينة، 2020-2021.
52. بن شايب محمد، أثر تفعيل المزيج التسويقي لمؤسسات الطيران على رضا الزبان مع دراسة حالة الخطوط الجوية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر .

قائمة المصادر والمراجع:

53. سليمان نورة، الاستراتيجية التسويقية الموجهة بالمستهلك، أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة الجزائر 2017.
54. عبان عبد القادر، تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر "دراسة سوسولوجية بلدية الكالتنوس بالجزائر العاصمة"، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016.
- سعد مرزق، محاضرات في سلوك المستهلك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجلفة، 2017.
- رسائل الماجستير
55. سهيلة، مهري، المكتبة الرقمية في الجزائر دراسة الواقع وتطلعات المستقبل، مذكرة ماجستير :علم المكتبات والمعلومات، قسم المكتبات، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة منتوري، قسنطينة / 2006 . 2005.
56. بوزقاو، نور الهدى، التسيير المالي للمؤسسات السمعية البصرية العمومية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2011.
57. كلثم محمد الكبيسي، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر الجامعة الافتراضية الدولية، الماجستير إدارة أعمال، 2008.
58. مزياني حميد، واقع الازدواجية التشريعية والعمل التشريعي في النظام الدستوري الجزائري - دراسة مقارنة-، مذكرة ماجستير، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، 2011.
- رسائل الماستر
59. دخاخي هناء، إدارة مشاريع الرقمنة في المكتبات الجامعية وتحديات الملكية الفكرية، مذكرة ماستر.
60. بن دادي هشام، رقمنة الخدمة العمومية ومبدأ قابلية المرفق العمومي للتكيف، مذكرة ماستر، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2020/2021 .
61. زويبر إلياس، شويحة محمد، الإطار القانوني لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر، مذكرة ماستر، 2020/2021، جامعة زيان عاشور، المسيلة.
62. نعيمة فرحي، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الخدمة العمومية، دراسة حالة المؤسسة العمومية بلدية أولاد عيسى أدرار، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر الأكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارة وعلوم التسيير، تخصص
- **المراسيم والقوانين**
63. المرسوم رقم 606-88 مؤرخ في 11/10/1988 ينظم العلاقات بين الإدارة و المواطن، الجريدة الرسمية المؤرخة في 11/10/1988 .
64. المرسوم الرئاسي 23-314، الجريدة الرسمية، العدد رقم 2023، 50.
65. القانون رقم 15-03 المتعلق بعصنة العدالة، العدد 06، الصادر بتاريخ 10-02-2015.

قائمة المصادر والمراجع:

66. قانون رقم 03.15، المؤرخ في 11 ربيع الثاني عام 1436 الموافق لـ 01 فيراري 2005، المتعلق بعصرنة العدالة، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية، العدد 06، الثلاثاء 20 ربيع الثاني، 1436، الموافق لـ 10 فبراير 2015.

المطبوعات

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

القواميس

68. قاموس علم المكتبات والمعلومات، من تأليف ريتشارد بانكس وآخرون، 2010

المراجع باللغة الأجنبية

69. jaques chevalier, le service public, Paris; presse universitaire de france, 1971.
70. Serge, Guinchard. et Thierry, Debard. (2020). Lexique des termes juridiques 2020-2021 (28 ed). France : dalloz.
71. RAY (D), SABADIE (W), **Marketing relationnel**, édition Dunod, paris, 2016,.
72. Fajar Tangguh Anugrah, **Effect of Promotion and Ease of Use on Customer Satisfaction and Loyalty on OVO Application Users**, Quantitative Economics and Management Studies (QEMS), Faculty of Economics and Business, Narotama University, Surabaya, Indonesia, volume 01, 2020.
73. "The Digital Government Revolution: Redefining Public Service in the Age of Technology"، **Brookings Institution Press 2023** .
74. **Digitization: A New Era for Libraries The International Council on Archives Digitization**
75. Giese, Joan & Cote, Joseph, **Defining Consumer Satisfaction**. Academy of Marketing Science Review, Washington state university, volume 4, Jan 2000 .
76. Jeffrey young and others ,**Digitization: A New Era for Libraries**، 2010.
77. **Digital Libraries: Principles and Practice**، 2010، ALA Editions.

المواقع الإلكترونية

78. <https://www.aps.dz/ar/sante-science-technologie>
79. <https://www.algeriatelecom.dz/ar/page/le->
80. <https://www.education.gov.dz/>
81. <https://www.awrasaljazair.com>، <https://www.awrasaljazair.com>
82. <https://www.mjustice.dz/ar/modernisation>
83. <https://www.education.gov.dz/>
84. <https://www.linkedin.com>

85. <https://www.telcotitans.com>
86. awrasaljazair.com

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: استمارة استبيان الخاصة بزبائن مؤسسة اتصالات الجزائر

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

(استمارة استبيان خاصة بزبائن اتصالات الجزائر)

ضمن متطلبات مناقشة مذكرة ماستر تخصص تسويق الخدمات

عنوان الدراسة

رقمنة قطاع الخدمات في الجزائر ودوره في تحسين

رضا عملاء المؤسسة العمومية

دراسة حالة : مؤسسة اتصالات الجزائر - تيارت -

سيدتي، سيدي

نرجو منكم مساعدتنا في الإجابة على هذا الاستبيان بكل دقة وموضوعية، وتأكدوا بأن هذه

المعلومات التي تدلون بها ستحظى بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض علمية.

ضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

إشراف الأستاذ

إعداد الطلبة:

- د. دحماني رضا

- مبارك زهرة

- منصور سيف

السنة الجامعية: 2023-2024

البيانات الشخصية

الجنس:

أنثى

ذكر

السن:

أكبر من 55 سنة

من 41 إلى 55 سنة

من 26 إلى 40 سنة

أقل من 25 سنة

المستوى التعليمي:

جامعي

ثانوي

متوسط

ابتدائي

الحالة العائلية:

أعزب (ة)

متزوج (ة)

المهنة:

مهنة أخرى

بطل

طالب

موظف

المحور الأول: الرقمنة كآلية لتحسين خدمات اتصالات الجزائر

المعلومات الإلكترونية واضحة وتشرح آلية تقديم الخدمة

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

يتم الحصول على المعلومات المتعلقة بخدمات اتصالات الجزائر بسهولة

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

تمتاز النماذج الرقمية للخدمات بالوضوح والبساطة

موافق بشدة

موافق

محايد

غير موافق

غير موافق بشدة

● يعتبر مستوى استخدام الحاسوب والأعمال الإلكترونية من قبل الموظفين مناسباً

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

● التعامل مع الرقمنة يكون بدقة وبدون تأخير

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

● لا تواجهني أي مشكلات ومعوقات أثناء تلقي خدمات اتصالات الجزائر

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

● لن أتردد في تقديم أي اقتراح فيما يتعلق بالرقمنة في اتصالات الجزائر

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

● أجهزة ومعدات المؤسسة متطورة ولا تحتاج إلى تحديث

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

1- التجربة الرقمية ساهمت في تحسين خدمات اتصالات الجزائر

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

2- الطاقم الإداري يتفاعل بإيجابية مع التطور الرقمي

موافق بشدة موافق محايد غير موافق غير موافق بشدة

المحور الثاني: أولوية رقمنة اتصالات الجزائر
هذه مجموعة من العبارات، الرجاء تحديد درجة موافقتك عليها بوضع علامة (x) في المكان المناسب:

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
3- استخدام الرقمنة يساهم في تحسين الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر					
4- الرقمنة وسيلة لتنمية الخدمات					
5- الرقمنة وسيلة للتعريف بالخدمات التي تقدمها مؤسسة اتصالات الجزائر					
6- الرقمنة توسع وتحسن الخدمات في مؤسسة اتصالات الجزائر					
7- نظام الأمان الرقمي الذي تستخدمه اتصالات الجزائر ممتاز					

المحور الثالث: تقييم إجراءات وانعكاسات استخدام البنية التحتية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر ومستوى الخدمات المقدمة.
هذه مجموعة من العبارات، الرجاء تحديد درجة موافقتك عليها بوضع علامة (x) في المكان المناسب :

العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
8- تساهم في تقليل أعباء تنقل الزبائن لطلب الخدمة					
9- تقلل التكاليف					
10- تسهل نقل المعلومات					
11- توفر الجهد و الوقت					
12- تقلل من الشبابيك ونقاط طلب الخدمات					
13- تزيد من كفاءة أداء الخدمة					
14- تمنح الإمكانية للاستفادة من الخدمات على مدار الساعة					

الملحق رقم 02: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر - تيارت-

