

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة

ميدان: علوم اقتصادية تجارية وعلوم
التسيير
فرع: علوم تسيير
تخصص: إدارة مالية



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم التسيير
رقم:

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

إعداد الطالبين:
زروخي عمار
معوش محفوظ

تحت عنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق
العمومي
دراسة حالة بلدية عين الخضراء- ولاية المسيلة-

لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. بلواضح الجبلاني
مشرفا و مقررا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. نقموش عادل
مناقشا	جامعة محمد بوضياف المسيلة	د. عطا الله ياسين

السنة الجامعية : 2023/2022



كلمة شكر و تقدير

" من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم { من صنع إليكم معروفا فكافئوه، فإن لم تجدوا ما تكافئونه فادعوا له حتى تروا أنكم كافأتموه }.

نتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى الأستاذ الدكتور الفاضل "نقموش عادل" لقبوله الإشراف على هذه المذكرة وعلى كل ما قدمه لنا من نصائح و توجيهات طيلة فترة البحث. كما نتقدم بالشكر على كل من ساعدنا على إتمام هذا البحث ومد لنا يد المساعدة من قريب أو من بعيد. وأخيرا نتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة على قبول تقييم وتصويب هذا البحث.



إهداء



الحمد لله الذي يسر طريقنا إلى طلب العلم ووفقنا إليه والصلاة والسلام على خير خلق
الله محمد صلى الله عليه وسلم وآله وصحبه أجمعين
أهدي ثمرة هذا الجهد العلمي إلى الغائب الحاضر معنا روح أبي الطاهرة رحمه الله وجعل
قبره روضة من رياض الجنة

إلى أمي الغالية حفظها الله واطال في عمرها وأمدّها بالصحة والعافية

إلى من شجعتني على تكلمة المشوار التعليمي زوجتي الحبيبة

إلى قرة عيني ونبض قلبي أولادي (حبيب الرحمان - عبد الفتاح - تسنيم - مرام -
عبد الجليل) حفظهم الله من كل سوء وجعل الله القرآن العظيم ربيع قلوبهم ونور صدورهم

إلى زميلي في الدراسة محفوظ معوش

إلى أساتذة قسم التسيير - تخصص إدارة مالية.

عمار زروخي





إهداء



إلى من علمني العطاء و إلى من أحمل اسمه أبي سليمان وأرجو أن يمد الله
في عمره إلى ملاكي في الحياة إلى من كان دعاؤها سر نجاحي أمي الحبيبة
قمير، إلى من شجعني وحفزني شريكة دربي زوجتي الغالية
إلى من علمني حب الحياة نور فؤادي ولداي الغاليين تميم و هداية أطل الله
في عمرهما

إلى زميلي و شريكي في الدراسة عمار زروخي

إلى كل قسم التسيير تخصص إدارة مالية - جامعة المسيلة -

محفوظ معوش



ملخص الدراسة

المخلص: جاءت هذه الدراسة بالدرجة الأولى لتسليط الضوء على دور الرقمنة كألية لتحسين خدماتها و هدفت إلى محاولة إعطاء فكرة على أهمية الرقمنة في المرفق العمومي، وكذا مدى فعاليتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية و سرعتها و تخفيف العبء والقيود عليه باعتباره المستفيد من هذه الخدمة، وقد اتضح دورها في التقليل من كلفة الإجراءات الإدارية، وما يتعلق بها من عمليات، والقضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد، ومحاولة تقريب الإدارة من المواطن، وذلك من خلال توزيع استبيان على عينة من المواطنين وفي الأخير توصلنا من خلال الاستنتاج العام للدراسة أن الرقمنة الإدارية ساهمت في تحسين جودة الخدمات، يتجلى ذلك في المواقع الالكترونية التي وفرت الجهد والوقت، وقللت من أعباء تنقل المواطنين لطلب الخدمة كما قللت من الأخطاء عند استخراج الوثائق مقارنة بالطريقة التقليدية. بالرغم من ذلك إلا أن المرفق العمومي يعاني من بعض العوائق التي تحول دون النهوض بإدارة رقمية تعتمد على صفر ورقة، وهذا قد يرجع لغياب الثقافة الالكترونية بين أفراد المجتمع، و عدم توفر مكتب خاص بالرقمنة لتسهيل عملية التواصل بين الإدارة والمواطن.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، جودة الخدمات، المرفق العمومي

Summary

This study primarily highlighted the role of digitization as a mechanism for improving its services and aimed at trying to give an idea of the importance of digitization in the public annex. as well as its effectiveness in improving the quality of services provided to citizens by streamlining administrative procedures, speed and relieving the burden and constraints on them as beneficiaries of this service; Its role in reducing the cost of administrative procedures and related operations has been demonstrated, Eliminating bureaucracy in its rigid sense and trying to bring the administration closer to the citizen, Through the distribution of a questionnaire to a sample of citizens, and finally through the general conclusion of the study, administrative digitization contributed to improving the quality of services. This is reflected in websites that have saved effort and time, reduced the burden of mobility of citizens to request service and also reduced errors when extracting documents compared to the traditional way. Nevertheless, the Public Utility suffers from some obstacles to the promotion of digital management based on zero papers. This may be due to the lack of e-culture among members of society, and the lack of a digitization office to facilitate communication between the administration and the citizen. **Keywords: digitization, quality of services, public administration**

فهرس المحتويات	
الصفحة	الموضوع
/	الإهداء
/	الشكر
/	الملخص
/	الفهرس
/	قائمة الجداول
/	قائمة الأشكال
/	قائمة الملاحق
أ - ث	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة	
05	تمهيد
	المبحث الأول: التعريف بمتغيرات الدراسة
06	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة
06	الفرع الأول : نشأة الرقمنة و تطورها
07	الفرع الثاني: مفهوم الرقمنة و خصائصها
11	الفرع الثالث: أهمية الرقمنة و أهدافها
13	الفرع الرابع: عناصر وأشكال الرقمنة
16	المطلب الثاني: نشأة و تطور الجودة و مفهومها
16	الفرع الأول: نشأة و تطور الجودة
18	الفرع الثاني: مفهوم جودة لخدمة
19	الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمة
20	الفرع الرابع: أبعاد و نماذج قياس جودة الخدمة
24	المطلب الثالث: الرقمنة وجودة الخدمات العمومية
26	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
26	المطلب الأول: الدراسات العربية
28	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
31	المطلب الثالث: اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل الأول

	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة
34	تمهيد
35	المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية
36	المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية
36	المطلب الثاني: أداة الدراسة
37	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة
39	المطلب الرابع: صدق أداة الدراسة
41	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية
41	المطلب الأول: تفرغ و تحليل البيانات العامة
42	المطلب الثاني : التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان
45	المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات
50	خلاصة الفصل الثاني
51	خاتمة
54	قائمة المراجع
56	الملاحق

فهرسة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح مستويات متطلبات العملاء	20
02	جدول يوضح توزيع الاستبيان و استرجاعه	38
03	جدول يمثل خصائص العينة المدروسة	38
04	جدول يبين معاملات ثبات متغيرات الدراسة	39
05	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب الجنس	41
06	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب السن	41
07	جدول يمثل توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	42
08	جدول يمثل التحليل الوصفي لمحور أجهزة و معدات الإعلام الآلي	42
09	جدول يمثل التحليل الوصفي لبعده شبكة المعلوماتية	43
10	جدول يمثل التحليل الوصفي لبعده برمجيات و تطبيقات الاعلام الآلي المتخصصة	44
11	جدول يمثل التحليل الوصفي لبعده جودة الخدمات	44
12	جدول يوضح اختبار اعتدالية التوزيع	45

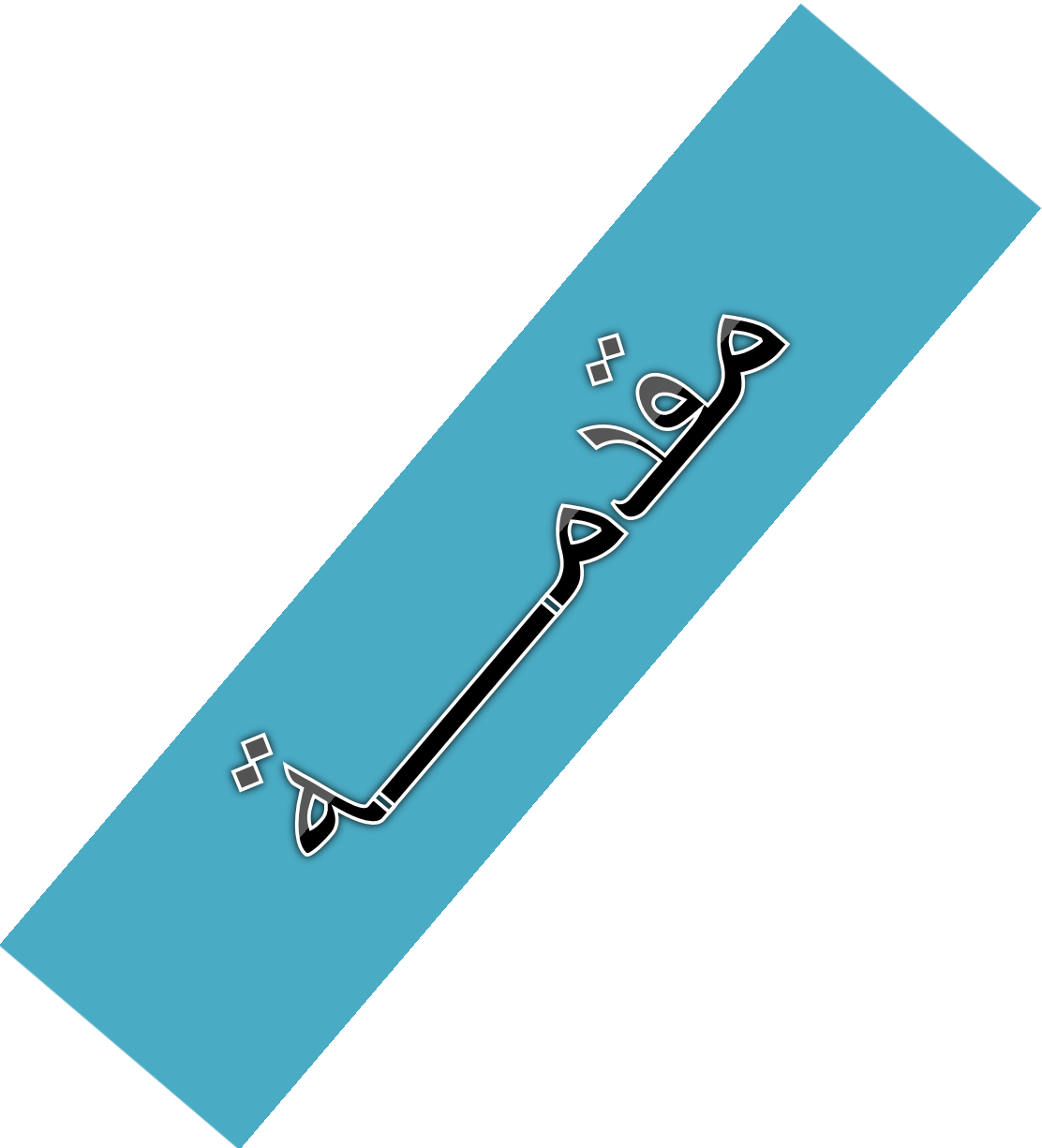
46	جدول يوضح اختبار ستودينت	13
46	جدول يوضح اختبار ويل كوكسون	14
47	جدول يوضح اختبار ستودينت للتوزيع الطبيعي	15
48	جدول يوضح اختبار اعتدالية التوزيع	16
48	جدول يوضح اختبار مان ويتي اللامعلمي	17
48	جدول يوضح اختبار كروسكال واليس	18
49	جدول يوضح اختبار كرووسال واليس	19
49	جدول يوضح مصدر الفروقات	20

فهرسة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
ث	نموذج الدراسة	01
09	تحويل الإشارات التناظرية الى رقمية	02
19	مفهوم جودة الخدمة	03
22	أبعاد جودة الخدمة	04
25	هيكلية نموذج إطار التقييم المشترك للمرفق العمومي	05
41	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	06
41	توزيع أفراد العينة حسب السن	07
42	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	08

فهرسة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
54	الاستبيان	01
56	جداول من spss	02



تسعى العديد من الدول في الوقت الحاضر إلى مواكبة التقدم على الصعيد العالمي، وذلك لمواجهة الكثير من التحديات التي فرضها الواقع وتغيرات العصر كما أنه من المتعارف عليه أن القطاع العام أدرك مدى الحاجة الماسة إلى عمليات التحسين المستمرة في مجال تقديم الخدمات، والسعي الدؤوب لتحقيق التقدم في مختلف المجالات والاستفادة من التقنيات الحديثة، ما يتعلق بتكنولوجية المعلومات خصوصاً.

ولقد أدت تقنيات المعلومات والاتصالات الحديثة إلى إحداث تغييرات هائلة في الحياة العمومية سواء على مستوى الأفراد و رغبتهم في الحصول على خدمات أكثر تقدماً، أو على مستوى المؤسسات و الهيئات القائمة على تقديم تلك الخدمات، وقد صار إدخال تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الحكومية كافة هو هدف العديد من الدول التي تسعى نحو التقدم والرقي لذا ارتبط استخدام تكنولوجيا المعلومات بالرقمنة التي سعت العديد من الإدارات منها العمومية إلى الرقمنة في شتى أعمالها.

والجزائر كغيرها من الدول تسعى بكل الطرق لإرساء مجتمع يعتمد على المعلومات وتكنولوجيا الاتصال من خلال عصرنة قطاعاتها العمومية في مختلف المجالات للاعتماد على شبكة الإنترنت والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الإلكترونية، ويعد قطاع الجماعات الإقليمية في الجزائر من بين أهم القطاعات التي سايرت هذا النهج الإلكتروني وذلك بعدما كانت تعتمد على المعاملات التقليدية من خلال اكتظاظ الملفات و الوثائق الورقية على الموظفين، وانتظار المواطنين في طوابير لاستخراج الوثائق إضافة إلى الروتين والوساطة وغيرها من العوامل التي تقف حائلاً دون تطور النظم الإدارية الحالية كمشاكل البيروقراطية وانعدام الشفافية، ومن أجل التقليل من هذه المشاكل سعت الحكومة الجزائرية لرسم استراتيجية لمواكبة حركة التقدم في مجال التكنولوجيا من خلال تبني مخطط عمل متناسق وصارم يهدف الى تعزيز كفاءات الاقتصاد الوطني، المؤسسات والإدارات العمومية للارتقاء إلى مستوى التحولات العميقة والسريعة التي يشهدها العالم في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ولهذا فقد أطلقت وزارة الداخلية في أواخر سنة 2013 مشروع " المواطن الإلكتروني"، الذي يعد خطوة هامة في دخول الجزائر مجال الإدارة الإلكترونية، باعتبارها أحد أهم الاستراتيجيات المتبعة قصد تحسين الخدمة العمومية وتقريب المواطن أكثر من الإدارة وتبسيط الإجراءات الإدارية وهذا من أجل إرضاء الصالح العام وللوصول إلى ذلك لابد من تحقيق جملة من المتطلبات التقنية والبشرية لتسهيل تطبيق الإدارة الإلكترونية وتكريس مفهومها.

الإشكالية : تبعا للأهمية المتزايدة للرقمنة والآثار التي أفرزتها تطبيقاتها في المؤسسات الخدمية، تظهر معالم الإشكالية التي نعالجها في التساؤل الجوهرى التالي:

ما هو دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي ببلدية عين الخضراء؟ وعلى ضوء الإشكالية المطروحة برزت مجموعة من التساؤلات الفرعية تساعد على الإلمام بحيثيات التساؤل الرئيسى المطروح، وتتمثل فيما يلي:

- هل تساهم أجهزة ومعدات الإعلام الآلي في تحسين الخدمة العمومية؟

مقدمة

- هل يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل يساهم إدخال برمجيات و تطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة في تحسين الخدمة العمومية؟
- هل توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات ؟

فرضيات البحث :

- تساهم أجهزة ومعدات الإعلام الآلي في تحسين الخدمة العمومية.
- يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية.
- يساهم إدخال برمجيات و تطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة في تحسين الخدمة العمومية.
- توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات.

مبررات اختيار البحث :

إن اهتمام الباحث ورغبته في تناول موضوع معين عما سواه هو في الحقيقة مبني على اعتبارات ذاتية ترتبط بشخص الباحث وأخرى موضوعية ترتبط بمواصفات موضوع الدراسة من تحديد كميته العلمية وكذا حالة الموضوع ،ويمكن تلخيص أهم مبررات اختيارنا للبحث في هذا الموضوع ما يلي:

المبررات الذاتية: تتركز أسباب ومبررات اختيار الموضوع على اعتبارات ذاتية ، مستمدة من الأحكام الفعلية للهيئات العامة التابعة لوزارة الداخلية (بلدية عين الخضراء) ، والتي تبنت مثل البلديات في جميع أنحاء البلاد ،استراتيجيات الإدارة الالكترونية لتحسين الخدمات المقدمة للمواطنين وتقليل مظاهر البيروقراطية المتفشية في القطاع .

المبررات الموضوعية:

تتبع هذه الأخيرة من القيمة العلمية لموضوع الرقمنة كخيار لعصرنة الإدارة إضافة إلى توفر عنصر الحداثة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي خاصة على مستوى المؤسسة محل الدراسة وهو ما يشجع الدارسين على الاجتهاد ومحاولة إثراء الموضوع في جوانبه النظرية والتطبيقية.

أهداف البحث وأهميته :

جاءت هذه الدراسة بالدرجة الأولى لتسليط الضوء على دور رقمنة الإدارة العمومية كآلية لتحسين خدماتها، وتسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- محاولة توضيح بعض المصطلحات والمفاهيم المتعلقة بالموضوع : الرقمنة - جودة الخدمات.
- محاولة إعطاء فكرة عن أهمية الرقمنة في المرفق العمومي .
- معرفة مدى فعالية الرقمنة كآلية في تحسين جودة الخدمات من خلال تبسيط الإجراءات الإدارية و سرعتها و تخفيف الأعباء و القيود على المواطن .

أهمية البحث :

يعد موضوع الرقمنة من المواضيع التي تكتسي أهمية كبيرة بسبب التطور التكنولوجي الذي شهده العالم، والانتقال من النظام التقليدي إلى النظام الحديث الذي يسهل عملية تقديم الخدمة للمواطن دون بذل جهد ، يضاف إلى ذلك التعرف على مدى تطبيق بلدية عين الخضراء للرقمنة وذلك من خلال الجانب الميداني لدراستنا .

حدود البحث :

الحدود المكانية : اقتصرت هذه الدراسة على دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي ، و إسقاط هذه الدراسة على بلدية عين الخضراء كنموذج لتطبيق الرقمنة .

الحدود الزمانية : من شهر جانفي إلى أفريل سنة 2023 .

الحدود البشرية : هو المجال الذي انتقت منه أفراد العينة، و يتمثل في الجمهور الخارجي لبلدية عين الخضراء (المواطن) .

منهج البحث :

المنهج الوصفي التحليلي : نظرا لطبيعة هذه الدراسة التي تستهدف دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن ، و بالتالي تحسين الخدمة العمومية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يركز على الوصف الدقيق و التفصيلي لموضوع محدد للحصول على نتائج عملية دقيقة بطريقة موضوعية ، و يتجلى اعتماد هذا المنهج من خلال السرد ووصف و تحليل أهم التعاريف و العناصر المميزة للرقمنة و كذا تحسين جودة الخدمات أي يرصد الظاهرة في مختلف أبعادها، مع القيام ببعض الاستنتاجات العامة بعد ذلك .

دراسة الحالة : و التي تهدف الى جمع المعطيات و البيانات حول الحالة المدروسة، و يظهر توظيف هذا المنهج في البحث في آليات عمله و إنجازاته ومحاولة تقييمه .

صعوبات البحث:

إن أي بحث علمي لا يخلو من صعوبات تواجهه وتعيق مساره نذكر منها :

- صعوبة التعامل مع المواقع والمكتبات الإلكترونية في عملية تحميل الكتب .
- عدم فهم أسئلة الاستبيان من طرف المواطنين بسبب المستوى التعليمي .

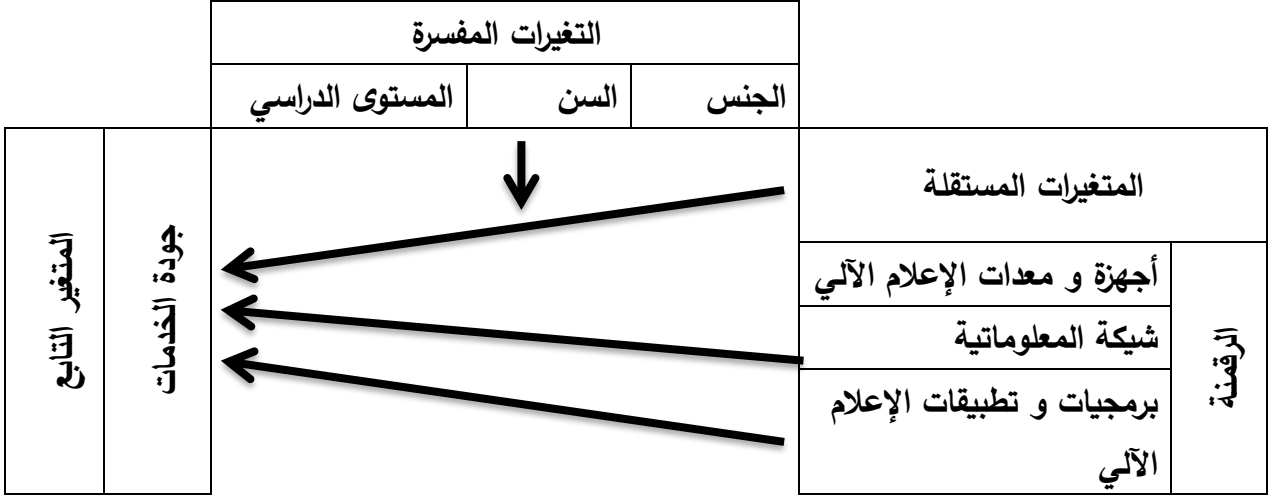
هيكل البحث : من أجل الدراسة الشاملة لموضوع دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي قمنا بتقسيم بحثنا الى فصلين ، فصل نظري و الآخر تطبيقي .

حيث تم التطرق في الفصل الأول الى مفهومي الرقمنة و جودة الخدمات في المرفق العمومي ، و كذا الدراسات السابقة في هذا المجال ، و في الفصل الثاني دعمنا فيه الجانب النظري بالتعريف بالمؤسسة محل الدراسة و منهجية الدراسة الميدانية و كذا وصف و تحليل البيانات الاحصائية لغرض التحقق من فرضيات الدراسة .

مقدمة

نموذج الدراسة: تضمن نموذج الدراسة على متغيرين، وهما المتغير المستقل: الرقمنة والمتغير التابع : جودة الخدمات

الشكل رقم (01): متغيرات الدراسة



الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول : التعريف بمتغيرات الدراسة

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

لقد أحدث التطور السريع في أنظمة وشبكات الاتصال ونظم المعلومات مساحة عريضة لتطور الأنظمة الإدارية في المؤسسات الحكومية سعياً منها إلى عصرنة إدارتها، إذ أطلقت عدد من الدول مبادرات الإدارة الرقمية مما ساعدها على الانطلاق والخروج من نطاقها الجغرافي وإمكانياتها البشرية المحدودة ، والوصول بخدماتها للمواطنين والمستفيدين في أماكن تواجدهم في المدن و الأرياف في وقت قياسي وعلى مدار الساعة مما يترتب عليه فوائد كبيرة للاقتصاد الوطني الذي ينعكس بدوره بشكل رئيسي وإيجابي على تسهيل أعمال ومصالح المواطنين والوصول إلى إدارة عصرية مواكبة للمتغيرات ومتماشية مع النظام الرقمي العالمي لذلك فإن مفهوم الإدارة الرقمية يعكس سعي الحكومات إلى إعادة ابتكار نفسها لكي تؤدي مهامها بشكل فعال وهذا بتوفير جميع الإمكانيات والمتطلبات للوصول إلى إدارة عصرية رقمية .

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول الرقمنة .

الفرع الأول: نشأة الرقمنة وتطورها

يرجع مفهوم الرقمنة إلى تطورات تاريخية عديدة في مرافق ومؤسسات المعلومات، لتسيير بعض الأنشطة المكتبية بعد إدخال الحاسب الآلي فيها، في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا، منذ الخمسينات حسب هرتز من خلال النتائج المحققة لاختفاء السجلات البطاقية الورقية لتحل محلها السجلات الإلكترونية والتي تسمح للمكتبات المشاركة في شبكة السجلات وتبادلها في مجال الفهرسة التعاونية، كذلك في الإعارات بين المكتبات حسب مشروع المكتبة الكونية مفاده توحيد الفهارس ونصوصها في كل مكتبات العالم من طرف القوى العظمى الغربية أو ما تعرف بمجموعة السبع في جويلية 1994.

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

تنتقل بعدها إلى أوروبا بمشاريع مماثلة أطلق عليها اسم ذاكرة ميموريا (mimoria)، بمشاركة المكتبة الوطنية الفرنسية (وأكسفورد تاكست أرشيف) ومعهد (تولون) للأبحاث العلمية ومؤسسات في المعلوماتية، أو ما يعرف بالتوجه نحو حفظ الإنتاج الفكري الإلكتروني لقطاعات نوعية وموضوعية، ليرتبط بعدها بمكتبات عديدة من الدول المتقدمة من خلال مشروعات عملاقة للمكتبات الرقمية¹.

إن المتتبع لمسار الرقمنة المكتبية يدرك أن هذا التحول جاء نتيجة تحديات عرفت تقنيات المعلومات والاتصال الذي مكن المكتبات من تدعيم استراتيجيتها لتنمية أداؤها، هذا التطور الهائل للمعلومات والاتصال التي حققت في مجالات عديدة نتيجة توظيف البرمجيات والأنترنت ليصل إلى المفردات والمصطلحات.

أما في ما يكتبه ويقوله الباحثين والمتخصصين في مجال مكتبات الصيغ الرقمية التي تطور استخدامها في اختزان البيانات الببليوغرافية واسترجاعها وبنها إلى الجهات المستفيدة الأخرى .

بدأت تتردد مصطلحات عديدة مشابهة مثل (المكتبة الافتراضية ،والمكتبة الإلكترونية والمكتبة الرقمية) كل هذه المصطلحات بقيت تتسم بالغموض لتعدد مصطلحاتها، حيث سماها ليكليدر بمكتبة المستقبل وسماها الانكيستر بمكتبة دون ورق.

¹ - احمد ، الكبيسي، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية ، المجلة العربية 300 ، العدد 29،

إلا أنه مهما اختلفت هذه التسميات يبقى جوهرها واحد وهو إدخال تطبيقات الحاسوب والشبكات في تنظيم الوثائق وإدارة واسترجاع المعلومات.

هذا التطور الطويل لحوالي نصف قرن تبين أن هناك تسميات فرضت نفسها على أدبيات علوم المكتبات والمعلومات المكتبات والمكتبات الإلكترونية أو الرقمية أو الافتراضية والتي حصل خلط فيها بينها ينبغي توضيحه حسب ما تشمله هذه المصطلحات من معاني إضافة إلى الأشكال المختلفة والإشارات التناظرية التي تشمل كل المواد الرقمية من أصل إلكتروني وتتطلب جهاز إلكتروني لتصبح مقروءة، لأن عبارة الإلكترونية تشير إلى كيفية عمل الأجهزة أكثر من أنها صفة للبيانات التي تحويها، وعليه فإن المكتبة الإلكترونية تتألف من كل الموارد الموجودة في المكتبات التي أدخلت أجهزة الإلكترونية والتي توجد في المكتبة الرقمية، فالمكتبة الإلكترونية هو المصطلح الداعم والأوسع دلالة حيث يشمل كلا من التناظري والرقمي ويضم كل جهود ترمي إلى استخدام أجهزة الإلكترونية مثل آلات الفيديو وقارئات الميكروفيلم والحاسوب وهي تشمل مواد الكترونية ورقمية غير أن هذه المصطلحات ما تزال رغم شيوعها تعاني الكثير من الخلط والاضطراب بسبب عدم اهتمام عدد من المنظرين العرب للكتابة الرقمية والمهتمين بها بتحديد دلالة هذه المصطلحات وضبط حدودها لتفادي الغموض والخلط بين هـ=هـ المصطلحات فيما بينها والوصول إلى مفهوم جامع، من خلال الوقوف عند بعض التعارف المختلفة لمصطلح الرقمنة أو التعريف الرقمي فيما يلي :

الفرع الثاني: مفهوم الرقمنة وخصائصها

أولاً: تعريف الرقمنة:

شاعت في الأدبيات العربية المعاصرة مصطلحات "الكتابة الرقمية" و"الإبداع الرقمي" و"الكتاب الإلكتروني" و"الترقيم"، وغيرها من المصطلحات التي تحيل إلى نمط جديد من الكتابة التي تولدت نتيجة التطور الهائل الذي حدث في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال¹.

✓ _ تعرف الرقمنة لغة :

تدل مادة رقم في المعاجم اللغوية العربية على جملة من المعاني أهمها التعجيم والتبيين والكتابة والقلم والخط ويقول ابن منظور "الرقم والترقيم تعجيم الكتاب، ورقم الكتاب يرقمه رقما اعجمه وبينه، وكتاب مرقوم، أي قد بينت حروفه بعلاماتها من التنقيط وقوله عز وجل: "كتاب مرقوم" كتاب مكتوب والرقم القلم.. والرقم: الكتابة والختم والرقم: ضرب مخطط من الوشي.. ورقم الثوب يرقمه رقما ورقمه خطه².

¹ - احمد الكبيسي، مرجع سابق، ص8.

² - احمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها. المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4، 2009، ص 11.

✓ _ تعريف الرقمنة اصطلاحاً

يعرف سعيد يقطين الترقيم التناظري النمط (Numèrisation) بأنه "عملية نقل أي صنف من الوثائق من أي الورقي إلى النمط الرقمي، وبذلك يصبح النص والصورة الثابتة أو المتحركة والصوت أو الملف مشفّر 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 الحاسوب¹.

هناك مفاهيم أخرى تتعلق بمصطلح "الرقمنة" ذلك وفقاً للسياق الذي يستخدم فيه، فينظر "تيري كاني" Terry kuny إلى الرقمنة على أنها "عملية تحويل مصادر المعلومات على اختلاف أشكالها من (الكتب، الدوريات، والتسجيلات الصوتية، والصور، والصور المتحركة...) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبة الآلية عبر النظام الثنائي البيتات (Bits) والذي يعتبر وحدة المعلومات الأساسية لنظام معلومات يستند إلى الحاسبات الآلية، وتحويل المعلومات إلى مجموعة من الأرقام الثنائية "يمكن أن يطلق عليها "الرقمنة" ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة².

وتشير "شارلوت بيرسي" Charlette Buresi إلى الرقمنة على أنها منهج يسمح بتحويل البيانات والمعلومات من النظام التناظري إلى النظام الرقمي³.

ويقدم "دوج هودجز" Doug Hodges " مفهوماً آخرًا تم تبنيه المكتبة الوطنية الكندية ويعتبر فيه الرقمنة عملية أو إجراء لتحويل المحتوى الفكري المتاح على وسيط تخزين فيزيائي تقليدي، مثل (مقالات الدوريات، والكتب، والمخطوطات، والخرائط...) إلى شكل رقمي⁴.

وبمعنى آخر هي عملية تحويل بيانات إلى شكل رقمي، وذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسب الإلكتروني. غير أن هذا المصطلح يأخذ عادة معاني حسب السياق الذي يستخدم فيه، حيث يلاحظ أن الرقمنة تعني:

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

_ في سياق نظام المعلومات: تحويل النصوص المطبوعة مثل (الكتب والصور سواء كانت صوراً فوتوغرافية أو إيضاحات أو خرائط... الخ) وغيرها من المواد التقنية من أشكالها التي يمكن أن تقرأ بواسطة الإنسان (أي تناظرية) إلى الأشكال، signals binary التي يقرأ فيها بواسطة الحاسب الآلي أي إلى إشارات ثنائية وذلك

1 - أحمد فرج أحمد ، نفس المرجع ، نفس الصفحة.

2 - سعيد يقطين ، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي ، بيروت: مركز الثقافي العربي ، ط1 ، 2005 ، ص2.

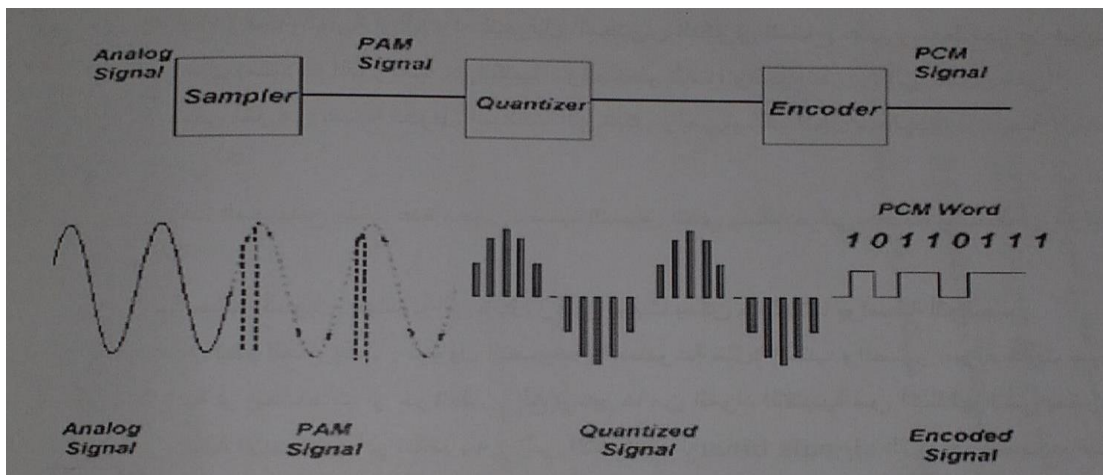
3 - نجلاء احمد يس ، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، القاهرة ، العربي للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2013 ، ص10

4 - سعيد يقطين - نفس المرجع

عن طريق استخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي، عن طريق الكاميرات الضوئية والتي ينتج عنها أشكال يتم عرضها على شاشة الحاسوب¹.

- في سياق الاتصالات بعيدة المدى: فتشير إلى تحويل الشارات التناظرية المستمرة إلى إشارات رقمية ثنائية يمكن استخلاص أن المفاهيم السابقة تتشارك في أن عملية الرقمنة لا تعني فقط الحصول على مجموعات من النصوص الإلكترونية وإدارتها، ولكن تتعلق في الأساس بتحويل مصدر المعلومات المتاح في شكل ورقي أو على وسيط تخزين تقليدي إلى شكل إلكتروني، وبالتالي يصبح النص التقليدي نصا مرقما يمكن الاطلاع عليه من خلال تقنيات الحاسبة الآلية² ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل (I - 01) يبين تحويل الإشارات التناظرية إلى رقمية



المصدر: سالم باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، (مذكرة ماجستير)، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008، ص76

ثانيا: خصائص الرقمنة

- ✓ تتميز الرقمنة عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بالخصائص التالية²:
- ✓ _ تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن _ الإلكترونية _ متجاورة.
- ✓ _ تقليص المكان: تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة.

¹ - سالم، باشيوة، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية، (مذكرة ماجستير)، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، 2008، ص76.

² - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص 73.

- ✓ _ اقتسام المهام الفكرية مع الآلة،: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث ونظام الذكاء الصناعي مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة وتقوية فرصة تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.
- ✓ _ تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية الأنشطة الأخرى.
- ✓ _ التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة .
- ✓ _ اللاتزامنية: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في اي وقت يناسب المستخدم ،فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.
- ✓ _ اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الانترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنت .
- ✓ _ قابلية التوصيل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع، على مستوى العالم بأكمله .
- ✓ _ قابلية التحرك والحركية: أي انه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته، أي من أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال...الخ.
- ✓ _ قابلية التحويل: وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.
- ✓ _ اللاجماهيرية: وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك .
- ✓ _ الشبوع والانتشار: وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي للنمط المرن.
- ✓ _ العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، وهي تسمح لرأس المال بان يتدفق الكترونيا¹

¹ - احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ،2003، ص 7.

الفرع الثالث: أهمية الرقمنة و أهدافها

أولا: أهمية الرقمنة

للتحول الرقمي العديد من الفوائد الموجهة لتحسين الأداء وجودة الخدمات للجمهور والعملاء للمؤسسات العامة والخاصة وحتى الشركات نذكر¹ منها:

➤ - الفوائد الاقتصادية : توفير المال والوقت والجهد على جميع الأطراف المتعاملة إلكترونيا، وتوفير مصاريف مالية كبيرة كانت تصرف أثناء العمل بالحكومة الإلكترونية.

✓ - مساندة برامج التطوير الاقتصادي، وذلك عن طريق تسهيل التعاملات بين القطاع الحكومي والقطاع الخاص، وبالتالي زيادة العائد الربحي.

✓ - إتاحة فرص وظيفية جديدة في مجالات جديدة مثل إدخال البيانات، وتشغيل وصيانة البنية التحتية وأمن المعلومات.

✓ - توحيد الجهود تحت بوابة إلكترونية واحدة، بدلا من تشتيت الجهود وازدواجية بعض الإجراءات في الحكومة التقليدية.

✓ - فتح قنوات استثمارية جديدة من خلال التكامل بين الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية وذلك عن طريق استخدام نفس التطبيقات والتقنيات والتبادل الداخلي للبيانات.

➤ - الفوائد الإدارية

✓ تنظيم العمليات الإنتاجية وتحسين الأداء الوظيفي.

✓ القضاء على البيروقراطية والروتين الذي يوجد في الحكومة التقليدية.

✓ الشفافية في التعامل والغاء الوساطة والمحسوبية والمجاملة.

✓ اختصار الهرم الإداري التسلسلي الطويل الذي عادة ما يتبع في الحكومة التقليدية، والإسراع في تنفيذ الإجراءات الإدارية واختصارها.

✓ تنظيم قواعد عمل جديدة وبيئة عمل جديدة مختلفة تماما عن بيئة الحكومة التقليدية.

ثانيا: أهداف الرقمنة:

هناك العديد من الأهداف التي نسعى إليها من خلال القيام بعملية الرقمنة و منها²:

* **الحفظ**: الوسائط الرقمية تعد أقل عرضة لتلف والضرر، مقارنة بالوسائط الورقية التي تتعرض لعدة أخطار.

¹ - سهيلة مهري المكتبة الرقمية في الجزائر (دراسة للواقع وتطلعات المستقبل)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة ، 2005 ، ص85.

² - مهيري سهيلة - نف المرجع السابق - ص 00 .

- * الإقتسام : من خلال الشبكات وخصوصا شبكة الانترنت سمحت الرقمنة بالاطلاع على نفس الوثيقة من قبل مئات الأشخاص في نفس الوقت .
- * التخزين: أن قرص مضغوط يمكنه تخزين آلاف الصفحات .
- * سرعة الاسترجاع و سهولة الاستخدام: تتميز النظم الرقمية بسرعة كبيرة في الاسترجاع ، حيث أنه يمكن استرجاعها في ثوان بدل من عدة دقائق.
- * توصيل المعلومات للمستفيد دون التدخل البشري
- * المساهمة في توزيع وايصال المعلومات بشكل أسرع وأقل تكلفة وذلك عبر مختلف احتياجات المعلوماتية والبحثية .
- * إنجاز معاملات الأفراد من دون عناء والتخلص من مشكلة الانتظار أمام مكاتب الموظفين لفترات طويلة من أجل الحصول على معلومات أو إنجاز معاملة .
- و تسعى الرقمنة لتحقيق أهداف أخرى أيضا نكر منها¹:

1 - إتاحة مصادر المعلومات التقليدية على نطاق واسع كما يلي: إتاحتها على مدار 24 ساعة؛

- إتاحتها دون تقييد بالمواقع الجغرافية؛

- تظهر على وسائط متعددة؛

تصل المعلومات للمستفيدين في كل مكان؛

- تجديد الأشكال المتهاكلة والتالفة؛

- تطوير الخدمات التقليدية؛

- المشاركة في الموارد.

2- صيانة وحفظ المجموعات ضد التلف والكوارث والفقء.

3- الربح المادي من خلال بيع الإنتاج الرقمي الجديد على وسائط متعددة.

¹ - بوضياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المكتبات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام و الإتصال (نموذج)، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلومات ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2016/2017 ص38

الفرع الرابع: عناصر وأشكال الرقمنة

تتكون الرقمنة من مجموعة من العناصر، كما أنها تأخذ عدة أشكال نذكرها على الترتيب كما يلي:

أولاً: عناصر الرقمنة

ممثلة فيما يلي¹:

1. 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، من ثم إخراجها على شكل معان جديدة مختلفة عما كانت عليه، وقد تعددت هذه الخدمة التقنية ليرسل المعلومات رقمياً واخضاعها للمعالجة الآلية أيضاً.

2. أنظمة التراسل الرقمي:

ونعني به أنظمة التراسل (الليزر، وصناعة الألياف البصرية، والمضخات البصرية) التي تساعد على استعمال أنظمة ترسل بصرية جديدة، حيث تم استخدامها في شبكات النفاذ لما تمتاز به هذه الأنظمة من درجة عالية من الذكاء، تمكن المشغل أو المستخدم لها من التحكم بها وصيانتها واستغلالها بالشكل الأمثل، إضافة لما تمتاز به من مستوى تأمين رفيع.

3. شبكات النفاذ الرقمي:

الذي يعتمد على تقنيات الترميز حيث يستخدم في DLS وهي شبكات تعتمد على الكوابل ومن أهمها جهاز وتعد هذه الكلمة اختصاراً لكلمتي Modem أنظمة التلفزة عن طريق خط مشترك ذو جودة عالية، وجهاز المحول وتعنيان المعدل ومزيل التعديل ووظيفتها تتلخص بتحويل الإشارات الرقمية المعبرة Demodulator و Modulator عن الصوت المنقولة والتي تمثل مخرجات جهاز الإرسال الرقمي إلى إشارات تناظرية يمكن نقلها عبر الخطوط التلفزيونية السلكية، بحيث تسمح هذه التقنيات في عملية التبادل.

4. أنظمة التحويل:

حيث تعتمد هذه الأنظمة على آليات مراقبة ذات جدوى عالية تؤمن التقارب بين المعلومة المرسل والمعلومة المستقبلية، لما تمتاز به من سرعة كبيرة في تدفق المعلومات.

5. شبكات الهاتف المحمول:

وتعرف بشبكات الجيل الثالث الذي يشهده القرن الحادي والعشرين، حيث تعتمد استخدام عملية ترميز أحادية لكل مكالمة وبسرعة عالية تصل إلى 2 ميغا بايت في الثانية.

¹ - عبير الرحباني، الإعلام الرقمي (الالكتروني)، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص 52.

6. تقنيات البث الإعلامي:

وهي المرحلة التي توصلت 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.

ثانياً: أشكال الرقمنة

توجد ثلاثة أشكال رئيسية للرقمنة وهي:

1- الرقمنة على شكل صورة:

ويطلق على هذا الأسلوب أو الشكل Bitmap Image،¹ وتعني حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتحويل أو التغيير، وتفيد هذه الطريقة في حالة اهتمام الباحثين بالقيمة الفنية للوثيقة وليس قيمتها النصية، والصورة تتكون من مجموعة نقاط تدعى بيكسال وكل بيكسال يمكن ترميزه بـ:

- 1 بايت لصورة أسود وأبيض.

- 8 بايت لصورة في مستوى رمادي.

- 24 بايت أو أكثر لصورة ملونة.

2- رقمنة الرسومات الهندسية والخرائط والأشكال الرسومية:

وهذا النوع من رقمنة المصادر يسمى بـ: Mode Vectoriel أو في شكل شعاعي، وهي تقنية تمثيل الأشكال من خلال معدلات رياضية، ويتمثل المبدأ الرئيسي للعملية في إعادة تمثيل معطيات الصورة من خلال معدلات هندسية والتي ستسمح بقراءتها من وجهة رياضية، وهذا يعني حفظ تشكيل متعدد من النقاط الأساسية تقوم بتخزين تتابع وتوال الإجراءات والعمليات التي تقود إلى تشكيل المخطط يطبق هذا الأسلوب في مجال الرسومات التخطيطية المكونة من عناصر أو رسومات هندسية التي يمكن تسييرها بواسطة برمجيات الرسم باستخدام الحاسب الآلي DAO Dessin Assisté par Ordinateur مثل برمجية² Autocade.

3- الرقمنة في شكل نصوص Textes:

وهي الأشهر والأكثر انتشاراً، وتتم باستخدام برمجيات خاصة من أشهرها الأوفيس والحواسيب أو أجهزة المسح الضوئي. يمكن الحصول على هذا الشكل من الرقمنة من خلال منهجين أساسيين هما:

- الأول: من خلال أجهزة وبرمجيات متخصصة في إنشاء النصوص (معالجة النصوص) وفي هذه الحالة يكون النص متاحاً ولا يحتاج إلى رقمته مادام يحتفظ بالشكل الذي تم تصميمه عليه، بالإضافة إلى الاحتفاظ

¹ - أحمد يوسف حافظ أحمد، النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية والدور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، الطبعة الأولى، دار نهضة مصر للنشر، مصر، 2013، ص 33 .

² - كلثوم عطاب، مكي الدراجي، رقمنة الشبكات الإلكترونية الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر : بلدية ورقلة نموذجاً مجلة الاجتهاد القضائي ، المجلد 13 ، العدد 02، 2021، ص1255

بالمحتوى الموضوعي، ويقتصر استخدام هذا المنهج في بيئة تشغيل مطابقة تماما للبيئة التي تم إنشاؤه فيها أول مرة.

- الثاني: ويعتمد على تقنيات مثل أجهزة القراءة الضوئية للحرف OCR، وهي تقنية تسمح باستعادة المحتوى النصي ولكن طريقة العرض الشكلي غالبا ما يتم فقدها، يمكن كذلك الحصول على جزء من البناء المنطقي للنص Structure Logique من خلال التعرف على العناوين وال فقرات على سبيل المثال، وتلك البرمجيات تتسم بالآتي:

- تسمح بالعرض وإتاحة المحتوى الموضوعي من خلال تطبيقات الشبكة العنكبوتية.
- إمكانية البحث في النص الكامل Full Text والتنقل ببسر وسرعة فائقة بين النصوص المختلفة وكذلك داخل النص الواحد.¹
- إمكانية ربط استفسار البحث بالعناصر التي تميز النصوص عن بعضها البعض مثل: التاريخ، المؤلف، الموضوع...إلخ.
- إمكانية الاستفسار باللغة الطبيعية (أصل النص) والتي تتيح ولوج مبسط ومباشر.²

¹ - أحمد يوسف حافظ أحمد، نفس المرجع، ص 33.

² - نفس المرجع، ص 34.

المطلب الثاني : نشأة و تطور الجودة و مفهومها

في ظل الظروف الراهنة والتحديات والتطورات الحاصلة في مجال العولمة واقتصاد السوق، وزيادة المنافسة بين المؤسسات وخاصة الخدمية منها، انتهجت المؤسسات طرق وأساليب لمواجهة هذه التحديات، ومن بين هذه الطرق والأساليب نجد أن المؤسسات الخدمية تعتمد في الكثير من الأحيان على جودة الخدمة و إدارة الجودة الشاملة، حتى يتسنى لها الاستخدام الأمثل للموارد وتحقيق ميزة تنافسية لكسب أكبر عدد من العملاء والمحافظة عليهم والعمل على ولائهم، كل هذا لتحقيق أهداف المؤسسة المتمثلة غالبا في تحقيق الربح والعمل على الاستمرار خاصة في مجال نشاطاتها.

الفرع الأول :نشأة وتطور الجودة:

لقد مرّ مفهوم الجودة بالعديد من المراحل والتطورات إلى غاية يومنا هذا، وفيما يلي نظرة على أهم التطورات التي مرّ بها هذا المفهوم:

إن فكرة الاهتمام بالجودة أرجعها العديد من الباحثين إلى أكثر من سبعة آلاف سنة ، وتجسدت في الحضارات الإنسانية المتعاقبة خاصة منها الحضارة الفرعونية اليونانية وغيرها... إلخ، إلا أن أصل الاهتمام الفعلي يعود لفترة ما قبل الثورة الصناعية، حيث إنتاج الورشات والحرفية يتم وفقا لمعايير بسيطة يحددها صاحب الورشة¹. ومع ظهور الثورة الصناعية وتزايد الاعتماد على الآلة والتوسع الهائل في حجم المصانع ومع الطلب المتزايد على حجم الإنتاج، كان الاهتمام منصب على البحث عن تحسين مستوى الإنتاجية وحجم الإنتاج ولو على حساب نوعية وجودة المنتج، والتي تقع مسؤولية تحقيقها على عاتق المشرف المباشر². كما أن هذه التغيرات كانت سببا في الحاجة الملحة إلى ممارسات جديدة لإدارة المصانع، ففي صناعة الأسلحة مثلا كانت الحاجة إلى الإنتاج النمطي للأجزاء الذي يضمن التطابق التام بين المواصفات المحددة للمنتج، فكان تحقيق الجودة هو السبيل إلى ذلك³.

كما أن لظهور حركة الإدارة العلمية الذي تزامن مع هذه المرحلة أثر هو الآخر على مفهوم الجودة خصوصا المراسلات المتعلقة بالتنظيم العلمي للعمل O.S.T، وضرورة الفصل بين وظيفة الإنتاج ووظيفة الرقابة على الإنتاج التي توكل لقسم الرقابة على الجودة من طرف مختصين، وكان الهدف من هذه الوظيفة هو تحديد

¹ - عمر وصفي عقيلي: المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر عمان، ط 1 ، 2001، ص 22.

² - علي رحال وإلهام يحيوي: الجودة والسوق، "مجلة آفاق"، العدد 05، مارس 2001، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، ص ص 45-46.

³ - مأمون الدرادكة وطارق الشبلي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، ط1، 2001، ص43.

الانحراف أو الخطأ والمسؤول عنه لمعاقبته من قبل المفتش الذي كان هو المسؤول المباشر على جودة العمل حسب¹ F.Taylor.

لذلك فإن مفهوم الجودة في هذه المرحلة كان يرتبط برقابة الإنتاج ومطابقته المواصفات وكان الهدف منه التفتيش عن عدم المطابقة، وذلك باستخدام وسائل قنينة².

ومع ظهور بحوث العمليات والأدوات الإحصائية تم استخدام العينات الإحصائية ووضع مواصفات نمطية، فقد كان تتميط الإنتاج ومحاولة توحيد إحدى أهم الأسباب التي أدت إلى اللجوء إلى استخدام الأساليب الإحصائية، لاسيما مع استعمال نظرية الاحتمالات دوار في فحص الجودة، وفي استخدام العينات والتي يعود الفضل في تصميمها إلى:

H. Roming و H. Doge كما يعد Edwards Deming (رائد الجودة الأمريكية) أبرز من استخدم الرقابة الإحصائية على الجودة وقد قام بنقل أفكاره إلى اليابان بعد الحرب العالمية الثانية التي ساعدت على تطور صناعتها وجودتها في فترة الخمسينات³.

وفي سنة 1955 ظهر في اليابان مفهوم جديد للجودة وعلى نطاق واسع ليشمل جميع نشاطات المؤسسة ووظائفها، كفلسفة جديدة ترى أن الوصول إلى مستوى عال من الجودة وتحقيق إنتاج دون عيوب وأخطاء (Zero défaut) يتطلب متابعة شاملة لكافة العمليات بدءا من عملية تصميم المنتج إلى غاية تسويقه وما بعد التسويق⁴، بحيث تقع مسؤولية تحقيق الجودة على كل فرد في المؤسسة ككل حسب موقعه ومستواه التنظيمي، وقد كان من بين المتأثرين بهذه الفلسفة A. V. Feigenbaum سنة 1961 حيث يرى أن كل أقسام المؤسسة ونشاطاتها معنية بالجودة⁵، بالتركيز على تسيير الإنتاج بأسلوب تتمكن من خلاله المؤسسة من إنتاج وحدات جيدة وعالية الجودة أولا، قبل أن يكون هذا الأسلوب يسعى لاكتشاف الوحدات المعيبة بعد الفحص، تحت شعار "الجودة من المنبع" حيث يخرج من خلال فلسفته هذه بما يسمى بالمراقبة الشاملة للجودة⁶. لقد تبنت المؤسسات اليابانية هذه الفلسفة من خلال الاستعانة بتقنيات لكشف الأخطاء قبل وقوعها وانتظام المشرفين للعمال في برامج تدريبية لتحسين الجودة، هنا ظهر مفهوم آخر للجودة سنة 1961 متمثل في حلقات الجودة أو حلقات

¹ - J- C TARONDEAU : MARKETING , STRATÉGIE INDUSTRIELLE , ED VUIBERT,PARIS, 1998,, P232.

² - PATRICK LYONNET : LES OUTILS LE DE LA QUALITE TOTALE,TECHNIQUE ET DOCUMENTATION, 2EM ED , PARIS , 1991 , P04.

³ - عمر وصفي عقيلي، مرجع سابق، ص24.

⁴ - تقس المرجع، ص25.

⁵ - Patrick Lyonnet : OP. CIT, p 0

⁶ - أحمد سيد مصطفى: إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، ط4، 1999، ص544.

النوعية (cercles de qualité) الذي تبنّاه الاتحاد الياباني للعلماء والمهندسين (JUSE) منهم Kaoru Ishikawa، ويقصد بالحلقات النوعية " جماعات من العمال متكونة من سبعة إلى اثني عشر فرد (عمال، مهندسين، رجال بيع... إلخ) تقوم باجتماعات دورية لمناقشة الأمور المتعلقة بالجودة وبتحسينها¹ وقد انتشر هذا المفهوم بعد اليابان في كل من الولايات المتحدة الأمريكية وأوروبا الغربية. وفي العشرينية (1970-1980) ونتيجة للمنافسة الحادة التي واجهتها الشركات الأمريكية (بالخصوص شركة IBM التي تعتبر أكبر مصنع للمعدات الآلية والبرمجة على المستوى العالمي) من طرف الشركات اليابانية المتميزة بالمنتجات ذات الجودة العالية والأسعار المعقولة، فقد دفعها ذلك إلى أن تكون أول من يتبنى مفهوم إدارة الجودة الإستراتيجية بالتركيز على مبادئ أهمها:

- العمل على إرضاء الزبون باعتباره المحدد الرئيسي للجودة، أي جعل السوق أساس كل القرارات.
 - اعتبار الجودة مسؤولية جميع أفراد المؤسسة.
 - اعتماد الجودة في كل المستويات بما فيها أنظمة، أساليب، وإجراءات العمل... إلخ.
- وقد تبنت كل من GOLD STAR و SAMSUNG نفس الفلسفة بعد عام 1980. وقد تميزت هذه المرحلة بمجموعة من الخصائص أهمها:

- الاهتمام الخاص بالجودة من قبل مستوى التسيير الاستراتيجي.
- الربط بين الجودة والقدرة على تحقيق الأرباح في المدى الطويل.
- اعتبار الجودة كوسيلة تنافسية.

الفرع الثاني : مفهوم جودة الخدمة

لقد تعددت تعاريف الجودة باختلاف النظرة إليها وباختلاف وتطور مفهومها في حد ذاته، ومن بين هذه التعاريف أورد ما يلي:

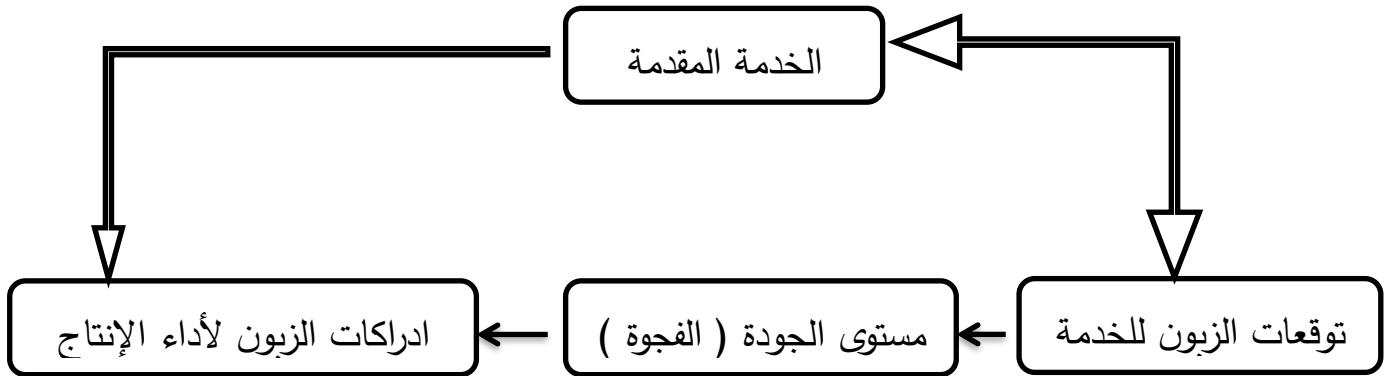
- عرف ابن منظور في معجمه لسان العرب كلمة الجودة بأن أصلها " جود " والجيد نقيض الرديء ، وجاد الشيء جوده، وجوده أي صار جيدا، وحدث الشيء فجاد أي أتى بالجيد من القول².
- أما اصطلاحا تعرف الجودة على أنها: "الدرجة التي تليها بها مجموعة من الخصائص الكامنة للمتطلبات ويمكن أن تكون الخصائص على سبيل المثال طبيعة أو وظيفة أو عضوية، وهي كامنة في المنتج أو العملية أو النظام وتتعلق بأحد المتطلبات، والمتطلب هو احتياج أو توقع تم النص عليه ضمنا أو إلزاميا".
- وتعرف الجودة أيضا بأنها : "توافر خصائص في المنتج (سلعة أو خدمة أو فكرة)، تشبع احتياجات وتوقعات العميل المعلنة والغير معلنة¹.

¹- أحمد سيد مصطفى، نفس المرجع ، ص545.

² - ابن منظور، لسان العرب، الجزء الثاني، دار المعارف للطباعة و النشر، القاهرة، 1984، ص 72.

كما عرفت أيضا على أنها: "مدى تقارب الخصائص المنتج وحاجات الزبائن ورغباتهم، إذ يمكن من خلال ذلك بناء إستراتيجية الجودة الملائمة ، ومن ثم صياغتها إلى تصاميم تتم بعدها مطابقة المنتج مع تلك التصاميم تقديم الإرشادات لكيفية استخدام وقياس مدى قبول العميل².

وسنوضح مفهوم الجودة في الشكل التالي:



الشكل (I - 02) يبين مفهوم جودة الخدمة - المصدر - المجلة العربية للنشر العلمي تاريخ الاصدار 02 نيسان 2020

الفرع الثالث : أهمية جودة الخدمة

لجودة الخدمة أهمية كبيرة بالنسبة للمؤسسة التي تهدف للربح و الاستقرار، ففي مجال المنتجات السلعية يمكن استخدام التخطيط في الإنتاج، لكن في مجال الخدمات فان العملاء والموظفين يتعاملون معا من أجل تقديم الخدمة على أعلى مستوى، فعلى المؤسسة الاهتمام بالموظفين والعملاء، لذلك تكمن أهمية جودة في تقديم الخدمة في ما يلي³:

1. نمو مجال الخدمة:

إن ابرز التحولات التي شهدتها الاقتصاد العالمي هو تنامي الاهتمام بقطاع الخدمات، حيث أضحى يحتل مكانة هامة في النشاط الاقتصادي، وموردا هاما في مداخل الدولة. وعلاوة على ذلك أصبح الاهتمام المتنامي بقطاع الخدمات يرتبط أساسا بمستوى معيشة أفراد المجتمع، ففي ظل ارتفاع مستويات المعيشة تضاعفت حاجة الأفراد إلى مختلف أنواع الخدمات من السياحية، التعليم التأمين، وغيرها ولذلك ازداد مستوى الاقتصاد الكلي للدول

¹ - أحمد إسماعيل سيد إبراهيم مصطفى الفزاز، إدارة تدقيق أنظمة الجودة الشاملة ، ط الايزو1 ، 19011دار، ط 1دجلة، ، عمان القاهرة ، 2003/2002 ص9. 15.

² - عمان 2009، ص 57 يوسف جحيم الطائي و آخرون ،نظم إدارة الجودة في المنظمات، دار اليزوري للنشر و التوزيع، ط

³ - أحمد عبد الرشدي، استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2009، ص5.

والدور الذي تلعبه الخدمات، خاصة فيما يتعلق بمدى مساهمتها في إجمالي الناتج الإجمالي الخام وفي عدد الأفراد العاملين في هذا القطاع.

2. ازدياد حدة المنافسة:

تعد جودة الخدمة من بين أبرز المؤشرات التنافسية التي تعتمد عليها المؤسسة في تدعيم مركزها التنافسي من أجل ضمان البقاء والاستمرارية في بيئتها التنافسية.

3. الفهم الأكبر للعملاء:

إن العملاء يسعون إلى المعاملة الجيدة وينبذون المؤسسة التي تركز على الخدمة فقط، فلا يكفي التقديم الجيد للخدمة وبسعر معقول دون توفير المعاملة الحسنة وفهم رغبات و حاجات العملاء فالعملاء في بعض الأحيان لا يعبرون على ما يردون، ونوضح ذلك في الجدول التالي:

جدول رقم (I - 01): مستويات متطلبات العملاء

مذكورة بصراحة	مفترضة	مكتومة	مجهولة
"هذا ما أرغب به أو أحتاجه"	"كنت أضن أنك تعرف حاجتي لذلك"	"لم أكن أدري أن بإمكانني الحصول عليه"	"لم أفكر إطلاقاً الحصول على ذلك"

المصدر: ستويل دانييل، المبيعات و التسويق و التحسين المتواصل، ترجمة أسعد كامل الياس، مكتبة العبيكان، عمان، 2002، ص 91.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن رغبات العملاء يمكن معرفتها مباشرة عند الاحتكاك مع العميل كقول "العميل هذا ما أرغب به" أو على المؤسسة بطل مجهود لمعرفة رغبات العميل كقول العميل "كنت أضمن أنك تعرف حاجتي".

4. المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة:

يجب أن لا تسعى المؤسسة إلى جذب عملاء جدد فقط، ولكن يجب عليها المحافظة على العملاء الحاليين وتكسب ولائهم، وقد أشارت بعض الدراسات أن تكلفة جذب عميل جديد تعادل في متوسط خمسة أضعاف تكلفة الحفاظ على عميل واحد¹.

الفرع الرابع : أبعاد و نماذج قياس جودة الخدمة

أولاً: أبعاد جودة الخدمة

لجودة الخدمة عدة أبعاد نذكرها على النحو التالي:

¹ موسى اللوزي: التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 1999، ص 237

- ✓ **الاتصالات:** وتتمثل في القدرة على الإصغاء للعميل لفهم جميع حاجاته ورغباته سواء تحدث أو لم يتحدث فالصمت أيضا يعتبر وسيلة للتعبير.
 - ✓ **الفهم و الإدراك:** ويتمثل في استعداد مقدم الخدمة في إعطاء الوقت الكافي للعميل لتحدث وابداء وجهة نظره دون الملل أو الضجر بهدف فهم حاجات العميل الخفية.
 - ✓ **التوقيت:** وتتمثل في محاولة تحقيق مطالب العميل وتلبية حاجاته وتقديم له الخدمة في الوقت الذي يساعده ويراها مناسباً.
 - ✓ **الثقة في أداء الخدمة:** وهذه الأخيرة تتأثر بمقدم الخدمة في حد ذاته من خلال تصرفاته تعامله مع العميل وتمكنه من ميدان عمله.
 - ✓ **المضمون الذاتي للخدمة:** تتمثل في المهارة التي يمتلكها مقدم الخدمة وذلك في ما يتعلق بعرض الخدمة وإقناع العملاء بها.
 - ✓ **الاستمرارية:** وتعني القدرة على أداء الخدمة بنفس الكفاءة و فعالية طوال الوقت.
 - ✓ **المطابقة:** أي تحقيق التجانس بين تطلعات العميل والخدمة المقدمة، أي تحقق الخدمة درجة الإشباع التي يتطلع إليه العميل.
 - ✓ **الأدوات:** قد يتطلب تقديم بعض الخدمات استعمال بعض الأدوات المادية وذلك مثل الأدوات التي يستخدمها الطبيب لمعالجة المريض، وهو ما يتوقع العميل أن تكون الأدوات متوفرة و بدرجة عالية من الكفاءة¹.
 - ✓ **الجوانب الملموسة:** وتتمثل في المباني والتقنيات الحديثة والمظهر العام المؤسسة.
 - ✓ **التعطف:** الحرص على إحساس العميل بقيمته ومحاولة مساعدته لتحقيق ذاته، من خلال إبداء روح الصداقة وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة وفق حاجاته ورغباته².
 - ✓ **البعد الاجتماعي:** ويشير إلى مدى ملائمة الخدمة اجتماعياً، أي أن تكون الخدمة تحظى بالقبول الاجتماعي ومناسبة بيئياً واقتصادياً .
- وهناك من يميز بين ثلاث أبعاد لجودة الخدمة الجودة الفنية والجودة الوظيفية والجودة الذهنية للمؤسسة وتعرض الأبعاد الثلاثة من خلال الشكل التالي:

¹ - أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون ، اعداد أيوب محمود محمد - ماجستير ادارة أعمال - جمهورية العراق -جامعة أذخو - 2020 ص 78 .

² - أيوب محمود محمد - ماجستير ادارة اعمال - مرجع سابق - ص 80

الشكل رقم (I - 03): أبعاد جودة الخدمة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المعطيات السابقة

ثانياً: نماذج قياس جودة الخدمة

إن عملية قياس جودة الخدمة لا تعتبر عملية سهلة مقارنة بقياس جودة المنتجات الملموسة، وهذا بطبيعة الحال راجع إلى خاصية اللاملموسية للخدمات، ولعل المحاولات العديدة التي قام ولا يزال يقوم بها الباحثون في هذا المجال، لم تفسر بعد عن إيجاد نموذج بإمكانه قياس جودة الخدمة بطريقة دقيقة. ويمكن ذكر مجموعة من نماذج قياس جودة الخدمة كما يلي:

❖ نموذج تحليل الفجوات:

ينسب هذا المدخل إلى Zeithaml parassuramn و Berry، ويستند على توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة أو التطابق بين هذه التوقعات والإدراك وذلك باستخدام الأبعاد الخمس الممثلة لمظاهر جودة الخدمة. إن توقعات العملاء تمثل المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خيارات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد ما تصاغ في شروط ما، يعتقد العملاء إن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها، أم إدراكهم فتمثل الخدمة له فعليا.¹

وقد تعرض نموذج تحليل الفجوات لعدة انتقادات، نذكر منها:

- ✓ صعوبة تعميم الأبعاد الخمس المستخدمة في النموذج على جميع الأصناف للخدمات؛
- ✓ حسب أصحاب النموذج، فإنه يتم توجيهه إلى العملاء من الخدمة خلال ثلاثة أشهر متتالية فأصحاب النموذج لم يميزوا بين العملاء الذين لديهم خبرة في التعامل مع الخدمة، وبين أولئك الذين ليس لديهم خبرة.

❖ نموذج الأداء الفعلي للخدمة:

توصل كل من Cronin و Taylor إلى صياغة نموذج لقياس جودة الخدمة، ويرتكز بالأساس على تقييم العملاء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، دون أن يأخذ بعين الاعتبار توقعات العملاء لجودة الخدمة، ويعتمد هذا النموذج على نفس الأبعاد لجودة الخدمة السابقة الذكر، ويتطلب من العميل ان يقيم جودة الخدمة المقدمة إليه باعتماده على مقياس ليكرت، ويتميز هذا النموذج عن نموذج تحليل الفجوات بأنه سهل الاستخدام و بسيط لدرجة كبيرة، فهو يعد بمثابة مقياس مباشر للاتجاهات العملاء تجاه جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة.

¹ - تيسيرالعجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان، 2005، ص- ص 332-333.

المطلب الثالث: الرقمنة وجودة الخدمات العمومية

بسبب النقائص التي كان يعاني منها المرفق العام وكذلك عدم جدوى العمل بالأسلوب التقليدي الذي كان سائد في أغلب الإدارات الجزائرية إضافة إلى التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مختلف المجالات وبالأخص في مجال الإعلام و الاتصال هذا جعل العديد من الإدارات تعيد النظر في طريقة العمل لتحسين أدائها وتحقيق رضا المواطنين ،والوصول إلى الجودة في خدماتها ،لذا لجأت إلى الرقمنة ،وكذا تقديم الخدمات الإلكترونية ،وكذا المواقع الإلكترونية والشبكات الإلكترونية والدفع الإلكتروني. ويمكن أن نبرز دور الرقمنة في جودة الخدمة العمومية في ما يلي¹:

*تساهم في تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير البيانات و المعلومات و إتاحتها أمام المواطنين
*تبسيط إجراءات إنجاز الخدمة العمومية ،وتدفع سير المعاملات إلكترونيا ،وتسهل الإجراءات بين الدوائر المختلفة.

*تقلل من الأعباء الورقية بجمع البيانات مرة واحدة لاستخدامات متعددة .

*توفير الأرشفة الإلكترونية ،مما يسمح بالحصول على معلومات صحيحة من أجل أداء خدمة عمومية رشيدة
*تساعد المنظمات العمومية على تعزيز مفهوم إدارة الجودة مما يساعد المواطنين على تحسين جودة الخدمات المقدمة

*المساهمة في تحقيق اتصال أفضل و أسرع ،مما يساعد المواطنين في الحصول على خدمات حكومية عالية الجودة وبتكلفة أقل.

*الوصول الآلي للمعلومات و الخدمات من دون الحاجة إلى مراجعة الدوائر المعنية

*تساعد على زيادة ولاء المواطنين نتيجة الاستجابة السريعة و المبسطة للخدمة العمومية.²
وتحسين جودة الخدمة في المرافق العمومية من خلال:

*وضع نظام لقيادة الجودة وذلك بنظام اليقظة ، وتحديد المظهر العام للخدمة المستهدفة وكذلك تحديد سياسة الجودة ونظام تقييم رضا العملاء ،ونظام التحسين المستمر .

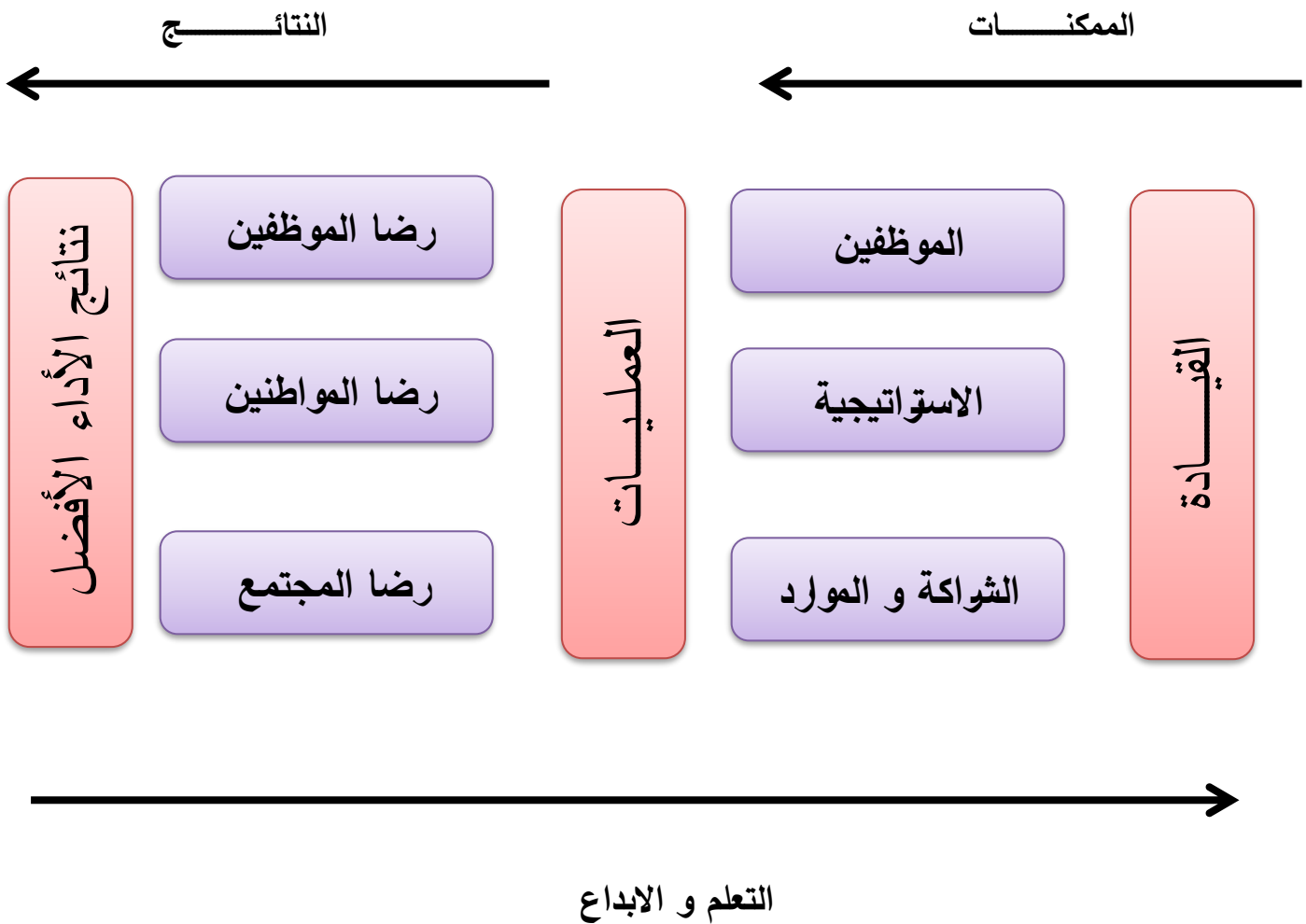
*تحقيق التميز في العلاقة مع العميل وذلك بإدارة فترة انتظار العميل والتعامل مع شكاوي العملاء وجعل العلاقة مع العميل شخصية .

1 - فتحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد،(مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة) 2021/2022. ص(120).

2- مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجاً، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية، جامعة الوادي، كلية العلوم السياسية) 2017/2018.

الملاحظ أن إدخال الرقمنة في الإدارة العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات العمومية كذلك سرعة الاستجابة واحترام المواعيد ومردودية الخدمة العمومية وهذا أدى إلى رضا المواطن وثقته بالإدارة، يضاف إلى ذلك تقليص تكليف الخدمة العمومية، وانجاز الأعمال بدقة ووفق مقاييس مضبوطة تحد من الأخطاء الإدارية ويمنع التجاوزات أثناء تقديم الخدمة، واستخدام الرقمنة يؤدي إلى وضوح الخدمة وسهولة المحاسبة فقد قامت بلدان الإتحاد الأوروبي بوضع إطار مرجعي للجودة يعرف بالإطار المشترك للتقييم (CAF) سنة 2001 يمكن من قياس مستوى الجودة الذي بلغته المرافق العمومية وهذا الشكل يوضح نموذج إطار التقييم المشترك: ¹

الشكل (I - 04) : هيكلية نموذج إطار التقييم المشترك للمرفق العمومي



¹. نفس المرجع السابق، ص82.

المصدر : حمزة بوتمان، دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي دراسة حالة بريد الجزائر بولاية المسيلة، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ،جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، سنة 2020-2021.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

تبرز الأهمية البالغة والكبيرة للدراسات السابقة في التمهيد للموضوع محل الدراسة من خلال تكوين إطار نظري حول البحوث والدراسات والأعمال التي تناولت الموضوع في أحد جوانبه، كما تعد الدراسات السابقة نوعا من التبرير الموضوعي للموضوع محل الدراسة، وهي حلقة لمجموعة من البحوث تحدد بدقة الإطار العام للموضوع.

نستعرض فيما يلي بعض الدراسات التي تم من خلالها بناء الموضوع، والحقيقة أن مثل هذه الدراسات كثيرة خاصة المنشورة في الدوريات الإلكترونية، وباللغتين العربية والأجنبية.

المطلب الأول : الدراسات العربية

1- الدراسة الأولى : فتيحة بوخيرة ،حول دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ،حيث تمحورت الدراسة حول الإجابة على الإشكالية التالية: إلى أي مدى ساهمت الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى بلدية سيدي خويلد؟ وقد طرحت الباحثة الفرضيات التالية:

. إدخال آلية الرقمنة في الخدمة العمومية أدى إلى تحسين جودة الخدمات ورضا المواطن على مستوى بلدية سيدي خويلد .

. أدت عملية رقمنة الخدمات العمومية إلى تقريب الإدارة من المواطن على مستوى بلدية سيدي خويلد.

. يعد المستوى العلمي للموظفين من أهم عوائق تطبيق الرقمنة ببلدية سيدي خويلد.

ولقد خلصت الدراسة إلى أن إدخال الرقمنة في معالجة الملفات الخاصة بالوثائق البيومترية أثر كبير في تحسين الخدمات المقدمة للمواطنين.

2- الدراسة الثانية : دراسة الطالبتين ، سلمى بوشرمة و فاطيمة فدسي ، و هي دراسة حول دور الرقمنة

في تحسين جودة الخدمة العمومية ، دراسة حالة بطاقة الذهبية لبريد الجزائر - مذكرة ماستر -

. 2019/2018

هدفت هذه الدراسة إلى إعطاء فكرة عن واقع تطبيق الرقمنة في المؤسسة العمومية، وكذا الوقوف على مساهمة الرقمنة من خلال بطاقة الذهبية في تحسين جودة خدمات بريد الجزائر.

ففي الشق النظري من هذه الدراسة، تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بالرقمنة، ومن ثم تحديد الإطار المفاهيمي للخدمات والخدمة العمومية وجودة الخدمة.

أما في الجانب التطبيقي، فقد تم إسقاط هذه الدراسة على عينة من حاملي بطاقة الذهبية بولاية جيجل، حيث قمنا باستهداف عينة مكونة من 303 فردا، وقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة، وتم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في استخراج النتائج.

وقد توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى وجود توجه لمؤسسة بريد الجزائر نحو رقمنة أنشطتها، وأيضا وجود مساهمة للرقمنة من خلال بطاقة الذهبية في تحسين جودة الخدمات بمؤسسة بريد الجزائر، ومن خلال حساب معامل الارتباط لبيرسون تبين وجود علاقة تأثير بدرجات متوسطة بينهما .

3- الدراسة الثالثة: دراسة حفظاوي سمير، سهى الحمزاوي، الرقمنة ومدى تأثيرها على الفعالية التنظيمية – **تثمين رأس المال البشري في المؤسسة بين الإدارة الكلاسيكية والإلكترونية، 2016، قسم علم الاجتماع، جامعة خنشلة مجلة الباحث الاجتماعي.** يهدف المقال إلى التعريف بالرقمنة وإيضاح المتطلبات المتعددة والمتكاملة لتطبيقها وإخراجها إلى حيز الواقع العملي، والأهمية التي تحظى بها نظرا لتحقيق الفعالية التنظيمية، والحفاظ على بقاء المؤسسة في ظل المشهد التنافسي من خلال استعمال الموارد المتاحة أو مدخلات المؤسسة بأقل تكلفة وكفاءة عالية مع الحفاظ على صحة القوى البشرية وراحتها وتطوير قدراتهم ومهاراتهم. وخلصت الدراسة إلى أن تفعيل الرقمنة يتطلب تشكيل إدارة أوهينة للتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الرقمنة، التزام القيادة والموارد البشرية لمشروع الرقمنة يضمن تطويره.

قناعة الإدارة العليا واهتمامها ومساندتها يعتبر أحد العوامل المساعدة في تحقيق نجاح الرقمنة، بالإضافة إلى العنصر البشري الذي اكتشفها وطورها وسخرها لتجسيد أهدافه التي يصبو إليها، فالرقمنة تؤثر على فعالية الأداء من خلال السرعة في انجاز الأعمال، خفض تكاليف العمل الإداري، رفع جودة وكفاءة العاملين، بالإضافة إلى تطوير آلية ومواكبة التطورات والتخطيط للمشاريع المستقبلية.

4- الدراسة الرابعة: دراسة حافظي زهير: "وسائل التكنولوجيا الحديثة ودورها في تطوير الخدمات

الأرشيفية: أرشيف بلدية قسنطينة من الأئمة إلى الرقمنة"

تطرقت الدراسة إلى تبيان تجربة جزائرية في التحول من الحوسبة إلى الرقمنة، وهي تجربة في مجال الأرشيف حيث استعرضت الدراسة الخطوات التي مرت عليها إدارة الأرشيف وتسييره على مستوى أرشيف بلدية قسنطينة وأشارت الدراسة إلى أن التحول يبدأ من التنظيم التقليدي الجيد للوثائق في أنساقها المعروفة، ثم تأتي مرحلة الأئمة أو بالأحرى تطبيق النظام الآلي في التسيير والمعالجة والإتاحة، وتشير الدراسة إلى أهمية توفر العنصر البشري والمادي في مشاريع الرقمنة، وكذا ضرورة توفر الإرادة لدى السلطات الرسمية.

تبرز الدراسة إلى الحتمية التي فرضتها البيئة التكنولوجية الحديثة وما توفره من تسهيلات وحلول هائلة، وتحقيقا لمردودية عالية سواء في التعامل أو البحث مع الوثائق الأرشيفية.

التجربة التي تطرقت إليها الدراسة تتمثل في رقمنة الوثائق الإدارية للحالة المدنية نظرا للطلب الكبير الذي تشهده مصلحة الحالة المدنية بالبلدية، وبالتالي السعي إلى رقمنة هذه الوثائق والمقدرة بـ3337 سجل و 1.371.350 شهادة.

وخلصت الدراسة إلى أن نجاح إدخال التكنولوجيات الحديثة في المؤسسات الأرشيفية مرتبط بالتحضير الجيد وإجراء الدراسات القاعدية المناسبة، بالإضافة إلى ضرورة وضع سياسة وطنية موحدة في مجال التسيير الآلي

لأرشيف، مع ضرورة توحيد الأعمال والمهام الأرشيفية في مجال الأتمتة، وتشجيع هذه المبادرات على أن تكون هناك إدارة مركزية تحت إشراف مركز الأرشيف الوطني.

5- الدراسة الخامسة: دراسة عشور عبد الكريم سنة 2009-2010، وهي دراسة حول دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية والجزائر، مذكرة ماجستير، جامعة منتوري - قسنطينة - تناولت هذه الدراسة تأثير الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية حيث تناولت دولتين مختلفتين الأولى متقدمة والثانية نامية، وهدفت الدراسة إلى تبيان مدى نجاعة الإدارة الإلكترونية كآلية في ترشيد الخدمة العمومية وهذا بتطبيق النموذج الأمريكي، باعتباره يمثل مبادرة دولة متقدمة تكنولوجيا ومحاولة التعرف على استراتيجية الخدمات العامة الإلكترونية، وكيف أثرت آلياتها في الوصول إلى الخدمة العامة الرشيدة، من خلال التجربة الجزائرية باعتبارها من الدول النامية، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إضافة إلى منهج تحليل المضمون ومنهج دراسة الحالة، كما اعتمدت على المنهج التاريخي، واعتمدت على الملاحظة كأداة لجمع البيانات.

6- الدراسة السادسة: الدراسة التي قام بها الباحث مختار حماد بعنوان : تأثير الإدارة الإلكترونية على إدارة المرفق العام وتطبيقاتها في الدول العربية، مذكرة ماجستير في العلوم السياسية والعلاقات الدولية بجامعة يوسف بن خدة الجزائر سنة 2008، حيث سعت هذه الدراسة للوصول إلى معرفة كيفية تأثير الإدارة الإلكترونية على سير المرفق العام وإدارته، وتوصل الباحث إلى أن الإدارة الإلكترونية تعتبر فرصة وأداة لأجل الرقي لإدارة العمومية وسيرورتها، وأن معظم الدول العربية مازالت تتخبط في مشاكلها الإدارية المعهودة بالرغم من محاولاتها المتكررة لتكريس الإدارة الإلكترونية بسبب افتقارها لسياسة تكنولوجية ثاقبة تعتمد على رؤية مستقبلية جيدة، وأوضح الباحث أن زيادة الأجهزة والمعدات وتطوير شبكة الإنترنت في المكاتب يعتبر بمثابة زينة فقط ما لم تتوفر الإرادة الحقيقية في تكريس الشفافية من خلال الإدارة الإلكترونية، اعتمد الباحث في دراسته على استعمال المنهج الوصفي التحليلي و المنهج المقارن.

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

1- الدراسة الأولى: دراسة Laure Cédelle و Gaëlle Béquet : "الرقمنة والتراث الوثائقي" .

تخوض الدراسة في مسألة الرقمنة، بكونها أصبحت سلوكا مألوفا في البيئة الجديدة، حيث لم تعد هذه المسألة حكرا على المؤسسات الكبيرة وذات الصيت الواسع، أو التي تكتسي أهمية بالغة في المجتمع. وإنما حسب الدراسة فإن أية مؤسسة مهما كانت إمكاناتها بإمكانها أن تدخل في هذه الخطة، ولكن يشير المؤلف إلى ضرورة فحص القدرات المالية وطرق التمويل، واستكشاف المشاريع الجارية في البلد من أجل تحديد موقع المشروع وهيكلته في البنية العامة، سواء كان مشروعا مكملا، جهويا ...

وأعطى المؤلف الكثير من الإرشادات والتوجيهات المتعلقة بالتمويل، وطرق الاستشارة الرسمية الوطنية وكيفية جعل المشروع يتماشى والخطة الوطنية الجارية، بالإضافة إلى كيفية وضع مخطط للرقمنة كعملية، مع الإشارة

في الأخير إلى تطبيقات الرقمنة في المكتبات العامة الفرنسية والتي تشهد حالة من الاستكشاف والترسيم، من خلال ضبط وحصر كل المبادرات الجارية، من أجل تدعيمها ومشاركة العمل.

إن نجاح مشروع الرقمنة، يستوجب البقاء في حالة من "اليقظة التكنولوجية والمعلوماتية" في ترصد كل المستجدات في المجالات التي تمس صلب الموضوع، فمن ناحية الاستشارة في مجال التمويل، فإن وزارة الثقافة والاتصال (الفرنسية) عبر موقعها في الانترنت تقدم كل الدعم اللازم لتوجيه المشروعات المهمة برقمنة التراث، كما توصي الدراسة الاهتمام بالأدب الأجنبي المتعلق بموضوع الرقمنة، مع ضرورة تتبع بعض المواقع التي تهتم بهذا المجال كوقع منظمة الإفلا، والمديرية العامة الثالثة عشر للجنة الأوروبية للرقمنة ومجلة المكتبة الرقمية D-Lib.

2- الدراسة الثانية: دراسة (2018) *transformacion Digital desde la Perspectiva de la Gestion Documental Ruesta*

وتناولت موضوع التحول الرقمي من منظور أرشيفي حيث استبدال الوثائق الورقية بالإلكترونية، وكذلك منظومة إدارتها، ووضعت لهذا التحول ثلاث سيناريوهات من حيث المدى الزمني لتحقيقها أولها وأقصرها: وهو ما تمارسه معظم المؤسسات من أكثر من عشرين عاما ويهدف إلى تغيير بيئة العمل من الورقية إلى الإلكترونية واستخدام البرمجيات والحوسبة السحابية في أداء الأعمال الأرشيفية، وما يتبع ذلك من تغيير في منهجيات الحفظ، والتصنيف، والفهرسة، والبحث والتقييم، وغيرها والسيناريو الثاني: متوسط المدى ويمتد إلى تحليل الأعمال التي تمارسها المؤسسات وإعادة رسم العلاقات بينها بما يخفض من إنتاجية الوثائق ويحدد ما يجب إنشائه ومتطلباته بما يكفل السيطرة عليها ويزيد من كفاءة عمليات الحفظ، والتنظيم والبحث والاسترجاع، وإسهام المعايير الدولية في عملية التحليل والتطوير وعلى رأسها المعيار (ISO15489) والمعيار (ISO 30300) أما السيناريو الأخير: طويل المدى وهو استخدام التقنيات الحديثة في التعامل مع الوثائق وفي مقدمتها الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء والبلوكشين، وهذا التوجه غير محدد المعالم لأنه في إطار التجريب وبخاصة تقنية البلوكشين وما تقترحه من عقود ذكية واحلال لسلطة التوثيق ولكن يحتمل نجاحها إذا ما حققت الحماية اللازمة للوثائق.

3- الدراسة الثالثة: ألفت دراسة *the Document Explosion in the World(2014) Lui and*

of Big Data_Curriculum Considerations Murph على نظم إدارة الوثائق الإلكترونية ودورها في مساعدة الأجهزة الإدارية على إحكام سيطرتها على مواردها المعلوماتية، وضبط أرصدها الوثائقية باعتبارها من أهم المصادر الموثوقة للبيانات الضخمة التي صارت تحظى باهتمام كبير، وتوضح الدراسة الوظائف الأساسية التي تؤديها النظم البرمجية لإدارة الوثائق ومحتوياتها، وأنه قد حان الأوان لتخريج مهنين قادرين على جمع الوثائق الإلكترونية وتنظيمها وإدارتها وتحليل بياناتها وتفسيرها وبخاصة مع التوجه العالمي نحو علوم البيانات، مما دفع بالدراسة إلى المطالبة باستحداث

مقررات أكاديمية تركز على نظم المعلومات وإدارة الوثائق الإلكترونية وقواعد البيانات وتحليل البيانات الضخمة لتوفير المتطلبات الواعدة في سوق العمل.

4-1. Chowdhury (2008). **electronic customer Relationship management**

(E_CRM) customer Perception of value from E_CRM Features inline

E_Ticketin websites كانت هذه الدراسة على عملية الرقمنة في شراء تذاكر الطائرات بطريقة الكترونية

ومدى مساهمة ذلك في تشجيع المبيعات خاصة باستحداثها برامج للولاء والحفاظ على الزبائن ولقد هدفت هذه الدراسة: لإعطاء فهم أفضل للقيمة المدركة للعميل من تطبيق خصائص إدارة علاقة العملاء الالكترونية على الموقع الالكتروني لشركة طيران وقد تم تطبيق خصائص إدارة علاقة العملاء الالكترونية على الموقع الإلكتروني لشركة طيران وقد تم جمع البيانات من دراسة الحالة بسبع حالات من خلال إجراء مقابلات معمقة معهم وكانت الحالات لطلاب اعتادوا على شراء التذاكر من الموقع الإلكتروني لشركة الطيران .

وأكدت نتائج هذه الدراسة أن هؤلاء المتعاملين طالبوا بوجود قناة تواصل على الموقع الالكتروني لقراءة تجارب المتعاملين الآخرين مع شركة الطيران، وتوصلت أيضا أن المسافرين بكثرة كالطلاب يعتقدون بأن برامج تعزيز الولاء من خصومات نقدية أو نظام تجميع النقاط على عمليات الشراء أفضل من شراء التذاكر بسعر أرخص بدون الحصول على عضوية برامج الولاء الذي تقدمها شركة الطيران للمسافرين الذين يسافرون أكثر من غيرهم وجاءت التوصيات بضرورة وجود نظام فعال لتقديم الدعم وخدمات الزبائن بطريقة إلكترونية في مرحلة ما بعد الشراء.

المطلب الثالث : اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تختلف هاته الدراسات عن دراستنا من حيث نوعية الخدمات التي تقدمها للمواطنين، ومن حيث أغراض الدراسة وأهدافها حيث تم تناول موضوع هذه الدراسة دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات في المرفق العمومي المقدمة للمواطنين ببلدية عين الخضراء، وهذا ما يمثل أحد أهم نقاط الاختلاف عن الدراسات السابقة التي تناولت الإدارة الإلكترونية، وهو ما يتشابه جزئياً من حيث المضمون مع الدراسات السابقة. وعليه نقول أننا نتفق مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الرقمنة، أما الاختلاف بين دراستنا وبين هذه الدراسات فهو من حيث الحدود الزمانية والمكانية المدروسة، بالإضافة إلى المنهج المستخدم بحيث اعتمدت دراستنا على عدة مناهج والبعض تم الاعتماد عليها في الدراسات السابقة والبعض الآخر لم يعتمد عليها وكذلك الأمر بالنسبة لأداة الدراسة فالدراسة الحالية اعتمدت على عدة أدوات هي الاستبانة، مجتمع وعينة الدراسة، وقد استفدنا من هذه الدراسات في إثراء الجانب النظري، كما استفدنا منها في صياغة بعض الأسئلة والأهداف وقمنا ببناء الفرضيات بناءً على النتائج التي توصلت إليها هاته الدراسات، إذ تطرقنا إلى الرقمنة كآلية لتحسين جودة الخدمات العمومية، ومن خلال بحثنا توصلنا إلى المحاسن التي تقدمها الرقمنة للخدمة العمومية من سرعة وشفافية ودقة وتخفيض التكاليف... إلخ.

خلاصة الفصل الأول :

من أهم خصائص هذا العصر تطبيق التكنولوجيا الإلكترونية في الإدارة الحديثة ، وفي هذه التقنيات شهدنا ظهور تقنية الإدارة الرقمية في كل جانب من جوانب حياتنا اليومية ، وهو مصطلح حديث انبثق من الثورة الهائلة للإنترنت ، الأمر الذي أحدث تحولاً هاماً في الخدمات المقدمة لا سيما في الإدارة العامة. لا تعني عملية الرقمنة الحصول على مجموعة من المواد الإلكترونية وإدارتها فحسب ، بل تتضمن بشكل أساسي تحويل مصادر المعلومات المتاحة في شكل ورقي أو على وسائط التخزين التقليدية إلى شكل إلكتروني ونتيجة لذلك ، أصبحت النصوص التقليدية نصوصاً مرقمة يمكن مشاهدتها من خلال تكنولوجيا الكمبيوتر وكان لجوء الدولة إلى الرقمنة لتحديث إدارتها نتيجة لدوافع متعددة ، بما في ذلك التقدم التكنولوجي المتسارع وثورة المعرفة المرتبطة به ، واتجاهات العولمة التي عززت العلاقات الإنسانية مما زاد الضغط الشعبي على الحكومة ، وكذلك تطلعات المواطنين وتقديم خدمات جديدة ومتقدمة ، والدوافع المتعددة لهذا التحديث للإدارة بما في ذلك الإدارة الجزائرية ضرورة توفير الإمكانيات اللازمة لهذا الغرض ، باعتباره أحد المتطلبات من رقمنة الإدارة ، و تتمثل أساساً في المتطلبات السياسية والاقتصادية الاجتماعية والثقافية والتكنولوجية.

يحتاج تحقيق الإدارة الرقمية الحديثة إلى أن يمر بعدة مراحل ، من مرحلة الإدارة التقليدية الفعالة إلى مرحلة الإدارة الرقمية الفعالة ، والتي بدورها لها تأثير كبير على الإدارة من حيث المبادئ الحاكمة للإدارة من خلال : مبدأ سير المرفق العام بانتظام واضطراد، و مبدأ المساواة أمام المرفق العام و مبدأ قابلية المرفق العام للتغيير.

من هنا نستنتج أن الرقمنة أصبحت مطلباً حتمياً لتحديث الإدارة الجزائرية لمواكبة الثورة الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات .

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تطرقنا الى الجانب النظري للدراسة و الذي تناولنا فيه جملة من المفاهيم حول متغيرات الدراسة و المتمثلة في الرقمنة و جودة الخدمات لتحسين المرفق العام، وسيتم في هذا الفصل مطابقة المعطيات النظرية وما هو موجود على ارض الواقع كون البلدية أقدم مرفق عمومي، لمعرفة هل حققت هذه الأخيرة الجودة و حسنت الخدمات المقدمة لمواطنيها، وعرض و تحليل نتائج الدراسة الميدانية بغرض اختيار مدى صحة فروض البحث بهدف الوصول الى نتائج أكثر دلالة من الجانب النظري محاكية الواقع بمعطياته المختلفة، و من خلال ذلك قمنا بتقسيم الفصل الى مبحثين أساسيين :

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية.

المبحث الأول: منهجية الدراسة الميدانية

اهتم هذا المبحث بتحديد منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة، ومختلف الأدوات المستعملة في التحليل،

كما تضمن تحليل الاستبيان المقدم إلى المواطنين.

ولقد قسمنا هذا المبحث إلى أربع مطالب موضحة كالتالي:

المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية.

المطلب الثاني: أداة الدراسة.

المطلب الثالث: مجتمع الدراسة وعينته.

المطلب الرابع: صدق وثبات أداة الدراسة.

المطلب الأول: منهج الدراسة الميدانية

أولاً: منهج الدراسة

يعرف المجتمع بأنه: "مجموعة من العناصر أو المفردات التي تخص ظاهرة معينة¹ ويطلق أحياناً على مصطلح المجتمع بالمجتمع الإحصائي.

إن الهدف الرئيسي من تحديد المجتمع الإحصائي هو تعيين الحدود الصريحة لعملية جمع البيانات من جهة، وكذلك لعملية الاستقراء أو الاستنتاجات التي يمكن الحصول عليها من خلال إجراء الدراسة من جهة ثانية، ويمكن أن تكون عناصر المجتمع الإحصائي أفراداً أو عائلات أو موظفين... الخ.

يتمثل مجتمع يبحثنا في مجموعة من المواطنين البالغ عددهم 120 مواطناً، و ذلك لإبداء رأيهم حول دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة لهم.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

جمعت البيانات لهذه الدراسة من خلال مصادر أولية والتي تمثلت في أفراد العينة واجاباتهم على أسئلة الاستبيان، بالإضافة إلى مصادر ثانوية متمثلة في الكتب والبحوث العلمية والمقالات والوثائق ذات الصلة بالموضوع.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

أولاً: تعريف الاستبيان

يعرف الاستبيان على أنه عبارة عن مجموعة من الأسئلة المكتوبة التي تعد بقصد الحصول على معلومات أو آراء من المبحوثين حول ظاهرة أو موقف ما معين محل الدراسة.

والاستبانة هي تقنية لجمع المعلومات عن طريق استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة تتعلق بموضوع معين يقوم بهذه العملية الأفراد، سواء ميدانياً أو ترسل الاستمارات عن طريق البريد أو تنشر الأسئلة في الجرائد والمجلات أو عبر الإذاعة والتلفاز، وبعد الإجابة التي يمكن أن يدونها المبحوثين أنفسهم، أو يدونها الباحث الميداني تدويناً دقيقاً².

ولقد قمنا بتصميم الاستبانة الموجه للمواطنين والذي تضمن الجزء الأول مقدمة عن الموضوع محل الدراسة وأهميتها، وإرشادات توضيحية حول كيفية تعبئة الاستبانة للإجابة عن الأسئلة المطروحة.

¹ - حسن ياسين طعمة، إيمان حسين حنوش، طرق الإحصاء الوصفي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص:37.

² - محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي، المقاربات، المناهج، الاقتربات، الأدوات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، ص100، دار النشر للمطبوعات الجامعية -

ثانيا: الشروط الواجب مراعاتها

- أن تكون الأسئلة واضحة وبلغة تتناسب مع مستوى المستجوبين؛
- تجنب استعمال مصطلحات غير مفهومة أو التي تحمل أكثر من معنى؛
- التأكد أن الأسئلة تستدعي إجابة واضحة تحقق الهدف منها؛
- طباعة الاستبيان بشكل واضح وجذاب لتشجيع المستجيب على الإجابة.

ثالثا: أجزاء الاستبيان

لقد تم تقسيم الاستبيان الى:

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية، الجنس ، السن، والمستوى الدراسي.

المحور الثاني: رقمنة الإدارة العمومية وجودة الخدمات، وهو المتغير المستقل في الدراسة و يضم ثلاثة أبعاد (أجهزة ومعدات الإعلام الآلي، شبكة الأنترنت، برمجيات وتطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة) والذي يضم في مجمله 22 عبارة .

المحور الثالث: جودة الخدمات وهو المتغير التابع في الدراسة ويضم في مجمله 10 عبارات.

الاستبيان على أساس مقياس ليكارت الخماسي الذي يحتمل خمسة إجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

التصنيف	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الدرجة	1	2	3	4	5
مجالات المتوسط الافتراضي	1.8 - 1	2.6 - 1.8	3.4 - 2.6	4.2 - 3.4	5 - 4.2
الدرجة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: مجتمع و عينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الواقع و الظاهرة كما توجد في الواقع، ووصفها وصفا دقيقا، والتعبير عنها كما وكيفا، وكذلك اعتمدنا على المنهج الإحصائي الذي حاولنا من خلاله إيجاد علاقة تأثير بين متغيرات الدراسة.

ثانيا: عينة الدراسة

هي مجموعة جزئية من مجتمع البحث يتم اختبارها بطريقة مناسبة واجراء الدراسة عليها، بحيث يمكن تعميم تلك النتائج على المجتمع بأكمله، وهي أيضا جزء من المجتمع حيث تتوفر في هذا الجزء خصائص المجتمع نفسها "يلجأ أي باحث إلى اختيار العينة كون أنه يصعب دراسة المجتمع ككل فيكون اختيار العينة لاختصار الوقت و الجهد و للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها على المجتمع ككل، وقد اعتمدنا في دراستنا على " العينة العشوائية البسيطة وهي العينة التي اختيرت بطريقة يكون لكل عنصر في المجتمع فرصة

الاختيار، وأن اختيار أي عنصر لا يرتبط باختيار أي عنصر آخر "فالاختيار العشوائي للينة يتم وفقا لقواعد تعطي لجميع وحدات الينة فرصة متكافئة في الاختيار".

وسنخصص الدراسة على مختلف فئات الينة و المتمثلة في مواطني بلدية عين الخضراء وتم تحديد الينة بـ 120 مفردة، ثم توزيع الاستبانة على 120 مواطنا وتم استرجاع 110 نسخة وقدرت الاستثمارات القابلة للتحليل بـ 98 نسخة .

الجدول رقم(II - 02) : يوضح توزيع الاستبيان واسترجاعه

العدد	الاستبيانات الموزعة	المسترجعة	الصالحة للتحليل
120	110	98	
100%	91.67%	81.67%	

المصدر: من اعداد الطالبين

خصائص الينة الجدول رقم(II - 03) : يمثل خصائص الينة المدروسة

المتغير	الخيارات	التكرارات	النسبة
الجنس	ذكر	73	74.5%
	أنثى	25	25.5%
السن	من 19 الى 29	19	19.4%
	من 30 الى 39	36	36.7%
	من 40 الى 49	26	26.5%
	أكبر من 50	17	17.3%
المستوى الدراسي	ابتدائي	00	00%
	متوسط	11	11.2%
	ثانوي	26	26.5%
	جامعي	61	62.5%

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول ما يلي:

الجنس: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن نسبة الذكور (74.5%) تفوق نسبة الإناث (25.5%) في الينة المدروسة وهذا راجع لصعوبة التواصل مع هذه الأخيرة كوننا في مجتمع محافظ.

السن: إن اغلب أفراد الينة يتراوح سنهم ما بين 30 و39 سنة بنسبة (36.7%) وما بين 40 و49 سنة بنسبة (26.5%) أي أن الغالبية شباب، في حين الأفراد الذين سنهم أكبر من 50 سنة يمثلون نسبة (17.3%).

المستوى العلمي: يتضح أن نسبة المواطنين ذوي المستوى الجامعي (62.5%) هي أكبر نسبة، تليها نسبة المواطنين ذوي المستوى الثانوي نسبة (26.5%)، و ثم التعليم المتوسط بنسبة (11.2%) يلاحظ أن أغلب المواطنين حاصلين على الشهادة الجامعية.

المطلب الرابع: صدق أداة الاستبيان

للتأكد من البيانات التي تم جمعها لغرض الدراسة، وجب فحص صدق الأداة وثباتها.

أولاً: الصدق الظاهري

قبل توزيع الاستمارة على عينة البحث، تم مراجعتها من طرف الأستاذ المشرف، من أجل إبداء الملاحظات القيمة وإجراء التعديلات في صياغة بعض العبارات، والتأكد من موافقة عبارات الاستبيان مع موضوع الدراسة، وكذلك الإنقاص والتخفيف من الأخطاء، ورفع درجة مصداقية الاستمارة، كذلك لتجنب سوء فهم أحد الأسئلة مما قد يضعف من أحد المحاور، حيث أن إدراك الأفراد يختلف من فرد لآخر.

ثانياً: اختبار ثبات الدراسة

تم اختبار مدى الثبات في الاستمارة باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ حيث يقصد بثبات أداة الدراسة مدى دقتها واتساقها فيما تقيسه من معلومات عن سلوك واتجاهات المبحوثين، معامل الثبات هذا اقترحه كرونباخ وسماه باسمه وهو معادلة تعتمد على متوسط معاملات الارتباط بين مفرداته، حيث أن هذا المعامل إذا كان أكبر من 0.6 دلالة على وجود الثبات الداخلي للأداة المستخدمة.

جدول رقم (II - 04): معاملات ثبات متغيرات الدراسة

معامل الثبات	عدد العبارات	متغيرات الدراسة
0.574	08	المحور الأول: أجهزة ومعدات الإعلام الآلي
0.605	10	المحور الثاني: شبكة المعلوماتية
0.665	04	المحور الثالث: برمجيات و تطبيقات الاعلام الآلي المتخصصة
0.640	10	المحور الرابع: جودة الخدمات
0.808	32	الثبات العام للاستبيان

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ للمحور الأول (أجهزة ومعدات الإعلام الآلي) بلغ (0.574%) والمحور الثاني (شبكة المعلوماتية) بلغ (0.605%)، والمحور الثالث (برمجيات و تطبيقات الاعلام الآلي المتخصصة) بلغ (0.665%)، والمحور الرابع بلغ (0.640%)، في حين بلغت نسبة الثبات العام للاستبيان (0.808%)، وعليه فسلم القياس جيد جداً، ومعاملات الثبات جيدة تدل على صدق وثبات أداة الاستبيان وبأنها صالحة لإجراء الدراسة.

ثالثاً: الأساليب الإحصائية

تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للمعلومات الاجتماعية وتم الاعتماد على الأساليب والأدوات الإحصائية التالية :

التكرار والنسبة والرسوم	لوصف أفراد عينة الدراسة وإجاباتهم على عبارات الاستبيان
معامل ألفا كرونباخ:	اختبار ثبات الاستبيان
الانحراف المعياري:	وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة واتجاههم نحو كل عبارة أو محور أو بعد من الاستبيان، ويوضح التشتت في استجابات أفرادا لدراسة
المتوسط الحسابي:	وهو متوسط مجموعة من القيم أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان والمتوسط يساعد أيضا في ترتيب العبارات حسب أعل قيمة له.
كولموغوروف سميرنوف:	اختبار احصائي يقارن توزيع المجتمع الاحصائي من خلال عينتين مستقلتين مأخوذتين من هذا المجتمع ، و من استخدامه لمقارنة أي توزيع نظري مع التوزيع المشاهد ، و يسمى في بعض الأحيان حسن المطابقة.
اختبار ستودنت:	من أجل قياس مستوى تواجد الظاهرة بإجراء مقارنة للمتوسطات مع المتوسط الافتراضي الذي يكون عادة في المقياس الخماسي يساوي 3
اختبار ويلكوكسن:	يقوم بمقارنة مجموعتين متقاربتين، يحسب الاختبار أساسا الفرق بين كل مجموعة من الأزواج ويحلل هذه الاختلافات.
اختبار مان وتني:	هو اختبار لا معلمي لاختبارات، وهو يستخدم عندما تكون المستويات نسبية ولكن لا تنطبق عليه شروط اختبارات، وهو يستخدم مع مجموعات مستقلة و يتعامل مع مستويات رتبية.
اختبار كروسكال واليس	يعتبر من الاختبارات غير المعلمية، وهو مشابه لاختبار التباين الأحادي إلا أنه حين يتخلف شرط من شروط تحليل التباين الأحادي مثل شرط السواء أو شرط تجانس التباين فإنه يمكن اللجوء الى اختبار كروسكال واليس.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية

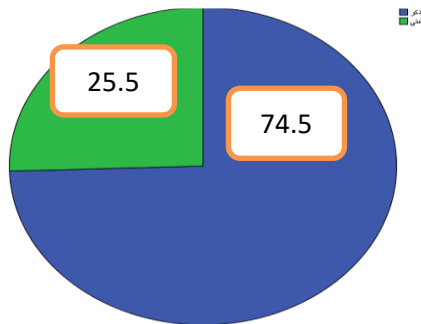
سنتعرف في هذا المبحث على إجابات أفراد العينة حول محاور الاستمارة وتحليلها وربط هذه النتائج مع تساؤلات الدراسة وأهدافها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: تفرغ وتحليل البيانات العامة

بالاعتماد على الإجابات المقدمة في قسم المعلومات الشخصية تم تحديد خصائص العينة، حيث يتوزع أفراد العينة حسب المعلومات الشخصية (الجنس، السن، المستوى الدراسي) كآلاتي:

أولاً: متغير الجنس:

شكل رقم (II - 01) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس



الجدول رقم (II - 05) : توزيع أفراد العينة حسب الجنس

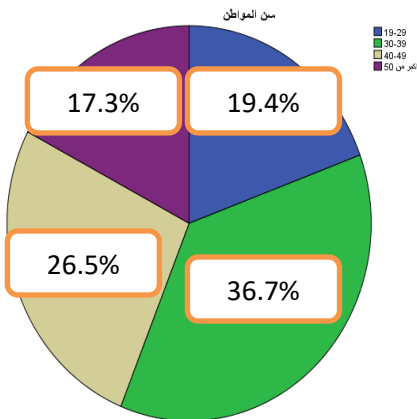
الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	73	74.5
أنثى	25	25.5
المجموع	98	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أن نسبة الذكور بلغت 74.5% في حين بلغت نسبة الإناث 25.5% فقط وهذا راجع لكوننا في مجتمع محافظ لهذا قد يكون التواصل مع فئة الإناث شبه منعدم.

ثانياً: متغير السن

شكل رقم (II - 02) : توزيع أفراد العينة حسب السن



الجدول رقم (II - 06) : توزيع أفراد العينة حسب السن

فئات العمر	التكرار	النسبة المئوية %
من 19 سنة الى 29 سنة	19	19.4
من 30 سنة الى 39 سنة	36	36.7
من 40 سنة الى 49 سنة	26	26.5
أكبر من 50 سنة	17	17.3
المجموع	98	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

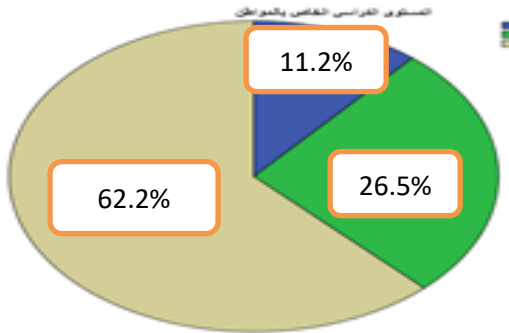
من خلال العينة المدروسة نلاحظ أن نسبة الأشخاص الذين يتراوح سنهم من 30 سنة الى 39 سنة هي الأكبر أي بنسبة (36.7%)، يليها الأشخاص الذين يتراوح سنهم من 40 سنة الى 49 سنة بنسبة (26.5%)، وهذا راجع لسيطرة نسبة الشباب في المجتمع .

ثالثاً: متغير المستوى الدراسي

الجدول رقم (II - 07) : توزيع أفراد العينة حسن المستوى الدراسي

المستوى الدراسي	التكرار	النسبة المئوية %
ابتدائي	00	00
متوسط	11	11.2
ثانوي	26	26.5
جامعي	61	62.2
المجموع	98	100

شكل رقم (II - 03) : توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

نلاحظ أن أفراد العينة أغلبيتها ذات مستوى جامعي، وهذا بنسبة 62.2%.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لعبارات الاستبيان

سوف يتم عرض النتائج الخاصة بالعبارات التي تقيس الأبعاد (أجهزة ومعدات الاعلام الآلي، شبكة المعلوماتية، برمجيات وتطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة، جودة الخدمات).

أولاً: التحليل الوصفي لمحور أجهزة ومعدات الإعلام الآلي

الجدول رقم (II - 08): يمثل تحليل الوصفي لمحور أجهزة ومعدات الاعلام الآلي

الرقم	العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	تحتاج المؤسسة إلى تحديث الأجهزة والمعدات اللازمة وجعلها رقمية أثناء تقديمها للخدمة	4.44	0.63	1	مرتفع جدا
02	أسلوب الموظف أثناء تقديمه للخدمات الرقمية مناسب لك	3.15	1.33	7	متوسط
03	تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية يزيد من سرعة التعامل مع طلبات الخدمة	3.98	1.19	4	مرتفع
04	يعتبر مستوى استخدام الحاسوب والأعمال الإلكترونية من قبل الموظفين مناسباً	3.07	1.35	8	متوسط
05	الطاقم الإداري يتفاعل بإيجابية مع تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية	3.21	1.34	6	متوسط
06	تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية يوفر الجهد والوقت	4.02	1.08	3	مرتفع
07	يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل	3.50	1.28	5	مرتفعة
08	تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية تزيد من كفاءة أداء الخدمة	4.19	1.10	2	مرتفع
	مجموع إعداد أجهزة ومعدات الاعلام الآلي	3.69	0.59	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال التحليل الوصفي لعبارات محور أجهزة ومعدات الاعلام الآلي باستخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري يتبين أن المتوسط الحسابي لهذه الأخيرة (3.69) وانحراف المعياري (0.59) بدرجة مرتفعة .
العبارات (1-3-6-7-8) جاءت بدرجة مرتفعة، وهذا يدل على أن أفراد العينة يتفقون على ضرورة تحديث الأجهزة والمعدات وجعلها رقمية كي تزيد من كفاءة أداء الخدمة، في حين جاءت العبارات (2-4-5) بدرجة متوسطة مما يدل على أن الموظفين لا يتفاعلون بإيجابية مع تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية مما ينعكس سلبا على مستوى أدائهم للخدمة.

ثانيا: التحليل الوصفي لبعء شبكة المعلوماتية

الجدول رقم (II - 09) : يمثل تحليل الوصفي لبعء شبكة لمعلوماتية

الرقم	العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	تساهم المواقع الالكترونية في القضاء على التعامل الورقي وتلغي الشبايبك	4.03	1.03	3	مرتفع
02	يعتبر موقع تقديم الخدمة مناسباً	3.54	1.27	7	مرتفع
03	المعلومات الإلكترونية واضحة لشرح آلية تقديم الخدمة	3.44	1.19	8	مرتفع
04	الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات بسهولة	3.04	1.38	10	متوسط
05	تمتاز النماذج الرقمية في المواقع الالكترونية للخدمة بالوضوح والبساطة	3.57	1.22	5	مرتفع
06	المواقع الالكترونية تساهم في تقليل أعباء تنقل المواطنين لطلب الخدمة	4.20	0.94	2	مرتفع
07	المواقع الالكترونية تساهم في توفير الجهد والوقت	4.24	0.92	1	مرتفع جدا
08	المواقع الالكترونية تقلل من الشبايبك ونقاط طلب الخدمات	3.77	1.24	4	مرتفع
09	المواقع الالكترونية تمنح الامكانية للاستفادة من الخدمات على مدار الساعة	3.56	1.20	6	مرتفع
10	تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات تدفق عالي وتمتاز بالاستمرارية مما يسهل عملية السرعة في انجاز الأعمال	3.32	1.22	9	متوسط
	مجموع إعداد شبكة المعلوماتية	3.67	0.55	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول جاء المتوسط الحسابي لبعء شبكة المعلوماتية بـ (3.62) والانحراف المعياري بـ (0.73) بدرجة مرتفعة، من خلال تحليل رأي أفراد العينة نجد أن العبارتين رقم 7 ورقم 6 احتلتا المرتبتين الأولى والثانية على التوالي ، وهذا يدل على أن المواقع الالكترونية ساهمت بشكل كبير في توفير الجهد والوقت وكذا قللت من أعباء تنقل المواطنين لطلب الخدمة، في حين العبارتين الرابعة والعاشره جاءتا بدرجة متوسطة وهذا يدل على أن المؤسسة لا تتوفر على شبكة انترنت ذات تدفق عال مما يقلل السرعة في انجاز الأعمال.

ثالثا: التحليل الوصفي لبعء برمجيات و تطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة

الجدول رقم (II -10): يمثل تحليل الوصفي لبعء برمجيات و تطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة

الرقم	العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	استخدام تطبيقات الاعلام الآلي المتخصصة قللت من الأخطاء في استخراج الوثائق	3.38	1.23	3	متوسط
02	يتم معالجة طلباتكم في المؤسسة من طرف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني	3.33	1.25	4	متوسط
03	التطبيقات المتخصصة سهلت عملية استخراج الوثائق	3.68	1.11	2	مرتفع
04	تساعد البرمجيات المستخدمة على أداء المهام.	3.73	1.11	1	مرتفع
	مجموع إعداد برمجيات و تطبيقات الإعلام الآلي المتخصصة	3.53	0.83	/	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ أن عبارة برمجيات و تطبيقات الاعلام الآلي المتخصصة جاءت بمتوسط حسابي (3.53) وانحراف معياري (0.83) بدرجة مرتفعة، جاءت العبارة (4) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.73)، وانحراف معياري (1.11) أما العبارة (3) جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.68) وانحراف معياري (1.11) في حين احتلت العبارتين (1 و2) على التوالي المرتبة الثالثة والرابعة، وهذا يدل على أن أفراد العينة يتفقون على أن البرمجيات و التطبيقات المتخصصة ساعدت على أداء المهام وسهلت عملية استخراج الوثائق، في حين أن معالجة طلباتهم على مستوى المؤسسة لا تتم معالجتها من طرف أصحاب الخبرات .

رابعا: التحليل الوصفي لبعء جودة الخدمات

الجدول رقم (II -11): يمثل تحليل الوصفي لبعء جودة الخدمات

الرقم	العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
01	أنا راض عن الخدمات المقدمة في استخراج الوثائق	3.29	1.33	5	متوسط
02	واجهتك بعض المشاكل مع الموظف	3.19	1.37	6	متوسط
03	أتصل بالمسؤول عند عدم فهم الموظف لي	3.93	1.17	1	مرتفع
04	يقوم الموظف بتقديم خدمات ذات جودة	3.15	1.23	7	متوسط
05	الموظف يقوم بأداء وظيفته بفعالية جيدة	2.85	1.32	9	متوسط
06	هناك أخطاء في الوثائق المستخرجة من الرقمنة	3.30	1.30	4	متوسط
07	تعلمك المؤسسة عن المستجدات حول الرقمنة	2.68	1.31	10	متوسط
08	تقوم المؤسسة بالرد على طلبات المواطنين وانشغالاتهم دون تمييز	2.91	1.28	8	متوسط
09	يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين.	3.59	1.13	2	مرتفع

متوسط	3	1.19	3.33	يتفهم الموظفون احتياجات المواطنين ويسارعون بتلبيتها وتحقيقتها.	10
متوسط	/	0.62	3.22	مجموع إعداد جودة الخدمات	

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عبارة جودة الخدمات جاءت بمتوسط حسابي (3.22) وانحراف معياري (0.62) بدرجة مرتفعة، جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (3.93) وانحراف معياري (1.17) بدرجة مرتفعة، والعبارة التاسعة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (3.59) وانحراف معياري (1.13) بدرجة مرتفعة، أما العبارة العاشرة فجاءت في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (3.33) وانحراف معياري (1.19) وهذا يدل على أفراد العينة يتفهمون على أن سلوك الموظفين يتسم بالأدب وحسن المعاملة وكذا المسارعة في تلبية احتياجات المواطنين، في حين يرى بعض أفراد العينة أن هناك بيروقراطية في تقديم الخدمة و هذا استنادا على العبارات الخامسة والسابعة والثامنة لاحتلالها المراتب الأخيرة.

المطلب الثالث: اختبار ومناقشة الفرضيات

أولاً: اعتدالية التوزيع

اي هل البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي ام لا، وهنا نستخدم Kolmogorov-Smirnov لان حجم العينة أكبر من 50 فنجد:

الجدول رقم (II - 12): يوضح اختبار اعتدالية التوزيع

شابيرو ويلك		كولموغوروف سميرنوف				
مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائيات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائيات	
0.028	98	0.971	0.062	98	0.087	المحور الأول
0.027	98	0.971	0.004	98	0.112	المحور الثاني
0.013	98	0.966	0.57	98	0.088	المحور الثالث
0.396	98	0.966	0.111	98	0.081	المحور الرابع

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ هنا ان جميع المحاور معامل الدلالة أكبر من 0,05 ما عدا المحور الثاني، ومنه جميع المحاور تتبع التوزيع الطبيعي ما عدا المحور الثاني الذي لا يتبع التوزيع الطبيعي، وعلى هذا سنستخدم في اختبار الفرضيات الخاصة بالمحور الأول والثالث والرابع الإحصاءات المعلمية، بينما نستخدم في اختبار فرضية المحور الثاني الإحصاءات اللامعلمية.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى: يساهم توفير أجهزة ومعدات الاعلام الالي في تحسين جودة الخدمة العمومية,

نقوم بتحويلها الى فرضية احصائية فتصبح

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفير أجهزة ومعدات الاعلام الالي وتحسين

جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الفرضية البديلية H_1 يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين توفير أجهزة ومعدات الاعلام الالي وتحسين

جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

بما أن بيانات المحور الاول تتبع التوزيع الطبيعي فإنه سنعتمد على اختبار ستودونت لاختبار هذه الفرضية، والجدول الموالي يلخص نتائج الاختبار.

الجدول رقم (II -13): يوضح اختبار ستودونت

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	t	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المحور (01) مع المحور (04)	-0.42	0.56	7.45	97	0.00

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه أن متوسط العينة يساوي 0,42405 وانحراف معياري 0,56339 وقيمة t تساوي 55.10 ودرجة الحرية 97 ومستوى الدلالة معدوم، وهي أقل من 0,05، لذلك نرفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة على أساس تساهم أجهزة ومعدات الاعلام الالي في تحسين جودة الخدمة العمومية، الفرضية الثانية: يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين جودة الخدمة العمومية،

نقوم بتحويلها الى فرضية احصائية فتصبح

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية

وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الفرضية البديلية H_1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية

وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

بما أن بيانات المحور الثاني لا تتبع التوزيع الطبيعي فإنه سنعتمد على اختبار Wilcoxon اللامعلمي لاختبار هذه الفرضية، والجدول الموالي يلخص نتائج الاختبار.

الجدول (II -14): اختبار ويل كوكسون

المحور (04) مع المحور (02)	
-5.737 ^b	قيمة Z (ويل كوكسون)
0.000	مستوى الدلالة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

ومن نتائج اختبار الجدول أعلاه يتضح أن قيمة $Z = 5,737$ ومستوى الدلالة معدوم (أقل من 0,05) وهذا يعني قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية على أساس أنه يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية وتحسين جودة الخدمة العمومية.

الفرضية الثالثة: يساهم ادخال برمجيات وتطبيقات الاعلام الالي في تحسين جودة الخدمة العمومية,

نقوم بتحويلها الى فرضية احصائية فتصبح

الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادخال برمجيات وتطبيقات الاعلام الالي

وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الفرضية البديلية H_1 : يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادخال برمجيات وتطبيقات الاعلام الالي وتحسين

جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

بما أن بيانات المحور الثالث تتبع التوزيع الطبيعي فإنه سنعتمد على اختبار ستودنت لاختبار هذه

الفرضية، والجدول الموالي يلخص نتائج الاختبار.

الجدول رقم (II -15): اختبار ستودنت للتوزيع الطبيعي

المحور	المتوسط	الانحراف المعياري	t	درجة الحرية	مستوى الدلالة
المحور (04) مع المحور (03)	- 0.262	0.847	- 3.060	97	0.003

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من الجدول أعلاه أن متوسط العينة يساوي 0,26206 وانحراف معياري 0,84779 وقيمة t تساوي 3,060 ودرجة الحرية 97 ومستوى الدلالة 0,003، وهي أقل من 0,05، لذلك نرفض الفرضية العدمية وتقبل

الفرضية البديلة على أساس يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ادخال برمجيات وتطبيقات الاعلام الالي

وتحسين جودة الخدمة العمومية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

الفرضية الرابعة:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات العمومية.

سيتم اختبار معلمية البيانات حسب كل متغيرة من المتغيرات المفردة المتعلقة بهذه الفرضية من أجل

تحديد الاختبار المناسب لكل منها، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (II - 16): اختبار اعتدالية التوزيع

شايبرو ويلك		كولموغوروف سميرنوف			
مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائيات	مستوى الدلالة	درجة الحرية	احصائيات
0.000	98	0.543	0.000	98	0.465
0.000	98	0.875	0.000	98	0.224
0.000	98	0.687	0.000	98	0.383

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن كل المتغيرات حسب كولموغوروف سميرنوف لها مستوى دلالة اقل من 0,05 فان كل المتغيرات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

أ. حسب الجنس

بما أن المتغيرة حسب الجنس لا تتبع التوزيع الطبيعي فاننا سنستخدم اختبار مان ويتي اللامعلمي، والجدول التالي يوضح النتائج.

الجدول رقم (II - 17): اختبار مان ويتي اللامعلمي

المحور (04)	
525.000	قيمة U (مان ويتي)
-3.162	قيمة Z (ويل كوكسون)
0.002	مستوى الدلالة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن مستوى الدلالة يساوي 0,002 وهو أقل من 0,05 اذن النتيجة هناك فروق دلالة إحصائية تعزى للجنس، وهو لصالح الذكر.

ب. حسب السن

بما أن المتغيرة حسب السن لا تتبع التوزيع الطبيعي فاننا سنستخدم اختبار Kruskal Wallis اللامعلمي، والجدول التالي يوضح النتائج

الجدول رقم (II - 18): اختبار كروسكال واليس

المحور (04)	
8.991	كاي مربع
2	درجة الحرية
0.011	مستوى الدلالة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن مستوى الدلالة يساوي 0,188 وهو أكبر من 0,05 اذن النتيجة لا توجد فروق دلالة إحصائية تعزى للسنة.

ت. حسب المستوى الدراسي

بما أن المتغيرة حسب المستوى الدراسي لا تتبع التوزيع الطبيعي فاننا سنستخدم اختبار Kruskal Wallis اللامعلمي، والجدول التالي يوضح النتائج

الجدول رقم (II - 19): اختبار كروسكال واليس

المحور (04)	
8.991	كاي مربع
2	درجة الحرية
0.011	مستوى الدلالة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

بما أن مستوى الدلالة يساوي 0,011 وهو أقل من 0,05 اذن النتيجة هناك فروق دلالة إحصائية تعزى للمستوى الدراسي، وسنحدد مصدر الفروقات من خلال الجدول التالي:
بما أن عدد التكرارات في فئة الابتدائي معدومة، فهي ليست مصدر الفروق.

الجدول رقم (II - 20): يوضح مصدر الفروقات

القرار	مستوى الدلالة	قيمة U	حالات الاختبار	
عدم وجود فروق	0,133	98,000	ثانوي	متوسط
وجود فروق	0,012	174,500	جامعي	متوسط
وجود فروق	0,047	579,500	جامعي	ثانوي

نلاحظ أن الحالة الاولى بين (متوسط ثانوي) مستوى الدلالة فيها أكبر من 0.05 فانه لا توجد فروق إحصائية لبن المتغيريين، أما بالنسبة للحالة الثانية (متوسط وجامعي) والحالة الثالثة (ثانوي وجامعي) فمستوى الدلالة لكل منهما أقل من 0,05 منه نجد هناك فروق إحصائية ومصدر الفروق هو المستوى الجامعي.

خلاصة الفصل الثاني:

أمام حتمية وضرورة مسايرة التطورات التكنولوجية المتلاحقة، عملت وزارة الداخلية والجماعات المحلية على توفير مختلف المتطلبات الضرورية للوصول بدارتها إلى مفهوم الإدارة الإلكترونية، ومن جانبها عملت بلدية عين الخضراء كهيئة عمومية إقليمية على توفير ما يستلزم من متطلبات لأجل إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية.

ولقد تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض وتحليل عام وشامل لنتائج الدراسة الميدانية ، وذلك بالاعتماد على النتائج التي تحصلنا عليها من خلال الإجابات المتعددة على الاستبانة، التي تم توزيعها على الأفراد. ومن خلال الدراسة التي أجريت ببلدية عين الخضراء، اتضح أن هذه الأخيرة لا تطبق الإدارة الإلكترونية بمفهومها الكامل إلا أن آثارها الإيجابية تتضح جلياً من خلال توفير المرونة الكافية في تقديم الخدمات الإدارية للمواطنين واختصار الكثير من الوقت والجهد في ذلك، وتحقيق الاستجابة السريعة لحاجات ورغبات المواطنين بالإضافة إلى المساهمة الفعالة في القضاء أو الحد من بعض الآفات الاجتماعية كالبيروقراطية.

لقد أحدثت ثورة تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغييراً جذرياً في حياة الشعوب والمجتمعات، وأنهت معاناة الكثير من الناس في الحصول على المعلومات والخدمات، هذا التطور التقني الذي وظفته العديد من الحكومات في القيام بمهامها وتقديم الخدمات لمواطنيها أدى إلى تحسين نوعية الخدمة المقدمة وتبسيط الإجراءات، وريح الكثير من الوقت سواءً في إنجاز تلك الوظائف والأعمال أو الحصول عليها، وفي خضم هذه التطورات العالمية الحاصلة، وانتقال العالم إلى مرحلة جديدة من التحولات والعلاقات السياسية والاقتصادية والاجتماعية... الخ التي يفرضها عصر العولمة، لم يعد بإمكان الحكومات أن تعمل في إطار ضيق، بحيث أصبح لزاماً عليها مواكبة هذه التغيرات الحاصلة.

وبالرغم من التطور الذي يشهده العالم اليوم في تكنولوجيا الإعلام والاتصال، إلا أن مسايرة هذا التطور ليس بالأمر اليسير بالنسبة لمعظم الحكومات خاصة في البلدان النامية بسبب سرعة تطور هذه التقنيات من جهة، وقلة مواردها وإمكاناتها من جهة أخرى، إلا أن هذه الأسباب لم تعد مبرراً لعدم تبني برنامج الإدارة الإلكترونية، خاصةً في ظل الحاجة الملحة على خدماتها على المستويين الداخلي والخارجي.

ويعد مشروع الإدارة الإلكترونية بالجزائر من أحدث المشاريع على المستوى الإقليمي، ويعتبر من المشاريع الكبرى التي راهنت عليها الحكومة من خلال إحلال نظام إلكتروني شامل في البلاد عن طريق بعث استراتيجية الجزائر الإلكترونية (2000-2013)، بحيث عرفت عدة تغييرات شملت مختلف نواحي الحياة خاصة من الناحية الإدارية، فأسلوب الإدارة الإلكترونية الذي تتبناه الإدارات العمومية يعتبر نقطة انطلاق جوهرية ستساهم بشكل كبير في التحسين المستمر لنوعية الخدمات العمومية المقدمة للمواطنين، ويتطلب ذلك توفر العديد من الإمكانيات بهدف تقديم خدمة متميزة للمواطن وتحقيق مستوى أداء مناسب لمنظمات الإدارة العامة خاصةً البلدية، كالبنية التحتية توافر عدد لا بأس به من مزودي الخدمة بالإنترنت، توفر الوسائل الإلكترونية اللازمة لهذا التحول، توفير السرية الإلكترونية، وجود التشريعات والقوانين التي تسهل عمل الإدارة الإلكترونية، تأهيل الموظفين في مجال التقنيات الحديثة، وجود إرادة سياسية قوية تتولى مسؤولية التغيير في هذا المجال.

ورغم تواصل جهود الدولة الجزائرية في مجال إرساء وتجسيد متطلبات الإدارة الإلكترونية إلا أن هذا التحول مازال في مرحلته الأولى، لأن هناك عدة معوقات تحول دون تطبيقها، كضعف الجاهزية وضعف التجاوب مع الإدارة الإلكترونية وغيرها من الصعوبات التي ترتبط بالجانب الإداري والتقني والتشريعي والأمني، هذه المعوقات لا تبرر الوضع التقليدي للإدارة الإلكترونية ليست مطلباً ظرفياً، إذ لا بد من إعادة بعث مشروع الإدارة الإلكترونية وإيجاد الحلول للعقبات التي تواجهه مع الاهتمام بالعنصر البشري باعتباره أساس التحول الناجح، وبالتالي تحقق النجاح المراد الوصول إليه دون خسارة للوقت والمال والجهد لهذا التحول، فالتجربة الجزائرية تحتاج إلى جهد ودعم للوصول إلى الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الخدمية من خلال وضع رؤية استراتيجية شاملة بمشاركة الدولة وجميع الفاعلين بما يضمن الانتقال الإيجابي من الإدارة التقليدية إلى الإدارة

خاتمة

الإلكترونية، ومن ثم تحسين الخدمات العامة المقدمة للمواطنين والرفع من مستوى التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

النتائج:

الفرضية الأولى: تساهم أجهزة ومعدات الإعلام الآلي في تحسين الخدمة العمومية، وعند إجراء الاختبار لهذه الفرضية تبين أنها تحققت كليا.

الفرضية الثانية: يساهم ربط المرفق العمومي بالشبكات المعلوماتية في تحسين الخدمة العمومية، و عند إجراء الاختبار تبين أن هذه الفرضية تحققت كليا.

الفرضية الثالثة: يساهم ادخال برمجيات وتطبيقات الاعلام الالي في تحسين جودة الخدمة العمومية، و عند إجراء الاختبار تبين أن هذه الفرضية تحققت كليا.

الفرضية الرابعة: توجد فروق تعزى للمعلومات العامة المتعلقة بمفردات العينة لتأثير الرقمنة على جودة الخدمات، وعند إجراء الاختبار تبين أن هذه الفرضية تحققت كليا.

التوصيات والاقتراحات:

بناء على النتائج التي تم التوصل إليها من خلال هذا البحث يمكننا صياغة بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها إنجاح مشروع الإدارة الإلكترونية وإيصاله إلى المستوى الذي تتطلع إليه الجماعات الإقليمية في الجزائر بغية الإرساء والارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة للمصالح العام ومن أهم هذه التوصيات نذكر ما يلي :

- دعم البنية التحتية المناسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المجالات التقنية والبشرية والمادية والإدارية.
- ضرورة توفر الرغبة الحقيقية من قبل المسؤولين والإدارة العليا في تجسيد المشروع وتوفير كامل الدعم المالي والتنظيمي له.
- تطوير وتحفيز الأفراد وذلك من خلال تدريبهم وتكوينهم وتوفير الدعم المالي والعيني لهم خاصة المتفوقين في مجال الإدارة الإلكترونية.
- ضرورة توفير كل المتطلبات لنجاح الإدارة الإلكترونية ودراسة جميع المعوقات كل على حدا خاصة الراضين لها لأجل أغراضهم الشخصية.
- نشر الثقافة الإلكترونية بين أفراد المجتمع من أجل القدرة على استخدام هذه التقنية .
- ضرورة توفير أجهزة الكمبيوتر على مستوى البلدية وكذا الجماعات المحلية لتسهيل التعامل الإلكتروني
- فتح مكتب خاص بالرقمنة داخل البلدية .
- تشجيع الموظفين على التقدم للإدارة بمقترحات لتطوير برنامج العمل الإلكتروني وطرح أفكار عمل جديدة بحرية كاملة مع ضمان انتقائها ومناقشتها بسلبياتها وإيجابياتها لغرض الوصول إلى حلول تساعد في إنجاح الإدارة الإلكترونية.
- تهيئة بيئة العمل المناسبة للموظفين من أجل تحسين الخدمة العمومية.
- عقد دورات تدريبية متخصصة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية للموظفين.

خاتمة

- القضاء على مشكلة الأمية الرقمية ونشر الثقافة والوعي الإلكتروني للعاملين والمواطنين بمفهوم الإدارة الإلكترونية وأهميتها .
- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال والتطوير المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها.
- ضرورة برمجة أيام إعلامية حول الرقمنة داخل البلدية .

آفاق الدراسة:

ونظرا للأهمية التي يكتسبها هذا الموضوع تفتح آفاق لبحوث ودراسات أخرى أكثر تفصيلا وتعمقا في المستقبل، يمكنها إثراء مختلف جوانبه الجديرة بالبحث و ذلك من خلال التطرق لأحد هذه النقاط التالية:

- 1- دراسة سلوك المواطن الجزائري تجاه المعاملات الإلكترونية.
- 2- دراسة أسباب تأخر تطبيق الرقمنة في المرافق العمومية في مختلف القطاعات.
- 3- دراسة واقع الرقمنة في المرفق العمومي من وجهة نظر الزبون.
- 4- عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين.

قائمة المراجع

أولاً: قائمة الكتب

1. ابن منظور، لسان العرب، الجزء الثاني، دار المعارف للطباعة و النشر، القاهرة، 1984.
2. أحمد إسماعيل سيد إبراهيم مصطفى، القزاز، إدارة تدقيق الجودة أنظمة الشاملة و الجودة، ط الايزو 1 ، 19011 دار، ط 1دجلة، عمان القاهرة ، 2002/2003
3. أحمد سيد مصطفى: إدارة الإنتاج والعمليات في الصناعة والخدمات، ط4، 1999.
4. أحمد يوسف حافظ أحمد، النشر الإلكتروني ومشروعات المكتبات الرقمية العالمية والدور العربي في رقمنة وحفظ التراث الثقافي، الطبعة الأولى، دار نهضة مصر للنشر، مصر، 2013.
5. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2005.
6. حسن ياسين طعمة، إيمان حسين حنوش ،طرق الإحصاء الوصفي، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
7. سعيد يقطين ، من النص إلى النص مدخل إلى جماليات الإبداع التفاعلي ، بيروت: مركز الثقافي العربي ، ط1 ، 2005.
8. عبير الرحباني، الإعلام الرقمي (الإلكتروني)، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، الأردن، 2012،
9. عمان 2009، يوسف جحيم الطائي و آخرون ،نظم إدارة الجودة في المنظمات، دار اليزوري للنشر و التوزيع، ط
10. عمر وصفي عقيلي: المنهجية الكاملة لإدارة الجودة الشاملة، دار وائل للنشر عمان، ط 1 ، 2001.
11. مأمون الدرداكة وطارق الشبلي وآخرون: إدارة الجودة الشاملة، دار صفاء للطباعة والنشر، عمان، ط1، 2001.
12. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة، ط1، عمان، الأردن، 2009.
13. محمد شلبي، المنهجية في التحليل السياسي، المقاربات، المناهج، الاقتربات، الأدوات، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، دار النشر الديوان الوطني للمطبوعات الجامعية - 1997 .
14. موسى اللوزي: التطوير التنظيمي، دار وائل للنشر، عمان، ط1، 1999.
15. نجلاء احمد يس، الرقمنة وتقنياتها في المكتبات العربية ، القاهرة ، العربي للنشر والتوزيع، ط2013، 1.

ثانيا: المجالات

16. احمد ، الكبيسي، تطور النظم الالية في المكتبات من الحوسبة الى الرقمنة الافتراضية ،المجلة العربية 300، العدد 29 - 2008.
17. احمد فرج احمد، الرقمنة داخل المؤسسات المعلومات ام خارجها. المملكة المتحدة: جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، العدد 4 - 2009.
18. احمد مشهور ، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على التنمية الاقتصادية ، المؤتمر العربي الثالث للمعلومات الصناعية والشبكات المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم ،2003 .
19. علي رحال وإلهام يحيوي: الجودة والسوق ،"مجلة آفاق"، العدد 05، مارس 2001، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر.
20. كلثوم عطاب، مكي الدراجي، رقمنة الشباك الالكتروني الموحد للوثائق البيومترية كآلية لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر : بلدية ورقلة نموذجا مجلة الاجتهاد القضائي ، المجلد 13 ، العدد 02، 2021.

ثالثا: مذكرات تخرج

21. أثر جودة الخدمة في تحقيق ولاء الزبون ، اعداد أيوب محمود محمد - ماجستير ادارة أعمال - جمهورية العراق -جامعة أزخو - 2020 .
22. أحمد عبد الرشدي، استخدام الجودة الشاملة في تحسين مستوى جودة الخدمة التعليمية في الجامعات اليمنية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2009.
23. بوضياف مصطفى، توظيف الطلبة لمصادر المكتبات الرقمية في بحوثهم العلمية طلبة السنة الثانية ماستر شعبة الإعلام و الاتصال (نموذجا)مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات و المعلومات ، كلية العلوم الاجتماعية ، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
24. سالم، باشيو، الرقمنة في المكتبات الجامعية الجزائرية ، (مذكرة ماجستير) ، قسم علم المكتبات والتوثيق، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية ، جامعة الجزائر ، 2008.
25. سهيلة مهري المكتبة الرقمية في الجزائر(دراسة للواقع وتطلعات المستقبل)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قسنطينة ، 2005.
26. فتيحة بوخيرة، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية على مستوى الجماعات المحلية دراسة ميدانية بمكتب الوثائق البيومترية في بلدية سيدي خويلد،(مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية جامعة قاصدي مرباح ورقلة) 2022/2021.
27. مقدم عبد الغني، مدلل عبد الفتاح، الرقمنة كمدخل لتحسين الخدمة العمومية في الجزائر قطاع العدالة نموذجا، (مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم السياسية تخصص سياسة عامة و إدارة محلية، جامعة الوادي، كلية العلوم السياسية) 2018/2017.

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد بوضياف - المسيلة -
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

استبيان

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير
تخصص إدارة مالية

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن في المرفق العمومي

تحت إشراف :
- د . نقوش عادل

إعداد الطالبين :
* زروخي عمار
* معوش محفوظ

أخي ، أختي

هذا الاستبيان في إطار بحث علمي ، الرجاء الإجابة على كل الأسئلة بموضوعية ، و ثق و ثقي أنها لن تستخدم سوى لغرض البحث مع الاحتفاظ بالسرية التامة للمعلومات التي سنحصل عليها و التي تقتضيها جوانب البحث هدفنا اثراء البحث العلمي و فهم بعض الظواهر في المنظمات لا غير .

وضع العلامة (X) في الاجابة الصحيحة

قائمة الملاحق

المحور الأول : البيانات الشخصية

بلدية عين الخضراء

الجنس : ذكر أنثى

السن : من 19 سنة الى 29 سنة من 30 سنة الى 39 سنة من 40 سنة الى 49 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى الدراسي : ابتدائي متوسط ثانوي جامعي

المحور الثاني: رقمنة الإدارة العمومية و جودة الخدمات

العمليات	درجة الموافقة					العبارات	ترتيب
	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تمام		
أجهزة و معدات الإعلام الآلي						تحتاج المؤسسة إلى تحديث الأجهزة والمعدات اللازمة وجعلها رقمية أثناء تقديمها للخدمة	01
						أسلوب الموظف أثناء تقديمه للخدمات الرقمية مناسب لك	02
						تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية يزيد من سرعة التعامل مع طلبات الخدمة	03
						يعتبر مستوى استخدام الحاسوب والأعمال الإلكترونية من قبل الموظفين مناسبة	04
						الطاقم الإداري يتفاعل بإيجابية مع تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية	05
						تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية يوفر الجهد والوقت	06
						يتم إصلاح وصيانة عتاد الحاسوب أو ملحقاته بشكل سريع دون تماطل	07
						تحديث الأجهزة والمعدات الرقمية تزيد من كفاءة أداء الخدمة	08
شبكة المعلوماتية						تساهم المواقع الإلكترونية في القضاء على التعامل الورقي وتلغي الشبائيك	01
						يعتبر موقع تقديم الخدمة مناسبة	02
						المعلومات الإلكترونية واضحة لشرح آلية تقديم الخدمة	03
						الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات بسهولة	04
						تمتاز النماذج الرقمية في المواقع الإلكترونية للخدمة بالوضوح والبساطة	05
						المواقع الإلكترونية تساهم في تقليل أعباء تنقل المواطنين لطلب الخدمة	06
						المواقع الإلكترونية تساهم في توفير الجهد والوقت	07
						المواقع الإلكترونية تقلل من الشبائيك ونقاط طلب الخدمات	08

قائمة الملاحق

						المواقع الالكترونية تمنح الامكانية للاستفادة من الخدمات على مدار الساعة	09
						تتوفر المؤسسة على شبكة انترنت ذات تدفق عالي وتمتاز بالاستمرارية مما يسهل عملية السرعة في انجاز الأعمال	10
برمجيات و تطبيقات الإعلام الألي المتخصصة						استخدام تطبيقات الإعلام الألي المتخصصة قللت من الأخطاء في استخراج الوثائق	01
						يتم معالجة طلباتكم في المؤسسة من طرف أصحاب الخبرات والمهارات في مجال العمل الالكتروني	04
						التطبيقات المتخصصة سهلت عملية استخراج الوثائق	06
						تساعد البرمجيات المستخدمة على أداء المهام.	08
جودة الخدمات						أنا راض عن الخدمات المقدمة في استخراج الوثائق	01
						واجهتك بعض المشاكل مع الموظف	02
						أتصل بالمسؤول عند عدم فهم الموظف لي	03
						يقوم الموظف بتقديم خدمات ذات جودة	04
						الموظف يقوم بأداء وظيفته بفعالية جيدة	05
						هناك أخطاء في الوثائق المستخرجة من الرقمنة	06
						تعلمك المؤسسة عن المستجدات حول الرقمنة	07
						تقوم المؤسسة بالرد على طلبات المواطنين وانشغالاتهم دون تمييز	08
						يتسم سلوك الموظفين بالأدب وحسن المعاملة مع المواطنين.	09
						يتفهم الموظفون احتياجات المواطنين ويسارعون بتلبيتها وتحقيقها.	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,808	32

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	Ddl	Signification
المحور الأول	,087	98	,062	,971	98	,028
المحور الثاني	,112	98	,004	,971	98	,027
المحور الثالث	,088	98	,057	,966	98	,013
المحور الرابع	,081	98	,111	,986	98	,396

a. Correction de signification de Lilliefors

المحور	Moyenne	Ecart-type	T	ddl	Sig. (bilatérale)
Paire 1 ax1 - ax4	,42405	,56339	7,451	97	,000

Test^a

	ax4 - ax2
Z	-5,737 ^b

قائمة الملاحق

Signification asymptotique (bilatérale)	,000
-----------------------------------------	------

a. Test de Wilcoxon

b. Basée sur les rangs positifs.

المحور	Moyenne	Ecart-type	t	ddl	Sig. (bilatérale)
Paire 1 Ax3 - ax4	-,26206	,84779	-3,060	97	,003

Test^{a,b}

	ax4
Khi-deux	4,783
Ddl	3
Signification asymptotique	,188

a. Test de Kruskal Wallis

b. Critère de regroupement : بسن المواطن

Test^{a,b}

	ax4
Khi-deux	8,991
ddl	2
Signification asymptotique	,011

a. Test de Kruskal Wallis

b. Critère de regroupement : بالمواطن الخاص الدراسي المستوى

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
جنس المواطن	,465	98	,000	,543	98	,000
سن المواطن	,224	98	,000	,875	98	,000
المستوى الدراسي الخاص بالمواطن	,383	98	,000	,687	98	,000

a. Correction de signification de Lilliefors

Test^a

	ax4
U de Mann-Whitney	525,000
Z	-3,162
Signification asymptotique (bilatérale)	,002

a. Critère de regroupement : جنس المواطن

قائمة الملاحق

حالات الاختبار	قيمة U	مستوى الدلالة	القرار
متوسط ثانوي	98,000	0,133	عدم وجود فروق
متوسط جامعي	174,500	0,012	وجود فروق
ثانوي جامعي	579,500	0,047	وجود فروق

Statistiques

	وثائق في أخطاء هناك رقمنة من المستخرجة	وظائفه بأداء يقوم الموظف جيدة بفعالية	بتقديم الموظف يقوم جودة ذات خدمات	عدم عند بالمسؤول أتصل لي الموظف فهم	مع المشاكل بعض واجهتك الموظف	الخدمات عن راض أنا استخراج في المقدمة الوثائق
N	98	98	98	98	98	98
Manquante	0	0	0	0	0	0
Moyenne	3,2959	3,1939	3,9388	3,1531	2,8571	3,3000
Ecart-type	1,33323	1,37472	1,17374	1,23816	1,32385	1,303

Statistiques

الخدمات جودة

N	Valide	98
	Manquante	0
Moyenne		3,2276
Médiane		3,3000
Ecart-type		,61674

Statistiques

المتخصصة الآلي الإعلام تطبيقات و برمجيات

N	Valide	98
	Manquante	0
Moyenne		3,5357
Ecart-type		,83574

Statistiques

	البرمجيات تساعد أداء على المستخدمة المهام	المتخصصة التطبيقات استخراج عملية سهلت الوثائق	في طلباتكم معالجة يتم طرف من المؤسسة الخبرات أصحاب مجالات في والمهارات الإلكتروني العمل	تطبيقات استخدام الآلي الإعلام من قللت المتخصصة استخراج في الأخطاء الوثائق
N	98	98	98	98
Manquante	0	0	0	0
Moyenne	3,7347	3,6837	3,3367	3,3878
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000

قائمة الملاحق

Ecart-type	1,23215	1,25955	1,11778	1,11735
------------	---------	---------	---------	---------

Statistiques

	تحتاج تحديث إلى المؤسسة والمعدات الأجهزة رقمية وجعلها اللازمة للخدمة تقديمها أثناء	أسلوب تقديمه أثناء الموظف مناسب الرقمية للخدمات لك	تحديث الرقمية والمعدات الأجهزة التعامل سرعة من يزيد الخدمة طلبات مع	مستوى يعتبر الحاسوب استخدام من الإلكترونيات والأعمال مناسبا الموظفين قبل	الإداري الطاقم تحديث مع بايجابية يتفاعل الرقمية والمعدات الأجهزة	تحديث الرقمية والمعدات الأجهزة والوقت الجهد يوفر
N	Valide Manquante	98 0	98 0	98 0	98 0	98 0
Moyenne	4,4388	3,1531	3,9898	3,0714	3,2143	4,0204
Médiane	4,0000	4,0000	4,0000	3,0000	3,5000	4,0000
Ecart-type	,62699	1,33434	1,18839	1,34892	1,34126	1,08390
Somme	435,00	309,00	391,00	301,00	315,00	394,00

Statistiques

المعلوماتية شبكة

N	Valide Manquante	98 0
Moyenne	3,6724	
Médiane	3,7000	
Ecart-type	,54919	

Statistiques

الآلي الإعلام معدات و أجهزة

N	Valide Manquante	98 0
Moyenne	3,6977	
Ecart-type	,59338	

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تحديث إلى المؤسسة تحتاج وجعلها اللازمة والمعدات الأجهزة للخدمة تقديمها أثناء رقمية	98	4,4388	,62699
تقديمه أثناء الموظف أسلوب لك مناسب الرقمية للخدمات	98	3,1531	1,33434

قائمة الملاحق

والمعدات الأجهزة تحديث				
مع التعامل سرعة من يزيد الرقمية الخدمة طلبات	98	3,9898	1,18839	
استخدام مستوى يعتبر				
قبل من الإلكترونية والأعمال الحاسوب مناسبا الموظفين	98	3,0714	1,34892	
يتفاعل الإداري الطاقم				
والمعدات الأجهزة تحديث مع بايجابية الرقمية	98	3,2143	1,34126	
والمعدات الأجهزة تحديث				
والوقت الجهد يوفر الرقمية	98	4,0204	1,08390	
أو الحاسوب عتاد وصيانة إصلاح يتم				
تماطل دون سريع بشكل ملحقاته	98	3,5000	1,27829	
تزيد الرقمية والمعدات الأجهزة تحديث				
الخدمة أداء كفاءة من	98	4,1939	1,09975	
القضاء في الإلكترونية المواقع تساهم				
الشبابيك وتلغي الورقي التعامل على	98	4,0306	1,03000	
مناسبا الخدمة تقديم موقع يعتبر				
لشرح واضحة الإلكترونية المعلومات	98	3,5408	1,27763	
الخدمة تقديم آلية				
المتعلقة المعلومات على الحصول	98	3,4388	1,19333	
سهلة بالخدمات				
المواقع في الرقمية النماذج تمتاز	98	3,0408	1,38414	
والبساطة بالوضوح للخدمة الإلكترونية				
تقليل في تساهم الإلكترونية المواقع	98	3,5714	1,21842	
الخدمة لطلب المواطنين تنتقل أعباء				
توفير في تساهم الإلكترونية المواقع	98	4,2041	,94115	
والوقت الجهد				
الشبابيك من تقلل الإلكترونية المواقع	98	4,2449	,92012	
الخدمات طلب ونقاط				
الإمكانية تمنح الإلكترونية المواقع	98	3,7755	1,24793	
الساعة مدار على الخدمات من للإستفادة				
ذات انترنت شبكة على المؤسسة تتوفر	98	3,5612	1,20194	
مما بالاستمرارية تمتاز و عالي تدفق				
الأعمال انجاز في السرعة عملية يسهل	98	3,3163	1,22346	
الآلي الاعلام تطبيقات استخدام				
في الأخطاء من قللت المتخصصة	98	3,3878	1,23215	
الوثائق استخراج				
من المؤسسة في طلباتكم معالجة يتم	98	3,3367	1,25955	
في والمهارات الخبرات أصحاب طرف				
الإلكتروني العمل مجال	98	3,6837	1,11778	
عملية سهلت المتخصصة التطبيقات				
الوثائق استخراج				

قائمة الملاحق

أداء على المستخدمة البرمجيات تساعد المهام	98	3,7347	1,11735
في المقدمة الخدمات عن راض أنا الوثائق استخراج	98	3,2959	1,33323
الموظف مع المشاكل بعض واجهتك	98	3,1939	1,37472
الموظف فهم عدم عند بالمسؤول أتصل لي	98	3,9388	1,17374
جودة ذات خدمات بتقديم الموظف يقوم	98	3,1531	1,23816
جيدة بفعالية وظيفته بأداء يقوم الموظف	98	2,8571	1,32385
من المستخرجة الوثائق في أخطاء هناك الرقمنة	98	3,3061	1,30351
حول المستجدات عن المؤسسة تعلمك الرقمنة	98	2,6837	1,31288
طلبات على بالرد المؤسسة تقوم تمييز دون وانشغالاتهم المواطنين	98	2,9184	1,28170
وحسن بالأدب الموظفين سلوك يتسم المواطنين مع المعاملة	98	3,5918	1,13825
المواطنين احتياجات الموظفين يفهم وتحققها بتلبيتها ويسارعون	98	3,3367	1,19228
N valide (listwise)	98		



تصريح شرقي

بالالتزام بمعايير الأمانة و النزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (الم): زورقي عمار المولود (ة) بتاريخ: 1980/10/12 ب: عين الخضر
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 201787489 الصادرة بتاريخ: 2017/08/29 عن: عين الخضر
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم تسيير تخصص: إدارة مالية خلال السنة الجامعية: 2023
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان:

دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة
للواحد في المرفق العمومي

أصح بشرقي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/07

التوقيع و البصمة

.....



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسفله:

الطالب (ة): **مصومش محفوظ** المولود(ة) بتاريخ: **1983/01/03** بـ **السواد وفوقية**
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أوكس) رقم: **20444/237** الصادرة بتاريخ: **2019/03/25** عن: **بلدية وفوقية**
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: **علوم التسيير** تخصص: **إدارة مالية** خلال السنة الجامعية: **2023**
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان ".....":

**دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة
للمواطن في المرفق العمومي**

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: **2023/06/07**

التوقيع و البصمة

استمارة تسجيل مذكرة ماستر للسنة الجامعية: 2023/2024

الاسم و اللقب : <u>عمار زروعي</u>	الطالب الأول
تاريخ و مكان الميلاد: <u>12/10/1980 عين الصغرى</u>	
رقم الهاتف: <u>0663 85 01 12</u>	
البريد الإلكتروني: <u>ammarze13r@gmail.com</u>	
الاسم و اللقب : <u>محمود معوض</u>	الطالب الثاني
تاريخ و مكان الميلاد: <u>03/10/1983 بالواد و بوعقبة</u>	
رقم الهاتف: <u>0665 06 94 56</u>	
البريد الإلكتروني: <u>MahFoud.Maouche@gmail.com</u>	

الشهادة المحضرة: ماستر مهني ماستر أكاديمي

الشعبة: علوم التسيير التخصص: إدارة هياكلية

عنوان المذكرة: دور الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن من طرف المرفقات الهومى

الإشكالية الرئيسية: هل تساهم الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمواطن من طرف المرفقات الهومى

الأستاذ المشرف: د. عادل نقوين

الرتبة: التوقيع

رأي اللجنة العلمية: موافق غير موافق

ملاحظات أو تحفظات:

رئيس القسم

مسؤول شعبة التكوين

رئيس اللجنة العلمية

حرر بتاريخ:

